



أخلاقيات

الممارسة

المهنية



كلية الخدمة الإجتماعية

إعداد

أ.م.د/ شامية جمال سيد

د/ ندي الحسيني محمد

د/ أسماء أحمد جنيدي

كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة الفيوم

2024
2025



رؤية كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

تسعى كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم
أن تكون مؤسسة تعليمية معتمدة ومتميزة محلياً وإقليمياً.

رسالة كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

تلتزم كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم بإعداد خريج مكتسباً
للمهارات المعرفية والذهنية والمهنية والعامة طبقاً للمعايير القومية الأكاديمية
القياسية، قادراً على المنافسة محلياً وإقليمياً، مواكباً التطور التكنولوجي،
متفرداً في إجراء البحث العلمي لمواجهة المشكلات والأزمات المجتمعية في
إطار من القيم والأخلاقيات، مشاركاً في تحقيق التنمية المستدامة.

الخريطة الزمنية الدراسية لمقرر (أخلاقيات الممارسة المهنية)

بالفصل الدراسي الأول - العام الجامعي ٢٠٢٤ / ٢٠٢٥

م	الأسبوع	خلال الفترة		رقم المحاضرة	عدد الساعات	محتوى المحاضرات
		من	إلى			
١	الأول	٢٠٢٤/٩/٢٨	٢٠٢٤/١٠/٣	المحاضرة الأولى	ساعتان	محاضرة تعريفية بالمقرر أهدافه ومحتوياته
				المحاضرة الثانية	ساعتان	تمهيد الفصل الاول
٢	الثاني	٢٠٢٤/١٠/٥	٢٠٢٤/١٠/١٠	المحاضرة الثالثة	ساعتان	تابع الفصل الاول
				المحاضرة الرابعة	ساعتان	شرح باقى الفصل الاول
٣	الثالث	٢٠٢٤/١٠/١٢	٢٠٢٤/١٠/١٧	المحاضرة الخامسة	ساعتان	مراجعة ومناقشة الطلاب للفصل الاول
				المحاضرة السادسة	ساعتان	تمهيد الفصل الثانى
٤	الرابع	٢٠٢٤/١٠/١٩	٢٠٢٤/١٠/٢٤	المحاضرة السابعة	ساعتان	تابع الفصل الثانى
				المحاضرة الثامنة	ساعتان	تابع الفصل الثانى
٥	الخامس	٢٠٢٤/١٠/٢٦	٢٠٢٤/١٠/٣١	المحاضرة التاسعة	ساعتان	شرح باقى الفصل الثانى
				المحاضرة العاشرة	ساعتان	مراجعة ومناقشة الطلاب للفصل الثانى
٦	السادس	٢٠٢٤/١١/٢	٢٠٢٤/١١/٧	المحاضرة الحادية عشر	ساعتان	مراجعة ومناقشة الطلاب للفصل الاول والثانى
				المحاضرة الثانية عشر	ساعتان	امتحان الميديتيرم الاول
٧	السابع	٢٠٢٤/١١/٩	٢٠٢٤/١١/١٤	المحاضرة الثالثة عشر	ساعتان	تمهيد الفصل الثالث
				المحاضرة الرابعة عشر	ساعتان	تابع الفصل الثالث
٨	الثامن	٢٠٢٤/١١/١٦	٢٠٢٤/١١/٢١	المحاضرة الخامسة عشر	ساعتان	تابع الفصل الثالث
				المحاضرة السادسة عشر	ساعتان	شرح باقى الفصل الثالث
٩	التاسع	٢٠٢٤/١١/٢٣	٢٠٢٤/١١/٢٨	المحاضرة السابعة عشر	ساعتان	مراجعة ومناقشة الطلاب للفصل الثالث
				المحاضرة الثامنة عشر	ساعتان	مراجعة ومناقشة الطلاب للفصل الاول والثانى والثالث
١٠	العاشر	٢٠٢٤/١١/٣٠	٢٠٢٤/١٢/٥	المحاضرة التاسعة عشر	ساعتان	تمهيد الفصل الرابع
				المحاضرة العشرون	ساعتان	تابع الفصل الرابع
١١	الحادى عشر	٢٠٢٤/١٢/٧	٢٠٢٤/١٢/١٢	المحاضرة الحادية والعشرون	ساعتان	شرح باقى الفصل الرابع
				المحاضرة الثانية والعشرون	ساعتان	مراجعة ومناقشة الفصل الرابع
١٢	الثاني عشر	٢٠٢٤/١٢/١٤	٢٠٢٤/١٢/١٩	المحاضرة الثالثة والعشرون	ساعتان	امتحان الميديتيرم الثانى
				المحاضرة الرابعة والعشرون	ساعتان	مراجعة ومناقشة الطلاب للفصل الاول والثانى
١٣	الثالث عشر	٢٠٢٤/١٢/٢١	٢٠٢٤/١٢/٢٦	المحاضرة الخامسة والعشرون	ساعتان	مراجعة ومناقشة الطلاب للفصلين الثالث والرابع
				المحاضرة السادسة والعشرون	ساعتان	مناقشة عامه
١٤	الرابع عشر	٢٠٢٤/١٢/٢٨	٢٠٢٥/١/٢	المحاضرة السابعة والعشرون	ساعتان	مناقشة عامه على المنهج
				المحاضرة الثامنة والعشرون	ساعتان	التهيئة لامتحان الفصل الدراسي الاول

بدء إمتحانات الفصل الدراسي الأول ٢٠٢٤ / ٢٠٢٥ اعتباراً من السبت ٢٠٢٥/١/٤ حتى الخميس ٢٠٢٥/١/٢٣

بدء إمتحانات الفصل الدراسي الأول ٢٠٢٤ / ٢٠٢٥ اعتباراً من السبت ٢٠٢٥/١/٤ حتى الخميس ٢٠٢٥/١/٢٣

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ الْقَيِّمِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يَأْتِيَ يَوْمٌ لَا
مَرَدَّ لَهُ مِنَ اللَّهِ يَوْمَئِذٍ يُصَدِّعُونَ

الروم: ٤٣

فهرس الكتاب

رقم الصفحة	الموضوع
٤٣-٩	الفصل الأول : المفاهيم الاساسية للاخلاقيات المهنية
١١	أولاً : مفهوم قيم الخدمة الاجتماعية.
١٤	ثانياً: تصنيف القيم.
١٧	ثالثاً: أنواع القيم في مهنة الخدمة الاجتماعية.
٢٠	رابعاً: سمات المنظومة القيمية.
٢١	خامساً: أهمية القيم.
٢٣	سادساً: الاساس القيمي في مهنة الخدمه الاجتماعيه.
٢٣	سابعاً :الميثاق الاخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية.
٢٥	ثامناً: مفهوم الأخلاقيات المهنية.
٢٧	تاسعاً: مصادر قيم واخلاقيات المجتمع.
٢٨	عاشراً: أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية.
٣٤	إحدى عشر:مشاكل اخلاقيات الممارسة المنية للخدمة الاجتماعية.
٤١	إثنى عشر: مقترحات لمشاكل اخلاقيات الممارسة المنية للخدمة الاجتماعية.
٤٣	المراجع المستخدمة.
٧١-٤٤	الفصل الثانى : القيم والأخلاقيات المهنية فى الخدمة الاجتماعية
٤٦	مقدمة .
٤٧	أولاً: ماهية الأخلاقيات المهنية
٤٨	ثانياً: الفرق بين القيم والأخلاقيات
٤٨	ثالثاً: التطور التاريخي لأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية
٥٠	رابعاً: أسباب الاهتمام الأخلاقيات المهنية
٥١	خامساً: أهمية القيم والأخلاقيات المهنية للخدمة الاجتماعية
٥٢	سادساً : أغراض الاخلاقيات المهنية للخدمة الاجتماعية
٥٣	سابعاً: دور الأخلاق المهنية للخدمة الاجتماعية
٥٤	ثامناً : معايير الأخلاق المهنية للأخصائين الاجتماعيين
٥٥	تاسعاً : قواعد السلوك الأخلاقي
٥٦	عاشراً : مداخل تفسير السلوك الاخلاقى
٥٨	إحدى عشر: مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي
٦٠	ثانى عشر: المبادئ الأخلاقية للمنظمة
٦٤	ثالث عشر: صفات الأخلاق المهنية للأخصائين الاجتماعيين
٦٦	الرابع عشر: العوامل التي تؤثر على أخلاقيات الوظيفة العامة

رقم الصفحة	الموضوع
٦٧	الخامس عشر: العقوبات التي تواجه اخلاقيات المهنة
٦٨	السادس عشر: آليات ترسيخ أخلاقيات المهنة
٧٠	السابع عشر: الإطار العام والتصور المقترح للميثاق الأخلاقي للاختصاصيين الاجتماعيين
٧١	المراجع المستخدمة
٩٩-٧٢	الفصل الثالث : الميثاق الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين
٧٤	مقدمة .
٧٥	أولاً: مفهوم الميثاق الأخلاقي.
٧٧	ثانياً: أنماط المواثيق الأخلاقية للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.
٧٨	ثالثاً: السمات والسلوكيات الشخصية للأخصائي الاجتماعي .
٧٨	رابعاً: المسؤولية الاخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه العملاء .
٧٩	خامساً: المسؤولية الاخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه فريق العمل بالمؤسسة المهنية.
٨٠	سادساً : المسؤولية الاخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه المؤسسة التي يعمل بها.
٨١	سابعاً: المسؤولية الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه مهنة الخدمة الاجتماعية:
٨٢	ثامناً : المسؤولية الاخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه المجتمع.
٨٣	تاسعاً : الميثاق الإسلامي لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية .
٨٤	عاشراً : القضايا التي تحتاج إلى مناقشة لتحديد مستقبل الميثاق الأخلاقي .
٨٥	إحدى عشر : توطين الميثاق الأخلاقي للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية المعاصرة في العالم العربي .
٩٩	المراجع المستخدمة .
١٢٩-١٠٠	الفصل الرابع: الاخلاقيات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين
١٠٢	مقدمة .
١٠٣	أولاً : أخلاقيات الوظيفة العامة
١٠٣	ثانيا : الصفات التي ينبغي توافرها في السلوك الاخلاقي للموظف العام
١٠٩	ثالثاً : الاخلاقيات المهنية للاخصائيين الاجتماعيين
١٢٥	رابعاً : تنمية الالتزام بالاعتبارات الاخلاقية والقانونية والسلوكيات الايجابية للموظف
١٢٧	خامساً : آليات تحسين وتنمية الاعتبارات الاخلاقية
١٢٩	المراجع المستخدمة .

مقدمة:

إن الأخلاق هي مادة بناء كل أمة، وأساس تقدمها، ورمز حضارتها وثمرتها عقيدتها ومبادئها وتتفاوت الأخلاق بين الأمم قليلا أو كثيرا، بيد أنها تتقارب إلى حد ما بحكم ما بينها من قواسم مشتركة وقد تكون هذه القواسم دينية أو اعتبارات إنسانية. ويعد السلوك السليم من السمات الشخصية الطيبة التي ينبغي أن يتمتع بها كل إنسان ضمن المنظمة التي ينتمي إليها. ودراسة أخلاقيات المهنة ما هي إلا دراسة للواقع الذي يفرض نفسه بحق، فهي دراسة عالمية لا تحدها حدود ثقافية ولا مادية، فالاحترام والمسؤولية والعدالة والأمانة والتعاطف قيم لا يعارضها أحد.

فالالتزام بالأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه كل شخص وإدارة ضمن مؤسسة العمل. بالنظر إلى المنظمة على أنها وظيفة تحتوي على نشاط أو تصرفات مثالية يقوم بها المديرين لتحديد واجبات وإيجاد ضوابط معيارية، وهذا للوصول إلى الأهداف المحددة، هذا اقل ما يتوقعه المجتمع من سلوك الموظفين في المنظمة، ولكن الأمر يتطلب من أصحاب المنظمات الالتزام بالسلوك الأخلاقي المستوعب للجوانب القيمية والمعتقدات في المجتمع الذي يتواجدون فيه.

الخدمة الاجتماعية نشاط مهني، تعتمد في ممارستها على المبادئ الأخلاقية التي تحدد المسؤولية المهنية للأخصائي الاجتماعي، وتهدف هذه القيم الأخلاقية إلى حماية العملاء وأفراد المجتمع .

وتشير أخلاقيات الخدمة الاجتماعية إلى معايير العمل الصحيح والصفات الجيدة للشخصية التي يتطلع إليها ويتبناها الأخصائيين الاجتماعيين في إطار عملهم حيث إن التزام الأخصائي الاجتماعي بالقيم والأخلاقيات المهنية تجعله أنجح في علاقاته مع عملائه، وأكثر تأثي أر فيهم، ومن ثم زيادة فاعلية الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية . حيث تعتبر الممارسة المهنية عملية إنسانية ديناميكية لا تقتصر فقط

على الاعتماد على إطار علمي وتطبيقي، ولكن أيضاً تعتمد على قواعد أخلاقية وإنسانية تحكم العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي وبين عملائه .

ويهتم هذا الكتاب بإلقاء الضوء على قيم وأخلاقيات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية لها أهداف ومقاصد وطرق وإستراتيجيات مهنية تمكنها من التواصل مع الفرد .

كما يهتم هذا الكتاب بالميثاق الاخلاقي للمهنة الخدمة الاجتماعية والاختصاصيين الاجتماعيين للعمل على رفع شأن ومستوى الخدمة الاجتماعية في مصر لمواكبه التغيرات والتطور التكنولوجي الحديث .

مع خالص تمنياتنا بالتوفيق والتقدم

والله ولي التوفيق

المؤلفون

الفصل الأول

المفاهيم الأساسية للاخلاقيات المهنية

الفصل الاول

المفاهيم الأساسية لأخلاقيات المهنة

محتويات الفصل:

- مقدمة .
- أولا : مفهوم قيم الخدمة الاجتماعية
- ثانيا: تصنيف القيم
- ثالثا: أنواع القيم في مهنة الخدمة الاجتماعية
- رابعا: سمات المنظومة القيمية :
- خامسا: أهمية القيم :
- سادسا: الاساس القيمي في مهنة الخدمه الاجتماعيه
- سابعا :الميثاق الاخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية :
- ثامنا: ماهية الأخلاقيات المهنية:
- تاسعا: مصادر قيم واخلاقيات المجتمع:
- عاشرا: أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية
- إحدى عشر:مشاكل اخلاقيات الممارسة المهنية
- إثنى عشر: مقترحات لمشاكل اخلاقيات الممارسة المهنية
- المراجع المستخدمة .

الخدمة الاجتماعية شأنها شأن المهن الأخرى كالطب، والتمريض، وعلم النفس، والهندسة، والإعلام، وغيرها من المهن الإنسانية التي لديها دساتير أخلاقية خاصة تنظم عملية الممارسة، هذا الدستور نشأ من خلال الممارسة المهنية، لذا فهو يتطور من وقت لآخر، وفقاً لعوامل عدة منها التطور والتغير الثقافي، وتطور العلوم والمعارف التي تستند عليها المهنة، وتغير مناهج وآليات الممارسة، إضافة إلى التغير في الأولويات. فمذ وقت مبكر سعى المتخصصون في الخدمة الاجتماعية إلى صياغة أخلاقيات عامة مثل المحافظة على سرية معلومات العملاء.

أولاً : مفهوم قيم الخدمة الاجتماعية:

تعرف القيم بأنها:

أ-القيم في اللغة: جمع قيمة، وهي القدر، كما تُطلق على الشيء الثابت المستمر، أمّا في الاصطلاح؛ فتعددت تعريفات العلماء من تربويين وأكاديميين وغيرهم للقيم؛ لاختلاف نظر كل واحدٍ منهم لها، وبوجه عامٍ يمكن تعريف القيم بأنها: مجموعة من المبادئ والمقاييس والمعايير، الحاكمة على أفكار الإنسان ومعتقداته واتجاهاته، وتؤثر في حياته؛ لتمثلها في سلوكياته العملية وتصرفاته.

وهي القواعد والمعايير التي تمكن الفرد من التمييز بين الصح والخطا وبين ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه وبين ما هو كائن وما يجب ان يكون وهكذا اظهرت نظرية القيم او علم القيم (Axiology) ، ويعزى ظهور هذا المفهوم الى الفيلسوف الالمانى (نيتشة) وتتحصر مهمة هذه النظرية في القيام بتحليل طبيعة القيم وانواعها ومعاييرها وتعتبر وثيقة الصلة بكثير من العلوم ومنها (الاخلاق) .

لقد وردت كلمة (قيمة) و (قيم) في القرآن الكريم في آيات عديدة منها قوله تعالى : بسم الله الرحمن الرحيم { فِيهَا كُتِبَ قِيمَةٌ } (البينة: ٣) (وقوله تعالى: بسم الله الرحمن الرحيم { ذلك الدين القيم } (التوبة: ٣٦) (وقوله تعالى : بسم الله الرحمن الرحيم } فَأَقِمَّ وَجْهَكَ لِلدِّينِ الْقَيِّمِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يَأْتِيَ يَوْمٌ لَا مَرَدَّ لَهُ مِنْ اللَّهِ يَوْمَئِذٍ يَصَّدَّعُونَ} (الروم: ٤٣) ومن ملاحظتنا للآيات السابقة، نجد أن جميعها جاءت بمعنى الاستقامة والاستواء والعدل والاحسان والحق ، وقد ارتبطت في جميع الآيات بالدين، والجدير بالذكر أن مفهوم القيمة لم يكن معروفا بهذه التسمية عند السلف الصالح، فاستعمال هذا المصطلح قد درج على ألسنة المفكرين في العصر الحديث. وحثت الشريعة الإسلامية على الالتزام بالقيم الفاضلة، وجاءت كثير من الآيات الكريمة الأحاديث النبوية الشريفة حافلة بذكر مجموعة كبيرة من القيم كاحترام، والصدق، والوفاء، والإخلاص، وحفظ الأمانات، إضافة إلى الشجاعة والعدل، وغيرها، ومن ذلك - على سبيل المثال - قوله تعالى: (وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ) ولهذه القيم أهمية كبير.

يمكن النظر إلى القيم باعتبارها معياراً تقارن على أساسه الأشياء أو الأفعال وعلى أساسه يكون مقبول أو غير مقبول ويرتبط المجتمع بهذه القيم ارتباطاً عاطفياً والقيم وثيقة الصلة بالنشاط المهني وخاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية لماذا؟ لأن عمل الأخصائي الاجتماعي يجعله أشد حساسية للقيم الاجتماعية. خاصة وأن هذا العمل قد يكون مع المجتمع الأكبر أو الجماعة الصغيرة أو الأسرة أو الفرد، لأنه بغض النظر عن تدخل طبيعة الخدمة الاجتماعية فإن ممارستها يتم بتوجيهها بمجموعة من القيم

ب- هناك تعريفات عديدة لمصطلح القيم ، نذكر منها:

١- لدي كثير من الناس في المجتمع- يري وليم جوردن بأن القيم هي الأشياء المفضلة.

٢-القيم هي المبادئ والمقاييس التي نعتبرها هامة ولغيرنا ونطالب بتحقيقها

٣-القيم هي صياغات للسلوك المفضل أو المرغوب ، لها صفة البقاء أو الدوام النسبي

٤-القيم هي توقعات سلوكية إيجابية وتفضيالت أقرها جزء كبير من المجتمع ، ومن أمثلة هذه القيم : الصدق ، الأمانة ، العدالة ، العفة ، العطاء .

٥-القيم هي عبارة عن تصورات توضيحية لتوجيه السلوك ، تحدد أحكام القبول أو الرفض ، وهي تنبع من التجربة الإجتماعية وتتوحد بها الشخصية، وهي عنصر مشترك في تكوين البناء الاجتماعي والشخصية الفردية

٦-القيم تعكس البيانات الثقافية والمعتقدات والقواعد والعادات والبداهيات الاجتماعية والتي تلعب دورا اساسيا في تحديد السلوكيات المرغوبة أو المرفوضة

٧-القيم علي أنها مجموعة من المعتقدات والمبادئ الكامنة لدى الفرد ، وتعمل على توجيه سلوكه وضبطه، وتنظيم علاقاته في المجتمع وسط الجماعة في نواحي الحياة

٨-القيم هي مجموعة من المعتقدات والمعايير المستمدة من القيم الدينية والإنسانية والإجتماعية العليا ، وتعتبر دليلا للأدوار الإجتماعية من أجل تحقيق الأهداف

ج- تعرف قيم مهنة الخدمة الاجتماعية :

هي: مجموعة المعتقدات والمعايير التي يكتسبها الأخصائي الاجتماعي باعتبارها موجه لتحفيز الممارسة المهنية تجاه كل من العملاء، الزملاء في المهنة والمؤسسات والمجتمعات ككل.

تُسهَم القيم في تشكيل شخصية الفرد، بحيث تكون متماسكةً ومرتزنةً؛ لأنها بذلك تسير معتمدةً على مجموعة من القيم والمبادئ الثابتة، إضافةً إلى كونها تصقل ذاته وتقوي من إرادته وطموحه؛ لذلك دائماً ما نرى الشخص غير الملتزم بالقيم مشتمت الأفكار والنفس، ويعاني من اضطراباتٍ وصراعاتٍ نفسيّةٍ.

تجعل للفرد مكانةً مرموقةً بين الناس؛ لأنّ القيم تكون ثابتةً، وبقدر التزام الإنسان بها يحظى بمكانةٍ واحترام كبيرين عند الجميع؛ فتراهم يتسابقون إلى العمل أو التعامل معه حتى في أبسط الأمور.

تعطي القيم إحساساً بالقناعة والرضا؛ لأنها تمنح الفرد شعوراً بالسعادة النابعة من القلب والطمأنينة، وتبعده عن مظاهر السخط والإحباط من جميع الأشياء وجميع الناس.

تجعل الإنسان أكثر قدرة على التحكم في نفسه، ومواجهة الأمور والصعاب، وعدم الانصياع للتيارات الفكرية والسلوكية الشائعة.

تحفظ القيم للمجتمع تماسكه وقوّته، وتعينه على مواجهة التغييرات التي تحدث فيه، كما أنّ الالتزام بالقيم يحفظ للمجتمع بقاءه؛ فكثيرٌ من المجتمعات والحضارات السابقة أنزل الله -تعالى- عليها عقابه وهلكت؛ بسبب الانحراف السلوكي والأخلاقي الذي كان منتشرًا فيها.

ثانياً: تصنيف القيم

إن ترتيب القيم داخل السلم القيمي يتباين من فلسفة لآخرى ومن وقت لآخر ؛ لأن القيم في حقيقة الامر تعكس الواقع الاجتماعي السائد ، وعليه فإن فئات القيم الإنسانية تتنوع في البناء الواحد، ويعزى السبب في ذلك الى تباين الاهتمامات الروحية والمصالح والاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وكذلك الى اختلاف

تفضيلات الافراد انفسهم، وتباين احكامهم التقديرية والواقعية لمظاهر النشاط الاجتماعي ، ويرى الكثير من العلماء والباحثين الذين تعرضوا لدراسة القيم انه من العسير تصنيفها تصنيفاً شاملاً يتم الاتفاق عليه من قبل الجميع ، إلا أن ذلك لم يمنع من المحاولات لتصنيف القيم في ابعاد مختلفة، كلٌ بحسب المنظور الذي ينظر به والفلسفة التي يؤمن بها والإيديولوجية التي يدعو إليها ، لذا ظهرت تصنيفات للقيم مختلفة تبعاً للبعد الذي ينظر لها منه؛ لذا نجد أنّ المختصين في كلّ حقلٍ يصنّفونها بما يوافق مجالهم، وهناك من يصنّف القيم وفق الأبعاد من اهمها:

أولاً : البعد الروحي: ويشمل ضمنه القيم المتعلقة بصلة الإنسان بالله - سبحانه وتعالى-، وتنظّم العلاقة معه. ويهتم حامل هذه القيم في معرفه ما وراء هذا العالم الظاهري، واصل الانسان ومصيره والطبيعة الانسانية، ويرى ان هناك قوة تسيطر على العالم الذي يعيش فيه ، وهو يحاول ان يربط نفسه بهذه القوة بصورة ما ، إلا أن هذا لا يعني ان الذين يمتازون بهذه القيم هم من الناس الزاهدين .

ثانياً : البعد الأخلاقي: وتندرج ضمنه وتتفرّع القيم المتعلقة بأخلاقيات التعامل مع الآخرين، والمنطلقة من الشعور بالمسؤولية.

ثالثاً: البعد العقلي: وتندرج ضمنه القيم المتعلقة بإدارة العقل والعلم والمعرفة والفكر. ويقصد بها اهتمام الفرد وميله الى ما هو نافع ، وهو في سبيل هذا الهدف يتخذ من العلم المحيط به وسيلة للحصول على الثروة وزيادتها من طريق الانتاج والتسويق و استهلاك البضائع واستثمار الاموال . ولذلك نجد أن الاشخاص الذين تنصح فيهم هذه القيم يمتازون بنظرة عملية تقوم الاشياء والاشخاص تبعاً لمنفعتها ، لذا فهم يكونون عادةً من رجال الاعمال والمال .

رابعاً : البعد الجمالي: وتدرج ضمنه القيم المتعلقة بالتعبير عن الجمال وتذوقه، والاتساق في شؤون الحياة. ويعبر عنها من اهتمام الفرد وميله الى كل ما هو جميل من ناحية الشكل ، لذا فهو ينظر الى العالم المحيط به نظرة تقدير على اساس التكوين والتنسيق والتوافق الشكلي . وهذا لايغني أن الذين يمتازون بهذه القيم فنانون بالضرورة ، بل أن بعضهم لا يستطيع الابداع الفني وانما يقتصر على تذوق النتائج الفنية فحسب.

خامساً : البعد الوجداني: وتدرج ضمنه القيم المتعلقة بإدارة انفعالات الإنسان من غضبٍ ورضاً وحبٍ وبغضٍ وغيرها من الانفعالات وكيفية ضبطها. ويعبر عنها في اهتمام الفرد وميله الى اكتشاف الحقيقة ، فيتخذ اتجاهاً معرفياً من العالم المحيط به، ويسعى وراء القوانين التي تحكم هذه الاشياء بقصد معرفتها، ويتميز الاشخاص الذين تسودهم هذه القيمة بنظرة موضوعية نقدية معرفية تنظيمية .

سادساً : البعد الاجتماعي: وتدرج ضمنه القيم المتعلقة بالوجود الاجتماعي للإنسان ونظم سلوكياته الاجتماعية مع الناس والمجتمع من حوله. ويقصد بها اهتمام الفرد بالآخرين ويسعى الى مساعدتهم وابداء المعونة متى ما تطلب الامر ذلك ، لانه يجد في ذلك متعةً إشباعاً لرغباته، وهو ينظر الى غيره من الناس على أنهم غايات ، وليسوا وسائل لغايات أخرى، لذا فالذين يحملون هذه القيم يتصفون بالعطف والحنان والايثار والتضحية .

سابعاً : البعد السياسي: ويقصد بها اهتمام الفرد وميله للحصول على القوة ، لذا فالاشخاص الذين يحملون هذه القيم يتصفون بحب السيطرة والتحكم في الاشياء والاشخاص، من طريق قيادتهم لنواحي الحياة المختلفة وتوجههم والتحكم في مصائرهم، حتى وان لم يكونوا من رجال الحرب أو السياسة .

وهناك من لديه رأى آخر فى تصنيف القيم : حيث تنقسم القيم الى

قسمين وهما:

١. القيم الظاهرة الصريحة : وهي القيم التي يصرح بها ويعبر عنها بالكلام ، وقد تكون هذه القيم غير حقيقية لأن العبرة في القيم ليست بالكلام المنطوق بل بالعمل والسلوك الفعلي ، إذ لا يكفى أن يقول شخص بلسانه ، أنه وطني مثلاً ، من دون أن يبادر إلى السلاح والنزول إلى ساحة المعركة لإثبات ذلك دفاعاً عن وطنه . ولو أن مجاهداً قذف بنفسه الى المعركة مضحياً بحياته في سبيل الذود عن وطنه ، دون أن يعلن بأنه وطني ، لحكم عليه دون شك بأن القيمة الوطنية مفضلة عنده على كل شيء آخر.

٢. القيم الضمنية : وهي تلك القيم التي تُستخلص، ويستدل على وجودها من ملاحظة الاختبارات والاتجاهات التي تتكرر في سلوك الأفراد بصفة منمطة لابصفة عشوائية ، ويرى " لابيير " إن القيم الضمنية هي في الغالب القيم الحقيقية ، لأنها هي القيم التي يحملها الانسان مندمجة في سلوكه.

