الصعوبات والمعوقات الأخلاقية لتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية

أ.د. طلعت مصطفى السروجى
عميد كلية الخدمة الاجتماعية الأسبق
جامعة حلوان

أ.د. سامية عبدالرحمن همام
رئيس قسم العمل مع الأفراد والأسر كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة حلوان

أولا: مقدمة ضرورية:

إن التطور المتسارع للعالم في جميع المجالات ، والايقاع السريع الذى أحدثته التغيرات العالمية الجديدة نتيجة للعولمه وروافدها نتج عنه حجم هائل من البرامج والمشروعات الاجتماعية مع تباين أنواعها وأهدافها والمستهدفين من عوائدها ،التى تتبناها المؤسسات والمنظمات القومية والمحلية والحكومية والأهلية ، وتراكم هائل من المشاكل البسيطة والمعقده – المركبة– التي تطلبت حلولا مناسبه،من خلال التكيف المنطقي للمنظومه العقلية ، التي تزامنت مع زياده المؤهلات المكتسبة من خلال التجربة والممارسة كحلول آنية، لكن بإختلاف البشر تختلف مستويات هذا النوع من الادراك الملموس للتعامل مع الصعوبات والمعوقات تبعاً لنوع وشكل الاحتكاك الذي تعرض له الفرد، اضافة الى الشخصية التي تتشكل خلال فتره زمنيه متراكمه من خلال منظمات ومؤسسات التنشئة الاجتماعية الأولية والثانوية.

وأضحى المجتمع العالمى وخاصة فى المجتمعات النامية مع تنامى الصعوبات وتعدد المعوقات تجد نفسها أمام كم هائل من الصعوبات والمعوقات الخاصة بالبرامج والمشروعات الاجتماعية التى ترتبط وتتأثر بأى تغيرات قد تطرأ على البيئة والمجتمع وأى تغير فى المجتمع يستتبعه بالضرورة أنواع من الصعوبات والمعوقات قد يكون بعضها جديدا وقد يكون الآخر أكثر تراكما وشدة .

ونظرا لسهولة الاتصال بين المجتمعات التى يسرت بصورة مذهلة ليس فقط فى نقل الثقافات من خلال الميديا ووسائل الاعلام ولكن أيضا نقل البرامج والمشروعات الاجتماعية من خلال التقليد والمحاكاة وتصبح البرامج والمشروعات الاجتماعية خاصة فى الدول النامية ليست وليدة المجتمع ذاته ولكن برامج ومشروعات إجتماعية من مجتمعات وسياقات بيئية أخرى قد تكون سياقاتها غير متوافقة أو مواتية للبيئة والمجتمع مما قد يؤدى لكم هائل من الصعوبات والمعوقات التى تحول دون تحقيق البرنامج أو المشروع لأهدافه حيث رسمت وحددت أهدافه فى سياقات وبيئات أخرى ووفقا لحاجات مجتمعية وبيئية مغايرة مما قد يؤدى لعدم تحقيق البرامج والمشروعات لأهدافها ومن ثم استمراريتها.

إن السرعة كسمة من سمات العصر تدفع حتما لعدم الاعتماد على التجربة والخطأ لتجربة واختبار البرامج والمشروعات الاجتماعية، ولكن يجب أن تكون البرامج والمشروعات الاجتماعية متوافقة مع الحاجات المجتمعية من ناحية وبوتقة لتوليد الابتكار من ناحية أخرى.

إن تكرار التجريب والمحاولة والاختبار مضيعة للوقت وإنفاق للجهد والمال والمجتمعات ليست بحاجة لذلك فى البرامج والمشروعات الاجتماعية التى تعكس الحاجة الضرورية للتخطيط الجيد للبرامج والمشروعات الاجتماعية فى كل العمليات والمراحل التخطيطية وحسن إنتقاء نوعية مثل هذه البرامج التى تتوافق مع حاجات المستهدفين من ناحية والمجتمع بأبعادة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية من ناحية أخرى.

ولذا فان التحديد الدقيق لصعوبات ومعوقات البرامج والمشروعات الاجتماعية يساهم كثيرا فى ضمان نجاح وفعالية مثل هذه البرامج ومن ثم استمراريتها وتحقيق عائداتها والتغذية العكسية المطلوبة ، ومحاولة التغلب على مثل هذه الصعوبات والمعوقات وعدم تكرارها مستقبلا فى أى مرحلة من مراحل تخطيط البرامج والمشروعات الاجتماعية.

إن تكرار نفس صعوبات ومعوقات البرامج والمشروعات الاجتماعية التى تم تنفيذها مؤشرا لعدم تحقيق تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية لأهدافها وتوقعا لعدم تنفيذ وتحقيق البرامج والمشروعات الاجتماعية القائمة لأهدافها وأغراضها.

إن تطوير البرامج والمشروعات الاجتماعية بحاجة ماسة جدا لتحديد صعوباتها ومعوقاتها ومواجهتها بواقعية، لدعم التطوير وتعزيز درجة الثقة الممنوحة لنجاح وفعالية البرامج والمشروعات الاجتماعية ، ومن ثم الارتقاء بمقابلة الحاجات الانسانية المتزايدة.

تعد القيم والأخلاق قضية هامة فى الوقت الراهن الذى تتعدد وتتباين فيه الأخلاقيات والقيم المجتمعية لتباين الثقافات المجتمعية من ناحية وأخلاقيات وقيم ممارسى الخدمة الاجتماعية وأخلاقيات وقيم العملاء المستفيدين وحدة اهتمام الخدمة الاجتماعية، وتحديد الأخلاقيات والقيم التى يجب إلتزام الخدمة الاجتماعية ومتخصصيها فى ممارساتهم المهنية كتوجهات أساسية ودستور يجب الالتزام بها، ومعيارا جوهريا للتفرقة بين المتخصصين وغيرهم.

ولذا يجب الربط الواقعى بوعى وعمق شديدين من خلال عرض حالات لتقرير التقويم للبرامج والمشروعات الاجتماعية التى تعكس أخلاقيات وقيم ممارسة الخدمة الاجتماعية وتستحق التحليل والاستنتاجات فى هذا الحقل الهام، والتأكيد على العلاقة الأكيدة والحاسمة بين معارف وأخلاقيات وقيم الخدمة الاجتماعية وممارساتها المهنية ، حيث لا يمكن حدوث الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية والاسراع بمعدلات ودرجات فعاليتها وتحقيق أهدافها السامية فى غياب المعارف والأخلاقيات والقيم الموجهه للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، وفى ذات الوقت من خلال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع الحالات نسق

الممارسة يمكن استنتاج واشتقاق وتحديد الأخلاقيات والقيم التى تحكم وتسيطر وتوجه الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية .

وتعد الأخلاقيات والقيم من الضروريات الهامة لممارسة المهن التي يصوغها المتخصصون بطريقة نموذجية كدستور أخلاقي Code of Ethics للإلتزام والتقيد به أثناء ممارستهم المهنية والتى توضح المشكلات والمخاطر الأدبية أو الأخلاقية، مثل وجود خلاف بين الرغبة الشخصية للممارس المهني وبين رغبة عميل أو عملاء أو حتى المجتمع، وفطنة الممارس المهنى ، مثل وجود صراع بين رغبتين لدى الممارس المهنى، وواجب الممارس في تقديم الخدمة العامه.

ولقد تضمنت الأعراف والتقاليد الأخلاقية بالمجتمع ، وأكدتها بعض التشريعات والقوانين المنظمة للعمل ، أن يكون لكل مهنة في المجتمع مجموعة من الأخلاقيات والمبادئ التي تحكم قواعد وأساليب العمل بها والشروط والمواصفات التي يجب توافرها في العاملين بها والممارسين لأنشطتها ، خصوصاً تلك المهن التي لها علاقة مباشرة بالإنسان .

ولما كانت الخدمةالاجتماعية في منطلقاتها وأهدافها ، تستند إلى مجموعة المثل والفلسفات والقيم الإنسانية والدينية والأخلاقية ، ويطبق على المستوى العالمي لإشباع الاحتياجات الإنسانية التي تنشأ عن التفاعلات الشخصية والمجتمعية ، إضافة إلى تحقيق التنمية البشرية بجوانبها المختلفة ، بما يدفع المختصين في الخدمةالاجتماعية على اختلاف ميادين الممارسة ، لتقديم الخدمات التي تهدف إلى رخاء الإنسان وتحقيقه لذاته وتطوير وتنظيم استخدام المعارف العلمية المتعلقة بالسلوك الإنساني والمجتمع ، وتنمية الموارد لتلبية الاحتياجات الفردية والجماعية والمجتمعية بما يسهم في تحقيق العدالة الاجتماعية وضمان حقوق الإنسان ، وذلك بالتركيز على تطوير قدرات الفرد الذاتية وتحسين أدائه ، ضمن محيطه الاجتماعي بهدف تحقيق التكيف الأفضل مع ذاته ومع الجماعات والمؤسسات التي يعيش فى إطارها .

ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال حزمة من الأخلاقيات والمبادئ والقواعد التي تمثل في مجموعها ميثاقاً أخلاقياً مهنياً ، ودستوراً تعاهدياً بين المختصين ، يلتزمون وفقاً له بالأساليب الهادفة التي توصل إلى أداء مهني عالٍ يترفع عن الأخطاء والتجاوزات التي تسيء للمهنة أو المشتغلين بها أو بالإنسان الذي هو محور وهدف العمل المهني .

لذا فقد أصبح من الضرورة بمكان أن يكون للأخصائيين الاجتماعيين في مواقع عملهم المختلفة " ميثاق شرف " يكتسب قوته واحترامه من إقرارهم الجماعي له والالتزام بمبادئه وقواعده ، التزاماً أخلاقياً ذاتياً في كافة مناحي الممارسة.

وما يتطلبه من علاقات فردية أو مؤسسية أو مهنية – في إطار من القيم والقواعد الأخلاقية الملزمة لعموم الاجتماعيين بمختلف تخصصاتهم ووظائفهم ويؤمنون بها في قناعاتهم الذاتية ويمتثلون لها في سائر ممارساتهم وعلاقاتهم المهنية ، حتى يصبح هذا الميثاق ملزماً كقانون يحاسب عليه من يخالفه ، من خلال لجان متخصصة تشكل بالجمعيات والروابط الاجتماعية .

وتوجه وتنظم الدساتير الأخلاقية عملية الممارسة المهنية، ويتم بناء سياقها القيمى والأخلاقى من خلال الممارسة المهنية الواقعية، لذا يجب أن تتغير وتتطور من وقت لآخر، وفقاً للتغيرات الثقافية القائمة، وتطور المعارف العلمية ونظريات ونماذج الممارسة المهنية، وتطور مناهج واستراتيجيات وآليات الممارسة المهنية، وكذلك التغير في الأولويات، إنها أكثر مرونة وارتباطا بثالوث المعرفة العلمية والممارسة المهنية والتغيرات فى السياق الاجتماعى،كما أنها قد تكون عامه كالمحافظة على أسرار العملاء وقد تكون أكثر خصوصية لإرتباطها بالسياق الاجتماعى الثقافى.

إن القيم مجموعة من الصفات الأخلاقية، التي تميّز البشرية كصفة من صفات الانسانية، وتنهض وتقوم عليها الحياة الاجتماعية ، ويتمّ التعبير عنها بالأقوال والأفعال والسلوكيات، باعتبارها مجموعة من الأخلاق الفاضلة التى ترتكز عليها التنشئة الاجتماعية في توجيه السلوك الانسانى وتفاعلات الأفراد وتعاملاتهم، وباعتبارها معاييراً وأسسا متفق عليها فى المجتمع ومن ثم تحدد السلوك المقبول وغير المقبول، كما أنها تجعل الإنسان يتصرّف وفقاً لسلوك معين وتمنع الأفراد من القيام بتصرفات لا تتوافق مع القيم الايجابية المقبولة والمتفق عليها، وتتصف بالاستمرارية والمحافظة عليها، لذا فإن القيمة غاية تتبناها الخدمة الاجتماعية، ويصيغها الأخصائيون الاجتماعيون في مبادئ توجه وتطبق أثناء الممارسة المهنية مع المستهدفين من الخدمات والبرامج والمشروعات الاجتماعية "العملاء".

وتعد الأخلاق قيما أو منظومة من القيم، تعرف عليها الإنسان وهي شكل من أشكال الوعي الإنساني كما أنها مجموعة من القيم والمبادئ تحرك الأفراد والشعوب كالعدل والحرية والمساواة وتصبح مرجعية ثقافية وسنداً قانونياً لبناء وصياغة الأنظمة والقوانين، ولذا يقيم

السلوك الإنساني فى ضوء القواعد الأخلاقية التي تضع معايير للسلوك، باعتبارها التزامات وواجبات والأخلاق بذلك مجموعة من المعتقدات، أو المثاليات الموجهة التى تحدد للممارس المهنى مايجب فعله.

والمسؤولية الأخلاقية تتعلق بعلاقة الإنسان بخالقه وبنفسه وبغيره، فهي مسؤولية ذاتية أمام ربه والضمير، وثابتة لا تتغير، وتمارسها قوة ذاتية ووازع داخلى تتعلق بضمير الإنسان الذي هو سلطته الأولى حيث ترتبط الأخلاق بالايمان.

