

## أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في فلسطين ومدى تطبيقها في بعض

## مؤسسات الخدمة الاجتماعية "بالتطبيق على مدينة غزة"

د. عاطف حسنى العسولى

أستاذ الخدمة الاجتماعية المساعد - جامعة القدس المفتوحة

**المستخلص :**

الخدمة الاجتماعية هي مهنة إنسانية تضرب بجذورها في العديد من المجالات الاجتماعية الأخرى خاصة عند التركيز في الحديث عن علاقاتها المتطورة ومجالاتها المتعددة مع المجتمع المعاصر ، كما يتطلب البحث والعمل فيها ضرورة الفهم العميق لرسالتها الإنسانية ومدى صعوبة قياس خدماتها المتنوعة سواء كان من خلال فئاتها المستهدفة أو من خلال ممارسيها على مستوى كل المجالات ؛ مثلها في ذلك مثل باقي العلوم الاجتماعية الأخرى ، وقد كان الهدف من هذه الدراسة التعرف على أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في بعض مؤسسات الخدمة الاجتماعية في مدينة غزة ، وأيضاً التعرف على مشكلات ومعوقات تطبيق هذه الأخلاقيات ، مع وضع مقترح لكيفية التغلب عليها من خلال تطوير الجانب الأخلاقي لممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية ، وكذلك عمل دليل متكامل لأخلاقيات ممارسة المهنة في فلسطين مع وجود آلية للإشراف على تطبيقه في مؤسسات المجتمع الفلسطيني . وأجابت الدراسة عن التساؤلات التي تدور حول ملامح هذه الأخلاقيات كما تراها الفئات التي تتلقى الخدمة في تلك المؤسسات مع وصف واقع عمل هذه المؤسسات ودور الأخصائي الاجتماعي فيها ، وقد قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي لعينة عشوائية تتكون من (٢٠) مستفيداً من الخدمات الاجتماعية في ( ٤ ) مؤسسات يكون لكل منها ( ٥ ) مستفيدين وهذه المؤسسات هي مؤسسة الربيع للأحداث وسجن غزة المركزي ومعهد الأمل للأيتام وجمعية بلسم للتأهيل المجتمعي مع تطبيق عدد (٢٠) استبياناً على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون فيها ، وقد تم تحليل البيانات عن طريق الحاسب الآلي باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وكانت أهم النتائج كالتالي:

- أن ٥٥% من العينة يشعرون بالتقدير والاحترام وهم من مؤسسات الأحداث والأيتام والمعاقين ، و٢٥% من العينة لا يشعرون بذلك .
- أن ٧٥% من العينة يوجد لديهم اخصائي اجتماعي و٢٥% لا يوجد وهذا يشير إلى عدم انتشار مهنة الخدمة الاجتماعية التطبيقية في بعض المؤسسات .
- مثلت الأخلاقيات التي لم يلتزم بها الأخصائي نسبة ٦٠% وكان من أسباب عدم الالتزام بالأخلاقيات ( عدم المسؤولية - وعدم فهم للأخلاقيات - وقلة الخبرة والكفاءة والتدريب - وأعباء الحياة - والروتين وعدم التجديد - وأسلوب التدريس والانشغال ) .

## ABSTRACT

Social work is a profession humanity rooted in many other Social fields, especially when the focus of talk about the relationships developed and multiple fields with contemporary society, and requires research and work where the need for deep understanding of its humanitarian mission, and the difficulty in measuring the various services, whether through their Beneficiaries or through practitioners at all fields, like the rest of the other social sciences, has been the aim of this study was to identify the ethics of the practice of social work profession in some social work institutions in the city of Gaza, and also to identify problems and obstacles to the application of these ethics, with develop a proposal for how to overcome through the development of the moral aspect of the the practice of the profession as well as the work of the integrated directory of Ethics for the practice of the profession in Palestine with a mechanism to oversee its application in the institutions of Palestinian society. And the study answered the questions that revolve around the features of this ethics as perceived by groups that receive the service in those institutions with a description of the reality of the work of these institutions and the role of social worker.

The researcher has applied the descriptive approach of a random sample consisting of (20) beneficiaries of social work in (4 ) institutions, each of them (5) beneficiaries of these institutions is a Elrabea institution for juvenile and Gaza Central Prison and Elamal Institute for the orphans and the Balsam Association for community rehabilitation with the application of number (20) Questionnaire on the social workers who work in it, has been analyzing the data through the computer using the statistical package of Social Sciences (SPSS) .

The main results were:-

- There was 55% of the sample feel they are valued and respected of Elrabea juvenile institution, orphans and the Balsam Association, and 25% of the sample do not feel that.
- There was 75% of the sample have a social worker and 25% do not have and this refers to the Non-Proliferation of Applied Social Work profession in some institutions.
- Represented by the ethics does not comply with the specialist rate was 60% of the causes of non-compliance with ethics (lack of responsibility - lack of understanding of ethics - a lack of experience, competence and training - the burdens of life - red tape and lack of innovation - teaching style and concern) .

المقدمة

لما أن الخدمة الاجتماعية تعد من المهن المتخصصة والتي تقوم على العلم والفن والمهارة ويمارسها أخصائيو اجتماعيون فلا بد أن يلتزم هؤلاء الأخصائيون بأخلاقيات المهنة وفي هذا الإطار قام الباحث بدراسة أخلاقيات المهنة التي تتعلق بالإيمان بالإنسان والمجتمع وحق الإنسان في العضوية في المجتمع والتعامل معه بدون تمييز والتي تؤمن أيضاً بحرية الإنسان وحقه في ممارسة دوره الاجتماعي في المجتمع وفي المحافظة على أسراره الشخصية والأسرية وإعطاء المسؤولية المهنية أولوية على الاهتمامات الشخصية واحترام معارف الآخرين وأرائهم والاستفادة منها وتقدير المشكلات والأسباب التي تؤدي إليها . وكيفما تنعكس هذه الأخلاقيات في ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لها في بعض من مؤسسات الخدمة الاجتماعية في مدينة غزة .

وبصفة عامة فإنه مازالت الدراسات التحليلية نادرة في مجال الخدمة الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني ويرجع هذا إلى عدة عوامل منها عدم توفر نظرية عامة للخدمة الاجتماعية بصفة عامة في العالم العربي تصور الأبعاد الإستراتيجية لوظيفة الخدمة الاجتماعية ومجالات عملها المختلفة كما أن واقع المجتمع الفلسطيني يختلف عن باقي المجتمعات العربية اختلافاً كبيراً من حيث طبيعة الظروف الداخلية والخارجية التي نجمت عن الأحداث السياسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها التي مر بها هذا المجتمع ولا يزال ؛ إذ أدت هذه الظروف إلى تركيز الخدمة الاجتماعية على مجالات المساعدات لأسر الشهداء والمعتقلين ومؤسسات المعاقين والأيتام ، وبالرغم من أن المجتمع الفلسطيني في هذه الحقبة الأخيرة قد انطوى على مجموعة من القوى والتغيرات الاجتماعية والثقافية التي أدت إلى الانتشار السريع للحضرية والتقدم التكنولوجي كأسلوب في الحياة ، وأيضاً العولمة التي ترتب عليها العديد من الآثار ، كما وافقت هذه التحولات في المجتمع الفلسطيني ظروف احتلالية أدت إلى ازدياد الفجوات بين ما هو كائن وما ينبغي أن يكون كل هذا كان له دور في صعوبة ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في فلسطين والتي تمثلت في عدم وضوح الرؤية للسياسة الاجتماعية وغياب التخطيط العلمي السليم وأيضاً اتجاهات الناس السلبية نحو مهنة الخدمة الاجتماعية ونقص المؤهلين وغياب مراكز الأبحاث مع عدم توفر معايير لقياس نتائج الخدمة الاجتماعية من خلال المستفيدين.( درويش وآخرون ، ١٩٩٧م ، ص.٢٧٣-٢٧٨) وقد شكل ذلك قضية عامة لهذه الدراسة ، كما أنه لم تتوفر دراسات سابقة للباحث في هذا الإطار، لذلك أراد الباحث تناول جزء من هذه القضية والتي تتمثل في دراسة أخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية في فلسطين والتعرف على مدى تطبيقها في بعض مؤسسات الخدمة الاجتماعية في مدينة غزة "

أهداف الدراسة

- التعرف على أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مدينة غزة .
- رصد الفجوات بين الدراسة النظرية والتطبيق الميداني لأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية .
- التعرف على المشكلات والمعوقات في تطبيق أخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية ووضع مقترح للتغلب عليها .