ثالثاً: أنواع القيم في مهنة الخدمة الاجتماعية:

حد كل من موراليز وشيفور) 2000 (Sheafor & Morales) ثلاثة أنواع

رئيسية للقيم في مهنة الخدمة الاجتماعية ، هي كالتالي:

١- قيم مفضلة لدى عملاء الخدمة الاجتماعية مثل: (العدالة ، والمساواة ، والحرية).

٢- قيم متعلقة بالعائد علي عملاء الخدمة الاجتماعية مثل: (مساعدة الناس ، والحصول علي الخدمة ، وتكافؤ الفرص ، والمشاركة).

٣-قيم مفضلة للتعامل مع عملاء الخدمة الاجتماعية مثل : (الديموقراطية ، والتكامل بين الوحدات الإنسانية في المجتمع ، وتحسين مستوى معيشة الفرد والمجتمع ...) .

أيضا حددت باميال الندون (1999 Pamela Landon ثلاثة أنواع رئيسية للقيم في الخدمة الاجتماعية هي كالتالي:

١ - قيم خاصة بالأخصائي الاجتماعي:

فلكل أخصائي اجتماعي قيم خاصة به ، تم اكتسابها من خلال عمليات التنشئة الاجتماعية التي مر بها الأخصائي الاجتماعي في حياته. وهذه القيم قد تتفق أو تختلف مع القيم مهنة الخدمة الاجتماعية ، وبالتالي علي الأخصائي الاجتماعي أن يكون واعيا ومدركا لذلك ، وأن يكيف ويلزم نفسه بالتوافق مع قيم مهنة الخدمة الاجتماعية ، لانه عندما يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية فإنه في ذلك الحين لا يمثل نفسه وإنما يمثل مهنة

٢-قيم خاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية:

وهذه نطلق عليها مفهوم القيم المهنية. وهي القيم التي تؤمن بها مهنة الخدمة الاجتماعية وتلتزم بها. ومن أمثلة هذه القيم : العدالة ، والمساواة ، و الايمان بالفروق الفردية ، واحترام كرامة النسان ، وأن لكل انسان عليه مسئولية تجاه ذاته والآخرين والمجتمع.

٣-قيم خاصة بعملاء الخدمة الاجتماعية:

قيم خاصة بعملاء الخدمة الاجتماعية : فعملاء الخدمة الاجتماعية أيضا لهم قيم خاصة بهم ويلتزمون بها . إلا أن هذه القيم قد تختلف فيما بين العملاء ، وكذلك قد تختلف عن قيم الأخصائي الاجتماعي. وعلي الأخصائي الاجتماعي التعرف

علي هذه القيم ودراستها وفهمها والعمل علي تدعيمها والاستفادة منها في تعزيز عملية تحقيق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية

٤- قيم خاصة بالمجتمع:

تتمثل في أن الاخصائي الاجتماعي عليه أن يؤمن بأن للمجتمع قيمه و ثقافته (بما تشمله من عادات وتقاليد وأعراف وأسلوب للحياة...) التي تؤثر علي الاخصائي الاجتماعي بحكم أنه مواطن في هذا المجتمع ؛ وتؤثر علي عملاء الخدمة الاجتماعية بحكم أنهم أيضا مواطنين في هذا المجتمع ؛ وتؤثر علي المؤسسات القائمة في هذا المجتمع ، من منطلق أن هذه المؤسسات تعمل في بيئة محيطة بها والبد أن تراعي قيم وثقافة هذه البيئة ...وأيا كان نوع القيم فإن الاخصائيين الاجتماعيين عليهم دراسة كل هذه القيم ، وفهمها ، ومراعاة هذه القيم واحترامها عند تصميم وتخطيط وتنفيذ البرامج والخدمات ، والاستفادة منها في توجيه عملاء الخدمة الاجتماعية ، وفي تدعيم الممارسة المهنية لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية.

مفهوم القيم في الإسلام :

اعتنى الإسلام بموضوع القيم عناية عظمى، حيث ارتبط تصور المفكرين والمربين المسلمين للقيم، بشمولية العلم والإيمان واملعرفة في السالم، وتأثيرها على التنشئة التربوية للإنسان، حيث إنتج هذا التصور " علم السلوك "الذي وظف من ق ، مثل الإمام الغزالي في كتابه " إحياء علوم الدين " الذي يوضح فيه خصائص بل علماء الإسلام الإيمان وسماته، وانعكاسه على السلوك؛ باعتبار أن الأحكام الشرعية هي المعيار الأساسى والصحيح الذي يتم تحديده في ضوء السلوك السوي.

رابعاً: سمات المنظومة القيمية :

تتسم القيم بخصائص ذاتية وترتبط بمفهومها، وأهميتها في العملية التربوية؛ تميزها عن غيرها من الأنماط السلوكية الأنسانية، نعرضها فيما يأتي

أ- ذاتية وشخصية:

ترتبط القيم بالفرد ارتباطاً وثيقاً، حيث إنها تتأثر بذاتية الفرد واهتماماته وميوله ورغباته وتأملاته الطبيعية بالإضافة إلى معتقداته، فاختلاف الناس في آرائهم وتوجهاتهم وحكمهم على الأشياء يرجع إلى اختلاف القيم املتأثرة بذواتهم، فذلك يعزز أهمية ترسيخ العقائد والتصورات الصحيحة عند بناء وغرس القيم .

ب- نسبية القيم:

للمؤثرات الخاصة بها نغني بنسبية القيم بأنها تختلف باختلاف المكان والزمان تبعاً ، فالقيم ثابتة عند معتقديها بينما أنها نسبية بين الاشخاص والثقافات والأجيال؛ فما يراه جيل بأنها قيمة إيجابية قد يراه جيل آخر بأنها قيمة سلبية وهكذا، كما أنه على قد تكون نسبية عند معتقدها في زمنين مختلفين من خلال خبراته وتجاربه؛ بناء قاعدة " القيم تابعة للفكر ومتولدة منه"

ج - تجريدية القيم:

ان مجردة القيم لها معا ، حيث إنها تتسم بالموضوعية والاستقلالية بحد ذاتها، بينما تتضح معانيها في الواقع بترجمتها إلى سلوك مادي ملموس، له قيمة معنوية ذهنية مجردة غير محسوسة فالعدل مثال ، لكنه يتخذ قيمته من ممارسته في الواقع الذي نعيشه، عطي أبناً حين ي فنسمي الأب عادل في حقوقهم بالمساواة، وفي مقابله يكون الأب غير حابي أحدهم على الآخر.

د - متدرجة القيم:

نعني بتدرج القيم بأنها تنتظم في "سلم قيمي" متغير ومتفاعل، تنظم فيه القيم بشكل هرمي تترتب عند الفرد حسب أولويتها وأهميتها لذاته؛ فتهيمن بعض القيم على بعضها الآخر، متدرجاً داخلياً قيمياً فيتشكل لديه نسقا للقيم، ومثال على ذلك الأصالة و طلب العلم قيمتان مهمة لدى الفرد، ولكنه عند وجود ظرف يتحتم عليه الاختيار لترتيبه الهرمي للقيم. (الجالد بينهما؛ ستتقدم قيمة الأصالة على طلب العلم وفق لترتيبه الهرمي للقيم

خامسا: أهمية القيم :

بالرغم من اختلاف وجهات النظر حول القضية القيمية إل أن موقفها ل يتغير عن أهمية القيم في تشكيل السلوك الإنساني، إذ قد يتفق الجميع على أثرها البالغ على تكوين شخصية الفرد وتعريفه بذاته، فسوف نوضح فيما يلي أهمية القيم بالنسبة للفرد والمجتمع.

أولاً : أهمية القيم للفرد:

تعتبر القيم جوهر الكيان الإنساني، فهي المكون الأساسي عند بناء الشخصية الإنسانية وحقيقتها، فبالقيم وبدونها يفقد إنسانيته يصير الإنساني إنسانا ، أما رسالة الإنسان فتتلخص في التخلف والاستعمار في الأرض، الذي بنى بالفضائل والهداية والقيم الإنسانية التي تحقق للإنسان الرقي والتقدم في الجانب المادي والمعنوي. إن ما يميز الإنسان لتصوراته وميوله عن باقي المخلوقات هي تكريمه بالعقل الذي بدوره يقوم بالاختيار وفقاً لخبراته، وتكوينه لمنظومته القيمية التي منها ينبع سلوكه الإنساني؛ لذلك ينبغي أن نعزز لديه القيم الإنسانية الحسنة والفاعلة الصحيحة المبنية على القناعة والإرادة . يتكون في النفس غرائز بشرية لها تأثيرها على السلوك وهذه حقيقة لا يمكن إنكارها، حيث أن الشهوات سيطر عليها والغرائز

أكبر مداخل السوء والفساد ما لم ي ، ولكن الإسلام أوجد الحل لهذه المشكلة؛ فقام بوضع نظام قيمي يسيطر على هذه الغرائز ويضبطها؛ فالتغلب عليه تورث القيم الفاضلة صاحبها الطاقة الإيجابية الفاعلة، فتكسبه وضوح الرؤية والبصيرة، فينتقل من نجاح لنجاح ومن إنجاز لإنجاز، ليقف عند حد معين مما يضمن سعادته والرضا الذاتي والطمأنينة النفسية لديه، بينما القيم السلبية تورث العجز والكسل والضعف وسوء الحال.

ثانياً: أهمية القيم للمجتمع:

تحظى القيم بأهمية بالغة في حياة الأمم والشعوب ، فالمجتمع الإنساني محكوم بمعايير تحدد طبيعة العلاقات القائمة بين أفراد وأنماط التفاعل فيما بينهم في مختلف مجالات الحياة، وتحفظ القيم للمجتمع بقاءه واستمراريته، القرآن الكريم هذه الحقيقة في العديد من آياته التي ذكرت نهاية الأقسام التي تبنت القيم فلقد وضّ الفاسدة ورفضت معايير القيم الفاضلة في قوله تعالى : ﴿ وضرب الله مثلا قرية كانت آمنة مطمئنة يأتيها رزقها رغداً من كل مكان فكفرت بأنعم الله فأذاقها الله لباس الجوع والخوف بما كانوا يصنعون ﴾ [النحل: ١١٢] . تحفظ القيم للمجتمع هويته وتميزه عن غيره من المجتمعات، فالمجتمعات تختلف عن بعضها بما تتبناه من أصول ثقافية ومعايير قيمية؛ لذلك فالمحافظة على هذه القيم يضمن الحفاظ على هوية المجتمع، التي أيضاً؛ تؤدي إلى اضمحلال هويته في حال اختلال هذه المنظومة القيمية الخاصة به ومما يزيد أهمية القيم للمجتمع؛ أثرها في الحفاظ على بناء مجتمع نظيف صحي خالي من السلوكيات السلبية؛ مع انفتاح المجتمع وتقاربه؛ مما زاد الثقل على المربين وأهمية بناء قيم سليمة وغرسها في النشء ليتمكنوا من التمييز بين الخير والشر، وما هو نافع أو ضار .

سادسا: الاساس القيمي في مهنة الخدمة الاجتماعية

لمهنة الخدمة الاجتماعية ثلاثة اسس رئيسيه هي:

١ الاساس القيمي

٢ الاساس المعرفي

٣ الاساس المهاري

ويتضمن الاساس القيمي مجموعه من القيم والاخلاقيات التي توجه وترشد اتجاهات وسلوكيات المشتغلين بمهنة الخدمة الاجتماعية سواء كانوا معلمون او مشرفون او ممارسون للمهنة ، . كذلك يتضمن الاساس القيمي لمهنة الخدمة الاجتماعية القيم والاخلاقيات المهنية التي تتضمنها مواثيق شرف هذه المهنة ولقد صدر اول ميثاق شرف لمهنة الخدمة الاجتماعية في عام ١٩٦٠ عندما وضعت الهيئة القومية للاخصائيين الاجتماعيين في الولايات المتحدة ميثاق شرف لاجتماعها وأكدت على ضروره الالتزام بهذا الميثاق عند ممارسه مهنة الخدمة الاجتماعية .

ثم في عام ١٩٧٥ صدر ثاني ميثاق شرف لمهنة الخدمة الاجتماعية عندما وضعت الهيئة البريطانية للاخصائيين الاجتماعيين ميثاق شرف لاجتماعها وأكدت على ضروره الالتزام بهذا الميثاق عند ممارسه مهنة الخدمة الاجتماعية .

سابعا :الميثاق الاخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية :

هو مجموعة من المبادئ والقيم الاخلاقية التي يلتزم بها الاخصائي الاجتماعي اثناء الممارسة المهنية بهدف توجيه سلوك المهني وضبط انفعالاته أثناء العمل مع الوحدات بالمجتمع ومواجهه المعضلات الاخلاقية حال حدوثها اذا يعد الاساس الذي يستند اليه خلال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية .

هو العهد الذي يلتزم به الأخصائي الاجتماعي من خلال الالتزام بمجموعة من القيم والمعايير التي تحكم سلوكه المهني ومسؤولياته تجاه العملاء و زملاء العمل والمؤسسة والمهنة وتحديد حقوقه وواجباته أثناء اداء المهني.

هو القيم الأساسية للمهنة والمعايير التي تميز المنتمين إليها وتحدد حقوقهم وواجباتهم خلال ممارستهم المهنية والميثاق لا يمثل فقط مجموعة القواعد التي تحدد وتحكم سلوكيات الأخصائيين الاجتماعيين المهنية ولكنة يقدم أيضا مبادئ عامة لتوجيه السلوك وترشيده في المواقف الإنسانية و الأخلاقية والشخصية .

الدستور الأخلاقي المعاصر للخدمة الاجتماعية يظهر في صياغات عدة، لعل من أشهرها دستور الأخلاقيات الذي أصدرته الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW) عام ١٩٩٦م. كما أن هناك دساتير أخلاقية صدرت عن منظمات أمريكية أخرى كالجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين السود (NABSW)، والجمعية الأمريكية الفدرالية للخدمة الاجتماعية الإكلينيكية (NFSCSW)، إضافة إلى دساتير أخلاقية صدرت عن جمعيات عالمية للخدمة الاجتماعية، كالجمعية البريطانية للأخصائيين الاجتماعيين (BASW)، والجمعية الأسترالية للأخصائيين الاجتماعيين (AASW)، والجمعية الكندية للأخصائيين الاجتماعيين (CASW)، والجمعية النيوزلندية للأخصائيين الاجتماعيين (ANZASW)، والجمعية السنغافورية للأخصائيين الاجتماعيين (SASW)، والجمعية الكورية للأخصائيين الاجتماعيين (KASW)، وجمعية الأخصائيين الاجتماعيين في إسرائيل (IASW). إلا أنه لم يعلن عن دستور أخلاقي عربي للخدمة الاجتماعية حتى الآن، يوضح هوية المهنة وفقاً للثقافة الخاصة، ويقيد الممارسة وفقاً لواجب الأخصائي الاجتماعي، ولحاجة العملاء.

ثامنا: مفهوم الأخلاقيات المهنية:

يرجع اصل كلمة اخلاق الى اللفظ الاتيني Morals والكلمة اليونانية Ethos التي تعني اشكال التقاليد أو العادات الخاصة بالتصرفات.

ويشار للأخلاقيات المهنية professional Ethics بأنها معايير للسلوك تبق على هؤلاء الذين يشتغلون مهنة معينة ، فالشخص الذي يدخل مهنة ما يطلب منه الالتزام بأخلاقيات المهنة ، لانة المجتمع يجعله موضع ثقة في ان يقدم بضائع وخدمات ذات قيمة ، ولا يمكن أن تتوافر مالم يكن سلوكه ملفا بمعايير مهنية ، لذا فالمهنيون الذين يفشلون في ان يلتزموا بالاخلاقيات المهنية ينتهكون هذه الثقة .

وعلم الاخلاق هو دراسه لتصرفات الانسان فيما يتعلق بالصواب والخطا وما هو جيد او سيء وما هو خير او شر و لذلك بهدف ان يحيا الانسان حياه فاضله .

الأخلاقيات المهنية هي المبادئ التي تحكم سلوك شخص أو مجموعة في بيئة مؤسسية، مثل القيم توفر الأخلاقيات المهنية قواعد حول كيفية تصرف الشخص تجاه الأشخاص والمؤسسات الأخرى في مثل هذه البيئة ، على عكس القيم، غالبا ما يتم تقنين الأخلاقيات المهنية كمجموعة من القواعد التي تستخدمها مجموعة معينة من الناس، وهذا يعني أن كل من ينتمون إلى مجموعة معينة سيستخدمون نفس الأخلاق المهنية، على الرغم من أن قيمهم قد تكون فريدة لكل شخص ،

ويمكن تعريفها بأنها مجموعة المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً لسلوك أفراد المهنة المستحب والتي يتعهدون بالتزامها ومراعاتها وعدم الخروج على أحكامها كما تعرف بأنها مجموعة من المعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المهني المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم المهني.

وأيضاً تعرف بأنها وهي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً لسلوك أفراد المهنة المستحب والتي يتعهدون بالتزامها، ومراعاتها وعدم الخروج على أحكامها.

كما تعرف الأخلاقيات المهنية : بأنها مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد مهنة ما حول ما هو حق وعدل في نظرهم وما يعتبرونه أساساً لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة ويعبر المجتمع عن استيائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضي وبين المقاطعة والعقوبات المادية .

وتعرف أيضاً ..بأنها مجموع المعايير الأخلاقية والسلوكية المهنية التي يتبناها الموظف لتحمل مسؤولياته المهنية حسب الآداب العامة التي تحددها قوانين ولوائح المؤسسة، حيث أن كل مؤسسة تكون بالحاجة إلى ميثاق أخلاقيات للمهنة

ويمكن كذلك حصر الصفات الأخلاقية المهنية في الآتي:

الطهارة والقدسية : عن طريق حسن السيرة والسلوك وجودة الأداء . الاستقامة: وما تقتضيه من المشورة والوفاء والصدق . التعاون: وما يستلزمه من تعميق معاني الأخوة والاحترام والصبر والأمانة: وما تشمله من عدم إفشاء السر والاستغلال والكذب. المحبة: وما تشمله من معاني التواد والإحسان والإيثار.

وصفت الاخلاقيات بانها معيار للسلوك او قاعده اجتماعيه لارشاد السلوك ويشار الاخلاقيات المهنيه بانها معايير للسلوك تطبق على هؤلاء الذين يشغلون مهنة معينه وتعرف الاخلاق المهنيه بانها مجموعه القواعد والاصول المتعارف عليها عند اصحاب المهنة الواحده التي تلزم الممارس بسلوك معين يحافظ على المهنة وشرفها والاخلاق المهنيه هي فرع من فروع فلسفه الاخلاق العامه وهو جزء من فرع الاخلاق التطبيقيه اي تطبيق القاعده الاخلاقيه في الحياه العمليه فالاخلاق المهنيه قواعد وقوانين وقيم واساليب تتصل بمهنة معينه تتضح فيها الحقوق والواجبات

المتعارف عليها في اطار المسؤولية الموضوعيه تجاه الالتزام المتطلبات العمل واداء المهام والمسؤوليه الذاتيه المتصله بالولاء وقواعد العمل ذاته وهي كيفيه استخدام السلطات والصلاحيات عند التعامل مع الاخرين في حدود مسؤوليات الوظيفيه والعلاقه المهنيه وتمثل الاخلاقيات في الخدمه الاجتماعيه تحديدا لمستويات السلوك وتعبيرا عن تحويل القيم كافكار واتجاهات الى عمل واجراء فهي تمثل التوقعات والسلوكيات والتفضيلات التي ترتبط بمسؤوليات المهنة ويقصد بها القيم والقواعد الاخلاقيه التي تضمنها الميثاق الاخلاقي للخدمه الاجتماعيه الصادر عن الجمعيه الامريكه للاخصائيين الاجتماعيين والتي تمثل اطارا مرجعيا للممارسه المهنيه يتقيد بها الممارسون الاجتماعيون.

تاسعا: مصادر قيم واخلاقيات المجتمع:

يمكن تحديد اهم مصادر قيم واخلاقيات اي مجتمع في الاتي:

١ - المعتقدات الدينيه

٢ - تاريخ المجتمع وخبراته

٣- الثقافه الوطنيه

٤ - القبيله والعشيره والعائله والاسره

٥- النظراء والجماعات المرجعيه

٦ - قاده الراي

٧- خبره العمليه التعليميه

مصادر قيم واخلاقيات المهنة :

يمكن تحديد اهم مصادر قيم واخلاقيات اي مهنة في الاتي:

١- الاديان السماويه

٢ - قيم واخلاقيات المجتمع

٣- قيم واخلاقيات المهن الاخرى

٤- نتائج البحوث والدراسات العلميه في مجال القيم والاخلاقيات المهنيه

٥- الدروس المستفاده من الخبرات العمليه عند ممارسه المهنة في الميدان

٦ - الدروس المستفاده من الاخطاء المهنيه التي يقع فيها الممارسون للمهنة

مصادر قيم واخلاقيات العمل والاداره:

يمكن تحديد اهم مصادر قيم واخلاقيات العمل والاداره في الاتي:

١ - الاديان السماويه

٢- قيم واخلاقيات المجتمع

٣- قيم واخلاقيات اسر العاملين بالمنظمه

٤- التشريعات والقوانين

٥- تعليمات ولوائح المنظمه

عاشرا: أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية

والخدمة الاجتماعية الالكترونية هي وجة اخر لممارسة الخدمة الاجتماعية فغنة يطبق عليها كافة ما يطبق على ممارسة الخدمة الاجتماعية التقليدية م مقومات اخلاقية ، وان كان هناك خصوصية تتناسب مع ما تتطلبه خصوصية

الخدمة الاجتماعية الالكترونية بما يؤدي تنفيذها بالشكل الذي يساعد على تقديم مساعدة تتلائم مع طبيعة العمل وطبيعة المشكلة.

أدى استخدام التقنية بشكل عام والانترنت بشكل خاص الى تغيير ادوار الاخصائيين الاجتماعيين في الممارسة مما استدعى ضرورة التكيف مع المطالب الجديدة للممارسة في عصر المعلومات وهذا يستوجب من الاخصائيين الاجتماعيين اكتساب المهارات الكافية لاستخدام التقنية بشكل مناسب والتكيف مع قواعد الممارسة التقنية لضمان المحافظة على الممارسة المهنية الاخلاقية الا ان من جانب اخر هناك العديد من التقنيات الحديثة لكنها ف الوقت نفسة ذات طبيعة خصوصية غير مرتفعة فضلا عن ضياع المعلومات او التعرض للاختراق على البريد الالكتروني او جهاز الحاسب الالى ، فإن مواقع الويب لا تتوفر كلها مستوى معين من الحماية والخصوصية وهناك العديد من الثغرات التقنية عند ممارسة الخدمة الاجتماعية الالكترونية ،قد تكون الاجهزة تالفة او قديمة مما قد يعرقل الوصول الى الخدمة المطلوبة ، وفي المقابل فإن استخدام الخصوصية ومميزات الامان ومستويات القراءة والفهم المطلوبة قد يحبط عملية الوصول الى الخدمة تماما، كما تصعب المحافظة والالتزام بالسرية التامة او تحديد المسؤولية الاخلاقية و القانونية في حال خروج نطاق الممارسة للخدمة الاجتماعية الالكترونية عن الحدود الوطنية

هذا مما دعا عدد من الجمعيات المهنية ذات العلاقة بالخدمة الاجتماعية

الاجتماعية بوضع معايير متعلقة بالخدمة الاجتماعية الالكترونية منها:

الجمعية الامريكية للاخصائيين الاجتماعيين (NASW)

رابطة مجالس الخدمة الاجتماعية (ASWB)

كلية البرتا للاخصائيين الاجتماعيين بكندا

الرابطة الأسترالية للأخصائيين الاجتماعيين

الرابطة البريطانية للأخصائيين الاجتماعيين

وهدفت هذه الهيئات إلى إيجاد معايير تحكم عمل الأخصائي الاجتماعي في

مجال الخدمة الاجتماعية الإلكترونية والتي يمكن تصنيفها كالآتي:

المعيار الأول : الأخلاق والقيم :

يجب على الأخصائي الاجتماعي عند تقديم الخدمة ع طريق أى وسيلة

الإلكترونية التعامل أخلاقياً وضمان الكفاءة المهنية وحماية العملاء ، وإعلاء قيمة

المهنة ، كما يلزم الأخصائيين الاجتماعيين ضمان تقديم خدمات تتوافق مع جميع

الأعراف والتقاليد المجتمعية

المعيار الثاني :الوصول :

يمكن للأخصائيين الاجتماعيين الوصول إلى نظم دعم التقنية المناسبة

لضمان الممارسة المهنية و اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان وصول العميل إليها

المعيار الثالث: الكفاءة الثقافية والأفراد المعرضين للخطر :

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين تحديد وتطوير الأساليب المناسبة

والمهارات والتقنيات عبر الإنترنت التي تمكنهم من تفهم ثقافة أو خبرات العملاء

بشكل عام ، وثقافة العملاء المهمشين في بيئاتهم بشكل خاص فالسعى من أجل

الكفاءة الثقافية يتطلب من الأخصائيين الاجتماعيين أن يكون لديهم المهارات اللازمة

للعمل مع مجموعة واسعة من الأفراد الذين يختلفون ثقافياً أو يكونوا معرضين للخطر

مثل : الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص الذين يعانون من التمييز العنصري أو

العرقى أو الجنسي.

المعيار الرابع: الكفاءة الفنية

يتطلب من الاخصائيين الاجتماعيين ان يكونوا على قدر من المعرفة في استخدام المهارات والادوات اللازمة للممارسات المهنية والاخلاقية والتقنية

المعيار الخامس : الكفاءة التنظيمية

يجب على الاخصائيين في الاجتماعيين الذين يستخدمون الوسائل الهاتفية والالكترونية وغيرها لتقديم خدمات اجتماعيه في عملهم الالتزام بجميع القوانين اثناء ممارستهم المهنيه مع العملاء

المعيار السادس: الكفاءة السريرية

يجب على الاخصائي الاجتماعى ان يسعى الى بذل قصار جهده للبقاء على درايه ديناميكيه بالعلاقات مع العملاء عبر الانترنت ومزايا وعيوب عدم التواصل وجها لوجه والطرق التي تعتمد على ممارسه الخدمه الاجتماعيه الالكترونيه التي يمكن ان تكون بامان وبشكل مناسب

المعيار السابع: كفاءة الممارسة

يجب على الاخصائيين الاجتماعيين الذين يمارسون الخدمه الاجتماعيه الالكترونيه ان يكونوا قد تلقوا التعليم المناسب والدراسه والتدريب وان يكونوا على قدر من المسؤوليه الملقاه على عاتقهم اثناء الممارسه الالكترونيه واثناء تعاملهم مع العملاء .

المعيار الثامن : التحديد والتدقيق:

يجب على الاخصائيين الاجتماعيين الذين يستخدمون الوسائل والتطبيقات الالكترونيه لتقديم الخدمات الاجتماعيه ان يظهروا انفسهم للعملاء بدقه ويبدلوا جهودا للتحقق من هويه العميل ومعلومات الاتصال وبمعنى اخر اكثر وضوحا يجب على

الاخصائيين الاجتماعيين الاعلان عن اداء تلك الخدمات التي تم الترخيص لها او يمتلك شهاده تؤهله لممارستها وتلقى تدريبا على تقديم هذه الخدمه وان عدم الكشف عن هويه الاتصالات الالكترونيه يجعل التحريف امرا محتملا لكل من الممارسين للخدمه الاجتماعيه والعملاء

المعيار التاسع: الخصوصية والسرية والتوثيق الامن:

يجب على الاخصائيين الاجتماعيين حمايه خصوصيه العميل عند استخدام التقنيه في ممارستهم وتوثيق جميع الخدمات مع ضمانات خاصه لحمايه معلومات العميل في السجل الالكتروني

المعيار العاشر : ادارة المخاطر:

يجب على الاخصائيين الاجتماعيين تقديم الخدمات من خلال استخدام الهاتف او اي وسيله الكترونيه اخرى ليضمنوا سلامه هذه الاجراءات بجوده عاليه واخلاقيتها لحمايه العملاء وحمايه انفسهم ضد التقاضي قانونيا وبصوره اخرى توفير مستوى من الرعايه التي تتسجم مع الاخلاقيات وقوانين الترخيص والتنظيم المعمول بها والسياسات والاجراءات والقوانين واللوائح للشركات وممارسه التجاره العادله وينبغي ان تكون السجلات دقيقه وتعكس مستوى الرعايه المقدمه ومن المهم بصفه خاصه عند تقديم الخدمات باستخدام الوسائل الالكترونيه اخذ اذن العميل الخطيه والاهتمام بالقضايا الرئيسيه مثل المبادئ التوجيهيه للاتصالات مثل التوقيت وطول رسائل البريد الالكتروني واليات الامن مثل التشفير واسم المستخدم وكلمه المرور وينبغي ان يتقاضى رسوما عادله ومنصفه توازي الخدمه التي يتلقاها العميل.

