حكومة الشارقة
دائرة الخدمات الاجتماعية
GOVERNMENT OF SHARJAH
Social Services Department

الميثاق الأخلاقي
للاختصاصيين الاجتماعيين

2023

المحتويات الفهرس

المقدمة	3
الأهداف	4
الباب الأول: التعريفات والمبادىء المهنية	5
أولاً: التعريفات	6
ثانياً: المبادئ المهنية:	7
-التقبل	7
-السرية	7
-حق تقرير المصير	8
-العلاقة المهنية	9
-المساعدة الذاتية	9
الباب الثاني: المسؤوليات المهنية	10
أولاً: نحو المستفيد	11
ثانياً: نحو الزملاء	11
ثالثاً: تجاه المؤسسة وبيئة العمل	12
رابعاً: تجاه المجتمع	13
خامساً: في مجال البحوث والدراسات	14
الباب الثالث: الأحكام العامة	15

المقدمة

نشأت المهن الاجتماعية مرتكزة على العلاقات الإنسانية والقيم التي تقوم على احترام المساواة والقيم والكرامة لجميع الأفراد، حيث يعدُّ الوعي الأخلاقي أمراً أساسياً للممارسة المهنية. وتعدُّ قدرة الممارسين والتزامهم على التصرف بشكل أخلاقي جانبًا أساسيًا من جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين، ويعتبر احترام حقوق الإنسان والالتزام بتعزيز العدالة الاجتماعية في صميم ممارسة العمل الاجتماعي في كافة المجتمعات.

إن الميثاق الأخلاقي يعكس القيم والمسؤوليات التي تعتبر جزءا هامًا في العمل الاجتماعي، وينصُّ الميثاق الأخلاقي على أن القيم والمعاييروالمبادئ التي تقوم عليها المهن الاجتماعية مُلزمة لجميع الممارسين في جميع ميادين المهن الاجتماعية، ويقع على عاتق الجهة المعنية واجب التأكيد على التزام المهنيين ووفائهم بتطبيق ما جاء في الميثاق وحصولهم على الحقوق المهنية اللازمة لحماية وتعزيز حقوق المستفيدين للخدمات الاجتماعية في جميع الميادين، وحماية أنفسهم وحقوقهم في السياق نفسه. كما تمثل المبادئ التي يعكسها هذا الميثاق موجهات السلوك الأخلاقي للاختصاصيين الاجتماعيين في كافة المواقف الإنسانية والأخلاقية في علاقة الاختصاصي الاجتماعي مع المستفيد.

الأهداف

يهدف الميثاق الأخلاقي بشكل عام إلى توجيه سلوك ممارسي المهن الاجتماعية، حيث يسعى بشكل خاص إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد المبادئ الأخلاقية التي تستند عليها الممارسة المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين.
- تنظيم الممارسة المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين وضبط جودتها، والعمل على حماية حقوق ممارسيها.
- ضمان حقوق أطراف عملية المساعدة في الحصول على أفضل الخدمات الاجتماعية.
- تعزيز وتأكيد أهمية قيم الشراكة المجتمعية لبناء التكاملية في الأدوار الجماعية في الأداء، بما يسهم إيجاباً في تنمية العمل الاجتماعي، وتعزيز قدرات الاختصاصيين الاجتماعيين، وتطوير دورهم في المجتمع.
- اطلاع الاختصاصيين الاجتماعيين المستجدين على رسالة العمل الاجتماعي وقيمه ومبادئه ومعاييره الأخلاقية.

الباب الأول

التعريفات والمبادئ المهنية

أولاً: التعريفات

تم توضيح بعض المصطلحات بالمعنى المبين قرين كل منها ما لم يقتضِ سياق النص خلاف ذلك:

-الدولة: دولة الإمارات العربية المتحدة.

-الإمارة: إمارة الشارقة.

-الميثاق الأخلاقي: دليل الأخلاقيات المهنية الأساسية التي يجب أن يتحلى بها الاختصاصيون الاجتماعيون وفق طبيعة مجال العمل.

