

Recognition of Role-Playing of Social Work in the Field of Industry; An Grounded Theory Study

Ahmad Kalateh Sadati *  Associate Professor of Sociology, Yazd University, Yazd, Iran.
Seyed Reza Taherzadeh Ardakani  Master of social work, Yazd University, Yazd, Iran.

1. Introduction

In the profession of social work, the provision of services is different in different situations, but a common ideal, that is, "help", connects them all seamlessly. One of the fields that attracts more attention is the work of social work in industrial organizations. Today, the business community, in an effort to improve the performance of its human resources, has seriously investigated and used some of the services that social workers can provide due to their specialized training (Cheeran, 2015: p319). In this research, the analysis and recognition of the role of social work in the field of industry is discussed.

Research question(s)

What is the role and position of social work in the field of industry? How is the professional performance of social work different in industrial orientation? What are the dimensions of industrial social work professional interventions?

2. Literature Review

In internal studies, they have mainly reviewed the role and position of industrial social work. Sam Aram (2002) stated, who is the social worker of the workshop and in what fields does he work. In an article entitled "Social work strategies and counseling in working with the families of satellite employees of the oil industry (a qualitative study)", Babapour et al. (2019) using semi-structured interviews of satellite employees, spouses, family experts and managers, Three main abstract classes have been obtained, which include individual empowerment, consolidation of family dynamics, and expansion of support networks, and include ten subclasses.

In foreign studies, in foreign studies, since Akabas et al. (1979) paid attention to the role of social work with a consulting approach in industrial and occupational contexts, until today, the role of industrial social work has been increasing. After that, Kartsman and Akabas (1981) focused on the importance of industrial social

* Corresponding Author: asadati@yazd.ac.ir

How to Cite: Kalateh Sadati, A; taherzadeh ardakani, S.R. (2023). Recognition of role-playing of social work in the field of industry; An Grounded Theory Study , *Journal of Social Work Research*,10(37). 43-77.

work as one of the areas of social work practice that can have opportunities for industry and jobs, and Malone and Reed (1982) focused on optimal efficiency with regard to the importance of well-being in human resources. The companies emphasized. Malone and Reid (1982) in the research "Industrial social work; Is there an opportunity for the development of social work services in industry?" They state that social work in industrial settings refers to social service activities sponsored by industry, labor unions, or community-based services under contractual agreements to meet the needs of employees of one or more companies. Segal (2005) suggested that social work can play a vital role in companies to help them achieve their social goals. Zhang (2017) also discussed the role of industrial social work in China. Cheeran et al. (2015) addressed the challenges of social workers in industries. Sarkar (2008) has discussed industrial social worker and corporate social responsibility.

3. Methodology

The current research is a qualitative research with a grounded theory approach that was conducted in 2022 and 2023. The research samples were active or retired social workers in different industries in the country who were selected purposefully. To collect data, it was done using individual interviews in a semi-structured way. The main question related to the purpose of the research was, why do you think industrial social work is not developed in Iran among social workers and industries? which reached saturation with 10 research people. Data analysis was carried out using the grounded theory method of Strauss and Corbin (1989).

4. Results

All the participants evaluated the role and position of social work in the industry as very important and emphasized that today one of the necessities of developing and upgrading human resources in the industry is the existence of professional social workers who can design programs and provide social services at the levels Individual, group, social-organizational, to provide the basis for improving their performance and productivity. In this research, some fields that determine the position and role of social work in industrial companies are discussed. Regarding the main question of the research, the three main themes analyzed in the research are industrial professionalism, holistic work, and organizational monitoring.

5. Discussion

Social work, by using its fundamental theories and models, seeks the all-round development of individuals and society (organizations) in target groups. Empowering employees and promoting their and their family's well-being, the special importance of human resources and their preservation in the industry, providing welfare and insurance services are among the goals of industrial social work, which can, by realizing them, create supportive and encouraging conditions for the satisfaction and longevity of the employees. Create in hard industrial jobs. On the other hand, due to its hard and inflexible working conditions, the industry can cause numerous occupational diseases in its employees and affect their physical, mental, family and social status.


6. Conclusion


The findings of this research, identifying and evaluating the capabilities of employees and the organization, training and consulting employees lead to their better performance in group work and increasing the skills of employees to perform more effectively in the relations between employees and endure the problems of difficult conditions in industrial environments. Monitoring the state of employee injuries as the most important part of every industry and organization through maintaining and increasing the job satisfaction of employees according to social changes and developments can be an industrial social work service to industries.

Keywords: human resources, social services, social work, industry



شناخت نقش آفرینی مددکاری اجتماعی در حوزه صنعت؛ یک مطالعه کیفی

احمد کلاته ساداتی *  دانشیار جامعه‌شناسی، دانشگاه یزد، یزد، ایران.

سیدرضا طاهرزاده اردکانی  کارشناسی ارشد مددکاری اجتماعی، دانشگاه یزد، یزد، ایران.

چکیده

مددکاری اجتماعی به عنوان یک حرفه یاورانه سال‌هاست که در سطوح فردی، گروهی و جامعه‌ای و برای گروه‌های هدف مختلف، جایگاه و نقش‌های خود را به تناسب نیاز مخاطب خود تعریف نموده و به رسالت خود در زمینه‌های مختلف پرداخته است. یکی از گروه‌های هدف مددکاری اجتماعی، کارکنان شاغل در صنایع است که یک جامعه فرهنگی و اجتماعی مختص به خود را تشکیل می‌دهند و دارای آسیب‌ها و نیازمند کمک‌های یاورانه مرتبط با خود هستند. هدف پژوهش حاضر، شناخت نقش آفرینی مددکاری اجتماعی در حوزه صنعت است. این پژوهش، یک مطالعه کیفی در چند شرکت صنعتی است که از مددکاران اجتماعی با سابقه بیش از سه سال فعالیت در صنعت و با معیار اشباع داده‌ها با ده نفر از افراد صاحب‌نظر و مرتبط با موضوع به صورت هدفمند و با مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته انجام گرفته است. داده‌ها به روش تحلیل مضمونی مورد تبیین واقع شده‌اند. نتایج نشان داد که همه مشارکت‌کنندگان بر اهمیت و نقش مددکاری اجتماعی صنعتی و ضرورت آن تأکید داشتند. سه مضمون احصاء شده عبارت‌اند از: حرفه‌ای‌گرایی صنعتی، مددکاری کل نگرانه، و پایش سازمانی. نتیجه این پژوهش می‌تواند در تبیین خدمات مددکاری اجتماعی در سیاست‌گذاری‌های حوزه رفاه کارکنان در شرکت‌های صنعتی، مؤثر واقع گردد.

واژه‌های کلیدی: منابع انسانی، خدمات اجتماعی، مددکاری اجتماعی، صنعت

بیان مسئله

امروزه در سازمان‌های صنعتی، نه تنها کالاها و خدمات تولید می‌شود و از آن سود کسب می‌کنند، بلکه در راستای رفاه نیروی کار خود در قالب برنامه‌های مختلف مانند برنامه‌های کمک به کارکنان (EAP)^۱، توسعه منابع انسانی، کار و خانواده، مدیریت استرس، امکانات بهداشتی، امکانات آموزشی و امکانات برای کارکنان دارای کودکان یا سالمندان و نیز مراقبت‌های قبل و بعد از بازنشستگی و... خدماتی را به کارکنان خود ارائه می‌کنند (Sinha, 2007: 17). از آنجا که کارکنان اکثر ساعات کاری و توانایی تولیدی خود را به کار اختصاص می‌دهند و زمان و انرژی کمتری برای مسائل دیگر دارند، این مسئولیت اخلاقی را بر عهده کارفرمایان می‌گذارد که به خدمات رفاهی و اجتماعی کارکنان خود اهمیت دهند؛ چرا که اثر آن بر تولید و کارآیی کارکنان بسیار مهم است تا شرایطی فراهم شود که آنها بتوانند روابط کاری رضایت‌بخشی داشته باشند.

در حرفه مددکاری اجتماعی، ارائه خدمات در موقعیت‌های مختلف متفاوت است ولی یک آرمان مشترک، یعنی «کمک»، همه آنها را به‌طور یکپارچه به هم متصل می‌کند. یکی از زمینه‌هایی که توجه بیشتری را به خود جلب می‌کند، کار مددکاری اجتماعی در سازمان‌های صنعتی است. امروزه، جامعه کسب و کار در تلاش برای بهبود عملکرد منابع انسانی خود، به‌طور جدی به بررسی و استفاده از برخی از خدماتی پرداخته است که مددکاران اجتماعی، می‌توانند به دلیل آموزش‌های تخصصی‌شان، آنها را ارائه دهند (Cheeran, 2015: 319).

مددکاری اجتماعی صنعتی^۲، می‌تواند فرصت ارائه خدمات تخصصی برای سازمان و کارکنان آن فراهم کند. یا می‌تواند به کارکنان در مواجهه با موانع محیط شغلی کمک کند. همچنین، می‌تواند نیروی محرکه بالقوه‌ای برای توسعه شرکت‌های صنعتی باشد. خدمات تسهیلگری و میانجی‌گری برای کارکنان ارائه دهد. به مدیریت و عملکرد سیستم

1. Employment Assistance Program
2. Industrial Social Worker

کمک کند و سیستم شرکت را کامل می‌کند. یا می‌تواند زمینه‌های همکاری و توسعه را بین شرکت و کارکنان، شرکت و محیط، و همچنین شرکت‌ها و جامعه را ارتقاء دهد. مددکاری اجتماعی صنعتی به کارکنان کمک می‌کند تا با مسائل اجتماعی و بین فردی مقابله کنند. همچنین، به کارکنان کمک می‌کند تا ظرفیت‌های آنها را در حل مشکلات، افزایش دهد. در نهایت، رویکرد حرفه‌ای مددکاری اجتماعی صنعتی، زمینه مدیریت سازمان‌های هماهنگ را ایجاد می‌کند یعنی علاوه بر تولید، به‌طور غیرمستقیم، ساختار سازمانی شرکت را نیز برای رسیدن به هدف‌های تولیدی خود، بهبود می‌بخشد (Zhang, 2017: 312).

مددکاران اجتماعی صنعتی با توجه به ارتباط با کارکنان، شناخت از نوع کار و اهداف سازمان‌ها، فرصت‌هایی را برای تأثیرگذاری بر تصمیمات کلان و اقدامات مدیریتی در صنعت فراهم می‌سازند. با وجود خطرات ناشی از کار در صنعت و نیز مدیریت‌های سود محور، مددکاران اجتماعی صنعتی می‌توانند موقعیت را برای کمک به نیروی انسانی شاغل در سازمان‌ها و خانواده‌های آنها، فراهم آورند و علاوه بر ارائه خدمات تخصصی حرفه خود، زمینه‌ساز تغییرات اجتماعی در فرهنگ سازمانی این صنایع گردند. از این جهت، لازم است مددکاران اجتماعی صنعتی، برای ورود به صنایع، بین منابع انسانی و اهداف مدیران آن صنعت، یک پیوند و اعتماد متقابل ایجاد کنند که این مهم نیازمند به دانش و مهارت‌های اختصاصی برای مددکاران اجتماعی صنعتی می‌باشد (Ghosh, 2021: 83).