المعيار الحادى عشر: الدعوة والعمل الاجتماعى:

يجب على الاخصائين الاجتماعيين استخدام التقنيه لزياده معرفه المجتمعات المحليه حول السياسات التي سوف يستفيد منها كل من الافراد والجماعات وتسعى لتوفير الادوات والفرص والمعلومات بحيث تجعل العملاء مؤهلين للقيام بمصالحهم الخاصه.

المعيار الثانى عشر : الممارسة الادارية:

يجب على الاخصائى الاجتماعى ان يبقى على اطلاع بكل ما يتعلق بالتقنيه التي من شانها ان تقدم الخدمات والبرامج الاجتماعيه بجوده عاليه والاستثمار فيها والحفاظ على هذه النظم وانشاء سياسات لضمان الوصول للخدمه الاجتماعيه الالكترونيه والامن المناسب والخصوصيه في نظم المعلومات

المعيار الثالث عشر: البحث

على الاخصائين الاجتماعيين اجراء وتقييم ونشر الاعمال البحثيه وتنفيذ الابحاث التي تستخدم الوسائل التقنيه وتفعيل تلك بما يضمن المصداقيه الاخلاقيه ويضمن الموافقه المسبقه للمشاركين العملاء

المعيار الرابع عشر : التعليم المستمر

يجب على الاخصائين الاجتماعيين التمسك بمعايير خدمه الاجتماعيه الالكترونيه للتعليم المهني المستمر واتباع قوانين الترخيص المعموله بها

المعيار الخامس عشر: العلاقات مع الزملاء

على الاخصائين الاجتماعيين الممارسين خدمه الاجتماعيه الالكترونيه الالتزام بالقيم المهنيه والمعايير الاخلاقيه عند الاتصال والتعامل مع زملاء المهنة

وعدم الكشف عن معلومات خاصة وسريه او حساسه عن العمل او الحياه الشخصيه لأي زميل.

المعيار السادس عشر : العلاقات مع العملاء

على الاخصائيين الاجتماعيين الممارسين للخدمه الاجتماعيه الالكترونيه ان يكونوا على علم بمهارات التواصل وديناميات العلاقات على الانترنت ومزاياها وعيوبها لتحقيق التفاعل المتبادل بين الاخصائي الاجتماعي والعميل عند البدء العمل وتوفير الخدمات للتأكد من هويه العميل والمعلومات الخاصه به

إحدى عشر:مشاكل اخلاقيات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية

يؤدي الالتزام بالأخلاقيات المهنية في الممارسة المهنية إلى : تحقيق أفضل طرق التفكير للأفراد والجماعات وتحديد العلاقات بينهم . استخدام أفضل الأدوات والأساليب مع انساق التعامل . تحقيق أعلى مستوى من الأهداف والآمال والنتائج المرجوة في الحفاظ على كرامة الإنسان . حماية حقوق الأفراد بتوفير إحساسهم بالأمان والرفاهية في حياتهم . تفعيل المشاركة الديمقراطية عن طريق تطبيق مبدأ المساواة والعدالة الاجتماعية . تنظيم العلاقة بين المهنيين العاملين بالمهنة والعملاء وزملاء المهنة بالمجتمع . عدم التمييز بين عملاء المهنة. تحديد شكل الممارسة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية،

ومع الجهود المبذولة من قبل المنظمات الدولييه لارساء هذا الميثاق وتطبيقه لضمان تقديم الخدمات الاجتماعيه والمحافظة على حقوق طالبي المساعدة ومقدميها على حد سواء الا ان ذلك لم يحد من التباين بين الممارسين في تطبيق القيم والمبادئ الاخلاقيه التي تضمنها الميثاق اثناء عمليه التدخل المهني وهذا ما ادى الى ظهور مفهوم سوء التصرف اثناء الممارسه المهنيه (Misconduct) ويعني قيام

الممارس الاجتماعي او الممارس اتخاذ قرار خاطئ اثناء تقديم عمليه المساعدة
يترتب عليه الحاق الضرر المادي او النفسي او الاجتماعي بطالبي المساعدة

وإذا كانت الدول الاوروبيه والولايات المتحده الامريكه قد قطعت شوطا كبيرا
في تفعيل اليات قانونيه للتقنين الممارسه المهنيه لخدمه الاجتماعيه من خلال
التشريعات القانونيه التي تنظم حقوق وواجبات اطراف عمليه المساعدة فان الممارسه
المهنيه للخدمه الاجتماعيه في الدول الناميه تشهد غيابا واضحا والتشريعات القانونيه
و آلياتها التنفيذيه وهذا بدوره يؤدي الى عدم ادراك الممارسين الاجتماعيين لحدود
وابعاد القواعد والقيم الاخلاقيه اثناء عمليه المساعدة.

إذا كانت القواعد المهنيه للميثاق الاخلاقي للممارسه المهنيه للخدمه
الاجتماعيه قد تآثرت صياغتها بالجوانب الثقافيه والاجتماعيه السياسيه والقانونيه
للمجتمعات التي نشأت فيها فان القيم المحوريه التي استنبطت منها تلك القواعد
كاحترام كرامه الانسان وتقديم المساعدة غير المشروطه وحق تقرير المصير وتحقيق
العداله الاجتماعيه والسريه هي قيم مقبوله في كل المجتمعات الانسانيه وتحظى
بتأييد الممارسين للعمل الاجتماعي وعلى هذا الاهتمام يجب ان ينصب حول ايجاد
اليات تنفيذيه اثناء التطبيق تتوافق مع ثقافه مجتمع الممارسه وليس رفض القيم
المحوريه التي تضمنها الميثاق الاخلاقي .

ومن هنا تكون الحاجه ملحه الى تقنين الممارسه المهنيه للخدمه الاجتماعيه
من خلال تفعيل القواعد والقيم الاخلاقيه اثناء عمليه تقديم المساعدة للافراد
والجماعات بما يتضمن تحديد مهام وواجبات وحقوق اطراف عمليه المساعدة كما ان
تقنين الممارسه المهنيه يجعل من ممارسه الخدمه الاجتماعيه عملا محاسبيا ينتج
منه كثير من الاثار الايجابيه التي تنعكس على الممارس الاجتماعي وطبيعته العمل
الذي يقوم به.

تمثل القيم والقواعد الاخلاقية اطارا عاما لممارسه مهنة الخدمه الاجتماعيه وتقديم خدماتها للافراد والجماعات والمجتمعات الانسانيه بكفاءه وفاعليه ولقد سعت الخدمه الاجتماعيه عبر عمرها القصير الى محاوله تاكيد هويتها المهنيه بين مهن المساعدو الانسانيه من خلال الاهتمام بالقيم الانسانيه خلال الممارسه المهنيه لضمان حقوق وواجبات طالبي المساعدو.

وتستمد اداب وسلوك واخلاقيات كل مهنة من طبيعه المهن ونشاطها واهدافها وتتحدد تلك الاداب والاخلاقيات من خلال اللوائح والقوانين المنظمه لمزاولة هذه المهنة حيث تعد هذه الاخلاقيات المهنيه اتجاهات وقيما وانماطا سلوكيه محددو لكيفيه استخدام السلطات والصلاحيات عند التعامل مع الاخرين فهي بمنزله رقباه اجتماعيه يمارسها مجتمع المهنة على العاملين.

وفي هذا الاتجاه تسعى المؤسسات التعليميه لتدريس الخدمه الاجتماعيه الى تدريب الممارسين الاجتماعيين على كيفيه تقديم اوجه المساعدو الانسانيه في اطار القيم والقواعد المهنيه ويتم ذلك من خلال اكساب الممارسين الاجتماعيين المهارات اللازمه لمراعات تلك القيم والقواعد المهنيه ومن ضمنها قيم تقديم المساعدو، وتحقيق العداله الاجتماعيه، والاحترام وتقدير كرامه الانسان، وادراك اهميه العلاقات الاجتماعيه، والكفاءه والمقدره، ومع ان هذه القيم الاساسيه التي تضمنها الميثاق الاخلاقي تعبر عن الثقافه الغربيه -المجتمع الامريكى- الا ان هذه القيم مقبوله في كل المجتمعات الانسانيه وعلى هذا فالاهتمام يجب ان ينصب حول ايجاد اليات تنفيذيه تتوافق مع ثقافه مجتمع الممارسه وليس رفض القيم المحوريه التي تضمنها الميثاق الاخلاقي.

يعاني الممارسون الاجتماعيون في مؤسسات الممارسه المختلفه كثيرا من الغموض حول الالتزام بالقيم والقواعد المهنيه واليات تطبيقها حيث ان المتخرج من

تلك الاقسام يفترق الكثير من المهارات المهنيه في تطبيق مبادئ وقيم الممارسه المهنيه اثناء عمليه تقديم المساعده لطالب الخدمه ولذلك فان عدم ادراك والتزام الممارس الاجتماعى بالقيم والقواعد المهنيه لممارسه الخدمه الاجتماعيه يؤدي الى غياب هويه الخدمه الاجتماعيه وعدم الاعتراف بدورها الريالي بين مهن المساعده الانسانيه كما يؤدي الى قصور مخرجات الممارسه المهنيه وضعف تاثيرها في طالبي المساعده ومجتمع الممارسه.

يرى الكثير من المعنيين بشأن العمل الاجتماعى ان الميثاق الاخلاقي وما تتضمنه من قيم اخلاقيه هو صناعه نشات في مجتمعات غريبه لها خصوصيتها الثقافيه والاجتماعيه فعلى سبيل المثال يرى يونس عام ١٩٧٨ ان الخدمه الاجتماعيه نشات في المجتمعات الراسماليه الغربيه اتسقت منها اخلاقياتها ومبادئها وهذا قد يؤدي لفشل تلك الاخلاقيات والمبادئ في المجتمعات الاخرى ويضيف عجوبه ٢٠٠٤ ان الخدمه الاجتماعيه بما تحويه من اخلاقيات ومبادئ وقيم ومفاهيم مهنيه هي خلاصه ثقافيه غريبه وعلى هذا فان نقلها باكملها دون تعديل للوطن العربي لا يمكن ان يقول ذا فاعليه كبيره لكي تكون الممارسه ذات فعاليه وتأثير لابد ان تقوم على معطيات المهنة وطبيعته ال المجتمع في الوقت نفسه وهذا ما توفره البحوث الاجتماعيه والى ذلك فان الاخلاقيات والمبادئ على ناحيتين هي طبيعه الانسان الذي تتعامل معه وفلسفه الاصلاح الاجتماعى.

ويشير رجب عام ١٩٩٠ الى ان التطبيق القصري لمبادئ واخلاقيات الخدمه الاجتماعيه في مجتمعات دول العالم الثالث الكثير من المخاطر فتلك المبادئ الاخلاقيه تتاثر بالمتغيرات الاجتماعيه والثقافيه السائده في المجتمعات الغربيه التي تختلف عن غيرها من المجتمعات الاخرى وينادي باهميه توطين عناصر الممارسه المهنيه والتي ياتي من ضمنها الميثاق الاخلاقي وما يتضمنه من قيم.

وعلى سبيل المثال فان نظره المجتمعات الغربيه لقيمه عمليه المساعدة ترتكز على استثمار قدرات الانسان وتفعيل ادواره والوظيفيه مع ذاته وفي البيئه التي يعيش فيها وهذه النظره مستمده من قيم راديكاليه وفرديه متاصله في المجتمعات الغربيه تشجع الاستقلاليه والفرديه والحريه الشخصيه فنجد الممارس الاجتماعى يشجع طالبي المساعدة على تنميه قدراته واستثمار امكانياته والاعتماد على ذاته.

وفي مقابل ذلك نجد ان ممارسي العمل الاجتماعى في المجتمعات العربيه يدركون عمليه المساعدة على انها عمل من اجل العملاء وليس مع العملاء فيتم تقديم مساعدات ماديه وعينييه لطالبي المساعدة دون استثمار وتنميه قدراتهم الذاتيه والبيئيه للتكيف مع المشكلات التي تواجههم ومن هنا نجد ان الابعاد الثقافيه والاجتماعيه تؤثر كثيرا في مدى ادراك ممارس العمل الاجتماعى لمفهوم القيم الاخلاقيه وطبيعته الالتزام بها اثناء عمليه المساعدة المهنيه.

وفي مثال اخر نجد ان مبدا حق تقرير المصير يفهم منه انه يعنى الحريه المطلقه في جميع الامور ولكل الناس ويمكن تفسيره بانه تقليل تدخل دوله لتمكين الافراد ليصبحوا اكثر قدره على تقرير مصيرهم كما يمكن تفسيره بان تقرير مصير الشخص مقيد بالقرارات والاحكام التي تصدرها المحاكم والهيئات التشريعيه فهناك اتفاق سائد على مبدا حق تقرير المصير ولكن هناك تفسيرات عده حول كيفيه تحقيقه ففي هذا السياق يرى ده (راسكي) ان الممارسين الاجتماعيين يعلمون انه كلما كان الناس غير واعين بالموارد او غير قادرين على تقدير المخاطر المرتبطه بالقرار كانوا عاجزين عن اتخاذ قرارهم بحريه.

ونلاحظ ان الاتجاه الغالب في المجتمعات العربيه هو استيراد الميثاق الاخلاقي دون محاوله توطينه حسب ظروف مجتمعاتهم وهذا ما يضعهم في اشكاليات مهنيه عده بسبب اختلاف الاخلاقيات ومبادئ وقضايا الميثاق الاخلاقي

الغربي عن اخلاقيات ومبادئ وقضايا المجتمعات العربيه وهذا يؤثر في تطبيقها سلبيا لانها تخضع لتطبيق سطحي عام غير مدروس دون الاهتمام الحقيقي بملامسه قضايا المجتمعات العربيه كما ان اختلاف الترجمة والفهم بين المهتمين بنقل الميثاق الاخلاقي للغه العربيه يمثل اشكاليه مهنيه مهمه وذلك بسبب اختلاف المسميات والمعاني بين المجتمعات الغربيه والعربيه وهذا يزيد من سوء الفهم وكثره التفسيرات المتضاربه بين الممارسين الاجتماعيين ومن ثم وجود اختلاف في تطبيق الميثاق الاخلاقي عند الممارسه المهنيه.

بشير ال سعود ١٩٩٦ الى ان استتساخ النموذج الغربي للميثاق الاخلاقي وما تضمنه من قيم اخلاقيه ومهنيه وتطبيقه بحذافيره في المجتمعات العربيه يؤدي الى كثير من الاشكاليات المهنيه التي تواجه ممارسي العمل الاجتماعي اثناء مرحله التطبيق.

وتطبيق الميثاق الاخلاقي في المجتمع يجعل اخلاقياته ومبادئه المهنيه تتاثر باخلاقيات ومبادئ المجتمع الذي تمارس فيه مما يجعلها بدرجه او باخرى تتاثر باخلاقيات ومبادئ الممارسين الاجتماعيين عند الممارسه الامر الذي يؤدي الى اختلاف تطبيق الممارسين الاجتماعيين للاخلاقيات والمبادئ المهنيه حسب ما يتفق مع الاخلاقيات والمبادئ التي يؤمنون بها مما يؤثر في درجه الحياد والموضوعيه المهنيه التي من المفترض ان تتميز بها ممارسه مهنة الخدمه الاجتماعيه.

وقد ظهرت في المجتمعات العربيه بعض الاصوات التي ترى الحاجه الماسه الى ايجاد ميثاق اخلاقي ياخذ في الحسبان الاعتبارات الثقافيه والاجتماعيه السائده في مجتمع الممارسه بدلا من التبعية الضمني للنساق الاخلاقي الغربي لما لذلك من تاثير في طبيعه تطبيق القيم الاخلاقيه والالتزام بها اثناء عمليه الممارسه.

وفيما يتعلق بطبيعته الممارسه المهنيه للعمل الاجتماعى فان الممارس الاجتماعى يفتقر الى الفهم الواضح لمقومات العمل المهني ومن هذه المقاومات المبادئ والقيم الاخلاقيه فالادوار المهنيه للممارس الاجتماعى تتسم بالغموض وعدم الوضوح وفي بعض الاحيان التعارض مع مهن المساعده الانسانيه الاخرى ونتيجه لذلك لا يتم الالتزام بالقيم الاخلاقيه اثناء الممارسه المهنيه.

ان عدم تطبيق المهنة بضوابطها الاخلاقيه والمهاريه والنظريه يؤثر سلبا في درجه فاعليتها ويؤدي الى هدر في الوقت والجهد مع عدم تحقيق الاستقاده للعملاء لان التدخل المهني لا يعطي اثاره المطلوبه وهذا يعرض المهنة للاساءه بشكل غير مباشر مما يفقدها مكانتها في المجتمع ويقلل من الاعتراف بها باعتبارها مهنة كبريجه حتميه لعدم جدوى خدماتها.

هناك علاقه ضعيفه بين مدى ادراك ممارسي العمل الاجتماعى للقيم الاخلاقيه وبين مدى الالتزام بها فالالتزام بهذه القيم اثناء الممارسه المهنيه ياتي من خلال الوعي والفهم بمدلولاتها ومن هنا فادراك ممارس العمل الاجتماعى للقيام الاخلاقيه يتضمن جانبا معرفيا يتشكل من خلال المعرفه النظريه والخبرات التطبيقيه ان وجود جمعيات مهنيه لممارسي العمل الاجتماعى يكون لها السلطه الاعتباريه في تمهين العمل الاجتماعى وتوصيف ادواره وقياس مخرجاته يسهم في تفعيل القيم الاخلاقيه اثناء الممارسه المهنيه ويزيد من مدى ادراك والتزام ممارسي العمل الاجتماعى بتلك القيم.

وخلصه القول ان اليات تفعيل مدى الالتزام بالقيم الاخلاقيه اثناء الممارسه المهنيه ينطلق من الاهتمام بالوضع الثقافى والاجتماعى وخصوصيه مجتمع الممارسه من خلال توطين سياسات وبرامج الممارسه المهنيه اضافه الى الاهتمام

بالعمل الاجتماعي المؤسسي الذي يقوم على انشاء هيئات للعمل الاجتماعي تراقب جوده المخرجات وكفاءه الخدمات.

ومن صور مشاكل اخلاقيات الممارسة المنية للخدمة الاجتماعية الاتي:

١- القصور في مدى وعي الممارسين لاخلاقيات المهنة اثناء الممارسه وانعكاس ذلك سلبا على جوده الاداء المهني.

٢- لدى بعض الممارسين اخطاء مهنيه تتمثل في التورط في قبول هدايا او دعوات من العملاء والتورط في علاقات ماليه معهم.

٣- قيام الممارس الاجتماعي بالدفاع عن العملاء من بينها عدم محاسبه الممارس الاجتماعي في حاله عدم قيامه بالدور.

٤- عدم وجود جهه مهنيه مسؤوله عن اجراءات تطبيق الميثاق الاخلاقي.

٥- عدم اعداد المجتمع بافراده ونظمه ومؤسساته يتقبل واستيعاب الجزاءات والحقوق والواجبات التي يفرضها الميثاق الاخلاقي للمهنة على كل من الممارس الاجتماعي والعميل.

إثنى عشر: مقترحات لمشاكل اخلاقيات الممارسة المنية للخدمة الاجتماعية

١- يظل الالتزام بالقيم الاخلاقيه لممارسه الخدمه الاجتماعيه مرهونا بمدى ادراك الممارسين لطبيعته القيم الاخلاقيه وكيفيه تطبيقها اثناء تقديم عمليه المساعده ومن هنا تاتي اهميه ايجاد معايير مقننه يتم من خلالها قبول الملتحقين باقسام وكليات الخدمه اجتماعيه تتضمن قياس الاستعداد البدني والنفسي لممارسه العمل الاجتماعي.

٢- طب مين البرامج العلميه بكليات واقسام الخدمه الاجتماعيه مقررات منهجيه تتناول القيم الاخلاقيه اثناء الممارسه المهنيه في التعامل مع طالبي المساعده يمكن تدريب الملحقين على تطبيقها اثناء تقديم عمليه المساعده .

٣- تمهين ممارسه العمل الاجتماعي من خلال ارتكاز على ثلاثيه المعرفه والمهاره والقيم التي من خلالها يمكن تحقيق المحاسبية في العمل الاجتماعي وقياس مدى كفاءه وفاعليه مخرجات عمليه المساعده في تحقيق الاهداف المرجوه .

٤- ان عدم وجود تنظيمات مهنيه تجمع الممارسين الاجتماعيين لتطبيق الرقابه المهنيه من خلال المقاييس والاختبارات المهنيه والتراخيص المهنيه اسهم في عدم وجود ميثاق اخلاقي وطني المهنة يقلل تطور وتنظيم المهنة ويضمن فاعليه ممارستها ومن هنا تكون الحاجه ملحه الى ايجاد مثل هذه التنظيمات ودعمها ماديا ومعنويا للارتقاء بالعمل الاجتماعي .

٥- ضروره تدريس اخلاقيات واداب الممارس المهنيه ضمن مقررات برامج تعليم الخدمه الاجتماعيه وذلك للحد من الانتهاكات القانونيه لطالبي المساعده وللوقايه من الاخطاء المهنيه التي تحدث اثناء تقديم عمليه المساعده .

٦- ضروره تفعيل الاجراءات التأديبيه لحد من الاخطاء غير الاخلاقيه التي يمارسها الممارسون الاجتماعيون اثناء الممارسه المهنيه

٧- ضروره انشاء قانون للممارسه المهنيه للخدمه الاجتماعيه يمكن الرجوع اليه لتقنين عمليه تقديم عمليه المساعده .

٨- اقتراح وحده تدريبيه لتعليم اخلاقيات ومسؤوليات الممارسه المهنيه للخدمه الاجتماعيه وزياده التنظيم والتقدير القيمي لدى طلاب الخدمه الاجتماعيه

٩- ضروره وجود نظام محاسبي للأداء المهني للاخصائي الاجتماعي لضمان مخرجات الادوار المهنية .

- المراجع المستخدمه:

- ١-القرني، محمد بن مسفر. "مدى إدراك والتزام الممارسين الاجتماعيين بالقيم الأخلاقية لممارسة الخدمة الاجتماعية."مجلة البحوث الأمنيةمج ، 17ع (٤١) ٢٠٠٨
- ٢-السروجي، طلعت مصطفى، و أبو النصر، مدحت محمد محمود. (٢٠٠٨) القيم والأخلاقيات المهنية في الخدمة الاجتماعية.مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع ٢٤، ج ٢، ٥٠٩،
- ٣-السكيت، منال عطاء سليمان. (٢٠١٧)الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية ومسئوليات الممارسة المهنية.مجلة البحث العلمي في التربية، ع ١٨، ج ١
- ٤-البريثن، عبدالعزيز بن عبدالله. (٢٠١٤) التوافق بين قيم الخدمة الإجتماعية وبعض القيم في الأديان السماوية والمعتقدات الدينية.مجلة جامعة جازان للعلوم الإنسانية، مج ٣
- ٥-العبدالكريم، خلود برجس. (٢٠١٧) أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.مجلة الخدمة الإجتماعية، ع ٥٧، ج ٧
- ٦-جمعية الاخصائيين الاجتماعيين (٢٠٢٢) الميثاق الاخلاقي للخدمة الاجتماعية ، المملكة العربية السعودية
- ٧-على الدين السيد : مقدمة في الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، مؤسسة نبيل للطباعة ، القاهرة ، 439:431ص ص ، ٢٠٠٠
- ٨-العبدالكريم، خلود برجس. (٢٠١٧). (أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية الإلكترونية.مجلة الخدمة الإجتماعية، ع ٥٧، ج ٧، ١٥ - ٣٢.

الفصل الثانى

القيم والأخلاقيات المهنية فى الخدمة الاجتماعية

الفصل الثانى

القيم والأخلاقيات المهنية فى الخدمة الاجتماعية

محتويات الفصل:

- مقدمة .
- أولاً: ماهية الأخلاقيات المهنية
- ثانياً: الفرق بين القيم والأخلاقيات
- ثالثاً: التطور التاريخي لأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية
- رابعاً: أسباب الاهتمام الأخلاقيات المهنية
- خامساً: أهمية القيم والأخلاقيات المهنية للخدمة الاجتماعية
- سادساً : أغراض الاخلاقيات المهنية للخدمة الاجتماعية
- سابعاً: دور الأخلاق المهنية للخدمة الاجتماعية
- ثامناً : معايير الأخلاق المهنية للأخصائين الاجتماعيين
- تاسعاً : : قواعد السلوك الأخلاقي
- عاشراً : مداخل تفسير السلوك الاخلاقى
- إحدى عشر: مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي
- إثنى عشر: المبادئ الأخلاقية للمنظمة
- ثالث عشر: صفات الأخلاق المهنية للأخصائين الاجتماعيين
- الرابع عشر: العوامل التي تؤثر على أخلاقيات الوظيفة العامة
- الخامس عشر: العقوبات التي تواجه اخلاقيات المهنة
- السادس عشر: آليات ترسيخ أخلاقيات المهنة
- السابع عشر: الإطار العام والتصور المقترح للميثاق الأخلاقي للاختصاصيين الاجتماعيين
- المراجع المستخدمة .

مقدمة :-

القيم والاخلاق أشياء هامة في حياة أي فرد وجماعة ومنظمة ومجتمع، من منطلق عدة أسباب ، منها علي سبيل المثال أنها عنصر موجة للسلوك الإنساني ، ولها دور في اختيار الوسائل والغايات، والمساعدة في اختيار القرارات والأفعال المناسبة والسليمة والمقبولة .

وبكلمات أخرى فإن القيم والاخلاقيات تتجلى أهميتها في كونها وسيلة لترشيد السلوك الإنساني بصفة عامة ، إذ يرتبط الإنسان بالضرورة بعلاقات مع الآخرين وكل طرف من أطراف هذه العلاقات يسعى نحو تعظيم منفعته ومصالحته مما يحدث أحيانا تعارض بين هذه المنافع والمصالح ، وعدم وجود ضوابط أخلاقية يؤدي إلي الإضرار بأطراف العلاقة مما يلزم وجود موازين تعمل تحقيق التوازن بين المنافع والمصالح المتعارضة من أجل خير الجميع ، وهذه الموازين هي القيم والاخلاقيات. ففي غياب الأخلاق يصبح الوصولي المتسلق رجلاً رائعاً مميّزا وفي غياب الأخلاق يصبح الكسول المتواكل رجلاً مناضلاً مكافحاً وفي غياب الأخلاق يصبح اللص ذو الآساليب الملتوية رجلاً عصامياً شجاعاً وفي غياب الأخلاق تنصدر الرداءة والسوء وتترجع الجودة والأشياء الجميلة . وفي غياب الأخلاق تنقلب الموازين وتنعكس الصور ويختلط الحابل بالنابل.

وحين تغيب الأخلاق يصبح من السهل جداً هضم حق موظف مخلص مجتهد طوال الوقت والتتكر لجهوده . وحين تغيب الأخلاق يصبح من السهل جداً الانتصار للإنسان السيئ الرديء وتغيب الآخر الأكثر كفاءة وإخلاصاً ولا شك في أن القيم والأخلاقيات في كل مجتمع هي نتاج تطور تاريخي طويل.

لهذا فهي مكون رئيسي في ثقافة أي مجتمع ، وضرورية في تكوين أي مجتمع ، وفي تحقيق الاستقرار فيه ، بل وتطوير هذا المجتمع وتحسين جودة الحياة فيه.

