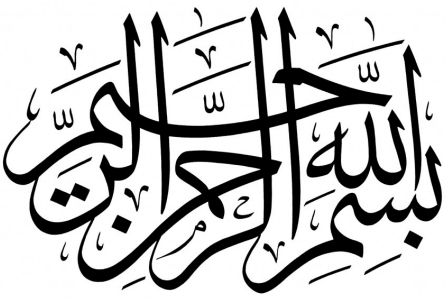
جمعية الأخصائيين الاجتماعيين
Association of Social Workers

Code OF Ethics for social work

الميثاق الأخلاقي
للخدمة الاجتماعية

حقوق النشر © 2022 لجمعية الأخصائيين الاجتماعيين
يمكن إعادة طباعة الميثاق الأخلاقي
دون الحاجة لأي إذن خطي من صاحب حقوق التأليف والنشر

جمعية الأخصائيين الاجتماعيين
مرخصة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (1065)
المملكة العربية السعودية - الرياض
طريق أنس بن مالك - عمارة النرجسية - الدور الثاني - مكتب (8)


بسم الله الرحمن الرحيم

فريق الإعداد والمراجعة

فريق إعداد الميثاق الأخلاقي

أ. نورة بنت فرحان العنزي

محاضرة - قسم الدراسات الاجتماعية -جامعة الملك فيصل.

د. غانم بن سعد الغانم

استشاري اجتماعي

أ. سلمى بنت سعدي العنزي

محاضرة - كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

أ. يوسف بن مسعد الهجلة

أخصائي أول خدمة اجتماعية - مركز الأمير سلطان لأمراض القلب.

أ. رانية بنت خالد الجهني

محاضرة - قسم الخدمة الاجتماعية - كلية العلوم الاجتماعية بجامعة أم القرى.

فريق المراجعة - المرحلة الأولى

أ.د. سارة بنت صالح الخمشي

أستاذة التخطيط الاجتماعي - كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

أ.د. خالد بن يوسف برقاوي

أستاذ الخدمة الاجتماعية - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى.

د. أمينة بنت أحمد محمد الجندي

أستاذ الخدمة الاجتماعية المشارك - كلية العلوم الاجتماعية - بجامعة أم القرى.

د. نجربن سيف العتيبي

قائد وحدة الدراسات والأبحاث في مركز تميز الصحة الرقمية

أ.د. مصطفى محمد قاسم زيدان

أستاذ الخدمة الاجتماعية- قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية (سابقاً).

فريق المراجعة - المرحلة الثانية

د. محمد بن مشبب الأحمري

رئيس قسم الخدمة الاجتماعية بمجمع إرادة (الأمل) للصحة النفسية بالرياض (سابقاً).

د. محمد بن محسن إسحاق

رئيس مجلس إدارة الجمعية السعودية للخدمة الاجتماعية الصحية.

أ. عبد الله بن عبد العزيز الحجاجي

نائب رئيس مجلس إدارة جمعية الأخصائيين الاجتماعيين.

أ. طلال بن ناصر الأسمري

أخصائي اجتماعي أول - مدينة الملك فهد الطبية.

أ. عبد الله بن يوسف الكريديس

أخصائي اجتماعي ممارس في المجال الطبي.

أ. راشد بن محمد الشريف

محاضر - قسم الخدمة الاجتماعية- كلية العلوم الاجتماعية- جامعة أم القرى.

د. سلوى بنت داود بن داود

دكتوراه في الخدمة الاجتماعية

أ. أحمد بن حمد السعد

المدير التنفيذي - مستشفى الحياة الوطني – الرياض

فريق المراجعة - المرحلة الثالثة

أ.د. محمد بن مسفر القرني
أستاذ الخدمة الاجتماعية بجامعة أم القرى

أ.د. أحمد بن عبد الله العجلان
رئيس قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بجامعة القصيم (سابقاً).

أ. عبد المجيد بن طاش نيازي
وكيل قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية (سابقاً).

أ.د. عبده بن كامل الطايفي
أستاذ الخدمة الاجتماعية - قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية -جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية (سابقاً).

د. أحمد بن عبد الرحمن البار
أستاذ الخدمة الاجتماعية المساعد- قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية- بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

د. جيهان بنت صالح لرضي
عميدة كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن (سابقاً)

د. بشير بن علي اللويش
وكيل كلية الآداب والفنون للشؤون الأكاديمية بجامعة حائل – أستاذ الخدمة الاجتماعية المشارك

أ. بدور بنت حسن العمري
المديرة التنفيذية لجمعية الأخصائيين الاجتماعيين

يمكن تنزيل نسخ من هذا المستند على:
www.socialworkers.org.sa
جمعية الأخصائيين الاجتماعيين (٢٠٢٢) الميثاق الأخلاقي لممارسة الخدمة الاجتماعية. الرياض: ASW تاريخ النشر الأول: آذار (مارس) ٢٠٢٢
يُراجع الميثاق دورياً كل ثلاث سنوات ميلادية من خلال متخصصين وخبراء في مجال الخدمة الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

كلمة رئيس مجلس إدارة الجمعية

جاء تأسيس جمعية الأخصائيين الاجتماعيين في عام ٢٠١٨ استجابة لاحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين في المملكة العربية السعودية، إذ تُعد الجمعية واحدة من الجمعيات المهنية المرخصة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (١٠٦٥)، وتضم في عضويتها الأخصائيين الاجتماعيين المحترفين في المملكة العربية السعودية، وتهدف الجمعية من خلال برامجها و أنشطتها إلى تعزيز النمو المهني وتطوير أعضائها من الأخصائيين الاجتماعيين المنضمين لعضويتها، من أجل المحافظة على المعايير المهنية، وتعزيز السياسات الاجتماعية، ورفع كفاءة الممارسات المهنية في الميادين المختلفة.

وتهدف الجمعية من خلال إعداد الميثاق الأخلاقي إلى وضع الأسس والمعايير والمبادئ والقيم المهنية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، فالأخصائي الاجتماعي لا يكتفي بممارسة دوره الوظيفي وحسب، بل من واجباته أن يقدم هذه الأدوار مستشعرا ضرورة العمل بأمانة وضمير إنساني يحتم عليه الحرص على مصلحة العملاء، وزملاء المهنة، والمؤسسة، والمجتمع. ويمكن أن نعزو الهدف الرئيس لإعداد هذا الميثاق إلى أهمية تعزيز القيم والمبادئ الأساسية التي تستند عليها مهنة الخدمة الاجتماعية في ممارساتها المختلفة بما يضمن جودتها وفعاليتها. والأخصائيون الاجتماعيون مطالبون دوماً بالتمسك بما جاء فيها من قيم ومبادئ؛ إذ يعد ذلك الطريق الصحيح لضمان سلامة الممارسات المهنية. والتزامهم بهذه القيم والمبادئ والأخلاقيات يصب في مصلحتهم ويجعلهم يسيرون في الطريق الصحيح.

وفي الختام، فإن هذا الميثاق الأخلاقي قد مر بعدة مراحل من الإعداد والمراجعة تمثلت في ثلاث مراحل مختلفة وبمشاركة خبراء من المتخصصين الأكاديميين والممارسين. كل ذلك أدى إلى تقنين هذا الميثاق وتجويده ليظهر بصورته الحالية في نسخته الأولى، ونتطلع أن يكون هذا الميثاق الأخلاقي نواة لمواثيق أخلاقية فرعية في مجالات عمل مهنة الخدمة الاجتماعية كالمجال المدرسي والصحي والسجون والعدلي وغيرها من المجالات المختلفة. ومن المهم التنويه إلى أن هذا الميثاق الأخلاقي سيكون خاضعا للمتابعة والمراجعة بشكل دوري من قبل خبراء متخصصين في مهنة الخدمة الاجتماعية من الأكاديميين بالجامعات السعودية بالإضافة إلى الممارسين المحترفين في ميادين الخدمة الاجتماعية المتنوعة. ولا يفوتني أن أشكر كل من ساهم من فرق العمل المختلفة سواء في الإعداد أو المراجعة أو التنظيم والتنسيق والإخراج ليظهر هذا العمل بصورته الحالية. سائلا المولى - عز وجل - أن يوفق الجميع لما يحبه ويرضاه.

د. عبد الرحمن بن محمد الخراشي
رئيس مجلس إدارة جمعية الأخصائيين الاجتماعيين
٣ مارس ٢٠٢٢

فهرس المحتويات

مقدمة..... ٩

المحور الأول: نُبذة عن الميثاق الأخلاقي لممارسة الخدمة الاجتماعية..... ١١

التعريف بالأخصائي الاجتماعي ومجالات ممارسته ١٢

التعريف بالميثاق الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية..... ١٢

أهمية الميثاق الأخلاقي ١٣

أهداف الميثاق الأخلاقي ١٣

المحور الثاني: مبادئ ممارسة الخدمة الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين..... ١٤

الاحترام والتقدير ١٥

الرحمة والإنسانية..... ١٦

العدالة الاجتماعية..... ١٦

النزاهة والأمانة المهنية..... ١٧

العلاقة المهنية..... ١٧

جودة الأداء المهني..... ١٨

المحور الثالث: المسؤوليات الأخلاقية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ١٩

المسؤوليات الأخلاقية عن طريق تحقيق العدالة الاجتماعية والحق الإنساني ٢٠

المسؤوليات الأخلاقية تجاه الالتزام بالمعايير الثقافية..... ٢١

المسؤوليات الأخلاقية عند تضارب المصالح ٢١

المسؤوليات الأخلاقية عند استخدام التقنية ٢٢

المسؤوليات الأخلاقية عند تقديم الخدمات المهنية ٢٣

المسؤوليات الأخلاقية في الأزمات الطارئة ٢٤

المسؤوليات الأخلاقية تجاه مهنة الخدمة الاجتماعية ٢٥

اتخاذ القرارات المهنية في المعضلات الأخلاقية ٢٥

المحور الرابع: معايير تطبيق المسؤوليات الأخلاقية ٢٩

تطبيق المعايير الأخلاقية عند العمل مع العملاء ٣٠

تطبيق المعايير الأخلاقية عند العمل مع زملاء المهنة وفريق العمل ٣٢

تطبيق المعايير الأخلاقية عند العمل مع المؤسسة التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي ٣٤

تطبيق المعايير الأخلاقية عند الإشراف على طلاب التدريب والأخصائيين الخاضعين لبرامج تدريبية ٣٥

تطبيق المعايير الأخلاقية عند العمل مع أفراد المجتمع أثناء تقديم الخدمات في المؤسسات الربحية..... ٣٦

تطبيق المعايير الأخلاقية عند إجراء البحث العلمي في المجال الاجتماعي ٣٧

المحور الخامس: سياسات وإجراءات الانتهاكات الأخلاقية والشكاوى ٣٩

سياسات الانتهاكات الأخلاقية والشكاوى ٤٠

الإجراء المعمول به من قبل الجمعية في التعامل مع الشكوى ٤٢

مقدمة

الحمدُ لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أمَّا بعد:

فما زال المجتمع بحاجة إلى أنْ يعيش أفراده حياة كريمة، تُلبى فيها احتياجاته الأساسية، ليشعر بالاستقرار الذي بدوره يعكس إنتاجية الفرد بالمجتمع؛ فالتنمية تُبنى على مستوى إنتاجية رأس المال البشري بالمجتمعات، ولذلك نجد تركيز المؤسسات الاجتماعية على أهمية تقديم الخدمات المجتمعية للأفراد والأسر والمجتمع ككل.

