# الخدمة الاجتماعية
## بين الالتزامات المهنية والضوابط الأخلاقية

أ. د./ بن عبد العزيز فطيمة*

**Abstract:**

Le travail social est humanitaire, et l'engagement à l'éthique professionnelle est inévitable afin d'encadrer cette profession. Ce travail demeure incomplète sans un engagement à l'éthique, dans la mesure où le monde a appris des évolutions scientifiques et techniques dans la mesure où l'ouverture de la voie pour les excès de violations éthiques et professionnelles, qui appelle à la nécessité d'activer le service social en rapport avec les principes éthiques et les spécificités de notre société. Nous essayons répondre à cette problématique.

**Les mots clés:** **T**ravail social, **E**ngagement professionnelle, **E**thique et **D**éontologie.

**ملخص:**

الخدمة الاجتماعية عمل انساني من الدرجة الأولى، والالتزام بأخلاقيات المهنة يعد حتمية من اجل تأطير هذه المهنة. فهذه الخدمة تبقى ناقصة دون الالتزام بالأخلاقيات، فبقدر ما عرف العالم من تطورات تقنية وعلمية بقدر ما فتح المجال للتجاوزات المهنية والانتهاكات الأخلاقية، مما يستدعي ضرورة تفعيل الخدمة الاجتماعية بما يتناسب مع المبادئ الأخلاقية وخصوصيات مجتمعنا. ونحاول طرح هذه الإشكالية.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمة الاجتماعية، التزامات مهنية، أداب وأخلاقيات المهنة.

* أستاذة - جامعة البليدة 2

**مخطط المقال:**

**مقدمة**
**1) ماهية الخدمة الاجتماعية**
1-1) تعريف وخصائص الخدمة الاجتماعية
1-2) مقومات الخدمة الإجتماعية
**2) ماهية أخلاقيات المهنة**
2-1) أخلاقيات المهنة وتنمية المجتمع
2-2) مقومات أخلاقيات المهنة
**3) الخدمة الاجتماعية بين المقومات والاخلاقيات**
3-1) الخدمة الاجتماعية كمهنة تنطلق من الاخلاق
3-2) دوافع تحرير مواثيق أخلاقيات المهنة لدعم الخدمة الاجتماعية
3-2) تقارب الالتزامات المهنية والضوابط الأخلاقية لمهنة للخدمة الاجتماعية
**خاتمة**

**مقدمة:**

تهدف الخدمة الاجتماعية إلى تقدم المجتمع عن طريق استنباط نطاقًا واسعًا من الخدمات الاجتماعية والبرامج الهادفة إلى تنميته واصلاح شؤونه، وتواكب الخدمة الاجتماعية التغيرات التي تحدث في العالم وعلى الخصوص التطورات التكنولوجية التي لها الأثر الواضح على الجانب الاجتماعي والأسري. ويتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات المهنة بشكل بارز، وتتسابق المنظمات لإصدار مدونات أخلاقيات المهنة. فبعد أن كانت الجدية والكفاءة هي مركز الاهتمام الوحيد، أصبحت الأخلاقيات تحظى بالاهتمام، وهذا يرجع لعدة أسباب ولعل من أهمها وجود الدوافع والنوازع البشرية والاجتماعية المؤدية للانتهاك الأخلاقي وعجز القوانين عن معالجتها.

تظهر مشكلة البحث من خلال ضرورة الالتزام بالضوابط المهنية والأخلاقية في ممارسة الخدمة الاجتماعية في ظل هذه التحولات. وبالتالي **هل تحرير ميثاق لأخلاقيات المهنة ضروري لعمل اجتماعي انساني أم أن الالتزامات المهنية الجادة قادرة على الارتقاء بهذه المهنة الانسانية؟**

وبناء على هذا، ينتج عندنا **فرضية أساسية للبحث: أن الالتزام بالضوابط المهنية للخدمة الاجتماعية يكفي ليكون بديلا لميثاق أخلاقي خاص بهذه المهنة الانسانية.**

## 1) ماهية الخدمة الاجتماعية:

تعتبر الخدمة الاجتماعية كمهنة علمية متخصصة وليدة القرن العشرين، ولكنها كمفهوم إنساني موجود منذ نشأة الإنسان في صورة الإحسان والتكافل والتعاون بين أفراد المجتمع. وقد مرت الخدمة الاجتماعية بتطورات عديدة حتى وصلت إلى ما وصلت إليه كمهنة تعمل على الرقي الإنساني، فأصبحت تعتمد على قواعد ومبادئ علمية وطرق للعمل الاجتماعي[1].

### 1-1) تقديم الخدمة الاجتماعية:

يشير مصطلح الخدمة الاجتماعية الى مجموعة الانشطة المعدة لحماية وتقوية المجتمع وتدعيمه من خلال سرعة وتنظيم التدخل الاجتماعي[2]. ولا تقتصر وظيفة الخدمة الاجتماعية عند العمل على الوقاية والحماية، بل انه يمتد ليشمل علاج كافة المشكلات والصعوبات التي يواجهها المجتمع.

#### - تعريف الخدمة الاجتماعية:

بدأ مفهوم الخدمة الاجتماعية بمعناها الحديث كامتداد طبيعي للرعاية الاجتماعية، لكن لم يعد نمط الرعاية الاجتماعية التقليدية تجري في إطار علاقات الطابع الشخصي[3].
يمكن تعريف الخدمة الاجتماعية على انها:

- تقديم الخدمات لمساعدة الأفراد إما بمفردهم أو ضمن الجماعة لكي يستطيعوا أن يتكيفوا مع الصعوبات الاجتماعية والنفسية الحاضرة أو المستقبلية والتي تقف أمام مساهمتهم بمجهود ودور فعال في المجتمع[4]؛
- ومنهج مؤسسي منظم يقوم من أجل وقاية الناس من المشكلات الاجتماعية ومساعدتهم على حل ما يتعرضهم من مشكلات ومن أجل دعم إمكانات الناس لأدائهم الاجتماعية[5].