أولاً: ماهية الأخلاقيات المهنية

الأخلاقيات هي دراسة القيم، وعلاقتها بأنماط السلوك، فعندما يدرس علم الاجتماع موضوعات مثل الانحراف والقوى والعلاقات الاجتماعية، فإنه يدخل ميدان الأخلاق أما كلمة الأخلاق دون إضافة مصطلح الاجتماعية إليها، تشير إلى 1 فلسفة الصواب والخطأ في السلوك . يتوجب علينا أن نعود إلى أصل كلمة أخلاق moral، وأخلاق نظرية ethique، أن الاشتقاق اللغوي لـ ethique الأخلاق النظرية ترجع للكلمة اليونانية ethe ،التي تعني العادات الأخلاقية، بينما تعود الأخلاق morale إلى الكلمة اللاتينية mores والتي تعني الأعراف، والكلمتان وأن كانتا تتسمان بدلالات متقاربة غاية القرب، وتحيلان على مضامين متشابهة إلى فكرة العادات الأخلاقية وسبل العمل التي يحددها الاستعمال، إلا أن التحليل يعطي لنا تمييزاً بينهما حيث تتسم ethique بالسمة النظرية، وتتجه نحو التفكير في أسس الأخلاق التي تبحث في قواعد السلوك وتشكل الأحكام الأخلاقية حول الخير والشر وبقصد أيضاً بهذا المصطلح التصورات والتمثيلات التي تساعد البشر على إدراك الخير والشر، وما هو صحيح وما هو خاطئ، كما يقصد به العلم الفلسفي الذي يتناول جميع هذه المسائل أصبح من المؤلف استنباط مفهوم إجرائي محدد لمعنى الأخلاق، وفي ضوء هذه المهمة يمكن القول أن الأخلاق هي : مجموعة من القواعد والمعايير التي يتفق حولها أطراف داخل المجتمع، مرتبطة بمجالات مختلفة ويسعى إلى ضبط الممارسة الأخلاقية .

وتعرف الاخلاقيات المهنة : بأنها مجموعة القيم والنظم المحققة للمعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الأعمال الوظيفية والتخصصية، وفي أساليب التعامل داخل بيئة العمل، ومع المستفيدين، وفي المحافظة على صحة الإنسان، وسلامة البيئة.

ثانياً: الفرق بين القيم والأخلاقيات

القيم مكون داخلي ومعنوي وعاطفي وعقائدي ، بينما الأخلاق أقرب إلي السلوك والممارسة والتعامل مع الآخرين وإلي الناحية الإجرائية. فعلي سبيل المثال : من القيم العدالة ، بينما عدم التمييز السلبي بين الناس هو أخلاق. ومن القيم العطاء ، بينما التبرع بالمال للفقراء والمساكين هو أخلاق.

القيم أكبر وأعم من الأخلاق ، أي أن الأخلاق تأتي تحت مظلة القيم. والأخلاق تستند أساساً على القيم. فعلى سبيل المثال : واجب الامتناع عن الجرائم والقتل والاعتصاب هو من الأخلاق. وذلك يستند علي قيم الرحمة والصدق والإنسانية .

القيم هي كل ما له قيمة، وهي تشمل أشياء كثيرة ، والأخلاق جزء منها، بينما الأخلاق منها ما هو ذا قيمة ومنها ما ليس له قيمة. فعلي سبيل المثال : المحافظة علي المال وعدم الإسراف فيه يعتبر قيمة ، لكنه ليس خلق ، بينما الكرم خلق حسن) وهو قيمة (، والبخل خلق ذميم) وهو ليس قيمة القيم كلها حسن ، أي تختص بأمور الحسنة. بينما الأخلاق تشمل الحسنة والسيئة ، أي قد تكون حسنة وقد تكون سيئة، فعلي سبيل المثال : العدوان خلق ذميم، ورحمة الآخرين خلق حميد .

ثالثاً: التطور التاريخي لأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية

تأثرت المجتمعات العربية بما يسودها من صراعات اجتماعية وسياسية واقتصادية ومذهبية وفكرية وتباينت طبيعة هذه المجتمعات من مجتمع لآخر لتلك التأثيرات المجتمعية، والتي أصبح من خلال الأفراد غير قادرين على إشباع احتياجاتهم ومواجهة التطور والتغيير التأثيرات المجتمعية ، فظهور المهن المختلفة والتخصصات الدقيقة له أبلغ الأثر لإنشاء منظمات ومؤسّسات تساعد المجتمع

وأفراده لتلبية احتياجاته وتنميته، وحتى تصل تلك المنظمات والمؤسسات المجتمعية و الحكومية أو الأهلية لمعايير الكفاءة والجودة والإنجاز في تقديم الخدمة ، كان لابد أن تحدّد في سياسيتها ولوائحها التنظيمية ميثاقا أو دستورا أخلاقيا كمهنة التعليم والطب وغيرها من المهن حيث يعتبر الميثاق السياسي أو المبدأ الذي يوجه سلوك الممارس في مهنة ما وذلك يشمل مهنة الخدمة الاجتماعية أيضا، لأن المهنة التي تضع لمهنتها ميثاقا أخلاقيا يشير الى مدى وعيها المهني للتطوير والارتقاء بمسئولياتها تجاه المهنة بما يتناسب مع التخصص المهني وطبيعة ثقافة المجتمع.

ومرت أخلاقيات المهنة بمراحل متعدّدة، إلى أن صدر أول ميثاق شرق لمهنة الخدمة الاجتماعية، ويجدر بنا أن نذكر المراحل التي مرت بها أخلاقيات المهنة بشئ من التفصيل والإيضاح وهي:

المرحلة الأولى: الجذور التاريخية لأخلاقيات المهنة

المرحلة الثانية: تأسيس دستور أخلاقي.

المرحلة الأولى: الجذور التاريخية لأخلاقيات المهنة

منذ البداية المبكرة لممارسة الخدمة الاجتماعية ، لم يكن هناك دستور شامل لأخلاقيات الممارسة، ولكن كان هناك بعض القواعد البسيطة للممارسة، التي دونتها رائدة الخدمة الاجتماعية "ماري ريتشموند" أوائل القرن العشرين عام ١٩٢٠ ، ورغم ظهور جمعيات ومنظمات الخدمة الاجتماعية، منذ وقت مبكر إلا أنه لم يسجل دستور أخلاقي رسمي إلا في عام ١٩٤٧ حيث كان السبق في ذلك للجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين NASW في عام ١٩٦٠ قامت الجمعية ذاتها بإقرار دستور أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وأصبح بمثابة المرجع في ذلك الخصوص. وقد ساهمت تلك الأخلاقيات في تطوير ممارسة الخدمة الاجتماعية ، وتنمية فلسفة المهنة، وبناء إطار للمهارات المتخصصة. وبناء إطار

للمهارات المتخصصة .وفي اجتماع نواب الجمعية تم التصويت على إضافة خمسة مبادئ أخلاقية جديدة ومتكاملة، لتقديمها خلال اجتماع الجمعية العمومية عام ١٩٩٦ها مضاعفة الجهود هذه المهمة كان هدفُ لتجديد وتطوير الدستور الأخلاقي. بعد هذا التطور بدأ الأخصائيون الاجتماعيون يعتنون بالجانب الأخلاقي أثناء ممارستهم المهنية مع العمال، كما بدأ المتخصصون في الخدمة الاجتماعية من خلال الدراسة النظرية والبحث الميداني الاعتناء بالجانب الأخلاقي . وأيضاً ساهمت جمعيات ومنظمات في دعم أبحاث تعنى بالجانب الأخلاقي للمهنة.

المرحلة الثانية : تأسيس دستور أخلاقي.

تم إعلان الدستور الأخلاقي المعاصر من الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين NASW عام ١٩٩٤ ثم استغرقت عملية تنقيحه عامين كاملين وخلال العامين، عملت اللجنة المكونة من متخصصين في الخدمة الاجتماعية وممارسين من مجالات شتى إضافة إلى أكاديميين تقسيم العمل لثالث مراحل رئيسة وهي:

المرحلة الأولى: تمثلت في مراجعة أخلاقيات الخدمة الاجتماعية الموجودة في الأدبيات.

المرحلة الثانية : تمحورت حول إعادة قراءة الدستور الأخلاقي الصادر سنة ١٩٩٧.

المرحلة الثالثة: خصصت فقط لتنظيم الدستور الجديد من حيث قابلية تطبيقه، ومدى دعمه وتعزيزه للممارسة المهنية

رابعا : أسباب الاهتمام بالقيم والأخلاقيات

تمثل القيم والأخلاق خطوطاً توجيهية للشخص المهني عند صنع وإصدار القرارات المهنية المتعلقة بممارسته للمهنة التي ينتمي إليها ، وإن أهميتها تزداد بالتناسب مع آثار ونتائج هذه القرارات.

في الوقت الحاضر كثر الحديث عن القيم والأخلاقيات المهنية ، وتتعالى الأصوات من أجل قيم وأخلاقيات المهن وقيم وأخلاقيات العمل برغم أنها قبل عقود قليلة فقط لم تكن موضع اهتمام ، كما لم تكن موضوعا نمطيا في أدبيات الغالبية العظمي من المهن - ومنهم مهنة الخدمة الاجتماعية - كما أن ما كتب عنها لا يخرج عن كونه اهتمامات ذاتية ، من أجل إضفاء قدر من الاعتبار الإنسانية والأخلاقية علي ممارسة المهن في مختلف المجالات. نظرا لحدوث أخطاء مهنية عديدة من قبل بعض الأشخاص المهنيين ، ونظرا لاتساع الانتقادات الموجهة لبعض المهن نظرا لعدم الت ازامها بالمهنية في بعض الأحيان ، وحرصها أحيانا علي تحقيق الربح علي حساب الكفاءة والفاعلية إلي حد إهمال مسئوليتها الاجتماعية والأخلاقية.

لم يعد الصمت سهلا إزاء ذلك. لذلك ازد الحديث عن الرؤية القائمة علي القيم والأخلاقيات المهنية ، والتي لا تقل أهمية عن معايير الربح في نموذج جديد هو النموذج الاجتماعي الأخلاقي. وفي هذه الأيام كل الجامعات تقريبا تدرس موضوع الأخلاق ، وغالبا تطلب من طلبتها ارسدة هذه المادة بسبب ما تعنيه من دلالة لحياتهم المهنية ومستقبل مجتمعنا. ونحن نؤكد بضرورة تدريس هذه المادة لطلاب الجامعة علي اختلاف تخصصاتهم وذلك لتوعية هؤلاء الطلاب بأخلاقيات المهنة التي يعدون لممارستها بعد التخرج ، وهذا الوعي ضرورة لرفع مستوى الأداء والإنجاز لمصلحة المهنة والشخص المهني والمتعاملين معه.

خامسا: أهمية القيم والأخلاقيات المهنية للخدمة الاجتماعية

(١) تحديد مسؤوليات الأخصائي الاجتماعي في استخدام البناء المعرفي للخدمة الاجتماعية، وتنميته وتطويره لتنظيم موارد المجتمع، من أجل تدعيم الوجود الإنساني لجميع العمالء الذين يتعامل معهم بدون تفرقة أو تمييز بين فرد وآخر

٢) تحديد مستويات السلوك المهني الأخصائين الاجتماعيين في علاقاتهم المهنية مع الذين يؤدون لهم الخدمة كمستفيدين من المؤسسات التي يعملون معها، ومع زملائهم من الأخصائين الاجتماعيين ومع التخصصات الأخرى

٣) تمثل القيم والأخلاقيات المهنية الإطار الذي في ضوئه يحكم الأخصائي الاجتماعي على المواقف المختلفة التي يواجهها، وكذلك الأساس الكيفي الذي يوجه التفاعلات والتعاملات التي يرتبط بواقع الممارسة الإنسانية، حيث إن بعضها عام يمثل القيم العامة وبعضها خاص .

٤) تبرز أهمية القيم والأخلاقيات المهنية وبتزايد دورها على القرارات الاستراتيجية التي يتخذها الأخصائين الاجتماعيين في المواقف المتعددة للممارسة المهنية، لملاحقة ما يعتري المجتمع من تغيرات تؤثر على طبيعة الممارسة في المجالات المتعددة

٥) إن وجود القيم والأخلاقيات المهنية تعتبر بمثابة أساس لحماية العمال الذين يتعاملون مع الأخصائي الاجتماعي من الاستغلال أو سوء التصرف، كما أن الالتزام بها عامل من عوامل زيادة ثقة في الأخصائي الاجتماعي وزيادة كفاءته في القيام بدوره على أساس عالقة مهنية بعيدة عن التحيز.

سادسًا : أغراض الاخلاقيات المهنية للخدمة الاجتماعية

١- تحديد القيم والأخلاقيات التي تدعم الممارسة المهنية الأخصائين الاجتماعيين.

٢- توفير التوجيهات والإرشادات المرتبطة بالتصرفات والسلوكيات الأخلاقية الأخصائي الاجتماعي أثناء الممارسة، ووضع معايير المحاسبة خلال تلقي الخدمة.

٣- تحدد بوضوح الدور الذي يقوم به أخصائي العمل مع الأفراد والأسر، في إطار ثقافة و قيم المجتمع المتفق عليها.

٤- توفر أخصائي العمل مع الأفراد والأسر الإرشادات والتوجيهات الخاصة بطبيعة التعاون مع الزملاء من نفس التخصص والزملاء من تخصصات أخرى.

٥- توفر أخصائي العمل مع الأفراد والأسر الأسس الأخلاقية لعمليات التدخل المهني واتخاذ القرارات المهنية.

٦- تحدد الواجبات المهنية أخصائي العمل مع الحالات الفردية في ضوء القيم والمعايير الأخلاقية.

سابعاً : دور الأخلاق المهنية للخدمة الاجتماعية

إن الالتزام بالأخلاق المهنية يسهم في تحسين اتمع بصفة عامة إذ تقل الممارسات غير العادلة ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص ويجني كل امر إثمرة جهوده أو يلقي جزء تقصيره، وتستند الأعمال الأكثر كفاءة وعلما وتوجه الموارد لما هو أنفع وتضيق على الخناق على المتعاملين والانتهازيين، وتوسع الفرص أمام اتهدين كل هذا وغيره يتحقق إذا التزمنا الجميع بالأخلاق، كما أنها تؤدي إلى:

(١) دعم الرضا والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس إذ يسود العدل ويحصل كل ذي حق على حقه مما يجعل غالبية الناس على حالة الرضا واستقرار.

(٢) توفير بيئة مواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على الجميع.

(٣) زيادة ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة واتمع واتمع ويقلل القلق ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد.

(٤) تقلل تعرض المؤسسات للخطر لأن المخالفات والجرائم والمنازعات تقل إذ يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولا وأخيرا قيمة أخلاقية.

٥) إن وجود موثوق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب أو ليحكموا على السلوك الذي وقع .

ثامنا : معايير الأخلاق المهنية للأخصائيين الاجتماعيين

هناك معايير لا بد للفرد أن يمر عبرها حتى يتم وصوله إلى مستوى مقبول من الأخلاق المهنية في إطار المهنة التي يقوم ا وهي كالتالي - :

(١) **الانضباط والالتزام:** على الاخصائي أن يقوم بعمله في وقت الدوام الرسمي

ويحترم الإجراءات والقوانين الواجبة بحيث أن الغياب والتأخير يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السلبى للموظف، و يمكن للموظف الوصول إلى أعلى درجات الانضباط من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته، معرفة واجباته والخطة الزمنية لإنجازها، ضبط الوقت، إعطاء لنفسه الراحة الكافية وإعلام الجهات المعنية في حالة غيابه.

(٢) **التعاون:** للمشاركة والتعاون دور مهم من خلال الاحتكاك بالآخرين في نقل

الخبرات والمعارف وإنشاء علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشكلات العمل.

(٣) **الاحترام:** فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يدرك الأخصائي سياسات

احترامه لمن هم أعلى أو أقل منه ويجب على الموظف أيضا أن يكون محترما للكرامة الإنسانية والخصوصية.

(٤) **النزاهة:** هي منظومة من القيم المتعلقة للأمانة والصدق والإخلاص .

(٥) **تحمل مسؤولية:** بمعنى تحمل مسؤولية عند إنجاز الأعمال سواء كانت سيئة

أم جيدة، وتحقيق الأهداف مهما واجه هذه المواقف الصعبة.

(٦) **الإنتاجية:** حيث يمكن للموظف إدارة وقته وتطوير ممارساته من خلال أداء

مهامه في المنظم.

٧) **صفات الإخصائي:** فالمشرف يتوقع من الموظفين التعاون مع بعض لتحقيق أهداف العمل لذلك يجب على الأخصائي أن يحسن علاقته بالمنظمة الوظيفية وبزملاء العمل، ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر في الأخصائي الولاء، الصدق، الثقة المتبادلة، التعاون في إنجاز المهام، الأمانة، وروح المسؤولية.

٨) **فرق العمل:** بحيث يتضمن فرق العمل إنجاز المهام بكفاءة وفعالية أكثر وروح التضحية، فتح فرص التعلم وإعطاء مج للآخرين للتعلم، التوجه نحو المستهلك وتحقيق أهداف المنظمة، التحلي بالسلوكيات الإيجابية في علاقاته مع أعضاء فريق العمل والثقة في الآخرين.

تاسعا: قواعد السلوك الأخلاقي

تعد قواعد السلوك مجموعة مبادئ ومعايير تهدف إلى ضمان النزاهة والشفافية والمساءلة في جميع ما يتعلق بالمنظمات، وتعد هذه القواعد ملزمة بشكل قانوني. وتهدف قواعد السلوك الوظيفي إلى إرساء الانضباط الوظيفي والشفافية والنزاهة والموضوعية والكفاءة والولاء والفاعلية في سلوك موظفي المنظمات أثناء تأدية واجباتهم ومهامهم الوظيفية، كما تهدف إلى غرس القيم الأخلاقية لدى الموظف للنأي بنفسه عن مواطن الشبهات التي قد تتال من كرامة الوظيفة وهب لها، حيث انه ترسيخ لمفهوم الإدارة الرشيدة وتعزيز الأداء الوظيفي، ولتعزيز هذه الغايات لدى الموظفين يجب أن يلتزموا بالمبادئ والقيم التالية:

١) **الشفافية:** إعلان المنظمة عن سياستها وأهدافها وغاياتها ومعاييرها، وتطبيق مبدأ المساءلة في حدود القوانين .

٢) **النزاهة:** أن يكون الموظفين فوق كل مبدأ الشبهات وعليهم الالتزام بالترفع عن الانحياز وتطبيق مبدأ العدالة على الكل.

٣) **الحيادية والموضوعية:** يعتبر عنصرا هاما لتعزيز ثقة المجتمع بأعمال المنظمة، والالتزام بالحياد والنزاهة والشفافية، والالتزام بالقوانين والتشريعات لتحقيق الموضوعية.

٤) **العدالة والمساواة:** التعامل بعدل مع كافة موظفي المؤسسة، ولا يحق التلاعب وانتفاع شخص دون آخر.

٥) **الأمانة والاستقامة:** أي تحلي الموظف بقيم خلقية حميدة وأداء العمل بكل أمانة وتجرد وحياد ومسؤولية والحرص على الالتزام بالقوانين.

٦) **العلاقات الداخلية:** والتي ترتبط بالموظفين يتعامل معهم في المنظمة سواء مع زملاءهم أو مع مدراءهم، حيث يجب أن تتميز العلاقات بالاحترام والتوقير والسمع والطاعة، والمحافظة على أسرار المؤسسة، والتنسيق المستمر، والتعاون الدائم معهم، والعدل والإحسان، والاهتمام بمشاكل الموظفين.

عاشرا: مداخل تفسير السلوك الاخلاقي:

١- **المدخل الفردي (الشخصي):** إن السلوك الأخلاقي المقبول وفق هذا المدخل يقوم على أساس قدرته على تعظيم مصلحة لفرد بذاته على المدى البعيد أن المديرين يتخذون قراراتهم ومواقفهم التي تحقق مصالحهم الشخصية أولا، ثم تأتي بعد ذلك مصلحة الافراد الاخرى هكذا يعطل المدير أي قرار يتعارض مع مصلحته الشخصية حتى لو أدى هذا القرار إلى تعظيم وتحقيق مصالح أطراف عديد .

٢- **المدخل النفعي:** من خلال هذا المدخل يعتبر السلوك الأخلاقي النابع منه له أكبر فائدة أو نفع لأكثر عدد من الناس ومن منظمات الأعمال فإن بعض المديرين ممن يؤثر هذا في قراراتهم قد يبررون تسريح نسبة معينة من العاملين بسبب ظروف السوق للاحتفاظ بالنسبة الأكبر الباقية من الموارد البشرية المدخل إن

العواقب الناجمة من القرار يفترض أن تقدم أكبر منفعة لأكبر عدد من العاملين والأطراف الأخرى .

٣- **المدخل الحقوقي** : إن السلوك يعتبر أخلاقيا وفق هذا المدخل إذا احترم وحافظ على الحقوق الأساسية للأفراد وفي إطار منظمات الأعمال لأن القرار الأخلاقي هو الذي يحافظ ويحترم حقوق المتأثرين ان الحقوق الاساسية تتضمن حقوق الانسان فى الحرية والرأى والمعتقد والمعاملة الإنسانية والعمل والصحة والأمان وقد توسعت الحقوق وتطورت عبر الزمن ووضعت القوانين الازمه لذلك .

٤- **مدخل العدالة** : تستند السلوك الاخلاقية وفق هذا المدخل إلى معاملة الآخرين بحيادية واستقامة وعدالة اعتمادا على قواعد قانونية واضحة ومعروفة، وفي إطار منظمات الأعمال فإن الحكم على القرار يستند إلى مقدار عدالته واستقامته —بين الجميع دون تمييز لقواعد غير مقبولة ويرى الباحثون أن الاستقامة والأمانة ضرورية في تحقيق جوانب العدالة في السلوك الادارى ان هذه العدالة يمكن أن تكون :-

- **عدالة إجرائية** : وتعني مستوى ودرجة ووضوح صياغة سياسات العمل في المنظمة التي يجب أن تنطبق على كموظفيها دون استثناء في حالة وقع احدهم في خطأ .

- **عدالة موزعة** : تشير الى درجة توزيع وتخصيص الموارد والمخرجات دون تمييز بين الموظفين مثل المرتب أو الامتيازات (الخصائص الفردية) كالعمر أو الجنس .

- **عدالة تفاعلية** : تشير إلى مدى معاملة كل الموظفين باحترام وعدالة ونزاهة وتعامل مع بعضهم البعض وعليه يتوجب على الموظفين من مدرين وعمال الاهتمام الأكثر بالجوانب الأخلاقية في منظمة العمل وجعل الأمر يدخل ضمن ثقافة الفرد .

إحدى عشر: مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي :

وفق قراءة سوسيولوجية إن رجال الاجتماع يثيرون دائماً سؤال ويقولون أن الضمير الأخلاقي عند الإنسان يتقيد كثيراً بما يسود في المجتمع من معتقدات وعادات وتقاليد، ولذلك فإن الإنسان يحكم على الأفعال والتصرفات لا من خلال ضميره فحسب، بل من خلال ضمير المجتمع، وما نحاول أن نؤكد أنه الحاسة الخلقية هي حاسة متأصلة في الإنسان، بل هناك من يذهبون إلى القول بأنها غريزة. وعليه، فإن هذه المبادئ والقيم تشكلت من خلال مصادر عديدة تختلف من مجتمع لآخر فالتاريخ والدين واللغة والتقاليد والأعراف والثقافة والتكوين العائلي والعشائري والمرجعيات الدينية والسياسية ووسائل الإعلام والخبرة العلمية والعملية للفرد كلها تشكل مصادر مهمة لتشكل الأخلاق الفردية وكذلك تحدد السلوك الأخلاقي. إن هذا السلوك الأخلاقي وهو السلوك الذي يخضع للمبادئ والقيم الأخلاقية الصحيحة، ويتجسد بالمواقف العملية بسلامة وصحة الخيارات المعتمدة من قبل المدير وابتعادها عن مواقف خرق القانون العام وقواعد العمل النزيه . ونستطيع تحديد بعض مصادر التوجيه الأخلاقي مثل: القرآن الكريم، والسنة النبوية، والإنجيل، والكتب المقدسة الأخرى، والضمير، والآباء والقوانين... الخ ، إن هذه المصادر يجب عليها أن تقود معتقداتها أو قناعاتها عن ما هو صحيح و خاطئ وليس أن يكون الأفراد مهتمين بكل ما هو ملائم ومفيد لهم، والقيم الأخلاقية للفرد تتشكل من مكونات عديدة تتشرب في ذاته وتتبادل التأثير مزيجاً من القيم تمنحه القدرة على الحكم على ما هو صحيح وما هو خاطئ في موقف معين وحالة معينة وهناك ثلاثة مصادر أساسية:

(١) المصدر الديني: يمثل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي أهم المصادر أخلاقيات المهنة، إذ أنه يوفر لأخلاقيات المهنة خلق الرقابة الذاتية، فالمهني أو

الموظف يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية والاجتماعية أو القانونية لكنه لن يستطيع أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى . ويشمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان والمجتمع في كل المجالات، وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس، وتنظيم حياتهم في كل زمان ومكان. فالأخلاق والقيم تمثل جانب روحي ومعنوي تقوم عليه الحضارات وتتطور بفضل المنظمات وتستمر، هذه الأخلاق التي لم تكن يوما من نتاج الفكر الإنساني بل هي وحيا أوحاه الله عز وجل وشرعه رسوله الكريم (ص) فكان مصدر التشريع الإسلامي.

(٢) **الفرد** : إن الفرد كموظف أو كمدير هو أساس السلوك الأخلاقي للعمل داخل المنظمة، وان سلوك هذا الفرد يتأثر بمجموعة من العوامل بعضها يرتبط بتكوينه العائلي والشخصي أو بنظامه القيمي والبعض الآخر يتشكل عبر مؤثرات أخرى. إن المعايير الشخصية والمؤثرات العائلية والمتطلبات المالية تدفع الفرد إلى سلوك أخلاقي أو غير أخلاقي . وتشير دراسة أمريكية إلى أن (٥٦ %) من العاملين في أمريكا يشعرون بضغطات قوية لممارسة سلوكيات غير أخلاقية. وان (٤٨ %) منهم قد ارتكب فعلا ممارسات تتضمن مساءلات قانونية وتصرفات غير أخلاقية. ومنه نجد الفرد معظم سلوكه الأخلاقي يأخذه من العائلة والدين والجماعة المرجعية ونظام التعليم والخبرة... وغيرها. فإذا لم يتقيد به قد يجره هذا لتعظيم مصلحة شخصيته فيبتعد عن الخلق الصحيح، فالمدير الذي يعزز قيم النزاهة، والاستقامة، والعدالة، الخ تكون قراراته مستندة لقاعدة أخلاقية سليمة ليصبح قدوة لموظفيه .

(٣) **المنظمة** : إن المنظمة هي المؤثر والمتأثر بالسلوك الأخلاقي أو اللأخلاقي الذي يمارسه المديرين والموظفين فيها . ويلاحظ أن مجمل مفردات عمل المنظمة وآليات تطوير القرارات وتوزيع الأدوار والصلاحيات في الهيكل

التنظيمي وقواعد العمل ونظام التحفيز هي مفردات تجسد سلوكيات أخلاقية أو عكس ذلك.

أثنى عشر: المبادئ الأخلاقية للمنظمة

١- النزاهة: التصرف وفق المبادئ الأخلاقية، والعمل بحسن نية في إطار من النزاهة الفكرية والإنصاف. يتوقع من موظفي المنظمة :

- الامتثال للقوانين الوطنية والمحلية في جميع الأوقات.
- تجنب أي تصرف قد يتصور أنه استغلال للمزايا والحصانات.
- التحلي في مسلكهم الشخصي بذات معايير النزاهة التي يتصفون بها في مكان العمل.
- عدم المشاركة مطلقاً في عنف بدني أو لفظي أو تهديد بالعنف على أي مستوى.
- التحلي بأعلى معايير النزاهة العلمية كمارسين و/ أو باحثين في مجال الصحة العمومية.
- حماية أمن أي معلومات سرية تقدم إلى المنظمة.
- الإبلاغ عن الأفعال غير المشروعة المشتبه بها أو الخروقات للمبادئ الأخلاقية للمنظمة.

٢) المساءلة : تحمل المرء للمسؤولية عن تصرفاته وقراراته الذاتية وعواقبها .

يتوقع من موظفي المنظمة :

- تحديد أهداف واضحة وواقعية ونتائج مراد تحقيقها لما يوظفون به من أنشطة بالتشاور مع المشرفين عليهم.
- تحمل المسؤولية عن تأدية مهام وظيفتهم بأفضل ما في وسعهم من قدرات

- تحمل المسؤولية عن قراراتهم وعن عواقب تصرفاتهم
- في حالة المشرفين تحمل المسؤولية عن تقييم أداء الموظفين بطريقة منصفة وواقعية، بما يتماشى مع الأهداف المتفق عليها
- ضمان الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية والمادية الموكلة إليهم لما فيه صالح المنظمة
- تسجيل جميع المعاملات وإعداد سجلات دقيقة وواقعية، وفق الإجراءات المقررة
- إبداء المشورة والإرشاد للزملاء، حيثما اقتضى الأمر، وممارسة قدرٍ كافٍ من الإشراف والمراقبة ضونها؛ على المهام التي يفوضونها
- الوضع في الاعتبار أنهم يتحدثون باسم المنظمة عند مخاطبة وسائل الإعلام بشأن مواضيع تقع ضمن نطاق مسؤوليتهم ودرائتهم، وطلب الإذن من المشرف عليهم والتماس المشورة من موظفي الاتصالات التابعين للمنظمة حسب الاقتضاء.