یک موضوع مهم در این زمینه آن است که تا چه اندازه شرکت‌های صنعتی خود را مکلف به داشتن یک مددکار اجتماعی بدانند. این مهم مستلزم آن است که اهمیت این حرفه برای آنها تبیین شود و نیازمند پژوهش‌ها و مطالبه‌گری‌های زیادی در این زمینه است. با این حال، سین‌ها^۱ (2007) در کتاب «جنبه‌های صنعت و حرفه مددکاری اجتماعی»^۲ بیان

1. Debotosh Sinha
2. Aspects of Industry and Occupational Social Work

می‌کند که در سال‌های اخیر، وجدان رهبران تجارت و سرمایه‌داران نسبت به نیروی کارشان بیدار شده و به مسئولیت اجتماعی کامل شرکت‌های آنها، تبدیل شده است. با وجود مسبوق به سابقه طولانی، مددکاری اجتماعی در صنعت ایران از سال ۱۳۳۹ شمسی در شرکت نفت آغاز شد (سام آرام، ۱۳۸۱: ۱۴) اما هنوز این رشته چندان با اقبال صنایع مواجه نشده است. این در حالی است که به نظر می‌رسد نقش این رشته در صنعت اثرگذار و مهم باشد. در این زمینه نیز تاکنون مطالعه‌ای انجام نشده است. لذا، هدف تحقیق حاضر شناخت نقش آفرینی مددکاری اجتماعی در حوزه صنعت است تا بتوان این زمینه از حرفه مددکاری اجتماعی را معرفی نمود.

پیشینه پژوهشی

در پژوهش‌های داخلی کمتر به مفهوم مددکاری اجتماعی صنعتی پرداخته شده است. اولین بار، سام آرام (۱۳۸۱) در پژوهشی با عنوان «مددکاری اجتماعی در کارگاه»، بیان می‌دارد که مددکاری اجتماعی در کارگاه به عنوان حرفه‌ای که به مشکلات شخصی و اجتماعی کارگران عنایت دارد؛ کسی است که، به کارکنان دارای مشکل و خانواده‌های آنها یا کارکنانی که تحت «فشارهای روانی»^۱ هستند و خود به تنهایی قادر به مبارزه با آن نیستند، کمک می‌کند تا بتوانند با استفاده از نیروهای خودشان و کمک‌های دیگران، مشکلات خود را کاهش دهند.

در برخی از پژوهش‌های داخلی نیز با پذیرفتن مددکاری اجتماعی در حوزه صنعت، به بررسی راهبردهای آن به صورت موردی پرداخته‌اند. در مقاله‌ای با عنوان «راهبردهای مددکاری اجتماعی و مشاوره در کار با خانواده‌های کارکنان اقماری صنعت نفت (مطالعه کیفی)»، باباپور و همکاران (۱۳۹۹) با استفاده از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته از کارکنان اقماری، همسران، کارشناسان خانواده و مدیران، به سه طبقه اصلی انتزاعی دست یافته‌اند که دربرگیرنده توانمندسازی فردی، تحکیم پویایی خانواده و گسترش شبکه‌های حمایتی و

شامل ده زیر طبقه می‌گردد. در نتیجه استفاده از این راهبردها در قالب نقش‌های حرفه‌ای مددکاری اجتماعی و مشاوره از قبیل آموزش، مشاوره، مداخله و حمایت‌های نهادی و غیرنهادی، جهت حفظ سلامت خانواده و سازگاری مناسب آن‌ها با شرایط خاص خودشان، می‌تواند مفید و راهگشا باشد.

در پژوهش‌های خارجی، از زمانی که آکاباس^۱ و همکاران (1979) به موضوع نقش مددکاری اجتماعی با رویکرد مشاوره‌ای در بسترهای صنعتی و شغلی توجه کردند تا به امروز نقش مددکاری اجتماعی صنعتی روزافزون بوده است. بعد از آن کارترمن و آکاباس^۲ (1981) بر اهمیت مددکاری اجتماعی صنعتی به عنوان یکی از حوزه‌های عمل مددکاری اجتماعی که می‌تواند فرصت‌هایی برای صنعت و شغل داشته باشد و مالون و رید^۳ (1982) متمرکز بر کارایی بهینه با توجه به اهمیت رفاه در نیروی انسانی شرکت‌ها، تأکید داشتند.

مالون و رید (1982) در پژوهش «مددکاری اجتماعی صنعتی؛ آیا فرصتی برای توسعه خدمات مددکاری اجتماعی در صنعت وجود دارد؟» بیان می‌دارند که مددکاری اجتماعی در محیط‌های صنعتی به فعالیت‌های خدمات اجتماعی اشاره می‌کند که تحت حمایت صنعت، اتحادیه‌های کارگری یا خدمات مبتنی بر جامعه تحت توافق‌نامه قراردادی برای تأمین نیازهای کارکنان یک یا چند شرکت است. طیف وسیعی از فعالیت‌های آنان عبارتند از: ۱. خدمات شخصی، از جمله خدمات سوء مصرف مواد آموزش ۲. توسعه کارکنان و مدیریت پرسنل ۳. مشورت با مشاغل یا اتحادیه‌های کارگری در مورد محیط فیزیکی یا اجتماعی درون سازمان و ۴. فعالیت‌های مربوط به رابطه یک شرکت یا اتحادیه کارگری با جامعه.

سگال^۴ (2005) نیز در مقاله‌ای با عنوان «مددکاری اجتماعی در بخش صنعتی» بیان می‌کند که مددکاری اجتماعی صنعتی یک روش سیستماتیک برای کمک به افراد و گروه

-
1. Akabas, Sheila H.
 2. Kurzman, P. A., & Akabas, S. H.
 3. Malone, P., & Reid, M.
 4. Ranjana Sehgal

ها در جهت سازگاری بهتر با شرایط کاری است. از دیدگاه وی، اگر بپذیریم که صنعت فقط یک موسسه با رویکرد سودگرایی نیست، بلکه همچنین دارای وظایف اجتماعی نیز هست، پس مددکاری اجتماعی می‌تواند نقش حیاتی ایفا کند تا بتواند به آن کمک کند و تا (شرکت) به اهداف اجتماعی خود دست یابد.

سرکار^۱ (2008) مددکار اجتماعی صنعتی و مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها^۲ را دوروی یک سکه می‌داند و به این سؤال پرداخته که آیا مسئولیت اجتماعی شرکتی به خوبی درک شده است تا مفهوم خدمات جامع شرکت برای جامعه را ارائه کند؟^۳ ژانگ^۳ (2017) نیز به نقش مددکاری اجتماعی صنعتی در کشور چین پرداخته که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از کمک به کارمندان در حل مشکلاتشان، دستیاری کارمندان، و اصلاح روابط بین شرکت‌ها و کارمندان، شرکت‌ها و محیط و همچنین شرکت‌ها و جامعه.

چیران^۴ و همکاران (2015) در پژوهش «قلمرو مددکاری اجتماعی حرفه‌ای در تأسیسات صنعتی» به چالش‌های مددکاران اجتماعی را برای ایفای نقش خود به عنوان مددکاران اجتماعی صنعتی در صنایع پرداخته و نتیجه گرفته‌اند که متخصصان مددکاری اجتماعی را باید به گونه‌ای آموزش دهیم که به دانش کافی در مورد رشد و رفتار انسان، رفتار سازمانی، سیاست اجتماعی، قوانین صنعتی و کار و... مجهز باشند.

به‌طور خلاصه در تمامی این پژوهش‌ها به جایگاه و نقش مددکاری اجتماعی در صنعت به صورت‌های مختلف اشاره شده است ولی تاکنون در صنایع ایران، مطالعه‌ای مستقل برای شناخت نقش آفرینی مددکاری اجتماعی در صنعت انجام نگرفته تا به صورت یک کل به‌هم پیوسته بتوان آن را برای سایر صنایع نیز تعمیم داد. به نظر می‌رسد که بتوان با شناخت نقش آفرینی‌های گذشته مددکاری اجتماعی در میان برخی از صنایع کشور، توصیفی از این زمینه فعالیت از مددکاری را ارائه نمود.

-
1. Santanu Sarkar
 2. Corporate Social Responsibility
 3. Chen Zhang
 4. Mariya T. Cheeran

چارچوب مفهومی

پژوهش حاضر به دنبال واکاوی نقش آفرینی و جایگاه مددکاری اجتماعی در ارائه خدمات به کارکنان، خانواده آنها و سازمان‌های صنعتی است. بر این اساس، رویکرد بوم شناختی (1980) در مددکاری اجتماعی، با در نظر گرفتن فرد در محیط کاری، این چهارچوب را به مددکاران اجتماعی صنعتی می‌دهد که برای بهبود یا بررسی مشکلات یک سازمان صنعتی، لازم است فرد و سازمان را به عنوان یک نظام یکپارچه در زمینه‌ای فیزیکی، رفتاری و فرهنگی در نظر گرفته شود (حاشیه باف و همکاران، ۲۰۱۳: ۲۰).

این رویکرد تأکید می‌کند شرایط بوم شناختی مانند کارکنان، واحدهای سازمانی، زمان و زمینه‌ای که تعاملات اجتماعی در آن اتفاق می‌افتد، علاوه بر اینکه می‌توانند تبیین کننده دلایل بروز مشکلات محیط کاری و صنعتی باشند، می‌توانند به درستی راه‌حل‌های ناشی از محیط‌های صنعتی، را نمایان کنند (Turner, 2017: 248).

خدمات مددکار اجتماعی صنعتی می‌تواند هم به کارکنان و هم به اهداف سازمانی کمک کند. زمانی که یک شرکت در مأموریت اصلی خود شکست می‌خورد، مشاغل از بین می‌رود، هیچ‌کس سود نمی‌برد، خانواده‌ها مجبور به تحمل ناامنی استرس‌زا خواهند شد و جامعه نیز دچار نابسامانی اجتماعی قابل توجهی می‌شود. از این حیث، اهداف اقتصادی صنایع و مددکاران اجتماعی با هم منطبق هستند؛ اگرچه ارزش‌ها و جهت‌گیری‌های آنها متفاوت است. ارائه یک خدمات مددکاری اجتماعی حرفه‌ای، نه تنها مشکلات شخصی را حل می‌کند، بلکه می‌تواند بر برخی مشکلات سازمانی را نیز حل کند. مددکار اجتماعی برای احاطه و برخورد حرفه‌ای با مشکلات باید در چارچوبی عمل کند که هم استراتژی‌های پیشگیرانه و هم خلاقانه را هدف قرار دهد. همه اینها به بهترین وجه در یک رویکرد سه‌جانبه خلاصه می‌شوند: «بین فردی»، «ساختاری» و «توسعه‌ای».

