الوحدة الثالثة

البرمجة القيمية لمبادئ الخدمة الاجتماعية

1
حق التقبل

(التسليم بواقع المجتمع وإدراكه كما هو، يحقق التقارب النفسي والاجتماعي ويغرس الثقة، ويدخل الطمأنينة والأمن النفسي بين أفراد المجتمع والأخصائي الاجتماعي، ويجعل التقبل حق متبادل بينهم، إلى أن يتم بلوغ الاستجابة المرضية) .

❊ ❊ ❊

القواعد القيمية لمبدأ

(حق التقبل)

يحتوي مبدأ (حق التقبل) القواعد القيمية الآتية :

. التسليم بواقع المجتمع.

. إدراك الواقع كما هو.

. التقارب النفسي.

. الأمن النفسي.

. التقارب الاجتماعي.

. غرس الثقة.

. إدخال الطمأنينة.

. تبادل التقبل.

. الاعتراف المتبادل.

. الاستجابة المرضية.

❊ ❊ ❊

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ
(حق التقبل)

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني من هذه القيم المتضمنة في مبدأ (حق التقبل) الذي اعتمدته البرمجية القيمية في طريق الخدمة الاجتماعية وفقا للآتي:

1 . التسليم بواقع المجتمع حقيقة يستوجب من الأخصائي الاجتماعي البحث والتقصي الموضوعي، دون أحكام مسبقة، والعمل مع الأفراد والجماعات وفقا للواقع الاجتماعي الذي هم عليه.

2 – مقابلة العملاء قبل البدء في العمليات المهنية، وتهيئتهم نفسياً وإزالة أسباب الخوف والتوتر والقلق عنهم.

3 – تجميع معلومات وافرة وكافية عن واقع العملاء، وما يحمله هذا الواقع من ظروف وسمات وقيم واتجاهات تميز فرداً عن آخر.

4 . إدراك واقع المجتمع كما هو عليه لا كما يأمله الأخصائي الاجتماعي، فما يأمله الأخصائي هو المستهدف من إجراءه لعمليات الدراسة.

5 . إدراك واقع العملاء والبدء معهم من حيث هم دون أحكام مسبقة يُمكِّن من التقصي والبحث الموضوعي، والوقوف على الحلول والمعالجات التي تنقلهم من الحالة التي هم عليها إلى ما يجب أن يكونوا عليه.

6 – دراسة التاريخ الاجتماعي للنزلاء في المؤسسة، في زمنه الماضي والحاضر، لا من أجل الوقوف عنده كواقع، بل لأجل التطلع به لمستقبل أفضل.

7 – تحليل المعلومات التي تمّ تجميعها، وتشخيص الحالات سواء كانت فردية أو جماعية ووفقاً لقدرات والاستعدادات والإمكانات.

8 – استخدام الأسلوب القصصي مع العملاء، بسرد قصص عن حالات متشابهة مع حالاتها ومع واقعهم، وقد تم شفاءهم وعلاجهم وتأهيلهم، والانتقال بهم من المستوى الذي هم عليه إلى مستوى أفضل منه، ليطمأنوا وتدخل السكينة في نفسهم.

9 . تمكين العملاء من معرفة المخاطر التي عليها حالاتهم، وتفطينهم إلى ما يجب الإقدام عليه من أجل مستقبل أفضل لهم ولمن تربطه بهم علاقات اجتماعية وإنسانية.

10 . إزالة المخاوف والشكوك التي قد تعلق بأذهان أفراد المجتمع أو بعض منهم، أثناء جمع المعلومات أو تحليها أو تشخيص الحالة أو أثناء عملية العلاج والتقويم المهني للحالات المدروسة.

12 . تقبل العملاء كما هم يُمكِّن من التقارب النفسي بين أفراد المجتمع وجماعاته وبين الأخصائي الاجتماعي.

13 – إعداد البرامج الترفيهية والتثقيفية، لممارسة المناشط المتنوعة والمتعددة وفقا لتعدد وتنوع قدرات الأفراد والجماعات واهتماماتهم، وشغل أوقات الفراغ لديهم، والرفع من روحهم المعنوية والنفسية، بما يحقق الاستجابة الموجبة للعلاج.

14 – توثيق الصلة بين العملاء والمؤسسة، وبين المؤسسة وأسر الحالات المقيدة بها، بكافة الوسائل الممكنة، وذلك لضمان حق التقبل المتبادل ولإمكانية التعارف بينهم، ولاستمرارية التفاعل الموجب والبنّاء، بما يعود بالمنفعة على العملاء والمجتمع.

15 . تأكيد أهمية العلائق والروابط الاجتماعية بين أفراد المجتمع يقوي الوحدة الوطنية ويحقق الأمن الاجتماعي، فلا ينبغي أن يغفل الأخصائي الاجتماعي عن تحفيز الأفراد والجماعات والعملاء أو الزبائن على ممارسة ما من شأنه أن يقوي روابطهم ووحدتهم الاجتماعية.

16 . تحقيق التقارب النفسي بين العملاء والأخصائي بتقبل العملاء كما هم ليتمكّن من نقلهم إلى ما ينبغي.

17 – العمل على إقناع إدارة المؤسسة، بتقبل بعض الحالات التي يعد تواجدها في المؤسسة ضرورة للإصلاح الاجتماعي والنفسي.

18 – العمل على إعادة التوازن وفتح أفاق الاتصال والتواصل بين العملاء وبيئتها الاجتماعية، من أجل تحقيق القبول الاجتماعي لهم.

19 – عقد اجتماعات دورية (أسبوعية أو شهرية) مع ذوي العلاقة وحسب احتياجات الفرد والجماعة وحسب قدراتهم، تضم الأهل والأعضاء، من أجل تقييم أي خطة أو برنامج، ومن أجل فهم المشكلة التي يعاني منها الأبناء خاصة في (حالة الإعاقة– المرض النفسي– المرض الجسمي– التأخر الدراسي) وذلك من أجل مساعدتهم على التكيف مع واقعهم.

20 . تحفيز الأفراد على تقوية روابطهم الاجتماعية السياسية والاقتصادية والثقافية والذوقية والنفسية بدعم التفاعل البنّاء بينهم.

21 . غرس الثقة في نفوس العملاء والزبائن وفي قيمهم الاجتماعية الموجبة ضرورة إنسانية ينبغي أن تكون على رأس أولويات الدور المهني للأخصائي الاجتماعي.

22 . تقوية أواصر الوحدة الاجتماعية لتحقيق الأمن والطمأنينة.

23 . التأكيد على أهمية القيم الاجتماعية الموجبة في تحقيق البناء الاجتماعي المتماسك.

24 . تفهُّم العملاء وتقبلّهم كما هم يمكّن الأخصائي من أداء دوره المهني مع كل خصوصية من خصوصياتهم.

25 . تحسيس الأفراد والجماعات بأهميتهم الاجتماعية، وبما لهم وما عليهم من حقوق وواجبا ومسؤوليات حتى أن تدخل في نفوسهم الطمأنينة التي تحفِّزهم على العمل والإنتاج والمشاركة الفعّالة مع محيطهم الاجتماعي والإنساني.

26 – نقل تجارب الأفراد وأعضاء الجماعة الناجحة للأفراد والجماعات الأخرى، لتستمد منها القوة والفعالية.

26 – مساعدة الأفراد على التعبير عن مشاعرهم المكبوتة بطريقة مقبولة اجتماعياً من خلال نشاطهم الجمعي.

27 . الاعتراف بقيمة العملاء، وتقبلهم كما هم، حتى يتمكنوا من الاعتراف بالأخصائي الاجتماعي ممارسا مهنيا وخبيرا اجتماعيا ليتمكن من بعدها من أداء دوره المهني مع كل خصوصية من خصوصياتهم.

28 . تمكّين الأفراد من التفاعل الاجتماعي والإنساني من أجل تحقيق استجابات مرضية ووفقاً لقدراتهم واستعداداتهم.

29 – تقديم الدعم المعنوي للأفراد الذين يقومون بدور فعّال في حياة الجماعة.

30 – إشراك أفراد المجتمع في كل ما يتعلق بهم من أمر. حتى يُنمى لديهم الشعور بالنحن بدلا من الشعور بالأنا المنفردة، ويتحقق التقارب النفسي والاجتماعي وتقوى الروابط الاجتماعية بينهم.

31 . التأكيد على أهمية الأفراد وأهمية ما يقومون به يُدخل الطمأنينة في نفوس العملاء والزبائن الذين يتولى حالاتهم الأخصائي الاجتماعي بالبحث والدراسة، ويدفعهم إلى بذل المزيد من الجهود المرضية تجاه أنفسهم وتجاه المجتمع الذي ينتمون إليه.

32 . تمكين الأفراد والجماعات من المشاركة الفعّالة وفقا لقدراتهم ومهاراتهم والمهن والحرف التي أعد بها أو تأهلوا عليها بهدف تحقيق استجابات مرضية تمكنهم من التفاعل الاجتماعي والإنساني.

33 – مساعدة الفرد والجماعة على التكيف، وتقبل النظم الاجتماعية والتعليمية والصحية والنفسية والإنتاجية والثقافية، المتبعة في المؤسسة وإقناعها بأهمية الانتظام وإتباع الإرشادات.

* * *

مكونات مبدأ حق التقبل:

مبدأ حق التقبل يتكون من قيمتين أساسيتين هما:

1 . قيمة الحق.

2 . قيمة التقبل.

ولا يمكن أن يكون التقبل مبدأ، ولا يكون الحق مبدأ، ولكن بمكونهما القيمي المشترك يتكون مبدأ (حق التقبل). فالمبدأ يتجسد في السلوك والفعل، والقيمة ستظل ذات معاني ودلائل وأبعاد فيما تحمله من مضامين ذات علاقة بالمصادر التي تستمد منها، كالدين والعرف. وعندما تتجرد السلوكيات والأفعال من القيم تصبح الأقوال والأفعال والسلوكيات بدون معاني وكأنها (أجساد بدون أرواح). وعندما تحمل القيم معانيها القابلة للممارسة والتطبيق تصبح مبادئ أو تنتقل إلى مبادئ قابلة لأن تترجم في سلوك وفعل. ولذا فإن الحق يطالب به، ويؤخذ، ويُعطى لِمن له علاقة به. ولذلك يستوجب تقبل العميل من قبل الأخصائي الاجتماعي، والذي جعلنا نؤكد على أنه يستوجب: هو لأنه حق له، ولهذا فحق التقبل مبدأ، وليس قيمة، فالتقبل في ذاته قيمة، ولكن عندما يقال (التقبل) أو مبدأ (التقبل) فالتقبل في الحالتين هو قيمة، سواء

قلنا (التقبل)، أو قلنا مبدأ (التقبل)، فالأمر لا فرق فيه من حيث الدلالة. ولكن عندما نقول (حق التقبل) فالأمر يختلف، ذلك لاتخاذه صفة القاعدة (المبدأ) الذي تترتب عليه سلوكيات وأفعال الإقدام أو الإحجام، وسلوكيات الالتزام أو الانحراف (الانحراف عن، أو العودة إلى).

وبناء على قيمتي (الحق) و (التقبل) اللتين تمت صياغتهما في المبدأ (حق التقبل) تظهر قاعدتين من هذا المضمون:

القاعدة الأولى: التقبل حق.

القاعدة الثانية التقبل واجب.

ولذ الاستثناء أن لا يُعطى هذا الحق (التقبل) لمن يستحقه (العميل).

وأن لا يؤدى من قبل من عليه الحق في ذلك وهو (الأخصائي). فتقبل العميل واجب على الأخصائي مثلما تقبل المريض واجب على الطبيب.

وعليه التقبل حق للعميل وواجب على الأخصائي الاجتماعي.

ولذا فإن حق التقبل مبدأ مهني من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية .

(التقبل حق وواجب)

كيف يكون التقبل حق وواجب في وقت واحد؟

إنه حق للعميل وواجب على الأخصائي الاجتماعي .

فالعميل من حقه المطالبة به.

وعلى الأخصائي أن يؤديه بموضوعية.

ولهذا فحق التقبل مبدأ من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية.

ولذا فإن القاعدة هي:

1 . التقبل حق.

2 . التقبل واجب.

والاستثناء هو:

1 . عدم إعطاء الحق.

2 . عدم أداء الواجب.

<u>وعليه:</u>

التقبل قيمة تستوجب الاعتراف بها من قبل الأخصائي الاجتماعي.

وحق ممارسة التقبل قاعدة يجب أن تعطى ويسمح بها، ويُعمل على تمكين العميل منها.

أما الاستثناء: فهو الإغفال عن قيمة التقبل وحق ممارسته.

* * *

(التقبل قيمة إنسانية للتفاهم والتفهّم)

بما أن التقبل قيمة إنسانية للتفاهم والتفهُّم.

إذن القاعدة هي:

1 . التقبل قيمة إنسانية.

2 . التقبل قيمة للتفهّم.

3 . التقبل قيمة للتفاهم.

والاستثناء هو:

1 . رفض التقبل قيمة إنسانية.

2 . رفض التقبل قيمة للتفهّم.

3 . رفض التقبل قيمة للتفاهم.

وللتمييز بين الأبعاد القيمية للقاعدة السابقة نطرح الآتي:

. التقبل قيمة أخلاقية تترتب على التهيئة النفسية للعملاء تجاه الأخصائي الاجتماعي، والتهيئة المهنية للأخصائي الاجتماعي تجاه العملاء، ولهذا فالتقبل قيمة تبادلية تُبث منها روح الاستئناس بين الأخصائي والعملاء.

. التفاهم قيمة حوارية يعتمد على فهم اللغة بين المتحاورين وقد يُتوّج باتفاق على ما يجب وما لا يجب، وقد يتم الالتزام بما يتفق عليه وقد يُخل به وفقا للمتغيرات الطارئة على الموضوع المتفاهم عليه.

. التفهُّم قيمة ظرفية حيث وجوبية تقدير الظروف الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والنفسية والذوقية والثقافية التي يمر بها الأفراد والجماعات أو التي يتعرضون لها كوحدة واحدة أو يتعرض لها عضو من أعضائها الجماعة أو بعض منهم.

ولهذا لا تفاهم ولا تفهُّم بدون تقبل. الذي هو مبدأ يستوجب الالتزام به من قبل الأخصائيين الاجتماعيين أثناء إجراء المقابلات أو أثناء القيام بعمليات الدراسة

ولذلك فالتفاهم يعتمد على الاتفاق الذي يصل إليه كلا من الأخصائي الاجتماعي وأفراد المجتمع وجماعاته التي يعمل الأخصائي مهنيا معها.

أما التفهُّم: فهو الذي فيه يتحقق التقدير (تقدير الظروف الموضوعية والمكانية والزمانية المتعلقة بأمر العميل والحالة التي هو عليها.

ولهذا يعد التقبل ضرورة، أثناء إجراء المقابلة أو القيام بعمليات الدراسة المهنية والموضوعية؟

ولذلك فإن التقبل يؤدي إلى:

- التفاعل.
- المشاركة.
- التفاهم.

- التفهّم.
- التجاوب.
- إظهار الباطن (الكامن).

ولأن التقبل حق. لذا فهو القاعدة. ورفضه هو الاستثناء.

إذن على الأخصائي الاجتماعي أن يعمل على إعادة الاستثناءات إلى القواعد حتى ينتظم أفراد المجتمع وجماعاته على قيم وفضائل إنسانية.

ولأن التقبل حق.

لذا فالمطالبة به واجبة.

ولهذا لا ينبغي أن تصادر الحقوق من أصحابها. بل يجب على أصحابها أن يمارسوها بإرادة.

ولذا فإن التقبل الذي هو قيمة لطي المسافة بين العملاء والزبائن وبين الأخصائيين الاجتماعيين، هو حق للعميل. وواجب على الأخصائي الاجتماعي .

ولأن التقبل يؤدي إلى كل ذلك:

إذن حق التقبل مبدأ وضرورة.

مبدأ يجب التمسك به.

وضرورة تستوجب من الأخصائي الاجتماعي أن لا يغفل عنه أثناء الممارسة المهنية مع حالات الأفراد والجماعات ولهذا فحق التقبل مبدأ مهني لا يمكن الإغفال عنه في مهنة الخدمة الاجتماعية .

وبما أن التقبل حق .

إذن رفض التقبل رفض للحق .

* * *

(تقبلني كما أنا أتقبلك كما أنت)

بما أنّ الفرض المثبت ينص على التقبل المتبادل (تقبلني كما أنا أتقبلك كما أنت).

إذن، لا يمكن أن تعتدل كفتي الميزان إلا بشرط القبول بتماثل.

لذا على الأخصائي الاجتماعي إذا أراد أن يتم تقبله من قبل العملاء فعليه أن يعرف أن تقبله لن يتم من قبلهم إلا إذا تمكَّن هو من تقبلهم كما هم.

إذن القاعدة:

1 . تقبلني كما أنا.

2 . أتقبلك كما أنت.

والاستثناء:

1 . لا تتقبلني كما أنا.

2 . لا أتقبلك كما أنت.

ولهذا فالأخصائي الاجتماعي يأمل أن يعم هذا الفرض بين الناس حتى يصلوا إلى ما هو أفضل وأجود وأحسن، وعليه أن يميز بين أمرين هما:

1 . تقبل العملاء كما هم مبدأ.

2 . تقبل العملاء كما يجب هدف.

ولهذا عليه أن يميّز بين القاعدة التي ينطلق منها أو يستند عليها. وبين الهدف الذي يود إنجازه أو تحقيقه.

ولذا فما يجب هو المستهدف من العملية المهنية.

وبما أنه إذا لم تتقبلني كما أنا لن أتقبلك كما أنت. فلماذا لا نعترف بقاعدة (نحن سويا).

يأمل الأخصائي الاجتماعي أن يعم هذا الفرض بين الناس حتى يصلوا إلى ما هو أفضل وأجود وأحسن. ولأجل ذلك يبدأ الأخصائي الاجتماعي عمله مع عملائه من حيث هم،

لأجل أن يسهم في نقلهم إلى ما يجب أن يكونوا عليه، وهو المستهدف من وراء تقبلهم كما هم ..

بما أن تقبل العميل كما هو مبدأ وحق وتقبله كما يجب هدف .

إذن فتقبل العميل كما هو قبل الإصلاح مبدأ أما ما بعد الإصلاح فيكون التقبل وفق ما يجب وهو المستهدف، أي (ما يحب أن يكون عليه أي في مستوى الإصلاح) في مستوى العلاج .

ومع أن التقبل يومي إلا أنه يتغير بإدخال متغيرات عليه ولذا فتقبل العميل كما هو قبل الإصلاح يكون (بإعطاء الهامش الأوسع) للعميل من قِبلَ الأخصائي .

أما تقبله (بعد الإصلاح) فيكون وفقاً لما يجب أن تكون عليه (الحالة السوية) ما يجعل الهامش أقل، ولا تتسع دائرته كما كان أثناء تجميع وتحليل المعلومات لأنه كلّما أُصلِحت حالة العملاء تغيّرت درجات التقبل فيقل تقبل الانحراف السالب (الاستثناء)، وتتسع دائرة تقبل الميل إلى الموجب والعمل عليه وبه (التمسك بالقواعد).

إذن تقبل العميل كما هو في البداية حق، أما في المستقبل فيكون وفق ما يجب ولهذا فتقبل العميل كما هو مبدأ، أما ما يجب أن يكون عليه فهو هدف، وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يميز بين القاعدة التي ينطلق منها ويستند عليها وبين الهدف الذي يود إنجازه والغاية التي يريد بلوغها .

***

(الحق يُعطي فيقبل)

الحق بطبيعة الحال عندما يُعطي من قبل محتكريه يقبل من قبل الذين حُرموا منه، ويطالب به في حالة مصادرته، أو الحرمان منه.

ولأن التقبل حق فلا ينبغي أن يصادر .
وبما أن التقبل حق للعميل وواجب على الأخصائي الاجتماعي .
إذن حق التقبل يطوي المسافات ويزيح الهوة بين الأنا والآخر إذا ما مارسه العميل وأداه الأخصائي .
ولهذا فإن المستهدف من حق التقبل هو العميل، سواء كان فرداً أو جماعة أو مجتمعاً بحاله.
ولذا قد يتساءل البعض:
من هو الأنا ومن هو الآخر الذي يُعطى حق التقبل ؟
يُعطى حق التقبل دائماً للآخر، ولذا فإن مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية إقرار بأهمية الآخر بالنسبة لها. فهو المهم والضروري الذي يجب أن يُعطى حق التقبل ولا يحرم منه، لأنه إذا لم يُعطى الحق لمن هم في حاجة إليه ستتم المطالبة به سرا أو علانية.
وعليه عندما يضع الأخصائي الاجتماعي نفسه في خانة (الأنا) يجد العميل فردا أو جماعة أو مجمعا نفسه في خانة الآخر. وهكذا عندما يضع العميل نفسه في خانة (الأنا) يصبح الأخصائي الاجتماعي في خانة الأخر بالنسبة للعميل.
ولذا ستظل الأنا مستقلة عن الآخر مثلما الآخر مستقل عن الأنا إلى أن يعتمدا مبدأ التقبل بينهما حينها توضع القواعد للحوار والنقاش في اتخاذ القرار، وتحديد المواقف، أو في إجراء الدراسات العلمية والموضوعية ما يجعل للمشاركة معنى وأهمية. وبدون اعتماد مبدأ حق التقبل فلن تجد المشاركة مكاناً لها على أرض الواقع.

❋ ❋ ❋

(الحق مطلبا حتى يُعطى أو يُنتزع)

الحق يمارس بإرادة كلما سادة الديمقراطية قيمة بين الناس، وسيظل مطلبا رئيسا إلى أن يُعطى بإرادة أو ينتزع بالقوة. ولذا فمن حق العملاء والأفراد والجماعات أن يمارسوا حقوقهم في كل أمر يتعلق بهم سواء كان أمر اجتماعيا أو كان أمر سياسيا أو اقتصاديا ونفسيا وذوقيا وثقافيا. ولذا فإن الحق عندما يُعطى من قبل محتكريه، يُقبل من قبل الذين حرموا منه. ويطالب به في حالة مصادرته، أو الحرمان منه، وهكذا سيظل مطلبا حتى التمكن من استرجاعه بإرادة أو بغيرها.

ولأن التقبل حق فلا ينبغي أن يُصادر.

وبما أن التقبل حق للأفراد وواجب على الأخصائي الاجتماعي.

إذن حق التقبل يطوي المسافات ويزيح الهوة بين الأنا والآخر إذا ما مارسه الأخصائي الاجتماعي أو أداه بإخلاص.

ولهذا فحق التقبل يُعطى دائماً للآخر، ولذا فإن المبادئ المعتمدة في البرمجية القيمية لطرق الخدمة الاجتماعية إقرار بأهمية الآخر ومشاركته في كل أمر يتعلق به.

ولذا ستظل الأنا مستقلة عن الآخر مثلما الآخر مستقل عنها إلى أن يعتمدا مبدأ التقبل بينهما على قيم استيعابية، حينها توضع القواعد للحوار والنقاش في اتخاذ القرار، وتحديد المواقف، أو في إجراء الدراسات العلمية والموضوعية ما يجعل للمشاركة معنى وأهمية.

* * *

(التقبل استجابة مرضية)

بالتأكيد إذا تمّ التقبل بإرادة، فإن هذا التقبل وما هو في حكمه هو استجابة للتفاعل أو المشاركة أو الحوار أو التعامل المرضي. ولهذا ترتبط الاستجابة المرضية بقيمة التقبل.

ولذا فالقاعدة هي: الاستجابة المرضية.

والاستثناء هو: الاستجابة بالإكراه.

وعليه من تجبره على الطاعة. يستجيب إليك بالإكراه.

ومن يستجيب إليك راضيا، يبادلك المحبة.

ولهذا إذا لم يتم التقبل لا يمكن أن تكون الاستجابة المرضية.

لذا أعمل مع العميل على الآتي:

1 . تقوية إرادته.

2 . تحفيزه على الاستجابة المرضية.

3 . تفهُّم ظروفه الخاصة.

4 . مبادلته التقدير والاحترام.

ولأن الاستجابة المرضية إرادية.

لذا فالتقبل الإرادي قاعدة. والتقبل بلا إرادة استثناء.

ولهذا لن يطول زمن الاستثناء إذا ما قورن بالأثر والزمن الذي تعيشه القاعدة (الرضاء).

ولهذا في دائرة المتوقع أن الاستجابة المرضية إرادية. وأن الاستجابة غير المرضية لا إرادية.

إذن من المتوقع أن تكون الاستجابة بالرضي ويمكن أن تكون بالإرغام والإكراه. فإذا كانت عن إكراه فتكون الاستجابة في دائرة الممكن غير المتوقع.

على سبيل المثال : الاعتراف بالسرقة .

قد يعترف السارق بما اقترفه بالرضي وقد يعترف بالإكراه. بالنسبة لهذا المثال الاعتراف هنا في دائرة الممكن المتوقع. ونتائجه في الحالتين هي غير مرضية بالنسبة للعميل.

الاستجابة المرضية للعميل في دائرة الممكن المتوقع هي أن يعترف بالذنب دون أكراه، بغرض التكفير عن الخطأ. مع عزمه على عدم تكراره ثانية.

ولهذا الاستجابة التي تبقى هي الاستجابة المرضية، والتي لا تبقي هي الاستجابة الفاقدة للمصادق.

وعليه التقبل بإرادة هو استجابة مرضية.

* * *

(التقبل بإرادة يحقق التقارب المرضي)

بما أن التقبل الإرادي يحقق التقارب المرضي.

إذن التقبل غير الإرادي لا يحقق التقارب المرضي.

لذا فالقاعدة تستوجب:

1 . التقبل الإرادي.

2 . التقارب المرضي.

والاستثناء هو:

1 . التقبل بلا إرادة.

2 . التقارب بلا رضاء.

واستناداً على قاعدة الممكن (المتوقع وغير المتوقع) فقد يحدث التقارب المُرضي بين الأخصائي الاجتماعي والجماعة، في الزمان والمكان المتوقعين.

ومع أنّ هذه المعطيات قد تتوفر إلا أن المفاجئة أيضا قد تحدث للأخصائي الاجتماعي بحدوث التباعد بدلاً من التقارب. لذلك عليه أن لا يستغرب وأن يتوقع كل ما يمكن أن يقع في دائرة الممكن.

وبناء على ما سبق:

. انتبه لكل ما تقول حتى تترك أثراً طيبا في أنفس الأفراد والجماعات.

. كن فطنا حتى تسلك السلوك القدوة أمام العملاء.

. استبين أفعالك قبل الإقدام عليها حتى تتجنب ردود أفعال سالبة من العملاء.

. قوّم جهودك بموضوعية فأنت تمارس مهنة إنسانية في دائرة الممكن.

. تطلّع بالعملاء تجاه كل موجب مفيد حتى تدفعهم لإحداث النقلة.

ففي دائرة الممكن قد يحدث التقارب النفسي في الزمان أو المكان غير المتوقعين. أي في الوقت الذي نتوقع فيه تقارب نفسي على سبيل المثال بين الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات قد يواجهنا ما ليس بمتوقع وهو (التباعد). وفي الوقت ذاته قد نتوقع الاستجابات الموجبة، ونفاجئ بغير المتوقع (الاستجابات السالبة).

لذا على الأخصائي الاجتماعي أن لا يستغرب، وأن يتوقع أن كل شيء يقع في دائرة الممكن، ولا شيء مستحيل إلا الذي من عند الله. أما الذي من عند البشر فكل شيء ممكن، وعليه أن لا يفاجئ.

<u>وعليه</u>:

. تقبلني كما أنا أتقبلك كما أنت.

. ثق في أثق فيك.

. احترمني أحترمك.

. أبدأ معي من حيث أنا استجيب إليك.

. اعتبرني ولا تجافيني، أعتبرك واقترب إليك.

* * *

(معطيات التقارب تتعدد مع معطيات التباعد)

على سبيل المثال : الابتعاد عن الكذب اقتراب من الصدق .

الاقتراب من الصدق ابتعاد عن الكذب .

بمعني أن هناك عدة معطيات تعطي مبررات التقارب أو التباعد الاجتماعي والسياسي والاقتصادي والثقافي والذوقي والنفسي .

ولذا فإنه كلّما زاد التقارب زاد التقبل وكلّما زاد التباعد زاد الرفض .

وبناء على ما سبق :

فالتقبل حق سياسي .

فالتقبل حق اجتماعي .

فالتقبل حق ثقافي .

فالتقبل حق ذوقي .

فالتقبل حق اقتصادي .

فالتقبل حق نفسي للفرد والجماعات والمجتمع .

ولذا فإن حق التقبل مبدأ مهني في مهنة الخدمة الاجتماعية .

ولكن متى يحدث التقبل؟

يحدث التقبل عندما تتولد في الإنسان روح التطلُّع .

❋ ❋ ❋

(حق التقبل تطلّع للآخر)

بما أنه لا يمكن استيعاب الآخر بلا تقبل.

إذن حق التقبل قاعدة استيعابه.

وبما أنه قاعدة استيعابية.

إذن لا يمكن أن يحدث التقبل إلا بالاعتراف بالآخر.

وعليه لا تقبل إلا بعد اعتراف. وهذا يعني أن علاقة قيمية قوية تربط قيمتي التقبل والاعتراف.

ولهذا حق الاعتراف قاعدة مثلما حق التقبل قاعدة.

والاستثناء هو إنكار الحق (حق القبل وحق الاعتراف).

وعليه عندما يعترف بالحقوق يصبح العمل بها واجب.

ولذا فالتقبل حق للعميل وواجب على الأخصائي الاجتماعي، الذي يلتزم به مهنة ومهارة.

ولهذا يجب الاعتراف بالآخر كمكوّن قيمي لنمو العلائق بين الأفراد والجماعات والمجتمعات الإنسانية.

وعليه فالقاعدة هي:

1 . الاعتراف بالآخر.

2 . تقبل الآخر كما هو.

والاستثناء هو:

1 . عدم الاعتراف بالآخر.

2 . عدم تقبل الآخر كما هو.

ولهذا التقبل حق للجماعة وواجب على الأخصائي الاجتماعي، الذي يلتزم به مهنة ومهارة. ولأن التقبل المهني ليس عمل صدفة، لذا يستوجب من الأخصائيين الاجتماعيين التطلّع بالحالات المدروسة إلى ما هو أفضل. أي أن الهدف من دراسة الحالات هو العلاج والإصلاح. أما الغرض من وراء ذلك فهو تمكين الأفراد والجماعات من أداء وظائفهم الاجتماعية والإنسانية وفقا لقاعدة ما يجب. والبرمجية القيمية للخدمة الاجتماعية لا تقف عند حد تحقيق الأغراض (تأدية الوظائف الاجتماعية والإنسانية) بل تتعداه إلى غايات من ورائه هي: إحداث النقلة التي بها تتم صناعة المستقبل.

❋ ❋ ❋

(التقبل حق متبادل بين الأخصائي والعميل)

في هذا الفرض متغير جديد هو، مبدأ حق المبادلة.

وكما عرفنا سابقا وجوبية التقبل (تقبل العميل). يضاف أيضا ضرورة تقبل الأخصائي الاجتماعي من قبل العميل لكي تتم عملية الدراسة والبحث بكل موضوعية ويتحقق النجاح المتوقع في دائرة الممكن.

ومع أن مبادلة التقبل ضرورة بين العميل والأخصائي الاجتماعي، إلا أنه ليس في حالة تساوي. خاصة عندما يكون العميل يعاني من فاقة وحاجة أو أن يعاني من تأزمات نفسية أو سياسية أو اجتماعية أو ذوقية أو ثقافية.

وعليه لا يمكن مقارنة العميل في تقبله مع الأخصائي الاجتماعي. إلا أن من أسس التعامل الموضوعي إذا لم يتمكن العميل من تقبل الأخصائي الاجتماعي فلن يستجيب له استجابة تمكنه من معرفة العلل والأسباب التي تكمن فيها مشكلته (مشكلة العميل).

إذن القاعدة التي يجب أن يحتويها الفرض العلمي تتضمن الآتي: (يترتب تقبل الأخصائي الاجتماعي على درجة تقبله للعميل). وهذا يعني إنَّ تقبل الأخصائي مترتب على تقبل العميل له.

وبالرغم من أن الأخصائي الاجتماعي قد يعرف مسبقا أن العميل لديه مجموعة من المحاذير أو التحوطات، إلا أن تقبله له يعد ضرورة فعلى سبيل المثال يعرف الأخصائي الاجتماعي أن العميل في دائرة الممكن (المتوقع وغير المتوقع) هو:

1 . غير صادق فيما يقول .

2 . أن العميل لا يثق فيه .

3 . أن العميل خارج عن القيم.

4 . أن العميل خارج عن القوانين .

5 . أن العميل منحرف سياسياً .

6 . أن العميل منحرف دينياً .

7 . أن العميل لا أسلوب ولا منطق له.

ومع ذلك فعلى الأخصائي أن يتقبله كما هو لكي يستطيع أن يبدأ معه من حيث هو ويعمل على نقله إلى ما يجب. ثم إلى تحقيق الغاية من بعد ذلك وهي تحقيق النقلة.

وعليه:

تقبل العميل للأخصائي مترتب على تقبل الأخصائي للعميل .

. إذن تقبل العميل من قبل الأخصائي أولاً .

. أما تقبل العميل للأخصائي فثانياً .

<u>ولهذا يتقبل العميل الأخصائي وفقا للآتي:</u>

. عندما يقبل أسلوبه في التعامل معه.

. عندما يستأنس له.

. عندما يثق فيه.

. عندما يتمكن العميل من نيل الاعتراف من الأخصائي .

. عندما يعرف العميل بأنه سيتمكن من الحصول على المساعدة .

. عندما يعرف العميل بأنه قوة .

<u>أما الكيفية التي تتم بها أساليب التعامل مع العميل هي:</u>

1 . التعامل بالمرونة .

2 . إعطاء العميل هامش أوسع في أن يُنفِّس عن وجدانه.

3 . تحسيسه بالود مع الالتزام بمبادئ المهنة .

4 . اعتماد المنطق والحُجَّة أسلوباً في التعامل .

5 . احترام لغة ولهجة العميل وطريقة إخراجه للكلمات من سرعة في النطق، إلى بطيء فيه، إلى ثأثأة في اللسان .

6 . استثارة العميل على الاستجابة .

7 . دفع العميل للاستجابة .

<u>وعليه:</u>

بما أن تقبل العملاء للأخصائي الاجتماعي مترتب على تقبله لهم.

إذن، إذا أراد الأخصائي الاجتماعي أن يتقبله العملاء فردا أو جماعاتا عليه بالآتي:

- لين الأسلوب.
- تنوع المهارات.

. الاعتراف بهم.

. الاعتراف بممارستهم حقوقهم.

. الاعتراف بأدائهم لوجباتهم.

. الاعتراف بحمْلهم لمسؤولياتهم.

. تحسيسهم بأنهم محل ثقة حتى يستأنسوا له.

. تحسيسهم بالحصول على المساعدة الهادفة.

- اعتبارهم وتقدير قيمهم ومعتقداتهم.

* * *

متى يثق العملاء في الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين؟.

. بالحفاظ على الأسرار الخاصة.

. بتحسسهم الاطمئنان النفسي.

. بالوفاء بالوعود والعهود.

. احترام الوقت والمواعيد .

. تحسيس العميل بأنه صادق فيما يقول مع التحفظ غير الظاهر من قبل الأخصائي.

. قدرة المؤسسة على توفير الإمكانات .

. قدرة ومهارة الأخصائي المتميزة .

. نيل الاعتراف من الأخصائي.

. الإحساس بأنه قيمة .

. بأنه قدرة .

. بأنه قوة .

. بأنه عضو فعّال في المجتمع .

. بتقدير استعداداته والعمل على تهيئتها لما يجب.

. أن يؤخذ برأيه السليم .

. بأن المجتمع في حاجة ماسة لوجوده .

. بأن المجتمع في حاجة ماسة لمهاراته .

. بأن المجتمع في حاجة ماسة لتخصصه .

. بأن المجتمع في حاجة ماسة لخبرته .

. التأكد من أنه سيحصل على المساعدة الهادفة.

. بإظهار معالم المساعدة الممكنة .

. بتحسيسه بالأمل في مستقبل أفضل .

. بإشراك العميل في عمليات الدراسة .

. بتحسيسه بأن لمشكلته حل .

. بتقديم ما يحتاجه من ضروريات .

. بالتعرف على كل مستجد مفيد للحصول على المساعدة .

. بثقته فيما يقوله الأخصائي .

. بتجربته معه .

. بمعرفته بأن للمؤسسة إمكانات مادية .

. بأحداث تغيرات موجبة في ظروف العميل .

❋ ❋ ❋

ولأن البرمجية القيمية في الخدمة الاجتماعية تؤمن بأن الإنسان قوة. فهي بالضرورة لن تري العميل إلا قوة. ولكن كيف يعرف العميل بأنه قوة؟.

بتبصيره بمكامن القوة فيه .

بأنه قوة بقدراته .

بأنه قوة بمواهبه .

بأنه قوة بمهاراته .

بأنه قوة باستعداداته .

بأنه قوة بحواسه .

بأنه قوة بعقلة .

بأنه قوة بإمكانات .

بأنه قوة بعواطفه .

بأنه قوة بإدراكه .

بأنه قوة في خلقه .

بأنه قوة بتواصله .

إذن تمكين العميل من الممارسة السلوكية يمكّنه من اكتشاف الطاقات الكامنة فيه ولذا فالقراءة والعمل و المشاركة والتعاون والتفاعل والاندماج والتطلع الموجب يؤهل لصنع المستقبل .

* * * *

2
حق المشاركة

(الإقرار بأن تعزيز التعاون المهني والمشاركة الفعَّالة في اتخاذ القرار وتنفيذه ومتابعته، يُمكّن من إظهار الأفكار والمهارات بتوازن، ويخلق شخصية اجتماعية متفاعلة وواعية بما لها من حقوق وما عليها من واجبات ومسؤوليات، ويحقق إراديا نتائج اجتماعية مرضية).

* * *

القواعد القيمية لمبدأ
(حق المشاركة)

يتضمن مبدأ (حق المشاركة) القواعد القيمية الآتية :

. الإقرار عن وعي.

. تعزيز التعاون.

. التعزيز المهني.

. المشاركة الفعّالة.

. اتخاذ القرار.

. تنفيذ القرار.

. متابعة التنفيذ.

. إظهار الاتزان الفكري.

. إظهار المهارات بتوازن.

. التفاعل الاجتماعي.

. الوعي بما يجب.

. ممارسة الحقوق.

. أداء الواجبات.

. حمْل المسؤوليات.

. العمل بإرادة.

. بلوغ النتائج.

. تحقيق الرضاء الاجتماعي.

* * *

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ (حق المشاركة)

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (حق المشاركة) الذي اعتمدته البرمجية القيمية في طريق الخدمة الاجتماعية وفقا للآتي:

1 . تحفيز أفراد المجتمع على الإقرار عن وعي بما لهم وبما عليهم والوقوف عنده.

2 – إعطاء الفرصة للعملاء، لفهم مشكلتهم وأسبابها والعوامل المؤثرة فيهم، من أجل اتخاذ قرارهم بكل حرية في كل ما يتعلق بهم من أمر لأجل إيجاد حلول ومعالجات مرضية حتى يتم التمسك بها موضوعيا.

3 – مساعدة العملاء على إدراك قدراتهم واستعداداتهم وإمكاناتهم المتاحة والتي يمكن إتاحتها.

4 . توعية الأفراد بأهمية التمييز بين ما يجب وما لا يجب ليتمكّنوا من الإقرار بما يجب ويعملوا عليه ومعرفة ما لا يجب والابتعاد عنه.

5 . تحريض الأفراد على التعاون البنّاء الذي يُمكِّن من نيل التقدير والاحترام ، وبما يثبت ذاتهم الاجتماعية.

6 . تعزيز التعاون بين أفراد المجتمع وجماعاته على كل ما من شأنه أن يؤدي إلى تقديم الحقائق كما هي، ويحقق نتائج موجبة للمجتمع بأسره.

7 . دفع أفراد المجتمع وجماعاته إلى التخصص المهني الذي بدوره يؤدي إلى تطوير المجتمع وإحداث التغيير المحقق للنقلة.

8 – تفطين العملاء بإمكانيات المؤسسة وشروطها، وموارد البيئة المحيطة التي يمكن الاستفادة منها، بما لا يتعارض مع النظم والقوانين.

9 – إمداد أفراد وجماعات المجتمع بالإمكانيات المادية والمعنوية التي تُمكِّنهم من التخلص من عوامل الخوف والتهديد، وتفسح أمامهم مجالات التنفيس عن انفعالاتهم من خلال ممارسة المناشط المتعددة والمتنوعة.

10 . حث الأفراد على المشاركة الفعّالة لأجل كل ما من شأنه أن يؤدي إلى إتقان ما يقدمون عليه من عمل بنجاح.

11 . حث أفراد المجتمع وجماعاته على المشاركة الفعّالة التي تُمكِّنهم من إنجاز المهام والواجبات الصعبة بتعاون وجهود مشتركة.

12 . تفطين أفراد المجتمع وجماعاته إلى التمسك بكل ما يتعلق بهم من أمر واتخاذ القرارات المناسبة حياله بإرادة.

13 . تفطين أفراد المجتمع إلى أهمية مشاركة أفراده القادرين على تنفيذ القرارات التي اتخذوها بإرادة.

14 – استثارة القوة الذاتية للجماعة بما يحقق الديناميكية بين أعضائها لتقرير ما يرونه مناسباً لإشباع احتياجاتهم .

15 – المشاركة في سن القوانين التي تُمكِّن الأفراد من ممارسة حقوقهم وتأدية واجباتهم وتحمّل مسؤولياتهم كاستجابة لممارسة الحرية بأسلوب ديمقراطي.

16 – ترشيد أفراد المجتمع على أن الدفاع عن الوطن والبلد والأسرة واجب اجتماعي وإنساني تحتويه المناهج والمقررات ويعمل به الأخصائيون الاجتماعيون ويقدمون على ترسيخه مهنياً.

17 . تحفيز أفراد المجتمع دون استثناء على متابعة ما اتخذوه من قرارات وما عملوا على تنفيذه حتى لا يحدث الانحراف عن قيم تأكيد الشخصية الاجتماعية المسؤولة.

18 . إظهار الاتزان الفكري عند تعامله مع الأفراد والجماعات أو مع العملاء والزبائن الذين يعمل معهم في المؤسسات الاجتماعية حتى لا تصبح أقواله تدور في فراغ بلا معاني عن أرض الواقع.

19 . إظهار المهارات المهنية أو الحرفية المتنوعة من الأفراد أو معهم بتوازن مع مبررات كل موقف ومع مبررات كل ظرف من الظروف التي تختلف من حالة إلى أخرى ومن وقت لأخر.

20 . تمكين الأفراد والجماعات أو العملاء والزبائن من المشاركة الإيجابية حتى يتمكنوا من التفاعل الاجتماعي المرضي.

21 – مساعدة الأفراد والجماعات على المساهمة الكاملة والاشتراك الفعلي في عمليات الدراسة وتحديد الأهداف ووضع الأولويات ورسم الخطط وإعداد البرامج وتنفيذها.

22 – تفهُّم قدرات واستعدادات الجماعة، وتقدير أفكارهم واحترام آرائهم، بما يساعد على إنجاز المهمة المسندة إليهم وفقا للخطط المرسومة.

23 . توعية الأفراد والجماعات أو العملاء والزبائن الذين يعمل الأخصائي الاجتماعي معهم بما يجب، حتى يتم الإقدام عليه، وبما لا يجب، حتى يتم الإحجام عنه.

24 . تشجيع الأفراد والجماعات على إظهار مهاراتهم المهنية حتى يتمكنوا من المشاركة الفعّالة التي تُسهم في عمليات التغيير الاجتماعي المستهدف بذلك.

25 . ترسيخ القيم والفضائل الإنسانية وبناء الشخصية المتطلّعة لكل موجب وجديد بتأكيد أهمية ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمل المسؤوليات.

26 . العمل على تحقيق التوازن العلائقي بين ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمل المسؤوليات.

27 – تحديد أوجه النشاط المكلف به كل عضو من أعضاء الجماعة وممارسته في حدود ما تسمح به قدراتهم وإمكانيات وظروف المؤسسة.

28 – إعداد برامج تتضمن أنشطة تهدف لتقوية إرادة الجماعة. فكلما كانت إرادة عضو الجماعة قوية، تمكَّن من التفاعل الموجب مع بقية الأعضاء، وتحقق بذلك التوازن الانفعالي الذي به يتمكن من تكوين علائق تطلعية.

29 – المساعدة على اختيار قائد للجماعة، له منهج وطريقة وأسلوب يحقق من خلالها أهداف الجماعة وأهداف المؤسسة.

30 . تفطين أفراد المجتمع بأهمية ممارسة الحقوق، حتى تتأكد إراداتهم بحرية.

31 . التأكيد على أهمية أداء الواجبات في ترسيخ حق المواطنة وبناء الشخصية المتطلعة مع كل موجب مفيد.

32 . ربط العلاقة القيمية بين ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وبين ما يترتب عليها ويستوجب من حمْل مسؤوليات.

33 . ممارسة الحرية قيمة تؤكد كرامة الإنسان فردا أو جماعة أو مجتمع عميلا كان أو زبونا، فعلى الأخصائي الاجتماعي أن لا يغفل عن أهمية الإرادة في ترسيخ هذه القيمة على أي مستوى من مستويات الشخصية. – التخفيف من حدة التوترات الداخلية لعضو الجماعة، وإقناعه بأنه قوة، وأن عليه اتخاذ الكثير من القرارات، وان لا يقف عند فشل قرار اتخذه في حياته.

34 – إزالة الضغوط الخارجية التي تحد من حرية الأفراد في اتخاذ الاختيار السليم لمصيرهم، سواء من جانب الأسرة أو المدرسة أو الأصدقاء أو وسائل الإعلام.

35 – تدخل الأخصائي مهنياً في تقرير مصير الحالات التي تعاني من الركود والسلبية والتواكل أو الحالات المرضية، أو مخالفي القانون

36 . دفع الأفراد للمشاركة في رسم الخطط والسياسات في دائرة الممكن (المتوقع وغير المتوقع) يُمكِّنهم من تفادي المفاجئة والاستعراب.

37 . تفعيل المشاركة الإيجابية في كل ما من شأنه أن يحقق الرضا الاجتماعي ويُمكِّن من بلوغ النتائج المرضية اجتماعيا.

38 . المشاركة في رسم الخطط والاستراتيجيات وفقا لأهداف واضحة ومحددة حتى يتم التمكن من نتائج موضوعية.

***

(المشاركة حق لِمن يتعلق الأمر به)

وبما أن المشاركة حق لمن يتعلق الأمر به مسلمة منطقية.

إذن منطقيا حق المشاركة مبدأ لا ينبغي الإغفال عنه،

ولأن أساس الوجود الاثنين (الذكر والأنثى) مصداقا لقوله تعالى في سورة الداريات: {ومن كل شيء خلقنا زوجين لعلكم تذّكرون}.

لذا فاجتماع الاثنين هو القاعدة لتكوين المجتمع بأسره.

ولأن الإنسان اجتماعي بطبعه.

إذن فالمشاركة حق.

ولأنها حق فلا ينبغي التنازل عنها أو الحرمان منها:

وعليه:

. لا تتنازل عن حقك وشارك الآخرين الذين لهم علاقة بأمرك.

. طالب بحقك، وأعمل على إعادته إذا اخذ منك عنوة.

. أقبل أو ارفض من أجله.

. تزوج فالزواج حقّك.

. تفاعل من اجل حقّك.

. نافس من اجله.

. تعلم فالتعليم حق.

. أعمل فالعمل حق.

. أنسحب إذا عرفت إنّ ما قدمت للمشاركة فيه ليس من حقك.

. تطلّع فالتطلّع حق.

ولأن كل القيم السابقة لا تتم إلا بالمشاركة .

إذن حق المشاركة قاعدة.

والاستثناء هو: الانفراد أو التفرد بالأمر.

ولأن المشاركة تؤدي إلى القوة (الموحّدة).

والانفراد يؤدي إلى الضعف أو القوة (المنفردة).

إذن حق المشاركة هو القاعدة.

والتفرد أو الحرمان من هذا الحق هو الاستثناء.

ولذا شارك الآخرين إذا أردت أن تزداد قوة. أما أردت الضعف فلن تجد لك مكانا إلا في الانفراد.

***

(العملاء أولى بتقرير مصيرهم)

وإذا تساءل البعض: ما معنى أنَّ العملاء أولى بتقرير مصيرهم؟

يجيب الأخصائي الاجتماعي: إن ذلك يعني:

. أن لا ينوب عنهم أحد وهم قادرون على ممارسة كل ما يتعلق بهم من أمر.

. أن يمتلكوا زمام أمرهم ويقرروا كل ما من شأنه أن يتعلق بهم.

. أن يقدموا على تنفيذ ما اتخذوه من قرارات.

. أن يتحمّلوا مسؤوليتهم في التنفيذ بلا خوف ولا تردد.

. أن يتابعوا ويقوّموا جهودهم ويصححوا أي أخطاء قد تظهر أثناء التنفيذ.

وعليه فإن تقرير المصير حق للعملاء أفراد أم جماعات.

ومن لا يقرر مصيره ولا يشارك في تقريره هو في حالة شذ عن القاعدة.

والقاعدة هي:

(تقرير المصير حق للعملاء).

والاستثناء هو:

(أن يُحرم العملاء من تقرير مصيرهم).

ولأن: القاعدة موجبة.

والاستثناء سالب.

إذن من لا يقرر مصيره ولا يشارك فيه في حالة سلبية.

أما من يقرر مصيره ويشارك في تقريره فهو في حالة إيجابية وفقاً للقاعدة.

وبما أن تقرير المصير حق.

إذن يجب أن يمارس بكل إرادة.

وبما أن الحق يمارس.

إذن على كل من يتعلق الأمر به أن يقرره، ويشارك من يشاركه إقراره أو تنفيذه، وإلا لن يتمكن من بلوغ الأمل.

***

(شارك بإرادة تزداد قوة)

وعليه انفرد تزداد ضعف.

وبما أن الإنسان قوة في خلقه، ويراد له أن يكون قوة.

إذن عليه بالمشاركة، والابتعاد عن الانفراد. الذي كلما ألمّ به مع الزمن أدى به إلى التقوقع والتخلّف.

حق المشاركة يعزز التعاون المنتج والمثمر بين الأفراد والجماعات والمجتمعات.

ولأن الإنسان قوة في:

- خلقـه .
- أحاسيسه.
- عواطفه.
- أفكاره.
- مشاعره.

- ضميره.
- قدراته.
- حواسه.
- وجدانه.
. عقله.
. تفكيره.

ولأن القوة في حالة ازدياد.

لذا فالتعاون هو المعزز لازدياد القوة.

والانفراد هو المضعف لها.

ولهذا فالقاعدة هي:

التعاون يؤدي إلى اكتساب القوة وازديادها.

والاستثناء هو:

الانفراد أو التفرد يؤدي إلى فقدان القوة ونقصانها.

ومع أن التعاون قوة إلا أنه لا يتحقق إلا بالمشاركة.

ولذا فالقاعدة هي:

المشاركة حق.

الاستثناء هو:

المشاركة ليست بحق.

عليه:

. تعاون مع الذين يشتركون معك في الأمر.

. قرر معهم كل ما يتعلق بالأمر المشترك بينكم.

. نفذ معهم ما يستوجب التنفيذ المشترك.

. تابع معهم ما يستوجب المتابعة المشتركة.

. قوّم معهم خطوات العمل المشترك حتى لا تحدث المفاجئة غير السارة (ظهور غير المتوقع).

. صحّح معهم ما يتم اكتشافه أو التعرف عليه من أخطأ.

. خطّط معهم لمستقبل مشترك أفضل.

. تحمّل المسؤولية تجاه ما تقوم به من أفعال مشتركة ولا تلقي بالائمة على الآخرين.

ولهذا فالمشاركة تؤدي إلى تحقيق القوة المتجمعة (الموّحدة) في مقابل ذلك التفرّد الذي يؤدى إلى القوة المجزئة، ومع أن القوة المجزئة قوة إلا أنها لا تماثل القوة (الموّحدة) إذا ما قورنت بها، فالقوة الموحّدة أقوى من القوة المجزئة، ومع أنه بدون شك أن الفرد قوة والجماعة أقوى، إلا أن المجتمع أعظم قوة. ولهذا فالقوة (الموحَّدة) هي أكبر وأقوى من القوة المجزئة والقوة المتجزئة.