ومما سبق، نجد أنَّ الخدمة الاجتماعية من أبرز التخصصات الداعمة لتنمية المجتمع؛ من خلال تقدير احتياجات الأفراد وتقديم الحلول الابتكارية لإشباعها عبر البرامج والمشروعات المتناسبة مع متطلبات مختلف الفئات بالمجتمع بصورة عامة؛ كما يقوم بالعمل على ذلك الأخصائي الاجتماعي الذي أُعِدَّ علميًا وعمليًا من قبل جهات أكاديمية مختصة بتعليم الخدمة الاجتماعية وتدريبهم في مؤسسات اجتماعية متنوعة، تعمل على صقل خبراتهم ومهاراتهم؛ الأمر الذي دعى إلى أهمية إيجاد ميثاق أخلاقي يدعم الممارسة المهنية لعمل الأخصائي الاجتماعي على جميع مُستويات التدخل المهني.

ويتبلور هذا الاهتمام من خلال رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، التي ركزت على محاور أساسية من ضمنها تعزيز الشخصية السعودية، التي تستند إلى بناء منظومة من القيم ومبادرات تكاملية الهدف منها ترسيخ قيم مجتمعية لدى الأخصائي الاجتماعي وأفراد المجتمع، مَا ينعكس إيجابا على التطور التنموي والفكري في المملكة العربية السعودية.

وحرصًا من جمعية الأخصائيين الاجتماعين على مساعدة الأخصائي الاجتماعي في ذلك، فقد أَعدَّتْ هذا الميثاق الأخلاقي، لتقنين وإرشاد الأخصائيين الاجتماعيين في كيفية ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مختلف مجالاتها، فيما يمكن للمؤسسات الأخرى الإفادة منه؛ هذا وقد سعى فريق العمل إلى جمع المادة العلمية لهذا الميثاق الأخلاقي من أهم المصادر والمراجع والأنظمة والقوانين المرتبطة بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

وقد نُظِّمَت مُحتويات هذا الميثاق الأخلاقي في المحاور التالية:

المحور الأول: نبذة عن الميثاق الأخلاقي لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.

المحور الثاني: مبادئ ممارسة الخدمة الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين.

المحور الثالث: المسؤوليات الأخلاقية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.

المحور الرابع: معايير تطبيق المسؤوليات الأخلاقية.

المحور الخامس: سياسات وإجراءات الانتهاكات الأخلاقية والشكاوى.

وتسعى الجمعية إلى خدمة الأخصائيين الاجتماعين عبر التواصل والاستفسار عن طريق الوسائل التالية:

info@asw.org.sa

٩٦٦٥٧٠٤٠٢٣٠٠

@ASW_ORG

المحور الأول

نُبذة عن الميثاق الأخلاقي لممارسة الخدمة الاجتماعية

أولاً: التعريف بالأخصائي الاجتماعي ومجالات ممارسته

الأخصائي الاجتماعي في المملكة العربية السعودية، هو الشخص الحاصل على درجة البكالوريوس أو درجة أعلى في تخصص الخدمة الاجتماعية الذي يتضمن تعليمه الجانب التطبيقي، في أحد مجالات الممارسة المهنية. إذْ تمارس مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال مستويات متعددة، وهي مستوى الوحدات الصغرى والوسطى والكبرى، ومن خلال مجالات الممارسة المهنية المتنوعة، ومنها:

- مجال العمل مع الأسرة والطفولة.
- مجال العمل في الخدمة الاجتماعية الطبية والصحة النفسية.
- مجال العمل الحقوقي والدفاع الاجتماعي.
- مجال العمل مع ذوي الإعاقة.
- مجال العمل في رعاية المسنين.
- مجال العمل مع الأحداث والمنحرفين.
- مجال العمل مع الأيتام.
- مجال العمل في الإدارة والتخطيط والتنمية.
- مجال العمل مع الشباب.
- مجال العمل مع المتفوقين والموهوبين.
- مجال العمل في السجون.
- مجال العمل المدرسي.

ثانياً: الميثاق الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية

هو مجموعة من المبادئ والقيم والمسؤوليات الأخلاقية التي يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي، أثناء الممارسة المهنية بهدف توجيه السلوك المهني، وضبط انفعالاته أثناء العمل مع الوحدات بالمجتمع، ومواجهة المعضلات الأخلاقية حال حدوثها، إذْ يعد الأساس الذي يستند إليه خلال الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

ثالثاً: أهمية الميثاق الأخلاقي

تأتي أهمية هذا الميثاق الأخلاقي اتساقًا مع متطلبات تجويد عمل الأخصائي الاجتماعي أثناء ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وصولًا إلى تجويد ورفع كفاءة العمل الاجتماعي للعملاء والمؤسسات الاجتماعية، كما يكتسب الميثاق الأخلاقي أهمية خاصة في ضوء المعطيات التالية:

١- تحدد الوثيقة القيم الأساسية التي تقوم عليها مهنة الخدمة الاجتماعية.
٢- تحدد الوثيقة المبادئ الأخلاقية العامة التي تعكس القيم الأساسية للمهنة، وتضع مجموعة من المعايير الأخلاقية المحددة التي تجب مراعاتها لتوجيه ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.
٣- تساعد الوثيقة الأخصائيين الاجتماعيين على مراعاة الاعتبارات ذات الصلة عند تعارض الالتزامات المهنية أو عند ظهور شكوك أخلاقية.
٤- تساعد الوثيقة الأخصائيين الاجتماعيين في تقييم الممارسة المهنية، إذا كانت قد انخرطت في سلوك غير أخلاقي.
٥- تساعد الوثيقة في ضبط الممارسة المهنية بين الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء.

رابعاً: أهداف الميثاق الأخلاقي

١- أن يكون هذا الميثاق دليلًا مرجعيًا لأخلاقيات العمل للأخصائيين الاجتماعيين الممارسين في جميع مجالات الممارسة المهنية.

٢- تحقيق أفضل معايير السلوك والقيم الأخلاقية المهنية الواجب مراعاتها من قبل الأخصائيين الاجتماعيين في الممارسة المهنية.

٣- تنمية روح المسؤولية لدى الأخصائيين الاجتماعيين تجاه العملاء وزملاء المهنة عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.
٤- توفير دليل مرجعي لحماية حقوق العميل والأخصائي الاجتماعي يضبط ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية مع العملاء.
٥- توفير دليل مرجعي لربط الممارسين الجدد في مجال الخدمة الاجتماعية بالقيم والمبادئ والمعايير الأخلاقية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.
٦- تعزيز ثقة العملاء في الخدمات المهنية المقدمة لهم من الأخصائيين الاجتماعيين.

المحور الثاني

مبادئ ممارسة الخدمة الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين

تمهيد

تستند فلسفة الخدمة الاجتماعية إلى مجموعة من القيم والمبادئ التي تصور هويتها بوصفها مهنةً مستقلة لها كيان يميزها في الجانب الإنساني، كما تستمد ذلك من النظام الذي يحكم به المجتمع في المملكة العربية السعودية الذي يؤمن بمهنة الخدمة الاجتماعية، وقدرتها على تنمية المجتمع، حيث ينص النظام الأساسي للحكم على حماية الدولة لحقوق الإنسان، ورعايتها لجميع أفراد الأسرة. يُتَطلب من ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية، الالتزام بمبادئ المهنة وقيمها؛ ليصلوا إلى الكفاءة المهنية في الأداء؛ بما يسهم في الارتقاء بمستوى المهنة وتنمية المجتمع. فمِن مبادئ ممارسة الخدمة الاجتماعية وقيمها في المجتمع السعودي ما يلي:

أولًا: الاحترام والتقدير

تقوم مهنة الخدمة الاجتماعية على مبدأ الاحترام والتقدير، وتؤمن بأنَّ لكل عميل قيمة يتميز بها عن غيره، وله الحق في اختيار نمط حياته بما لا يتعارض مع حقوق الآخرين. وتتمثل هذه المبادئ في الآتي:

١- احترام حقوق الإنسان الصادرة من الإطار النظامي لهيئة حقوق الإنسان في المملكة العربية السعودية.

٢- احترام حق العميل في اتخاذ القرارات الملائمة من مبدأ احترام الاستقلال الذاتي بما يضمن عدم إلحاق الضرر لنفسه أو بالآخرين.

٣- احترام قيم العميل وضمان كرامته وحقوقه المجتمعية.

٤- احترام حق العميل في الحصول على الخدمات الإنسانية الأساسية التي تشبع احتياجاته.

٥- احترام حق العميل في تمثيل هوية الجماعة أو المجتمع الذي ينتمي إليه بما لا يتعارض مع ثقافة المملكة وأنظمتها، وهويتها الدينية، وعاداتها وتقاليدها.

٦- احترام حق العميل في المشاركة المجتمعية للعميل بما يدعم الرفاهية الاجتماعية.

ثانيًا: الرحمة والإنسانية

تجذرت مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال مبدأ الرحمة والإنسانية تجاه أفراد المجتمع، الأمر الذي جعل منها مهنة تؤمن بأهمية إشباع الاحتياجات الإنسانية من خلال توفير بيئة آمنة متزنة. وتتمثل محاور المبدأ في الآتي:

١- التفاعل الوجداني مع الموقف الإشكالي الذي يمر به العميل من خلال رؤية مهنية تتسم بالرأفة والرحمة.
٢- تلبية الاحتياجات الإنسانية للعميل، والسعي لإشباعها وفق الموارد والإمكانات المتاحة بالمجتمع.
٣- توفير بيئة آمنة تمكنه من التكيف مع الظروف المعيشية المحيطة ومواجهة التحديات المعاصرة.
٤- إظهار التعاطف المهني مع ما يواجه العميل من مشكلات مجتمعية.
٥- مراعاة المصداقية في تقديم الخدمات الإنسانية للعميل.

