



مشروع تعزيز  
الحماية الاجتماعية



وزارة التنمية الاجتماعية

# مدونة أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية

في وزارة التنمية الاجتماعية

مشروع تعزيز الحماية الاجتماعية (SPEP)



## اعداد

الاستاذ الدكتور محمد حاج يحيى

## مراجعة

الأستاذة ابتسام حصري

مدير مشروع البنك الدولي (SPEP)

والدكتور زياد فرج

مدير ادارة الحالة / مشروع البنك الدولي (SPEP)



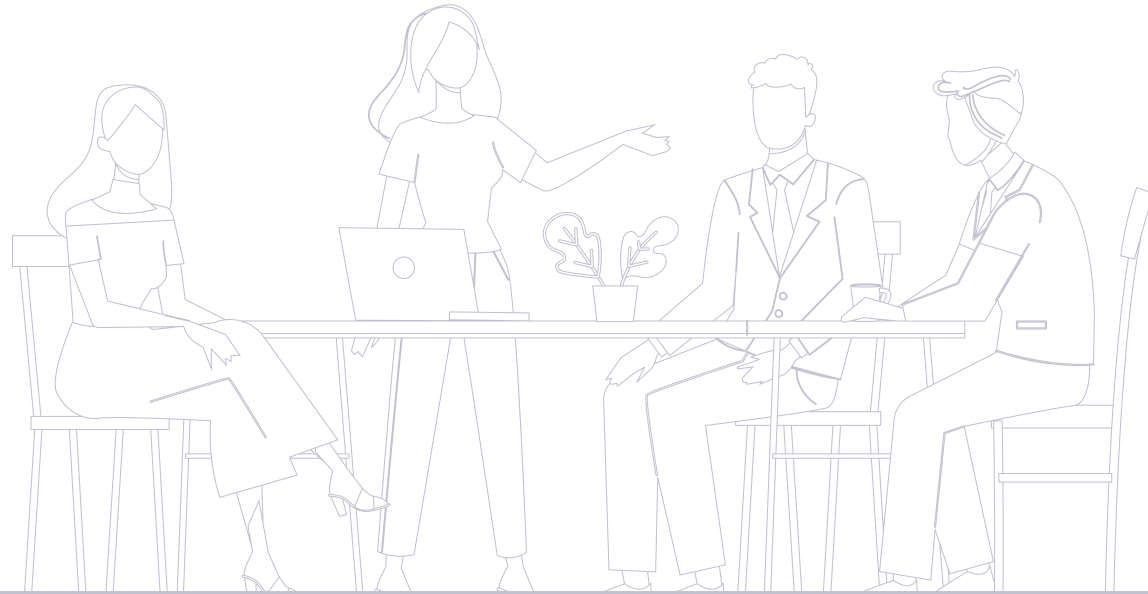
مشروع تعزيز  
الحماية الاجتماعية



وزارة التنمية الاجتماعية

# مدونة أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية

في وزارة التنمية الاجتماعية  
مشروع تعزيز الحماية الاجتماعية (SPEP)



**Copyright © 2021, Ministry of Social Development, Palestine**

All rights reserved to the Palestinian Ministry of Social Development. No part of this document may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying or otherwise, without the prior permission in writing from this Ministry.

الملكية الفكرية والقانونية لهذه المدونة تعود لوزارة التنمية الاجتماعية في فلسطين. لذلك، جميع حقوق الطبع والنشر لهذه المدونة محفوظة لهذه الوزارة (2021).

## اعداد

الاستاذ الدكتور محمد حاج يحيى

## مراجعة

الأستاذة ابتسام حصري

مدير مشروع البنك الدولي (SPEP)

والدكتور زياد فرج

مدير ادارة الحالة / مشروع البنك الدولي (SPEP)

## كلمة معالي وزير التنمية الاجتماعية

انسجاماً مع سعي وزارة التنمية الاجتماعية الدؤوب الى الارتقاء بجودة خدماتها، عامة، وتعزيز مستوى الالتزام بالمعايير الاخلاقية والمهنية اثناء تقديم تلك الخدمات الاجتماعية المختلفة، خاصة، تقدم لكم وزارة التنمية الاجتماعية مدوّنة أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في كافة مؤسسات وبرامج ومراكز الوزارة متبنين الاسس العالمية والاقليمية في صياغتها. لقد جاءت هذه المدوّنة كثمره لجهود مهني ووطني استراتيجي متواصل وتشاوري، من خلال مشروع تعزيز الحماية الاجتماعية الممول من البنك الدولي.

لذا ننبو من خلال هذه المدوّنة الى تبصير كل العاملين والمشاركين في تقديم الخدمات الاجتماعية المختلفة التي تقدمها وزارة التنمية الاجتماعية بكافة الابعاد والجوانب الإنسانية والأخلاقية والإجراءات المهنية والإدارية التي يفترض عليهم أخذها بعين الاعتبار والوقوف عليها عند تقديم تلك الخدمات. وهذا يشمل الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية، بمختلف مواقع عملهم (من مديريات وبرامج ومراكز وغيرها) وبمختلف الأدوار والوظائف التي يقومون بها (وعلى رأسهم الاخصائيون الاجتماعيون العاملون في مجال تقديم الخدمات المباشرة وغير المباشرة للمتفعين، والموجهون المهنيون، والمشرفون المهنيون، ومدراء المديريات ومدراء البرامج وغيرهم) لما لذلك من أهمية في حفظ كرامة وحقوق كل الاطراف المشاركة في عملية المساعدة، سيما في تطوير العلاقة المهنية والإنسانية مع المتفعين من الخدمات التي تقدمها الوزارة.

لذا، سعينا في هذه المدوّنة الى توضيح الابعاد والجوانب الاخلاقية المختلفة لعمل الاخصائي الاجتماعي، ومن أهمها مسؤولياته الأخلاقية عامّة، ومسؤولياته الاخلاقية تجاه المتفعين وزملائه، ومسؤوليات أخلاقية تجاه مهنة الخدمة الاجتماعية، ومسؤولياته الاخلاقية تجاه المؤسسة التي يعمل بها وتجاه المؤسسات التي يتعاون معها، وكذلك مسؤولياته الأخلاقية تجاه المجتمع عامة تحت المظلة القانونية لقانون الخدمة المدشنية ساري المفعول.

وبناء عليه، تعتبر هذه المدوّنة وثيقة أخلاقية في غاية الأهمية، الى جانب كونها وثيقة مهنية وإدارية هامة، تعزّز الابعاد الأخلاقية والإنسانية التي تكتنف تحقيق الاخصائيين الاجتماعيين للأدوار والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم. وبهذا تكون وزارة التنمية الاجتماعية قد قامت بخطوة سباقية، ريادية ومحورية تجاه ترشيد الابعاد الإنسانية والأخلاقية في ممارسة الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في الوزارة للأدوار المختلفة لعملهم، سعياً منا لتحقيق أقصى درجة ممكنة من العلاقة المهنية المتسمة بالاستقامة واحترام حقوق المتفعين والتأكيد على كرامتهم والسعي الى تحقيق العدالة الاجتماعية والانصاف في تقديم خدمات الوزارة.

**د. احمد مجدلاني**

وزير التنمية الاجتماعية

هنالك ثمة اتفاق أن مهنة الخدمة الاجتماعية بمعناها الحديث، وليدة القرن العشرين، مع أن تقديم الخدمات الاجتماعية ذاتها لازم للإنسان أينما كان، وأينما يعيش منذ بدء الخليقة وحتى أيامنا هذه (صالح، 2000؛ علي، 2005؛ حمزة، 2015). إلا أن ظهور ونشأة الخدمة الاجتماعية كمهنة جاء نتيجة للكثير من التجارب والجهود الاجتماعية والدينية والسياسية المتواصلة الهادفة إلى مواجهة المشكلات والظروف والمواقف الإنسانية والتغيرات السريعة التي نجمت عن الثورة الصناعية. كما وأن تعقد الحياة الاجتماعية إلى جانب الضغوط الاقتصادية والاجتماعية التي نجمت عن تلك الثورة، في فترة تصعبت أو حتى أحياناً عجزت فيها النظم الاجتماعية القائمة في ذلك الوقت على مواجهتها، لعب دوراً مؤثراً في ظهور ونشأة وتطور مهنة الخدمة الاجتماعية (صالح، 2000؛ حمزة، 2015).

رغم الاتفاق السائد في الأدبيات العالمية عن الدور الذي لعبته الثورة الصناعية في نشأة وتطور مهنة الخدمة الاجتماعية في الكثير من دول العالم، إلا أن هنالك اتفاقاً أن نشأة وتطور هذه المهنة تأثرت أيضاً من الواقع والسياق السياسي والاجتماعي والديني والثقافي السائد في الدولة. فلو نظرنا إلى تاريخ نشأة وتطور مهنة الخدمة الاجتماعية في فلسطين لوجدنا أنها نشأت وتطورت في ظل ظروف سياسية واقتصادية واجتماعية صعبة ومعقدة جداً، حيث أنها كانت من العوامل الرئيسية في تحديد مستقبل الأفراد، والأسر، والمجتمعات المحلية والتنظيمات الاجتماعية، والمجتمع الفلسطيني بأكمله (فرج، 2013).

في دراسة طلابية ومستفيضة لنشأة وتطور مهنة الخدمة الاجتماعية في فلسطين يتناول فرج (2013) بصورة أمبيريقية مسهبة السياق التاريخي والسياسي والاجتماعي والقانوني والمؤسسي لظهور هذه المهنة في مجتمع يقع تحت الاحتلال منذ أكثر من سبعة عقود، ولتطور نظام الخدمات الاجتماعية، وتعليم الخدمة الاجتماعية في الضفة الغربية وقطاع غزة، وغيرها من المواضيع، هذه الدراسة أفصحت عن الكثير من التحديات لنظام تعليم الخدمة الاجتماعية في فلسطين، مع الاهتمام بطرح مسهب لجوانب القوة والضعف في برامج تعليم هذه المهنة. مع أننا في هذه الوثيقة لسنا بصدد مراجعة وطرح خطط لمواجهة تلك التحديات، إلا أننا نعي تجليات تلك التحديات في الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية في فلسطين، وعلى رأسها مديريات التنمية الاجتماعية، وعلى رأس تلك التحديات تعزيز القدرات والكفاءات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الوزارة، بما في ذلك إغناء البعد الأخلاقي في ممارساتهم المهنية مع المنتفعين من خدماتهم. من هذا المنطلق، وضمن مشروع تعزيز الحماية الاجتماعية في وزارة التنمية الاجتماعية، قمنا بصياغة هذه المدونة، «مدونة أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في وزارة التنمية الاجتماعية»، إلا أننا في طرنا هذا لا نغفل وجود مدونات أخلاقية أخرى بالإمكان اعتبارها بوصلة هامة لعمل الأخصائيين الاجتماعيين في هذه الوزارة، ومن أهمها «مدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة» من إعداد وتبني الأمانة العامة لمجلس الوزراء، و«مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية» من إعداد الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان، و«دليل منع الفساد في المساعدات الإنسانية» من إعداد الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان، هذا إلى جانب الالتزام بما جاء في قانون الخدمة المدنية بما فيه التعديلات التي أدخلت به في السنوات الأخيرة واللوائح المنفذة له. وبناءً على ما جاء أعلاه، تلتزم كافة مديريات التنمية الاجتماعية وغيرها من المؤسسات التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية التي يعمل بها أخصائيو اجتماعيون سواء بوظائف تدخلية مباشرة مع المنتفعين أو بوظائف إشرافية وتوجيهية أو بوظائف إدارية تلتزم بتشغيلهم وفق الأنظمة والتشريعات النافذة بحق مهنة الخدمة الاجتماعية، من جهة، وتلك النافذة بحق موظفي الدولة، من جهة أخرى، ونخص بالذكر قانون الخدمة المدنية بما في ذلك التعديلات التي تم إجراؤها بهذا القانون في السنوات الأخيرة، وكذلك اللوائح المنفذة له.

نطرح في «مدونة ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في وزارة التنمية الاجتماعية» سبعة مجالات من المسؤوليات الأخلاقية ألا وهي مسؤوليات أخلاقية عامة، ومسؤوليات أخلاقية تجاه المنتفعين، ومسؤوليات أخلاقية تجاه زملاء في المهنة والعمل، ومسؤوليات أخلاقية تجاه المؤسسة، ومسؤوليات أخلاقية كمتخصصين، ومسؤوليات أخلاقية تجاه المهنة، ومسؤوليات أخلاقية تجاه المجتمع عامة، وكذلك طرحنا أحكاماً عامة وآليات لتنفيذ لهذه الوثيقة.

# توطئة



يستمد الأخصائيون الاجتماعيون فهمهم لماهية هذه المهنة، وقدراتهم ومهاراتهم لممارستها، من أربعة مصادر أساسية، وهي:

1. التعلم الأكاديمي والتدريب العملي المرافق له، وكذلك من الخبرة المكتسبة على مدى السنين بعد التخرج.
2. الحدس الشخصي، والبصيرة الشخصية، وكذلك من الاهتمام والالتزام الشخصي لمساعدة الآخرين.
3. القوانين والتشريعات والأنظمة التي ترتبط بالأنشطة الواسعة والمتعددة لمهنة الخدمة الاجتماعية.
4. وقبل كل شيء، قواعد مدونة الأخلاق، باعتبارها ركيزة وشعلة تنير الطريق الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين، وتوجههم لفهم ماهية ما هو جيد للإنسانية وتحقيق المنفعة والرفاهية الاجتماعية والتشبهت فيها، من جهة، وفهم كل ما هو سيء وضار للإنسانية والابتعاد عنه، من جهة أخرى. لذلك نرى أن الكثير من دول العالم بادرت خلال العقود الأربعة الأخيرة إلى سن مدونات أخلاقية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية لديها، حيث تعتبرها تلك الدول أحد الأركان الأساسية لهذه المهنة، كمهنة يتحمل هدفها الأساسي في التعامل مع الأشخاص، وإيماناً منها أن السلوك الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين يكمن في جوهر هذه المهنة، شأنها شأن باقي المهن الإنسانية كالطب والتمريض والتعليم وعلم النفس والاستشارة التنظيمية والهندسة والإعلام والعلاج الطبيعي، والعلاج الوظيفي والصيدلة وغيرها من المهن الإنسانية.