رویکرد بین فردی با خدماتی سروکار دارد که مستقیماً به کارکنان و اعضای خانواده آنها ارائه می‌شود (Malone & Reid, 1983: 41). در این رویکرد، مدل‌های خدمات

کارکنان، به سیستم سطح خرد کارکنان اشاره دارد که در آن به ارائه خدمات حرفه‌ای برای کارمندان و خانواده‌هایشان، اهمیت می‌دهد (Straussner, 1990: 8). خدمات شخصی از جمله خدمات سوء مصرف مواد، آموزش، خدمات به خانواده و... را شامل می‌شود (Malone & Reid, 1982: 13).

این حوزه عملیاتی، به احتمال زیاد بیشترین حجم کاری مددکار اجتماعی صنعتی را تشکیل می‌دهد تا به کارکنان کمک کنند در موقعیت‌هایی که پیش می‌آیند، به ویژه در مواقع استرس و بحران‌های شخصی، شرایط را مدیریت کنند و به هر فرد یا گروه برای انطباق با شرایط کاری و برآوردن الزامات کاری کمک می‌کند (Sehgal, 2005: 69). ثانیاً، وجود یک مددکار اجتماعی در صنعت نیز کارکنان را تشویق می‌کند تا قبل از بروز مشکل به دنبال کمک باشند. جنبه مهم ارائه این خدمات، تسهیلاتی است که توسط سازمان به کارکنان داده می‌شود تا در صورت نیاز به دنبال کمک باشد. با گسترش این برنامه برای مراقبت از کارکنان و التزام به محرمانه بودن آن، باعث می‌شود تعداد مراجعات شخصی در سازمان‌ها افزایش یابد (Malone & Reid, 1983: 37).

دیدگاه ساختاری، نگاهی فراتر از کارکنان دارد که مشکلاتی را ایجاد می‌کنند، و به علل ناکارآمدی سازمان‌ها می‌پردازند. بر این اساس، ساختارهایی که یک کارمند در آن عمل می‌کند، به اندازه خود کارمند، مورد توجه است. توجه به ساختارهای سازمانی، یک دیدگاه کل‌نگرانه است که با نگاهی فراتر به مشکلات ایجاد شده برای کارکنان و به علل ناکارآمدی در حل آنها می‌پردازد (Malone & Reid, 1983: 41). این دیدگاه، مطابق با تعهد مرتبط مددکاری اجتماعی برای انسانی کردن محیط کار است و تحریک مدیریت برای سازگاری وضعیت کار با نیازهای اجتماعی کارکنان (Sehgal, 2005: 69).

بنابراین، در ارائه خدمات به سازمان‌ها، مددکار اجتماعی صنعتی باید آزاد باشد که رویه‌ها و مقررات شرکت را که به نظر می‌رسد بر کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد را ارزیابی کند و توصیه‌هایی به مدیریت برای بهبود یا حذف این شیوه‌ها ارائه دهد و به آنها در شناسایی نیازها و حمایت از برآورده شدن این نیازها کمک کند (Straussner, 1990:)

11). مددکار اجتماعی همچنین در ارزیابی تأثیرات تغییرات پیشنهادی در فرآیندهای تولید که ممکن است بر سلامت یا رفاه کارکنان تأثیر بگذارد، نقش مهمی ایفا می‌کند (Malone & Reid, 1983: 37).

در نتیجه رویکردهای بین فردی و ساختاری که در بالا ذکر شد، این احتمال وجود دارد که چندین فرصت در حوزه‌های توسعه نیز ایجاد شود. در رویکرد توسعه‌ای ممکن است مددکار اجتماعی صنعتی به شکلی شروع‌کننده خدمات جدید یا گسترش خدمات قبلی باشد (Malone & Reid, 1983: 41). برنامه‌های وابستگی به الکل و مواد مخدر، یا برنامه‌هایی که برای گروه‌های ذینفع خاصی مورد نیاز است، به‌عنوان مثال کارکنانی که مهاجرت کرده‌اند یا خدماتی که ممکن است نیاز به تسهیلاتی مانند ایجاد یک تعاونی اعتباری برای کارکنان داشته باشد، نمونه‌ای از برنامه‌های توسعه‌ای به شمار می‌آیند.

یک مددکاری اجتماعی صنعتی، نمی‌تواند در زمینه‌های توسعه مؤثر و موفق عمل کند مگر اینکه تعهد و حمایت مدیریت را داشته باشد (Malone & Reid, 1983: 37). هدف از برنامه‌های توسعه‌ای در صنعت برای کمک به جامعه کاری به عنوان یک کل بزرگ‌تر جهت عملکرد بهتر افراد و سازمان‌ها در جامعه در کنار یکدیگر است (Sehgal, 2005: 69).

در رویکرد توسعه‌ای می‌توان به مدل‌هایی از مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها اشاره کرد که شامل فعالیت‌های مربوط به رابطه یک شرکت با مؤسسات اجتماعی در جامعه یا اتحادیه کارگری آن است (Malone & Reid, 1982: 16). مددکاران اجتماعی فعالیت‌های خود را در سازمان‌های صنعتی تا آنجایی گسترش داده‌اند که شامل استفاده از مهارت‌های سازمان‌دهی اجتماعی در شبکه‌سازی، نیازسنجی، و برنامه‌های توسعه‌ای در جامعه، همراه با نقش‌های سنتی تر خدمات حرفه‌ای و مشاوره در برنامه‌های شرکت‌ها باشند (Straussner, 1990: 13).

در چند دهه اخیر، وجود مدل‌های مختلف برای ایجاد رفاه شغلی و رضایت کارکنان، نشان دهنده اهمیت ارائه چنین خدماتی به افراد و بلکه فراتر از آن به جامعه صنعتی است. مدل‌های مددکاری اجتماعی صنعتی، در یک مدل جدیدی ارائه نمی‌شوند، بلکه بیشتر دربرگیرنده موارد مشابه خدمات مددکاری اجتماعی در سایر زمینه‌ها هستند؛ با این تفاوت

خاص، که آن‌ها در زمینه رفاه شغلی و صنعتی کار می‌کنند که می‌تواند در آینده این خدمات مؤثر واقع شود (Malone & Reid, 1983: 37).

برای آنکه بتوان نقش آفرینی مددکاری اجتماعی را در حوزه شرکت‌های صنعتی واکاوی نمود، باید آن را در سه سطح حرفه‌ای مددکاری اجتماعی که عبارت است از سطح یک زمینه‌های فردی و بین فردی، سطح دوم ساختارهای درونی سازمان‌های صنعتی و سطح سوم زمینه‌های جامعه‌ای یا مسئولیت‌های اجتماعی شرکت‌های صنعتی، بررسی کرد.

سؤال‌های پژوهش

نقش و جایگاه مددکاری اجتماعی در حوزه صنعت چیست؟ تفاوت عملکرد حرفه‌ای مددکاری اجتماعی در گرایش صنعتی چگونه است؟ ابعاد مداخله‌های حرفه‌ای مددکاری اجتماعی صنعتی، کدام‌اند؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به روش نظریه زمینه‌ای شده است. مشارکت‌کنندگان در این پژوهش از مددکاران اجتماعی با سابقه بیش از ۳ سال فعالیت در شرکت‌های صنعتی نفت و گاز، صنایع غذایی، صنعت خودرو و سایر شرکت‌های فعال در این زمینه، تشکیل می‌دادند که با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. معیار حجم نمونه اشباع نظری بود که با ۱۰ نفر به اشباع رسید (جدول ۱).

جدول ۱- ویژگی افراد مشارکت‌کننده

شناسه	سابقه شغلی	مقطع و تحصیلات	نوع فعالیت
کد ۱	۱۰ سال	کارشناسی ارشد مددکاری اجتماعی	صنعت نفت
کد ۲	۱۱ سال	کارشناسی ارشد مددکاری اجتماعی	صنعت گاز
کد ۳	۹ سال	دکتری مددکاری اجتماعی	صنعت نفت

کد ۴	بازنشسته	دکتری مددکاری اجتماعی	صنعت هوایی
کد ۵	۱۰ سال	دکتری مددکاری اجتماعی	صنعت پتروشیمی
کد ۶	۱۸ سال	کارشناسی ارشد مددکاری اجتماعی	صنعت نفت
کد ۷	۱۳ سال	کارشناسی مددکاری اجتماعی	صنعت مواد غذایی
کد ۸	بازنشسته	فوق‌دیپلم مددکاری اجتماعی	صنعت پالایشگاهی
کد ۹	بازنشسته	دکتری جامعه‌شناسی	صنعت خودرو
کد ۱۰	۱۷ سال	کارشناسی مددکاری اجتماعی	صنعت فولاد

داده‌های پژوهش در زمستان سال ۱۴۰۰ و بهار ۱۴۰۱ جمع‌آوری شده است. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از ابزار مصاحبه به روش نیمه ساختاریافته و تحلیل داده‌ها با روش کدگذاری صورت پذیرفته است. قبل از شروع مصاحبه، رضایت مشارکت‌کنندگان دریافت شد و به طور کلی، میانگین مصاحبه‌ها حدود ۴۵ دقیقه به طول انجامید. با توجه به شرایط ویروس کرونا و توسعه پژوهش‌ها با مصاحبه‌های غیرحضوری (Farooq, 2017: 296) و همچنین عدم دسترسی به این افراد به دلیل پراکندگی در کشور، این مصاحبه‌های به صورت تلفنی انجام گرفت.

تجزیه و تحلیل داده‌ها با رویکرد تحلیل مضمون^۱ انجام شد. علاوه بر این در طول فرایند تجزیه و تحلیل نیز از نمونه‌گیری نظری نیز برای ارتقاء مفاهیم و مضامین احصاء شده استفاده شد. پس از بررسی چندین باره مصاحبه‌ها، مفاهیم اولیه استخراج شد و بر اساس شباهت این مفاهیم در مقوله‌های فرعی دسته‌بندی شدند. سعی گردید در هر دسته‌بندی مقوله‌های فرعی، بیش‌ترین همگنی بین مفاهیم وجود داشته باشد. در نهایت مقوله‌های فرعی در هر سؤال به صورت یک مقوله اصلی مشخص شد و در مقوله‌هایی با سایر مقوله‌های اصلی بررسی شده در سایر سؤالات، تجمیع گردید (Charmaz, 2012: 351).