ثالثًا: العدالة الاجتماعية

ترتكز مهنة الخدمة الاجتماعية على تحقيق العدالة الاجتماعية لأفراد المجتمع، لضمان حقوقهم الإنسانية، وذلك لتمكينهم من تفعيل دورهم في تنمية المجتمع. وتتمثل المبادئ في الآتي:

١- توعية العميل بحقوقه وواجباته تجاه المجتمع الذي ينتمي إليه.
٢- ضمان حصول العميل على الخدمات المناسبة لاحتياجاته.
٣- المساواة في تقديم الخدمات للعملاء بما يتناسب مع السياسات الاجتماعية.
٤- العمل على تطوير السياسات الاجتماعية لضمان إشباع احتياجات العملاء المختلفة.
٥- تعزيز المشاركة المجتمعية من قبل العملاء للإفادة من الخدمات الاجتماعية، بما يعمل على تحديث النظم الاجتماعية.

رابعًا: النزاهة والأمانة المهنية

مهنة الخدمة الاجتماعية تعتمد على تطبيق النزاهة والأمانة المهنية في تقديم خدماتها للعملاء، عبر التوثيق المهني أو القيام بدراسة الحالات والقضايا والمشكلات الاجتماعية أو البحث العلمي لتطوير الخدمات أو بناء العلاقات المهنية أثناء العمل في المؤسسات الاجتماعية، ويتضح ذلك فيما يلي:

١- اتّباع القوانين والأنظمة واللوائح المهنية التي تقنن الخدمات المقدمة للعملاء.
٢- تجنب استخدام السلطة أو المنصب لتحقيق مصالح شخصية عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.
٣- المحافظة على سرية المعلومات التي قد تضر بالعميل أو المؤسسة المقدمة للخدمة.
٤- مُراعاة حفظ الحقوق الفكرية والأدبية أثناء إجراء الدراسات العلمية أو تقديم البرامج التدريبية.
٥- توثيق التعاملات القانونية والمادية أثناء ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.
٦- مراعاة التوثيق المهني النزيه أثناء تسجيل تقارير دراسة الحالات.

خامسًا: العلاقة المهنية

ترتكز مهنة الخدمة الاجتماعية على التفاعلات الإنسانية بين جميع الأطراف أثناء الممارسة المتسمة بالتعقيد والتداخل فيما بينها، ما يتطلب وضع حدود مهنية تضمن المحافظة على سير العمل المهني بشكل سليم. وتتمثل المبادئ في الآتي:

١- وضع حدود مهنية أثناء تقديم الخدمات الاجتماعية للعملاء.
٢- الابتعاد عن بناء علاقات شخصية مع العملاء خارج الإطار المهني.
٣- المحافظة على مستوى مهني معين أثناء بناء العلاقة المهنية مع العملاء.
٤- تجنب استغلال نقاط ضعف العملاء لتحقيق مصالح شخصية.
٥- بناء علاقة مهنية آمنة مع العملاء تضمن إنهاء تقديم الخدمة بنجاح.
٦- الابتعاد عن إساءة الظن بالعملاء أثناء تقدير الموقف المهني، والوقوف على أبعاد المشكلة بطريقة مهنية محايدة وموضوعية.
٧- توضيح معايير تقديم الخدمة للعملاء قبل البدء في بناء العلاقة المهنية.

سادسًا: جودة الأداء المهني

مهنة الخدمة الاجتماعية إحدى التخصصات المواكبة للتغيرات المجتمعية بشكل مستمر بما يتطلب التطوير بصفة مستمرة من قبل الممارسين للمهنة، كما تحتاج إلى تفكير ناقد إبداعي لاستحداث تقنيات جديدة تدعم التدخل المهني على كل الوحدات والمستويات في المجتمع؛ وتتمثل جودة الأداء المهني في الآتي:

١- وضع خطط استراتيجية لأقسام الخدمة الاجتماعية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية لتحقيق أهدافها.
٢- الحرص على التعلم الذاتي والمستمر لرفع كفاءة الأداء المهني أثناء ممارسة المهنة.
٣- مُواكبة التطورات العلمية المستمرة لعمليات التدخل المهني من خلال التعليم المبني على البراهين.
٤- الالتزام بالمسؤوليات والمعايير الأخلاقية عند تقديم الخدمات للعملاء.
٥- ابتكار استراتيجيات تتناسب مع المتغيرات المجتمعية المعاصرة لتنمية الممارسة المهنية.
٦- المبادرة بالالتحاق بالبرامج والدورات التدريبية لتطوير الجوانب المعرفية والفنية والإدارية للأخصائيين الاجتماعيين.
٧- وضع رؤية واضحة أثناء التدخل المهني تتناسب مع طموحات الأخصائي الاجتماعي لحل الموقف الإشكالي.
٨- تطوير مهارات التواصل الفعّال أثناء الممارسة المهنية.
٩- توظيف التكنولوجيا والتقنية الحديثة لرفع جودة العمل المهني.

المحور الثالث

المسؤوليات الأخلاقية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية

و اتخاذ القرارات المهنية في المعضلات الأخلاقية

تمهيد

مهنة الخدمة الاجتماعية هي مهنة إنسانية، الهدف منها تقديم الخدمات الإنسانية ومساعدة الأفراد ليساعدوا أنفسهم. ودور الخدمة الاجتماعية لا يقتصر فقط على تقديم الخدمات، بل إلى تمكين أفراد المجتمع بكل فئاته إلى أن يكونوا أشخاصًا فاعلين في المجتمع. فمهنة الخدمة الاجتماعية تتوسع في أهدافها وخدماتها إلى مستويات أعلى كالجماعات التي تتمثل بالأسر والجماعات الصغيرة، وأيضًا برامج التنمية والتمكين والوصول بالمجتمع إلى أعلى مستوى في رفاهيته وتحسينه وتطويره. ولعمل ذلك يلتزم الأخصائي الاجتماعي بمسؤوليات أخلاقية تجاه عملائه على جميع مستويات التدخل المهني وتعد هذه المسؤوليات الأخلاقية بمثابة خارطة الطريق لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية والميثاق الغليظ الذي يستند إليه الأخصائي الاجتماعي عند عمله؛ لأنَّ مهنة الخدمة الاجتماعية تسمو بالمهنية المقننة التي تطورت وأصبحت من المهن التي تواكب التطور والتفاعل الإنساني وفق ميثاق يرسم إطار ممارستها، ومِن هذه المسؤوليات ما يلي:

أولًا: المسؤوليات الأخلاقية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية

أ- المسؤوليات الأخلاقية عن تحقيق العدالة الاجتماعية والحق الإنساني

تقوم مهنة الخدمة الاجتماعية في المملكة العربية السعودية على تقديم الخدمات لأفراد المجتمع بطريقة عادلة ومتساوية ولمساعدة الأفراد الأقل حظًا في المجتمع، ووضعهم محل أولوية ثم تمكينهم، وذلك وفق سياسات المملكة العربية السعودية في برامج الرعاية الاجتماعية، وعلى التدخلات المهنية بجميع مستوياتها. ونستشهد بذلك استنادًا إلى ما حثه ديننا الإسلامي في تحقيق العدالة بجميع مستوياتها عند تقديم تلك الخدمات بقوله تعالى ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَى أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَى وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾ [المائدة: ٨] .

وتأكيدًا لما سبق فإنَّ الأخصائي الاجتماعي يحرص على الالتزام بتقديم الخدمات الاجتماعية، وتوزيع الموارد وإعطاء العملاء بكل مستوياتهم الموارد والإمكانات المتوفرة، وخلق السبل الممكنة في تحقيق العدالة الاجتماعية، وأنَّ يكون هو صوتهم، ويؤدي جميع أدواره تجاه إيصال الخدمات لهم، وفق معايير عادلة ومتساوية، لما لتحقيقها أثر على تعزيز شعور أفراد المجتمع بالأمان، وذلك عن طريق توفير الخدمات

الأساسية التي يحتاجها العميل، والتي ترتكز على عدة بناءات أساسية لتطبيق العدالة الاجتماعية من خلال المساواة في توزيع الموارد بين أفراد المجتمع وفق الأهلية، والحرص على حصولهم على حقوقهم واحتياجاتهم وفق الأنظمة، وهذا ما تسعى إليه حكومة المملكة العربية السعودية وفق برامجها وخططها وخدماتها في جميع القطاعات. وعليه فإنَّ مسؤوليات الأخصائي الاجتماعي في تحقيق العدالة الاجتماعية هي الالتزام بتوزيع الموارد، والتمكين من الحقوق والخدمات بالتساوي، وبحسب الاحتياج والأولية، خصوصًا للفئات الأقل حظًا، وأنْ يحرص على حصولهم على تلك الخدمات ويثقفهم بحقوقهم ويلبي احتياجاتهم.

ب-المسؤوليات الأخلاقية تجاه الالتزام بالمعايير الثقافية

حثَّ الإسلام على نبذ العنصرية والتمييز والتفرقة فكانت هي الأساس والفطرة السليمة؛ فالعالم يستند إلى فكرة التفاعل الإنساني الذي قننه لنا الدين الإسلامي وأوجبته سياسات المملكة العربية السعودية وتوجهها. فممارسة الخدمة الاجتماعية في المملكة استندت إلى المعايير والقيم الإسلامية في التعامل المهني مع الأفراد والمجتمع، لذلك من مسؤوليات الأخصائي الاجتماعي أن يلتزم بالمعايير الثقافية، وذلك بالفهم الصحيح والسليم والتقبل بأن كل مجتمع يتكون من عدة خصائص تميزه، وتضع له هوية تتكون من عدة قيم وثقافات وعادات وتقاليد وأسس تؤثر بالفرد والمشكلة، وأنَّه يجب عليه الإلمام بها لأنَّها تساعده على بناء علاقة مهنية سليمة مع المستويات التي يعمل معها، وأن يعطي الفرصة لعملائه أو المجتمع الذي يعمل معه، بتثقيفه فيما يخص الجوانب الثقافية التي نشأ عليها لأنَّه من الوسائل المهمة في عمليات التدخل المهني.