٣) الاستقلالية والحياد : السلوك بمسلك لا يضع في الاعتبار سوى مصالح المنظمة ويخضع لسلطة المدير العام وحده، وضمان ألا تتعارض الآراء والمعتقدات الشخصية مع المبادئ الأخلاقية للمنظمة أو واجباتها الرسمية أو مصالحها.

- الإفصاح فوراً وعلى أكمل وجه عن أي تضارب في المصالح أو حالة محتملة لتضارب المصالح من خلال أحد نماذج بيان المصالح أو عن طريق التماس النصيحة من مكتب الامتثال وإدارة المخاطر والأخلاقيات على أساس سري، و/ أو عن طريق التشاور مع المشرف عليهم حسب الاقتضاء بشأن الإجراءات الملائم.
- الامتناع عن القيام، تحت أي ظرف، بالتماس أو تحصيل تعليمات أو مساعدة غير مبررة من أي مسؤول حكومي أو من أي سلطة أخرى خارج نطاق المنظمة؛

- ممارسة الصحافة في جميع الأوقات فيما يضطلعون به من أنشطة سياسية خاصة وفي التعبير عن آرائهم ومعتقداتهم الشخصية
 - ضمان استكمال أي من الخبراء الخارجيين و/ أو غير الموظفين ممن يتعاونون معهم لنماذج بيان المصالح ومراجعتها بشكل منتظم، بالتشاور مع مكتب إدارة المخاطر والأخلاقيات التماس الامتثال والنصح، وتحمل المسؤولية عن القرار النهائي بشأن مشاركتهم مع المنظمة
 - إبلاغ أي علاقة حميمة مع أحد موظفي المنظمة الآخرين أو غيرهم من المتعاونين إلى المشرف عليهم أو قسم إدارة الموارد البشرية أو مكتب الامتثال وإدارة المخاطر والأخلاقيات في حالة وجود علاقة إشرافية بين الطرفين
 - التماس إذن مكتوب من المشرف عليهم ومن مكتب إدارة المخاطر والأخلاقيات قبل لامتثال والالتزام بأي نشاط خارجي
 - التماس تصريح من المدير العام أو المدير الإقليمي، عبر إدارة المخاطر مكتب الامتثال والأخلاقيات قبل قبول أي وسام أو تكريم؛
 - الاستقالة قبل الشروع في حملة سياسية أو عملية ترشح
- (٤) الاحترام : احترام كرامة جميع الأشخاص وقيمتهم وتساويهم وتنوعهم وخصوصيتهم.

- احترام الاختلافات وتقديرها؛
- معاملة الآخرين بكياسة ولياقة واحترام؛
- التحلي بالوعي بأن التصريحات أو التصرفات التي لا ي أن تكون هجومية ضد

- قصد بها بالضرورة يّ تصور أنها كذلك، من خلال ممارسة ضبط النفس والامتناع عن أي ملاحظات شخص آخر قد أو تصرفات مزعجة أو مهينة؛
- الحفاظ على بيئة مهنية تتميز بحسن علاقات العمل ويسودها مناخ من اللياقة والاحترام المتبادل
- الامتناع عن جميع أشكال التحرش، بما فيها الانتهاك اللفظي أو غير اللفظي أو المكتوب أو البدني، و احباطها فعليا
- عدم المشاركة مطلقاً في أفعال تحرش جنسي، والإبلاغ عن أي أفعال من هذا القبيل قد تنتمي إلى علمهم
- عدم المشاركة مطلقاً في أفعال استغلال وانتهاك جنسيين والإبلاغ عن أي أفعال من هذا القبيل قد تنتمي إلى علمهم
- الامتناع عن المشاركة في إطلاق الشائعات؛
- عدم الإبلاغ مطلقاً عن وقائع مغلوطة بسوء نية.

(٥) الالتزام المهني

- التحلي بمستوى مرتفع من المهنية والولاء للمنظمة وولايتها وأهدافها.
- تأدية واجبات وظيفتهم بطريقة أخلاقية ومهنية؛
- الوضع في الاعتبار أهداف المنظمة الأطول أمدا عند إدارة الأنشطة أو العمليات القصير والمتوسطة الأمد؛
- متابعة التطورات المهنية في مجال نشاطهم للمحافظة على معايير تقنية متميزة؛
- استعمال درايتهم المهنية بطريقة بناءة لما فيه صالح المنظمة
- التقيد بمعايير مدونات قواعد السلوك المهني الخاصة بهم

- التحلي بالانفتاح على الأفكار والنهج الجديد وتأييد التصورات والمفاهيم الجديدة.

ثالث عشر: صفات الأخلاق المهنية للأخصائيين الاجتماعيين

أخلاقيات الأخصائي المحمودة المشروعة:

فالخلق الحميد هو السلوك القويم الذي يجب أن يتصف به الانسان في حياته وتعامله مع نفسه ومع غيره والأخلاق الحميدة ضرورة لسعادة الشعوب وازدهارها وقيام الدول وبقائها فركز الإسلام على غرسها في نفوس أبنائه، والاستلام بحث على الأخلاق الحميدة عديدة تشمل جميع مجالات الحياة فمن الأخلاق الحميدة هي :

١. الصدق : ان للقيمة العالية للصدق فقد حثت الشريعة الإسلامية على الصدق اذ يقول الله عز وجل في كتابه الكريم : بسم الله الرحمن الرحيم { يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ } (التوبة: ١١٩). وهذا يعنى انه ينبغي على الموظف والموظفة تجنب الكذب لما له من اثار سلبية .

٢. الصبر: وهو من الفضائل العظيمة التي أبرزها الإسلام في مواضع كثيرة منها قوله تعالى : بسم الله الرحمن الرحيم { يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ } (البقرة : ١٥٣) وهذا يعنى أن يكون الموظف والموظفة متحلين بهذه الفضيلة كإحدى السمات السلوكية أثناء ممارسة العمل ، بحيث لا يكونا سريعى الانفعال والتصرف دون روية وعليه وعليها تحمل ما يواجهانه من ضغوط في محيط العمل ، فقد امتدح الله سبحانه وتعالى الصابرين في قوله تعالى : بسم الله الرحمن الرحيم { الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكُظْمِينَ آلَ غِيَّظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ ۗ وَاللَّهُ يُحِبُّ آلَ الْمُحْسِنِينَ } (آل عمران : ١٣٤)

٣. الأمانة : يقول الله سبحانه وتعالى : بسم الله الرحمن الرحيم { ان الله يامرکم ان تؤدوا الامانات الى اهلها } (النساء : ٥٨) ، (فالموظف والموظفة مؤتمنان كل على وظيفته وعليه أداء الأعمال الموكلة إليهما من أنظمة وتعليمات خاصة بالوظيفة بصدق ونزاهة

٤. الإخلاص : يقول المولى جل وعلا : بسم الله الرحمن الرحيم { إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا } (الكهف : ٣٠) وفى الحديث الشريف يقول النبي محمد { إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه } ، مما يؤكد وجوب إتقان العمل وحسن أدائه بجميع متطلباته المهنية والسلوكية والمحافظة على أوقات الدوام ، كما أن الانضباط في الدوام يتطلب الأمر حضور الموظف والموظفة في بداية الدوام المحدد والانصراف من الدوام في نهايته وعدم الخروج خلاله إلا في حالات الضرورة

٥. البشاشة : تعنى استقبال الإنسان بالكلمة الطيبة والوجه الطلق حتى ولو لم يكن بينه وبينهم قرابة أو صداقة لما في ذلك السلوك الانساني القويم من دواعي الود والرحمة والتعامل الحسن الذي يقود إلى الخير، وقد أوصى الله عباده بحسن الخطاب فقال جل من قائل : بسم الله الرحمن الرحيم { وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ } (الإسراء : ٥٣)

٦. الالتزام بالألفاظ اللائقة : يجب على الاخصائى عند التعامل مع الرؤساء والزملاء الحرص على استعمال الألفاظ الطيبة التي تدل على التقدير والاحترام والبعد عن قول السوء امتثالاً لقول الباري عزوجل : بسم الله الرحمن الرحيم { لَا يُحِبُّ اللَّهُ الْجَهْرَ بِالسُّوءِ مِنَ الْقَوْلِ إِلَّا مَنْ ظَلَمَ وَكَانَ اللَّهُ سَمِيعًا عَلِيمًا } (148) إِنَّ بُدُّوا حَيْرًا أَوْ تُخَفُّوهُ أَوْ تَعْفُوا عَنْ سُوءِ فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ عَفُورًا قَدِيرًا } (النساء : ١٤٨)

(١٤٩-

٧. **المظهر اللائق** : يجب على الأخصائى الاهتمام بحس المطهر وملائمة الهندام وطيب الرائحة أثناء أوقات الدوام ، فقد حثنا ديننا الحنيف على أن يتحلى المسلم بتلك الخصلة ففي بيوت الله قال تعالى : بسم الله الرحمن الرحيم { يَا بَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ { (الأعراف ٣١)

٨. **مساعدة المسنين والمعاقين** : ينبغي على الأخصائى أن يكون عادلين ورحيمين في تعاملهما مع المراجعين ففي الذكر الحكيم قال تعالى : بسم الله الرحمن الرحيم { إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا } (النساء: ٥٨ ، (ولا يؤثر على تطبيق مبدأ المساواة بين المراجعين أفراد كبار السن والمعاقين بمعاملة خاصة لكونهم محتاجين بسبب ظروفهم الإنسانية لتلك المساعدة دون إخلال بالقواعد النظامية التي تطبق على الجميع .

الرابع عشر: العوامل التي تؤثر على أخلاقيات الوظيفة العامة

"هناك العديد من العوامل والمتغيرات التي يصعب حصرها في تأثير وتكوين هذه الأخلاقيات لدى الفرد ، ولعل من أهم العوامل المؤثرة التي تساعد في تكوين الاتجاهات نحو سلوك معين ويمكن عرضها كالتالي:

١- **البيئة الاجتماعية** : يمكن تعريف البيئة الاجتماعية بأنها البيئة التي تجمع بين المنزل والحي والعمل والمجتمع الذي يعيش فيه الفرد ، وما يسودها من تقاليد وعادات ومعتقدات وأحوال اقتصادية واجتماعية وسياسية ، والتي تساهم مساهمة كبير في تشكيل سلوك الفرد وتكوين اتجاهاته ، إذ تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد .

٢- **البيئة الاقتصادية** : تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف - من غنى وفقير وارتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور - دورا كبيرا في تكوين أخلاقيات الوظيفة من مبادئ واتجاهات وسلوك. كما أنها تؤدي إلى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد الأمر الذي يؤدي بأن تعتنق كل جماعة مجموعة من المبادئ والاتجاهات حول الجماعة الأخرى ونوع السلوك الذي يجب اتخاذه حيال كل طبقة .

٣- **البيئة السياسية** : لا شك في أن البيئة السياسية التي يعيش الموظف العام في ظلها تلعب دورا مهما في تكوين اتجاهاته وأنماط سلوكياته . إذ أن نمط سلوكه أخلاقيا أو لا أخلاقيا يتأثر بدون شك بطبيعة وخصائص تلك البيئة السياسية السائدة ومدى فعالية الرقابة على أنماط السلوك الإداري للموظف العام بحيث تحفز السلوك الإداري الأخلاقي وتردع او تعاقب السلوك الإداري اللاأخلاقي .

الخامس عشر :العقبات التي تواجه اخلاقيات المهنة :

لما كانت أسباب الفساد كثيرة ومتعددة فإن طرق مواجهته ومحاربتة هي الأخرى كثيرة، من بين هذه الوسائل التي تركز على أخلاقيات العمل منها:

✚ إيجاد اتفاق جماعي على معايير الإدارة بالقيم، كأن يتفق الأفراد على وضع صفة الأمانة كأحدى القيم السامية الجديرة بالمحافظة عليها في المعاملات الإدارية والاجتماعية بينهم.

✚ حث القيادات على الشفافية والنزاهة في التسيير خاصة وأننا نعلم مدى خطورة الفساد الذي تكون رؤوسه القيادات العليا في المؤسسات.

✚ نشر التعليم وتوعية المواطنين ألن جهل الأفراد بحقوقهم وواجباتهم يزيد من فرص انتشار الفساد من خلال استغلالهم

✚ محاسبة الأطراف المسؤولة عن الفساد مهما كان مناصبهم، ويكون هذا من خلال مجالس الإدارة، الجمعيات العمومية، أو النقابات

✚ تبسيط إجراءات العمل والتخلص من العراقيل الإدارية والمعوقات

✚ أن يتم إعادة النظر في مستويات وقيم الأجور والرواتب بين الفترة والأخرى. وإن نجاح المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات وقيم العمل في مؤسسات وتنظيمات الأعمال، يتوقف بدرجة كبيرة على مدى استعداد أفرادها لتبني هذا التوجه واقتناعهم به، ويتم هذا الاستعداد من خلال مكافحة الفساد ووقف استعمال أو استخدام المنصب، أو السلطة للحصول على أو إعطاء ميزة من أجل تحقيق مكاسب مادية أو نفوذ على حساب الآخرين ومصالحه الشخصية.

السادس عشر : آليات ترسيخ أخلاقيات المهنة

هناك جملة من الآليات المساعدة على ترسيخ أخلاقيات العمل داخل المنظمة يجب العمل بها ومنها:

١- القدوة : وهي خير وسيلة لاجتذاب الآخرين وتوثيق الصلات بهم والتأثير فيهم، بحيث يكون القائد المثل والقدوة التي يحتذي بها الموظف، ويجب أن يكون القائد الإداري السابق في تنفيذ القوانين واللوائح على نفسه حتى يقتدي به جميع الموظفين، فكلما كان نشاط القائد أكثر تأثيراً في الآخرين كلما زادت أهمية أخلاقيات ذلك القائد. فالقيادة المؤثرة يمكن الوصول إليها من خلال التأثير الذي يكون في سلوك ويغني عني الكلام، ويترجم المهام القيادية في هدوئه، وانضباطه وأفعاله، وتواضعها، وواقعيته هذا يزيد من الإنتاج وتحقيق أهداف المنظمة.

٢- العدالة: والمقصود بالعدالة في توزيع المهام والمسؤوليات والخدمات والامتيازات بحيث لا تكون موجهة أو مقتصرة على فرد دون آخر أو فئة

عمالية دون أخرى. وهذا الأمر موضح ضمن تعليمات قانونية تعمل عليها كل منظمة وفق نظامها الداخلي وعلى مسؤول المنظمة وهو بمثابة القائد والمسير للمنظمة أن يتخذ القرارات وتكون مبنية على الواقع وليس افتراضات وان يحقق العدالة والإنصاف ويساعد الموظفين على استخراج ما لديهم من مساهمات ومهارات ايجابية بصرف النظر عن دورهم، وهذا يساعد على إدراك الآخرين لأهميتهم.

٣- الرقابة الذاتية: وهي إحساس الموظف والعامل بأنه مكلف بأداء العمل ومؤتمن عليه، من غير حاجة إلى مسؤول ليذكره بمسؤولياته، وهي مهمة لنجاح العمل وتحقيق الفعالية الاقتصادية للمنظمة. وهي تغني عن الكثير من النظم والتوجيهات والمحاسبة والتدقيق، وغير ذلك. كما أنها شعور بالمسؤولية والعمل وعلى العامل الالتزام بها، فهي تعمل على تهذيب السلوك الوظيفي للعامل داخل المنظمة التي يعمل به .

٤- المحاسبة: وهي مبدأ تحاول إدارة المنظمات تطبيقه على الموظف إذا لوحظ أن هناك أخطاء ارتكبها كإفشاء أسرار المنظمة أن تخليه عن واجباته ومهامه العملية، وإخلاله بالنظام الداخلي والعام والأخلاقي للمنظمة . حيث ينص في ذلك القانون على أنه " يشكل تخلي عن الواجبات المهنية أو مساس بالانضباط وكل خطأ أو مخالفة من طرفه أثناء أو بمناسبة تأدية مهامه خطأ مهنيا ويعرض مرتكبيه لعقوبة تأديبية، دون المساس عند الضرورة بالمتابعات الجزائية .

السابع عشر: الإطار العام والتصور المقترح للميثاق الأخلاقي للاختصاصيين الاجتماعيين:
وقد تتضمن الميثاق الأخلاقي الأمريكي ست قيم جوهرية لمهنة الخدمة
الاجتماعية وهي:

(١) **الخدمة:** فالخدمة المقدمة للآخرين من قبل الاختصاصيين الاجتماعيين تفوق
المصلحة الذاتية ، كما أنها إلزام لكل الاختصاصيين.

(٢) **العدالة الاجتماعية** :إن وجود جماعات وفئات السكان المعرضين للخطر في
المجتمع يتطلب من الاختصاصيين السعي لإحداث أنشطة تغيير اجتماعي
لتقرير العدالة الاجتماعية والاقتصادية وتشتمل أهداف الاختصاصيين
الاجتماعيين على أهمية إدراك التنوع والاختلاف الثقافي والتوزيع العادل والحد
من حدة الفقر والتمييز العنصري.

(٣) **كرامة وقيمة الإنسان:** يعتقد الاختصاصيون الاجتماعيون في كرامة
وقيمة الإنسان وعليهم الاعتراف بالفروق والاختلافات بين الأفراد والجماعات، مع
إعطاء الأفراد أقصى فرصة لتنمية قدراتهم، وإعطاء الحق لكل إنسان في تقرير
مصيره وفي اتخاذ قراراته حول حياته

(٤) **أهمية العلاقات الإنسانية** : حيث إن هذه العلاقات تساعد الأفراد على ان
يكتسبوا الدعم والقوى التي يحتاجون إليها للنجاح في حياتهم، وممارسة الخدمة
الاجتماعية تقوم على مقدمة منطقية وهي العلاقة بين طالب المساعدة
والاختصاصي الاجتماعي.

(٥) **الاستقامة والأمانة** : يتوقع من الاختصاصيين الاجتماعيين الاستقامة والأمانة
وإن يرتبطوا بممارسة أخلاقية تجعلهم مصدر شرف وسمعة حسنة في التزامهم
أمام الحالات والمؤسسة التي يعملون بها.

(٦) **الكفاءة:** أي إن الاختصاصيين الاجتماعيين ملتزمون بأن يكتسبوا ويحافظوا على
أعلى مستوى من المعرفة والمهارات والقيم .

- المراجع المستخدمة .

- ١-القران الكريم .
- ٢-سامية بن رمضان .(٢٠١٨) . قراءة سوسولوجية في مصادر أخلاقيات العمل الوظيفي داخل المنظمات . مجلة الباحث فى العلوم الانسانية والاجتماعية . ٢٠٢ ،٢٠٣ .
- ٣-منال عطاء سليمان السكيت . (٢٠١٧) .الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية ومسئوليات الممارسة المهنية. مجلة البحث العلمى فى التربية . كلية البنات للآداب والعلوم والتربية بجامعة عين شمس . ٢٥ ،٢٦ .
- ٤- عبدالعزيز عبدالله البريثن : نحو تصور لصياغة دستور أخلاقي عربي للخدمة الاجتماعية ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية .
- ٥-محمد السيد شلبي يونس . (٢٠٢٣) . مستوى التزام الاخصائيين الاجتماعيين ببند الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية أثناء العمل مع الحالات الفردية في المجال المدرسي .مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية . ١٩٢ ،١٩٣ .
- ٦-حمدى عبدالله عبدالعال عبدالله . (٢٠٢١) . العلاقة بين التزام الاخصائيين الاجتماعيين بالأخلاقيات المهنية وتنمية المسئوليه الاجتماعية لدى طلاب المدارس الاعدادية . مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية . ٤٢٠ .

الفصل الثالث

الميثاق الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين

الفصل الثالث

الميثاق الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين

محتويات الفصل:

- مقدمة .

أولاً: مفهوم الميثاق الأخلاقي.

ثانياً: انماط المواثيق الأخلاقية للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

ثالثاً: السمات والسلوكيات الشخصية للأخصائي الاجتماعي .

رابعاً: المسؤولية الاخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه العملاء .

خامساً: المسؤولية الاخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه فريق العمل بالمؤسسة المهنية.

سادساً : المسؤولية الاخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه المؤسسة التي يعمل بها.

سابعاً: المسؤولية الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه مهنة الخدمة الاجتماعية:

ثامناً : المسؤولية الاخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه المجتمع.

تاسعاً : الميثاق الإسلامي لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية .

عاشراً : القضايا التي تحتاج إلى مناقشة لتحديد مستقبل الميثاق الأخلاقي .

إحدى عشر : توطين الميثاق الأخلاقي للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية المعاصرة في العالم العربي .

- المراجع المستخدمة .

- مقدمة:

تعد المقاييس الأخلاقية واحدة من أولويات ممارسة المهن والحرف التي يصيغها المتخصصون بطريقة نموذجية، ثم يعلنونها ويقدمونها في شكل دستور أخلاقي Code of Ethics للالتزام والتقييد به أثناء الممارسة المهنية والحقيقة أن الدساتير الأخلاقية عموماً، تصاغ لتوضيح ثلاثة أمور رئيسية:

١- **المشكلات والمخاطر الأدبية أو الأخلاقية**، ولعل أفضل مثال على ذلك حينما يكون هناك خلاف بين الرغبة الشخصية للممارس المهني، وبين رغبة طرف أو أطراف أخرى كرغبة المجتمع، على سبيل المثال، هل يحق لطبيب الأسنان أن يرفض معالجة مريض مصاب بنقص المناعة المكتسبة (AIDS)؟.

٢- **كياسة الممارس**، ولعل أفضل مثال على ذلك حينما يكون هناك صراع بين رغبتين لدى الممارس .

٣- **واجب الممارس في تقديم الخدمة العامة**، ولعل أفضل مثال على ذلك واجب الطبيب أو الممرضة في العمل الإضافي في حالات الطوارئ.

والخدمة الاجتماعية شأنها شأن المهن الأخرى كالطب، والتمريض، وعلم النفس، والهندسة، والإعلام، وغيرها من المهن الإنسانية التي لديها دساتير أخلاقية خاصة تنظم عملية الممارسة، هذا الدستور نشأ من خلال الممارسة المهنية، لذا فهو يتطور من وقت لآخر، وفقاً لعوامل عدة منها التطور والتغير الثقافي، وتطور العلوم والمعارف التي تستند عليها المهنة، وتغير مناهج وآليات الممارسة، إضافة إلى التغير في الأولويات. فمنذ وقت مبكر سعى المتخصصون في الخدمة الاجتماعية إلى صياغة أخلاقيات عامة مثل المحافظة على سرية معلومات العملاء.

الدستور الأخلاقي المعاصر للخدمة الاجتماعية يظهر في صياغات عدة، لعل من أشهرها دستور الأخلاقيات الذي أصدرته الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW) عام ١٩٩٦م. كما أن هناك دساتير أخلاقية صدرت عن منظمات أمريكية أخرى كالجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين السود (NABSW)، والجمعية الأمريكية الفدرالية للخدمة الاجتماعية الإكلينيكية (NFSCSW)، إضافة إلى دساتير أخلاقية صدرت عن جمعيات عالمية للخدمة الاجتماعية، كالجمعية البريطانية للأخصائيين الاجتماعيين (BASW)، والجمعية الاسترالية للأخصائيين الاجتماعيين (AASW)، والجمعية الكندية للأخصائيين الاجتماعيين (CASW)، والجمعية النيوزلندية للأخصائيين الاجتماعيين (ANZASW)، والجمعية السنغافورية للأخصائيين الاجتماعيين (SASW)، والجمعية الكورية للأخصائيين الاجتماعيين (KASW)، وجمعية الأخصائيين الاجتماعيين في إسرائيل (IASW). إلا أنه لم يعلن عن دستور أخلاقي عربي للخدمة الاجتماعية حتى الآن، يوضح هوية المهنة وفقاً للثقافة الخاصة، ويقيد الممارسة وفقاً لواجب الأخصائي الاجتماعي، ولحاجة العملاء.

أولاً: مفهوم الميثاق الأخلاقي للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

تعريف الميثاق الأخلاقي"

معنى لفظ ميثاق: " عبارة عن توثيق و تعاهد ، وهو مبني أساسا على التوافق والتراضي والتشارك ، وإلا فلا معنى له ولا قيمة في واقع الأمر .

في إطار ما سبق يمكن تعريف الميثاق الأخلاقي بأنه:

١- مجموعة من القوانين والقواعد والأحكام والمبادئ والقيم التي يتم التوافق عليها.

- ٢- تتحكم هذه القوانين في سلوك الأفراد بالمؤسسات التي يعملون بها ، وأثناء ممارستهم لأدوارهم المهنية على اختلاف أنواع المهن التي ينتمون إليها . "
- ٣- يمثل لائحة او عرف متداول بين أبناء المهنة الواحدة يشمل القيم والمبادئ والادوار المهنية والاخلاقيات التي يجب ان يتسم بها المشتغل بهذه المهنة.
- ٤- بيان واضح يحتوي على مجموعة بنود توضح القيم والمبادئ والقواعد التي تنظم تصرفات وسلوكيات أعضاء المهنة.

تعريف الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية

يعرف بأنه " أخلاقيات ومواثيق وقواعد ومبادئ وقيم تحكم العمل والسلوك المهني للخدمة الاجتماعية وشروطه ومتطلباته، وما ينبغي التزامه من جانب المتخصصين فيها ، والممارسين لنشاطها .

وهذا الميثاق الأخلاقي يعتبر دستوراً تعاهدياً بين المتخصصين في تلك المهنة ، يلتزمون وفقاً له بالسلوك الهادف إلى أداء مهني عال ، يترفع عن الأخطاء ، ويتجنب التجاوزات الضارة بالمهنة ، أو مشتغليها ، أو بالعملاء الذين تستهدفهم هذه المهنة . هذا ويكتسب هذا (الميثاق) الدستور قوته واحترامه من قوة الالتزام الأدبي ، والإجماع الصادق على أهمية تنظيم هذه المهنة من جانب العاملين بها ،

كما يعرف الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية :

بأنه عبارة عن "مدونة لقواعد السلوك خاصة بالممارسين المهنيين للخدمة الاجتماعية (الاخصائيين الاجتماعيين) ، والتي وافقت عليها الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات عام ١٩٩٦م ، و التي نقحتها الجمعية المتحدة ٢٠٠٨م ليكون بمثابة دليل لقواعد السلوك المهني اليومي. أعلن هذا الميثاق

الأخلاقي ليكون دليلاً للسلوك المهني لممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية وعهدا
يقطعونه على أنفسهم للالتزام به نصاً وروحاً.

ثانياً : أنماط من المواثيق الأخلاقية للممارسة المهنية :

نموذج الميثاق الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين "الجمعية القومية
للأخصائيين الاجتماعيين nasw" وهي رابطة مهنية تمثل مهنة الخدمة
الاجتماعية.

ويمثل هذا الميثاق معايير السلوك الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين فيما
يتصل بعلاقاتهم المهنية مع عملائهم وزملائهم وممارسي المهن الأخرى بل والمجتمع
ككل.

والميثاق يمثل القيم الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية ومعاييرها التي تميز
المنتمين إليها وتحدد حقوقهم وواجباتهم خلال ممارستهم المهنية.

ولا يمثل فقط مجموعة القواعد التي تحدد وتحكم سلوكيات الأخصائيين
الاجتماعيين المهنية ولكنة يقدم أيضاً مبادئ عامة لتوجيه السلوك وترشيده في
المواقف الإنسانية و الأخلاقية والشخصية.

اقسام هذا الميثاق الأخلاقي للجمعية المتحدة :-

القسم الأول " الديباجة " ، وتلخص القيم المهمة والأساسية لمهنة الخدمة
الاجتماعية.

القسم الثاني : " الغرض من القانون الأخلاقي للجمعية حيث ويقدم لمحة عامة عن
المهام الرئيسية المدونة ، ودليلاً مقتضياً للتعامل مع القضايا الأخلاقية أو
المعضلات في ممارسة العمل المهني . القسم الثالث : " المبادئ الأخلاقية "

وهي مجموعة مبادئ أخلاقية واسعة ، استنادا إلى القيم الأساسية للخدمة الاجتماعية والتي توجه ممارسة الخدمة الاجتماعية .

