المعوقات التى تواجه الأخصائى الاجتماعى فى تطبيق قيم الممارسة المهنية فى العمل مع الحالات الفردية

مقدم من
رحاب محمد عبد السلام رشوان

ملخص البحث

استهدفت الدراسة تحديد المعوقات التي تواجه الأخصائي الأجتماعي فى تطبيق قيم الممارسة المهنية فى العمل مع الحالات الفردية ، وتحقق هذا الهدف من خلال الاجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة المتمثل في: ما المعوقات التي تواجه الأخصائي الأجتماعي فى تطبيق قيم الممارسة المهنية فى العمل مع الحالات الفردية ؟ والإجابة على التساؤلات الفرعية التالية: ماالمعوقات التي تواجه الأخصائي الأجتماعي فى تطبيق قيم الممارسة المهنية والمرتبطة بالاخصائى الاجتماعى؟ ماالمعوقات التي تواجه الأخصائي الأجتماعي فى تطبيق قيم الممارسة المهنية والمرتبطة بالاخصائى الاجتماعى، ما المعوقات التي تواجه الأخصائي الأجتماعي فى تطبيق قيم الممارسة المهنية والمرتبطة بالظروف البيئية والمجتمعية؟ ما المعوقات التي تواجه الأخصائي الأجتماعي فى تطبيق قيم الممارسة المهنية والمرتبطة بشخصية العميل؟

واشتملت الدراسة على مفهوم المعوقات، قيم ممارسة الخدمة الاجتماعية، الممارسة المهنية، واعتمدت الباحثة في إجراء الدراسة على استبيان لجميع الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية بمحافظة الفيوم ،واستخدمت المسح الشامل للأخصائيين الاجتماعين العملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية بمحافظة الفيوم وعددهم(32) ،وكان من أهم نتائجها؛ فيما يتعلق بالاجابة على التساؤل الأول؛ معوقات التزام الأخصائى الاجتماعى بتطبيق قيم الممارسة المهنية والمرتبطة بالأخصائى الاجتماعى،حيث أكدت نتائج الدراسة على وجود خبرات سلبية سابقة للأخصائى الاجتماعى، عدم قناعة الاخصائى الاجتماعى بالالتزام بالقيم المهنية، عدم رضا الاخصائى الاجتماعى عن عمله المهنى ،أما فيما يتعلق بمعوقات التزام الأخصائى الاجتماعى بتطبيق قيم الممارسة المهنية والمرتبطة بوظيفة المؤسسة؟حيث أكدت نتائج الدراسة بوجود قصور فى إمكانيات المؤسسة ،وتعقد سياسة القبول وشروط المساعدة، أما فيما يتعلق بالتساؤل الثالث؛ معوقات التزام الأخصائى الاجتماعى بتطبيق قيم الممارسة المهنية والمرتبطة بالظروف البيئية والمجتمعية، العميل؟ حيث أكدت نتائج الدراسة،على عدم الوعى بالمشكلات وآثارها،عدم وجود مناخ يتسم بالتضامن والتكافل الاجتماعى ،وعدم وجود بيئة تشجع العمل الاجتماعى الاضافى والتطوع.

Abstract

The study aimed to identify the obstacles facing the social worker in applying the values of professional practice in working with individual cases, and this goal was achieved by answering the main question of the study: And the answer to the following sub-questions: What are the obstacles facing the social worker in applying the values of professional practice related to the social worker? What are the obstacles that face the social worker in applying the values of professional practice that are related to the social worker? What are the obstacles facing the social worker in applying the values of professional practice and related to the client's personality?

The study included the concept of obstacles, values, and professional practice. In conducting the study, the researcher relied on a questionnaire for all social workers working in school social service offices in Fayoum governorate, and used a comprehensive survey of (32)

social workers working in school social service offices in Fayoum governorate. ; Regarding the answer to the first question; Obstacles to the social worker's commitment to applying the values of professional practice and related to the social worker, as the results of the study confirmed the existence of previous negative experiences of the social worker, the social worker's lack of conviction to adhere to professional values, the social worker's dissatisfaction with his professional work, as for the obstacles of the social worker's commitment to applying the values of practice The professional and related function of the institution? Where the results of the study confirmed the existence of shortcomings in the capabilities of the institution, and the complexity of the admission policy and conditions for assistance. As for the third question; Obstacles to the social worker's commitment to applying the values of professional practice and related to environmental and societal conditions, the client? The results of the study confirmed the lack of awareness of the problems and their effects, the lack of an atmosphere of solidarity and social solidarity, and the absence of an environment that encourages additional social work and volunteering.

أولًا: مشكلة الدراسة:

تعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن الإنسانية فى المجتمع المعاصر،حيث ظهرت نتيجة تعقد الحياة وإزدياد مشكلاتها نتيجة دخول عصر التصنيع وتكنولوجيا المعلومات وما صاحبها من سلبيات أثرت على حياة الإنسان لذا كان المجتمع فى حاجة إلى مهنة تساعدة على التكيف مع هذة المتغيرات ومحاولة التغلب على المشكلات المصاحبة لها أو التخفيف من حدتها، وقد ساهمت الخدمة الأجتماعية فى العديد من المجالات الأساسية والحيوية .

والإعداد الجيد للأخصائى الاجتماعى كأحد مقومات المهنة يعد أمراً أساسياً وضرورياً حتى يكون مستعداً لمواجه العقبات التى تظهر علية أثناء الممارسة المهنية وبالتالى تستطيع المهنة تحقيق دورها وفاعليتها فى المجتمع .

وهناك العديد من المعوقات التى تعيق الأخصائى الاجتماعى عن أداء دورة والالتزام بممارسة القيم المهنية، مما يحتم علية أن يكون فى دراسة مستمرة فى إطار المتغيرات المختلفة ووفقاً لمتطلبات الممارسة ولا يقتصر ذلك على سنوات الدراسة فقط ،حيث أن التغيرات التى تستجد فى الممارسة الفعلية تستلزم مواكبة تلك المستجدات لمواجهتها، وذلك بهدف فهم التغيير المتوقع على تلك المتغيرات ويتجنب الكثير من المعوقات التى من شأنها أن تعيقة عن تحقيق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية .

وعلى ذلك فإن الأخصائيين الاجتماعيين لابد أن يملكون كممارسين ومهنيون القاعدة العلمية والمعرفية وأيضا يكون لديهم القدرة على تطبيق هذه القيم بمهارة وخبرة تؤهلهم للقيام بمتطلبات مهنتهم لتحقيق أهداف المهنة في مساعدة كل من يحتاج إليهم من العملاء في كافة المجالات وبذل الجهد لمساعدتهم وتمكنهم من حقوقهم والمدافعة عنهم وتنمية قدراتهم واستغلال إمكاناتهم ويمكنهم بذلك القيام بالعديد من الأدوار المهنية المختلفة سواء كانت علاجية أو وقائية أو إنمائية للتخفيف من مشكلات عملائهم وإشباع احتياجاتهم. (بسيونى،2000،ص28)

ويعد الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين لطريقة خدمة الفرد على العكس من غيرهم من ممارسى مهن المساعدة الإنسانية الأخرى من حيث عدم اعتمادهم فى تحقيق عائد ممارستهم المهنية على أى نوع من الأدوات والأجهزة المحسوسة، بل يعتمدون فى ذلك على مجموعة من المعارف والقيم والمهارات، ويمثل البناء المهارى للممارسة بما يتضمنه من مهارات وأساليب العنصر الرئيسى فى ديناميات تفعيل عائد الممارسة المهنية مع الحالات الفردية.