<u>ولكي يكون الأفراد والجماعات قوة، فعليهم بالآتي:</u>

1- أن يتوحدوا لا أن يتفرقوا.

2- المشاركة في ممارسة الحقوق بإرادة.

3- مبادلة المحبة حتى يتحقق التوافق الاجتماعي.

4- سيادة منطق (نحن سوياً).

5- إلغاء كلمة الاستثناء وفعله من قاموسهم الاجتماعي.

وعليه: من يريد أن يكون قوة فاعلة فعليه بمشاركة الآخرين، وأن يعمل وفقا للقواعد المعتمدة في قيم المجتمع المتطلّع للأفضل والأنفع والأجود.

* * *

(ممارسة الحقوق تنمي الإرادة)

الإرادة قوة من يمتلكها يمارس الحرية.

ومن يُحرم من حق امتلاكها، يُحرم من ممارسة الحرية.

وبناء على ذلك، يجب على الأخصائي الاجتماعي أن لا يغفل عن دوره في تنمية إرادة العملاء، في كل مقابلة يجريها معهم أم مع احد منهم، وفي كل برنامج أو خطة تستهدفهم، وفي كل مشاركة يقومون بها إذا أراد أن يعمل على تغيير حالهم من الحالة التي هم عليها إلى الحالة التي يجب أن يكونوا عليها، أو إلى ما يُحدث لهم النقلة إلى ما هو أكثر جودة أو أكثر تفضيلا.

ولذا على الأخصائي الاجتماعي أن يقوي إرادة العملاء أفرادا أو جماعاتا، من خلال الآتي:

1- تحفيزها على الثبات على مواقفهم الموجبة.

2- عدم الحياد عن قول الحق وفعله.

3- تعويدهم على تنظيم أفكارهم مهما توالت عليهم المشاكل.

4- تمسُّك العميل أو أعضاء الجماعة بوحدتهم.

5- ممارسة الحقوق، وتأدية الواجبات وحمْل المسؤوليات.

6- التمسّك بالقيم وعدم الانسلاخ عنها.

7- تجسيد المبادئ في الفعل والسلوك.

8- تحقق الأهداف، وإنجاز الأغراض حتى يتم التمكن من بلوغ الغايات.

9- رسم الخطط، وإعداد البرامج بما يشبع الحاجات والرغبات.

10- المشاركة في عمليات الدراسة الخمس.

11- اتخاذ القرارات عن وعي، مع التنفيذ، والمتابعة بإرادة.

10- الوثوق في القدرات.

11- عدم تتبع هوى النفس حتى لا تضل.

12- تزكية النفس وتطهِيرها من الضغائن.

13- تقييم وتقويم الأقوال والأفعال والسلوكيات بموضوعية.

***

3

حمْل المسؤولية

(ممارسة أفراد المجتمع وجماعاته لحقوقهم، وتأديتهم لواجباتهم يمكِّنهم من تحمّل أعباء مسؤوليات مجتمعهم، في كل ما يتعلق بهم من أمر وفقاً لقدراتهم واستعداداتهم وتأهيلهم الذي يُمكنّهم من تأدية وظائفهم في البيئة الاجتماعية، ويشبع حاجاتهم من الرضا الاجتماعي والنفسي).

***

القواعد القيمية لمبدأ

(حمْل المسؤولية)

يحتوي مبدأ حمْل المسؤولية الاجتماعية القواعد القيمية الآتية:

. ممارسة الحقوق.

. أداء الواجبات.

. حمْل الأعباء.

. المشاركة في الأمر.

. مراعاة القدرات.

. مراعاة الاستعدادات.

. التأهيل الهادف.

. أداء الوظيفة الاجتماعية.

. إشباع الحاجات.

. تحقيق الرضا الاجتماعي.

. تحقيق الرضاء النفسي.

* * *

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ (حمْل المسؤولية)

يُؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (حمْل المسؤولية) الذي اعتمدته البرمجية القيمية لطرق الخدمة الاجتماعية وفقا للآتي:

1 – المساهمة في وضع النظم الداخلية للأفراد والجماعات، حتى يتم التمكُّن من توضيح حقوق كل منهم وكيفية ممارستها بكل إرادة، وتوضيح والوجبات وكيفية تأديتها بإخلاص، والمسؤوليات وكيفية تحمّلها بأمانة.

2 . التأكيد للأفراد والجماعات والمجتمعات التي يعمل الأخصائي الاجتماعي معها من خلال المؤسسات الحكومية أو الأهلية على أن الحقوق ينبغي أن تمارس بدون إنابة من أحد، ويحثهم على ممارستها حتى تعم الشفافية وممارسة الديمقراطية جميع أفراد المجتمع.

3 . التأكيد لجميع الأفراد والجماعات الذين يتولى الأخصائي الاجتماعي حالاتهم بالبحث والدراسة على أهمية أدائهم لواجباتهم التي تترتب على ممارستهم لحقوقهم، حتى تترسخ قيم إثبات الذات وإظهارها إلى حيز العمل والمشاركة الاجتماعية.

4 . دفع أفراد المجتمع وجماعاته على حمْل مسؤولياتهم ومسؤوليات من يتعلق أمرهم بهم من (الآباء والأمهات والأبناء وغيرهم من ذوي الحقوق عليهم).

5 . تحفيزهم على المشاركة في كل ما يتعلق بهم من أمر.

6 . مراعاة القدرات والاستعدادات عند ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمْل المسؤوليات.

7 – إمداد أفراد المجتمع بما يُمكّنهم من ممارسة الحرية بكل شفافية، في اتخاذ القرارات وتنفيذها ومتابعتها وتقويمها.

8 – معاونة العملاء على القيام بأدوارهم، وحل ما يعترض تأدية هذه الأدوار من مشكلات.

9 . توجيه الأفراد إلى كل ما يُسهم في تنمية قدراتهم وتهيئة استعداداتهم لأداء وظائفهم وأدوارهم في المجتمع الذي ينتمون إليه.

10 . تبصير الأفراد بما يطوّر ويُنوع مهاراتهم حتى يتمكّنوا من استثمارها فيما يفيد وينفع.

11 . تحريض أفراد المجتمع على حمْل المسؤولية في كل ما يتعلق بهم من أمر يمكّنهم من إثبات ذاتهم.

12 . تفطين العملاء إلى أهمية التأهيل وتوجيههم وفقا لظروفهم وقدراتهم واستعداداتهم.

13 – العمل على تجنب حدوث صراعات بين النزلاء أو بين أعضاء الجماعة، المطالبة بالمساعدة أو بسبب تعدد المسؤوليات المتعلقة بكل دور يقوم به عضو الجماعة، ومراعاة توزيع الأدوار وفقا للصلاحيات والاختصاصات المناطة بكل عضو من أعضائها.

14 – توظيف مفهومي العقاب والجزاء، من خلال تقديم أنموذج للدور الذي يراد من الأفراد الإقتداء به، خوفاً من العقاب في حالة عدم التوفيق، وتوقعاً للحصول على المكافأة في حالة النجاح.

15 . تفطين المجتمع إلى تأهيل أفراده وجماعاته المتعددة على ما يمكِّنهم من إحداث النقلة.

16 . تفطين الأفراد إلى أهمية تنمية قدراتهم وتنوع مهاراتهم وتهيئة استعداداتهم يدفعهم إلى تبوء آماكن مهنية وحرفية ذات مردود اقتصادي كبير.

17 . العمل على تقوية إرادة الفرد والجماعة والمجتمع لأجل الجديد المفيد وتحقيق الرضا النفسي وتأكيد السيادة الاجتماعية

18 . تشجيع الأفراد والجماعات على التمسك بأداء الوظائف الاجتماعية.

19 . الإسهام في توجيه أبناء المجتمع إلى ما يؤدي إلى إشباع الحاجات المتنوعة والمتطورة عبر الزمان.

20 – إصرار الأخصائي الاجتماعي على سلامة وتماسك واستمرار العلاقات داخل الجماعة والمجتمع، بما يحقق الرضا الاجتماعي والنفسي.

21 – إشراك أفراد المجتمع، في تحديد القيم والمعايير والمقاييس الاجتماعية، بما يدعم عملية الضبط الاجتماعي لقيمهم.

22 – إعداد البرامج ذات المناشط المتنوعة، التي تهيئ الفرص لتَقدُم العملاء أو أعضاء الجماعة أو أفراد المجتمع ، وتتيح لهم قيام علاقات اجتماعية متطلّعة لما هو أفضل.

23 . توجيه الأفراد إلى ميادين المعرفة والعمل الذين يجعلانهم في حالة تطلّع ويُسرعان بحالهم إلى ما يُمكِّنهم من إحداث النقلة لمستقبل أفضل.

24 . دفع أفراد المجتمع إلى المشاركة في أداء الوظائف الاجتماعية يعزز روابط الانتماء والاعتزاز الاجتماعي لديهم.

25 . غرس الثقة في أنفس الأفراد والجماعات يُمكنهم من الاعتماد على طاقاتهم ويهيئهم إلى التفاعل الاجتماعي والتعاون من اجل بناء الذات العامة للمجتمع الذي ينتمون إليه، ويجعلهم على حالة منافسة بناءة، ويحقق لهم الرقي والرفعة.

26 . العمل على تقوية إرادة أفراد المجتمع وجماعاته تحقيقا للرضاء الاجتماعي والنفسي.

* * *

(حمْل المسؤولية عبء)

ومع أن حمْل المسؤولية عبء. إلا أنه لا مفر من حمْلها، فهي ذات علاقة بممارسة الحقوق وأداء الواجبات. ولذلك من يُحرم منها سيطالب بها إلى أن يتحصل عليها. وإن لم يتحصل عليها ستكون حريته ناقصة، وسيظل في حاجة للمساعدة الهادفة.

ولأن حمْل المسؤولية واجب. إذن حمل المسؤولية له أبعاد اجتماعية وإنسانية على مستوى الفرد والجماعة والمجتمع. وفقا للمجالات القيمية: الآتية:

. المجال الاجتماعي.

. المجال الإنتاجي (الاقتصادي).

. المجال السياسي.

. المجال النفسي.

. المجال الذوقي.

. المجال الثقافي.

ولذا فالوعي بأهمية ممارسة الحقوق وتأدية الواجبات، يُمكّن الفرد والجماعة والمجتمع من حمْل المسؤولية وتحمّل ما يترتب عليها من أعباء. المسؤولية عبء يتم تحمّله في مقابل حقوق تمارس وواجبات تؤدى.

ولذا فإن القاعدة هي:

حمْل المسؤولية.

والاستثناء هو:

التخلي أو التنازل عن حملها.

***

(حمْل المسؤولية يُشبع حاجات اجتماعية وإنسانية)

بما أن حمْل المسؤولية يُشبع حاجات اجتماعية وإنسانية.

إذن كل إنسان هو في حاجة إلى حملها، وتحمُّل ما يترتب ليها من أعباء لأجل أن يتحقق له الإشباع. ولهذا من لا يحمْل المسؤولية هو في حاجة لمن يُقدِّم له العون والمساعدة التي تُمكِّنه من الاعتماد على نفسه (قدراته واستعداداته ومهاراته وخبراته أو حرفته أو مهنته).

وبما أن حمل المسؤولية عبء يستوجب التحمّل.

إذن فالقاعدة هي:

1 . حمل المسؤولية.

2 . إشباع الحاجات الاجتماعية.

3 . إشباع الحاجات الإنسانية.

والاستثناء هو:

1 . التخلي عن حمْل المسؤولية.

2 . عدم إشباع الحاجات الاجتماعية.

3 . عمد إشباع الحاجات الإنسانية.

ولكي يتحقق الفرض السابق (حمل المسؤولية يشبع حاجات اجتماعية وإنسانية) فعلى الأخصائي الاجتماعي إتباع الآتي:

1- توظيف عقول الأفراد والجماعات، باعتبارهم قوة إذا تم توجيهها إلى المسار الصحيح، وهذا التوظيف يُمكّن من حمل المسؤولية بوعي، ويُمكّن من التمييز بين الأفعال الموجبة والأفعال السالبة، كما يُمكّن من التمييز بين المفضّل والمرغوب، وبين الحلال والحرام، وبين ما يؤدي للقوة ويستوجب التمسك به، وبين ما يؤدي للضعف ويتطلّب الابتعاد عنه.

2- استثمار قدرات وإمكانات الأفراد والجماعات، باعتبارهم طاقات هائلة تستوجب الاستعداد لحمْل المسؤولية في حدود المقدرة النفسية والبدنية والمادية.

3- إعطاء الأفراد والجماعات صلاحيات تُمكّنهم من تنفيذ الفعل وفقاً للأدوار المناطة بهم، وبما يُشبع حاجاتهم الاجتماعية والإنتاجية والنفسية والسياسية والذوقية والثقافية.

4- تحديد اختصاصات للأفراد والجماعات وفقا لنظم مقبولة من قِبَلهم ومن قِبل المجتمع الذي ينتمون إليه.

5- جعل التوازن القيمي معيارا بين الصلاحيات والاختصاصات المعطاة حتى لا يحدث الخلل القيمي بين ممارسات الأفراد والجماعات.

ولذا فإن أفراد المجتمع وجماعاته في معظم الأحيان هم يكونون على حالة من الإيجابية، وفي بعض الأحيان يكون البعض القليل منهم على حالات من السلبية. ما يجعل فروقا بينهم وفقا للظروف الآتية:

– في الحالة الإيجابية: يرتفع صوت الناس (صوت النحن) نحن الأسرة، نحن الطلبة، نحن المنتجين، نحن الحرفيين، (نحن الجماعة) نتمسك بكامل حقوقنا ولا نتخلى عن ممارستها، ونؤدي واجباتنا ولا نتأخر عن أدائها.

– في الحالة السلبية: يقتصر تفكير بعض الناس على ما يفيدهم فقط ويغضون النظر عما يترتب من أضرار على الآخرين. وفي هذه الأحوال قد يكون سلوكهم الظاهر الإخلاص والمحبة، أما الكامن فهو الخيانة والكره.

* * *

(حمْل المسؤولية حق عام)

ولهذا حمْل المسؤولية حق للفرد والجماعة والمجتمع. وبما أنها حق عام.

إذن تعميم المسؤولية قاعدة، وتخصيصها استثناء. ويقصد بالتخصيص هنا، هو أن تخص قاعدة تعميم المسؤولية فردا أو جنسا أو لونا أو دينا يحملها على حساب الآخرين. أما التعميم فيعني أنها تعم كل فرد وجماعة ومجتمع، وكل جنس أو دين أو لون، ولهذا لا ينبغي احتكارها من قبل فئة أو قبيلة أو طائفة أو أي مسمى من مسميات الاحتكار.

ولذا فإن حمْل المسؤوليات يعني الآتي:

1 . صلاحيات تمارس.

2 . اختصاصات تؤدى.

3 . حقوق مصانة.

4 . واجبات يتم الالتزام بها.

5 . أعباء يتم تحمّلها.

6 . أدوار تُلعب.

7 . نُظم تُسن لها القوانين.

8 . مهارات تُمتهن.

9 . استعدادات تُهيئ.

10 . قدرات تُنمى.

وبما أن حمل المسؤولية حق عام.

إذن القاعدة هي:

. تعميم حمْل المسؤولية.

والاستثناء هو:

. تخصيص حمْل المسؤولية.

والمقصود بالتعميم هو أن لا يخصُّ بحمْل المسؤولية فرد أو جنس أو دين بعينه أو لون بذاته على حساب الآخرين. ولهذا فالتعميم قاعدة موضوعية وإنسانية وأخلاقية.

وعليه تعميم المسؤولية يستوعب الثقافة، والهوية، والتاريخ والجنس، والدين واللون كما يستوعب (الأنا) و(ألانت) في دائرة (النحن).

ولهذا فالمسؤولية عبء سياسي واقتصادي واجتماعي وذوقي وثقافي ونفسي .

ولذا، ينبغي أن لا يغفل الأخصائي الاجتماعي عن أهمية هذا العبء وفقاً للمجالات القيمية (السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والذوقية والنفسية) ووفقاً لمستويات الشخصية (الأنانية والذاتية والإنسحابية والموضوعية والتطلّعية) .

وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يراعي هذا المستويات، ومجالاتها القيمية ليتمكن من جعل العملاء قادرين على حمْل المسؤولية وتحمّل ما يترتب عليها من أعباء، في حدود قدراتهم واستعداداتهم وصلاحياتهم واختصاصاتهم، وفي ضوء ما يمارسونه من حقوق وما يؤدوه من واجبات، وما يحملونه من مسؤوليات.

* * *

(المسؤولية امتدادات قيمية لا يُغفل عنها)

ولأن لِحمْل المسؤولية امتدادات قيمية لا ينبغي الإغفال عنها، لذا فإن حمْل المسؤولية هو:

1 . حَمْل المسؤولية حق. ولهذا تتم المطالبة به من قبل المحروم من ممارسته.

2 . حَمْل المسؤولية واجب، ولهذا يتم تحمّل الأعباء المترتبة عليه.

3 . حَمْل المسؤولية صلاحيات، ولهذا فهي تُمنح.

4 . حَمْل المسؤولية اختصاصات، ولهذا تسّن لها القوانين والنظم.

5 . حَمْل المسؤولية أدوار، ولهذا فهي تمارس وتُلعب حسب تنوع الأدوار وتعددها.

6 . حَمْل المسؤولية مهارات، ولهذا فإنها تُمتهن في مهن متعددة.

7 . حَمْل المسؤولية استعدادات، ولهذا يُهيئ الأفراد والجماعات لها.

8 . حَمْل المسؤولية قدرات، ولهذا يُؤهل الأفراد عليها.

وعليه فإن حمل المسؤولية يستوجب الإجراءات العملية الآتية:

أولا: ممارسة الحقوق:

1- مارس حقوقك بإرادة.

2- طالب بحقوقك إذا نزعت منك.

3- فاوض من أجل استعادتها واستردادها.

4- لا تتنازل عن حقك في اتخاذ القرار، وعن المشاركة، وتقديم المساعدة وعن حقك في المتابعة والتنفيذ والتقويم، وعن كل ما يتعلق بأمرك في السياسة والاقتصاد والاجتماع.

ثانيا: أداء الواجبات:

1 . أدي واجباتك بإرادة.

2 . لا تتأخر عن تأديتها.

3 . تمسّك بها دون انتقاص.

4 . تمسّك بما يترتب عليها من أعباء.

5 . أخلص في عملك.

6- أخلص في أداء رسالتك.

7- أخلص في تنفيذ مهامك.

8- قدِّم المساعدة الهادفة.

9- دافع عن ما تملك بكل إرادة كما تدافع عن وطنك.

10- ليكن هدفك العلاج والإصلاح.

11- لتكن أغراضك تصحيح الأخطاء والانحرافات.

12- لتكن غاياتك التطلّع إلى ما هو مفيد ونافع.

13- أقدم على صناعة المستقبل الأفضل.

ثالثاً: تحمُّل الأعباء:

1- أحمْل مسؤولياتك بإرادة.

2 . تحمّل كل ما يترتب على ما تَقدِم عليه بإرادة.

3 . قرر بدون تردد كل ما يتعلق بك من أمر وتحمّل ما يترتب على ذلك.

4 . نفّذ ما قررت عن وعي ومسؤولية ولا تنتظر أحد ينفّذ نيابة عنك.

5 – ثق أنك قوة فلا تنسحب.

6 – ثق أنك قادر فلا تلقي بالائمة على أحد.

7 – أعلم أن المسؤولية تُمكِّن من تأدية الأدوار. فأدي أدوارك ولا تتأخر.

8 – أعلم أن حَمْل المسؤولية يُمكِّن من ممارسة الاختصاصات. فمارس اختصاصاتك ولا تتأخر.

9 – تأكّد أن حَمْل المسؤولية يُمكِّن من أداء الواجبات. فأدي واجبك ولا تتأخر.

10 – ثق أن حَمْل المسؤولية يُمكِّن من إثبات الذات. فأثبتها.

11 – ثق أن حَمْل المسؤولية يُمكِّن من صنع المستقبل. فأصنع مستقبلك الذي ينتظرك ولا تتأخر.

وعليه يُلحظ أن ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحَمْل المسؤوليات حقائق.

ولأنها حقائق فلا داعي لإخفائها.

ولهذا فالقاعدة هي:

إظهار الحقائق.

والاستثناء هو:

إخفاء الحقائق.

وبما أن إخفاء الحقائق استثناء. والاستثناء خروج عن القاعدة.

إذن العودة للقاعدة تستوجب إظهار الحقائق وهنا يكْمن دور الأخصائي الاجتماعي الذي عليه أن يعمل على إظهار الحقائق لإصلاح الحالة وعلاجها.

ولذا فإن حمْل المسؤولية تترتب عليه أعباء تمتد في المجالات القيمية الآتية:

– المجال الاجتماعي.

. المجال الاقتصادي.

. المجال السياسي.

– المجال النفسي.

. المجال الذوقي.

– المجال الثقافي.

* * *

(حَمْل المسؤولية يحقق النجاح)

بما أن حمل المسؤولية يحقق النجاح.

إذن القاعدة:

1 . حمْل المسؤولية.

2 . تحقيق النجاح.

والاستثناء هو:

1 . التخلي عن حمْل المسؤولية.

2 . تحقيق الفشل.

ولأن حمْل المسؤولية يُمكِّن أفراد المجتمع من الاعتماد على إمكاناتهم الذاتية وتسخير الإمكانات الضرورية من البيئة المحيطة. لذا فإن تحقيق النجاح سيكون متربا على حمْلها.

وعليه:

- احمل مسؤولياتك تحقق النجاح وتنال التقدير.
- احمل مسؤولياتك تحقق النجاح وتنال الاحترام.
- احمل مسؤولياتك تحقق النجاح وتزداد وثوقا.
- احمل مسؤولياتك تحققي النجاح وتزداد مقدرة.

ولهذا:

واجه موقفك بشجاعة.

تحمَّل كافة مسؤولياتك.

لا تلقي بالائمة على الآخرين.

لا تكذب، وقل الحق ولو كان على نفسك.

* * *

(للمسؤولية مستويات قيمية)

وفقا لخماسي تحليل القيم فإن للمسؤولية خمسة مستويات قيمية هي:

1 . المستوى الذاتي .

2 . المستوى الإنسحابي.

3 . المستوى الأناني .

4 . المستوى التطلُّعي.

5 . المستوى الموضوعي.

ولذا ينبغي أن لا يغفل الأخصائي الاجتماعي عن أهمية حمْل المسؤولية وامتداداتها في المجالات القيمية السابقة، وأن لا يغفل أيضا عن المستويات القيمية للشخصية وامتدادات حمْلها للمسؤولية في دائرة الممكن (المتوقع وغير المتوقع) وفقا للآتي:

1 . المستوى الأناني: حيث لا تَحمُّل لأي مسؤولية وهذا (متوقع).

أما (غير المتوقع) أن تجد بعض من هم في المستوى الأناني يحملون مسؤولية معينة في وقت معين في مكان محدد.

2 . المستوى الإنسحابي: حيث التخلي عن كثير مما يجب أن لا يتم التخلي عنه بالمنظور الذاتي وهذا هو (المتوقع).

أما (غير المتوقع) أن تجد من هم في المستوى الإنسحابي متمسكين بما يجب التمسك به بمنظور الذاتية.

3 . المستوى الذاتي: حيث التمركز على القيم الاجتماعية والتقيُّد بها دون غيرها وهذا هو الأمر (المتوقع).

أما (غير المتوقع) في المستوى ألقيمي الذاتي هو أن لا تتمركز شخصية الأفراد أو الجماعات على قيم المجتمع الذي ينتموا إليه.

4 . المستوى التطلعي: حيث الالتزام بقيم المجتمع وفضائله التي تكوِّن الذات الاجتماعية، إلى جانب التطلع الاستيعابي لقيم الآخرين، وهو (المتوقع).

أما (غير المتوقع) أن تلحظ من هم على مستوى قيمي تطلعي في حالة انغلاق على الذاتية أو أنهم في مستوى قيمي أقل (انسحابي).

5 . المستوى ألقيمي الموضوعي: حيث قول الحق وفعل الحق، وميزان العدل بلا انحياز (متوقع).

أما غير المتوقع على السُلّم ألقيمي الموضوعي هو أن تُلحظ أفعال وسلوكيات من هم في المستوى ألقيمي الموضوعي هم على الدرجات السفلى للسلم ألقيمي للمجتمع الإنساني.

***

(المسؤولية عبء يستوجب الحَمْل)

ومع أن حمْل المسؤولية عبء. إلا أنه لا مفر من حملها، فهي ذات علاقة بممارسة الحقوق وتأدية الواجبات. ولذلك من يحرم منها سيطالب بها إلى أن يتحصل عليها. وإن لم يتحصل عليها ستكون حريته ناقصة، وسيظل في حاجة للمساعدة الهادفة.

ولذا الوعي بأهمية ممارسة الحقوق وتأدية الواجبات، يُمكّن أفراد المجتمع من حمل المسؤولية وتحمّل ما يترتب عليها من أعباء.

ولهذا، المسؤولية عبء يتم تحمّله في مقابل حقوق تمارس وواجبات تؤدى.

ولذا فإن القاعدة هي:

حمْل المسؤولية.

والاستثناء هو:

التخلي أو التنازل عن حملها.

❋ ❋ ❋

(حمّل المسؤولية يشبع حاجات اجتماعية وإنسانية)

وبما أن حملّ المسؤولية يشبع حاجات اجتماعية وإنسانية .

إذن نحن في حاجة لحملها .

ولذا فحْمل المسؤولية ثقل ولا مفر منه .

إذن القاعدة (حملّ المسؤولية) .

والاستثناء (التخلي عن حمْل المسؤولية).

ولذا فحمّل المسؤولية ضرورة اجتماعية.

وبما أن حمل المسؤولية حق عام.

إذن تعميم حملها هو القاعدة.

والاستثناء أن يخصّ بها البعض ويحرم البعض الأخر منها.

والمقصود بالتخصيص هو أن يخصُّ بحمْل المسؤولية فرد أو جنس أو دين بعينه أو لون بذاته على حساب الآخرين. ولهذا فالتعميم قاعدة موضوعية وإنسانية وأخلاقية.

وعليه تعميم المسؤولية يستوعب الثقافة، والهوية، والتاريخ والجنس، والدين واللون كما يستوعب (الأنا) و(ألانت) في دائرة (النحن).

❋ ❋ ❋

(من يحرم من حمْل المسؤولية يحرم من ممارسة السيادة).

إذن من لا يُحرم من حملها لا يُحرم من ممارسة السيادة.

لذا فالقاعدة هي:

ممارسة السيادة .

والاستثناء هو:

الحرمان من السيادة.

إذن على الأخصائي الاجتماعي تأكيد القاعدة، وتصحيح المعلومات والانحرافات السالبة التي تجعل الأفراد في حالة حياد عنها.

وعليه:

1 . ثق أنك قادر على حمْل المسؤولية فلا تتأخر.

2 . ثق أن حمْل المسؤولية يُشبع حاجات اجتماعية وأخرى نفسية فإن تغفل عنها تجد نفسك في حاجة.

3 . ثق أن التخلي عن حمْل المسؤولية أو التنازل عنها يجعلك قعيدا في قاعات الاستثناء.

4 . ثق أن حمْل المسؤولية يسهم في إثبات وجودك فكن مقداما.

5 . ثق أنّ من لا يحمْل المسؤولية لن يصنع لنفسه مستقبلا.

6 . ثق أن حمْل المسؤولية يُسهم في إحداث النقلة.

ولذا فإن الأخصائي الاجتماعي يعمل على تأكيد القاعدة في تصحيح المعلومات الخاطئة والانحرافات السالبة بمعلومات صائبة.

* * * *

4

الاتزان الوجداني

(الإدراك عن حكمة وموضوعية لكل ما يؤثر سلبياً أو إيجابياً على ما يحقق التفاعل المتزن بين أفراد وجماعات المجتمع ويصقل شخصياتهم ويتوّج سلوكهم بالثبات على كل مفيد ونافع. مع إظهار الحُسن الإرادي في القول والفعل. تهذيبا للذات والضمير، وتقديرا لمن هم في مركز البيئة الاجتماعية ومن هم في محيطها الإنساني).

* * *

القواعد القيمية لمبدأ
(الاتزان الوجداني)

يحتوي مبدأ (الاتزان الوجداني) القواعد القيمية الآتية:

. الإدراك عن حكمة.

. الإدراك بموضوعية.

. تقصي الأثر السالب.

. تقصي الأثر الموجب.

. التمييز بين ما يجب وما لا يجب.

. التفاعل المتزن.

. إعداد الشخصية قيميا.

. ثبات السلوك على المفيد.

. ثبات السلوك على المنافع.

. إظهار الحُسن في القول.

. إظهار الحُسن في الفعل.

. تهذيب الذات.

. تهذيب الضمير.

. التقدير المتبادل.

. تقصي الأثر السالب والموجب.

. تحقيق التفاعل.

. تقدير الفعل.

. تقدير السلوك.

❋ ❋ ❋

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ
(الاتزان الوجداني)

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (الاتزان الوجداني) الذي اعتمدته البرمجية القيمية في طرق مهنة الخدمة الاجتماعية وفقا للآتي:

1 . إدراك حقيقة أفراد المجتمع كما هي والتنبيه على تغييرها لما يجب أن تكون عليه.

2 . تمكين أفراد المجتمع في مجالات التعليم والعمل وممارسة المناشط حتى يتمكنوا من التمييز بين ما يجب وما لا يجب.

3 – تحفيز العملاء إلى كل ما من شأنه أن يُسهم في تحقيق الاتزان الوجداني والمعرفي مع النفس ومع الآخرينً.

4 – حث العملاء على تجنب مغالبة العواطف.

5 . توعية الأفراد الذين يخضعون للدراسة بما يُمكنهم من معرفة ما لهم ومعرفة ما عليهم حتى يتمكنوا من الإقدام على ما يجب والابتعاد عن ما لا يجب الإقدام عليه.

6 . دفع أفراد المجتمع إلى التعاون والمشاركة الفعَّالة في أمور مجتمعهم الحياتية، كل حسب استطاعته وتخصصه ومهاراته وخبراته.

7 – تقبل الأفراد والعملاء كما هم مع الابتعاد عن تجريحهم أو استفزازه بالانتقادات ألاذعة.

8 – تحسيس الأفراد والجماعات الذين يعمل الأخصائي الاجتماعي على دراسة حالاتهم بأهميتهم ومكانتهم الإنسانية.

9 . دفع الأفراد إلى التفاعل المتزن المحقق للرضا النفسي والاجتماعي والإنساني، وبكل موضوعية.

10 . تحفيز الأفراد على التمسك بالقيم والفضائل الاجتماعية والإنسانية التي تؤكد كرامتهم.

11 – تحسيس الأفراد والعملاء بقدرات الأخصائي وتنوع مهاراته وخبراته ومرونة أسلوبه، حتى ينال الثقة منهم ويتولد عندهم الشعور باقتراب الأمل الذي يتوقعونه من جهوده المهنية.

12 – استيعاب الأفراد والجماعات، وأشركهم في مركز الحدث (موقفهم الإشكالي).

13 . حث الأفراد والجماعات على المشاركة البناءة في كل ما يُفيد اجتماعيا وإنسانيا وبما ينمي روح التطلّع والطموح وصناعة المستقبل.

14 . المساهمة في إعداد وصقل الشخصية اجتماعيا وإنسانيا.

15 . تحفيز أفراد المجتمع على تشرُّب القيم والفضائل الاجتماعية التي تُدعم وتسند سلوكهم الإنساني.

16 . تمكين أبناء المجتمع من المشاركة في كل نافع ومفيد.

17 . تقوية الإرادة لدى أفراد وجماعات المجتمع، حتى يتمكنوا من المشاركة في تقرير مصيرهم، وتنفيذ ما يتعلق به من أمر.

18 . العمل على تهذيب الذات وإظهار الحُسن فيها.

19 . غرس روح المبادرة والأقدام في نفوس الأفراد والجماعات حتى يمتلكوا معطيات التحدي والاعتماد على الإمكانات الذاتية والاستفادة من الإمكانات المتاحة للآخرين.

20 – تفهّم قدرات واستعدادات وإمكانات وحاجات العملاء الذين يتولى حالاتهم بالبحث والدراسة الموضوعة.

21 – الثبات على الحُجّة قبل اتخاذ قرارات مستعجلة قد تعود بنتائج سالبة على العلاقة المهنية مع العملاء.

22 – تنمية قدرات التحليل النقدي لدى العملاء حتى يتمكنوا من الفهم والتفسير الذي به يعرفوا مكامن الخلل التي وقعوا فيها وهم في حالة غفلة.

23 . تفطين العميل من غفلته عن ضبط مشاعره وترك العنان لها سائبة في حالة تمرد على كل ما من شأنه أن يُسهم في تهذيبها قيما وسلوكيا، وذلك بهدف نيل الاحترام من المحيط الاجتماعي.

24 . استفزاز الضمير الاجتماعي والإنساني موضوعيا لدى الأفراد والجماعات حتى يتمكن المجتمع بأسره من الصحوة.

25 . غرس روح التقدير المتبادل بين الأفراد والجماعات الذين هم في مركز البيئة الاجتماعية والذين هم على محيطها.

26 – التأكيد للأفراد على التوازن في لعِب الأدوار بإرادة وموضوعية.

27 – الوعي بأهمية الرابطة الاجتماعية بين أفراد الأسرة والمجتمع المحلي والمجتمع الإنساني بأسره، التي تحقق للأفراد الانسجام والتوافق مع بيئاتهم الاجتماعية.

28 – التأكيِد على أن التفاعل المتبادل بين الأنا والآخر يُمكّن من إثبات الذات.

29 . غرس روح المنافسة البناءة في نفوس العملاء الذين يتولى الأخصائي الاجتماعي حالاتهم بالدراسة، مع تحفيزهم معنويا وماديا وفقا للإمكانات المتوفرة في المؤسسة، على المبادرة والإقدام على إنجاز الأفعال الموجبة والمرضية اجتماعيا.

30 . تفتيش العميل ومعرفة ما يجول في خواطره عن المؤسسة والأخصائي الاجتماعي وتصحيح المعلومات الخاطئة بما يغرس الثقة في نفسه ويدفعه إلى النظرة الموضوعية التي تخلصه من كل الظنون.

31 . تقدير العميل على كل فعل وسلوك إيجابي يقدم على أدائه أو ممارسته بإرادة، والأخذ بيديه إلى المزيد الموجه من قبل المؤسسة والعاملين المهنيين فيها.

* * *

(الاتزان الوجداني اعتدال في مقومات الشخصية)

بما أن الاتزان الوجداني اعتدال في مقومات الشخصية.

إذن الاختلال الوجداني اعتلال في مقوماتها.

وهذا يعني أن الاتزان مقوم اعتدالي.

أما الاختلال فمقوَّم اعتلالي.

ولهذا الاتزان الوجداني مقوّم بنائي.

أما الاختلال الوجداني فمقوم هدمي.

ولذا فالاتزان الوجداني يُسهم في بناء الشخصية الاجتماعية. أما الاختلال الوجداني فيُسهم في هدّها.

ولذلك، فالبناء موجب، والهدُّ سالب.

ولذا فالقاعدة هي:

1 . الاتزان الوجداني.

2 . اعتدال مقومات الشخصية.

والاستثناء هو:

1 . الاعتلال الوجداني.

2 . ميل مقومات الشخصية.

ولهذا المؤثرات الموجبة بنائية، والمؤثرات السالبة هدميه.

وعليه:

- حكّم عقلك وتحكّم في عواطفك.

. كُن لين القلب.

- لا تكن سريع الغضب.
- لا تكن عصبياً ومفرطا في الحساسية.
- لا تكن جاف العاطفة.
- لا تكن متصلب الرأي.
- لا تثور لأتفه الأسباب.
- لا تكن أناني فالأنانية عيب.
- كن واثقاً من نفسك.
- عامل الناس باحترام.
- بادلهم المحبة والود.
- كُن متزنا فيما تقول وما تسلك وتفعل.

ولهذا فالمؤثرات الإيجابية بنائية. والمؤثرات الهدميه سلبية.

ولأجل ذلك:

. جمّع قواك لتعبر النهر، فالعبور يحقق لك النّقْلة للمستقبل.

. شتّت قواك تغرق في النهر، والغرق يفصلك عن بلوغ المستقبل.

. اعمل على صناعة المستقبل يتحقق لك العبور.

. أعمل ليومك تغرق.

. فكّر فيما أنت تفكر، قبل أن تقدم على تنفيذ ما أنت فيه تفكر.

* * *

(المؤثرات الإيجابية بنائية)

بما أنّ المؤثرات الإيجابية بنائية.

إذن المؤثرات السلبية هدميه.

ولذا فإن القاعدة هي:

المؤثرات البنائية.

والاستثناء هو:

المؤثرات الهدميه.

وعليه:

. جمّع قوتك لتعبر النهر، فالعبور يحقق النّقْلة للمستقبل .

. شتت قوتك تغرق في النهر، والغرق يحقق الانفصال عن المستقبل .

. اعمل على صناعة المستقبل يتحقق لك العبور .

. أبق على يومك يتحقق لك الغرق.

* * *

(جمّع قواك لتعبر النهر)

بما أن تجميع القوة يُمكّن من عبور النهر.

إذن الذين غرقوا في البحار هم الذين لم يتمكنوا من تجميع قواهم.

ولذا من يستطع أن يجمّع قواه يتحدى الصعاب ويعبر النهر. ومن لا يستطيع يركن إلى الضعف ويغرق.

ولكن من الذي يستطيع أن يجمّع قواه إذا ما واجهه غير المتوقع؟.

هو الذي يتمالك نفسه باتزان حتى يتمكّن من اختراق دائرة الممكن في الزمن غير المتوقع.

ولهذا لا يمكن أن يحدث الغرق إلا في حالة الضعف.

ولذلك فالقوة تحقق العبور، والعبور يحقق النقلة.

وعليه:

. جمّع قواك تعبر النهر.

. شتت قواك تغرق في أعماقه.

. إن لم تجمّع قواك وتتحدى لن تصنع لك مستقبلا.

. ثق أنّ في زمن المنافسة من يَقدِمْ إلى عبور النهر ليس لديه وقت لانقاد الغارقين.

. أعمل ليومك يُكتب لك الغرق.

. أعمل على صناعة مستقبلك يتحقق لك العبور.

وبعد أن سمع العميل ما سبق من قول من الأخصائي الاجتماعي، سأله: كيف أصنع المستقبل لأعبر النهر؟.

فأجابه الأخصائي إذا أردت أن تعبر النهر عليك بالاتي:

1 . فكِّر بقوة.

2 . خطط عن عي.

3 . جمّع إمكاناتك الممكنة.

4 . شارك الآخرين بقوة.

5 . حدّد الخطر الذي يعترض طريقك.

6 . أقدم على إزالته من أمامك.

7 . أقتل الخوف بلا تردد.

8 . تحدى الصعاب.

9 . لا تنام أكثر مما لا يحتاجه البدن.

10 . قدّر الوقت وأجعل له قيمة.

11 . أستثمر إمكاناتك.

12 . نمي طاقاتك.

13 . هيئ استعداداتك.

14 . نوع مهاراتك.

15 . عدد خبراتك.

16 . أخشى ضميرك قبل أن تخشى الآخرين.

17 . أصنع من الخشب قارب.

18 . أقدم على النهر تدفعك مياهه إلى المستقبل الذي صنعته.

19 . تقدم بقوة والهدف نصب عينيك.

20 . ها أنت قد تبلغ برد الآمان وتحقق الهدف.

<u>وعليه:</u>

العميل الذي قام بجمع الخشب صنع قاربا وعبر النهر.

أما العميل الذي لم يَقم بجمع الخشب، فلم يصنع قارباً ولم يعبر النهر. ولذا من لا يعبر النهر يغرق. ومن يعبره يطوي المسافة بين ماضيه والمستقبل الذي كان مجرد أمل بالنسبة له.

❋ ❋ ❋

(الاتزان الوجداني يحقق التفاعل الاجتماعي)

بما أن الاتزان الوجداني يحقق التفاعل الاجتماعي.

إذن الاهتزاز الوجداني يحقق التفكك الاجتماعي.

ولهذا فالاتزان الوجداني يثبت الأنا والذات المتفاعلتين وجدانيا، وثبت الشخصية المتطلِّعة وجدانيا وموضوعيا.

وفي مقابل ذلك الاهتزاز يثبت الشخصانية في الأنا والذات غير المتفاعلتين وجدانياً، ويثبت الشخصية المنسحبة من الواقف الموجبة.

ولذا فإن التفاعل الاجتماعي موجبا، مثلما الثبات على الحق موجب.

وانعدام التفاعل الاجتماعي سالبا مثلما الاهتزاز عن الحق سالب.

ولهذا فالتفاعل والثبات يؤديان إلى صناعة المستقبل. والانسحاب والاهتزاز لا يمكنان من تجميع الخشب لصنع قارب للنجاة.

وعليه فالقاعدة هي:

1 . الاتزان الوجداني.

2 . تحقيق التفاعل الاجتماعي.

والاستثناء هو:

1 . الاهتزاز الوجداني.

2 . فقدان التفاعل الاجتماعي.

ولذا، الاتزان الوجداني يُمكّن من بناء الذات المتفاعلة اجتماعيا واقتصاديا وسياسيا ونفسيا وذوقيا وثقافيا.

ووفقا لقاعدة الممكن (المتوقع وغير المتوقع)، فإن الشخصية المتفاعلة، لا يقل مستواها ألقيمي عن الذاتية. وهذا يعني أن المستوى التطلعي والمستوى الموضوعي للشخصية يقعان في دائرة المتوقع الموجب.

أما الشخصية غير المتفاعلة فهي التي تكون على المستوى القيمي الإنسحابي والأناني.

ولهذا فالتفاعل الاجتماعي يؤدى إلى صُنع المستقبل، أما انعدامه فيجعل الإنسان غير قادر على تجميع الخشب الذي يُمكّنه من صنع القارب (قارب النجاة) الذي يعبر به النهر ويحقق له النقلة إلى ما هو أفضل وأجود.

* * *

(الإدراك عن حكمة موضوعي)

في اعتقادنا بدون شك الإدراك عن حكمة موضوعي. أما الإدراك عن غير حكمة فليس بموضوعي.

ولهذا فالقاعدة هي:

1 . الإدراك عن حكمة.

2 . الإدراك الموضوعي.

والاستثناء هو:

1 . الإدراك عن غير حكمة.

2 . الإدراك بدون موضوعية.

وعليه:

. أدرك ما أنت عليه من مشاعر واعمل على ضبطها باتزان.

. أدرك ما أنت عليه من أحاسيس وكن متوازنا.

. أدرك ما لا يجب وأحجم عنه.

. أدرك ما يجب وأقدم عليه.

. اضبط وجدانك يتحقق لك الاتزان.

ولهذا فالقاعدة هي:

1 . ضبط المشاعر.

2 . اتزان الأحاسيس.

والاستثناء هو:

1 . ترك العنان للمشاعر.

2 . اهتزاز الأحاسيس.

والعبث بهما بلا توازن استثناء.

إذن على الأخصائي الاجتماعي أن يتمسّك بالقواعد ويعمل بنصوصها ومضامينها، حتى لا تعم الاستثناءات في (القول، والفعل، والسلوك). وعلى الأخصائي أيضا أن يُفرّق بين ضبط المشاعر والأحاسيس وبين كبحهما.

ولذا فالضبط نتاج توازن انفعالي، والكبح نتاج تدخل تعسفي.

ولهذا الضبط موجب والكبح سالب.

ولذلك على الأخصائيين والبحاثة الاجتماعيين والنفسيين الآتي:

. الالتزام بالموضوعية.

. الإدراك عن حكمة.

. ضبط المشاعر.

. ضبط الأحاسيس.

. الاتزان الوجداني.

. الإقدام على صنع القارب وعبور النهر.

. إحداث النقلة.

* * *

(الإدراك عن حكمة تطلّعي)

الحكمة نتاج خبرة، وفيها بُعد نظر. وبها يتم الاقتداء.

ولهذا فالقاعدة هي:

1 . الإدراك عن حكمة.

2 . التطلع لحكمة.

والاستثناء هو:

1 . الإدراك عن غير حكمة.

2 . التطلّع بدون حكمة.

إذن الشخصية التي تعتمد الحكمة في قاموسها، لا يقل مستواها ألقيمي عن ذاتية. وهذا يعني يمكن أن تكون أكثر من ذلك (على مستوى تطلعي أو على مستوى موضوعي).

ولذا فإن الإدراك بدون حكمة، يجعل المستوى ألقيمي للعملاء أو الجماعات أو الفرد، في المستويين السالبين (انسحابية أو أنانية).

ولهذا فالحكمة من الموضوعية.

وفقدانها من الأنانية.

ولذا فمن الحكمة أن تُضبط المشاعر والأحاسيس.

ومن غير الحكمة ألا تُضبط المشاعر والأحاسيس.

ولذا فالضبط ألقيمي نتاج توازن انفعالي، يؤدي إلى ما هو تطلعي وإلى ما هو موضعي. أما الانفلات ألقيمي فلا يؤدي إلا للانسحاب والأنانية. التي هي انحراف سالب وخروج عن القاعدة.

(تقابل المعطيات المحققة للتفاعل الاجتماعي مع المعطيات الهادمة له)

1- الاعتبار والتقدير في مقابل الشعور بالإحباط:

اعتبار وتقدير الزوج لزجه الذي لم يبادله ذات الشعور يجعله في حالة من الإحباط الذي لم يحسسه بالأهمية والاعتبار.

ولذا: وفقاً لبرمجة مبدأ الاتزان الوجداني، يوجه الأخصائي الاجتماعي الطرف المعني بذلك إلى الآتي:

- تقبل الزوج قيمة في شخصه حتى وإن كان يعاني من ظروف اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية أو نفسية أو ذوقية أو ثقافية.

. العمل على تقديم المساعدة الهادفة للزوج حتى يتمكن من الخروج من مأزقه.

. إعطائه الفرصة الكافية حتى يتمكّن من تغيير حاله إلى الأفضل.

. تحسيسه بأنه سوي ولا عيب فيه بل العيب في عدم اغتنامه للفرص التي تتاح.

. تحسيسه بأهمية وجوده في الأسرة زوجا رئيسا.

وعليه فالقاعدة هي:

1 . التفاعل الاجتماعي.

2 . التفاعل الوجداني.

3 . نيل الاعتبار.

4 . نيل التقدير.

والاستثناء هو:

1 . الاختلال الاجتماعي.

2 . الاهتزاز الوجداني.

3 . فقدان الاعتبار.

4 . فقدان التقدير.

2- التفهُّم في مقابل الشعور بثقل الأعباء المترتبة:

فالزوج الذي يتحمّل مسؤوليات وأعباء أكثر من طاقاته، قد يجعله هذا الأمر في حالة من الضيق والتوتر النفسي، الذي يؤثر على علاقاته الزوجية وتفاعله الاجتماعي. ما يستوجب من الأخصائي الاجتماعي التنبيه على أهمية الآتي:

- تفهم وضع الزوج.
- تجنب كثرة الإلحاح في الطلبات.
- تقدير الظروف، وتجنب ما من شأنه أن يزيد المواقف تأزمات.

. تقبل الزوج كما هو والعمل على نقله بود إلى ما يجب.

. مبادلة ساعات الغضب والتوتر بساعات راحة وطمأنينة.

ولهذا فالقاعدة هي:

التفهّم المتبادل.

والاستثناء هو:

انعدام التفهُّم المتبادل.

3- المشاركة في مقابل الوِحدة:

الوِحدة شعور انعزالي، تحمل مضموناً داخلياً يدعو إلى حاجة كل إنسان للارتباط بالآخرين. لذلك كانت المشاركة هي البديل الفعلي الذي يساعد الإنسان على خروجه من الوِحدة والتقوقع.

ولهذا فالقاعدة هي:

المشاركة توحيدية.

والاستثناء هو:

التجزئة انعزالية.

لذا:

– شارك الآخرين في كل ما يتعلق بك من أمر.

. اشترك في ممارسة المناشط التي تمدك بالقدرة.

. شارك الآخرين أفراحهم ومناشطهم التي تُخلِصُك من شحنات التوتر والتشنج.

. لا تنفرد بالعمل الذي يؤدى بالجهود المشتركة.

. تطلّع للآخرين تزداد معرفة وقوة.

هذه المشاركات وغيرها من المشاركات الفاعلة والموجبة تزيد حلقات التواصل متانة وقوة، وتُسهِم في تبادل روح المحبة بين الأفراد والجماعات والمجتمعات.

4– التطلّع في مقابل خيبة الأمل:

الجماعة التي يتطلّع بعض من أفرادها إلى كل مفيد ونافع، ولم يتطلّع البعض الآخر تجاه الجديد المفيد والنافع، يكون حوارهم في دائرة مغلقة بين مؤيد ومعارض، ما يستوجب من الأخصائي الاجتماعي، أن يتدخل في تبان المترتب على ما يتطلّع البعض إليه في دائرة المتوقع من قبلهم، وتبيان المترتب على عدم التطلع من البعض الآخر، حتى تتمكن الأطراف من معرفة ما يجب وتقدم عليه، ومعرفة ما لا يجب وتمتنع عنه. ولهذا تأسست البرمجية القيمية في طرق الخدمة الاجتماعية على أن (كل شيء ممكن) ولا وجود لليأس والقنوط.

وعليه:

– ثق أن كل شيء ممكن في دائرة المتوقع وغير المتوقع فلا تيئس.

. ثق أن من يعارضك في البداية قد يناصرك في النهاية فلا تقنط.

. إن استيعاب الجديد لدى البعض ليس بالسهل فثق أنّ الزمن كفيل بترويضهم.

. اقبل بالتحدي إذا كنت تمتلك الحُجَّة.

. لا تصمد على خطأ إذا اكتشفته، بل أسرع على تصحيحه.

***

5
اعتبار الخصوصية

(اعتبار ما يميَّز كل فرد وجماعة ومجتمع عن الآخر مراعاة لقدراتهم واستعداداتهم وإمكاناتهم، والغايات المتنوّعة التي يود كل منهم بلوغها، تحقيقاً للطمأنينة، مع تقدير ما يميز كل خصوصية من خصوصياتهم العرقية والدينية والعُرفية والثقافية والحضارية، وبما يؤكد على أهمية استيعاب البعض للبعض).

***

القواعد القيمية لمبدأ
(اعتبار الخصوصية)

يحتوي مبدأ (اعتبرا الخصوصية) القواعد القيمية الآتية :

. اعتبار القيم.

. اعتبار القدرات الخاصة.

. اعتبار الاستعدادات الخاصة.

. اعتبار الإمكانات الخاصة.

. تقدير مميزات الخصوصية.

. تقدير العرق.

. تقدير الدين.

. تقدير العرف.

. تقدير الثقافة.

. تقدير الحضارة.

. مراعاة الظروف.

. تقدير الغايات.

. تحقيق الطمأنينة.

. تحقيق الرضاء النفسي.

. تحقيق الرضاء الاجتماعي.

***

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ (اعتبار الخصوصية)

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (اعتبار الخصوصية) المعتمد في البرمجية القيمية لطريقة الخدمة الاجتماعية وفقا للآتي:

1 . الوقوف على كل ما يميز الأفراد والجماعات من خصوصيات على مستوى قدراتهم وإمكاناتهم ومهاراتهم وخبراتهم، ودفعهم إلى القيام بالمهام والواجبات التي يعتقد الأخصائي أنهم سيحققون النجاح فيها.

2 – اعتبار الفروق الفردية في تناول الحالات بالبحث والدراسة مع مراعاة المستويات القيمية لكل حالة فردية أو جماعية أو مجتمعية.

3 – إتاحة الفرصة أمام العملاء، لممارسة أفكارهم وقناعاتهم وقيمهم، بما يعمل على إثبات ذاتهم وتأكيد خصوصياتهم وتميزهم في الأداء مع مراعاتهم لأخلاقيات المجتمع ونظمه وقوانينه.

4 . العمل مع العملاء مهنيا دون توتر وانزعاج، وتقبلهم كما هم عليه من ثقافة، وسلوك انحرافي، وتسخير إمكانات المؤسسة المتاحة في عمليات الدراسة الخمس (جمع المعلومات وتحليلها وتشخيص الحالات وعلاجها وتقويم ما بذل من جهد مهني بكل موضوعية.