القسم الرابع : " المعايير الأخلاقية ، " وهي مجموعة من المعايير الأخلاقية المحددة لتوجيه سلوك الأخصائيين الاجتماعيين وتوفير أساس للفصل فيها.

ثالثاً: السمات والسلوكيات الشخصية للأخصائي الاجتماعي:

يلتزم الأخصائي الاجتماعي بأن يحافظ على المثل العليا لسلوكياته وتصرفاته الشخصية كأخصائي اجتماعي في الجوانب الآتية :

- إيمان الأخصائي بذاتية وقدراته الشخصية وتفردته إلا عندما يتعلق هذا السلوك بإنجاز مسؤوليات مهنية.
- عدم مشاركة الأخصائي في مواقف غير أخلاقية أو تمس الأمانة والغش و الإهمال.
- تفرقة الأخصائي بين نزاعاته الشخصية وسلوكه المهني كممثل لمهنة الخدمة الاجتماعية أو للمؤسسة الاجتماعية التي يعمل بها.
- بذل الأخصائي قصارى جهده ليحافظ على مستوى عال من الكفاءة في الممارسة.
- يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يتحمل مسؤولية العمل الذي يؤديه مهما بلغت صعوبته
- الأخصائي الاجتماعي هو كل من يتحلى بالخبرة والكفاءة والتخصص العلمي .
- تجنب الممارسات غير الإنسانية أو المتحيزة ضد شخص أو جماعة أو شخص .
- ضرورة توافر النزاهة اتفاقاً مع معايير المهنة وقيمها.
- عدم استغلال العلاقات المهنية لتحقيق مكاسب شخصية.

رابعاً: المسؤولية الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه العملاء:

إعطاء مصالح العملاء أولوية هي مسؤولية الأخصائي الاجتماعي وتتحقق

بمراعاة ما يلي:-

- تقديم خدماته للعملاء بكل اخلاص مع تطبيق المهارة والكفاءة المهنية إلى أقصى حد ممكن.
- عدم استغلال الأخصائي علاقاته مع العملاء لتحقيق مكاسب شخصية .
- عدم تهاون الأخصائي أو السماح اثناء ممارسته المهنية لأي شكل من أشكال التمييز على أساس الجنس أو اللون أو السن أو العمر أو الدين أو القومية أو الحالة الزوجية أو العقيدة.
- على الأخصائي الاجتماعي أن يتجنب العلاقات أو الالتزامات التي تتعارض مع مصالح العملاء .
- تزويد الأخصائي للعملاء بالمعلومات الدقيقة والكاملة المتعلقة بمدى وطبيعة الخدمات المتاحة لهم.
- يجب أن يحترم الأخصائي الاجتماعي خصوصية العملاء وان يعتبر كل المعلومات التي توفرت لديه أثناء تقديم الخدمة المهنية سرية.
- يجب على الأخصائي الاجتماعي الذي يمارس عملة في المؤسسات التي تتقاضى رسوم خاصة أن يراعى أن تكون الرسوم عادلة ومناسبة للخدمات المقدمة .

خامساً: المسؤولية الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه زملائه:

- أن يتعاون الأخصائي الاجتماعي مع زملائه لتحقيق المصالح والاهتمامات المهنية.
- أن يحافظ الأخصائي الاجتماعي على أسرار التي يطلع عليها مع الزملاء أثناء علاقاتهم ومعاملاتهم المهنية.
- على الأخصائي الاجتماعي أن يبتكر أوضاع للممارسة التي تسهل الأداء المهني في النطاق الأخلاقي والمهني بين الزملاء.

- على الأخصائي الاجتماعي أن يتعامل باحترام وأمانة مع الآراء المختلفة وان يستخدم القنوات المناسبة للتعبير عن احكامه على هذه الأمور.
 - يجب على الأخصائي الذي يحل محل زميلة أو يحل محلة زميل أن يراعى مصالح وسمعة ذلك الزميل.
 - يجب ألا يستغل الأخصائي الاجتماعي النزاع بين زميل له ورؤسائه لتحقيق مكاسب أو مزايا خاصة لنفسه.
 - يجب أن يطالب الأخصائي الاجتماعي التحكيم أو الوساطة عند اختلاف وجهات النظر مع الزملاء للوصول إلى حلول وسطية لمواقف مهنية قاهرة.
 - يجب أن يظهر الأخصائي الاجتماعي لزملاء المهن الأخرى نفس الاحترام والتعاون الذي يظهره لزملائه في الخدمة الاجتماعية.
 - يجب على الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل كمشرف أو موجه لزملائه أن يتسم سلوكية الإشرافي بالوضوح والموضوعية دون تحيز بهدف استمرار علاقاتهم الوظيفية المهنية.
 - على الأخصائي الاجتماعي الذي يتحمل مسئولية توظيف وتقييم أداء موظفين من أعضاء المهنة القيام بأسلوب عادل ومنصف على أساس معايير موضوعية معلنة بوضوح.
 - على الأخصائي الاجتماعي الذي يتولى مسئولية تقييم أداء الموظفين أو المشرفين أو الطلاب أن يشركهم معه في ذلك التقييم.
- سادسًا: المسئولة الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه رؤسائه والمؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها، وذلك من خلال:
- ١-الالتزام تجاه المؤسسة التي يعمل بها: فيجب على الأخصائي الاجتماعي أن يتمسك بالتزامه تجاه المؤسسة التي يعمل بها ويتحقق ذلك من خلال:

أ- على الأخصائي الاجتماعي أن يعمل على تحسين وتطوير سياسات وإجراءات المؤسسة التي يعمل فيها وان يسعى لتقديم خدماتها بكفاءة وفاعلية
ب- يجب على الأخصائي الاجتماعي ألا يقبل العمل أو يشرف على العمل الميداني للطلاب في مؤسسة مرفوضة من الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين لعوامل مختلفة

ج- على الأخصائي الاجتماعي أن يتجنب التحيز المطلق للمؤسسة التي يعمل بها

د- على الأخصائي الاجتماعي أن يستخدم موارد المؤسسة التي يعمل بها بحرص شديد وفي الأغراض المخصصة لها فقط.

سابعًا: المسؤولية الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه مهنة الخدمة الاجتماعية:

١-الحفاظ على تكامل ونزاهة المهنة

حيث يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يحافظ ويدعم قيم وأخلاقيات ومعرفة ورسالة المهنة من خلال:

- حماية وتدعيم كرامة المهنة ويجب أن يكون شجاعا في مناقشة ونقد المهنة
- اتخاذ الإجراءات من خلال القنوات الصحيحة ضد السلوك الا أخلاقي الذي يصدر من اى عضو آخر في المهنة
- منع ممارسة الخدمة الاجتماعية بواسطة الأشخاص الغير مؤهلين والغير مصرح لهم بالعمل
- تجنب اى تحريف عند الإعلان عن خدمة أو نتيجة يتم التوصل إليها

٢-خدمة المجتمع:

- يجب أن يسعى الأخصائي الاجتماعي إلى دعم المهنة لتقديم الخدمات الاجتماعية لأكبر قطاع ممكن من الجمهور من خلال:
- أ-المساهمة بالوقت والجهد والخبرة المهنية في الأنشطة التي تحقق الاحترام والمنفعة والنزاهة والكفاءة لمهنة الخدمة الاجتماعية
- ب-مساندة وصياغة وتطوير وإصدار وتطبيق السياسات الاجتماعية المفيدة للمهنة

٣-تطوير المعرفة:

يجب أن يضطلع الأخصائي الاجتماعي بمسئولية تجديد وتطوير المعرفة الخاصة بالممارسة المهنية وذلك من خلال:

- أن تعتمد ممار ستة على المعرفة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية
- اختبار دقة المعرفة الحديثة الخاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية وان يكون على علم بكل منجزاتها المستحدثة لإثراء معارف المهنة
- أن يساهم في بناء القاعدة المهنية العامة للخدمة الاجتماعية وان يشارك الزملاء في المعرفة البحثية الخاصة بالممارسة.

ثامناً: المسؤولية الأخلاقية للأخصائي الاجتماعي تجاه المجتمع :-

١-دعم الرفاهية العامة :

يجب أن يعمل الأخصائي الاجتماعي على تحقيق الرفاهية العامة للمجتمع وذلك من خلال:

- منع التحيز ضد أي شخص أو جماعة على أساس الجنس أو اللون أو العمر أو الديانة أو القومية أو العقيدة السياسية أو الحالة الزوجية أو الإعاقة العقلية أو البدنية أو أية مزايا على أساس سمة شخصية أو مكانة خاصة

- العمل على ضمان وصول كل الموارد والخدمات والفرص إلى كل الأفراد التي يحتاجونها
- زيادة الخيارات والفرص لجميع الأشخاص مع الاهتمام الخاص بالجماعات والأشخاص ذوي الحاجة الشديدة
- احترام الفروق الثقافية والعرقية والطبقية التي تشكل المجتمع
- مسارعة الأخصائي الاجتماعي لتقديم الخدمات العاجلة في حالات الطوارئ والأزمات المفاجئة
- يجب أن يشجع الأخصائي الاجتماعي التغييرات في السياسات والتشريعات لتحسين الأوضاع الاجتماعية ولدعم العدالة الاجتماعية
- يجب أن يشجع الأخصائي الاجتماعي المشاركة غير الرسمية للجمهور في تشكيل السياسات وإنشاء المؤسسات الاجتماعية.

تاسعاً : الميثاق الإسلامي لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ينطلق من المحددات التالية:-

أولاً : التزام الممارس بالعقيدة الإسلامية قولاً وعملاً عند تعامله مع المواقف الاجتماعية

ثانياً: الإيمان واجب المسلم وعلية ترسيخه عند الآخرين

ثالثاً: التدخل عند المعصية واجب يلتزم به الممارس المسلم وعلية اختيار الوسائل المناسبة

رابعاً: الالتزام بتحقيق أقصى ما يمكن لرفاهية الآخرين في المجتمع المسلم بشرط عدم تعارض هذه الرفاهية مع تعاليم الإسلام ووجباته

خامسًا: التوبة بأشكالها المختلفة منحة للخالق إلى عبادة على الممارس إتاحتها
للآخرين

سادسًا: الالتزام بحفظ كرامة المسلم وحرية وإرادته وقدراته بشرط عدم تعارض كل
ذلك مع العقيدة وصالح الجماعة

الواجبات التي نصت عليها المواثيق الغربية ولا تتعارض مع الشريعة الإسلامية
فهي:

أولاً : احترام سرية الإنسان وحقه في صيانة أسراره

ثانياً: الالتزام بإحداث التغييرات الاجتماعية المناسبة لمقابلة احتياجات الإنسان
المتغيرة

ثالثاً: الالتزام بالموضوعية وعدم ربط السلوك المهني برغبات وميول الممارس
الخاصة

رابعاً: الالتزام بتزويد الآخرين بالمعارف والخبرات الخاصة

خامساً: احترام الفروق الفردية

سادساً: الالتزام بمساعدة الآخرين ليساعدوا أنفسهم بأنفسهم

سابعاً: الالتزام بمساعدة الآخرين رغم المعاناة والتوتر

ثامناً: الاتزان بالعدالة الاجتماعية (عدم التحيز)

تاسعاً: الالتزام بالقدوة التي تتحلى بمستويات عالية من التمسك بالخلق المهني
والشخص الامثل.

عاشراً : القضايا التي تحتاج إلى مناقشة لتحديد مستقبل القيم والأخلاقيات المهنية التي يجب أن يلتزم بها الأخصائيون الاجتماعيون بين عالمية الخدمة الاجتماعية وخصوصية الممارسة المهنية ومن أهم تلك القضايا:

- ١- استخدام تكنولوجيا الممارسة المهنية والالتزام الأخلاقي والقيمي .
- ٢- ارتياد المهنة لمجالات حديثة في ممارسة والالتزام الأخلاقي والقيمي .
- ٣- الترخيص بمزاولة المهنة كممارسة خاصة والالتزام المهني والأخلاقي .
- ٤- استخدام البحوث العلمية لتطوير الأداء المهني للأخصائي والالتزام الأخلاقي والقيمي .
- ٥- تعيين وتوظيف الأخصائيين الاجتماعيين والالتزام الأخلاقي والقيمي .
- ٦- استغلال السلوك المهني لتحقيق مصالح شخصية للأخصائي والالتزام الأخلاقي والقيمي .

إحدى عشر : توطين الميثاق الأخلاقي للممارسة في الخدمة الاجتماعية المعاصرة في العالم العربي:-

ظهر في العرض السابق للميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية في المجتمع الأمريكي القيم والمعايير الغربية عامة والأمريكية خاصة على بنود الميثاق شكلاً وموضوعاً. أما فيما يتعلق بالميثاق الأخلاقي وفقاً لشرعية وتقاليد المجتمعات العربية والإسلامية نلاحظ بعض الاختلافات التي تدعم من قيم حقوق الإنسان وهويته العربية وتتمثل معايير تطبيق الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية في المجتمع المصري على الآتي:-

١- الشريعة الإسلامية وان أقرت (التفرد) إلا أنها تربطه بالفردية في إطار الجماعة وصالحها.

٢- الإنسان المجرد (الميتافيزيقي) لا وجود له إلا بفعالة أو موقفة في الحياة الدنيا والآخرة.

٣- الحرية هي دائما حرية مسئولة وليست حرية مطلقة.

٤- الإنسان المسلم عليه أن يتدخل عند رؤية المنكر وعلية اختيار البدائل المناسبة للتدخل.

٥- كرامة المسلم واجبة ولا فرق بين عربي ولا عجمي إلا بالتقوى فلا تحيز لجنس أو لون أو عرقية.

٦- التكافل الاجتماعي سمة للمجتمع الإسلامي دون تعالي أو تكبر أو منه للكفيل المانح.

٧- رفاهية الإنسان ليست رفاهية دنيوية فقط بل هي رفاهية في الدنيا وفي الآخرة.

سنحاول استنتاج أو استخلاص نموذج مقترح لدستور أخلاقي عربي للخدمة الاجتماعية، وذلك بعد الاطلاع وفحص أربعة دساتير أخلاقية مختلفة للخدمة الاجتماعية، صدرت حديثاً كنسخ منقحة لدساتير أساسية هي:

١- الدستور الأخلاقي الأمريكي (NASW, 1999).

٢- الدستور الأخلاقي البريطاني (BASW, 2003).

٣- الدستور الأخلاقي الكندي (CASW, 1994).

٤- الدستور الأخلاقي الاسترالي (AASW, 1999).

أولاً/ القيم والمبادئ:

استنادا إلى أهداف الخدمة الاجتماعية كمهنة، يمكن تقسيم القيم والمبادئ

المهنية إلى ستة أقسام هي:

١-قيمة وكرامة الإنسان.

٢-العدالة الاجتماعية.

٣-خدمة الإنسانية.

٤-الاستقامة.

٥-الكفاءة.

٦-أهمية العلاقات الإنسانية.

على أن القيمة غاية تتبناها الخدمة الاجتماعية، ويحملها الأخصائيون الاجتماعيون في صيغة مبادئ، تطبق أثناء الممارسة المهنية مع المستفيدين من الخدمات "العملاء".

١ - قيمة وكرامة الإنسان.

القيمة الأخلاقية: كل إنسان له قيمته الجوهرية والفريدة، كما أن كل إنسان له الحق في العيش الكريم وفي تحقيق الذات، وفي اتخاذ القرارات، بما لا يتعارض مع الحقوق الخاصة بالآخرين.

المبادئ:

- احترام حقوق الإنسان الجوهرية والتي صدرت ضمن وثيقة تشريع الأمم المتحدة الخاصة بحقوق الإنسان، إضافة إلى أي اتفاق أو ميثاق عالمي استمد من تلك الوثيقة.

- إظهار الاحترام والتقدير إلى جميع الأشخاص وبدون استثناء، مع احترام خاص لاعتقادات المستفيدين من الخدمات، وقيمهم، وثقافتهم، وأهدافهم،

وحاجاتهم، ورغباتهم، وعلاقاتهم، وأنسابهم، وأعمالهم أو وظائفهم التي يؤديونها.

– حماية وتعزيز شخصيات المستفيدين من الخدمات وهوياتهم الذاتية، ومسؤولياتهم وحقوقهم الإنسانية كأفراد وكمجموعات تعيش في مجتمعات صغيرة داخل المجتمع.

– تعزيز وتشجيع العيش الجيد للفرد واستقلاله بما لا يتعارض مع احترام حقوق الآخرين.

– احترام حق المستفيدين في اتخاذ القرارات، مع التأكد من أن المستفيدين والقائمين على تقديم الخدمات يساهمون في العمليات المشروعة فيما يتعلق باتخاذ القرارات.

– التأكد من حماية المستفيدين من الخدمات، والتي تشمل الأحقية في الحصول على الخدمة، واستلام كافة الخدمات وبشكل كامل، وفقاً لشروط وإجراءات تقديم الخدمات.

٢- العدالة الاجتماعية.

القيمة الأخلاقية: تؤمن الخدمة الاجتماعية بأن لكل مجتمع الحق في السعي نحو تحقيق العدالة الاجتماعية، الذي يضمن الحد الأدنى من الخدمات والمساعدات لجميع أعضائه، بما يكفيهم ويحميهم من المخاطر، وعلى هذا تشمل مهام الأخصائيين الاجتماعيين الآتي:

– معرفة وإدراك الحد الكاف من الحاجات الإنسانية الأساسية.

– العدالة في توزيع الموارد بما يضمن إشباع الحاجات الأساسية.

- إيصال الخدمات العامة والمساعدات بالطرق المشروعة، بما يحقق ويضمن إشباعها للحاجات الإنسانية الأساسية.
- معرفة وإدراك الحقوق والحاجات الفردية والجماعية.
- العدالة والإنصاف في الحماية والعلاج وفقاً للأنظمة والقوانين.
- التنمية الاجتماعية والإدارة البيئية بما يخدم رعاية الناس.

المبادئ:

- تعزيز العدالة الاجتماعية، والعمل على تقليل التحيز، وزيادة الفرص لجميع الأفراد لأجل اتخاذ واختيار القرار الحر، مع إعطاء اهتمام خاص للمظلومين والمضطهدين وذوي الحاجات الخاصة.
- السعي نحو إجراء تغيير في البناء الاجتماعي أو التركيبة الاجتماعية، التي تولد أو تتبنى أو تحمي الظلم وعدم المساواة.
- تعزيز العيش الاجتماعي الكريم للمجتمع، مع العدالة في توزيع الخدمات، وتحقيق التغيير الاجتماعي المناسب الذي يخدم العدالة الاجتماعية.
- حماية ومناصرة حقوق الإنسان، مع التأكيد على تمشي الحقوق السياسية والمدنية مع الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.
- تعزيز السياسات والممارسات والأوضاع الاجتماعية التي تدعم وتقوي حقوق الإنسان، والتي تضمن المشاركة والعدالة بين الجميع.
- رفض ونبذ التفرقة العنصرية أو العرقية وأي شكل من أشكال الظلم أو الاضطهاد، مع احترام الأفراد والجماعات ومعتقداتهم وأوضاعهم البدنية والصحية والثقافية والسياسية والاقتصادية.

- مساعدة الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات من أجل الحصول على الخدمات، والسعي لتحقيق العدالة في تقديم الموارد الاجتماعية والاقتصادية والسياسية بما يضمن العيش الكريم، وتحقيق الذات لجميع الأفراد.
- تعزيز وتشجيع المشاركة العامة في العمليات والأنشطة المجتمعية، وفي القرارات ذات العلاقة بإنجاز وتنمية الخدمات الاجتماعية والسياسية.

٣- خدمة الإنسانية.

القيمة الأخلاقية: خدمة الإنسانية من أجل العيش الكريم، وتحقيق العدالة الاجتماعية كهدف أساس للخدمة الاجتماعية التي تسعى إلى:

- إشباع الحاجات الإنسانية.
- تنمية القوى الكامنة لدى الإنسان.
- المساهمة في خلق مجتمع سليم وصحي.

المبادئ:

- تقييم الممارسة ومحاسبة الذات، وفقاً للدستور الأخلاقي الوطني، ووفقاً للدساتير الأخلاقية العالمية.
- تقويم الخدمات للناس والمحتاجين قبل الاعتبارات الشخصية الأخرى.
- تسخير القوى الشخصية والمؤسسية والبيئية لتقديم الخدمات للناس، وإعانة المحتاجين.
- استخدام العلوم والمعارف والمهارات أثناء تقديم الخدمات.
- تقديم المعلومات الكافية للمستفيدين من الخدمات، وإعطائهم حريات الاختيار، مع التأكيد على أحقيتهم في نقد الخدمات.

- التأكد من أن تقديم الخدمات يتناسب مع الثقافات والعرقيات المختلفة في المجتمع.

- مساعدة الناس على المواجهة والتعامل مع المشكلات الاجتماعية، والحصول على الموارد والخدمات الأساسية.

- التأكد من مساهمة المستفيدين من الخدمات في العمل "المشاركة" وفي تقييم الخدمات.

٤ - الاستقامة.

القيمة الأخلاقية: ممارسة الخدمة الاجتماعية بشكل مهني يتضمن الصدق والأمانة والنزاهة والعدالة.

المبادئ:

- تقديم الخدمات للمستفيدين بغض النظر عن معتقداتهم أو أهدافهم الخاصة في الحياة.

- عدم استخدام العلاقة المهنية لأجل الحصول على خدمات أو منافع مادية من العملاء.

- عدم تعريض الممارسة المهنية لأي شبهة، أو فضيحة، أو حتى إساءة فهم للمسؤوليات التي تتحملها الخدمة الاجتماعية.

- تجنب أي سلوك ينتهك مبادئ الخدمة الاجتماعية أو قواعدها الأخلاقية ذات العلاقة بالاستقامة.

- الصدق والدقة فيما يتعلق بالمؤهلات والخبرات والإنجازات والأمور الأخرى ذات العلاقة بالعمل أو المرجعية الوظيفية.

- الوضوح عند الإدلاء بالأحاديث أو التصاريح العامة، سواء بشكل منفرد أو كمثل للمهنة أو لمؤسسة أو لجمعية خاصة.
- وضع الحدود المهنية اللازمة التي تحول دون استغلال العملاء -سواء الحاليين أو السابقين- والمبجوثين، والطلاب، والمتدربين، والباحثين، وكذلك الزملاء. ومنع وقوع أي تضارب في العلاقة -سواء العلاقة المهنية أو العملية "الوظيفية"- معهم.
- تجنب العلاقات الجنسية بجميع مستوياتها وأشكالها مع المستفيدين، والطلاب، والمتدربين، والباحثين، وأي شخص آخر ذو ارتباط بالعلاقة المهنية التي تمنح الممارسين المهنيين سمات مهنية معينة، بجانب مكانة القوة والسلطة كمثلين للخدمة الاجتماعية.

٥- الكفاءة.

القيمة الأخلاقية: البراعة في الممارسة المهنية مطلب أساس من مطالب الخدمة الاجتماعية المتخصصة.

المبادئ:

- الاستخدام الواعي لمعارف ونظريات ومهارات الخدمة الاجتماعية أثناء الممارسات المهنية.
- تطوير الممارسة المهنية من خلال تنمية المعارف وتجريب النظريات بشكل علمي.
- استخدام الإشراف والإرشاد الهادف إلى تطوير الممارسة وتنمية العمل المهني.

- تحليل المشكلات الاجتماعية والحاجات الإنسانية الأساسية بشكل مستمر، والبحث على ابتكار استراتيجيات وتكتيكات تحقق إشباع الحاجات وتعمل على حل المشكلات أو تحول دون وقوعها.
- الإسهام المهني المتخصص في تحقيق وتطوير برامج وسياسات الرعاية الاجتماعية والإنسانية.
- المساهمة مع الزملاء والطلاب في برامج التعليم والتدريب والإشراف المهني في الخدمة الاجتماعية عملياً وأكاديمياً - نظرياً من خلال التزويد بالمعارف وشرحها.
- التأكد من تقديم الحد الأدنى المطلوب من الخدمات خلال الممارسات المهنية مع العملاء ومن خلال الإشراف على الطلاب أو الزملاء مقدمي الخدمات.
- المساهمة والمشاركة في عمليات التقويم والبحث التي تجرى ضمن أنشطة المؤسسة أو من خارجها.
- تعزيز الممارسة المهنية بما يتناسب مع الثقافات الأخرى في المجتمع، مع إعطاء اهتمام خاص للحساسية الثقافية خلال ممارسة الخدمة الاجتماعية.
- تزويد المستفيدين من الخدمات بالمعارف اللازمة حول الخدمات والمعلومات، التي قد يطلع عليها متخصصين آخرين لأجل خدمتهم، بما يحقق توزيع المسؤولية وتحملها مع أولئك المتخصصين، ثم أخذ القبول أو الموافقة من المستفيدين.
- اتخاذ العمل المناسب لتحاشي أي ضرر قد يطيل الممارسة المهنية نتيجة عامل أو عوامل أخلاقية أو سياسية أو اجتماعية أو صحية ذات علاقة بالعمل أو بالأخصائي الاجتماعي أو بالمؤسسة أو المجتمع.

٦- أهمية العلاقات الإنسانية.

القيمة الأخلاقية: إدراك الأهمية المركزية للعلاقات الإنسانية في الحياة البشرية اليومية.

المبادئ:

- إدراك وفهم العلاقات الإنسانية على أنها المحرك لتحقيق التغيير الاجتماعي المنشود.
- إشراك الناس المعنيين خلال عمليات تقديم المساعدة.
- توظيف أهمية العلاقات الإنسانية وقوتها في تحقيق رسالة المهنة، الهادفة إلى تعزيز الحياة وتحسين مستوى المعيشة، للأفراد والأسر والجماعات والمنظمات والمجتمعات.

ثانياً/ القواعد الأخلاقية:

في هذا القسم سيتم سرد المسؤوليات الأخلاقية، التي يجب على كل أخصائي اجتماعي تحملها أثناء الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، هذه المسؤوليات يمكن استخدامها كموجه ومؤشر خلال العمل الأكاديمي، وأثناء الإشراف المهني تحديداً، كما يمكن استخدامها كمحكات لقياس وتقييم السلوك المهني، إضافة إلى إمكانية استخدامها كقواعد وأحكام أثناء الفصل في قضايا انتهاك أخلاقيات المهنة.

هذه المسؤوليات يمكن تقسيمها إلى سبعة أقسام هي: مسؤوليات أخلاقية عامة، ومسؤوليات تجاه العملاء، ومسؤوليات تجاه الزملاء، ومسؤوليات تجاه مكان الممارسة "المؤسسات"، ومسؤوليات الأخصائيين الاجتماعيين الأخلاقية كمتخصصين، ومسؤولياتهم تجاه المهنة، وأخيراً مسؤوليات تجاه المجتمع على النحو التالي :

١. مسؤوليات أخلاقية عامة.

أ). احترام قيمة وكرامة الإنسان:

- على الممارس المهني إظهار الاحترام والتقدير للعملاء، مع صون وتعزيز شرف كل عميل وأحقيته ومسئوليته كإنسان فرد، بغض النظر عن اختلاف ثقافته.
- إعطاء اعتبار لقيم ومعتقدات وثقافات وأهداف وحاجات ورغبات العملاء.
- احترام حقوق الناس وأفكارهم ورؤاهم حتى وإن اختلفت عن المعتاد.
- احترام حق العميل في اتخاذ القرار الذي يراه مناسباً لحياته، واحترام حقه في مدى قبول الخدمة والخيارات الأخرى ذات العلاقة.
- التأكد من أن العملاء أو الأوصياء عليهم، قد شاركوا في عمليات صناعة القرار.

ب). تحقيق العدالة الاجتماعية:

- تعزيز السياسات والممارسات والأوضاع الاجتماعية التي تؤكد على حقوق الإنسان وتضمن العدالة والتواصل والمشاركة بين ومن قبل الجميع.
- ممارسة الخدمة الاجتماعية بدون أي تفرقة عنصرية أو تحيز لأفراد أو جماعات أو مجتمعات، بغض النظر عن اللون، والسلالة، والجنس، والديانة، واللغة، ومكان الولادة والنشأة، والجنسية، والمعتقدات الشخصية والسياسية، والوضع الاجتماعي والصحي والزواجي.
- تقوية الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات، لتحقيق وإنجاز العدالة والمساواة في الاستفادة من المنافع والخدمات الاجتماعية والاقتصادية والصحية والسياسية، في ظل تحقيق حرية الإرادة وتقدير المصير، من أجل العيش الاجتماعي الكريم.