ج- المسؤوليات الأخلاقية عند تضارب المصالح

العمل مع العملاء في ضوء المشكلات المتعددة والأخلاقية، والتي قد تضع الأخصائي الاجتماعي في موقف مهني تختلط فيه مصلحته الشخصية ومعتقداته ومشاعره أو قراراته مع مصلحة العميل، أو المشكلة، أو الظروف المحيطة، أو المؤسسة التي يعمل لها، أو نوعية الخدمة المقدمة له، لذلك يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يعي أن هناك العديد من المعايير التي يجب أن يلتزم بها، عند العمل مع الأفراد والمجتمعات، في حال تضاربت المصالح فيما بينهم، وهذه المعايير، هي:

- ألا يستغل الأخصائي الاجتماعي سلطته المهنية- كمنصبه الذي يعمل به- لصالحه الشخصي، وعند حدوث ذلك يجب عليه أن يتبع الإجراء المهني التالي:
  أ- النقاش مع العميل وتوضيح الموقف كاملًا ومناقشة الحلول والبدائل.
  ب- التحويل إلى أخصائي اجتماعي آخر أو إنهاء الحالة في حال ثبوت التضارب الذي قد يضر العميل والمهنة.
- يجب أن تخضع أحكام الأخصائي الاجتماعي باتجاه الحيادية، وألَّا يجعل رأيه الشخصي أو توجهاته تؤثر على قراراته المهنية وعلاقته بالعميل.
- يجب وضع مصلحة العميل أولًا، وفي حال حدث خلاف ذلك؛ فإنَّه يجب حماية مصلحة العميل عن طريق إنهاء العلاقة المهنية، أو إحالة العميل إلى أخصائي اجتماعي آخر، وذلك وفق الضوابط والإجراءات المعمول بها في المؤسسة التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي.
- عدم استغلال العلاقة المهنية أو استغلال الآخرين لتعزيز مصالحهم الشخصية، أو الدينية، أو السياسية، أو المالية.
- يجب على الأخصائي الاجتماعي عدم قبول الهدايا من عملائه تحت أي ظرف كان، ويستثنى من ذلك الأشياء الرمزية والعينية.
- في العلاج الأسري أو الزواجي عندما يكون العميل طرفا ثالثا أو رابعا فيجب أن يوضح الأخصائي الاجتماعي دوره المهني مع جميع الأطراف، وأنَّهم يندرجون تحت مظلة العملاء لدى الأخصائي الاجتماعي، فيراعي معهم المبادئ والمسؤوليات الأخلاقية المترتبة على ذلك.
- في حال تضاربت المصالح بين الأفراد الذين يتلقون خدمات مهنية، أو أنْ يحدث تضارب في تطبيق الأدوار المهنية، فإنَّه يجب توضيح الأدوار التي ستنفذ مع الأطراف المعنية واتخاذ الإجراءات المناسبة.

د- المسؤوليات الأخلاقية عند استخدام التقنية

في ظل الثورة التقنية وظهور الحسابات الشخصية وسهولة الوصول لها عن طريق محركات البحث، فإن من الواجب مراعاة الأخلاقيات المهنية عند استخدامها، وذلك من خلال:

- عدم التواصل مع العملاء لأغراض شخصية والمحادثة معهم عبر الإنترنت والبريد الإلكتروني والرسائل النصية والهاتف أو الفيديو.

- عدم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الشخصية بغرض تقديم العلاج وتقديم الاستشارات.
- عند استخدام منصات إلكترونية وتطبيقات مهنية تحت إشراف جهات معتمدة ومصرح لها من قبل الجهات الرسمية في المملكة العربية السعودية؛ فإنَّه يجب تطبيق معايير تقديم الاستشارات والعلاج وفق الأنظمة التابعة للمنصة التي تخص الحفاظ على سرية وخصوصية معلومات العميل، وأنَّ تكون خاضعة للإشراف المهني وأن تلتزم بالمسؤوليات والمعايير الأخلاقية لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- لتجنب وصول العملاء لحياة الأخصائي الاجتماعي الشخصية واختراق حدود العلاقة المهنية؛ فإنَّه يفضّل عدم نشر أي معلومات شخصية على مواقع التواصل الاجتماعي أو أي وسائل تقنية أخرى.
- عدم نشر أي معلومات أو توجهات غير ملائمة عبر حسابات وسائل التواصل أو المواقع الشخصية للأخصائي الاجتماعي أو أي معلومات تخص مشكلة العميل؛ مما قد يوقع الضرر عليه.
- تجنب قبول طلبات الصداقة أو الدخول في علاقات شخصية مع العملاء على مواقع التواصل الاجتماعي، أو غيرها من الوسائل الإلكترونية.
- يمنع استخدام قصص ومشكلات العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو استخدامها بوصفها وسائل توعوية بدون إذنهم، وفي حال سمح العميل بذلك فإنَّه يجب عليه عدم ذكر أي تفاصيل تشير لهوية العميل تحت أي ظرف كان، والحصول على إذن كتابي منه.

هـ- المسؤوليات الأخلاقية عند تقديم الخدمات المهنية

عمليات التدخل المهني وتمثيل مهنة الخدمة الاجتماعية تخضع لمعايير أخلاقية مرتبطة بقيمها؛ فهي مهنة مقننة تُطبق وفق أساسيات يستند إليها الأخصائي الاجتماعي عند تقديمه الخدمات للعملاء، وهي:

- تخضع تعاملات وتدخلات الأخصائي الاجتماعي للأنظمة والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية، وللوائح الجهات الرسمية التي يتبعها مجال عمله، ويتدرج في حال المعضلات الأخلاقية بحسب القوانين المتفق عليها.
- الحرص على توثيق وتوقيع نموذج تعاقد بين الأخصائي الاجتماعي والعميل قبل تقديم أي خدمة.
- عدم تجاوز الحدود الشخصية أو الإخلال بمبادئ المهنة أو الدخول في علاقات ذات مصالح شخصية مع العملاء، وفي حال انتهاك الأخصائي الاجتماعي لذلك يُتخذ الإجراء المهني اللازم وذلك

عن طريق إرشاده من قبل المشرف المهني، وفي حال عدم التجاوب فإنَّه يتم تبليغ الجهة أو القسم المسؤول عن ذلك ورفعه للجهات المختصة.

- الحرص على بناء علاقة مهنية تقوم على الثقة والصدق والموضوعية والشفافية بين الأخصائي الاجتماعي وعملائه أو المجتمع أو المؤسسة التي يعمل معها.
- عدم التمييز بين العملاء وفق جنسيتهم، أو ديانتهم، أو عرقهم، أو قبيلتهم وعشيرتهم؛ وإنَّما تكون أحقية الحصول على الخدمة باستيفاء الشروط واللوائح والقوانين والمفاضلة بين العملاء تبعًا لمدى احتياجهم للخدمة.
- عند تقديم الخدمات المهنية يجب على الأخصائي الاجتماعي الالتزام بالعمل وفق مؤهلاته العلمية والخبرات التي حصل عليها، وفي حال حدث خلاف ذلك فإنَّه يكون عرضة للمساءلة.
- استخدام الأساليب العلمية والمقننة في قياس مدى رضا العملاء عن الخدمات والتطوير والتحسين وفق ذلك.

و- المسؤوليات الأخلاقية في الأزمات الطارئة:

يواجه الأخصائي الاجتماعي الكثير من المواقف الطارئة التي تتطلب منه بعض القرارات العارضة، عند حدوث أزمات على المستوى الوطني أو الإقليمي أو العالمي، كالأزمات الاقتصادية، أو الطبيعية، أو الصحية، أو الاجتماعية، أو بعض المواقف المهنية التي تتطلب أحكامًا مهنية عاجلة تسهم في دعم قدرة الناجين على التعامل مع الكوارث وتقليل احتمالات ردود الفعل الاجتماعية والنفسية طويلة المدى. فعلى الأخصائي الاجتماعي حينما يتعامل مع العملاء أثناء حدوث الأزمات والكوارث الالتزام بما يلي:

- الرجوع إلى سياسات الجهات الحكومية في التعامل مع الأزمة واتباع الإجراءات الرسمية وفق ما يتطلبه الموقف.
- جمع أكبر قدر من المعلومات عن الأزمة، وذلك لإجراء التدخل المهني المناسب.
- الاستناد إلى النظريات العلمية والمهنية في التدخل المهني، وذلك بحسب ما تتطلبه حالة الأفراد أو المجتمع.
- الأحكام المهنية تستند إلى دراسة شاملة للموقف والاستعانة بالخبراء.

- تحديد درجة الخطورة عند التدخل المهني على الصحة والمجتمع والعلاقات الإنسانية ومدى إمكانية تنفيذها.
- الاستناد إلى نموذج اتخاذ القرارات المهنية في حال حدوث معضلات أخلاقية.

ز- المسؤوليات الأخلاقية تجاه مهنة الخدمة الاجتماعية

الأخصائي الاجتماعي هو الممثل الأول لمهنة الخدمة الاجتماعية على جميع الصُّعد؛ لذلك يتوجب عليه عند تمثيل الخدمة الاجتماعية أن يلتزم بمسؤولياته تجاه الخدمة الاجتماعية، وهي:

- الحرص على تقديم الخدمات وفق المعايير الأخلاقية، وبناء على أساس علمي والممارسة المبنية على البراهين.
- التعريف بمهنة الخدمة الاجتماعية وخدماتها للعملاء أو المؤسسة أو المجتمع بكل السبل المتاحة.
- الحرص على التطوير المعرفي والمهاري المستمر، وذلك لمساعدة العملاء على أكمل وجه؛ فالمشكلات متعددة ومتغيرة، وتتطلب تطوير مهاري مستمر للإلمام بأحدث التدخلات المهنية المستجدة.
- تقديم الخدمات المهنية وفق المجال والكفاءة والتخصصية والخبرة المهنية والحرص على عدم تقديم خدمات مهنية خارج مجاله، أو التعريف بنفسه بتخصص أو مسمى لا يمت لتخصصه بصلة أو أخذ شهادة مهنية أو توثيق رسمي بذلك.
- يحرص الأخصائي الاجتماعي على اتباع السلوكيات المهنية ذات المسؤولية الأخلاقية والقانونية من أجل تعزيز قيمة المهنة وسمعتها.
- مراعاة المصداقية والأمانة والدقة والحقائق العلمية في تقديم الخدمات المهنية على كل مستويات التدخل المهني.

ثانياً: اتخاذ القرارات المهنية في المعضلات الأخلاقية

أولًا: المعضلات الأخلاقية:

المعضلة الأخلاقية تشير إلى المواقف المهنية التي قد يتعرض لها الأخصائي الاجتماعي ويجد فيها نفسه بين مسؤوليتين أخلاقيتين أو أكثر تجاه مشكلة العميل، ويحتاج أن يختار فيما بينهما إذ تشكلان تحديًا أمام قيم وحاجة العميل أو المؤسسة أو الأخصائي الاجتماعي. في هذه الحالة يتوجب على الأخصائي اتباع إجراء معين لمواجهة المعضلة الأخلاقية، واتخاذ القرار المهني المناسب الذي يراعي فيه الحد من الاجتهاد العشوائي،

من خلال الاستناد في أي اجتهاد لمواجهة هذه المعضلات إلى أسس العدالة المهنية ومبادئ وأخلاقيات الممارسة، والتي يمكن تقسيمها إلى قسمين رئيسين هما النظريات القائمة على العواقب (Consequentialist)، والتي ترى أن التدخل يعد أخلاقيًّا إذا كانت النتائج النهائية تضمن فائدة أكبر، والنظريات القائمة على تطبيق المعايير الأخلاقية في الممارسة، بغض النظر عن النتائج (Non-Consequentialist or moral theories)، والتي ترى أن التدخل يعد أخلاقيًّا إذا كانت جميع الخطوات تتم بناء على المبادئ الأخلاقية بدون إعطاء اعتبارات كبيرة للنتائج المترتبة عليها. وبناء على ذلك، ولتحقيق تكامل بين النظريات فإنَّه على الأخصائي الاجتماعي أنْ يراعي المعايير المهنية والأخلاقية للمهنة، وتتم هذه العملية وفق عدة عوامل أساسية، يبنى من خلالها القرار المهني المرتبط بالمعضلة الأخلاقية، وتتمثل هذه المعايير في الآتي: (Boyle et al.,٢٠١٤)

١- بناء القرار وفق القيم الثلاث لعناصر التدخل المهني، وهي قيم الأخصائي الاجتماعي، وقيم المجتمع الذي يعيش فيه، وقيم مهنة الخدمة الاجتماعية.
٢- إيجاد البدائل والحلول وفق القيم الثلاث السابقة.
٣- محاولة البحث عن نقاط التشابك والصراع وتحديدها بدقة؛ ومن ثَمَّ استخدام طرق إبداعية لحلها.
٤- اختيار الحلول البديلة التي تكون أقل ضرراً للعميل ومشكلته.
٥- تقييم البدائل من ناحية (الفاعلية-التأثير-العواقب المترتبة على الأخلاقيات المهنية).
٦- تقييم العواقب المترتبة على القرار على المدى القريب والبعيد.

