جامعة الفيوم
كلية الخدمة الاجتماعية
قسم طرق الخدمة الاجتماعية

" إلتزام الأخصائي الإجتماعي بالقيم المهنية تجاه عنف العميل
في العمل مع الحالات الفردية "

" ضمن مقتضيات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في الخدمة الإجتماعية "

مقدمة من

أحمد صلاح الدين سيد رفاعي
المدرس المساعد بقسم طرق الخدمة الاجتماعية

إشـــــــراف

أ.د/ فوزي محمد الهادي شحاته
أستاذ خدمة الفرد بقسم طرق الخدمة الاجتماعية
ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث
كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم

د / يوسف إسحق إبراهيم
مدرس خدمة الفرد بقسم طرق الخدمة الاجتماعية
كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة الفيوم

العام الجامعى ٢٠١٦/٢٠١٧م

أولاً : ملخص الدراسة باللغة العربية

مقدمة :

يعتبر عنف العملاء من المشكلات التي تسهم بشكل كبير في إعاقة جهود التدخل المهني، حيث أن المقاومة والعنف هي رد الفعل الذي يظهر من بعض العملاء ، وتتمثل في مجموعة السلوكيات والأفكار والمشاعر السلبية التي تمكث في ذهن العميل بهدف الحفاظ على الوضع الراهن والرغبة في عدم التغيير.

وعنف العملاء تظهر مع فئات كبيرة من العملاء سواء أكان نمط العميل عميل مختار أو عميل مكره ، ويزداد عنف العملاء بشكل أكثر وضوحاً مع نمط العميل المكره ، خاصة وأن العميل المكره يشعر بالعديد من المشاعر السلبية، والاتجاهات العدوانية خاصة بعد ما يظن أن المجتمع الأسرى والأهل قد تخلوا عنه فيبدى أشكال المقاومة والعنف تجاه الاخصائى الاجتماعي. وينتج عن مقاومة العميل المكره للتدخل المهني نتائج كثيرة منها عدم قدرته على الاستفادة من الخدمات المهنية المتاحة ، الأمر الذي يمكن أن يؤثر على نمو قدراته ومهارته وتجعله يستمر في سلوكيات الانحراف نتيجة لهذه المقاومة مما يؤثر بشكل كبير في عمليات التدخل المهني مع العميل.

وتؤكد الأطر النظرية على أن هناك علاقة بين دور الأخصائيين الاجتماعيين والتخفيف من عنف ومقاومة العملاء، ومقاومة العميل يمكن ملاحظتها دائماً وتظهر في أشكال مختلفة، ويعبر عنها كل عميل بأسلوبه الخاص. ولذلك ينبغي دراسة وفهم الأسباب التي تكمن وراء المقاومة والعنف ومناقشتها مع الأخصائي الاجتماعي .

الأخصائي الاجتماعي مهما يكن فهو في النهاية إنسان كالعميل، لا يختص بالعصمة أو يمتلك قدرات استثنائية أو خارقة، ومن ثم فإن نشاطه سوف يتأثر كذلك لا شعورياً بالمشاعر، والاتجاهات، وأنواع التحيز، والقلق، وباختصار سوف يتأثر بكل ما يعكس خبراته الماضية ويثير فيه أحاسيس معينة نحو العميل.

ومن أجل ممارسة الخدمة الاجتماعية لابد أن يُعد الأخصائي الاجتماعي لتقبل وفهم عنف العملاء ، وعلى الأخصائي الاجتماعي أن يتخذ من قيم المهنة "ميثاقها الأخلاقي" مرشداً له. وهذه القيم ليست قاصرة فقط على الأخصائي الاجتماعي بل يتمسك بها كثير من المهنيين الآخرين وذلك حتى يستطيع أن يقوم بأدائه المهني بشكل أمثل . ولكن إلى أى مدى ؟؟؟

أولاً : مشكلة الدراسة : ***Problem of study***

تستند الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية إلى مجموعة من المثل والقيم الإنسانية والدينية والأخلاقية ، وتطبق على المستوى العالمي لإشباع الاحتياجات الإنسانية التي تنشأ عن التفاعلات الشخصية والمجتمعية ، إضافة إلى تحقيق التنمية البشرية بجوانبها المختلفة ، بما يدفع المختصين في الخدمة الاجتماعية على اختلاف ميادينها ، لتقديم الخدمات التي تهدف إلى رخاء الإنسان وتحقيقه لذاته وتطوير وتنظيم استخدام المعارف العلمية المتعلقة بالسلوك الإنساني والمجتمعي .

ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال مجموعة من الأخلاقيات والقيم المهنية والقواعد التي يستند عليها الأخصائيين الإجتماعيين ويلتزمون بها حيث أنها تساعد على تحقيق أداء مهني عالٍ يترفع عن الأخطاء

والتجاوزات التي تسيء للمهنة أو المشتغلين بها أو بالإنسان الذي هو محور وهدف العمل المهني .