والقيمة هي الأحكام التي يصدرها الفرد سواء استحسان أو استهجان، القبول، الرفض، اللامبالاة، التعاطف، التحامل ، وتتم من خلال احتكام الفرد لمخزون معارفه وخبراته ومكونات الإطار الحضاري الذي يعيش فيه ويكتسب من خلاله هذه الخبرات والمعارف، كما أنها تعبير عن البدائل المتعددة والخيارات المتاحه أمام الانسان، حيث تتميز القيم بخاصية الانتقائية .

ثانيا: ماالمعوقات؟ وما الصعوبات؟:

(١)المعوقات إصطلاحا::

ورد لفظ عائق في المعجم الوسيط بأن العائق عن الشئ عوقا منعه منه وشغله عنه

فالعائق حاجز أو مانع والعائق لغة من العوق وهو الحبس والصرف والتثبيط، والعوق الأمر الشاغل . وعوائق الدهر: الشواغل من أحداثه، والتعوق التثبط، التعويق: التثبيط[١]

وقد يكون العائق ماليا أو ماديا ، أو معنويا أو نفسيا أو اجتماعيا أو ثقافيا ، ويحول بين الأهداف الطموحة والحاجات وقد يكون بعضها مؤسسية أو غير مؤسسية أو هما معا.

والمعوقات بذلك عوامل وظروف تمثل متغيرات تحول دون تحقيق الأهداف والطموحات ، وتمثل العقبات التي تعترض سبيل البرامج والمشروعات ، وتعني بالانجليزية : Impediments أو Obstacles

والمعوقات بذلك كل العوامل والظروف بعضها بنائى والآخر وظيفى وتمثل متغيرات قد تحول دون تحقيق البرنامج أو المشروع لأهدافه المرسومة أوتحقيق الغاية من تقويم البرامج أو المشروعات، باعتباره عملية جمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها لإصدارالحكم وتقديم التغذية الراجعة أو تحقيق أهداف استراتيجية التقويم الواقعى باعتباره خطة عامة تسعى لتحقيق أهداف عملية التقويم.

(٢)الصعوبة اصطلاحا

صُعُوبَةً: اشتدَّ وعَسُر. يقال: صَعُبَ الأمر، وصَعُبَ الرجل، وصَعُبَتِ الدابة.(أَصْعَبَ) الأمرُ: صَعُب. و- الشيء: وجده صعباً.(صَعَّبَهُ): جعله صعباً.(تَصَعَّبَ): صَعُب. و- الأمر: عدَّه صعباً.(اسْتَصْعَبَ) الأمرُ: صَعُب. و- الأمرَ: رآه صعباً.(الصَّعْبُ): العَسِر.. يقال: عقَبَة صَعْبَة: شاقة. وحياة صَعْبَة: شديدة. صِعاب.(الصَّعْبَةُ).[٢] ومهَّد الصعوبات بمعنى ذلَّلَها وعقبة تعنى ما لا يمكن التَّغلُّب عليه

وتعرف بأنها حالة حيرة وقلق تمتلك فكر الانسان وتدفعه الى التأمل والتفكير لإيجاد حل أو جواب للخروج من الحيرة [٣] وتعنى Absurdity و Difficulties

وهى أيضا أية وضعية محيرة حقيقية كانت أم إصطناعية تتطلب حلا فكريا [٤] كما أنها هي حالة ينتج عنها تدني مستمر في المعرفة والقدرات المختلفة والمهارات الضرورية للأداء مقارنة بغيرهم ولا يعود السبب إلى وجود اعاقات أخرى

وترتبط الصعوبة بذلك بالانسان وقدراته وامكاناته سواء العقلية أوغير العقلية كالمهارية والمعرفية الإدراكية والسلوكية وغيرها، ولذلك فان الصعوبة نسبية تختلف من شخص لآخر.

ويشير مفهوم صعوبات الى وجود خلل في واحدة أو أكثر من المعارف والعمليات النفسية الأساسية، والقدرات والمهارات الانسانية، والتي تتضمن فهم واستيعاب الدور والأداء ، والتي قد تظهر في القدرة على الأداء والممارسة بالفاعلية المطلوبة وتحقيق الأهداف المرسومة فى الوقت المحدد بالامكانات المحددة والمقدرة مسبقا،

وقد ترجع الصعوبات للأسباب التالية:

١-العوامل العضوية البيولوجية.

٢- العوامل الوراثية.

٣- خلل وظيفي بسيط في الدماغ.

٤- النضج، كعدم بناء النضج في مجراه الطبيعي حيث يؤثر على الجهاز العصبي المركزي.

٥-الأمراض والعدوى وسوء التغذية، ومشاكل التلوث والبيئة.

ونستنتج بذلك تداخل الصعوبات وتداخل تأثيرها وتباينها من شخص للآخر وهى بذلك نسبية.

وترتبط الصعوبة بعدد من الخصائص أهمها:

-الخصائص المعرفية كصعوبة الفهم والتفكيرونقص الدافعية الفشل فى تقويم المهام الافتقار للتنظيم والتخطيط سوء تقويم القدرات والفشل فى تحقيق المهام

-الخصائص السلوكية مثل نقص الكفاءة الاجتماعية والاتكالية والاعتماد على الآخرين والعدوانية والانسحاب وعدم القدرة على التعامل فى المواقف وصعوبة الالتزام بالقواعد والقوانين.

- الخصائص النفسية (الوجدانية والانفعالية) مثل انخفاض تقدير الذات وضعف الانجاذ والشعور بالاحباط والشعور بالاهمال وانخفاض مستوى الطموح ومشكلات في التوافق.

(٣)الفرق بين الصعوبات والمعوقات:

لايميز الكثيرون بين الصعوبات والمعوقات ويضيف البعض الآخر المشكلات باعتبار أنه يوجد ترادف كبير وتداخل فى المفاهيم، غير أنه يمكن التمييزبين الصعوبات والمعوقات فى الجدول التالى:

جدول يوضح الفرق بين الصعوبات والمعوقات

الصعوبات	المعوقات
ذاتية شخصية	مؤسسية او مجتمعية
ترجع للفرد ذاته	ترجع للمؤسسة أوالبرنامج او المجتمع
واضحة غير متداخلة التأثير	تداخل تأثراتها
خلل فى بعد أو أكثر من جوانب شخصية الفرد	خلل فى البرنامج او المؤسسة او المجتمع بأبعاده المختلفة
تعتمد المواجهة على المورد البشرية تدريب وتطوير أو احلال وتغيير	تعتمد المواجهة على إحداث تغييرات فى المؤسسة أوالبرنامج اوالمجتمع
تعمد المواجهة على التحدى	تعتمد المواجهة على الاصرار
قد تكون حقيقية أو اصطناعية	حقيقية بالفعل
تحتاج للتأمل والتفكير	تحتاج المواجهة للتغيير
تحتاج لوقت أطول فى المواجهة	لاتحتاج لوقت طويل فى المواجهة

(٤) في مفهوم القيم الأخلاقية:

القيم عبارةٌ عن مجموعةٍ من الأحكام الانفعالية النابعة من العقل، والتي تقود الشخص نحو رغباته واتجاهاته، وتُكتسب هذه القيم من المجتمع المحيط فيتشرّبها الشخص وتُصبح هي المُحرِّكَ لسلوكياته العامة والخاصة، والقِيمُ الأخلاقية عبارةٌ عن نوعٍ من أنواع القيم، تختص بجوانب الشخصيّة التي يصدر الفرد من خلالها الأحكام الخُلُقيّة التي تتوافق مع طبيعة الأعراف، والعادات، والتقاليد، والقوانين السائدة في البيئة التي يعيش فيها، وتكون هذه الأحكام متوافقةً مع قناعات الشخص وضميره. وتُعرَّف القيم الأخلاقية في ظل الإسلام بأنّها

مجموعةٌ من المبادىء والقواعد التي تنظِّم السلوك الإنساني، وتحدِّدُ علاقات الأفراد معاً لتحقيق الغاية من وجود الإنسان، والعمل من أجل النفس، والأسرة، والعقيدة، ومن الأمثلة على القيم الأخلاقية: الصدق، والأمانة، والإحسان للجار، وإكرام الضيف، ومساعدة المحتاجين ويعرف مصطلح القيم بأنه هو تلك العادات ، والأخلاقيات والمبادئ التي نستخدمها ، ونمارسها في الكثير من تفاصيل حياتنا اليومية ، وبصورة عامة الإنسانية فمصطلح القيم هو ذلك المستخدم في الكثير من مجالات الحياة المختلفة أي أنه طبقاً لتفسيره من وجهة نظر علم الفلسفة أن القيم هي تلك الجزئية من الأخلاقيات ، والغايات التي ينشدها الإنسان ،ويسعى إلى تحقيقها والتي هي تكون جديرة بالرغبة لديه سواء أكانت تلك الغايات من متطلباته الذاتية أو حتى لغايات ينشدها الإنسان في داخله .

(٥) الأخلاق مفهوم والأخلاقيات مفهوم آخر:

الدول والمجتمعات تنمو وتتطور بفعل مرجعياتها القيمية الأخلاقية، التي تستقي منها وتستند عليها شرعية منظوماتها الأخلاقية، التي تسير حياتها وتنظمها وتزن أمورها العامة والخاصة نسبة لها. ومنظومة الأخلاق، هي مجموعة القيم والمبادئ التي تبنى عليها أنظمة الدولة وقوانينها المكتوبة والسائدة، وغير المكتوبة التي تحرك السلوك الواعي واللا واع للأفراد والجماعات فى المجتمع. وعادة ما تتكون منظومات الأخلاق للمجتمعات، من موروثها القيمي التاريخي الذي صمد ومازال فاعلاً ومتفاعلاً مع الوقت الراهن، ومن ما تختاره من تجاربها الحياتية الحديثة الخاصة بها، ومن ما تستقيه من تجارب المجتمعات الناجحة والمتقدمة المعاصرة لها.ومنظومة الأخلاق بشكل عام، من المفترض بأن تستند لقاعدة أساسية من المفاهيم الإنسانية المحدودة، الواضحة المعاني والمتفق على مقاصدها وما تصبو إليه. وهذا ما يسمى بالمرجعية القيمية الأخلاقية، التي تستخدم كمعيار واضح ومحدد، تنطلق منها مشروعية منظومة الأخلاق المستندة عليها. وفي ظل غياب مرجعية أخلاقية لأي مجتمع، يغيب لديه المعيار القيمي الأخلاقي، الذي يحدد شرعية أو صلاحية أي من أنظمته وقوانينه وممارساته الاجتماعية؛ ولذلك يدخل في دائرة مفرغة من التناقضات الغريبة ، هذا عدا ضياع الحقوق والاستهانة بها.أي إن مرجعية منظومة الأخلاق، هي واحدة مع كونها كمنظومة مختلفة ومتنوعة، وذلك لكونها تخضع لاختبارات وتجارب، فتنجح وتكون مقبولة ، إذا صمدت أمام مرجعيتها القيمية الأخلاقية، وأثبتت قدرتها على خدمة جميع فئات المجتمع، بأفراده وفئاته، ومؤسساته العامة منها والخاصة، وتطوى صفحتها، وتعتبر جزءا

من تاريخ التطور الثقافي للمجتمعات؛ إذا لم تصمد أمام مرجعيتها القيمية الأخلاقية، أو وقفت حاجزاً ضد المصلحة العامة والتماسك الاجتماعى أو معطيات العصر وشروط تقدمه.وقديماً كانت المجتمعات البدائية تحل محل الدول، وكان كل مجتمع يعيش في شبه عزلة عن عالمه الخارجي، وقل أن تجد له أنظمة أو قوانين مكتوبة ومعمول بها، ولكن مفاهيم وقيم يستند بعضها لأوهام أو أساطير وخرافات؛ يتوارثها الناس وتحرك حياتهم، ولذلك لا تجد منظومات الأخلاق لديها أي تحد من خارجها؛ خاصة كون تطور حياة البشر آنذاك كان بطيئاً إن لم يكن شبه معدوم، وليس هنالك فرد أحسن من فرد، بشكل ملحوظ. وليس هنالك أي قيمة أخلاقية تحرك جماعة بشرية ما، ليس لديهم لها منطق وعندهم لها تخريج أخلاقي، حتى ولو اختلف معهم البشر جميعاً، أو نراها الآن غير مستساغة وما شابه ذلك من أفعال وطقوس كانت تمارسها المجتمعات ويبارك فعل فاعلها ويثنى عليه، لتمسكه بها.وكان نشوء الدولة، كجسد تنظيمي فوقي يحتوي المجتمع الواحد المتشابه أو المجتمعات المتباينة في تركيبتها العرقية والثقافية في ظل حدودها وتحت مظلتها الإدارية، سبب رئيسي وملح لظهور منظومة أخلاق يتعارف عليها ويعمل بها. وكلما كانت الدولة تحتوي على مجتمعات متباينة في تركيبتها العرقية والثقافية واتساع رقعتها الجغرافية، كلما كان وجود منظومة أخلاق متفق عليها، مطلباً وطنياً وأمنياً بالنسبة لها. ولا تكون الدولة دولة بالمعنى الحضاري وعليه تحتوي على منظومة أخلاق، إلا إذا كانت تحتوي على فئات متنوعة من السكان، متساوية نسبياً بالعدد والثروة والسلطة، مثل الرعاة والمزارعين وأهل البحر والصناع والحرفيين والتجار وأصحاب الفكر والسياسة إلخ. ويتوزع وجودهم في الأرياف والقرى والمدن الداخلية والساحلية المأهولة بأنواع السكان؛ حينها يكون الحراك الاقتصادي وتبادل المنافع الحياتية عمود نظامها وأساس تركيبتها وسر وجودها وتنامي قوتها ومنعتها.وأول ما يبدأ شعب ما خطواته الأولى في سلم التنمية ، تظهر حاجته لمنظومة أخلاق، وتطفو على السطح ، مبادئ مثل المساواة والعدالة والحرية، يبدأ بالتفكير بها ثم بطرحها وتداولها ونقاشها، حتى تتضح هذه المفاهيم لديه وتدخل حيز المعلوم به (مرجعية قيمية أخلاقية). ثم تنتقل بعد ذلك لحيز المعمول به، وهو سن أنظمة وقوانين للدولة على أساسها، تنظم العلاقة بين فئات الشعب ببعض، لتضمن ولو نسبياً، مراعاة مصالح كل الفئات والأفراد، والتي تصب للصالح العام. وعلى هذا الأساس يصبح الإنسان الفرد، الماهر في عمله والمنتج في مجتمعه هو ركيزة اهتمام الدولة ومحل احترام المجتمع. وهنا تظهر على السطح،

