



جُوْفَرَةُ الشَّارِقَةِ
دَائِرَةُ الْخَدْمَاتِ الْاجْتِمَاعِيَّةِ
GOVERNMENT OF SHARJAH
Social Services Department

عنوان الجرعة المعرفية:

إِدَارَةُ الْأَوْلَيَّاتِ لِمَوْظَفِيِّ الْخَدْمَاتِ الْاجْتِمَاعِيَّةِ

فِي ظَلِّ الْأَسَلِيبِ الْادْمَارِيَّةِ الْحَدِيثَةِ

إعداد:

عبدالله عبد الرحيم صالح

مكتب المعرفة

قسم البحوث والدراسات

مقدمة

يشهد مجال الخدمات الاجتماعية تطويراً متسارعاً في ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية التي تؤثر بشكل مباشر على طبيعة العمل الاجتماعي. ويواجه موظفو الخدمات الاجتماعية تحديات متزايدة تتمثل في ارتفاع عدد الحالات، وتنوع احتياجات المستفيدين، وضيق الوقت، وحدودية الموارد.

وفي هذا السياق، تبرز إدارة الأولويات كإحدى أهم المهارات المهنية التي تمكّن العاملين في هذا المجال من تحقيق التوازن بين متطلبات العمل المختلفة وتقديم خدمات فعالة وعالية الجودة (كعنان، 2021).

مفهوم إدارة الأولويات في العمل الاجتماعي

تشير إدارة الأولويات إلى عملية تنظيم المهام وترتيبها وفق معايير الأهمية والإلحاح، بما يضمن توجيه الجهود نحو الأنشطة الأكثر تأثيراً في تحقيق الأهداف المهنية والمؤسسية. وفي مجال الخدمات الاجتماعية، لا تقتصر إدارة الأولويات على الجوانب الإدارية فحسب، بل تمتد لتشمل الاعتبارات الإنسانية والأخلاقية المرتبطة بالتعامل مع الفئات الأكثر احتياجاً (السلمي، 2020).

ويرى Drucker (2017) أن القدرة على تحديد الأولويات بوضوح تُعد من السمات الأساسية للعاملين الفعاليين، حيث تسهم في تحسين جودة القرارات وتقليل الهدر في الوقت والموارد.

أهمية إدارة الأولويات لموظفي الخدمات الاجتماعية

تكتسب إدارة الأولويات أهمية خاصة في العمل الاجتماعي لعدة أسباب، من أبرزها:

- ضمان الاستجابة السريعة للحالات الطارئة والمعقدة.
- تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة.
- تقليل الضغوط النفسية والإرهاق المهني لدى الموظفين.
- تحسين مستوى التنسيق والتكامل بين فرق العمل المختلفة (كعنان، 2021).

كما تشير الدراسات إلى أن ضعف إدارة الأولويات يؤدي إلى تراكم المهام وتتأخر التدخلات الاجتماعية، مما قد يؤثر سلباً على المستفيدين وجودة الخدمات المقدمة (Morrison & Glendinning, 2019).

الأساليب الحديثة في إدارة الأولويات

1. مصفوفة الأهمية والإلحاح (نموذج أيزنهاور)

يُعد هذا النموذج من أكثر الأدوات فاعلية في تصنيف المهام، حيث يساعد موظفي الخدمات الاجتماعية على التمييز بين القضايا التي تتطلب تدخلاً فورياً، وتلك التي يمكن التخطيط لها على المدى المتوسط أو الطويل. ويسمى هذا الأسلوب في تقليل التشتت وزيادة التركيز على المهام ذات الأثر الاجتماعي الأكبر (Covey, 2016).

2. منهجية إنجاز المهام (GTD)

تعتمد منهجية GTD على تحويل المهام المعقدة إلى خطوات صغيرة قابلة للتنفيذ، مع مراجعة دورية لقوائم العمل. وتُعد هذه منهجية مناسبة لبيئة العمل الاجتماعي التي تتسم بتنوع المتغيرات، حيث تساعد الموظفين على الحفاظ على وضوح الذهن وتحقيق الانسياقية في الأداء (Allen, 2015).

3. التخطيط الاستراتيجي اليومي والأسري

يُعد التخطيط قصير المدى من الأدوات الحديثة التي تساعد موظفي الخدمات الاجتماعية على تنظيم أعمالهم بشكل واقعي. ويشمل ذلك إعداد قوائم يومية وأسبوعية لأولويات، مع مراعاة المرونة الضرورية للتعامل مع الحالات الطارئة (السلبي، 2020).

4. التحول الرقمي في إدارة الأولويات

ساهمت التقنيات الحديثة في تطوير أساليب إدارة الأولويات من خلال أنظمة إدارة الحالات، والتقسيمات الإلكترونية، وتطبيقات تنظيم المهام. وقد أثبتت هذه الأدوات فاعليتها في تحسين التنسيق بين الموظفين، وتسهيل توثيق البيانات، وتسريع اتخاذ القرار (Morrison & Glendinning, 2019).

5. دور القيادة الإدارية في دعم إدارة الأولويات

تلعب القيادة دوراً محورياً في ترسیخ ثقافة إدارة الأولويات داخل المؤسسات الاجتماعية، من خلال توضيح الأهداف، وتحديد الأدوار، وتقديم الدعم والتدريب المستمر للموظفين. ويؤكد (Northouse, 2021) أن القيادة الفعالة تسهم في تعزيز التزام الموظفين وتحسين أدائهم المهني.

التحديات التي تواجه إدارة الأولويات في العمل الاجتماعي

على الرغم من أهمية إدارة الأولويات، يواجه موظفو الخدمات الاجتماعية تحديات عدّة، من أبرزها الطابع الإنساني للحالات الذي يتطلب أحياناً تجاوز الخطط الموضوعة، إضافة إلى نقص الكوادر المؤهلة، وضغط العمل، وتدخل الأدوار الوظيفية.

وتشير منظمة الصحة العالمية إلى ضرورة الاستثمار في تطوير مهارات العاملين في هذا المجال، بما في ذلك مهارات التخطيط وتحديد الأولويات، لتعزيز فعالية الخدمات الاجتماعية. World Health Organization، 2020.

سبل تعزيز إدارة الأولويات لدى موظفي الخدمات الاجتماعية

من أجل تعزيز إدارة الأولويات، يوصى بـ:

- تقديم برامج تدريبية متخصصة في إدارة الوقت والأولويات.
- تبني أنظمة رقمية متطورة لإدارة الحالات والمهام.
- تعزيز العمل الجماعي وتوزيع الأدوار بوضوح.
- دعم الصحة النفسية للموظفين للحد من الإرهاق المبني. Drucker، 2017؛ Northouse، 2021.

خاتمة

تُعد إدارة الأولويات عنصراً أساسياً في تحسين كفاءة وفعالية العمل في مجال الخدمات الاجتماعية. ومن خلال تبني الأساليب الإدارية الحديثة، والاستفادة من التطور التكنولوجي، ودعم القيادة المؤسسية، يمكن لموظفي الخدمات الاجتماعية تحقيق أداء مبني متوازن يسهم في تلبية احتياجات المستفيدين وتعزيز التنمية الاجتماعية المستدامة.