5 . اعتبار القدرات الخاصة بأفراد وجماعات المجتمع دون أية استهانة بها، وأخذها موضع جد في رسم السياسات والاستراتيجيات الاجتماعية.

6 – إتاحة الفرصة أمام العملاء والزبائن أو الجماعات للمناقشة الجماعية والحوار المبني على الحُجّة والمنطق في كل ما يتعلق بهم من أمر، بما يشعرهم بأهميتهم ومكانتهم، وبما يحسسهم بتقديرهم القيمي.

7 – إشراك العملاء في عمليات الدراسة الخمس، بما يولّد الثقة لديهم في الخطط والبرامج النابعة من أجلهم، وبما يحقق النجاح في مشاركاتهم الموضوعية.

8 . اعتبار الاستعدادات الفردية والجماعية والمجتمعية وإعطائها الأهمية في أداء المهام وتوزيع الأدوار والاختصاصات والصلاحيات القانونية التي تنظم حياة المجتمع.

9 . التعرف على الإمكانات المادية المتوفرة في المؤسسة الاجتماعية ومدى ملائمتها لعملية الإصلاح المهني الذي تم تحديده بناء على دراسة وافية.

10 . مراعاة الإمكانات المادية والبشرية المهيأة والمعدة لتنفيذ البرامج الإنتاجية أو الإصلاحية، وتوزيعها وفقا للأدوار والحاجات الماسة لأداء الوظيفة أو المهمة المستهدفة بالانجاز.

11 . اعتبار خصوصية كل فرد وكل جماعة وكل مجتمع دون انحياز لخصوصية على حساب أخرى، مع تقدير العلاج المناسب لكل حالة دون أي تعميم.

12 . مراعاة الخصوصية الدينية وتقدير المجتمع في اختياراته للدين الذي يراه مناسبا وصالحا لمصدر تشريعه ومعتقده في تنظيم العلائق بين أفراده وجماعاته.

13 – التوعية بإقامة الندوات والمحاضرات وإحياء المناسبات الوطنية والدينية، وإعداد البرامج التأهيلية بهدف تنمية قدرات واستعدادات أفراد المجتمع أو العملاء والزبائن، وتنمية مهاراتهم المتعددة، بما يزيد من قدراتهم الإنتاجية والإبداعية.

14 – توجيه الأفراد والجماعات للعمل كوحدة واحدة، بما يحافظ على حقوقهم وواجباتهم ومسؤولياتهم وبما يقوي الرابطة الاجتماعية بينهم، تأكيدا على شعورهم بالنحن كإحساس مشترك.

15 . ترشيد الأفراد إلى احترام القوانين المنظمة للمجتمع، وتفطينهم من الغفلة عنها، حتى لا يقعوا تحت طائلتها ثانية في مؤسسات الإصلاح الاجتماعي، فالقانون كما يقولون لا يحمي المغفلون.

16 . غرس الثقة في الأفراد عن طريق التعامل بأسلوب حضاري وذوق رفيع

17 . مراعاة الخصوصية العُرفية في تنظيم علائق الأفراد والجماعات والمجتمعات، وتقدير الذين ينتهجون بها سبل حياتهم. مع معرفة أن أفراد المجتمع لا يقدّرون من لا يُقدِّر أعرافهم ويحترمها.

18 – التدخل المهني في الوقت المناسب، وبما يتوافق مع كل مرحلة من مراحل نمو الجماعة، وتبيان ما يناسب كل مرحلة أو مستوى من المستويات القيمية لشخصيات أعضاء الجماعة من حيث درجات التدخل وفقا لكل ظرف من ظروفها الخاصة.

19 . اعتبار الخصوصية الحضارية والثقافية التي تشكل كبرياء المجتمع وتحدد هويته وتبرز شخصيته وتميزها بين شخصيات الآخرين.

20 . مراعاة الظروف الخاصة بكل حالة والخاصة بكل مفردة من المفردات البشرية المشتركة فيها.

21 . تحفيز الأفراد على التمسُّك بقيمهم وفضائلهم الاجتماعية والإنسانية المحققة للرضا والرقي الاجتماعي.

22 . تصحيح المعلومات الخاطئة التي تشربها الأفراد وأثرت سلباً على قيمهم الاجتماعية بمعلومات صائبة.

23 . تقدير غايات المجتمع وطموحاته والعمل على تشجيعه وتحفيزه على المثابرة التي تُمكِّنه من تحقيق ما يتمنى من منافع وفوائد وخيرات.

24 . تحسيس العملاء بأهميتهم الاجتماعية والإنسانية وأن المجتمع في حاجة ماسة لهم ولجهودهم، وتحسيسهم بأن المجتمع سيغفر لهم أخطائهم التي وقعوا فيها عن غير عمد. وتطمينهم بأنه لا عيب فيهم، بل العيب في المعلومات الخاطئة التي تشربوها عن غر وعي.

25 . تحسيس العملاء والزبائن بالامتنان المحقق للرضاء النفسي أثناء إجراء عمليات الدراسة (جمع المعلومات وتحليلها وتشخيص الحالة والعلاج والتقويم).

26 . إصلاح حالات العملاء وتمكّينهم من أداء وظائفهم الاجتماعية والإنسانية.

27 . تفطين الأفراد إلى أهمية تحديد أهداف كل ما يقدمون عليه من عمل خاص أو عام ليتمكّنوا من إحداث النقلة.

28 . تفطين أفراد وجماعات المجتمع ومؤسساته إلى أهمية رسم الخطط والإستراتيجيات في دائرة الممكن حتى يتمكّنوا من تفادي الاستغراب والمفاجئة.

29 . تحسيس العملاء برضاء المجتمع عليهم من جراء ما يقومون به أو ما يشتركون فيه من عمل نافع ومفيد.

* * *

(التميُّز في القدرات والاستعدادات خصوصية تستوجب الاعتبار)

بما أن التميُّز في القدرات والاستعدادات خصوصية تستوجب الاعتبار.

إذن اعتبار الخصوصية فعل وجوبي.

ولهذا يتضح الفرق بين التميُّز (الفعل الوجوبي) الذي لا ينبغي الإغفال عنه، وبين التمييز (الفعل ألتدخلي) الذي قد لا يكون في محله.

لذا فإن التميُّز فعل طبيعي بلا تدخل ولا انحياز. أما التمييز فهو بفعل فاعل في دائرة الممكن.

وعليه: فالتميّز بالقدرات والاستعدادات (معياره طبيعي).

أما التمييز بينهما (فمعايره بشري)

ولأن الأصل في الأمر الطبيعي (التميّز)

إذن القاعدة هي:

1 . التميُّز في القدرات.

2 . التميُّز في الاستعدادات.

3 . التميُّز في الخصوصية.

4 . التميُّز الاعتباري.

والاستثناء هو:

1 . التمييز في القدرات.

2 . التمييز في الاستعدادات.

3 . التمييز في الخصوصية.

4 . التمييز في الاعتبار.

وبما أن التميّز في القدرات والاستعدادات أمر طبيعي

إذن اعتبار الخصوصية أمر طبيعي.

وبما أن اعتبار الخصوصية أمر طبيعي

إذن اعتبار الخصوصية قاعدة وعدم اعتبارها استثناء.

وبذلك يتضح دور الأخصائي الاجتماعي في اعتباره لخصوصية الحالات المدروسة (أفرادا، وجماعات، ومجتمعات).

ولأن الحالات وإن أتحدث أو اشتركت في النوع، فهي تختلف باختلاف قدرات واستعدادات أصحابها (العملاء)، واختلاف مسبباتها وظروفها من فرد لآخر ومن حالة لحالة أخرى، أو من مجتمع لمجتمع آخر.

فعلى سبيل المثال:

ظاهرة السرقة في الحالة الواحدة (الجماعية) لا تتساوى ظروفها، فقد تكون ألأسباب التي دعت أحد أعضاء الجماعة للسرقة هي الحاجة، والأسباب التي دعت آخر من أعضائها هي زيادة رأس المال، وثالث لمتطلبات الإدمان، ورابع لسذاجته العقلية، وخامس لاستغلال قدراته أو مهاراته من قبل الآخرين في عملية السرقة.

ولهذا فإن تقدير الخصوصية وجوبي ليتمكن الأخصائي من دراسة الحالات وعلاجها وإصلاحها بموضوعية.

***

(اعتبار الخصوصية يُمكِّن من استيعاب الآخر)

بما إن اعتبار الخصوصية يُمكِّن من استيعاب الآخر، وبما أن كل فرد يتميّز طبيعياً عن الآخر.

إذن القاعدة هي:

1 . اعتبار الخصوصية.

2 . استيعاب الآخر.

والاستثناء هو:

1 . الإغفال عن الخصوصية.

2 . إقصاء الآخر.

لهذا لا يُمكن أن يكون استيعاب الآخر قاعدة ما لم تكن هناك خصوصية، ولذا يكمن الاستيعاب دائماً في اعتبار خصوصية الآخر، أي وضع الخصوصية في الحسبان، وعدم إسقاطها من أي حساب.

إذن استيعاب الآخر قاعدة وجوبية. حيث لا يمكن أن يُظهر الأفراد قدراتهم واستعداداتهم ما لم يسمح لهم بدخول دائرة الاستيعاب.

وعليه :

. قدِّر خصوصية الآخر تُقدّر.

. اعترف به يعترف بك.

. اعتبره يعتبرك.

. تفهّم ظروفه الخاصة يتم تفهّمك.

***

(اعتبار الخصوصية غاية لتأكيد الطمأنينة)

من يشعر بعدم تقدير خصوصيته، يصاحبه القلق والخوف. وهكذا من يحس بأن آخر يقلل من شأنه لا يحس بالاطمئنان معه.

ولذا فالاعتداء على الخصوصيات يواجه بمقاومة عنيفة. فعلى سبيل المثال: العرف يشكل خصوصية قيمية اجتماعية، والدين كذلك يكون خصوصية عقائدية، اللغة والثقافة والتقاليد جميعها مكونا خصوصية. ما يجعل الاعتداء عليها اعتداء على الذات أو الضمير الجمعي. أو الاجتماعي.

وفي مقابل ذلك من يقدّر خصوصيتك تقدره وتعتبره صديقا أو أنه على درجة من درجات الوفاء التي تستوجب منك تقديره. ومثل هذا الأمر يحسسك بطمأنينة معه.

وبما أنّ من لا يُعتبر لا يُقدّر .

وبما أن من لا يُقدّر لا يكون فعّالاً.

إذن من لا يُعتبر لا يُعترف به.

ولهذا يُرفض ويُبعد ويُستثني .

ومن يُبعد ويُستثني تعسُفاً يَرفضِ ويُقاوم ويضع نفسه في دائرة المقاومة حيث الضرورة تدعه لذلك.

إذن من يُبعد أو يُستثني تعسُّفاً يَرفض ويُقاوِم الاستثناء ليعود إلى القاعدة حتى ينال التقدير والاعتبار.

وبناءً على ما سبق ينبغي مراعاة الآتي:

. أن يُقدّر الإنسان .

. أن يُعترف به .

. أن تُنمى قدراته .

. أن تُهيئ استعداداته.

. أن تستثمر إمكاناته .

. أن يُمارس حقوقه .

. أن يؤدي واجباته.

. أن يحمْل مسؤولياته.

كل هذه الاعترافات لأجل أن تتحقق له الطمأنينة ويتحقق له الاعتبار والتقدير .

وعليه فإن الاعتبار قيمة إنسانية والخصوصية قيمة أخلاقية اجتماعية.

ولأن الاعتبار قيمة إنسانية والخصوصية قيمة أخلاقية اجتماعية .

لذا يُعد اعتبار الخصوصية مبدءا مهنيا من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية الرئيسة، وقاعدة من قواعد البرمجية القيمية للمهنة

الطمأنينة قيمة نفسية يأمل بلوغها كل إنسان سوي، ولهذا اعتبار الخصوصية من قبل الآخرين يطمئن الأنا والذات ويحفزهم على الاستيعاب والتفاعل والتفهّم أو الوحدة والاندماج.

ولأجل أن تتأكد الطمأنينة ويتحقق الاعتبار يجب مراعاة الآتي:

1 . أن يقدّر الإنسان.

2 . أن يُعترف به وبقدراته واستعداداته، وإمكاناته، وحقوقه، وواجباته، ومسؤولياته.

ولأن الاعتبار قيمة أخلاقية إنسانية.

لذا فإن اعتبار الخصوصية مبدأ من المبادئ الرئيسة لمهنة الخدمة الاجتماعية.

***

6
اعتبار كرامة الإنسان

(احترام الإنسان شخصية مستقلة، وتقديره قيمة ذاتية مطلقة، واحترام ما يصدر عنه من آراء، واعتبار دينه وجنسه ولونه، ووضعه السياسي والقانوني، والأصل الوطني والاجتماعي، واعتبار كرامته وهويته وتاريخه الحضاري. تحقيقا للرقي الذوقي واعتبارا للأنا والآخر).

* * *

القواعد القيمية لمبدأ
(اعتبار كرامة الإنسان)

يحتوي مبدأ (اعتبار كرامة الإنسان) القواعد القيمية الآتية :

. الإنسان احترام.

. الإنسان شخصية مستقلة.

. الإنسان قيمة مطلقة في ذاته.

. احترام الرأي.

. اعتبار الدين.

. اعتبار الجنس.

. اعتبار اللون.

. السياسة احترام.

. القانون احترام.

. الأصل اعتبار.

. الوطن اعتبار.

. الذوقي رقي.

. الأنا اعتبار.

. الآخر اعتبار.

. اعتبار التاريخ.

. اعتبار الهوية.

* * *

دور الأخصائي الاجتماع وفقا لمبدأ
(اعتبار كرامة الإنسان)

يؤد الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (اعتماد كرامة الإنسان) الذي اعتمدته البرمجية القيمية لطرق الخدمة الاجتماعية وفقا للآتي:

1 – احترام الذات ومرتكزاتها القيمية، يمد الأفراد والجماعات بما يُمكِّنهم من مبادلة الاعتبار مع الأخصائي الاجتماعي.

2– احترم العملاء والآخرين ذوي العلاقة بهم من أجل تكوين علائق مرضية تمد المعنيين بمبادلة روح الاحترام معهم.

3 . تمكين العملاء من تقبل عمليات التغيير من خلال تعريفهم بما هم عليه مع المقارنة لهم بما يُشبع حاجاتهم المتطوّرة وبين ما ينبغي أن يكونوا عليه في ضوء ما يطمحون الوصول إليه أو يأملون.

4 – استقبال العملاء بالود والترحاب في كل مقابلة يجريها معهم. يُدخل روح الطمأنينة في نفوسهم، حتى يتم الاعتراف به وبدوره المهني الذي بممارسته يتمكن من تحقيق الأهداف الإنسانية لمهنة الخدمة الاجتماعية.

5 – التعرف على العملاء والظروف التي يتميز بها كل عميل أو نزيل بالمؤسسة عن الآخر، وتقديرها والأخذ بها أثناء دراسة حالاتهم أو إعداد البرامج والخطط المستهدفين بها.

6 . التعامل مع العملاء بكل إنسانية ودفعهم إلى ما يقوي إرادتهم ويقوي علائقهم مع المجتمع الذي سيعودون إليه بعد إتمام حالاتهم بالبحث والدراسة، وتأهيلهم قيميا وفقا للإطار المرجعي لأمتهم أو شعبهم ومجتمعهم، مع الانفتاح على قيم الآخرين الخيرة.

7 . احترام العملاء سواء كانوا نزلاء مؤسسات اجتماعية أو أنهم يؤدوا وظائف في المجمعات التي ينتمون إليها.

8 – تقدير الأفراد والجماعات، وتجنب معاملتهم على أنهم مجرد أرقام في أحد سجلات إثبات القيد الوطني.

9 – جعل الفرد والجماعة مرتكزا للاهتمام والمحبة وإشعارهم بذلك قولا وسلوكا، حتى يتطلعوا إلى ما يُهدف إليه من أجلهم.

10 . النظر إلى العملاء أثناء الدراسة على أنهم شخصيات مستقلة حتى وأن كانت الحالة التي يعانون منها أو يشتركوا فيها هي واحدة.

11 . تحسيس العملاء بأنهم بؤرة اهتمام، بالنسبة للأخصائي الاجتماعي، فيصغى لهم جيدا ويتفاعل معهم حتى لا يحسوا بأنه غير مبالي بحالهم، أو غير مقدِّر للظروف التي ألمت بهم.

12 – فهم الأفراد والعملاء كمنظومةً قيميّة، لهم سماتهم وخصائصهم التي تميزهم عن غيرهم من أفراد وجماعات المجتمع، وأنهم وحدة واحدة يمكن الاعتماد عليها في إنجاز المهام أو لعب الأدوار التي تسند إليهم، كلما لزم الأمر لذلك.

13 – تحديد قدرات العملاء واستعداداتهم وإمكاناتهم، من أجل توجيهها واستثمارها الاستثمار الأمثل وفقا لقاعدة ما يجب في دائرة الممكن (المتوقع وغير المتوقع).
14 – الموائمة بين احتياجات العملاء، وموارد المؤسسة وإمكانياتها، بما يحقق أهداف تقديم المساعدة الهادفة.

15 . تحسيس العملاء بأنهم قيمة اجتماعية وإنسانيه وطاقات ضرورية لبناء المجتمع.
16 . التعامل مع العملاء أو الزبائن على أنهم قيم إنسانية مطلقة فلا يستهان بهم.
17 . احترام أراء العملاء والزبائن في كل ما يتعلق بهم من أمر سواء كان أمرا سياسيا أو اقتصاديا أو اجتماعيا.
18 – تكوين علاقات طيبة مع الأفراد ومع أعضاء الجماعة وتقدير الظروف التي هم عليها.
19 – المبادأة بالتحية في كل مقابلة من المقابلات المهنية التي يجريها الأخصائي الاجتماعي مع العميل أو مع ذوي العلاقة بحالته.
20 . التأكيد للمتعلمين في مجالات الخدمة الاجتماعية (الذين سيكونون أخصائيين اجتماعين) على عدم التفريق بين العملاء إلا فيما هم يختلفون فيه من قدرات واستعدادات وإمكانات، وما عداها فهم أمام الأخصائي الاجتماعي متساوون في ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمْل المسؤوليات، ولهذا يتم تقدير الجنس واللون دون أي تفريق في ذلك.
21 – البدء بالمجاملة السلوكية في القول والفعل، مع تقديم المفاجآت السارة للعملاء والزبائن.
22 – التسامح مع العملاء، يؤدي إلى جني السماحة من أنفسهم.

23 – التطلّع بالأفراد والعملاء الذين يتولى الأخصائي الاجتماعي حالاتهم بالدراسة حتى الاقتراب مما يجب، دون أن يجعلهم في حالة اعتماد تام عليه.

24 – إتاحة الفرصة لكل عضو في الجماعة من ممارسة حقوقه، وتأدية واجباته، وتحمّل مسؤولياته بإرادة.

25 – تمكين الجماعة من ممارسة الأسلوب الديمقراطي بكل شفافية، وبما يفسح المجال للجماعة بأن تتحرك وتنمو من خلال إمكانياتها الحقيقية.

26 . ترغيب الأفراد والجماعات في التعامل مع الأخصائي الاجتماعي، حتى تسهل عملية التفاعل الموجب معهم، ولا تحس الجماعة بالكلل ولا الملل من الأخصائي الاجتماعي كلما قابلها أو قابلته.

27 . التعامل الموضوعي مع كل الحالات مع مراعاة المستويات القيمية المتباينة بينهم لإعادتهم لِما ينبغي، ومن ثم العمل معهم على إحداث النقلة.

28 . اعتبار الدين واحترامه وتقديره مصداقا لقول تعالى: {لكم دينكم ولي دين}.

29 . اعتبار الجنس واحترامه مصداقا لقوله تعالى: {لا يسخر قوم من قوم عسى أن يكونوا خيرا منهم}.

30 . تفعيل القيم الاستيعابية لدى الأفراد والجماعات حتى تُطوى الهوة بين الأنا والآخر، ويتم تبادل العلوم المتطوّرة وتبادل المعارف والخبرات والمهارات من أجل مستقبل أفضل للجميع.

31 . تعزيز روابط الانتماء بين الإفراد والجماعات وبين البيئة الاجتماعية التي ينتمون إليها، ومع الآخرين من بني المجتمع الإنساني، حتى يسود الوئام والسلام جميع بقاع المعمورة.

32 . اعتبار شخصيات العملاء دون تفريق بين لون ولون فالإنسان قيمة مطلقة ينبغي أن يُقدّر.

33 . العمل مع الحالات المجتمعية دون انحياز لسياسة أو تعارض مع قانون.

34 – إشراك أعضاء الجماعة في إعداد البرامج المتعلقة بهم وبمن له علاقة معهم، حفاظاً على خصوصية الأنا والآخر، وعدم تذويب شخصية الفرد أو طمسها داخل شخصية الجماعة وكأنها بدون خصوصية.

35 – إقامة الندوات والمحاضرات والاجتماعات، بهدف توجيه التفاعل داخل الجماعة، وتحقيق التوازن والاستقرار.

36 . اعتبار الإنسان قيمة في ذاته سواء كان فردا على حاله أو كان عضوا في جماعة أو كان متعدد الأدوار، وسواء كان نزيلا في مؤسسة إصلاحية أو عقابية فهو إنسان يجب أن يُحترم ويُقدَّر، وما الظروف التي ألمَّت به إلا مرحلة استثنائية فهي قابلة للإصلاح والمعالجة حتى يعود الإنسان فردا متفاعلا في مجتمعه إذا وجد من يتولى حالته بالبحث والدراسة حتى نيله العلاج الموضوعي.

37 . احترام الخصوصية الفكرية والدينية والثقافية والعرفية والعرقية لكل فرد ولكل جماعة ولكل مجتمع يُمكِّن الأنا والآخر من التفاعل والتعاون البناء من اجل مستقبل مشترك أفضل.

38 . تقدير الانتماءات الاجتماعية للشعوب والأوطان وتشجيع العملاء على التمسك بهوياتهم، حتى ينالوا الاعتراف والتقدير.

39 . معاملة العملاء والزبائن بسلوك حضاري، وذوق رفيع.

40 . اعتبار الأنا والاعتراف بخصوصيته التي يتميز بها عن خصوصيا الآخرين.

41 . اعتبار الآخر والتطلع إليه واستيعابه في دائرة المحيط الإنساني ومبادلته ما يعود بالنفع والفائدة على كل من الأنا والآخر.

***

(الكرامة مكوّن قيمي اجتماعي)

بما أن احترام كرامة الإنسان في ذاته تقدير لقيم مطلقة.

وبما أن الكرامة مكوِّن قيمي اجتماعي ذو أبعاد إنسانية.

إذن القاعدة هي:

1 . تقدير الكرامة.

2 . اعتبار الكرامة.

3 . تقدير القيم.

والاستثناء هو:

1 . التقليل من شأن الكرامة.

2 . غض النظر عن الكرامة.

3 . التقليل من شأن القيم.

لذلك فإن اعتبار كرامة الإنسان مبدأ من مبادئ طرق مهنة الخدمة الاجتماعي، ولهذا تقدير العملاء والزبائن من مهام الأخصائي الاجتماعي في جميع المجالات: الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، النفسية، الذوقية، الثقافية.

وعلى جميع المستويات في دائرة الممكن (المتوقع وغير المتوقع) سواء كانت موضوعية، أو تطلعية، أو ذاتية، أو انسحابية، أو أنانية.

ولأن ما يزعجك لا يزعج غيرك وما يخّص العرب لا يخّص غيرهم .

إذن لكل شيء أبعاد على مستوى الشخصية .

ولذا فإن الكرامة مكوّن قيمي اجتماعي ذو أبعاد إنسانية.

هذه الكرامة تمتد أبعادها القيمية في شخصية الإنسان ما يجعل الإنسان قيمة مطلقة في ذاته.

ولأنه قيمة مطلقة في ذاته. لذا ينبغي أن يقّدر.

ولهذا، إذا لم يحس العميل بتقدير الأخصائي الاجتماعي له، فلا يمكن أن يتفاعل معه، ولا أن يستجيب له، ولا أن يشاركه بإيجابية في عمليات الدراسة الخمس (جمع المعلومات– التشخيص– التحليل– التقويم– العلاج).

***

(الكرامة مكّون قيمي اجتماعي ذو أبعاد إنسانية)

بما أن الكرامة مكوّن قيمي اجتماعي.

إذن الكرامة تُمتن قيم الإنسان في كل ما يتعلق به من أمر (سياسي، اجتماعي، اقتصادي، نفسي، ذوقي، ثقافي).

ولأنها تُمتّن قيمة الإنسان بجانبيه المطلق والخاص.

لذا فإن القاعدة هي:

1 . الكرامة مكوِّن قيمي.

2 . الكرامة اجتماعية.

3 . الكرامة إنسانية.

والاستثناء هو:

1 . لا كرامة بدون مكوِّن قيمي.

2 . المهانة لا اجتماعية.

3 . المهانة لا إنسانية.

ولهذا عندما تهان كرامة المجتمع، تهان كرامة الأفراد. وهذا يعني أنّ الكرامة مكوّن مجتمعي من القيم المتضمنة في الأعراف والأديان والتقاليد. ولذا كلما قدّمت الإهانات لقيمة مجتمعية أثرت سلبا في نفوس الأفراد والجماعات المنتمين للمجتمع. وعليه تكون المواجهة مع من يُقدّم الإهانات للقيم والفضائل الاجتماعية الخاصة بمجتمع معين أو لمن يُقدِّم الإهانات إلى قيم وفضائل إنسانية.

ولهذا فالمجتمع بلا كرامة لا ينال التقدير ولا الاعتبار. وهكذا حال الأفراد والجماعات بلا كرامة لن ينال أحدا منهم التقدير ولا الاعتبار.

وبما أن الكرامة ذات مكّون اجتماعي .

إذن هي تبرز الخصوصية القيمية للمجتمعات.

وبما أن لكل إنسان كرامة.

إذن الكرامة ذات أبعاد إنسانية .

ولهذا الكرامة قاعدة قيمية تستوجب الاعتبار. والفرد بلا كرامة لا ينال التقدير ولا الاعتبار، والجماعة بلا كرامة لا تنال التقدير ولا الاعتبار، وهكذا المجتمع بلا كرامة لا ينال التقدير ولا الاعتبار .

<u>وعليه</u>:

. عش كريماً تنال التقدير.

. عش كريماً تنال الاعتراف.

. عش كريماً تنال الاحترام.

. عش كريماً تنال الاعتبار.

ولذا فمن يقبل العيش مهاناً لن تكون له كرامة.

* * *

(الإنسان بلا كرامة مهان)

من يقبل العيش بكرامة لا يقبل العيش إلا بحرية.

ومن يقبل أن يعيش مهاناً يقبل بإعطاء التنازلات عن القيم.

إذن العيش بحرية قاعدة لتحقيق الكرامة.

أما العيش بدونها فاستثناء يعتمد على إعطاء التنازلات.

ولهذا فالقاعدة هي:

. الإنسان كرامة.

والاستثناء هو:

. الإنسان مهانة.

وعليه:

. تمسّك بحقوقك تُقدّر.

. أدي واجباتك تُحترم.

. أحمْل مسؤولياتك تُعتبر.

. شارك المجتمع أفراحه وأحزانه يعترف بك عضوا فاعلا.

. قُل الحق وأفعل الحق تُعتبر.

. شارك المجتمع قيمه وفضائله تكتسب الكرامة.

ولذا من يقبل بإعطاء التنازلات في غير محلها يقبل بالإهانة في دائرة الممكن (المتوقع وغير المتوقع). ومن لا يقبل بذلك يعيش الكرامة، أو سيعيد كرامة قد سلبت منه بغير إرادة.

وبما أن من يقبل أن يعيش بكرامة لا يقبل العيش إلا بحرية .

إذن: الذي يقبل أن يعيش مهاناً يقبل بإعطاء المزيد من التنازلات.

ولذا فإن الحرية هي القاعدة الكبرى التي بها الإنسان يُقدّر ويُعتبر ولا يهان أبدا.
ولهذا فالتمسك بالقيم الاجتماعية يكّون الذات، والانسلاخ عنها لا يكّونها.

إذن القاعدة هي:

. التمسك بالقيم.

والاستثناء هو:

الانسلاخ عن القيم.

وعليه يجب أن لا يغفل الأخصائي الاجتماعي عن الآتي:

1 . تحفيز الأفراد والجماعات والمجتمعات على التمسّك بالقيم الاجتماعية .

2 . تحريض الأفراد والجماعات والمجتمعات على التمسّك بالقيم الاجتماعية .

3 . دراسة الحالات الفردية والجماعية والمجتمعة المنسحبة عن قيمها الاجتماعية.

4 . تصحيح المعلومات الخاطئة التي تشربوها وأثّرت سلباً على تمسّكهم بقيمهم الاجتماعية .

5 . إعادة المنحرفين إلى المجتمع و بيئتهم المحيطة بعد أن يتم إصلاح أحوالهم.

6 . العمل على تقبُّل المجتمع للفرد والجماعة الذين تمّ إصلاح حالاتهم.

* * *

(التمسك بالقيم الاجتماعية يكوِّن الذات)

بما أنّ التمسك بالقيم الاجتماعية يكوِّن الذات.

أذن الانسلاخ عنها لا يكوّنها.

ولهذا القاعدة هي:

1 . التمسك بالقيم الاجتماعية.

2 . تكوين الذات.

والاستثناء هو:

1 . الانسلاخ عن القيم الاجتماعية.

2 . عدم تكوين الذات.

ولذا فدور الأخصائي الاجتماعي هو العمل على الآتي:

1 . تحفيز الناس على التمسك بالقيم الاجتماعية.

2 . تحريض الأفراد والجماعات على احترام القيم الاجتماعية والتمسك بفضائل المجتمع الأخلاقية.

3 . دراسة حالات الأفراد الذين انسحبوا عن القيم والفضائل الاجتماعية.

4 . تصحيح المعلومات الخاطئة التي تشربها أفراد وجماعات المجتمع وأثرت سلباً على قيمهم الاجتماعية بمعلومات صائبة.

5 . إعادة من انحرفوا عن أبناء المجتمع إلى بيئتهم الاجتماعية بعد إصلاح حالاتهم حتى يتمكنوا من أداء وظائفهم الاجتماعية والإنسانية.

6 . تفطين أفراد وجماعات المجتمع إلى أهمية تحديد الأهداف في كل ما يقدمون عليه من عمل خاص، أو عمل مشترك، أو عمل عام حتى يتمكنوا من إحداث النقلة.

7 . تفطين مؤسسات المجتمع وهيئاته إلى أهمية رسم الخطط والاستراتيجيات حتى يتمكّن المجتمع من بلوغ المستقبل الأفضل.

* * *

(التمسك بالقيم الإنسانية يكوِّن الضمير الإنساني)

بما أن التمسك بالقيم الإنسانية يكوّن الضمير الإنساني.

إذن القاعدة هي:

1 . التمسّك بالقيم الإنسانية.

2 . الضمير الإنساني.

والاستثناء هو:

1 . التخلي عن القيم الإنسانية.

2 . انعدام الضمير الإنساني.

ولذا فالضمير الإنساني استيعابي حيث أنّ قضاياه جامعة لا مانعة .

ولهذا فإن غرس القيم الإنسانية وجوبي، وعدم غرسها ضرورة.

بناء على ذلك: فإن اعتبار الكرامة الإنسانية محقق للرقي الذوقي .

أما عدم اعتبار الكرامة الإنسانية فلا يحقق الرقي الذوقي.

إذن القاعدة هي:

. تحقيق الرقي الذوقي.

والاستثناء هو:

. عدم تحقيق الرقي الذوقي.

وعليه:

. مارس حقوقك بتماثل مع الآخر .

. أدي واجباتك بتماثل مع الآخر .

. أحمل مسؤولياتك بتماثل مع الآخر .

. تبادل الاعتبار بتماثل مع الآخر .

وبما أن الإنسان قيمة في ذاته.

إذن احترامه واجب قيمي أخلاقي.

و لذا فإن الشخصية المعتبرة هي التي تحترم قيمة الإنسان في ذاته.

ولهذا يتكون الضمير الاجتماعي من قيم الأبوة والأمومة والأخوة والعمومة وذي القربى وفقا للمكونات القيمية لكل خصوصية اجتماعية.

أما المكوّن ألقيمي الإنساني فيتكون من كل ما هو مقدَّر موضوعيا بأبعاد إنسانية. ما يجعل الحق حق، والظلم ظلم، والواجب واجب، والمسؤولية مسؤولية، لا حيّز للانحياز غير العادل في كل ما يجب أن يُقال أو يُفعل.

***

(الضمير الإنساني استيعابي)

بدون شك إذا تكوّن الضمير الإنساني في نفوس الأفراد والجماعات والمجمعات الإنسانية، تكونت لديهم معايير مشتركة لتأسيس منظمات ومؤسسات دولية على قيم وفضائل ذات أبعاد إنسانية. أما إذا لم يتكون الضمير الإنسان على معايير ومقاييس مشتركة بين أفراده وجماعاته ومجتمعاته، فلا يمكن أن تتأسس أو تتكون مؤسسات أو هيئات مُرضية للجميع على المستوى الدولي.

ولذا فإن القيم التي تؤسس الضمير الإنساني هي التي تتمركز على الآتي:

1 . الاحترام المتبادل للخصوصية.

2 . التقدير المتبادل.

3 . الاعتراف بالإرادة.

4 . الاعتبار المتساوي.

5 . التفهّم المتبادل.

6 . التمكّن من ممارسة الحقوق.

7 . التمكّن من تأدية الواجبات.

8 . التمكّن من حمْل المسؤوليات.

9 . التعامل بكل شفافية.

10 . ممارسة الديمقراطية.

11 . الاستيعاب المتبادل بين الأنا والآخر.

وبما أن الضمير الإنساني استيعابي.

إذن غرس القيم والفضائل الإنسانية وجوبي.

وعدم غرسها لا يكون إلا في حالة الضرورة.

ولذا فإن غرس القيم والفضائل الاجتماعية قاعدة من أجل تحقيق الكرامة الإنسانية في نفوس الأفراد والجماعات والمجتمعات أينما كانوا على رقعة المعمورة بأسرها.

ولهذا اعتبار الكرامة الإنسانية يحقق الرقي الذوقي.

ولأنه يحقق الرقي الذوقي.

إذن فالرقي الذوقي قاعدة.

والاستثناء هو أن لا يكون للرقي الذوقي مكانة في السلوك والفعل البشري.

وبما أن اعتبار الخصوصية يُمكّن من استيعاب الآخر.

وبما أن كل فرد يتميزّ طبيعياً عن الآخر .

إذن القاعدة هي:

استيعاب الآخر.

والاستثناء هو:

إقصاء الآخر.

ولذا، لا يمكن أن يكون الاستيعاب قاعدة ما لم يتم اعتبار الخصوصية. ولهذا فالاستيعاب دائماً يكمُن في اعتبار الخصوصية ووضعها في الحسبان وعدم إسقاطها من أي حساب .

وعليه فاستيعاب الآخر قاعدة تُمكّن الأفراد والجماعات والمجتمعات من إظهار قدراتهم واستعداداتهم وطاقاتهم الخلاقة، وتحقق لهم الطمأنينة والرضاء النفسي.

من يشعر بعدم تقدير خصوصيته، يصاحبه القلق والخوف. وهكذا من يحس بأن آخر يقلل من شأنه لا يحس بالاطمئنان معه.

ولذا فالاعتداء على الخصوصيات يواجه بمقاومة عنيفة. العرف يشكل خصوصية قيمية اجتماعية، والدين كذلك يكون خصوصية عقائدية، اللغة والثقافة والتقاليد جميعها مكونا خصوصية. ما يجعل الاعتداء عليها اعتداء على الذات أو الضمير الجمعي. أو الاجتماعي.

وفي مقابل ذلك من يُقدّر خصوصيتك تقدره وتعتبره صديقا أو أنه على درجة من درجات الوفاء التي تستوجب منك تقديره. ومثل هذا الأمر يحسسك بطمأنينة معه.

وبما أنّ من لا يُعتبر لا يُقدّر .

وبما أن من لا يُقدّر لا يكون فعّالاً.

إذن من لا يُعتبر لا يُعترف به.

ولهذا يُرفض ويُبعد ويُستثني .

ومن يُبعد ويُستثني تعسُفاً يَرفضِ ويُقاوم ويضع نفسه في دائرة المقاومة حيث الضرورة تدعُهُ لذلك.

إذن من يُبعد أو يُستثني تعسُّفاً يَرفض ويُقاوِم الاستثناء ليعود إلى القاعدة حتى ينال التقدير والاعتبار.

وعليه فإن الاعتبار قيمة إنسانية والخصوصية قيمة أخلاقية اجتماعية .

ولأن الاعتبار قيمة إنسانية والخصوصية قيمة أخلاقية اجتماعية .

لذا يُعد اعتبار الخصوصية مبدءا مهنيا من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية الرئيسة، وقاعدة من قواعد البرمجية القيمية للمهنة.

***

7

اعتماد التفهُّم

(إدراك وتفهّم الحقائق بوعي، وعدم غض النظر عن كل ظرف يتعلق بالفرد أو الجماعة أو المجتمع له الأثر الإيجابي فيما يجب أن يستبصره الأخصائي الاجتماعي تجاه الأهداف العامة للمجتمع، وتجاه كل عضو فيه مع تقدير تلك الظروف بكل موضوعية).

***

القواعد القيمية لمبدأ

(اعتماد التفهُّم)

يحتوي مبدأ (اعتماد التفهم) القواعد القيمية الآتية :

. إدراك الحقائق.

. تفهّم الحقائق.

. الوعي بالحقائق.

. تفهم الظروف

. تقدير الظروف.

. استبصار الحقائق.

. كشف الأثر.

. انجاز الأهداف.

. تحديد وحدة الاهتمام.

. الالتزام بالموضوعية.

❋ ❋ ❋

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ
(اعتماد الشفافية)

يؤدي أخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمنة في مبدأ (اعتماد التفهُّم) الذي اعتمد في البرمجة القيمية لطريق الخدمة الاجتماعية وفقا للآتي:

1 – توسيع آفاق التفكير لدى الأفراد والجماعات بالمعلومات الصائبة، يقودهم إلى الإدراك الواعي، الذي يمكّنهم من حُسن إدارة حياتها، ومن ملاحظة أفعالهم وسلوكياتهم بوعي. حتى يصلوا إلى التمييز بين ما يجب ومالا يجب.

2– تفكيك المشكلة قيد الدراسة والبحث، من أجل جعلها أكثر وضوحاً أمام من يتعلق الأمر بهم من أفراد وجماعات ليتعرفوا على العلل التي تكمن ورائها، ويتهيئون للتغيير.

3 . إدراك حقائق الموقف أو الظاهرة أو المشكل أو الموضوع قيد البحث أو الدراسة.

4 . إدراك الحقائق بموضوعية عن الحالة حتى يتم تحقيق الأهداف عن وعي وبما يؤدي إلى تقديم المساعدة الهادفة للعميل.

5 . التشجيع على التزود بالخبرة التي تُسهم في إنجاح عمليات الدراسة وإصلاح حالات لأفراد.

6 – استيعاب أعضاء الجماعة، بتفهّم مشاعرهم واستعداداتهم، وتقدير أفكارهم، واحترام آرائهم بما يساعدهم على الإنجاز الفعّال وفق خطة مرسومة ومقررة.

7 – تشجيع الأفراد والجماعات على إظهار ما بداخلها من أراء ومهارات وخبرات حتى يتم استثمارها الاستثمار الأمثل بما يفيد الجميع.

8 . تفهّم الحقائق الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والنفسية والذوقية والثقافية قبل اتخاذ أي إجراء تجاه المجتمع أو تجاه الظاهرة أو الموقف الإشكالي.

9 . الإلمام بالحقائق المتعلقة بالموضوع أو الظاهرة الاجتماعية والوعي بما يدور تجاهها من قبل الأفراد والجماعات المحلية والمجتمعات الأخرى.

10 . إتباع أساليب مرنة في تناول الحالات المدروسة حتى يتمكّن العميل من تقبل الأخصائي ومن تم تحقيق الإصلاح.

11 – ممارسة أسلوب الحوار الديمقراطي، فيما يتعلق بممارسة الحقوق وتأدية الواجبات وحمْل المسؤوليات.

12 – معاونة أعضاء الجماعة على القيام بأدوارهم، وحل ما يعترض هذه الأدوار من مشكلات.

13 . استيعاب ظروف الأفراد بموضوعية وتقديرها حتى الوقوف على الأسباب والعلل الكامنة ورائها وتصحيحها بمعالجات منطقية وموضوعية.

14 . تفهّم الظروف الداخلية والخارجية للمجتمع، والمستوى ألقيمي الذي عليه حالة أفراده وجماعاته.

15 . تقدير ظروف المجتمع من حيث الإمكانات والاستعدادات والقدرات والخبرات والمهارات، قبل رسم المجتمع لسياساته وخططه المستقبلية.

16 . تحديد إمكانات واستعدادات وقدرات العميل والعمل من خلالها على تغيير أحواله إلى ما هو أنسب وأفضل اجتماعيا وإنسانيا.

17 – تنمية وتطوير شخصيات الأفراد والجماعات بما يناسب كل عضو ووفقاً لقدراتهم واستعداداتهم مع مراعاة الفروق الفردية التي يتميز بها كل منهم.

18 – توزيع الأدوار وفقا للصلاحيات والاختصاصات المناطة بكل فرد أو كل عضو من الأعضاء، تجنبا لحدوث صراعات بين أعضاء الجماعة، حيث تعدد المسؤوليات المتعلقة بكل دور.

19 . استبصار الحقائق كما هي والعمل على تغييرها بجهود أفراد المجتمع المشتركة إلى ما يحب أن تكون عليه.

20 . السعي إلى معرفة كل ما يترك أثرا موجبا، أو أثرا سالبا على نفسية المجتمع أو على قيمه التي تشكل هويته، والعمل على تصحيح الأفعال والسلوكيات ذات الأثر السالب بإجراءات إيجابية.

21 . تفهّم ظروف العملاء والمستويات القيمية التي هم عليها حتى يتم إدراك الحلول والمعالجات الواجبة الأداء.

22 – تخفيف حدة التوتر النفسي الناجم عن شعور عضو من الجماعة بعدم تقبلها له، نتيجة لفشله في أداء الأدوار المتوقعة منه وتحفيزه بقوة الدافعية للقيام بممارسة الأدوار الأخرى المتنوعة، كل حسب جهده واهتمامه ودرجات تفضيلاته. مع عدم الإغفال عن توظيف نظريات لعب الأدوار ونظريات التعلم.

23 – استثمار طاقات الجماعة وتوجيهها الوجهة الصائبة وفق خطة معدة وأهداف محددة، من أجل التغيير إلى الأفضل.

24 . توجيه الأفراد لِما يُمكِّنهم من اكتساب العديد من المهارات المتنوعة والخبرات المتعددة لإنجاز الأهداف وبلغوا الغايات التي تسعى إليها مهنة الخدمة الاجتماعية

25 . توجيه أفراد وجماعات المجتمع إلى كل فعل أو خبرة ومهارة يُمكن أن تُسهم في إنجاز الأهداف التي يأمل المجتمع أن ينجزها أو يصل إليها.

26 . تحفيز الأفراد والجماعات الذين هم نزلاء مؤسسات الرعاية والخدمة الاجتماعية على إدراك الحقائق كما هي، دون القفز عليها أو غظ النظر عنها وتناولها بالدراسة المعمّقة حتى تتبين الأطراف ذات العلاقة بالحالة العلل والمسببات التي تكمن ورائها، وتصحيحها وعلاج ما تركته من آثار سلبية، ودفع أصحابها إلى ما يُمكِّنهم من بناء شخصياتهم على المستوى الأسري والمستوى الاجتماعي بشكل عام.

27 . حث العملاء على إتباع أساليب مرنة، تُمكِّنهم من استيعاب الآخرين، وتُمكِّن الآخرين من تقبلهم والتعاون معهم، دون تحفظات، حتى تسود بينهم علاقات التوادد والتقدير المتبادلين.

28 – إعطاء العملاء الفرصة لفهم أنفسهم فهماً أعمق، وذلك بتمكينهم من ملاحظة مواقف اجتماعية متنوّعة في الماضي والحاضر، بما يمكّنهم من إنارة بصائرهم والقدرة على التعامل بشكل أفضل.

29 – تحفيز العملاء بما يُمكّنهم من ممارسة الحرية وبكل شفافية حتى يتمكنوا من التخلص من عوامل الخوف، وأن يفسح أمامهم مجالات للتنفيس عن انفعالاتهم من خلال اللعب والتعامل مع مشاكلهم وحلها بدلاً من غض النظر عنها أو محاولة تناسيها والتنّكر لوجودها.

30 – مساعدة أفراد الجماعة على أن يجدوا لأنفسهم نشاطات يستطيعوا من خلالها أن يعوِّضوا نواحي النقص أو الضعف فيهم، بتبني أنشطة تعويضية مقبولة اجتماعياً.

31 . تحديد وحدات الاهتمام حسب أولويات المجتمع في التغيير أو في صناعة المستقبل.

* * *

(التفهُّم قيمة إنسانية)

ولأن الفهّم قيمة إنسانية، لذا يأمله كل فرد وكل جماعة وكل مجتمع. ولهذا فالتفهّم قيمة تستوجب أن تراعى أثناء جمع المعلومات وأثناء تحليلها وأثناء إجراء عمليات التشخيص وأثناء الوصول لعلاج موضوعي، وأثناء عمليات التقويم.

وعليه فإن القاعدة هي:

تفهّم الظروف.

والاستثناء هو:

عدم تفهُّم الظروف.

ولأن التفهّم قاعدة، لذا فهو يتضمن رغبة وافرة لدى الأبناء والأفراد والمتعلمين في أن ينالوا التقدير التام من قبل الآباء والأخوة، ومن قبل البحاثة والدارسين، ومن قبل المسؤولين، ومن قبل المتحاورين والمفاوضين، ومن قبل كل أنا وآخر.

ولذلك فإن اعتماد تفهّم ظروف العملاء أو الأفراد والجماعات والمجتمعات هو: قاعدة لا ينبغي الإغفال عنها في كل لقاء أو حديث.

ولهذا الاعتراف بقيم الآخر اعتماد لقيمة التفهّم في دراسة الحالات لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، والأخصائي الاجتماعي الذي لا يعترف بقيم العميل، ولا يتفهّم ظروفه الخاصة ولا يعترف بقيمه لا يوفّق في إجراء عمليات الدراسة الخمس الآتية:

1 . عملية جمع المعلومات.

2 . عملية تحليل المعلومات.

3 . عملية تشخيص الحالات.

4 . عملية العلاج.

5 . عملية التقويم.

إنّ تفهُّم الأخصائي الاجتماعي لظروف الفرد والجماعة و المجتمع وعي موضوعي بالحقيقة.

أما عدم تفهُّمه لظروف الفرد والجماعة والمجتمع يعد جهلا بالحقيقة.

ولذا فإن القاعدة هي:

تفهّم الظروف.

والاستثناء هو:

عدم تفهُّم الظروف.

ولذا ينبغي على الأخصائي تفهّم ظروف العملاء ليتمكّن من إصلاح حالاتهم.

ولهذا فإنّ تفهّم الظروف التي تميّز حالة عن حالة أخرى يُمكّن من دراستها بموضوعية، أما عدم تفهّم الظروف التي تميّز حالة عن حالة أخرى فلا يمكّن من دراستها بموضوعية.

***

(تفهُّم الظروف وعي بالحقيقة)

تفهّم الظروف يعني، التمكن عن تبين ودون لبس أو غموض معرفي للحالات سواء كانت فردية أو جماعية أو مجتمعية، أي معرفة ما عليه الحالة من الناحية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والنفسية والذوقية والثقافية، وتقدير ما هي عليه، لأجل الأخذ بأيدي من هم يعانون من تأزمات قيمية، وهم في حاجة لمن يمد لهم يد العون والمساعدة الهادفة. ولهذا عندما يتفهَّم الأخصائي الاجتماعي ظروف الأفراد والجماعات يتمكن من الإلمام بها عن وعي وبيّنة، وكما هي لا كما ينبغي أن تكون عليه. فأمر ما يجب أن تكون عليه هو المستهدف بممارسة الأخصائي الاجتماعي لدوره المهني.

ولذا فإن القاعدة هي:

(تفهّم الظروف).

والاستثناء هو:

(عدم تفهّم الظروف).

ولهذا ما على الأخصائي الاجتماعي إلا أن يتفهّم ظروف الأفراد والجماعات ليتمكّن من إصلاح أحوالهم.

فتفهّم الظروف يُمكّن من دراسة الحالات بموضوعية مهنية ومن التمييز بين حالة وأخرى، وبين معطيات ظرف وظرف.

وعليه فالقاعدة هي:

(الوعي عن بينة).

والاستثناء هو:

(الاستغفال عن غير بينة).

ولهذا تُركّز البرمجية القيمية في طرق مهنة الخدمة الاجتماعية، على قاعدة الوعي عن بينة، باعتبارها من أهم القواعد التي تُسهم في إحداث النُقلة للعملاء. الذين هم في حاجة لأن يلعب الأخصائي الاجتماعي معهم أدواره المهنية حتى يبلغوا ما هم في حاجة إليه عن وعي وإرادة حرة.

ولذا فعلى الأخصائي الاجتماعي القيام بالآتي:

1 . تمكين الأفراد والجماعات من المقارنة بين ما يجب وما لا يجب، حتى تنمى لديهم قاعدة الوعي والإلمام بالحقيقة.

2 . تنمية قدرات الأفراد والجماعات، وتهيئة استعداداتهم، واستثمار إمكاناتهم، بما يمكّنهم من أداء وظائفهم ومهامهم الاجتماعية بنجاح ورغبة.

3 . تمكين الأفراد والجماعات من التأمّل والتفكّر في كل ما يُفيد ظروفهم حتى يستبصروا حالاتهم كما هي عليه، وسعوا للتغيير.

4 . إعداد البرامج الاجتماعية والثقافية والترفيهية، بما يدعم سبل الاتصال والتواصل مع الآخرين.

5 . دعم روابط التواصل مع الأسرة والبيئة الاجتماعية.

6 . الاقتداء بالنماذج الناجحة، وتجّنب النماذج التي لم يثبت نجاحها.

7 . طمأنة الفرد والجماعة بما يشعر أعضائها بأنهم قدرات هائلة في مواجهة ما يعترض طريقهم.

8 . تمكين أفراد المجتمع من ممارسة حقوقهم بإرادة.

9 . تمكين الأفراد والجماعات من تأدية واجباتهم بإخلاص.

10 . تمكين أفراد المجتمع وجماعاته من تحمّل مسؤولياتهم بأمانة.

11 . تمكين العملاء من الحركة الحرة التي تمكنهم من التنقل والسفر والتطلّع والاطلاع على ثقافات الآخرين، حتى تتوسع مداركهم.

12 . التأكيد للأفراد بأن كل شيء خارج دائرة المستحيل هو في دائرة الممكن (المتوقع وغير المتوقع) ولذا كل شيء يُفكرون فيه ويمكن أن يُعمل هو ليس بمستحيل.

13 . تنبيه الأفراد والجماعات بأهمية التقويم الذي يسند الجهود المبذولة بالسلامة من العيوب والنقائص.

* * *

(اعتماد التفهّم اعتراف بالقيم التي تميّز كل عميل عن غيره)

بما أنّ اعتماد التفهّم اعتراف بالقيم التي تميّز كل عميل عن غيره.

إذن القاعدة هي:

1 . اعتماد التفهّم.

2 . الاعتراف بالقيم.

3 . اعتبار الخصوصية.

والاستثناء هو:

1 . انعدام التفهُّم.

2 . إنكار القيم.

3 . عدم اعتبار الخصوصية.

ولهذا التفهُّم اعتماد للقيم وتقدير لأصحابها أفرادا أو جماعات أو مجتمعات. وعدم اعتماد التفهّم قيمة اجتماعية وإنسانية يعد إنكارا للقيم التي تميّز عميل عن عميل آخر أو مجتمع عن مجتمع آخر .

وبما أنه من غير الموضوعية إنكار القيم .

إذن فالأخصائي الاجتماعي الذي لا يعترف بقيم (العملاء) ولا يتفهّم ظروفهم السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية والذوقية والنفسية ولا يتفهّم قدراتهم واستعداداتهم ولا يقدر مستوياتهم القيمة سيُفاجأ بغير المتوقع.

❋ ❋ ❋

(التفهّم يؤدي إلى التوافق)

بما أن التفهّم يؤدي إلى التوفيق والتوافق.

