القيم والأخلاقيات المهنية في الخدمة الاجتماعية

أستاذ دكتور/ مدحت محمد أبو النصر

رئيس قسم المجالات بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان (السابق)

دكتوراه من جامعة Wales ببريطانيا

دكتوراه فخرية من المجلس العلمي لعلماء ومبدعي مصر والعرب

رئيس لجنة ترقية الأساتذة قطاع الخدمة الاجتماعية – المجلس الأعلي للجامعات

أستاذ زائر بجامعة C.W.R. بأمريكا

أستاذ معار بجامعة الإمارات العربية المتحدة (سابقا)

رئيس قسم العلوم الإنسانية – كلية شرطة دبى (الأسبق)

جائزة أفضل كتاب من الإمارات لعام 1996 وجائزة الابداع العربي 2018

مقدمة :

بسم الله الرحمن الرحيم يقول الله سبحانه وتعالي في كتابه الكريم (تِلْكَ حُدُودُ اللَّهِ ۚ وَمَنْ يُطِعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ يُدْخِلْهُ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا ۚ وَذَٰلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ،

ومَنْ يَعْصِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَيَتَعَدَّ حُدُودَهُ يُدْخِلْهُ نَارًا خَالِدًا فِيهَا وَلَهُ عَذَابٌ مُهِينٌ) صدق الله العظيم ، سورة النساء ، الآتيان13، 14.

أيضا يقول الله سبحانه وتعالي (لا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إلا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا ۚ رَبَّنَا وَلا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا ۚ رَبَّنَا وَلا تُحَمِّلْنَا مَا لا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۖ وَاعْفُ عَنَّا وَاغْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا ۚ أَنْتَ مَوْلانَا فَانْصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ) صدق الله العظيم ، سورة البقرة الآية 286.

أيضا قال رسول الله صلي الله عليه وسلم : " إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق ". وعن عبد الله بن عمرو بن العاص رضي الله عنهما أن رسول الله قال : " أربع إذا كن فيك فلا عليك ما فاتك في الدنيا : حفظ أمانة ، وصدق حديث ، وحسن خليقة ، وعفة في طعمة " صدق رسول الله صلي الله عليه وسلم.

لقد بعث الله للبشرية خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة والتسليم ليتمم لها مكارم الأخلاق ، كما وصفه رب العزة بأجمل وصف في قوله " وإنك لعلى خلق عظيم".

وإذا كانت القيم والأخلاق مهمة للمجتمعات البشرية؛ فإنها ذات أهمية قصوى للمجتمعات الإسلامية كون الواجب الشرعي يلزمها الاقتداء بقدوتها وقائدها محمد صلى الله عليه وسلم.

ويعتبر موضوع القيم الأخلاقية من المواضيع القديمة الحديثة إذ لا تكاد توجد أمة من الأمم ليس لها قيم Values وأخلاقيات Ethics تنتهجها في تعاملها فيما بينها أو مع غيرها. وبالرغم من التباين والاختلاف بين الاجناس والأعراق والديانات إلا أن هناك معايير أخلاقية تكاد تكون متفق عليها فيما بينهم ما بينهم كالعدالة والمساواة والحرية والمشاركة والولاء والانتماء ...

أيضا لا توجد مهنة Profession أو منظمة Organization من منظمات المجتمع ليس لها قيم وأخلاقيات تلتزم وتسترشد بها. وعلي نفس السياق وبالرغم من التباين والاختلاف بين هذه المهن وبين هذه المنظمات إلا أن هناك معايير أخلاقية تكاد تكون متفق عليها فيما بينهم كالصدق والكفاءة والنزاهة والمهنية وعدم التمييز السلبي ...

وثمة ارتباط أصيل بين الإنسان والقيم سواء علي مستوي الفرد أو المجتمع. فكما عرف الإنسان عند أهل المنطق Logic بأنه كائن عاقل أو ناطق. فقد عرف عند فلاسفة الأخلاق Ethics Philosophers أن الأنسان كائن قيمي ، ومن ثم فلا يمكن تصور الإنسان العاقل دون قيم. ومن ثم فلا يمكن تصور الإنسان العاقل دون قيم. ويري علماء علم النفس Psychology التحليلي مثل Sommors وفلوجل Flugel أن القيم ترتبط بالأنا الأعلى Super Ego (الضمير). ومن منظور سوسيولوجي Sociological Perspective فإن الإنسان كائن اجتماعي ، ومن ثم فلا يمكن تصور الإنسان في تفاعله مع الآخرين دون قيم تضبط هذا التفاعل.

أيضا ينظر بعض علماء علم الاجتماع إلي أن القيم تعتبر حقائق أساسية هامة في البناء الاجتماعي Social Structure ، وهي لذلك تعالج من وجهة النظر السوسيولوجية علي أنها عناصر بنائية تشتق من التفاعل الاجتماعي بين الناس في المجتمع.

وقد عبر المفكر الفرنسي روجيه جارودي Roger Garaudy في كتابه الإسلام دين المستقبل (2002) عن قيمة القيم الأخلاقية للفرد قائلاً : إن الحضارة المدنية لا تتطور إلا إلى هلاك الإنسانية وفنائها ولا سبيل للخروج من ذلك إلا بالتمسك بالقيم الروحية والأخلاقية، إن الأنبياء وحدهم استطاعوا أن يؤمنوا الحل حين وضعوا القيم الروحية في درجة أعلى من القيم المادية.

ويهدف البحث الحالي إلي توضيح أهمية القيم والأخلاقيات المهنية في الخدمة الاجتماعية وخاصة في ممارسة هذه المهنة. كذلك من أهداف البحث الحالي التأكيد على عنصر القيم والأخلاق عند التعامل مع الزملاء والرؤساء والعملاء والمؤسسات والمجتمع ككل ... ، بما يساهم في خلق مناخ عمل صحي وثقافة مهنية موجبة، تساهم بدورها في قلة التفاعل السلبي وانخفاض عدد المشكلات وتقليل معدلات المخاطر بين الأطراف السابقة .. وبالتالي سنجد أن النتيجة هي : التعاون والانسجام والعمل الفريقي والاتصال الفعال وجودة الخدمة وتحقيق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية...