تساؤلات الدراسة

ترتيباً على ما سبق يصبح من الأهمية أن تبدأ الدراسة بالتساؤل التالي:-

"ما هي الملامح الكيفية لأخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية كما تراها الفئات التي تتلقى الخدمات الاجتماعية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية في مدينة غزة " ، ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية :-

- ما واقع عمل مؤسسات الخدمة الاجتماعية في مدينة غزة .
- ما طبيعة الممارسات المهنية للخدمة الاجتماعية في مدينة غزة
- ما أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في بعض مجالات الخدمة الاجتماعية في غزة
- ما دور الأخصائي الاجتماعي في تطبيق هذه الأخلاقيات مع المستفيدين من الخدمة .
- ما المشكلات والمعوقات في تطبيق أخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية في هذه المؤسسات وكيف يمكن التغلب عليها .

الخدمة الاجتماعية

وضع سيد أبو بكر حسانين تعريفاً اجرائياً يشير إلى الخدمة الاجتماعية على أنها مهنة لها قاعدتها العلمية المكونة من بعض المعارف المستمدة من العلوم الاجتماعية ومن خبرات المهنة ذاتها ولها طرقها المتمثلة في خدمة الفرد والجماعة والتنظيم وتهدف إلى إحداث تغييرات مرغوب فيها في الأفراد والجماعات والمجتمعات بقصد إيجاد تكيف متبادل وهي تعمل في مجالات متعددة منها الأحداث والمجال الطبي والمسنين والعمال وغيرها ويمارسها أخصائيو اجتماعيون يعاونهم متطوعون من المواطنين والقيادات الشعبية المختلفة وتتمسك بالديمقراطية في التطبيق وتتعاون مع غيرها من المهن الأخرى في المجالات المختلفة وتقوم باستثمار كل الموارد المتاحة ولا يقتصر جهودها على الأهالي ولكن تشترك مع الحكومة في بذل الجهود وتتفق فلسفتها مع أيديولوجية وخصوصية المجتمع وهي في حالة تطور سريع ( السيد ، ١٩٨٨ ، ص٢٦-٢٨)

الممارس المهني للخدمة الاجتماعي : ( الأخصائي الاجتماعي )

هو شخص معد إعداداً علمياً وعملياً لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال كليات ومعاهد متخصصة، والممارس والمهنة كلاهما يرتبط بالآخر ارتباطاً وثيقاً فدخل الممارس وأسلوب معيشته وقدرته على اتخاذ القرار وفقاً لمكانة المهنة في المجتمع بما يحقق للممارس درجة احترام الذات وتقديرها ودرجه تأكيده لذاته هي مصدر الرضا النفسي تجاه الوظيفة التي يقوم بها . ( المبحوح ، ٢٠٠٠م ، ص١٤٤ ) .

أخلاقيات المهنة

يمثل البناء القيمي والأخلاقي للمهنة الفلسفة التي تقوم عليها والإطار الذي في ضوئه يتم الحكم على تصرفات الاخصائى الاجتماعى وسلوكياته في المواقف المختلفة التي يواجهها وتتمثل في :

التعامل مع الفرد على أنه اسمى ما في الوجود وهو محور اهتمام المجتمع وقيمه اسمى من مساعدته والإيمان بكرامة الإنسان وعدم امتهائها أثناء عملية المساعدة والإيمان بالاعتماد المتبادل والمسؤولية المتبادلة والفروق الفردية بين الأفراد ، وأن المجتمع مسئول عن إشباع احتياجات أفراد ، وأيضاً أن للفرد الحق في تكافؤ الفرص. وأن الفرد قابل للتغيير ولديه القدرة على ذلك ( سرحان ، ٢٠٠٦م ، ص. ١٨٥-١٨٨ )

الدور و توقعات الدور

الدور هو مجموعة السلوكيات أو النشاطات المحددة التي ينتظر من الفرد القيام بها في موقف معين وتوقعات الدور تشير إلى أن ما يحدد أداء الفرد لدوره قيم المجتمع ومعايير المتوحدة مع شخصيته ثم تحده القدرات الفردية ومن خلال عملية التنشئة الاجتماعية يتم تعريف الفرد بالتوقعات المنتظرة منه لكل دور سيقوم به ويتدرب عليه . ( التعليم المفتوح ، ٢٠٠٠م ، ص. ١١٧-١١٨ )

المؤسسة الاجتماعية

هي المكان الذي يلجأ إليه العملاء أو يحولون إليه من قبل جهات وهيئات أخرى لتلقى المساعدة التي يحتاجونها كل حسب طبيعة احتياجاته الخاصة. ( مسعود ، ١٩٩٩م ، ص. ١٣ )

مدينة غزة

هي جزء من السهل الساحلي وتبلغ مساحتها ٣٦٥ كم مربع ويقطنها ١،٥٩٨،٠٥٤ (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني ، ٢٠٠٦م ) ويمتد هذا الجزء على الشاطئ الشرقي للبحر المتوسط بطول ٤٥ كم ، ومع قيام السلطة الفلسطينية تم تقسيم قطاع غزة إدارياً إلى خمس محافظات بدءاً من الشمال بالمحافظة الشمالية ، ثم محافظة غزة ، محافظة الوسطى ، محافظة خان يونس ، وانتهاء بمحافظة رفح بالجنوب ، وتعتبر محافظات غزة من أكثر مناطق العالم اكتظاظاً بالسكان مقارنةً بالمساحة وتحتوى المحافظات على ثمانية مخيمات موزعة من الشمال إلى الجنوب بدءاً من مخيم جباليا ومخيم الشاطئ ومخيم النصيرات ومخيم البريج ومخيم دير البلح ومخيم خان يونس ومخيم رفح . وثمانى قرى من الشمال للجنوب أيضاً وهى بيت لاهيا وبيت حانون والزوايدة والقرارة وبنى سهيلا وعيسان الكبيرة وعيسان الصغيرة وخزاعة . ( السلطة الوطنية ، ١٩٩٧م ، ص. ١٤ )



وقد أعطت هذه المدينة القديمة اسمها لقطاع غزة ، وهو أرض احتلتها القوات الإسرائيلية من عام ١٩٦٧م الى ١٩٩٤م ويمتد هذا الجزء في اتجاه الشمالي الشرقي من شبه جزيرة سيناء وبمحاذاة البحر المتوسط على مسافة ٤٠ كم تقريباً . (أطلس ، ١٩٩٦م ، ص.١٤١)

#### - الخدمة الاجتماعية المعاصرة وأدوار الاخصائى الاجتماعى .

تتميز الخدمة الاجتماعية المعاصرة بالتالى :-

- ١- استخدام الأساليب العلمية والبحوث الاجتماعية للتوصل إلى الأسباب والعوامل المؤدية إلى المشكلات الاجتماعية مع استخدام مناهج البحث لقياس أسباب المشكلات حتى تبنى خطة عمل لحلها ..
- ٢- الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية بشتى صورها وأشكالها وسائر نواحي البيئة التي يتعامل معها الأفراد .
- ٣-الاهتمام بحقوق المواطنين وضمان حياة لائقة للبر .
- ٤-التفاعل مع ميادين الطب والصحة العقلية ومحاكم الأحداث والأحوال الشخصية و العديد من المجالات الأخرى .
- ٥-ازدياد الاهتمام بإعداد جيل من الأخصائيين الاجتماعيين المدربين لسد احتياجات التطور الحضاري الحديث.
- ٧- الاتجاه الإنشائي المعاصر والذي تبلور مضمونه من خلال توجيه التفاعل الاجتماعي لتجنب حدوث المشكلات الاجتماعية المختلفة.( خاطر ، ٢٠٠٦م ، ص.١٦٨-١٧٠).

دور الاخصائى الاجتماعى فى السجن

هناك اتجاه حديث ومعروف عالميا في الخدمة الاجتماعية يركز على علاج المسجون وتأهيله اجتماعيا تمهيدا لخروجه من السجن واندماجه في حياة المجتمع وتبدأ هذه الإجراءات بإجراء الفحوصات اللازمة للجوانب الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية للشخصية حيث يقوم بها أطباء وأخصائيو نفسيون واجتماعيون ثم تجرى عملية التصنيف إلى فئات متشابهة ومتجانسة من حيث السن والجنس ونوع الجريمة ونوع العقوبة ومدتها وبراعى في التصنيف الحد الأدنى لمعاملة المسجونين التي تدعو إلى فصل المسجونين الذين يحتمل أن يكون لهم تأثير سيء في زملائهم بسبب فساد الأخلاق أو سيرتهم الإجرامية . كما ويفسح لهم المجال لاستكمال التعليم ويصاحب عملية التعليم التهذيب الديني والأخلاقي ومن ثم التدريب والتأهيل المهني إلى جانب العمل اليدوي والفني بحيث تحول مدة الإقامة في السجن الأشخاص إلى أشخاص عاملين منتجين ومهنيين مؤهلين هذا إلى جانب الرعاية الصحية والاجتماعية وإحراز التكيف مع حياة السجن مع استمرار صلاتهم بذويهم في المجتمع . ( سرحان ، ، ٢٠٠٦م ، ص. ١٨٩-١٩١ )

دور الاخصائى فى العمل مع المعاقين

يشتمل هذا الدور على قيام الأخصائى الاجتماعى بالعمل مع المعاقين على ثلاثة مستويات :

١- المراكز النهارية

استقبال المعاق (تقبل الحالة- جمع معلومات والتعرف على أسباب الإعاقة - توطيد علاقاته بأسرته والآخرين)

مع الأسرة ( إزالة الاتجاه سلبي - تكوين مجلس الآباء - تزويدهم بمعلومات من خلال الندوات وورش العمل)

مع المجتمع ( تعديل اتجاهات المجتمع المحلى تجاه المعاقين - دمج المعاقين بالمجتمع ) .