إذن انعدام التفهّم يؤدي إلى غير التوافق (الاختلاف).

ولهذا فالقاعدة هي:

تحقيق التوافق.

والاستثناء هو:

تحقيق الاختلاف.

ولذا فإنه من الموضوعية أن يتفهّم الأخصائي الاجتماعي العميل والظروف التي تلمُ به ليوافق بينه وبين أفراد مجتمعه، وليستطيع أن يُسهم معه فيما يجب أن يُقدِّم له من مساعدة هادفة أو علاج أو إصلاح بناء.

وعليه:

تفهَّم الأخصائي الاجتماعي لظروف العملاء والزبائن يمكِّنه من التوفيق في تقديم المساعدة الهادفة لهم، ويُمكِّنه من بعدها من الإسهام في تحقيق الأهداف العلاجية والإصلاحية حسب كل حالة وظروفها الخاصة.

وعليه: إدراك الحقائق بوعي يمكّن من إنجاز الأهداف بموضوعية .

أما عدم إدراك الحقائق بوعي فلا يمكّن من إنجاز الأهداف بموضوعية .

ومع ذلك قد تنجز أهداف إلا أنها ليست موضوعية .

إذن القاعدة هي:

إدراك الحقائق بوعي.

والاستثناء هو:

عدم إدراك الحقائق بوعي.

ولأن الإدراك تبُّين لما يجب و ما لا يجب .

إذن على الأخصائي الاجتماعي التبيُّين حتى يتمكّن من التمييز بين ما يجب وما لا يجب، أي أن يميز بين ما يجب أن يقوم به أو يفعله تجاه العملاء أو حالتهم وبين ما لا يجب أن يقوم به أو يقدم عليه تجاه العملاء وتجاه حالتهم .

وحتى يتمكّن الأخصائي من التبيُّين عليه بالآتي :

. الإلمام بمبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية .

. الإلمام بأهداف مهنة الخدمة الاجتماعية .

. الإلمام بفلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية .

. اكتساب الخبرة التي تمده بحسن التعامل .

. اكتساب المهارة المتنوعة التي تحقق له التوفيق في إنجاز مهمته المهنية .

. التعامل بأسلوب مرن بما يُمكّنه من استيعاب العميل وتقدير ظروفه وتفهّمها.

* * *

(إدراك الحقائق بوعي يُمكّن من إنجاز الأهداف بموضوعية)

بما أنَّ إدراك الحقائق بوعي يُمكّن من إنجاز الأهداف بموضوعية.

إذن عدم إدراك الحقائق بوعي لا يمكّن من إنجاز الأهداف بموضوعية.

ولهذا فالقاعدة هي:

1 . إدراك الحقائق بوعي.

2 . إنجاز الأهداف.

3 . الالتزام بالموضوعية.

والاستثناء هو:

1 . الاستغفال عن الحقائق.

2 . الفشل في إنجاز الأهداف.

3 . عدم الالتزام بالموضوعية.

<u>وعليه</u>:

. أدرك الحقائق بوعي وانتباه.

. حدد أهدافك بكل وضوح واعمل على انجازها.

. اعمل على التمكّن من الحالات قيد البحث والدراسة بكل موضوعية حتى لا تلحقك اللائمة.

. أفطن بما يدور من حولك حتى لا تقع في الفخ.

. أدرك الأشياء كما هي حتى لا تغالبك الأوهام.

. أسعى إلى انجاز ما يجب بكل إرادة.

ولأن الإدراك هو تبيُّن لما يجب ولما لا يجب.

إذن فعلى الأخصائي الاجتماعي التبيّن حتى يتمكّن من التمييز بين ما يجب أن يقوم به أو يفعله تجاه العميل أو حالته، وبين ما لا يجب أن يقوم به أو يقدم عليه أو يفعله تجاه العميل أو حالته.

ولأجل أن يتمكّن الأخصائي الاجتماعي من ذلك عليه بالآتي:

1 . الإلمام بمبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية.

2 . أن يضع أهداف الخدمة الاجتماعية دليله في ممارسة المهنة.

3 . الإلمام بفلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية.

4 . الإلمام بالقواعد القيمية لبرمجية طرق الخدمة الاجتماعية.

5 . التزود بالخبرة التي تمده بحُسن التعامل المهني.

6 . اكتساب المهارات المتنوعة التي تحقق له التوفيق في إنجاز مهمته المهنية.

7 . إتباع أساليب مرنة تُمكّن من تقبل العميل واستيعاب ظروفه وما يميزه من خصوصية.

***

(الإدراك، التفهّم، الاستبصار قيم تبادلية)

يحتوي الفرض السابق على القيم المهنية الصريحة الآتية:

1 . الإدراك.

2 . التفهُّم.

3 . الاستبصار.

ولذا فعلى الأخصائي الاجتماعي: أن يدرك بوعي الأفراد وحالاتهم وظروفهم التي تجعلهم يتقدمون للمؤسسة لطلب المساعدة. حيث أن إلمام الأخصائي الاجتماعي بظروف العملاء يجعله قادرا على إدراك حالاتهم، ويجعله واعيا بمسبباتها وبعللها وبما يترتب عليها من متغيرات تابعة، ويُمكِّنه من أخذ الحيطة بما هو متوقع وبما هو غير متوقع في دائرة الممكن. ولأجل ذلك ينبغي كشف العلاقة التي تربط بين القيم الثلاثة السابقة من حيث الآتي:

1 . قيمة التفهّم: تقدير للظروف التي يمر بها العملاء، والمستوى ألقيمي الذي عليه حالاتهم، ومستوى قدراتهم واستعداداتهم وإمكاناتهم، مما يُمكِّن الأخصائي الاجتماعي من البدء معهم من حيث هم لأجل دفعهم تجاه ما ينبغي أن يكونوا عليه.

2 . وقيمة الاستبصار: تتداخل مع قيمة التفهّم في بوثقة التبيُّن عن وعي، والوقوف بما لا يدعو للشك على العلل الكامنة وراء كل حالة من الحالات التي يعاني منها أعضاء الجماعة أو أفراد المجتمع أو العملاء والزبائن.

3 . قيمة الإدراك: تتداخل هي الأخرى مع قيمتي التفهّم والاستبصار في بوثقة الإلمام عن معرفة تامة، وبدون أي لبس أو غموض، حيث لا استبصار بدون إدراك، ولا إدراك بدون تفهُّم.

ولذا، هذه القيم الثلاثة تمييزية، بها تتم عملية الاستقراء والاستنباط، لما يجب ولما لا يجب. حتى يستطيع أن يقدم الأخصائي عن وعي على دراسة الحالات دون تحيز، ودون أحكام مسبقة.

ولأن الإدراك، والتفهّم، والاستبصار قيم تبادلية.

لذا على الأخصائي مراعاة الآتي:

1 . أن يدرك بوعي العملاء وحالاتهم وظروفهم التي جعلتهم يتقدمون للمؤسسة لطلب المساعدة.

2 . الإلمام بظروف العملاء يجعله قادرا على إدراك حالاتهم، ويجعله واعيا بمسبباتها وبعللها وبما يترتب عليها من متغيرا تابعة، ما يجعله في حالة حيطة بما هو متوقع وبما هو غير متوقع في دائرة الممكن.

3 . تفهّم وتقدير الظروف التي يمر بها العميل، والمستوى ألقيمي الذي عليه حالته، ومستوى قدراته واستعداداته وإمكاناته.

ولهذا فالاستبصار قيمة متداخلة مع قيمتي الإدراك والتفهم، حيث لا استبصار بدون إدراك، ولا إدراك بدون تفهم.

ولذا، هذه القيم الثلاثة تمييزية، بها تتم عملية الاستقراء والاستنباط، لما يجب ولما لا يجب. حتى يستطيع أن يقدم الأخصائي عن وعي على دراسة الحالات دون تحيز، ودون أحكام مسبقة.

وعليه:

. أدرك أنك قدرة .

. أدرك أنك قوة .

. أقدم على صناعة مستقبلك .

. تفهّم أن ما ألم بك سيزيدك قوة.

. صحّح معلوماتك الخاطئة.

. نمي قدراتك .

. هيئ استعداداتك .

. أخرج من غفلتك.

. تقدم فالطريق أصبح ممهدا.

* * *

(الاستبصار يُمكّن من الإدراك، والإدراك يُمكّن من ا لتفهُّم)

بما أنَّ الاستبصار يُمكّن من الإدراك، والإدراك يُمكّن من التفهُّم.

إذن القاعدة هي:

1 . الاستبصار عن وعي.

2 . إدراك الحقيقة.

3 . التمكن من التفهُّم.

والاستثناء هو:

1 . عدم الاستبصار عن وعي.

2 . عدم إدراك الحقيقة.

3 . القصور عن التفهّم.

ولذا فعلى الأخصائي الاجتماعي أن لا يغفل عن الآتي:

1 . استبصار مكامن العلل والمسببات للظواهر أو المشاكل حتى يتمكّن من معرفة العلاج المناسب لحالات العملاء الذين يعانون من تأزمات قيمية.

2 . إدراك حالات العملاء وظروفهم التي تجعلهم يتقدمون للمؤسسة لطلب المساعدة.

3 . تفهُّم حالات العملاء والظروف التي تلم بهم لأجل أن يتمكن الأخصائي من إدراك العلل والأسباب الكامنة فيها، وما يجب أن يقوم به تجاه حالاتهم.

إن إلمام الأخصائي الاجتماعي بظروف العملاء وحالاتهم يجعله قادراً على إدراكها، وواعياً بمسبباتها وبعللها، وبما يتلاءم معها من أساليب مهنية، وبما يجب أن يقوم به حيالها وفقا لدائرة الممكن (المتوقع وغير المتوقع).

ولأن التفهّم تقدير للظروف التي يمر بها العملاء والمستوى القيمي الذي عليه حالاتهم ومستوى قدراتهم واستعداداتهم وإمكاناتهم. لذا فإن قيم الاستبصار والإدراك والتفهّم هي قيم تمييزية ، بها تتم عملية الاستقراء والاستنباط لما يجب ولما لا يجب حتى يستطيع الأخصائي الاجتماعي الإقدام عن وعي على دراسة الحالات دون تميّز ودون أحكام مسبقة.

<u>وعليه:</u>

. استبصر ذاتك قبل أن تستبصر ذوات الآخرين.

. تفهّم ظروف الآخرين مثلما تتفهّم ظروفك.

. أدرك الآخرين مثلما تدرك نفسك.

. أعرف قدراتك واستعداداتك قبل أن تعرف قدرات واستعدادات الآخرين.

. أخرج من غفلتك إذا أردت أن تتطلّع إلى الآخرين وإلى ما هو أفضل.

. أقدم على صناعة مستقبل أفضل إذا أردت الإسهام في إحداث النقلة.

. صحح معلوماتك الخاطئة قبل أن تَقدِم على تصحيح أخطاء الآخرين .

* * *

8
اعتماد الشفافية

(الإيمان بأن تحقيق الاعتبار بين الأنا والآخر، يتضمن قيما استيعابية، تُمكِّن من القدرة على الإحساس بمشاعر العملاء الظاهرة والكامنة، وتحقق أسلوبا راقيا في التعامل المهني، بدعمها لسبل التواصل المنتج للروابط المعرفية التي يسودها التقدير والاحترام في الحوار والسلوك والفعل).

* * *

القواعد القيمية لمبدأ
(اعتماد الشفافية)

يحتوي مبدأ (اعتماد الشفافية) القواعد القيمية الآتية :

. الوضوح في التعامل

. تحقيق الاعتبار.

. الاستيعاب المتبادل بين كل من (الأنا والآخر).

. الإحساس بمشاعر العملاء.

. التعرف على الظاهر.

. التعرف على الكامن.

. التمييز بين الظاهر والكامن.

. رفعة الأسلوب.

. الرقي الذوقي.

. الممارسة المهنية.

. دعم التواصل.

. تقوية الروابط المعرفية.

. سيادة التقدير.

. سيادة الاحترام.

سيادة الحوار عن فعل وسلوك.

* * *

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ
(اعتماد الشفافية)

يؤدي أخصائي تنظيم المجتمع دوره المهني المتضمن في مبدأ (اعتماد الشفافية) المعتمد في البرمجية القيمية لطرق الخدمة الاجتماعية وفقا للآتي:

1 . حث أفراد المجتمع على التمسك بالقيم المحققة للاعتبار الفردي والجماعي والمجتمعي.

2 – تمكين أعضاء الجماعة من ممارسة الحرية بأسلوب ديمقراطي في كل ما يتعلق بهم من أمر.

3 – تمكين الجماعة من إصدار القرارات التي تتعلق بمصيرها وتمكينها من تنفيذها ومتابعتها عن إرادة.

4 . توعية الأفراد بأهمية التمسك بالقيم المحققة للاعتبار الفردي والجماعي والمجتمعي.

5 . تشجيع الأفراد على كل ما من شأنه أن يحقق الاستيعاب بين كل من الأنا والآخر.

6 . دفع أفراد وجماعات المجتمع إلى ما يُمكِّن كل منهم من استيعاب الآخر في دائرة الممكن الإنساني.

7 – إعطاء الفرصة للجماعة أن تعبر عن مشاعرها وانفعالاتها وعواطفها بحرية.

8 – تعزيز قدرات الأفراد والجماعات وتوفير الفرص لهم، بما يمكّنهم من المساهمة في حل ما يواجههم من مشاكل.

9 . تقدير مشاعر العملاء والزبائن وتحسيسهم بأهمية ما يشعرون به أو يعانون منه.

10 . تحريض المتدربين في ميادين الخدمة الاجتماعية على تقدير مبادئ المهنة وتقدير أهدافها والعمل مهنيا وفقا لمعاييرها الإنسانية.

11 . تفطين المتعلمين في ميادين مهنة الخدمة والرعاية الاجتماعية إلى أهمية إتباع أساليب موضوعية مرنة لاستيعاب الظروف المتعددة والمتنوعة وفقا للحالات التي يتم تناولها بالبحث والدراسة المهنية.

12 – التأكيد على أن التفهّم المتبادل بين الأنا والآخر يُعد أساساً لتقوية الروابط الاجتماعية والمودة المتبادلة بين كل زوجين أو أكثر.

13 – حث الفرد والجماعة على مواكبة التطورات الجديدة، من خلال استيعاب الجديد وتفهّمه والتعرف على أساليبه وأدواته وكيفية استخدامها بمهارة.

14 . التعرُّف على أثر العلائق القيمية بين المضمون الكامن والسلوك أو الفعل الظاهر.

15 . تقبل العملاء ومعاملتهم بأسلوب قيمي رفيع.

16 . تدعيم قيم التواصل بين الأفراد والجماعات والمجتمعات وفي كل المجالات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية والذوقية والنفسية.

17 . تحسيس الأفراد بأن ما يشعرون به أو يعانون منه محل تقدير وإنه بالإمكان تجاوزه بسهولة ويسر.

18 – التمييز بين ما تقبله وما ترفضه الجماعة أو العملاء، والعمل على تدعيمه في الاتجاه الموجب، مع تبيان ما يحتويه من قيم نافعة وما يحتويه من قيم غير نافعة حتى تتمكن الجماعة عن وعي من الاختيار الذي يحقق لها الرضا.

19 – كسب ثقة الفرد والجماعة، من أجل المحافظة على نجاح العلاقة المهنية، وتأدية الأدوار بكل موضوعية.

20 – التأثير الإيجابي على سلوك وأفعال الفرد الجماعة، حتى يتيسر نقلهم من المستوى الذي هم عليه، إلى المستوى الأفضل قيمياً.

21 . البدء مع العملاء من حيث هم والعمل على نقلهم إلى ما يجب بذوق واحترام.

22 . الالتزام الموضوعي بقيم الممارسة المهنية لطرق الخدمة الاجتماعية.

23 . تعميم قيم الاعتبار بين الأفراد والجماعات والمجتمعات، والاعتراف بخصوصيات كل منهم.

24 . حث المتدربين والمتعلمين في ميادين المعرفة الخاصة بممارسة أساليب المهنة على التمسك بالوضوح والشفافية في كل عمليات الدراسة الخمس (جمع المعلومات، تحليل المعلومات، تشخيص الحالة، العلاج، التقويم) حتى تزال مسببات اللبس والغموض التي قد تعلق بذهن العملاء فردا أو جماعة أو مجتمعا بحاله.

25 – إعداد برامج تثقيفية وترفيهية واجتماعية، لتسهيل عمليتي الاتصال والتواصل البنّاء بين الجماعة والجماعات الأخرى في البيئة الاجتماعية المحيطة، وتهيئتها للتطلع مع الآخرين.

26 . دعم قيم التواصل بين الأنا والآخر اجتماعيا واقتصاديا وسياسيا ونفسيا وذوقيا وثقافيا.

27 . تقوية الروابط المعرفية المُمكّنة من التعاون والمشاركة الفعّلة بين أفراد وجماعات المجتمع الإنساني.

28 . تعميم قيم التقدير حتى تسود بين الأفراد والجماعات والمجتمعات الإنسانية.

29 . ممارسة أساليب المهنة ومرونتها الموضوعية بكل شفافية أثناء التعامل مع الأفراد والجماعات وخاصة أثناء تشخيص حالاتهم، حتى يتم التأثير الموجب على القول والفعل والسلوك.

30 . توجيه الأفراد والجماعات والمجتمعات التي يمارس الأخصائي الاجتماعي دوره معهم من خلال مؤسسات الرعاية والخدمة الاجتماعية توجيههم إلى تحديد أهدافهم في الحياة بكل وضوح، ورسم خططهم أو استراتيجيات عملهم، حتى يتمكنوا من تقييم خطوات انجازهم أول بأول ويتمكنوا من تنظيم تفكيرهم تجاه واقعهم وتجاه المستقبل الذي يأملون بلوغه.

31 . تعميم قيم الاحترام في التعامل بين الأنا والآخر حتى تسود قولا وفعلا وسلوكا.

32 . تعميم القيم الاستيعابية بين المجتمعات حتى تعم كل حوار بين الأنا والآخر دون أي فوقية أو انحياز غير موضوعي.

33 . ترسيخ قيم الشفافية وفقا لمبادئ المهنة ومستهدفاتها الإنسانية، يزيل المخاوف ويؤدي إلى غرس الثقة المتبادلة بين الأخصائي الاجتماعي والأفراد أو الجماعات أو المجتمعات الذين يعمل الأخصائي الاجتماعي معهم أو من خلالهم.

***

(الشفافية أسلوب يحقق رقياً في التعامل ويغرس الثقة)

بما أنّ الشفافية أسلوبا يحقق رقياً في التعامل ويغرس الثقة.

إذن الشفافية وضوح لإزالة اللبس والغموض الذي قد يعلق بين الحين والحين في أذهان العملاء والزبائن، وكذلك بين العامة من الناس وبين الممارسين للحقوق والمؤدين للواجبات والحاملين للمسؤوليات.

ولهذا فالقاعدة هي:

1 . وضوح التعامل.

2 . رُقي المعاملة.

3 . غرس الثقة.

والاستثناء هو:

1 . غموض التعامل.

2 . انحطاط المعاملة.

3 . فقدان الثقة.

ولذا فإن الوضوح شفافية. يتمسك به الأخصائي الاجتماعي أثناء ممارسته لعماليات الدراسة (جمع المعلومات، وتحليل المعلومات، وتشخيص الحالات، وتحقيق العلاج وأثناء المتابعة والتقويم).

ولهذا لا يمكن أن يزاح الغموض إلا بالبيان والتبيان الواضح لكل ما يتعلق بأمر الأفراد والجماعات والمجتمعات البشرية أينما كانت وحلّت.

ولهذا فالقاعدة هي:

اعتماد الشفافية.

والاستثناء هو:

عدم اعتماد الشفافية.

<u>وعليه</u>:

. التعامل بشفافية يغرس الثقة بين الأفراد والجماعات والمجتمعات وبين الممارسين المهنيين لطرق مهنة الخدمة الاجتماعية.

. الشفافية تؤدي إلى تقوية العلائق بين الأنا والآخر.

. التعامل بشفافية علامة من علامات الرقي الذوقي في الفعل والسلوك.

. التعامل بشفافية في مهنة الخدمة الاجتماعية يُمكِّن من الاستيعاب المتبادل بين الأخصائيين والعملاء أو الزبائن، مثلما يُمكِّن من الاستيعاب بين أفراد وجماعات العمل أو الممارسين للمناشط المتعددة والمتنوعة في المؤسسات والجمعيات الخاصة أو الحكومية.

❋ ❋ ❋

(اعتماد الشفافية يجعل كل شيء على البلاطة)

يقصد بكل شيء على البلاطة أن يكون كل شيء أمام أعين الناس واضحاً حيث لا مجال للغموض أو للتخفي أو الإخفاء، فكل شيء بيّن بين الناس. ولهذا الشفافية وضوح.

وبما أن الشفافية هي الوضوح في المعاملة والتعامل.

إذن ألا يكون الوضوح كاشفا لكل ظن؟.

بالتأكيد إذا لم يَسُد الوضوح بين الناس يصبح الظن سيدا في كل أمر سواء كان أمر سياسيا أو اقتصاديا أو اجتماعيا أو نفسيا أو ذوقيا أو ثقافيا. ومع ذلك أنَّ بعض الظن أثم. ولهذا لا مطلق إلا ما هو من عند الله تعالى.

وبما أنم الشفافية هي الابتعاد عن الإثم ، إذن ألا تكون الشفافية على درجة من درجات التفضيل والرقي القيمي على سلم القيم الإنسانية .

ولأن أمر الشفافية يتعلق بإحلال الوضوح محل الغموض لذا اعتُمدت الشفافية قيمة من قيم البرمجية بمهنة الخدمة الاجتماعية.

وبدون شك كلما ساد الوضوح بين الناس وبين الأخصائي الاجتماعي والعميل سادت الثقة بينهم. وكلما انعدم الوضوح بينهم في المعاملة والتعامل، وفي عمليات البحث والدراسة انعدمت الثقة وسادت الظنون التي تفرّق بينهم وتجعلهم في حالة إخفاق وفشل أمام تحقيق أهداف الأخصائي المهنية.

ولذا فالتعامل بأساليب الشفافية يقوي العلائق القيمية بين أفراد المجتمع وجماعاته ويقوي علائق المجتمع مع المجتمعات أو الشعوب الأخرى. فعندما تسود أساليب الشفافية تزاح الظنون والشكوك ويُقدم كل شيء واضحا مهما قلبته من جميع الجوانب ولهذا يصبح ما قاله فرنسيس فوكو ياما (كل شيء على البلاطة).

على سبيل المثال:

عندما تُخرج ما كنت تخفي في محفظتك وتضعه على البلاطة أمام أعين الناس.

وعندما تُخرج ما في جيبك.

وعندما تخلع ملابسك وتدخل البحر مع الناس وأمام أعينهم.

وعندما تقول الحق بلا تغليف.

وعندما تمارس الديمقراطية بإرادة.

وعندما تجري كشفاً مع الطبيب وتضع كل شيء على البلاطة.

ماذا يعني كل هذا؟

هذا يعني الوضوح (الشفافية).

ولهذا فالشفافية قيمة إيجابية. وانعدامها (الغموض) قيمة سلبية.

عليه:

. حدد أهدافك (حدد ما تريد بكل وضوح وبشكل مباشر).

. حدد أغراضك (حدد ما تريد بعد إنجاز الأهداف).

. حدد غاياتك (حدد ما تريد من وراء تحقيق الأغراض).

وإذا تم تحديد كل المقاصد والأغراض والغايات بكل وضوح كانت الشفافية سيدة الميدان وانغرست الثقة بين الأنا والآخر. وإذا لم يتم ذلك ساد الغموض والظن والشك وانعدمت الثقة.

ولهذا تؤسس الشفافية علاقات قيمية بين الأنا والآخر على البيّنة والوضوح، ليتم الإقدام على العمل المشترك بلا مخاوف وبلا تردد.

وعليه: إذا أراد الأخصائي أن يثق العميل فيه وفي أساليبه ويعتبره، عليه بتوضيح كل شيء، وأن لا يترك مجالاً للغموض والظنون.

❋ ❋ ❋

(الوضوح يقوي العلائق ويحقق الاعتبار المتبادل)

ولأن الوضوح يقوي العلائق ويحقق الاعتبار المتبادل فالغموض يضعف العلائق ولا يحقق الاعتبار المتبادل.

ولهذا، القاعدة هي:

1 . الوضوح قوة.

2 . الوضوح محقق الاعتبار.

3 . الوضوح قيم متبادلة بالتماثل.

والاستثناء و:

1 . الغموض ضعف.

2 . الوضوح لا يحقق الاعتبار.

3 . الوضوح لا يتبادل بالتماثل.

وعليه:

. اعتبر العميل يعتبرك.

. كن واضحاً معه يكن معك واضحاً.

. قدّر العميل يقدرك.

. احترمه يحترمك.

. عامله بود يطمئن إليك.

. عامله بذوق يرى فيك الرقي.

– عامله برفعة يتواصل ويتفاعل معك.

–خاطبه بما يحب تتحقق له السعادة ويزاح الغم عنه.

❋ ❋ ❋

(الشفافية قوة اختراق الكامن والظاهر)

بلا شك لا اختراق إلا بقوة.

فلو لم تكن الشفافية قوة قيمية ما اخترقت المستهدفين بها.

وعليه القوة بالطبيعة تخترق القوة الأضعف منها. ومع أن الكامن قوة مثلما الظاهر قوة إلا أن الشفافية أكثر قوة. ولهذا يحدث الاختراق.

وعليه الاختراق قوة تتمكن من بلوغ كل ما هو ممكن في دائرة المتوقع وغير المتوقع.

الاختراق (القوة) لا يمكن أن يتم إلا بالقوة الدافعة له (القوة التي من ورائه).

ولهذا فالشفافية هي القوة التي تكمن وراء الاختراق في الفرض (الشفافية قوة اختراق الكامن والظاهر). أما الظاهر من ورائها هو الأثر الذي ستتركه على نفسيات الآخرين، سواء أفراد أو جماعا أو مجتمعات بحالها.

وعليه: بما أن الاختراق علاقة تربط الكامن بالظاهر .

إذن بطبيعة الحال فالقاعدة هي:

1 . الشفافية قوة اختراق الكامن.

2 . الشفافية قوة اختراق الظاهر.

والاستثناء هو:

1 . الشفافية ضعف لا يخترق الكامن.

2 . الشفافية ضعف لا يخترق الظاهر.

ولهذا فالشفافية قوة مُمكِّنة من كشف العلاقة بين الكامن والظاهر من أجل معرفة الحقيقة .

والقاعدة هي:

معرفة الحقيقة.

والاستثناء هو:

فقدان الحقيقة.

ومما سبق فعلى الأخصائي الاجتماعي معرفة الآتي:

. أن للعميل ظاهر سلوكي .

. أن للعميل كامن قيمي.

. أن العلاقة التي تربط الظاهر السلوكي والكامن ألقيمي علاقة قوية.

. أن تقديم المساعدة أو الإصلاح مترتب على كشف العلاقة بينهما.

. أن اختراق العلاقة بين الظاهر والكامن ضرورة فلا يتخلى عنها أو يغفل.

وبما أن الشفافية أساليب معاملة تتجسد في السلوك والفعل.

إذن الشفافية قوة تمتد من ظاهر سلوكي إلى كامن قيمي فتستفزه حتى يتمكن من الخروج. أي تحركه من حالة السكون والكمون إلى الحركة والتفاعل والامتداد بقوة.

ولهذا الشفافية قوة تتمكن من الغوص في الكامن حتى تخرجه إلى حيز الوجود المشاهد أو الملاحظ.

وأنّ قوة الشفافية هي أن تجعل من حالة الضعف قوة ومن حالة السكون حركة ومن حالة الكمون ظهور. وهذا لا يعني أن الكامن ضعيف. بل الكامن قوة تتحين الوقت المناسب. فكلما تهيئة له الظروف خرج ماردا قويا. ولكن عندما تقارن قوة بقوة قد تجد قوة أكثر من أخرى. ولهذا أساليب القمع قد تغرس الخوف في بعض من نفوس الناس، والخوف هذا من أجل المحافظة على سلامة القوة التي تتحين الفرص لتخرج ماردا عملاقا قادرا على أن يأكل الأخضر واليابس إذا ما شب في حالة غضب.

ولهذا الشفافية قوة تكمن وراء اختراق الكامن. فالمشاعر والأحاسيس الكامنة على سبيل المثال: تظهر بين الحين والحين على السطح بقوة الشفافية التي في كثير من الأحيان ترتدي ثوب الرقة فتجذب الأنا إلى الآخر في دائرة الممكن (المتوقع وغير المتوقع). وهذا يعني أن رقة القوة الظاهرة أثارت رقة القوة الكامنة. وهذا يعني أيضا ليس دائما الكمون ضعف.

وعليه:

. ملامسة المشاعر برقة وذوق رفيع يظهرها على السطح.

. التمعن في الظاهر بقوة يُمكّن من معرفة علل وأسباب ظهوره.

. من يخترق مشاعرك يرميك بسهام الود.

وبما أن الاختراق يربط بين الكامن والظاهر.

إذن القاعدة هي:

الشفافية قوة اختراق.

والاستثناء هو:

الغموض ضعف لا يخترق.

***

(كشف العلاقة بين الكامن والظاهر يُمكِّن من معرفة الحقيقة)

ولأن كشف العلاقة بين الكامن والظاهر يُمكِّن من معرفة الحقيقة لذا لا يمكن أن يتمكن الأخصائي الاجتماعي من معرفة الحقيقة إذا لم يكشف العلاقة بين الكامن والظاهر.

ولهذا فمعرفة الحقيقة قاعدة.

أما عدم معرفتها فاستثناء .

ولذا فعلى الأخصائي الاجتماعي معرفة الآتي ليتمكن من معرفة الحقيقة:

1 . أن للعميل ظاهرة سلوكي.

2 . أن للعميل كامن قيمي.

3 . أن للعميل علاقة قوية تربط ظاهرة السلوكي مع كامنه القيمي.

4 . أن تقديم المساعدة أو الإصلاح مترتب على كشف العلاقة بينهما.

5 . أنَّ اختراق العلائق بين الظاهر والكامن ضرورة يتم التعرف عليها بتتبع عمليات الدراسة الخمس (جمع المعلومات وتحليل المعلومات والتشخيص والعلاج والتقويم).

ولكن السؤال الذي قد يُطرح من قِبل البعض: ما هي القوة التي بها يحدث اختراق للعميل؟.

1 . الاعتراف له بأنه قيمة.

2 . إثارة مشاعره وأحاسيسه بذوق رفيع وطمأنينة.

3 . غرس الثقة فيه بأنه قوة.

4 . تزويده بالمعارف النافعة.

5 . الإجابة على تساؤلاته مهما كانت محرجة، وبشفافية.

6 . الاهتمام به وبحالته مع عدم الإغفال عن مبادئ المهنة.

7 . احترامه وتقدير ظروفه.

* * * *

9

البدء مع العملاء من حيث هم

(مراعاة ظروف العملاء والزبائن فردا أو جماعة أو مجتمعا، ومعرفة الحالة التي هم عليها، والعمل معهم من حيث مستوياتهم القيمية والإدراكية والمعرفية، تقديرا لما يُفضِّلون وما لا يُفضّلون، والعمل على التطلُّع بهم إلى ما هو أفضل).

* * *

القواعد القيمية لمبدأ
(البدء مع العملاء والزبائن من حيث هم)

يتضمن مبدأ (البدء مع العملاء والزبائن من حيث هم) القواعد القيمية الآتية:

. مراعاة الظروف.

. التعرف على حالات العملاء.

. العمل من حيث المستوى ألقيمي.

. العمل من حيث المستوى الإدراكي.

. العمل من حيث المستوى المعرفي.

. تقدير الرغبات.

. تقدير التفضيلات.

. تقدير العملاء فما لا يفضلون.

. التطّلع بالعملاء إلى ما يفضلون.

. العمل على إحداث النقلة.

* * *

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ
(البدء مع العملاء والزبائن من حيث هم)

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (البدء مع العملاء والزبائن من حيث هم) المعتمد في البرمجية القيمية لطرق الخدمة الاجتماعية وفقا للآتي:

1 . مراعاة ظروف المجتمع وتقديرها والعمل مع أفراده وجماعاته وفقا لمعطياتهم الظرفية التي هم عليها.

2 . تقدير ظروف العملاء كما هي والعمل على تغييرها لِما يجب.

3 . التعرّف على المستويات القيمية للأفراد والجماعات يُمكّن من إتباع أساليب موضوعية في عمليات الدراسة المهنية.

4 – دراسة حالات الأفراد والجماعات وفقاً للمستوى القيمي الذي هم عليه، سواء كانوا على (مستوى ذاتي، أو تطلعي، أو موضوعي، أو انسحابي، أو أناني).

5 – تحديد المستوى الإدراكي والمعرفي للعملاء والزبائن، وذلك بمعرفة العمر الزمني، والعمر العقلي، والمستوى التحصيلى، والمستوى الصحي والاقتصادي، والحالة الاجتماعية، حتى يتمكن الأخصائي الاجتماعي من مباشرة العمل المهني معهم بكل موضوعية.

6 – تحديد رغبات واحتياجات وطموحات الفرد والجماعة، والعمل على الموائمة بينها وبين إمكانيات المؤسسة، وطموحات المجتمع.

7 . التعرُّف على حالة المجتمع وتحديدها سياسيا أو اجتماعيا أو اقتصاديا تم العمل على تشخيصها حتى يتم التمكن من بلوغ نتائج موضوعية تدفع إلى عمليات الإصلاح والعلاج المهني.

8 . التعرف على المستويات القيمة للمجتمع، والعمل مع أفراده وجماعات من المستوى ألقيمي الذي هم عليه.

9 . العمل على تنمية قدرات العملاء وتهيئة استعداداتهم إلى تقبل الجديد المفيد وتحفيزهم إلى ما يُمكِّنهم من التطلّع الذي فيه أسباب إحداث النقلة.

10 – توجيه التفاعل الإيجابي للفرد والجماعة، من خلال حثهم على المشاركة في اتخاذ القرارات وتنفيذها ومتابعتها.

11 – إتاحة الفرصة للعملاء والزبائن من التعبير عن آرائهم وأفكارهم بكل حرية.

12 – إعطاء فرصة المشاركة للعملاء والزبائن في رسم خطط العلاج، وتحمُّل مسؤولية التنفيذ بما يقوي ثقتهم بأنفسهم.

13 . استثمار إمكانات المؤسسة وإمكانات النزلاء بها في وضع برامج تنموية تأتي بعائد مادي ومعنوي يُمكِّنان من الاعتماد على الذات ويحفزان على التعاون مع الآخرين من أجل تنمية قدرات النزلاء وربطهم بالبيئة التي سيعودن إليها وهم على أفضل الأحوال.

14 . مراعاة المستوى الإدراكي للعملاء أثناء تشخيص حالتهم.

15 . مراعاة المستوى المعرفي الذي تتمركز عليه شخصيات العملاء وهوياتهم الاجتماعية.

16 . العمل مع أفراد وجماعات المجتمع بما لا يتعارض مع رغباتهم ورغبات المجتمع الذي ينتمون إليه.

17 . إدراك المستويات القيمية لكل حالة يتولى أمرها الأخصائي الاجتماعي بالبحث والدراسة، ليعرف ما هي عليه من قيم ويحدد مستواها قياسيا، ليبدءا معها من حيث هي عن واقع لا عن خيال.

18 . التأكيد على قيمة الاحترام في المعاملة الحسنة وتبادلها بين العملاء والعاملين في مؤسسات الرعاية والخدمة الاجتماعية، حيث بدون سيادة الاحترام بين العملاء

والأخصائيين الاجتماعيين والعاملين في المؤسسات الاجتماعية لا ينال أحد من أحدٍ التقدير والاعتراف بأهميته وقيمته واعتباره.

19 – إعداد البرامج الاجتماعية والثقافية والترفيهية، بما يتناسب مع حاجات ورغبات الفرد والجماعة، وبما يتناسب مع قدرات كل منهم واستعداداتهم وإمكاناتهم.

20 –تمكين العملاء والزبائن من التطلُّع إلى الآخر والاستفادة من خبراته ومهاراته وقيمه الفاضلة.

21 . دفع أفراد المجتمع لتكوين علاقات موجبة بلا حدود عبر شبكات الإنترنت.

22 – تنبيه الفرد والجماعة على اكتساب مهارات متنوعة إذا أرادوا البقاء في ميادين المنافسة الحرة وإلا سيواجهون السقوط أمام الأفراد والجماعات القادرين على ذلك.

23 . مراعاة رغبات المجتمع وتفضيلاته أثناء رسم السياسات وصياغة الخطط.

24 . احترام المجتمع وعدم إجباره على ما لا يُفضّل.

25 . تحديد حالة الأفراد السياسية والاجتماعية والثقافية والذوقية والنفسية يمكِّن من بلوغ نتائج موضوعية تدفع الأفراد إلى صنع المستقبل الأفضل.

26 . مراعاة الظروف التي تلم بالعملاء وتقديرها موضوعيا والعمل على تقبل ما ينبغي كما هو، وتصحيح ما ينبغي أن يُصحح، وتمكين العملاء من التبين لِما هو سائد ومعرفة الظروف التي أظهرته أو أوجدته، والتعامل معها بما لا يكون على حساب قيمة الإنسان وأدميته.

27 . التطلّع بالمجتمع إلى ما يُفضّل.

28 . دفع أفراد المجتمع إلى ما يسهم له في تحقيق النقلة.

29 . الاتصال بالبيئة الاجتماعية المحيطة، واستكشاف ما فيها من إمكانات يمكن أن تستثمر، والبحث عن الجهات القادرة على استثمارها بما يعود على النزلاء والمجتمع المحيط بالمؤسسة من منافع متبادلة.

30 . الاتصال بالبيئة الخارجية لتهيئة ذوي العلاقة بالعميل الذي دُرست حالته واستكملت بظهور المعافاة عليه، حتى تُهيأ له ظروف الاستقبال من الأسرة والجيران والرفاق سواء في مراحل التعليم أم في مجالات العمل المتعددة، ليمتد في تفاعله معهم كما هم يمتدوا تجاهه بودٍ ومحبة

31 . تفطين أفراد المجتمع إلى العمل على صناعة المستقبل الأكثر نفعا.

***

(قطع الألف ميل يبدأ بخطوة).

ولأنه لو لم يتم البدء بالخطوة الأولى للألف ميل لما تمّ قطعه، لهذا فجميع وسائل المواصلات الطاوية للمسافات تبدأ من نقاط انطلاقها، أي تبدأ من (النقطة الصفرية) ولهذا الصفر قيمة لا تكتمل الأرقام ولا تُقطع إلا به.

ولذا تؤسس قواعد الانطلاق في الحياة على نقاط صفرية. ثم تمتد إيجابا في ازدياد، وتتوزع على السلم ألقيمي وفقا للرغبة والقدرة والاستعداد والطموح والإمكانات وما يستخدم من قوة.

أو تمتد سلبا في تناقص. كلما ازدادت درجات الانسحاب على السلم ألقيمي في ضوء التخلي أو النازل عما يجب حتى يظهر الضعف والوهن على السطح وتكمن القوة.

إذن فالبدء من نقطة البداية (النقطة الصفرية) قاعدة.

والاستثناء هو القفز عنها.

ولهذا فالبدء مع العملاء من حيث هم مبدأ من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية لم تغفل البرمجية القيمية عن استخداماته الموضوعية، ولهذا فقد عملت على إدخالها في عمليات التحليل العلمي وفقاً لقاعدة الممكن (المتوقع وغير المتوقع).

ومما سبق فإنه من الموجب أن تؤسس قواعد الانطلاق في الحياة على النقاط الصفرية لأن البداية من الصفر في الاتجاه الموجب يؤدي إلى تراكم الإيجابيات .

أما البداية من الصفر في الاتجاه السالب فيؤدى إلى تراكم السلبيات .

وعليه:

. حدّد اتجاهك ابتداءً من نقطة انطلاقك (نقطة الصفر).

. لا تقفز فالقفز استثناء.

ولذا فإن البدء مع العملاء من حيث هم مبدأ مهني من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية لم تغفل البرمجية القيمة عن استكشاف قواعده الرئيسة وإدخالها في عمليات التحليل العلمي وفقا لقاعدة الممكن (المتوقع وغير المتوقع).

ولهذا لا يمكن تعلّم القفز قبل تعلم المشي .

. ولا يمكن رؤية الشمس قبل أن تشرق .

. ولا يمكن إنجاز الألف ميل إلا بعد البدء بالخطوة الأولى .

. ولا يمكن رؤية القمر بوضوح بالعين المجردة إلا في الليل .

إذن فإنجاز الألف ميل هو الهدف. وهو إصلاح الحالة وتمكين العميل أو العملاء من أداء وظائفهم الاجتماعية والإنسانية على أحسن حال. أما الغاية التي من وراء ذلك هي، إحداث النقلة التي تجعل من العميل مفردة من مفردات الحياة المشاركة في صناعة المستقبل؟.

وعليه البداية الصائبة أن يبدءا الأخصائي الاجتماعي مع العميل من حيث هو. إي من حيث الحالة التي هو عليها، ومن حيث مستوى الشخصية التي هو عليها. سواء كانت على المستوى الأناني، أو ألانسحابي ، أو الذاتي، أو التطلّعي، أو الموضوعي.

ولعلى البعض يتساءل: هل يمكن أن يكون العميل على مستوى تطلعي أو موضوعي؟.

الإجابة نعم بما أن كل شيء يقع في دائرة الممكن (المتوقع وغير المتوقع).

فالأخصائي الاجتماعي لم يقتصر عمله المهني على الذين هم يعانون من تأزمات، أو أزمات سلوكية. بل يتعامل أيضا مع الأفراد والجماعات والمجتمعات السوية، المبدعون والمتفوقون، وأصحاب الطموحات المتعددة والمتنوعة، وأصحاب الأفكار الخلاقة.

وعليه البدء مع العملاء من حيث هم وجوبي لا ينبغي الإغفال عنه.

إذن ينبغي على الأخصائي الاجتماعي التعامل مع كل شخصية بما يتلاءم وقدراتها واستعداداتها وإمكانياتها ليتمكّن من تغييرها وأحداث والنقلة إلى ما يجب.

ولأنه لا يمكن أن يتعلم الطفل القفز قبل تعلمه المشي. ولا يمكن قطع مسافة الألف ميل إلا بالبدء بالخطوة الأولى كأمر واقع . لذا فبقية المسافة من بعد البدء بالخطوة الأولى تعد مستهدف يتطلب العمل الجاد على انجازها في الوقت الأفضل والأنسب.

وعليه فإنجاز الألف ميل هدف، أما قطعه بالخطوة فأمر واقع لا يمكن غض النظر عنه أو تجاوزه.

* * *

(البدء مع الأفراد من حيث هم يستوجب معرفة المستويات القيمية)

وفقا لخماسي عقيل لتحليل القيم المستويات القيمية خمس هي:

أولا: المستوى ألقيمي الذاتي: الذي تتمركز عليه شخصية الأفراد أو الجماعات وهو مكوّن قيمي من أعراف وتقاليد وثقافات وأديان الأمم والشعوب، ولهذا من يلد ويشب في مجتمع

من المجمعات الإنسانية في معظم الأحوال يتشرب قيم ذلك المجتمع الذي شبّ فيه. ما يجعل صوت الفرد والجماعة مماثلا في معظم الأحيان لصوت المجتمع، حيث الدين واحد والعرف واحد والقيم المستمدة منهما تكاد تكون واحدة.

لذا على الأخصائي الاجتماعي عند دراسة حالات الأفراد أو الجماعات ذوي المستوى ألقيمي الذاتي أن يبدأ معهم من حيث هم (من المستوى الذاتي) إذا أراد أن يعرف حالاتهم أو المشاكل والظواهر التي يعانون منها، وما يؤدي إلى علاجها أو صلاحها.

ثانيا: المستوى ألقيمي الإنسحابي: حيث يتخلى بعض من أفراد المجتمع عن بعض من القيم التي يتمسك بها المجتمع الذي ينتمون إليه، فينسحبون عنها ويميلون إلى الأفعال الأنانية ما يجعلهم يتصفون بذاتية تميل إلى الأنانية.

ولذا عند ما يقدم الأخصائي الاجتماعي على دراسة حالة أفراد المجتمع ويجدهم على حالة انسحاب قيمي ينبغي أن يبدأ معهم من حيث هم (هم على حالة انسحابية) ولذا لا يبدأ العمل معهم على ما يجب أن تكون عليه حالة المجتمع حيث حالة المجتمع وفقا لقاعدة ما يجب ينبغي أن تكون على مستوى ذاتي أي على المستوى الصفري. أما ما هو واقع. فأن المستوى ألقيمي لأفراد المجتمع هو على مستوى انسحابي أي على مستوى قيمي أقل من الصفر (صفر ناقص واحد).

ولهذا ما يجب أن يكون عليه حال المجتمع أو حالته هو المستهدف من قبل الأخصائي الاجتماعي وهو العمل على عودة المنسحبين من الحالة التي هم عليها (الانسحابية) إلى الذاتية (ما يجب أن يعودوا إليه).

ثالثا: المستوى ألقيمي الأناني: عندما تستمر شخصيات الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات في الانسحاب إلى أن تتخلى عن كل ما كانت تتمسك به من قيم وفضائل اجتماعية وإنسانية تصل بطبيعة الحال إلى مستوى قيمي أقل من المستوى الإنسحابي

وهو المستوى الأناني. حيث تتمركز شخصيات الأفراد على ما ينفع الأنا فقط ولا تبالي تجاه ما ينفع أو يفيد الآخرين. شخصيات لا تفكر إلا في شخصها وكأنها هي المقياس لما يجب ولما لا يجب. ولهذا توصف بالشخصانية (الأنانية صفر ناقص اثنان).

وعليه إذا تطوّع الأخصائي الاجتماعي أو كُلِّف بدراسة حالة الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات التي هي على مستوى قيمي أناني، عليه أن يقبل الأفراد ويتقبل المستوى ألقيمي (الأناني) الذي هم عليه ويبدأ العمل معهم من حيث هم لأجل أن يتم تقبله هو الآخر من قبلهم كما هم حتى يستجيبوا له أو معه لما يجب أن يكونوا عليه. وأن يعمل معهم حتى العودة بهم إلى قبول بعض من قيم المجتمع التي تركوها وهي صالحة ومفيدة لهم حتى ولو كانوا على مستوى أناني. ثم دون كلل ولا ملل يستمر معهم إلى أن يتمكن من تفطينهم إلى ما يجب وإقناعهم به إراديا حتى يتمكنوا هم من العودة إلى التمسك بالقواعد والتخلي عن الاستثناءات.

رابعا المستوى ألقيمي التطلعي: حيث تتمسك الشخصية بالمستوى ألقيمي الذاتي وتتطلع إلى الآخر دون تردد لتتعرف على كل ما عنده من مفيد ونافع من معارف وقيم وعلوم وتقنية لأجل تغيير حالها من المستوى الذي هي عليه إلى المستوى الأفضل.

ولهذا ينبغي أن يبدأ الأخصائي الاجتماعي مع المجتمع من المستوى الذي هو عليه وهو (المستوى التطلعي صفر زايد واحد) الذي يجعل شخصيات المتطلعين توصف (بذاتية تميل إلى الموضوعية). وهذا يعني أن الأفراد غير منغلقين على مالهم فقط من معارف وعلوم وقيم. بل أنهم يحسّون بضرورة الاتصال بالآخر والتعرف عليه ومبادلته المفيد بالمفيد والنافع بالنافع، وكذلك هذا المستوى ألقيمي يتمكن أصحابه بلا تردد من التخلي عن كل سالب، ما يجعلهم باستمرار يغيرون مقرراتهم وطرقهم في البحث ويطوِّرون أساليبهم من أجل مستقبل أفضل.

خامسا المستوى ألقيمي الموضوعي: الذي ترتقي فيه المستويات القيمية سابقة الذكر من المستويات الشخصانية والإنسحابية والعاطفية ألي مستويات المنطق (صفر زايد واحد) ثمّ إلى مستويات العقل (الموضوعية صفر زايد اثنان).

لذا على الأخصائي الاجتماعي أن لا يغفل في دراسته عن معرفة المستوى ألقيمي الذي عليه حالات الأفراد والجماعات حتى يتمكن من البدء معهم من حيث هم. ولذلك مع أن المستوى الموضوعي هو المستوى المحقق للطموح إلا أن بلوغه ممكنا وغير مستحيل، خاصة إذا استمر تطلع المجتمعات عبر الزمن إلى التعرف على ما هو مفيد ونافع والعمل على بلوغه بإرادة ودون انحياز.

ولهذا فالموضوعية مستوى قيمي ينبغي أن تتمركز عليه شخصيات من يمارسون حقوقهم بإرادة ويؤدون واجباتهم بإرادة ويحملون مسؤولياتهم بإرادة. حتى تنتهي المظالم بين بيني الإنسان أينما وجودوا على المعمورة. ولذا فالباحث العلمي والأخصائي الماهر هو الذي يستقرا ويستنبط ويشاهد ويلاحظ ويدرس ويخطط بموضوعية. وهكذا من يرتضي أن يحكم بين الناس عليه بالموضوعية التي تُمكنه من أن يكون ميزان عدل بينهم ولا تجعله حاكما عليهم. مصداقا لقول تعالى في سورة النساء: {وإذا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل} قال: إذا حكمتم بين الناس ولم يقل عز وجل إذا حكمتم الناس حيث حكم الناس لا موضوعية فيه.

<u>وعليه :</u>

. أدرك نقطة البداية.

. ابدأ من حيث أنت.

. حدد هدفك.

. حدد اتجاهك.

. حدد غرضك.

. حدد غايتك.

. أبدا بموضوعية.

. استمر حتى تنجز خطتك التي رسمتها.

. قوّم الخطوات التي اتبعتها حتى تعرف مكامن الضعف والقوة.

* * *

(البدء مع الأفراد من حيث هم يستوجب معرفة موضوعية)

بما أنّ البدء مع الأفراد من حيث هم يستوجب معرفة موضوعية.

إذن القاعدة هي:

1 . البدء مع الأفراد من حيث هم.

2 . المعرفة الموضوعية.

والاستثناء هو:

1 . عدم البدء مع الأفراد من حيث هم.

2 . المعرفة غير الموضوعية.

ولذلك على الأخصائي الاجتماعي أن يعمل مع الأفراد من حيث الآتي:

1 . من حيث قدراتهم ـ لأجل تنميتها إلى ما هو أفضل .

2 . من حيث استعداداتهم ـ لأجل تهيئتها إلى ما يجب .

3 . من حيث إمكاناتهم ـ لأجل استثمارها فيما ينبغي.

4 . من حيث أهدافهم ـ لأجل تحقيقها بإرادة.

5 . من حيث أغراضهم ـ لأجل إنجازها وتحسينها .

6 . من حيث غاياتهم ـ لأجل بلوغها وتهذيبها .

إذن يستهدف الأخصائي الاجتماعي من البدء مع الأفراد من حيث هم الآتي:

1 . تنمية قدراتهم إلى ما هو أفضل.

2 . تهيئة استعداداتهم إلى ما يجب.

3 . استثمار إمكاناتهم فيما ينبغي.

4 . تحقيق وتقنين وتنظيم أهدافهم.

5 . تحسين أغراضهم وإنجازها.

6 . تهذيب غاياتهم وبلوغها.

***

(البدء مع الأفراد من حيث هم يُمكِّنهُم من التطّلع للمستقبل)

بما أنّ البدء مع الأفراد من حيث هم يُمكّنهم من التطّلع للمستقبل.

إذن القاعدة هي:

. التطّلع للمستقبل.

والاستثناء هو:

. عدم التطّلع للمستقبل.

ولأجل القاعدة المحققة للتطّلع أبدأ مع العملاء من حيث هم والمجتمع من حيث هو لتتمكن معهم وبهم من الإسهام من صنع المستقبل وإحداث النقلة.

***

10
بناء الثقة

(تحسيس المجتمع أفرادا وجماعاتا بأنهم موضع ثقة، والعمل على تأكيد ذلك لهم قولا وفعلا بما يحقق لهم الطمأنينة ويُمكِّنهم من التفاعل المتبادل مع بعضهم البعض ومع محيطهم الاجتماعي والإنساني، وتفهّم ظروفهم الخاصة لأجل أن يتفهموا القيم والفضائل التي يرتضيها المجتمع الإنساني ويتطلع إليها).