والبحث الحالي كما هو واضح من عنوانه سوف يلقي الضوء علي ماهية القيم والأخلاقيات بصفة عامة والمهنية بصفة خاصة في الخدمة الاجتماعية ، ويعرض لأهميتها ومبررات دراستها ومصادرها وأمثلة لها...

القيم والأخلاقيات :

القيم والأخلاق 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 أخري فإن القيم والأخلاقيات تتجلي أهميتها في كونها وسيلة لترشيد السلوك الإنساني بصفة عامة ، إذ يرتبط الإنسان بالضرورة بعلاقات مع الآخرين وكل طرف من أطراف هذه العلاقات يسعي نحو تعظيم منفعته ومصلحته 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 والأخلاقيات.

ففي غياب الأخلاق يصبح الوصولي المتسلق رجلاً رائعاً مميزاً ... وفي غياب الأخلاق يصبح الكسول المتواكل رجلاً مناضلاً مكافحاً... وفي غياب الأخلاق يصبح اللص ذو الأساليب الملتوية رجلاً عصامياً شجاعاً ... وفي غياب الأخلاق تتصدر الرداءة والسوء وتتراجع 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 والتنكر لجهوده... وحين تغيب الأخلاق يصبح من السهل جداً الانتصار للإنسان السيئ الرديء وتغييب الآخر الأكثر كفاءة وإخلاصاً.. وهلم جرا!.

هذا ويعتبر موضوع دراسة القيم والأخلاقيات من الموضوعات لصيقة الصلة بالفلسفة Philosophy وعلم الأخلاق Ethics Science ، علي الرغم من ملائمة هذا الموضوع للدراسة التجريبية في علوم ومهن أخري.

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 ...

القيم Values :

هناك تعريفات عديدة لمصطلح القيم ، نذكر منها :

1- يري وليم جوردن William Gordon (1965) بأن القيم هي الأشياء المفضلة لدي كثير من الناس في المجتمع.
2- القيم هي المبادئ والمقاييس التي نعتبرها هامة ولغيرنا . ونطالب بتحقيقها.
3- القيم هي صياغات للسلوك المفضل أو المرغوب ، لها صفة البقاء أو الدوام النسبي .
4- القيم هي توقعات سلوكية إيجابية وتفضيلات أقرها جزء كبير من المجتمع ، ومن أمثلة هذه القيم : الصدق ، الأمانة ، العدالة ، العفة ، العطاء...
5- القيم هي عبارة عن تصورات توضيحية لتوجيه السلوك ، تحدد أحكام القبول أو الرفض ، وهي تنبع من التجربة الاجتماعية وتتوحد بها الشخصية، وهي عنصر مشترك في تكوين البناء الاجتماعي والشخصية الفردية.
6- القيم تعكس البيانات الثقافية والمعتقدات والقواعد والعادات والبديهيات الاجتماعية ، والتي تلعب دورًا أساسيًا في تحديد السلوكيات المرغوبة أو المرفوضة.

1- القيم علي أنها مجموعة من المعتقدات والمبادئ الكامنة لدى الفرد ، وتعمل على توجيه سلوكه وضبطه، وتنظيم علاقاته في المجتمع وسط الجماعة في نواحي الحياة المتعددة" (ماجد الزيود : 2006).

2- القيم هي مجموعة من المعتقدات والمعايير المستمدة من القيم الدينية والإنسانية والاجتماعية العليا ، وتعتبر دليلا للأدوار الاجتماعية من أجل تحقيق الأهداف.

ونحن نبني قيمنا من خبراتنا وتجاربنا ، ومن انتمائنا الذي نعيش فيه ومن الثقافة التي تسود حياتنا . كما نستمد هذه القيم من : الأسرة ، والأبوين، والأقارب ، والأصدقاء، والمعلمين ،

والمربين، ووسائل الإعلام ، وتستقر هذه القيم والمعايير في العقل الباطن . وتعكس القيم أهدافنا واهتماماتنا وحاجاتنا والنظام الاجتماعي والثقافة التي تنشأ فيها بما تتضمنه من نواحي دينية واقتصادية وعلمية .

ويري علماء النفس أن القيم شيء هام في حياة أي إنسان، بحكم أنها توجه وترشد السلوك الإنساني . فالقيمة مبدأ مجرد وعام للسلوك يشعر الإنسان نحوه بالارتباط الانفعالي القوي . كما أنها توفر مستوي للحكم علي الأفعال والأهداف الخاصة بالإنسان .

وبكلمات أخري ، فإن القيم لها دور رئيسي في توجيه السلوك الإنساني ، وتحفيز الفرد وتعزيز دوافعه في الأعمال التي يقوم بها من جانب وفي نظرته لذاته وإلي الآخرين في ضوء الاطار القيمي الذي يؤمن به ويتمثله في سلوكه وبما يحقق تنظيم الحياة الاجتماعية واستقرارها (عبد اللطيف خليفة : 1992).

وفي ضوء ما سبق يمكن أن نقول أن القيم هي المبادئ والمقاييس التي تعتبر هامة لنا ولغيرنا ونطالب بتحقيقها. وتعتبر أيضا توقعات سلوكية إيجابية وتفضيلات أقرها جزء كبير من المجتمع ومن أمثلة هذه القيم : المساواة ، والتسامح ، والصدق ، والعدالة ، والنزاهة ، والولاء والانتماء ، والعفة ، والعطاء ، والمواطنة، والحرية الشخصية ، والاستقلالية الذاتية ، واحترام الآخرين ، ...

تصنيف القيم :

إن تعدد وتنوع تصنيفات القيم يعكس التنوع الاجتماعي والثقافي لأي مجتمع ، ويعكس أيضا تعدد وتنوع اهتمامات ومصالح وأهداف البشر في أي مجتمع. كذلك إن تعدد وتنوع تصنيفات القيم يرجع إلي اختلاف تفضيلات الأفراد وتباين الأحكام التقديرية لمظاهر السلوك الإنساني وطبيعة النشاط الواقعي له (انظر : وجيهة ثابت العاني : 2014).

ومن محاولات تصنيف القيم ، التصنيف التالي :

1- تصنيف القيم حسب المحتوى أو الموضوع أو المجال.
2- تصنيف القيم حسب مقصدها.
3- تصنيف القيم حسب العمومية.