وعليه، تعرف الخدمة الاجتماعية على أنها مساعدة المجتمع لحل المشكلات الاجتماعية لتحسين أدائه.
ومما سبق ذكره، تنفرد الخدمة الاجتماعية عن باقي المهن ببعض المميزات والخصائص والتي نذكر منها[6]:

- التدخل المهني يكون من خلال جهود الممارسة الميدانية والدراسة العلمية والتي تكسب الممارسين نوع من المهارة؛

- تقوم على الجانب الإنساني، فتتطلب الالتزام بالعدالة بين المواطنين؛
- تتعامل مع كافة الوحدات الإنسانية: الفرد، الجماعة، والمجتمع؛
- تسعى للمشاركة في تحقيق الرفاهية للمواطنين في المجتمعات المتقدمة بينما تسعى لتوفير خدمات البنية الأساسية في المجتمعات النامية؛
- هي مهنة ديناميكية، وتركز باستمرار على مسئوليتها في إشباع الاحتياجات الإنسانية؛
- ويتعاون مع "المهنيين" في الخدمة الاجتماعية "متطوعين" يمارسون العمل بطريقة تلقائية وتحت التوجيه المهني في بعض الأحيان.

**– مجالات وأهداف الخدمة الاجتماعية:**

إن مجالات تدخل الخدمة الاجتماعية عديدة، نلخص منها: رعاية الأسرة والطفولة، الارشاد النفسي والمدرسي، الصحة والرعاية الطبية، الصحة العقلية والنفسية، الإصلاحيات والإرشاد النفسي لمدمني الخمر ومتعاطي المخدرات، رعاية كبار السن في الحصول على بعض الخدمات التي تساعدهم على العيش، الإسكان العام وخاصة عند حدوث أزمات، الخدمات المتعلقة بالعمل وتشمل الإرشاد الصحي والتخطيط للتقاعد والتمهيد له[7].
وتهدف الخدمة الاجتماعية الى تنمية القدرات الاجتماعية وتحقيق العدالة في المجتمع عن طريق متخصصين اجتماعيين يحاولون استخدام الأساليب الحديثة لإنماء المهارات والطاقات البشرية وخلق تنظيمات أفضل. وباعتبار الخدمة الاجتماعية مهنة الإنسانية من الدرجة الأولى، تتعامل مع الإنسان ومن أجله، ولذلك فهي تلقى اهتماما متزايدا[8]. وللمهنة دستور اخلاقي يُرجع اليه عند الضرورة عن طريق خلق جهاز يتكفل بمراقبة مستوى السلوكيات المهنية[9].

**1–2) مقومات الخدمة الإجتماعية:**

للخدمة الاجتماعية عدة التزامات مهنية يتوجب على ممارسيها التقيد بها وهي تختلف عن التزامات المهن الأخرى لكونها مهنة انسانية من الدرجة الأولى، إن القيم والمعايير الأخلاقية للخدمة الاجتماعية هي التزام أخلاقي يتم غرسه وتضمينه وتطويره في روح ووجدان ممارسي الخدمة الاجتماعية، ولا مجال للخروج عنه، وعن مضمونه ومحتوياته. ويعمل الممارسون على الالتزام به نحو زبائنهم ونحو المؤسسات التي يعملون من خلالها ونحو المجتمع. ولهذا يكون من الطبيعي أن تتضمن قائمة الأخلاقيات التي ينبغي أن يلتزم بها الممارسون المهنيون أثناء تأديتهم لعملهم المهني بالعناصر والجوانب التالية: سلوكيات الأخصائي الاجتماعي وتصرفاته كأخصائي، التزاماته نحو الزبائن والمستفيدين، التزامات أخلاقية نحو زملاء المهنة، التزامات

أخلاقية نحو مهنة الخدمة الاجتماعية، التزامات أخلاقية تجاه المجتمع الذي تمارس فيه المهنة، والتزامات أخلاقية تجاه أصحاب العمل والمنظمات الاجتماعية التي تمارس فيها المهنة[10]. ونحصر فيما يلي اهم المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية:

**- المساعدة الذاتية:**

وهي مساعدة الفرد لنفسه وكذلك مساعدة الجماعة لنفسها. والمساعدة الذاتية بالنسبة للفرد تتحقق حين يستطيع الفرد وحده أن يشبع حاجة من حاجاته أو معالجة مشكلة معتمداً على قدراته الخاصة وامكانياته الذاتية؛ تتأثر هذه القدرة بخصائص المجتمع وبنوع التعليم السائد وأيضا بالأساليب التربوية التي يسير عليها المجتمع في تنشئة أفراده وتتأثر كذلك بالقيم الاجتماعية التي يتلقاها الفرد في مجتمعه[11]. أما فيما يتعلق بالمساعدة الذاتية للجماعة أو للمجتمع فتتحقق حين تقوم بإشباع حاجة من احتياجاتها كجماعة، أو بحل مشكلة عن طريق جهود مشتركة.

**- التقبل:**

حسب هذا المبدأ فإن على الممارس للخدمة الاجتماعية أن يتقبل الزبون كما هو وليس كما يجب أن يكون، وبالتالي لا تتدخل الاعتبارات الذاتية للأخصائي في الحكم على الزبون أو غيره من وحدات العمل. فالنظرة الحيادية الصادقة لكل الزبائن على السواء من أهم المهارات الواجب اكتسابها بل هي من الأسس الهامة لأخلاقيات المهنة ذاته[12]، والقصد من التقبل هو إشعار الزبون باستعداد الأخصائي لتقديم خدماته له ومساعدته إياه بغض النظر عن الاختلاف أو التفاوت ين الطرفين، حيث تكون نقائص الزبون غير المحببة هي بمثابة أعراض المرض الذي يجب علاجه.

**- حق تقرير المصير والتوجيه الذاتي:**

يقصد بها حق الفرد في القيام بأي نشاط لا يتنافى مع البيئة التي يعيش فيها، وبذلك يمكن للزبائن أن يتخذوا القرارات التي تتمشى مع قدراتهم وامكاناتهم لمواجهة ما يعترضهم من مشكلات. فلانسان حق في أن يحيا الحياة التي يختارها لنفسه وأن يتجه بحياته الوجهة التي يرغبها بإرادته والتي تنسجم مع قيمه ومعتقداته. ولا يعني التجاء الزبون إلى الأخصائي عن طريق إحدى المؤسسات الاجتماعية أنه تنازل عن حقه في تقرير مصيره وفي اتخاذ القرارات المتعلقة بحياته، وعلى ذلك يجب على الأخصائي أن يتجنب فرض آراء معينة أو حلول خاصة على الزبون بشكل يؤدي إلى سلبه هذا الحق[13].