- تعزيز المشاركات العامة من أجل تطوير وتحقيق الخدمات والسياسات الاجتماعية.

ج). تقديم الخدمات الاجتماعية:

- تقديم الخدمات الاجتماعية بشكل متخصص وبطريقة واعية وإيصالها إلى المحتاجين.

- تقديم المساعدة للعملاء بطريقة موضوعية تضمن إشباع الحاجات وتحقيق المساواة بين المستفيدين، فيما يتعلق بالحصول على الخدمات وفرص المشاركة، ثم تحقيق العيش الكريم.

- ضمان مشاركة العملاء في صياغة عمليات المساعدة وتنفيذها، بما يضمن الرضى وتحقيق المنفعة، في ظل عدم الإضرار بمنافع الآخرين.

- ضمان تقديم الخدمات بشكل يتناسب مع ثقافة المستفيدين.

- في حالات التحويل لابد من التأكد من أن التحويل في صالح العملاء، ثم ضمان أن من سيحولون إليه متخصص وحسن السمعة ومؤهل لتقديم الخدمة المطلوبة.

- في الحالات التي يظهر فيها عدم رضى العملاء من مستوى أو كفاية الخدمة، لابد من إحاطتهم بأنه من حقهم إبداء ذلك بشكل رسمي من خلال كتابة تذمر أو شكوى.

- صياغة العدالة الاجتماعية، وتحقيق الاستقلال خلال العمل في تنمية المجتمعات، سواء مع جماعات العملاء أو مع المجتمعات.

- ضمان تطبيق المبادئ والقواعد الأخلاقية، خلال الممارسة مع الوحدات الكبيرة أو المجالات واسعة النطاق كإدارة، وسن وتطوير السياسات والتربية والبحث الاجتماعي.

- تشجيع العملاء على تقويم الخدمات مع الاستفادة من ذلك.

(د). الاستقامة المهنية:

- تحمل الواجب المهني بكل أمانة وإخلاص، مع تجنب المهنة من أي ضرر ينتهك أخلاقياتها، أو يقلل من شرفها كمهنة إنسانية.

- على الممارسين المهنيين إظهار مؤهلاتهم وتخصصاتهم وقدراتهم وخبراتهم وإنجازاتهم وعضويتهم بشكل دقيق وصادق وأمين.

- في حالات مشاركة الممارسين العامة أو مشاركتهم الإعلامية لابد من توضيح موقفهم كأشخاص أو كممثلين للمهنة، أو ممثلين للمجتمع أو المؤسسة أو الجمعية.

- التقيد بالسياسات والتعليمات، وإظهار المبادئ والقواعد الأخلاقية عند المشاركات الخارجية، التي يكون فيها الممارسين ممثلين للمهنة أو لمؤسسة أو لجمعية.

- عدم استغلال العلاقة المهنية في تحقيق أغراض شخصية، سواء عمداً أو حتى بطرق غير واعية أو غير مقصودة.

- تجنب لمس أو أي اتصال بدني مع العملاء، حتى لا يفسر بطريقة سلبية تسيء إلى الممارس المهني، وتضر بشرف وسمعة المهنة، نظراً لحساسية ذلك من منظور الجنس "ذكر وأنثى" ومن منظور الاختلاف والتباين الثقافي.

- إدراك خطورة تضارب المصالح، خصوصاً في حالات العلاقات المزدوجة، التي ربما تقود الممارس المهني إلى تجاوز حدود المهنة، إضافة إلى إدراك ذلك مع الطلاب والمتدربين والباحثين.
- تجنب أي علاقة جنسية -مشروعة أو غير مشروعة- مع العملاء والطلاب والمتدربين والباحثين، وأي أشخاص آخرين يتعاملون مع الأخصائي الاجتماعي أو الأخصائية الاجتماعية، داخل إطار المهنة أو العمل الاجتماعي.

هـ). الكفاءة المهنية:

- ممارسة المهنة بشكل واع تظهر من خلاله المعرفة النظرية، والكفاءة في المهارات العملية، بما يضمن تقديم مستوى عال من الخدمة في ظل المسؤولية المهنية.
- العمل المهني في حقل التخصص بناءً على الدرجة العلمية أو التخصص العلمي أو التدريب العملي.
- الاستفادة طوال حياة الممارسة المهنية من جهات الإشراف أو الإرشاد أو الاستشارة، مع ضمان فاعلية وأهلية تلك الجهات، بما يخدم الممارسة المهنية وتطويرها.
- تجريب وتقييم الاتجاهات والمناهج الحديثة لتجديد الخبرة الذاتية وتطوير الممارسة المهنية.
- المساهمة في تطوير وتنفيذ معارف وتطبيقات ثقافية ملائمة، مع الأخذ بعين الاعتبار الحساسية الثقافية عند تقديم الخدمات.
- تحسين المعارف النظرية للخدمة الاجتماعية، من خلال المشاركة والمساهمة الفاعلية مع الزملاء، في الأبحاث والأعمال التقييمية.
- اتخاذ العمل والإجراء المناسب في حالات العجز أو المرض، الذي قد يتعرض له الممارس المهني، مما يحول دون تقديم الخدمة المطلوبة، مع التأكد من أن الحالة الصحية والعقلية التي يتمتع بها الممارس، لن تؤثر بشكل سلبي على العملاء أو الزملاء أو العاملين الآخرين.

- المراجع المستخدمة :

احمد بشير : الميثاق الاخلاقي للخدمة الاجتماعية Social Work Code Of

<https://myportail.com/actualites-news-web.Ethics>

١. احمد شفيق السكري : " قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية " ، دار المعرفة الجماعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٠ م .

٢. <https://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp>

٣. على الدين السيد : مقدمة في الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، مؤسسة نبيل للطباعة ، القاهرة ، ٢٠٠٠ ، ص ص ٤٣٩ : ٤٣١ .

٤. ابو الحسن عبد الموجود ابراهيم: اخلاقيات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية . دار المسيرة للنشر والتوزيع. ٢٠٢٢ .

٥. ماهر أبو المعاطي : ورقة عمل بعنوان (القيم والأخلاقيات المهنية بين عالمية الخدمة الاجتماعية وخصوصية الممارسة) نحو ميثاق أخلاقي للخدمة الاجتماعية في المجتمع المصري . المؤتمر العلمي السادس عشر . كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة حلوان . ٢٠٠٣ .

٦. هديل العتوم. قيم وأخلاقيات الخدمة الاجتماعية الدولية. أكتوبر ١٤ ، ٢٠٢٠ .

٧. عبدالعزيز عبدالله البريثن : نحو تصور لصياغة دستور أخلاقي عربي للخدمة الاجتماعية ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية ، ص:٣ :١٠ .

الفصل الرابع

الاحلاقيات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين

الفصل الرابع

الاخلاقيات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين

محتويات الفصل:

- مقدمة .

أولاً : أخلاقيات الوظيفة العامة

ثانياً : الصفات التي ينبغي توافرها في السلوك الاخلاقي للموظف العام

ثالثاً : الاخلاقيات المهنية للاخصائيين الاجتماعيين

رابعاً : تنمية الالتزام بالاعتبارات الاخلاقية والقانونية والسلوكيات الايجابية للموظف

خامساً : آليات تحسين وتنمية الاعتبارات الاخلاقية

المراجع المستخدمة .

مقدمة:

أخلاقيات المهنة مستمدة من مصادر يثق كل إنسان بمصدرها حيث أنها منبثقة من الأديان السماوية، والقيم المجتمعية، وأخلاقيات المهنة في تفعيل مضمونها تنظم الحياة من الناحية العملية، فعندما يتحلى الاخصائي الاجتماعي بأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية يكون أنجح في علاقاته وأكثر تأثيرا في غيره، حيث عمل الاخصائي الاجتماعي يقوم على العلاقات الإنسانية ويعتبر إلتزام الممارس بالعمل الاجتماعي لمهنة الخدمة الاجتماعية إلتزاما فرديا يحكمه إحترام الممارس (الاخصائي الاجتماعي) لمهنته ورقابته الذاتية لعمله حيث لا يوجد حتى الآن هيئة او منظمة عربية لمهنة الخدمة الاجتماعية تربط بين الاخصائيين الاجتماعيين وتساهم علي تأكيد تطبيق الميثاق والألتزام به .

تعرف الأخلاقيات: هي "مجموعة القواعد والمبادئ المجردة التي يخضع لها الإنسان في تصرفاته، ويحتكم إليها في تقييم سلوكه، وتوصف بالحسن أو بالقبح"

وتعرف أخلاقيات الوظيفة العامة: هي "مجموعة من امعايير التي يمكن في ضوءها الحكم على السلوك باعتباره صحيحا أو خاطئا من الوجهة الإنسانية وأن الفساد لاداري يحدث بسبب الإنحراف عن القواعد والمعايير الأخلاقية لتحقيق مآرب شخصية غالبا ما تكون على حساب المصلحة العامة"

أولاً: أخلاقيات الوظيفة العامة

إن تنمية الالتزام بالمثل والقيم الاخلاقية والاعتبارات القانونية والسلوكيات الايجابية تعتبر ولاشك من الفلسفات الرئيسية التي ينبغي وضعها فى المقام الاول وأن تسير فى فلکها جميع الفلسفات الأخرى المنشودة والادارى..التي توصل جميعا نحو تحسين الانتاجية وبالتالى تحسين الرفاهية البشرية.

ولاشك أن فاعلية الانسان وآفاءته ترتبط وتتأثر بايمانه العميق واقتناعه بالقيم الاصلية والمثل الاخلاقية العالية التي تدفعه الى تنمية معارفه العلمية ومهاراته السلوكية والعلمية نحو تحسين الانتاجية.

ومن ثم فإن القيم والمثل والاخلاقيات تؤثر فى السلوك تماما أما تؤثر المفاهيم العلمية والنظريات. وأن التحدى الكبير لمنظماتنا لايمكن فقط فى القدرة على استيعاب المعرفة والتكنولوجيا بقدر مايمكن فى القدرة على صياغة قيم أخلاقية وحضارية ومؤسسية جديدة فى إطار تراثنا وثقافة المجتمع.

وشرائعه السماوية. ولايتأتى ذلك الا بدراسة الواقع ومايرتبط به من ظواهر ايجابية وسلبية فى وحدتنا الادارية. ومن ثم فإن التعرف على تبنى القيم والمثل الاخلاقية الايجابية التي تمكن من دعم الظواهر الايجابية و الظواهر السلبية وأعداد الاستراتيجية الفعالة لتنمية الالتزام بها ودعمها أوضاعنا على الطريق الصحيح نحو التقدم جراء التعديلات عليها حيثما تتطلب الضرورة ذلك، ومواكبة حركة التطور.

ثانيا : الصفات التي ينبغي توافرها فى السلوك الاخلاقى للموظف العام

تتمثل أخلاقيات الخدمة العامة فى مجموعة المعايير التي يمكن فى ضوءها الحكم على السلوك بأعتبره صحيحا أوخطأ من الوجهة الانسانية وأن الفساد الادارى يحدث بسبب الانحراف عن القواعد والمعايير الاخلاقية لتحقيق مآرب

شخصية غالبا ماتكون على حساب المصلحة العامة أما عرفها أخرون بأن أخلاقيات الخدمة العامة هي السلوك المثالى الواجب على الموظف الحكومى أن يسلكه بسهولة. فالجوانب الجيدة للسلوك تشمل الأخلص فى العمل ، الولاء للدستور والقوانين ، ومساعدة المواطنين الخ...

فالمشكلة هي فى آثرة وليس قلة القواعد الاخلاقية المثالية وأذلك فى التحديد الاجرائى لمثل هذه المثل. وهناك العديد من العقبات الرئيسية التى تحول دون الاهتمام بموضوع أخلاقيات الخدمة العامة وأثرها على سلوكه فى العمل وأمها الاعتقاد أن تأثير الاخلاقيات على العمل محدود باعتبار أنه لايعمل وفقا لما تمليه عليه أخلاقياته الفردية وان فى ما ضوء ماتضعه الإدارة من سياسيات وأجراءات ونظم عمل أى من وجهة نظرر الإدارة أنه محيد اخلاقيا ، أذلك فالمنظمات والاجهزة الادارية المركزية التى لها حق إصدار اللوائح والنشرات المتعلقة بخلاقيات الوظيفة العامة لاتستطيع أن تنظم تفاصيل تصرفات الموظف والدليل العملى على ذلك هو ماتحتويه قواعد ونظم العمل من مصطلحات تترك مجالا واسعا للتقديرات الاخلاقية للموظف مثل كافي ، ومناسب ،ومفيد ، وعادل ، وضرورى ، وعملى ، وملائم وغير ذلك من المصطلحات أو عكسها. وان ما يفيدنا فى هذا المجال أن هناك شبه أفاق فى مختلف الدراسات التى تناولت هذا الموضوع على نوع الصفات التى ينبغى توافرها فى السلوك الاخلاقى والتى تنحصر فى:-

١-المساواه فى المعاملة : وهى قاعدة العدالة التى تتضمن عدم التميز فى المعاملة بين الناس على أختلاف ديانتهم وأجناسهم وصفاتهم والبعد عن المحابه والتميز وهذه القاعدة تتطلب تحليلا دقيقا لحقوق مختلف الاطراف ذات المصلحة. ومحاولة تحقيق التوازن بينهما حتى لاتتحقق مصلحة طرف على حساب طرف آخر وفى

ضوء المصلحة العامة ومما يجدر الإشارة به في هذا الشأن التنويه عن ماهية المصلحة العامة حيث أختلف المحللون بالمقصود بالمصلحة العامة وان ما أجمعوا على المضمون الذي تشمله **المصلحة العامة وهو:**

- وجوب تقديم الخدمات للجميع بشكل يحقق المساواة وعدم التمييز.
- وجوب احترام المؤسسات الشعبية الممثلة للمواطنين.
- وجوب انسجام إجراءات العمل في الأجهزة الحكومية مع أنماط السلوك المثالي.

٢- معاملة الآخرين بالطريقة التي يحبها الإنسان لنفسه:

وهذه القاعدة يمكن اعتبارها القاعدة الذهبية لمعايير السلوك الاخرى لاقى على مرالعصور ، وفي مختلف المذاهب والديانات الاسلامية والمسيحية وغيرها.

٣- الحرص على المصلحة العامة والولاء للوحدة الادارية:

والمحافظة على المصلحة العامة تتطلب من الانسان أن يكون لديه درجة مناسبة من الولاء للوحدة الادارية التي يعمل بها متفهما لسياستها وأهدافها وأهداف المجتمع كله. الا أن هذه الدرجة من الولاء تحتاج الى مناخ تسوده العدالة لان احساس الفرد بعدم العدالة يؤدي الى تدهور ولاءه تجاه المصلحة العامة وهذا يساعد بدوره على انتشار الاتجاهات السلبية حيث تصبح الفردية والتركيز على المصلحة الذاتية هي النمط المسيطر في العلاقات الاجتماعية ويؤثر في النهاية على المجتمع كله.

٤- الكفاية والإتقان في العمل :

إن الكفاية في الاداء والإتقان في العمل، من الامور الهامة من المنظور الإسلامي أو المنظور البشري لمن يرغب في العمل في الخدمة العامة.ولذلك حفلت أدبيات

الإدارة العامة بالمؤلفات الكثيرة والدراسات العديدة التي تركز على الكفاية في الأداء والانتاجية في العمل ودوائرها الكلية، هو تطبيق عملي لما دعا إليه الإسلام من ضرورة الإتقان في العمل ويدخل ضمن هذا الأهتمام العالمي الحالي استخدام برامج الجودة الكلية التي استخدمت في العديد من الدول، وأدى تطبيقها إلى نتائج باهرة في فاعلية العمل وانخفاض كلفه أدائه . ويشتمل ذلك مراقبة الجودة باستمرار وتحسين الأداء في الجهاز الحكومي والتركيز على قيم النزاهة والكفاءة .

ومن إتقان العامل الموظف إتباعه الآتى:

- الأتزام بأوقات العمل حضورًا وأداء تعاملًا وانصرافًا ، وعدم إضاعة الوقت في المكالمات الهاتفية، أو في مقابلة الزائرين من أقارب أو أصدقاء أما شابه ذلك
- الدقة في الإنجاز، وعدم الخيانة والإهمال .
- الوفاء بكمية العمل الواجب أدائه في الوقت المحدد له ، وعدم انتقاصها .
- التمسك بأداب التعامل مع زملائه في العمل ، لا غير مبال بهم .
- التقيد بتعليمات العمل الصادرة من رئيسه ، لا عدم إعارتها انتباهه .
- الأهتمام بالمتعاملين معه من الجمهور وعدم تجاهلهم .
- البعد عن الملحابة والتمييز بين المتعاملين معه من الجمهور .
- المحافظة على أسرار العمل .

تلك هي المعايير التي إذا انطبقت على العامل أو الموظف اعتبر متقنًا في عمله ومحسنًا فيه ومحافظًا على إنتاجه ، أي أن عليه أن يتحلى بمعايير الخصائص الإيجابية ، ويتخلى عن الخصائص السلبية .

٥- الرفق والعفو مع الموظفين والمتعاملين:

انتبعت النظريات الحديثة إلى أهمية الرفق وحسن معاملة الزبائن ، وجعلته أحد إستراتيجيات المؤسسات الناجحة ، كما دعت العديد من أدبيات الإدارة العامة

إلى حسن معاملة المدير لمرؤوسيه ، وأبرزت أهميتها ، وأنها أساس العلاقة العملية الناجحة . ومن جوانب الرفق مع الموظفين حسن معاملتهم ، وأيضا من مجالات الرفق مع المتعاملين أو مراجعي الإدارة أو الهيئة الحث العام على التبسم في وجهه ، وتحسس حاجاتهم والسعي لتلبيتها ، وتقديم الخدمة العامة لهم بالشكل الذي يرضي تطلعاتهم .

٦- النصح والإبداع في أداء الخدمة العامة :

تتجه أدبيات تنمية الموارد البشرية إلى كيفية بيان أداء الموظفين من خلال الأسلوب تقويم الأداء الصريح والمفتوح بين الرئيس والموظف ، وترى مثل هذه النظريات أن مثل هذا النصح الواضح المباشر له تأثير كبير على فهم الموظف مما يتطلبه العمل ونظرة رئيسته نحو أدائه ، وبالتالي يمكنه من تحسين أدائه ورفع مستواه وصولا إلى مرحلة الإبداع في الأداء .

٧- استشعار المسؤولية :

فالموظف العام لا بد أن يستشعر حجم المسؤولية أمام الله والناس ، وأن يحرص على القيام بحق هذه المسؤولية العظيمة . ومن مكونات استشعار المسؤولية المحافظة على الممتلكات العامة وأموالها من العبث أو الاستخدام غير المصرح به ، أو حتى الأختلاس وتجبيرها للمصالح الشخصية للموظفين أو لأطراف أخرى ذات مصالح مشتركة معهم ، والمحافظة على المال العام هي أكبر واجبات الأمانة والكفافية في الوقت الحاضر .

٨- العدل والإنصاف :

الموظف في الخدمة العامة يجب أن يتسم بالعدل والإنصاف في تصرفاته وتعامله مع الآخرين ، لأنه مؤتمن على هذا العمل ، ويجب عليه في ذلك ألا

تؤثر عليه قرابة أو صداقة أو خصومة . ولذلك حرصت العديد من الدول المتقدمة على حياد بيروقراطيتها وجهازها الإداري ، ووضعت اللوائح والنظم الكفيلة بذلك وسعياً نحو تحقيق الحياد في البيروقراطية والعدالة في المعاملة بين الموظفين .

٩- الأمانة والبعد عن غش الرعية :

الموظف العام مؤتمن على وظيفته وما ينتج عنه من واجبات ومسئوليات ، وأي غش لمهام وظيفته ، كإبداء رأي فني لترجيح مصلحة شخصية ، أو التلاعب في المناقصات والعقود للمشاريع الخدمية ومواصفاتها الفنية ، أو إفشاء قيمتها لمصلحة طرف على حساب أطراف أخرى ، أو تغليب مصالحه الشخصية ومصالح أقاربه على المصلحة العامة ، كل هذا يدخل في نطاق الغش وعدم حفظ الأمانة .

١٠ - طاعة رؤسائه في العمل :

الموظف العام بحكم وظيفته ، يجب أن يطيع وينفذ التعليمات التي تصدر له من رؤسائه والتي تسعى لتحقيق المصلحة العامة بحيث لا تتعارض مع الشرع والقانون .

١١ - عدم الخروج على كرامة الوظيفة وشرفها :

إن الموظف العام مطالب بالابتعاد عن الإتيان بسلوكيات أو أفعال تتناقض مع كرامة الوظيفة وشرفها ، سواءً كان ذلك في محل العمل أم خارجه ، فتعاطي ممارسات مثل الرشوة أو الاختلاس أو الإبتزاز أو تكوين العلاقات مع الأطراف الأخرى المستفيدة من المشاريع والمناقصات الحكومية وإفشاء أسرار الوظيفة العامة ، أو حتى التواجد في أماكن مشبوهة ال يتطلب شرف الوظيفة العامة أن يتواجد الموظف العام فيها ، كل هذا من شأنه أن يؤثر على الموظف وعلى سمعته لأن فيها تجاوزاً على شرف الوظيفة العامة وأخلاقياتها

ثالثاً: الاخلاقيات المهنية للاخصائين الاجتماعيين

ولقد حدد المجلس المركزي للتعليم والتدريب في الخدمة الاجتماعية ببريطانيا الصادر عا2003 مجموعة مجموعة من القيم التي يجب أن يدركها ويلتزم بها الاختصاصيون الاجتماعيون (كأساس يعكس مزيجاً من القيم التقليدية وأخرى مستحدثة) على النحو التالي مطابقة وطرح القيم والآراء المهنية واستخدامها في الممارسة:

- إدراك الفروق الفردية بين الأفراد واحترام وتقدير الاختلاف مع الآخرين.
- تدعيم حقوق في الاختيار، السرية، صون خصوصياتهم.
- مساعدة الأفراد على زيادة وتحسين جودة ورفاهية حياتهم.
- التناول والتحليل وأخذ المبادرة لمكافحة التمييز والعنصرية والتفاوت الاجتماعي ومراعاة حقوق المحرومين والمظلومين، واستخدام الاستراتيجيات الملائمة والأدوار والمتدخلات المهنية المناسبة معهم.
- اتخاذ العمل المناسب لتحاكي أي ضرر قد يطيل الممارسة المهنية نتيجة عامل أو عوامل أخلاقية أو سياسية أو اجتماعية أو صحية ذات علاقة بالعميل أو بالاختصاصي الاجتماعي أو بالمؤسسية أو المجتمع.

في هذا القسم سيتم سرد الاخلاقيات المهنية التي يجب على كل خصائى اجتماعي تحملها أثناء الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، هذه الاخلاقيات يمكن استخدامها كموجه ومؤشر خلال العمل الأكاديمي، وأثناء الإشراف المهني تحديداً، كما يمكن استخدامها كمحكات القياس وتقييم السلوك المهني، إضافة إلى إمكانية استخدامها كقواعد وأحكام أثناء الفصل في قضايا انتهاك أخلاقيات المهنة.

١ - الالتزام بأخلاقيات العامة.

أ - احترام قيمة وكرامة الإنسان :

١-١- على الممارس المهني إظهار الاحترام والتقدير للعملاء، مع صون وتعزيز شرف كل حالة وأحقيته ومسؤوليته كإنسان، بغض النظر عن اختلاف ثقافته.

٢-٢- إعطاء اعتبار لقيم ومعتقدات وثقافات وأهداف وحاجات ورغبات الحالات.

٣- احترام حقوق الناس وأفكارهم ورؤاهم حتى وإن اختلفت عن المعتاد.

٣-٤- احترام حق طالب المساعدة في اتخاذ القرار الذي يراه مناسباً لحياته، واحترام حقه في مدى قبول الخدمة والخيارات الأخرى ذات العلاقة

أ- تحقيق العدالة الاجتماعية :

١- تعزيز السياسات والممارسات والأوضاع الاجتماعية التي تؤكد على حقوق

الإنسان وتضمن العدالة والتواصل والمشاركة بين ومن قبل الجميع.

٢- ممارسة الخدمة الاجتماعية بدون أي تفرقة عنصرية أو تحيز لأفراد أو

جماعات أو مجتمعات، بغض النظر عن اللون، والسلالة، والجنس، والديانة،

واللغة، ومكان الولادة والنشأة، والجنسية، والمعتقدات الشخصية والسياسية،

والوضع الاجتماعي والصحي والزواجي.

٣- تقوية الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات، لتحقيق وإنجاز العدالة والمساواة

في الاستفادة من المنافع والخدمات الاجتماعية والاقتصادية والصحية

والسياسية، في ظل تحقيق حرية الإرادة وتقدير المصير، من أجل العيش

الاجتماعي الكريم .

ج- تقديم الخدمات الاجتماعية:

١- تقديم الخدمات الاجتماعية بشكل متخصص وبطريقة واعية وإيصالها إلى

المحتاجين .

- ٢- تقديم المساعدة للحالات بطريقة موضوعية تضمن إشباع الحاجات وتحقيق المساواة بين المستفيدين، فيما يتعلق بالحصول على الخدمات وفرص المشاركة، ثم تحقيق العيش الكريم.
- ٣- ضمان مشاركة الحالات في صياغة عمليات المساعدة وتنفيذها، بما يضمن الرضى وتحقيق المنفعة، في ظل عدم الإضرار بمنافع الآخرين
- ٤- ضمان تقديم الخدمات بشكل يتناسب مع ثقافة المستفيدين.
- ٥- صياغة العدالة الاجتماعية، وتحقيق الاستقلال خلال العمل في تنمية المجتمعات، سواء مع الحالات أو مع المجتمعات.
- ٦- ضمان تطبيق المبادئ والقواعد الأخلاقية، خلال الممارسة مع الوحدات الكبيرة أو المجالات واسعة النطاق الإدارة، وسن وتطوير السياسات والتربية والبحث الاجتماعي.

د- الاستقامة المهنية:

- ١- تحمل الواجب المهني بكل أمانة وإخلاص، مع تجنب المهنة من أي ضرر ينتهك أخلاقياتها، أو يقلل من شرفها كمهنة إنسانية.
- ٢- على الممارسين المهنيين إظهار مؤهلاتهم وتخصصاتهم وقدراتهم وخبراتهم وإنجازاتهم وعضويتهم بشكل دقيق وصادق وأمين.
- ٣- في حالات مشاركة الممارسين العامة أو مشاركتهم الإعلامية لابد من توضيح موقفهم كأشخاص أو كممثلين للمهنة، أو ممثلين للمجتمع أو المؤسسة أو الجمعية.
- ٤- التقيد بالسياسات والتعليمات، وإظهار المبادئ والقواعد الأخلاقية عند المشاركات الخارجية، التي يكون فيها الممارسون ممثلين للمهنة أو المؤسسة أو لجمعية.

٥- عدم استغلال العلاقة المهنية في تحقيق أغراض شخصية، سواء عمداً أو حتى بطرق غير واعية أو غير مقصودة.

هـ - الكفاءة المهنية:

١- ممارسة المهنة بشكل واع تظهر من خلاله المعرفة النظرية، والكفاءة في المهارات العملية، بما يضمن تقديم مستوى عالٍ من الخدمة في ظل المسؤولية المهنية.

٢- العمل المهني في حقل التخصص بناءً على الدرجة العلمية أو التخصص العلمي أو التدريب العملي الاستفادة طوال حياة الممارسة المهنية من جهات الإشراف أو الإرشاد أو الاستشارة، مع ضمان فاعلية وأهلية تلك الجهات، بما يخدم الممارسة المهنية وتطويرها.

٣- تجريب وتقييم الاتجاهات والمناهج الحديثة لتجديد الخبرة الذاتية وتطوير الممارسة المهنية.

٤- تحسين المعارف النظرية للخدمة الاجتماعية، من خلال المشاركة والمساهمة الفاعلية مع الزملاء، في الأبحاث والأعمال التقييمية

٢- **الاخلاقيات المهنية لدى الإخصائيين الاجتماعيين تجاه الحالات:**
أ - **وضع الأولوية لمصلحة طالب المساعدة:**

١- تقديم مصلحة طالب المساعدة ووضعها في المقام الأفضل والمتقدم على أي مصلحة أخرى، مع مراعاة عدم الإضرار بمصالح الآخرين.

٢- حماية حقوق و مصالح طالبي المساعدة غير القادرين أو غير المؤهلين لاتخاذ القرار، وكل من هم في حاجة إلى اتخاذ قرار نيابة عنهم، وبما يخدم مصلحتهم.