-الترخيص المهني: الإجراء الذي يسمح بموجبه للاختصاصي الاجتماعي بممارسة المهنة حسب اللوائح والأنظمة.

-الاختصاصي الاجتماعي: الشخص المؤهل أكاديمياً لممارسة مهنة العمل الاجتماعي في منشأة مصرح لها من الجهات المعنية.

-المبادئ المهنية: الركائز الأساسية التي تقوم عليها العلاقة المهنية بين الاختصاصي الاجتماعي والمستفيد.

-المفهوم الأخلاقي للمهنة الاجتماعية: القيم والأطر الأخلاقية التي ترتكز عليها المهنة والتي من خلالها يمكن إخضاع سلوكيات الاختصاصي الاجتماعي للتقييم في المواقف المهنية المختلفة، وتتحدد من خلالها القيم الحاكمة للتفاعلات والمعاملات الإنسانية لكافة أطراف منظومة العمل مع المستفيدين والمؤسسة والزملاء والمجتمع.

-المستفيد: صاحب المصلحة الحقيقية ومحور العملية المهنية، وقد يكون فرداً أو جماعة أو مجتمعاً، وهو متلقي الخدمة من البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة الاجتماعية.

-إدارة الحالة: عملية تفاعلية متتابعة الإجراءات يقوم بها فريق العمل.

-المسؤوليات المهنية: القواعد والضوابط والالتزامات للاختصاصي الاجتماعي نحو عناصر الممارسة المرتبطة بالحالة.

ثانياً: المبادئ المهنية

أساليب تطبيق المباديء المهنية ودور الاختصاصي الاجتماعي فيها:

التقبل:

على الاختصاصي الاجتماعي:

أ. تقبل المستفيد كشخصية ذات سمات متفردة، وأن يدرك أن لكل مستفيد ميولاً واستعدادات تختلف عنه ورغباته وخبراته واتجاهاته.

ب. معاملة المستفيدين بمساواة وبدون تمييز.

ج. تجنب الحكم السريع على المستفيدين والاستماع لهم باهتمام ومنحهم الفرصة الكافية لتعبير عن أنفسهم.

د. أن يكون مظهره لائقا يستوجب الاحترام , تماشيا مع عادات وتقاليد المجتمع .

السرية:

أ. أن يكون المستفيد هو المصدر الأساسي للمعلومات والبيانات اللازمة لدراسة حالته ويمكن الاستعانة بأحد الأقرب ممن يمكنهم تزويد الاختصاصي بالمعلومات اللازمة .

ب. أن يطلب إذناً مسبقاً من المستفيد (وفق الحالة) عند الحاجة للاستعانة بمصدر خارجي.

ج. تجنب التحدث عن حالات المستفيدين مع الغير، وتوضيح أهمية اللجوء لمتخصص آخر للمساعدة أو للاستشارة.

د.مراعاة أن تتم مقابلة المستفيد باتفاق مسبق وأن تكون في مكان العمل المرخص من الجهات المعنية ، وأن يتسم المكان بالخصوصية والمحافظة على سرية المقابلة ويمكن للمهني زيارة المستفيد في منزله بإشراف عائلي ومنزلي وباتفاق مسبق بغرض محدد ولحاجة المستفيد .

ه.احترام حق المستفيد في ضمان السرية بالاقتصار على الحصول على البيانات ذات الصلة بالمشكلة محل الخدمة دون التطرق لأي معلومات لا تمثل صلة مباشرة بالمشكلة.

و.الإفصاح عن حد أدنى من المعلومات عن الحالة عندما تقتضي الضرورة ذلك (تلافي ضرر جسيم متوقع أو وشيك على متلقي الخدمة أو آخرين) بعد موافقة المستفيد أو المفوض عنه والمؤسسة التي ينتمي إليها الاختصاصي مع توضيح عواقب الإفصاح أو الامتناع لتكون موافقة المستفيد أو من يمثله موافقة مستنيرة.