٢- مراكز التأهيل ( التدريب والتزويد بمعلومات ومهارات مختلفة )

استقبال " مقابلة الحالة ودراسة ومعرفة الميول وتعريفها بالمركز - تهيئة مهنية وتدريب وتشغيل " .

٣- الإيوائية ( الإعاقة شديدة )

( جمع بيانات - ومقابلة الآباء وتعريفهم بالأمور - والإشراف على الزيارات - وتوجيه البرامج والأنشطة المتنوعة " رياضية - واجتماعية - وترويحية - وفنية " والعمل ضمن فريق عمل .( درويش وآخرون ، ص ٢١٠-٢١٦ ) .

دور الاخصائى مع الأيتام

- استقبال الحالات الجديدة وعمل ملفات لها . - محاولة تلبية حاجاته عن طريق الأسرة سلم لحاجات .

- إجراء الأبحاث والدراسات عنهم .
- متابعة الحالات وعمل زيارات منزلية دورية .
- إشراكهم في جماعات وعمل برامج رحلات وسمر ومعسكرات صيفية لهم .
- توجيه الحالات التي تحتاج إلى مساعدات مالية أو أخرى للانتفاع من خدمات مؤسسات أخرى
- تنظيم وتنسيق الاتصال بكافة الهيئات التي تقدم الخدمة لهم .
- القيام بتقديم الرعاية والتنظيف الصحي لهم . -تقدير المعاشات والإعانات .
- إثارة الوعي الاجتماعي في البيئة عن مشكلاتهم وجذب الاهتمام للتعامل معهم .
- الوقاية من الاستغلال والتشرد .( مطر ، ١٩٩٧م ، ص.٨١-٨٣ )

#### دور الأخصائي الاجتماعي مع الأحداث

- تقديم رعاية مباشرة " الفرد والجماعة والمجتمع "
- تقديم رعاية غير مباشرة " أسرية - مدرسية - برامج إعلام - أندية - ثقافية "
- التعرف على الأسباب التي أدت للمشكلة - إقامة علاقة وثيقة بين الأسرة ومؤسسة الحدث - إيجاد جو اجتماعي صحي للحدث في المؤسسة - الاهتمام بالفروق الفردية - إتباع أساليب التنشئة السوية - استغلال وقت الفراغ وتنمية طاقاته .( العموش وآخرون ، ١٩٩٨م ، ص.٢٥٦ - ٢٦٧ )

#### الإعداد المهني للاخصائي الاجتماعي

ويقوم ذلك على ثلاثة أركان :-

- دراسة مواد تأسيسية تتضمن كل المواد التي ترتبط بمهنة الخدمة الاجتماعية
- دراسة مواد مهنية تتضمن طرق مهنية يمارسها الاخصائي الاجتماعي في عمله مع الأفراد والجماعات والمجتمعات
- التدريب الميداني والمجالات المختلفة لمهنة الخدمة الاجتماعية ليكتسب الاخصائي الخبرات والمهارات اللازمة لممارسة عمله .( متولي ، ٢٠٠١م ، ص٦٥ - ٦٧ )

#### \* سمات يجب أن تتوفر في الاخصائي الاجتماعي

الاخصائي الاجتماعي الذي يتدخل لحل المشكلات الاجتماعية ويطبق المبادئ المستمدة من الأديان أولاً و المتمثلة في الشورى والمساواة والحرية والعلم والإخاء والحب والإخلاص والعدل والأخلاق والتقوى ويقفدي بالأنبيا فيظهر مشاعر الحب الصادق والمودة الخالصة لعملائه الذين يحضرون إليه طالبين مساعدته فهو يقابلهم بالبشاشة والترحاب محترماً إياهم محافظاً على كرامتهم مبدياً الرغبة الصادقة في مساعدتهم .( غباري، ١٩٩٤م ، ص١٠٠-١٠٢ )



بالتالي هناك عناصر لا بد أن تتوفر في شخصية الاخصائي الاجتماعي وهي كالتالي :-

- سلامة البدن من الناحية التكوينية والصحية .
- مظهر جسمي مناسب لا يلفت الأنظار إلى عيوب أو تشوهات خلقية واضحة .
- نضج عقلي مناسب يسمح بحسن التصرف والمرونة والحكم الدقيق على الأمور وسرعة البديهة ودقه الملاحظة
- معرفة تامة بحقائق العلوم الإنسانية المتعلقة برفاهية الإنسان والنتائج التي انتهت إليها .
- معرفة دقيقه بخصائص المجتمع المحلي الذي يعيش فيه عاداته وتقاليده وقيمه الخلقية وظروفه الاقتصادية والاجتماعية والصحية . ( عثمان وآخرون ، ٢٠٠٣م .ص.١٣٣-١٣٤)
- خبرات علمية مكتسبه من التدريب الميداني في المؤسسات الاجتماعية .
- اتزان عاطفي وثبات انفعالي واستثارة هادئة . -سعه الصدر مع قدرة فائقة على ضبط النفس .
- خلو نسبي من الصراعات والعقد والسمات النفسية المرضية -السعي إلى حب الناس ومساعدتهم والاستماع إلى شكواهم .
- قيم خلقية فاضلة تتفق ومقتضيات البيئة التي يعيش فيها .
- تقبل الناس مهما كانت طبقاتهم الاجتماعية أو عيوبهم الشخصية أو نقائصهم الخلقية .
- توازن وانسجام بين عناصر شخصيته الجسمية والعقلية والنفسية والخلقية .
- من حيث الشكل يجب أن يكون مقبولا وغير منفر . -من حيث الملابس أن يتصف بالاعتدال .
- أن يكون على قدر من الذكاء العام . ( فهمي ، ٢٠٠٢ ، ص . ٣٦-٣٧ )
- القدرة على التخيل مثلا " هل تخيل أنه شجرة ليمون سوف تعصر وتشرب أو أن السماء لها لون آخر غير الأزرق أو تخيل غسل السيارات بزيت الزيتون والزعر أو أن العين أصبحت وسط الرأس " - النظر بعين الآخرين - قلب الأفكار " مثل تكييف البيئة له وليس تكييفه معها - الأسئلة الغريبة " هل على ملكة النحل عفش البيت أم على الزوج والأقارب - لو قام إنسان بإنقاذ نملة من الغرق هل ترفع يديها إلى السماء وتدعو له "
- قدرة على الإبداع و الابتكار وإدراك العلاقات والارتباطات بين الظواهر المختلفة وقادر على التغيير وان يكون متزن انفعاليا واسع الاطلاع .

- حسن السمعة متحلي بالنزاهة والتروي والخلق القويم متمسكا بالمعايير والقيم الصالحة وصبور ومتعاون ومتحمل المسؤولية وقادر على تكوين علاقات سليمة ومسائرا للاتجاهات البناءة ومؤمنا بمهنته وموضوعي ومقدرا لأهداف مجتمعه وأمانيه .

-لديه إعداد علمي ومعرفي " علوم أساسية مثل علم النفس والاجتماع والشريعة والسياسة والاقتصاد والإحصاء وعلوم الخدمة الاجتماعية وكل جديد عنها . - لديه قدرة على إقناع الناس باستخدامه إستراتيجية الإقناع .

-لديه استعداد نفسي وثقة وإيمان بالتغيير والألفة والاستعداد للعمل مع الآخرين أو استخدام استراتيجية الضغط ليحقق الهدف المرجو .

-لديه مهارات أساسية مثل التعامل مع المشاعر والتجاوب مع الأفكار والأسئلة والصمت وإعادة صياغة العبارة والتلخيص ولديه قدرة على التفسير والتوضيح والمواجهة والإرشاد والتعبير الذاتي.

-لديه قيم أخلاقية تتمثل في "الإيمان بالعدل والمساواة واحترام الذات و احترام كرامة الإنسان والتقبل والسرية وحق تقرير المصير .

- توفر لديه مهارة تؤهله لحل المشكلات وتوفر الرغبة في حل المشكلة .