4- تصنيف القيم حسب ديمومتها.

ومن أمثلة القيم حسب محتواها أو موضوعها أو مجالها كالتالي :

1- القيم القومية الوطنية.
2- القيم الاجتماعية.
3- القيم الاقتصادية.
4- القيم السياسية.
5- القيم الإنسانية.
6- القيم المعرفية العلمية.
7- القيم الدينية.

وتجدر الإشارة إلي أن العلوم الاجتماعية تميز بين نوعين من القيم هما :

1- **قيم الوسيلة** :

وهي تعد معتقدا يفاضل فيه الفرد بين سلوك وآخر ، الصدق أفضل من الكذب ، الشجاعة أفضل من الجبن ، الكرم أفضل من البخل.

2- **قيم الغاية** :

وهي تتمثل بمجموعة القيم التي تحدد لنا الغايات المثلي التي تسعي لتحصيلها وذلك لارتباطها بتحقيق المجتمع المدني الحديث .

ويمكن الإشارة إلي أهم قيم العمل العامة في المجتمعات الحديثة والمعاصرة علي سبيل المثال في : التمثل بالأخلاق والآداب العامة ، الاتصاف بالاستقامة والنزاهة ، الإحساس والشعور بالمسئولية ، احترام القانون والامتثال للأنظمة والمبادئ ، احترام حقوق الآخرين وتقدير خصوصياتهم ، حب العمل ، الدافعية الذاتية نحو الأداء المتميز ، تمثل الدقة والانضباط سلوكيا. وحيث تعد الإطار الموجه لحياة وسلوك الأفراد ، لذا تقوم القيم بدور كبير جدا في التأثير علي الاتجاهات والدافعية نحو العمل والإنجاز في المجتمع.

وهنا تجدر الإشارة إلي أن مجموع القيم السابقة يعتبر المحرك الرئيسي لتطور ورقي منظمات العمل في الدول الغربية وبعض الدول الإسلامية ، حيث تبني هذه القيم تربويا في أفراد المجتمع وتم تمثيلها عمليا في واقع التعايش والتعامل اليومي.

الأخلاقيات Ethics :

يرجع أصل كلمة الأخلاق إلي اللفظ اللاتيني Morals ، والكلمة اليونانية Ethos التي تعني أشكال التقاليد أو العادات الخاصة بالتصرفات. وهناك تعريفات عديدة لمصطلح الأخلاقيات ، نذكر منها :

1- الأخلاقيات مصطلح يشير إلي فلسفة الصواب والخطأ في السلوك ، والتمييز بين ما هو جيد وما هو سيئ .
2- الأخلاقيات بأنها معيار أو مستوي أو قاعدة للسلوك بهدف إرشاده وتوجيهه الوجهة الصحيحة .
3- الأخلاقيات مصطلح متعلق بمسائل السلوك الصحيح والخطأ ، والصفات الجيدة والسيئة للشخصيات (Sarah Banks : 2009).

وعلم الأخلاق هو علم دراسة قواعد السلوك الصحيحة والخاطئة ، والصفات الجيدة والسيئة للشخصية. بكلمات أخري علم الأخلاق هو علم دراسة تصرفات الإنسان فيما يتعلق بالصواب والخطأ . بمعني أن علم الأخلاق هو علم يهدف إلي وضع قواعد للسلوك الإنساني وتقييمه في ضوء ما هو صواب أو خطأ ، وما هو جيد أو سيئ ،وما هو خير أو شر، وذلك بهدف أن يحيا الإنسان حياة فاضلة.

ويمكن تحديد موضوعات علم الأخلاق في: القيم والأخلاقيات والفضائل ومعايير السلوك. هذا ويمكن أن نقول أن علم الأخلاق أحد العلوم المعيارية الذي يهتم بدراسة أخلاق وقيم الإنسان والفضائل الإنسانية التي يجب أن يتحلي بها .

ما الفرق بين القيم والأخلاق ؟

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 أساسا على القيم. فعلى سبيل المثال : واجب الامتناع عن الجرائم والقتل والاغتصاب 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 بالأمور الحسنة. بينما الأخلاق تشمل الحسنة والسيئة ، أي قد تكون حسنة وقد تكون سيئة، فعلي سبيل المثال : العدوان خلق ذميم، ورحمة الآخرين خلق حميد.

مصادر القيم والأخلاقيات العامة في أي مجتمع :

تستمد القيم والأخلاقيات العامة في أي مجتمع أصولها من المكون الديني والاعتقادي والثقافي والاجتماعي في هذا المجتمع. وفي ضوء ذلك يمكن تحديد مصادر عديدة للقيم والأخلاقيات العامة في أي مجتمع ، منها :

1- الأديان السماوية في المجتمع.
2- تاريخ المجتمع وخبراته .
3- ثقافة المجتمع.
4- القبيلة والعشيرة والعائلة والأسرة .
5- النظراء والجماعات المرجعية .
6- قادة الرأي.

القيم والأخلاقيات المهنية :

نظرا لأهمية الجوانب الأخلاقية لأي مهنة قامت معظم هذه المهن بوضع مواثيق شرف أو دساتير أخلاقية أو مدونات أخلاقية Code of Ethics للعاملين بها أو للممارسين لها .

كذلك قامت بعض المنظمات بوضع مواثيق شرف أو دساتير أخلاقية لنفسها Code Of Conduct للعاملين بها علي اختلاف تخصصاتهم والمهن التي ينتمون إليها لتنظيم أساليب وعلاقات وقواعد العمل فيما بينهم. بل أن هذه المنظمات أيضا لا تتهاون مع أي من العاملين يثبت عدم التزامه بهذا الميثاق.

نقطة أخرى هامة وهى أن يتم توجيه هذه المواثيق أو المدونات في كل منظمة نحو القضايا الأخلاقية التي تدخل ضمن منطقتها الرمادية لتكون مرشدا جيدا للعاملين فيها ، وان يتم مراجعة دورية لعمليات وأنشطة المنظمة وسلوك مديريها وخاصة المستفيدين من خدماتها أو المستهلكين للسلع التي تنتجها.