**- المشاركة:**

لا يحل الأخصائي الاجتماعي مشاكل الأفراد بقدر ما يساعدهم مساعدة تبنى على دراسة علمية ومهارة علمية. يساعدهم على تفهم مشاكلهم وعلى رسم خطط العلاج معتمدين في ذلك على إمكانياتهم الذاتية بقدر استطاعتهم مع الاستعانة بالموارد والخدمات الاجتماعية المتاحة في البيئة المحيطة، وتبعا للمبادئ الأخرى فالزبون وحده وهو صاحب الحق في توجيه حياته، وبالتالي لابد أن يسهم بدور فعال في الخدمة ويتحمل النصيب الأكبر في المسؤولية حيث أن مشاركة الزبون في تشخيص حالته يزيد من حرصه على وضع العلاج المقترح موضع التطبيق.

**- السرية:**

حسب هذا المبدأ، فإن شعور الزبون بالاطمئنان لأشخاص الذين يأتمنهم على أسراره هو من أهم ركائز الخدمة الاجتماعية، والمقصود هنا صيانة المعلومات الخاصة بالزبون في مجال العمل المهني والتحفظ عليها. ونظرا لأن عمل الأخصائي يتصل في معظم الأحيان بحياة الناس وبالكثير من دقائق حياتهم الخاصة، ويتسم بحساسية خاصة ويتطلب احتياطات معينة حفاظاً على حرمات الناس. والسرية تنمي الشعور بالثقة والاطمئنان في نفس الزبون، ولهذا يحرص الأخصائي على إبراز هذا المبدأ وتأكيده أمام الزبون خاصة في المقابلات الأولى[14].

**- الاستفادة من إمكانات البيئة:**

لنجاح العمليات العلاجية، لابد من توفر كافة الموارد والإمكانات. ولذا، يجب أن يوجه الممارس المهني للاستفادة من الموارد والمؤسسات في البيئة كمكاتب المساعدات ومؤسسات رعاية الطفولة والأندية الاجتماعية والنواحي الترويجية المختلفة التي تساعد على حل مشكلات الزبون مع شرح طبيعة هذه المؤسسات ونوع المساعدات التي يمكن أن تؤديها له، وعلى أن يقوم الأخصائي باحترام التسلسل المهني والبيئة التي ينشط فيه[15].

**- والعلاقة المهنية:**

تنشأ بين الأخصائي الاجتماعي وبين وحدات الخدمة التي يتعامل معها أفراد وجماعات ومجتمعات علاقة تتصل بالعمل سميت في الخدمة الاجتماعية بالعلاقة المهنية والتي تنشئ من روح المسؤولية التي يشعر بها الاخصائي اتجاه الزبون.

## 2) ماهية أخلاقيات المهنة:

لكل عمل أخلاقيات تحكمه، سواء كان هذا العمل مكتبيا أم طبيا أم صحافيا أم تطوعيا. فكيف لنا أن ننمي احترام أخلاقيات العمل الضرورية لمزاولة المهنة. وللوصول إلى الهدف نحتاج إلى تعريف شامل لأخلاق المهنة وتتناول أخلاق المهنة ووضع العقوبات الرادعة لمن يخل بها وانذاره خطيا كوننا بحاجة إلى محاكم من نوع خاص، فالأخلاق مسؤولية جميع أفراد المجتمع.

### 2-1) أخلاقيات المهنة وتنمية المجتمع:

أخلاق وآداب المهنة* موضوع له مذاق خاص الضمير والقيم والأخلاق[16]، يمكن تعريف الأخلاق بأنها "ما يجب عليك أن تفعله"، وبتحديد أكثر "أن تعرف ما التصرف الصحيح وما التصرف الخطأ ثم تفعل ما هو صحيح". فالأخلاق ليست تعبيراً خيالياً، وانما هي منهج واقعي يستمد قيمه من صميم واقع الإنسان في المجتمع، وهي تؤكد حرية الإنسان وارادته في الاختيار وتحمل المسؤولية، وحتى التعليم والدراسة والبحث يجب أن يتطابق مع المعايير الأخلاقية والمهنية[17].

- **تعريف أخلاقيات المهنة:**

يمكن تعريف أخلاقيات المهنة بأنها مجموعة من معايير السلوك الرسمية وغير الرسمية التي يستخدمها الممارسون للمهن كمرجع يرشد سلوكهم أثناء أدائهم لوظائفهم، ويستخدم للحكم على التزامهم، وتشكلت وتنامت تدريجيا مع الزمن إلى أن تم الاعتراف بها وأصبحت معتمدة أدبياً وقانونياً. وتتضمن الأسس والواجبات والحقوق والمحظورات التي يجب التقيد بها عند ممارسة عمل مهني محدد. فهي بيان شامل للقيم والمبادئ التي ينبغي أن توجه العمل اليومي الذي يقوم به الفرد. ومن أجل ذلك، فإن وضع قواعد وخطوط عامة تتخذ كمرجع للتحكيم المهني أو كإجراءات وقائية يستفاد منها في خلق الحس الأخلاقي لتحقيق تطوير المهنة وتعريفها للمبتدئين.

* أصل مصطلح "أخلاق Ethics" من الكلمة اليونانية "Ethos" التي تعني خلق، الذي يختلف عن مصطلح "Déontologie" الذي تم اشتقاقه من الكلمة اليونانية "Deontos" التي تعني "ما يجب فعله" و"Logos" وتعني العلم، ليكون اللفظتان معا العلم الذي يدرس الواجبات، وتكون "Déontologie" مرادف للأخلاق المهنية.