كما أن مؤسسات الممارسة المهنية لها دور رئيسى فى العناية بالجانب القيمى للمهنة، إذ تقوم المؤسسات بمتابعة موظفيها من المهنيين للتأكد من إلتزامهم وتطبيقهم لأخلاقيات المهنة وكذلك حثهم وتشجيعهم على الأهتمام بذلك الجانب ، فلابد أن تتحمل مؤسسات الممارسة فى الخدمة الاجتماعية مسؤوليتها تجاه حقوق العملاء وصيانة كرامتهم ،والمحافظة على خصوصياتهم وأسرارهم . (السيد،2017،ص23)

وترتكز ممارسة الخدمة الاجتماعية على نسيج من القيم، تلك القيم التى تميز المهنة عن غيرها من المهن، وتوجه الممارسين أثناء قيامهم بأدوارهم ويعملون فى إطارها، حيث يعمل الأخصائيون الاجتماعيون على أحداث نوعاً من التوازن بين قيم المجتمع وقيم العملاء (حمزة، 2006، ص19)

وتهدف دراسة (frunza, 2017) إلى تحديد القيم الأخلاقية التى يعتمدوا عليها الأخصائيين الاجتماعيين أثناء الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وتهدف إلى تحليل البيانات النوعية التى تم الحصول عليها أثناء المقابلات الفردية والجماعية مع الأخصائيين الاجتماعيين ويتم ذلك من خلال إنشاء نموذج نظرى للخدمة الاجتماعية يتمحور حول القيم الأخلاقية.

وتعمل قيم الممارسة المهنية على توجيه وتنظيم سلوك الأخصائيين الاجتماعيين، باعتبارها ليست أشياء يرغبها الأخصائى الاجتماعى ولكنها بمثابة مبادئ واتجاه سيكولوجى، يشكل مواقفة من الموضوعات المختلفة خاصة وأن القيم لا تتغير عفوياً أو فجائياً ، وإنما يتوفر لها قدر من الثبات النسبى من حيث النوعية والأهمية فقيم الأخصائى الاجتماعى تعد نتاج تفاعل ممتد بينة وبين الإطار الحضارى والاجتماعى والتاريخى لبيئته من ناحية وإعداده كأخصائى اجتماعى والتزامه المهنى من ناحية أخرى.(على،2003،ص85)

ونظراً لأهمية قيم الممارسة المهنية وضرورة الألتزام بها فإن الأمر يتطلب توجية اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين بهذة القيم مع توضيح تأثيراتها الإيجابية والسلبية فى حالة عدم الالتزام بها على فعالية الممارسة المهنية بشكل عام .(أحمد،2004،ص34)

وهذا ما أشارت إلية دراسة (Waston, 2019) وقد أكدت على الصراع الذى يحدث للأخصائيين الاجتماعيين أثناء الممارسة بين القيم المهنية والشخصية، والأخلاقية وأن مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة محملة بالقيم والأخلاق التى تم وضعها من خلال الهيئة المهنية أو الجمعية للأخصائيين الاجتماعيين (رابطة الأخصائيين الاجتماعيين نيوزلندا).

وتهدف دراسة (Gallina, 2010) إلى التعرف على الصراعات والنزاعات الأخلاقية التى تحدث فى سياق بيئة الأخصائى الاجتماعى أثناء الممارسة والصراع الأخلاقى وانعكاسه على المهنة، وتركز هذه الدراسة على ضرورة اتخاذ القرارات المهنية وضرورة الالتزام المهنى من خلال المدونة الأخلاقية للأخصائيين الاجتماعيين، والتى تنص على ضرورة الالتزام والاجتماع على تنفيذ احتياجات العميل وحضور القوى البيئة التى تساهم فى حل مشاكلهم، ويتطلب ذلك من الأخصائيين الاجتماعيين وضع خدمة العملاء فوق المصلحة الذاتية.

لذا فإن تعامل مهنة الخدمة الاجتماعية مع طالب المساعدة ليس تعاملاً مزاجياً بل أنه تعامل قيمى حيث أن القيم يمكن أن توضع عليها جملة من المعايير التى تمكن الأفراد من الاختيار بإرادة وهذا الاختيار الذى يبنى الثقة فى عملاء المهنة وهذه الحقيقة تم التأكيد عليها فى العديد من المؤتمرات والندوات المتخصصة، فلم يكن قيام المهنة ولذلك وضعت الجمعية الدولية ميثاقاً أخلاقياً وإنسانياً وهذه المهنة أمانة تتطلب أن يتصف الممارسون لها بالاستقامة والإيمان بالفروق الفردية بين الناس والتعامل بمنطلقات إنسانية مع العملاء. (أحمد، 2008، ص67909).

وفى ضوء ذلك تعتبر قيم الممارسة فى الخدمة الاجتماعية التزام مهنى يتم تضمينه وغرسه وتطويره فى وجدان وروح ممارسى الخدمة الاجتماعية فلا مجال للخروج عن مضمونة ولا عن محتوياته لذا فقد أكدت جميع الدساتير الأخلاقية لهذه المهنة على أهمية القيم المهنية التى يفترض على الممارس التقيد والالتزام بها أثناء الممارسة المهنية لأنها بمثابة التزام للأخصائى الاجتماعى نحو العملاء والمستفيدين أثناء الممارسة المهنية (سيد، 2017، ص20).

وقد أشارت دراسة روتلر (Rottler, 1994) بضرورة تدريس أخلاقيات وآداب الممارسة المهنية ضمن مقررات برامج تعليم الخدمة الاجتماعية وذلك للحد من الانتهاكات القانونية لطالب المساعدة وللوقاية من الأخطاء المهنية التى تحدث أثناء تقديم عملية المساعدة

وفى نواحى كثيرة تكون القيم هى الوسيلة التى نعرف بها أنفسنا، وعلاوة على ذلك فالقيم هى انعكاس لثقافتنا وتراثنا الفريد، والقيم هى جزء لا يتجزأ من حياتنا، وبالنظر إلى أهمية القيم بالنسبة لكل من الفرد والمجتمع، فإنها تستحق اهتماما بحثياً أكبر مما تلقته حتى الآن، وخصوصاً فى مجال الخدمة الاجتماعية. (Rmiller, 2016, p50)

وكل ذلك يتطلب ضرورة إعداد الأخصائيين الاجتماعيين لمواجهة المحاولات التى تستهدف تقويض القيم التقليدية للمهنة وخاصة الالتزام تجاه الأفراد الضعفاء والأكثر عرضة للخطر، مع توقع ظهور مشاكل أخلاقية قد لا تبدو قريبة الحدوث فى الوقت الراهن ولكن قد تظهر فى

المستقبل نتيجة للتغيرات الاجتماعية مما يتطلب فهم واعى بقيم المهنة ومسايراتها لتلك التغيرات (Reamer, 1998, p22).