* * *

القواعد القيمية لمبدأ
(بناء الثقة)

يحتوي مبدأ (بناء الثقة) القواعد القيمية الآتية:

. المجتمع موضع ثقة.

. تحسيس العملاء بأنهم موضع ثقة.

. غرس الثقة قول.

. غرس الثقة سلوك.

. غرس الثقة فعل.

. تحقيق الطمأنينة.

. التفاعل المتبادل.

. تفهّم الظروف.

. تفهم القيم والفضائل الاجتماعية.

. تفهُّم القيم والفضائل الإنسانية.

. التطلّع للأفضل.

* * *

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ
(بناء الثقة)

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (بناء الثقة) الذي اعتمدته البرمجية القيمية لطرق مهنة الخدمة الاجتماعية وفقاً للآتي:

1 – منح الأفراد والجماعات والمجتمعات الاعتبار والاحترام والتقدير، بما يسهم في تفاعلهم وتواصلهم مع الأخصائي الاجتماعي والآخرين في البيئة المحيطة.

2 – غرس القيم والفضائل الاجتماعية في نفوس أعضاء الجماعة من خلال برامج معدة مهنيا.

3 . التعامل مع الحالات المدروسة فردية كانت أو جماعية بكل صدق وإخلاص.

4 . تحرير العملاء من المشاعر والأفكار السلبية، التي تعوق ثقتهم بذاتهم، وتؤدي بهم إلى انحرافات يعاقب عليها القانون.

5 . تحسيس العملاء بأنهم موضع ثقة.

6 . تحسيس المجتمع بأنه مصدرا للقيم ومنبعا للثقة.

7 . تحريض الأفراد على التمسك بالقيم والفضائل الاجتماعية المعززة للثقة.

8 . حث العملاء وتحفيزهم على الأخذ بالقيم التي تمدهم بالقوة الدافعة إلى تحقيق مستقبل أفضل.

9 . غرس الثقة في نفوس العملاء والزبائن قولا وفعلا.

10 . طمأنة العملاء أفرادا أو جماعات أو مجتمعات أن المعلومات التي سيدلون بها هي بين أيدي أمنة فلا يتم العبث بها أو تسريبها للآخرين.

11 . العمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات من حيث قدراتهم واستعداداتهم ومواهبهم وخبراتهم يُمكّن من تحقيق المستهدف الإنساني الذي تسعى مهنة الخدمة الاجتماعية إلى بلوغه.

12 . تدعيم القيم المحققة للاستيعاب الاجتماعي والسياسي والاقتصادي والثقافي والذوقي والنفسي.

13 . غرس روح التحدي في نفوس العملاء، والتأكيد لهم بأنهم أهل للثقة حتى لا يقبلوا بالاستسلام، أو ينغلقوا على ذاتهم وكأنهم هم نهاية العالم بأسره.

14 . اعتماد منطق الحوار المحقق للتفاعل المتبادل بين العملاء والأخصائي الاجتماعي أثناء عمليات الدراسة.

15 . تفهُّم ظروف العملاء السياسية والاقتصادية والاجتماعية والنفسية والذوقية والثقافية، والبدء معهم من حيث هم.

16 . مراعاة قيم وفضائل المجتمع يسهم إيجابا في بناء الثقة المتبادلة بين الأخصائي والأفراد والجماعات الذين يتعامل معهم ويتولى حالاتهم بالدراسة.

17 – تدعيم السلوك الجماعي في اتجاه بناء الجماعة قيميا، وبناء علاقاتها وظيفيا.

18 – مساعدة الفرد والجماعة على الاستقلال وعدم التبعية، من خلال تفطينهم لأداء أللأدوار الاجتماعية اللائقة بهم وبالمجتمع الذي ينتمون إليه.

19 – العمل على تماثل ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمْل المسؤوليات، في كل أمر يتعلق بأفراد المجتمع.

20 . التعامل مع الأفراد بكل وضوح وشفافية يمكّنهم من الشعور بالاطمئنان، ويُمكِّنهم من مبادلة الثقة

21 . مراعاة الفروق المجتمعية من حيث القدرات والاستعدادات والإمكانات.

22 . مراعاة الخصوصية الاجتماعية التي تميز كل مجتمع أو أمة من الأمم وتقديرها دون انحياز.

23 . تحسيس العميل بأنه قيمة في ذاته، من حيث خلقه إنسان، كغيره من بني الإنسان يؤدي إلى تقبل واحترام متبادل، ويغرس الثقة في نفسه، حتى يمتد واثقا في من يبادله هذه الأحاسيس والمشاعر الإنسانية.

24 . تحسيس الأفراد بأن أساس خلقهم قوة، وأمَّا الضعف الذي ألمّ بهم فاستثناء، وزمن الاستثناءات لا يطول ولا يصمد أمام امتداد القواعد الثابتة التي خُلق الإنسان على أساسها قوة.

25 – الموائمة بين إمكانات المؤسسة، وحاجات العملاء، وما يستطيع أن يُسهم به أعضاء الجماعة في تنمية الموارد المتاحة حتى تستثمر في الأوجه التي تزيد من تنميتها.

26 – التأثير في قوة الفكرة التي احتضنها العملاء كعلاج للتوتر الذي يعانوا منه، من خلال إحلال فكرة محل أخرى تملأ الفراغ بين ما هو كائن وما يمكن أن يكون باتجاه بنّاء الذات الاجتماعية.

27 . تفهُّم القيم والفضائل الاجتماعية التي تُشكِّل هوية المجتمع وتُسهم في صناعة تاريخه، وتقوّم سلوك أفراده وجماعاته من الانحراف السالب.

28 . تفهّم القيم والفضائل الإنسانية التي تُسهِم في تحيق المستوى ألقيمي للموضوعية على مستوى سكان المعمورة، والعمل على ترسيخها في نفوس العملاء والزبائن.

29 . تحسيس الأفراد بأهمية التأهيل الذي يمكِّنهم من الأقدام والاعتماد على الإمكانات الذاتية بلا تردد.

30 . حث العملاء وتحفيزهم على الآخذ بالقيم التي تمدهم بالقوة الدافعة إلى صناعة المستقبل الأفضل.

***

(القيم تبني الثقة في الأفراد)

بما أن الثقة تُبنى بالقيم.

إذن القاعدة هي:

بناء الثقة.

واستثناء هو:

هدم الثقة.

ومع أن (الثقة) ليست مادة يُمكن التحكم في عناصرها في المعامل والمختبرات. إلا أنها مادة قيمية لا تُبنى شخصية الأفراد والجماعات والمجتمعات إلا بها. ولهذا فإن البناء مثلما هو مادي فإنه معنوي.

ولكن بينهما فرق يكمن في الآتي:

البناء المادي سريع وميسر. وعمره الزمني قد لا يطول.

أما البناء المعنوي فبطئ وصعب. وإذا ما تحقق فعمره الزمني قد يطول.

ومع ذلك فإن لكل شيء نهاية على الرغم من التفاوت في زمن البقاء والصمود والثبات .

الثقة: قيمة تُغرس في الإنسان، بعد أن يوضع في محكات عملية ويجتازها بنجاح. وهي القيمة التي تحتوي في مضمونها أبعاد قيم أخرى، من صدق وأمانة والتزام أخلاقي وسلوكي، إلى جانب الوفاء بالعهود.

وعندما تتجسد الثقة في نفوس الأفراد والجماعات حتى تنعكس في السلوك والفعل، تصبح ذات دلائل وثوابت، مقدّرة من قبل الآخرين. ولذا عندما يثق الأفراد في ذاتهم ويثقوا في

الأساليب المهنية للأخصائي الاجتماعي يتمكنوا من التفاعل المرضي، ومن التقبل حتى تحقيق الأهداف.

أما العملاء الذين يعتقدوا إنَّ إمكاناتهم المادية والمعنوية محدودة، وأنه لا حيلة لهم لصبحوا أفضل مما هم عليه، يكونوا في الواقع غير مدركين لما حباهم الله به من إمكانات وقدرات، ما يجعل شخصياتهم في حالة وهن وضعف، إذا ما قورنت بمثيلاتها ممن يتمتعون بثقة عالية في النفس.

فبالرغم من أن مبدأ بناء الثقة يتطلب برمجة قيمية، إلاَّ أن الثقة إذا استوطنت ذهن ونفس الفرد، تصير في حد ذاتها برمجة عقلية نفسية، تعمل على برمجة الفرد وتحفيزه على النجاح والإبداع.

فالثقة تبرمج العقل إيجاباً بأنه قوة، وأنه قادر على التطلع والإبداع. وفي مقابل ذلك انعدامها يبرمج العقل سلباً بأنه ضعف، وأنه غير قادر على التطلع والإبداع. لذا كان دور الأخصائيين الاجتماعيين في الخدمة الاجتماعية، العمل على تجسيد الثقة في مبدأ مهني يستهدف جعل الفرد والجماعة واثقين من قدراتهم وإمكاناتهم، وواثقون بأنهم قادرون على التغيير للأفضل.

ولكن ما هي القيم البنائية؟

هناك مجالات قيمية ست، تحتوي على مجموعة من القيم البنائية تضمنتها البرمجية القيمية لطرق الخدمة الاجتماعية هي:

1 – مجال العلائق القيمية الاجتماعية ويحتوي على القيم البنائية الآتية:

(الأمة، الوطن، المجتمع، الأسرة، الزوجية، الأخلاق، الكرم، البخل، الصداقة، الجنس، السلوك).

2 – مجال العلائق القيمية الإنتاجية ويحتوي على القيم البنائية الآتية :

(الاقتصادية، الإبداعية، العملية، التقنية، الإنجاز).

3 – مجال العلائق القيمية السياسية ويحتوي على القيم البنائية الآتية:

(السياسة، السلطة، الواقع، الاستقلالية، الحرية).

4 – مجال العلائق القيمية النفسية ويحتوي على القيم البنائية الآتية:

(الشخصية، إثبات الذات، الضميرية، الواجب، الحقيقة، الواقع، الجنسية).

5 – مجال العلائق القيمية الذوقية ويحتوي على القيم البنائية الآتية :

(الوجودية، الدينية، السعادة، الجمال، الفن، الأدب، الطبيعة).

6 – مجال العلائق القيمية الثقافية ويحتوي على القيم البنائية الآتية :

(الثقافة، العلم، التحصيل، الصحة، الطعام، الزمن، الرياضة).

وإذا تمّ مراعاة هذه القيم في كل المجلات السابقة وتمّ الأخذ بها في التعامل مع المجتمعات فإنه سيتم الإسهام الإيجابي في بناء الثقة المتبادلة بينهم وبين الأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي وبين كل من الأنا والآخر.

ولأن الثقة تُبنى بالقيم المحفِّزة والدافعة لقبول التحدي ومغالبة الوهن.

لذا فإن القاعدة هي:

(البناء القيمي).

أما الاستثناء فهو:

(الهدم القيمي).

ومع أنّ الفضائل الأخلاقية هي قيم بناء الثقة إلا أن (الثقة ليست مادة). ومع أن الثقة ليست مادة إلا أنها البانية للشخصية الاجتماعية.

ومع أن البناء مثل ما هو مادي أيضاً هو معنوي.

إلا أنّ الفرق بينهما واضح من حيث:

1 . البناء المادي: سريع وميسَّر.

2 . البناء المعنوي: بطئ وصعب.

3 . ما يُبنى سريعاً يمكن أن يهد بأكثر سرعة.

4 . ما يُبنى بتأني فثباته وعمره الزمني أطول.

ومع ذلك فإن لكل شيء نهاية بالرغم من التفاوت في زمن البقاء والثبات.

ولهذا لا يغفل الأخصائي الاجتماعي عن القيم الاجتماعية والإنسانية في تعامله مع العملاء أو الزبائن، ذلك لأن إغفاله عنها لا يؤدي به إلى نيل ثقة العملاء.

وإذا لم ينل ثقة العملاء أثناء ممارسته للمهنة فلن يتمكّن من تحقيق أهدافه العلاجية أو الإصلاحية .

* * *

(بناء الثقة عملية تبادلية بين الأخصائي والعميل)

ولأن الثقة مطلب يأمله الأخصائي كما يأمله العميل.

ولأنه بالثقة تزال الشكوك.

ولأنه كلما أزيلت الشكوك حلت محلها الثقة.

ولأنه في بداية المقابلات الأولى للأخصائيين مع العملاء قد يسود الاستغراب، والخوف، والقلق، وعدم حسن النية، والظنون، والتحايل مع قوة الأساليب الدفاعية.

لذا فإنه عندما تسود هذه المعطيات فلن تجد الثقة محلاً لها.

ولأجل إيجاد محل للثقة بين الأخصائي الاجتماعي والعملاء فعلى الأخصائي مراعاة الآتي :

1 . تحسيس العميل بأنه محل ثقة.

2 . التعامل مع العميل بكل وضوح وشفافية ليشعر بالاطمئنان.

3 . تحسيسه بأنه صادق فيما يقول.

4 . تقديم المساعدة الهادفة للعميل بعد دراسة موضوعية مهنية.

5 . تقبله كما هو.

6 . إعادة العيوب للمعلومات التي تشربها العميل بدلاً من إعادتها إلى شخصه.

7 . مناصرته على مغالبة المعلومات الخاطئة.

8 . إظهار حسن النية في التعامل معه.

9 . تحسيس العميل بالآتي:

أ . بأنّ الأمل ينتظره.

ب . بأنه قيمة لا يمكن الاستهانة بها.

ج . بأنه قدرة تحتاج لإعطاء فرصة.

د . بأنه قوة تحتاج إلى توجيه.

هـ . بأنه استعداد يحتاج إلى تهيئة.

و . بأنه في حاجة يحتاج إلى تأهيل.

ولهذا فالقاعدة هي:

1 . بناء الثقة.

2 . تبادل الثقة.

والاستثناء هو:

1 . هدّ الثقة.

2 . عدم مبادلة الثقة.

* * *

(يُبنى الإنسان قيمياً ببناء الثقة فيه)

بما أن الإنسان مكوّن مادي، وروحي، ونفسي.
ولأن البناء المادي بالنسبة للإنسان يستوجب إشباعات غرائزية لتمده بالطاقة.
ولأن البناء الروحي نفحة من الخالق تربط الروح بالبدن لتمد الإنسان بالحركة.
ولأن البناء النفسي يحتاج إلى قيم وفضائل تمد الإنسان بالإرادة.
وبما أن : البناء البدني المتماسك يمده بالثقة.
والبناء الروحي المتماسك يمده بالقدرة.
والبناء النفسي المتماسك يمده بالقوة.
إذن مجموع التماسك البنائي للبدن والروح والنفس يبني الإنسان القوة، ويغرس الثقة فيه كوحدة متميزة في خلقها على مجموع المخلوقات الأخرى. ولهذا الإنسان هو القوة في دائرة الممكن المتوقع وغير المتوقع.

***

11
إقرار الموضوعية

(الإقرار بالحقائق كما هي عليه، دون ميل أو انحياز شخصاني أو عاطفي والاحتكام بالحُجّة والمنطق، يُحسس أفراد المجتمع بقيمة التوازن، وبما لهم وما عليهم إنسانيا دون تمييز بين الأنا والآخر، وأن الحُجّة والبرهان يؤديان إلى نتائج مرضية).

القواعد القيمية لمبدأ

(إقرار الموضوعية)

يحتوي مبدأ (إقرار الموضوعية) القواعد القيمية الآتية :

. الإقرار بالحقيقة.

. الإعلان عنها كما هي.

. الاعتدال والتوازن الموضوعي.

. تجنب الانحياز الشخصاني.

. الابتعاد عن الانحياز العاطفي.

. الاحتكام بالحجة.

. الاحتكام بالمنطق.

. تحسيس المجتمع بقيمة التوازن.

. الاعتدال في القول.

. الاعتدال في الفعل.

. الاعتدال في السلوك.

. تأكيد البعد الإنساني قيميا.

. استيعاب الأنا والآخر.

. اعتماد الحجة يحقق نتائج مرضية.

. اعتماد البرهان يحقق نتائج مرضية.

* * *

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ
(إقرار الموضوعية)

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (إقرار الموضوعية) الذي اعتمدته البرمجية القيمية لمهنة الخدمة الاجتماعية وفقاً للآتي:

1 . الوقوف على الحقائق كما هي عليه دون تطويع تعسفي لها أثناء جمع المعلومات.

2 . العمل دون أي انحياز لمصلحة أو عاطفة، والإقدام المتوازن على كل فعل أو سلوك له الأثر الموجب على تغيير أحوال أو أقوال أو أفعال أو سلوكيات من الحالات السالبة التي هي عليها إلى الحالات الموجبة التي ينبغي أن تكون موضوعيا.

3 . التمسُّك بالموضوعية قيمة إنسانية هو تمسّك بالاعتدال والتوازن الأخلاقي الذي يجعل الأخصائي الاجتماعي على مستوى قيمي لا مجال فيه لممارسة المظالم.

4 – تكوين علاقة مهنية، مع العملاء معيارها العقل الذي يحتكم للحجة والمنطق.

5 – دراسة الحالات العملاء بموضوعية وبدون أي تدخلات واعتبارات شخصانية، أو أحكام مسبقة.

6 – تقصي المعلومات المتعلقة بحالات الفرد والجماعة وإدراك متغيراتها بوعي، حتى يتم الانتقال من دائرة التفكير المغلق، إلى التطلّع المُمكّن من بلوغ الغايات.

7 – إشراك الفرد والجماعة في تحديد الأهداف، ورسم الخطط، وإعداد البرامج، بما يتناسب مع قدراتهم واستعداداتهم وإمكاناتهم.

8 . التقصي الموضوعي للحقائق دون زيادة أو نقصان.

9 . الاعتدال السلوكي دون مبالغة في تضخيم المشكلة أو الظاهرة ودون التقليل من شأنها.

10 . التحريض على اعتماد الحجة في تصحيح المعلومات الخاطئة.

11 . التشجيع على قول الحق دون انحياز عاطفي يُمكِّن من اتخاذ قرارات موضوعية وبلوغ حلول مناسبة وغايات إنسانية.

12 . اتخاذ القرار المهني أثناء عملية التشخيص دون تأثر عاطفي.

13 . تحليل المعلومات وفقا للحُجّة الموضوعية التي عليها متغيرات الظاهرة أو المشكلة قيد البحث والتحليل.

14 – تحسيس العملاء بالاطمئنان أثناء وجودهم في المؤسسة.

15 – تمكين العملاء من التمييز بين ما يجب وما لا يجب القيام به، وذلك بتوعيتهم من خلال البرامج والمحاضرات والندوات التثقيفية والترفيهية.

16 – الإشراف والمراقبة لأفعال وسلوكيات العملاء، وتتبع تطوّراتها في مراحلها المختلفة يُمكِّن من كشف حقائقهم، ومكامن عللهم، ويحقق الأهداف العلاجية تجاههم.

17 – تنمية قدرة الأفراد والجماعات على التحليل والاستنتاج، والنقد البنَّاء للأفعال التي يقومون بها، حتى يخرجوا من دائرة الانغلاق على ذاتها.

18 – تمكين أعضاء الجماعة من ممارسة اهتماماتهم وهواياتهم ومناشطهم، وفق الإمكانيات المتاحة في المؤسسة.

19 . التشجيع على فعل الخير دون انحياز اجتماعي أو سياسي أو اقتصادي أو ثقافي أو ذوقي أو نفسي، تُقوي الروابط الاجتماعية والإنسانية بين أفراد المجتمع البشري.

20 . حث الأفراد والجماعات على التمسك بالحق والعمل على إحقاقه دون تردد.

21 . التتبع الموضوعي والمنطقي للظاهرة أو الحالة والتعرف على المستويات القيمية التي هي عليها.

22 . التوازن في القول والفعل والسلوك أثناء تجميع المعلومات وأثناء تحليلها وتشخيص الحالة وتحقيق النتائج وتقويم الخطوات المنهجية التي اتبعا الأخصائي أثناء الدراسة.

23 . الإقدام على كل ما من شأنه أن يؤدي إلى الاعتراف بخصوصية الفرد والجماعة والمجتمع، ويُعزز سُبل التعاون بينهم من أجل حياة مؤسسة على الاحترام والاعتبار المتبادلين.

24 . تقصي الحقائق بموضوعية من خلا إجراء عمليات الدراسة دون زيادة أو نقصان.

25 – حث الأفراد والجماعات على ممارسة الديمقراطية في كل ما يتعلق بهم من أمر، من خلال اتخاذ القرار وتنفيذه ومتابعته.

26 – استثمار تفاعل العملاء ، فيما يحقق لهم النُقلة من مستويات الأنانية والإنسحابية، إلى مستويات التطلعية والموضوعية.

27 . اعتبار البعد الإنساني وتقديره لدى الأفراد والجماعات والمجتمعات والاعتراف بالقيم التي تشربوها ولها الأثر الفعّال في سلوكهم، وتصحيحها من كل شائبة علقت بها.

28 . كشف العلاقة بين أعضاء المجتمع والمستويات القيمية التي هم عليها كلما تعرضوا لاختلافات حتى يتم تفطينهم لما يجب وحثهم على الإقدام عليه وتفطينهم لما لا يجب وحثهم على الإحجام أو الابتعاد عنه.

29 . مناصرة العميل على مغالبة الصعاب التي تواجهه بين الحين والحين الآخر حتى تتم مغالبتها عن قناعة وموضوعية.

30 . الانتباه عن وعي لكل ما يدلي به العميل أو يقوله عن عفوية أو عن قصد، وعدم مسايرته في تهويل مشكلته، حتى لا يقنع نفسه بأن حلَّها ضرب من المستحيل، مع التأكيد له بأن كل شيء يقع في دائرة الممكن.

31 . اعتماد الحجة أثناء تصحيح المعلومات الخاطئة بمعلومات صائبة.

32 . اعتماد البرهان بموضوعية اعتبارا للعملاء والزبائن وتقديرا لكشف الحقيقة.

33 . التأكيد للعميل على أن التغير من طبيعة الخلق، والقاعدة تقول: (الإنسان دائما في حالة تغير من المستوي القيمي الأقل إلى المستوى القيمي الأكثر رفعة).

34 . التأكد بأن النتائج المتوصل إليها تستند على حقائق موضوعية.

* * *

(الإقرار بالحقائق يستوجب الاحتكام بها)

بما أنّ لإقرار بالحقائق يستوجب الاحتكام بها.

إذن الاحتكام بالحقائق حُجَّة ومنطق.

ولهذا القاعدة هي:

1 . الإقرار بالحقائق.

2 . الاحتكام بالحقائق.

والاستثناء هو:

1 . إنكار الحقائق.

2 . عدم الاحتكام بالحقائق.

ولذا فالإقرار بالحقائق موضوعية. وعدم الإقرار بها انحياز.

ولذلك فالقاعدة هي:

الإقرار بالحقائق موضوعية.

والاستثناء هو:

الانحياز من غير حقائق.

ولأن الموضوعية قيمة إنسانية. فالإقرار بها أمر وجوبي.

ولهذا استوعبت البرمجية القيمية إقرار الموضوعية مبدأ من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية.

ولهذا فإن إقرار الموضوعية مبدأ مهني من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية.

ولأنه مبدأ قيمي مهني فهو مبدأ يحقق التوازن والاعتدال .

وعليه فمن الموضوعية والمنطق أن يقال الحق ويُفعل.

ومن غير الموضوعية الانحياز عن قول الحق وعن فعله.

ولذا قول الحق وفعله خاصية إنسانية .

ولأن الإنسان مقوَّم قيمي متمركز على قول الحق وفعله.
إذن من يمتنع عن قول الحق وعن فعله يتخلى عن قيمه الإنسانية .

* * *

(قول الحق وفعل الحق خاصية إنسانية)

بما أن الإنسان مقوّم قيمي متمركز على قول الحق وفعل الحق.
إذن من يمتنع عن قول الحق وفعل الحق يتخلى عن قيمة الإنسانية فيه.
ولأن قول الحق وفعله تمسك بالقيم والفضائل الإنسانية .
إذن عدم قول الحق وعدم فعله تخلي عن القيم والفضائل الإنسانية .
ولذا فالقاعدة هي:
1 . قول الحق.
2 . فعل الحق.
والاستثناء هو:
1 . قول الكذب.
2 . فعل الكذب.
وعليه: الاعتراف بممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمْل المسؤوليات إقرار بالموضوعية.
ولهذا الاعتراف بممارسة الحقوق قاعدة. وإنكارها استثناء.
والاعتراف بأداء الواجبات قاعدة. وإنكارها استثناء.
والاعتراف بحمْل المسؤوليات قاعدة. وإنكارها استثناء.
وعليه:
إقرار الموضوعية يحقق التوازن الاجتماعي للأفراد والجماعات والمجتمعات. وعدم إقرارها لا يحقق لهم التوازن الاجتماعي.

ولذا فالإقرار بالتوازن الموضوعي في القول والفعل والسلوك هو إقرار بالاتزان النفسي والاجتماعي في ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمْل المسؤوليات. ولذلك توجد علاقة قوية ومباشرة تربط التوازن بإقرار الموضوعية. وهذا الأمر هو الذي جعل من التوازن قاعدة مثلما جعل من التمسك بالموضوعية قاعدة. وجعل من عدم التمسك بالتوازن استثناء.

وعليه:

– الاعتراف بممارسة الحقوق وأداء الوجبات وحمْل المسؤوليات إقرار بالموضوعية.

– الاعتراف بأن المواطنة حق عام، والعمل على تمكين المواطنين من حرية الاختيار والتعليم والعلاج والإقامة والتّنقل على كفتي الميزان بين الناس، إقرار بالموضوعية.

– الاعتراف بحق التمّلك والعمل والإنتاج، إقرار للموضوعية.

– الاعتراف بأن الرعاية الاجتماعية تقدم للجميع دون تمييز حسب الحاجة، على المستوى الأسري والوطني والإنساني، إقرار للموضوعية.

– الاعتراف بأن الاختيار واتخاذ القرار وتنفيذه على المستوى الوطني مسؤولية عامة، إقرار للموضوعية.

– الاعتراف بأن التجّرد من الانحياز غير العادل، يحقق العدل العام بين الناس ويحقق الرضا لجميع الأطراف إقرار للموضوعية.

– الاعتراف بأن العودة للمصادر الطبيعية كالدين والعرف والقيم في التحكيم، إقرار للموضوعية.

– الاعتراف بأن ممارسة العدل بين الناس بما يحقق اتحادهم على قيم ومبادئ المساواة والحرية إقرار للموضوعية.

– الإيمان بأن الرجل والمرأة والسوي والمعاق أمام القانون متساوون إقرار للموضوعية.

– العمل على تقديم الأشياء على ما هي عليه "على فطرتها" إقرار للموضوعية.
ولذا فإن الإقرار بالتوازن الموضوعي في القول والفعل والسلوك هو إقرار بالاتزان النفسي والاجتماعي في ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وتحمّل المسؤوليات.
وبما أن هناك علاقة قوية موجبة مباشرة تربط التوازن بإقرار الموضوعية .
إذن التوازن قيمة تماثل قيمة الموضوعية. والاختلال قيمة يماثل قيمة الانحياز.

* * *

(الاحتكام بالحُجّة والمنطق يحقق التوازن الاجتماعي)

ولأن الاحتكام بالحجة والمنطق يحقق التوازن الاجتماعي فعدم الاحتكام بالحجة والمنطق هو الذي يؤدي إلى انعدام التوازن الاجتماعي.
ولذا القاعدة هي:
1 . الاحتكام بالحُجَّة.
2 . الاحتكام بالمنطق.
3 . تحقيق التوازن الاجتماعي.
والاستثناء هو:
1 . عدم الاحتكام بالحُجّة.
2 . عدم الاحتكام بالمنطق.
3 . تحقيق الاختلال الاجتماعي.
إذن فالأخصائي الاجتماعي الماهر هو الذي لا يحيد عن الحجة، والمنطق إذا عرف الكيفية التي بها يتمكن من ذلك.
ولكن كيف يتمكن من ذلك؟
1 . بقول الحق.

2 . بفعل الحق.

3 . بإظهار الدليل.

4 . بالاعتماد على المعطيات كما هي.

5 . بتفهّم ظروف العملاء الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، والنفسية والذوقية والثقافية.

6 . بالبدء مع العملاء من حيث هم.

7 . بتحديد الأهداف الموضوعية التي تُمكّن من نقل العملاء لما يجب.

8 . بالعمل وفقاً لقاعدة الأهم قبل المهم.

9 . ببلوغ النتائج المرضية.

ولذا فالتمييز بين الأنا والآخر لا يؤدي إلى بلوغ نتائج مرضية.

وعدم التمييز بين الأنا والآخر يؤدي إلى بلوغ نتائج مرضية في ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمْل المسؤوليات.

إذن القاعدة هي:

المساواة بين الأنا والآخر فيما لا يختلفان فيه طبيعة.

والاستثناء هو:

التمييز بين الأنا والآخر فيما لا يختلفان فيه طبيعة.

ولأن التمييز بين الأنا والآخر هو الاستثناء وعدم التمييز بينهما هو القاعدة.

إذن التمييز انحيازي، وعدم التمييز موضوعي.

وبما أنّ التمييز الانحيازي تعصبي والتمييز الموضوعي وفقا للمعطيات والحجج البيّنة التي لا ينبغي غظ النظر عنها.

إذن الموضوعية وجوبية للتعامل الإنساني المتوازن المؤدي إلى اعتدال علائقي بين الأنا والآخر، والانحيازية ضرورة قد تكون تحت الإجبار والإرغام أو الضغوط المادية المتعلقة بإشباع الحاجات.

ولهذا يقر العاملون في مجال مهنة الخدمة الاجتماعية بأن الموضوعية ضرورة علمية وإنسانية في التعامل مع الحالات الفردية، والجماعية، والمجتمعة، وضرورة للتعامل الإنساني بين الأنا والآخر بما يؤدي إلى اعتدال علائقي بين الأنا والآخر.

***

(الموضوعية حقيقية مطلقة والانحياز حقيقة نسبية)

ولأن الموضوعية حقيقة مطلقة والانحياز حقيقة نسبية، لذا فالحقيقة مجال للبحث العلمي بين أن تكون مطلقة أو أن تكون نسبية.

ولهذا فإن كل منهما حقيقة (الموضوعية والانحياز).

ولأن الموضوعية قيمة قاعدية لوجوبية قول الحقيقة. لذا فإن الاستثناء هو الذي يؤدي إلى حجبها أو حجب جزءا منها.

ولهذا فالموضوعية حقيقة مطلقة. والانحياز حقيقة نسبية.

ولذا لا يمكن أن تتساوى قيمة الموضوعية مع قيمة الانحياز، إلا إذا تساوى الاستثناء مع القاعدة في دائرة الممكن المتوقع والممكن غير المتوقع.

وعليه تتساوى الموضوعية مع الانحياز في أن كلاً منها حقيقة لا يمكن إنكارها. ويختلفان من حيث مطلقيه الموضوعية ونسبية الانحياز.

وبما أن الموضوعية حقيقة مطلقة، والانحياز حقيقة نسبية.

إذن القاعدة تستوجب الآتي:

1 . الحقيقية، تستوجب قوال الحق.

2 . الحقيقة، تستوجب التمسك بالحق.

3 . الحقيقة، تستوجب العمل بها والعمل عليها دون تردد.

ومع أنه قد تمّ الإثبات برهنة على أن الانحياز لغير الحقيقة استثناء، والتمسك بالموضوعية قاعدة.

إلا أن البعض قد يتساءل: كيف تكون الموضوعية حقيقة وفي ذات الوقت يكون الانحياز حقيقة كما هو مقدَّم في الفرض المثبت السابق أي (كيف تتساوى القاعدة مع الاستثناء)؟.

تتساوى في الحالات الآتية:

1 . الانحياز للحق حق.

وعدم إتباع الموضوعية ظلم.

2 . الانحياز عن الحق ظلم.

والالتزام بالموضوعية حق.

3 . الانحياز للحرية حق.

وإتباع الموضوعية حق.

4 . الانحياز للوطن واجب.

وإتباع الموضوعية واجب.

5 . الانحياز للقيم الاجتماعية واجب.

وإتباع الموضوعية واجب.

ولهذا تتساوى الموضوعية مع الانحياز. من حيث أنّ كل منهما حقيقة لا يمكن إنكارها ويختلفان من حيث مطلقيه الموضوعية، ونسبية الانحياز.

ولكن أين تكمن نسبية الانحياز؟ ومطلقيه الموضوعية؟

تكمن في القيم التي بها يُقدّر الأنا الآخر أو لا يُقدّره، حيث من الموضوعية احترام الأديان (لكم دينكم ولي دين). ومن الانحياز الموجب أن يتمسك الإنسان بدين الحق حتى وإن رفضه الآخر، ولهذا الانحياز في مثل هذه الأمور لا يعد سالباً، بل الانحياز السالب هو تجني الآخر على دين الأنا أو النحنُ.

ومن الموضوعية أن يتحرر الإنسان، ولكن على سبيل المثال: عندما نجد استعمار (مستعَمر ومستعمِر) فإنْ لم يَرحل (المستعمر) بموضوعية فبالضرورة سيُرَّحل بدونها، ولهذا الانحياز إلى من استعمرت بلاده يعد مناصرة للحق ومغالبة للباطل.

وعليه لا يجب أن ينسلخ الأخصائي عن دينه الحق الذي به يعتز ليقال عنه موضوعي.

ولا يجب أن يتخلى عن قيمه وفضائله الاجتماعية مسايرة للآخر ليقال عنه بأنه موضوعي.

ولا يجب أن يتنازل عن التمسك بالأخلاق الإنسانية ليقال عنه غير موضوعي، ولهذا الانحياز للحق خير حتى وإن رفضه البعض.

* * *

12
معيارية التقويم

(التفحص والملاحظة وفقا للمعايير القيمية المعتمدة من المجتمع، يُمكِّنان من كشف العلل والأسباب التي قد تؤدي إلى الانحراف أو الأفعال السالبة اجتماعيا وإنسانيا، ما يتطلب تصويبها إلى ما ينبغي موضوعيا، وتُمكِّنان الأخصائي الاجتماعي من تقويم سيرة الأفراد والجماعات وتنبيههم إلى ما يجب).

* * *

القواعد القيمية لمبدأ
(معيارية القيم)

يحتوي مبدأ (التقويم المعياري) القواعد القيمية الآتية:

. التفحُّص الواعي.

. الملاحظة الفطنة.

. معايير قيمية أخلاقية.

. مقاييس معيارية.

. كشف العلل المؤدية للانحراف.

. كشف الأسباب المؤدية للانحراف.

. كشف الأفعال السالبة اجتماعيا.

. كشف الأفعال السالبة إنسانيا.

. التصويب الموضوعي للانحراف.

. التقويم الموضوعي بلا تردد.

. التنبيه إلى ما يجب.

* * *

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ
(معيارية التقويم)

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (التقويم المعياري) الذي اعتمدته البرمجية القيمية لطرق مهنة الخدمة الاجتماعية وفقاً للآتي:

1 – تقويم سلوك وأفعال وأقوال الفرد والجماعة، بعد القيام بعمليتي الملاحظ والمشاهدة الواعيتين حتى التمكن من معرفة واستقراء ردود الأفعال المترتبة على كل قول أو سلوك أو فعل.

2 – قياس التغيرات التي تحدث في السلوك، ومحاولة التعرف على السلوك غير المألوف الصادر من الفرد كمفردة مستقلة أو من أحد أعضاء الجماعة أو من الجماعة بأكملها.

3 – معرفة عدد المرات التي تكرر فيها ارتكاب السلوك غير المألوف، وهل حدث صدفة أم حدث عن وعي وقصد، تم الإقدام على تصحيحه.

4 – تقويم الجهود المبذولة من الأفراد والجماعات ومدى ملائمتها لظروفهم الخاصة وظروف المجتمع الذي يعيشون فيه أو ينتمون إليه، ومدى ملائمتها أيضا للقيم والشرائع والقوانين المعمول بها في البلاد.

5 . التفحص الواعي لكل ما يقال أثناء عملية جمع المعلومات واثنا عملية التحليل حتى يتم تبيّن مكامن العلل في الظاهرة أو الحالة المدروسة.

6 . التمعُّن الواعي في كل عملية من عمليات الدراسة حتى يتم الوقوف على الأسباب والمسببات الحقيقة للحالة ومن ثم التمكّن من إيجاد حلول ومعالجات مناسبة.

7 . مساعدة العميل بمجموعة من المعالجات المتنوعة وإعطائه الفرصة في حرية الاختيار التي يرغبها دون أن يُفرض عليه حل من قبل الأخصائي الاجتماعي، فالحل المفروض قد يُرفض.

8 . الملاحظة العملية الفطنة أثناء إجراء المقابلات مع العملاء أو الزبائن لأجل قراءة ردود أفعالهم في كل كبيرة وصغيرة. ولهذا في الوقت الذي لا يستهان فيه الأخصائي الاجتماعي بالمعلومة في الوقت ذاته لا يستهان بأثرها على السلوك.

9 . إيجاد معايير معتمدة في قيم المجتمع الذي ينتمي العملاء إليه للتمييز بين ما يجب والدفع تجاهه. وما لا يجب والتشجيع على الابتعاد عنه.

10 . تشجيع الأفراد على التمسك بالقيم والفضائل الاجتماعية والإنسانية.

11 . تقوية إرادة الأفراد والجماعات في ميادين التعليم والعمل وميادين ممارسة المناشط الحرة، يُعزز لديهم الثقة بالنفس واحترام الآخرين

12 . إتباع مقاييس موضوعية للتعرف على المستويات القيمية لكل معيار قيمي حتى لا توصف أحكام الأخصائي بالانحيازية.

13 – تقويم ما يُبث أو يُنشر من معارف وثقافات وقيم عبر وسائل الاتصال والمؤسسات التعليمية، وإبداء الرأي المناسب حيالها، بما يُسهم في تثبيتها أو تصويبها أو إلغائها.

14 – تقويم الإنتاج والعائد منه، والجهود المبذولة والعائد عليها وأساليب التوزيع وأثرها على درجة التكيف أو التوافق الاجتماعي بين المنتجين والمستهلكين في المجتمع.

15 – مراجعة الجهود المبذولة لرعاية الأسوياء والمعاقين والمحتاجين ومن هم في حاجة للخدمة أو المشورة.

16 – المشاركة في تقويم المناهج والمقررات والفنون والثقافة المؤدية إلى بناء الإنسان وتمكينه من تحمّل الأعباء والمشاركة في تطوير حياة المجتمع.

17 . تقويم سلوك الأفراد وأفعالهم بأساليب موضوعية دون إكراه وإجبار ييسر عملية الإصلاح والعلاج المهني.

18 . التأكيد على أهمية الأفراد في صنع المستقبل وأن كان مفردة من مفردات المجتمع ذات قيمة لا يستهان بها، وأن ما يقع فيه بعض الأفراد من عثرات، يُمكن النهوض منه والعودة للمفيد والنافع اجتماعيا وإنسانيا.

19 . التعرف على العلل المؤدية للسلوك أو الفعل المنحرف.

20 . كشف الأسباب الكامنة وراء الظاهرة أو الحالة المدروسة.

21 . كشف الأفعال السالبة اجتماعيا والكامنة وراء السلوك والفعل وتصحيحها بقيم موجبة.

22 . تدعيم القيم والفضائل الإنسانية بتبيان أهميتها في تحقيق الرضاء للفرد والجماعة والمجتمع يُمكِّن من وجود معايير قيمية يُحتكم بها على الأقوال والأفعال والسلوكيات.

23 . التقدم على دراسة الحالات والعمل على إصلاح حالها والعودة بها إلى القيم التي تُشكل قواعد يحتكم بها أفراد المجتمع ويحتكمون إليها.

24 . كشف الأفعال السالبة إنسانيا والكامنة وراء السلوك أو الفعل المرتكب وتصحيحها بقيم موجبة.

25 – تمكين الأفراد من المبادرة، ومراجعة خطواتهم ومعرفة ما هو موجب وما هو سالب، ومساعدتهم على وضع الخطط الإصلاحية والاعتماد على الذات الجماعية والمجتمعية.

26 . تفحّص مكامن الأخطاء وتقويمها وتعّقب عمليات الدراسة بالمراجعة والتفحص والمتابعة حتى يتم كشف ما تحمله الفكرة الصريحة والفكرة الضمنية في كل نص أو خطاب أو قول يمكن أن يتوصل إليه الفرد أو الجماعة وتؤسس عليه أهداف تأمل تحقيقها.

27 – العمل على إظهار ما هو موجب وتثبيته، وإظهار ما هو سالب وتصويبه أو تغييره.

28 – إجراء اختبارات معيارية تُمكّن من معرفة مستوى الدلالة القيمية، لعملية التفاعل بين الأفراد وبين أعضاء الجماعة.

29 . العمل على التصويب الموضوعي للفعل أو السلوك ألانحرافي، وإعادته إلى ما يجب، ثم تحفيزه على صناعة المستقبل الأفضل.

30 . استهداف الحالة بالدراسة، واستهداف العميل بالتقبل وتغيير أحواله من حالات السلب التي هوّ عليها إلى حالات الإيجاب التي ينبغي أن يكون عليها.

31 . التقويم المتصل لعمليات الدراسة الخمس، والتقويم المنفصل للعميل في ذاته من حيث ما عليه من قدرات وإمكانات ومهارات أو خبرات، وتقويم سلوكه المعوجّ بعرض بدائل معيارية تُمكنه من الاختيار الحر مع وافر الرغبة.

32 . تقويم عمليات الدراسة أول بأول حتى لا يبتعد الأخصائي عن مكامن العلل والأسباب في الحالات المدروسة.

33 . تنبيه العملاء إلى قيم المجتمع وفضائله وإلى القيم الإنسانية وفضائلها حتى يتمكنوا من الإقدام على ما يجب والابتعاد عما لا يجب بإرادة واعية.

***

(المعيارية قاعدة قيميّة)

المعيارية في العلوم الاجتماعية قواعد قيمية أخلاقية يرتضيها أفراد المجتمع بعد أن يستحسنوا مضامينها، وما تحققه من رضاء نفسي واطمئنان اجتماعي، حتى تصبح على مستوى يمكن قياسه وترتيبه على السلم القيمي للمجتمع حسب درجات التفضيل التي يقدّرها أفراده وجماعاته.

ولأن المعيار مرتكز قيمي تفضيلي. لذا فهو تقنين لقيم المجتمع وتفضيلات أفراده.

وبما أن: معيارية التقويم تكْمن في القيم وتتجسد قياسياً في الفعل والسلوك.

إذن: القاعدة هي:

التقنين المعياري.

والاستثناء هو:

انعدام التقنين المعياري.

* * *

(المعيار مرتكز قيمي تفضيلي)

بما أن المعيار مرتكز قيمي تفضيلي.

وبما أن المعيارية تقنين لقيم الأفراد وتفضيلاتهم.

وبما أن معيارية التقويم تكمن في القيم وتتجسد في السلوك والفعل.

إذن القاعدة هي:

1 . معيارية القيم.

2 . المعايير مرتكزات تفضيلية.

والاستثناء هو:

1 . انعدام معيارية القيم.

2 . المعايير ليست مرتكزات تفضيلية.

ولذا فالتقويم المعياري تقنين محكَّم.

أما التقويم غير المعياري فعفوي، والعفوية خروج عن قواعد التحكيم حيث ابتعادها عن المعايير الموضوعية وامتدادها في دائرة الصدفة.

ولهذا فالتحكيم المعياري قاعدة.

والمزاجية اللامعيارية استثناء.

ولذلك فإن إقرار الموضوعية مبدأ مهني من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية.

ولأنه مبدأ قيمي مهني فهو مبدأ يحقق التوازن والاعتدال .

وعليه فمن الموضوعية والمنطق أن يقال الحق ويُفعل.

ومن غير الموضوعية الانحياز عن قول الحق وعن فعله.

ولذا قول الحق وفعله خاصية إنسانية .

ولأن الإنسان مقوَّم قيمي متمركز على قول الحق وفعله.

إذن من يمتنع عن قول الحق وعن فعل يتخلى عن قيمه الإنسانية .

ولأن التقويم المعياري قابل للقياس المقنن.

والتقويم غير المعياري ليس بقابل للقياس المقنن.

إذن التقويم المعياري وجوبي. حيث قبوله للقياس العلمي الذي يُمكِّن من الاحتكام به والاحتكام إليه.

والتقويم غير المعياري لا وجوبي. حيث عدم قبوله للقياس العلمي الذي يحتكم به ويحتكم إليه.

(التقويم المعياري تقنين مُحكَم)

التقويم قيمة مقننة تتضمن في مفهومها المراجعة والتفحص والمتابعة الواعية والقياس الموضوعي، ولهذا لا يمكن أن يكون التقويم المعياري مزاجي.

ولأن المزاجية خروج عن قواعد التحكيم.

لذا فإن القاعدة هي:

1 . التحكيم المعياري.

2 . التقنين المُحكم.

والاستثناء هو:

1 . التحكيم المزاجي.

2 . التقنين غير المُحكم.

وعليه:

التقويم المعياري قابل للقياس العلمي.

أما التقويم غير المعياري فغير قابل للقياس العلمي.

وبما أن: التقويم المعياري قابل للقياس العلمي.

إذن: التقويم المعياري وجوبي.

أما: التقويم غير المعياري لا وجوبي.

* * *

(المعايير القيمية تُقوِّمْ سلوكيات الأفراد وأفعالهم)

بما أنَّ المعايير القيمية تقوّم سلوكيات الأفراد وأفعالهم.

إذن القاعدة هي:

1 . التقويم ألمعايري.

2 . تقويم السلوك.

3 . تقويم الفعال.

والاستثناء هو:

1 . التقويم اللامعياري.

2 . اعوجاج السلوك.

3 . انحراف الفعل.

ولأنّ السلوكيات والأفعال في حاجة للتقويم بعد أن يتم اكتشاف الخلل أو التعرف على الانحراف. لذا عندما يُقوّم الاعوجاج تحدث الاستقامة، كمترتب قيمي على عملية التقويم الموضوعي.

ولأن المعايير القيمية محايدة، لذا يُحتكم بها ويُحتكم إليها.
ولهذا بلا معايير قيمية لا يمكن أن تقوّم سلوكيات الأفراد وأفعالهم موضوعيا وعلميا.
وعليه، المعايير القيمية مبادئ متفق ليها اجتماعيا أو إنسانيا. لتقوّم بها سلوكيات الأفراد والجماعات والمجتمعات.
وبما أن السلوكيات والأفعال في حاجة للتقويم .
إذن التقويم المعياري قاعدة للإصلاح والعلاج .
ولذا فإنه بالتقويم يتم كشف الخلل والتعّرف على الانحراف مما يمكّن من الإصلاح والعلاج .
وبما أنه عندما يقوَّم الاعوجاج تحدث الاستقامة .
إذن فالاستقامة مترتب قيمي عن عملية التقويم الموضوعي .
ولأن التقويم يعتمد على القياسية وليس على المزاحية .
إذن المزاجية اللامعيارية استثناء. وذلك لأنها خروّج عن قواعد البحث العلمي.
وعليه: يجب على الأخصائي الاجتماعي مراعاة الآتي:
أولاً – أن يتعرف على المستويات القيمية للشخصية الآتية:
. الشخصية الأنانية.
. الشخصية الانسحابية.
. الشخصية الذاتية.
. الشخصية التطلعية.
. الشخصية الموضوعية
ثانياً – أن يخضع كل مستوى من مستويات الشخصية إلى التقويم المتوقع وغير المتوقع في دائرة الممكن.

ثالثاً – أن يبني فروضه الرئيسة (في حالة الإيجاب) على ما هو متوقع، والفروض البديلة (في حالة السلب) على ما هو غير متوقع.

على سبيل المثال:

في دائرة الممكن المتوقع: الشخصية الذاتية أفعالها ذاتية.

وفي دائرة الممكن غير المتوقع أن الشخصية الذاتية أفعالها لا ذاتية.

وهذا يعني أنه إذا لم يثبت أن الشخصية الذاتية أفعالها ذاتية فإن احتمالات الفرض البديل أربع هي:

1 . الأنانية.

2 . الانسحابية.

3 . التطلعية.

4 . الموضوعية.

***

(تقع المعايير القيمية في دائرة التفضيل الاجتماعي)

بما أن المعايير القيمية تقع في دائرة التفضيل الاجتماعي. وأنّ مجموع التفضيلات يساوي مجموع الاختيارات بالنسبة لمجتمع البحث أو عينته المختارة موضوعيا.

إذن تتساوى الفرص بين الأفراد نتيجة للاختيار الإرادي.

ولأن التفضيلات إرادية.

لذا فالتفضيل الاجتماعي قاعدة. حيث إعطائه هامش الاختيار الإرادي.

أما الإملاء أو الإجبار الاجتماعي فاستثناء. حيث عدم إعطائه أي حيز لممارسة الإرادة الحرة.

معيارية التقويم تكْمن في القيم الاجتماعية والإنسانية، وتظهر في الموضوعية القياسية .

وعليه بما أن المعيارية القيمية قياسية .

إذن المكونات الموضوعية للتقويم الاجتماعي هي:

1 . القيمية.

2 المعيارية.

3 . القياسية.

أما ما يخالف هذه المكونات القيمية فيقع في دائرة الاستثناء.

وبناء على ذلك فإن دور الأخصائي الاجتماعي يتمركز على الآتي :

1- التفحّص الدقيق في تقصى المعلومات.

2- الملاحظة الواعية الممكّنة من استقراء ردود الأفعال.

3- المشاهدة المنتبهة في تتبع الحركة والسلوك.

4- كشف العلل والأسباب (مكامن الظاهرة أو الحالة التي أدت إلى الانحراف السالب).

5- إتباع الأساليب الموضوعية في عمليات الدراسة (تجميع المعلومات – تحليل المعلومات – التشخيص – العلاج – التقويم).

6- تصحيح أو تصويب السلوك أو الفعل .

7- التنبيه إلى ما يجب .

* * *

13
أخلاقية المهنة

(تجسيد قيم المهنة في القول والفعل يحقق أهدافها ويؤكد كرامة العملاء ويقدّرها إنسانياً، ويُمكِّن الأخصائي الاجتماعي من مراجعة خططه العلمية وخطوات إنجازها دون تأثر عاطفي أو انحياز شخصاني).

***

القواعد القيمية لمبدأ
(أخلاقيات المهنة)

يحتوي (مبدأ أخلاقية المهنة) على القواعد القيمية الآتية :

. القول المهني.

. الفعل المهني.

. السلوك المهني.

. تأكيد الكرامة.

. التقدير الإنساني.

. التمكُّن من الانجاز.

. تحقيق أهداف المهنة.

. مراجعة الخطط.

. متابعة الإنجاز.

. تجنب التأثير العاطفي.

. الابتعاد عن الشخصانية.

. الالتزام بالموضوعية.

* * *

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ
(أخلاقيات المهنة)

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (أخلاقيات المهنة) المعتمد في البرمجية القيمية لطرق مهنة الخدمة الاجتماعية وفقا للآتي:

1 . تبسيط قيم المهنة موضوعيا حتى يحس العملاء والزبائن بأهميتها المهنية في الكلمة الصادقة التي يملؤها الدفء والذوق الرفيع في التقدير والاحترام.

2 . العمل مع الحالات الفردية والجماعية والمجتمعية بالتزام مهني أخلاقي، انطلاقا من مبادئ قيمية وتحقيقا لأهداف إنسانية.

3 . ترشيد العميل بالقول الحق والكلمة الحق، التي تحته على التمسُّك بالقيم والفضائل التي يرتضها المجتمع وتبعده عن غيرها من القيم السالبة لإثبات الذات الاجتماعية.

4 – تحسيس الفرد والجماعة بأنهم مقبولون من قبل الأخصائي الاجتماعي والمؤسسة، وذلك بما يشعرهم بالسكينة والاطمئنان.

5 – تحسيس العملاء بأهميته ومكانتهم الاجتماعية، اعترافاً بقيمتهم الإنسانية، وحقهم في الاحترام والتقدير والاعتبار.

6 – تشجيع العملاء على التعبير الهادف عن مشاعرهم تجاه الموقف الإشكالي، وتجاه الآخرين المحيطين بهم، سواء كانت مشاعر إيجابية أو سلبية.

7 – تمكين الأفراد والجماعات من الاتزان الوجداني، وبما يحقق لهم الاعتماد على الذات أكثر من الاعتماد على الغير.

8 . تجسيد قيم المهنة في الأفعال والسلوكيات التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي كقدوة أمام العملاء والزبائن الذين تربطه بهم علاقة المهنة بأسباب دراسة حالاتهم أو مشاركتهم رسم السياسات والاستراتيجيات التي تقود أو تؤدي إلى صناعة المستقبل.