- **الأخلاق ودعم التنمية الاجتماعية:**

للأخلاق أهمية بالغة لما لها من تأثير كبير في حياة الأفراد والمنظمات والأمم، كون العامل الأخلاقي يعد واحد من العوامل التي تفسر بها الأداء الاقتصادي الجيد[18]. وبالرغم من أن علم الأخلاق لا يفيدنا ما لم تكن لنا إرادة تنفيذ أوامره وتجنبنا نواهيه[19]، وتبقى أهميته تخص كل مهنة أو حرفة دون استثناء، مع إشارة ضرورة ارتباط بعض المهن بأخلاق معينة خاصة بها[20]. ويعمل الاهتمام بالأخلاق في دعم التنمية الاجتماعية، فالالتزام بأخلاق المهنة:

- يساهم في الحد من الممارسات غير العادلة، وبهذا يتمتع جميع الأفراد بتكافؤ الفرص؛
- يمنع من عمليات الاحتيال والانتهازية والاحتكار التي تضر بالمجتمع ككل؛
- يدعم البيئة المواتية للعمل وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على المجتمع؛
- يقلل من التعرض للمخاطر والمشاكل، كون المخالفات والجرائم والمنازعات تقل، حيث يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولاً وأخيراً قيمة أخلاقية؛
- ويعمل على تشجيع ورعاية الموهوبين.

## 2-2) مقومات أخلاقيات المهنة:

أخلاقيات المهنة بيان شامل للقيم والمبادئ ينبغي أن توجه العمل اليومي الذي يقوم به الفرد. ومن أجل ذلك، فوضع قواعد وخطوط عامة تتخذ كمرجع للتحكيم المهني أو كإجراءات وقائية يستفاد منها في خلق الحس الأخلاقي لتطوير المهنة. ونذكر من المبادئ العامة لأخلاقيات المهنة[21]:

- **المسؤولية:**

هي التزام الفرد الممارس للمهنة أمام الله والعباد بأن ينهض بالأعباء الموكلة إليه أقصى قدراته سواء كان عامل عادي أو إطار[22]. وعليه، يجب الالتزام بالتعاون المستمر بين العاملين بالمهنة وتحسين أدائهم والقيام بمسؤوليتهم في إدارة شؤون مهنتهم والحفاظ على التقاليد المهنية والرفع من شانها.

**– المصلحة العامة:**

باعتبارها مصلحة الجميع سواء الأجيال الحاضرة أو المقبلة في المجتمع[23]، يتعين أداء العمل بالطريقة التي تحافظ على مصلحة المجتمع واحترام ثقته والتزامهم بالإطار المهني وذلك عن طريق بذل العناية الواجبة لتحقيق تقديم خدمات مهنية متنوعة ذات مستوى مهني رفيع يتفق مع قواعد سلوك وآداب المهنة مقابل أتعاب تتلاءم مع الجهد المبذول. ويجب التزام بالقوانين الملائمة التعليمات ولابد إن يتجنبوا أي إحداث تضر بالمهنة.

**– الأمانة والاستقامة والنزاهة:**

تتطلب من الممارس للمهنة أن يكون نزيها وعادلا وعفيفا وصادقا في كل علاقاته المهنية بما لا يتعارض مع سرية أعمال الزبائن وعدم الإخلال بمصلحة المجتمع من اجل مغانم أو مزايا شخصية[24]. كما يتطلب الالتزام بالعمل بكل أمانة ونزاهة واخلاص وعدم الإساءة إلى سمعة المهنة الذي يعني رفض الفساد بكل أشكاله[25]، والحرص على التعامل بنزاهة وثقة مع جميع الأطراف والتعامل بمعلومات موثوقة وواضحة والتعامل بشفافية مع الجميع[26]، والتجرد من المصالح الشخصية ولا يخضع حكمه لأراء الآخرين[27].

**– الاستقلال:**

لا تعني الاستقلالية الفلتان، هي عكس التبعية، واستقلالية المهنة معيار أخلاقي مهني متعلق بالسلوك الفردي ونزاهة العامل في أداء عمله، والكثير من الناس لا يعي المفهوم لا من قريب ومن بعيد[28]. ويجب على الممارس للمهنة مسؤوليات منها:

- يجب أن يكون مستقلا عند أدائه لخدمات مهنية طبقا لما تتطلبه الأنظمة واللوائح ذات العلاقة بالمهنة والمعايير والقواعد المهنية؛
- ويجب أن يكون محايدا ويتمتع باستقلال فكرى في جميع ما يتعلق بخدماته المهنية وألا يكون له مصالح متعارضة، وان يتجنب أي علاقات قد تبدو أنها تفقده موضوعيته واستقلاله عند تقديم خدماته المهنية.

**– الموضوعية:**

لا يجب أن يكون الممارس للمهنة متحيز أو يتأثر بالآخرين عند إصدار أحكام مهنية. وعليه، فهي تعني أخلاقيا ذكر الحقائق التي تم التوصل إليها كما هي سواء عززت وجهة نظره أو تعارضت معها، دون أي تغيير أو تحريف عليها[29]. وبهذا، تتعلق الموضوعية الممارسة في

المهنة بطبيعة المعلومات المستعملة، كون أخلاقيات المهنة ترتبط ارتباطا وثيقا بطريقة استعمال المعلومات[30].

**– الكفاءة المهنية والعناية المهنية الواجبة:**

في كل الأحوال والأوقات، تحتاج الأعمال إلى توفر المهارات والخبرات قصد تقديمها بأسلوب جيد[31]، وبدرجة إبداع نحو صيغ جديدة لا متناهية[32]. وتتطلب الكفاءة المهنية والعناية المهنية الواجبة الالتزام خاصة بأداء الخدمات المهنية على أكمل وجه يستطيع العضو تقديمه، مع الاهتمام بمصالح الزبائن بما يتفق مع مسؤولية المهنة اتجاه المجتمع بصفة عامة. وأن يتبع الأساليب الفنية المتطورة والمعايير المهنية والمثمتلة على الأخص في الكفاءة المهنية، العناية المهنية الواجبة، التخطيط والإشراف، الحصول على معلومات كافية وملائمة) ومعايير مهنة متعارف عليها.

**– السرية:**

يتفق الجميع أنّ العامل مُلزم في مهنته بضمان المعلومات السرية وبكتمان السر المهني بصورة صادقة وفق ما تقتضيه المسؤولية المدنية. فلا يحق له كشف المعلومات التي توصل إليها أو استخدامها لمنفعته الخاصة، إلا أنه يُمكن الخروج على السرية، إذا اقتضى ذلك كشف حقيقة في جناية أو جنحة عن طريق استصدار حكم قضائي مثل هو الحال في العمل المصرفي[33].