سؤالات مصاحبه پیرامون جایگاه و نقش مددکاری اجتماعی در شرکت‌های صنعتی بود. برخی از مهم‌ترین سؤالات پژوهش عبارت بودند از آیا مددکاری اجتماعی در زمینه صنعت، دارای تفاوتی در عملکرد حرفه‌ای خود است؟ آیا مددکاران اجتماعی می‌توانند نیاز صنایع را در زمینه‌های خدمات فردی، گروهی و جامعه‌ای برطرف نمایند؟ مددکاری

1. Thematic Analysis

اجتماعی در صنعت از کدام مداخله‌ها برای جامعه هدف بهره می‌برد؟ مددکاری اجتماعی، چگونه می‌تواند به سازمان‌های صنعتی کمک نماید؟ و غیره. مصاحبه‌ها ضبط شد و پس از آن بر روی کاغذ و با رعایت اصول اخلاقی در فرایند پژوهش، اشباع داده‌ها بطوری که داده‌های جدیدی به دست نیاید و اطلاعات قبلی تکرار و همه ابعاد فهم شده باشند (حسینی، ۱۳۹۴: ۵۹)، طبق جدول ۱، با ۱۰ نفر به پایان رسید.

برای معیار اعتماد پذیری که به واقعی بودن توصیف‌ها و یافته‌های پژوهش و اعتبار آن‌ها اشاره دارد (حریری، ۱۳۹۶: ۱۹۳)، از روش دریافت بازخورد از شرکت‌کنندگان (فلیک، ۱۳۹۰: ۴۱۴) و تکنیک کنترل اعضاء^۱ یا اعتبار پاسخگو^۲ (محمدپور، ۱۳۸۸: ۸۲) استفاده شد. بدین صورت که بعد از کدگذاری داده‌ها، به تعدادی از مشارکت‌کنندگان در پژوهش، یافته‌ها ارائه شد و آنان نیز یافته‌ها را تأیید کردند. تمامی متون با رعایت رضایت و امانت نوشته شده و محرمانه بودن اطلاعات و پرهیز از ضرر و زیان مطالب بیان شده، رعایت گردیده است.

یافته‌های پژوهش

تمامی مشارکت‌کنندگان نقش و جایگاه مددکاری اجتماعی را در صنعت بسیار مهم ارزیابی کرده و تأکید داشتند که امروزه یکی از ضرورت‌های توسعه و ارتقاء منابع انسانی در صنایع، وجود مددکاران اجتماعی حرفه‌ای است که می‌توانند با طراحی برنامه‌ها و ارائه خدمات اجتماعی در سطوح فردی، گروهی، اجتماعی-سازمانی، زمینه بهبود عملکرد و بهره‌وری بیشتر آنان را فراهم نمایند. در این پژوهش به برخی از زمینه‌هایی که جایگاه و نقش مددکاری اجتماعی را در شرکت‌های صنعتی مشخص می‌نماید، پرداخته می‌شود. ناظر به سؤال اصلی پژوهش، سه مضمون اصلی احصاء شده در تحقیق عبارت‌اند از: حرفه‌ای‌گرایی صنعتی، مددکاری کل‌نگرانه، و پایش سازمانی (جدول ۲).

-
1. Member Check
 2. Respondent Validity

جدول ۲- مضمون‌های شناخت نقش آفرینی مددکاری اجتماعی در حوزه صنعت

مضمون اصلی	مضمون فرعی	مفاهیم
حرفه‌ای گرای صنعتی	تبیین جایگاه حرفه در نگرش مدیران	نگرش سنتی/تغییر نگرش مدیران/سبک مدیریت/مدیریت کلاسیک / مدیران سود محور/دید مدیریت/درک و نگرش مدیران به مددکاری /عدم تعامل مدیر/اهمیت منابع انسانی برای مدیر/مدیر فنی/اهمیت به مهندسی.
	تعامل با خدمت گیرندگان همه چیزدان	حساسیت بر مددکار/شناخت گروه هدف/ سطح تحصیلات بالاتر /مطالعات زیاد مهندسان/روش‌های متفاوت فنی‌ها/به چالش کشیدن/ اثبات و بیان نظرات خود/نگرش فنی به مسائل زندگی/اثبات گرایی.
	مهارت‌های اختصاصی برای زمینه صنعتی	کار تخصصی/تحصیلات متناسب/اطلاعات جامع/آگاهی مددکار از سایر رشته‌ها/ اطلاعات بروز/تجربه کاری/فعالیت در فیلدهای تخصصی/ارتباط با سایر فیلدهای کاری/ خلاقیت‌های مددکار/توانمندی‌های مددکار/شناخت پرسنل از مددکار/مهارت‌های بیشتر/دید علمی مددکار/تلاش برای ارتقاء خود/ داشتن مهارت‌های ارتباطی قوی.
مددکاری اجتماعی کل نگرانه	پیوند دادن اثربخشی حرفه با اهداف صنعت	تشخیص موضع / شناساندن مشکلات به مدیران/یافتن راهکارها/ آسیب شناسی / جلب اعتماد/ اثرات عملکرد/اعتماد سازمان به مددکار صنعتی/ شناسایی و یاری کردند مسیر اهداف شرکت/اثربخشی عملکرد مددکار/شناسایی نیازهای شرکت/شناخت از شرکت و مدیران/ارزش افزوده مددکاران
	خدمات فردی محور	خدمات رفاهی و بیمه‌ای/کمک‌های موردی/سفر و اقامتگاه کارمندان/کیفیت زندگی کارمندان/ مسائل زندگی شخصی کارمندان/ تأیید مرخصی و انتقالی/شادابی در کارمندان/مددکاری درمانی/ مراقبت از بیماری‌های خاص/عدالت اجتماعی/حوزه‌های مسکن و خانواده
خدمات خانواده محور	خدمات خانواده	تحت سرپرستی کارمند/ارتباط با خانواده/مشکلات ارتباط با خانواده/خانواده کارمندان/دوری از خانواده/نبود سرپرست/مشکلات ارتباطی با والد/مرخصی‌های کم/مشکلات همسران کارگر/محیط کاری دور از شهر/خانواده‌های آسیب‌دیده.
	خدمات جامعه محور	اعطای وام‌ها/اعتیاد کارمندان/ فرزند معلول/حوادث شغلی/

<p>بازگشت به کار/ مداخله در بحران/جایگاه کارگری در جامعه/اعتبار اجتماعی کارگران/دسترسی به خدمات عمومی.</p>		
<p>روابط کارفرما و کارگر/ مددکاری سازمانی/آگاه‌سازی مدیران/راهکارهای رفع موانع/عارضه‌یابی/آسیب شناسی/مدیریت خدمات/ برنامه‌ریزی‌های کلان سازمان/اطلاع مدیر از وضعیت کارگران/آگاه‌سازی مدیران از جزئیات مشکلات کارکنان/کمک به اجرا سازی طرح‌ها.</p>	<p>نماینده ویژه کارفرما و کارکنان</p>	
<p>بررسی استخدامی‌ها/شناسایی و ارزیابی/ارزیابی حوزه‌های مؤثر فردی/شناسایی ساختارها/شناسایی توانمندسازی پرسنل/توانمندسازی پرسنل/تأمین نیروی انسانی/ضرورت خدمات/توجه به افراد در صنعت/حفظ رضایت شغلی/تغییرات وضعیت زندگی/زندگی افراد تحت تأثیر صنعت و تکنولوژی/تأمین خدمات بازنشستگی/افزایش رضایت شغلی/افزایش بهره‌وری/عدم درگیری همه سازمان به خدمات/ تغییر و تحولات اجتماعی و توجه به نیاز افراد در صنعت</p>	<p>رصد کنندگی وضعیت آسیب‌های کارکنان</p>	<p>پایش سازمانی</p>
<p>افزایش مهارت‌های کارکنان/کارموردی/فعالیت‌های گروهی و کارگاهی/ارائه خدمات فردی/پیشگیری از بروز مشکل/کمک به تحمل شرایط سخت کاری/آموزش کارکنان/توسعه فردی و سازمانی/توجه به مهارت‌های کارکنان/مشاوره‌های فردی/روانشناسی و روان‌درمانی.</p>	<p>آموزش و مشاوره حرفه‌ای کارکنان</p>	
<p>مسئولیت اجتماعی شرکت / زمینه‌های کار جامعه‌ای/ خدمات جامعه‌ای/شناسایی مسائل اجتماعی ناشی از صنعتی شدن/مدیریت اجتماعی محیط بیرونی سازمانی/کمک به جامعه خارج از صنعت.</p>	<p>شناسایی زمینه‌های مسئولیت اجتماعی</p>	

حرفه‌ای‌گرایی صنعتی

اولین مضمون بر ساخت شده، حرفه‌ای‌گرایی صنعتی است که به ساختار و نیازهای متفاوت صنعت در مقایسه با سایر عرصه‌های اجتماعی و فعالیت‌های مددکاری اجتماعی اشاره داد. صنعت به عنوان یک ساختار بسیار پیچیده دارای ابعاد مختلفی است که برای ارتباط با آن باید از زبان آن آگاه شد و ساختارهای موجود در آن را بررسی و برای آنها برنامه‌ریزی کرد. لذا مددکاری اجتماعی به عنوان یک حرفه یاورانه، برای ورود به این عرصه، نیازمند یک گرایش تخصصی در این زمینه می‌باشد. محیط صنعت چه از لحاظ فضای فیزیکی و چه از لحاظ فضای روانی-اجتماعی با سایر محیط‌هایی که مددکاران اجتماعی به صورت مرسوم در آن فعالیت می‌کنند، بسیار متفاوت است. صنعت پیچیدگی‌هایی را در درون خود دارد که بیشتر مبتنی بر شرایط بازار و تقاضا است. بنابراین می‌تواند با رشد تقاضا و بازار، سرعت و میزان خدمات بهبود یابد و ممکن است با مشکلات در بازار و تقاضا، صنعت نیز در شرایط بحرانی وارد شود و متقابلاً از خدمات به کارکنان خود بکاهد. بنابراین سازمان‌های صنعتی، مانند سازمان بهزیستی، کمیته امداد یا کلینیک‌ها و خیریه‌ها نیستند که محوریت خود را بر خدمات بر افراد بگذارند و در هر شرایطی خدمات خود را محفوظ نگه‌دارند بلکه محیطی بسیار سختگیرانه برای ارزیابی و بکارگیری افراد شایسته و توانمند دارند که گهگاه زمان خود را صرف توانمندسازی یا بازسازی افراد نمی‌کنند.