وتبدو القواعد الأخلاقية لكل مدونة كأنها تهدف إلى حماية وتمكين المنتفعين من عمل وخدمات ممارسي هذه المهنة، إلا أنها فعلياً تحمي الأخصائي الاجتماعي وتوجهه في عمله المهني، وكذلك مساعدته في تجنب العقبات والأخطاء عند مفتقر الطرق العديدة التي يمرها، ويجب عليه اتخاذ القرارات المهنية والإنسانية عندها- ليس فقط بين «الجيد»، من جهة، و«السيء»، من جهة أخرى، ولكن أيضاً بين «الجيد» و«الأفضل» وبين «السيء» و«الأسوأ».

لذلك هنالك اجماع على أن المسؤوليات الأخلاقية التي يترتب على كل أخصائي اجتماعي تحملها أثناء ممارسته المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية يمكن الاستعانة بها كبوصلة موجهة له أثناء الدراسة الأكاديمية وأثناء التدريب الميداني، حيث أنه جزء مركزي من العملية الأكاديمية وأثناء الإشراف الأكاديمي والمهني على ذلك التدريب، كما ويمكن الاستعانة بها كمحكّات لقياس وتقييم السلوك والأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، هذا إلى جانب إمكانية الاستعانة بها كقواعد وأحكام أخلاقية أثناء العملية الأكاديمية وكذلك أثناء العملية التدخلية في قضايا أخلاقية وإنسانية مختلفة (حمزة، 2015; Barsky, 2010).

# مدونة أخلاقية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية

في وزارة التنمية الاجتماعية في فلسطين



## أولاً: مسؤوليات أخلاقية عامة:

انسجماً مع بعض القيم الإنسانية والمهنية التي طرحها أعلاه، فيما يلي نطرح المسؤوليات الأخلاقية العامة التالية التي يترتب على كل أخصائي اجتماعي في وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية الالتزام بها والسعي إلى تحقيقها:

### أ. احترام قيمة وكرامة الإنسان:

بموجب هذه القيمة، يترتب على الأخصائي الاجتماعي تحقيق ما يلي:

- إظهار الاحترام والتقدير للمتفاعلين، مع التأكيد الخاص على المحافظة على كرامة وشرف وفردية كل منتفع، بغض النظر عن عمره، وجنسه، وثقافته، وانتمائه الديني، ومعتقداته الاجتماعية والدينية والسياسة او المحدودية في قدراته الجسدية والعقلية والنفسية وغيرها.
- إظهار واثبات الاحترام والاعتبار لقيم ومعايير ومعتقدات وثقافات واهتمامات وحاجيات وميول ورغبات وهموم ومشكلات المتفاعلين والناس عامة.
- إظهار وممارسة الاحترام لحقوق وآراء المتفاعلين والناس عامة، حتى وإن كانت مغايرة أو مختلفة عما هو مألوف ومعتاد.
- إظهار وممارسة الاحترام لحق كل منتفع من المتفاعلين في اتخاذ القرارات التي يراها مناسبة لاهتماماته أو لحاجياته أو لظروفه أو لحياته عامة، واحترام حقه في مدى قبول أو رفض أي خدمة من الخدمات المعروضة عليه وأي خيارات وبدائل أخرى ذات العلاقة.
- ضمان حق المنتفع أو الأوصياء عليه في المشاركة في عمليات صناعة واتخاذ القرارات التي تخصه، والتأكد من تحقيق هذا الحق.

### ب. تحقيق العدالة الاجتماعية:

بموجب هذه القيمة، يترتب على الأخصائي الاجتماعي تحقيق ما يلي:

- تطوير وتعزيز وصيانة السياسات الاجتماعية والنشاطات والممارسات المهنية، الرسمية وغير الرسمية، التي تصبو إلى تحقيق وصيانة حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية والمشاركة الاجتماعية والتكافل والتضامن الاجتماعي بين كافة فئات ومؤسسات المجتمع.
- ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية دون أي تحيز لأفراد أو جماعات أو مجتمعات بسبب انتماءاتهم الدينية أو العرقية أو السياسية أو الطبقية أو العائلية أو مناطق سكنهم أو أي انتماءات أخرى، وكذلك تجنب التفرقة بين الناس بموجب انتماءاتهم تلك أو غيرها المتعلقة بلونهم أو جنسهم أو دينهم أو لغتهم أو مكان سكنهم أو مكان ولادتهم أو معتقداتهم الشخصية أو السياسية أو مكانتهم الاجتماعية - الاقتصادية أو وضعهم الصحي أو وضعهم الزواجي أو الأسري، أو لأي ظرف آخر يجعلهم مختلفين عن غيرهم.
- تقوية وتمكين الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات المحلية والمؤسسات والتنظيمات الاجتماعية، وذلك في سبيل تحقيق العدالة والإنصاف والمساواة في الاستفادة من الموارد والمنافع والخدمات بكافة أنواعها وميادينها، الاجتماعية والتربوية والصحية والنفسية والاقتصادية والسياسية وغيرها، على أن يكون ذلك في كنف حرية الإرادة وتقرير المصير، وفي سبيل الحياة الاجتماعية - الاقتصادية - السياسية الكريمة.
- دعم وتعزيز المشاركات لكافة قطاعات المجتمع، الرسمية منها وغير الرسمية، في جهود وانشطة تحقيق وتطوير السياسات الاجتماعية والخدمات المنبثقة عنها.

وبناءً عليه، قمنا بتطوير هذه المدونة، «مدونة أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في وزارة التنمية الاجتماعية»، عسى أن تكون بوصلة إنسانية وأخلاقية وكذلك مهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية في فلسطين. ولكن يحذونا الأمل الكبير أن تعتمدها أيضاً كافة مؤسسات الرعاية الاجتماعية، بمختلف ميادينها وقطاعاتها، الحكومية وغير الحكومية، في الوطن. في سبيل تطوير هذه المدونة حاولنا الاستفادة من الأدبيات العلمية العربية (مثل، حمزة، 2015؛ علي، 2005؛ سليمان وآخرون، 2005؛ صالح، 2000 وغيرهم). ومن الأدبيات الأجنبية (Barsky, 2010; Beckett & Maynard, 2013; Bowles et al., 2006; Compton & Galaway, 1989; Hepworth et al., 2017; Hugman, 2013; and others) وكذلك من مدونات أخلاقية تم تطويرها واعتمادها في العالم العربي (مثل الميثاق العربي لمبادئ مهنة العمل الاجتماعي الذي عملت على تأليفه ونشره جمعية الخدمة الاجتماعية في اتحاد الجامعات العربية، والميثاق الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين الأردنيين، وميثاق الممارسة والأخلاقيات المهنية لمهنيي الرعاية الاجتماعية في إمارة أبو ظبي، ومدونة أخلاقيات المهنة الخاصة بالأخصائيين/ات في العمل الاجتماعي في لبنان) وكذلك من بعض المدونات الأخلاقية التي تم تطويرها في بعض الدول الأجنبية (مثل، مدونات الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين، والجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين السود، والجمعية الكندية للأخصائيين الاجتماعيين، والجمعية الاسترالية للأخصائيين الاجتماعيين، والجمعية النيوزيلندية للأخصائيين الاجتماعيين، والجمعية البريطانية للأخصائيين الاجتماعيين، وغيرها من المدونات الأجنبية). ومن الأهمية بمكان التأكيد على أننا في عملنا على صياغة هذه المدونة سعينا جاهدين أن تكون منسجمة تماماً مع مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية (بتسميتها السابقة) المنبثقة عن مشروع تعزيز قيم النزاهة ومبادئ الشفافية في القطاع العام.

من المتعارف عليه أنه بالإمكان تقسيم المسؤوليات الأخلاقية التي يترتب على الأخصائي الاجتماعي تحملها والالتزام بها في كافة مناحي ممارساته المهنية للخدمة الاجتماعية إلى سبعة أقسام، كالتالي: (1) مسؤوليات أخلاقية عامة، (2) مسؤوليات أخلاقية تجاه المتفاعلين من خدماته وخدمات زملائه، (3) مسؤوليات أخلاقية تجاه زملائه من أخصائيين اجتماعيين ومشرفين وموجهين مهنيين وإداريين وغيرهم، (4) مسؤوليات أخلاقية تجاه المؤسسة التي يعمل بها والمؤسسات التي يتعاون معها، (5) مسؤولياتهم الأخلاقية كمختصين، (6) مسؤوليات تجاه المهنة، (7) ومسؤوليات تجاه المجتمع عامة. فيما يلي نطرح المسؤوليات نحو كل جهة من هذه الجهات السبع:



## ت. تقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والنفسية وغيرها:

بموجب هذه القيمة، يترتب على الأخصائي الاجتماعي تحقيق ما يلي:

- تقديم الخدمات الاجتماعية بشكل متخصص على يد أخصائيين اجتماعيين، وكذلك السعي إلى ضمان تقديم باقي أنواع الخدمات (مثل التربوية والنفسية وغيرها) على يد مهنيين متخصصين في مجالات تلك الخدمات، والسعي لضمان إيصال تلك الخدمات إلى المحتاجين إليها.
- تقديم الدعم والمساعدة ومختلف أنواع الخدمات للمتفاعين بطريقة موضوعية، وانطلاقاً من الواجب لتقديم تلك الخدمات بأعلى مستوى وجودة ممكنة تضمن إشباع حاجيات المتفاعين، وتنسجم مع اهتماماتهم وهمومهم، وتحقق المساواة بين المتفاعين من تلك الخدمات، وضمان فرص مشاركة المتفاعين في العملية التدخلية التي تسعى لتقديم تلك الخدمات، وكذلك السعي لتحقيق العيش الكريم.
- السعي لضمان مشاركة المتفاعين في كافة مراحل وإجراءات العمليات التدخلية وعمليات المساعدة وتنفيذها على أفضل وجه ممكن، بما يضمن رضا المتفاعين وتحقيق المنفعة، على أن لا يكون ذلك على حساب منافع الآخرين وأن لا يؤدي بأي ضرر لمنافعهم.
- الحرص على تقديم الخدمات بشكل ينسجم ويتناسب مع ثقافة المتفاعين واهتماماتهم ومعتقداتهم وميولهم وتوقعاتهم المختلفة.
- التأكد من أن تحويل المتفاع من أخصائي اجتماعي لأخصائي اجتماعي آخر نابغاً من الوعي لصالح المتفاع وينسجم مع حرص الأخصائي الاجتماعي على حاجيات وهموم واهتمامات وظروف المتفاع، من جهة، والتأكد من أن الأخصائي الاجتماعي الذي سوف يتم التحويل إليه متخصص ومؤهل لتقديم الخدمات التي يطلبها ويحتاجها المتفاع، من جهة أخرى.
- إذا تولّد لدى المتفاع أي عدم رضى من جودة أو من مستوى أو من كفاية الخدمات التي يقدمها له الأخصائي الاجتماعي، والمؤسسة عامة، فيترتب حينها على الأخصائي الاجتماعي إعلام المتفاع أنه من حقه إبداء عدم رضاه بصورة رسمية عبر كتابة شكوى أو رسالة تذمر أو اعتراض، وعلى الأخصائي الاجتماعي مساعدته في كتابتها إذا احتاج المتفاع لتلك المساعدة، لأي سبب من الأسباب، وتوجيهه في تقديمها للعنوان المناسب لتلقي تلك الشكوى أو التذمر.
- يترتب على كافة الأخصائيين الاجتماعيين مسؤولية أخلاقية في بذل أقصى جهد ممكن لرفع كفاءاتهم المهنية بما يخدم تحسين جودة الخدمات التي يقدمون لمتفاعيهم، سواء كان ذلك ناتجاً عن تقييم ذاتي من الأخصائي لنفسه أو من خلال تقييمات المشرفين المهنيين عليهم.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي السعي إلى تحقيق العدالة الاجتماعية وحياتها، وكذلك يترتب عليه تحقيق وصيانة الاستقلالية الفردية والجماعية والمجتمعية الخاصة بالمتفاعين الذين يعمل معهم، والسعي لحثهم على الامتناع عن الاتكالية على أي جهة تقدم لهم الخدمات، مهما كانت جودتها ومهما كانوا بأمر الحاجة إليها.
- تمكين المتفاعين وتشجيعهم للمشاركة في تقويم العملية التدخلية، بما في ذلك تقويم الخدمات التي تقدم لهم، والأخذ بوافر الجدية التغذية الراجعة التي يوفرها المتفاعون أثناء مشاركتهم في عملية التقويم والاستفادة منها.



## ث. الاستقامة المهنية:

بموجب هذه القيمة، يترتب على الأخصائي الاجتماعي تحقيق ما يلي:

- - يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يتقبل ويتحمل ويسعى لتحقيق كل واجب مهني بكل أمانة واستقامة وإخلاص، وبنفس الوقت عليه أن يتجنب الحاق أي ضرر لمهنة الخدمة الاجتماعية الذي قد ينتهك أخلاقياتها ويسبب لسمعتها ويخدش شرفها وكرامتها وصورتها كمهنة إنسانية.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي عرض مؤهلاته وتخصصه أو تخصصاته وقدراته وخبراته وإنجازاته وكفاءاته المهنية وانتمائه المؤسساتي وعضويته في اتحاد مهني أو رابطة أو نقابة مهنية بكامل الدقة والأمانة والصدق والوضوح، دون محاباة أو تحريف.
- في حالات مشاركة الأخصائي الاجتماعي أية جهة (مثل مناسبات عامة، مشاركة إعلامية، نشاطات جماهيرية، أو ما شابه) يترتب عليه توضيح موقفه كشخص مستقل أو كممثل للمهنة، أو كممثل للمجتمع أو للمؤسسة أو لتنظيم اجتماعي أو لجمعية ما.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي التقيد بالسياسات والتعليمات والإرشادات الخاصة بالمديرية / المركز الذي يعمل به أو بوزارة التنمية الاجتماعية ككل. وكذلك عليه إظهار مبادئ وقيم وقواعد أخلاقية عند المشاركة بأي نشاطات وفعاليات خارجية، حيث يكون فيها الأخصائي الاجتماعي ممثلاً للمهنة أو للمؤسسة المشغلة له.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي الامتناع المطلق عن استغلال العلاقة المهنية مع أي متفاع من المتفاعين الذين يعمل معهم، أو مع أي جهة مؤسساتية يتعاون معها لصالح المتفاعين، لأغراض أو رغبات أو حاجيات شخصية، سواء كان ذلك بصورة متعمدة أو بصورة غير متعمدة أو بطرق واعية أو غير واعية أو بصورة مقصودة أو غير مقصودة.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي تجنب اللمس الجسدي أو الاتصال البدني مع أي متفاع من المتفاعين، وذلك لضمان عدم تفسير ذلك بطريقة سلبية مسيئة للأخصائي الاجتماعي وللمؤسسة التي يعمل بها، وكذلك تجنباً للإلحاق الضرر بشرف وسمعة مهنة الخدمة الاجتماعية وكذلك بالمؤسسة التي يعمل بها، وذلك بسبب حساسية هذه السبل للتواصل من منظور الجنس البشري، وكذلك من وجهة نظر الاختلاف والتباين الثقافي والديني والاجتماعي.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يكون واعياً لتضارب المصالح التي قد يتعرض لها أثناء عمله، بالأخص في حالات العلاقات المزدوجة (مثل متفاع وبنفس الوقت جار للأخصائي الاجتماعي، أو متفاع وصاحب ورشة لتصليح السيارات، أو متفاع له علاقة قرابة أسرية مع الأخصائي الاجتماعي) التي قد تؤدي بالأخصائي الاجتماعي تجاوز خصائص ومتطلبات العلاقة المهنية وحدود المهنة، ينطبق هذا أيضاً على علاقة الأخصائي الاجتماعي مع الطلبة المتدربين لديه والباحثين والمبجوثين.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي تجنب إقامة أي علاقة جنسية أو عاطفية أو اجتماعية شخصية (مثل الصداقة) مع أي متفاع من المتفاعين الذين يعمل معهم، ومع أي طالب من الطلبة الذين يتدربون في المؤسسة التي يعمل بها، ومع أي باحث من الباحثين الذين يجرون الدراسات الاجتماعية في المؤسسة، ومع أي شخص آخر يتعامل معه الأخصائي الاجتماعي داخل إطار ممارسته لمهنة الخدمة الاجتماعية.