وتوصلت نتائج دراسة(القرنى،2010) ، وعلى الرغم من أن الممارس المهنى يعتبر جزءاً من عملية المساعدة ويمثل قيماً أخلاقيا تعبر عن اتجاهاته الشخصية إلا أن الموضوعية الممارسة المهنية تفرض عليه الالتزام بالقيم الأخلاقية خاصة على العملاء أثناء تقديم الخدمات الاجتماعية، وتشير نتائج هذه الدراسة إلى أن إدراك ممارسى الخدمة الاجتماعية للقيم الأخلاقية التى تضمنها الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية أقل من المتوسط، وهذا انعكس على مدى الالتزام بالتطبيق فى مجال الممارسة المهنية.

كذلك لابد أن يعي الأخصائيون الاجتماعيون أن الصفة المهنية للخدمة الاجتماعية لا يمكن أن تتحقق بدون التزامهم بمقومات مهنه الخدمة الاجتماعية والتي تتحدد في قيم وأخلاقيات المهنة ومبادئها والمعارف والأساليب الفنية ومناخ الممارسة داخل المؤسسة.

وأشارت دراسة (عبدالله،2006) إلى وجود التباين فى درجة التزام الممارسين الاجتماعيين بالمبادئ الأخلاقية، المرتبطة بالممارسة المهنية، حيث إن 3, 68% من عينة الدراسة يرون أن التزام الممارسين المهنيين بالمسؤوليات الأخلاقية المرتبطة بالممارسة متوسطة، فى حين أن من يرون الالتزام قوياً 7, 17% ومن يرونه ضعيفاً 14%، وأشارت أيضا إلى عدم وجود آليات موضوعية لتقييم أداء الأخصائيين ‘فضلاً عن ضعف الإعداد المهنى لطلاب الخدمة الاجتماعية وخاصة فيما يتعلق بقيم وأخلاقيات المهنة، وخلصت الدراسة إلى اقتراح وحدة تدريبية لتعليم أخلاقيات ومسؤوليات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وزيادة التنظيم والتقدير القيمى لدى طلاب الخدمة الاجتماعية.

ويمكن القول إيضاً أن القيم والأخلاقيات فى الخدمة الاجتماعية ليست واضحة ، مما أدى إلى وجود العديد من المعيقات والصراعات سواء إتجاه العملاء أو المؤسسة أو الوظيفة (Difranks, 2005, p32)

وقد أستهدفت دراسة (الصاوى، 1991) التعرف على معوقات عمل الأخصائى الاجتماعى المدرسى فى جمهورية مصر العربية، حيث أكدت على مجموعة من النتائج وهى أن دور الأخصائى الاجتماعى ليس واضحاً فى ذهن بعض الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم، أن دور الأخصائى الاجتماعى ليس واضحاً بالنسبة لمدير المدرسة والمعلمين، إن إدارة المدرسة لا

تتعاون مع مع الأخصائيين الاجتماعيين ، وإن الأخصائيين الاجتماعيين يقومون بأعباء تدريسية دون مقابل .

واستهدفت دراسة (درويش،2009) إلى التعرف على المعوقات التى تحول دون قيام الأخصائى الاجتماعى بدورة المهنى فى المدرسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها إن الإدارة المدرسية تكلف الأخصائيين الاجتماعيين بأعمال إدارية بعيدة عن دورهم المهنى، كما أن الشك ما زال يساور الأدارة بأهمية دور الأخصائى الاجتماعى، إضافة إلى عدم توفر مكتب مستقل للأخصائى الاجتماعى فى المدرسة، وعدم تعاون أولياء أمور الطلبة معة ويرفضون تدخله فى شؤون أبنائهم .

وقد استهدفت دراسة (أبوالنصر2019) توضيح أهمية القيم والأخلاقيات المهنية فى الخدمة الاجتماعية وخاصة فى ممارسة هذه المهنة، وكذلك التأكيد على عنصر القيم والأخلاق عند التعامل مع الزملاء والرؤساء والعملاء والمؤسسات والمجتمع ككل، بما يساهم فى خلق مناخ عمل صحى وثقافة مهنية موجبة، تساهم بدورها فى قلة التفاعل السلبى وانخفاض عدد المشكلات وتقليل معدلات المخاطر بين الأطراف السابقة.

ومن العرض السابق، وانطلاقًا من أهمية الدراسة يمكن القول إن إلتزام الاخصائى الاجتماعى بقيم الممارسة المهنية يعتبر بمثابة أساس لحماية العملاء الذين يتعاملون مع الأخصائى الاجتماعى من الاستغلال أو سوء التصرف، كما أن الالتزام بها عامل من عوامل زيادة ثقة العملاء فى الأخصائى الاجتماعى وزيادة كفاءته فى القيام بدورة على أساس علاقة مهنية بعيدة عن التحيز.

كذلك لابد أن يعي الأخصائيون الاجتماعيون أن الصفة المهنية للخدمة الاجتماعية لا يمكن أن تتحقق بدون التزامهم بمقومات مهنه الخدمة الاجتماعية والتي تتحدد في قيم وأخلاقيات المهنة ومبادئها والمعارف والأساليب الفنية ومناخ الممارسة داخل المؤسسة، لذا تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في تحديد المعوقات التي تواجه الأخصائى الاجتماعى فى تطبيق قيم الممارسة المهنية .

ثانيًا: مفاهيم الدراسة:

1- مفهوم المعوقات:

يقصد بالمعوقات من منظور الخدمة الاجتماعية، هى العوامل التى تؤدى إلى الإنحراف عن النموذج المثالى للتنمية وتحول دون تحقيق الأهداف التى يسعى إليها . (أبن منظور،1922،ص73)

ويشير مفهوم المعوقات إلى مدى توفر الإمكانات المادية والبشرية والتنظيمية التى تؤثر فى طبيعة ممارسة الأخصائى الاجتماعى لدورة سواء داخل المؤسسة التعليمية أو فى طبيعة ممارسة الأخصائى الاجتماعى لدورة سواء دخل المؤسسة أو البيئة المحيطة بها. (على،2003،ص55)

كما تعرف بأنها عبارة عن أى موقف جديد لا يكون لدى الكائن الحى استجابة توافقية مباشرة تناسبة .