قيم منظومة أخلاقية، تدعم الخير الخاص والصالح العام، تستند على مرجعية أخلاقية، تعمل كمعيار لأنظمة وقوانين الدولة وتهذب المزاج الشعبي العام وتقوي من تماسكه.وهنالك فرق كبير وشاسع بين الأخلاق (Morals) والأخلاقيات (Ethics). فالأخلاق هي منظومة الأخلاق ومرجعيتها القيمية الأخلاقية التي ذكرناها. أما الأخلاقيات فهي مجموعة الشروط والآداب، المتعارف عليها شفاهة أو كتابةً بين أصحاب مهنة معينة، ويبنون عليها الأنظمة والقوانين التي يعملون تحت ظلها. أي ما نطلق عليه بأخلاقيات المهنة. وعادة ما تكون أخلاقيات مهنة ما، متضاربة مع أخلاقيات مهنة أخرى؛ وذلك من سبيل حماية المصلحة الخاصة والذود عنها. أي بأنه ليس بالضرورة، بأن تكون أخلاقيات مهنة متوافقة مع أخلاقيات مهنة أو مهن أخرى، أو مع الصالح العام. فكل مهنة بالطبع، تتحيز لنفسها ولمصالح العاملين بها. فدوماً مصلحة العاملين بمهنة الخدمة الاجتماعية المدرسية، تأتي على حساب العاملين بمهنة التدريس ، برغم ما تحكم العاملين بها من أخلاقيات بينية قد تكون صارمة تنظيمياً وعادلة لهم، وقس على ذلك باقي المهن.ولا ضرر من وجود منظومة أخلاقيات لكل مهنة تنظمها وتحكم العاملين بها، في أي مجتمع، بل هي مطلوبة. ولكن بشرط وجود منظومة أخلاق عامة لها مرجعيتها القيمية الواضحة والمحددة والمتفق عليها في نفس المجتمع؛ حتى تقوم بضبطها وضبط أخلاقيات المهن الأخرى، والتنسيق بينها والسيطرة عليها ضمن مهنتها، كي لا تصبح ثقافة أخلاقياتها المرجع القانوني والشرعي للمجتمع، وتنتقل حتى لتحريك الوجدان الجمعي. وفي حال حدث مثل هذا، أي غابت منظومة أخلاق من مجتمع ما، وحلت محلها منظومة أخلاقيات مهنة ما، بسبب سيطرة أصحاب المهنة على مقاليد الحكم والتحكم؛ حينها يفرض أصحاب هذه المهنة التي تعمل لصالحهم فقط وتحمي مصالحهم، على حساب أصحاب المصالح الأخرى في المجتمع؛ ويرغمون على اتخاذها كمرجعية قانونية وشرعية وثقافية للمجتمع. حينها تحرك مثل هذا المجتمع منظومة أخلاقيات لا منظومة أخلاق.وفي ظل سيطرة أخلاقيات مهنة معينة على مجتمع ما؛ تصبح شروط وآداب (أخلاقيات) هذه المهنة، ليس فقط منظومتها التي تعبر عنها من خلال أنظمتها وقوانينها، ولكن أيضاً مرجعيتها القيمية الأخلاقية، التي تتحول مع الوقت لثوابت؛ لا تستطيع الفكاك منها، في ظل أي محاولة إصلاحية يتطلبها العصر. فهل نحن كأخصائيين اجتماعيين فى مجتمع عربى تحركنا منظومة أخلاق أم منظومة أخلاقيات؟

(٦) أهمية غرس القيم الأخلاقية لدى القائمين بعملية التقويم والباحثين:

تبرزأهمية القيم في حياة الفرد والمجتمع بصورة عامة ، ولكن تزداد أهمية هذه القيم وضرورة غرسها والعناية بها في عالم اليوم المتغير المتقلب الذي بدأ يتنكر للقيم ويحارب الفضيلة ، وتتضح هذه الأهمية للأسباب التالية:

-اتِّسام المجتمعات عامة باهتزاز القيم واضطراب المعايير الاجتماعية والأخلاقية ، وكثرة حالات الخروج على تعاليم الدين والقانون ، مما أصبح يثير الخوف من الاستقرار الاجتماعي ، مما يدعو إلى ضرورة بناء شخصية الإنسان على الدين ، وإلى تعميق العقيدة والشريعة في نفوس أبناء جيل الغد ، على وجه يهيئ لهم الانتفاع مما شرعه الله لعباده ، ويعصمهم من الزلل ، ويبعدهم عن الانحراف.

-الواقع الراهن الذي يتميز بالتطور التقني والانفجار المعرفي ، وكل منهما يلاحق الآخر بصورة مذهلة ، ويفرض الانبهار به والتجاوب معه والتعامل مع متطلباته ، والتعامل مع ثقافاته الوافدة المتغيرة ، ولهذا التطور والتنامي فى التغير سلوكيات تضبط حركة الحياة فى المجتمع.

– الحاجة للواقعية فى التقويم وقياس فعالية البرامج والمشروعات الاجتماعية بعيدا عن التحيز مما يثرى عوامل ونواتج مثل هذه البرامج والمشروعات.

-الميل المتنامي لدى أفراد المجتمع إلى عدم المبالاة ، وتسرب القدوة الصالحة من أكثر من موقع ، مما هيأ لتوسيع الفجوة بين الأجيال .

– بعض الثافات والقيم والسلوكيات الوافدة التي لا تتفق وقيمنا الفاضلة من خلال الميديا ووسائل الإعلام والثقافة ووسائل الاتصال باسم اللحاق بركب الحضارة ،إذ تصبح بمرور الوقت مألوفة ومعتادة ،

– ضعف دور المدرسة والمؤسسات التعليمية عامة في غرس القيم لدى التلاميذ وصار اهتمام المعلمين منصباً على تلقين المعارف.

– الحاجة الماسة للتطوير وتحسين البرامج والمشروعات الاجتماعية من خلال التقويم المنهجى الصحيح مما يجعلنا نستفيد من الايجابيات والتغلب على الصعوبات والمعوقات وعدم تكرارها فى برامج ومشروعات أخرى جديدة مستقبلا.

ثالثا:أنواع وتصنيف صعوبات ومعوقات البرامج والمشروعات الاجتماعية:

يمكن تحديد أنواع صعوبات ومعوقات البرامج والمشروعات الاجتماعية وتصنيفها سواء أكانت صعوبات أو معوقات سواء بنائية أو وظيفية مادية أو غير مادية إلى الأنواع التالية:

١-معوقات سياسات التقويم للبرامج والمشروعات الاجتماعية.

٢-معوقات ذاتية ترتبط بشخصية القائم بعملية التقويم.

٣-إدراك ووعى القائم بعملية التقويم والمسؤلين بأهمية وأهداف التقويم.

٤- غياب وعدم وضوح أهداف البرامج والمشروعات الاجتماعية.

٥-صعوبات ترجع لتصميم وتخطيط البرنامج أو المشروع الاجتماعى.

٦-معوقات ترتبط بكفاية موارد البرنامج أو المشروع الاجتماعى وهى معوقات ترتبط بمدخلات البرنامج أو المشروع .

٧- معوقات ترتيط بكفاءة البرنامج أوالمشروع الاجتماعى.

٨- معوقات ترتبط بفاعلية البرنامج أوالمشروع الاجتماعى.

٩-معوقات وصعوبات ترتبط بمنهجية عملية تقويم البرنامج أو المشروع الاجتماعى.

١٠- التحديات الأخلاقية لعملية تقويم البرنامج أو المشروع الاجتماعى.

١١- معوقات ترتبط بنشر عملية تقويم البرنامج أوالمشروع الاجتماعى.

(١)معوقات سياسات التقويم للبرامج والمشروعات الاجتماعية:

إن عدم وجود سياسة واضحة وثابتة لعملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية لدى مؤسسات الرعاية الاجتماعية سواء حكومية أواهلية يؤثر حتما على التخطيط لعملية تقويم البرامج التدريبية بما يؤدي إلى الفشل في تحديد تفاصيل البرنامج، والفشل في تضمين البرنامج لأدوات التقويم والإجراءات المحددة التي يجب إتباعها، وجدولة الملاحظة والاستقصاءات المسحية والمقابلات.

وبالاضافة لانعدام النظرة الجدية للتقويم لتطوير البرامج والمشروعات الاجتماعية، ومن ثَم انعدام النظرة الجدية من جميع أطراف عملية تقويم البرامج والمشروعات، حتى تصبح مجرد روتين ومجال للمجاملات، بالاضافة لنقص المهارات والكفاءات المدربة والمتخصصة في أعمال تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية ودراسات الجدوى والعائد، التي تعتمد على استخدام الجوانب العلمية والقياسات الأدائية للبرنامج أو المشروع الاجتماعى.

وعدم شمولية التقويم المستمر لأبعاد التغييرات المستهدفة لدى المستفيدين وارتباطها بكل نشاط للبرنامج أو المشروع وبكل هدف من أهداف البرنامج بمفرده.

كما أن غياب أو عدم وضوح سياسات تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية يؤدى ختما لتعدد معايير التقويم وسوء اختيار المعايير المحددة للتقويم ، أو الاجابة على تساؤلات: لماذا التقويم ؟ وكيف يتم التقويم ؟ ومن المسؤل عن عملية التقويم؟

وتظهر بذلك مشكلة بسبب عدم قدرة المنظمة في فهم غايات المعيار الذاتي أو الموضوعي فى التقويم بما يؤثر سلبا علي استثمار هدف عملية القياس والتقويم كما يؤثر على :

– سوء اختيار إجراءات القويم :

وتتمثل فى عدم قدرة القائمين على عملية تقويم البرنامج أو المشروع في التمييز ما بين محتويات العملية المتمثلة بالقياس والتقييم .

–الخطأ في اختيار وقت التقويم:

• عدم بناء المنهج وفق التغيرات المطلوبة والمستهدفة لدى المستفيدين المستهدفين من البرنامج أو المشروع الاجتماعى.

–عدم وجود آلية موحدة توضح كيفية تنفيذ التقويم؟.

–عدم توافر الاعتمادات والمخصصات المالية للقيام بإعداد خطط متكاملة، لتقويم البرامج والمشروعات بصورة علمية سليمة.

–عدم توافر المناخ الملائم لتطبيق العديد من الاختبارات اللازمة للوقوف على حقيقة ودرجة تحقيق أهداف البرامج والمشروعات الاجتماعية.

–وعدم توافر الكثير من أدوات التقويم التي تعين فريق التقويم على أداء مهامه بكفاءة وفعالية وموضوعية.

وقد ينعكس أيضا غياب سياسات التقويم بشكل مباشر على انعدام التقييم كليا، حيث أن غياب سياسات التقويم يجعل يجعل البرامج والمشروعات الناجحة مثلها مثل البرامج والمشروعات غير الناجحة وكأن التقويم بلا جدوى ممايسبب إحباط عزيمة مقدمى البرامج والمشروعات إما لعدم وجود أي نوع من التقويم أو وجود تقويم شكلي في شكل نماذج نمطية وضعف وغياب المتابعة حيث يتفاوت أداء البرنامج من فترة لآخرى وليس من العدل تقييم أداء البرنامج وفق أخر أداء له ، لذا يجب أن يرتبط التقويم بفترة زمنية محددة سواء أكان

جزئيا أو شاملا ، كما أن التقويم قد يخضع للأهواء الشخصية ودرجة العلاقة بين القائم بعملية التقويم والمسؤلين ومقدمى البرامج والمشروعات الاجتماعية ولا يخضع لمعايير أداء محددة للبرامج أو المشروعات الاجتماعية.