**– وأتعاب مناسبة للجهد (أجر ملائم):**

من المفروض أن يكون الأجر مناسبا لما يبذله من طاقة وجهد، وهو ما يكون الحافز في العمل[34]، وعليه:

- يحظر عليه الدخول في منافسة زميله للحصول على عمل يقوم به هذا الأخير عن طريق عرض أو قبول أتعاب تقل بدرجة ملحوظة عن أتعاب زميله دون سبب معقول؛
- يجب أن تكون أتعابه مناسبة للجهد المبذول، ولا يجوز تقديم الخدمات المهنية بموجب اتفاق ينص على عدم دفع الأتعاب والتعويضات كافية[35]؛
- ولا يجوز للعضو دفع عمولات أو قبول هدايا ذات شان له أو لأحد مساعديه.

## 3) الخدمة الإجتماعية بين المقومات والاخلاقيات:

أدت التغيرات الاجتماعية والثقافية التي مر بها المجتمع إلى بروز تطور هائل صاحبته بعض السلوكات السلبية التي انتشرت بشكل سريع ما استدعى ضرورة مواجهة تلك المظاهر السلبية بوضع ضوابط أخلاقية لمجمل النشاطات الاجتماعية.

### 3-1) الخدمة الاجتماعية كمهنة تنطلق من الاخلاق:

تعتمد مهنة الخدمة الاجتماعية على معارف علمية فضلا عن مهارات متخصصة للعاملين. لذلك أنشئت كليات ومعاهد لإعداد المتخصصين في الخدمة الاجتماعية أعدادا علمياً وتطبيقياً للعمل في مجالات الخدمة الاجتماعية، وهذه المهنة تحتاج الى مقدرة كبيرة بمعرفة سلوك ودوافع المحتاجين للخدمة وكذلك تحتاج الى اكتساب المهارات الفنية الدقيقة للعمل الاجتماعي[36].

لا تنشأ المهن من فراغ، ولكنها تأتى نتيجة لاحتياجات المجتمع ومتطلباته، وتنبثق من خلال تطور المجتمعات الإنسانية نتيجة للاحتياجات المجتمعية الملموسة ولهذا السبب لم يفكر احد فى تكوين "مهنة" لان المهن انما هى نتاج تطور مر به المجتمعات. وتتطور المهن تبعاً لتطور الحياة الإنسانية، وما يتبع ذلك من تطور الحاجات المجتمعية التى استلزمت نشأتها، وهو الأمر الذى يفسر لنا ظهور بعض المهن واستمرارها وتطورها تبعاً لاستمرار تلك الحاجات، بينما ظهرت مهن أخرى ولم تلبث أن اختفت لتناقص أو اختفاء الحاجة التى استلزمت ظهورها. هذا، وتعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية هى إحدى تلك المهن الإنسانية التى استخدمها المجتمع استجابة لحاجات وظروف برزت فى هذا العصر، ومن ثم فهى مهنة حديثة النشأة نسبياً لا يزيد عمرها عن مائة عام، بينما تعود جذورها الأولى وإرهاصاتها إلى أقدم العصور الإنسانية متمثلة فى جهود الرعاية الاجتماعية التقليدية التى لم يخلو منها أى مجتمع إنسانى[37].

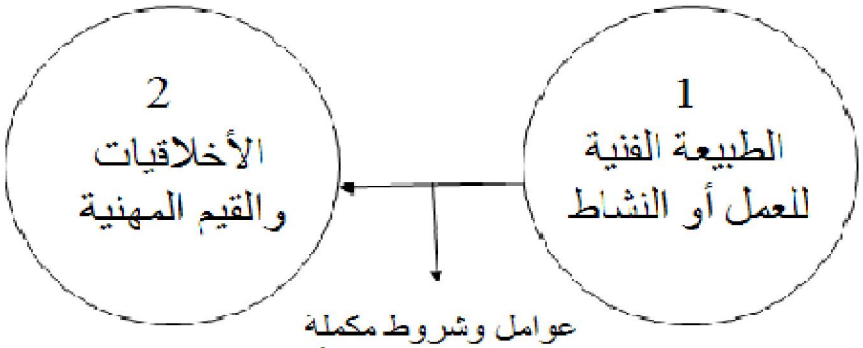
لمزيد من الإيضاح حول المقومات الأساسية للعمل المهنى، أياً كان مجاله وطبيعته وتخصصه، نورد فيما يلى محاولة أكثر دقة وثراء وشمولاً لتحديد تلك المقومات[38]:

- وضع الأهداف: بمعنى وجود هدف اجتماعى للمهنة تسعى إليه، وكلما كان له أهمية أكبر لدى المجتمع وزاد تقديره لها؛
- القاعدة العلمية المعرفية: ينبغي أن تكون للمهنة قاعدة علمية نظرية تستند إليها وتنطلق منها في ممارساتها العملية، بمعنى آخر توفر قدر كاف من المعلومات والحقائق والنظريات العلمية؛

- تكنولوجيا خاصة بالمهنة: بمعنى أن تكون للمهنة مجموعة من المهارات المهنية الخاصة التى تمكن من استخدام وتطبيق القاعدة العلمية لتحقيق هدف المجتمع؛
- التدريب الميداني لممارس المهنة: والذى يتم عادة على المستوى الجامعى لإعداد الممارسين المهنيين، على أن يستند على تعليم وإعداد نظري كاف سابق كشرط أساسى لقبول المتدرب؛
- المعايير الأخلاقية: ينبغى أن يكون للمهنة معايير أخلاقية خاصة تحدد السلوك المهني وتختص أساساً بالقواعد الأخلاقية التي تحكم كيفية استخدامه لتكنولوجية المهنة لصالح الزبائن المستفيدين من خدمات وأنشطة المهنة؛
- معيار الربحية: تقسم المهنة وفقاً لهذا المعيار إلى مجموعة تسعى إلى تحقيق الربح لصالح المنظمات التى تعمل بها ولصالح ممارسيها ومجموعة أخرى لا تسعى إلى الربح بقدر ما تسعى إلى توفير خدمات لزبائنها؛
- والمكانة الاجتماعية للمهنة: لكل مهنة مكانة اجتماعية في المجتمع الذي أنشأها وأقرها ومنحها الشرعية اللازمة لوجودها، وتزداد تلك المكانة كلما كان هدف المهنة يهم أكبر عدد من المواطنين.