- إتباع منهج علمي في الحل - توفر قدرات صحية وجسمية - اتزان انفعالي - المثابرة وعدم الإحباط

- قدرة على المواجهة واتخاذ القرار - المرونة - المبادرة - المسؤولية المهنية- احترام الآخرين - تقدير مشكلاتهم . ( سليمان وآخرون ، ، ٢٠٠٥ ، ص.١٠٥ )

-لديه قدرة على القيادة ( التجاوب والتقدير - العدل - الانطلاقة " إقدام من غير تهور و مرح من غير ابتذال وحزم في غير غلظة و يقظة و مشورة " - لديه حب الناس - لديه الكفاية والخبرة - حسن تصرف - لديه ثبات في المعاملة - ثقة بالنفس - يهتم بالصحة والمظهر المقبول - لديه استقرار انفعالي .

#### -أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية-

وضعت الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة هذا الميثاق الذي يشتمل على الأخلاقيات المهنية للاخصائي الاجتماعي عام ٧٩ وتم مراجعته عام ٩٣ ويتحدد سلوك وتصرفات الاخصائي الاجتماعي في التالي:-

- الملائمة - الكفاءة والنمو المهني - تقديم الخدمة - الأمانة والاستقامة
- أن يرتبط بالبحث والدراسة -الأولوية لاهتمامات العملاء -حقوق وامتيازات العملاء

-الخصوصية والسرية  
الزملء

-الاحترام والكرامة والمجاملة

-التعامل مع عملاء

١ - -التعهدات للمؤسسة -المحافظة على تكامل المهنة -خدمة المجتمع

أن يدعم في اتجاه أن تكون الخدمة متاحة للجمهور العام. ( فهمى ، ٢٠٠٧م ، ، ص.٢٤١-٢٥٠ )  
ويمكن إضافة هذه الحقائق إليها :

- أن الفرد وحدة الجماعة والجماعة وحدة المجتمع والمجتمع لا بد وأن يتغير لصالح الأفراد .
- أن الحكومة لا بد أن تتدخل لتعمل على مواجهة المشكلات الاجتماعية بكل طاقتها وإمكانياتها حتى تكون لبرامج الرعاية آثارها وفعاليتها كحق مكتسب للمواطنين.
- أن لا يفرق المجتمع في توفير الرفاهية لأعضائه بين فئة وفئة أخرى أو يميز بين جماعة وأخرى وأن يكون هناك مساواة في تكافؤ الفرص ...
- أن القيم تنظم المجتمع الانساني ومن ثم يجب تفهمها تفهما كاملا لأن ذلك يقود إلى تفهم أفضل للأفراد والقوى الاجتماعية التي يتكون منها المجتمع.
- أن الفرد وحدة بيولوجية اجتماعية دينامية متغيره لديه القدرة على التغيير وقادر على مساعدة نفسه ذاتيا .
- أن الفروق الفردية أمر حتمي في الحياة البشرية. - أن مساعدة الفرد على علاج مشكلاته أمر واجب.
- أن الآلام والمتاعب التي يعاني منها الفرد ليس لها أي مغزى يببر استمرار تعرض الفرد لها ومن ثم يجب مساعدة الفرد على التخلص منها .
- أن الفقراء والمرضى والعجزة ليسوا عناصر ضعيفة وعلى المجتمع أن يتركها لتفنى بل من مسؤولية المجتمع أن يساعدهم ليحيوا حياة إنسانية كريمة .
- أن الديمقراطية أسلوب يجب ممارسته مع الأفراد والجماعات لتقرير مصيرهم .( فهمى وآخرون ، ٢٠٠٥م ، ص. ٦٤- ٦٥ )

وقد وضع عبد العزيز عبد الله البريثن تصوراً لصياغة دستور أخلاقي عربي للخدمة الاجتماعية حاول استنتاجه بعد الإطلاع على أربعة دساتير أخلاقية مختلفة للخدمة الاجتماعية، صدرت حديثاً كنسخ منقحة لدساتير أساسية هي: ( الدستور الأخلاقي الأمريكي و البريطاني و الكندي والاسترالي )

واشتمل الميثاق على التالي :

أولاً/ القيم والمبادئ:

قيمة وكرامة الإنسان - العدالة الاجتماعية-خدمة الإنسانية-الاستقامة. -الكفاءة.- أهمية العلاقات الإنسانية.

ثانياً/ القواعد الأخلاقية:

وضع الأولوية لمصلحة العميل- السرية - تقرير المصير- قبول الخدمة- الوعي الثقافي- الكفاءة- تجنب العلاقات العاطفية-التقبل والاحترام - إيقاف الخدمات أو إنهاؤها- التعاون والاحترام مع الزملاء - التعامل مع سلوكيات الزملاء للأخلاقية- الالتزام الوظيفي- الإشراف والإرشاد- تحويل العملاء - الصراحة والوضوح - البحث والتقييم- الأمانة والاستقامة المهنية . ( البريثن ، ٢٠٠٨م ، ص.٤٨ )

- منهج الدراسة

استخدم الباحث المناهج التالية :-

١- المنهج الوصفي

وهو عبارة عن وصف وتفسير ما هو كائن ، كما تهتم البحوث الوصفية بالظروف والعلاقات القائمة والمعتقدات ووجهات النظر والقيم والاتجاهات عند الناس وفي بعض الأحيان يهتم البحث الوصفي بدراسة العلاقة بين ما هو كائن وبين ما ينبغي أن يكون . ( عويس ، ١٩٩٩م ، ص. ١٠٢ )

٢- دراسة الحالة:

يقصد به اختيار عدد محدود من الحالات أو المفردات الممثلة ودراستها دراسة شاملة متعمقة مستوعبة بهدف الوصف والفهم الكاملين لكل حالة على حدة ولجميع العوامل المتشابكة واكتشاف نوع الخصائص المشتركة بين هذه الحالات . ( حسين ، ص. ١٦١ ) .

- مجتمع وعينة الدراسة

قام الباحث بالتعرف على مدى ممارسة أخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال اختيار عينة عشوائية من الفئات المستهدفة والتي تتلقى الخدمة الاجتماعية في بعض من مؤسسات الخدمة الاجتماعية الأولية في مدينة غزة ومن ثم القيام بدراستها وتحليلها ، وفي إطار الوقت المتوفر للدراسة تم اختيار عدد (٢٠) مستفيداً من الخدمات الاجتماعية في ( ٤ ) مؤسسات للخدمة الاجتماعية ، وتم تقسيم هذا العدد بحيث يكون لكل منها ( ٥ ) مستفيدين وهذه المؤسسات هي لمجالات مختلفة من مجالات الخدمة الاجتماعية تم اختيارها لكون المستفيدين منها في حاجة ماسة لتطبيق أخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية معهم ، وقد اشتملت

هذه المؤسسات على مؤسسة الربيع للأحداث وسجن غزة المركزي ومعهد الأمل للأيتام وجمعية بلسم للتأهيل المجتمعي " المعوقين" وسوف يتم إجراء مقابلات معهم ، وذلك من خلال استخدام استمارة مقابلة تم تصميمها لتتناسب مع الهدف المرجو من الدراسة إضافة إلى تعبئة عدد ( ٢٠ ) من الاستبيانات التي سوف يتم توزيعها على مجموعة من الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في هذه المؤسسات ، لكي يتم التعرف على طبيعة أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وما هي المعوقات في تطبيقها وما هي مقترحاتهم للتغلب عليها .

#### أدوات الدراسة

استخدم الباحث أداة المقابلة باعتبارها لقاء مهنيًا هادفًا للتعرف على المبحوث و ظروف تنشئته اجتماعياً والتعرف على دوافعه ومشاعره وهي تتم في عدة مراحل تبدأ بتحديد حجم العينة ومن ثم يقوم الباحث بخلق موقف المقابلة ومن ثم تكون عملية توجيه الأسئلة وتدوينها .( رشوان ، ٢٠٠٣ ، ص.١٥٦-١٥٠).

إضافة إلى قيامه باستخدام استمارة الاستبيان بعد تفقد صلاحيتها كأداة لجمع المعلومات من الأخصائيين .

#### الثبات والصدق

لكي تكون الأداة صادقة لا بد للأسئلة أن تقيس فعلاً الموضوع الذي وضعت من أجله وبشكل عميق لا سطحي أو جانبي أو هامشي .( عمر ، ٢٠٠٤ ، ص.٧٤-٧٥ )

وقد تم عرض استمارتي المقابلة والاستبيان على مجموعة من المحكمين وتم عمل التعديلات اللازمة لها ...