(٢) معوقات ذاتية ترتبط بشخصية القائم بعملية التقويم:

وهي معوقات ذاتية متعلقة بشخصية القائمين بالتقييم ومنها :

- التحيز الشخصي : .

– تظهر صفة التحيز عند بعض القائمين بالتقويم لأسباب اجتماعية / دينية وسياسية عرقية أو للنوع والعمر، وقد تكون تجاه الجنس أو العمر، كليؤثر سلبا على موضوعية نتائج التقويم وتحقيقه للأهدافه والغرض من التقويم.

- تأثير الحالة:.

–تأثر القائم بالتقويم بخاصية معينة أو سلوك معين ، وانسحاب هذا التأثير على بقية الصفات.

–العلاقات الجيدة ستنعكس على جميع عناصر التقييم في شكل تقويم فعال والعكس يكون صحيحاً.

- الميل للوسطية :

– يميل بعض القائمين على عملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية لتركيز نتائج التقويم في الوسط متجنبين أقصى الدرجات وأدناها، مما يؤثر سلبا على موضوعية التقويم وتحقيقه لأهدافه، مثلاً إذا كانت درجات التقييم تتراوح من (١) إلى (٥) فإن التركيز عندئذ سيكون على(٣) وإذا كانت مقاييس بين غير مرضي ومرضي ومتميز فإن التركيز سيكون على اختيار درجة مرضيبما يؤثر على الموضوعية.

- التشدد الزائد والليونه المفرطة:.

–يوجد بعض القائمين على عملية التقويم الذين يقومون باستمرار بإعطاء تقديرات عالية أعلى مما يستحق في الواقع ويسمى بخطأ التساهل المفرط الذيبتعد بدوره عن الموضوعية والواقعية.

وقد يحدث العكس بأن يلجأ البعض الآخر إلى إعطاء تقديرات منخفضة أقل مما يستحق ويسمى بخطأ التشدد الزائد، بما يؤثر على تحقيق أغراض تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية.

ويخضع بذلك التقويم لأهواء شخصية وذاتية ويبتعد عن الموضوعية ، وهذا يؤدي إلى غياب العدالة فى تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية، والاستفادة من التقويم وتحقيق أهدافه، وتجعل نتائج التقويم مضللة غير واقعية.

- التأثيرات الإدارية :.

-قد يتأثر تقويم القائم بعملية التقويم بالهدف من عملية التقويم، إذا كان الهدف من عملية التقويم هو منح مكافأة مثلا أو حافز ما للمسؤلين أو مقدمى البرامج والمشروعات الاجتماعية فإن درجات التقويم تتجه إلى أعلى وذلك حتى لا يحرموا من المكافأة او الحافز ولتحسين العلاقات معهم وتجنباً للحرج الذي قد يشعرون به إذا كانت درجات تقويم البرامج والمشروعات الأخرى عاليه.

- تضخيم التقويم : .

-وهو إعطاء المقيم الحد الأعلى من التقييم (١٠٠%) لإثبات بأن المسؤلين عن البرامج والمشروعات الاجتماعية على مستوى عالي من الأداء مقارنة مع أقرانهم فى البرامج والمشروعات المماثلة، مما يؤثر سلبا على تحقيق أهداف التقويم.

- العطف المفرط :.

-ويحدث عندما يدرك القائم بعملية التقويم بأنن التقويم الضعيف يضر بمكافأة أو إيفاد او تدريب أو ترقية للمسؤلين ومقدمى البرامج والمشروعات الاجتماعية فيتم إعطاء البرنامج أو المشروع تقييمات أكثر مما يستحق، ويبتعد بعطفه هذا على واقعية النتائج وموضوعية التقويم ومن ثم تحقيق أهدافه.

- التعميم غير الواعى:.

-قد يتأثير ويقتنع القائم بعمليةالتقويم بأن سمة ما في مقدمى البرامج والمشروعات الاجتماعية أو المستفيدين من خدماتها ، تتماثل وتتشابه مع نظرائهم فى برامج ومشروعات أخرى فيعمم ويعطي النتيجة غير الصحيحة وبالطبع غير واقعية.

- حداثة الموقف :.

-هو إعطاء القائم بعملية التقويم وزنا أكبر للأحداث الجديدة عند التقويم على حساب المواقف الماضي، دون وعى أو تحليل واقعى وتحديد الوزن الحقيقى لكل موقف.

- المقارنة الخاطئة :.

–قد يتم تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية والمستفيدين من خدماتها بمقارنة البرامج والمشروعات الأخرى بدلا من الرجوع للمعايير والمؤشرات المحددة التي يقارن على أساسها، وبذلك تكون المقارنة خاطئة غير واقعية ولايحقق التقويم أهدافه.

(٣)إدراك ووعى القائم بعملية التقويم والمسؤلين بأهمية وأهداف التقويم:

يجب أن بعى جيدا القائم بعملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية والمسؤلين عن تقديمها والمستهدفين من خدماتها أهداف عملية التقويم بدقة ووضوح حتى يمكن تكثيف الجهود وتكاملها لتحقيق هذه الأهداف.

- إن عدم الوضوح في تحديد أهداف التقويم يؤثر سلبا على عملية التقويم:

فقد يخطأ االمسؤلين عن البرامج والمشروعات الاجتماعية في تحديد الهدف الأساسي من التقويم وبالتالي تصبح العملية فقدا للجهد والوقت والمال .

فعلى المسؤلين مراعاة مايلى للوصول إلي عملية قياس وتقويم فاعلة :

- وضوح أهداف عملية التقويم .
- التوقيت الصحيح للعملية التقويمية .
- صدق و ثبات معايير التقويم .
- دقة المعلومات المعتمدة مع الأهداف .
- تناسب نموذج ومعايير التقويم مع الأهداف .
- مؤهلات ومهارات وخبرات القائم بعملية التقويم .
- كفاية الموارد البشرية المتخصصة للعملية التقويمية وفقا للجهود المبذولة والوقت المحدد.

(٤)غياب وعدم وضوح أهداف البرامج والمشروعات الاجتماعية:

يجب أن تكون أهداف البرامج أو المشروع محددة مسبقا عند التفكير فى تخطيط البرنامج أو المشروع ويجب ان تكون واقعية يمكن تحقيقها ، وأن تكون محددة ودقيقة ومعلنة يدركها الجميع سواءالمسؤلين أو مقدمى البرنامج أو المشروع أو المستهدفين أو القائمين بعملية التقويم.

وتعتبر الأهداف والقدرة على تحقيقها وفقا للخطة الزمنية المحددة معيارا جوهريا وأساسيا للتقويم.

وغياب أو عدم وضوح أهداف البرنامج للقائم على التقويم ينعكس سلبا على إختيار وتحديد نموذج ومعايير ومؤشرات التقويم التى ترتبط إرتباطا أساسيا بالأهداف المحددة مسبقا

وبذلك فإن جهوده التقويمية لا عائد لها وفقدا للجهد والوقت والمال، وإذا ماحاول التقويم فلا يمكن الاعتداد بصدق ماتوصل إليه من نتائج.

(٥) صعوبات ترجع لتصميم وتخطيط البرنامج أو المشروع الاجتماعى:

تتعدد صعوباتتصميم وتخطيط البرامج والمشروعات الاجتماعية ومن أمثلتها:

-عدم التحديد والتقدير الدقيق لحاجات المستهدفين من البرنامج أو المشروع الاجتماعى.

-صعوبات إتخاذ القرارات التخطيطية المرتبطة بالرنامج أو المشروع الاجتماعى.

- نقص وعدم تحديث وتكامل البيانات والمعلومات التى تفيد فى صنع خطة البرنامج او المشروع الاجتماعى.

-غياب أو ضعف مشاركة الخبراء والفنيين والمستهدفين فى خطوات التخطيط للبرنامج أو المشروع الاجتماعى.

-قصور الموارد والامكانات المادية وغير المادية سواء المتاحة أو الكامنة لتوظيفها فى وضع خطة فاعلة للبرامج والمشروعات الاجتماعية.

-غياب الصعوبات والمعوقات المتوقعة أثناء تنفيذ الخطة وأساليب مواجهتها.

-قصور وصعوبات مرتبطة بالتنفيذ والمتابعة والتقويم.

(٦) معوقات ترتبط بكفاية موارد البرنامج أو المشروع الاجتماعى وهى معوقات ترتبط بمدخلات البرنامج أو المشروع .

تتركز معوقات كفاية موارد البرامج والمشروعات الاجتماعية فى المعوقات التالية:

-نقص الموارد المالية لتمويل تنفيذ البرامج والمشروعات الاجتماعية ، إضافة لعدم مراعاة التغيرات والتقلبات الاقتصادية فى التمويل كتغيير سعر صرف العملات الأجنبية، ويعد نقص التمويل المالى والموارد الاقتصادية من أهم المعوقات التى تحول دون تنفيذ البرامج والمشروعات الاجتماعية وتؤثر سلبا فى استمراريتها أو تعميمها حيث تؤثر فى التنفيذ وفق الخطة والأهداف المرسومة وقد تؤدى لايقاف تنفيذ بعض البرامج والمشروعات أو عدم اللالتزام بالخطة الزمنية للتنفيذ.

- نقص وتقلص الموارد المادية اللازمة لتنفيذ البرنامج أو المشروع الاجتماعى كعدم توفر أو مناسبة المبانى والتجهيزات والأدوات اللازمة للتنفيذ خاصة فى البيئة المحلية، مما يؤثر حتما فى استمرارية التنفيذ والخطة الزمنية لتحقيق أهداف البرنامج أو المشروع الاجتماعى.

– عدم توفر الخبراء والفنيين والعمالة اصحاب المهارات اللازمة فى البيئة المحلية المحيطة لتنفيذ البرنامج أو المشروع الاجتماعى.

–غياب التحديد والتقدير الدقيق لحاجات المستهدفين من البرنامج أو المشروع الاجتماعى، والتحليل الواعى لهذه الحاجات.

–إهمال قياس ومعرفة رأس المال الاجتماعى والتنظيمى فى المجتمع المحيط واستثماره كقدرات وامكانات مجتمعية، والتى يجب مراعاتها عند التخطيط للبرنامج أو المشروع الاجتماعى.

(٧) معوقات ترتيط بكفاءة البرنامج أوالمشروع الاجتماعى:

يرتبط كفاءة البرنامج أو المشروع الاجتماعى ارتباطا وثيقا بالبناء التنظيمى والهيكل الادارى للبرنامج وكفاءة وخبرات ومهارات العنصر البشرى، وتوزيع الأدوار واختصاصاتها وتكاملها والعلاقات والتفاعلات داخل البناء التنظيمى، والسلطة والعلاقة بين الرؤساء والمرؤسيين وطرق الترقى، والتشريعات والقوانين واللوائح المنظمة، وانسياب المعلومات والبيانات فى سهولة ويسر،

: – وغيرها مما يساهم فى تماسك البناء التنظيمى للمؤسسة والبرنامج ودعم قوته.

وقوة البناء التنظيمى غير الرسمى على البناء التنظيمى الرسمى يؤثر سلبا على كفاءة البرنامج أو المشروع ومن ثم صعوبات التقويم وينعكس كذلك على:

– عدم وجود المعايير السليمة: ومن المهم أيضا أن يكون التقويم وفقا لمعايير موضوعية متجردة وليست شخصية متحيزة، فإذا توفرت تلك المسلمات أسهمت بشكل إيجابي في زيادة درجة رضا مقدمى البرنامج أو المشروع الاجتماعى.

–عدم وجود الكفاءات الإدارية القادرة على التقويم :حيث أن ما تفرزه الإدارة الراهنة من قيادات إدارية غير قادرة على التقويم الصحيح وذلك بسبب ما اكتسبته من عادات وأمراض إدارية مستعصية ونتيجة لضعف الإمكانيات الإدارية وعدم القدرة على تحكيم المعايير العلمية للتقويم .

-**عدم وجود عدالة في التقويم** : نتيجة لوجود بعض العناصر الإدارية التى تتعامل مع المحسوبية والرشوة ، وفي بعض الأحيان يتعامل المدراء مع مرؤوسيهم بشتى أنواع المحسوبية والرشوة.

– نتيجة وجود الشللية وتداول السلطة بشكل مخالف لقاعدة الرجل المناسب في المكان المناسب من أكبر الصعوبات الإدارية السائدة ، وقد تكون سببا فى ظهور الشللية نتيجة للصراع على تداول المناصب الإدارية وغياب قاعدة الرجل المناسب في المكان المناسب حيث يتمكن مجموعة من المدراء من الوصول إلى هرم السلطة فيمنحون أتباعهم كافة الميزات والحوافز بدون وجه حق وبذلك لا يكون للتقويم معنى ، كما يفشل البناء التنظيمى في تحقيق أهدافه .