نخلص مما سبق إلى أنه من المهم عند اتخاذ أي قرار مهني يخص المعضلة الأخلاقية؛ فإنَّه على الأخصائي الاجتماعي الرجوع إلى الميثاق الأخلاقي وربطه بالمعضلة الأخلاقية ومراجعة القيم المهنية والشخصية ونقاط التضارب. أيضًا يجب على الأخصائي الاجتماعي الرجوع إلى الاعتبارات الثقافية والقانونية والمجتمعية المرتبطة بالقرار وعمل تحليل وتقييم شامل لجميع الخيارات والبدائل والمخاطر التي سوف تترتب عليه. أيضًا تجب الاستعانة بالمشرف المهني أو الخبراء ومراجعة المؤسسة التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي، ومدى تأثير القرار على العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي، وبين عميله ومدى إمكانية استخدام أي موارد تساهم في عملية اختياره مع الحرص على توثيق ذلك في التقرير المهني للحالة.

وفي ضوء ذلك يجب على الأخصائي الاجتماعي بناء قراره المهني من خلال معايير محورية كالآتي:

أ. مراعاة الحفاظ على حياة العميل:

يجب على الأخصائي الاجتماعي عند اتخاذ أي قرار مهني أن يضع الأولوية أن قراره لن يؤثر على حياة العميل، وأن يلتزم بحماية العميل من أي قرار يهدد حياته والحرص على دراسة القرار مع الفريق المهني والعلاجي والآثار المتوقعة على حياته وحياة من حوله، والاستشارة القانونية فيما يخص ذلك للمؤسسة التي يعمل بها، وتوثيق ذلك مع كتابة جميع المبررات المهنية وعند حدوث أي خطر يهدد الحياة فيجب إيجاد حلول أخرى والبحث عن بدائل.

ب. تحقيق المساواة لصالح العميل:

يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يلتزم عند اتخاذ أي قرار مهني بتحقيق مبدأ العدالة الاجتماعية والمساواة، وأن القرار يتوافق مع معايير تضمن عدم تعرض العميل للإجحاف أو الظلم الاجتماعي، لما لذلك من أثر على مشكلة العميل والمهنة.

ج. حق تقرير المصير:

من المبادئ التي تقوم عليها مهنة الخدمة الاجتماعية، والتي يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي أن يُعْطى العميل الحق في تقرير المصير، واختيار ما يتوافق مع جوانب مشكلته، وما يرغب به بِلا تأثير من الأخصائي الاجتماعي عليه، وعند المعضلات الأخلاقية يجب الرجوع إلى العميل في اتخاذ القرار مع الوضع بعين الاعتبار أنَّ ما يسري على حق تقرير المصير من حدود معينة، كوجود خطورة على العميل أو على غيره أو عدم أهليته لصغر سنه، وبحسب القوانين المعمول بها فإنَّ الأخصائي الاجتماعي يجب عليه الالتزام بذلك، وأن يتم اتخاذ القرار وفق تلك المعايير.

د. اتخاذ القرار الأقل خطورة:

يحرص الأخصائي الاجتماعي على أن تكون تدخلاته المهنية آمنة على عميله، وعدم المخاطرة به أو غيره تحت أي احتمال، وإذا كان هناك أكثر من خيار فإنَّه من الواجب عليه الأخذ بالاعتبار الخيار الأقل خطورة وسلبية في نتائجه على سلامة العميل الجسدية والنفسية والحياتية عمومًا أو على غيره.

هـ. مراعاة جودة الحياة لدى العميل:

يحرص الأخصائي الاجتماعي على أن تكون القرارات التي يتخذها اتجاه عملائه مرتبطة برفع وتحسين جودة حياتهم، التي تعد من المفاهيم التي حرصت عليها المملكة العربية السعودية في تحقيق رؤيتها ٢٠٣٠، والتي تعنى بتعزيز جودة حياة أفراد المجتمع. أي أن الأخصائي الاجتماعي يحرص على القرارات التي تتخذ لتسهل من حصول العميل على الخدمات والاحتياجات المهمة له، وأن تكون لديه القدرة والإمكانات على اتخاذ القرار بنفسه، ووفق ما تتطلبه مشكلته وحياته.

و. تحقيق السرية والخصوصية:

وَفْقًا لمبدأ السرية ومعاييرها لعمليات التدخل المهني مع جميع مستويات العمل في الخدمة الاجتماعية، فإن الأخصائي الاجتماعي يلتزم بعدم إفشاء أي معلومات، تخل بسرية البيانات، وانتهاك خصوصية عملائه، تحت أي ظرف. ذلك أيضًا وفق القوانين والأنظمة المعمول بها في المؤسسة. ولو كان هناك أي قرارات قانونية أو متطلبات من أصحاب قرار كالمحاميين أو غيرهم، فإنَّ على الأخصائي الاجتماعي تجنب وضع بيانات العميل السرية في موضع إفشاء، إلا بعد موافقة خطية، وإذن العميل مع التوثيق، وبحدود ضيقة وفق ما يتطلبه الموقف أو القرار. وكذلك على الأخصائي الاجتماعي احترام حق العميل في احتفاظه ببعض التفاصيل الخاصة به، التي لو أجبر الأخصائي الاجتماعي العميل على الإدلاء بها دون رضاه، يعد ذلك انتهاكًا لخصوصيته.

ز. مراعاة المصداقية ومقدار المعلومات المعرضة للإفشاء:

يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يُطْلِع العميل على كل الجوانب المعرفية والقانونية والتأثيرات الكاملة لأي تدخل مهني، وأن يراعي المصداقية في المعلومات التي يزوده بها، وأن تكون شاملة لكامل الموقف أو المشكلة أو القرار ونوعية العلاج الذي قد يتلقاه العميل، ويشمل ذلك المعلومات التي قد يزودها أي عضو في الفريق العلاجي للعميل -بعد موافقته.

المحور الرابع
معايير تطبيق المسؤوليات الأخلاقية

تمهيد

أصبحت الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مرتبطة بممارسات مهن أخرى، ولكي تكون المهنة ذات ممارسة فعالة في المجتمع، لا بد أن تسير وفق ميثاق أخلاقي، يحدد طبيعة التعاملات المهنية والأخلاقية في الممارسات على جميع المستويات المجتمعية، لسد حاجات أفراد المجتمع؛ وهذا ما دعا إلى أهمية الالتزام بالمعايير الأخلاقية للأخصائيين الاجتماعيين التي تحدد طبيعة التكامل والتعامل مع شركاء المهنة في كل المجالات، عند دراسة الحالات وتشخيصها، ووضع الخطط العلاجية لمواجهة مشكلاتها، كما أن المهنة تعتمد على ميثاق أخلاقي في التعامل مع المؤسسات الاجتماعية في المجتمع التي تقدم خدماتها بطريقة مباشرة للعملاء، ويجب احترامها والالتزام بقواعد تقديم الخدمات، والميثاق الأخلاقي الذي يلتزم به الأخصائيون الاجتماعيون يشكل التزامًا بمعايير المهنة وقيمها ومبادئها في التعامل، والتي تعد محددات للسلوك يعاقب الأخصائي الاجتماعي عندما لا يلتزم بها، ويمكن تحديد جوانب الميثاق الأخلاقي وفق المعايير التالية:

أولا: تطبيق المعايير الأخلاقية عند العمل مع العملاء

تعد مصلحة العملاء الهدف الأول من أهداف ومسؤوليات الأخصائيين الاجتماعيين، ولذلك يلتزم الأخصائي الاجتماعي عند تقديم الخدمة للعميل، بما يلي:

١- يتوجب على الأخصائي الاجتماعي تكوين علاقة مهنية متوازنة، بما يحقق منفعة العميل، ومراعيًا في ذلك تطبيق المهارة، والكفاءة المهنية إلى أقصى حد ممكن.

٢- يجب على الأخصائي الاجتماعي تجنب أي شكل من أشكال استغلال العميل، ولا يستغل علاقاته مع العملاء لتحقيق مكاسب على الصعيد الشخصي أو الاجتماعي أو توظيف توجهات العملاء واستغلالها في مجالات تضر بالصالح العام.

٣- يجب على الأخصائي الاجتماعي عدم الدخول في علاقات غير مشروعة مع العملاء، سواء جنسية، أو عاطفية، أو باستخدام الوسائل المكتوبة، أو اللفظية أو عن طريق المراسلات الإلكترونية تحت أي ظرف.

٤- يلتزم الأخصائي الاجتماعي باحترام خصوصية العملاء، وأن يلتزم بمبدأ السرية في العمل؛ وتجنب أجهزة التسجيل أو وجود شخص غير مهني خلال عملية التعامل إلا بموافقة العملاء، يستثنى من ذلك الحالات الخطرة التي قد تقع على العميل أو المحيطين.

٥- يجب ألا يمارس الأخصائي الاجتماعي أي شكل من أشكال التمييز بين العملاء، ويتطلب منه الالتزام بالحياد التام والموضوعية عند الممارسة المهنية.

٦- يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يزود العملاء بالمعلومات الدقيقة والكاملة، المتعلقة بمستوى الخدمات المتاحة لهم وطبيعتها وحجمها، وتوضيح الغرض والغاية من الخدمة وضوابطها لتمكينهم من اتخاذ القرارات المناسبة.

٧- يجب على الأخصائي الاجتماعي المحافظة على كرامة العميل وعدم السماح بإهانته أو استخدام أي لغة تحقيرية أو تهكمية عند محادثته.

٨- يجب على الأخصائي الاجتماعي الالتزام بالإخلاص عند تقديم خدماته للعملاء، من خلال استخدام معارفه العلمية ومهاراته المهنية، وبذل قصارى جهده لتحقيق أقصى حد ممكن من العلاج.