وهناك تعريف أخر يرى أن المعوقات عبارة عن تفكك وإضطراب لوحدات النسق نتيجة لعدم قدرته على تأدية وظيفته بسبب سوء التنظيم والأضطرابات التى تحدث داخلة. (عبدالحارس، 2001،ص166)

ويمكن تعريف المعوقات بأنها المفارقات بين الظروف الواقعة والمسئوليات الاجتماعية المنشودة أو المرغوبة وهى إضطراب وتعطيل فى النظم الاجتماعية وتحول دون قيام الأفراد بأدوارهم . (محمد،1994، ص43)

ويمكن تعريف المعوقات إجرائياً فى هذة الدراسة:

أ-تحول دون قيام الأخصائى الاجتماعي بأدواره الوظيفية والمهنية المطلوبة منة.

ب-تؤثر على كفاءة الاخصائى الاجتماعى فى القيام بأعماله المهنية .

ج- قد تتمثل فى قلة الإمكانات المادية والبشرية والتى تؤثر على قدرته على ممارسة عمله المهنى بالصورة المطلوبة .

2-مفهوم قيم ممارسة الخدمة الاجتماعية :

تعرف القيم (لغوياً): أن كلمة قيمة فى اللغة العربية مشتقة من القيام وهو نقيض الجلوس قام يقوم، قوماً، وقواماً، وقامة، والقيام (ابن منظور، 2003، ص513).

وتعرف القيم اصطلاحا: نظراً لأن مصطلح القيم يدخل فى كثير من المجالات، فقد تنوعت المعانى الاصطلاحية له بحسب المجال الذى يدرسه، فمصطلح القيم يستخدم فى العديد من العلوم والمجالات المختلفة سواء كان (علم النفس، الفلسفة، والاقتصاد، والرياضيات، وعلم الاجتماع)، ويختلف تعريف القيم باختلاف المجالات السابقة، فالقيم التى تستخدم فى حياتنا اليومية، يتجه تفكيرنا نحو القيم الإنسانية والأخلاقية والمبادئ، وهو ما فسرته الفلسفة بتعبير أن القيم هى جزء من الأخلاق وغايات يسعى إليها الإنسان تكون جديرة بالرغبة سواء كانت هذه الغايات تطلب ذاتياً أو لغايات بعيدة داخل الإنسان.

ويمكن تحديد ثلاث مجموعات من القيم المعقدة في أدبيات الخدمة الاجتماعية الحالية وهى الآتى:

1- احترام كرامة وقيمة الإنسان: الالتزام باحترام كل إنسان كفرد، ومعاملة جميع الناس على قدم المساواة واحترام وتعزيز حقوق الإنسان للأفراد والجماعات في تقرير المصير (خاصة مستخدمي الخدمات الاجتماعية).

2- تعزيز الرفاهية الاجتماعية: أى الالتزام بجلب الفوائد لمستخدمي الخدمة والمجتمع بشكل عام، وذلك مع الموازنة بين الفوائد ومخاطر الضرر.

3- تعزيز العدالة الاجتماعية: الالتزام بإزالة التفاوتات الضارة بين الناس والجماعات وتعزيز التوزيع العادل للسلع والخدمات بين الناس والجماعات.

ويقصد بقيم الخدمة الاجتماعية تلك المعايير والمعتقدات المستمرة من المثل العليا الدينية والإنسانية والمجتمعية والتى يكتسبها الأخصائيون الاجتماعيون ويلتزمون بها فى العمل مع الناس لتحقيق الأهداف المهنية. (أبو المعاطى، 2002، ص136)

هذا وقد حددت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين القيم الأساسية للخدمة الاجتماعية فى القيم الآتية:

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

ب- المسئولية المتبادلة بين الأفراد تجاه بعضهم البعض.

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

د- مسئولية المجتمع فى دعم قدرات الإنسان، ومنحة فرص المشاركة الفعالة فى المجتمع.

هـ- المجتمع مسئول عن إزالة العقبات التى تحول دون تحقيق الإنسان لذاته. (سرحان، ص187، 2006)

وتشير القيم المهنية: إلى المعتقدات الأساسية للمهنة، إلى المثل العليا التي تعكس أصول المجال والسمات المميزة للممارسة المعاصرة، عندما تعبر المهنة عن قيمها، فإنها تحدد نفسها وتساعد أولئك الذين قد ينضمون إلى المهنة في تقرير ما إذا كان المجال مناسبًا لهم، وتشكل القيم المهنية أيضًا أساس المعايير لتوجيه سلوك الأشخاص داخل المهنة، وقد تم تحديد ست قيم أساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية: الخدمة، والعدالة الاجتماعية، وكرامة وقيمة الفرد، وأهمية العلاقات الإنسانية، والنزاهة، والكفاءة. (WWhite, 2008, p44)

كما تعرف القيم المهنية على أنها عادات ومستويات سلوكية ومبادئ تعتبر مرغوبة من نقابة أو جماعة من الناس (السكرى، 2000، ص285).

والقيم المهنية التى يطلق عليها بعض الدارسين قيم العمل فهى، مجموعة من المبادئ والمعتقدات والاتجاهات تتطلبها طبيعة المهنة، والمتفق عليها من قبل العاملين بها لتحديد أو تعيين السلوك، الذى تقتضيه مسئوليات وأدوار المهنة ذاتها. (خيرى، 2008،)

كما عرفت أيضا على إنها قوة دافعة للعمل وأدائه على خير وجه وفى أحسن صوره وبذل كل جهد ووقت لإنجازه.

كما يقصد بالقيم المهنية فى الخدمة الاجتماعية: هى مجموعة المعتقدات والمعايير التى يكتسبها الأخصائيون الاجتماعيون وتعتبر موجهاً لتحقيق أهداف الممارسة المهنية تجاه كل العملاء، والزملاء، والمؤسسة، ومهنة الخدمة الاجتماعية، والمجتمع ككل. (البريثن، 2008، ص33)

وتعرف القيم المهنية إجرائياً على النحو التالى:

1- هى مجموعة من القيم والمبادئ تعتبر أساساً لسلوك الأخصائى الاجتماعى.

2- هذه المبادئ نابعة من فلسفة المهنة، وتعتبر موجهاً لكافة سلوكيات الأخصائى الاجتماعى فى العمل مع الأفراد بالمجال المدرسى.

3- المصدر الأساسى لاكتساب تلك المعايير الأخلاقية هو الإعداد النظرى للأخصائى الاجتماعى خلال سنوات الدراسة المختلفة.

4- على كل أخصائى اجتماعى التعهد بالالتزام بتلك المعايير الأخلاقية فى ممارسته مستنداً على ذلك بنود الميثاق الأخلاقى.

5- هى نتاج خبرات وممارسات الأخصائيين الاجتماعيين أثناء تفاعلاتهم مع متطلبات العمل المهنى.

6- تعمل القيم المهنية على ضبط سلوك الأخصائيين الاجتماعيين مما يزيد من فاعلية المهنة.

7- هذه القيم تحكم وتنظم تصرفات وسلوك الأخصائيون الاجتماعيون تجاه عملائهم، زملائهم فى العمل، مؤسساتهم الاجتماعية، مهنتهم وتجاه المجتمع.