إن اهتمام منظمات المجتمع باختيار المديرين والعاملين والأعضاء والمتطوعين علي أساس متوازن من الكفاءة والخصائص الأخلاقية ، يضمن لهذه الفئات أن يكونوا قويا لتعزيز سمعة ومكانة المنظمة والخدمات التي تقدمها أو السلع التي تنتجها ، وفق منظور المصلحة المستنيرة . ومن هنا جاءت أهمية تدريب هذه الفئات في مجال أخلاقيات الإدارة والعمل ليكونوا قوة داعمة لهذه الأخلاقيات.

إن المنظمات التي وضعت لنفسها مثل هذه المدونات الأخلاقية أو مواثيق الشرف تعبر عن درجة وعيها الإنساني والمهني ، ومحاولة منها للارتقاء بمسئولياتها الاجتماعية والتزاماتها الأخلاقية. ويري بيتر دراكر Peter Drucker (1977) أن الأخلاق في الإدارة هي العلم الذي يعالج الاختيارات العقلانية علي أساس التقييم بين الوسائل المؤدية إلي الأهداف .

إن الضوابط الأخلاقية في أي مهنة تشكل العمود الفقري لأي مهنة ، ولأي منظمة تمارس بها هذه المهنة. والخلل في القيم والأخلاقيات كاف بهدم أي مهنة وأي منظمة ...إن الالتزام بالأخلاقيات يصحح أي خلل في الممارسات المهنية وفي الحياة عموماً. والقيم والأخلاقيات المهنية Professional Values & Ethics هي قيم وأخلاقيات خاصة بالمهن أو بالمنظمات في المجتمع ، أي مرتبطة بالأشخاص المهنيين وبيئة العمل التي يعملون بها.

ويشار للقيم والأخلاقيات المهنية بأنها معايير للسلوك تطبق علي هؤلاء الذين يشغلون مهنة معينة ، فالشخص الذي يدخل مهنة ما يطلب منه الالتزام بأخلاقيات المهنة، لأن المجتمع

يجعله موضع ثقة في أن يقدم بضائع وخدمات ذات قيمة ، ولا يمكن أن تتوافر ما لم يكن سلوكه مغلفا بمعايير معينه ، لذا فالمهنيون الذين يفشلون في أن يلتزمون بأخلاقيات المهنية ينتهكون هذه الثقة.

وهناك تعريفات عديدة لمصطلح القيم والأخلاقيات المهنية ، نذكر منها :

1- القيم والأخلاقيات المهنية هي مجموعة معايير للسلوك تطبق علي هؤلاء الذين يشغلون مهنة معينة ، فالشخص الذي يدخل مهنة ما يطلب منه الالتزام بأخلاقيات المهنة ، لأن المجتمع يجعله موضع ثقة في أن يقدم بضائع وخدمات ذات قيمة ، ولا يمكن أن تتوافر ما لم يكن سلوكه مغلفا بمعايير معينة ، لذا فالمهنيين الذين يفشلون في أن يلتزمون بالتزاماتهم الأخلاقية ينتهكون هذه الثقة.
2- القيم والأخلاقيات المهنية هي مجموعة من المعايير والمبادئ التي تهيمن علي السلوك المهني للشخص المهني عند ممارسة المهنة التي ينتمي إليها ، وتتعلق بما هو صحيح أو خطأ.
3- القيم والأخلاقيات المهنية تمثل خطوطا توجيهية للشخص المهني عند صنع واصدار القرارات المهنية المتعلقة بممارسته للمهنة التي ينتمي إليها ، وإن أهميتها تزداد بالتناسب مع آثار ونتائج هذه القرارات.
4- القيم والأخلاقيات المهنية هي المنهجية للخيار الأخلاقي التي يتم من خلالها ما هو جيد وما هو سيء.
5- القيم والأخلاقيات المهنية تشير إلي مسائل السلوك الصحيح والخطأ ، والصفات الجيدة والسيئة للشخصيات والمسؤوليات المهنية المرتبطة بالعلاقات في سياق المهنة أو العمل (Sarah Banks : 2009).

مصادر القيم والأخلاقيات المهنية :

هناك مصادر عديدة للقيم والأخلاقيات المهنية ، منها :

1- الأديان السماوية في المجتمع.
2- قيم وأخلاقيات المجتمع.
3- قيم وأخلاقيات أسر العاملين بالمنظمة.

4- الدستور.

5- القوانين والتشريعات.

6- تعليمات ولوائح المنظمة.

7- خبرات العملية التعليمية.

8- خبرات الممارسة الميدانية أو العملية.

نقطة هامة أخري في هذا الشأن هو أن قيم وأخلاقيات المجتمع تمثل أساسا قويا للقيم والأخلاقيات المهنية ، لأنها أحد مصادرها ، ولأنها خلفية مسبقة في تكوين أفراد المجتمع الذين يأتي منهم الأشخاص المهنيين ، ولأن أي مهنة لا تعمل في فراغ ، وإنما في بيئة حية وديناميكية ومتفاعلة ، لابد من أخذ قيم هذه البيئة ومحدداتها الأخلاقية بنظر الاعتبار في قرارات أي مهنة الخدمة وعملياتها المختلفة لضمان قدر مناسب من تعاطف وتعاون الجمهور معها .

لماذا ازداد الاهتمام بالقيم والأخلاقيات المهنية في الوقت الحاضر ؟

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 هنا وهناك ، من أجل إضفاء قدر من الاعتبارات الإنسانية والأخلاقية علي ممارسة المهن في مختلف المجالات.

ولكن مع تزايد الاتجاه نحو الأنسنة ، والمهنية ، والعولمة ، وزيادة وعي العملاء بحقوقهم ، ونظرا لحدوث أخطاء مهنية عديدة من قبل بعض الأشخاص المهنيين ، ونظرا لاتساع الانتقادات الموجهة لبعض المهن نظرا لعدم التزامها 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 زاد 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 دراسة 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 مستوي الأداء والإنجاز لمصلحة المهنة والشخص المهني والمتعاملين معه.