٩- يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يطلب النصح والمشورة من الزملاء والمشرفين عندما يكون ذلك من أجل العمل المهني أو من أجل مصلحة العميل.

١٠- يجب على الأخصائي الاجتماعي تحويل العميل إلى ذوي الاختصاص إذا دعت الحاجة إلى ذلك.

١١- يجب على الأخصائي الاجتماعي الحصول على التدريب العملي في حالة استخدام الاختبارات المقننة أو استخدام تقنيات علاجية جديدة، وذلك للارتقاء المهني في خدمة العملاء.

١٢- يجب على الأخصائي الاجتماعي التأكد من قانونية وأخلاقية أي تفويض قد يمنح لشخص آخر للتصرف نيابة عن العميل، مع ضمان أن يصب هذا التفويض في تحقيق أقصى مصلحة ممكنة للعميل وأسرته.

١٣- يجب على الأخصائي الاجتماعي التدرج في إيقاف خدماته للعميل إلا في ظروف طارئة أو قاهرة على إيقاف الخدمة، وفي حالة توقف الأخصائي الاجتماعي عن العمل أو انتقاله إلى عمل آخر، لا بُد أن يحيط عملائه بشكل واضح ودقيق، تاركًا لهم حرية الاختيار بين التحويل لأخصائي اجتماعي آخر، أو التوقف عن استلام الخدمات.

١٤- يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يتبع الأساليب المهنية الصحيحة عند إنهاء العلاقة المهنية مع العملاء، وفقًا للقواعد والمحددات والمبادئ الخاصة بالعلاقة المهنية في مهنة الخدمة الاجتماعية، مع إحاطة العميل بذلك بوقت كافٍ.

١٥- يجب على الأخصائي الاجتماعي تمكين العملاء من الوصول إلى سجلاتهم، إذا تطلب الأمر، وتزويدهم بالبيانات المحددة فقط، وتوثيق ذلك فيما بين الطرفين. يراعى في ذلك ألا يكون وصول العملاء لسجلاتهم يعرضهم لأي عامل من عوامل الخطورة، إذْ يجب تقييم مدى البيانات الملائمة التي يمكن اطلاع العميل عليها وفق حالته مع الحرص على حفظ معلومات العملاء الآخرين.

١٦- يجب على الأخصائيين الاجتماعيين تنظيم السجلات الخاصة وفق آليات وإجراءات المؤسسة التي يعمل بها؛ إذْ يلتزم بالتوثيق وتعبئة النماذج بما تتطلبه الخدمات المقدمة، وتخصيص وقت محدد ومنظم لذلك لضمان سير العمل بمرونة وبدون عوائق تؤثر على العملاء.

١٧- يجب أن يلتزم الأخصائي الاجتماعي بالطريقة المهنية والآمنة في عملية حفظ وتخزين سجلات العملاء لضمان الوصول لها عند الحاجة أو في المستقبل، وأن يلتزم بالإجراءات التابعة للمؤسسة أو الجهات الرسمية، فيما يخص المدة الزمنية المحددة لتخزين السجل.

ثانيا: تطبيق المعايير الأخلاقية عند العمل مع زملاء المهنة وفريق العمل

يجب على الأخصائي الاجتماعي أنْ يحافظ على نزاهة مهنة الخدمة الاجتماعية، وذلك بالالتزام بقوانينها وسياساتها، وتحقيق رسالتها، من خلال التقيد بالأخلاقيات التالية:

١- يجب على الأخصائي الاجتماعي السعي بشكل مستمر لتحقيق مستوى عالٍ في ممارسته المهنية، وذلك بتأكيد ودعم مكانة وكرامة المهنة من خلال المحافظة على فلسفتها وأهدافها ومبادئها، وأخلاقياتها بالممارسة، والبحث، والدراسة.

٢- التحلي بالشجاعة من قبل الأخصائي الاجتماعي في إبداء الرأي والنقد المهني البنّاء والتقييم المهني، لما يترتب على ذلك من تصحيح وتفادٍ للأخطاء المهنية التي تزاول من قبل بعض الأخصائيين الاجتماعيين من جهة، وتطوير لمهنة الخدمة الاجتماعية من جهة أخرى.

٣- يجب على الأخصائي الاجتماعي السعي لتطوير المعرفة العلمية والمهارات الخاصة بالمهنة التي يزاولها، وتطوير السياسات الاجتماعية وتطبيقها، وأن يكون على علمٍ بكل مستجدات المهنة وأساليبها المستحدثة بما يخدم المؤسسة والمجتمع.

٤- يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يبدع في أساليب جديدة للممارسة المهنية ويساهم في تطوير نماذج جديدة للخدمة الاجتماعية، وأن يشارك زملاءه في البحوث العلمية بما يرتقي بها ويعلي من شأنها.

٥- يجب على الأخصائيين الاجتماعيين المطالبة بمنع أي شخص غير مؤهل أو غير مصرح له بالعمل كأخصائي اجتماعي من مزاولة المهنة، في أي من المؤسسات الاجتماعية، والسعي لحماية المهنة وممارستها من أي عمل غير أخلاقي أو أي عمل يتعارض مع المبادئ والركائز الأساسية، لما في ذلك من محافظة على الصدق والأمانة المهنية.

٦- يجب أن يسعى الأخصائي الاجتماعي إلى تقديم الخدمات الاجتماعية لأكبر قطاع ممكن من الجمهور، في أقل وقت، وبأقل تكلفة، وأن تكون الخدمات مرضيًّا عنها، والتي تحقق الاحترام والمنفعة والنزاهة والكفاءة لمهنة الخدمة الاجتماعية.

٧- يجب على الأخصائي الاجتماعي السعي إلى تثقيف المجتمع بماهية مهنة الخدمة الاجتماعية، ومدى أهميتها، والتعريف بأهدافها، والمبادئ التي تقوم عليها، وبأهمية مزاولتها بوصفها مهنةً لها كيانها المستقل في العديد من مجالات المجتمع.

٨- في حالة ارتكاب أحد الأخصائيين الاجتماعيين لفعل مشينٍ أخلاقيًّا، أو غير شرعي، أو أبدى تجاوزًا لأخلاقيات المهنة؛ يجب اتخاذ الإجراءات المناسبة، وفرض العقوبات اللازمة التي تراها الجهات المختصة.

٩- يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يساهم مع نظرائه من المتخصصين الآخرين في تبادل المعارف، وعمل الأبحاث ونشر نتائجها، ونشر أخلاقيات الممارسة وتطبيقها، وذلك من خلال الاجتماعات الدورية، أو الدورات التدريبية، أو الندوات والمؤتمرات.

١٠- التعاون مع الزملاء في العمل من خلال جو من الاحترام والتأييد والمساواة، من أجل تقديم خدمات للعملاء، وتطوير الاهتمامات وتحقيق التوقعات المهنية، والارتقاء الذاتي والمهني.

١١- المحافظة على سرية المعلومات المشتركة بين الأخصائي الاجتماعي وزملائه في سياق علاقاتهم المهنية والرسمية.

١٢- التعامل باحترام ودقة وعدالة عند المناقشة مع ضرورة احترام وجهات نظر الآخرين، والاهتمام بترك انطباع جيد عند الزملاء، واستخدام أفضل الأساليب للتعبير عن الرأي والحكم على الأمور.

١٣- عندما يحل الأخصائي الاجتماعي محل أخصائي اجتماعي آخر، عليه أن يؤدي دوره المهني واضعًا في الاعتبار اهتمامات الأخصائي الاجتماعي الآخر، ومميزاته الشخصية والمحافظة على سمعته.

١٤- على الأخصائي الاجتماعي ألا يستغل أي حالة نزاع بين زملاء العمل ورئيس العمل، من أجل خدمة مصالحه الشخصية فيما يتعلق بمركزه الوظيفي.

١٥- عندما يعاني الأخصائي الاجتماعي من مشكلة شخصية، أو أذى نفسي، أو مشكلات في الصحة النفسية عليه التقدم بطلب الاستشارة من أحد الزملاء من الأخصائيين الاجتماعيين.

١٦- عند حدوث خلافات بين الزملاء يراعى اتباع الطرق الودية في حل هذه الخلافات من خلال القنوات المؤسسية.

١٧- اتسام السلوك الإشرافي والتوجيهي للزملاء بالوضوح والموضوعية وعدم التحيز.

ثالثا: تطبيق المعايير الأخلاقية عند العمل مع المؤسسة التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي

تعد المؤسسة محور العمل المؤسسي التي تعمل في نطاقه مهنة الخدمة الاجتماعية؛ لذا من الواجب على الأخصائي الاجتماعي بوصفه شخصًا مهنيًّا يعمل في مؤسسة ما؛ أن يلتزم بمجموعة من المسؤوليات التي تزيد من كفاءة ممارسته المهنية في هذه المؤسسة، بما يساعدها على تقديم خدماتها للعملاء، وهذه المسؤوليات تتمحور في النقاط الآتية:

١- أن يلتزم الأخصائي الاجتماعي بالعمل بنظم وقوانين المؤسسة التي يُمارس فيها مهنته وأساليبها المختلفة في تقديم الخدمات.
٢- أن يهتم الأخصائي الاجتماعي بتطوير سياسة المؤسسة وإجراءاتها والعمل على تحسين خدماتها بحيث يسهل تنفيذُها بكل كفاءة وفاعلية بما يتناسب مع الممارسة المهنية، وتحقيق أقصى إفادة ممكنة للعميل.
٣- أن يكون الأخصائي الاجتماعي ملمًا بأهداف المؤسسة ومبادئها التي تعنى بتحقيقها ونوعية خدماتها حتى يتمكن- كشخص مهني- من أداء دوره في تطبيق هذه الأهداف من جهة، وتقديم الخدمات وتوضيحها بكل مهنية، مراعيًا في ذلك ملاءمتها للعملاء وتناسبها مع إمكانياتهم وقدراتهم من جهة أخرى.
٤- أن يحافظ الأخصائي الاجتماعي على موارد المؤسسة، وأن يستخدمها بحرص شديد في حدود ما تتطلبه عملية المساعدة، وبما يحقق مصلحة العميل.
٥- أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بدور مهم في تمثيل مؤسسته، لذا فعليه أن يعبر عنها في حدود المعلومات التي توافق عليها المؤسسة، مع عدم الإدلاء بأي معلومات أو بيانات سرية عنها أو عن طبيعة عملها إلا بموافقة إدارة المؤسسة وبما تسمح به أنظمتها.
٦- أن يتأكد الأخصائي الاجتماعي من أن سياسات المؤسسة وأنظمتها وإجراءاتها لا تنتهك حقوق العملاء أو تتعارض مع الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية، وفي حال كانت تتعارض معها؛ فعلى الأخصائي الاجتماعي أن يسعى لتصحيح وتطوير فلسفة المؤسسة وسياستها.
٧- أن يتأكد الأخصائي الاجتماعي من أن سجلات العملاء محفوظة بشكل سري وآمن، ومرتبة بشكل لائق بحيث يسهل الرجوع إليها في أي وقت.
٨- أن يتابع الأخصائي الاجتماعي عملية تحويل العميل إلى مؤسسة أخرى في حال الحاجة لذلك، وأن يتأكد من ملاءمتها لاحتياجاته.