9 . الالتزام بأهداف المهنة وأخلاقياتها والعمل على تحقيقها مع من يتعلق الأمر بهم.

10 . تحريض العملاء الذين يتولى الأخصائي الاجتماعي حالاتهم بالدراسة على الإقدام على الأفعال الموجبة التي تنال الثقة والرضا من أفراد المجتمع وتحافظ على وحدتهم وتعاونهم البناء.

11 . دفع أفراد المجتمع وجماعاته إلى انتهاج السلوك الذي يصطبغ بالقيم الإنسانية، والاقتداء بمن سبقوهم ونالوا الاحترام والتقدير والاعتبار من محيطهم الاجتماعي والإنساني.

12 . احترام كرامة العملاء واعتبارهم دون الخدش الذي قد يؤدي إلى الفرقة أو الصدام دفاعا عن الخصوصية أو الهوية.

13 . التقدير للقيم والمعاني الإنسانية التي يؤمن بها أفراد المجتمع وجماعاته وتُكوِّن أنموذجا يمكن الاقتداء به.

14 – إشراك العملاء في عمليات الدراسة بموضوعية، يبني الثقة في قدراتهم وإمكاناتهم.

15 – إيجاد لغة تفاهم مشتركة مع العملاء وَفسح المجال أمامهم للتعبير عن أرائهم بصراحة.

16 – تمكين الأفراد والجماعات المؤهلين والمتخصصين من تأدية الأعمال المتوافقة مع مؤهلاتهم وتخصصاتهم، حتى يُحفّزوا على زيادة الإنتاج.

17 – الإشراف على اجتماعات الأفراد والجماعات الذين هم نزلاء مؤسسات اجتماعية، ويمارسون مناشط مشتركة، وتوجيه نشاطاتهم بما يحقق التفاعل الاجتماعي بينهم.

18 . دراسة الحالات الفردية والجماعية والمجتمعية مع مراعاة الخصوصيات الاجتماعية من أديان ومعتقدات وأعراف وثقافات دون أي تعميم لخصوصية على حساب خصوصيات الآخرين.

19 . التمسك بالموضعية وممارسة المهنة بأخلاق قيمية دون أي ميل عاطفي تجاه فرد أو جماعة دون غيرهم.

20 . مراجعة الخطط والاستراتيجيات التي يأمل العملاء والزبائن بلوغها من أجل إحداث النقلة إلى كل ما هو مفيد ونافع للمجتمع.

21 . تتبع خطوات الإنجاز ومراجعتها تفاديا للوقوع في الأخطاء غير المقصودة أو الوقوع في دائرة الممكن غير المتوقع.

22 . العمل على حث أفراد المجتمع على ممارسة حقوقهم وأداء واجباتهم وحمْل مسؤولياتهم مع استيعاب الآخرين والتعاون معهم في كل ما من شأنه أن يقوى عرى العلاقات الإنسانية.

23 . تحسيس الأفراد والجماعات والمجتمعات بأهميتهم وأهمية دورهم في تقدم مجتمعهم.

24 . تجنب كل ما من شأنه أن يؤدي إلى تأثيرات عاطفية أثناء تناول حالات العملاء بالبحث والدراسة الموضوعية.

25 . الابتعاد عن الشخصانية ومقاييسها غير المعيارية المعيقة لإنجاز الأهداف وتحقيق الطموحات.

26 . تعميم قيم الشفافية والوضوح أثناء إجراء عمليات الدراسة يُمكِّن من ملامسة الكامن والتعمق في أغواره لأجل معرفة مسبباته وعلله، وكشف أثاره على القول والفعل والسلوك.

27 . ترسيخ أهمية التقبل للأفراد والجماعات والمجتمعات كما هم في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية يمكِّن من نقلهم إلى ما يجب.

28 – العمل على أن تكون التفاعلات داخل الجماعة هادفة، باستخدام المناقشة والحوار البنّاء، وتبادل وجهات النظر والخبرات.

29 – تعريف العاملين الإداريين بالمؤسسة وأعضاء الجماعة، الفارق بين العلائق الخاصة والعلائق المهنية والوظيفية وتثقيفهم بقيم المهنة وتحريضهم على احترامها وتقديرها.

30 – ربط الأفراد والجماعات بالطبيعة والبيئة الاجتماعية، يُمكِّنهم من اكتشاف قدراتهم ومواهبهم ويحقق لهم الترويض النفسي.

31 – تدعيم الالتزام القيمي بالدين والعرف والأخلاق الحميدة في تأدية الواجبات ولعب الأدوار يقوي الثقة بين الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء أو نزلاء المؤسسات الاجتماعية.

32 . الالتزام بالموضوعية قولا وفعلا وسلوكا في جميع عمليات الدراسة الخمس.

33 . تحريض الأفراد والجماعات والمجتمعات على التفاعل الاجتماعي والسياسي والاقتصادي والثقافي والذوقي والنفسي.

34 . ترسيخ أخلاقيات المهنة قولا وفعلاً وسلوكاً يغرس الثقة بين العملاء ومن يتولى حالاتهم بالبحث والدراسة المهنية.

* * *

(التمسُك بأخلاقية المهنة التزام قيمي)

بما أن أخلاقية المهنة التزام قيمي بمبادئ إنسانية.

إذن: التمسُك بأخلاقية المهنة يتماثل فيه القول مع الفعل والسلوك.

أما عدم التمسُك بأخلاقية المهنة فلا يتماثل فيه القول مع الفعل والسلوك.

وبما أن عدم تماثل القول مع الفعل والسلوك يؤدي إلى فقدان المصداقية وسيادة التناقض.

إذن القاعدة هي:

(تماثل القول مع الفعل والسلوك).

أما الاستثناء هو:

(تناقض القول مع الفعل والسلوك).

ولذا فعلى الأخصائي الاجتماعي: أن يلتزم بقول الحق وفعل الحق والتحريض على قول الحق وفعل الحق. حيث إذا اكتشف الأفراد أو الجماعة التناقض بين ما يقوله وبين ما يسلكه ويفعله فإنهم يفقدون الثقة فيه، ولن يكونوا بعد ذلك على علائق صدق معه.

* * *

(التمسك بأخلاقيات المهنة يماثل القول مع الفعل والسلوك)

ولأنّ التمسك بأخلاقيات المهنة يماثل القول، مع الفعل والسلوك. لذا تُعد أخلاقية المهنة التزاما قيميا بمبادئ إنسانية.

وبما أنه عندما لا يتماثل القول مع الفعل والسلوك يسود التناقض وتُفقد المصادق.

إذن القاعدة القيمية هي:

1 . التمسّك بأخلاقيات المهنة.

2 . تماثل أخلاقيات المهنة مع القول.

3 . تماثل أخلاقيات المهنة مع الفعل.

4 . تماثل أخلاقيات المهنة مع السلوك.

والاستثناء هو:

1 . التخلي عن أخلاقيات المهنة.

2 . تناقض أخلاقيات المهنة مع القول.

3 . تناقض أخلاقيات المهنة مع الفعل.

4 . تناقض أخلاقيات المهنة مع السلوك.

ولذا على الأخصائي الاجتماعي الالتزام بالآتي:

. قول الحق.

. فعل الحق.

. التحريض والتحفيز على قول الحق وفعل الحق والسلوك الحق.

ولهذا إذا اكتشف العميل التناقض بين ما يقوله الأخصائي الاجتماعي وبين ما يسلكه يفقد الثقة فيه وبالتالي تصبح علاقته معه بلا مصادق، وفي هذه الحالة يصبح الأخصائي الاجتماعي بالنسبة للعميل في دائرة الممكن غير المتوقع. وهكذا إذا اكتشف الأخصائي الاجتماعي أن العميل في حالة تناقض في قوله وفعله وسلوكه ما يجعله يضع العميل في دائرة غير المتوقع الذي في كثير من الأحيان تنعدم فيه الثقة. ولهذا إذا انعدمت الثقة بين العميل والأخصائي انعدمت الحقيقة التي ينبغي أن تسود بينهما أثناء عمليات الدراسة.

ولذا ينبغي على الأخصائيين الاجتماعيين الالتزام بقيم المهنة وأخلاقياتها كي ينالوا ثقة العملاء فيهم. وحتى لا يقع الأخصائيون في المحظور عليهم بالآتي :

. تجميع معلومات وافرة عن الحالة المراد دراستها.

. تحليل المعلومات بموضوعية.

. تشخيص الحالة كما هي عليه.

. إظهار النتائج المُمَكِّنة من تحديد العلاج المناسب.

. تقويم كل عمليات الدراسة .

وبما أن أخلاقيات المهنة لا تعتمد الأحكام المسبقة .

إذن أخلاقيات المهنة تستوجب دراسة وافية وموضوعية.

ولكي تكون الدراسة وافية وموضوعية ينبغي مراعاة الآتي :

. معرفة الماضي الذي كانت عليه الحالة.

. معرفة الحاضر الذي عليه الحالة.

. معرفة المستقبل المتوقع للحالة.

. تقبل العميل كما هو.

. العمل على نقله لما يجب أن يكون عليه.

. احترام العميل وتقديره والاعتراف به وبحقوقه.

. إشراك العميل في تقرير مصيره وأداء وواجباته.

. تحفيز العميل ودفعه لحمْل المسؤولية في كل ما يتعلق به من أمر .

إذن من أخلاقيات المهنة الآتي:

1 . أن لا ينوب الأخصائي الاجتماعي عن العميل في أي أمر يتعلق به.

2 . أن لا يستخف الأخصائي الاجتماعي بالعميل أو يسخر منه.

3 . أن لا ينابز الأخصائي الاجتماعي العميل بالألقاب.

4 . أن لا يظهر الأخصائي الاجتماعي الأسلوب القاسي في تعامله مع العميل.

5 . أن لا يستفز الأخصائي الاجتماعي العميل قيمياً .

6 . أن لا يقلل الأخصائي الاجتماعي من شأن العميل.

7 . أن لا يستغفل الأخصائي الاجتماعي العميل في شيء .

8 – التأكيد على الهوية القيميّة للمهنة.

9 – الرقي في التعامل مع الفرد والجماعة والمجتمع، إلى مستوى أخلاقية المهنة.

10 – تقبل العملاء كما هم لا كما ينبغي أن يكونوا عليه.

11 – أن يعامل العملاء بالحسنى.

12 – أن يبادل العملاء الاحترام.

13 – أن يخاطب العملاء بأحب ألفاظ لهم.

14– أن يحسس العملاء بأهميتهم الاجتماعية والإنسانية.

15– أن يسمح بهامش للمجاملة دون أن تصل إلى درجة النفاق المهني.

❋ ❋ ❋

(أخلاقية المهنة تؤكد كرامة الأفراد)

بما أن أخلاقية المهنة هي التي تؤكد كرامة الأفراد.

إذن الأخلاق بالنسبة لمهنة الخدمة الاجتماعية هي التي تُستمد منها المبادئ المنظمة لحياة الأفراد والجماعات والمجتمعات.

ولذا فإن القاعدة هي:

1 . التمسك بأخلاقيات المهنة.

2 . تأكيد كرامة الإنسان.

والاستثناء هو:

1 . الإغفال عن أخلاقيات المهنة.

2 . عدم التأكيد على كرامة الإنسان.

ولهذا فالتمسك بالأخلاق مبدأ قيمي لا ينبغي التخلي عنه.

وعليه فإنّ تأكيد الكرامة قاعدة. والانسلاخ عنها استثناء.

وعليه:

. تمسك بكرامتك التي تتضمن كبرياء مجتمعك.

. تمسك بالأخلاق التي فيها قيم أمتك.

. علّم أبناءك الأخلاق تصنع لهم المستقبل الأفضل.

. حرّض أبناءك على فعل الخير حتى يتمكنوا من التفاعل الاجتماعي والإنساني.

. عوّدهم على ممارسة الحقوق حتى ينالوا الاعتراف من الآخرين.
. عوّد أبناءك أداء الواجبات حتى ينالوا التقدير.
. عوّد أبناءك حمْل المسؤوليات حتى ينالوا الاعتبار.
ولهذا عندما تُقدّر أبناءك والآخرين تنال التقدير منهم .
وعندما تحترم أبناءك والآخرين تنال احترامهم.

* * *

(القيم الأخلاقية للمهنة موضوعية)

بما أنّ القيم الأخلاقية للمهنة موضوعية.
إذن من باب الوجوب أن تكون أخلاقيات الممارسين للمهنة في حالة تماثل مع (الموضوعية).
ولهذا الثبات مع قول الحق وفعله يُعد مبدءا في أخلاقية مهنة الخدمة الاجتماعية.
وأن الأخصائيين الاجتماعيين الملتزمين بمبادئ المهنة وأهدافها هم الذين يجلسون بثبات على قواعد ممارستها ولا يميلون عن قول الحق وفعله في ممارستهم للمهنة على مستوي الفرد والجماعة والمجتمع .
لذا فمن الموضوعية أن يقول الأخصائي الاجتماعي الحق ويعمل على فعله حتى ولو تعلق الأمر به شخصيا.
وعليه في الحالتين الآتيتين ينبغي أن تسود الموضوعية.
الأولى – إذا كان الحق عليك اعترف به، وقله، واعمل على تصحيح الأخطاء ، حتى يحدث الإنصاف الموضوعي (أجعل نفسك مركزاً لكفتي الميزان) تجد نفسك على الحق بين يدي الله تعالى.

الثانية – إذا كان الحق لك طالب به، وخذه، وتمسّك به ولا تحيد عنه أبداً، واعمل على تبيانه بكل شفافية للآخرين، حتى يتم الاقتناع والإقناع وفقاً لمقاييس ومعايير وقيم موضوعية تنال من بعدها التقدير والاحترام.

❋ ❋ ❋

14
تبادل الخبرة

(إدراك كفاءة المتخصصين والخبراء في كافة فروع المعرفة المتنوعة وتقدير دورهم في التصرف مع المواقف العملية، يُسهم في تحوّل أفراد وجماعات المجتمع إلى الأفضل ويمكّنهم من التواصل واستيعاب الجديد المفيد في رسم الخطط وإعداد البرامج الهادفة لتنمية وتحسين الأداء وحل ما يواجههم من مشكلات).

❋ ❋ ❋

القواعد القيمية لمبدأ
(تبادل الخبرة)

يحتوي مبدأ (تبادل الخبرة) القواعد القيمية الآتية :

. إدراك الكفاءة.

. تبادل الخبرة.

. تقدير التخصص والخبرة.

. تبادل المعرفة المتنوعة.

. تقدير الأدوار.

. حُسن التصرف في المواقف.

. تقدير الموقف العملي.

. التحوّل إلى الأفضل.

. التواصل النافع.

. الاستيعاب المفيد.

. رسم الخطط .

. إعداد البرامج الهادفة.

. تنمية القدرات.

. تحسين الأداء.

. إزالة العوائق.

. حلّ الإشكاليات.

* * *

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ (تبادل الخبرة)

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (تبادل الخبرة) المعتمد في البرمجية القيمية لطرق مهنة الخدمة الاجتماعية وفقا للآتي:

1 . إدراك كفاءة المتخصصين وعدم الإغفال عنها في دراسة الحالات وتشخيصها وعلاجها.

2 . حث الأفراد على أهمية اكتساب الخبرة وتبادلها.

3 . العمل على تبادل الخبرات مع الذين لهم تجارب اجتماعية واقتصادية وسياسية لأخذ المشورة فيما يود الأخصائي أن يَقدم عليه في سبيل إنعاش حياة الفرد أو الجماعة أو المجتمع الذي ينتمي إليه ويعمل في مؤسساته.

4 . إدراك كفاءة الخبراء ومهاراتهم ومبادلتهم الخبرة بالخبرة في تناول الحالات بالبحث والدراسة الموضوعية.

5 . عدم الاستهانة بما تضيفه المهن والحرف من وسائل وأساليب متطورة لعمليات الدراسة الخمس.

6 . العمل على رفع كفاءة المتدربين المهنيين العاملين في ميادين المهنة والرعاية الاجتماعية.

7 . غرس روح التطلّع في أذهان الأفراد والجماعات وتشجيعهم على تحسين أدائهم في كل عمل أو وظيفة يقومون بها.

8 . تبادل المعرفة المتطورة والمتنوعة مع الذين يسهمون في إنتاجها وتطويرها وتسويقها.

9 . تقدير الأدوار التي يلعبها الآباء والأبناء والعاملين بالمؤسسات الاجتماعية الخدمية والإنتاجية في عمليات الدراسة (عملية تجميع المعلومات، وعملية تحليل المعلومات، وعملية التشخيص، وعملية العلاج، وعملية القويم).

10 . دفع الأفراد على التواصل مع الآخرين ومبادلتهم الخبرة التي تُسهم في إنجاح عمليات التغيير والتغير إلى الأحسن.

11 . العمل مع الأفراد والجماعات بأساليب الترغيب والتشويق والمرونة العالية أثناء تناول حالاتهم بالدراسة، أو إجراء المقابلات المهنية معهم.

12 . حُسن التصرف في المواقف التي تواجه الأخصائي دون استغراب بما أن الأمر لا يخرج عن دائرة الممكن المتوقع وغير المتوقع.

13 . تقدير المواقف العملية التي تُجيب على كل تساؤل يتعلق بحالات العملاء أو الزبائن أو يُسهم في حل مشكلاتهم.

14 . توصيل الكلمة التي تحمل في مضمونها دلائل الخبرة والمهارة الفنية للمتعلمين والمتدربين بمرونة واستيعاب عاليين.

15 . الوعي بما يملكه الآخرين من خبرات هائلة والتطلّع إليهم حتى اكتسابها منهم وتوظيفها فيما يفيد الأفراد والجماعات والمجتمع بأسره.

16 . العمل مع المجتمع أفرادا وجماعات ومؤسسات من حيث هم لأجل التحول بهم إلى المستقبل الأفضل.

17 . حث أفراد المجتمع وجماعاته على التواصل مع الآخر لمبادلته ما يفيد وينفع قيميا وماديا على المستوى الاجتماعي والمستوى الإنساني.

18 . العمل على ترسيخ قيمة الاستيعاب في نفوس العملاء يؤدي بهم إلى إعادة النظر فيما قدموا عليه من سلوكيات وأفعال، ويُمكِّنهم من إدراك نقاط الضعف التي كان عليهم أن لا يقعوا فيها، ويُسهل عليهم التعامل مع الأخصائي الاجتماعي ومع الآخرين في محيطهم الاجتماعي.

19 . العمل على تدليل الصعاب والعوائق الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية والذوقية والنفسية التي تحول بين الأفراد وبين آمالهم وطموحاتهم.

20 . استيعاب الأفراد وحالاتهم التي ألمت بهم، والظروف التي هم عليها أو يعانون منها في دائرة اتصالاتهم، أو معاملاتهم في حدود الأسرة، أو العمل، أو في حدود المجتمع بأسره.

21 . رسم الخطط الموضوعية المُمكِّنة من تحقيق الأهداف وبلوغ الغايات التي من ورائها، حيث رسم الخطط يتطلب تتبع دقيق أثناء أجراء الدراسات أو القيام بالبحوث في مهنة الخدمة الاجتماعية.

22 . تشجيع الأفراد على اكتساب أكثر من مهارة واستثمارها الاستثمار الأمثل الذي يُدخل تغيرات طيبة على حياتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والنفسية.

23 . التعرف على المستويات القيمية للأفراد وتهيئتها لاستقبال الخبرات المفيدة.

24 . إعداد البرامج الهادفة للإصلاح والبرامج الهادفة للتأهيل المهني أو الحرفي الذي يُسهم في تغيير حالات العملاء من مستوى قيمي إلى مستوى قيم أكثر تفضيلا.

25 . مشاركة العملاء في المناشط والبرامج المحفِّزة على تنمية قدراتهم بما يمكنهم من الاعتماد على أنفسهم في أداء مهامهم الاجتماعية والإنسانية.

26 . دفع أفراد المجتمع إلى إدراك الخبرة وتبادلها حتى يسهل عليهم التفكير والتخطيط في دائرة الممكن دون حدوث مفاجئات أو ظهور لعلامات الاستغراب.

27 . دفع أفراد المجتمع وجماعاته إلى ما يُمكِّنهم من تحسين أدائهم في ممارسة الأعمال التي تُناط بهم أو يعيّنون عليها.

28 . مساعدة أفراد المجتمع على إزالة العوائق الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والنفسية والذوقية والثقافية التي تحول بين واقعهم وبين أمالهم وطموحاتهم.

29 . تقديم مشاريع اجتماعية إصلاحية تُسهم في تدليل الصعاب وحل المشاكل التي تظهر من وقت لآخر أمام حركة الغير الاجتماعي التي يعيشها المجتمع.

***

(الخبرة نتاج تبادل جهود عامة مشتركة)

بما الخبرة نتاج تبادل جهود عامة مشتركة.

إذن هي نتاج الآتي:

1 . الممارسة وحسن الأداء.

2 . التراكم المعرفي والممارسة الميدانية أو العملية.

3 . الوقوع في الأخطاء والعمل على تصحيحها وتصويبها.

4 . تجارب سابقة وتجارب حاضرة.

ولهذا لم تكن الخبرة نتاج المستقبل. بل هي إنتاج من أجله .

ولذا فتبادل الخبرة يستوجب وجود الآخر الذي هو في حاجة لمن يبادله الخبرة.

ولأن الخبرة هكذا تتكون، وهكذا تستوجب. إذن إنتاج الخبرة ومبادلتها يتطلب الأتي:

. أفراد وجماعات ومجتمعات إنسانية.

. زمن كافي لإنتاجها.

. زمن كافي لاستيعابها.

. زمن كافي لمبادلتها وتصديرها وإعادة تصديرها.

. مقدرة كافية على إنتاجها.

. رغبة وافرة لاعتمادها.

. استعداد للاستفادة منها واستثمارها.

. الحاجة للإشباع.

. المرونة والانسياب في تبادلها.

. مهارات متنوعة لتطويرها.

وبناءً على ما سبق فإن تبادل الخبرة قاعدة. واحتكارها استثناء .

وبما أن تبادل الخبرة قاعدة.

إذن لا يجب أن يغفل الأخصائي الاجتماعي عن مبادلتها مع الذين يتملكونها أو يمتلكون جزءاً منها .

ومع أن الخبرة مكوّن استيعابي عام إلا أنها لا تكتمل عند شخص واحد ولا أشخاص محددين. ولهذا تستوجب الضرورة الاتصال بالسابق الذي يمتلك الخبرة قبل اللاحق من أجل صناعة مستقبل أفضل وانفع وأفيد.

وعليه:

. أتصل بالسابق الذي يمتلك الخبرة.

. أعمل على مبادلة الخبرة بالخبرة.

. اعمل على صناعة مستقبل أفضل.

. ابحث عن المعلومة المفقودة حتى تجدها.

. اتصل بالآخر وبادله المعلومة.

. اتصل بالآخر وبادله المعارف والعلوم .

. انطلق من النقطة الإيجابية التي وصل إليها الآخر لتمكن من بلوغ المفيد والجديد.

. تأكد أنك قادر على الإضافة فلا تتأخر.

وبما أن الخبرة نتاج تبادل جهود عامة .

وبما أن الخبرة نتاج الممارسة وحسن الأداء .

وبما أن الخبرة نتاج تراكم معرفي وممارسة ميدانية.

وبما أن الخبرة نتاج الوقوع في الخطأ والعمل على تصحيحه وتصويبه .

إذن الخبرة نتاج تجارب سابقة وتجارب حاضرة .

ولذا فالخبرة لم تكن نتاج مستقبل بل أنها إنتاج من أجله .

وبما أن الخبرة نتاج تبادل جهود عامة وممارسة وحسن أداء وتراكم معرفي .

إذن تبادل الخبرة يستوجب وجود الآخر الذي هو في حاجة لمن يبادله الخبرة .

ولذلك فإن إنتاج الخبرة ومبادلتها يتطلب الآتي :-

. أفراد وجماعات ومجتمعات إنسانية .

. زمن كافي لاستيعابها .

. زمن كافي لمبادلتها وتصديرها وإعادة تصديرها .

. المقدرة الكافية لإنتاجها .

. الرغبة في اعتمادها .

. الاستعداد للاستفادة منها واستثمارها .

. الحاجة لوجودها .

. الضرورة .

. مرونة وانسياب في تبادلها .

. مهارات متنوعة لتطويرها .

وعليه القاعدة هي:

1 . اعتماد الخبرة.

2 . تبادل الخبرة.

والاستثناء هو:

1 . الإغفال عن الخبرة.

2 . احتكار الخبرة أو عدم مبادلتها.

وبما أن اعتماد الخبرة قاعدة، ومبادلتها قاعدة.

إذن على الأخصائي الاجتماعي أن لا يغفل عن اعتمادها ومبادلتها مع الذين يمتلكونها أو يمتلكون جزءاً منها.

ومع أن الخبرة مكوّن استيعابي عام إلا أنها لا تكتمل عند شخص واحد ولا عند أشخاص محدودين.

إذن لتتم عملية تبادل الخبرات فلا بد من اتصال بالسابق.

ولكن لماذا الاتصال بالسابق؟.

لأن اكتساب الخبرة يُسهِم في صناعة المستقبل الأفضل للأفراد والجماعات والمجتمعات.

ولأجل العمل على صناعة المستقبل الأفضل .

. اتصل بالآخر وبادله الخبرة .

. اتصل بالآخر وبادله العلوم .

. اتصل بالآخر وبادله المعرفة .

. استوعب الآخر لتتمكْن من الحصول على المعرفة والخبرة .

. انطلق من النقطة الإيجابية التي وصل إليها الآخر.

* * *

(لا تلك العلكة مرتين)

بما أنّ الإطلاع المعرفي وتبادل الخبرة حاجة ماسة للأفراد والجماعات والمجتمعات.

وأن الإطلاع على ما وصل إليه الآخر واستخدامه ضرورة وليس غاية في ذاته.

لذا فالقصور على استخدام أو تعلّم ما وصل إليه الآخر لن يأتي بالجديد مما يجعل القصور عليه كمن يلك العلكة بعد سابق لكِّها.

وعليه: أقدم على اكتشاف الجديد أو صناعته ولا تركن حتى تضطر إلى أن تلك العلكة مرتين.

وعليه

. اتصل بالآخر .

. تطلّع للآخر .

. بادله الخبرة .

. اكتشف ما عند الآخر .

. أعمل على تطوير ما وصل إليه .

. أصنع جديداً .

. لا تلك العلكة بعد لكّها.

* * *

(تعدد التخصصات ينوّع الخبرة ويعددها)

بما أنّ تعدد التخصصات ينوّع الخبرة ويعددها والقصور على تخصص واحد لا ينوع الخبرة ولا يعددها .

إذن تعدد وتنوع الخبرة جعل الضرورة تستوجب مبادلتها وجعلها مبدءا مهنياً من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية كما جعلها في سياق البرمجية القيمية لطرق الخدمة الاجتماعية.

ولهذا تبادل الخبرة يُسهِم في تحول الأفراد إلى الأفضل. كما أنه يحدث النقلة أو يُسهِم في إحداثها.

لذا فإن تبادل الخبرة يُمكّن الأخصائي الاجتماعي من التواصل كما يُمكّنه من بلوغ النافع والمفيد .

وعليه: إدراك الخبرة وتبادلها ينمي قدرات الأفراد ويُحسّن من أدائهم.

ولهذا تتكون مجموعة من القواعد المهنية في البرمجية القيمية لمهنة الخدمة الاجتماعية منها:

1 . إدراك الخبرة.

2 . تبادل الخبرة.

3 . تنمية القدرات.

4 . حُسن الأداء .

أما الاستثناءات هي:

1 . عدم إدراك الخبرة.

2 . عدم تبادل الخبرة.

3 . عدم تنمية القدرات.

4 . عدم تحسين الأداء .

وبتنوع الخبرة وتعددها تزداد المنافسة يوما بعد يوم، والذين يفوزون في ميدان المنافسة الحرة هم الذين تتنوع تخصصاتهم وتتنوع مهاراتهم وتتطور خبراتهم.

وإنّ القصور على تخصص واحد لا يُمكن أن يُؤدي إلى تنوّع الخبرة وتعددها .

ولهذا، القواعد النافعة والمفيدة هي:

تعدد التخصصات.

تنوّع الخبرات.

تنوع المهارات

والاستثناء هو ما دون ذلك.

إذن لولا التعدد والتنوّع ما كان تبادل الخبرة مبدأً مهنياً من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية .

ولذا، تبادل الخبرة يُسهِم في نقل الأفراد والجماعات والمجتمعات إلى الأفضل .

إذن من يريد أن ينتقل للأفضل عليه أن بمبادلة الخبرة مع الآخرين. وذلك لأن صنع المستقبل الأفضل يتم بتبادلها.

ولذا فإن تبادل الخبرة يحدث النقلة أو يسهّم في أحداثها .

وعليه، لا يُصنع المستقبل إلا بالطموح إلى ما هو أفضل .

ولهذا تبادل الخبرة يمكّن الأخصائي من التواصل، ويمكّنه من الاستيعاب، ومن بلوغ النافع والمفيد .

وعليه:

. تواصل مع الآخر .

. استوعب الآخر .

. أقبل عليه كما هو .

. تطلّع معه إلى ما يفيد وينفع .

. اعمل على تطوير ما وصل إليه.

. اسعي إلى الإلمام بتخصصه وإدراك كفاءته .

إذن، إدراك الخبرة وتبادلها ينمي قدرات الأفراد ويُحسّن من أدائهم المهني والحرفي.

أما عدم إدراك الخبرة وتبادلها لا ينمي قدرات الأفراد ولا يحسّن من أدائهم.

ولهذا القاعدة هي:

1 . إدراك الخبرة.

2 . تبادل الخبرة.

3 . تنمية القدرات.

4 . حسن الأداء.

والاستثناء هو:

1 . عدم إدراك الخبرة.

2 . عدم مبادلة الخبرة.

3 . عدم تنمية القدرات.

4 . سوء الداء.

إذن على الفرد أن يسعى لتبادل الخبرة حتى يدركها.

وقد يتساءل البعض: لماذا مبادلة الخبرة؟.

1- لتزيد المعرفة والخبرة.

2- لوضع الخطط التي ترفع من المستوى الذي فيه الفرد .

3- لكي لا تقصر الرؤية والخطط على ما هو متوقع فقط .

4- للتفكير في غير المتوقع حتى لا تحدث المفاجئة.

5- لتتنوع المهارات.

6- لتنمية القدرات.

7- لمعرفة أن الجديد الذي سيتم التوصل إليه أو تحقيقه قابل للتطوير والتجديد .

وماذا بعد إدراك الخبرة؟.

العمل على تطوّيرها بلا تردد. فإن لم تعمل على تطويرها تأكد أن غيرك سيطورها، من أجل صناعة المستقبل المفيد والنافع.

وعليه: تبادل الخبرة يُمكّن المجتمعات من مواجهة مشكلات الأفراد والجماعة والمجتمعات، ويُسهم من إحداث النقلة للمستقبل الأفضل.

***

(تبادل الخبرة يسهّم في حل مشكلات الفرد ومواجهتها)

بما أن المجتمع قد يقصر عن حل معضلة أو مشكلة تواجهه.

إذن من الذي سيُقدِّم له الحل أو يساعده في حلها؟

الآخر الذي يمتلك جزءاً كبيراً من العلم والمعرفة والخبرة والمهارة.

إذن فالاتصال به والتواصل معه والاعتراف له بالحاجة إلى ما لدية من علوم ومعارف وخبرات ومهارات يحفزه على الاستيعاب ومد يد العون مؤازرةً للمجتمع الذي في حالة

مواجهه مع المشكلة ليتمكن من حلها وفي مقابل ذلك إذا كان الآخر في حاجة لشيء من معارف المجتمع فتتم مبادلته ليستفيد مثلما هو أفاد وهكذا تواجه المشاكل وتحل دون خوف ولا تردد فتزيد الخبرة وتحل المشاكل وتعم الاستفادة بين المتبادلين سواء أفراد أو جماعات أو مجتمعات حتى يتمكنوا من صنع مستقبلهم الأفضل.

* * * *

15

تحكيم الضمير

(الإيمان بأهمية التواصل القيمي بدون أي تسرع في إصدار الأحكام أو تقويم السلوك والفعل يؤسس علاقة طيبة معيارها العقل والضمير المستوعب للأنا والآخر وفقاً لمتطلبات عملية المساعدة المهنية الهادفة).

* * *

القواعد القيمية لمبدأ

(تحكيم الضمير)

يحتوي مبدأ (تحكيم الضمير) القواعد القيمية الآتية:

. الأيمان بأهمية التواصل.

. التواصل مكوّن قيمي.

. التأني في إصدار الأحكام.

. تقويم السلوك.

. تقويم الفعل.

. تأسيس علائق طيبة.

. معيارية العقل.

. معيارية الضمير.

. الاستيعاب المتبادل

. المساعدة المهنية الهادفة .

***

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ
(تحكيم الضمير)

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (تحكيم الضمير) المعتمد في البرمجية القيمية لطرق الخدمة الاجتماعية وفقا للآتي:

1 . الأيمان بأهمية التواصل مع الذين ساهموا في صناعة التاريخ ثقافة وحضارة ومع الذين صنعوا الجديد، ومع الذين يأملون أن تكون لهم الصدارة من خلال إقدامهم على صناعة المستقبل الأفضل، والاستفادة مما وصلوا إليه من علوم ومعارف في تطوير أساليب البحث والدراسة المهنية.

2 . ترسيخ قيم التواصل في معارف أفراد المجتمع وتنميتها بما يفيد بناء حياة اجتماعية واقتصادية وسياسية متطوّرة.

3 . ترشيد الأفراد والجماعات الذين يعمل الأخصائي الاجتماعي معهم أو من أجلهم بالقيم والفضائل التي تجعل ضمائرهم متيقظة دون انحيازات عاطفية، في حدود ما يرضي الله تعالى.

4 – تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية، إيمانا بأهمية التواصل التي تفسح مجالات التعارف والتعاون البناء من أجل تحقيق أفعال إنسانية، تناصر الحق وتدعمه بالحجّة.

5 – توجيه الفرد والجماعة بالنصيحة الهادفة والصادقة مع وضوح الأهداف والغايات المهنية التي يأمل الأخصائي الاجتماعي تحقيقها وإنجازها.

6 – حث الفرد والجماعة على المشاركة في رسم الخطط وإعداد البرامج، وتنفيذ الأنشطة، في حدود قدراتهم واستعداداتهم وإمكاناتهم، وبما يحقق التواصل بينهم، وبين الجماعات والمجتمعات الأخرى.

7 . التواصل مع الذين ينتجون القيم الفاضلة وأخذها، ومع الذين ينتجون التقنية المتطورة لأخذ كل ما هو نافع ومفيد لعمليات الدراسة، وتقدم المجتمع.

8 . التأني في إصدار الأحكام أثناء جمع المعلومات وأثناء القيام بالدراسات الاستطلاعية، وقبل الوصول إلى نتائج دالة على الحقيقة.

9 . دراسة الحالات الفردية والجماعية والمجتمعية بموضوعية وبدون إصدار أحكام مسبقة مع مراعاة الظرف ألزماني والمكاني اللذين وقعت فيهما الوقائع أو ظهرت فيهما المشاكل قيد البحث والدراسة.

10 . تشجيع الأفراد على المشاركة الفعّالة وذلك بهدف تحقيق التوازن العلائقي بين مبررات ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمْل المسؤوليات.

11 . تصحيح المعلومات الخاطئة بمعلومات صائبة حتى يتم التمكّن من تقويم السلوك المنحرف.

12 . تقويم أفعال الأفراد والجماعات من خلال المشاركة الفعّالة في ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمْل المسؤوليات.

13 – تزويد الفرد والجماعة بالمعلومات الوافرة، التي تمدهم بما ييسر لهم إشباع حاجاتهم المتطوّرة، ورغباتهم المتعددة، وبما يؤهلهم إلى مستويات قيمية أفضل.

14 – التأكيد للأفراد والجماعات على أهمية الاتزان والتوازن أثناء لعبهم لأدوارهم بإرادة ودون تحيز لأي اعتبارات شخصانية.

15 – الوقوف موضوعيا على الأسباب والدوافع والظروف التي نشأة عنها حالة العملاء أو مشكلاتهم مع الوصول إلى معالجات مهنية تشعرهم بالرضاء عما قدَّمه الأخصائي من جهود دون إي كلل أو ملل.

16 – مساعدة كل عضو من أعضاء الجماعة، على تكوين علاقات طيبة ومرضية مع الآخرين، ودفعهم للانخراط في المشاركة الهادفة لزيادة الإنتاج المربح للجميع بجهد الجميع كوحدة واحدة.

17 . دفع الأفراد والجماعات إلى تكوين علائق قيمية على المستويين الاجتماعي والإنساني يحفزهم إلى بناء الذات المتطلّعة لكل مفيد ونافع.

18 . التأكيد على أهمية تصحيح الأخطاء بموضوعية كلَّما تم العثور عليها أو تم كشفها.

19 . تحفيز أفراد المجتمع على تأسيس علائق قيمية طيبة أثناء الدراسة والعمل وأثناء ممارسة المناشط أو أثناء اللقاءات الاجتماعية في الحفلات والمناسبات السارة والحزينة.

20 . تحكيم العقل دون تسرّع أو ميل عاطفي أو انحياز مصلحي لفرد دون آخر أو لجماعة دون أخرى أو لمجتمع دون آخر.

21 . القيام بالمراجعة والتقويم الموضوعيين لأجل تحقيق نتائج ومعالجات أو حلول مهنية للحالة والظروف التي ساهمت في إظهارها بين يدي الأخصائي الاجتماعي.

22 . ترسيخ أهمية الثبات على القواعد الموضوعية المحققة للعلاج والإصلاح المؤدي للتطلُّع للمفيد.

23 . استيعاب ما يدور بين أفراد المجتمع بوعي ضميري حتى يتم التبيُّن عن واقع، تم التدخل الموضوعي بما لا يكون على حساب القيم المهنية.

24 . تقديم المساعدة الهادفة لمن هم في حاجة إليها وفقا لإمكانات المؤسسة وأخلاقيات المهنة وظروف الحالة وحاجتها.

25 . ضخ المعلومات الوافرة لتوعية الأفراد والجماعات النزلاء في مؤسسات الرعاية والخدمة الاجتماعية، حتى تصحح معلوماتهم الخاطئة التي تشربوها وأثرت سلبا في سلوكياتهم وأفعالهم.

26 . حث الأفراد والجماعات على التمسّك بالقيم والفضائل الاجتماعية المستمدة من معتقداتهم وأعرافهم الاجتماعية حتى ينالوا القبول من محيطهم الاجتماعي، وتُفسح أمامهم مجالات العمل البناء وتتغير وجهات النظر السابقة عليهم.

27 . ترشيد الأفراد والجماعات بالمعارف والعلوم التي تُرسخ فضائل التقويم الموضوعي، وتجعل في عقولهم مخافة الله لا مخافة عبيده.

28 – إعادة بناء الجماعة وأعداد برامجها على معايير قيمية موضوعية، تُمكّن من استيعاب الجديد وتفهّمه.

29 – تهيئة الفرد والجماعة للحياة التطلعية، الرافضة للانغلاق والتقوقع على الذات، وذلك بإشراكها في عمليات الدراسة، وعملية المساعدة، ورسم الخطط وإعداد البرامج.

30 – التقويم المستمر للقول والفعل والسلوك، من أجل معرفة ما حققه الأخصائي الاجتماعي من نجاح أو فشل، في إطار القيم الأخلاقية والمهنية لطريقة خدمة الجماعة.

❋ ❋ ❋

(الضمير ضابط قيمي إنساني)

بما أنّ الضمير ضابط قيمي إنساني.

إذن هو مكوّن قيمي شمولي عام لعمل ما يجب أن يكون والتخلي عما لا يجب أن يسود أو يكون.

ولهذا إن لم يضبط سلوك الإنسان وجموحه فقد يتعرض لانحرافات تدفعه لعمل ما لا يجب فعله إنسانيا. وتحجبه عما يجب أن يقدم على فعله إنسانيا.

ولذا فالضمير مكوّن قيمي معياري تحكيمي به يقال الحق ويفعل. ولهذا فالضمير قوة ضابطة لأطماع الأنا وأطماع الذات ودافعة ومحفّزة إلى ممارسة وأداء ما يجب دون غيره.

ولأن الضمير ضابط قيمي ونتاج إنساني.

لذا يعد المرجعية في التقويم الموضوعي.

ولهذا الضمير مُنقذ الذات من الانغلاق. ومُنقذ الأنا من الشخصانية. ومُحفّز لما يجب. ومانع عما لا يجب. ودافع لقول الحق وفعل الحق.

ولذا فالضمير يُ ُهاب: يهاب من الأنا الطامعة. والذات المنطوية والمنغلقة على ذاتها.

إذن عندما يتم الإغفال عن الضمير تضعف الأنا وتضعف الذات وعندما يصحوا يعمل على ضبط الأنا والذات مع النسق القيمي الإنساني، ليعلن هويته العامة (أنا الإنسان) .

وعليه فالضبط الضمير إرادي.

والقاعدة هي:

الضبط الضميري.

والاستثناء هو:

الانفلات من الضمير.

وبما أن الضمير ضابط قيمي إنساني.

إذن هو نتاج القيم الإنسانية.

ولأنه ضابط قيمي ونتاج إنساني فهو المرجعية في التقويم الموضوعي.

فالضمير مثلما هو منقذ للأنا من الشخصانية هو أيضا المنقذ للذات من الانغلاق.

ولهذا الضمير مهُاب. فالضمير هو الذي يُضفي الهيبة على الإنسان، ويضبط الأنا والذات من الانحياز أو الطمع أو الأحكام الشخصانية من أجل ممارسة الحقوق وتأدية الواجبات وحمْل المسؤوليات بأمانة.

وإذا ما تمّ الإغفال عن الضمير تضعف الأنا وتضعف الذات، وينجرا إلى ممارسة سلوكيات قد لا تكون مرضية لأفراد المجتمع المحترمين. وفي مقابل ذلك عندما يكون الضمير صاحيا (غير مغيّب) فإنه يعمل على ضبط الأنا والذات مع النسق ألقيمي على المستوى الاجتماعي والإنساني .

ولذلك فإن صوت الضمير دائماً (نحن الجماعة ونحن المجتمع أو نحن الأمة أو الوطن).

ولذا فالقاعدة هي:

1 . الضمير مكوّن اجتماعي.

2 . الضمير مكوّن إنساني.

3 . الضمير مكوّن قيمي.

4 . الضمير مكوّن أخلاقي.

والاستثناء هو:

1 . انعدام الضمير الاجتماعي.

2 . انعدام الضمير الإنساني.

3 . نزع القيم من الضمير.

4 . نزع القيم من الأخلاق.

ولذا فإنه إذا ما تمّ الإغفال عن الضمير تضعف الأنا وتضعف الذات أما إذا ما كان الضمير صاحياً فإنه يعمل على ضبط الأنا والذات مع النسق ألقيمي على المستوى الاجتماعي والإنساني .

ولذلك فإن صوت الضمير دائماً (أنا الإنسان).

* * *

(الضمير مرتكز الاتزان القيمي)

بما أن الضمير مرتكز الاتزان ألقيمي.

إذن القاعدة هي:

الاتزان ألقيمي.

والاستثناء هو:

الاختلال ألقيمي.

ولهذا فالاتزان ألقيمي يحقق الاعتدال السلوكي. أما الاهتزاز ألقيمي فلا يحقق إلا الاختلال والاعتلال السلوكي.

ولأن الضمير مرتكز الاتزان القيمي والاعتدال السلوكي.

لذا فهو تحكيمي إذا ما اعتمد المنطق، الذي يمده بالاعتدال في القول وفي الفعل والسلوك، مراعاة للظرف والحالة المتعلقة بالأنا والآخر. ويقصد بالأنا والآخر كل من يتعلق الأمر بهم.

فعلى سبيل المثال: على مستوى الحالة الفردية عندما يضع الأخصائي الاجتماعي نفسه على كفة الأنا يكون العميل على كفة الأخر وأيضا عندما يضع العميل نفسه على كفة الأنا يكون الأخصائي على كفة الآخر. وهكذا عندما يضع الزوج نفسه على كفة الأنا تصبح زوجة بالنسبة له على كفة الآخر ويصبح الأبناء بالنسبة للأبوين في خانة هم (هم = الذكور + الإناث) وعندما تسود بينهم الألفة والمودة يصبح حال لسانهم حال نحن وعندما يتفرقوا يصبح حال لسانهم (أنا، أنت، هي، هو، هم). التي تشير إلى التفرد بالأمر من قبل الفرد أو الجماعة أو المجتمع. فإذا كان الأمر ذا خصوصية فالتفرد به ليس عيبا،

لكن إذا كان الأمر يتعلق بآخر أو آخرين فالتفرد به لا يعد في محله الوجوبي ما يجعل الشقاق والاختلاف ظاهرة بين ألأفراد والجماعات والمجتمعات على الأمر.

وعليه: التحكيم الضميري يؤدي إلى قول الحق وفعل الحق .

أما عدم التحكيم الضميري فلا يؤدي إلى قول الحق وفعل الحق.

إذن القاعدة هي:

1 . تحكيم الضمير.

2 . قول الحق.

3 . فعل الحق.

والاستثناء هو:

1 . عدم تحكيم الضمير.

2 . قول الكذب.

3 . فعل الكذب.

ولهذا لسان حال التحكيم الضميري: نحن سوياً على ما يجب.

أما التحكيم غير الضميري فنحن لسنا سوياً على ما يجب .

***

(تحكيم الضمير يؤدي إلى تكوين علائق إيجابية)

إذن عدم تحكيم الضمير يؤدي إلى تكوين العلائق السليبة.

ولهذا القاعدة هي:

1 . تحكيم الضمير.

2 . تكوين العلائق الإيجابية.

والاستثناء هو:

1 . عدم تحكيم الضمير.

2 . تكوين علائق سلبية.

ولذا فهناك أساليب متعددة لتحكيم الضمير منها:

1- مخافة الله في الآخرين .

2- قول الحق .

3- فعل الحق .

4- استيعاب الحالة والإلمام بها.

5- التمييز بين ما يجب وما لا يجب .

6- الموضوعية وعدم الانحياز .

7- الاتزان النفسي .

8- الوعي بالحالة ومحيطها الاجتماعي والبيئي .

9- التأني في إصدار الأحكام .

10- مراجعة وتقييم دقيقين .

11- تصحيح الأخطاء كلّما تم العثور عليها أو كشفها.

وعليه إذا لم يتم تحكيم الضمير سيحدث الآتي:

1 . الندم .

2 . الخوف والقلق والتوتر .

3 . الضعف .

4 . ازدياد الظنون .

5 . ظهور غير المتوقع .

6 . التحايل .

7 . التهرب من المواجهة .

8 . الغش .

9 . الخداع .

10 . الفتنة .

11 . الاختلال السلوكي .

12 . الكذب .

13 . التفرُّق .

14 . الانحياز .

15 . التسرُّع في إصدار الأحكام .

16 . التبدّل في الآراء والأفعال.

ولهذا تهتز الشخصية الفردية والجماعية والمجتمعية، عندما لا تحتكم بالضمير الإنساني. ما يجعلها في حالة ضعف أناني أو انسحابي في بعض الأحيان أو أنها في حالة انغلاق لا تنظر لمحيطها الإنساني إلا برؤها الخاصة.

وعليه:

. كن قوياً حتى لا تكون أنانياً .

. كن قوياً حتى لا تكون انسحابياً .

. كن قوياً لتتطلّع إلى ما هو أفضل .

. كن قوياً لتكون موضوعيا.

. حكّم ضميرك تزداد قوة.

. حكّم ضميرك تزداد هيبة.

. حكّم ضميرك تكتسب خاصية الرحمة.

❋ ❋ ❋

(التحكيم الضميري يؤدي إلى قول الحق وفعله)

بما أنّ التحكيم الضمير يؤدي إلى قول الحق وفعل الحق.

إذن القاعدة هي:

1 . التحكيم الضميري.

2 . قول الحق وفعله.

والاستثناء هو:

1 . التحكيم العاطفي.

2 . قول الكذب وفعله.

وبما أن القاعدة تُحفِّز على تكوين علائق قيمة ايجابية. في مقابل الاستثناء الذي يُحفّز على تكوين علائق سلبية. فلماذا لا يُحكَّم الضمير الذي يُمكِّن من الإقدام على ما يجب والابتعاد عما لا يجب.

❋ ❋ ❋

(تحكيم الضمير يبني الشخصية في دائرة الممكن)

مع أن الإنسان واحد إلا أنه متعدد الشخصية في دائرة الممكن المتوقع وغير المتوقع. فعلى سبيل المثال:

1 . الشخصية الموضوعية في دائرة الممكن المتوقع الموجب أقوالها وأفعالها ذات تحكيم موضوعي، وفي دائرة المتوقع السالب أحكامها يمكن أن تكون على المستوى التطلعي، حيث انسحابها من التمسك بالقيم الموضوعية.

أما في دائرة غير المتوقع فأقوالها وأفعالها ليست ذات تحكيم موضوعي، وهذا يعني أنها في حالة ميل سلبي عن المستوى ألقيمي المتوقع ثبوتها عليه كأن تنسحب إلى المستوى الذاتي الذي سبق لها أن تجاوزته بمستويين قيميتين هما على درجتين من التفضيل المميز.

2 – الشخصية التطلعية في دائرة المتوقع الموجب أحكامها تطلعية، وفي دائرة المتوقع السالب تتمركز الشخصية على المستوى ألقيمي للذاتية فقط.

أما في دائرة غير المتوقع الموجب ، أن تكون أحكامها موضوعية. وفي دائرة غير المتوقع السالب أن تكون أحكامها انسحابية (ذاتية تميل إلى الأنانية).

3 – الشخصية الذاتية في دائرة الممكن المتوقع الموجب أن تكون متمركزة على المستوى ألقيمي الذاتي، وفي دائرة المتوقع السالب أن تنسحب الشخصية في تحكيمها الضمير إلى الانسحابية (ذاتية ميل إلى الأنانية).

أما في دائرة الممكن غير المتوقع الموجب فأحكام الشخصية الذاتية يمكن أن تكون تطلعية أو أكثر. وفي دائرة غير المتوقع السالب يمكن أن تكون أحكام الشخصية الذاتية على المستوى ألقيمي الأناني.

4 . الشخصية الانسحابية في دائرة الممكن المتوقع أن تكون أحكامها متمركزة على المستوى ألقيمي الإنسحابي (ذاتية تميل إلى الأنانية). والمتوقع الموجب لها أن تكون على المستوى ألقيمي للذاتية، والمتوقع السالب أن تكون الشخصية على المستوى ألقيمي للأنانية.

أما في دائرة الممكن غير المتوقع الموجب فقد تمتد أحكام الشخصية الإنسحابية إلى المستوى ألقيمي التطلعي.

5 – الشخصية الأنانية أحكامها في دائرة المتوقع أن تتمركز على مستواها ألقيمي (الأنانية). والمتوقع الموجب للشخصية الأنانية أن تصدر أحكاما على مستوى قيمي انسحابي (ذاتية تميل إلى الأنانية) بدلا من التمركز على الأنانية فقط.

أما أحكامها في دائرة غير المتوقع الموجب أن تمتد أحكام ضميرها إلى المستوى الذاتي أو إلى ما هو أكثر من ذلك.

وعليه: عند تتناول الحالات الفرية أو الجماعية أو المجتمعية بالبحث والدراسة حكّم ضميرك وفكّر في الآتي:

. فكر في كل ممكن متوقع بأثر موجب.

. فكّر في كل ممكن متوقع بأثر سالب.

. فكّر في كل ممكن غير متوقع بأثر موجب.

. فكّر في كل ممكن غير متوقع بأثر سالب.

***

(تحكيم الضمير يمكّن من تقديم المساعدة الهادفة)

بما أن تحكيم الضمير يُمكّن من تقديم المساعدة الهادفة.

إذن عدم تحكيمه لا يمكّن من تقديم المساعدة الهادفة .

ولهذا القاعدة هي:

1 . تحكيم الضمير.

2 . التمكن من تقديم المساعدة.

3 . المساعدة الهادفة.

والاستثناء هو:

1 . تحكيم العاطفة.

2 . عدم التمكن من تقديم المساعدة.

3 . المساعدة غير الهادفة.

ولذا فإن تحكيم الضمير يؤدى إلى التواصل ألقيمي .

