**أسس ومبادئ الخدمة الاجتماعية (1)**

تعتمد الخدمة الاجتماعية على مجموعة من الأسس المهنية أو المبادئ وهي فواعد أساسية أثبتت التجربة العملية أهميتها في تحقيق أهدافها، وبالرغم من اختلاف الباحثين في تحديد هذه المبادئ وعددها ومضمونها إلاَّ أنه يوجد هناك اتفاق مطلق حول معنى المبدأ والذي يشير إلى عبارة عن قاعدة أساسية لها صفة العمومية يصل إليها الإنسان عن طريق الخبرة والمعرفة والمنطق أو باستعمال الطرق العلمية كالتجريب أو القياس.

والطريقة التي تطبق فيها المبادئ تسمى أساليب وهي تختلف من أخصائي إلى آخر ومن موقف إلى آخر ومن مستقيد إلى آخر، وهذا يعني أنَّ أساليب التطبيق تكون مختلفة بالرغم من الاتفاق حول ضرورة تطبيقها انطلاقاً من الحقيقة التي تقول: إنَّ الإنسان نتاجاً اجتماعياً أي أن استجابته تتفق والبيئة التي عاش فيها فإنه يمكن القول أن طبيعة الناس تختلف من مكان لمكان، ومن ناحية أخرى، فإن فلسفة التغير تختلف من مجتمع لآخر، وعلى ذلك يمكن القول بأن مبادئ الخدمة الاجتماعية يمكن أن تدخل عليها التغيير الملائم لطبيعة الزمان والمكان الذي تمارس فيه الخدمة الاجتماعية ذاتها

. والأسلوب: هو الطريقة التي يمكن بها تطبيق المبدأ، فإذا قلنا مثلاً أن الديمقراطية وحق تقرير المصير أحد مبادئ الخدمة الاجتماعية فإن تطبيق هذا المبدأ بصورة عملية يتخذ صوراً مختلفة هي التي نقول عنها الأساليب. ويمكن تحديد مبادئ العمل في الخدمة الاجتماعية على النحو الآتي:

أولاَ- مبدأ القبول أو التقبل:

وهو من المفاهيم التي عاصرت خدمة الفرد، كما أنه من المفاهيم الراسخة الثابتة التي تكررت واجتمعت عليها معظم الآراء، ولقد وضعت لبنته الأولى (ماري ريتشموند) حين دعت إلى احترام آدمية الفرد وكرامته في وقت لم يكن للفقير أو العاجز أي حق في هذا الاحترام، كما أنه تطور من مفهوم أخلاقي إلى مفهوم علاجي لعملية التعديل الذاتي نفسها، فتحولت فكرة الاحترام المجرد إلى نوع من الحب والقبول يهيئ تربة صالحة لنمو العلاقة المهنية.

ويقضى هذا المبدأ من الأخصائي الاجتماعي أن يتقبل العميل فرداً أو جماعة أو مجتمعاً محلياً كما هو وليس على الصورة التي يجب أن يكون عليها ، وبالتالي لا تتدخل الاعتبارات الشخصية أو الذاتية للأخصائي في الحكم على العميل أو غيره من وحدات العمل ولا ينبغي أن تؤثر اعتبارات الاختلاف في السن أو الجنس أو الطبقة الاجتماعية أو المذهب السياسي بين الطرفين في العلاقة المهنية التي تنشأ بينهما . ويكون تقبل الأخصائي للعميل الفرد من خلال مواقف معينة ومظاهر سلوكية من جانبه مثل :

- احترام العميل لذاته .

- احترام ما يصدر عنه من آراء .

- عدم التسرع في إصدار الأحكام على سلوك العميل حتى يمنح فرصة كافية للتعبير عن نفسه.

على أن تقبل الأخصائي للعميل لا يعني الموافقة على تصرفاته وسلوكه بما في ذلك السلوك المنحرف، وإنما القصد من التقبل هو إشعار العميل باستعداد الأخصائي لتقديم خدماته له ومساعدته إياه بغض النظر عن الاختلاف أنو التفاوت ين الطرفين . وإذا كان الأخصائي يتقبل بعض مظاهر سلوكية لا يوافق عليها في مبدأ الأمر فإنه يؤجل توجيه العميل نحو تعديل هذه المظاهر إلى أن تنمو العلاقة المهنية بينهما .

وفي حقيقة الأمر .. إن التقبل لا ينبغي أن يكون من طرف واحد إذ يجب من ناحية أخرى أن يتم قبول العميل للأخصائي، وعلى الأخصائي أن يتأكد من ذلك حتى يضمن اطمئنان العميل له واستمرار العلاقة المهنية بطريقة تساعد العميل على علاج مشكلته.

وفي لإطار هذا المبدأ يؤمن الأخصائي الاجتماعي لنفسه وعمله الأمور التي تساعده على فهم حقائق معينة أهمها:

1- معرفة وجود فوارق بين الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات وعلى هذا لا يتعامل الأخصائي الاجتماعي في عمله مع هذه الأطراف في ضوء تعميمات معينة أي أنه يتعامل مع هؤلاء مع أخذ النظر بوجود هذه الفوارق وتفهمها.

2- بالرغم من التأكيد على ضرورة وجود العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي والمستفيد فينبغي أن لا تؤثر هذه العلاقة على اعتبارات الاختلاف بين الأخصائي والمستفيد.

3- لكل مستقيد قدرات معينة ينبغي على الأخصائي الاجتماعي البدء في العمل في ضوء هذه القدرات التي يجب عليه تقديرها لكل مستفيد سواء كان فرد أم جماعة أم مجتمع.

4- التعامل مع المستفيد من حيث هو كائن حي له قدراته الخاصة وتفكيره ومستواه الثقافي والاقتصادي والاجتماعي والصحي... الخ.