ز.عند تقديم خدمات متعددة الأطراف يجب تعريف كافة أطراف المشكلة بالتزامهم بالسرية والمعلومات المسموح بتبادلها، والتأكيد على عواقب تسريب أي معلومات عن المشكلة.

ح.مراعاة عدم استخدام المعلومات الخاصة بالمستفيدين لأغراض تعليمية أو تدريبية دون موافقة مسبقة من المستفيد ذاته.

ط.إذا كان هناك أمر من المحكمة أو أي من جهات العدالة بالإفصاح عن معلومات لأي من المستفيدين دون موافقته فعندئذ يجب على الاختصاصي الاجتماعي تقييد المعلومات المقدمة إلى أضيق الحدود بما يقتضي الأمر.

حق تقرير المصير:

أ.أن يرتكز حق تقرير المصير على موافقة مستنيرة من المستفيد في أي إجراء يطرح تنفيذه أو تفرضه الظروف.

ب.توضيح جميع جوانب المشكلة للمستفيد، والتأكد من أنه قد أدركها بشكل جيد.

ج.بيان الإمكانات المتوفرة والفرص المتاحة لتقديم الخدمة لمواجهة مشكلة المستفيد أو المفوض عنه والحلول المختلفة لعلاجها.

ه.من حق المستفيد أو المفوض عنه في أي وقت طلب وقف الخدمة، وعلى الاختصاصي الاجتماعي في هذا الوقت مناقشته وتوضيح سلبيات القرار ومسؤولية المستفيد المترتبة على قرار التوقف عن إجراءات تقديم الخدمة.

العلاقة المهنية:

أ.تبدأ العلاقة المهنية بين الاختصاصي الاجتماعي والمستفيد منذ انطباق شروط الخدمة.

ب.بناء جسور الثقة المتبادلة بين الاختصاصي الاجتماعي و المستفيد.

ج.أن يتعامل مع المستفيد كحالة متفردة، فكل فرد له من القيم والمعتقدات والاتجاهات التي تميزه عن غيره من الأفراد.

د.أن يشعر المستفيد بالقبول لفظياً وسلوكياً بغض النظر عن أي عيوب أو مظاهر ضعف أو عجز في أي من جوانب شخصيته.

ه.أن يحترم رأي المستفيد ويتيح له الفرص الكافية للتعبير عن مشاعره وآرائه.

و.التركيز على المشاعر الإيجابية عند التعامل مع المستفيد، وأن يتجنب توجيه اللوم أو التأنيب أو الإدانة له.

ي.أن يعمل مع المستفيد ضمن كفاءته العلمية وقدراته المهنية ولا يستخدم أي اجراء علاجي لم يخضع فيها الى تدريب معتمد .

ز.استخدام لغة واضحة ومفهومة تناسب المستفيد وفقاً لقدراته.

المساعدة الذاتية:

أ.مساعدة المستفيد على مساعدة نفسه، واحترام رأيه والعمل معه وليس من أجله.

ب.ترسيخ مبدأ أن لكل إنسان قدرات وإمكانيات قابلة للاستثمار والتطوير، والقدرة على استدعائها وخلق الحافز لدى المستفيد لاستغلالها والاستفادة منها.

ج.أن يدرك أن المساعدة الذاتية لا تتحقق إلا إذا توافرت بعض المساعدات الخارجية.

د.قد لا تتحقق فرص نجاح المستفيد إلا إذا صاحبها استعدادٌ منه للتعاون على مساعدة نفسه.

ه.مراعاة أن تتسم الحلول المقدمة من الاختصاصي الاجتماعي للمستفيد بالاستدامة والفاعلية والواقعية.

الباب الثاني

المسؤوليات المهنية

على الاختصاصي الاجتماعي مراعاة الآتي:

أولاً: نحو المستفيد

يرتكز دور الاختصاصي الاجتماعي مع المستفيد على:

أ.الالتزام بالضوابط الأخلاقية للمهنة.