#### \* جداول تحليل وعرض النتائج

أولاً :- المستفيدين من الخدمة

١-العمر

جدول ( ١ ) يوضح المبحوثين حسب الفئات العمرية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
١٢ - ١٦ سنة	١٠	٥٠%
١٦ - ١٨ سنة	٣	١٥%
١٨ - ٣٥ سنة	٦	٣٠%

٣٦ - ٥٥ سنة	١	٥%
المجموع	٢٠	١٠٠%

يشير الجدول إلى أن ٥٠% من العينة هي من العمر من ١٢-١٦ سنة وهم من المتقنين للخدمة في المؤسسات المعنية يليها ٣٠% من ذوى الأعمار من ١٨ - ٣٥ سنة ومن النسب الأخرى .

## ٢- مع من يسكن

جدول ( ٢ ) يوضح المبحوثين حسب السكن

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
مع الأهل	١٥	٧٥%
أخرى تذكر	٥	٢٥%
المجموع	٢٠	١٠٠%

يشير الجدول إلى أن نسبة ٧٥% من العينة يعيشون مع الأهل و ١٥% في مؤسسة الأيتام حيث عدد من العينة من معهد الأمل للأيتام وهذا يشير إلى طبيعة انتشار الأسر الممتدة بغزة .برغم التوجه الحالي إلى الأسر النووية، والأسرة الممتدة تتكون من ثلاثة أجيال أو أكثر وتضم هذه الأسرة الأجداد وأبنائهم غير المتزوجين والمتزوجين منهم أو أبنائهم وأحفادهم وهي أسرة قائمة على القرابة وعلاقات الدم. ( العزة ، ٢٠٠٠م ، ص.٢٣ )

## ٣- طبيعة السكن

جدول ( ٣ ) يوضح المبحوثين حسب طبيعة السكن

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
مناسب	٣	١٥%
باطون	٧	٣٥%
سبست	٥	٢٥%

زينكو	٢	%١٠
أخرى تذكر	٣	%١٥
المجموع	٢٠	% ١٠٠

يشير الجدول إلى أن نسبة ٣٥% من العينة يعيشون في منازل من الباطون و ٢٥% من الاسبست " يستخدم الأسبست في مجال البناء وتسقيف المنازل و ١٥% و ١٥% بمنزل مناسب و ١٥% أخرى تذكر مثل شقة أو بيت إيجار أو غرفة .

## ٤- التعليم

جدول (٤) يوضح المبحوثين حسب التعليم

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أمي	٣	%١٥
يقرأ ويكتب	٢	%١٠
ابتدائي	٢	%١٠
اعدادى	٨	%٤٠
ثانوي	٤	%٢٠
جامعي	١	%٥
المجموع	٢٠	% ١٠٠

يشير الجدول إلى أن ٤٠% من العينة في المرحلة الإعدادية أو أخذت قسطاً من التعليم حتى الإعدادى و ٢٠% ثانوي و ١٥% امي لا يقرأ ولا يكتب وهذا يشير إلى حاجتهم إلى التعليم و ١٠% يقرأ ويكتب و ١٠% ابتدائي و ٥% جامعي نظراً لزيادة العمر ١٢-١٦ .

## ٥- عدد أفراد الأسرة

جدول (٥) يوضح المبحوثين حسب عدد أفراد الأسرة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
-------	---------	----------------

٢-١	١	%٥
٥-٣	١١	%٥٥
٩-٦	٥	%٢٥
١٢-١٠	٣	%١٥
المجموع	٢٠	% ١٠٠

يشير الجدول إلى أن نسبة ٥٥% من العينة عدد أفراد الأسرة ما بين ٣-٥ أفراد موزعة ذكور وإناث و ٢٥% من ٦-٩ أفراد و ١٥% ما بين ١٠-١٢ و ٥% عدد ١-٢ فقط .

#### ٦- أسباب الوجود بالمؤسسة

جدول (٦) يوضح المبحوثين حسب أسباب وجودهم في المؤسسة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
سرقة	٢	%١٠
محاولة اغتصاب	١	%٥
أعمال منافية للأداب	٤	%٢٠
خطف	٢	%١٠
قتل غير عمد	١	%٥
تأهيل إعاقة	٣	%١٥
يحتاج لرعاية مناسبة	٧	%٣٥
المجموع	٢٠	% ١٠٠

أشار الجدول إلى أن نسبة ٣٥% يحتاجون لرعاية خاصة من الموجودين في دار الأيتام والمعاقين أما الباقي في سجن غزة والأحداث فالسبب ارتكاب أعمال يجرمها القانون . حيث أن المجتمع الفلسطيني هو مجتمع حازه لما تعرض له من استعمار مستمر فمذ الحكم العثماني إلى الحكم البريطاني الذي سمح بإقامة وطن قومي لليهود في فلسطين عام ١٩٤٨ م وتم احتلال باقي الأرجاء عام ١٩٦٧ م حتى الآن مما جعله يكون في أمس الحاجة لخدمات الرعاية الاجتماعية والعوز والفاقة . فعلى سبيل المثال قدرت



هيئة الصحة العالمية عام ١٩٩٢م عدد المعوقين في العالم بما يقرب ١٠% من عدد السكان ( فهمي ، ٢٠٠٧م ، ص١٧١ ). كما دلت الدراسات إلى أن نسبة المعاقين في الأراضي الفلسطينية تعتبر الأعلى على مستوى العالم حيث تصل إلى حوالي ٥,٣% من مجموع السكان ، وترتفع في محافظات غزة بشكل خاص لتصل إلى حوالي ٤% أي نحو ٧٠ ألف شخص .

#### ٧- الوسائل المتوفرة بالمؤسسة

معهد الأمل للأيتام لم يتوفر به مقصف ورحلات وسمر ومركز تعليم حرف والباقي متوفر من حدائق وملعب كرة قدم وغير ذلك ، أما الأحداث فلم يتوفر لهم السمر والرحلات والندوات والمسابقات والباقي متوفر وجمعية بلسم للتأهيل المجتمعي توفر فقط ساحة خضراء وتعليم حرفي ورحلات وندوات ، أما السجن فلم يتوفر فيه إلا تلفزيون مشترك خاص بالنزلاء وعيادة صحية وواعظ ديني والباقي في دور الإنشاء نظرا لحداثة المبنى بعد تعرض سجن سرايا للقصف.

#### ٨- مكان النوم

بالنسبة للمعاقين فهي مؤسسة نهائية والأيتام والأحداث مكان النوم جيد بصفة عامة من حيث الإضاءة والكساء والأسرة وعدد النزلاء في الغرفة الواحدة ٥ في الأيتام و ١٢ في الأحداث و ٢٠ في السجن

أما في غرف مؤسسة الأحداث والسجن عدد أكبر عند المقارنة بمساحة الغرف ونوعية المحومين والموقوفين وهذا قد يكون أدعى لوجود بعض المشكلات التي تتعلق بطبيعة عمل الاخصائي .

#### ٩- التقدير والاحترام

جدول ( ٧ ) يوضح مدى التقدير والاحترام الذي يتلقاه المبحوثين بالمؤسسة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	١١	٥٥%
لا	٥	٢٥%
نوعا ما	٢	١٠%
أحيانا	١	٥%
متوسط	١	٥%

المجموع	٢٠	% ١٠٠
---------	----	-------

يشير الجدول إلى أن ٥٥% يشعرون بالتقدير والاحترام وهم من الأحداث والأيتام والمعاقين ، و٢٥% من العينة لا يشعرون بذلك وهم من نزلاء السجن لما للسجن من أثر سيء في نفوسهم كما انه لا يوجد به أخصائيين اجتماعيين و ١٠% من العينة كانت الإجابة نوعا ما وهم من معهد الأمل للأيتام .

١٠- وجود الاخصائى بالمؤسسة

جدول (٨) يوضح مدى وجود الأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	١٥	%٧٥
لا	٥	%٢٥
المجموع	٢٠	% ١٠٠

يشير الجدول إلى أن ٧٥% يوجد لديهم اخصائى و ٢٥% لا يوجد وهذا يشير إلى عدم انتشار مهنة الخدمة الاجتماعية التطبيقية في بعض المؤسسات مثل السجن...وهذا يعتبر من صعوبات ممارسة الخدمة الاجتماعية فى فلسطين بصفة عامة حيث عدم توفر المؤهلين في الخدمة الاجتماعية للعمل في السجن .

١١- عدد الأخصائيين

بمعهد الأمل للأيتام ٥ أخصائيين اجتماعيين والأحداث ٤ والمعاقين ٢ وفى السجن لا يوجد ..

١٢- احترام وجهة نظر الاخصائى بالمؤسسة

جدول (٩) يوضح مدى احترام وجهه نظر الأخصائي بالمؤسسة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	١٤	%٧٠
أحيانا	١	%٥
أخرى تذكر	٥	%٢٥
المجموع	٢٠	% ١٠٠

يشير الجدول إلى أن نسبة ٧٠% من العينة أشارت إلى احترام المؤسسة لوجه نظر الاخصائى و ٥% إلى أحيانا و ٢٥% أخرى تذكر حيث عدم وجود الاخصائى بسجن غزة .