تبیین جایگاه حرفه در نگرش مدیران

نوع سبک‌های مدیریتی و روش‌های اجرایی در حوزه منابع انسانی شرکت‌های صنعتی، از جمله مهم‌ترین مسائل برای پیشبرد اهداف رفاهی-اجتماعی در شرکت‌ها است. "اگر مددکاران اجتماعی بخواهند این کار را انجام بدهند باید دوطرفه باشد. دید مدیریت و منابع انسانی بسیار در ایجاد مددکاری اجتماعی صنعتی اهمیت دارد. اگر مدیر منابع انسانی جنبه‌های حمایت اجتماعی-انسانی و آموزش منابع انسانی و تربیت نیروی انسانی اهمیت دهند، باعث توسعه مددکاری اجتماعی می‌شود." (مشارکت‌کننده کد ۲).

شناخت مدیران از مددکاری اجتماعی در صنعت، مهم‌ترین گام در ایجاد جایگاه برای مددکاری اجتماعی صنعتی است.

"اکثر مدیران شرکت‌های صنعتی با دید فنی در سازمان‌ها تصمیم‌گیری می‌کنند و خیلی به مسائل جزئی اونها که مرتبط با خدمات اجتماعی کارگران هست توجهی ندارند! اینجاست که مددکاران اجتماعی باید هم خودشون رو معرفی کنند و هم دید مدیران رو به خدمات خودشون تغییر بدهند." (مشارکت‌کننده کد ۵).

دانشگاه‌ها و اساتید در مرحله اول باید با ایجاد نگرشی اساسی، زمینه ورود برای مددکاران اجتماعی را در صنعت فراهم نمایند و در مرحله بعد، این مددکاران اجتماعی هستند که باید با شناخت از سیستم‌ها و مدیران صنعتی، خدمات خود را به‌نوعی ارائه دهند که به اهداف سازمانی آنها کمک‌کننده باشد.

تعامل با خدمت‌گیرندگان همه چیزدان

سطح تحصیلات و مطالعات مخاطبان صنعتی نیز در زمینه‌های مختلف، بیشتر است و این مسئله نیز باعث می‌شود، مددکاران اجتماعی صنعتی نیازمند مهارت‌های تخصصی و تکمیلی بیشتری باشند.

"در صنعت، مهارت‌هایی باید اضافه بر مهارت‌های غالب مددکاری اجتماعی داشت چون افرادی که در صنعت هستند، دارای هوش هیجانی بسیار بالایی هستند. حتی گهگاه در کارگاه‌های آموزشی مدرسان را به چالش می‌کشند. پس داشتن مهارت‌های ارتباطی قوی بسیار مهم و مؤثر است." (مشارکت‌کننده کد ۶).

شرکت‌های صنعتی به دلیل شرایط خاص خود همیشه سعی در جذب افراد با توانمندی بالا و اطلاعات بروز را دارند و این مسئله برای جذب و پذیرش خدمات مددکاران اجتماعی صنعتی نیز صادق است.

"در صنعت مهارت‌های ارتباطی باید بسیار دقیق باشد چون افراد مقابل شما به طرز برخورد و عملکرد شما بسیار حساس‌تر از مددجویان سازمان‌های بهزیستی و... هستند. اولین اشتباه مددکاری اجتماعی در صنعت آخرین اشتباه است. بسیاری از آنها مطالعات

مشاوره‌ای و روانشناسی بالایی دارند، چون به‌نوعی می‌خوانند بخش دیگر ذهن خود را کنترل کنند و این کار مددکار اجتماعی را بیشتر می‌کند. مددکاری اجتماعی در صنعت باید بیشتر کار کند تا بتواند خود را بهتر بشناساند." (مشارکت‌کننده کد ۱).

مهارت‌های اختصاصی برای زمینه صنعتی

از آنجاکه در صنعت افراد با شایستگی‌های مختلف خود جذب سازمان می‌شوند و مدیران در این زمینه بسیار سختگیرانه عمل می‌کنند. دانش بروز و اطلاعات جامع مددکاران اجتماعی صنعتی از حوزه‌های کاری مختلف مانند جامعه‌شناسی، روانشناسی صنعتی، مدیریت صنعتی، مدیریت منابع انسانی، مدیریت دانش و... و نیز اطلاعات کامل و تجربه کاری از حوزه‌های کاری مددکاری اجتماعی عمومی مانند کار با افراد آسیب‌دیده و توان خواه، مشاوره توانبخشی، مداخله در بحران، کار با خانواده، خدمات سالمندان، کار با فرد و... می‌تواند مهم‌ترین بخش‌های فعالیت‌های یک مددکار اجتماعی صنعتی باشد. "علاوه بر آنکه در مددکاری اجتماعی صنعتی باید از اطلاعات کودک و نوجوانان و خانواده اطلاع داشته باشند علاوه بر آن باید از حوزه کاری تخصصی خود در صنعت اطلاع داشته باشند." (مشارکت‌کننده کد ۴).

دانش و مهارت‌های ورود به عرصه صنعت، نیازمند انتقال تجارب و آموزش‌های ویژه‌ای است که بتواند یک مددکار اجتماعی را آماده ورود به حوزه صنعتی کند. "کلیتی که از مددکاری اجتماعی، جهان‌بینی و مسائل آموزش عمومی مددکاری می‌تواند کمک کند، تجربه‌های کسانی که در این فیلدها مشغول به کار هستند در اختیار دانشجویان قرار بگیرد تا قبل از ورود به این فیلدها بتوانند به سرعت ورود دانشجویان به این فیلدها کمک کند. این نگرش و توانمندی حاصل آموزش دانشگاه است که می‌تواند زمینه فعالیت‌های مددکاران اجتماعی را در فیلدهایی همچون صنعت فراهم آورد." (مشارکت‌کننده کد ۶).

صنعت با وجود آنکه دارای ساختارهای پیچیده و عمدتاً غیر انعطاف‌پذیر، اهل مذاکره است. از این رو مددکاران اجتماعی نیز باید با مهارت‌های ارتباطی قوی خود، شرایطی را برای اقدامات یاورانه خود فراهم نمایند و اهداف خود را به پیش ببرند.

پیوند دادن اثربخشی حرفه با اهداف صنعت

جلب اعتماد مدیران صنعت برای فعالیت مددکاران اجتماعی در صنعت، وابسته به اثربخشی و کارایی فعالیت‌هایی است که مددکاران برای آنها انجام می‌دهند.

"ما در درجه اول با بررسی و تحقیق و پژوهش در حوزه‌های صنعتی و پژوهش در موضوع مشکلات صنایع و صنعت‌ها نشان دهیم که این مسائل و مشکلات وجود دارد. زمانی که این مسائل آسیب‌شناسی‌ها انجام شد، برای آنها باید راهکارهایی دیده شود که مددکاران اجتماعی با استفاده از آن تکنیک‌هایی که یاد گرفته‌اند که بیشتر مبتنی است بر تحقیق و پژوهش می‌توانند راهکارهایی را به مدیریت‌های بالادستی سازمان ارائه دهند." (مشارکت‌کننده کد ۳).

همچنین، شناخت مددکار اجتماعی از محیط‌های صنعتی، اهداف و مأموریت‌های آنها، می‌تواند به هدف‌گذاری‌های خدمات حرفه‌ای مددکاری جهت دهد تا آنها را در خدمت شرکت و سازمان بکار گیرند. البته در این میان باید مراقب برخی سوءاستفاده‌ها نیز بود که از جمله رسالت‌های مددکاران اجتماعی است که باید از این مسئله صیانت کنند. "برای موفقیت در یک صنعت باید هدف آن صنعت و مأموریت‌های آن را بشناسید. بستگی دارد آن شرکت در چه اهدافی کار می‌کند، تولید یا توزیع یا بهره‌برداری. کاری باید مددکار انجام دهد که شرکت را در راستای اهداف آن یاری کند. وقتی شما کاری انجام دهید که کارگران را باانگیزه‌تر و بدون غیبت کار کنند در راستای اهداف آن سازمان کار می‌کنید." (مشارکت‌کننده کد ۵).

مددکاری اجتماعی کل‌نگرانه

دومین مضمون برساخت شده، مددکاری اجتماعی کل‌نگرانه است. مددکاری اجتماعی با تأکید بر رفاه و عدالت اجتماعی در گروه‌های هدف، به دنبال توسعه همه جانبه افراد، جامعه و سازمان‌ها است. در صنایع با توجه به اهمیت ویژه منابع انسانی و حفظ آنها در صنعت، تأمین خدمات رفاهی و بیمه‌ای از جمله ابزارهای حمایتی و ترغیب‌کننده افراد برای حضور پایدار در مشاغل سخت خود است. صنعت، به خاطر شرایط سخت و غیر

انعطاف‌پذیر خود، آسیب‌ها و عوارضی را با خود به همراه دارد که می‌بایست، با در نظر گرفتن خدماتی جامع که هم ابعاد سلامت جسمانی، هم روانی، هم خانوادگی و هم جایگاه اجتماعی افراد را در برگیرد، از کارگران و خانواده آنها، مراقبت نماید. در این مسیر نیازمند به مددکاران اجتماعی است که با روش‌های حرفه‌ای خود در مدیریت و تأمین خدمات فردی، خانوادگی و اجتماعی کارکنان، اقدامات لازم را انجام دهند. عدالت اجتماعی در صنعت، مستلزم حفظ تعادل میان کار و خدمات کارگران به صنایع و در مقابل، دریافت خدمات رفاهی و بیمه‌ای از صنعت برای کارکنان است. شرکت‌ها یا صنایعی که این تعادل را برقرار نکرده‌اند، عموماً در تنش با انجمن‌های کارگری یا اعتراضات کارگران خود قرار می‌گیرند که البته در این میان، شرایط اقتصادی جامعه می‌تواند با صنایع همراه شود و این فشار را به حداکثر برساند که حاصل آن نیز، ترک کارهای مکرر کارکنان و یا فرسایش شغلی و خشونت در محیط کار خواهد بود.

خدمات فرد محور

مراقبت از سلامت جسمانی کارکنان برای انجام فعالیت‌های کاری و مراقبت از سلامت روانی آنها برای بهره‌وری بیشتر از آنها، نیازمند مراقبت‌های ویژه و به صورت همه‌جانبه است. "مددکاری اجتماعی در صنعت باید به طراحی مدل‌های مراقبتی برای کارکنان صنعت بپردازد. بزرگ‌ترین نقش یک مددکار اجتماعی در سازمان به نظر من، طراحی مدل‌های مراقبتی است." (مشارکت‌کننده کد ۱۰).

کار تکراری و محیط یکنواخت صنعت، عموماً زمینه بسیاری از تعارضات را فراهم می‌آورد. خستگی و فرسودگی کارکنان در کنار فشارهای کاری برای تولید بیشتر، می‌تواند منجر به بروز خشونت در محیط کار گردد.