بموجب هذه القيمة يترتب على الأخصائي الاجتماعي تحقيق ما يلي:

- يجب أن تتم ممارسة الأخصائي الاجتماعي لمهنة الخدمة الاجتماعية بشكل واعي وممنهج. يثبت من خلاله إلمامه بالمعرفة النظرية الخاصة بهذه المهنة وكذلك المعرفة النظرية الخاصة بالعلوم أنفة الذكر التي لها صلة بالخدمة الاجتماعية، وكذلك عليه أن يظهر كفاءته في المهارات العملية لممارسة كافة مراحل ومركبات العملية التدخلية مع المنتفعين بما يضمن تقديم أعلى مستوى ممكن من الخدمات ذات الصلة بمسؤولياته المهنية وميدان عمل المؤسسة.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي ممارسة عمله المهني في ميدان تخصصه وبناء على الدرجة الأكاديمية أو التخصص العملي الذي يتحلى به أو التدريب الميداني العملي الذي تلقاه وانسجاماً مع المسمى والوصف الوظيفي للوظيفة التي يشغلها.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يتلقى الإشراف أو الإرشاد أو الاستشارة المهنية، في المجالات العلمية والإدارية والشخصية، طوال مساره المهني من جهات خيرة ومتمرسه في تقديم هذا الإشراف، بما يتماشى مع واجبه لصقل وإغناء وتطوير ممارساته المهنية، وبما ينسجم مع حق المنتفعين تلقي أفضل الخدمات المهنية.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن تكون لديه الاستعدادية والانفتاح الذهني لتجريب وتقييم الاتجاهات والنماذج والمناهج الحديثة التي من شأنها أن تساهم في تجديد وإغناء وتطوير خبرته المهنية وتحسين وتطوير ممارساته المهنية.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي المساهمة في تطوير وتنفيذ مناهج ونماذج ومهارات تدخلية ملائمة وذات حساسية للواقع الثقافي والسياسي الفلسطيني، وفحص جدواها في العمل مع المنتفعين بالواقع الفلسطيني، وكذلك التأكد كما ذكرنا أعلاه، من إمكانية تطبيقها أثناء تقديم الخدمات للمنتفعين الفلسطينيين، بالانسجام مع الحساسية الثقافية والسياسية لواقع المجتمع الفلسطيني.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يشارك بصورة فاعلة مع زملاءه الأخصائيين الاجتماعيين في عمليات أكاديمية وبحثية ومهنية التي من شأنها أن تساهم في تحسين المعارف النظرية الخاصة لمهنة الخدمة الاجتماعية، والعامه ذات الصلة في هذه المهنة، وكذلك المشاركة معهم في تطوير المهارات المهنية ذات الصلة بالعملية التدخلية وتقييمها من خلال تطبيقها بالعمل مع المنتفعين.
- في حالة تعرّض الأخصائي الاجتماعي للمرض أو العجز أو لأي ظرف، موضوعي أو ذاتي، يحول دون تقديمه للخدمات المطلوبة للمنتفعين، حينها يترتب عليه القيام بإجراءات مناسبة تضمن توفير البديل له، وإن قرر الاستمرار بالعمل مع المنتفعين رغم تلك الظروف فيجب عليه أن يكون متأكداً من أن ظروفه لا تحول دون تقديم أفضل الخدمات للمنتفعين من خدماته، وكذلك لا تؤثر سلباً على زملاءه بالعمل، وعلى البيئة المؤسسية والمجتمعية عامة.

## ثانياً: مسؤوليات الأخصائيين الاجتماعيين الأخلاقية نحو المنتفعين

انسجاماً مع بعض القيم الإنسانية والمهنية التي طرحناها وناقشناها آنفاً، نطرح في ما يلي المسؤوليات الأخلاقية الملقة على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية في فلسطين نحو المنتفعين من خدماتهم:

### أ. التأكيد على الأولوية لمصلحة المنتفع:

بموجب هذه القيمة، يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي وضع مصلحة المنتفعين في مقدمة الأولويات وتقديمها على أي مصلحة أخرى، على أن يراعي في ذلك عدم الحاق أي ضرر بمصالح الآخرين.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي السعي لحماية حقوق ومصالح المنتفعين، ونخص بالذكر المنتفعين غير القادرين أو غير المؤهلين أو غير المتمكنين من اتخاذ قرارات بشأن مصالحهم، كالأطفال والمسنين المتقدمين جداً بالسن والذين يعانون من تحديات نفسية أو عقلية حادة وكل شخص يكون في حاجة لمن ينوب عنه في اتخاذ القرارات، وبما يخدم مصالحه.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي الابتعاد عن المواقف أو الظروف التي تتسم بوجود تعارض بين مصالح المنتفعين ومصالح أخرى، كما ويترتب عليه إحاطة المنتفعين بوجود مثل هذه المواقف أو الظروف، وكذلك عليه اتخاذ الإجراءات المهنية أو الإدارية أو القانونية اللازمة لتجنب المواقف من التضارب، على أن تكون مصلحة المنتفع في مقدمة الأولويات.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يتجنب بصورة مطلقة الحصول على أي منفعة شخصية من أي نوع كان جراء أعماله ونشاطاته المهنية وعلاقاته المهنية أو مقابل قيامه بالتزاماته المهنية، بما في ذلك الامتناع التام عن أي استغلال شخصي أو ديني أو سياسي أو اقتصادي أو تجاري أو نفسي أو اجتماعي أو أي استغلال آخر من أي منتفع أو من أي جهة رسمية أو غير رسمية تخص المنتفع بصورة مباشرة أو غير مباشرة.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يتجنب القيام بأي علاقات مهنية مزدوجة أو متعددة والتي تكمن فيها احتمالات لفرض الاستغلال و/أو تتسم بعدم الأمان النفسي والاجتماعي والاقتصادي والمهني، وبنفس الوقت يترتب عليه اتخاذ الخطوات المهنية والقانونية والإدارية أو أي إجراءات رسمية اللازمة لحماية المنتفعين وحقوقهم وكذلك حماية مهنة الخدمة الاجتماعية وصيانة فلسفتها وقيمتها وأهدافها ورسالتها.
- في حالة عمل الأخصائي الاجتماعي مع أسر تتسم بالخلافات أو بالصراعات الأسرية، عامة، أو الزوجية، خاصة، يترتب عليه الوعي النشط لتضارب المصالح بين أفراد الأسرة، والامتناع عن التحيز لأي جهة من الجهات في الأسرة التي يوجد بين أفرادها تضارب مصالح (طالما لا يتسم ذلك بالتضارب بالعنف أو بأي تصرفات غير قانونية)، ثم العمل مع كل أفراد الأسرة لتجسير الهوة بينهم وتقليل تضارب المصالح فيما بينهم.





## ب. التأكيد على مبدأ السرية وقيمة الخصوصية:

بموجب هذا المبدأ وهذه القيمة الإنسانية يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي صيانة حق المنتفعين بالمحافظة على معلوماتهم الخاصة والبيانات التي يشاركون بها الأخصائي الاجتماعي حيث أنه حق مقدس يجب السعي لصيانته وللمحافظة عليه. لذا يترتب على الأخصائي الاجتماعي الاحترام التام لحقوق المنتفعين في المحافظة على معلوماتهم وبياناتهم، ويجب ألا تُطلب من المنتفعين إلا من أجل العمل المهني وفي حدود الغايات والنشاطات والإجراءات المهنية والإدارية وبما ينسجم مع ما يخدم مصلحة المنتفعين، لذا يجب صيانة تلك البيانات والمعلومات والمحافظة عليها وفق ما طرحناه سابقاً عن مبدأ السرية.



- يترتب على الأخصائي الاجتماعي الامتناع عن إشاعة أي بيانات أو معلومات تخص المنتفع، أما إذا كانت هنالك حاجة لمشاركة أي بيانات عن المنتفع مع أي طرف ثالث ذو علاقة بالتدخل المهني وأهدافه فيجب ألا يتم ذلك إلا بموافقة الرسمية والمستنيرة أو بعد تلقي الموافقة الرسمية والمستنيرة من المنتفع من ينوب عن المنتفع، في الحالات التي تتطلب من ينوب عن المنتفع ويوجد من ينوب عنه حسبما طرحنا آنفاً.

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي الاستعانة بالبيانات التي يحصل عليها من المنتفعين فقط لأهداف العملية التدخلية وانسجاماً مع ما يخدم مصلحة المنتفعين، وكما ذكرنا آنفاً يجب

المحافظة على سريتها، ولكن بالإمكان الاستعانة بتلك البيانات لأهداف تقييم العملية التدخلية والممارسة المهنية عامة، ولأهداف البحث العلمي، دون الإشارة لشخص المنتفع أثناء القيام بذلك للتقييم أو بأي دراسة علمية يشارك بها المنتفع، وعلى أن يتم ذلك بعد موافقة المستنيرة أو الموافقة المستنيرة ممن ينوب عنه، إذا كان هنالك من ينوب عنه، كما ذكرنا أعلاه. كما ويستثنى من ذلك تلك الحالات التي يشكل بها كتمان البيانات والمعلومات خطراً على المنتفع أو على أسرته أو على أي شخص آخر، وفي هذه الحالة يجوز للأخصائي الاجتماعي الإفصاح عن الحد الأدنى من المعلومات المطلوبة التي تسمح بإزالة الخطر عن المنتفع، أو عن غيره، على أن يتم كشف تلك البيانات أو المعلومات فقط على الجهات ذات الشأن المهتمة برعاية الخطر، كما ويجب أن يرافق ذلك إحاطة المنتفع أو من ينوب عنه عما يتم كشفه من بيانات أو معلومات.

- في ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الأزواج والعائلات والجماعات والمجمعات المحلية والتنظيمات الاجتماعية، يترتب على الأخصائي الاجتماعي إحاطة جميع الأطراف (أعضاء الجهات المذكورة أعلاه) بضرورة التوقيع على تعهد رسمي يلتزمون بموجبه المحافظة على سرية المعلومات والبيانات التي يتم تداولها أثناء العمليات والنشاطات والإجراءات المهنية والإدارية، مع التأكيد على أن الأخصائي الاجتماعي قد يتصعب ضمان الجميع في ذلك التعهد.

- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين عدم مناقشة أي من المنتفعين أو وضعهم خارج المؤسسة، أو في مكان عام داخل المؤسسة مثل غرفة الانتظار والمطبخ ومدخل المؤسسة، وما شابه، وكذلك يجب أن تتوفر في المؤسسة الظروف المختلفة التي تضمن السرية التامة، حسبما ناقشناها آنفاً.

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي إبلاغ الجهات الرسمية (كدوائر الشرطة والمحاكم) التي تطلب منه أي بيانات أو معلومات عن أي من المنتفعين، مشافهة وكتابة، بأن البيانات والمعلومات المطلوبة تعتبر سرية، وتقديمها لهم يعني انتهاكاً لأحد الحقوق الأساسية للمنتفع. أما إذا كان لا بد من تقديم أي بيانات فيتم تقديم الحد الأدنى المطلوب فقط، مع الأهمية بمكان التأكيد أنه تتم صياغة البيانات المطلوبة بطريقة آمنة تحفظها من الشيع أو التداول العام خارج نطاق العلاقة المهنية.

- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين المحافظة على سجلات المنتفعين في مكان آمن وسري في خزانة محكمة الإغلاق أو في حاسوب خاص، وعلى أن لا تكون متاحة للآخرين، كالعاملين الإداريين والمهنيين أو أي جهة أخرى لا توجد لها علاقة مهنية مع المنتفع. لذلك يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين التأكد من أمن الأدوات المستخدمة للحفاظ على ملفات المنتفعين (كالحاسوب أو الخزانة أو غيرها) والأدوات المستخدمة للتواصل مع المنتفعين (كالهاتف والفاكس وما شابهها).

- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين تجنب عرض بيانات أو معلومات معروفة بالمنتفعين أثناء عرض حالاتهم في محاضرات أو ورشات عمل أو مؤتمرات أو أثناء نقاشات مهنية بالمؤسسة أو أثناء نقاشات تدريبية مع طلبة الخدمة الاجتماعية وغيرهم أو في أي جهد بحثي أو أي عروض إعلامية. لذا يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين عدم تقديم أية بيانات أو معلومات معروفة بشخص أي منتفع، حتى لو كان ذلك مع زملاء مهنيين آخرين مثل المستشارين التربويين أو المستشارين النفسيين أو الأطباء النفسيين أو غيرهم، إلا بعد أخذ الموافقة المستنيرة من المنتفع.