3- مفهوم الممارسة المهنية:

تعرف الممارسة (لغوياً) بأنها المزاولة أو التدريب على عمل مفيد .

وتعرف الممارسة أيضاً بأنها استخدام المعلومات والتدريب والمهارات المهنية وقيم وأخلاقيات وطرق الخدمة الاجتماعية المهنية بقصد تقديم الخدمات الاجتماعية للعملاء (السكرى،2000، ص410).

الممارسة المهنية اصطلاحا: هى مجموعه من الوسائل والأساليب والمهارات القائمة على مجموعة من المعارف المتنوعة المستمدة من التراث النظرى للخدمة الاجتماعية ويتم تنفيذها بواسطة أخصائيين اجتماعيين

كما تعرف بأنها التطبيق العلمي للافتراضات النظرية وهي طريقة لاختبار صحة أو خطأ تلك الافتراضات، بمعني أن الممارسة هي المقياس السليم لما هو ممكن ولما هو مستحيل (بدوى، 1987، ص323).

وتعرف أيضاً بأنها مجموعة الجهود المهنية التي تترجم في أنشطة مقننه موجهة لتحقيق أهداف تحكمها الأخلاقيات والقيم ومهارات الممارسة التي يتم اكتسابها من خلال العمل بطرق الخدمة الاجتماعية.

والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية هي الأدوار المهنية التي يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون كتطبيق عملي للمعارف النظرية لاختبار مدى صحتها، باعتبارها مقياساً واقعاً ومناسباً لصحة المعارف النظرية أو التوصل إلى أخرى جديدة لتحقيق أهداف الممارسة المهنية المحددة سلفاً (السروجى، 2008، ص55).

وتعرف الممارسة المهنية أيضا بأنها تلك الجهود التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية في ضوء قاعدة معرفية ووفق المبادئ والقيم المهنية باستخدام مهارات ونماذج وأساليب الممارسة المهنية (Barker, 1998, P159)

ويتحرك العمل المهني أو الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد من خلال عناصر أساسية، لكل عنصر من هذه العناصر أبعاده الأساسية ومنطلقاته وحدوده في العمل وترتبط هذه الحدود بالأبعاد الأساسية للمجتمع، وعلي ذلك تتحدد عناصر الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد فيما يلي:

1- المؤسسة الاجتماعية. 2-الأخصائى الاجتماعى 3- العميل

4- المشكلة. 5-عملية المساعدة

ومن خلال مما سبق يمكن عرض مفهوم إجرائى للممارسة المهنية وهو:

1-الجهود المهنية والعملية التى يقوم بها الأخصائى الاجتماعى الممارس لطريقة خدمة الفرد.

2-تعد توظيف المعارف والاتجاهات والنظريات المختلفة.

3-شكل من أشكال التدخل المهنى للعمل مع الحالات الفردية ويلزمه توافر بعض المتطلبات.

4-الجهود المهنية والعملية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي الممارس لطريقة خدمة الفرد.

5-تعتمد على مجموعة من المعارف والمبادئ والقيم والمهارات المرتبطة بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد بصفة خاصة.

6-كما تعتمد على مجموعة من القيم المهنية مثل (العلاقة المهنية، التقبل، السرية، حق تقرير المصير).

ثالثًا: أهداف الدراسة:

يتحدد الهدف الرئيسي للدراسة فيما يلي:

- تحديد المعوقات التى تواجه الأخصائى الاجتماعى بتطبيق قيم الممارسة المهنية فى العمل مع الحالات الفردية؟

ويتحقق هذا الهدف من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1- تحديد المعوقات التى تواجه الأخصائى الاجتماعى بتطبيق قيم الممارسة المهنية المرتبطة بالأخصائى الاجتماعى .

2- تحديد المعوقات التى تواجه الأخصائى الاجتماعى بتطبيق قيم الممارسة المهنية المرتبطة بوظيفة المؤسسة

3- تحديد المعوقات التى تواجه الأخصائى الاجتماعى بتطبيق قيم الممارسة المهنية المرتبطة بالظروف البيئية .

4- تحديد المعوقات التى تواجه الأخصائى الاجتماعى بتطبيق قيم الممارسة المهنية والمرتبطة بشخصية العميل .

2- المنهج المستخدم:

هو منهج المسح الاجتماعى باعتباره من أهم المناهج فى البحوث التقويمية والأكثر ملائمة لهذه الدراسة.

وسوف تستخدم الدارسة، المسح الاجتماعى الشامل لكل الأخصائيين الاجتماعين العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية فى محافظة الفيوم .

3- أدوات الدراسة:

- استبيان مطبق على جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية .

سادساً : مجالات الدراسة

1) المجال البشرى:

-جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية بمحافظة الفيوم وعددهم (32) مفردة.

2) المجال المكانى :

-يتمثل المجال المكانى فى جميع مكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية بمحافظة الفيوم.

جدول رقم (1)

بيان بأعداد مكاتب الخدمة الاجتماعية على مستوى محافظة الفيوم

المؤسسة	عدد الأخصائيين الاجتماعيين
مكتب الخدمة الاجتماعية بالمديرية ويخدم الإدارات (طامية، يوسف الصديق، ابشواى)	7
مكتب الخدمة الاجتماعية إدارة غرب	7
مكتب الخدمة الاجتماعية إدارة شرق	8
مكتب الخدمة الاجتماعية إدارة إطسا	5
مكتب الخدمة الاجتماعية إدارة سنورس	5
الإجمالى	**32**

3) المجال الزمنى: وهى فترة جمع البيانات من الميدان 2021/12/15م حتى 2022/2/15م.

سابعًا: نتائج الدراسة:

أ- توزيع عينة الدراسة وفقًا لمتغيرات الدراسة:

1-من حيث النوع:

جدول (2)

توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين تبعاً لمتغير النوع

النوع	ك	%
ذكر	17	53.13
أنثي	15	46.88
الإجمالى	**32**	**100**

يتضح من الجدول السابق أن توزيع أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعين وفقاً لمتغير النوع, حيث يتبين أن (17) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (53.13%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من الذكور، فى حين من الإناث عددهم (15) بنسبة (46.88 %).

جدول (3)

توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين تبعاً لمتغير السن

السن	ك	%
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	4	12.50
من 40سنة إلى أقل من50 سنة	18	56.25
50 سنة فأكثر	10	31.25
الإجمالى	**32**	**100**

يتضح من الجدول السابق أن توزيع أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لمتغير السن, حيث يتبين أن عدد (4) فى من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة بنسبة (12.50%)، وعدد (18) فى من 40سنة إلى أقل من50 سنة بنسبة (56.25%)، وعدد (10) فى 50 سنة فأكثر بنسبة (31.25%).

جدول (4)

توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	ك	%
متزوج	31	96.88
مطلق	1	3.13
الإجمالى	**32**	**100**

يتضح من الجدول السابق أن توزيع أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية, حيث يتبين أن (31) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (96.88%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من متزوج، وعدد (1) فى مطلق بنسبة (3.13%).