مبررات أهمية تدريس مادة القيم والأخلاقيات المهنية :

قدمت سهام محمود العراقي (2000) عدد من المبررات لأهمية تدريس مادة الأخلاق المهنية في الجامعات هي كالتالي :

المبرر الأول : وهو التقدم المعرفي وازدياد الاتجاه نحو التخصص وما ترتب عليه من تقدم مادي وضع الإنسان في موقف تحد أخلاقي ومصيري أمتد إلي العديد من أبعاد النشاط الإنساني ما لم يحقق الإنسان المعاصر التوازن بين الجانب الإنساني والمادي للحضارة المعاصرة.

المبرر الثاني : هو التقدم التكنولوجي والاجتماعي وما ترتب عليهما من قضايا جدلية واختيارات صعبة منها حماية البيئة وتدهور الموارد الطبيعية ، والجوع العالمي والفقر والنمو السكاني ، وانتشار الجريمة حتى في مجتمعات الوفرة ، وهذه النتائج لهذا المتقدم المتسارع فاقت قدرة البشر علي التنبؤ بعواقبها الأخلاقية علي الحياة البشرية.

المبرر الثالث : مبرر تربوي مرتبط بطبيعة البشر ، حيث أن الفرد في حياته اليومية وعلاقته بالآخرين بصفة مستمرة بامتحان قيمة الذاتية وضرورة الاختيار بين بدائل ممكنة في مجال السلوك ، ويتساءل ما الصواب وما الخطأ ، وما الخير وما الشر ، وما الواجب ... كيف أكون فاضلا. ومن هذا تأتي ضرورة تدريس الأخلاق لتأكيد وعي المتعلمين بالبدائل وطرق الاختيار الصائب ومبرراته ، وتنمية اتجاهات خلفية ووعي أخلاقي سوي يحقق التلقائية في السلوك والعمل ، هذا العون وهذه المساعدة يجب أن يكتسبها المتعلمون أثناء الدراسة في ذلك شأن سائر أشكال الوعي الأخرى (وعي سياسي– وعي تاريخي– وعي علمي– وعي جمالي– وعي صحي).

المبرر الرابع :هو الديني، أو الذي يشتق من سؤال رئيسي عن الهدف من خلق الإنسان، والغاية من وجوده، والمصير بعد الحياة الدنيا، وعلاقة الدنيا بالآخرة، وتفصيل ذلك أن الإنسان مستخلف في الأرض، وهو مكرم علي غيره من سائر المخلوقات.

وفي ظل كل هذه الاهتمامات بدأت أيضا الكليات والأقسام العلمية تهتم بوضع مواثيق شرف أو دساتير أخلاقية للمهن بالتعاون مع الوزارات المعنية والنقابات المهنية المختصة. أيضا بدأت كثير من الجهات السابقة اجراء بعض البحوث والدراسات العلمية وتنظيم بعض المؤتمرات والندوات العلمية ، وتنظم بعض البرامج التدريبية، واصدار بعض الكتب والدوريات في مجال القيم والأخلاقيات المهنية.

الأديان السماوية والقيم والأخلاقيات :

قبل كل ذلك طالبت كل الأديان السماوية الإنسان أن يتصف بالأخلاق الحميدة Good Ethics، ووضعت له هذه الأخلاق والنتائج الإيجابية المترتبة على إتباعها.

ومن أمثلة هذه الأخلاق الحميدة :

. الكلمة الطيبة . الصدق

. العفة . التسامح

. الأمانة . الحب

. مساعدة الآخرين . التعاون

يقول الرسول صلى الله عليه وسلم : " أقربكم مني منازل يوم القيامة أحسنكم أخلاقاً .. " ، كذلك يقول : " اتق الله حيثما كنت ، وأتبع السيئة الحسنة تمحها، وخالق الناس بخلق حسن ". ومن أمثلة الأخلاق غير الحميدة Bad Ethics أو الرذائل التي يجب علينا أن نبتعد عنها، لأنها تبعدنا عن الله وتجعل الناس في حالة كراهية معنا:

. الكلمة الخبيثة . الكذب

. الكراهية . الغيبة

. النميمة . الخيانة

. شهادة الزور . السرقة

يقول الله سبحانه وتعالى : (فمن يعمل مثقال ذرة خيراً يره ، ومن يعمل مثقال ذرة شراً يره) صدق الله العظيم ، سورة الزلزلة آية 7 ، 8 .

القيم والأخلاقيات المهنية في الخدمة الاجتماعية :

يقصد بالقيم والأخلاقيات المهنية في الخدمة الاجتماعية بالمعايير المهنية والمعتقدات المهنية المنبثقة من المثل العليا الدينية والإنسانية والمجتمعية التى يكتسبها الاخصائيون الاجتماعيون والتى يجب أن يلتزمون بها عند عملهم مع عملاء الخدمة الاجتماعية ، وهي وتعتبر موجها للسلوك المهني للأخصائيين الاجتماعيين عند تحقيق أهداف المهنة.

والقيم والأخلاقيات المهنية وثيقة الصلة بالنشاط المهني فى أى مجتمع من المجتمعات ، وهى وثيقة الصلة بالخدمة الاجتماعية بصفة خاصة لأن عمل الأخصائى الاجتماعي فى مجال العلاقات الانسانية جعله أشد حساسية للقيم الاجتماعية.

وقيمة الإنسان أسمى من مساعدته ، وتفقد المساعدة مصداقيتها اذا نالت من كرامة الانسان وحطت من قيمته. وتحقق القيم للمهنة مكانة مجتمعية خاصة , واعتراف بأهميتها من كافة مراكز القوى فى المجتمع. أيضا تمنح القيم الإنسانية مهنة الخدمة الاجتماعية مصداقية وجودها وتميزها بين المهن الأخرى فى المجتمع.

أنواع القيم في مهنة الخدمة الاجتماعية :

حدد كل من موراليز وشيفور Morales & Sheafor (2000) ثلاثة أنواع رئيسية للقيم في مهنة الخدمة الاجتماعية ، هي كالتالي :

1- **قيم مفضلة لدى عملاء الخدمة الاجتماعية** (مثل : العدالة ، والمساواة ، والحرية...).
2- **قيم متعلقة بالعائد علي عملاء الخدمة الاجتماعية** (مثل : مساعدة الناس ، والحصول علي الخدمة ، وتكافؤ الفرص ، والمشاركة ...).
3- **قيم مفضلة للتعامل مع عملاء الخدمة الاجتماعية** (مثل : الديموقراطية ، والتكامل بين الوحدات الإنسانية في المجتمع ، وتحسين مستوي معيشة الفرد والمجتمع ...).