–عدم استقرار الإدارة وعدم استقرار العناصر الادارية سواء لمؤسسة الرعاية أو البرامج والمشروعات: – ويؤدى اهتزاز البناء التنظيمى والصراعات والشللية لعدم الإستقرار الادارى، **كما** تشهد الادارة عملية تنقلات وانتقالات سريعة في العناصر البشرية التي تتولى المسؤوليات الإدارية فى المؤسسات والبرامج والمشروعات على كافة المستويات ، مما يترتب عليه عدم استقرار هذه العناصر واختلافات في التقويم باختلاف ثقافة وخبرة المسئولين ومهاراتهم ، وهذا لا ينعكس على تقويم البرنامج أو المشروع فحسب بل يمتد إلى نسف كل مسؤول جديد ما قام به قبله ويبدأ من الصفر وهذا يرجع لعدم وجود التخطيط الاستراتيجي .

– عدم استقرار الهيكل التنظيمي والبناء الوظيفي لمؤسسة الرعاية والبرامج والمشروعات:

تعاني بعض المؤسسات والبرامج والمشروعات كثيرا من التغيرات في هياكلها التنظيمية لأسباب كثيرة يدعي أصحاب هذه التغييرات بأنها لصالح المؤسسة أو البرنامج ولعل من الأسباب الحقيقية وراء هذه التغيرات عدم استقرار العناصر الإدارية فكلما تولى قيادي منصبا كبيرا على هرم السلطة أعطى لنفسه الحق بتغيير الهيكل التنظيمي ليفتح وظائف جديدة لاتباعية ومناصريه وبذلك تلغى وظائف ويبعد موظفوها وتفتح وظائف جديدة وينسب لها موظفون جدد وبذلك يختل التوازن الإداري ويختل معه نظام الرقابة والتقويم وبذلك يصبح التقويم غير موضوعي دون مراعاة لضوابط ومعايير التقويم السائدة في لوائح المؤسسة . هذه بعض الصعوبات التي تواجه المؤسسات الإدارية في سبيل تفعيل تقويم أداء البرامج والمشروعات وجعله حافزا مؤثرا ودافعا لسلوك القائمين عليها لزيادة جهودهم وأدائهم ولا يتأتى هذا إلا إذا كان التقويم مبني على الصدق والواقعية والعدل وبذلك يسعى الكل للوصول إلى هذا الهدف في إطار منافسة شريفة بين البرامج

والمشروعات والقائمين عليها وأجواء تسودها المحبة والتعاون والود ويصبح الوصول إلى تحقيق الأهداف المبتغاة بالنسبة لتقويم البرامج والمشروعات بسيطا وسهل المنال.

(٨) معوقات ترتبط بفاعلية البرنامج أوالمشروع الاجتماعى:

تتركزالصعوبات المرتبطة بفاعلية البرامج والمشروعات الاجتماعية بادراك أهداف البرنامج أو المشروع وخطته التنفيذية والزمنيه وطرق وأساليب قياس العائد والجدوى من البرنامج أو المشروع الاجتماعى.

وتكمن أيضا فى إختيار النموذج المناسب لقياس الفاعلية حيث يتوقف إختيار أنسب النماذج طبقا لما يلى:

- تناسب النموذج مع الأهداف المحددة مسبقا للبرنامج أو المشروع.
- إمكانية القياس الموضوعى لعائد ومخرجات البرنامج أو المشروع.
- إختباره مسبقا فى بيئات إجتماعية أخرى وفى هذه الحاله يتم إختباره قبل استخدامه للتأكد من درجة الصدق والثبات حتى يمكن الاعتماد على نتائجه.
- إختباره مع برامج ومشروعات إجتماعية متماثلة فى الأهداف.
- خبرات ومهارات مستخدم النموذج.
- تم إختباره مسبقا فى نفس البيئة بمتغيراتها المختلفة وعلى درجة من الصدق والثبات يمكن الاعتماد على نتائجه.
- الذى يتوافق مع نظرية وفكر مستخدم النموذج.

(٩) معوقات وصعوبات ترتبط بمنهجية عملية تقويم البرنامج أو المشروع الاجتماعى:

قد يغيب عن بعض القائمين بعملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية بعض المتغيرات المرتبطة بمنهجية التقويم ومن أمثلتها:

- إختيار نموذج التقويم المناسب .
- – المقارنات الخاطئة منهجيا.
- تحديد الفترة الزمنية للتقويم البرنامج أوالمشروع سواء تقويما كليا أو جزئيا.
- الخلط بين مفاهيم ونماذج الكفاية والكفاءة والفاعلية.

- تجاهل استجابات وقياسات المسؤلين أوالمستفيدين.
- تجاهل الفترة الزمنية لاستفادة المستفيدين من البرنامج أوالمشروع.
- تجاهل العلاقة بين كفاية الموارد والامكانات وعائد البرنامج أوالمشروع الاجتماعى.
- تجاهل العلاقة بين كفاءة البرنامج أو المشروع وأهدافه.
- تجاهل ربط أهداف البرنامج أوالمشروع بالفترة الزمنية المحددة لكل هدف من الأهداف.
- الخلط بين المتغيرات وعناصر النموذج التقويمى والمؤشرات.
- عدم الاهتمام وتجاهل القياسات التتبعية بعد انتهاء الاستفادة من البرنامج أوالمشروع الاجتماعى لقياس التغييرات المستهدفة والتأكد من حدوثها نتيجة الاستفادة من البرنامج أوالمشروع الاجتماعى وقد تمتد فى بعض القياسات لما بعد انتهاء الاستفادة بفترة زمنية قد تصل لستى شهور خاصة مع البرامج والمشروعات الاجتماعية نتيجة لتعرض المستفيد لمتغيرات أخرى غير الاستفادة من البرنامج أو المشروع.
- صعوبة إجراء المقارنات وضبط المتغيرات وصعوبات قياس العائد سواء الاقتصادى أو الاجتماعى.
- الصعوبات المرتبطة بتصميم القياسات أو إختيار القياسات المناسبة والتأكد من درجة صدقها وثباتها.
- –الاهتمام بالقياسات الكمية أكثر من الكيفية وصعوبة الدمج والازدواجية بينهما فى إطار واحد.

–لايمكن تقويم البرنامج أو المشروع الاجتماعى إلا من خلال دراسة الحالة بمايساعد على العمق والتحليل وتتبع قياسات العائد زمنيا وتحديد الأسباب خلال كل فترة زمنية محددة سواء الاخفاق أو النجاح والفاعلية،وإجراء المقارنات .

–قد يلجأ بعض القائمين على عملية التقويم بتقويم أكثر من برنامج أو مشروع إجتماعى – حتى لو كان نفس البرنامج أو المشروع – فى وقت واحد دون ملاحظة تغير الأهداف والفترة الزمنية للتقويم والفترة الزمنية لاستفادة المستفيدين وكذلك تباين الموارد والامكانات وكفاءة كل برنامج أو مشروع إجتماعى فضلا عن تباين البيئة الاجتماعية ومتغيراتها وشدة وقوة حاجات المستهدفين، وغيرها من العوامل والمتغيرات التى تجعل عملية التقويم هشة وسطحية دون عمق ولا جدوى منها.

(١٠) التحديات الأخلاقية لعملية تقويم البرنامج أو المشروع الاجتماعى:

تعتبر فلسفة الأخلاق، والأخلاقيات، هي مجموعة من الآداب والقيم أو القواعد التي تعتبر صوابا بين أصحاب مهنة معينة.

وكلمة أخلاقيات تعني: "وثيقة تحدد المعايير الأخلاقية والسلوكية المهنية المطلوب أن يتبعها أفراد جمعية مهنية. وتعرف بأنها بيان المعايير المثالية لمهنة من المهن تتبناه جماعة مهنية أو مؤسسة لتوجيه أعضائها لتحمل مسؤولياتهم المهنية." ولكل مهنة أخلاقيات وآداب عامة حددتها القوانين واللوائح الخاصة بها، ويقصد بآداب وأخلاقيات المهنة مجموعة من القواعد والأصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة، بحيث تكون مراعاتها محافظة على المهنة وشرفها.

وتختلف المسؤولية القانونية عن المسؤولية الأخلاقية باختلاف أبعادهما، فالمسؤولية القانونية تتحدد بتشريعات تكون أمام شخص أو قانون، لكن المسؤولية الأخلاقية فهي أوسع وأشمل من دائرة القانون لأنها تتعلق بعلاقة الإنسان بخالقه وبنفسه وبغيره، فهي مسؤولية ذاتية أمام ربه والضمير. أما دائرة القانون فمقصورة على سلوك الإنسان نحو غيره وتتغير حسب القانون المعمول به، وتنفذها سلطة خارجية من قضاة، رجال امن ونيابة، وسجون. أما المسؤولية الأخلاقية فهي ثابتة ولا تتغير، وتمارسها قوة ذاتية تتعلق بضمير الإنسان الذي هو سلطته الأولى. هنا يمكن القول أن الأخلاق بقوتها الذاتية لا تكون بديلا عن القانون ولكن كلا من المسؤولية الأخلاقية والمسؤولية القانونية متكاملتان ولا يمكن الفصل بينهما في أي مهنة من المهن.

ويجب تحليل محتوى ميثاق أخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية، ودمج العناصر واختصارها، ثم مقارنة العناصر المستخلصة بعناصر نموذج تقويم أداء البرنامج أو المشروع الاجتماعى.

ولكن تبدو الحاجة ماسة إلى تحسين البنية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين من خلال إنشاء وتدعيم الروابط والجمعيات المهنية التي تؤسس أخلاقيات المهنة، وتقوم على تطوير الأخصائيين الاجتماعيين مهنيًا، وتهتم بالتعليم المستمر، وحماية مصالحهم، وتساهم بصورة فعالة في تطوير الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، وإعداد الأخصائيين الاجتماعيين بصفة خاصة. وهذا ما ذهبت إليه كثير من الدول حين أصدرت دساتير ومواثيق تتضمن قواعد ومبادئ وأخلاقيات المهنة وواجباتها تصف السلوك المتوقع منهم عند قيامهم بمهامهم.

ومما لا شك أن المكانة التي تحتلها مهنة الخدمة الاجتماعية والأدوار الهامة التي يقوم بها الأخصائى الاجتماعى تحتّم ضرورة إدخال نظام محاسبي، يرتكز على أهداف ومضامين ميثاق أخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية، عن طريق ترجمة مضامينه إجرائيًا في الجانب التقويمي لممارسة الأخصائى الاجتماعى، فذلك يعد تفعيلًا للميثاق وترسيخًا لمضامينه وتحقيقًا لأهدافه من جهة، وحافزًا للأخصائى الاجتماعى على أن يتمثل قيم مهنته وأخلاقها سلوكًا في حياته من جهة أخرى.

وتحتاج عملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية بصفة خاصة إلى خبرة وإدارة بإعتبارها عملية شاقة ومعقدة ،حيث تتباين وتتعدد الحاجات والقيم فى بيئات إجتماعية متغايرة، لذلك فإنه يستوجب إختيار الأفراد الذين تلقى على عواتقهم عملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية بأن يكونوا أكفاء ملمين بوسائل التقويم وأساليبه ومهاراته حيث لهم الخبرة الطويلة في هذا المجال.

ويشمل الميثاق الأخلاقي لأي مهنة القواعد المرشدة لممارسة المهنة للارتقاء بمثالياتها وتدعيم رسالتها، ورغم أهميته في تحديد الممارسات والأولويات داخل مهنة معينة إلا أننا لا يمكن أن نفرضه بالإكراه ولكن بالالتزام وأن الطريقة الوحيدة للحكم على مهنة معينة هو سلوك أعضاء تلك المهنة إزاءها، والحفاظ على قيم الثقة والاحترام والكفاءة والكرامة، ويجب أن يتميز الميثاق الأخلاقي للمهنة بالتالي:

-الاختصار

-السهولة والوضوح

-تكون معقولة ومقبولة عمليا

-واقعية

-شاملة

-إيجابية

-توضح جميع الالتزامات المهنية أمام زملاء المهنة الواحدة، المهنة نفسها، المؤسسات التابعين لها، المستفيدين منها، الدولة، المجتمع.

-ترتبط بالعد الثقافى والقيمى فى المجتمع:

وتُعرَف الأخلاقيات، أيضًا باسم الفلسفة الأخلاقية، هي فرع من الفلسفة يتضمن تنظيم مفهومي السلوك الصائب والخاطئ، وتعريفهما، والتوصية بهما.[٥] ومصطلح

الأخلاقيات بالإنجليزية "ethics" مشتق من الكلمة اليونانية ethos، التي تعني "الشخصية". والأخلاقيات متممة لمفهوم الجماليات في مبحث الأكسيولوجيا الفلسفي. تعني الأخلاقيات في الفلسفة السلوك الأخلاقي لدى البشر، وكيف ينبغي عليهم التصرف. ويمكن تقسيم الأخلاقيات إلى أربعة مجالات دراسية رئيسية [٦]

•الأخلاقيات العليا، وتتعلق بالمعنى النظري للافتراضات الأخلاقية ومرجعيتها، وكيف يمكن تحديد القيم الحقيقية لها (إن وُجِدت)

•الأخلاقيات المعيارية، وتتعلق بالأساليب العملية لتحديد نهج أخلاقي للأفعال

•الأخلاقيات التطبيقية، وتتناول كيف يمكن تحقيق النتائج الأخلاقية في مواقف معينة

•الأخلاقيات الوصفية، وتُعرَف أيضًا بالأخلاقيات المقارنة، وهي دراسة معتقدات الناس فيما يتعلق بالأخلاق

وتسعى الأخلاقيات للإجابة عن الأسئلة التي تتناول المفاهيم الأخلاقية لدى البشر، مثل الخير والشر، والصواب والخطأ، والفضيلة والرذيلة، والعدالة والجريمة.