جدول (5)

توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين تبعاً لمتغير محل الإقامة

محل الإقامة	ك	%
مدينة	27	84.38
قرية	5	15.63
الإجمالى	**32**	**100**

يتضح من الجدول السابق أن توزيع أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين وفقاً لمتغير محل الإقامة, حيث يتبين أن (27) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (84.38%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من مدينة، وعدد (5) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (15.63%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من قرية.

جدول (6)

توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين تبعاً لمتغير المؤهل الدراسى

المؤهل الدراسى	ك	%
بكالوريوس خدمة اجتماعية	23	71.88
دبلوم فى الخدمة الاجتماعية	6	18.75
ماجستير فى الخدمة الاجتماعية	1	3.13
دكتوراه فى الخدمة الاجتماعية	2	6.25
الإجمالى	**32**	**100**

يتضح من الجدول السابق أن توزيع أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين وفقاً لمتغير المؤهل الدراسى, حيث يتبين أن (23) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (71.88%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من المؤهل الدراسى (بكالوريوس خدمة اجتماعية)، وعدد (6) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (18.75%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من المؤهل الدراسى (دبلوم فى الخدمة الاجتماعية)، وعدد (1) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (3.13%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من المؤهل الدراسى (ماجستير فى الخدمة الاجتماعية)، وعدد (2) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (6.25%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من المؤهل الدراسى (دكتوراه فى الخدمة الاجتماعية).

جدول (7)

توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين تبعاً لمتغير الوظيفة

الوظيفة	ك	%
أخصائى مكتب الخدمة الاجتماعية المدرسية	26	81.25
مسئول مكتب الخدمة الاجتماعية المدرسية	2	6.25
موجة عام التربية الاجتماعية	1	3.13
وكيل مكتب الخدمة الاجتماعية المدرسية	1	3.13
رئيس مكتب الخدمة الاجتماعية المدرسية	2	6.25
الإجمالى	**32**	**100**

يتضح من الجدول السابق أن توزيع أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين وفقاً لمتغير الوظيفة, حيث يتبين أن (26) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (81.25%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من الوظيفة (أخصائى مكتب الخدمة الاجتماعية المدرسية)، وعدد (2) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (6.25%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من الوظيفة (مسئول مكتب الخدمة الاجتماعية المدرسية)، وعدد (1) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (3.13%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من الوظيفة (موجة عام التربية الاجتماعية)، وعدد (1) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (3.13%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من الوظيفة (وكيل مكتب الخدمة الاجتماعية المدرسية)، وعدد (2) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (6.25%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من الوظيفة (رئيس مكتب الخدمة الاجتماعية المدرسية).

جدول (8)

توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين تبعاً لمتغير نوع العمل

نوع العمل	ك	%
فني	24	75.00
إدارى	2	6.25
إشرافي	6	18.75
الإجمالى	**32**	**100**

توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين تبعاً لمتغير نوع العمل يتضح من الجدول السابق والشكل السابق أن توزيع أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين وفقاً لمتغير نوع العمل, حيث يتبين أن (24) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (75.00%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من (فني)، وعدد (17) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (53.13%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من (إدارى)، وعدد (6) من أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين بنسبة (18.75%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين من (إشرافي).

ب:نتائج الدراسة المرتبطة بالتساؤل الرئيسى: ما المعوقات التى تواجه الاخصائى فى تطبيق قيم الممارسة مع الحالات الفردية ؟

جدول (9)

يوضح استجابات عينة الدراسة حول الظروف المرتبطة بالأخصائى الاجتماعى

م	العبارة	التكرار	القوة النسبية (%)	الترتيب
1	**خبرات سلبية سابقة للأخصائى الاجتماعى.**	17	53.13	1
2	**عدم قناعة الأخصائى الاجتماعى بالالتزام بالقيم المهنية.**	12	37.50	2
3	**شخصية الأخصائى مسيطرة لا تعطى للعميل فرص للنمو.**	12	37.50	2
4	**عدم رضا الأخصائى الاجتماعى عن عملة المهنى.**	11	34.38	3

يتضح من الجدول السابق أن من الظروف التى تعوق الالتزام بالقيم فى الممارسة المهنية، ظروف مرتبطة بالأخصائى الاجتماعى، ولقد جاءت العبارات مرتبة كالتالى من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية عينة الدراسة، وفي الترتيب الأول جاءت عبارة " خبرات سلبية سابقة للأخصائى الاجتماعى " بتكرار (17)، وبقوة نسبية (53.13%)، في الترتيب الثاني جاءت عبارة " عدم قناعة الأخصائى الاجتماعى بالالتزام بالقيم المهنية "، وعبارة " شخصية الأخصائى مسيطرة لا تعطى للعميل فرص للنمو. " بتكرار (12)، وبقوة نسبية (37.5%)، وفي الترتيب الثالث جاءت عبارة " عدم رضا الأخصائى الاجتماعى عن عملة المهنى " بتكرار (11)، وبقوة نسبية (34.38%).

جدول (10)

يوضح استجابات عينة الدراسة حول الظروف المرتبطة بالمؤسسة

م	العبارة	التكرار	القوة النسبية (%)	الترتيب
1	**قصور فى إمكانيات المؤسسة.**	16	50.00	1
2	**لا توجد لوائح توضح الواجبات والمسئوليات.**	10	31.25	3
3	**أسلوب التعامل غير المهنى مع العملاء.**	9	28.13	4
4	**تعقد سياسة القبول وشروط المساعدة.**	11	34.38	2

يتضح من الجدول السابق أن من الظروف التى تعوق الالتزام بالقيم فى الممارسة المهنية، ظروف مرتبطة بالمؤسسة، ولقد جاءت العبارات مرتبة كالتالى من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية عينة الدراسة، حيث جاءت في الترتيب الأول جاءت عبارة " قصور فى إمكانيات المؤسسة" بتكرار (16)، وبقوة نسبية (50%)، وفي الترتيب الثاني جاءت عبارة " تعقد سياسة القبول وشروط المساعدة " بتكرار (11)، وبقوة نسبية (34.38%)، وفي الترتيب الثالث جاءت عبارة " لا توجد لوائح توضح الواجبات والمسئوليات " بتكرار (10)، وبقوة نسبية (31.25%)، وفي الترتيب الرابع جاءت عبارة " أسلوب التعامل غير المهنى مع العملاء " بتكرار (9)، وبقوة نسبية (28.13%).