أيضا حددت باميلا لاندون Pamela Landon (1999) ثلاثة أنواع رئيسية للقيم في الخدمة الاجتماعية هي كالتالي :

1- 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 ، لأنه عندما يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية فإنه في ذلك الحين لا يمثل نفسه وإنما يمثل مهنة الخدمة الاجتماعية...

2- 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 ، والمساوة ، والايمان بالفروق الفردية ، واحترام كرامة الانسان ، وأن لكل انسان عليه مسئولية تجاه ذاته والآخرين والمجتمع...

3- 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...

4- قيم خاصة بالمجتمع :

وتتمثل فى أن الأخصائي الاجتماعي عليه أن يؤمن بأن للمجتمع قيمه وثقافته (بما تشمله من عادات وتقاليد وأعراف وأسلوب للحياة...) التى تؤثر علي الأخصائي 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 ولابد أن تراعي قيم وثقافة هذه البيئة...

وأيا كان نوع القيم فإن الأخصائيين 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.

أمثلة علي بعض القيم والأخلاقيات المهنية في الخدمة الاجتماعية :

لمهنة الخدمة الاجتماعية العديد من القيم والأخلاقيات العامة والمهنية التي تؤمن بها وتلتزم بها وتطبقها عند التعامل مع الناس بصفة عامة وعملاء الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة . ومن هذه القيم والأخلاقيات نذكر : الحرية والمشاركة والعدالة الاجتماعية وحق تقرير المصير والنسبية والأمانة والنزاهة وقدرة العميل والكرامة الإنسانية وقبل الاختلافات وضرورة اشباع الاحتياجات الإنسانية الرئيسية ... ويمكن عرض بعض هذه القيم والأخلاقيات بشيء من التفصيل كالتالي :

1- الإيمان بجميع حقوق الإنسان وعلي رأسها حقه في الحياة والنمو والتعليم والعمل والحرية ...
2- الإيمان بقيمة الفرد وكرامته .
3- الإيمان بأن كل إنسان له فرديته وشخصيته الخاصة به .
4- الإيمان بوجود الاختلاف والتنوع بين الناس وبين المجتمعات .
5- الإيمان بالفروق الفردية سواء بين الأفراد أو الجماعات أو المنظمات أو المجتمعات أو الثقافات .
6- الإيمان بعدم التمييز السلبي أو التفرقة السلبية بين الناس لأي سبب ، سواء كان هذا السبب هو الدين أو النوع أو الجنس أو اللون أو الأصل العرقي أو الأصل الجغرافي أو الانتماء السياسي ...
7- الإيمان بحق الفرد بممارسة حريته في حدود القيم المجتمعية.
8- الإيمان بحق الفرد في تقرير مصيره مع عدم الاضرار بحقوق الغير.
9- تؤمن مهنة الخدمة الاجتماعية بالشوري وبالمشاركة والديموقراطية.
10- تؤمن الخدمة الاجتماعية بالمساواة الاجتماعية بين الناس.
11- تؤمن الخدمة الاجتماعية بالعدالة الاجتماعية لجميع الناس .
12- تؤمن مهنة الخدمة الاجتماعية بالحب والتسامح والاحترام وتقبل الآخر .
13- تؤمن مهنة الخدمة الاجتماعية أن الإنسان هو الطاقة الفريدة في تحقيق الاستقرار الاجتماعي وفي احداث التغير الاجتماعى في المجتمع.

وعلي جميع الأخصائيين الاجتماعيين الالتزام والاسترشاد بهذه القيم والأخلاقيات ومراعاتها عند أدائهم لعملهم المهني . فالشخص الذي يدخل مهنة ما يطلب منه الالتزام بقيم وأخلاقيات هذه المهنة ، لأن المجتمع يجعله موضع ثقة في أن يقدم خدمات ذات قيمة ، ولا يمكن أن تتوافر ما لم يكن سلوكه مغلفا بمعايير معينة ، لذا فالمهنيون الذين يفشلون في أن يلتزمون بالقيم والأخلاقيات المهنية ينتهكون هذه الثقة (Charles Levy : 1973).

هذا ولقد حددت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعين بالولايات المتحدة الأمريكية NASW القيم التالية التى تحتاجها ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية :

1- قيمة حق تقرير المصير للعملاء بقدر الإمكان.
2- قيمة تقديم الخدمات الاجتماعية والعلاج بصورة محترمة لكرامة العملاء بغض النواحى الشخصية أو الخلفية الاجتماعية لهم .
3- الإيمان بأهمية الفرد الأساسية فى المجتمع .
4- احترام سرية العلاقات مع العملاء .
5- الإيمان بأهمية التغيير الاجتماعي لمقابلة حاجات العملاء .
6- المحافظة على المشاعر والحاجات الشخصية للأخصائيين منفصلة عن العلاقات المهنية .
7- نقل المعارف والمهارات للآخرين .
8- احترام وتقدير الفروق بين الأفراد والجماعات والمجتمعات.
9- تنمية قدرات العملاء لمساعدة أنفسهم .
10- الإيمان بالعدالة الاجتماعية وضمان مستوى اقتصادي ومهنى وعقلى مناسب لكل فرد فى المجتمع .

وفى تقرير أخر لنفس الجمعية، تم تحديد القيم الأساسية للخدمة الاجتماعية فى الآتى:

1- الفرد أسمى ما فى الوجود وهو محور اهتمام المجتمع .

2- الاعتماد المتبادل بين الأفراد فى المجتمع .

3- المسئولية المتبادلة بين الأفراد تجاه بعضهم البعض.

4- توجد احتياجات عامة لجميع البشر، كما أن لكل شخص فرديته التى يجب مراعاتها

5- مسئولية المجتمع فى دعم قدرات الإنسان ومنحه فرص المشاركة الفعالة فى المجتمع

6- المجتمع مسئول عن إزالة العقبات التى تحول دون تحقيق الإنسان لذاته.