ويقوم معيار التفرقة بين النشاط المهنى والنشاط غير المهنى على ركنين أساسيتين، أحدهما هي الاخلاقيات والقيم المهنية مثل ما يوضحه الشكل:

**الشكل: التفرقة بين النشاط المهنى والنشاط غير المهنى**




المصدر: United Nations E-Government Survey 2010, *https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/#.VnRxqmTLTb0*

## 3-2) دوافع تحرير مواثيق أخلاقيات المهنة لدعم الخدمة الاجتماعية:

تسمى ميثاق او الدستور الأخلاقي كوثيقة يستفاد منها في خَلق الحس الأخلاقي لتحقيق تطوير المهنة ولتجنب الحوادث[39]. فالخدمة الاجتماعية كغيرها من المهن الإنسانية لديها ميثاق أخلاقي ينظم ممارسة المهنة. فمنذ وقت مبكر، سعى المتخصصون إلى صياغة أخلاقيات عامة وقد وضعت عدة مؤسسات ميثاقا لأخلاقيات المهنة في العالم، حيث وصلت نسبتها في السنوات الاخيرة إلى 90% من مجموع المؤسسات الكبيرة.

إن الميثاق الأخلاقي المعاصر للخدمة الاجتماعية يظهر في صياغات عدة، أشهرها[40]:

- الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين NASW 1999،
  إضافة للجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين السود (NABSW)
  والجمعية الأمريكية الفدرالية للخدمة الاجتماعية الإكلينيكية (NFSCSW)؛
- الجمعية البريطانية للأخصائيين الاجتماعيين (BASW) سنة 2003؛
- الجمعية الاسترالية للأخصائيين الاجتماعيين (AASW) سنة 1999؛
- الجمعية الكندية للأخصائيين الاجتماعيين (CASW) سنة 1994؛
- الجمعية النيوزلندية للأخصائيين الاجتماعيين (ANZASW)؛
- الجمعية السنغافورية للأخصائيين الاجتماعيين (SASW)؛
- والجمعية الكورية للأخصائيين الاجتماعيين (KASW).

حسب تجارب ميدانية، أهم أسباب وضع مواثيق أخلاقيات المهنة للخدمة الاجتماعية هي:

- احتراما لالتزاماتها القانونية؛
- تحديد المسؤولية في حالة وقوع حادث وحماية سمعة المهنة؛
- تحديد الإجراءات الحكومية فيما يخص إنشاء قوانين جديدة؛
- بناء ثقافة اجتماعية ايجابية ومشتركة؛
- وتحسين سلوك الممتهنين وتنمية روح المسؤولية الاجتماعية.

ولا يمكن لميثاق الأخلاقيات أن يجعل المؤسسات أو الأفراد متخلقين أو متحلين بالأخلاق، كما لا يمكن أن نصنع الأثاث فقط بالمطرقة والمنشار، ففي كلتا الحالتين هي أدوات ضرورية لا بد من استخدامها بذكاء[41].

## 3-3) تقارب الالتزامات المهنية والضوابط الأخلاقية لمهنة للخدمة الاجتماعية:

لممارسة النشاط المهني، فإنه من الضروري وجود نسق من القواعد الأخلاقية والمعايير السلوكية، حيث يصبح هذا النسق القيمي للمهنة بمثابة القاعدة التي يرتكز عليها العمل المهني، وهو الدستور المتفق عليه صراحة أو ضمناً بين الممارسين، كما أنه يميز هذه الممارسة عن غيرها من الممارسات غير المهنية، والدستور هدفه حماية حقوق الزبون من الانحراف عن الهدف الاجتماعي[42]. وعليه، نقدم تقارب الالتزامات المهنية والضوابط الأخلاقية لمهنة للخدمة الاجتماعية من خلال الجدول:

**الجدول: ملخص تقارب الالتزامات المهنية والضوابط الأخلاقية لمهنة للخدمة الاجتماعية**

| | الالتزامات المهنية | الضوابط الاخلاقية | اوجه التقارب |
|---|---|---|---|
| مبادئ خاصة بالممارس اتجاه مهنته | التقبل | المسؤولية والمصلحة العامة | متقاربة من حيث الوسائل والأهداف |
| | الحيادية | الاستقلال وكفاءة المهنية | |
| | الاستفادة من الامكانات المادية | اتعاب مناسبة | |
| مبادئ خاصة بالممارس اتجاه زبائنه | المساعدة الذاتية | المسؤولية | متقاربة من حيث الأهداف والغايات المرجوة |
| | حق تقرير المصير | المصلحة العامة | |
| | المشاركة | الامانة والنزاهة | |
| | السرية | الموضوعية والسرية | |
| مبادئ خاصة بالممارس اتجاه مجتمعه | المساعدة الجماعية | المسؤولية | متقاربة من حيث الاهداف والغايات المرجوة |
| | حق تقرير المصير | المصلحة العامة | |
| | المشاركة | الامانة والنزاهة | |
| | السرية | الموضوعية والسرية | |
| اتجاه زملائه | السرية | الاستقامة والامانة | متقاربة من حيث مستوى المسؤوليه |
| | العلاقات المهنية | اتعاب مناسبة للجهد | |

المصدر: من إعداد الباحثة تبعا للاستنتاجات.

بناء على ما سبق، يكون الالتزام بالضوابط المهنية والأخلاقية لدى الممارسين، وهذا يدل على أن الضمير المهني الذي يبديه الاخصائي في ممارسة الخدمة الاجتماعية يمكن أن يغني عن تحرير أو اللجوء لميثاق أخلاقي. وأن الالتزام الجاد نتيجة لقناعاتهم الشخصية بالضوابط المهنية يمكن أن تغنينا عن البحث في ما مدى الالتزام بأخلاقيات المهنة.