ب.أن لا يشوب العلاقة المهنية أي مصالح خاصة أو مصالح عرقية أو سياسية أو دينية أو ميل لعلاقة تجارية أو عاطفية أو تحقيق مكاسب مادية أو عينية.

ج.الحفاظ على استمرار الخدمة طالما أن المستفيد مازال في حاجة للخدمة، وإحالتها أو إيقافها عند تيقن الممارس ضعف جدواها للمستفيد.

د.أن يكون محايداً وموضوعياً ويضع أمامه أولوية مصلحة المستفيد.

ه.توعيته بحقوقه القانونية بما يضمن مصلحته.

و.مساعدته في حل مشكلته لا أن يحلها له، مع التركيز على تحقيق الحلول التي تتسم بالاستدامة والفاعلية.

ز.استبصاره بكافة جوانب مشكلته والأثر المتوقع لأي قرار قد يتخذه ويكون قادراً على تحمل تبعاته.

س.أن يتجنب التعامل الشخصي مع المستفيد عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

ثانياً. نحو الزملاء

أ.معاملة زملاء العمل أو العاملين بالمؤسسات الأخرى باحترام وتقدير.

ب.تجنب النقد السلبي غير المبرر وانتقاد المرجعية الثقافية أو الاجتماعية لهم عند التواصل اللفظي أو الكتابي أو الإلكتروني.

ج.التعاون مع زملاء المهنة في سياق العمل بما يخدم مصلحة المستفيد.

د. طلب المشورة الفنية من الزملاء وذوي المعرفة والخبرة والكفاءة.

ه.حرص الممارس المكلف بالإشراف والإرشاد على نقل خبراته ودعم زملائه بما يضمن تحقيق فرص الارتقاء بالأداء، والحرص على العدالة في تقييم جهود الزملاء المرؤوسين.

و.مراعاة عدم الدخول في أي علاقات ثنائية أو متعددة مع من يشرف عليهم حتى لا يؤدي ذلك إلى استغلال أو ضرر محتمل الوقوع.

ز.أهمية التركيز على الدعم والتطوير المهني الملائم.

س.مراعاة المصلحة الفضلى للمستفيد دون الإخلال بصورة وسمعة الزميل ومناقشته حول أي تغيير في خطة التدخل .

ثالثاً: تجاه المؤسسة وبيئة العمل

أ.الالتزام باللوائح المنظمة لعمل المؤسسة والنظام العام لها والمحافظة على سريتها.

ب.تقديم الخدمة بكفاءة وفاعلية بما يعود بالنفع على المستفيد والمؤسسة والمهنة، ومن ثمَّ على المجتمع.

ج.الحرص على تحقيق رضا المستفيدين من خدمات المؤسسة وقياسه بكافة وسائل القياس المتاحة في حدود اختصاصاته بما يحقق صورة مشرفة للمؤسسة.

د.الالتزام بتزويد إدارة المؤسسة بالمعلومات الصحيحة والدقيقة عن العمل والعقبات وتقديم مقترحات ونتائج أي دراسات لحلها.

ه.الحرص على مراعاة ثقافة المجتمع المحيط بالمؤسسة في كافة التوجهات والأدوار والآراء والخدمات المكلف بها، وأن يكون نموذجاً مشرفاً في التعبير عن المؤسسة أمام المجتمع المحلي.

و.يتخذ الاختصاصي الاجتماعي مواقف داعمة لمؤسسته في علاقتها بالمؤسسات الأخرى دون تجاوز لحقوق تلك المؤسسات ومراعياً التوازن بين مصلحة كلٍّ من المؤسسة التي يمثلها والمؤسسات الأخرى.

ز.عدم ازدواجية العلاقات أو وجود تعارض في المصالح في الأدوار المسندة إليه.

ح.الالتزام بحُسن استخدام كافة موارد المؤسسة فيما خصصت له دون إفراط أو استغلال.