كذلك حدد مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية CSWE بالولايات المتحدة الأمريكية (1994) خمس فئات من القيم التي يجب غرسها في طلاب الخدمة الاجتماعية ويلتزم بها الأخصائيين الاجتماعيين ، هي كالتالي :

1- العلاقات المهنية بين الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء والتي يجب بنائها علي احترام قيمة وكرامة الإنسان والمشاركة المتبادلة والتقبل والثقة والأمانة والتناول المسئول لموضوع الصراع في حال حدوثه .

2- الأخصائيون الاجتماعيون يجب أن يحترموا حق الأفراد في اتخاذ القرارات بشكل مستقل والمشاركة بشكل فاعل في عملية المساعدة.

3- الأخصائيون الاجتماعيون ملتزمون بمساعدة أنساق العملاء من الحصول علي الموارد التي يحتاجونها .

4- الأخصائيون الاجتماعيون عليهم بذل أقصي جهد لجعل المؤسسات الاجتماعية أكثر إنسانية وأكثر استجابة للاحتياجات الإنسانية .

5- الأخصائيون الاجتماعيون عليهم احترام وتقبل الخصائص المتفردة للفئات السكانية المتنوعة .

مراجع الكتاب

أولاً : المصادر

1. القرآن الكريم

2. الأحاديث النبوية الشريفة

ثانياً : المراجع العربية :

1-أحمد أمين : **الأخلاق** (القاهرة : مكتبة النهضة المصرية للنشر والتوزيع ، 1967).

2-أحمد زكي بدوي : **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية** (لبنان : مكتبة لبنان للنشر والتوزيع ، 1983) .

3-أحمد شفيق السكري : **قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية** (الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، 2000) .

4-جاري ديسلر : **إدارة الموارد البشرية** ، ترجمة محمد سيد أحمد (الرياض : دار المريخ ، 2003).

5-جيرالد جرينبرج وروبرت بارون : **إدارة السلوك في المنظمات** ، ترجمة رفاعي محمد رفاعي، وإسماعيل علي بسيوني (الرياض : دار المريخ للنشر، 2004) .

6-حسن محمد خير الدين وآخرون : **العلوم السلوكية** (القاهرة : مكتبة عين شمس ، 2000).

7-ساندرا كان : **المفاهيم الرئيسية في العلاقات العامة** ، ترجمة مدحت محمد أبو النصر (القاهرة : المركز القومي للترجمة ، وزارة الثقافة المصرية ، 2014) .

8-سهام محمود العراقي : " الأخلاق المهنية .. منهجا دراسيا " ، **جريدة الأهرام** ، القاهرة : 1 فبراير 2000.

9-سيد الهواري : **الإدارة ، الأصول والأسس العلمية للقرن ال 21** (القاهرة : مكتبة عين شمس ، ط 12 ، 2000).

10- عبد العزيز عبد الله البريثن : " نحو تصور لصياغة دستور أخلاقي عربي للخدمة الاجتماعية ، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية** ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، عدد ابريل ، القاهرة : 2008.

11- عبد الله الكندري وآخرون : **قيم الولاء والعمل** (الكويت : الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب ، 2008).

12- عرفات جبر وداود صنوبر : **الاخلاقيات الادارية واثرها في الأداء المؤسسي** (نابلس : جامعة النجاح الوطنية، 2011).
13- مجمع اللغة العربية : **المعجم الوجيز** (القاهرة : طبعة وزارة التربية والتعليم ، 1999).
14- محمد التونجي: **أخلاقيات المهنة والسلوك الاجتماعي** (عمان ، الاردن : دار وائل للنشر، 2011) .
15- محمد بن أبي بكر عبد القادر الرازي : **مختار الصحاح** (بيروت : مكتبة لبنان ناشرون ، 1995).
16- محمد سلامة : **النظام الاجتماعي والخلقي في الإسلام** (القاهرة : مكتبة الوفاء القانونية، 2012) .
17- محمد عبد الستار نصار : **دراسات في فلسفة الأخلاق** (الكويت : دار القلم ، 1982).
18- محمود عبد الفضيل : " أثر المتغيرات الاقتصادية علي قيم العمل واختياراته " ، **ندوة القيم والاتجاهات** ، المركز القومي للبحوث الجنائية والاجتماعية ، الجيزة : اكتوبر 1988.
19- مدحت محمد أبو النصر : Towards a Code of Ethics for Social Workers in Egypt ، **المجلة الاجتماعية القومية** ، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية ، مجلد 30 ، عدد 1 ، الجيزة : يناير 1993.
20- مدحت محمد أبو النصر : **مفهوم ومراحل وأخلاقيات مهنة التدريب بالمنظمات العربية** (القاهرة : إيتراك للطباعة والنشر، ،2007) .
21- مدحت محمد أبو النصر : **قيم وأخلاقيات العمل والإدارة** (الجيزة: الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2008) .
22- مدحت محمد أبو النصر : **فن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية** (القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2009).
23- مدحت محمد أبو النصر : " دستور أخلاقي مهني للعاملين في جمعيات رعاية الأيتام بالمملكة العربية السعودية " ، **ملتقي جمعيات رعاية الأيتام بالمملكة العربية**

السعودية ، جمعية تكافل الخيرية لرعاية الأيتام ، المدينة المنورة : 10-11 ديسمبر 2014.

24- مدحت محمد أبو النصر: " Current Trends in Social Work Education and Practice, With Special Reference to the Egyptian Experience" (الاتجاهات الحديثة في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية ، مع الإشارة إلي التجربة المصرية)، **المؤتمر العلمي السنوي السابع والعشرون لكلية الخدمة الاجتماعية** – جامعة حلوان ، القاهرة : 12-13 مارس 2014 .

25- مدحت محمد أبو النصر : **الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية من منظور تكاملي** (الجيزة : المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ب 6 أكتوبر ، 2016) .

26- مدحت محمد أبو النصر : **نظريات ومداخل ونماذج الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية** (دمنهور : المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمنهور ، 2017) .

27- مدحت محمد أبو النصر : **مقدمة في مهنة الخدمة الاجتماعية** (القاهرة : كلية الخدمة الاجتماعية ، كلية التربية ، جامعة حلوان ، 2019).