ويخلط أغلب الناس بين الأخلاقيات والتصرف بما يتفق مع الأعراف الاجتماعية، والمعتقدات الدينية، والقانون"، ولا يتعاملون مع الأخلاقيات كمفهوم مستقل.[٧] يُعرِف بول وإلدر الأخلاقيات بأنها "مجموعة من المفاهيم والمبادئ التي ترشدنا في تحديد أي السلوكيات تساعد الكائنات الحساسة، وأيها يضرها. ويشير قاموس كامبردج للفلسفة إلى حدوث "تداخل عادةً بين كلمة أخلاقيات بالإنجليزية "Ethics" والأخلاقية "Morality"...وفي بعض الأحيان يُستخدَم مصطلح "الأخلاقيات" على نطاق أكثر محدودية ليعني المبادئ الأخلاقية لتقليد أو جماعة أو فرد معين."[٨]

والمعنى العام للأخلاقيات هو القرار العقلاني والنموذجي والمثالي (الذي يُعتبَر أفضل الحلول المطروحة) القائم على أساس الحس السليم. لا يعني ذلك استبعاد احتمال التدمير إذا كان ضروريًا وإذا كان لا يحدث نتيجة إيذاء متعمد. على سبيل المثال، إذا شعر الشخص بتهديد بصراع بدني، ولم يكن أمامه حل آخر، يكون من المقبول أن يحدث بالطرف الآخر القدر اللازم من الإصابات من منطلق الدفاع عن النفس. ومن ثم، فإن الأخلاقيات لا تقدم قواعد، مثل الأخلاق، لكن يمكن استخدامها كوسيلة لتحديد القيم الأخلاقية (المواقف أو السلوكيات التي تمنح الأولوية للقيم الاجتماعية، مثل الأخلاقيات أو الأخلاق).

• كيف يمكن الحفاظ على سرية البيانات المملوكة بواسطة مؤسسة حكومية أو التى تخضع لاكتشاف في دعوى قانونية؟

• من الذي يقرر ما هو مستوى عبء تقويم المشروع التقييم الذى قد يكون فرض محتمل على المشاركين؟

• هل إتخاذ قرارات بحوث التقويم تكون على شكل إعتبارات سياسية؟

• هل يجب أن يكون أصحاب المصلحة مشتركين فقط فى نتائج التقويم بدلا من صناع القرار؟

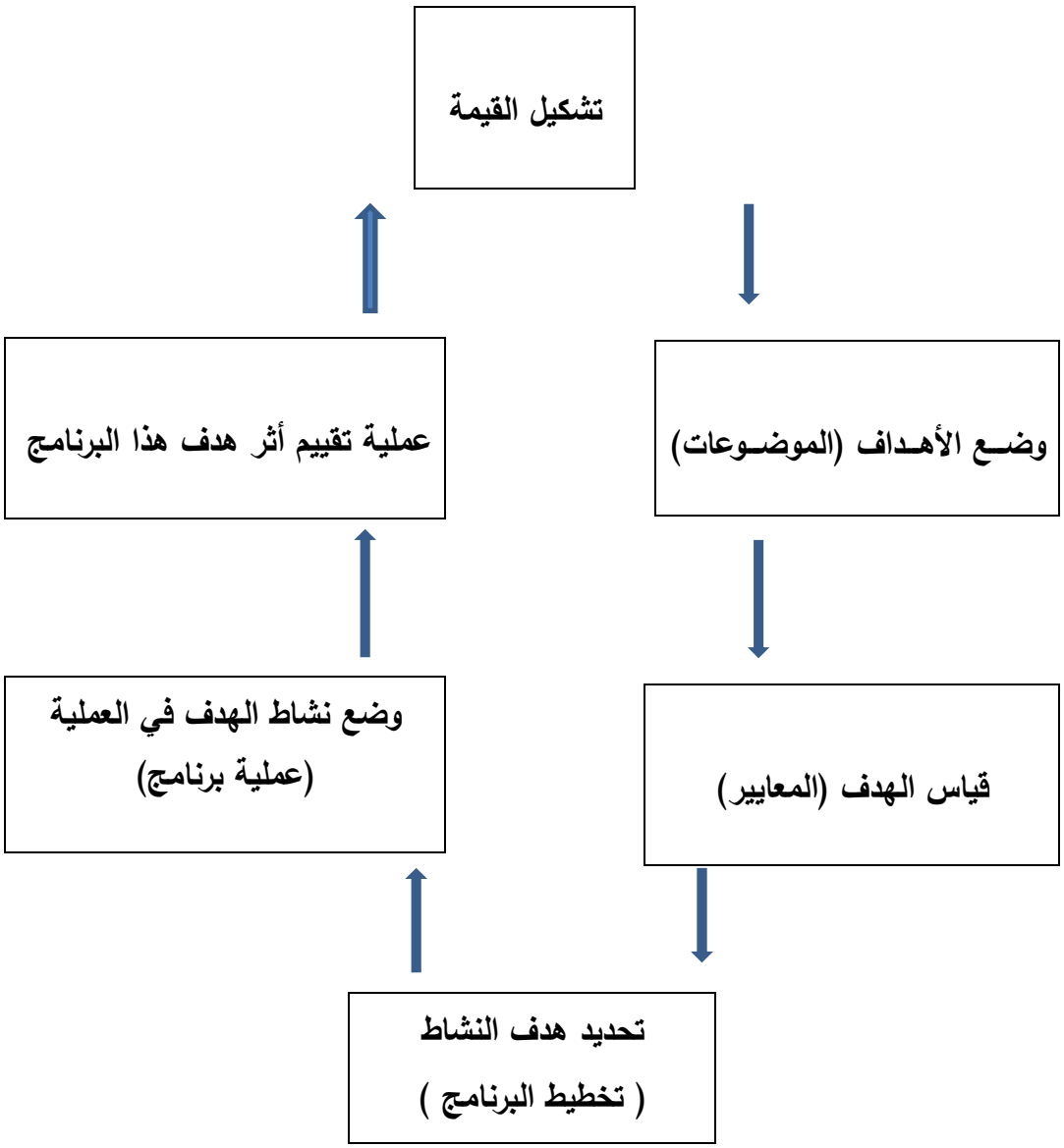
• هل فعالية تحسين البرامج المقترحة غير مؤكد حقا؟

• هل التجربة العشوائية تسفر عن أدلة أكثر تحصينا من البدائل؟

• هل النتائج في الواقع يمكن استخدامها؟ (٩).

إن العوبات والمعوقات في غاية الأهمية في الحياة الوطنية والمجتمعية ومكلفة، وأنه من أجل ذلك قد تم إعطاء أولوية قصوى لبحوث التقويم.

وقد كتب إدوارد بأنه قد يكون من المفيد تصور عملية التقويم، كما هو مبين في الشكل التالى. (١٠)



عملية التقويم شكل رقم (١)

(١١) معوقات ترتبط بنشر عملية تقويم البرنامج أوالمشروع الاجتماعى:

يجب أن ندرك أن الصعوبة هي حالة نسبية بين فرد وآخر وتساعد المهارات المكتسبة من الخبرات المتراكمة على تعزيز الحلول المناسبة لها وكذلك التدريب لاكتساب المعرفة والمهارات المستهدفة يساهم فى دعم الحلول لمواجهة الصعوبات والمعوقات.

ويترتبط مثل هذه الصعوبات بالصراحة في تقديم المعلومات عن البرنامج أوالمشروع، أو عدم إخفاء المعلومات عن المسؤلين.

وتقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات إلى المسؤلين عن اتخاذ القرارات؛ كوسيلة لكي يدرك مقدمى البرامج والمشروعات الاجتماعية تقدمهم في الإنجاز وتحقيق الأهداف وعوائد أدائهم، وما الأهداف التى تم تحقيقها ولماذا ؟ وتلك التى لم يتم تحقيقها ولماذا ؟

وإقناع المستفيدين بالنتيجة؛ وذلك من خلال الأدلة والبراهين الخاصة بالعائد،

وأيضا الديمقراطية فى النشر فليس التقويم تصيد للأخطاء ولكن له أهداف أعمق من ذلك بكثير ، فضلا عن اختيار وعاء النشر.

إن المعلومات المرتبطة بتقويم البرنامج أو المشروع لايمكن إخفائها لأى غرض من الأغراض ولكن يجب أنتصل للآخرين المسؤلين ومتخذى القرات والمستهدفين بهدف تصحيح المسارات والتغلب على الصعوبات والمعوقات وضمان استمرارية البرنامج أو المشروع وأيضا يفيد فى التعميم وضمان فعالية ونجاح البرنامج أو المشروع وتحقيقه لأهدافه المخططة، وكذلك عند التخطيط لبرامج ومشروعات جديدة، أوتغيير سياسات تقويم البرامج والمشروعات.

ويجب الاشارة إلى تتعدد الصعوبات والمعوقات والأخطاء وتصنيفها وتتباين درجة قوتها وتأثيرها من تقويم برنامج أو مشروع لآخر ،والتي يقع فيها القائمون بعملية التقييم والتي تؤدي يدورعا إلى تحقيق أو إخفاق عملية التقييم لأهدافها والاستفادة منها.

رابعا: التحديات الأخلاقية في البحوث التقويمية :

تتعدد التحديات الأخلاقية فى تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية ومنها:

- كيف يمكن الحفاظ على سرية البيانات المملوكة بواسطة مؤسسة حكومية أو التى تخضع لاكتشاف في دعوى قانونية ؟
- من الذي يقرر ما هو مستوى عبء تقويم المشروع التقييم الذى قد يكون فرض محتمل على المشاركين؟
- هل إتخاذ قرار البحوث المشروعة تكون على شكل إعتبارات سياسية ؟

• هل يجب أن يكون أصحاب المصلحة مشتركين فقط فى نتائج التقويم بدلا من صناع القرار ؟

• هل فعالية تحسين البرامج المقترحة غير مؤكد حقا؟

• هل التجربة العشوائية تسفر عن أدلة أكثر تحصينا من البدائل؟

• هل النتائج في الواقع يمكن استخدامها؟ (١٠) .

إن المشاكل هي في غاية الأهمية في الحياة الوطنية والمجتمعية ومكلفة ، وأنه من أجل ذلك قد تم إعطاء أولوية عالية لبحوث التقويم .

وقد كتب إدوارد بأنه قد يكون من المفيد أن نتصور عملية التقويم من خلال متغيرات عديدة ، يؤثر ويتأثر بها عملية التقويم (١١).

إن المشاكل هي في غاية الأهمية في الحياة الوطنية والمجتمعية ومكلفة ، وأنه من أجل ذلك قد تم إعطاء أولوية عالية لبحوث التقويم .

وقد كتب إدوارد بأنه قد يكون من المفيد أن نتصور عملية التقويم من خلال متغيرات عديدة ، يؤثر ويتأثر بها عملية التقويم (١٢).

خامسا: المواصفات الواجب توافرها في الأخصائيين الاجتماعيين القائمين بتقويم البرنامج أو المشروع الاجتماعى :

صفات شخصية :

-يجب أن يتوفر لدى ممارسي المهنة القائمين بتقويم البرنامج أو المشروع الاجتماعى الصفات الشخصية التالية :

-التمسك بالقيم الاجتماعية التي تسمح له بالتحلي بسمات أخلاقية سوية والالتزام بالقيم والأخلاقيات المهنية التى حددها الدستور الأخلاقى للخدمة الاجتماعية، وأن تتوفر لديه القدرة على إقامة علاقات اجتماعية سليمة .

-تنظيم معرفي عقلي مناسب يعتمد على الذكاء الاجتماعي ، وتوفر بعض القدرات الخاصة (التعبيرية واللفظية والحسية والتصورية) .

-القدرة على نقد الذات ، بحيث يمكنه الاعتراف بخطئه في الممارسة والتقويم والسعي لطلب المساعدة دون إصرار ، والتمكن من السيطرة على نزعاته الخاصة ونقائصه والتحلي بسعة الصدر وضبط النفس .

-الاتزان الانفعالي الذي يكسب القدرة على ضبط النفس ، والنضج الانفعالي الذي لا تشوبه نزعات التهور أو الاندفاع أو البلادة والإتكالية وعدم القدرة على تحمل المسئولية وسرعة الغضب .

-يجب أن يتوفر لديه قدر مرتفع نسبياً من الذكاء ، وبعض القدرات العقلية الخاصة مثل القدرة على التخيل والإبداع والقدرة على التحليل والتفسير والنقد والقدرة على تحديد وتقدير الحاجات وإيجاد العلاقات بين المتغيرات ، حتى يتمكن من تقدير الموقف الذي يتفاعل معه في تكامل ووضوح .