رابعاً: تجاه المجتمع

أ.العدالة الاجتماعيّة:

1)الترويج للعدالة الاجتماعيّة وممارسة المساواة ورفض كافة صور التمييز.

2)احترام التنوع الثقافي والاجتماعي، والترويج للسياسات والممارسات التي تظهر التعاون واحترام الاختلاف.

3)السعي لحصول المستفيدين على الخدمات والإمكانات الملبية لحاجاتهم الإنسانية والتوصّل إلى التنمية الذاتية والتطور الكامل على نحو متساوٍ لتحسين جودة الحياة.

ب.المشاركة المجتمعية:

1)أن يساهم في نشر الوعي والثقافة البيئية ومراعاة البيئة الحاضنة.

2)أن يقدّم الخدمات المهنية المناسبة في حالات الطوارئ وبخاصة في ظل الأزمات والكوارث الطبيعية.

3)أن يدعم فرص تعبير أفراد المجتمع عن احتياجاتهم ومساهماتهم في صياغة خدمات المؤسسة الاجتماعية التي يمثلها.

4)أن يدعم مشاركة أفراد المجتمع في أنشطة تطوعية وتوظيفها لصالح المجتمع المحلي بما يعزز الفرص الاقتصادية والاجتماعية المشبعة لاحتياجات الفئات الأشد احتياجاً.

خامساً: في مجال البحوث والدراسات

أ.أن يسعى إلى تطوير قدراته وإمكانياته ومعارفه بما يعود عليه وزملائه بالمنفعة والجودة.

ب.الإلمام بالإجراءات المنهجية للبحوث والدراسات.

ج.حضور ومتابعة المؤتمرات والندوات والفعاليات العلمية ذات الصلة بطبيعة البحث والاستعانة بالتطورات العلمية المستحدثة.

د.إشراك العاملين والمستهدفين في حصر المعوقات والصعوبات وإشراكهم في وضع الحلول لها بالاستعانة بالخبراء والمختصين.

ه.التعرف على اتجاهات العاملين والمستهدفين من الخدمة من خلال استطلاعات الرأي بصفة دورية.

و.تطويع نتائج وتوصيات البحوث والتجارب والدراسات للمؤسسات المناظرة لخدمة المؤسسة والمجتمع.

ز.رفع المقترحات والتوصيات التي يتم التوصل إليها لأصحاب القرار ومتابعتها.

ح.تنظيم محاضرات إرشادية وتوعوية بصفة دورية لاستهداف المنتفعين بخدمات المؤسسة وذويهم.

الباب الثالث

الأحكام العامة

الأحكام العامة

أ.إلزام المؤسسات بترخيص الاختصاصيين الاجتماعيين المزاولين للمهنة.

ب.إلزام المؤسسات الاجتماعية بتأهيل الاختصاصيين الاجتماعيين لفهم وتطبيق الميثاق الأخلاقي وفقاً للقوانين والقرارات المعمول بها ومتابعته.

ج.إلزام الاختصاصيين الاجتماعيين بالمسؤوليات الأخلاقية للميثاق الأخلاقي.

د. إلزام المؤسسات الاجتماعية بالإعلان عن حقوق و واجبات المستفيد وطرق الشكوى عند المساس بها.

ه. اتخاذ كل التدابير لحماية حقوق وسلامة ومصالح المستفيدين.

و. مواكبة أي تعديلات قانونية أو مهنية تؤثر على مزاولة المهنة الاجتماعية.

ز.يترتب على الخروج عن القواعد والنصوص الواردة بالميثاق مسؤولية قانونية وتأديبية وفقاً للقوانين والقرارات المعمول بها.

س.تتولى المؤسسات التي يعمل فيها الاختصاصي الاجتماعي إبلاغ الجهات المختصة بترخيص مزاولة مهنة الخدمة الاجتماعية عن المخالفات التي ثبتت على الممارس المخالف داخل المؤسسة.