- يحق للمنتفع الاضطلاع على سجله الخاص به في المؤسسة، إذا توفر سبب منطقي لذلك (مثلاً، في حالة تدهور رضاه عن ماهية أو مستوى الخدمات التي يتلقاها من المؤسسة، أو في حالة إرادته لتقديم شكوى للمؤسسة أو لأية جهة رسمية أخرى). في مثل هذه الحالة، يترتب على المؤسسة إقامة لجنة مباحة وتضمن كفاءة المنتفع الذهنية والانفعالية لفهم البيانات التي سيطلع عليها في سجله، وكذلك تضمن عدم اضطلاع على بيانات ومعلومات سرية تخص آخرين لهم صلة به قد تكون موثقة في ملفه.

## ت. التأكيد على مبدأ حق تقرير المصير:

بموجب هذا المبدأ والقيمة الإنسانية يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي صيانة وتعزيز حق المنتفع في تقرير المصير والحكم الذاتي بما يمكنه من اتخاذ قراراته الذاتية بغاية واستقلالية، وانسجاماً مع المبادئ آفة الذكر.

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي مناقشة المنتفع حول حقوقه ومسؤولياته، وتزويده بمعلومات وبيانات صادقة ودقيقة بكل ما يتعلق فيما يلي: (1) طبيعة الخدمات التي بالإمكان أن تقدمها المؤسسة ومهنة الخدمة الاجتماعية، (2) البيانات والمعلومات المدونة في ملفه، والالتزام بسريتها والمبادئ التي تجيز عدم المحافظة على سريتها أو سرية بعضها، والجهات التي لها الحق في الاضطلاع عليها، وحقه في الموافقة المستنيرة في عرضها على تلك الجهات، (3) ماهية وطبيعة الخيارات المتوفرة والممكنة للمنتفع وامتنانها، (4) المخاطر المحتملة الناجمة عن اتخاذ تصرفات معينة أو إجراءات معينة أو نشاطات معينة، (5) حق المنتفع في انتهاج خياراً مغايراً للخيارات التي يعرضها عليها الأخصائي الاجتماعي أو المؤسسة أو غيرهم أو رفض خدمة معينة يعرضونها أو يقترحونها عليه، بالأخص في الحالات التي لا يكتنفها أي خطر للمنتفع و/أو لجهات لها صلة به، (6) حق المنتفع في الاضطلاع على البيانات أو المعلومات الذاتية في سجله بالمؤسسة وحقه في تقديم دعاوي التذمر والشكاوي للجهات المعنية.

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي تقليل موانع أو محاذير حق المنتفع في اتخاذ قراراته الذاتية، عامة، واتخاذ قرارات تخص مصيره خاصة، مثل معوقات ومحاذير حق تقرير المصير التي ناقشناها آنفاً.

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يحاول قصارى جهده لتقليل إمكانيات استخدام أي عمل أو قرار قسري بحق المنتفع، بالأخص تلك الأعمال أو القرارات التي تسيء بحق المنتفع في تقرير مصيره. وإن كان لا بد من ذلك، فيترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يوضح للمنتفع معللات ذلك والمبررات القانونية والأخلاقية والمهنية التي دفعته لذلك. كما ويترتب على الأخصائي الاجتماعي الذي يتخذ أي قرار لا ينسجم مع حق المنتفع في تقرير مصيره أن لا يفعل ذلك إلا بعد دراسة مستوفاه وتقييم شامل للموقف وتداعياته وتبعاته، مع الحرص على السعي لإشراك المنتفع أو أي جهة تنوب عنه، حسبما ناقشنا ذلك أعلاه، ومتخصصين آخرين لهم صلة بالموقف المتعلق بالقرار أو النشاط المهني.

## ث. مبدأ قبول الخدمة:

### بموجب هذا المبدأ، يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يعرض على المنتفع بصورة واضحة وصريحة الخدمة أو الخدمات التي يقدمها له وتلك التي سوف يقدمها وتلك التي سوف لا يقدمها له، والغاية أو الغايات من تقديم تلك الخدمة أو الخدمات، وجوانب الإيجاب مقابل جوانب السلب والخطر المتوقعة نتيجة تقديمها أو عدم تقديمها، ومحدودية تقديم تلك الخدمة أو الخدمات وضوابطها، والخيارات المتاحة، وحق المنتفع في قبول الخدمات أو رفضها، وكذلك إتاحة الفرصة للمنتفع لطلب الاستيضاحات وطرح التساؤلات والتأني في قبول أو رفض أي من الخدمات، على أن يرافق كل هذا توضيح الأخصائي الاجتماعي للمنتفع حدود تقديم هذه الخدمات وكذلك حدود العلاقة المهنية التي تتيح تقديم هذه الخدمات، عامة.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي استخدام وسائل وأساليب اتصال بديلة مع حالات القاصرين والأمية وذوي الإعاقة العقلية أو النفسية، وذلك بهدف توضيح وترجمة ماهية ومعنى وتداعيات كل واحدة من النقاط آنفة الذكر.
- بإمكان الأخصائي الاجتماعي اللجوء لطرف ثالث يضمن حق المنتفع ويرعى مصالحه (مثل شخص ينوب عنه، ومعتز قانونياً بإنابته عن المنتفع، أو جهة مهنية موثقة بذلك رسمياً من قبل المؤسسة) في حالات العجز الكامل عن فهم كل مركبات البند السابق، بالأخص أغراض الخدمة أو الخدمات وأبعادها وحدودها.
- في حالات تقديم الخدمات للمنتفعين غير الطوعيين، أي المنتفعين الذين ألزموا قانونياً لتلقي الخدمات، يترتب على الأخصائي الاجتماعي توضيح ماهية وطبيعة وغايات الخدمة أو الخدمات التي يقدمها له، وشروطها، والتفويض القانوني الذي يعتمد عليه الأخصائي الاجتماعي في تقديم تلك الخدمة أو الخدمات، ومدى حق المنتفع رفض تلقي تلك الخدمة أو الخدمات بموجب حدود الالتزام القانوني الذي فرض عليه التوجه لتلقي تلك الخدمة أو الخدمات، وتداعيات رفضه تلقيها.
- في حالات تقديم الأخصائي الاجتماعي تقديم خدمة أو خدمات للمنتفع عبر أي من الوسائل الإلكترونية كالحاسوب والهاتف والدوائر التلفزيونية المختلفة والزوم وغيرها، يترتب عليه التوضيح للمنتفع محدودية تلك الخدمة أو الخدمات، وشروط ومخاطر تقديمها عبر تلك الوسائل وأي تداعيات أخرى قد تنجم حصيلة تقديمها أو عدم تقديمها عبر تلك الوسائل.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أخذ موافقة المنتفع في حالة كانت هنالك حاجة إلى تسجيل أي جلسة من الجلسات بينهما بأي جهاز إلكتروني كان (كالفيديو أو الحاسوب أو الهاتف أو المسجل أو غير ذلك من الوسائل التي تتيح التسجيل). وكذلك يترتب أخذ موافقة المنتفع في حالة الحاجة لوجود شخص ثالث في الجلسة، سواء كان طالباً متدرباً أو مشرفاً خبيراً أو زميلاً في المهنة أو باحثاً أو غير ذلك من الأشخاص على أن يكون لوجودهم في الجلسة هدفاً واضحاً ولا يشكل أي إزعاج أو عدم راحة مهما كانت.

## ج. مبدأ الوعي الثقافي والاجتماعي والسياسي والديني:

### بموجب هذا المبدأ يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي فهم ومراعاة الواقع الثقافي والاجتماعي والسياسي والديني وأي واقع آخر يخص المنتفع، وفهم طبيعة أثر ذلك الواقع على حاجيات واهتمامات وهموم وسلوكيات وتوقعات المنتفع. وغني عن التأكيد أنه يترتب على الأخصائي الاجتماعي المحاولة الجادة لمراعاة آثار ذلك الواقع أثناء العملية التدخلية مع المنتفع ومع كل من يخصه.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي فهم أي اختلافات وتنوعات داخل مجتمع المنتفعين الذين يعمل معهم، والتي لها علاقة للسياقات والجوانب آنفة الذكر وغيرها (مثل السلالات الاجتماعية والعرقية والطبقات الاجتماعية-الاقتصادية، والانتماء الديني والنوع الاجتماعي والميول الجنسية، والمعتقدات الدينية والسياسية) وآثارها المختلفة على حاجيات واهتمامات وتوقعات المنتفع، وكذلك احترام أي شكل من أشكال العجز يعاني منه المنتفع (مثل العجز الجسدي والعجز العقلي والعجز النفسي أو أي ظروف قد تؤثر على تفاعل المنتفع مع متطلبات العملية التدخلية).
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي مراعاة كل جوانب التعددية آنفة الذكر عند وضعه لخطط تدخلية مع أي منتفع من المنتفعين الذين يعمل معهم، خاصة، وعند مشاركته في صياغة أنظمة إدارية أو سن سياسات اجتماعية أو تطوير مهني في المؤسسة أو في أي نشاط رسمي من شأنه التأثير على الخدمات المقدمة لمجتمع المنتفعين، عامة.

## ج. الكفاءة العلمية والمهنية:

### بموجب هذا المبدأ، يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي تقديم الخدمات للمنتفعين بشكل مهني، يعتمد الدراية العلمية والكفاءة المهنية، وإظهار الحقيقة للمستويات العلمية والتدريبية التي يتحلّى بها، وكذلك التأهيل والترخيص المهني والوظيفي المعتمد في وزارة التنمية الاجتماعية، وكذلك الخبرة العلمية والتدريبية وما يتعلق بها من مؤهلات وظيفية ومهام ومسؤوليات مهنية.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يتجنب أي ممارسات مهنية في مجالات حديثة بالنسبة له، وكذلك تجنب استخدام أي تقنيات أو مناهج أو نماذج علاجية جديدة بالنسبة له، وبحق له ممارستها فقط بعد تلقي الدراسة الأكاديمية لها والتدريب اللازم عليها، على أن يكون ذلك تحت إشراف وإرشاد وتوجيه مهنيين و/أو أكاديميين أكفاء في تلك التقنيات والنماذج والمناهج التدخلية.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي إعادة النظر بتصرفاته التي قد يبدو فيها غياب أي جانب أخلاقي أثناء ممارساته المهنية، مع أي منتفع من المنتفعين. إعادة النظر هذه يجب أن تتسم بالتقويم الذاتي والتأمل الذاتي ومشاركة المشرفين المهنيين وإدارة المؤسسة، ثم السعي الدائم والصادق لإعطاء الجوانب الأخلاقية حقها، إن كان بعلاقاته مع المنتفعين، خاصة، أو بواجباته نحو المهنة والمؤسسة والمجتمع والزملاء عامة، كما سنوضح لاحقاً.



بموجب هذا المبدأ المهني والقيمة الأخلاقية، يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي تقبل واحترام كل منتفع من المنتفعين الذين يعمل معهم، وبنفس الوقت يُحظر عليه استخدام أي لغة أو عبارات مسيئة أو توبيخية أو تحقيرية أو تهكمية أو تهجمية أو عنيفة خلال حديثه وتواصله وتعامله مع أي منتفع من المنتفعين.
- في الحالات التي يترتب على المنتفع دفع مقابل مادي لأي خدمة من الخدمات التي يتلقاها، كالممارسات المهنية والتقنية في العيادات، يترتب على الأخصائي الاجتماعي التأكد من أن الدفع يتناسب أو ينسجم مع طبيعة وتكاليف الخدمة المقدمة، وبنفس الوقت مع قدرات المنتفع المادية، بحسب الوضع الاقتصادي الخاص بالمنتفع وكذلك الوضع الاقتصادي في المجتمع عامة، دون أي استغلال أو إساءة للوضع الاقتصادي.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي الامتناع المطلق عن قبول أي نوع من المنح أو الهدايا من أي منتفع من المنتفعين من خدماته، حيث ان تلقي مثل هذه الهدايا أو المنح، تحت أي مسمى، سوف يلعب دوراً هداماً لطبيعة وحدود العلاقة المهنية بينه وبين المنتفع، أو حتى بينه وبين المنتفعين كافة، في حال أن أحداً منهم علم بتلقي الأخصائي الاجتماعي تلك الهدايا أو المنح من أحد المنتفعين.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يلتزم الأمانة الشخصية والمهنية وكذلك الواقعية عند اتخاذ أي قرار نيابة عن أي منتفع من المنتفعين من خدماته، عامة، ولكن على وجه الخصوص المنتفعين القاصرين والمنتفعين الذين لا يتحلون بالقدرة العقلية لاتخاذ القرارات المستقلة والمنسجمة مع مصالحهم، على أن يضع الأخصائي الاجتماعي نصب عينيه مصلحة المنتفع الفضلى حين نيابته عن المنتفع باتخاذ مثل هذه القرارات.

انسجماً مع هذا المبدأ يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي التأكد من ضرورة إيقاف تقديم الخدمات للمنتفع في الظروف أو المواقف التي يجب أن توقف بها الخدمات، مثل موت المنتفع، أو تحسن ظروفه بموجب الخطة التدخلية ولم يعد محتاجاً لتلك الخدمات، أو رفضه المطلق لتلقي الخدمات، أو في حال تحويله لمؤسسة أخرى، أو لأي سبب من الاسباب على أن تكون القرارات مستنيرة وواضحة للمنتفع.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي إنهاء تقديم الخدمات للمنتفع بشكل نظامي وبشكل مخطط له، بالأخص في المواقف أو مع الحالات التي من المفترض أو المتفق عليه أن تتوقف عملية تقديم الخدمات، سواء كان توقفها مؤقتاً أم دائماً، على أن يقوم الأخصائي الاجتماعي بإحاطة المنتفع بشكل واضح، مع توضيح معلمات ومبررات إيقاف الخدمات، وقبل إيقافها بوقت كافٍ وليس بصورة مفاجئة.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي التأكد من استمرارية تقديم ووصول الخدمات للمنتفعين المستحقين لها، دون قطعها بصورة مؤقتة أو كلية أو جزئية، على أن يرافق ذلك اتخاذ الاحتياطات والإجراءات المهنية والفنية والإدارية اللازمة لكشف وضمان أحقية المنتفع لتلك الخدمات، واستمرارية حاجته لها، وكفاءة الخدمات، وجوانب أخرى تتعلق بها مثل الحاجة لخدمات أخرى أو لخدمات مكتملة لها.
- في الحالات التي يتعين فيها دفع أي مقابل مادي للخدمة التي تقدم لهم - كالممارسة المهنية في العيادات الخاصة، أو في المؤسسات التي تتطلب الدفع الرمزي لأسباب أيولوجية (مثل إشعار المنتفع أنه ساهم في تغطية تكاليف الخدمات) - لا بد من إحاطة المنتفعين غير القادرين على دفع ثمن تلك الخدمات قبل وقت كافٍ من استحقاق الدفع، دون أي استغلال في الوقت أو في المواقف التي يواجهها المنتفع، سواء إذا كان من سيتكلف بالدفع المنتفع نفسه أو من ينوب عنه كالأسرة أو مؤسسة داعمة أو شركة التأمين أو غير ذلك.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي تجنب إيقاف الخدمات عن المنتفع لأغراض غير مهنية، مثل اعتبارات شخصية غير مشروعة اجتماعياً أو مادياً أو جنسياً أو عاطفياً أو سياسياً أو لأي اعتبارات أخرى لا تمس بصلة بالعلاقة المهنية بينه وبين المنتفع.
- في حال توقف الأخصائي الاجتماعي عن العمل في المؤسسة أو انتقاله للعمل في وظيفة أخرى في نفس المؤسسة أو انتقاله للعمل في مؤسسة أخرى أو بسبب خروجه لإجازة طويلة المدى لأي سبب من الأسباب، يترتب عليه أن يبلغ كل منتفع من منتفعيه بصورة واضحة وصادقة، وأن يترك لكل واحد منهم حرية الاختيار إما التحويل إلى أخصائي اجتماعي آخر في المؤسسة، أو اختيار التوقف عن استلام خدمات المؤسسة، مع التأكد من أن المنتفع اتخذ قراره بصورة مستنيرة، ويرافق ذلك مناقشة تداعيات وأبعاد وأثار اختياره.