٣- يجب تجنب المواقف التي تتعارض فيها مصالح الحالات مع مصالح أخرى.

٤- كما يجب إحاطة الحالات حينما تكون هناك احتمالية وقوع تضارب في المصالح، ثم اتخاذ ما يلزم لتجنب المواقف من التضارب، مع وضع مصلحة الحالة في الأولوية.

٥- ليس من حق الممارس المهني أن يجني أي منفعة جراء عمله المهني، أو علاقته المهنية، أو حتى تحقيق أي استغلال شخصي، أو ديني، أو سياسي، أو تجاري من آخرين.

٦- تجنب العلاقات المهنية المتعددة أو المزدوجة التي تكون فيها فرص الاستغلال كبيرة الاحتمال أو غير مأمونة، مع اتخاذ الخطوات اللازمة لحماية الحالات وحقوقهم وحماية حدود المهنة، وصيانة أهدافها النبيلة

ب- الخصوصية والسرية:

١- لا بد من احترام حقوق الحالات في المحافظة على معلوماتهم الخاصة. المعلومات الخاصة والسرية يجب ألا تطلب، إلا من أجل العمل المهني وفيما يخدم جانب الحالات، وبالتالي يجب صونها والمحافظة عليها وفقا لما ينص عليها الميثاق الأخلاقي .

٢- لا يمكن إشاعة أي معلومة سرية تخص طالب المساعدة، إلا بعد أخذ الموافقة الرسمية منه بذلك أو من ينوب عنه في الحالات التي فيها من ينوب عنه.

٣- جميع المعلومات المحصول عليها من الحالات يجب المحافظة عليها سريريا من أجل الممارسة المهنية، ويستثنى من ذلك أوضاع مثل تقويم الممارسة المهنية، أو البحث العلمي، التي من المفترض ألا تشير إلى الحالة. كذلك يستثنى من ذلك حالات يشكل كتم المعلومات فيها خطرا على الحالة أو

شخصاً آخر، حيث على الممارس المهني إظهار الحد الأدنى من المعلومات والذي يسمح بإزالة الخطر مع إحاطة وإعلام العميل.

٤- مع حالات الإرشاد الزواجي والأسري والجماعي، لابد من إحاطة جميع الأطراف بضرورة التوقيع على تعهد المحافظة على سرية المعلومات، التي ستداول أثناء الجلسات، مع التنويه إلى أن الممارس المهني لا يمكنه ضمان التزام الجميع بذلك الميثاق .

٥- يجب على الممارسين المهنيين ألا يتناقشوا مع الحالات حول أوضاعهم خارج مكان العمل أو المؤسسة، أو حتى الأماكن العامة داخل المؤسسة، كالطرق وصالات الانتظار وما شابهها. كما يجب أن تتوفر في المكاتب السرية التامة.

٦- على الممارسين المهنيين التأكد من أن سجلات الحالات تحفظ في مكان آمن وسري، بحيث لا تكون متاحة للآخرين كالعاملين الإداريين وغيرهم من الفنيين.

٧- على الممارسين المهنيين تجنب استخدام المعلومات المعرفة بالحالات، أثناء تقديم محاضرات أو مناقشات تدريبية أو إعلامية

ج- تقرير المصير

١- تعزيز تقرير المصير والحكم الذاتي للحالات، بما يمكنهم من اتخاذ قراراتهم الذاتية بفاعلية واستقلالية.

٢- مناقشة الحالات حول حقوقهم ومسئولياتهم مع تزويدهم بمعلومات صادقة ودقيقة فيما يتعلق:

• طبيعة الخدمات التي يمكن أن تقدمها مهنة الخدمة الاجتماعية البيانات والمعلومات المدونة ومدى سريتها ومن له الحق في الاطلاع عليها.

- طبيعة الخيارات المتاحة والممكنة أمام الحالات وامتيازاتها.
- المخاطر المحتملة جراء اتخاذ إجراءات أو تصرفات معينة.
- الحق في انتهاج خيار آخر أو رفض خدمة معينة خصوصا في الأوضاع والحالات الاعتيادية.
- الحق في الاطلاع على البيانات الذاتية الخاصة وانتهاج دعاوى التذمر أو حتى سبل الشكوى.

د- قبول الخدمة:

- ١- عرض الخدمة بشكل واضح وصريح أمام الحالات، مع وضع حدود العمل المهني، ثم توضيح الغرض والغاية من الخدمة، وجوانب الخطر، ومحدودية الخدمة وضوابطها، والخيارات المتاحة، وحقهم في رفض الخدمة أو سحب القبول، والوقت المحدد لذلك، مع إتاحة الفرصة لهم للاستيضاح وطرح التساؤلات.
- ٢- مع حالات القصر والأميين والعاجزين عن فهم اللغة المعتادة، لا بد من استخدام وسائل وأساليب بديلة تترجم النقاط السابقة ومحتوياتها.
- ٣- مع حالات العجز الكامل عن فهم أغراض الخدمة وإعطاء قبولها، يمكن اللجوء إلى طرف ثالث يضمن حق طالب المساعدة، ويرعى مصالحه، من خلال فهم الخدمة المطلوبة ومنح قبولها نيابة عنه أخذ موافقة الحالات عند الحاجة إلى تسجيل الجلسة بجهاز الفيديو أو الكاسيت، وكذلك عند الحاجة إلى وجود شخص ثالث، سواء كان متخصصا أو متدربا أو باحثا.

هـ - الوعي الثقافي :

- ١-١- فهم ومراعاة الثقافة وتأثيرها في سلوك الإنسان وتركيبه المجتمع، ومراعاة ذلك أثناء الممارسة في المجتمعات متعددة الثقافات، مع إعطاء اهتمام خاص للحساسية الثقافية، للأفراد والجماعات داخل المجتمع .
- ٢- فهم ومراعاة التنوع والاختلاف الاجتماعي، مع احترام السلالات والعرقيات والجنسيات والألوان والأعمار والطبقات البشرية، والنوع الجنسي، وكذلك المعتقدات السياسية والدينية، واحترام العجز العقلي والجسمي للحالات.
- ٣- التعامل مع الحالات في حدود اللغة والتصرفات، التي تقرها ثقافة الحالة، بشكل واضح ومقبول.
- ٤- مراعاة التعدد الثقافي والحساسية الثقافية عند وضع الأنظمة التربوية والإدارية، وسن السياسات الاجتماعية.

و - الكفاءة:

- ١- تقديم الخدمات الاجتماعية بشكل مهني، مع إظهار الكفاءة المهنية، وإبراز الحقيقة الصادقة للمستويات العلمية والتدريبية، والتأهيل والترخيص الوظيفي، والخبرة العلمية، وما يتعلق بذلك من مؤهلات.
- ٢- تجنب الممارسة في مجالات حديثة، أو استخدام تقنيات علاجية جديدة، إلا بعد تلقي الدراسة والتدريب اللازم، وتحت إشراف وإرشاد أناس أكفاء في ذلك المجال أو تلك التقنية في الحالات التي قد يبدو فيها غياب جانب أخلاقي أثناء الممارسة، لا بد من إعادة النظر ثم التأمل والتثبت من إعطاء الجانب الأخلاقي حقه، بما يحمي الحالة من أي ضرر.

ز - التقبل والاحترام:

١- على الممارسين المهنيين تقبل واحترام الحالات بشكل لائق، وعدم استخدام أي لغة تحقيرية أو تهكمية خلال المحادثة والتعامل.

٢- في الحالات التي يتعين فيها دفع مقابل مادي للخدمات المقدمة كالممارسة في العيادات الخاصة على الممارس المهني التأكد من أن الدفع يتناسب مع الخدمة، ومع قدرات الحالات المادية، وفقا للوضع الاقتصادي في المجتمع دونما استغلال.

٣- على الممارسين المهنيين عدم قبول الهدايا أو المنح من الحالات، تحت أي مسمى لأن ذلك سيعمل على تحطيم حدود العلاقة المهنية بين الممارس والحالة.

ح- إيقاف الخدمات أو إنهاؤها:

١- التأكد من إيقاف الخدمات في المواقف التي يجب أن توقف فيها كموت الحالة، أو تحويلها أو ما شابه ذلك.

٢- إنهاء تقديم الخدمات بشكل نظامي في المواقف ومع الحالات التي يفترض أن تتوقف معها الخدمات، سواء كان توقفا مؤقتا أو دائما، مع إحاطة الحالة بوقت كاف وبشكل واضح ومبرر.

٣- التأكد من استمرارية وصول الخدمات إلى الحالات المستحقين دون قطعها مؤقتا أو كليا أو جزئيا، مع اتخاذ الاحتياطات والإجراءات اللازمة التي تضمن وتكشف أحقية طالب المساعدة، واستمرارية الحاجة، وكفاءة الخدمات، وما يتعلق بها من جوانب كمدى الحاجة إلى خدمات أخرى.

٤- في الحالات التي يتعين فيها دفع مقابل مادي للخدمة المقدمة كالممارسة في العيادات الخاصة لابد من إحاطة الحالات غير القادرين على الدفع

بوقت كاف، دونما استغلال في الوقت أو في المواقف، سواء كان الدافع الحالة ذاتها، أو من ينوب عنها كشركة التأمين مثلا.

٣- الأخلاقيات المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين تجاه الزملاء:

أ- التعاون والاحترام:

- ١- على الممارس المهني منح الاحترام والتقدير لزملائه العاملين في المؤسسة، بما يضمن وجود علاقة حميمة معهم، واستمرار التعاون الودي بينهم.
- ٢- تجنب أي نقد لاذع للعاملين وللمتخصصين، مع تجنب انتقاد المرجعية الثقافية أو الاجتماعية أو العقدية، أو حتى أي جانب شخصي كالسنن أو الرأي الخاص أو ما شابهها.
- ٣- على الممارس المهني التعاون مع الممارسين المهنيين الآخرين، ومع المتخصصين الآخرين، من خلال التعامل والمساهمة في تقديم الخدمات، وفي كل ما يخدم مصلحة الحالات.
- ٤- في الحالات التي يعمل فيها الممارس المهني كعضو مع فريق عمل، لابد من التأكد من عدم المساس بحقوق الحالات، أو هتك القواعد الأخلاقية، بحيث يكون دور الممارس هو المدافع عن حقوقهم، مع إبراز الاحترام للزملاء، وإظهار ذلك في صورة عمل تعاوني لا نقدي أو تهجمي.

ب - سلوكيات الزملاء اللااخلاقية :

- ١- على الممارس المهني استخدام الحكمة لرفض أو منع أي سلوك غير أخلاقي يبدر أو قد يبدر من أحد زملائه.
- ٢- يتعين على الممارسين المهنيين معرفة السياسات الخاصة بالتعامل مع السلوكيات اللاأخلاقية، سواء السياسات الخاصة بالمؤسسات أو المنظمات أو الجمعيات ذات العلاقة، بما فيها جمعية الاختصاصيين الاجتماعيين.

٣- في حالات انتهاج سلوك لا أخلاقي من أحد الزملاء، يقوم الممارس المهني، وبصورة لائقة بإحاطة الزميل بذلك ومناقشته متى أمن عواقب ذلك.

٤- على الممارس المهني التدخل متى وجهت تهمة باطلة إلى أحد الزملاء، كانتهاج سلوك لا أخلاقي أو ما شابه ذلك

٤- الأخلاقيات المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين تجاه مكان الممارسة (المؤسسات) :

أ - الإشراف والإرشاد:

١-١- على الممارس المهني المعني بعمليات الإشراف والإرشاد أن يمتلك المعلومات والمعارف والمهارات الأساسية في المجال أو الحقل الذي يعمل فيه.

٢- يتحمل الممارس المهني المعني بعمليات الإشراف والإرشاد مسؤولياته نحو الحالات ومكان الممارسة "المؤسسة" وثقافة المجتمع، بحيث يقدم الخدمات المطلوبة دون تجاوز.

٣- خلال عملية الإشراف والإرشاد، لا بد من التيقظ لخطر العلاقات المزدوجة أو المتعددة، بما يقي المستفيدين من الاستغلال، أو أي مخاطر أخرى.

٤- على الممارس المهني المعني بعمليات الإشراف والإرشاد تقديم ممارساته بشكل مستمر، لضمان تقديم الخدمة المطلوبة، مع إقامة العدل والاحترام والتقدير للعملاء .

ب. التعليم والتدريب:

١- على الممارس المهني المعني بعمليات التعليم والتدريب، أن يمتلك المعلومات والمعارف والمهارات الأساسية والحديثة في المجال أو الحقل الذي يعمل فيه.

- ٢- الممارس المهني المعني بعمليات التعليم والتدريب، عليه مسؤولية تقويم من يقوم بتعليمهم أو تدريبهم نظريا وعمليا بطريقة محترمة وعادلة.
- ٣- الممارس المهني المسؤول عن تعليم وتدريب طلاب الخدمة الاجتماعية، مطالب بالتأكد وبشكل مستمر من إحاطة الحالات بأن من سيقدم الخدمات، طلاب في مرحلة التدريب.
- ٤- يتحمل الممارس المهني المعني بعمليات التعليم والتدريب مسؤولية نحو الطلاب ومكان الممارسة "المؤسسة" وثقافة المجتمع، بحيث تقدم الخدمات المطلوبة دون تجاوز حدود الركائز الثلاث.

ج - سجلات الحالات :

- ١- لا بد وأن يتأكد الممارس المهني من أن الوثائق والبيانات والمعلومات الواردة في سجلات الحالات صادقة ودقيقة وتعكس ما قدم من خدمات.
- ٢- لا بد من التأكد من أن سجلات الحالات تحتوي على خطط العمل المستقبلية، بشكل واضح و شامل يتضمن جدول العمل الزمني، وطبيعة الخدمات التي ستقدم، وسبل تقديمها.
- ٣- وثائق الممارس المهني الخاصة بطلب الخدمات للحالات، لا بد أن يراعى فيها الخصوصية والسرية لكل حالة، بحيث تحتوي الوثائق على ماله علاقة بالخدمة التي يحتاجها فقط.
- ٤- من مسؤوليات الممارس المهني التأكد من أن سجلات الحالات محفوظة بشكل سري وآمن، ومرتببة بشكل لائق بحيث يسهل الرجوع إليها في أي وقت.

١-د) الإدارة :

- ١-الأخصائيون الاجتماعيون العاملين في الإدارة أو في المجال الإداري،

عليهم مسؤولية حماية حقوق الحالات، وتسخير مصادر العمل لتلبية حاجات الحالات.

٢-الأخصائيون الاجتماعيون العاملون في الإدارة أو في المجال الإداري، عليهم مسؤولية تزويد الممارسين المهنيين والمتخصصين الآخرين بالأدوات اللازمة، وتسخير الإجراءات الإدارية، وتطويرها بما يحقق فاعلية العمل، مع كفاءة الخدمات.

٣-الأخصائيون الاجتماعيون العاملون في الإدارة أو في المجال الإداري، عليهم مسؤولية التأكد من أن الأنظمة والإجراءات الإدارية، لا تنتهك أو تتعارض مع حقوق الحالات، وفقا لبنود الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية.

٤-الأخصائيون الاجتماعيون العاملون في الإدارة أو في المجال الإداري، عليهم مسؤولية مراجعة ومراقبة الإجراءات والضوابط الإدارية، بحيث تكون مرنة وواضحة وعادلة:

٥-يمكن للممارسين المهنيين المساهمة أو الانضمام إلى اتحادات أو نقابات العمال، التي تكون من أهدافها حماية حالات العاملين، وتحسين أماكن عملهم، أو تطوير الخدمات المقدمة لهم.

٦-على الممارسين المهنيين المساهمين أو المنظمين لعضوية اتحادات أو نقابات العمال، تحري المبادئ الأخلاقية، والقيم المهنية، وتحكيم الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية قبل المشاركة في تنفيذ بعض المخططات، كالإضراب أو المقاطعة والاعتراض وما شابه ذلك من مشروعات، قد يكون لها ضحايا أبرياء، أو انعكاسات سلبية على أسر أو أفراد أو جماعات أو مجتمعات.

هـ - الالتزام الوظيفي:

- ١- على الممارس المهني المحافظة أو الالتزام بالتعهد الوظيفي الذي أبداه للمؤسسة أو المنظمة أو قطاع العمل الذي يمارس فيه.
- ٢- على الممارس المهني العمل على تطوير سياسات العمل الوظيفي للمؤسسة أو المنظمة أو قطاع العمل الذي يمارس فيه، لتطوير الخدمات وتفعيل ممارسة الخدمة الاجتماعية.
- ٣- على الممارس المهني التأكد من أن العاملين على دراية بالمبادئ الأخلاقية للخدمة الاجتماعية، التي نص عليه الميثاق، كواجبات للعمل والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية .
- ٤- على الممارس المهني التأكد من أن سياسات العمل الوظيفي وواجباته وإجراءاته لا تتعارض مع أخلاقيات الخدمة الاجتماعية

و- تحويل الحالات:

- ١- على الممارس المهني دراسة الحالة المحول والتثبت من مدى حاجتها إلى الخدمة قبل تقديمها.
- ٢- على الممارس المهني عمل تواصل مع الجهات التي يحال إليها ويحول منها الحالات، تجنباً للازدواجية في تقديم الخدمات، ومنعاً لخطر حجب خدمات معينة تكون الحالات في حاجة إليها.
- ٣- لابد من شرح حالة الحالات المحولين، وتحديد حاجاتهم بدقة، قبل إحالتهم للمؤسسات أو جهات أو متخصصين آخرين؛ وعمل ما يلزم مما يصب في صالح الحالات.

٥- الأخلاقيات المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين كمتخصصين.

أ - الكفاءة:

- ١- الممارس المهني لابد وأن يتحمل المسؤوليات المهنية الأساسية التي تظهر الكفاءة أثناء الممارسة المهنية.
- ٢- على الممارس المهني أن يسعى جاهدا ليصبح ممارسا متميزا ومتخصصا من خلال تأديته لوظائف ومتطلبات الممارسة المتخصصة.
- ٣- الممارسين المهنيين لابد وأن يختبروا وينتقدوا معارف الخدمة الاجتماعية الحديثة، وكذلك تمحيص الأطر النظرية المتخصصة، مع المساهمة في التعليم المستمر، ذو العلاقة بممارسة الخدمة الاجتماعية وأخلاقياتها.
- ٤- لابد وأن يستند الممارس المهني في ممارسته وبشكل واع، على المعارف وخصوصا المعارف التطبيقية "الأمبيريقية" أو العملية ذات العلاقة بممارسة الخدمة الاجتماعية وأخلاقياتها.

ب- السلوكيات الخاصة:

- ١- يجب تجنب الممارسة المهنية من أي انطباع أو تصرف أو إلماح لتفرقة عنصرية، بناء على الجنس أو العمر أو الطبقة الاجتماعية أو الجنسية أو اللون أو المعتقد السياسي أو الرأي الشخصي أو مستوى القدرة والعجز العقلي.
- ٢- يجب تجنب الممارسة المهنية من سلوكيات الغش والخداع والتضليل والكذب.
- ٣- على الممارس المهني ألا يسمح لصعوباته ومشكلاته الشخصية، كالصعوبات النفسية والمشكلات القانونية والإدمان والصعوبات والمشكلات العقلية، بأن تؤثر على أحكامه وتصرفاته المهنية، بما يهدد مصالح الحالات.

٤- الممارس المهني الذي يعاني من الصعوبات والمشكلات السابق ذكرها، أو ما شابهها مما له تأثير على مصالح الحالات، عليه مسؤولية طلب العلاج واتخاذ ما يلزم حفاظا على المستفيدين وحقوقهم الخاصة

ج - الصراحة والوضوح:

١- على الممارس المهني أن يبدي الصراحة والوضوح خلال تعامله مع الحالات والمستفيدين، سواء كممارس خاص في عيادة خاصة. أو في مؤسسة حكومية أو أهلية، على أن معرفة الحقيقة من الحقوق المشروعة التي تقدرها الخدمة الاجتماعية.

٢- لا بد وأن يتحرى الاختصاصي الاجتماعي المتحدث باسم المهنة أو باسم المؤسسة بالدقة والصراحة والوضوح، في طرح أو إظهار أو عكس مواقف المؤسسات أو الجمعيات التي يمثلها أو ينوب عنها رسميا.

٣- على الممارس المهني أن يكون صادقا وصريحا في إظهار مؤهلاته العلمية والتدريبية وخبراته العملية، سواء للحالات، أو للمتخصصين الآخرين، أو للمؤسسات التي يتقدم لها أو يعمل بها، أو لوسائل الإعلام، أو للمجتمع بشكل عام.

٤- على الممارس المهني ألا يدعي حصوله على أي مؤهل علمي أو تدريبي أو خبرة عملية، ما لم يكن لديه وثائق رسمية وثوابت حقيقية ومصدقة من جهات رسمية.

٥- على الممارس المهني أن يكون صادقا في الإدلاء بشهادته، عند انتهاك أي ممارس آخر لحق من حقوق الحالات التي نص عليها الدستور الأخلاقي.

٦- على الممارس المهني أن يكون واضحاً في رفض تقديم شهادته كمتخصص أمام القضاء، في أي دعوى مرفوعة ضد إحدى الحالات الذين يعمل معهم، ما لم يكن ذلك يهدد حياة أشخاص آخرين.

رابعاً: تنمية الالتزام بالاعتبارات الاخلاقية والقانونية والسلوآيات الايجابية للموظف العام:

أن تنمية الاعتبارات الاخلاقية والقانونية والسلوكيات الايجابية عملية معقدة تحتاج إلى تكاتف العديد من الجهود سواء على مستوى الدولة كله أو على مستوى المنظمات أو على مستوى الفرد فعلى المستوى الكلى أخذت الدولة شوطاً كبيراً من التطوير والتنمية والى جانب جهود الاسرة والمؤسسات التعليمية والتربوية والمنظمات الدينية وأجهزة الثقافة والاعلام. وتتمثل الاتجاهات التي تساهم في تفعيل وتنمية الالتزام بالاعتبارات الاخلاقية والسلوكيات الايجابية فى ممارسة العمل العام نعرضها فى النقاط الرئيسية التالية:

(أ) وسائل تنمية الوعى بالمعايير الاخلاقية فى العمل الحكومى ودور الاجهزة الحكومية

ويتمثل دور الاجهزة الحكومية فيما يلى:-

(١) الاخذ فى الحسبان تحقيق اهتمامات جميع الاطراف المرتبطة بهم من عاملين ومتعاملين وذلك بصورة عادلة ومتوازنة دون تحيز استنادا الى الاصول الاخلاقية المتعلقة بمبدأ المساواه والعدالة) المتضمنة بالشرائع السماوية.

- (٢) ارساء جذورالتعاون والتماسك والولاء بين الفريق الادارى وبين العاملين والادارة وبين العاملين وبعضهم والاطراف المتعاملة سعيا لتحقيق الاهداف المرغوبة.
- (٣) احترام الالتزامات التى تتعهد بها الادارة عليها أن تتخذ السبل اللازمة لاحترامها من جانب جميع الاطراف المرتبطة.
- (٤) الاخذ فى الحسبان المساهمة فى تحقيق الاهتمامات المجتمعية المساهمة فى رفع المستوى التعليمى والاسكان والصحة وحماية البيئة من التلوث والمساهمة فى نشر التقدم التكني بها.. وغير ذلك) بأعتبارها مجرى عريض للمفاهيم والممارسات الاخلاقية التى تساهم فى دعم وتقوية الفلسفات الاخرى.
- (٥) المساهمة فى تنمية المثل والسلوكيات الايجابية على المدى الطويل وعلى نطاق واسع بالبيئة العريضة للمنظمة.
- (٦) وضع سياسات وظيفية شاملة وصحيحة وخاصة للوظائف العليا مدعما بالتدريب والاشراف الجيد والعدالة فى توزيع المكافآت والقوة القيادية الحسنة.
- (٧) اعتماد الجدارة والكفاءة كأساس للتعين والترقية والتثبيت فى الخدمة العامة.
- (٨) تقوية الاساس الاخلاقى للادارة العامة وانه لايتحقق بتشديد العقوبات ولكن باتباع سياس توظيفية جيدة وبالتدريب السابق واللاحق للعمل الحكومى الذى يوضح واجبات الموظف العام وفى تقوية الادارة وتعزيز درجة الديمقراطية فيها وزيادة تفاعل واتصال المواطنين بالمواطنين وتعريفهم بالانجازات المحققة والتركيز على النصوص الاخلاقية الايجابية.

٩) تنظيم القواعد الاخلاقية سواء فى شكل تشريع أو لوائح تنظيمية خاصة بالمشاكل الرئيسية التى تصادف الموظف الحكومى وسبل معالجتها وتجميعها فى وثيقة واحدة حيث توفر مرجعا مرآزيا سهلا.

١٠) التركيز على التدريب فى مجال أخلاقيات العمل الحكومى سواء على المدى الطويل أو القصير.

١١) التأكيد على إجراء المزيد من الدراسات البحثية فى مجال اخلاقيات العمل بالمراكز البحثية المتخصصة للاستفادة من نتائج هذه الدراسات.

١٢) توفير المناخ التنظيمى الذى يدعم السلوك الاخلاقى يعتمد على أن تكون للمنظمة سياسة اخلاقية واضحة تجاه مواطنيها تتضمن اعتبار المسئولية الاجتماعية فى تحسين مستوى المعيشة لهم .

خامسا : آليات تحسين وتنمية الاعتبارات الاخلاقية فى مجال الخدمة العامه

- التحديد الواضح لسلطات الموظفين الاداريين.
- مراجعة التعليمات لادارية القديمة والاجراءات التى تتعلق بالسلوك الاخلاقى.
- وضع عقوبات رادعة ضد من يرتكب مخالفات أخلاقيه من الموظفين .
- تحسين النظام الرقابى ليس فقط بزيادة الرقابة الداخلية والخارجية ولكن من خلال توفير المعلومات للجمهور وتسهيل رقابة المواطنين على الموظفين المدنيين
- الاعتراف والتقدير بالاداء الاخلاقى المتميز للموظفين عن طريق تخصيص المكافآت والحوافز.

- التأكيد على أهمية سلوك الموظفين فى الدرجات العليا كنموذج لسلوك الموظفين الآخرين.
- الاستفادة من الطرق غير الرسمية التى يمكن من خلالها غرس السلوك الاخلاقى الذى يقوم على العقل والضمير الذاتى مما يضمن الاستمرارية وتشكيل الجمعيات الاجتماعية والدينية المهنية وبعض القنوات لغرس القيم الاخلاقية .
- الاعتراف بالانجاز الجيد ومدح من يقومون به.
- الاستفادة من الوسائل المتاحة التى تعزز احترام العمل الاخلاقى ويجب أن يتم التركيز على دراسة الاخلاق فيما يتعلق بفهم فضائل الديمقراطية وتشكيل السلوك بالاضافة لزيادة المهارات وتعليم الاخلاقيات والسلوك بشكل رسمى.
- الشفافية والمساءلة والقوة الحسنة.

المراجع المستخدمة:

- ١- نغم حسين نعمة . (٢٠٢٣) . أخلاقيات المهنة وقيم العمل المؤسسي . مجلة الريادة للمال والأعمال - المجلد الرابع العدد ١ . ٢ .
- ٢- انتصار زين العابدين شهياز . (٢٠١٢) . اخلاقيات الوظيفة العامة فى الاسلام .مجلة كلية الاداب . جامعة بغداد . العدد ١٠١ . ٦٦٣،٦٦٢ .
- ٣- مريم حسين ميلود . (٢٠٢١) . الإطار العام والتصور المقترح لميثاق أخلاقي عربي للاختصاصيين الاجتماعيين . مجلة النقابة العامة للاعضاء هيئة التدريس الجامعى . ١٣٦،١٣٥ .
- ٤- عبدالعزيز بن عبدالله البريشن . (٢٠١٤) . التوافق بين قيم الخدمة الإجتماعية وبعض القيم فى الأديان السماوية والمعتقدات الدينية . مجلة جامعة جازان للعلوم الإنسانية . جامعة جازان . ١٤٠،١٤١ .

رؤية كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

تسعى كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم
أن تكون مؤسسة تعليمية معتمدة ومتميزة محلياً وإقليمياً.

رسالة كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

تلتزم كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم بإعداد خريج مكتسباً
للمهارات المعرفية والذهنية والمهنية والعامة طبقاً للمعايير القومية الأكاديمية
القياسية، قادراً على المنافسة محلياً وإقليمياً، مواكباً التطور التكنولوجي،
متفرداً في إجراء البحث العلمي لمواجهة المشكلات والأزمات المجتمعية في
إطار من القيم والأخلاقيات، مشاركاً في تحقيق التنمية المستدامة.