## ١٣- الأنشطة الامقدمة

في معهد الأمل للأيتام اجتماعية وثقافية ورياضية وفي المعاقين ترفيهية وفنية واجتماعية والأحداث غالبية الأنشطة موجودة وفي السجن كرة قدم وهناك شكوى من جفاف الأنشطة ، بالرغم من توفر واعظ ديني وبعض الندوات والاجتهادات في الأنشطة من قبل مسؤولي العلاقات العامة بالسجن.

١٤- لمن يتوجه في حالة وجود مشكلة.

## جدول ( ١٠ )

يوضح لمن يتوجه المبحوثون في حالة وجود مشكلة لديهم

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الاخصائي	١١	%٥٥
لا احد	٧	%٣٥
الكتابة	٢	%١٠
المجموع	٢٠	% ١٠٠

٥٥% منهم يتوجهون للاخصائي و٣٥% لا يتوجهون لأحد خاصة نزلاء السجن والأيتام و١٠% للكتابة خاصة الأيتام ....

١٥- الفترة الزمنية التي قضاها إلى أن قابل الأخصائي الاجتماعي .

جدول ( ١١ ) يوضح الفترة الزمنية التي قضاها المبحوثون في المؤسسة إلى أن قابلوا الأخصائي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
مباشرة	١٣	%٦٥

لم أقابلة	٥	٢٥%
أكثر من شهر	٢	١٠%
المجموع	٢٠	١٠٠%

يشير الجدول إلى أن نسبة ٦٥% أكدوا على أن الإحصائي كان في استقبالهم و ٢٥% لم يقابلوه أبداً " من سجن غزة " و ١٠% بعد شهر أو شهرين " جمعية بلسم للتأهيل المجتمعي .

١٥-مدى مساهمة الإحصائي في نشر الوعي الثقافي.

#### جدول ( ١٢ )

يوضح مدى مساهمة الإحصائي في نشر الوعي الثقافي بين المبحوثين

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	١٢	٦٠%
لا	١	٥%
بدون تعليق	٢	١٠%
أخرى تذكر	٥	٢٥%
المجموع	٢٠	١٠٠%

يشير الجدول إلى أن نسبة ٦٠% من العينة أكدوا على مدى مساهمة الإحصائي و ٢٥% لا يوجد عندهم إحصائي في السجن و ١٠% رفضوا التعليق و ٥% أشاروا إلى عدم مساهمته .

١٧، ١٨، ١٩، ٢٠

( هل يساعدك الإحصائي في تحديد مشكلاتك وحلها -مدى مساهمة الإحصائي في تعديل نظم المؤسسة- مدى مساهمة الإحصائي في استثمار القدرات -مدى المساعدة في حل المشكلات الطارئة التي يتعرض لها المستفيد).

كانت الإجابات كالتالي : ( في سجن غزة لا يوجد رد وفي مؤسسة الأحداث ومعهد الأيتام وجمعية بلسم أشارت العينة إلى أنه يساعدهم أحيانا ونوعا ما ويساهم في تعديل نظم المؤسسة بشكل محدود ويستثمر الوقت لديهم وساعدهم في حل المشكلات الطارئة لديهم )

٢١- مدى زيارة أخصائيين من مؤسسات أخرى

بمعهد الأيتام الإجابة كانت نعم والأحداث كانت الإجابة بشكل قليل ومحدود وجمعية المعاقين كانت الإجابة في الظروف الطارئة ومن مؤسسات ذات علاقة وسجن غزة لا يوجد زيارات الا زيارات محددة من قبل مراكز ومؤسسات حقوق الإنسان للإشراف على السجون وضمان عدم التعذيب .

٢٢- رأى المستفيد في الأخصائي الاجتماعي

في مؤسسة الربيع معظم الصفات متوفرة في الأخصائي، وفي جمعية بلسم كذلك وبمعهد الأمل للأيتام أتت العينة على كل الصفات من حيث السن والقدرات والمظهر والأفكار والخبرات والنقطة والاحترام والالتزام والقيم والمثابرة والرغبة في حل المشكلات والمبادرة والمرونة واتخاذ القرار والسرية واحترام معارف الآخرين وعدم التمييز والأمانة والبحث العلمي والإنسانية والتعاون والالتزام والصراحة والوضوح والخدمة لمجتمعه والمطالبة بالحقوق .

ثانياً :- الأخصائي الاجتماعي

١- المؤهل

جدول ( ١٣ ) يوضح مؤهل الأخصائي الاجتماعي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
بكالوريوس خدمة اجتماعية	١٦	٨٠%
دبلوم خدمة اجتماعية	٢	١٠%
بكالوريوس اجتماع	١	٥%
دراسات عليا	١	٥%
المجموع	٢٠	١٠٠%

يشير الجدول إلى أن ٨٠% من العينة بكالوريوس خدمة اجتماعية و ١٠% دبلوم خدمة اجتماعية و ٥% اجتماع و ٥% دراسات عليا في المجال الاجتماعي.

٢- سنوات الخبرة

جدول (١٤) يوضح سنوات الخبرة للأخصائي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
٢ - ١	١٢	%٦٠
٥ - ٣	٥	%٢٥
٩ - ٦	٣	%١٥
المجموع	٢٠	% ١٠٠

يشير الجدول إلى أن ٦٠% من العينة لديهم خبرات من ٢-١ سنة و٢٥% من ٣-٥ سنوات و١٥% من ٦-٩ سنوات ....

٢- من الأخلاقيات التي لم يلتزم بها الاخصائي .

جدول (١٥) يوضح الأخلاقيات التي لم يلتزم بها الأخصائي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
لا يميز بين عباراته وتمثيله للمهنة	٧	%٣٥
ليس لديه الكفائه	٥	%٢٥
لا يتمتع بالأمانة والاستقامة	٢	%١٠
لا يحرص على تقديم الخدمة	٥	%٢٥
لا يرتبط بالبحث والدراسة	١٢	%٦٠
لا يحافظ على سرية المعلومات	٥	%٢٥
لا يقدم الخدمة بإخلاص ويميز بين العملاء	٨	%٤٠
لا يعطى الأولوية لاهتمامات العملاء	٥	%٢٥
لا يحافظ على كرامة واحترام العملاء	٤	%٢٠

٢٠%	٤	لا يحترم عملاء الزملاء ويعاملهم بنفس الأهمية
٤٠%	٨	لا يحافظ على سياسة وموارد المؤسسة
٢٥%	٥	لا يحافظ على كرامة وتكامل وشرف المهنة
٢٠%	٤	لا يتخذ إجراء ضد أي تصرف لا أخلاقي يقوم به زميل
١٥%	٣	لا يمنع الممارسة المهنية غير المسؤولة
٣٠%	٦	لا يحافظ على الديمقراطية
٢٥%	٥	لا يقدم الخدمة لمجتمع الذي يعمل به
٤٠%	٨	لا يتعاون مع الزملاء
٣٠%	٦	لا يعرف متى إيقاف الخدمة أو إنهاؤها
٢٠%	٤	لا يتجنب العلاقات العاطفية
٣٠%	٦	لا يتميز بالالتزام الوظيفي
٥٠%	١٠	لا يتميز بالصراحة والوضوح
١٥%	٣	لا يحافظ على حقوق وامتيازات العملاء
٦٥%	١٢٥	المجموع

يشير الجدول إلى أن ٦٠% من العينة أشارت إلى عدم الارتباط بالبحث والدراسة ومن ثم ٤٠% لا يقدم الخدمة بإخلاص ويميز بين العملاء و ٤٠% لا يحافظ على موارد المؤسسة و ٤٠% لا يتعاون مع الزملاء و ٣٥% لا يميز بين عباراته وتمثيله للمهنة وتدرجت باقية الأخلاقيات التي لم يمارسها حيث كانت ٣٠% لكل من عدم الالتزام الوظيفي ومعرفة بايقاف الخدمة أو إنهاؤها وعدم محافظته على الديمقراطية.