صفات مهنية :

١-- يكون مؤمناً بمهنته ، متحمساً وشديد الولاء لها ، ساعياً إلى تطويرها وتقدمها ، متمسكا بأخلاقياتها ودستورها.

٢-إتقان المهارات المهنية اللازمة لأداء عمله ، بمعنى القدرة على استخدام المعرفة بفاعلية وسهولة ، والقيام بأنشطة التى تستند أساساً على قاعدة معرفية ثابتة ، تدعمها الخبرة والاستعدادات الخاصة .

٣-أن يتسم بالموضوعية ، بحيث لا يتخذ أي قرار أو إجراء في العمليات التي يقوم بها إلا مستنداً على حقائق ملموسة ، ولا يستغل عمله في إشباع حاجاته الخاصة ، لذا يجب أن يتسم بالقدرة على نقد الذات وتقويمها .

٤-أن يكون لديه القدرة على الاستفادة من تجاربه ، وتخزينها في صورة خبرات يستفاد بها في المواقف المختلفة .

٥-أن يتصف بالمثابرة في أداء عمله .. والإخلاص في أدائه بفاعلية ، ويكون قادراً على إقامة علاقات مهنية ناجحة .

٦-التعليم المستمر والمداومة على الاطلاع ، والاتصال بمصادر المعرفة الضرورية للمهنة .

٧- لديه المهارات والقيم التخطيطية التى تساعده على القيام بمهامه وتقويم فاعلية البرامج أوالمشروعات الاجتماعية.

٨- الادراك والفهم التام لأهداف البرنامج أوالمشروع المحددة سلفا ، والحاجات التى يقابلها لدى العملاء المستهدفين من البرنامج أو المشروع.

سادسا:السلوك الشخصي لممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية

يجب على الأخصائيين الاجتماعيين الالتزام ب :

١-التحرر من كافة أشكال التعصب الديني أو الطائفي أو السياسي أو الطبقي ، أو الانحياز والبعد عن الموضوعية ، تجاه العرق أو اللون أو الجنس أو السن أو القدرات والخصائص الجسمية أو العقلية .

٢-الالتزام بالمبادئ والتعليمات والإرشادات المهنية كافة التي حددتها الأطر النظرية والبحثية ، وتوظيف كافة المهارات والجهود المطلوبة من أجل مساعدة العملاء المستهدفين والقدرة على تحديد حاجاتهم ومقابلة البرنامج أو المشروع لهذه الحاجات، لتحقيق درجة مناسبة من الكفاية الذاتية والاستقلالية والكرامة الإنسانية.

٣-مراعاة الفوارق الثقافية والمجتمعية للعملاء المستفيدين ، واحترام المعتقدات والمشاعر الدينية والأعراف الاجتماعية ، والابتعاد عن أي محاولة لفرض ثقافته الشخصية أو انتماءاته السياسية والعقائدية عليهم.

٤-الالتزام بالصدق وعدم المشاركة أو التورط في أي طريقة من طرق الخداع أو أي شكل من أشكال الفساد المهني .

٥-التمتع بمستوى عالٍ من التوافق النفسي ، الذي يؤدي إلى الانسجام بين السلوك الشخصي والمهني ، في إطار من القانون ومراعاة الصالح العام والشرائع السماوية والقيم الإنسانية .

٦-البعد تماماً عن استغلال علاقته مع المسؤلين عن البرنامج أو العملاء المستفيدين من أجل الحصول على منفعة خاصة أو شخصية .

المسئولية الأخلاقية تجاه العملاء المستهدفين من البرنامج أو المشروع:

١-تعتبر مصلحة العملاء المستفيدين من البرنامج أو المشروع الهدف الأول في مسؤوليات المهنيين فى الخدمة الاجتماعية الأمر الذي يلزم الممارسين بالتالي :

٢-تكوين علاقة مهنية متوازنة تبنى على الصدق والأمانة والاحترام المتبادل وعدم الخداع أو الابتزاز بما يحقق التفاعل المتبادل مع العملاء المستفيدين ، ويبني جسور الثقة معهم .

٣-البعد تماماً عن استغلال علاقاته مع العملاء المستفيدين لتحقيق مكاسب شخصية تتعارض مع مصلحتهم وتؤدي لانهيار العلاقة المهنية، كالعلاقات الشخصية والعاطفية والاقتصادية والتوظيف السياسي أو الديني .

٤- حماية مصالح وحقوق العملاء المستفيدين من البرنامج أو المشروع واحترام خصوصياتهم والمحافظة على سرية المعلومات التي تتوفر لديه أثناء وبعد تقديم الخدمة ،

وعدم استخدام أجهزة تسجيل أو السماح بتواجد شخص غير مهني خلال عملية التدخل إلا بموافقة العملاء المستفيدين .

٥-البعد عن التعامل مع أي شكل من أشكال التمييز بين العملاء المستفيدين القائم على أساس العرق ، اللون ، الجنس ، السن ، الدين ، الحالة الزواجية ، الاعتقاد السياسي ، الإعاقة أو أي مكونات شخصية أخرى ، والالتزام بالحياد التام والموضوعية عند التعامل معهم .

٦-عدم البوح بأي أسرار كشفها العملاء – بدون موافقتهم – إلا لأسباب مهنية قاهرة تبرر هذا الكشف (مثل منع الأذى عن العملاء أو أشخاص آخرين) ويسمح بها القانون .

٧-العمل على تزويد العملاء المستفيدين بالمعلومات الدقيقة والكاملة ، المتعلقة بنوعية وحجم الخدمات المتاحة لهم ، وذلك لتمكينهم من اتخاذ القرارات الواعية المناسبة القائمة على حرية الاختيار من بين البدائل الممكنة ، لإنجاح عملية التدخل المهني .

٨-المحافظة على كرامة العميل المستهدف من البرنامج أو المشروع وعدم السماح بإهانته أو إلحاق أي ضرر معنوي أو مادي به خلال عمله معه .

٩-الالتزام بالإخلاص عند تقديم خدماته للعملاء واستخدام معارفه العلمية ومهاراته المهنية بأقصى حد ممكن لخدمة العميل المستهدف.

١٠-طلب النصح والمشورة من الزملاء والمشرفين عندما يكون ذلك تقويم البرنامج أو لصالح العملاء المستفيدين ، مع الحفاظ على مبدأ السرية .

١١-ضرورة الحصول على التدريب العملي ، في حالة استخدام الاختبارات المقننة، والتأكد من حصوله على الإذن والتأهيل المهني والقانوني حتى لا يقع تحت طائلة المسئولية القانونية . ١٢-التأكد من قانونية وأخلاقية أي تفويض ، قد يمنح لشخص آخر للتصرف نيابة عن العميل المستفيد ، مع ضمان أن يصب هذا التفويض في تحقيق أقصى مصلحة ممكنة للعميل المستفيد .

١٣-التدرج في إيقاف خدماته للعميل المستفيد إلا في ظروف طارئة أو قاهرة والأخذ في الاعتبار العوامل المؤثرة في الموقف ، وتقليل الآثار السلبية على العملاء المستفيدين من إيقاف الخدمة .

١٤-إنهاء العلاقة المهنية مع العملاء المستفيدين بالأساليب المهينة المتبعة عند انتهاء المساعدة المقدمة لهم ، وفقاً للقواعد والمحددات والمبادئ الخاصة بالعلاقة المهنية في الخدمة الاجتماعية .

المسؤولية الأخلاقية تجاه زملاء المهنة:

إن توفر الاحترام المتبادل والإخلاص والتعاون والمجاملة والبشاشة عند التعامل مع الزملاء ، يساعد كل منهم على تحقيق أهداف ممارسته من حيث الجودة واختصار الوقت والنفقات ، لذا فإنه يجب مراعاة التالى :

١-الالتزام في التعامل مع الزملاء بالاحترام والثقة المتبادلة وتقديم المعلومات والخبرات ، التي تمكنهم من أداء دورهم بأقصى فعالية ممكنة مع مراعاة مصلحة العميل المستهدف .

٢-الحرص على أداء مهامه ومسؤولياته بالتعاون مع زملاء المهنة وبروح الفريق الواحد .

٣-تحري الدقة عند تكليف أحد زملائه أو معاونيه بالتعامل مع العميل نيابة عنه لظروف طارئة ، على أن يكون هذا التكليف مكتوباً ، بحيث يشارك في تحمل المسؤولية عن أي أخطاء تنشأ عن هذا التكليف .

٤-مراعاة مصلحة وسمعة أي زميل يحل محله في ممارسة مهنته ، وعدم استغلال النزاع بين الزملاء أو بينهم وبين رؤسائهم لتحقيق مكاسب أو مزايا خاصة لنفسه .

٥-إتباع الطرق الودية ومن خلال القنوات المؤسسية في معالجة الخلافات التي يمكن أن تحدث مع زملاء المهنة .

٦-أن يكون السلوك الإشرافي أو التوجيهي للزملاء متسماً بالوضوح والموضوعية وعدم التحيز وعلى أسس ومعايير واضحة ومحددة .

٧- المحافظة على الأسرار التي يطلع عليها من الزملاء خلال علاقاتهم ومعاملاتهم المهنية .

٨- إظهار نفس الاحترام والتعاون الذي يظهره لزملاء مهنته للزملاء بالمهن الأخرى .

٩-مشاركة الموظفين أو المشرفين أو الطلاب الذين يتولى تقييم أدائهم في عملية التقييم

المسئولية الأخلاقية تجاه المؤسسات

١-إن الخدمة الاجتماعية مهنة مؤسسية.. لا يمكن القيام به إلا من خلال مؤسسة ، وتتطلب المسؤولية الأخلاقية لممارسي الخدمة الاجتماعية تجاه المؤسسات التي يعملون من خلالها الآتي :

٢-عدم إفشاء معلومات سرية عن المؤسسات التي يعمل من خلالها إلا في إطار النظم والقوانين النافذة في الدولة .

٣-اقتصار استخدام المعلومات والبيانات المتعلقة بالمؤسسات او البرامج والمشروعات الاجتماعية التي يعمل من خلالها لأغراض الدراسة والبحث فقط ، وبما فيه مصلحة العملاء المستفيدين.

٤-الالتزام بتزويد المؤسسات التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي بالمعلومات الصحيحة ، وبما يساعد هذه المؤسسات على رسم السياسات ، واتخاذ القرارات السليمة ، والعمل على تحسين وتطوير أداء هذه المؤسسات ، وتقديم خدماته بكفاءة وإخلاص .

٥-الحرص الشديد في استخدام موارد المؤسسة التي ينتسب إليها وفي الأغراض المخصصة لها فقط .

٦-السعي الدائم والمستمر للارتقاء بالكفاءة المهنية ، والتنمية الذاتية ، للأخصائي الاجتماعي ، مع الاستفادة من الموارد الموجودة في المؤسسة التي ينتسب لها، وفقا للقواعد المتبعة .

٧-الحرص على تحقيق التجانس والتوافق بين العاملين في المؤسسة أوالبرنامج أو المشروع التي ينتسب إليها ، والمساهمة في مكافحة أي شكل من أشكال التمييز في المعاملة فيما بينهم .

٨-بذل المساعدة لتقويم مسار المؤسسة التي ينتسب إليها إذا ما تبين له بأن فلسفتها والإجراءات التي تتبعها مع العملاء المستهدفين ، لا تتفق مع القيم الإنسانية وتتعارض مع الأخلاقيات المهنية .. واللجوء إلى ترك العمل في المؤسسة أو البرنامج أو المشروع في حال عجزه عن تقويم هذا المسار .

المسئولية الأخلاقية في إطار البحوث والدراسات

١-تتحدد المسؤولية الأخلاقية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في إطار البحث العلمي بالالتزام بأصول ومنهجية البحث والدراسة العلمية ، من خلال :

٢-أخذ الموافقة الرسمية من الأطراف المعنية بالدراسة والتقويم .

٣-التأكد من موافقة جميع المشاركين في البحث طواعية ، وعن دراية ووعي بأهداف واستخدامات البحث ، مع الاحترام الكامل لخصوصية وكرامة المبحوثين ، واستئذانهم في عرض نتائج البحث .

٤- الأمانة والموضوعية فى كتابة تقرير البحث أوالتقويم.

٥-والعمل على توفير الحماية للمشاركين من المضايقات والمساءلات القانونية .. الخ، وضمان سرية المعلومات ، وعدم استخدامها لغير أغراض البحث .

٦-والحرص على احترام آراء المبحوثين أوالمسؤلين، وعدم التعالي عليهم أو إحراجهم أو الإساءة إليهم .

٧-واستخدام المنهجية العلمية في التحليلات والاستنتاجات لمعطيات الدراسة أو البحث الذي يقوم به ، والالتزام بالموضوعية ، وأصول البحث العلمي .

٨-ينبغي على الأخصائي الاجتماعي المشارك في الدراسات والبحوث أن يراعي بعناية النتائج المحتملة وعواقب الدراسة على المجتمع .