"در ابعاد مختلف دیگره اینکه کار در صنعت یک کار خشنی است و به صورت چرخشی و خسته‌کننده هستند. ممکن است تعارضات شغلی بین افراد ایجاد شود و موجب می‌شود که گهگاه دلخوری‌های پیش‌آید که مددکار اجتماعی با آموزش‌هایی که دیده است در زمینه مهارت‌هایی که درباره توانمندسازی‌های شغلی و مدیریت تعارضات در این افراد افزایش دهد می‌تواند از بروز این مسائل جلوگیری کند." (مشارکت‌کننده کد ۳).

از این جهت، صنایع در تلاش‌اند که با ایجاد خدمات رفاهی-اجتماعی برای پرسنل خود، زمینه‌ی مراقبت از کارکنان و نیز حل بحران‌های شخصی و خانوادگی این افراد را فراهم نمایند.

"کارمددکاران اجتماعی در صنعت عمدتاً رسیدگی به کار و مشکلات پرسنل هست، مسائل خانواده‌های کارکنان است، ارائه خدمات رفاهی هست در حوزه حوادثی که پیش می‌آید. خانواده‌های کارمندانی که داری فرزند معلولی هستند یا دارای پدر و مادر سالمندی هستند و می‌خواهند تحت تکلف بیمه‌ای قرار بگیرند. وام‌ها و مسائل ارتباطی و مشکلاتی که ممکن است پیش بیاید. ممکن است اعتیاد پیش بیاید. در این حوزه‌ها مددکار باید ورود کند که عمدتاً در زمینه پیشگیری‌ها و برگزاری آموزش‌ها کارگاه‌های و برنامه‌ها یا کسی که دچار این مشکل شده بتواند درمان شود و به کار خود بازگردد." (مشارکت‌کننده کد ۳).

خدمات خانواده محور

نقش خانواده کارکنان صنایع، در عملکرد و رضایت از کار آنها بسیار مؤثر است. خانواده می‌تواند با اعلام نارضایتی خود از شرایط کاری فرد یا ایجاد مشکل مانند درگیری‌های خانوادگی یا همراه نشدن با همسر خود برای اقامت در شهرهای صنعتی، از بهره‌وری و به حداکثر رسیدن توانایی‌های کارکنان صنایع جلوگیری کند.

"نیروی روز کار باید از ۴ صبح بیاید تا ۵ و ۶ عصر برگردد. دوری از خانواده و همسر، تنهایی و انزوایی که از این مسئله و مسائل شخصیتی و فرهنگی ایجاد می‌شود، ضرورت مددکاری اجتماعی را در صنعت مشخص می‌کند." (مشارکت‌کننده کد ۱).

مسائلی از جمله تحت سرپرستی گرفتن والدین سالخورده و فشار اقتصادی ناشی از آن، بیماری‌های خاص همسر یا فرزند، داشتن فرزند خردسال و ... می‌تواند برای کارکنان صنایع، نگرانی‌هایی را ایجاد کند که با وجود مددکاران اجتماعی صنعتی، بخش مهمی از این نگرانی‌ها کاهش می‌یابد. ساعات کاری بالا و نیز فشارهای عصبی ناشی از محیط‌های پراسترس شغلی، زمینه‌های تغییر در خلق و خوی کارمندان این صنایع را فراهم آورده است

به طوری که، بسیاری از کارکنان صنایع از مشکلات ارتباط با خانواده رنج می‌برند. بنابراین مدیران صنایع باید به این مهم توجه کنند که مراقبت از سلامت خانواده کارکنان، ارتباط مستقیم با سلامت کارمندان آنها و بهره‌وری آنها در محیط کار خواهد داشت.

"رفاه کارمند و ارتباطی که با خانواده دارند. ارتباط با خانواده بحث‌های اعتیاد، وام‌ها، مشکلات خانوادگی که برای کارمند پیش می‌آید. این موارد باید وظایف مشخص شود تا شرکت‌های خصوصی به این امر اقبال داشته باشد." (مشارکت‌کننده کد ۲).

خدمات جامعه محور

صرف توجه به مراقبت فردی و خانوادگی کارکنان، نمی‌توان با اطمینان گفت که مسئله مراقبت کامل و جامعی از آنها صورت پذیرفته است. عوامل اجتماعی مؤثری نیز بر این مراقبت‌ها، اثرگذار هستند.

"ما هرچه هم فرد توانمند از نظر روحی و روانی داشته باشیم ولی در حوزه‌های مسکن یا برآورد کردن نیازهای خانواده‌اش و سایر موارد مسائل مشکلاتی داشته باشد و نتواند به نیازهایش برسد، قطعاً اگر فرد با انگیزه‌ای هم باشد و توانمندی داشته باشد، شاید نتواند در حوزه شغلی خودش مفید و مؤثر باشد." (مشارکت‌کننده کد ۳).

تأمین خدمات بازنشستگی و تأمین آینده کارکنانی که بعد از سال‌ها کار در صنعت دچار عوارض ناشی از کار می‌شوند، عموماً دغدغه مهم کارگران و کارمندان صنایع است. خدمات رفاهی کارکنان باید در جامعه بیرون از شرکت و نیز ادامه آن پس از بازنشستگی و خروج کامل کارکنان از شرکت‌ها، ادامه یابد. کمک‌های موردی، وام‌های قرض‌الحسنه، سفر و اقامتگاه کارکنان، تأمین کیفیت زندگی کارمندان، برگزاری دوره‌های ورزشی و جشنواره‌ها و جشن‌های خانوادگی، و در برخی از صنایع بزرگ، ساخت مسکن کارگری به صورت مجتمع‌ها یا شهرک‌های مسکونی و رسیدگی به مسائل شخصی و خانوادگی آنها به خصوص در شرایط بحرانی، مراقبت از بیماری‌های اجتماعی مانند طلاق و درگیری‌های خانوادگی، خدمات درمانی و... از جمله مواردی است که در مراقبت‌های اجتماعی از کارکنان باید در زندگی اجتماعی آنها مورد توجه قرار گیرد.

"امروز کار، بخشی از زندگی انسان‌ها شده بنابراین رضایت از شغل و کیفیت زندگی کاری فرد و اثربخش بودن آن فرد و اینکه این فرد بعد از این که سی سال کار می‌کند فردی مفید باشد بهره‌ور باشد برای سازمان، اینجا مددکار اجتماعی می‌تواند مؤثر باشد." (مشارکت‌کننده کد ۳).

پایش سازمانی

سومین مضمون بر ساخت شده، پایش سازمانی است. صنایع با وجود اینکه در عصر جدید در بیشتر بخش‌های خود از ماشین‌آلات اتوماتیک استفاده می‌کنند، اما هم‌چنان در نظارت و تعمیرات این ابر سازه‌ها، نیازمند به نیروی انسانی هستند. بر این اساس از دست دادن یک نیروی ماهر و آموزش‌دیده برای صنعت بسیار گران‌تر از جذب نیروی جدید و آموزش به او تمام خواهد شد. از این رو حفظ و ارتقاء منابع انسانی، از مسائل مهم صنایع به شمار می‌آید. با وجود رشد اقتصادی و روند سریع توسعه‌های صنعتی در ایران، هم‌چنان صنایع از کمبود نیروی انسانی نگران‌اند. البته برخی صنایع به دلیل سختی کار و برخی دیگر به خاطر حقوق و مزایای کم، نمی‌توانند رضایت شغلی کارگران و کارمندان خود را به دست آورند و عموماً تبدیل به یک ایستگاه موقت می‌شوند که کارکنان آموزش می‌بینند و از شرکت خارج می‌شوند. اینجاست که صنایع برای جلوگیری از این روند به مدیریت منابع انسانی خود توجه بیشتری می‌کنند تا مسائل و مشکلات را پیشگیری یا کنترل کنند. از این جهت، مددکاری اجتماعی به عنوان یک رشته میدانی در کنار سایر متخصصین منابع انسانی، می‌تواند نقش مؤثری را ایفا نماید. مددکار اجتماعی در صنعت، با شناخت خود از سازمان و نوع شغل واحدهای تولیدی، به تناسب شرایط و امکانات، می‌تواند خدماتی در راستای حفظ، ارتقاء و توسعه منابع انسانی آن سازمان ارائه دهد.

نماینده ویژه کارفرما و کارکنان

مدیران در صنایع از آنجا که مهم‌ترین دغدغه خود را تولید و موانع آن می‌دانند، عموماً فرصتی برای بررسی و عارضه‌یابی یا پیگیری مسائل و مشکلات نیروی انسانی

سازمان خود ندارند. از این رو مددکاران اجتماعی به آگاه‌سازی مدیران از شرایط موجود، راهکارهای رفع موانع مشکلات سازمانی، عارضه‌یابی و آسیب‌شناسی چالش‌های منابع انسانی و کمک در برنامه‌ریزی‌های کلان سازمان برای در نظر گرفتن ابعاد مهم رفاه و عدالت محور بودن برنامه‌ها برای تمامی کارکنان شرکت، می‌پردازند.

"در مددکاری اجتماعی سازمانی، مددکار سعی می‌کند که چارچوب‌های رفاهی، چارچوب‌های مشاوره‌ای، رفع مسائل این‌چنینی و یک آلامی هست برای مدیریت عامل که وضعیت‌های سازمان رو رصد بکند و گزارش بدهد که سازمان در چه حالتی هستند و مواضع برون‌رفت از مشکلات و راهکارها را ارائه کنند. کلاً در حوزه رفاه و حوزه ارائه خدمات مددکاری در بخش مددکاری سازمانی است و بیشتر تمرکز می‌کند بر عارضه‌یابی و آسیب‌شناسی که کارخانه‌ها را تحت شعاع قرار می‌دهند." (مشارکت‌کننده کد ۴).

اهمیت به تولید در صنعت موضوعی انکارناپذیر است بنابراین با توجه و حفظ نیروی انسانی می‌تواند زمینه افزایش حداکثری توان کارکنان را در رشد شاخص‌های تولیدی و به خصوص کیفیت بکارگیرند. مددکاران اجتماعی در حوزه منابع انسانی با ارائه خدمات خود به سازمان‌های صنعتی، علاوه بر آنکه از درگیری ذهنی و عملیاتی مدیران صنعتی به این حوزه را می‌کاهند، زمینه ارائه خدماتی حرفه‌ای و بروز و نیز علمی را فراهم می‌آورند.

"اینکه سازمان هم بالأخره مدیریت‌های مجموعه انرژی خودشون رو معطوف کنند به اهداف سازمان تا اینکه درگیری مسائل فردی شوند و این موارد رو ارجاع می‌دهند به واحد مددکاری اجتماعی. البته (بر اساس) تعریفی که فرایندهای سازمانی و اختیاراتی که به این حوزه داده می‌شود." (مشارکت‌کننده کد ۳).