جدول (11)

يوضح استجابات عينة الدراسة حول الظروف البيئية

م	العبارة	التكرار	القوة النسبية (%)	الترتيب
1	**عدم الوعى بطبيعة المشكلات وآثارها.**	18	56.25	1
2	**عدم توافر المؤسسات المتخصصة التى تساهم فى علاج مشكلات العملاء ومساعدتهم.**	12	37.50	3
3	**عدم وجود بيئة تشجع العمل الاجتماعى الإضافى والتطوع.**	7	21.88	4
4	**عدم وجود مناخ يتسم بالتضامن والتكافل الاجتماعى.**	13	40.63	2

يتضح من الجدول السابق أن من الظروف التى تعوق الالتزام بالقيم فى الممارسة المهنية، الظروف البيئية المجتمعية، ولقد جاءت العبارات مرتبة كالتالى من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية عينة الدراسة، وفي الترتيب الأول جاءت عبارة " عدم الوعى بطبيعة المشكلات وآثارها" بتكرار (18)، وبقوة نسبية (56.25%)، وفي الترتيب الثاني جاءت عبارة " عدم وجود مناخ يتسم بالتضامن والتكافل الاجتماعى" بتكرار (13)، وبقوة نسبية (40.63%)، وفي الترتيب الثالث جاءت عبارة " عدم توافر المؤسسات المتخصصة التى تساهم فى علاج مشكلات العملاء ومساعدتهم. " بتكرار (12)، وبقوة نسبية (37.5%)، وفي الترتيب الرابع جاءت عبارة " عدم وجود بيئة تشجع العمل الاجتماعى الإضافى والتطوع " بتكرار (7)، وبقوة نسبية (21.88%).

جدول (12)

يوضح استجابات عينة الدراسة حول ظروف مرتبطة بالعميل

م	العبارة	التكرار	القوة النسبية (%)	الترتيب
1	**العملاء غير أسوياء.**	16	50.00	1
2	**استغلال العميل للمؤسسة.**	9	28.13	4
3	**عدم تعاون العميل مع الأخصائى والمؤسسة.**	11	34.38	3
4	**عدم تقدير عمل الأخصائى الاجتماعى من جانب العميل**	12	37.50	2

يتضح من الجدول السابق أن من الظروف التى تعوق الالتزام بالقيم فى الممارسة المهنية، ظروف مرتبطة بالعميل، ولقد جاءت العبارات مرتبة كالتالى من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية عينة الدراسة، وقد جاءت في الترتيب الأول عبارة " العملاء غير الأسوياء " بتكرار (16)، وبقوة نسبية (50%).

ج- النتائج العامة للدراسة:

1-اتضح من نتائج الدراسة أن من الظروف التى تعوق الاخصائى الاجتماعى على الالتزام بقيم الممارسة المهنية، هى ظروف مرتبطة بالأخصائى الاجتماعى نفسة، وكان من أهمها وجود خبرات سلبية سابقة للأخصائى الاجتماعى ، وعدم قناعة الأخصائى الاجتماعى بالالتزام بالقيم المهنية ، ثم يليها عدم رضا الأخصائى الاجتماعى عن عملة المهنى .

2-ويتضح من نتائج الدراسة إيضاً أن من الظروف التى تعوق الاخصائى الاجتماعى على الالتزام بقيم الممارسة المهنية،هى الظروف المرتبطة بالمؤسسة، و من أهمها قصور فى إمكانيات المؤسسة، وتعقد سياسة القبول وشروط المساعدة، ثم يليها لا توجد لوائح توضح الواجبات والمسئوليات، وأسلوب التعامل غير المهنى مع العملاء.

3-يتضح من نتائج الدراسة أن من الظروف التى تعوق الاخصائى الاجتماعى على الالتزام بقيم الممارسة المهنية، هى الظروف المرتبطة البيئية المجتمعية، ومن أهمها عدم الوعى بطبيعة المشكلات وآثارها، وعدم وجود مناخ يتسم بالتضامن والتكافل الاجتماعى،وعدم توافر المؤسسات المتخصصة التى تساهم فى علاج مشكلات العملاء ومساعدتهم، وعدم وجود بيئة تشجع العمل الاجتماعى الإضافى والتطوع.

4-يتضح من نتائج الدراسة أن من الظروف التى تعوق الأخصائى الاجتماعى الالتزام بقيم الممارسة المهنية،هى الظروف المرتبطة بالعميل، ومن أهمها وجود العملاء غير الأسوياء ،وعدم تقدير عمل الأخصائى الاجتماعى، وعدم تعاون العميل مع الأخصائى ، واستغلال العميل للمؤسسة.

التوصيات فى ضوء النتائج التى توصلت إليها الدراسة:

1- الالتزام بالقيم المهنية لممارسة الخدمة الاجتماعية مرهوناً بمدى إدراك الممارسين لطبيعة القيم وكيفية تطبيقها أثناء تقديم عملية المساعدة، ومن هنا تأتى أهمية إيجاد معايير مقننة يتم من خلالها قبول الملتحقين بأقسام وكليات الخدمة الاجتماعية تتضمن قياس الاستعداد البدنى والنفسى لممارسة الخدمة الاجتماعية.

2- الحفاظ على قيم ومعارف ونظم مهنة الخدمة الاجتماعية والمساهمة فى تدعيمها وتحسينها.

3- تبادل الحصول على المعلومات والخبرات والأفكار مع زملاء المهنة والعاملين بالمهن الأخرى والمتطوعين بغرض تحقيق التطوير والمساندة المشتركة.

4- تضمين البرامج العلمية بكليات وأقسام الخدمة الاجتماعية مقررات منهجية تتناول القيم الأخلاقية أثناء الممارسة المهنية فى التعامل مع طالبى المساعدة يمكن تدريب الملتحقين على تطبيقها أثناء تقديم عملية المساعدة.

5- تتم ممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال الارتكاز على ثلاث هم المعرفة والمهارة والقيم، التى من خلالها يمكن تحقيق المحاسبية فى العمل الاجتماعى، وقياس مدى كفاءة وفاعلية مخرجات عملية المساعدة فى تحقيق الأهداف المرجوة.

6- يجب أن تقدم الخدمات المهنية داخل نطاق الوسط الاجتماعى للمؤسسة والعملاء، وذلك بهدف مساعدة العملاء على تحمل المسئولية عن تصرفاتهم الشخصية، وتقديم العون لكافة العملاء بنفس القدر من الاستعداد، وعندما لا يتيسر تقديم الخدمات المهنية تحت هذه الشروط يجب إخطار العميل بحيث يصبح لدية حرية التصرف

7- ضرورة وجود تنظيمات مهنية تجمع الممارسين الاجتماعيين لتطبيق الرقابة المهنية من خلال المقاييس والاختبارات المهنية والتراخيص المهنية أسهم فى عدم وجود ميثاق أخلاقى وطنى للمهنة يكفل تطور وتنظيم المهنة، ويضمن فاعلية ممارستها، ومن هنا تكون الحاجة ماسة إلى إيجاد مثل هذه التنظيمات ودعمها مادياً ومعنوياً للارتقاء بالعمل الاجتماعى.

8- على المتخصصين فى الخدمة الاجتماعية من الأكاديميين إعطاء قدر من الاهتمام بالجوانب الأخلاقية، خلال العملية التعليمية، بشقيها النظرى والعملى أثناء التدريب الميدانى ولعلهم يدركون بأن مهنة الخدمة الاجتماعية ما زالت فى حاجة إلى تطوير الجانب الأخلاقى.