ومن هنا نجد أهمية الالتزام بالكفاءة المهنية والتخصص المهني أي ممارسة المهنة في ضوء تعليم واختصاص المهنة الأكاديمي، والحرص على تطبيق أخلاقيات المهنة بما فيها من تقبل واحترام العملاء بشكل لائق، وعدم استخدام أي لغة تحقيرية أو تهكمية خلال المحادثة والتعامل.

وبالرغم من تعدد أنماط العملاء التى يتعامل معهم الأخصائى الاجتماعى فقد أخذت الخدمة الاجتماعية تمارس مع العديد من الفئات، وما يحيط بتلك الفئات من مخاطر مختلفة باختلاف المشكلات واختلاف انماط العملاء، الأمر الذي أخذ بالأخصائي الاجتماعي خلال ممارسته المهنية لإمكانية تعرضه لمخاطر متعددة ، حيث انعكاسات تلك المخاطر التي يتعرض لها الأخصائي الاجتماعي قد تؤثر على أساليب عمله ومبادئه وقيمه المهنية في التعامل مع تلك الفئات.

أصبح التسليم بأن مهنة الخدمة الاجتماعية تعد من المهن الآمنة التي لا يتعرض ممارسوها للخطر مقارنة بالمهن الأخرى، أصبح زعما خاطئ ًا، فقد أصبح الأخصائي الاجتماعي يتعرض لمختلف أشكال العنف والخطر.

وقد أكدت العديد من الدراسات على أن واقع الممارسة المهنية ببيئة العمل للأخصائي الاجتماعي يظهر لنا صور متنو عة من المخاطر خلال عمل الأخصائي الاجتماعي بهذه البيئات بمختلف مجالات الممارسة المهنية.

ثانياً : مفاهيم الدراسة ومنطلقاتها النظرية :

تناولت الدراسة الحالية العديد من المفاهيم من أهمها :

١- مفهوم القيم المهنية

٢- مفهوم عنف العميل

ثالثاً : أهداف الدراسة: ***Aims of Study***

تتمثل أهداف الدراسة في هدف رئيسي هو :-

التعرف على مدى إلتزام الأخصائي الاجتماعي بالقيم المهنية تجاه عنف العميل في العمل مع الحالات الفردية

ويتم التحقق من هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:-

١- تحديد مستوى إلتزام الأخصائي الإجتماعي بتطبيق العلاقة المهنية كقيمة مهنية تجاه عنف العميل في العمل مع الحالات الفردية.

٢- تحديد مستوى إلتزام الأخصائى الاجتماعى بتطبيق التقبل كقيمة مهنية تجاه عنف العميل في العمل مع الحالات الفردية.

٣- تحديد مستوى إلتزام الأخصائى الاجتماعى بتطبيق السرية كقيمة مهنية تجاه عنف العميل في العمل مع الحالات الفردية.

٤- تحديد مستوى إلتزام الأخصائى الاجتماعى بتطبيق حق تقرير المصير كقيمة مهنية تجاه عنف العميل في العمل مع الحالات الفردية.

٥- تحديد مستوى إلتزام الأخصائي الإجتماعي بتطبيق الفردية كقيمة مهنية تجاه عنف العميل في العمل مع الحالات الفردية.

٦- وضع آليات للعمل مع عنف العميل من خلال إلتزام الأخصائي الإجتماعي **بالقيم المهنية** فى العمل مع الحالات الفردية .

رابعاً : تساؤلات الدراسة: ***Questions of study***

تتمثل تساؤلات الدراسة فيما يلي :-

١- مـــا مســـتوى إلتـــزام الأخصـــائي الإجتمـــاعي بتطبيـــق العلاقـــة المهنيـــة كقيمـــة مهنيـــة تجـــاه عنف العميل ؟

٢ - مـــا مســـتوى إلتـــزام الأخصـــائي الاجتمـــاعي بتطبيـــق التقبـــل كقيمـــة مهنيـــة تجـــاه عنـــف العميل؟

٣ - مـــا مســـتوى إلتـــزام الأخصـــائى الاجتمـــاعي بتطبيـــق الســـرية كقيمـــة مهنيـــة تجـــاه عنـــف العميل؟

٤- مـــا مســـتوى إلتـــزام الأخصـــائى الاجتمـــاعي بتطبيـــق حـــق تقريـــر المصـــير كقيمـــة مهنيـــة تجاه عنف العميل ؟

٥- مـــا مســـتوى إلتـــزام الأخصـــائي الإجتمـــاعي بتطبيـــق الفرديـــة كقيمـــة مهنيـــة تجـــاه عنـــف العميل ؟

خامساً : نوع الدراسة والمنهج المستخدم:-

الدراسة الحالية تنتمي إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية، حيث تقوم هذه الدراسة بوصف كمي وكيفي للتعرف على مدى إلتزام الأخصائي الاجتماعي بالقيم المهنية تجاه عنف العميل في العمل مع الحالات الفردية .

وقد إستخدم الباحث منهج المسح الإجتماعى الشامل لكل من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية (إدارة غرب - إدارة شرق) بمدينة الفيوم ، والمسح الاجتماعى بالعينة على عينة من الإخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الإعدادية والثانوية بمدينة الفيوم الذين تعرضوا لعنف العملاء بأماكن عملهم بالمدارس ، وقد تم تحديد تلك المدارس من خلال الدر اسة الاستطلاعية التى قام بها الباحث وتم من خلالها تحديد تلك المدارس .