وعدم تحكيمه يؤدي إلى الانفصال ألقيمي. ما يجعل القاعدة هـ هي:

التواصل ألقيمي.

والاستثناء هو:

الانفصال القيمي.

ولذا فالأخصائي الاجتماعي دائماً يلتفت إلى الاستثناء ويعمل عليه، حتى يعود به إلى القاعدة. ثم يُحفَّز العملاء من بعدها إلى ما يُسهم في إحداث النقلة ويصنع المستقبل.

وعليه متى يحدث الشد عن القاعدة (الاستثناء)؟

. عندما تسود المعلومات الخاطئة على حساب المعلومات الصائبة .

. عندما يصبح الأفراد في حالة وهن وضعف .

. عندما لا يُحكّم الضمير .

. عندما تُغيِّب الحقائق أو تحُجب .

. عندما تنعدم المعرفة الواعية .

. عندما لا تجد لغة (النحن مكانا لها).

. عندما يسود التفكير الأناني .

. عندما يسود التفكير انسحابي.

وحتى لا يقع الأخصائي الاجتماعي أو الباحث الموضوعي الماهر في غفلة من أمره ينبغي عليه مراعاة الآتي:

1 . التمّييز بين ما يجب وما لا يجب حتى لا يشد عن القاعدة.

2 . عدم الإغفال عن القوة الموضوعية التي أبرزتها البرمجية القيمية في طريقة تنظيم المجتمع والأخذ بها في عمليات الدراسة.

3 . تحكيم الضمير في كل علاقة تظهر بين متغيرين أو أكثر من متغيرات الحالات المدروسة أو المبحوثة.

4 . قول الحق وفعله في كل أمر حتى لا يقع في دائرة الاستثناءات الضالة عن القواعد.

4 . الثبات على القواعد الموضوعية المحققة للعلاج والإصلاح والمحققة للتطلع لكل مفيد ونافع.

5 . التوسع في المزيد المعرفي تجنبا للوقوع في مسارب الاستثناءات.

6 . التواصل والاتصال يسهمان في تطوير أساليب المهنة ويقويان العلائق القيمية الإنسانية بين المجتمعات البشرية.

7 . التمسك بالموضوعية حتى لا يحدث الانحياز الذي يخفي الحقيقة.

8 . المزيد المعرفي حتى التمكُّن من معرفة الحقيقة والعمل بها.

9 . التطلّع مع كل مفيد ونافع حتى بلوغ الرقي الإنساني والغايات العظام.

***

16

استبصار الذات والتعبير عنها

(الإيمان بأن لأفراد المجتمع قدرات واستعدادات متنوعة ومتعددة يستوجب تنميتها قيمياً، وتهيئتها لِما يُمكّنهم من إدراك الحالات التي هم عليها ليتمكنوا من النهوض إلى مستويات تجعلهم قادرين على مساعدة أنفسهم، وهم في حاجة للتعبير المقصود عن مشاعرهم الكامنة وأحاسيسهم التي تُمكِّنهم من التفاعل والاعتبار ألقيمي للذات، فلكل فرد وجماعة خصوصية يتميزون بها عن غيرهم ولكل منهم طريقة وأسلوب ومنهج في التعبير عن

الخصوصية الذاتية، التي تحتوي المعتقد الديني والعرفي والثقافي والحضاري في تكوين الهوية).

***

القواعد القيمية لمبدأ

(استبصار الذات والتعبير عنها)

يحتوي مبدأ (التعبير عن الذات) القواعد القيمية الآتية:

. تنوع القدرات الفردية وتعددها.

. تنوع الاستعدادات الفردية وتعددها.

. تنمية القدرات.

. تهيئة الاستعدادات.

. التفطين من الغفلة.

. التمكن من الإدراك.

. التمكن من النهوض.

. القدرة على المساعدة.

. العودة إلى البيئة الاجتماعية.

. الاندماج الاجتماعي.

ـ التفاعل الاجتماعي.

التعبير عن الحاجة.

. إظهار المشاعر الكامنة.

. إظهار الأحاسيس.

. التمكن من التفاعل.

. اعتبار الذات.

. تمييز الخصوصية.

. إتباع الطريقة.

. كشف الأسلوب.

. استنباط المنهج.

. الدين معتقد إلهي.

. العرف مكوّن اجتماعي.

. للخصوصية الاجتماعية ثقافة.

. الفكر الاجتماعي.

. الحضارة بناء.

. الذات مقوم للهوية.

***

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ
(استبصار الذات والتعبير عنها)

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (استبصار الذات والتعبير عنها) الذي اعتمدته البرمجية القيمية لطرق الخدمة الاجتماعية وفقا للآتي:

1 . تحفيز العملاء والزبائن على التعبير عن ذواتهم التي بها انطبعت شخصياتهم وتميزت عن ذوات الآخرين، يشبع حاجتهم للتنفيس الوجداني ويحقق لهم اعتبار الذات.

2 . استثمار قدرات الأفراد والجماعات المتنوعة فيما يفيدهم في تحسين سلوكهم ويدفعهم إلى ما يفيدهم ويفيد المجتمع الذي ينتمون إليه.

3 . العمل على إظهار المشاعر الكامنة في نفوس العملاء تجاه الحالات والمشاكل التي يعانون منها وما يأملونه من معالجات أو حلول مهنية من قبل مؤسسات المجتمع والأخصائيين العاملين فيها.

4 . التعرف على ما يحس به أفراد المجتمع تجاه قضاياهم ومشاكلهم الاجتماعية، وما يؤثر في سلوكياتهم وأفعالهم تجاه الآخرين، والعمل على تحسينه أو تهذيبه أو تطويره وتغييره.

5 . تهيئة استعدادات أفراد المجتمع المتعددة إلى العمل البناء من خلال التأهيل والتدريب المهني الفعّال.

6 – استثارة العملاء من أجل التعبير الحر عن مشاعرهم.

7 – استثمار نقاط الانبساط والسرور التي تظهر بين الحين والحين إثناء المقابلة فيما يفيد لإصلاح الحالة وعلاجها.

8 – البحث عن مثير يستجيب له العملاء، ويجعلهم يبادرون بالإفصاح عن مشاعرهم، ويدلون بمعلومات أكثر حرية.

9 – إشراك العملاء في عملية جمع المعلومات، وإطلاعهم على نتائج التحليل والتشخيص، ومن تمّ مشاركتهم في عمليتي العلاج والتقويم.

10 . إيقاظ العملاء من الغفلة التي هم فيها، وإعادتهم إلى قواعد المجتمع التي يرتضيها ويتمسّك بها في وحدته وتفاعله، وتطلّعه للمستقبل النافع.

11 . حث أفراد وجماعات المجتمع على التفاعل البناء الذي يُمكِّنهم من صناعة مستقبل أفضل لمجتمعهم الذي ينتمون إليه.

12 . اعتبار الذات الاجتماعية لدى الأفراد والجماعات وتقديرها وحثها على التطلُّع النافع والمفيد.

13 . تمكين العملاء من إدراك الحقيقة، عن وعي وإرادة سواء من حيث الحالة التي هم عليها أو من حيث ما ينبغي أن يكونوا عليه، حتى يتبينوا بموضوعية.

14 . تقديم المساعدة الهادفة للعملاء حتى يتمكنوا من النهوض والتخلّص من عوامل الشد للخلف، وينطلقوا تجاه الأهداف التي حددها المجتمع ورسم لها الخطط والاستراتيجيات، ورصد لها الإمكانات اللازمة.

15 . اعتبار خصوصيات المجتمع وأفراده التي بها يتميزون عن غيرهم من المجتمعات، مع مراعاة عدم تعميم خصوصية مجتمع معين على حساب خصوصيات الآخرين.

16 . معرفة ما يميز كل مجتمع عن مجتمع آخر يستوجب معرفة الطريقة التي بها تنتظم العلائق الاجتماعية قيميا بين أفراد وجماعات ومؤسسات وهيئات المجتمع الذي تُرسم له الخطط والاستراتيجيات.

17 . دفع الأفراد والجماعات لِما يؤهلهم على أداء مهام ووظائف أو حرف ومهن حتى يتمكنوا من الاعتماد على أنفسهم بدلا من اعتمادهم على الغير.

18 . تهيئة المحيط الاجتماعي لتقبل أبنائه الذين فطنوا من غفلتهم وغرور الحياة، واستيعابهم في حركة التغير الاجتماعي، ودفعهم إلى المشاركة في كل ما يفيدهم ويفيد المجتمع.

19 . عدم إتباع أسلوب واحد في التعامل مع حالات الأفراد والجماعات والمجتمعات الإنسانية، حيث ما يناسب جماعة من الجماعات قد لا يناسب جماعة أخرى من نفس المجتمع الواحد. وحتى لا يُقولب بني الإنسان وفق معايير قيمية معينة ينبغي أن تتعدد الأساليب وتتنوع مع تعدد الحالات وتنوعها.

20 . إتباع منهجية واضحة مع مرونة في الأسلوب في البحث والتقصي الدقيق أثناء دراسة الحالات وتتبع عملياتها.

21 . ترسيخ قيمة التقبل بين الأنا والآخر يدفعهم إلى الاندماج في مصالح مشتركة وينمي قدراتهم ويدفعهم إلى إحداث النقلة.

22 . تفهّم ما يحس به الأفراد من مشاكل وهموم وظروف يُسهم في نقلهم إلى ما يجب.

23 – إشراك الأفراد والجماعات في رسم الخطط وإعداد البرامج بما يتناسب مع اهتماماتهم واحتياجاتهم.

24 – الاستفادة من خبرات أفراد المجتمع، وكفاءاتهم وقدراتهم القيادية، وأفكارهم البنّاءة.

25 – إظهار الأفكار والمهارات بتوازن من خلال الأسئلة الحيادية وغير المباشرة خاصة في المقابلات الأولى.

26 – ملاحظة معدل تحرك العملاء وفاعليتهم بالتدريج المناسب عند استثارتهم للتعبير عن مشاعرهم.

27 . معرفة المعتقد الديني للمجتمع وتأثيراته على قيم الأفراد والجماعات وأخلاقياتهم وسلوكياتهم ومعرفة المعايير الضبطية التي يتضمنها في تنظيم العلائق الاجتماعية ومدى تطلعه لاستيعاب الآخرين.

28 . تقدير الأعراف الاجتماعية ومراعاة النظم والتشريعات المستمدة منها ومدى تأثيرها على سلوكيات وأفعال أفراد المجتمع تجاه الآخر واتجاه ممارسة المهنة وأداء الوظيفة وحمْل ما يترتب عليها من مسؤوليات.

29 . تحسيس العملاء بأهمية خصوصياتهم وتقديرها يعزز التعاون المهني بين الأخصائي والعملاء.

30 . حث أفراد المجتمع على استيعاب بعضهم بعضا بأساليب مرنة ومتعددة يجعلهم متفاعلين ويقوي وحدتهم ويُسهِّل عملية العلاج والإصلاح للحالات التي قد تَشُد عن القاعدة.

31 . معرفة الثقافة الخاصة بالمجتمع وتأثيراتها الإيجابية والسلبية على أقوال وأفعال وسلوكيات أفراد المجتمع أثناء ممارسة المناشط والمشاركة في العملية الإنتاجية وفي تقديم يد العون لمن هم في حاجة للمساعدة، وفي البحث العلمي والتطور الفكري والتقني والسكاني والمعماري.

32 . معرفة البناء الحضاري للمجتمع وأثره على ظهور السلوك الحضاري في المعاملة بين الأفراد والجماعات ومع المجتمعات الأخرى، حتى يتم التمكّن من معرفة ما يجب إتباعه تجاه كل حالة من الحالات الاجتماعية قيد البحث والدراسة.

33 . إقناع العميل بأنه قوة في خلقه، ولذا لا ينبغي أن يركن إلى الضعف الذي يجعله في حالة تقوقع أو انحراف يجعله تحث طائلة القانون.

34 . تمكّين الأفراد والجماعات والمجتمعات من التفاعل والتعاون والمشاركة في كل أمر يتعلق بهم.

35 . الاعتراف بهويات العملاء الخاصة وعدم التقليل من شأنها، يقوي الرابطة المهنية والموضوعية مع العملاء والزبائن ويُسهم في تمكينهم من التفاعل والتعاون والمشاركة في كل أمر يتعلق بهم، ويُحفِّزهم على التطلُّع للآخرين الذين تربطهم بهم علائق إنسانية.

36 . تحريض الأفراد والجماعات والمجتمعات على التطلّع للآخرين الذَّين تربطهم علائق إنسانية بهم.

37 . تبصير أفراد المجتمع وجماعاته بأهمية الاعتماد على قدراتهم واستعداداتهم.

38 – ترجمة الأقوال والتعبيرات التي يدلي بها العملاء إلى أفعال وسلوكيات، يُستفاد منها في العملية المهنية.

39 – العمل على كسب ثقة الأفراد والجماعات الذين يتولى الأخصائي حالاتهم بالبحث والدراسة من خلال أسلوبه الفني ومهارات العالية والتزامه الموضوعي حتى يشعروا بجدية العمل المهني، ومن ثمَّ يَقبلوا بحماس على القيام بمسئولياتهم.

40 – تحفيز الجماعة على الاستجابة الإرادية، بما يمكنها من تقوية الروابط بين أعضائها.

41 . تمكّين الأفراد من استبصار الحالة التي هم عليها والعمل معهم على تغييرها إلى ما ينبغي أن تكون عليه.

42 . تعزيز كل ما من شأنه أن يحقق الأمن والطمأنينة ويرفع الروح المعنوية لأفراد وجماعات المجتمع الذي يماس في ميادينه الأخصائي الاجتماعي مهامه المهنية.

43 . تفعيل قيمة الاستيعاب بين أفراد المجتمع حتى يتم احتواء الجماعة لأعضائها واحتواء المجتمع لجماعته، والتخلص من عوامل رفض البعض للبعض.

44 . ترسيخ القيم الاجتماعية والإنسانية المحققة للتقدير والاعتبار والممكنة من الاستيعاب بين الأنا والآخر.

45 . حث الأفراد على المشاركة والتفاعل البنّاء لتأكيد كرامتهم وأهميتهم في تحقيق تقدم مجتمعهم.

46 . تمكّين الأفراد من اكتشاف قدراتهم وإمكاناتهم واستعداداتهم وتنميتها وتهيئتها للاستثمار الاجتماعي الأمثل.

47 . التأكيد على أهمية الوحدة والاندماج القيمي المعززة لزيادة القوة الفردية والجماعية قوة اجتماعية بناءة.

48 . توعية الأفراد بما يُمكِّنهم من التمييز بين ما يجب وما لا يجب.

49 . تمكّين أفراد المجتمع من استبصار ذواتهم واكتشاف القوة الكامنة فيهم وتفطينهم من الغفلة حتى يعوا أهمية تسخيرها وتوجيهها إلى ما ينبغي.

50 . تفطين أفراد المجتمع لأهمية وضع الخطط ورسم السياسات التي تدفعهم إلى صناعة المستقبل الأفضل.

51 . حث الأفراد والجماعات التي يعمل الأخصائي الاجتماعي معها على استبصار مكامن العلل وأسباب المشاكل ليتفادوا الوقوع فيها ثانية، مع معرف المخرجات العلاجية منها.

52 – تفطين العملاء بالواقع الذي هم عليه، سواء كانوا يعانون من مشاكل اجتماعية، أو نفسية، أو صحية، أو تعليمية، أو اقتصادية.

53 – تعريفه العملاء بالعلل والأسباب التي أوجدت المشكلة حيّز الوجود، وتوضيح كيفية التعامل معها مهنياً بما يتمشى مع فلسفة المؤسسة وإمكانياتها.

54 – إقامة الندوات وعقد الاجتماعات، لأجل توعية الأفراد والجماعات بالأضرار الناتجة عن عدم التقيّد بالتوجيهات والنصائح المقدمة من الأخصائي الاجتماعي، والأخصائي النفسي والأخصائي الصحي، وإدارة المؤسسة، ومن له علاقة أو مسؤولية بهم.

55 – إعداد البرامج الاجتماعية والترفيهية، للكشف عن قدرات واستعدادات الجماعة، وتوجيهها وتنميتها واستثمارها فيما يفيد قيمياً.

56 – إجراء لقاءات وعقد اجتماعات مع أولياء الأمور، لتفطينهم بواقع أبنائهم، من أجل النهوض بهم إلى مستويات قيمية أفضل.

57 – التشجيع على تنمية قيم الولاء والانتماء المرضيين، والمساعدة وحب الخير وقول الحق، وغيرها من القيم الموجبة التي تُسهم في زيادة التفاعل والاندماج مع البيئة المحيطة.

58 – العمل على وقاية الأفراد والجماعات، من الانحراف القيمي الناتج عن سوء استثمار قدراتهم واستعداداتهم وإمكاناتهم.

59 – تمكين الأفراد والجماعات من الاعتماد على قدراتهم وإمكانياتهم الذاتية وتأهيلهم وإحالتهم إلى الإنتاج.

60 – المتابعة والعمل على حل مشاكل أفراد المجتمع، حتى يتمكّنوا من الاعتماد بثقة على قوتهم الذاتية في انجاز مهامهم التي يقدمون على تأديتها.

61 . التوجيه والنقد البنَّاء للأفعال التي يقدم عليها أفراد المجتمع، من أجل بناء الذات المتفاعلة.

* * *

(استبصار الذات يوقظ القوى الكامنة)

بما أن الذات مكوّن قيمي اجتماعي يتجسد في الفرد والجماعة والمجتمع.

إذن استبصار الفرد لذاته أو الجماعة أو المجتمع لذواتهم يمكّنهم من معرفة علائقهم بالقيم الاجتماعية .

ولهذا القاعدة هي:

1 . استبصار الذات.

2 . إيقاظ القوى الكامنة.

والاستثناء و:

1 . عدم استبصار الذات.

2 . عدم إيقاظ القوى الكامنة.

إذن استبصار الذات يُمكّن من معرفة العلائق القيمية الاجتماعية.

وبما أن القدرة تُمكّن الفرد من معرفة ذاته.

إذن لا يمكن أن يحدث استبصار للذات بدون قدرات.

وبما أن القدرة هي القوة الخفية في الذات.

إذن أعتمد على قدراتك في معرفة ذاتك .

* * *

(التعبير عن الذات تعبير عن المشاعر الظاهرة والكامنة)

بما أن التعبير عن الذات تعبير عن المشاعر الظاهرة والكامنة.

إذن التعبير يُسهّم في إظهار الكامن بالقول أو الفعل أو الاثنين معاً.

ولأن: لا ظاهر إلا ومن ورائه كامن ولا كامن إلا ومن ورائه ظاهر. لذا فإن التعبير عن الذات يربط العلاقة بين الظاهر والكامن.

وعليه:

1 . اكتشف ذاتك:

فإذا لم تستطيع أن تكون شجرة صنوبر في قمة التل، كن شجرة في الوادي، كن أفضل شجرة بجانب الينبوع، وأن لم تستطيع أن تكون شجرة، كن عشباً حتى تصبح الطريق مزدانة بأزهارك.

2 . أكد ذاتك وأعلم:

أ . أن لديك قوة كامنة تستطيع أن تتحدى بها الصّعاب.

ب . أنك قادر على إنجاز الأهداف.

ج . إنك كما قمت بالأعمال الصعبة في الماضي قادر على القيام بما هو أصعب في الزمن الآن، واقبل بالتحدي الأكبر في الزمن المستقبل.

د . أن التفكير فيما تملك بموضوعية قد يُسهم في تنميته فلا تغفل.

هـ . أن التعبير عما يجول في نفسك قد يُمكِّنك من تصحيح ما يعلق بها من أخطأ.

و . إن مواصلة الحديث يُمكّن من توليد الفكرة وتطويرها أو تصويبها.

ر . إن الاستغراب يجعلك في مواقف المفاجئة فلا تستغرب حيث كل شيء ممكن.

ز . إن السرحان يُضيَّع أفكار ثمينة فلا تسرح؟

ع . إنّ القفز على الحقيقة مَعيبة فمن يقفز عليها لن يصيب هدفه.

غ . إنّ التذكّر بعناية يُمكّن من استرجاع الماضي وتفحصه .

ق . إنّ سقوط الجواهر على الأرض لا يحط من قيمتها.

ك . أن التائهين في حاجة لإيقاظ وإلا سيظلون ضالين.

ل . أنّ صناعة المستقبل تحدث النقلة.

وبما أن التعبير عن الذات تعبير عن المشاعر والأحاسيس الكامنة .

إذن التعبير يُسهّم في إظهار الكامن بالقول أو الفعل أو الاثنين معاً .

ولأنه لا ظاهر إلا ومن ورائه كامن ولا كامن إلا ومن ورائه ظاهر. لذا فإن التعبير عن الذات يربط العلاقة بين الظاهر والكامن .

ولهذا إذا أراد الأخصائي الاجتماعي النجاح في مهنته الإنسانية عليه بالآتي:

1) تحفيز العميل ليعبّر عن ذاته بإرادة .

2) أن لا يُقاطع العميل أثناء انسيابه في التعبير عن ذاته .

3) أن لا يستغرب أي تشنجات تحدث أو تظهر على حركة العميل أو على كلامه نتيجة ارتباطها بكامن سالب.

4) أن لا يستعرب أي انبساطه وسرور تظهر على وجه العميل وحركته نتيجة ارتباطه بكامن موجب .

5) أن يستثمر نقاط الانبساط والسرور التي تظهر بين الحين والحين إثناء المقابلة فيما يفيد الإصلاح الحالة وعلاجها .

6) أن يعيد العميل للموضوع عندما يسرح عمّا يقول أو يتحدث .

وعليه اكتشف ذاتك: فإذا لم تستطيع أن تكون شجرة صنوبر في قمة التل كن شجرة في الوادي، كن أفضل شجرة بجانب الينبوع، وأن لم تستطيع أن تكون شجرة كن عشباً وأجعل الطريق زاهية.

***

(التعبير عن الذات تعبير عن المضمون الاجتماعي)

التعبير إفصاح عن كامن، وإعلان عن وجهة نظر أو موقف، ومقدرة على الحوار والمحاجَّة، في ضوء معرفة وثقافة على منهاج يمكن استنباطه من الموضوع قيد الحوار أو البحث أو الدراسة.

والقاعدة هي:

1 . التعبير عن الذات.

2 . التعبير عن المضمون الاجتماعي.

والاستثناء هو:

1 . عدم التعبير عن الذات.

2 . القصور عن التعبير عن المضمون الاجتماعي.

ولذا فإن التعبير عن الذات هو تعبير بصوت الناس على المستوى الاجتماعي.

ولهذا فالذات مكوّن قيمي على مستوى المجتمع أو الأمة التي لها ما يميزها عن ذوات الآخرين التي هي الأخرى تتميز بخصوصياتها المتميزة.

وعليه فلكل ذات مضمون قيمي يتمركز على المعتقد الديني والمعتقد الاجتماعي العرفي والتقليد والثقافة التي تميز كل مجتمع بالحالة التي هو عليها.

وبما أن التعبير عن الذات تعبير عن المشاعر والأحاسيس الكامنة وعن المورث الاجتماعي العام.

إذن التعبير عن الذات لم يُعدْ مقتصرا على إظهار الكامن الفردي، بل يتعداه إلى المكوّن ألقيمي الاجتماعي (الدين العرف الثقافة التقاليد والعادات).

ولذا فالكامن من المشاعر والأحاسيس في أساسه مكوّن اجتماعي ما يجعل الفرد الذي تكونت شخصيته على المستوى الذاتي، يرفض أو يقبل قيميا ما يرفضه المجتمع أو يرتضيه. ولذا عندما يضع رغباته وأرائه على كفة في مواجهة كفة الذات (المكون الاجتماعي) يجد كفة المجتمع (الذات) أثقل قيميا من كفته الخاصة فيميل في مستواه القيمي الذاتي إلى حيت رُجِّحت كفة المجتمع.

وإذا أراد الأخصائي الاجتماعي أن يكتب له النجاح في مهنته الإنسانية عليه بالأتي:

. تحفيز العميل ليعبر عن ذاته بإرادة.

. أن لا يقاطع العميل أثناء انسيابه في التعبير عن ذاته.

. لا يستغرب أي توترات أو ردود أفعال قد تحدث أو تظهر على حركة العميل أو على كلامه نتيجة لارتباطها بكامن سالب، أو بقيم الذات وفضائها الاجتماعية.

. أن يلحظ بانتباه الاستجابات المرضية التي تترك أثرا موجبا على الوجه بالانبساط أو النفس بالاطمئنان.

. الإنصات بعناية لكل ما يقال من قبل العملاء دون أي استهانة بما يقال.

. مساعدة العميل على استخراج كلماته قبل أن يتردد عنها بإيماءات الرأس والإيحاء بالمتابعة والانتباه الواعيين.

. استثمار نقاط الانبساط والسرور التي تظهر بين الحين والحين أثناء المقابلة.

. الوقوف عند النقاط المحزنة أو المؤلمة التي قد تظهر أثناء المقابلة وخلق النُقلة عنها.

. إعادة العميل للموضوع كلما حدث له سرحان عمّا يقول أو يتحدث، وتذكيره بما كان يتحدث أو عما كان يريد أن يتحدث.

وعليــه:

– عبّر عن ذاتك.

. واصل حديثك.

. استرسل أفكارك.

. لا تستغرب كل شيء ممكن.

. لا تسرح حتى لا تضيع أفكارك.

. لا تقفز عن الحقيقة.

. تذكر بعناية لتسترجع الماضي بلا تردد.

. فكّر حتى تُسهّم في صناعة المستقبل وتحدث النقلة .

* * *

(لكل فرد من أفراد المجتمع مشاعره وأحاسيسه الخاصة)

وبما أن لكل فرد من أفراد المجتمع مشاعره الخاصة وأحاسيس الخاصة .

إذن بالضرورة فالتعبير عنها يتنوع ويتعدد بتعدد أفراد المجتمع.

ولذا لا يوجد أسلوب واحد للتعبير عن الذات الاجتماعية فلكل مفردة من مفردات المجتمع البشرية خصوصية تتميز بها عن بقية المفردات الأخرى، برغم من أن الإطار المرجعي لأفراد وجماعات المجتمع هو واحد.

على سبيل المثال:

نحن المسلمون الإبراهيميون.

نحن المسلمون المحمديون.

نحن العرب الوحدويون.

نحن المغاربة المالكيون.

نحن الليبيون الأكارم.

كل هذه النحن المتنوعة هي ذوات ولسانها واحد على المستوى الفردي والجماعي والمجتمعي، والإنساني. إلا أن أساليب توصيل مضامينها الفكرية والثقافية تختلف من صياغة فردية إلى صياغة فردية أخرى، أو من صياغة جماعية إلى صياغة جماعة أخرى، أو من صيغة مجتمعية إلى صياغة مجتمعية أخرى. ولهذا كل ذات تقبل وترفض وتتفاعل وتنطوي، أو تتطلّع وتنسحب وفقا لكل أمر أو ظرف من الظروف الخاصة أو العامة.

وعليه: مع أن الذات مفردة في اللغة إلا أنها ذات تكوين جمعي (اجتماعي) في الدلالة والمفهوم والمصطلح حيث لا يمكن أن تتكون الذات لو لم يكن للمجتمع لغة وعادات وأعراف وأديان وثقافات، ولهذا فالذات نتاج مجموع هذه القيم المذكورة مما يجعل حال لسانها (النحن).

ولكن متى تتنوع أساليب التعبير عن الذات؟.

. عندما تختلف المواضيع.

. عندما تختلف المصلحة.

. باختلاف المعارف والثقافات.

. باختلاف القدرات والمهارات والاستعدادات والخبرات المتعددة.

. عندما يختلف الجنس و العمر.

. عندما تختلف المهنة والحرفة والوظيفة.

. عندما يختلف الدور والاختصاصات والصلاحيات.

باختلاف الزمان والمكان والمعتقد.

باختلاف القيم وتعددها.

ولهذا قد يتساءل البعض: عن الكيفية التي بها تتنوع أساليب التعبير عن الذات؟

. بالمراوغة والمهارة والمران.

. بالنكوص أو الانسحاب أو التطلع.

. بدرجة الصدق أو الكذب والمستوى القيمي الذي عليه الحالة.

. بدرجة الاستنتاج أو الاستنباط والإدراك. .

. بقوة العزيمة أو ضعفها.

. بالشجاعة أو الجبن أو الخوف.

. بالقوة أو الضعف.

. بدرجة الثقة ومستواها.

. بالحجة والبرهان والحوار.

بالمصلحة والمنفعة أو الطمع.

. بأساليب القبول والرفض.

بالفرح والغضب.

. بالمتوقع وغير المتوقع.

ومع أن الذات تعمل على ضبط الأنا وفقاً لقيم المجتمع الذي تنتمي إليه الذات إلا أنه (وفي كثير من الأحيان) قد تفلت الأنا من الذات وأيضاً قد تفلت الذات من مراقبة الضمير برغم ما يقوم به من محاولا ضبطية.

* * *

(الذات مكوِّن قيمي اجتماعي)

بما أن الذات مكوّن قيمي اجتماعي.

إذن هي نتاج قيمي من الأديان والأعراف والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع. ولذا لم تكن هي مكوّن الأنا كما يعتقد البعض. فالذي يجعل الفرد أو الجماعة تسأل أو تُجيب أو تعترض أو تؤيد بلسان (النحن) أو ترفع صوتها به، هو: المكوّن القيمي الاجتماعي، ولهذا يتألم الفرد بآلام الآخرين وخاصة الذين تربطهم به علاقة قربى، أو علاقة معتقد ديني ما يجعله يغضب من أجل ذي القربى ويغضب من أجل الدين إذا ما حاول البعض انتهاكه والإساءة له كما حدث لكل مسلم عندما نشرت صحيفة دينماركية صور لا تليق بالرسول محمد صلى الله عليه وسلم، ولا تليق بناء نحن المسلمين. ولذا عندما يتشرَّب الأفراد أو الجماعة دين الأمة يصبح صوتهم هو صوت الأمة بحالها مع أنهم أفراد منها. ولهذا يقبلون بالتضحية في سبيل الوطن وفي سبيل الشرف والكرامة التي جعلت لهم صوت النحن من المكوّن الذاتي لقيم المجتمع.

ولذلك فاستبصار الجماعة لذاتها أو الأفراد لذاتهم يُمكّنهم من معرفة علائقهم بالقيم الاجتماعية.

ولهذا القاعدة هي:

استبصار الذات.

والاستثناء هو:

عدم استبصار الذات.

إذن الذات لم تكن مكوّن قيمي للأنا كما يظن البعض، بل هي التي يتشرب قيمها الأفراد إذا ما شبّوا في مجتمع.

ولهذا مثلما يفلُت الأنا من ضبط الذات (المكّون ألقيمي الاجتماعي) تفلت الذات هي الأخرى من ضبط الضمير (المكوّن ألقيمي الإنساني).

ولذا يحدث الانحراف السالب عندما تفلت الأنا من الذات، وتفلت الذات من الضمير.

فعندما يكون لسان حال الفرد على سبيل المثال: (نحن مجتمع يقبل بالسلام ولا يقبل بالاستسلام) فالفرد لو لم يكن صوته من صوت الذات (المكوّن الاجتماعي) لقال (أنا أقبل بالسلام ولا أقبل بالاستسلام). وهكذا عندما يقبل الفرد بالتضحية إراديا في سبيل الوطن أو الدين أو العِرض، فهل هذه الاستشهادات أو التضحيات هي في سبيل الأنا؟.

بالتأكيد لا. إنها في سبيل الذات والضمير المكونين القيميين لاعتبار الذات.

ولهذا تكمن قيم المجتمع في الضمير الذي يُحتكم به ويُحتكم إليه.

ولذا تتعدد مجالات الامتداد الضميري اجتماعيا وسياسيا واقتصاديا ونفسيا وذوقيا وثقافيا بما يُكوّن الأنا التي تعتز بشخصها وبتاريخها وتتغنى بأمجادها، وبما كوَّن ذاتها التي أظهرت وأبرزت شخصية الاعتزاز في النفس حتى نالت احترام وتقدير الآخرين لها.

فعلي سبيل المثال : نحن الليبيون تدل على كل ما يميز الليبيين عن غيرهم من قيم في الزواج والطلاق والكرم والبخل والانتماء للأسرة والانتماء للمجتمع المحلي والانتماء للوطن والانتماء إلى من يشتركوا معهم في العادات والأعراف والشرائع .

وعندما ترتقي ذات المواطن الليبي إلى مستوى الأمة يصبح حال لسانها (نحن العرب) لنا ما يميزنا ويجعل لنا خصوصية عبر الزمن ماضي وحاضر مستقبل.

إذن تتجَسُد الذات في الأفراد فتجعل حال لسانهم جمعي حتى وإن انفردوا أو تفرّدوا، ولهذا كان إبراهيم عليه السلام أمة قانتاً لله حيث كان إبراهيم كمفرده حال لسانه هو حال أمته، مما يدل على تجسّد الأمة وقيمها في نفسه حتى أن أصبح حال لسانه لسانها وفعله فعلها وأمانيه أمانيها، وهكذا إذا تجسدت في أي فرد ذات الأمة أو المجتمع يصبح حالة حالها وأمله أملها ومستقبله مستقبلها وعزته عزتها وألمه ألمها وكرامته كرامتها.

وعليه: لسان حال نحن عندما يتجسد في سلوك الفرد والجماعة والمجتمع يجعلهم في حالة تماثل في القول والفعل والسلوك .

إذن لسان نحن عندما يتجسد في سلوك الفرد والجماعة والمجتمع يجعلهم في حالة تماثل في القول والفعل والسلوك.

وعليه التعبير عن الذات ضرورة للتنفيّس الوجداني، (للفرد والجماعة والمجتمع).

وبما أن التنفيّس الوجداني ضرورة .

إذن القاعدة هي:

1 . التعبير عن الذات.

والاستثناء هو:

1 . عدم التعبير عن الذات.

وعليه:

. عبّر عن نفسك.

. نفّس عن وجدانك.

. عبّر عن ذاتك الاجتماعية.

. عبّر عن ضميرك الإنساني.

* * *

(التعبير عن الذات يشبع الحاجة للتنفيس الوجداني)

بما أنّ التعبير عن الذات يشبع حاجة للتنفيس الوجداني.

إذن التنفيس الوجداني ضرورة لكل من يعاني من تأزمات نفسية، أو يعاني من هموم.

ولهذا فالقاعدة هي: التعبير الوجداني.

والاستثناء هو: الكبت الوجداني.

وعليه:

. عبّر عن نفسك.

. نفّس عن وجدانك .

. فرّغ همومك.

. عبّر بحرية تامة عن مشاعرك.

. أفرح مع الفرحين.

. أغضب من أجل كرامتك.

. تكلّم وقت الكلام وإلا ستندم.

. أصمت وقت الصمت وإلا ستندم.

. تجاوز الندم بعدم تكرار مسبباته.

. تطلّع لكل مفيد ونافع، واشترك في السباق والمنافسة حتى ترضى نفسك عنك.

وبما أن الذات مكوِّن قيمي اجتماعي يتجسد في الفرد والجماعة والمجتمع.

إذن فاستبصار الفرد لنفسه يُمكِّنه من معرفة علائقه بقيمه الاجتماعية.

***

(استبصار الذات يُمكّن من معرفة المقدرة)

بما أن استبصار الذات يُمكّن من معرفة المقدرة.

إذن من لا يستبصر ذاته لا يتمكن من معرفة مقدرته. وبالتالي لن يستطيع أن يتخذ قرارا ناضجا وسليما.

ولذا فالمقدرة هي القوة الفاعلة في الاستبصار.

ولهذا فالقاعدة هي:

1 . استبصار الذات.

2 . التمكّن من معرفة المقدرة.

والاستثناء و:

1 . عدم استبصار الذات.

2 . الإغفال عن معرفة المقدرة.

إذن الإغفال هو (أن يتم الإغفال عما لا يجب الإغفال عنه).

ولأن الاستبصار يرتبط بالبصيرة، والبصيرة ملكة عقلية تُمكِّن الإنسان من التمييز بين ما يجب الإقدام عليه، وبين ما يجب الإحجام عنه، لذا فإن الاستبصار تقصي واعي وتتبع مدرك للتمييز بين الكلمة التي تتخذ الصور الآتية:

. الكلمة الصورة.

. الكلمة الحركة.

. الكلمة المرتسمة.

. الكلمة المعنى.

. الكلمة الهيولي.

. الكلمة المفعولة.

. الكلمة السلوك.

ولذا فالقدرة هي القوة الخفية فيك.

فاعمل على إيقاظ قواك الخفية تصنع لك مستقبلا أفيد وأنفع وأرفع.

وعليه:

. أيقظ قواك تكسب مقدرة.

. فكّر، فالتفكير قوة.

. استنتج لتتمكِّن من التمييز عن وعي.

. أنصت إلى الكلمة، حتى توقظ فيك الفكرة.

. شاهد لتقارن وتُميّز.

. تحسس ، لتتلذذ وتجتنب الخشونة.

. تعطّر توقظ القوة وتنبعث فيك.

. ذق حتى ترتوي ويزاح الظمأ عنك.

. أنضر لتكتشف مكامن الحُسن والذوق الرفيع.

ولذا إذا أردت أن تستبصر ذاتك أيقظ مكامن القوة التي تمدك بالقدرة وعليك بالآتي:

فكِّر بعمق.

أنصت بانتباه.

انظر بقوة بصرية.

تحسس بمتعة.

شم بسعة.

ذق بلذة.

أنضر برفعة ذوقية.

لهذا كانت القاعدة هي: استبصار الذات. والاستثناء هو: إهمالها أو الإغفال عنها.

لذا على الأخصائي الاجتماعي أن لا يغفل عن أهمية استبصار ذوات العملاء حتى يتمكن من اكتشاف القوة فيهم ويتمكن من تسخيرها وتوجيهها لما يجب.

❋ ❋ ❋

(استبصار الذات إدراك لمقومات النهوض)

بما أن الغفلة عن الذات لا تؤدي إلى إدراك مقومات النهوض.

إذن القاعدة هي:

إدراك مقومات النهوض.

والاستثناء هو:

الغفلة عن إدراك مقومات النهوض.

وعليه:

. أدرك نفسك.

. أدرك ما يدور من حولك.

. أدرك مقومات القوة فيك.

. أدرك أنك قادر.

. أدرك بأنك قوة.

. أدرك بأن مستقبل أفضل ينتظرك.

. أدرك أنك مُدرك فلا تغفل.

. أقدم على النهوض بدون تردد.

❋ ❋ ❋

(أيقض قواك تستبصر ذاتك)

وبما أن استبصار الذات يهيئ للاستعداد لما يجب .

إذن من يمتلك القوة أو يمتلك زمامها ومقاليدها يتهيئا لما يجب .

وبما أنه من يمتلك القوة أو يمتلك زمامها ومقاليدها يستطيع أن يتهيئا لما يجب.

إذن: الاستعداد مولود القوة .

وبما أن الاستعداد مولود القوة .

إذن مولود القوة قوة ومولود الضعف ضعف .

ولهذا فإن القاعدة هي:

1 . إيقاظ القوة.

2 . استبصار الذات.

3 . التهيؤ لِما يجب.

والاستثناء هو:

1 . إخماد القوة.

2 . الغفلة عن الذات.

3 . عدم التهيؤ لِما يجب.

وعليه:

تأكد بأنك قوة تتهيأ للعمل .

تأكد بأنك قوة تتهيأ للأقدام .

تأكد بأنك قوة تتهيأ للإنجاز .

* * *

(استبصار الذات يُهيئ الاستعدادات لما يجب)

الاستبصار نتيجة لما يُبذل من جهد عن وعي وقصد. ولهذا لا يمكن بلوغه إلا عن تفكير وتقصي عقلي، ولذا ما يتم استبصاره يتطلّب خطة واضحة وأهداف محددة.

ولأن الاستبصار قراءة ومعرفة واعية لما يجب. والاستعداد هو المستوى الذي عليه حالة الفرد أو الجماعة أو المجتمع من حيث درجة القوة أو الجهد والإمكانات.

لذا فمعرفة الدرجة التي عليها الحالة الفردية أو الجماعية أو المجتمعية من حيث القوة الفاعلة والإمكانات المتوفرة، هي التي يترتب عليها وضع الخطة أو اتخاذ القرار. ولذلك تعد العدة أو ترسم الخطط والاستراتيجيات وفقا للاستعداد الذي تم استبصاره كما هو، ليتم العمل والتخطيط لما يجب الإقدام عليه.

ولهذا دائما الاستعدادات في حاجة للتهيئة قبل الإقدام على تنفيذ الأفعال. ولذا تتم عمليا الاستبصار بين ما هو كائن وبين ما يجب أن يكون .

وبما أن من يمتلك القوة أو يمتلك زمامها يتهيأ لما يجب أن يقدم عليه أو يقوم به.

إذن القاعدة هي: التهيئة لأداء ما يجب.

والاستثناء هو: اللامبالاة تجاه ما يجب.

<u>وعليه</u>:

. تأكد بأنك قوة تتهيأ للعمل.

. تأكد بأنك على استعداد لتتهيأ للإقدام.

. تأكد بأنك قادر لتتهيأ للإنجاز.

وبما أن الغفلة عن الذات لا تؤدي إلى إدراك مقوّمات النهوض .

إذن القاعدة هي:

إدراك مقومات النهوض.

والاستثناء هو:

الغفلة عن مقومات النهوض.

وعليه:

. أدرك نفسك .

. أدرك مقوّمات القدرة فيك .

. أدرك ما يدور حولك .

. أدرك بأنك قادر فتقدر.

* * *

(أساليب التعبير عن الذات تتنوع)

بما أن لكل فرد من أفراد المجتمع مشاعره الخاصة وأحاسيسه الخاصة به.

إذن بطبيعة الحال أن تكون أساليب العبير عنها متنوعة، ومتعددة بتعدد الأفراد والجماعات والمجتمعات.

ومع أن الذات مفردة في اللغة إلا أنها ذات تكوين جمعي (اجتماعي)، في الدلالة والمفهوم والمصطلح. حيث لا يمكن أن تتكون الذات لو لم يكن للمجتمع لغة وعادات وأعراف وأديان وثقافة. ولهذا فالذات نتاج من مجموع هذه القيم المذكورة. ولهذا عندما تسود الذات لسان الفرد تصبح ذات مفردة وعندما تسود لسان الجماعة تصبح في علاقة ارتباطيه مع الضمير (نحن). على سبيل المثال نحن العرب، نحن المسلمين أو نحن المغاربة أو نحن الأوروبيين. كل هذه النحن المتنوعة هي ذوات ولسانها واحد على المستوى الفردي والجماعي والمجتمعي.

ولهذا فالذات تقبل وترفض، تتفاعل وتنطوي، تتطلع وتنسحب.. وهكذا.

وعليه تتنوع أساليب التعبير عن الذات في الحالات الآتية:

عندما تختلف المواضيع .

عندما تختلف المعرفة .

عندما تختلف الثقافة .

عندما تختلف القدرة .

عندما تختلف الخبرة .

عندما تختلف المهارة .

عندما يختلف الاستعداد .

عندما يختلف الجنس .

عندما يختلف العمر .

عندما يختلف الزمان .

عندما يختلف المكان .

عندما يختلف المعتقد .

عندما يختلف القيم .

عندما يختلف التخصص .

ولذا تتنوع أساليب التعبير عن الذات بالآتي:

بالمراوغة .

بالتحايل .

بالنكوص أو الانسحاب .

بدرجة الصدق .

بالمعرفة .

بدرجة الاستنتاج .

بمستوى الاستنباط .

باللامبالاة .
بقوة العزيمة أو ضعفها .
بالخوف .
بدرجة الثقة .
بالطمع .
بالكذب .
بالغضب .
بالرفض .
بالفرح .
بالتوتر .
وعليه فالذات مكوّن اجتماعي .
ومع أن الذات تعمل على ضبط الأنا وفقاً لقيم المجتمع الذي تنتمي إليه الذات إلا أنه (وفي كثير من الأحيان) قد تفلت الأنا من الذات وأيضاً قد تفلت الذات من مراقبة الضمير برغم ما يقوم به من محاولا ضبطية.

***

(الاستبصار تفطين للقوى الساكنة والكامنة)

بما أن الاستبصار تفطين للقوى الساكنة والكامنة.
إذن الاستبصار فعل يسبق حدوث أفعال. حيث تتم معرفة الحالة التي عليها الأمر الساكن أو الكامن، ثم معرفة قابليته للحركة أو الظهور. ثم استقراء ما سيحدث كفعل مترتب على فعل السكون والحركة.
ولذلك لا ينبغي أن تغفل.

فأيقظ إحساسك.

أيقظ ذوقك.

أيقظ فكرك.

أيقظ بصرك وبصيرتك.

صحي عقلك حتى تدرك.

ولهذا فالقاعدة هي:

1 . تفطين القوى الساكنة.

2 . تفطين القوى الكامنة.

والاستثناء هو:

1 . إهمال القوى الساكنة وتركها في غفلتها.

2 . إهمال القوى الكامنة وتركها في غفلتها.

***

17

اعتماد السرية

(الإيمان بأن المعلومات التي يدلي بها العملاء والزبائن أو أفراد المجتمع، تعد حقا من حقوقهم التي تستوجب المحافظة على سريتها وتقدير ظروف أصحابها، فلا يُسمح بالإباحة بها أو نشرها إلا تحت ظروف محددة ووفقا لمتطلبات سرية القانون).

***

القواعد القيمية لمبدأ

(اعتماد السرية)

يحتوي مبدأ (اعتماد السرية) القواعد القيمية الآتية:

ـ المعلومات المتعلقة بالعملاء حق لهم.

ـ المعلومات المتعلقة بالزبائن حق لهم.

ـ المعلومات المتعلقة بأفراد المجتمع حق لهم.

ـ المحافظة على سرية المعلومات.

ـ تقدير الظروف.

ـ عدم الإباحة بالأسرار الخاصة.

ـ عدم نشر الأسرار الخاصة.

ـ اعتبار القانون.

* * *

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ

(اعتماد السرية)

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (اعتماد السرية) الذي اعتمدته البرمجية القيمية في طرق الخدمة الاجتماعية وفقا للآتي:

1 . طمأنة العملاء بالمحافظة على كل ما يقولونه أو يدلون به للأخصائي الاجتماعي، بما يؤكد أن المعلومات حق لهم فلا يحق لغيرهم أن يطّلع عليها، أو حتى يقترب منها.

2 . تحسيس العملاء بأنهم قيمة إنسانية لا يستهان بها.

3 – جمع المعلومات وتحليلها، وتشخيص الحالة وعلاجها في سرية تامة.

4 – حفظ المعلومات التي يدلي بها العملاء من النشر خاصة فيما يتعلق بالمشاكل الأسرية والعاطفية والقانونية ما يستوجب حفظها في الصدور وفي السجلات المحفوظة في آماكن تحقيق الآمان حتى لا تقع في أيدي الآخرين.

5 – إشعار العملاء بالاطمئنان وإبلاغهم بالحرص على ما يدلوا به من معلومات تُفيد حالتهم.

6 . التأكيد للزبائن الذين تربطهم علاقة مصلحه أو خدمة تستوجب تعاملات وثقة بالنظم والتشريعات النافذة في المؤسسات والعاملين فيها، كالمصارف والشركات والوزارات والأمانات أنّ ما لهم من معلومات هو في الحفظ والسلامة، وأنه بين أيدي أمينة.

7 . طمأنة أفراد المجتمع على ما يدلون به من معلومات ذات أهمية لأمن الوطن وخدمة البلاد واستقرار أمنه، أو تتعلق بسياساته ورسم استراتيجياته أو أنها متعلقة ببرامج معينة فإذا ما أعلن عنها قد لا تتحقق أو لا تنجز.

8 . طمأنة العملاء بأن المعلومات التي سيدلون بها لن يتم العبث بها أو نقلها للآخرين.

9 . حث العملاء بأساليب مرنة على الإفصاح عما يجول بخاطرهم، دون خوف أو تردد فهم لا يختلفون عن غيرهم في شيء من حيث القدرات والاستعدادات، والفرق فقط يعود للظروف التي ألمت بهم وهي قابلة للإصلاح والعلاج وهم قابلون للعودة إلى بيئتهم ومحيطهم الاجتماعي.

10 . المحافظة على سرية المعلومات الخاصة التي يدلي بها الأفراد أو الجماعات، وحفظها في أماكن محمية بتأمينات وإجراءات، وقوانين صريحة.

11 . حفظ حقوق العملاء الذين لا يرغبون في نقل ما يقولونه أو يدلون به رسميا إلى من لا يتعلق الأمر بهم، واقتصار تداوله بين العملاء والأخصائي الاجتماعي، كلما استدعت الضرورة لذلك.

12 . حث العملاء على التفاعل والمشاركة والمبادرة في الأعمال والمناشط التي تُعد لها البرامج وترسم لها الخطط أو الاستراتيجيات، وحثهم على تحدي الصعاب والقبول بمواجهتها بلا تردد.

13 . التأكيد للعملاء على أن المعلومات التي يدلون بها أو يقولونها مهما حملت من أسرار أو كشفت عنها فهي في دائرة الحفظ والأمان وفقا لفلسفة المؤسسة ومبادئها الإنسانية.

14 . تقدير ظروف العملاء السياسية والاجتماعية والاقتصادية والنفسية والذوقية والثقافية في كل ما يتعلق بهم من أمر، وسترتهم أمام الآخرين سواء كانوا من الأقارب أو كانوا من الآباعد.

15 . عدم الإباحة بالأسرار الخاصة، فالإباحة بها قد تؤدي إلى الفتنة وفساد العلائق الاجتماعية والعلائق الاقتصادية والسياسية بين الأفراد والجماعات والمجتمعات.

16 . استثمار المعلومات التي يدلي بها العملاء في حدود دراسة حالاتهم ومعالجتها وبلوغ الإصلاح الذي يُمكنهم من العودة السليمة إلى بيئاتهم الاجتماعية وهم واثقون بأن ما أدلوا به من معلومات لن يظهر إلى خارج حدود المؤسسة والمهنة التي تولتهم بالدراسة الموضوعية.

17 – إشعار العملاء وأعضاء الجماعات بأهميتهم الوظيفية في أسرهم ومجتمعهم المحلي والإنساني، ودفعهم إلى التمسك بأدوارهم الاجتماعية باعتبارهم مفردات بشرية على درجة عالية من الأهمية.

18 – الإطـلاع علـى المـذكرات الخاصـة، بمـا يُمكّـن مـن كشـف حالـة العمـلاء، ومعرفـة الأسرار التي تحتويها وتستوجب الدراسة والبحث.

19 – تقوية قدرات الفرد والجماعة على التمييز بين ما هو سراً وبين ما هو ليس بسر. فقـدراتهم ومـواهبهم ومـيـولهم لـم تعـد سـراً خاصـاً، بـل هـي طاقـات يمكـن الإعـلان عنهـا والاستفادة منها اجتماعياً وفنياً وثقافياً واقتصادياً عندما توجّه الوجهة السليمة.

20 . تحفيز الأفراد على العمل البناء والتعاون المثمر الذي يعود عليهم وعلى مجتمعهم بالمنافع ويجعلهم خارج دائرة المستهلكين الذين لم تبلغ بهم الأحوال بعد إلى درجة الاعتماد على الذات.

21 . السكوت على الأسرار الخاصة وعدم نشرها في وسائل الأعلام بأنواعها المتعددة، أو حتى الحديث عن معلومات خاصة بحالات فردية أو جماعية أمام الصحفيين أو الذين لا يؤمنون بمبدأ السرية وحقها في التعامل المهني بين الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء أو الزبائن، ولذا فالقانون كفيل بإعادة الحقوق لأصحابها حتى وإن كانت عن غير قصد فالقانون كما يقولون لا يحمي المغفلين.

22 . اعتبار القانون وتقدير أهدافه، فكما أن الإدلاء بالمعلومات الخاصة بالعملاء ترفضه مهنة الخدمة الاجتماعية، فكذلك السكوت على معلومات تهدد أمن البلاد ومواطنيها لا تقبله المهنة، ولذا يؤدي الأخصائي الاجتماعي أدواره المهنية وفقا لما ينص عليه القانون.

23 . تفطين العملاء من غفلتهم عمّا يسمح به القانون وما لا يسمح به، ولذا فالحفاظ على أسرار العملاء واجب وقيمة مهنية، ولكن عندما تُشكِّل المعلومة خطرا على حياة الفرد أو الجماعة أو المجتمع فالسكوت عليها يُعد جريمة بحالها.