نرى ضرورة التأكيد على خصوصية القيم والأخلاقيات للخدمة الاجتماعية من خلال النقاط التالية[43]:

- أن الخدمة الاجتماعية بطبيعتها وخصائصها هي لون من النشاط المهني القائم على التدخل (المباشر أو غير المباشر) في حياة الناس والجماعات والمجتمعات لتحقيق أهداف محددة؛
- أن عمل الأخصائي الاجتماعي يجعله أشد حساسية للقيم الاجتماعية والدينية على حد سواء مع كافة الوحدات الإنسانية التي يتعامل معها؛
- وأن إنسانية المهنة، وقوة صلتها والتصاقها بالإنسان ساعد على تكوين نسقها القيمي الخاص بها.

## خاتمة:

تعمل الخدمة الاجتماعية على انشاء محيط اجتماعي سليم ومتطور لمواكبة التغيرات والتطورات فهي تتدخل في مجالات عديدة خاصة في قطاعي الصحة والتعليم اللذان يمثلان جوهر النمو الاجتماعي والاقتصادي، إذ تسعى الخدمة الاجتماعية للإبقاء على ما بقي من قيم إنسانية وتقويم الاعوجاج الذي برز نتيجة للمادية والأنانية التي أصبحت سمات هذا العصر. وباعتبار الخدمة الاجتماعية مهنة انسانية في المقام الأول، فهي تقوم على مبادئ وقواعد أخلاقية من الدرجة الأولى قد تغنينا عن اللجوء لدستور أخلاقي اذا كان الممارس للمهنة يتميز بالجدية والضمير المهني وهذا نتيجة للتقارب الواضح بين الالتزامات المهنية والضوابط الأخلاقية. وعليه، فأننا نؤكد صحة فرضية الدراسة التي مفادها أن الالتزام بالضوابط المهنية للخدمة الاجتماعية يكفي ليكون بديلا لميثاق أخلاقي خاص بهذه المهنة الإنسانية، وهذا بشرط توفر الجدية والضمير المهني.

إن الحِرص على الالتزام بالضوابط المهنية هو أمرٌ أخلاقي وديني واداري. مع الأسف فإن إهمالنا لتلك الضوابط جعلنا نبحث عن سلطة أخرى ربما يكون لها القدرة على اصلاح كل التجاوزات التي تعرفها المهنة. ويبقى على الأخصائيين الاجتماعيين مسؤولية العمل نحو زيادة الاهتمام بالجانب الأخلاقي خلال الممارسة، مع إعطاء قدر من الاهتمام لجانبه النظري المتمثل في استمرار عملية التسجيل "التدوين" والتجريب، والنقد البناء، لتستمر عملية تنمية وتطوير الجانب الأخلاقي عمليا ونظريا جنبا إلى جنب بما يحقق رضى الزبائن والمحافظة على أسرارهم.

## الهوامش والمراجع:

**1** ماجدة بهاء الدين، السيد عبيد & حزامة جودت، «مقدمة في الخدمة الاجتماعية»، 14-05-2005،
*http://www.ssss2008.org/arabic/vb/showthread.php?t=1347*

**2** HUOT François, «Nouvelles pratiques sociales», Vol. 18, n° 2, 2006, pp. 234-237 [D'après KARSZ Saül, «Pourquoi le travail social?», Dunod, Paris, 2004], *http://id.erudit.org/iderudit/013303ar*

**3** ماجدة بهاء الدين، السيد عبيد & حزامة جودت، مرجع سابق.

**4** مقال، «الخدمة الاجتماعية: النشأة والتطور»، 16-09-2009،
*http://anthro.ahlamontada.net/t875-topic*

**5** فوزي شرف الدين، «الخدمة الاجتماعية: تحليل المهنة والجذور»، مطبوعة موجهة لطلبة قسم الاجتماع، كلية الآداب، جامعة بنها، ص 22،
*http://bu.edu.eg/olc/images/fedu514.pdf*

6 يوسف فرج محمد، محي الدين محمد علي، أشرف صوفي عبد الله & صادق السلمان، «مهنتي التعليم والخدمة الاجتماعية والنفسية وكيف يمكن تحقيقها في الواقع العمل»، ورقة بحثية مقدمة الى المؤتمر الخليجي الأول، 02-04 أفريل 2005.

**7** الطاهر مصطفي محمد صالح، «الخدمة الاجتماعية المدرسية: السودان نموذجا»، جامعة إفريقيا العالمية، كلية التربية، مجلة دراسات أفريقية، 2006.
*http://www.iua.edu.sd/iua_magazine/african_studies/42/004.doc*

**8** ALBUQUERQUE Cristina Maria Pinto, «Processus de légitimation des pratiques de service social: L'Exercice d'une technicité prudentielle dans la construction quotidienne de légitimités», Thèse de doctorat présentée devant la Faculté des Lettres de l'Université de Fribourg, Décembre 2003, p. 216.

**9** بن عمار حسيبة، «تكوين الموارد البشرية في المنظومة التربوية الجزائرية: دراسة حالة تكوين المكونين في ولاية قسنطينة»، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2009، ص ص 31-32.

**10** أحمد يوسف محمد بشير، «المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية»، الحلقة الـ 7، 11-02-2013،
*http://www.myportail.com/actualites-news-web-2-0.php?id=5546*

**11** عبد المجيد طاش نيازي مقومات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، ورقة عمل مقدمة في الملتقى العلمي الأول لمهنة الخدمة الاجتماعية في المنطقة الشرقية مركز البابطين لعلاج وجراحة أمراض القلب، يومي 8 و9 ربيع الأول 1428هـ الموافق لـ 27 و28 مارس 2007.

**12** BOUQUET Brigitte, «Responsabilité éthique du travail social envers autrui et envers la société: Une question complexe le CEDIA revue trimestrielle», Traite Les problèmes sociaux, 2009.