٩- أن يتجنب الأخصائي الاجتماعي التحيز المطلق للمؤسسة التي يعمل بها، وأن يعارض القيام بأي عمل تطلبه منه بما لا يتفق مع محتويات هذا الميثاق الأخلاقي.

١٠- أن يحرص الأخصائي الاجتماعي على تحقيق التجانس والتوافق بين العاملين في المؤسسة التي ينتسب إليها، وأنْ يحد من التمييز في توزيع وتقسيم العمل بينهم بحيث يُعامل الجميع بالمستوى نفسه.

١١- أن يتأكد الأخصائي الاجتماعي -المدير- من أن العاملين بالمؤسسة يؤدون أدوارهم بكفاءة وأمانة وفقًا لما نص عليه الميثاق الأخلاقي للمهنة.

١٢- أن يقوم الأخصائي الاجتماعي في عمله بأنواع متعددة من الأنشطة، وأن يعقد الندوات والمحاضرات المختلفة في المؤسسة وفقاً لوصف الدور المحدد بالمؤسسة.

١٣- أن تكون معلومات الأخصائي الاجتماعي في مجال عمله بالمؤسسة متجددة وصحيحة حتى يفيد المؤسسة في تحديد سياساتها وخدماتها وفي تطوير أدائها وأداء العاملين بها.

رابعا: تطبيق المعايير الأخلاقية عند الإشراف على طلاب التدريب والأخصائيين الخاضعين لبرامج تدريبية

من المسؤوليات والسلوكيات الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي، عند الإشراف على طلاب التدريب والأخصائيين الاجتماعيين الجدد، اتّباع ما يلي:

١- يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يسعى جاهدًا لمساعدة الطلاب أو الأخصائيين الاجتماعيين الجدد على إكسابهم الخبرات ومعارف الممارسة المهنية.

٢- لا بد للأخصائي الاجتماعي أنْ يتحمل المسؤوليات المهنية الأساسية في إكساب الطلاب والأخصائيين الاجتماعيين الجدد المهارات المهنية في التعامل مع العملاء.

٣- يجب على الأخصائي الاجتماعي التحلي بالأمانة والصدق والشفافية، في تعليم الطلاب والأخصائيين الاجتماعيين الجدد طرق الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

٤- عدم استغلال احتياج الطلاب والأخصائيين الاجتماعيين الجدد في تحقيق منافع شخصية من أجل تدريبهم.

٥- الحرص على نقل كل ما تعلمه من مواد تخصصية وتأسيسية وكيفية ربطها بالممارسة المهنية مع العملاء، وذلك لطلاب التدريب والأخصائيين الاجتماعيين الجدد.

٦- الالتزام بعرض السجلات والحالات والمشروعات العلمية كافة، وتوضيحها بأساليبها الميدانية لكل الطلاب والأخصائيين الاجتماعيين الجدد لكي يتعلموا منها.

٧- التقييم الموضوعي لجهود الطلاب والأخصائيين الاجتماعيين والابتعاد عن التحامل أو المجاملة أثناء الإشراف عليهم.

خامسا: تطبيق المعايير الأخلاقية عند العمل مع أفراد المجتمع أثناء تقديم الخدمات في المؤسسات الربحية (خدمات مدفوعة)

لا يقتصر الميثاق الأخلاقي، لمهنة الخدمة الاجتماعية، على العمل بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة الحكومية؛ بل يمتد ذلك الميثاق إلى العمل في المؤسسات الأهلية والربحية التي تدعم دور المؤسسات الحكومية، ويمكن توضيح ذلك من خلال الآتي:

١- توفير الخدمات والفرص لكل من يطلبها من الأفراد أو الجماعات أو المؤسسات والمساهمة في العمل على تحقيق العدالة الاجتماعية.
٢- السعي في منع جميع أنواع التمييز العنصري ضد الأشخاص أو الجماعات سواء من حيث العرق، اللون، الجنس، السن، الدين، الحالة الزواجية، الإعاقات بفئاتها المختلفة.
٣- الحرص على توثيق الفواتير والتعاملات المالية بين الأخصائي الاجتماعي والعميل إذْ يتم ذكر جميع تفاصيل الخدمة والمبالغ المترتبة عليها مع الاحتفاظ بنسخ في ملف العميل.
٤- عند تقديم خدمات مدفوعة يجب على الأخصائي الاجتماعي التأكّد من أن تلك الرسوم عادلة، وتتناسب مع الخدمات المقدمة ومدى قدرة العميل على الدفع.
٥- يجب على الأخصائيين الاجتماعيين عدم مطالبة العميل بدفع مبالغ إضافية لتوفير خدمات معينة يحقّ له الحصول عليها من المؤسسة التي يعمل بها الأخصائي بدون رسوم.
٦- الأخصائي الاجتماعي بإمكانه أن يوقف الخدمات للعملاء الذين لا يتلزمون بدفع المبالغ المترتبة على الخدمة، التي تُقدَّم إليهم، وذلك في حال اتُّفِقَ على ذلك في عقد الاتفاق، وذكر هذه البنود بصورة واضحة ودقيقة بالنسبة للعميل، ووقَّع الطرفان على ذلك، ويشترط في هذه الحالة عدم وجود خطر مباشر على العميل أو على غيره، إذ يتم مناقشة جميع الحلول والبدائل والعقوبات والالتزامات المترتبة على ذلك مع العميل قبل الإيقاف.
٧- تشجيع أفراد المجتمع على المساهمة في وضع السياسات الاجتماعية وإنشاء المؤسسات التي تسهم في رفع شأن المهنة.
٨- السعي لنشر القيم والثقافات الجديدة الناتجة عن التطورات الإقليمية والدولية، بحيث لا تتعارض مع القيم الدينية الثقافية والاجتماعية للمجتمع.

٩- الالتزام بمبادئ وفلسفة الممارسة المهنية الخاصة بالعمل مع المجتمع، وتطوير الموارد واستثمارها لخدمة المجتمع.

١٠-الالتزام بتقديم جميع الموارد والخدمات لكل أفراد المجتمع.

١١- الالتزام بتقديم خدمات عاجلة وسريعة لكل الفئات دون تمييز.

١٢-الالتزام بتقديم مقترحات حديثة ومتطورة عن البرامج التنموية تفيد المجتمع.

١٣-الالتزام بعمل شراكات بين المؤسسات الاجتماعية لتقديم خدمات أفضل داخل المجتمع.

١٤-الالتزام برفع مستوى الخدمات والارتقاء بها لأفراد المجتمع.

سادسا: تطبيق المعايير الأخلاقية عند إجراء البحث العلمي في المجال الاجتماعي

عند إجراء الأبحاث والدراسات الاجتماعية في المجال الاجتماعي يطلب من الأخصائي الاجتماعي أن يلتزم بمجموعة من المعايير التي يمكن توضيحها في الآتي:

١- يجب على الأخصائي الاجتماعي إجراء الأبحاث والدراسات الاجتماعية للحد من المشكلات والقضايا المجتمعية.

٢- يجب على الأخصائي الاجتماعي اتّباع أسلوب التوثيق العلمي أثناء إجراء الأبحاث والدراسات الاجتماعية.

٣- يجب أن يلتزم الأخصائي الاجتماعي بعناصر البحث العلمي للوصول إلى نتائج منطقية، تحاكي واقع المشكلة الاجتماعية.

٤- أن يلتزم بتوثيق محتوى البحث، وإسناد المضمون إلى مفكريه ومصادره الأساسية، وضمان حقوق الآخرين.

٥- الالتزام بإجراء الأبحاث تحت مظلة جهة معتمدة ليتم إصدار النتائج والتوصيات من خلالها.

٦- الحصول على موافقة خطية ومكتوبة من قبل المشاركين في البحث، يذكر فيها ما يترتب على البحث من مخاطر اجتماعية ونفسية أو اقتصادية، ومعلومات وتفاصيل دقيقة، ومسؤوليات الباحث والمبحوث، وما يترتب عليهما من حقوق وواجبات.

٧- يحرص الأخصائي الاجتماعي على أن يثقف المبحوث عن الآثار السلبية أو التي قد تقع خلال البحث، كالعوامل النفسية أو الأسئلة الحساسة التي قد تثير لدى العميل استجابات سلبية.

٨- الحرص على المحافظة على سرية بيانات المشاركين في البحث، والالتزام بمبادئ وأخلاقيات البحث العلمي في التعامل مع المعلومات التي تم الحصول عليها من قبل المشاركين، يستثنى من ذلك الحصول على الإذن الخطي وموافقة المشاركين لعرض بعض المعلومات التي تفيد البحث.

٩- مراعاة عدم وجود علاقات شخصية تربط الأخصائي الاجتماعي بالمشاركين في البحث العلمي، وذلك للحصول على معلومات ذات دقة ومصداقية، لا تؤثر على استجابات المشاركين.

١٠-مراعاة مناقشة النتائج والتوصيات التي تخص البحث فقط مع الجهات المعنية والموثقة رسمياً والمعتمدة والباحثين المشاركين في البحث.

١١-يراعي الأخصائي الاجتماعي الموضوعية في كتابة البحث العلمي، وعدم الانحياز لإثبات آرائه الشخصية، وألا تقتصر مصادره العلمية فيما يدعم رأيه فقط، بل يتنوع بين جميع الآراء المؤيدة والمتضادة، فيما يخدم البحث واستخدام التفكير النقدي في الكتابة.

١٢-يجب أن يمثل الأخصائي الاجتماعي الشخصية المهنية للباحث من احترام وتقدير للمبحوثين المشاركين في البحث ودعمهم وتشجيعهم.

١٣-الحرص على مواكبة أحدث الأساليب التقنية عند إجراء البحوث؛ حيث يلتزم الأخصائي باستخدام الوسائل الحديثة في جمع البيانات والأدوات البحثية، وتحليل النتائج وفق ما يتطلبه البحث.

المحور الخامس

سياسات وإجراءات الانتهاكات الأخلاقية والشكاوى

تمهيد

خلال ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعمله فإنَّ الميثاق الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية، هو بمثابة خارطة الطريق التي ترسم وتقنن ممارسته، أي يجب أن تستند قراراته المهنية إلى المبادئ الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية، وذلك من خلال الالتزام بالمسؤوليات الأخلاقية تجاه جميع الوحدات التي يعمل معها وتجاه المؤسسة التي يعمل بها وتجاه المهنة بشكل كلي. مخالفة تلك المعايير والمبادئ والمسؤوليات تعرض الأخصائي الاجتماعي للمحاسبة، لأن هناك مستويات خطورة متعددة على العميل، وعلى المشكلة التي يعاني منها؛ فعدم الالتزام وعدم اتباع المسؤوليات الأخلاقية، قد يؤدي إلى ضرر مباشر بالممارسة بصفة عامة، وللعميل بصورة خاصة. أيضا تجنب اتباع الميثاق الأخلاقي يؤثر على مهنية العمل ومجراه بين الأخصائيين في المؤسسة الواحدة، وعلى كفاءة التدخل المهني وجودته وفاعليته.