24 . غرس الثقة والطمأنينة في العملاء تجعلهم على درجة من الاستعداد الذي يمدهم بإعطاء المزيد من المعلومات المتعلقة بحالاتهم ويُحفزهم على تقبل الأخصائي والاستئناس به وبآرائه الموضوعية.

25 – مساعدة الأفراد والجماعات على التعرف على المحيط الاجتماعي وتوفير الإمكانيات المادية المحققة للعمل المنتج فنياً وعلمياً واقتصادياً، وتحفيزهم على التفاعل مع محيطهم الاجتماعي الذي يمدهم بالقوة كلما التجئوا إليه.

26 – مشاركة الأفراد والجماعات علنياً في إقرار ما يتعلق بهم من أمر، ومشاركتهم التنفيذ وتمكينهم من المتابعة والتقويم الشخصي والاعتماد على النفس ومشاركة الآخرين ومبادلتهم الود والمعلومة النافعة والمفيدة.

27 – الاحتفاظ بحق كل عضو من أعضاء الجماعة، أو أي نزيل من نزلاء مؤسسات الرعاية والخدمة الاجتماعية، في سرية المعلومات الخاصة به، ولذلك حتى داخل الجماعة الواحدة قد لا يرغب بعض من أعضائها من البوح أمام الآخرين من جماعته بمعلومات يرى من وجهة نظره أنها خاصة به وبالتالي لن يبوح بها أمامهم، فعلى الأخصائي الاجتماعي الاحتفاظ بهذا الحق لكل عضو من أعضاء الجماعة.

28 . الحفاظ على المعلومات قيمة إنسانية موجبة تغرس الثقة في نفوس العملاء، ولذا فهي على رأس أولويات الدور المهني للأخصائي الاجتماعي.

29 . تحفيز أفراد المجتمع على أعطاء معلومات تساعد الأخصائي الاجتماعي على العودة بالعملاء إلى بيئاتهم الاجتماعية وتحقق لهم الطمأنينة النفسية.

* * *

(الحياة مليئة بالأسرار والعجائب والغرائب)

بما أن الحياة مليئة بالأسرار والعجائب والغرائب.

إذن فتعجب واستغرب واكتم سراً بما أنه حق في ممارسة أمور الحياة الاجتماعية والإنسانية.

وبما أن التعجب حق، والاستغراب حق، وكتم السر حق.

إذن فلماذا الاستغراب؟.

ولهذا القاعدة هي:

1 ـ الحياة مليئة بالأسرار.

2 ـ كتمان السر.

3 ـ الحياة مليئة بالعجائب.

4 ـ الحياة مليئة بالغرائب.

والاستثناء هو:

1ـ حياة بدون أسرار.

2 ـ البوح بالأسرار.

3 ـ حياة تفتقد للعجائب.

4 ـ حياة تفتقر للغرائب.

وبما أن التعجب يحدث عندما يتم استيقاف الإنسان بأشياء سلبيةً أو إيجابية.

والاستغراب يحدث بأسباب خارجة عن المعتاد.

وبما أن كل ما هو وجوبي يؤدى بلا تنازلات.

وكذلك كل ما هو ضروري يؤدى بتنازلات.

إذن القاعدة هي:

الأداء الوجوبي.

والاستثناء هو:

الأداء الضروري.

ولهذا يتمسك الأخصائي الاجتماعي بمبدأ السرية أثناء تعامله مع العميل وحالته المدروسة لأنه مبدأ مهني إنساني. ولذلك لا يمكن أن يتستَّر الأخصائي عن العملاء، ولكن في دائرة الممكن ليس له بدا من سترتهم.

ولذا فإن السترة قيمة أخلاقية ذات أبعاد إنسانية. فالمعلومة كالملبس الذي يستر من يرتديه، والذي بدونه يصبح الإنسان عاريا، وهذه تعد في جميع القيم الإنسانية نقيصة أخلاقية.

أما التستُّر فهو إخفاء الحقيقة، أو تزويرها وهذه من العيوب المتفق عليها في المجتمع الإنساني. ومهنة الخدمة الاجتماعية تلتزم في مبادئها، بالتمسك بالقيم والفضائل الإنسانية.

ولهذا لا يمكن أن تتستَّر عن العملاء، بل تعترف بما أقدموا عليه سواء كان سلبيا أو إيجابيا، وتقدم على إصلاحه بعد دراسة وافية. ولذا فهي مهنة تؤمن بأن التستُّر عن الحقائق يفسح المجال أمام انتشار الرذيلة، التي يستوجب القضاء عليها أينما ظهرت وبمن حلت تقديرا واعتبارا لكل خصوصية.

وعليه فالوجوبية تتطلب:

- سترة من ينبغي أن يُستر.
- طاعة الوالدين.
- رعاية القصّر.
- ممارسة الحقوق.
- أداء الواجبات.
- حمْل المسؤوليات.

ـ طاعة الخالق.

ـ الإخلاص في العمل.

ـ التذكر والتفكر مع كل ملاحظ ومشاهد.

ـ تقديم المساعدة الهادفة.

ـ مناصرة المظلوم.

ـ المشاركة في الأمر.

ـ التسامح مع امتلاك القوة.

ـ التفاعل والتعاون والتطلّع للمفيد والنافع.

ـ حفظ الأسرار.

ـ استيعاب الآخر.

ـ التأهل والمنافسة بتوازن واعتدال.

ولذا فإن كل وجوبي ينبغي أن يؤدى أو يُقدّم بلا تنازلات.

ولذلك يختلف عن الضروري الذي لا يؤدى ولا يقدم إلا بها.

وعليه فالضرورة تتطلب:

ـ الرفض عند الضرورة.

ـ تكيف السجين مع السجن.

ـ أخذ الحقن عند المرض.

ـ تخدير المريض لإجراء العملية.

ـ الاختلاف والصدام والنزاع.

ـ المشي على العكاز عند الوهن.

ـ وضع الأحداث والمنحرفين في الإصلاحيات.

ـ تحديد الموقف من الآخر.

ـ أخذ الحيطة والحذر.

ـ البوح بالسر أو نشره .

ولأن كل ذلك يحدث بأسباب الضرورة، لذا فهو يُقدَّم بتنازلات.

ولهذا فالقاعدة هي:

الالتزام بالوجوب (كل ما يُقدم أو يؤدى بلا تنازلات).

والاستثناء هو:

الإتباع بالضرورة (كل ما يُقدم أو يؤدى بتنازلات).

ولهذا فإن الأخصائي الاجتماعي لا يبوح بسر العميل، إلا عند الضرورة، أي عندما يصبح كتمان السر خطرا على حياة العميل أو خطرا على الآخرين.

وعليه: قد يؤسس البعض تساؤلا على المعطيات الآتية:

بما أن السر ينبغي أن لا يباح به.

وبما أن الحياة مليئة بالأسرار والعجائب والغرائب.

إذن لماذا يسعى البحَّاثة لمعرفة الأسرار؟

فإذا كانت الإجابة لكشف الأسرار، فالأمر هذا قد يتعارض مع القاعدة.

ولكن الفرق كبير بين القاعدة التي تستوجب عدم البوح بالسر، وبين أن يصبح الاستثناء قاعدة.

وبما أن السر لا يباح به إلا في حالة الضرورة نتيجة للمخاطر المترتبة على كتمانه.

وبما أن السر لا يُظهر إلا في حالة الضرورة.

إذن القاعدة هي:

الحفاظ على الأسرار.

والاستثناء هو:

البوح بالسر.

ولأن الكشف عن أسرار الحياة معرفي ولأن الحياة عامة (ملك عام).

إذن التعرف عليها حق عام.

ولهذا فسرّ الحياة حق عام، ولم يكن حقا خاصا. ولن يعد سرا عن أحد، ومن حق كل إنسان معرفته بكل وضوح، ومن حقه البوح به. ولهذا يسعى البحاثة للمزيد المعرفي ويسعون لكشف الحقائق بين الناس، والقانون يكفل ذلك.

وعليه:

- ابحث في الحق العام ولا تتردد.
- ثق أن القانون يمدك بالحماية فلا تخاف.
- لا أسرار عنك فيما أنت شريك فيه.
- أكشف الأسرار وتعرَّف عليها.
- ثق أنك قادر على كشفها ومعرفتها فلا تتأخر.
- أحفظ أسرار من أأتمنك على سره.
- قدّر الظروف في حدود القانون فلا تكون مغفلا.

وقد يتساءل البعض: متى لا يُكشف السر؟

عندما يتعلق السر بخصوصية الآخرين.

ولأن معرفة سر الحياة حق عام، لذا فالتعرف عليه وجوبي.

وعليه المعلومة أو المعرفة التي يترتب عليها فعلا سالبا، غير المعلومة أو المعرفة التي يترتب عليها فعلا موجبا.

وبناء على هذا الفرض المثبت فإن القاعدة هي:

البوح أو الإدلاء بكل ما يترتب عليه فعل إيجابيا.

والاستثناء هو:

البوح بكل ما يترتب عليه فعلا سلبيا.

***

(اعتماد السرية مبدأ يغرس الثقة في الأخصائي)

الناس كل الناس معتمدة في قيمها مبدأ السرية بين الوجوبية والضرورة. فكلما وجب الإدلاء أو البوح أُعلن عن سرٍ، وكلما استوجبت الضرورة كتما أو إخفاء حُفِظ سرا.

وبما أن اعتماد السرية مبدأ يغرس الثقة في الأخصائي.

إذن القاعدة هي:

1 ـ اعتماد السرية.

2 ـ غرس الثقة.

والاستثناء هو:

1 ـ عدم اعتماد السرية.

2 ـ سحب الثقة.

ولذا إذا سحب العميل ثقته من الأخصائي الاجتماعي فإنه لن يدلي بمعلومات صادقة ولن يتفاعل معه عند دراسة حالته مما لا يُمكّن الأخصائي من تبيّن أسباب الحالة، ولا يتمكّن من الغوص في أغوارها، وهذه صعاب يجب أن يعمل الأخصائي على تدليلها وإزاحتها.

وبغرس الثقة في العميل، تدلل الصعاب وتزاح من السبل المؤدية بالأخصـائي الاجتمـاعي إلى ترسيخ قيم المهنة و انجاز أهدافها.

وعليه:

ـ ثق أنك قادر.

ـ تقبّل العملاء كما هم.

ـ قدّر ظروف العملاء.

ـ بادلهم التقدير والاحترام.

ـ عاملهم بشفافية.

ـ أحسس العملاء والزبائن بأنك محل ثقة.

ـ كن فطنا أثناء إجراء المقابلات معهم.

ـ لاحظ ردود أفعالهم.

ـ شاهد عن وعي حركاتهم السلوكية.

ـ أنصت لكل ما يقولونه حتى ولو كان هزوا.

. بث روح الأمل فيهم.

. أظهر لهم مقدرتك على تقديم المساعدة الهادفة.

وعليه فإن اعتماد مبدأ السرية يغرس الثقة في الأخصائي .

أما عدم اعتماد مبدأ السرية فلا يغرس الثقة فيه.

إذن القاعدة هي:

غرس الثقة.

واستثناء هو:

سحب الثقة.

ولذا إذا سحب العملاء ثقتهم من الأخصائي الاجتماعي أو فقدوها فإنهم لن يدلوا له بالمعلومات الصادقة، ولن يتفاعلوا معه عند دراسة حالتهم، فلا يتمكّن من الغوص في أغوارها وأسبابها ومسبباتها، وهذه صعاب يجب أن يعمل الأخصائي على إزالتها وإزاحتها ليتمكّن من دراسة الحالة وإصلاحها أو علاجها .

ولكن بماذا يزيل الأخصائي الاجتماعي هذه الصّعاب؟.

بغرس الثقة في العملاء .

ولكن كيف يغرس الأخصائي الاجتماعي الثقة في العملاء؟.

. بتحسيسهم بأن أسرارهم مكمية ولن يباح بها لأحد.

. بتحسيسهم أنهم قوة .

. بتحسيسهم أنهم قادرون مثل غيرهم .

. بتقبلهم كما هم .

. بالإصغاء إليهم بوعي .

. بمشاركتهم في كل ما يتعلق بهم من أمر .

. بالتعامل معهم بشفافية.

. بربطهم بمستقبل أفضل ينتظرهم .

***

(اعتماد السرية يحقق الوثوق ألعلائقي)

الوثوق قيمة في مضمونها دلالة على انعدام الشكوك والظنون، ولذلك فالسرية هي الأخرى قيمة تحمل في دلائلها القيمية كل ما من شأنه أن يحقق الطمأنينة والآمان.

وبما أن اعتماد السرية يحقق الوثوق ألعلائقي.

إذن القاعدة هي:

1 . اعتماد السرية.

2 . الوثوق ألعلائقي.

والاستثناء هو:

1 . انعدام السرية.

2 . الظن ألعلائقي.

وبما أن بعض الظن أثم.

إذن عليك أن توثّق علائقك وتحافظ على السر حتى لا يلحقك الإثم.

وبما أنّ من لا يحافظ على السر لا يوثق فيه.

إذن من المتوقع أن لا يبوح الأخصائي الاجتماعي بأسرار العميل، وإذا ما حدث وباح بالسر فإن للضرورة أمر قد يضطره للبوح بالسر والعمل بما هو غير متوقع وفقاً لدائرة الممكن.

* * *

18

حق تقرير المصير

(ممارسة الحرية بأسلوب ديمقراطي وبكل شفافية يُمكّن أفراد المجتمع من تقرير مصيرهم بإرادة على المستوى الفردي والجماعي والمجتمعي، ويمكّنهم من تحمّل الأعباء المترتبة علي ممارستها مما يجعلهم متمسكين بممارسة حقوقهم وأداء واجباتهم وحمْل مسؤولياتهم).

* * *

القواعد القيمية لمبدأ
(حق تقرير المصير)

يحتوي مبدأ (حق تقرير المصير)على القواعد القيمية الآتية:

. اعتماد الديمقراطية.

. اعتماد الشفافية.

. تقرير المصير بإرادة.

. التمكّن من المشاركة.

. التمكّن من اتخاذ القرار.

. ممارسة الحرية.

تحمّل أعباء الإرادة.

. ممارسة الحقوق.

. أداء الواجبات.

. جمْل المسؤوليات.

* * *

دور الأخصائي الاجتماعي وفقا لمبدأ
(حق تقرير المصير)

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره المهني المتضمن في مبدأ (حق تقرير المصير) الذي اعتمدته البرمجية القيمية لطرق مهنة الخدمة الاجتماعية وفقاً للآتي:

1 – إعطاء الفرصة للأفراد، لفهم مشكلتهم وأسبابها والعوامل المؤثرة فيهم، من أجل اتخاذ قرارهم بكل حرية.

2 – مساعدة أفراد وجماعات المجتمع على إدراك قدراتهم واستعداداتهم وإمكاناتهم المتاحة والتي يمكن إتاحتها.

3 – تفطين العملاء بإمكانات المؤسسة وشروطها، وموارد البيئة المحيطة التي يمكن الاستفادة منها، بما لا يتعارض مع النظم والقوانين.

4 – إمداد الأفراد والعملاء وأعضاء الجماعة بالإمكانيات المادية والمعنوية التي تُمكِّنهم من التخلص من عوامل الخوف والتهديد، وتفسح أمامهم مجالات التنفيس عن انفعالاتهم من خلال ممارسة المناشط المتعددة والمتنوعة.

5 . تحريض الناس على ممارسة الحرية في كل ما يتعلق بهم من أمر، مع تقدير واحترام حريات الآخرين، واحترام المنظومة القيمية للخصوصيات الدينية والعرفية لكل مجتمع من المجتمعات الإنسانية.

6 . ترسيخ قيم الديمقراطية في أذهان العملاء، والعمل معهم بأساليبها من خلال مشاركتهم في عمليات الدراسة، ومشاركاتهم المناشط الجماعية، حتى يتعودوا على ذلك، بعد رجوعهم للبيئة الاجتماعية التي جاءوا منها للمؤسسة الاجتماعية وهم في حاجة للمساعدة الهادفة.

7 . تدعيم قيم الإرادة لدى أفراد المجتمع الذين يتعامل الأخصائي الاجتماعي معهم في المؤسسات التعليمية أو المؤسسات الخدمية أو الذين يتعامل معهم ويتولى حالاتهم بالدراسة في مؤسسات الرعاية والخدمة الاجتماعية، من خلال البرامج وممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمْل المسؤوليات، ويجب التأكيد للجميع أن زمن الدكتاتوريات وزمن الإجبار والإكراه قد ولى، فاليوم في زمن القرية الصغيرة (عصر العولمة) لا مجال إلا لممارسة الحرية وبكل إرادة.

8 . اعتماد الديمقراطية أسلوبا في المشاركة في اتخاذ القرارات أو إصدارها وفي تنفيذها ومتابعتها وتقويمها كلما لزم الأمر لذلك. .

9 . تعويد العملاء والزبائن والأفراد الذين يتعامل الأخصائي الاجتماعي معهم على التعامل بكل شفافية.

10 . العمل على دراسة الحالات الفردية والجماعية والمجتمعية حتى الإصلاح، حيث لا يأس مع الأمل.

11 . حث الأفراد على المشاركة في الأفعال والأعمال التي تُمكّنهم من تقرير مصيرهم بإرادة، حتى يتمكنوا من الاعتماد على أنفسهم بدون إنابة.

12 – استثارة القوة الذاتية للأفراد وأعضاء الجماعة بما يحقق الديناميكية بين أعضائها لتقرير ما يرونه مناسباً لإشباع احتياجاتهم .

13 – المشاركة في سن القوانين التي تُمكِّن الأفراد من ممارسة حقوقهم وتأدية واجباتهم وتحمّل مسؤولياتهم كاستجابة لممارسة الحرية بأسلوب ديمقراطي.

14 – ترشيد أفراد المجتمع على أن الدفاع عن الوطن والبلد والأسرة واجب اجتماعي وإنساني تحتويه المناهج والمقررات ويعمل به الأخصائيون الاجتماعيون ويعملون على ترسيخه مهنياً .

15 – مساعدة أفراد المجتمع وجماعاته المتعددة على المساهمة الكاملة والاشتراك الفعلي في عمليات الدراسة وتحديد الأهداف ووضع الأولويات ورسم الخطط وإعداد البرامج وتنفيذها.

16 . توعية أفراد المجتمع بأهمية تحمّلّ ما يترتب على ممارستهم لحقوقهم وأدائهم لواجباتهم بإرادة، حتى يتمكنوا من المعرفة الواعية بما يقومون به أو يقدمون عليه.

17 . تأسيس علاقة مبنية على الوضوح والشفافية والتقبل بين الأخصائي وبين العميل تحقيقا للمشاركة الفعَّالة والتعاون المهني المفيد.

18 . تشجيع الأفراد على التمسك بأداء الأدوار والوظائف والمهام الاجتماعية والإنسانية عن رغبة لا عن إجبار وإرغام.

19 . دفع أفراد المجتمع وجماعاته إلى التمسك بممارسة حقوقهم في كل أمر يتعلق بمصائرهم في الوقت الحاضر والمستقبل.

20 . دفع أفراد المجتمع وجماعاته لأداء واجباتهم، تجاه أنفسهم وأسرهم، وتجاه ما يقومون به من مهام وأعمال في مؤسسات المجتمع الحكومي والمجتمع المدني.

21 – تفهُّم قدرات واستعدادات الجماعة، وتقدير أفكارهم واحترام آرائهم، بما يساعد على إنجاز المهمة المسندة إليهم وفقا للخطط المرسومة.

22 – تحديد أوجه النشاط المكلف به كل عضو من أعضاء الجماعة وممارسته في حدود ما تسمح به قدراتهم وإمكانات وظروف المؤسسة.

23 – إعداد برامج تتضمن أنشطة تهدف لتقوية إرادة الفرد والجماعة. فكلما كانت إرادة عضو الجماعة قوية، تمكَّن من التفاعل الموجب مع بقية الأعضاء، وتحقق بذلك التوازن الانفعالي الذي به يتمكن من تكوين علائق تطلعية.

24 – المساعدة على اختيار قائد للجماعة، له منهج وطريقة وأسلوب يحقق من خلالها أهداف الجماعة وأهداف المؤسسة وغايات المجتمع.

25 . دفع الأفراد إلى تحمّل ما يقع عليهم من أعباء في سبيل ممارسة الحرية بأسلوب ديمقراطي، من خلال حقوق تمارس وواجبات تؤدى.

26 . تفطين الأفراد إلى أهمية الاتزان العلائقي أثناء لعبهم للأدوار المتعددة والمتنوعة، فالفرد قد يلعب مجموعة أدوار في وقت واحد، فهو الأب، والزوج، والابن خاصة إذا كان

تواجده في أسرة ممتدة والأب لا زال على قيد الحياة، وفي نفس الوقت هو مدرسا، وعضوا في جمعية خيرية. هذه جميعها تحتاج إلى لعب أدوار متعددة ومتنوعة. فدوره كابن يختلف بطبيعة الحال عن دوره كأب أو عضوا في جمعية خيرية، ولهذا فالاتزان العلائقي ضرورة لا ينبغي الإغفال عنها.

27 . حث الأفراد والجماعات على حمْل المسؤوليات التي تناط بهم في مقابل ما يمارسونه من حقوق وما يؤذونه من واجبات.

28 . تمكين أفراد المجتمع من المشاركة في عمليات الدراسة الخمس (تجميع المعلومات، تحليل المعلومات، تشخيص الحالة، العلاج والتقويم) يساعدهم على تقرير مصيرهم.

29 . تفطين الأفراد إلى أهمية التأهيل والمشاركة فيه عن وعي وإرادة، حتى تتم عمليات الاستيعاب لِما يؤهلون عليه، ومن بعده يتم استثمارها فيما يرغبونه وبفعالية. ولهذا فالإجبار لا يُحفِّز على الإبداع وزيادة الإنتاج، حتى ولو كان تأهيلا على حرفة أو مهنة.

30 – التخفيف من حدة التوترات الداخلية للفرد، وإقناعه بأنه قوة، وأن عليه اتخاذ الكثير من القرارات، وان لا يقف عند فشل قرار اتخذه في حياته.

31 – إزالة الضغوط الخارجية التي تحد من حرية الأفراد في اتخاذ ما يرونه مناسبا لمصيرهم، سواء من جانب الأسرة أو المدرسة أو الأصدقاء أو وسائل الإعلام، مع احترام وتقدير دين المجتمع وعرفه والقيم السائدة بين أفراده وجماعاته.

32 – تدخل الأخصائي مهنياً في تقرير مصير الحالات التي تعاني من الركود والسلبية والتواكل أو الحالات المرضية، أو مخالفي القانون.

33 . دفع الأفراد والجماعات والمجتمعات إلى رسم الخطط وإعداد البرامج في ضوء أهداف محددة حتى يتمكنوا من الحركة في عجلة التغيّر الاجتماعي والإنساني.

34 . المشاركة في عمليات الإصلاح الاجتماعي والعودة بالعملاء (فرد أو جماعة أو مجتمع) إلى الحالة السوية اجتماعياً وإنسانياً حتى يتمكنوا من تقرير مصيرهم بإرادة.

** *

(تقرير المصير حق للفرد والجماعة والمجتمع)

بما أن تقرير المصير حق للفرد والجماعة والمجتمع.

إذن من لا يقرر مصيره ولا يشارك في تقريره هو في حالة شاذة.

ولذا فالقاعدة هي:

1 ـ تقرير المصير.

2 ـ تقرير المصير حق.

والاستثناء هو:

1 ـ عدم تقرير المصير.

2 ـ تقرير المصير ليس بحق.

ولهذا تتمركز القواعد على الإيجاب، وتتمركز الاستثناءات على السلب.

فمن لا يقرر مصيره ولا يشارك في تقريره هو في حالة سلبية، أما من يقرر مصيره ويشارك في تقريره فهو في حالة إيجابية وفقاً للقاعدة.

وعليه:

ـ قرر مصيرك تجاه كل أمر يتعلق بك.

ـ تمسك بحقك في تقرير مصيرك.

ـ تحدى من أجل تقرير مصيرك.

. لا تتنازل عن حقك في تقرير مصيرك .
. لا تساوم على تقرير مصيرك .
. تحدى من أجل تقرير مصيرك .
. تمرَّد من أجل تقرير مصيرك .
. اشطح من أجل أن تقرير مصيرك .
هذه معطيات للفرد والجماعة والمجتمع ليقرروا مصيرهم . فمن يتخلى عنها يتخلى عن حقه في الحياة.
وبما أن تقرير المصير حق.
إذن يجب أن يمارس بكل إرادة.
وبما أن الحق يمارس .
إذن على كل فرد أن يقرر مصيره ويشارك من يشاركه إقراره.

***

(الحقوق تمارس بإرادة)

الحقوق في حالة من التماثل بين الممارسة والمطالبة. فمن يمتلك الإرادة يمارسها بلا تردد، ومن تُسلب إرادته سيظل مطالبا بها إلى أن يُسمح له بممارستها، وهكذا تُنزع الحقوق انتزاعا أو تُفك بالقوة كلما امتلك الإنسان مقاليدها مع زمام المبادرة الحرة.
ولأن الحقوق تمارس بإرادة، لذا فمن يمارس حقوقه بها فهو حرُ. ومن يمارسها بغيرها فلن يكون حرا.
ولهذا فإن علاقة قوية تربط حرية الأفراد بممارسة حقوقهم.

وهذا يعني أن الحق لا يقف عند حد الاعتراف به، بل يتجاوزه إلى الفعل والسلوك (إلى الممارسة).

ولهذا فإن القاعدة هي:

ممارسة الحقوق بإرادة.

والاستثناء هو:

الحرمان من ممارسة الحقوق.

ولذا من يمارس حقوقه بدون إرادة ليس حراً.

ولهذا يرتبط حق تقرير المصير بممارسة الإرادة وتقويتها بكل حرية.

ولذا فإن القاعدة هي:

تقوية الإرادة.

واستثناء هو:

ضعف الإرادة.

ولهذا حق تقرير المصير مبدأ مهني من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية يؤدي من خلاله الأخصائي الاجتماعي دوره المهني وفقا للقيم والمعايير القيمية مع الحالات الفردية والجماعية والمجتمعية، ولأنه مبدأ فعلى الأخصائي أن لا يغفل عن مشاركة العميل في تقرير مصيره وما يتعلق به من أمر.

ولذا فإن حق تقرير المصير يعطي للعميل الحرية التي تُمكِّنه من المشاركة في عمليات الدراسة الخمس (تجميع المعلومات، تحليل المعلومات، تشخيص الحالة، العلاج والتقويم).

ولذا لا ينبغي للأخصائي أن يغفل عن أهمية مشاركة العميل في كل ما يتعلق به من أمر أثناء قيامه بدراسة حالته حتى تقديم المساعدة الهادفة.

وبما أن تقرير المصير حق والمشاركة فيه واجب.

إذن القاعدة هي:

1 . الحق يمارس.

2 . الواجب يؤدى.

والاستثناء:

1 . الحق لا يمارس.

2 . الواجب لا يؤدى.

ولهذا فالمشاركة في حق تقرير المصير واجب على العميل والأخصائي، وواجب على كل من يتعلق الأمر به.

إذن علاقة قوية تربط حرية الإنسان بممارسة حقوقه.

ولهذا القاعدة: الحق يمارس.

هذا يعني أن الحق لا يقف عند حد الاعتراف به، بل يتجاوز ذلك إلى الفعل والسلوك (إلى الممارسة).

وبما أنَّ (الحق يمارس) هو القاعدة.

إذن من يُحرم من ممارسة حقوقه يُستثني، والاستثناء خروج عن القاعدة .

وعليه تضمَّن مبدأ حق تقرير المصير هذه القاعدة وأعتمدها في الآتي:

1 . القول: من حق الإنسان أن يتكلم، ويعبر، ويقرر ما يتعلق به من أمر.

2 . الفعل: بطبيعة الحال القول يترتب عليه فعل، ليصبح نافذا أو أنه تحت التنفيذ عبر الزمن.

3 . السلوك: بما أن الحق يمارس، إذن بالضرورة يتجسد في حركة سلوكية، وإلا لن يمارس على أرض الواقع.

وبما أنه من لا يمارس حقوقه ليس حراً .

إذن حق تقرير المصير يرتبط بممارسة الحرية التي تناضل الشعوب المحرومة من أجل بلوغها.

ولأن الحق يمارس بإرادة .

إذن القاعدة هي أن تمارس الحقوق بكل إرادة.

***

(حق تقرير المصير يستوجب التمسك به)

الحق قيمة من قيم ممارسة الحرية، ولذا فحرمان الإنسان من ممارسة حقوقه يضعه في خانة العبيد. ولأن ممارسة الحقوق تُمكِّن الأفراد من ممارسة الحرية بأسلوب ديمقراطي، لذا فبطبيعة الحال يضل الإنسان متمسكا بممارسة حقوقه في كل ما يتعلق بمصيره ومصير الذين تربطهم به علاقات اجتماعية.

ولهذا فإن القاعدة هي:

1 ـ تقرير المصير حق.

2 ـ التمسك بحق تقرير المصير.

والاستثناء هو:

1 ـ تقرير المصير ليس بحق.

2 ـ عدم التمسك بحق تقرير المصير.

ولأن علاقة قيمية موجبة تربط بين ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمل المسؤوليات، لذا فكما أن تقرير المصير حق، كذلك الواجبات حق تستوجب الأداء، والمسؤوليات حق تستوجب الحمْل، وإلا لن يكون لتقرير المصير معنى ودلالة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية.

ولهذا فإن القاعدة هي:

1 ـ أداء الواجبات حق.

2 ـ حمْل المسؤوليات حق.

والاستثناء هو:

1 ـ الحرمان من حق أداء الواجبات.

2 ـ الحرمان من حق حمْل المسؤوليات.

وعليه:

تقرير المصير لا يقتصر على المشاركة في اتخاذ القرار، بل يمتد ليحتوي التنفيذ من خلا أداء الواجبات وحمْل المسؤوليات.

ولذا يعتمد حق تقرير المصير على الآتي:

1 . المشاركة في اتخاذ القرارات حق لمن يتعلق الأمر بهم.

2 . المشاركة في تنفيذ القرارات واجب، على من يتعلق الأمر بهم.

3 . المشاركة في تحمّل أعباء المسؤوليات حمْل على من يتعلق الأمر بهم.

4 . المشاركة في تقويم المبادئ والأهداف إصلاح لِمن يتعلق الأمر بهم.

وعليه يأتي التمسك بالحق إيمانا راسخا، وثباتا على مبدأ. دون تنازلات تحت أي ظرف من الظروف التي قد تواجه الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات، في دائرة المتوقع أو غير المتوقع.

أما أداء الواجب فيتجسد في الفعل والسلوك ممارسة. ولهذا أداء الواجب المتعلق بمبدأ تقرير المصير لا ينوب فيه أحد عن أحد آخر.

وعليه يحدث الانحراف الاجتماعي بالتنازل عن الحقوق، وبالتخلي عن أداء الواجبات.

ولذا من يمارس حقوقه و يؤدى واجباته لا يُعد منحرفاً عن القاعدة.

بل يحدث الانحراف عن القاعدة، عندما لا يكون هناك تماثل في أمر الحقوق والوجبات.
على سبيل المثال :-
1 . عندما تمارس الحقوق ولا تؤدى الواجبات.
2 . إذا مورست بعض من الحقوق ولم يمارس البعض الآخر منها.
3 . إذا مورست الحقوق كاملة ولم تمارس الواجبات كاملة.
وعليه قواعد تقرير المصير تستوجب تماثل في ممارسة الحقوق وأداء الواجبات.
ولذا عندما لا يتم التماثل ألعلائقي يحل الاستثناء محل القاعدة. ومن هنا تبدأ سيادة الانحراف ألقيمي.
إذن فعلى الأخصائي الاجتماعي أن يقوم بالإصلاح والعودة بالعملاء إلى الحالة السوية اجتماعياً وإنسانياً التي يتماثلون فيها في ممارسة الحقوق وأداء الواجبات .
وعليه تتضح العلائق القيمية التي تربط ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمْل المسؤوليات بحق تقرير المصير الذي يستوجب التمسك به، في كل مكان وزمان.
ولذا ينبغي ملاحظة الآتي:
ـ التعليم حق للفرد والجماعة والمجتمع وواجب على مؤسسات المجتمع، ومسؤولية على عاتق من يكلف بذلك.
ـ العلاج حق للفرد والجماعة والمجتمع وواجب على مؤسسات المجتمع، وعبء على من يتولى المسؤولية.
ـ الزواج حق للفرد، وواجب على الذكر والأنثى وما يترتب على ذلك فيه عبء الأبوة والأمومة.
. الطلاق حق للزوجين وواجب عليهما في حالة الضرورة، وعبء على أفراد الأسرة.

. القرار حق للفرد والجماعة والمجتمع والتنفيذ واجب عليهم، والنجاح أو الفشل فيهما مسؤولية.

* * *

(ممارسة الحقوق تنمي الإرادة)

الإرادة قوة من يمتلكها يمارس الحرية، ومن يُحرم من حق امتلاكها، يُحرم من ممارسة الحرية. لذا فالتصميم، والمثابرة ينميان الإرادة.

وبناء على ذلك، يجب على الأخصائي الاجتماعي أن لا يغفل عن دوره في تنمية إرادة العميل، في كل مقابلة يجريها معه، وفي كل برنامج أو خطة تستهدفه، وفي كل مشاركة يقوم بها. فإذا أراد الأخصائي الاجتماعي أن يعمل على تغيير حالة العميل من الحالة التي هو عليها إلى الحالة إلي يجب أن تكون، أو إلى ما يحدث للعميل النقلة إلى ما هو أكثر جودة أو تفضيلا، عليه أن لا ينوب عن العميل في شيء يتعلق به أو بأمره.

إن تغييب العميل عمَّا يُمكّنه من تقوية إرادته، لا يُسهم في دراسة حالته بموضوعية، ولا يؤدي إلى معالجتها مهنيا.

فإذا أجريت الدراسة دون أن يُمكّن العميل من الوقوف على العلل والأسباب الكامنة وراء مشكلته أو الحالة التي يعاني من تأزماتها، ودون تمكينه من معرفة المعطيات المقوِّمة لها. فإن هذه الدراسة ستظل فاقدة للشرعية المهنية والموضوعية.

ومع أن الأخصائي الاجتماعي يتوقع نجاحا له في هذه الدراسة إلا أن غير المتوقع قد يواجه بفشله فيها.

فالأخصائي الاجتماعي الذي يدرس حالة العميل دون أن يجعله مشاركا في عمليات الدراسة سيتوصل إلى أحكام غير علمية وغير موضوعية لعدم إعطاء العميل الفرصة الكافية من حقه للمشاركة في تقرير مصيره، ما يجعل الشك قائما في دراسته (في عملية

جمع المعلومات، وفي عملية التحليل، وفي عملية التشخيص، وفي عملية العلاج، وفي عملية التقويم).

وعليه تصبح الحالة في حاجة لإعادة البحث والدراسة الموضوعية والمهنية. وذلك لإزاحة الشك عنها، وعن النتائج والمعالجات المتوصل إليها.

ولذا لن تزاح الشكوك عن هذه الحالة، إلا بمشاركة العميل في ممارسة حقه الذي يُمكِّنه من تقرير مصيره بإرادة.

ولهذا فالقاعدة هي:

1 . ممارسة الحقوق.

2 . تنمية الإرادة.

والاستثناء هو:

1 . الحرمان من ممارسة الحقوق.

2 . عدم تنمية الإرادة.

ولأن الحقوق تمارس بإرادة، لذا فمن يمارس حقوقه بها فهو حرُ. ومن يمارسها بغيرها فلن يكون حرا.

ولهذا فإن علاقة قوية تربط حرية الجماعة بممارسة حقوقها.

وهذا يعني أن الحق لا يقف عند حد الاعتراف به، بل يتجاوزه إلى الفعل والسلوك (إلى الممارسة).

الإرادة قوة من يمتلكها يمارس الحرية.

ومن يُحرم من حق امتلاكها، يُحرم من ممارسة الحرية.

وبناء على ذلك، يجب على الأخصائي الاجتماعي أن لا يغفل عن دوره في تنمية إرادة الأفراد والعملاء، في كل مقابلة يجريها معهم، وفي كل برنامج أو خطة يستهدفهم بها، وفي

كل مشاركة يقومون بها إذا أراد أن يعمل على تغيير حالتهم من الحالة التي هم عليها إلى الحالة التي يجب أن تكون، أو إلى ما يُحدث لهم النقلة إلى ما هو أكثر جودة أو أكثر تفضيلا.

ولذا على الأخصائي الاجتماعي أن يقوي إرادة العملاء، من خلال الآتي:

1- تحفيزهم على الثبات على مواقفهم الموجبة.

2- عدم الحياد عن قول الحق وفعله.

3- تعويدهم على تنظيم أفكارهم مهما توالت عليهم المشاكل.

4- تمسك أعضاء الجماعة بوحدتهم.

5- ممارسة حقوقهم، وتأدية واجباتهم وحمْل مسؤولياتهم بإرادة.

6- التمسّك بالقيم وعدم الانسلاخ عنها.

7- تجسيد مبادئ المجتمع وقيمه الخيرة في الفعل والسلوك.

8- تحقق أهدافهم، وإنجاز أغراضهم حتى يتمكنوا من بلوغ الغايات.

9- رسم الخطط، وإعداد البرامج بما يشبع حاجاتهم ورغباتهم.

10- المشاركة في عمليات الدراسة الخمس.

11- اتخاذ قراراتهم عن وعي، مع التنفيذ، والمتابعة بإرادة.

10- الوثوق في قدراتهم.

11- عدم تتبع هوى النفس حتى لا تضل.

12- تزكية النفس وتطهِيرها من الضغائن.

13- تقييم وتقويم أقواله وأفعالهم وسلوكياتهم بموضوعية.

***

(تقرير المصير عبء يستوجب الحمْل)

بما أنّ تقرير المصير عبء يستوجب الحمْل

إذن في حمل تقرير المصير مسؤولية.

ولذا فالوعي بأهمية تقرير المصير في ممارسة الحرية يُمكّن الإنسان من حمْل المسؤولية وتحمُّل ما يترتب عليها من أعباء.

ولهذا فالمسؤولية عبء يتم حمْله في مقابل حقوق تمارس وواجبات تؤدى.

ولذا فإن القاعدة هي:

1 ـ تقرير المصير.

2 ـ حمْل الأعباء.

والاستثناء هو:

1 ـ عدم تقرير المصير.

2 ـ عدم حمْل الأعباء.

ولأجل أن يقرر الإنسان مصيره بإرادة عليه بالآتي:

1 ـ التمسّك بممارسة الحقوق:

أ ـ تمسّك بحقك في التعليم.

ب ـ تمسّك بحقك في العلاج.

ج ـ تمسّك بحقك في الزواج.

د ـ تمسك بحقك في الطلاق.

هـ ـ تمسك بحقك في العمل.

و ـ من حقك أن تقرر أو تشارك في إصدار القرار المتعلق بأمرك مع الآخرين.

ر ـ من حقك أن تنفذ أو تشارك الآخرين في تنفيذ قراراتكم المشتركة.

ز ـ من حقك أن تتابع وتقوّم.

س ـ من حقك أن تشارك بني الوطن في إصدار الدستور.

ش ـ من حقك أن تُحب وتغضب وتقبل وترفض.

ع ـ من حقك أن تتملك.

غ ـ من حقك أن تُعبر عن نفسك، وأن تفكر فيما تشاء كما تشاء.

2 ـ التمسّك بأداء واجبات:

ا ـ الدفاع عن الوطن والشرف.

ب ـ القيام بالأدوار ولعبها وقفا لكل حالة.

ج ـ الإخلاص في العمل.

د ـ رعاية الأبناء القصر.

هـ ـ رعاية الوالدين وطاعتهما في غير معصية الله تعالى.

و ـ الإيمان بالله وطاعته في كل قول وأمر.

ر ـ الصدق في القول والفعل والسلوك.

ز ـ تقديم المساعدة الهادفة.

س ـ استيعاب الآخرين.

ش ـ التطلّع لِما يجب والانسحاب مما لا يجب.

ع ـ العمل على صناعة المستقبل.

غ ـ تصحيح الأخطاء والانحرافات.

3 ـ **التمسّك بحمْل مسؤوليات**.

أ ـ تحمّل أعباء ما يترتب على فشلك.

ب ـ تحمّل الأعباء المترتبة على اتخاذك القرار بإرادة.

ج ـ تحمّل أعباء ما أقدمت على تنفيذه بإرادة.

د ـ تحمّل أعباء ما تطلّعت إليه أو انسحبت منه بحرية.

هـ ـ تحمّل العقوبات التي جنيتها بما قدمت عليه من انحراف أو إفساد.

و ـ تحمّل غضب الله والوالدين الذين لم تولهما بالرعاية والاهتمام.

ر ـ أحمْل مسؤولية ما قبلت به من مهام أو وظائف.

ز ـ تحمّل مسؤولية ما ائتمنت عليه من أمانات.

ع ـ شارك زوجتك وأبناؤك الحفاظ على وحدة الأسرة واستقرار أمنها والحفاظ على قيمها الاجتماعية والإنسانية.

غ ـ تحمّل مسؤولية ما تمارسه من حقوق وتؤديه من واجبات.

وعليه:

ـ ثق أنك قادر على ممارسة الحقوق فلا تستسلم.

ـ ثق أنك قادر على أداء واجباتك فلا تتردد.

ـ ثق أنك قادر على حمْل مسؤولياتك فلا تخاف.

ـ ثق أنك قوة فتحدى الصعاب.

ـ قم بلعب الأدوار التي تناسب قدراتك وإمكاناتك واستعداداتك.

ـ مارس اختصاصاتك وتحمّل المسؤوليات المترتبة عليها.

ـ مارس صلاحياتك وتحمّل المسؤوليات المترتبة عليها.

ولأن ممارسة الحقوق وأداء الواجبات وحمْل المسؤوليات حقائق. لذا فلا ينبغي إخفاؤها.

ولهذا فالقاعدة هي:

إظهار الحقائق.

والاستثناء هو:

إخفاء الحقائق.

وبما أن إخفاء الحقائق استثناء. والاستثناء خروج عن القاعدة.

إذن العودة إلى القاعدة تستوجب إظهار الحقائق.

وهنا يكمن دور الأخصائي الذي عليه أن يعمل على إظهار الحقائق لإصلاح الحالة وعلاجها.

***

(الحق مطلب لمن يتعلق الأمر به)

بما أنّ الحق مطلب لمن يتعلق الأمر به.

إذن الحق يشبع حاجة.

ولأنه يُشبع حاجة إذن القاعدة هي:

الحق مطلب.

واستثناء هو:

عدم المطالبة بالحق.

وإذا ما صُدِرَ الحق تصبح المطالبة به ضرورة. وستبذل الجهود في سبيله حتى يعود إلى أصحابه.

ولذا فحق تقرير المصير مبدأ مهني من مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية يعمل على ضوئه الأخصائي الاجتماعي مع الحالات الفردية والجماعية والمجتمعية ولأنه مبدأ فعلى الأخصائي أن لا يغفل عن مشاركة العميل في تقرير مصيره وكل ما يتعلق به من أمر.

ولهذا حق تقرير المصير يعطي للعميل الحرية التي تُمكّنه من المشاركة في عمليات الدراسة الخمس (تجميع المعلومات، تحليل المعلومات، تشخيص الحالة، العلاج والتقويم) .

ولذا لا ينبغي أن يغفل الأخصائي الاجتماعي عن أهمية المشاركة، مشاركة العميل في كل ما يتعلق به من أمر في كل عملية من عمليا الدراسة.

وعليه فالمشاركة في تقرير المصير واجب .

وبما أن تقرير المصير حق، والمشاركة فيه واجب .

إذن على الأخصائي الاجتماعي أن لا يغفل عن أهمية هذا الأمر.

* * *

(التماثل في ممارسة الحقوق وأداء الوجبات)

الحقوق قيم طبيعية في الناموس الاجتماعي، وكذلك الواجبات، ما يجعل ممارستها وأدائها فضائل بين أفراد المجتمع، حتى ينال الملتزم بها التقدير والاعتبار والاحترام. ومن لا يمارسها ويؤديها لا ينال ذلك، وتعتبر أفعاله وأقواله في خانة الاستثناء. ونظرا لتداخل العلائق القيمية بين الممارسين للحقوق والمؤدين للواجبات فما يبدوا حق لفرد أو جماعة قد يكون واجبا على آخر فعلى سبيل المثال:

. التعليم حق للفرد والجماعة، وواجب على مؤسسات المجتمع.

. العلاج حق للفرد والجماعة، وواجب على مؤسسات المجتمع.

. الزواج حق للفرد، وواجب على الذكر و الأنثى.
. الطلاق حق للزوجين، وواجب عليهما في حالة الضرورة .
. القرار حق للفرد والجماعة، والتنفيذ واجب عليهم.
. التربية حق للفرد والجماعة، والمتابعة واجبة عليهم.
. العمل حق للفرد والجماعة، وإنجازه وإنجاحه واجب عليهم.

***

(في حق تقرير المصير الحقيقة والوضوح)

من يقرر مصيره بإرادة يقف على الحقيقة بكل وضوح، ومن لا يتمكّن من ذلك فلن يرى الحقيقة ولا الوضوح. ولهذا تقرير المصير حق. ولأنه كذلك فلماذا يُحرم البعض من ممارسته؟.

يُحرم البعض بوجود القوانين والتشريعات الظالمة، والآراء الفردية الصارمة بقوة تقديم الاستثناءات على القواعد.

ولهذا فالحقيقة قيمة تؤسس عليها قاعدة (تقرير المصير حق)، وقاعدة (الوضوح نور). في مقابل الاستثناء: (تقرير المصير ليس بحق)، و(الغموض ليس بظلمة).

ولذا كلّما كانت العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعملاء أو الجماعة مؤسسة على الوضوح والتقبل والشفافية، تحققت المشاركة الفعّالة والتعاون المهني المفيد.

أما إذا ما ساد الغموض في مقابل ذلك فإن الأخصائي الاجتماعي لا يتمكّن من إجراء دراسة موضوعية، ولا يتمكن من تقديم المساعدة الهادفة.

ولذا فعلى الأخصائي الاجتماعي أن يعمل على إزاحة مسببات الغموض ليجعل الشفافية وضوحاً أساسياً للتفاعل على مستوى الفرد والجماعة والمجتمع.

ولهذا لا يمكن أن يُقَرَرْ المصير والغموض سيد الموقف ما لم يتم التمكن من:

- وضوح الفكرة.
- وضح الأهداف.
- سلامة المبادئ.
- التمييز بين ما يجب وما لا يجب.
- معرفة أين توضع القدم.
- معرفة القدرات والإمكانات والاستعدادات.

. رسم الخطط والاستراتيجيات.

المراجع العربية والمترجمة للعربية

1 الموسوعة العربية العالمية. شركة أعمال الموسوعة، الطبعة الثانية، 1999.

2 . الموسوعة الفلسفية. وضع لحنة من العلماء والأكاديميين السوفيت "ترجمة سمير كرم". بيروت: دار الطليعة.1974.

5 . الموسوعة السياسة. عبد الوهاب الكيّالي، بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، الجزء الثاني، الطبعة الثالثة، 1997.

3 . الموسوعة الفلسفية العربية. معهد الإنماء العربي، بيروت، 1997.

4 . الموسوعة في العلوم الاجتماعية "ترجمة عادل مختار، وسعد عبد العزيز". الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1999.

5 . التخطيط الاستراتيجي (هل يخلو المستقبل من المخاطر؟) مركز الخبرات المنية (بيمك)، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة "بيمك"، الطبعة الثانية، 2005م.

6 . إدوارد إديلسون، فرنسيس كريك وجيمس واطسون وأسس بناء الحياة "ترجمة أماني الدجاني". الرياض: مكتبة العبيكان،1998.

7 . الاستبعاد الاجتماعي وسياسة مكافحة الفقر. بيروت: المعهد الدولي لدراسات العمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. 1997.
8 . الأداء البشري الفعال (قياس الأداء المتوازن). مركز الخبرات المنية (بيمك)، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة "بيمك"، الطبعة الثانية، 2002م.
10 . أحمد كمال أحمد، تنظيم المجتمع نظريات وحالات. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، الجزء الثاني، 1975.
11 . أنتوني روبنز، أقيظ قواك الخفية كيف تتحكم فورا بمستقبلك الذهني والعاطفي "ترجمة حصة إبراهيم المنيف". الرياض: مكتبة جرير، الطبعة التاسعة، 2004.
12 . الكسندر بوزويف، مبادئ المعارف الاجتماعية "ترجمة اليأس شاهين". موسكو: دار التقدم، 1987.
13 . إيان ماكديرموت، ويندي جاجو، البرمجية اللغوية العصبية (الدليل الشامل لتحقيق السعادة الشخصية والنجاح المهني. الرياض: مكتبة جرير، 2005.
14 . إبراهيم ألفقي،
أ . المفاتيح العشرة للنجاح. كندا: المركز الكندي للبرمجة الغوية العصبية، 1999م.
ب . ــ، قوة التحكم ف الذات. كندا: المركز الكندي، 2000.
ج . ــ، البرمجية اللغوية العصبية وفن الاتصال اللامحدود. كندا: المركز الكندي، الطبعة الرابعة، 2003.
15 . بيتر هوني، الأفراد ذوو المشكلات وكيفية التعامل معهم "ترجمة عبد الله بن سحمي". الرياض: معهد الإدارة العامة مركز البحوث، 2003.
16 . بيل جيتس، الطريق المقبل "ترجمة فتحي شتوان".مصراتة: الدار الجماهيرية، 1999.

17 . نور مان فان، الأقوياء سيزدادون قوة "ترجمة حسين عمران". الرياض: مكتبة العبيلك، 2002.
18 . نورما فان، فرص العولمة الأقوياء سيزدادون قوة "تعريب حسين عمران". الرياض: مكتبة العبيكان، 2002م.
19 . هارلد موللر، تعايش الثقافات مشروع مضاد لهنتنغتون "ترجمة إبراهيم أبو هشهش". بيروت: دار الكتاب الجديد، الطبعة الأولى، 2005م.
20 . هارالد موللر، تعايش الثقافات مشروع مضاض لهنتجتون "ترجمة إبراهيم أبو هشهش". بيروت الكتاب الجديد، 2001.
21 . هاري ألدر وبيريل هيذر، البرمجية اللغوية العصبية في 21 يوما. الرياض: مكتبة جرير، 2004.

1 -Biderson T. F., Towrd A General Theory of Social Action, By T. Biderson & 2 Others, 4th, printing, Cambridge, Harvard, University, Press, 1961.

2 -Coser, Rose Laub (ed.), The Family: The Structure and Functions. New York, St., Maetins Press, 1974.
3 -Hunter, F., Community Power Strusture: A Study Decision Makers, Chapel Hill, The University North Carolina press.

4 -Krech, David: Individual in Society, By david Krech & Others, New York, McGraw-Hill,1962.
5 -Merton, Robert: Social Theory, Social, Structure, 8th edition,Free of Glencoe,1973.
6 -Malinowski, Bronislaw: The Dynamics of Culture Change, New York Haven,Yale University Press, 1965,

7 -Melanie Klein, A Scientific Theory of Culture and Others Essays, Chapel, Hill: University of North Carolina Press, 1955.

8 -Roucekm J. S., Social Control, (ed.) D. Van, Nostrand Company, Inc., New York ,1962.

9 -Richarol J. Barnet & John Cavanagh, Global Dreams: Imperial Corporations and the New World Order, New York, Simon Schuter, 1994.

10 -Shruger. J. S., & Rosenberg S. E., Self-Estemm and the Effect of Success and Failure Freedback on Performance, Journal of Personality, 1970.

11 -Smelser, Neil (ed.), Personality and Social System, Edited by neil Smelser and Williams, T., Smelser, .New York, John Wiley, 1976.

.

12 -Sanford Nevitt, Self and Society, Social Change and Individual Development, New York. Atherton.

الفهرسة

الفهرسة

حق التقبل.

حق المشاركة.

حمْل المسؤولية.

الاتزان الوجداني.

اعتبار الخصوصية.

اعتبار كرامة الإنسان.

اعتماد التفهُّم.

اعتماد الشفافية.

البدء مع العملاء من حيث هم.

بناء الثقة.

إقرار الموضوعية.

معيارية التقويم.

أخلاقيات المهنة.

تبادل الخبرة.

تحكيم الضمير.

استبصار الذات.

اعتماد السرية.

حق تقرير المصير.