## ثالثاً: مسؤوليات الأخصائيين الاجتماعيين الأخلاقية نحو زملاء:

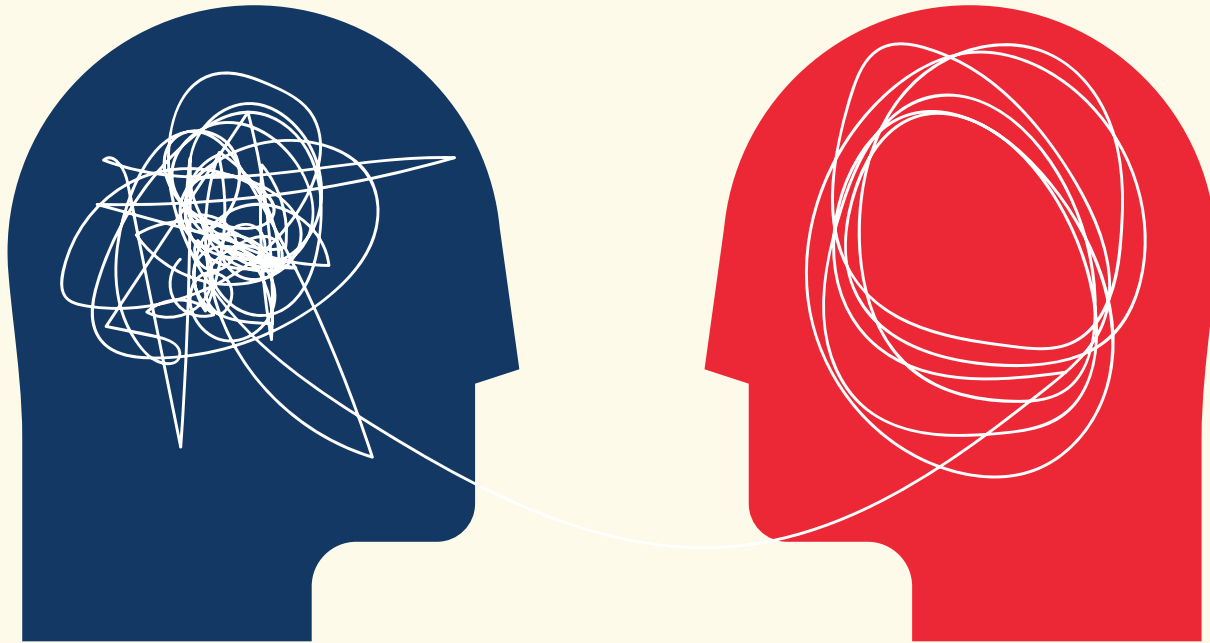
### أ. التعاون والاحترام:

#### بموجب هذه القيمة والمبدأ يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي التعامل باحترام وتقدير مع كافة زملاء العاملين بالمؤسسة وبالوزارة وكذلك بكل مكان آخر، وكذلك السعي لبناء علاقة زمالة مهنية حميمة معهم وتعزيز استمرار التعاون المهني الودي بينهم.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي الامتناع عن النقد الهدام والمسيء لزملاءه بالمؤسسة وخارجها وكذلك للمنتفعين من خدماتهم أيضاً، هذا إلى جانب الامتناع عن الانتقاد اللاذع والمسيء للمرجعية العائلية أو الثقافية أو الاجتماعية أو العرقية أو العقائدية أو أي جانب شخصي آخر كالجنس أو العمر أو الآراء الخاصة أو مكان السكن أو ما شابه.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي التعاون مع الأخصائيين الاجتماعيين الآخرين، ومع غيرهم من الأخصائيين والخبراء، في المؤسسة وخارجها، من خلال العمل المشترك لتقديم الخدمات للمنتفعين ومن خلال القيام بأي إجراءات أو نشاطات أو ممارسات مهنية أو إدارية تخدم مصلحة المنتفعين الفضلى.
- في حالات عمل الأخصائي الاجتماعي كعضو في فريق عمل مهني يعمل مع المنتفع، يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يكون المدافع عن حقوق المنتفع، والحذر من أن يقوم أي عضو من أعضاء الفريق بخرق أي قواعد أخلاقية تتعلق بالمنتفع وحقوقه، على أن يتم ذلك بإثبات وافر الاحترام والتقدير للزملاء والتعاون معهم في تقديم أفضل الخدمات للمنتفع، والامتناع عن توجيه الانتقاد اللاذع والتهجمي عليهم والمسيء لهم.
- في حالات حدوث نزاعات أو خلافات سلبية بين الأخصائيين الاجتماعيين أو باقي العاملين في المؤسسة، يترتب على الأخصائي الاجتماعي الامتناع عن انتهاز الفرصة لتحقيق منافع أو مصالح أو مآرب شخصية في خضم تلك النزاعات والخلافات، بل يترتب عليه اتخاذ مواقف محايدة أو المبادرة لحل النزاعات بصورة عادلة، إذا أمكن ذلك.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي الامتناع مطلقاً عن استغلال أي من المنتفعين لخلق أي نزاعات أو خلافات سلبية بينهم وبين أي من الأخصائيين المهنيين أو الإداريين أو غيرهم من العاملين في المؤسسة أو خارجها. وكذلك يترتب عليه تجنب المشاركة في أي خلاف أو نزاع بين الأخصائيين أو الإداريين أو أي من العاملين في المؤسسة.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي السعي لتلقي المشورة والتوجيه من الأخصائيين الاجتماعيين الآخرين أو من الهيئة الإدارية أو من أي جهة من العاملين في المؤسسة طالما تصب تلك المشورة والتوجيه في مصلحة المنتفع الفضلى، وضمن الحفاظ على خصوصية المنتفع وسرية البيانات الخاصة به، ولغاية تحسين تقديم أي خدمة له.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين تبادل المعرفة والخبرات فيما بينهم والتعريف المتبادل عن اهتماماتهم المهنية والتخصصية، وتبادل معارفهم النظرية والخبرات والتجارب العملية فيما بينهم وكذلك بينهم وبين الأخصائيين من مهن أخرى يتعاونون معهم أثناء العمل مع المنتفعين، وبهذا يتسنى لهم طلب التوجيه والإرشاد والإشراف والنصيحة المهنية في ضوء تلك الاهتمامات والتخصصات والخبرات التي يتحلون بها ويمتلكونها كافة الأخصائيين في المؤسسة وخارجها.
- في حالات طلب الإرشاد والتوجيه والنصيحة المهنية، يترتب على الأخصائي الاجتماعي عدم تقديم أي معلومات تعريفية لزملائه عن المنتفع (مثل الاسم ورقم الهوية ومكان السكن وغيرها من المعلومات التعريفية التي لا توجد لها صلة بجودة وماهية الإرشاد والإرشاد الذي سوف يتلقاه)، حفاظاً على مبدأ السرية واحترام حق المنتفع بالسرية، موضحاً ذلك للزملاء المهنيين مقدمي الإرشاد والتوجيه.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي تحويل المنتفع إلى أخصائي اجتماعي آخر أو إلى أخصائي مهني آخر (مثل مرشد

نفسى، طبيب نفسى، أو ما شابه) طالما ذلك يخدم مصلحة المنتفع الفضلى، وذلك بالتوافق مع التخصص الأكاديمي والعلمي والخبرة العملية للأخصائي الذي يتم التحويل إليه، من جهة، ومع حاجيات واهتمامات وظروف المنتفع، من جهة أخرى، على أن يضمن التحويل كفاءة الخدمات وفاعلية وجدوى الممارسة المهنية التي سيقوم بها الأخصائي الذي سوف يتم تحويل المنتفع إليه.

- في حالة تحويل المنتفع إلى أخصائي اجتماعي آخر أو إلى اختصاصي آخر، يترتب على الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل معه حالياً (أي الذي سيقوم بعملية التحويل) إحاطة المنتفع بنيته أو خطته لتحويله إلى أخصائي اجتماعي أو إلى اختصاصي آخر، والمعللات من وراء تلك النية أو الخطة، وأخذ موافقته على التحويل قبل القيام بعملية التحويل.
- إذا قام الأخصائي الاجتماعي بتحويل أي من المنتفعين إلى اختصاصي، ويتطلب تدخله دفع مقابل مادي للخدمات التي يقدمها الاختصاصي الذي حوّل إليه المنتفع (كالممارسة المهنية في العيادات الخاصة) فلا يحق للأخصائي الاجتماعي الذي قام بعملية التحويل طلب أي عائد مادي أو أي عائد من نوع آخر من أي جهة مقابل القيام بعملية التحويل.
- إذا كان الأخصائي الاجتماعي على دراية مباشرة بضعف أو عجز زميل أخصائي اجتماعي أو متخصص آخر في تأدية أي مهام أو جوانب تتعلق بمسؤولياته المهنية و/أو الإدارية، لأسباب وظروف شخصية (مثل أمراض أو اضطرابات نفسية أو صعوبات ذهنية أو عقلية أو إدمان أو صراعات اجتماعية حادة، أو لأي سبب مثبت أو مستنير آخر) فيترتب عليه تقديم النصيحة أو المشورة أو التوجيه بشكل مناسب ولائق لذلك الأخصائي أو الاختصاصي لاتخاذ الإجراءات اللازمة والمناسبة لمعالجة الظروف التي تعيق أداءه لواجباته ومهامه ومسؤولياته نحو المنتفعين.
- الأخصائي الاجتماعي الذي لديه الدراية الصادقة عن تعثر أحد زملائه في ممارساته المهنية أو الإدارية، نتيجة إحدى الظروف أو الصعاب أو المشكلات المذكورة أعلاه، ويعلم أن زميله يرفض اتخاذ أي إجراء علاجي للتغلب على تلك الظروف أو المشكلات ويرفض السعي لمواجهتها وعلاجها على أمل أن ذلك سيقود إلى تحسين أدائه المهني والإداري، فتقع على الأخصائي الاجتماعي مسؤولية إبلاغ إدارة المؤسسة أو مرجعيته المهنية والإدارية في المؤسسة أو في وزارة التنمية الاجتماعية أو أي جهة يخوله قانون الخدمة المدنية التوجه إليها وإبلاغها عن هذه الحالة لما في ذلك خطوة هامة لحماية المنتفعين وحققهم بتلقي أفضل الخدمات.



## رابعاً: مسؤوليات الأخصائيين الاجتماعيين الأخلاقية تجاه المؤسسات التي يعملون بها وكذلك تجاه كافة مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية

### أ. الإشراف، الإرشاد والتوجيه:

بموجب هذه المسؤولية، يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

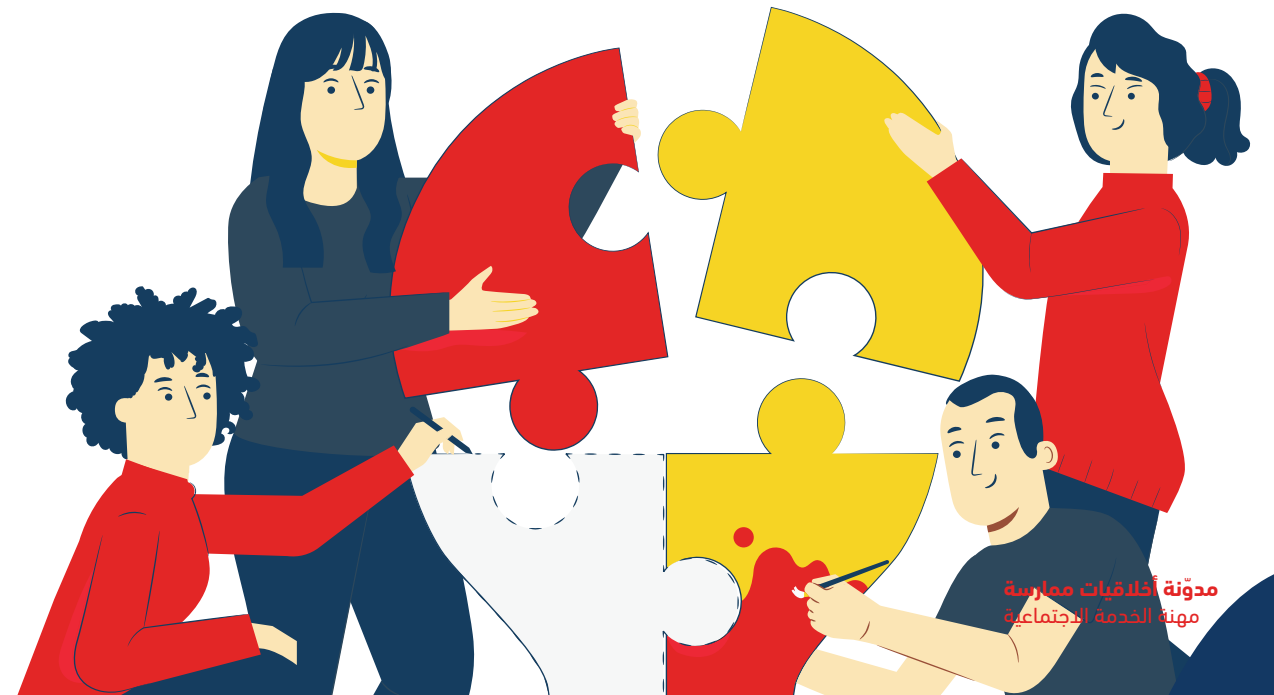
- على الأخصائي الاجتماعي الذي يتولى مهام ومسؤوليات الإشراف والتوجيه (على الطلبة المتدربين والأخصائيين الاجتماعيين وكوادر تطوعية) في مديرية التنمية الاجتماعية أو في أي مؤسسة من مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية أن يكون مؤهلاً أكاديمياً ومهنياً للقيام بهذه المهام والمسؤوليات، وكذلك أن يكون متحكماً من امتلاكه للمعلومات والمعارف والدراية العلمية، وكذلك المهارات المهنية الأساسية في الميدان المهني الذي يعمل فيه.
- يتحمل الأخصائي الاجتماعي المهتم بممارسة عمليات الإشراف والإرشاد والتوجيه مهام ومسؤوليات هذه العمليات نحو المنتفعين والمؤسسة (بما فيها الوزارة) وكذلك نحو ثقافة المجتمع، بحيث يلتزم بتقديم الخدمات الإشرافية والإرشادية والتوجيهية المطلوبة دون أي تجاوز لحدود كل ركيزة من هذه الركائز الثلاث (أي المنتفعين، والوزارة ومؤسساتها والمجتمع).
- عند ممارسة الأخصائي الاجتماعي لعمليات ومهام ومسؤوليات الإشراف والتوجيه والإرشاد يترتب عليه أن يكون متيقظاً لإمكانات خطر العلاقات المزدوجة أو المتعددة أثناء ممارسته لتلك المهام والعمليات، على أمل أن يساهم هذا التيقظ في وقاية المنتفعين من الاستغلال أو إساءة المعاملة، أو أي مخاطر أخرى.
- على الأخصائي الاجتماعي المهتم بممارسة مهام ومسؤوليات الإشراف والتوجيه والإرشاد ممارسة هذه المهام والمسؤوليات بشكل مستمر كي يضمن تقديم الخدمة المطلوبة، مع السعي إلى تحقيق العدل والإنصاف والاحترام والتقدير للمنتفعين.
- تقع على عاتق الأخصائي الاجتماعي المعني في تقويم ممارسات مهنيين آخرين، في المؤسسة أو في الوزارة عامة، مسؤولية أخلاقية لتحقيق العدل والإنصاف، وذلك من خلال استخدام محكات ومعايير ومقاييس تقويم علمية وعملية، ومن ثم تقديم نتائج التقويم بصدق وأمان وإنصاف للجهات المعنية في المؤسسة أو الوزارة.



### ب. التعامل مع سلوكيات زملاءه الأخلاقية:

بموجب هذه المسؤولية، يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي توشي الحكمة في محاولته لرفض أو مواجهة أو منع أي سلوك غير أخلاقي يتصرفه أو قد يتصرفه أحد زملائه المهنيين في المؤسسة، في الوزارة، أو في مؤسسات أخرى.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يكون على دراية بالسياسات والقوانين والإجراءات الخاصة في وزارة التنمية الاجتماعية، خاصة، وفي الوزارات الأخرى في فلسطين، عامة، بموجب قانون الخدمة المدنية أو أي سياسات رسمية أخرى متعارف عليها، الخاصة بالتعامل مع سلوكيات لا أخلاقية يتصرفها أي زميل مهني يعمل في وزارة التنمية الاجتماعية، وان يعمل بموجب تلك السياسات والإجراءات.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي الحديث مع زملائه المهنيين والإداريين في المديرية، أو في أي مؤسسة من مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية في حالات انتهاجهم لأي سلوك لا أخلاقي بحق أحد المنتفعين أو بحق الزملاء المهنيين أو بحق المهنة أو بحق المؤسسة أو بحق المجتمع، وإحاطتهم بماهية وأبعاد وتداعيات ذلك السلوك، ومناقشتهم لزملائهم تلك السلوكيات، على أن يضمن أن لا تكون لهذه المناقشة أي عواقب هدامة عليه أو على المنتفعين أو على المؤسسة ولكن إذا كانت عواقب ذلك النقاش والحوار غير محمودة أو غير مريحة، فمن الممكن أن يلجأ الأخصائي الاجتماعي إلى جهات رسمية في المؤسسة أو وزارة التنمية الاجتماعية للتبليغ عن تلك السلوكيات اللا أخلاقية لتأخذ على عاتقها مسؤولية معالجة وتصويب تلك السلوكيات والسعي للحيلولة دون تكرارها.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي التدخل في حالة وُجّهت إلى أحد زملائه المهنيين أي اتهامات باطلة، مثل تصرفه بصورة لا أخلاقية نحو أي جهة من الجهات المذكورة آنفاً، على أن يكون تدخله يتسم بالإنصاف والسعي إلى إلغاء أو معالجة الاتهامات الباطلة.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي الذي يتولى مسؤولية ومهام التدريب أو الإشراف على طلبة الخدمة الاجتماعية أو على أخصائيين اجتماعيين جدد في المؤسسة أو في أي مؤسسة أخرى من مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية الامتناع المطلق عن الدخول في أي علاقة شخصية لا توجد لها صلة بالعلاقة المهنية بينهما أو بالزمالة الرسمية بينهما، مثل علاقة جنسية أو علاقة عاطفية أو صفقات اقتصادية أو ما شابهها.
- إذا تم توكيل الأخصائي الاجتماعي توفير التدريب أو تقديم الإشراف المهني لطالب متدرب أو لأخصائي اجتماعي جديد والتخرج ويحتاج لإشراف وتدريب في بداية طريقة المهنة تربطه علاقة قرابة أسرية أو أي علاقة قريبة (مثل النسب) حينها يترتب على الأخصائي الاجتماعي الذي تم توكيله بهذه المسؤولية والمهام تحويل المتدرب إلى أخصائي اجتماعي آخر ليتولى مسؤوليات عملية الإشراف والتدريب، وذلك تجنباً لحدوث تضارب مصالح أثناء تلك العملية.





بموجب هذه المسؤولية، يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- الأخصائي الاجتماعي المعني بالمشاركة بتقديم مهام التعليم والتدريب لأخصائيين اجتماعيين آخرين، أو لطلبة متدربين أو لكوادر تطوعية أو لأي جهة مهنية أو غير مهنية أخرى، أن يكون متحكماً من امتلاك الدراية والمعلومات والمعارف العلمية الحديثة في مجال التعليم والتدريب وكذلك أن يمتلك المهارات العملية اللازمة في المجال أو الميدان الذي يعمل فيه وكذلك في المجال أو الميدان الذي سوف يُعَلَّم عنه ويدرب عليه.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي المعني بممارسة عمليات ومهام ومسؤوليات التدريب والتعليم أن يشارك في تحقيق مسؤولية تقويم من قام بتعليمهم وتدريبهم، نظرياً وعملياً، على أن يتم ذلك التقويم بأعلى درجات العدالة والإنصاف والاحترام لهم.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي المسؤول عن تعليم وتدريب طلبة الخدمة الاجتماعية أن يتأكد بشكل مستمر من إحاطة المنتفعين بأن من يعمل معهم بمسمى «أخصائي اجتماعي» ويقدم أو سيقدم لهم خدمات مهنية تحت ذلك المسمى هم طلاب جامعيين للخدمة الاجتماعية وموجودين حالياً في المؤسسة في مرحلة التدريب.
- الأخصائي الاجتماعي المعني بمهام ومسؤوليات وعمليات التعليم والتدريب يتحمل المسؤولية لتحقيق ذلك نحو الطلبة المتدربين وكذلك نحو المديرية أو أي مؤسسة من مؤسسات الوزارة التي يتم بها التعليم والتدريب وأيضاً نحو الوزارة وثقافة المجتمع، بحيث يقدمها الطلبة للمنتفعين من خدماتهم دون أي تجاوز لحدود الواجبات والمسؤوليات نحو كل طرف من هذه الأطراف (أي الطلبة المتدربين المديرية والوزارة، وثقافة المجتمع).
- خلال مشاركة الأخصائي الاجتماعي بتحقيق مهام ومسؤوليات وعمليات التعليم والتدريب للطلبة يترتب عليه أن يكون يقظاً لخطر العلاقات المزدوجة أو المتعددة، وذلك في سبيل حماية الطلاب المتدربين من خطورة أي شكل من أشكال الاستغلال أو الإساءة أو أي مخاطر لا أخلاقية وغير مهنية أخرى.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين المسؤولين عن عمليات التعليم والتدريب والتطوير المهني في المديرية، وفي أي مؤسسة من مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية تحمل مسؤولية توفير كل المعلومات والمعارف الأكاديمية والمهارات العملية الحديثة والشاملة في كل مجال من مجالات التعليم والتدريب التي أنيطت لهم مسؤولية ومهام وعمليات تحقيقها، مع التأكد من أن المستفيدين من ذلك التعليم والتدريب (اللا وهم الأخصائيين الاجتماعيين وباقي الطواقم المهنية والإدارية وكذلك الطلبة المتدربين في المديرية وباقي مؤسسات الوزارة) قد حققوا الاستفادة المرجوة، كما ملقاة على عاتقهم مسؤولية التأكد من أن ذلك التعليم والتدريب يتم بالانسجام مع أهداف ومبادئ وقيم وأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية.

بموجب المسؤولية نحو سجلات المنتفعين، يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يتحمل الأخصائي الاجتماعي مسؤولية التأكد من مصداقية ودقة الوثائق والبيانات والمعلومات المتوفرة في سجلات المنتفعين، وكذلك التأكد من أنها تدعم وتعكس ما قدمها من خدمات.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي التأكد من أن ملف أو سجل كل منتفع من المنتفعين تحتوي على خطة العمل بالحاضر والمستقبل، بشكل واضح وإجرائي دقيق وشامل، يتضمن إجراءات وجدول العمل على المدى القصير وعلى المدى المتوسط والبعيد، وماهية وطبيعة الخدمات التي تُقدَّم وسوف تُقدَّم وسبل وإجراءات وشروط تقديمها.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي مراعاة الخصوصية والسرية بكل ما يتعلق بالوثائق التي يقدمها له كل منتفع من المنتفعين، على أن تحتوي تلك الوثائق فقط على ما له علاقة بالخدمات التي يحتاجها ويطلبها المنتفع.
- تقع على عاتق الأخصائي الاجتماعي مسؤولية التأكد من أن سجلات ووثائق (سواء ورقية كانت أو الكترونية) كل منتفع من المنتفعين محفوظة بكامل السرية، وأمنة من أي اقتحام، ومرتببة بشكل مهني لائق يسهل ويمكّن الرجوع إليها والاستعانة بها وقت الحاجة.

بموجب ماهية وطبيعة المسؤوليات الإدارية الملقاة على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين، يترتب عليهم ما يلي:

- تقع على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين الذين يمارسون مهام أو أدوار أو وظائف إدارية مسؤولية حماية حقوق المنتفعين والاستعانة الدؤوبة والصادقة بكافة الموارد المتاحة لإشباع حاجيات المنتفعين والتعاون معهم للتغلب على المواقف أو الظروف أو المشاكل التي يواجهونها.
- تقع على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين الذين يمارسون مهام أو وظائف أو أدوار إدارية أو أي جانب آخر في المجال الإداري مسؤولية توفير الأدوات والموارد اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين، وكذلك تسخير الإجراءات والتقنيات الإدارية وإغنائها، وتوفير أفضل الخدمات لهم بما ينسجم مع مسؤولية ضمان فاعلية عملهم.
- تقع على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين الذين يمارسون مهام أو وظائف أو أدوار إدارية أو أي جانب في المجال الإداري مسؤولية التأكد من أن الأنظمة والإجراءات والتعليمات الإدارية لا تتعارض مع حقوق المنتفعين ولا تنتهكها، وفقاً لكل ما هو مطروح في هذه المدونة وكذلك بالانسجام التام مع قانون الخدمة المدنية. كما وتقع على عاتق هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين مسؤولية مراجعة ومتابعة الإجراءات والتعليمات والضوابط الإدارية، والمشاركة في تصويبها، لضمان أن تكون واضحة ومرنة ومنصفة وعادلة بما ينسجم مع أدوار وواجبات ومهام الأخصائيين الاجتماعيين، من جهة، وحاجيات وحقوق المنتفعين، من جهة أخرى.
- يحق للأخصائيين الاجتماعيين الانضمام إلى نقابات أو اتحادات مهنية أو عمالية، والمساهمة في عمل تلك النقابات أو الاتحادات، وبالأخص تلك الأطر النقابية التي تكون في مركز أهدافها واهتماماتها حماية وصيانة حقوق الأخصائيين الاجتماعيين العاملين وتحسين جودة أماكن عملهم وكذلك إغناء وتطوير الخدمات المقدمة لهم.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين الملتحقين في نقابات أو في اتحادات أو منظمات مهنية أو عمالية تحري قانون الخدمة المدنية الفلسطيني ومدونة أخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية المعتمدة في وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية ( أي هذه المدونة) وأي وثائق ودساتير أخلاقية ومهنية وقانونية تعتمدها وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية، إلى جانب مبادئ أخلاقية وقيم مهنية وإنسانية متعارف عليها، كالتي تمت مناقشتها آنفاً، قبل المشاركة في ممارسة أي نشاطات أو تنفيذ أي مخططات تقوم بها الاتحادات أو النقابات العمالية أو المهنية التي ينتمي إليها الأخصائي الاجتماعي، كالإضرابات أو المقاطعة أو الاعتراضات وما شابه من النشاطات أو المشاريع التي تكون لها انعكاسات ونتائج سلبية لأفراد أو لأسر أو لجماعات أو لمجتمعات محلية أو لمؤسسات أو تنظيمات اجتماعية، عامة، وللمنتفعين من خدمات مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية، خاصة.