**13** الطاهر مصطفى محمد صالح، مرجع سابق.
**14** حمدى عبد الحميد أحمد مصطفى، مجالات الخدمة الاجتماعية، 20-07-2012،
*http://hamdisocio.blogspot.com/2010/10/blog-post_1884.html*
**15** عبد المجيد طاش نيازي، مرجع سابق.
**16** AELION François, «Manager en toutes lettres: Des citations commentées des plus grands penseurs au service des managers marchés», Eyrolles, Paris, 2009, p. 365.
17 مجلس أخلاقيات وآداب المهنة الجامعية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، «مشروع أخلاقيات وآداب المهنة الجامعية»، الجزائر، جوان 2009.
**18** DRYANCOUR Gilles, «L'éthique est-elle un outil de gestion?», Article tiré de l'ouvrage: Ethique en entreprise (Actes du colloque franco-québécois, 6 & 7 juillet 2000, organisé par le Centre de Recherches en Ethique et l'Institut de recherche sur l'éthique et la régulation sociale), Ouvrage paru dans la collection «Ethique et déontologie», Librairie de l'Université d'Aix-Editeur, 2001.
**19** أحمد أمين، «كتاب الأخلاق»، مطبعة دار الكتب المصرية (الطبعة الثالثة)، القاهرة، 1931، ص 140.
**20** عبد العزيز بن عبد الرحمن المحيميد، «الأسس الإسلامية للتربية المهنية»، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية (1)، الرياض، المجلد 16، 1424هـ/2003م، ص ص 485-545.
**21** حازم الببلاوي، «النظام الاقتصادي الدولي المعاصر من نهاية الحرب العالمية الثانية إلى الحرب الباردة»، كتاب من سلسلة عصر المعرفة، العدد 257، سلسلة كتب ثقافية شهرية يصدرها المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 2000، ص 22.
**22** GARIBALDI Gérard, «Analyse stratégique: Méthodologie de la prise de décision», Organisation, Paris & Eyrolles (Troisième édition, Quatrième tirage), Paris, 2008, p. 39.
**23** الموسوعة العربية،
*http://www.arab-ency.com/*
**24** المرجع السابق لـ AELION François، ص 365.
**25** وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، «ميثاق الأخلاقيات والآداب الجامعية»، الجزائر، 2010، ص 2.
**26** مؤسسة التنظيم العقاري لحكومة دبي (دائرة الأراضي والأملاك)، «قانون أخلاقيات المهنة»، تاريخ الموضوع 2011/09/05،
*http://www.rpdubai.ae/rpdubai/home/ethics_code.do?lang=1*
**27** إحسان بن صالح المعتاز، «أخلاقيات مهنة المراجعة والمتعاملين معها: انهيار شركة إنرون والدروس المستفادة»، ورقة بحثية مقدمة في الندوة الحادية عشرة حول «سبل تطوير المحاسبة ودور المعلومات المحاسبية في تنشيط سوق الأوراق المالية»، قسم المحاسبة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، الرياض، 06-15 ديسمبر 2006م الموافق لـ 05-14 ذي القعدة 1427هـ.

**28** بلقيس حميد حسن، «العرب وإشكالية الانتماء والإستقلالية»، 2007/06/29،
*http://www.balkishassan.com/index.php?option=com_content&view=article&id=153:2009-10-21-10-43-25&catid=8:maqalat&Itemid=3*
29 سعيد جاسم الأسدي، «أخلاقيات البحث العلمي في العلوم الإنسانية والتربوية والاجتماعية»، مؤسسة وارث الثقافية، البصرة، 2008، ص 1.
**30** بول مرقص، «أخلاقيات المعلومات: حق الوصول إلى المعلومات والمسؤولية عن إدارتها واستخدامها»، مكتب اليونسكو الإقليمي في الدول العربية، بيروت، 2008، ص 5.
**31** محمد طاقة & حسين عجلان حسن، «اقتصاديات العمل»، مكتبة الجامعة، الشارقة & إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص ص 26-27.
**32** نعيم حافظ أبو جمعة، «التسويق الابتكاري»، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية (بحوث ودراسات)، القاهرة، 2003، ص 130.
**33** سليمان عبد المنعم، «مسؤولية المصرف الجنائية من الأموال غير النظيفة: ظاهرة غسيل الأموال»، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002، ص ص 26-27.
**34** محمد بن علي شيبان العامري، «الحافز وعلاقته بالأداء الوظيفي»، 1431/09/20هـ،
*http://www.sst5.com/readArticle.aspx?ArtID=236&SecID=53*
**35** المادة 03 (التدابير الوقائية في القطاع العام عند التوظيف) من القانون 06-01 المؤرخ في 21 محرم 1427هـ الموافق لـ 20 فيفري 2006م ومن القانون المعدل له 11-15 المؤرخ في 02 رمضان 1432هـ الموافق لـ 02 أوت 2011م المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته.
**36** مقال، «الخدمة الاجتماعية: النشأة والتطور»، مرجع سابق.
**37** أحمد يوسف محمد بشير، «المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية»، الحلقة الـ 02، 22-01-2013،
*http://www.myportail.com/actualites-news-web-2-0.php?id=5471*
**38** أحمد يوسف محمد بشير، «المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية»، الحلقة الـ 03، 25-01-2013،
*http://www.myportail.com/actualites-news-web-2-0.php?id=5481*
**39** حسن عبد العزيز السند، «أخلاقيات المهنة الهندسية: أين نحن منها في الملتقى الهندسي الخليجي؟»، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الهندسي الخليجي العاشر تحت عنوان «الهيئات والجمعيات المهنية ودورها في تطوير مهنة الهندسة وحمايتها»، المنظم من قبل الهيئة السعودية للمهندسين بالتعاون مع الهيئات الهندسية لدول الخليج العربي، مدينة الخبر، في الفترة 20-1427/10/22هـ (شوال) الموافق لـ 11-2006/11/13م.
**40** عبد العزيز عبد الله البريثي، «نحو تصور لصياغة دستور أخلاقي عربي للخدمة الاجتماعية»، ورقة عمل مقدمة في الملتقى العلمي الأول لمهنة الخدمة الاجتماعية، دبي، 27-28 مارس 2007.
**41** Building Corporate Integrity Systems to Address Corruption Risks;
*http://www.cism.my/upload/article/201106161212200.PolicyPosition_Corp_Integrity_4_Sept_2009.pdf*
**42** فوزي شرف الدين، مرجع سابق.
**43** أحمد يوسف محمد بشير، «المقومات المهنية للخدمة الاجتماعية»، الحلقة الـ 7، مرجع سابق.