رصد کنندگی وضعیت آسیب‌های کارکنان

شناسایی و ارزیابی کارکنان، محدود به استخدام نیست و به صورت دروهای نیز همه کارگران و کارمندان از جهت‌های گوناگون مانند رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی و... مورد ارزیابی و شناسایی قرار می‌گیرند تا در صورت بروز عوامل یا

هشدارهایی در نتایج، فعالیت‌های برنامه‌ریزی بعدی آن جهت پیشگیری یا کنترل شرایط صورت پذیرد. فعالیت مددکاران اجتماعی صرفاً به ارزیابی حوزه‌های فردی محدود نمی‌شود و به شناسایی ساختارهای موجود نیز می‌پردازد تا در صورت وجود معایب یا موانع، آن‌ها را با راهکارهای خود یا به صورت گزارش‌های بالادستی، پیگیری نماید.

"مددکار با ارزیابی که انجام می‌دهد هم با شناسایی که انجام می‌دهد مشخص کند که فرد در چه حوزه‌ای می‌تواند مؤثر باشد هم در حوزه منابع انسانی، ساختارهای سازمان، منابعی که می‌تواند شناسایی کند و هم خود توانمندسازی فردی می‌تواند با راهکارهایی که به مدیریت مجموعه می‌دهد این افراد را سوق بدهد به سمت علاقه و توانمندی که می‌تواند در سازمان داشته باشد که هم رضایت برای فرد حاصل بشه و هم سازمان در واقع بتواند از توانمندی‌های افراد به‌طور مطلوب بهره‌مند شود." (مشارکت‌کننده کد ۳).

مددکاران اجتماعی با نگرش همه‌جانبه و مبتنی بر رفاه و عدالت محوری خود می‌توانند زمینه برنامه‌ریزی‌های متعادل و اجرای طرح‌های منابع انسانی به صورت فردی، گروهی و حتی جامعه‌ای را فراهم آورند.

"با توجه به این که صنایع در ایران در حال گسترش است و به‌نوعی صنعت محور است آینده صنعتی سازی است و محور رشد است و در آینده صنعت جایگزین انسان است می‌تواند این ضرورت را ایجاد کند که برای منابع انسانی آن از مددکاران اجتماعی کمک بگیریم." (مشارکت‌کننده کد ۵).

آموزش و مشاوره حرفه‌ای کارکنان

مددکاری اجتماعی با روش‌های فردی بنیان نهاده شد و در صنایع نیز با توجه به اینکه صنعت، ساختارهای موجود خود را بر اساس تولیدمحوری بنیان نهاده، بسیاری از خدمات فردی برای کارکنان استقبال می‌کند. خدمات فردی در این زمینه شامل ارائه مشاوره‌های فردی، مصاحبه‌های تشخیصی، بازدید از منزل کارکنان، پیگیری مشکلات شخصی آنها و آموزش‌های لازم در این زمینه برای مواجهه صحیح با مشکل یا افزایش تاب آوری این افراد در مقابله با سختی‌های محیط کار یا مسائل و مشکلات شخصی می‌باشد. در این میان،

برگزاری کارگاه‌های آموزشی و عمومی برای کارکنان و خانواده آنها نیز از جمله فعالیت‌های حوزه آموزش، مشاوره و خدمات مددکاری اجتماعی صنعتی به شمار می‌آید. "مددکاری گروهی و جامعه‌ای در صنعت کمتر می‌شود کار کرد و مددکاری فردی بیشتر می‌توان انجام داد. فعالیت‌های مددکاری گروهی به صورت محدود و در زمینه کارگاه مهارت‌های زندگی و فرزند پروری و ... وجود داشته است و استقبال خوبی نسبت به آن بود." (مشارکت‌کننده کد ۲).

شناسایی زمینه‌های مسئولیت اجتماعی

به جز درون سازمان که اهمیت ویژه‌ای برای مدیران و سازمان‌های صنعتی دارد، محیط بیرون از سازمان نیز هدف فعالیت‌ها و خدمات مددکاران اجتماعی صنعتی است. مددکاران اجتماعی از آن جهت که به پدیده‌ها به صورت جامع می‌نگرد و به تمام ابعاد مؤثر و پیامدهای ناشی از آن توجه می‌کند، عوارض ناشی از صنایع را بر مناطق و مسائلی که در ارتباط با آن در اطراف این صنعت‌ها رشد می‌کند را نیز، مورد نظر قرار می‌دهد. "ما باید در مددکاری اجتماعی صرفاً به سازمان نپردازیم بلکه به محیط اطراف نیز توجه شود. مسئولیت اجتماعی شرکت را نیز مورد توجه قرار دهید. مسائل و مشکلات یا کمک‌هایی که صنعت می‌تواند به محیط بیرونی داشته باشند. علاوه بر سازمانی بر محیط بیرونی سازمانی هم توجه کنند. مددکار باید بتوان صنعت را مجاب کند که بعد از توجه به شرکت، کمک‌هایی هم به منطقه و مردم منطقه‌ای که در صنعت هستند نیز کمک کند." (مشارکت‌کننده کد ۵).

در سالیان اخیر ایفای مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها، نقش مهمی در کمک به منطقه و مردمی که از آنها و فضای آنها برای تولید و سودآوری خود بهره می‌برند، داشته است، که این زمینه نیز از جمله فعالیت‌های مددکاران اجتماعی صنعتی بشمار می‌آید. نوع این مشارکت‌ها و هدایت آنها به سمت طرح‌های پایدار و توانمند ساز، بر عهده مددکاران اجتماعی صنعتی است تا نظر و نگاه مدیران را به این مسئله گرایش دهند.

"ما در مددکاری اجتماعی سطح جامعه‌ای داریم... ما در مددکاری جامعه‌ای چه

می‌خواهیم؟ یا رویکرد توسعه پایدار چه می‌خواهیم؟ مگر این نیست که معضل و مشکل را شناسایی کنیم، حامی یابی کنیم و برنامه‌ریزی برای حل آن انجام دهیم!! پس حالا اگر در انجام مسئولیت‌های اجتماعی این شرکت‌ها ما پشتناز باشیم و بیاییم آنها را از مدل‌ها و روش‌های اصولی آگاه کنیم، آیا بهتر نیست؟ این‌گونه هم ما وظیفه مددکارانه خودمون رو انجام دادیم... و آنها هم توسعه درست و متوازن دارن." (مشارکت‌کننده کد ۴).

بحث و نتیجه‌گیری

هدف این پژوهش، شناخت نقش آفرینی مددکاری اجتماعی در حوزه صنعت است. بر اساس یافته‌ها، سه مضمون حرفه‌ای‌گرایی صنعتی، مددکاری کل‌نگرانه و پایش سازمانی به عنوان مهم‌ترین ابعاد تعیین‌کننده جایگاه و مددکاری اجتماعی صنعتی در شرکت‌های صنعتی عنوان شد.

مددکاری اجتماعی برای ورود به عرصه حرفه‌ای‌گرایی صنعتی، نیازمند تأثیرگذاری بر نگرش مدیران صنعتی، به عنوان افراد مؤثر در جذب مددکاران اجتماعی و نیز دارای نفوذ برای اجرای خدمات برنامه‌های کمک به کارکنان، هستند. از طرفی گروه هدف مشغول به کار در شرکت‌های صنعتی، حساسیت عملکرد مددکار اجتماعی را بالا می‌برد و مددکاران اجتماعی صنعتی می‌بایست دارای تحصیلات تخصصی و مهارت‌های تکمیلی مؤثر باشند تا بتوانند نیاز گروه هدف متخصصین صنایع را برطرف نمایند. این مهارت‌ها، تجربه و تخصص حرفه‌ای مددکاران اجتماعی مستلزم اطلاعات بروز و جامع از رویکردها و نظریه‌های مددکاری اجتماعی و همچنین مهارت‌های حرفه‌ای در نحوه ارائه این خدمات به کارکنان صنایع می‌باشد.

پیوند دادن اثربخشی حرفه با اهداف صنعت از مهم‌ترین دلایل است که مددکار اجتماعی برای حفظ جایگاه خود در صنایع، باید بتواند اثربخشی حرفه را به مدیران و کارکنان اثبات نمایند. ضرورت اعتماد به مددکاری اجتماعی صنعتی مستلزم نتایج اثربخش آنها برای مدیران و کارکنان است. لذا مهارت‌ها و آموزش‌های اختصاصی لازم است تا

مددکاران اجتماعی بتوانند خود را در حرفه‌ای گرای صنتی، هم برای مدیران و هم برای کارکنان از توانمندی‌ها و خلاقیت‌های علمی خود در راستای بهبود عملکرد کارکنان و ارتقاء سازمان بهره بگیرند.

مددکاری کل نگرانه به عنوان مضمون دیگر این پژوهش، بیان می‌دارد که در این زمینه، مددکاران اجتماعی با توجه به نوع آموزشی که در سطوح فردی، گروهی و جامعه‌ای داشته‌اند، می‌توانند نقش مؤثری در تأمین خدمات لازم برای کارکنان داشته باشند. خدمات فردمحور که می‌تواند به تأمین نیازهای مالی، سلامت روانی و خدمات بیمه‌ای کارکنان منجر شود و آسیب‌های ناشی از شغل آنها را کاهش دهد. در خدمات خانواده محور، زمینه ارتباط مؤثر خانواده و کار و نیز ایجاد تعادل بین آنها را فراهم نماید. پیگیری مشکلات خانوادگی کارکنان نقش مؤثری بر عملکرد آنها در محیط‌های کاری خواهد داشت. در خدمات جامعه محور برای کارکنان، حفظ جایگاه شغلی کارکنان و اهمیت جایگاه اجتماعی آنها از مهم‌ترین اهداف مددکاران اجتماعی صنتی می‌باشد. مددکاران اجتماعی همان‌گونه که در راستای ارائه خدمات حرفه‌ای به کارکنان و خانواده آنها تلاش می‌کنند، می‌توانند در پایش سازمانی نیز مؤثر باشند.

در مضمون پایش سازمانی نیز مددکاران اجتماعی در خدمات به مدیران، می‌توانند نگرش و نیازهای کارکنان را به صورت دسته‌بندی شده و در قالب نماینده ویژه با ارائه آمارها و گزارش‌هایی که می‌تواند نگرش مدیران را از جامعه‌های صنتی خود بهبود بخشد یا آنها را آگاه سازد، ارائه نمایند. به نظر می‌رسد این خدمات مددکاران اجتماعی صنتی، همان به اصطلاح وجدان رهبران تجارت و سرمایه‌داران نسبت به نیروی کارشان است که سینها (۲۰۰۷) بیان داشت.