## ج. الالتزام الوظيفي:

بموجب ماهية وطبيعة المسؤوليات المتعلقة بالالتزام الوظيفي المتوقعة من الأخصائيين الاجتماعيين، يترتب عليهم ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي الالتزام في تطبيق وتنفيذ التعهد الوظيفي الذي أبداه عند تعيينه للعمل في مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية وكذلك كل التزام إداري ومهني وقانوني آخر اتخذه منذ تعيينه هذا.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي المشاركة في تطوير سياسات وإجراءات العمل الوظيفي المتبعة في مديرية التنمية الاجتماعية التي يعمل بها، وتلك السياسات والإجراءات المعتمدة والمتبعة في وزارة التنمية الاجتماعية، عامة، وبالأخص تلك السياسات والإجراءات الهادفة إلى تطوير وتحسين الخدمات التي تقدمها المديرية وكافة مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية، وكذلك المشاركة في تحسين وتنجيع ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في هذه الأطر.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي التأكد من أن زملاءه العاملين في الأطر آتفة الذكر على دراية بكل ما جاء في مدونة أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية بالأخص بكل ما يتعلق بفلسفة ومبادئ وأهداف وقيم وأخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية، إلى جانب الدراية في قانون الخدمات المدنية الفلسطيني ودساتير مهنية وأخلاقية أخرى معتمدة في وزارة التنمية الاجتماعية، إلى جانب التأكد من أن الزملاء يرون في هذه الوثائق قاعدة أخلاقية وقانونية وإدارية يجب اتباعها أثناء الممارسة المهنية، وليست فقط مجرد الدراية النظرية بها.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في كافة مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية التأكد من أن سياسات وإجراءات العمل الوظيفي والواجبات الملقاة على عاتقهم لا تتعارض مع أخلاقيات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، كما جاءت في هذه المدونة.
- تقع على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين المسؤولين عن تقديم أي شكل من أشكال الدعم المادي وعن أي شؤون مالية متعلقة بها، المسؤولية القانونية والإدارية وكذلك المسؤولية الأخلاقية في المحافظة على الموارد المادية الخاصة بوزارة التنمية الاجتماعية، وكذلك تلك الموارد التي تنجح الوزارة في تجنيدها من مؤسسات وتنظيمات محلية وعالمية، والحرص على صرف تلك المساعدات بأعلى درجة من درجات الأمانة والإنصاف والعدالة والموضوعية.

## ج. تحويل المنتفعين:

بموجب هذه المسؤولية والمهمة المهنية، يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية دراسة كل حالة منتفع يتم تحويلها إليه أو يتم توكيله العمل معها، وكذلك التأكد من مدى حاجته لخدمات تلك المؤسسات، ولخدمات مؤسسات أخرى، قبل تقديمها.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي التواصل مع الجهات المؤسساتية أو غيرها التي يوجه أو يحول إليها المنتفعين أو تحوّل إليه المنتفعين، والتعاون معها لضمان تجنّب الازدواجية في تقديم الخدمات، وكذلك لضمان منع أي خطر لحجب تقديم أي خدمات يكون المنتفعون في أمس الحاجة لها.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي دراسة حالة كل منتفع من المنتفعين المحوّلين إليه وكذلك المنتفعين الذين يقوم بتحويلهم لمؤسسات أخرى، بهدف تحديد حاجياتهم بأعلى درجات الدقة والشمولية وكذلك تحديد ماهية الخدمات التي يحتاجونها ويسعون للحصول عليها. قبل تحويلهم إلى جهات متخصصة أخرى في المؤسسة أو خارجها، وكذلك القيام بالإجراءات والنشاطات المهنية والإدارية اللازمة لتحقيق مصالح المنتفع الفضلى.

## خامساً: المسؤوليات الأخلاقية المنوطة بالأخصائيين الاجتماعيين كمتخصصين وخبراء مهنيين

### أ. الكفاءة العلمية والعملية – الممارساتية:

بموجب التوقع من الأخصائي الاجتماعي التحلي بالكفاءة العلمية والعملية – الممارساتية، يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يتحمل المسؤوليات المهنية، وأي مسؤوليات أخرى يتم توكيله بها (كالإشراف والتدريب والتوجيه وواجبات ومهام إدارية)، ويثبت من خلال تحمله لها الكفاءة المطلوبة لتحقيقها بأعلى درجة ممكنة من الفاعلية.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يبذل كل ما في وسعه من مجهودات وإمكانيات لإغناء دراسته العلمية وآليات ومهارات تخص ممارسته المهنية، ليصبح أخصائياً اجتماعياً متخصصاً ومتميزاً في تأديته لمتطلبات الأدوار والوظائف المهنية المتخصصة بموجب أفضل المعايير المهنية والإنسانية.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يكون مضطلعاً على معارف الخدمة الاجتماعية المعاصرة، وأن يكون متمكناً من المعايير العلمية التي تمكّنه من اختبار وانتقاد تلك المعارف، وأن يتمكن من الفحص المعمق للأطر النظرية المتخصصة، الكلاسيكية منها والمعاصرة، ومحاولة المساهمة في التعليم والإشراف والتدريب والتوجيه لطلبة الخدمة الاجتماعية وكذلك للأخصائيين الاجتماعيين حديثي التخرج، وإكسابهم ما اكتسبه من معارف أساسية وتخصصية وكذلك توجيههم في استبدال وتطبيق أخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية، سيما جاءت في هذه المدونة، وبالانسجام مع مدونات وقوانين أخرى تعتمدها وزارة التنمية الاجتماعية.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يستند في ممارساته المهنية، بصورة واعية ومستنيرة، على المعارف التي اكتسبها أثناء دراسته الأكاديمية، وكذلك أثناء مشاركته في الدورات الأكاديمية والعملية التي التحق بها بعد تخرجه من الجامعة، ونخص بالذكر لا الحصر المعارف والمهارات التطبيقية المعتمدة على بيانات امبيريقية، ذات الصلة بممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وكذلك بأخلاقيات هذه المهنة.

### ب. السلوكيات الخاصة:

بموجب هذا الجانب من المسؤوليات آتفة الذكر، يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي السعي إلى تجنب نشاطاته وحركاته المهنية من خلق أي انطباع أو تصرف مُعلن أو بتلميح مبطن لأي تفرقة عنصرية، بناء على الجنس أو العمر أو الجنسية أو الطبقة الاجتماعية – الاقتصادية أو الحالة العائلية أو الانتماء العرقي أو العشائري أو الديني أو اللون أو المعتقدات السياسية أو المعتقدات الدينية أو الرأي الشخصي نحو أي موضوع أو مستويات القدرات الذهنية أو العجز العقلي أو الاضطرابات الانفعالية أو السلوكية أو غير ذلك من الانتماءات أو القدرات.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي الامتناع بسلوكياته ونشاطاته وحركاته المهنية من الغش والكذب والتضليل والخداع وإساءة السمعة لمهنة الخدمة الاجتماعية أو للمديرية التي يعمل بها أو لأي جهة أو مؤسسة تخص وزارة التنمية الاجتماعية.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي الحرص التام على أن لا تؤثر صعوباته ومشكلاته وحاجياته وهمومه الشخصية مهما كان مجالها (مثل الصعوبات النفسية والمشكلات القانونية والإدمان والصعوبات العاطفية والعقلية وغيرها) على نشاطاته وحركاته وأحكامه وتصرفاته المهنية، وأن يفعل كل ما في وسعه في أن لا تهدد صغابه تلك بأي شكل من الأشكال، مصالح المنتفعين من خدماته وأن لا تؤثر على علاقته المهنية معهم.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي الذي يعاني من الصعاب والمشكلات آتفة الذكر، أو ما شابها أو أي ظروف صعبة أخرى التي من شأنها أن تؤثر سلباً على مصالح المنتفعين أو على سمعة المديرية أو على سمعة أي مؤسسة من مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية، طلب العلاج لتلك الظروف أو المشكلات واتخاذ كل ما يلزم مهنيّاً من أجل الحفاظ على مصالح المنتفعين وحقوقهم وكذلك على سمعة المديرية والوزارة.

بموجب هذه المسؤولية، يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يتصرف بصراحة ووضوح خلال تعامله مع المنتفعين، حيث أن حقهم في معرفة الحقيقة عن ظروفهم وحاجياتهم ومشكلاتهم بحسب تقديرات الأخصائي الاجتماعي لها وكذلك عن ماهية سياسة وخدمات المديرية وباقي مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية وكذلك باقي مؤسسات المجتمع، الرسمية وغير الرسمية، تعتبر من الحقوق المشروعة التي يجب أن يحترمها ويقرها ويلتزم بها الأخصائي الاجتماعي بلقاءاته مع المنتفعين من خدماته.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي التخلي بالدقة والصراحة والوضوح والصدق والأمانة عند حديثه عن المديرية التي يعمل بها وكذلك عن أي مؤسسة من مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية، وكذلك عند محاولته لدحض وعكس أي مواقف أو معلومات غير سليمة تقال في المجتمع عن المديرية التي يعمل بها وعن أي مؤسسة من مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يكون صادقاً وأميناً وصريحاً ودقيقاً في إظهاره وحديثه عن مؤهلاته العلمية والتدريبية وخبراته العملية أمام المنتفعين، والأخصائيين الاجتماعيين الآخرين في المديرية وخارجها. وباقي الأخصائيين في المجتمع، وفي وزارة التنمية الاجتماعية، وبتواضع مع أي مؤسسة من المؤسسات بالمجتمع، وظهوره بوسائل الإعلام، وبأي نشاط وحراك آخر من نشاطاته وحركاته الرسمية وغير الرسمية. وبالانسجام مع ذلك، يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن لا يدعي حصوله على أي مؤهل علمي أو على أي تدريب عملي ومهني أو أي خبرة تخصصية، طالما لا يملك الوثائق والشهادات الرسمية عن تلك المؤهلات والخبرات أو أي ثوابت حقيقية تمت المصادقة عليها من قبل جهات حكومية رسمية (مثل وزارة التربية والتعليم العالي ووزارة التنمية الاجتماعية).
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي أن يتوخى الصدق ويلتزم بالأمانة عند إدلاءه بأي شهادة مهنية عند قيام أي أخصائي اجتماعي بانتهاك أي حق من حقوق المنتفعين التي تنص عليها هذه المدونة وقانون الخدمة المدنية وأي دستور أو وثيقة أخلاقية أخرى تعتمدها وزارة التنمية الاجتماعية.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي ان يلتزم بالوضوح والصدق عند طرحه لسبب رفضه تقديم شهادته المهنية المتخصصة أمام المحاكم والقضاء بخصوص أي دعوى مرفوعة ضد أحد المنتفعين الذين يعمل معهم، إلا إذا كان توضيحية لسبب رفضه لطرح شهادته بشكل خطراً على حياة أشخاص آخرين.

## سادساً: مسؤوليات الأخصائيين الاجتماعيين الاخلاقية نحو المهنة

### أ. الأمانة والاستقامة المهنية:

بموجب هذه القيمة والمسؤولية، يترتب على الأخصائي الاجتماعي ما يلي:

- يترتب على الأخصائي الاجتماعي السعي المستمر والدؤوب لتحقيق المستويات العالية والمتطورة في ممارساتهم المهنية، وكذلك بكل حراك ونشاط يقومون به وله علاقة بتلك الممارسات، سواء كانت مهنية أو تدريبية أو بحثية أو إدارية أو غيرها، ليعكس في ذلك المكانة والسمعة السامية للمهنة، بما في ذلك أمانة وصدق واستقامة القائمين على المهنة من أخصائيين، وإداريين، ومشرفين، وطلبة وغيرهم.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين السعي وباستمرار لتطبيق قيم ومبادئ وأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية وكذلك كافة ميادين معارفها ومهاراتها، ليأخذوا دوراً هاماً في تعزيز مكانة المهنة ورفع شأنها المهني والأكاديمي والمجتمعي، وذلك من خلال الدراسة الأكاديمية، والمشاركة في الدراسات العلمية، والمشاركة في النقاشات المهنية وكذلك النقد البناء في الأطر المختلفة (كالمؤتمرات العلمية ونقاش الحالات وورشات العمل المهنية والتدريبية والأيام الدراسية والحوارات بين الزملاء وغيرها من الأطر).
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين توظيف خبراتهم العملية ومعارفهم الأكاديمية أثناء المشاركة في أي نشاطات وحركات علمية ومهنية التي من شأنها أن تساهم في تعزيز فلسفة ومبادئ وقيم واهداف مهنة الخدمة الاجتماعية، مثل الأنشطة أنفة الذكر، وغيرها من الأنشطة التعليمية والتدريبية والبحثية والإشرافية والاستشارية ومن خلال المشاركة بالندوات والمؤتمرات العلمية وورشات العمل التدريبية وطلقات النقاش المجتمعية والمهنية وغيرها من النشاطات والحركات التي تتم بها مناقشة ودراسة وبحث جوانب مختلفة تتعلق بفلسفة ومبادئ وقيم وأهداف وميادين ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية أو أي جوانب ومواضيع أخرى تتعلق بهذه المهنة.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين التعاون فيما بينهم بهدف تبادل المعارف والخبرات وكذلك في إجراء الدراسات العلمية الأساسية والتطبيقية والسعي لنشر وتعميم نتائجها، ونشر أخلاقيات الممارسة المهنية وتطبيقها وذلك من خلال نشاطاتهم وحركاتهم المهنية والأكاديمية المختلفة، كالمذكورة أعلاه.
- تقع على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين مسؤولية حماية مهنة الخدمة الاجتماعية بكل مركباتها وعناصرها ومعارفها وفلسفتها ومبادئها وقيمها وأهدافها وكل جانب آخر يتعلق بالمهنة من أي عمل لا أخلاقي ينتهك سمعتها أو يتعارض مع مبادئها وركائزها الأساسية، سواء كان يتم ذلك الانتهاك من خلال تدريس المهنة أو ممارستها أو عرضها في أي إطار أكاديمي أو مهني مثل الأطر أنفة الذكر.