#### ٤- أسباب عدم الالتزام بالأخلاقيات .

كانت الإجابات كالتالي :- ( عدم إحساس بالمسؤولية-عدم فهمه للأخلاقيات - قلة الخبرة والكفاءة والتدريب - أعباء الحياة وظروف البيئة الخاصة والضغط - نسيان الدراسة النظرية - سمات الشخصية - الروتين اليومي وعدم التجديد - تهميش دوره بالمؤسسة وعدم توفر الإمكانيات للتدريب - أسس التدريس في الجامعات تركز على النظري أكثر من العملي -الانشغال بأمور أخرى غير مهنته ووظيفته )

٥- مقترحات للمساعدة على الالتزام بالأخلاقيات كانت ( التدريب على الأخلاقيات من خلال المختصين

والأخصائيين القدامى - عمل دورة خدمة اجتماعية - تحسين الدخل ومستوى المعيشة - الاطلاع على كل جديد في التخصص - الربط بين النظري والعملي في الجامعات - عمل مقرر خاص بأخلاقيات المهنة - العمل في إطار فريق عمل لاكتساب الخبرة - التوصيف الوظيفي بالمؤسسة والتبصير بدور الاخصائي دائماً)

#### \*ملخص عام لأهم النتائج الدراسة

أظهرت الدراسة الحاجة الماسة لوجود أخصائي اجتماعي مهني يتوفر لديه القدرة والعلم والفن والمهارة للعمل في مؤسسات الخدمة الاجتماعية المختلفة ، فمثلاً في إطار علاج المشكلات بعد وقوعها مثلما بدا ذلك واضحاً في مؤسسة الربيع للأحداث وبسجن غزة المركزي حيث تطلب دوره العمل على حل مشكلاتهم وتفادي حدوثها وإن لم يكن موجوداً في سجن غزة المركزي ، وكما ظهر ذلك بمعهد الأمل للأيتام وأيضاً بجمعية بلسم للمعوقين، وكان من الواضح المعاناة الشديدة التي يتعرض لها نزلاء السجون نتيجة عدم توفر أخصائي اجتماعي مع عدم توفر برامج خدمة اجتماعية تهتم بالنزول كفرد وتتعامل معه من خلال جماعة ومن خلال مجتمع خرج منه وسوف يعود إليه وفي حاجة لرعاية لاحقة تجنبه آثار وصمة العار التي من المحتمل أن يجدها بعد خروجه من السجن...وبالرغم من حلول النظرة الحديثة للعقوبة في القرن العشرين في أن السجن أداة للإصلاح والبدء بتنفيذ نظام الدرجات والامتيازات داخل السجون حيث ينتقل السجين من درجه إلى درجة أفضل من سابقتها كلما حسن سلوكه وصلح حاله وبدء الأخذ بفكرة التصنيف إلى فئات حسب حالة كل سجين وقابليته للإصلاح وفكرة السجون المفتوحة والإقامة الجماعية حيث يكون نظام السجن أقرب إلى ظروف الحياة الاجتماعية الطبيعية تمهيدا للخروج إلى المجتمع..وبالرغم من تطلع الاتجاهات الحديثة بالنسبة للسجون بأنها ينبغي أن تتحول إلى دار علاج وتحت إشراف مختصين اجتماعيين ونفسيين وقانونيين في جو بعيد عن امتهان كرامة الإنسان إلا أنه وفي القرن الواحد والعشرون مازالت بعض المجتمعات تعتبر الغرض من إرسال السجين إلى السجن إنما هو بهدف القضاء عليه والانتقام منه وتخليص المجتمع من شروره ( رمضان ، ٢٠٠٠م ، ص.١٤٤-١٤٥ ) ، وقد أوضحت الدراسة من خلال نتائجها التالية مدى هذه الحاجة لوجود الأخصائي الاجتماعي الذي يمارس أخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية مع ضرورة الفهم العميق لرسالتها الإنسانية :-

- أشارت النتائج إلى أن معهد الأمل للأيتام لم يتوفر به مقصف أو رحلات أو سمر أو مركز تعليم حرف ، أما مؤسسة الأحداث فلم يتوفر لديهم السمر والرحلات والندوات والمسابقات وجمعية بلسم توفر فقط بها ساحة خضراء وتعليم حرفي ورحلات وندوات ، أما السجن فلم يتوفر إلا تليفزيون مشترك خاص بالنزلاء وعيادة صحية وواعظ ديني وذلك بعد تعرض سجن السرايا للقصف في الحرب على غزة .
- فيما يتعلق بمكان النوم دلت النتائج على أن معهد الأيتام والأحداث مكان النوم جيد بصفة عامة من حيث الإضاءة والكساء والأسرة وعدد النزلاء ويوجد نقص في الأدوات داخل غرف السجن .



- أشارت النتائج إلى أن ٥٥% يشعرون بالتقدير والاحترام وهم من مؤسسات الأحداث والأيتام والمعاقين ، و٢٥% من العينة لا يشعرون بذلك وهم من نزلاء السجن لما للسجن من أثر سيء في نفوسهم .
- أشارت النتائج إلى أن ٧٥% من العينة يوجد لديهم إحصائي و٢٥% لا يوجد وهذا يشير إلى عدم انتشار مهنة الخدمة الاجتماعية التطبيقية في بعض المؤسسات مثل السجن...إضافة إلى النقص الملحوظ في عددهم عند المقارنة بعدد الفئات المستهدفة والمستفيدة من الخدمة .
- أشارت النتائج إلى أن بمعهد الأمل للأيتام ٥ أخصائيين اجتماعيين لخدمة ١١٠ من الأيتام داخل المؤسسة وما يقرب من ٤٠٠٠-٦٠٠٠ يتيم خارج المؤسسة في مناسبات اجتماعية مختلفة مثل الأعياد والأحداث ٤ لخدمة من ٣٠ - ٥٠ حدث والمعاقين ٢ لخدمة ٤٥ مستفيداً داخلياً من المؤسسة و١٨٠ خارجياً وفي السجن ٢ باسم علاقات عامة وليسوا باسم أخصائيين اجتماعيين لخدمة ٦٠٠-٨٠٠ نزيل .
- فيما يتعلق بالأنشطة في معهد الأمل للأيتام الاجتماعية وثقافية ورياضية وفي جمعية بلسم للتأهيل ترفيهية وافية واجتماعية وفي الأحداث غالبية الأنشطة موجودة وفي السجن أحياناً كرة قدم فقط . وهذا غير كافٍ ..
- أشارت النتائج إلى أنه عند حدوث مشكلة ٥٥% منهم يتوجهون للأخصائي و٣٥% لا يتوجهون لأحد خاصة نزلاء السجن والأيتام و١٠% للكتابة خاصة الأيتام ....
- دلت النتائج على أن نسبة ٦٥% أكدوا على أن الأخصائي كان في استقبالهم و٢٥% لم يقبلوه أبداً " من سجن غزة " و١٠% بعد شهر " جمعية بلسم للتأهيل المجتمعي "
- تشير النتائج إلى أن نسبة ٦٠% من العينة أكدوا على مدى مساهمة الأخصائي و٢٥% لا يوجد عندهم إحصائي في السجن و١٠% رفضوا التعليق و٥% أشاروا إلى عدم مساهمته .مما يشير إلى وجود فجوة واضحة
- فيما يتعلق بدور الأخصائي في حل المشكلات واستثمار الوقت في سجن غزة لا يوجد رد وفي مؤسسة الأحداث ومعهد الأيتام وجمعية بلسم أشارت العينة إلى أنه يساعدهم أحيانا ونوعا ما ويساهم في تعديل نظم المؤسسة بشكل محدود ويستثمر الوقت لديهم ويساعدهم على حل المشكلات الطارئة لديهم .
- كانت زيارة أخصائيين من مؤسسات أخرى بمعهد الأيتام متوفرة وكذلك الأحداث ولكن بشكل قليل ومحدود وجمعية المعاقين كانت الإجابة في الظروف الطارئة أما في سجن غزة لا توجد زيارات .
- أشارت النتائج إلى رأى المستفيد في الأخصائي الاجتماعي في مؤسسة الأحداث حيث كانت معظم الصفات متوفرة فيه وفي جمعية بلسم للتأهيل المجتمعي كذلك ومعهد الأمل للأيتام أثنت العينة على كل الصفات من حيث السن والقدرات والمظهر والأفكار والخبرات والثقة والاحترام والالتزام والقيم والمتابعة والرغبة في حل المشكلات والمبادرة والمرونة واتخاذ القرار والسرية واحترام معارف الآخرين وعدم التمييز والأمانة والبحث العلمي والتصرفات والإنسانية والتعاون والالتزام والصراحة والوضوح والخدمة لمجتمعهم والمطالبة بحقوقهم.

- كانت الأخلاقيات التي لم يلتزم بها الأخصائي كما أشارت نسبة ٦٠% من العينة لعدم الارتباط بالبحث والدراسة ومن ثم ٤٠% أنه لا يقدم الخدمة بإخلاص ويميز بين العملاء و ٤٠% لا يحافظ على موارد المؤسسة و ٤٠% لا يتعاون مع الزملاء و ٣٥% لا يميز بين عباراته وتمثيله للمهنة وتدرجت باقية الأخلاقيات التي لم يمارسها حيث كانت ٣٠% لكل من عدم الالتزام الوظيفي ومعرفته بإيقاف الخدمة أو إنهائها وعدم محافظته على الديمقراطية ونسبة ٢٥% لكل من عدم حرصه على تقديم الخدمة وعدم كفايته ومحافظته على السرية ولا يعطى أولوية لاهتمامات العملاء وكرامة وشرف المهنة ولا يقدم الخدمة لمجتمعه ونسبة ٢٠% لكل من عدم تجنبه إقامة علاقات عاطفية وعدم اتخاذ إجراء ضد أي تصرف غير أخلاقي وعدم احترامه لعملائه وكرامتهم وعملاء الزملاء وإعطائهم نفس الأهمية .