سابعا: نشر نتائج التقويم:

يساعد نشر نتائج تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية على الشفافية المرغوبة بما قد ينعكس ايجابيا على المشاركة الفاعلة للمستهدفين من البرامج وكذلك زيادة أعداد المستفيدين ، فضلا عن الاستفادة من نقاط القوة والايجابيات والتغلب على نقاط الضعف والصعوبات والمعوقات بما يساعد على استمرارية البرامج والمشروعات والتحسين والتطوير المستمر لمثل هذه البرامج وانتشارها واتساع رقعتها الجغرافية وامتدادها لمجتمعات أخرى ومستهدفين آخرين وفق سياسات محددة للبرامج والمشروعات الاجتماعية ،بما يعزز تدعيم وتعميم البرامج والمشروعات الاجتماعية الفاعلة والناجحة، وبذلك يساهم النشر فى وضع وصياغة الأسس الناجحة للبرامج والمشروعات الاجتماعية وسياساتها.

ويساهم نشر نتائج التقويم كذلك فى تحديد أنسبالاستراتيجيات والتكتيات المناسبة لكلبرنامج أو مشروع إجتماعى وأفضل الأساليب لتقديم خدمات البرنامج أو المشروع وأيضا أنسب الأدوار والهيكل والبناء التنظيمى الأكثر مناسبة وفعالية لتحقيق البرنامج أوالمشروع لأهدافه المرسومة.

ويساعد نشر تقويم البرامج والمشروعات أيضا فى التعرف على أسس البرامج والمشروعات الناجحة وعوامل نجاحها بما ينعكس ايجابيا عند التخطيط لبرامج ومشروعات أخرى جديدة ومنعا لتكرار الأخصاء وتوقع الصعوبات والمعوقات والاستفادة من عوامل النجاح والفاعلية فى تحقيق الهداف وفقا للخطة المرسومة.

-يرتبط نشر نتائج تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية ببعد قيمى وأخلاقى حيث يجب عدم انتهاك حقوق الأفراد والمسؤلين والمؤسسات.

-وألا يكون هناك أى نوع من التعاقد بين مخططى البرامج والمشروعات والابراز الأمين للجوانب السلبية.

-كما يجب حصر الصعوبات بأمانة شديدة.

-ويجب أيضا مراعاة الوضع الاجتماعى للبيئة دون تحيز.

-وألايسمح للآخرين بمراجعة أدوات التقويم ضمانا للموضوعية.

-كما يجب اختيار طرق التقويم المناسبة للأهداف ضمانا للموضوعية.

-ويجب إبلاغ المسؤلين عن البرامج أوالمشروع والمؤسسة الاجتماعية بنتائج التقويم.

- يجب مشاركة المستفيدين من البرنامج أوالمشروع الاجتماعى فى تقويمة.

-يجب أن يرتبط تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية بفترة زمنية محددة من الخطةالزمنيةللبرنامج اوالمشروع الاجتماعى وارتباط ذلك بالهدف أوالأهداف المتوقعة خلال الفترة الزمنية للتقويم.

- غالبا ماتظهر العوائد الاجتماعية للبرنامج أو المشروع الاجتماعى بعد فترة زمنية قد تمتد لما بعد الانتهاءمن البرنامج أو المشروع ويجب مراعاة ذلك فى الفترة الزمنية لتقويم البرنامج اوالمشروع حتى يمكن الحكم الصادق والأمين على عائدات البرنامج أو المشروع الاجتماعى.

ثامنا: أساليب مقترحة لمواجهة صعوبات ومعوقات البرامج والمشروعات الاجتماعية:

- الديمقراطية وتوفير المناخ الديقراطى، وذلك من خلال إعطاء الفرصة للمستفيدين من البرامج والمشروعات الاجتماعية ؛ لكي يعبروا عن آرائهم، والاستماع والقياس الجيد لآرائهم، ونشر نتائج التقويم ،وتقبل نتائجه خاصة للمسؤلين والقائمين على البرامج والمشروعات الاجتماعية أيا كانت نتائجه، حتيمكنالاستفادة من النتائج وتحقيق أهداف التقويم ضمانا لاستمرارية البرنامج أو المشروع الاجتماعى ونجاحه ومن ثم تعميمه مستقبلا، وتخطى الصعوبات والمعوقات المتوقعة أثناء تعميمه وتنفيذه منعا لتكرارها.

-الإصرار يقهر الصعوبات حيث أن التطور المتسارع للعالم في جميع المجالات ، نتج عنه تراكم هائل من المشاكل البسيطة والمعقده التي تطلبت حلولا مناسبه ،من خلال التكيف المنطقي للقائمين على عملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية واكتسابهم الأبعاد

الشخصية والذاتية والمهارية الضرورية من خلال التجربة والممارسة كحلول آنية، لكن بإختلاف البشر تختلف مستويات هذا النوع من الادراك الملموس للتعامل مع الصعوبات ، اضافة الى الشخصية التي تتشكل خلال فتره زمنيه متراكمه [١٣] إن المشكلة الحقيقية تكمن في الكيفية التي نتعامل بها مع الظروف الصعبة؟ وما مدى تقبلنا للمفاجاءات التي قد تواجهنا وأحيانا في أوقات غير مناسبة؟ وكيف يقوم العقل بايجاد الحلول لها بشكل مناسب وسريع ؟ وما الدافع وراء اصرارنا على تخطي الظروف الصعبة؟.إن لجوانب وأبعاد الشخصية دورا فى بناء الاصرار والتحدى لمواجهة الصعوبات والمعوقات وعدم الانسحاب والاستسلام ولكن الاصرار يوجد التحدى ولكن الحذر بوعى لمواجهة أى صعوبات ومعوقات للبرامج والمشروعات الاجتماعية خاصة إرتباطها بثقافة وقيم المجتمع ، ومحدودية الموارد والامكانات وندرة التمويل المالى للبرامج والمشروعات الاجتماعية خاصة فى المجتمعات النامية ، حيث المردود والرجع بعد فترات زمنية قد تطول فى بعض نوعيات البرامج والمشروعات الاجتماعية ، كل ذلك فى إطار الالحاح الشديد للحاجات ودرجة شدتها العاليةفى المجتمعات الناميةن بمايزيد من درجة الاصرار والتحدى.

-الاختيار الواعى الرشيد لمن يقوم بعملية التقويم .....؟ ومن القائمين على عملية التقويم.....؟ وتكامل مهامهم فى مناخ ديمقراطى ،ومؤهلاتهم وخبرانهم ومهاراتهم ودرجة الالتزام بالأخلاقيات المهنية وإدراكهم الواعى والعميق بأخلاقيات التقويم ، وأهداف العملية التقويمية فضلا عن أهداف البرنامج أو المشروع الاجتماعى، ويمكن تخطيط برامج تدريبية تساهم فى إعدادهم للقيام بمهام عملية التقويم وتحقيق أهدافها.

-الموضوعية:إتصاف القائم بالتقويم بالوضوعية وعدم التحيز لأى سبب من الأسباب للتحديد الدقيق للصعوبات والمعوقات وأساليب مواجهتها ،والدرجة الحقيقية لتحقيق الأهداف خلال فترة زمنية محددة، والاجابةعلى تساؤل لماذا.....؟ تحقق أو أخفق تحيد كل هدف من الأهداف المحددة سلفا أثناء التخطيط للبرنامج أوالمشروع.

-مواجهة الصعوبات المنهجية، وتتعدد الصعوبات المنهجية المرتبطة بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية ، والتى تعكس تماما أن القائم بعملية التقويم يجب أن يلتزم بالمنهجية الصحيحة فى عملية التقويم حتى يصبح التقويم سليما ويمكن الاعتماد على نتائجه والاستفادة منه فى استمرارية البرنامج أو المشروع الاجتماعى أو تطوير البرامج والمشروعات أو تعميم مثل هذه البرامج والمشروعات الاجتماعية، ولذا يجب أن يكون باحثا

علميا ومدرب على استخدام المنهجية العلمية ، وتدريب القائمين على عملية التقويم على إجراء بحوث تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية.

-الشفافية : توفر الشفافية المطلقة فى نشر نتائج التقويم للاستفادة منها سواء للمسؤلين أو المستهدفين من البرنامج أو المشروع ، والشفافية فى تحديد وعرض الموارد والامكانات المختلفة والقدرات التنظيمية لمؤسسات الرعاية أو البرامج والمشروعات الاجتماعية.

-ضرورة التزام القائمين بالتقويم بأخلاقيات وقيم الخدمة الاجتماعية ، وأخلاقيات وقيم عملية التقويم لضمان فاعلية ونجاح التقويم وتحقيق أهدافه.

-التحديد الدقيق لأهداف البرنامج أو المشروع وأهداف التقويم ، إن التحديد الدقيق لأهداف البرنامج أو المشروع يساعد كثيرا على تنفيذ عملية التقويم نحيث يمكن من تحديد أنسب النماذج والمعايير والمؤشرات لقياس درجة تحقيق كل هدف من الأهداف والهدف الكلى للبرنامج أو المشروع الاجتماعى، وعلى العكس تماما غياب التحديد الدقيق للأهداف يؤثر سلبا على عملية التقويم وتحقيق التقويم لأهدافه، فالقائم بعملية التقويم يجب أنيدرك تماما الاجابة على تساؤل ماذا يقيم؟

كما يجب التحديد الدقيق لكيفية تحقيق وتنفيذ كل هدف من الأهداف عند وضع خطة البرنامج أو المشروع الاجتماعى بمايسهل إجراءات عملية التقويم.

كما يجب على القائم بتقويم البرامج أو المشروعات الاجتماعية أن يدرك تماما أهداف عملية التقويم ولماذا يقوم البرنامج أوالمشروع الاجتماعى؟

-استقرار البناء التنظيمى والهيكل الادارى لمؤسسة الرعاية والبرنامج والمشروع الاجتماعى، وتماسك هذا البناء بما يوفر مناخا وبيئة مواتية لتنفيذ البرنامج أو المشروع الاجتماعى ومن ثم عملية التقويم.

-توفير نسق معلومات على درجة عالية من الكفاءة، بما يزود القائمين على عملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية بالبانات والمعلومات اللازمة والضرورية لعملية التقويم.

-التخطيط الفعال للبرنامج أو المشروع الاجتماعى والتحديد المسبق للموارد والامكانات المادية وغير المادية الضرورية لتحقيق أهداف البرنامج أو المشروع خلال الفترة الزمنية للتخطيط، وحسن توظيفها وتوجيهها للبرنامج أو المشروع الاجتماعى ، وواقعية ودقة تحديد الأهداف ، والالترابط بالحاجات الحقيقية والملحة للمستهدفين ومشاركتهم الفاعلة فى كل خطوات ومراحل التخطيط للبرنامج أو المشروع الاجتماعى ، وتحديد الأدوار والمسؤليات وتكاملها، وتحديد خطة زمنية لتنفيذ كل هدف من أهداف البرنامج أو المشروع ، ومؤشراته الواقعية ، والالتزام بمبادئ وأسس التخطيط السليم للبرامج والمشروعات

الاجتماعية كالمرونة، الواقعية ، مراعاة الظروف الداخلية والخارجية ، وتفعيل المتابعة وأدواتها ووسائلها وغيرها من الخطوات والإجراءات التخطيطية للبرامج والمشروعات الاجتماعية.

المراجع:

(١) مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط. ط ٢، ج ١، القاهرة، ١٩٧٢ .
(٢) المرجع السابق.
(٣) جابر عبد الحميد .مناهج البحث في التربية ، مكتبة الرياحين بابل ،١٩٧٣،ص : (٥).
(٤) فريد نجار ، قاموس التربية وعلم النفس ،الجامعة الأمريكية، بيروت ،١٩٦٠ ، ص : (١٩٠).
(٥) إيلاف، منظومة أخلاقيات لا منظومة أخلاق - تاريخ النشر ٣٠ أكتوبر،٢٠٠٩.
(6)Ethics , Internet Encyclopedia of Philosophy
(7) Richard؛Paul ،Elder ،Linda The Miniature Guide to Understanding the Foundations of Ethical Reasoning. United States: Foundation for Critical Thinking Free Press(2006)., np. ISBN 0-944583. PP :(2-17).
(8)John Deigh in Robert Audi (ed), The Cambridge Dictionary of Philosophy, 1995
(9) Rafael J.Engel, Russell K. Schutt: The Practice Of Research In Social Work, Sage Publications, London, 2005, PP:(307, 330).
(10) Hand book of research design and social measurement, fifth edition, the international professional publishers, delbertc miller, sage publications, London, 1991, PP: (86 – 87).
(11)J. Engel Rafael , K. Schutt , Russell: The Practice Of Research In Social Work , Sage Publications , London , 2005 , PP:(307 , 330) .
(12) Hand book of research design and social measurement , fifth edition , the international professional publishers , delbertc miller , sage publications , London , 1991 , PP: (86 – 87).
(١٣) برتراند راسل ، أثر العلم في الاجتماع ، مركز الدراسات العربية، بيروت ، ٢٠٠٦ .ص: (٣٤).