9- الاهتمام بتنظيم لقاءات علمية تضم بعض الممارسين المهنيين، بحيث توضح النقاط الأخلاقية التى احتوتها المعارف النظرية الحديثة لتصاغ فى صورة مبادئ أو تعليمات تخضع للتحليل والتجريب.

10- ضرورة أن يكون لمؤسسات الممارسة دور رئيس فى العناية بالجانب الأخلاقى للمهنة، إذا تقوم المؤسسات بمتابعة موظفيها من المهنيين للتأكد من التزامهم وتطبيقهم لأخلاقيات المهنة وكذلك حثهم وتشجيعهم على الاهتمام بذلك الجانب، لأبد أن تتحمل مؤسسات الممارسة فى الخدمة الاجتماعية مسؤولياتها تجاه حقوق العملاء وصيانة كرامتهم، والمحافظة على خصوصياتهم وأسرارهم

11- فهم ومراعاة التنوع والاختلاف الاجتماعى مع احترام السلالات والعرقيات والجنسيات والألوان والأعمار والطبقات البشرية، والنوع الجنسى وكذلك المعتقدات السياسية والدينية واحترام العجز العقلى والجسمى للعملاء.

12- مساعدة الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات من أجل الحصول على الخدمات، والسعى لتحقيق العدالة فى تقديم الموارد الاجتماعية والاقتصادية والسياسية بما يضمن العيش الكريم وتحقيق الذات لجميع الأفراد.

13- المساهمة مع الزملاء والطلاب فى برامج التعليم والتدريب والإشراف المهنى فى الخدمة الاجتماعية عملياً وأكاديمياً، نظرياً من خلال التزويد بالمعارف وشرحها.

المراجع العربية:

1. على، ماهر أبو المعاطى(2003): القيم والأخلاقيات المهنية بين عالمية الخدمة الاجتماعية وخصوصية الممارسة، ورقة عمل، المؤتمر العملى السادس عشر، كلية الخدمة الخدمة الاجتماعية،جامعة حلوان .
2. بسيونى،الفاروق إبراهيم(2000):الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من منظور تكاملى، بحث منشور مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ،جامعة حلوان .
3. أحمد، أميرة محمد(2004): الالتزام القيمى للأخصائيين الاجتماعيين وتحقيق الأهداف المؤسسية، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ،جامعة حلوان .
4. عبدالله،خالد عبدالفتاح(2006) :الالتزام بأخلاقيات الممارسة المهنية كمدخل لتحقيق جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، بحث منشور بالمؤتمر العلمى ،التاسع عشر ،كلية الخدمة الاجتماعية،جامعة حلوان، المجلد الاول.
5. القرنى ،محمد مسفر(2010): مدى ادراك والتزام الممارسين الاجتماعيين بالقيم الاخلاقية لممارسة الخدمة الاجتماعية ، بحث منشور ،المؤتمر الدولى الرابع للعلوم الاجتماعية،كلية العلوم الاجتماعية، الكويت 0.
6. الصاوى، أحمد(1991):معوقات عمل الأخصائى الاجتماعى المدرسى فى جمهورية مصر العربية، بحث منشور المؤتمر السادس للإحصاء والحسابات العلمية والبحوث الاجتماعية، دار المريخ، الرياض.
7. درويش،خليل(2009): معوقات الممارسة المهنية للعاملين فى مؤسسات الرعاية الاجتماعية والمدارس فى محافظة العاصمة ، بحث منشور مجلة دراسات العلوم الإنسانية والأجتماعية، المجلد36، 2009
8. السيد،أحمد صلاح الدين(2017): إلتزام الاخصائى الاجتماعى بالقيم المهنية تجاه عنف العميل فى العمل مع الحالات الفردية ، رسالة دكتوراه ،غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم.
9. حمزة،أحمد ابراهيم(2006): المتطلبات المعرفية للأخصائى الاجتماعى المدرسى كمؤشر لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية، بحث منشورمجله دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية،جامعة حلوان،العدد الواحد والعشرون ،الجزء الاول

10. أحمد، نورية عمر(2008):تطور مهنة الخدمة الاجتماعية فى المجتمع الانسانى ،بحث منشور المؤتمر العلمي لدولى الحادى والعشرون ،كلية الخدمة الاجتماعية،جامعة حلوان، المؤتمر الحادي عشر، المجلد الرابع عشر.
11. أبوالنصر،مدحت محمد(2019):القيم والاخلاقيات المهنية فى الخدمة الاجتماعية ،مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية،المعهد العالى للخدمة الاجتماعية،القاهرة،2019.
12. أبن منظور(1992): لسان العرب ،بيروت ،مؤسسة التاريخ العربي.
13. على، ماهر أبو المعاطى(2003): الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرسى ، القاهرة، زهراء الشرق للنشر.
14. عبدالحارس، حمدى(1999): الخدمة الاجتماعية التربوية ، الاسكندرية، المكتب العلمى للنشر والتوزيع.
15. محمد،سميرة كامل محمد(1994): الخدمة الاجتماعية التربوية ،الاسكندرية ،المكتب الجامعى الحديث.
16. البريثن ،عبد العزيز بن عبدالله(2008): نحو تصور لصياغة دستور اخلاقى عربي للخدمة الاجتماعية ، بحث منشور ،مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة حلوان ،العدد24، المجلد الثانى
17. بدوى ،أحمد زكي(1995): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية, بيروت, مكتبة لبنان .
18. السكرى،أحمد شفيق (2000): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات ،الاسكندرية، دارالمعرفة الجامعية
19. السروجى،طلعت مصطفى(2008): الخدمةالاجتماعية"النظرية والممارسة،دار دار الفكر العربى،القاهرة
20. خيرى ، سهير محمد(2008):الالتزام القيمى للأخصائى الاجتماعى وتحسين نوعية حياه الاطفال بلا مأوى ، بحث منشور،المؤتمر العلمى الواحد والعشرون،المجلد العاشر،كلية الخدمة الاجتماعية ،جامعةحلوان

المراجع الاجنبية:

1. Barker.Robert L (1998): The Social Work Dictionary, (U.S.A. N.A.S.W.) Silver Spring I Inc.

2. frunza, Ana(2017): ethical value in social work practice,aqualitative study, gournal of social work values ethics,spring,vol14.
3. WWhite ,Barbar (2008) : Social Work and social welfare, Copyright, John Wiley & Sons, Inc. All rights reservedPrinted.
4. Waston,andrea(2019):Collision;Anopportunity for growth? Maori social works collision of their personail,professional,and cultural and the values and ethical challenges with in this experience, gournal of social values ethics.
5. Gallina,nancy(2010):conflict between professional ethics and practice, gournal of social values ethics,vol 7.
6. Rottler, Renee (1994): teaching Social WorkEthics,Unpublished thesis, University Of Uta.
7. Rmiller,Christina(2016):an online survey of social works values ethics,spring,vol13.