بموجب مسؤولية الأخصائيين الاجتماعيين نحو هذا الجانب، يترتب عليهم ما يلي:

- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين المشاركين في إجراء البحوث العلمية والتقييمية أخذ موافقة الجهات الإدارية في المديرية، أو حتى موافقة من جهات إدارية ومسؤولة عن البحث العلمي في وزارة التنمية الاجتماعية، في حالة كان مشروع البحث العلمي والتقييمي لجهات خارج الوزارة. أما إذا كان مشروع البحث، مهما كان نوعه، خاص بالمديرية التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي أو خاص بالوزارة فيكفي أخذ موافقة المسؤولين عنه مباشرة في المديرية.
- انسجاماً مع ما جاء آنفاً يتحمل الأخصائيون الاجتماعيون المشاركون كباحثون في إجراء كافة أنواع الدراسات والبحوث العلمية، في المديرية أو خارجها، مسؤولية إحاطة المشاركين (المبجوثين) في تلك الدراسات أو المشاريع البحثية بحقهم الانسحاب بأي مرحلة من مراحل إجراء الدراسة دونما أي عقوبات تتم بحقهم وكذلك بحقهم الامتناع عن المشاركة بأي جزء من أجزاء الدراسة (مثل الامتناع عن الإجابة عن بعض الأسئلة) دونما أي عقوبات تلحق بهم.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين الامتناع عن المشاركة في إجراء أي دراسات أو مشاريع تقييمية ذات الطابع أو الهدف التجاري وتلك التي لم يتضح له بصورة مطلقة، ان الدراسة تعود بالفائدة على مهنة الخدمة الاجتماعية، من ناحية علمية ومهنية وتطبيقية، وكذلك تعود بالمنفعة المباشرة أو غير المباشرة من جراء ممارسة هذه المهنة.
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي الالتزام بالسرية التامة بخصوص أي معلومات تعريفية حصل عليها عن كل شخص من الأشخاص المشاركين (المبجوثين) في الدراسات والبحوث التي شارك بها، عند نشر نتائج تلك البحوث أو نشر أي تقارير شارك بكتابتها عن أي مشاريع تقييمية، هذا إلى جانب مسؤوليته توثي الدقة والأمانة والصدق عند نشر وإشاعة وتعميم نتائج تلك الدراسات والبحوث والتقارير التي تمت كتابتها عن تلك الدراسات والبحوث، مع الأخذ بعين الاعتبار واجب تحكيمها علمياً قبل نشرها.
- من الأهمية بمكان في أن يعي جميع المشاركين في إجراء أي دراسة من دراسات البحث العلمي، من أخصائيين اجتماعيين وغيرهم من الباحثين وكذلك الهيئات الإدارية والإشرافية في المديرية وفي وزارة التنمية الاجتماعية هذا بالإضافة للمبجوثين، مسؤولية نشر وتعميم نتائج الدراسات والسعي إلى تطبيق نتائج البحث في تطوير خدمات المديرية وإغناء برامج وسياسات الوزارة وإغناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين، بما في ذلك مدراء المديرية والمشرفين والموجهين المهنيين.

- تقع على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين مسؤوليات المشاركة في إجراء دراسات موجهة نحو تقييم سياسات وبرامج الرعاية الاجتماعية وكذلك برامج وخدمات مهنة الخدمة الاجتماعية وكافة اشكال التدخلات المهنية التي يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون، بما فيهم الهيئات الإدارية والإشرافية.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين المساهمة في تطوير وتعزيز وتقييم معارف الخدمة الاجتماعية وذلك من خلال إجراء الدراسات الأساسية والتطبيقية والتقييمية، أو على الأقل المشاركة في تسهيل إجراء مثل هذه الدراسات.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين المساهمة في إجراء النقد الهادف والبناء، والمشاركة بمثل هذا النقد، لمعارف الخدمة الاجتماعية وأطرها النظرية الكلاسيكية والحديثة وكذلك برامجها ونماذجها التطبيقية الكلاسيكية والمعاصرة، وأي معارف أخرى لها صلة بالخدمة الاجتماعية، وذلك من خلال المشاركة في نشاطات بحثية تقييمية ومن خلال أي دراسات علمية نظرية وتطبيقية ومن خلال لقاءات مهنية وعلمية مثل تلك التي تم ذكرها أعلاه (كالمؤتمرات العلمية والأيام الدراسية وورشات العمل وغيرها من اللقاءات المهنية والعلمية التي بالإمكان استغلالها لطرح النقد الهادف والبناء لما تم طرحه أعلاه).
- يترتب على الأخصائي الاجتماعي المنتسب إلى أي طاقم أو فريق بحث علمي أو طاقم التقييم العلمي الالتزام بقواعد ومبادئ وأخلاقيات إجراء الدراسات العلمية، ومن أهمها سرية البيانات والمعلومات، وإحاطة المبجوثين بحدود ومحددات السرية وحق الناس رفض أو قبول دعوتهم للمشاركة في البحث العلمي اعتماداً على المعرفة المستنيرة قبل الرفض أو القبول، وحقهم الانسحاب من استمرارية المشاركة في أي لحظة يرغبون بها التوقف عن المشاركة، وحقوقهم مقابل مشاركتهم في الدراسة، وإحاطتهم بأي نتائج أو تداعيات سلبية جانبية نتيجة مشاركتهم بالدراسة.
- تقع على عاتق الأخصائي الاجتماعي المسؤول عن تنظيم عمل فريق البحث أو التقييم مسؤولية توضيح قواعد وضوابط وإجراءات العمل، عامة، وإجراءات الدراسة خاصة، وكذلك تقع على عاتقه مسؤولية أخذ الموافقة الخطية المستنيرة من المشاركين في الدراسة (وعلى وجه التحديد من المبجوثين). بما يحمي ويحفظ حقوق كل من له ضلع في إجراء الدراسة، ونخص بالذكر طاقم الباحثين، ومساعدتي البحث، والمبجوثين، وغيرهم من المشاركين، على حد سواء.





## سابعاً: مسؤوليات الأخصائيين الاجتماعيين الأخلاقية نحو المجتمع عامة

### أ. الرعاية الاجتماعية:

بموجب المسؤولية نحو هذا الجانب، يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين ما يلي:

- تقع على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين مسؤولية تطوير وتعزيز الرعاية الاجتماعية في فلسطين، سواء كان ذلك على مستوى المجتمعات المحلية التي تخدمها المديرية التي يعملون بها أو على مستوى فلسطين قاطبة، كل ذلك انسجاماً مع مسؤولياتهم أنفة الذكر لتطوير المواطن الفلسطيني والمجتمع الفلسطيني والبيئة الفلسطينية.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين المشاركة النشطة والدؤوبة والفاعلة في عمليات ومشاريع ونشاطات وبرامج وفعاليات تهدف إلى حماية الأوضاع المعيشية، وكذلك المساهمة الحثيثة في تحقيق وإيصال وإشباع الحاجيات الإنسانية الأساسية.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين المشاركة النشطة والدؤوبة والفاعلة في عمليات ونشاطات ومشاريع وبرامج موجهة نحو حماية وتعزيز كافة أوجه الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية وكافة أوجه الحياة الثقافية والسياسية وقيمها ومؤسستها، بما يساهم مساهمة فاعلة في تحقيق الإنصاف والعدالة الاجتماعية للأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات المحلية والتنظيمات المجتمعية.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين المشاركة والمساهمة في سن القوانين المؤثرة على رفاهية الاجتماعية وصياغة السياسات الاجتماعية - الاقتصادية، وكذلك المساهمة في تطوير البرامج والخدمات الاجتماعية وحث وتفعيل المؤسسات الاجتماعية لتلعب دوراً في رفع مستوى الرفاهية الاجتماعية في فلسطين.
- تقع على عاتق الأخصائيين الاجتماعيين مسؤولية المشاركة النشطة في مواجهة المواقف الطارئة والدرجة، سواء كانت اجتماعية أو اقتصادية أو صحية أو سياسية أو غيرها التي يتعرض لها المجتمع أو مجموعات بداخله وتؤثر سلباً على مستوى الرفاهية الاجتماعية في المجتمع عامة أو لدى قطاعات وجماعات معينة خاصة، على أن لا يتوانوا في تجنيد أقصى ما يملكون من قدرات مهنية وعلمية وإمكانيات مؤسساتية ومجتمعية وشخصية لتحقيق تلك المسؤولية.

### ب. العمل الاجتماعي والسياسي:

بموجب هذا الجانب وماله علاقة بمسؤوليات الأخصائيين الاجتماعيين، يترتب عليهم ما يلي:

- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين المشاركة والمساهمة الحثيثة في الأعمال والنشاطات الاجتماعية والسياسية المشروعة وغير المتحيزة حزبياً التي من شأنها تحقيق وتعزيز وضمان وصيانة العدالة الاجتماعية، والمساواة والإنصاف في إيجاد وتوزيع الفرص بين الناس سواء كانت الفرص التوظيفية أو الخدماتية، التي من شأنها رفع وإغناء مستوى الرفاهية الاجتماعية والتطور والنمو والازدهار في المجتمع.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين المشاركة الحثيثة في نشاطات علمية ومهنية وجمهيرية في سبيل مكافحة كافة أشكال التفرقة العنصرية بكافة أشكالها وخلفياتها وكذلك الإساءة والاستغلال والتهميش والإقصاء والاضطهاد واللامساواة، ضد الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية والتنظيمات الاجتماعية والطبقات الاجتماعية - الاقتصادية، بكل أشكالها وتجلياتها ومجالاتها، سواء كان ذلك في توزيع الموارد أو تصميم الخدمات والبرامج أو سن القوانين أو صياغة السياسات الاجتماعية - الاقتصادية أو تقديم الخدمات أو بأي مجال من المجالات التي سوف تضر في رفاهيتهم الاجتماعية وتطورهم وازدهارهم.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين المساهمة في كافة عمليات ونشاطات وحركات التغيير والتغيير الاجتماعي والاقتصادي الإيجابي والبناء التي من شأنها إفادة الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات المحلية والتنظيمات الاجتماعية ورفع مستوى رفاهيتهم وتطورهم وازدهارهم.
- يترتب على الأخصائيين الاجتماعيين المشاركة في كل مراحل البرامج (سواء في توفير البيانات والتخطيط والتنفيذ والتقويم وغير ذلك) التي من شأنها المحافظة على البيئة ونظافتها وصحتها، وذلك انسجاماً مع مسؤوليتهم للمشاركة في تحقيق مفهوم تكامل التنمية والتنمية الشاملة المستدامة، متبعين في ذلك استراتيجيات وأهداف ومبادئ وقيم مهنة الخدمة الاجتماعية.





- يترتب التعامل مع هذه المدونة على أنها منظمة لقواعد السلوك الأخلاقي لكافة الأخصائيين الاجتماعيين، بكافة الادوار والوظائف المقررة في المدونة، والتي يمارسونها الاخصائيون الاجتماعيون العاملون بكافة المستويات المهنية والادارية في مديريات التنمية الاجتماعية ومديرو البرامج التخصصية ذات العلاقة بتطوير السياسات الاجتماعية والخدمات الاجتماعية والاشراف عليها، وكذلك الاخصائيون العاملون في المراكز الاجتماعية وغيرها من المؤسسات والبرامج التابعة مهنيًا وإداريًا لوزارة التنمية الاجتماعية في فلسطين. يتعهد الاخصائي الاجتماعي العامل في تلك المناصب والهيئات والمؤسسات والبرامج أن يكون ملقًا « بكافة مضامين وحيثيات هذه المدونة، وعليه يتحمل كل من تنطبق عليه هذه المدونة مسؤولية السعي للدراية بكافة مضامينها وحيثياتها وبنودها والسعي الحثيث لتطبيقها.
- بناء على ما جاء أعلاه، تلتزم كافة مديريات التنمية الاجتماعية وغيرها من المراكز والمؤسسات التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية التي يعمل بها أخصائيون اجتماعيون سواء بوظائف تدخلية مباشرة مع المنتفعين أو بوظائف اشرافية وتوجيهية أو بوظائف إدارية تلتزم بتشغيلهم وفق الأنظمة والتشريعات النافذة بحق مهنة الخدمة الاجتماعية، من جهة، وتلك النافذة بحق موظفي الدولة، من جهة أخرى، ونخص بالذكر قانون الخدمة المدنية بما في ذلك التعديلات التي تم إجراؤها بهذا القانون في السنوات الأخيرة، وكذلك اللوائح المنفذة له.
- بناءً على ما جاء أعلاه، يجب التعامل مع هذه المدونة على أنها منسجمة تماماً وحتى مكتملة لوئاتق أخرى تعنى بأخلاقيات الموظفين الحكوميين في فلسطين، ونخص بالذكر، لا الحصر، «مدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة» و «مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية»، وكذلك «دليل منع الفساد في المساعدات الإنسانية».
- تتبنى آلية تنفيذ «مدونة أخلاقيات ممارسة الخدمة الاجتماعية في مؤسسات وزارة التنمية الاجتماعية» نفس الآليات المتبعة بموجب «قانون الخدمة المدنية»، من حيث آليات وإجراءات تقديم الشكاوي وإدارتها، والإجراءات المتبعة بحق المخالفين لهذه المدونة من عقوبات كان قد نص عليها قانون الخدمة المدنية المعمول به.
- تتكفل وزارة التنمية الاجتماعية بتشكيل لجنة لمتابعة ومراقبة تطبيق هذه المدونة، وذلك بالتنسيق مع دائرة الامتثال في هذه الوزارة، ومن المفضل أن يكون في هذه اللجنة عضواً عن دائرة الشؤون الادارية، وعضواً عن دائرة الرقابة، وعضواً عن الدائرة القانونية في هذه الوزارة.

## أحكام عامة وآليات تنفيذ



- حمزة، احمد إبراهيم (2015). المدخل الى الخدمة الاجتماعية. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- سليمان، حسين حسن، وعبد المجيد، هشام سيد، والبحر، منى جمعة (2005). الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة. بيروت، لبنان: مجد المؤسسة الجامعية والدراسات والنشر والتوزيع.
- صالح، عبد المحيي محمود حسن (2000). الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية. القاهرة، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- علي، ماهر أبو العاطي (2005). مقدمة في الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية (الطبعة الثانية). الرياض، السعودية: دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- فرج، محمد (زياد) يوسف (2013). نشأة وتطور مهنة الخدمة الاجتماعية في فلسطين. فلسطين: دون دار نشر.

## قائمة المراجع

- Barsky, A. E. (2010). Ethics and values in social work: An integrated approach for a comprehensive curriculum. New York, NY: Oxford University Press.
- Beckett, C., & Maynard, A. (2013). Values and ethics in social work (2nd edition). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bowels, W., Collingridge, M., Curry, S., & Valentine, B. (2006). Ethical practice in social work: An applied approach. Berkshire, England: Open University Press.
- Compton, B. R., & Galway, B., (1989). Social work processes (4th edition). Belmont, CA: Wadsworth.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Dewberry-Rooney, G., Strom-Gottfried, K. (2017). Direct social work practice: Theory and skills (10th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Hugman, R. (2013). Culture, values and ethics in social work: Embracing diversity. New York, NY: Routledge.
- Sheafor, B. W., Horejsi, C. R., & Horejsi, G. A. (2012). Techniques and guidelines for social work practice (9th ed.). New York, NY: Allyn and Bacon.
- Suppes, M. A., & Wells, C. C. (1991). The social work experience: An introduction to the profession. New York, NY: McGraw-Hill.



