**مجالات أو طرائق الخدمة الاجتماعية (3)**

**ثالثاُ- مبادئ خدمة الفرد:**

إنّ خدمة الفرد تقف على مجموعة من المبدئ المهنية وهي قواعد أساسية أثبتت التجربة أهميتها، وبالرغم من اختلاف الباحثين في عددها أو مضمونها إلاَّ أنّ هناك اتفاقاً على تطبيقها ومن هذه المبادئ:

1. **العلاقة المهنية:**

تنشأ بين الأخصائي وبين وحدات الخدمة (المستفيدين) التي يتعامل معها أفراد وجماعات ومجتمعات علاقة تتصل بالعمل سُميت بالعلاقة المهنية وذلك تمييزاً لها عن أنواع العلاقات الأخرى. وتتكون العلاقة المهنية من مجموعة من المثيرات والاستجابات بين الأخصائي والعميل يحدّدها إطار معين يتشكل وِفقاً لطبيعة الموقف.

واختلفت الآراء بين الباحثين في تصنيف العلاقة المهنية، الفريق الأول يُعِدّ العلاقة المهنية مبدأً من مبادئ الخدمة الاجتماعية، بينما يُعِدّها الفريق الثاني أساساً للمبادئ المهنية الأخرى. ويرى أنصار الفريق الثاني أن باقي مبادئ الخدمة الاجتماعية تدور في محور العلاقة المهنية ودونها لا يستطيع الأخصائي الاجتماعي تحقيق المبادئ الأخرى، ويضيفون بأن التزام الأخصائي الاجتماعي بالمبادئ الأخرى يدعِّم ويقوّي العلاقة المهنية بينه وبين العميل الأمر الذي سوف يؤدي إلى تسهيل عملية تقديم الخدمة وتيسيرها.

إذن العلاقة المهنية هي المبدأ الأساسي لمهنة الخدمة الاجتماعية، وأنَّ المبادئ الأخرى سوف تُؤدى في حال تطبيقها وإقامة علاقة مهنية بين الأخصائي والعميل على اختلاف مستوياته: فرد أو جماعة أو مجتمع. وسيكون لها آثار إيجابية على تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية، فالعلاقة المهنية تتأثر بالمبادئ الأخرى وتؤثر فيها وأن العلاقة بينهما هي علاقة جدلية تبادلية.

والعلاقة بمفهومها العام هي: حالة من الارتباط بين شخصية أو أكثر بموضوع معين، وتمثِّل العلاقة المهنية في الخدمة الاجتماعية حالة من الارتباط المهني المؤقت بين العميل بمستوياته المختلفة من فرد، جماعة، مجتمع وبين الأخصائي، وتنتهي بتحقيق الأهداف التي أُقيمت من أجلها.

إذن العلاقة المهنية هي المبدأ الأساسي لمهنة الخدمة الاجتماعية، وأنَّ المبادئ الأخرى سوف تُؤدى في حال تطبيقها وإقامة علاقة مهنية بين الأخصائي والعميل على اختلاف مستوياته: فرد أو جماعة أو مجتمع. وسيكون لها آثار إيجابية على تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية، فالعلاقة المهنية تتأثر بالمبادئ الأخرى وتؤثر فيها وأن العلاقة بينهما هي علاقة جدلية تبادلية.

**الفرق بين العلاقة المهنية والعلاقة الشخصية:**

1 – العلاقة المهنية وسيلة لغاية محدّدة هي مساعدة العميل فرد أو جماعة أو مجتمع وذلك لعلاج ما يَعترِضَه من مواقف صعبة، بينما العلاقة الشخصية تعتبر غاية في ذاتها تُشبِع حاجات اجتماعية لدى الفرد.

2 – يتدخل التوقيت في التمييز بين العلاقة المهنية والعلاقة الشخصية، فالعلاقة المهنية موقوتة بوقت معين، وتنتهي بانتهاء تقديم الخدمة باعتبارها الأصل في قيام هذه العلاقة، بينما العلاقة الشخصية بطبيعتها تُعارِض فكرة التوقيت إذ ليس لها أن تنتهي بتاريخ معين.

3 – تقوم العلاقة المهنية على أساس من الحقائق العلمية من ناحية، وعلى المهارات والخبرات المُتصلة بالنشاط المهني من ناحية أخرى، ويتم اكتساب هذه المهارات والخبرات عن طريق مرحلة مخطّطة من التدريب النظري والعلمي، ومن هنا تتَّسم العلاقة المهنية بالموضوعية؛ لارتباطها بحقائق ومهارات أكثر من ارتباطها بمشاعر ذاتية، هذا بخلاف العلاقة الشخصية التي تكون فيها الاعتبارات الذاتية رُكناً هامّاً من أركان العلاقة الشخصية.

1. **مبدأ التقبل:**

التقبُّل من المفاهيم التي عاصرت خدمة الفرد، وهو من المفاهيم الرَّاسِخة والثابتة التي تكرّرت واجتمعت عليها معظم الآراء، ولقد وضعت أساساته الأولى “ماري ريتشموند” حين دَعَت إلى احترام آدميّة الفرد وكرامته في وقتٍ لم يكنْ للفقير أو العاجز أي حقٍّ في هذا الاحترام، كما أنَّه تطوّر من مفهوم أخلاقي إلى مفهوم عِلاجي لعملية التعديل الذاتي نفسها، فتحولت فكرة الاحترام المُجرَّد إلى نوع من الحبِّ والقبول يُمهِّد لتربَة صالحةٍ لنمو العلاقة المهنية.

ويشير إلى تقدير وقبول العميل وظروفِه، بحَسناته وعيوبه، بقواه وضَعفه، بمشاعره الإيجابية والسلبية، باتجاهاته البناءَة والهدّامة، فهو قبولٌ له كإنسان له قيمَته وله كرامته، ولا يعني ذلك قبولنا له على سلوكه اللأخلاقي وإنَّما يعني قبولاً للواقع كما هو الحسن منه والسيء.

ويكون تقبُّل الأخصائي الاجتماعي للعميل على النحو الآتي:

– احترام العميل لذاته.

– احترام ما يَصدر عنه من آراء.

– عدم التسرّع في إصدار الأحكام على سلوك العميل حتى يُمنَح فرصة كافية للتعبير عن نفسه.

وفي حقيقة الأمر .. إنَّ التقبُّل لا ينبغي أنْ يكون من طرف واحد إذ يجب من ناحية أخرى أنْ يتم قبول العميل للأخصائي، وعلى الأخصائي الاستمرار في العلاقة المهنية بطريقة تساعد العميل على علاج مشكلته.