28- مدحت محمد أبو النصر : " القيم والأخلاقيات المهنية في الخدمة الاجتماعية " ، **مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية** ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة ، 2019 .

29- مصطفى أبو بكر: **أخلاقيات وقيم العمل** (الاسكندرية : الدار الجامعية ، 2010).

30- منير البعلبكي : **قاموس المورد – إنجليزي/عربي** (بيروت : دار العلم للملايين للنشر والتوزيع ، 2019).

31- نجم عبود نجم : **أخلاقيات الإدارة في عالم متغير** (القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2006) .

32- يحيي حسن درويش : **معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية** (القاهرة : الشركة المصرية العامة ، 1987).

33- روجيه جارودي : **الإسلام دين المستقبل** ، ترجمة عبد المجيد البارودي (القاهرة : دار الإيمان ، 2002).

34- وجيهة ثابت العاني : **القيم التربوية وتصنيفاتها المعاصرة** (عمان : دار الكتاب الثقافي ، 2014).

ثانيا : المراجع الأجنبية :

1- Allen Pincus & Anne Minhan : **Social Work Practice , Model and Methods** (Ill : F.E. Peacock Publishers , 1976) .
2- Armando Morals & Brodford W. Sheafor : **Social Work, A Profession Of Many Faces** (Boston Allyne & Bacon, Inc., 2000).
3- BASW (British Association of Social Workers in the UK) (1975 , 2014) **The Code of Ethics** (London : BASW Publications).
4- Beulah Compton : **Introduction to Social Welfare & Social Work** (N.Y. : The Doresy Press , 1980)
5- Blanch Ken : **Managing by Values** (USA : 1997).
6- BoB Lonne : " Ethical Practice in the Contemporary Human Services " , **Social Work Journal** , NASW , Vol. 4 , No., 46, 2004.
7- Brenda DuBois & Karla Krogsurd Miley : **Social Work, An Empowering Profession** (Boston : PEARSON , 5 th. ed., 2005).
8- Charles Zastrow **: Introduction to Social Work and Social Welfare** (Belmont : Belmont Brooks ,Co., 2000).
9- David Watson (edr.) : **A Code of Ethics for Social Work, The Second Step** (London: Routledge & Kegan Paul and B.A.S.W., 1985).
10- E. P. Congress : **Social work values and ethics** (Chicago: Nelson- Hall , 1999).
11- F. G. Reamer **:** " Ethical Issues in Direct Practice "**,** in P. Allen-Meares & C. Garvin (edrs) **: The handbook of social work direct practice** (California: Sage Publication, Inc. , 2000).

12- F. G. Reamer : " Malpractice claims against social workers: First facts " , **Social Work Journal** , Vol. 40, 1995.
13- F. G. Reamer : **Social work values and ethics** (N. Y. : Columbia University Press , 2006).
14- Hugo Reading : **A Dictionary of the Social Sciences** (London : Routledge & Kegan Paul , 1997) .
15- Huw Richards: **Social Work, Professional Social Workers and the Code of Ethics,** in D. Watson (edr.) 1985 .
16- IFSW (International Federation of Social Workers) : **Statement of Ethical Principles** (2004).
17- IFSW (International Federation of Social Workers) : **The International Code of Ethics for Social Workers** (1976 , , 2014 , 2018).
18- IFSW (International Federation of Social Workers) : **The International Code of Ethics for Social Workers** (1976 , 2012 , 2014).
19- International Federation of Social Workers & International Association of Schools of Social Work : **"Ethics in Social Work, Statement of Principles ,** 2015 .
20- J. Childs: **Ethics in Business: Faith at Work** (Minneapolis: Fortress Press, 1995).
21- Jerald Greenberg & Robert A. Bron: **Behavior in Organizations** (N.J.: Prentice Hall, 2000).
22- Mattison, Marian : "Ethical Decision Making: The Person in the Process", **Social Work Journal,** May, Vol. 45, No. 3. , 2000 .
23- Max Siporin : **Introduction To Social Work** (N.Y.: Macmillan publication Co., Inc. 2nd. ed. , 1975).
24- Medhat Abo El Nasr : " Towards a Code of Ethics for Social Workers in Egypt **" , The National Social Journal ,** The National Centre for Social Research , Vol. 30 , No. 1 , 1993 .
25- NASW (National Association of Social Workers in the USA) (1960, 2018) **The Code of Ethics** (Washington, D.C. : NASW. Publications).

26- Robert Barker :**The Social Work Dictionary** (Washington , D.C. : National Association of Social Workers , 5 th. ed. , 2003).
27- Rosalie Ambrosino & et. al. : **Social Work & Social Welfare** (Australia : Brooks/ COLE , 4 th. ed. , 2005).
28- Peter Drucker : **Management , Tasks , Responsibilities & Practice** (N.Y.: Harper and Row. 1977) .
29- Sandra Cain : **Key Concepts in Public Relations** (London : Palgrave & Macmillan , 2009) .
30- Sissel Seim **:** " Rules of Ethics in Social Work ", **Nordic Journal of Social Work** , Vol. 1 , in Swedish, Translated by Eva Westerberg a senior social worker in Sweden. (1986).
31- **The Code of Ethics of Members of the American Association for Public Opinion Research** (U.S.A : A.A.P.O.R. 1977) .
32- William E. Gordon : "Knowledge and Value: Their Distinction and Relationship in Clarifying Social Work Practice " , **Social Work Journal** , NASW press , Volume 10 , Issue 3 , July 1965.
33- Charles S. Levy : " The Value Base of Social Work " , **Journal of Education for Social Work,** Taylor & Francis, Ltd. Council on Social Work Education , Vol. 9, No. 1 , WINTER 1973.
34- Pamela S. Landon with Marvin D. Feit : **Generalist Social Work Practice** (N.Y. : Eddie Bowers Publishing , 1999).
35- Sarah Banks : **Ethics and Values in Social Work** (U.K. : Macmillan International , 4 th. ed. , 2009).
36- J. Barsky : **Ethics and values in social work:** An integrated approach for a Knowledge and Value: Their Distinction and Relationship in Clarifying Social Work Practice , 2010.