یافته‌های این پژوهش، شناسایی و ارزیابی توانمندی‌های کارکنان و سازمان، آموزش و مشاوره کارکنان را منجر به عملکرد بهتر آنها در کارهای گروهی و افزایش مهارت‌های کارکنان برای عملکرد مؤثرتر در روابط بین کارکنان و تحمل مشکلات شرایط سخت محیط‌های صنتی می‌داند. رصدکنندگی وضعیت آسیب‌های کارکنان به عنوان مهم‌ترین

بخش هر صنعت و سازمانی از طریق حفظ و افزایش رضایت شغلی کارکنان با توجه به تغییر و تحولات اجتماعی می‌تواند از خدمات مددکاری اجتماعی صنعتی به صنایع باشد. در این راستا که مسئولیت اجتماعی صنایع به عنوان یکی از جلوه‌های حضور صنعت در جامعه بیرون از سازمان صنعتی می‌باشد، مددکاری اجتماعی صنعتی می‌تواند با نیازسنجی‌ها، تحقیق‌ها و پایش‌های لازم از جامعه بیرون از شرکت، به ارائه راهبردهای مؤثر در ارائه مسئولیت‌های اجتماعی کاربردی و خدمات جامع به جامعه، کمک‌های لازم را داشته باشد.

مددکاری اجتماعی با بهره‌گیری از نظریه‌ها و مدل‌های بنیادین خود، در گروه‌های هدف، به دنبال توسعه همه جانبه افراد و جامعه (سازمان‌ها) است. توانمندسازی کارکنان و ارتقاء بهزیستی آن‌ها و خانواده ایشان، اهمیت ویژه منابع انسانی و حفظ آنها در صنعت، تأمین خدمات رفاهی و بیمه‌ای از جمله اهداف مددکاری اجتماعی صنعتی است که می‌تواند با تحقق آنها، شرایط حمایتی و ترغیب‌کننده‌ای را برای رضایت و ماندگاری شغلی کارکنان در مشاغل سخت صنعتی، ایجاد کند. از طرفی، صنعت به دلیل داشتن شرایط سخت کاری و غیر انعطاف‌پذیر، می‌تواند بیماری‌های شغلی متعدد را در کارکنان خود ایجاد کند و سلامت جسمانی، روانی، خانوادگی و جایگاه اجتماعی آنها را تحت تأثیر این عوامل قرار دهد.

از آنجا که بعید است رشد اقتصادی و توسعه شرکت‌های صنعتی متوقف گردد و متقابلاً کاهش از طرفی تقاضا برای کار در صنعت به وجود نخواهد آمد. به نظر می‌رسد، تنها می‌توان با ارائه خدمات مددکاری اجتماعی صنعتی به عنوان یکی از گزینه‌های مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها، به تعدیل این رابطه میان کارکنان، سازمان‌ها و جامعه پردازیم. به علاوه، این خدمات می‌تواند ابزار دیگری را برای تسلط عملی به این موضوع فراهم کند که اهداف یک شرکت صنعتی بیش از تولید یک محصول یا خدمات است و تشخیص اینکه صنعت می‌تواند هم‌زمان هم به خود و هم به منافع جامعه‌ای که همه ما به آن تعلق داریم، خدمت کند.



لذا داشتن یک برنامه جامع راهبردی و مدلی همه‌جانبه برای حفظ سلامت روان کارکنان، می‌تواند از مهم‌ترین مسئولیت‌های شرکت‌ها به شمار آید که نیازمند مددکاران اجتماعی است که با روش‌های حرفه‌ای خود در مدیریت و تأمین خدمات رفاهی و بیمه‌ای کارکنان، اقدامات لازم را انجام دهند. جایگاه و نقش مددکاران اجتماعی در تدوین این برنامه‌ها، نقشی کلیدی و اساسی است. یکی از مصادیق عدالت اجتماعی، حفظ تعادل میان کار و تولید سودآور صنایع با زندگی خانوادگی و رفاه اجتماعی برای کارکنان است. مددکاری اجتماعی، این قابلیت را دارد که بتواند این خدمات را در قالب یک برنامه جامع کمک به کارکنان برای شرکت‌های صنعتی طراحی و اجرا نماید.

پیشنهاد‌های کاربردی

با توجه به اهمیت مددکاری اجتماعی صنعتی و ضرورت آموزش‌های اختصاصی در زمینه ارائه خدمات حرفه‌ای مددکاری اجتماعی به گروه‌های هدف سازمان‌های صنعتی، پیشنهاد می‌گردد:

۱. مهارت‌ها و آموزش‌های مورد نیاز مددکاران اجتماعی برای مداخله در شرکت‌های صنعتی بررسی شود.
۲. تفاوت نوع تولید یا ساختار شرکت‌های صنعتی اعم از اقماری و پیمانکاری و... و تأثیر آن بر مداخلات مددکاری اجتماعی صنعتی بررسی شود.
۳. تشابه‌ها و تفاوت‌های زمینه مددکاری اجتماعی صنعتی با سایر زمینه‌های مددکاری اجتماعی در سازمان‌های خدماتی عمومی بررسی شود.
۴. محدودیت‌ها و چالش‌های اخلاقی یا عملکردی مددکاران اجتماعی در شرکت‌های صنعتی بررسی شود.
۵. بررسی تفاوت‌ها و تشابهات مداخلات مددکاری اجتماعی صنعتی با سایر رشته‌های مرتبط با سلامت روان حوزه محیط کار مانند روانشناسی صنعتی و مدیریت منابع انسانی بررسی شود.

ORCID

Ahmad Kalateh Sadati  <https://orcid.org/0000-0001-5708-7758>
Seyed Reza Taherzadeh  <https://orcid.org/>
Ardakani

منابع

- آقابخشی، حبیب؛ جعفری، فاطمه؛ نعمت ساعتلو، فائقه. (۱۳۹۴)، فلسفه مددکاری اجتماعی و ارتباط آن با رویکردها، نظریه‌ها و مدل‌های مددکاری، پژوهشنامه مددکاری اجتماعی، سال دوم، شماره ۵: ۵۱ تا ۷۵.
- باباپور، محمد؛ راهب، غنچه؛ عبدی، کیانوش. (۱۳۹۹)، «راهبردهای مددکاری اجتماعی و مشاوره در کار با خانواده‌های کارکنان اقماری صنعت نفت (مطالعه کیفی)»، فصلنامه خانواده‌پژوهی، سال شانزدهم، شماره ۶۴: ۵۱۳ تا ۵۳۲.
- حاشیه باف، عطیه؛ فرمانی، عذرا؛ بابائیان، نسرین؛ باباپور، محمد؛ معارف وند، معصومه. (۱۳۹۳). «تبیین، مقایسه و تحلیل فرایند شکل‌گیری نظریه‌های مددکاری اجتماعی (یک مرور سیستماتیک)»، فصلنامه مددکاری اجتماعی، سال سوم، شماره ۳: ۲۵ تا ۱۶.
- حریری، نجلا. (۱۳۹۰)، اصول و روش‌های پژوهش کیفی، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، چاپ دوم، صفحات ۱۲۰ تا ۱۹۷.
- حسینی، حمید. (۱۳۹۴)، «مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی»، ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامع ۵، سال یازدهم، شماره ۱۸۷: ۶۹ تا ۵۵.
- سام آرام، عزت‌الله. (۱۳۸۱)، «مددکاری اجتماعی در کارگاه»، نشریه کار و جامعه، سال ۱۳۸۱، شماره ۴۵: ۱۴ تا ۲۰.
- فیلیک، اووه. (۱۳۹۰)، درآمدی بر تحقیق کیفی، ترجمه: جلیلی، هادی، تهران: نشر نی، چاپ سوم، صفحات ۴۰۹ تا ۴۲۹.

- Akabas, Sheila H. and Paul A. Kurzman and Kolben, Nancy S. (1979). "Labor and industrial settings: sites for social work practice". proceedings of a national conference, June 1978, 7-9.
- Charmaz, Kathy and Belgrave, Linda. (2012). Qualitative interviewing and grounded theory analysis. The SAGE handbook of interview research: The complexity of the craft, 2, 347-365.
- Cheeran, Mariya T. and George Joseph. (2015). "Scope Of Social Work Profession In Industrial Establishment". International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences, 4(8): 315-326.
- Connelly, Lynne M. (2016). Trustworthiness in qualitative research. Medsurg Nurs, 2016 Nov, 25(6):435-6.
- Farooq Muhammad B. and Villiers Charl. (2017). "Telephonic qualitative research interviews: when to consider them and how to do them". Meditari Accountancy Research, Emerald Group Publishing, 25(2):291-316.
- Ghosh, Kuntak (2021). "Social work Intervention in Human Resource Management: The Conceptual Framework". International Journal of Social Sciences, 10 (1), 81-87.
- Kumar M., Dileep (2006). "Industrial Social Work: What To Do With Organization?" (IndianMBA.com).
- Kurzman, Paul A. and Akabas, Sheila H. (1981). Industrial social work as an arena for practice. Social Work, 26(1), 52-60.
- Malone, P., & Reid, M. (1982). "Industrial Social Work: Is there a case for the development of an in - house Social Work Service?". Asia Pacific Journal of Human Resources, 20(4):11-18.
- Malone, P., & Reid, M. (1983). "Industrial Social Work: Model for Practice". Asia Pacific Journal of Human Resources, 21(1), 36-43.
- Sarkar, Santanu. (2008). "Industrial Social Work to Corporate Social Responsibility A Transformation of Priority". Journal of Human, 14(1):31-48.
- Sehgal, Ranjana. (2005). Social Work Intervention with Individuals and Groups. IGNOU University, Block 4, Unit 4, pages 66-95.
- Sinha, Debotosh. (2007). Aspects of Industry and Occupational Social Work. Abhijeet Publications All Indust, 2/46 Tukhmeerpur Extension, pages 12-405.
- Strauss, Anselm and Corbin, Juliet M. (1997). Grounded theory in practice. Sage Publications, Inc, pages 10-328.
- Straussner, Shulamith. (1990). Occupational Social Work Today, Employee Assistance Quarterly, 5:1, pages 1-17.

- Turner Francis J. (2017). Social work treatment: Interlocking theoretical approaches: Oxford University Press; pages 248-266.
- Uehara, Edwina and Flynn, Marilyn and Fong, Rowena and Brekke, John and (2013). "Grand challenges for social work". Journal of the Society for Social Work and Research, 4(3), 165-170.
- Zhang, Chen. (2017). "The Value and Mechanism of Industrial Social Work in the Construction of Harmonic Enterprises". Published by DEStech Publications, 3rd Annual International Conference on Modern Education and Social Science, pages 312-315.

استناد به این مقاله: کلاته ساداتی، احمد و طاهرزاده اردکانی، سیدرضا. (۱۴۰۲). شناخت نقش آفرینی مددکاری اجتماعی در حوزه صنعت؛ یک مطالعه کیفی، پژوهشنامه مددکاری اجتماعی، ۱۰(۳۷)، ۲۳-۷۷.



Social Work Research Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.