تلتزم جمعية الأخصائيين الاجتماعيين تجاه أعضائها، بتطويرهم مهنيا، وتزويدهم بالمعارف والمهارات، وتسعى لتقنين الممارسة، والرقي بالعمل المهني، والدفاع عن منسوبيها؛ فمن هذا الجانب فهي تحرص على التأكد من أن الممارسات المهنية لأعضائها تكون وفق معايير الميثاق الأخلاقي، وللتأكد من جودة العمل فإنَّها وضعت سياسات تخص انتهاكات الميثاق الأخلاقي، وأعطت فرصة للأخصائيين الاجتماعيين - في حال تعرضهم لأي من الانتهاكات التي تخالف الميثاق الأخلاقي - بالتقدم بشكوى للجمعية لعمل اللازم وفق السياسات الآتية:

- تُقْبل الشكاوى المتعلقة بالسلوكيات غير الأخلاقية والانتهاكات المهنية، إذا كانت تخص عضوا من أعضاء الجمعية وفق معايير العضوية الرسمية.
- تُقْبل الشكاوى فقط من الأعضاء الذين تعرضوا للسلوك غير الأخلاقي، ولا تُقْبل الشكاوى من أفراد بالنيابة عن الأعضاء لا تربطهم بالعضو أي علاقة قانونية بحسب الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.
- تُشكَّلُ لجنة متخصصة بمراجعة الشكاوى المرتبطة بالانتهاكات الأخلاقية لممارسة الخدمة الاجتماعية من أعضاء الجمعية.
- تراجع لجنة الأخلاقيات الشكاوى المتعلقة بالسلوك غير الأخلاقي المقدم لها في حالة عدم وجود هيئة بديلة للقيام بذلك.

- الحرص على دراسة الانتهاكات والشكاوى الأخلاقية فور حصولها، وذلك للحرص على عدم ضياع المعلومات، وتطبيق العدالة عند دراسة القضية المرسلة للجنة في جمعية الأخصائيين الاجتماعيين، مع إطلاع كامل الأطراف المعنية بجميع التفاصيل المتعلقة بالشكوى.
- لا تملك الجمعية سلطة أو ولاية قضائية على الدراسات البحثية أو التدريس، أو ممارسة الخدمة الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، لمن لا يكون عضوا في الجمعية، إذ إنَّ سلطتها تقتصر على من يكون عضوًا في الجمعية فقط.
- الأخصائيون الاجتماعيون الذين ليسوا من أعضاء الجمعية ويرغبون في تقديم شكوى الجمعية حول سلوكيات غير أخلاقية، فإنه يتلقون المساعدة عن طريق تحديد جهات بديلة لها علاقة بالأمر لمراجعة شكواهم.
- في حال لم تتمكن الجمعية من تحديد جهات بديلة مناسبة لغير الأعضاء، فإنه لا تُقْبل الشكوى إلا إذا تم إثبات أنها انتهاك ذو خطورة عالية، وانتهاك للقانون في المملكة العربية السعودية بحيث يُنْظر فيها وتُدْرَس، ويُبَتُّ فيها وفق الأنظمة المعمول بها في الجمعية.
- لا تُقْبل الشكاوى التي تكون تحت الدراسة من قبل جهات أخرى، كالجهات القانونية، أو الهيئات العلمية، أو المهنية، أو أي جهة إدارية رسمية أو الشرطة.
- تُقْبل الشكاوى فقط إذا قُدِّمَتْ الشكوى في غضون فترة زمنية معقولة وقابلة للبحث والدراسة، بحيث تُحدَّد فترة زمنية في حدود شهرين لا تزيد عن ستة أشهر من وقت حدوث السلوك المراد التبليغ عنه.
- إذا كان الشخص الذي قدم الشكوى قاصرًا في وقت حدوث السلوك غير الأخلاقي المراد التبليغ عنه، فمن المرجّح تمديد المدة إلى حين وقت البلوغ ويستثنى من ذلك حالات الانتهاكات الجنسية فلا تحدد بفترة زمنية معينة.
- لا تُقْبل الشكاوى إلا إذا كانت عن طريق استكمال النموذج الخاص بالشكاوى للجمعية، والذي تم التوقيع عليه من قبل المشتكي، ويُقدَّم إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الشخص المسؤول عن ذلك مع الحرص على إرفاق المستندات التي تدعم الشكوى.

الإجراء المعمول به من قبل الجمعية في التعامل مع الشكوى

- يتواصل رئيس اللجنة كتابيًا عن طريق الوسائل الرسمية مع العضو الذي قُدِّمَتْ الشكوى ضده، مقدمًا المعلومات التالية:
  - وصف دقيق لطبيعة الشكوى مرفقا معها نسخة من المعايير التي انتهكها في الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية المعمول به في الجمعية.
  - إرفاق جميع الوثائق الرسمية التي قدمها المشتكي، باستثناء الظروف الاستثنائية التي يُعتقد فيها أن مشاركة المعلومات من شأنها انتهاك خصوصية المشتكي أو طرف آخر أو يؤدي إلى إلحاق الضرر به.
- طلب الرد خلال (٣٠) يومًا لدراسة الشكوى وتقييمها، مع توضيح بأن المعلومات المقدمة من العضو الذي قُدِّمَتْ الشكوى ضده تصبح جزءًا من السجل المهني للعضو في الجمعية.
- التوضيح بأنه خلال أي مرحلة من مراحل دراسة الشكوى، يجوز لرئيس اللجنة طلب معلومات أو الحصول عليها من أي مصدر آخر يعد مناسبًا.
- التوضيح بأن عدم الرد أو التأخير غير المبرر في الرد أو عدم التعاون في عملية دراسة الشكوى مع اللجنة لا يمنعها من المتابعة في اتخاذ أي إجراءات تجاه الشكوى، ويُشكّل عدم التعاون أو الرد انتهاكًا للمبادئ الأخلاقية.
- بعد جمع كلِّ المعلومات المتعلقة بالشكوى تُراجع مِن قبل رئيس اللجنة واثنين من أعضاء اللجنة الآخرين المرشحين من قبل الجمعية.
- تعطى فترة زمنية لا تزيد على (٢١) يوما لأعضاء اللجنة للبت في الانتهاك، حيث تُوثَّق آرائهم وحكمهم المهني، فيما إذا أُنْتُهِكَ الميثاقُ الأخلاقي من قبل العضو المشتكى عليه أو لا، ويراعى كتابة الرد وفق المعايير الآتية:

١. يجب أن يُوثَّقُ الرد كتابيا.
٢. الاعتماد بالحكم والرأي بناء على الميثاق الأخلاقي لممارسة الخدمة الاجتماعية في جمعية الأخصائيين الاجتماعيين.
٣. يُؤْخَذُ الرد كتابياً من قِبل كل عضو من أعضاء اللجنة بصورة فردية ومستقلة.
٤. يُحدَّد السلوك الذي أُنْتُهِكَ بصورة تفصيلية ومدى درجة الخطورة المترتبة على هذا الانتهاك.
٥. يجب إرفاق التوصيات المهنية المتعلقة بالشكوى وكتابته بصورة واضحة ودقيقة

٦. عند صياغة آرائهم وتوصياتهم بشأن القرار النهائي، يحدد أعضاء اللجنة ما إذا حُلَّتْ الشكوى، أو أنها ليست مهمة ولا تستند إلى دليل مهني واضح، أو أن السلوك كان بناء على حكم مهني للأخصائي الاجتماعي، ولا ينتهك الميثاق الأخلاقي، أو أنه بالإمكان حل الشكوى بشكل غير رسمي بين اللجنة والعضو أو بشطب العضو من الجمعية مع ذكر تفاصيل ومبررات القرار.

٧. عند حل الشكوى بشكل غير رسمي بين مقدم الشكوى والعضو؛ فإن ذلك يكون إما عن طريق اتفاق من قبل العضو الذي قُدِّمَتْ الشكوى ضده لوقف السلوك المزعوم، والكف عنه، أو عقد اتفاق بين الأطراف المعنية للتفاوض على حل مقبول للطرفين، على سبيل المثال (الاعتذار) أو موافقة العضو المرفوعة ضده الشكوى على الانسحاب من عضوية الجمعية.

٨. يُعِدُّ رئيس اللجنة تقريرًا متكاملًا بناءً على الآراء والتوصيات المقدمة من أعضاء اللجنة الفردية.

٩. يستخدم هذا التقرير للمناقشة من قبل أعضاء اللجنة بهدف التوصل إلى اتفاق حول القرار النهائي.

١٠. تعطى مدة زمنية بما يعادل (٣٠) يومًا لتقييم الشكوى والبت فيها.

١١. يبلغ رئيس اللجنة العضو والمشتكي كتابيًا بقرار اللجنة والأسباب المنطقية لذلك.

١٢. إذا قررت اللجنة التوصية بشطب عضوية العضو من الجمعية، أو لم تنجح في حل الشكوى بشكل غير رسمي، يُعِدّ رئيس اللجنة تقريرًا يقدم التفاصيل والمعلومات المنطقية والمبررة للتوصية، ويرسلها إلى رئيس مجلس إدارة الجمعية لعرضه على مجلس إدارة الجمعية للموافقة عليه وتنفيذه.

١٣. يبلغ رئيس مجلس إدارة الجمعية العضو والمشتكي بقرار مجلس الإدارة وترسل نسخة إليهما من القرار الكتابي.

المراجع

AASW code of Ethics 2020 - Australian Association of Social Workers. Australian Association of Social Workers. (n.d.). Retrieved May١٧, ٢٠٢١, from https://www.aasw.asn.au/document/item/١٣٤٠٠

Boyle, S. W., Farley, O. W., Hull, G. H., & Mather, J. H. (٢٠١٤). *Direct practice in Social Work* (٢nd). Pearson.

Code of ethics 2005 - canadian association of social workers. CASW. (n.d.). Retrieved November ١٧, ٢٠٢١, from https://www.casw-acts.ca/files/attachements/casw_code_of_ethics.pdf

Code of ethics. www.basw.co.uk. (٢٠٢١, July ١٢). Retrieved January١٨, ٢٠٢٢, from https://www.basw.co.uk/about-basw/code-ethics

National Association of Social Workers (NASW). NASW - National Association of Social Workers. (n.d.). Retrieved March ١, ٢٠٢١, from https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English