- كانت أسباب عدم الالتزام بالأخلاقيات من وجهة نظر الأخصائيين هي ( عدم إحساس بالمسؤولية-عدم فهمه للأخلاقيات - قلة الخبرة والكفاءة والتدريب - أعباء الحياة وظروف البيئة الخاصة والضغط - نسيان الدراسة النظرية - سمات الشخصية - الروتين اليومي وعدم التجديد - تهميش دوره بالمؤسسة وعدم توفر الإمكانيات للتدريب - أسس التدريس في الجامعات تركز على النظري أكثر من العملي - الانشغال بأمور أخرى غير مهنته ووظيفته )

- كانت مقترحات المساعدة على الالتزام بالأخلاقيات هي( التدريب على الأخلاقيات من خلال المختصين والأخصائيين القدامى - عمل دورة خدمة اجتماعية - تحسين الدخل ومستوى المعيشة - الاطلاع على كل جديد في التخصص - الربط بين النظري والعملي في الجامعات - عمل مقرر خاص بأخلاقيات المهنة - العمل في إطار فريق عمل لاكتساب الخبرة - التوصيف الوظيفي بالمؤسسة والتبصير بدور الاخصائي دائماً)

توصيات و مقترحات الدراسة : لقد مرت أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية بعدة تغييرات منذ نشأة مهنة الخدمة الاجتماعية وهي تتغير مع تطور المهنة وانتشارها ، وعلى الأخصائيين الاجتماعيين تقع مسؤولية العمل نحو زيادة الاهتمام بالجانب الأخلاقي خلال الممارسة ، كما أن عليهم تغيير اتجاهات الناس والمسؤولين نحو مهنة الخدمة الاجتماعية فيجب الاهتمام بهذا الجانب الاخلاقي لأنه مستقبلاً هو المثمر في تغيير اتجاهات الناس نحو مهنة الخدمة الاجتماعية ، هذا مع إعطاء قدر من الاهتمام للجانب النظري المتمثل في استمرار عملية تنمية وتطوير الجانب الأخلاقي عملياً ونظرياً جنباً إلى جنب بما يحقق رضي العملاء والمحافظة على أسرارهم. وهذا لا يقع على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين فقط بل على كل المختصين في الخدمة الاجتماعية بدءاً بالأكاديميين في المجال ومشرفي التدريب الميداني والخبراء الاجتماعيين من الدولة ولا بد من عمل دليل متكامل لأخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في فلسطين يعكف على بنائه كل من له علاقة بالمجال يتفق مع خصوصية المجتمع الفلسطيني ويكون هناك آلية للإشراف على تطبيقه مع توفير الرقابة البحثية الكاملة لقياس مدى الجودة على أرض الواقع مع الاعتراف بالصعوبة الكاملة في قياس الخدمات المقدمة في مجال الخدمة الاجتماعية بصفة عامة أيضاً مؤسسات الخدمة الاجتماعية لها دور كبير في الإشراف على تطبيق أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية عن طريق اختيارها للأكفاء للعمل بها مع تقييم أدائهم وتطويره باستمرار والتأكد من التزام الممارسين لأخلاقيات العمل بمهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وأخيراً إن مهنة الخدمة هي مهنة إنسانية نشأت في ظل الطبيعة الإنسانية ولا بد أن تنمو وتترعرع في

كنفها ولا بد من المحافظة على إنسانيتها كمهنة غير ربحية وإلا تحولت إلى العكس وهذا من أسرار استمرار هذه المهنة .

#### المراجع:

- (١) احمد مصطفى خاطر ، الخدمة الاجتماعية ( نظرة تاريخية - مناهج الممارسة - المجالات ) ، المكتب الجامعي الحديث ، منشورات المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية ، ٢٠٠٦ م .
- (٢) احمد العموش وحمود العليمات ، المشكلات الاجتماعية ، ط١ ، منشورات القدس المفتوحة ، ١٩٩٨ م .
- (٣) احمد محمود سرحان ، الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، مجموعة النيل العربية ، ط١، القاهرة، ٢٠٠٦ م .
- (٤) أطلس العالم / أطلس جغرافي مصور / مكتبة الصغار / بيروت / لبنان / ١٩٩٦ م .
- (٥) السيد رمضان ، إسهامات الخدمة الاجتماعية في ميدان السجون وأجهزة الرعاية اللاحقة ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٠ م .
- (٦) الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني / كتاب فلسطين الاحصائي السنوي رقم ٦ // فلسطين / ٢٠٠٦ .
- (٧) السلطة الوطنية الفلسطينية / وزارة التخطيط والتعاون الدولي / الأطلس الفني / اصدار ١ / غزة / ١٩٩٧ م
- (٨) برنامج التعليم المفتوح ، مبادئ علم الاجتماع ، جامعة القدس المفتوحة ، القدس ، ٢٠٠٠ م .
- (٩) حسين عبد الحميد رشوان ، أصول البحث العلمي ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، ٢٠٠٣ م .
- (١٠) حسن عبد الرؤوف المبحوح ، المدخل إلى الخدمة الاجتماعية ، دار المنارة ، الجامعة الإسلامية / ٢٠٠٠ م
- (١١) حسين سليمان وآخرون ، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، المؤسسة الجامعية ، بيروت ، ٢٠٠٥
- (١٢) خليل درويش ووائل مسعود ، مدخل إلى الخدمة الاجتماعية ، ط١ ، القدس المفتوحة ، ١٩٩٧ م .
- (١٣) خير الدين على عويس ، دليل البحث العلمي ، دار الفكر العربى ، القاهرة ، ١٩٩٩ م .
- (١٤) سمير حسين، دراسات في مناهج البحث العلمي ، عالم الكتب ، القاهرة، ١٩٩٥ م .
- (١٥) سامية فهمي ومنال طلعت ، مدخل إلى الخدمة الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية، ٢٠٠٥ م
- (١٦) سعيد حسنى العزة ، الإرشاد الأسرى نظرياته وأساليبه العلاجية ، ط١، دار الثقافة ، عمان ، الأردن ، ٢٠٠٠ م .
- (١٧) على الدين السيد ، الخدمة الاجتماعية بين الأصالة والمعاصرة ، ط١٣ ، القاهرة ، ١٩٨٨ م .
- (١٨) عبد العزيز متولي ، الإعداد المهني وممارسة الخدمة الاجتماعية ، ط١ ، الإسكندرية ، مصر، ٢٠٠١ م .
- (١٩) عبد الفتاح عثمان وآخرون ، المقدمة في الخدمة الاجتماعية ، مكتبة الانجلو المصرية ، ٢٠٠٣ م .

- (٢٠) عبد العزيز عبد الله البريثن / نحو تصور لصياغة دستور أخلاقي عربي للخدمة الاجتماعية / مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية/جامعة حلوان / / عدد ابريل / مصر / ٢٠٠٨م.
- (٢١) مصطفى رزق مطر ، تنظيم وإدارة مؤسسات الرعاية والتنمية الاجتماعية ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة، ١٩٧٧م .
- (٢٢) محمد سلامة محمد غباري "سلسلة كتب الخدمة الاجتماعية" ، المدخل إلى الخدمة الاجتماعية الإسلامية ، ط١ المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، ١٩٩٤م .
- (٢٣) محمد سيد فهمي ، مدخل في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية،/ ٢٠٠٢ .
- (٢٤) ----- ، الخدمة الاجتماعية " التطور والطرق والمجالات ، دار الوفاء ، الإسكندرية ، ٢٠٠٧م
- (٢٥) ----- ، الفئات الخاصة من منظور الخدمة الاجتماعية ، ط١ ، دار الوفاء ، الإسكندرية ، ٢٠٠٧م .
- (٢٦) معن خليل عمر ، مناهج البحث في علم الاجتماع ، ط١ ، دار الشروق ، ٢٠٠٤ ، عمان الأردن .
- (٢٧) نظيمة احمد محمود سرحان ، الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، مجموعة ، القاهرة ، ٢٠٠٦م .
- (٢٨) وائل مسعود ، طرق الخدمة الاجتماعية "١" برنامج التنمية الاجتماعية والأسرية ، منشورات جامعة القدس المفتوحة ، ١٩٩٩م .