سادساً : أدوات الدراسة:-

تعتمـــد هـــذه الدراســـة علـــى مجموعـــة مـــن الأدوات الكميـــة والكيفيـــة والتـــي يمكـــن أن تســـاهم في التوصل إلى ما تهدف بتحقيقه من أهداف.

تشـــتمل خطـــوة تحديـــد أدوات الدراســـة كخطـــوة مـــن الخطـــوات والإجـــراءات المنهجيـــة لأى دراسة علمية على نوعين أساسيين من الأدوات هما:

١- أدوات جمع البيانات.

استمارة قياس للأخصائيين الإجتماعيين العاملين مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي

٢- أدوات تحليل البيانات.

١- المتوسط الحسابي.

٢- الانحراف المعيارى.

٣- برنامج الحزم الإحصائية المطبق في العلوم الاجتماعية SPSS.

٤- التكرارات والنسب المئوية والأوزان المرجحة والمتوسط المرجح والقوة النسبية.

٥- المعادلات الإحصائية الخاصة بالصدق والثبات.

سابعاً : مجالات الدراسة:-

(أ) المجال البشرى :

يحدد المجال البشرى تبعاً لأهداف الدراسة وتساؤلاتها والمنهج المستخدم. ولقد تحدد المجال البشرى لهذه الدراسة كما يلى :

الإطار العام للمعاينة :

جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الحكومية الثانوي (عام + فني) والإعدادي ببندر الفيوم (مدينة الفيوم) وعددهم : ٢٣٥ إخصائي إجتماعي .

مقسمة بين (١٧٠ إخصائى اجتماعي) بإدارة غرب ، و (٦٥ إخصائى اجتماعي) بإدارة شرق .

وذلك بعدد ٤٦ مدرسة ، مقسمة بين (٣٣) مدرسة بإدارة غرب ؛ و (١٣) مدرسة بإدارة شرق.

عينة الدراسه :-

١- مسح إجتماعى الشامل لكل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية (إدارة غرب - إدارة شرق) بمدينة الفيوم ويبلغ عددهم (٨) إدارة شرق ، (١٠) إدارة غرب.

٢- مسح اجتماعى بالعينة على عينة من الإخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الإعدادية والثانوية (العام + الفني) بمدينة الفيوم و التى تعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين للعنف من طلاب المدرسة أو من أهالي الطلاب ، وقد تم تحديد تلك المدارس من خلال الدراسة الاستطلاعية التى قام بها الباحث

ب) المجال المكاني للدراسة:

نظراً لطبيعة الدراسة وتطبيقها على جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب الخدمة الاجتماعية المدرسية (إدارة غرب - إدارة شرق) بمدينة الفيوم ويبلغ عددهم (٨) إدارة شرق ، (١٠) إدارة غرب.

بالإضافة إلى عينة من الإخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الإعدادية والثانوية (العام + الفني) بمدينة الفيوم والتى تعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين للعنف من طلاب المدرسة أو من أهالي الطلاب ، وقد تم تحديد تلك المدارس من خلال الدراسة الاستطلاعية التى قام بها الباحث والتي توصلت الى عدد من المدارس تمثل المجال المكانى للدراسة فى (١٨) مدرسة ببندر الفيوم بالاضافة إلى مكتب الخدمة الاجتماعية المدرسية (إدارة شرق) ، مكتب الخدمة الاجتماعية المدرسية (إدارة غرب).

(ج) المجال الزمني للدراسة:

فترة إجراء الدراسة

ثامناً : النتائج العامة للدراسة والتصور المقترح

أولاً : نتائج الدراسة العامة المرتبطة بمستوى إلتزام الأخصائى الاجتماعى بتطبيق العلاقة المهنية

كقيمة مهنية مع حالات عنف العميل في ضوء نتائج التساؤل الرئيسي الأول .

ثانياً : نتائج الدراسة العامة المرتبطة بمدى إلتزام الأخصائى الاجتماعى بتطبيق ا التقبل كقيمة مهنية مع حالات عنف العميل في ضوء نتائج التساؤل الرئيسي الثاني

ثالثاً : نتائج الدراسة العامة المرتبطة بمدى إلتزام الأخصائى الاجتماعى بتطبيق السرية كقيمة مهنية مع حالات عنف العميل في ضوء نتائج التساؤل الرئيسي الثالث.

رابعاً : نتائج الدراسة العامة المرتبطة بمدى إلتزام الأخصائى الاجتماعى بتطبيق حق تقرير المصير كقيمة مهنية مع حالات عنف العميل في ضوء نتائج التساؤل الرئيسي الرابع.

خامساً : نتائج الدراسة العامة المرتبطة بمدى إلتزام الأخصائى الاجتماعى بتطبيق الفردية كقيمة مهنية مع حالات عنف العميل في ضوء نتائج التساؤل الرئيسي الخامس