إشكاليات التحيز في الخدمة الاجتماعية

أ.د. مجيده محمد الناجم

جامعة الملك سعود

majeedahm@hotmail.com

(قدم للنشر في ٢٠٢١/٤/١٢م، وقبل للنشر في ٢٠٢١/٦/٨م)

ملخص الدراسة

يعد التحيز من القضايا المرتبطة بالعلوم كافة، ويبرز بوصفه إشكالية بشكل أكبر في العلوم الإنسانية ومهنة الخدمة الاجتماعية، نظراً لطبيعته من حيث تنوع المصادر المعرفية التي تعتمد عليه والمستمدة من عدة علوم مختلفة فيما بينها، وطبيعة ممارسته من حيث كونه يعمل مع أطياف متنوعة من المجتمع بدءاً من الأفراد وصولاً إلى المجتمعات، ويعمل في جميع الظروف الإنسانية. لذا فإن هذه المقالة تحاول الوقوف على أبرز إشكاليات التحيز التي قد تواجهها مهنة الخدمة الاجتماعية سواء في بناء إطارها المعرفي أم من خلال ممارستها في الواقع الأمبيريقي. وعليه فقد تم تناول إشكاليات التحيز من خلال مناقشة مفهوم التحيز في الخدمة الاجتماعية، كما تمت مناقشة إشكاليات التحيز المتعددة التي تعود إلى كل من طبيعة الأسس الفلسفية والنظرية والقيمية والمنهجية لمهنة الخدمة الاجتماعية، وذلك بطرح علمي تناول هذه الإشكالات كمحاولة لطرح التحيز بوصفه قضية فلسفية وأخلاقية بحثية في أوساط الباحثين في مهنة الخدمة الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: التحيز، الخدمة الاجتماعية، فلسفة مهنة الخدمة الاجتماعية، أخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية.

Abstract
Partiality is one of the issues related to all sciences. It emerges as more problematic in humanities and the social work profession, due to its nature in terms of diversity of knowledge sources that depend on it and derived from several different sciences among them, and the nature of its practice in terms of working with various spectrums of society, starting with individuals to societies. It works in all human conditions. Therefore, this article attempts to identify the most prominent problems of partiality that social work profession may face, whether in building its cognitive framework or through its practice in empirical reality. Accordingly, the problems of partiality were addressed by discussing the concept of partiality in social work, and the multiple problems of partiality that are related to the nature of the philosophical, theoretical, value and methodological foundations of social work profession. They were discussed, with a scientific proposal that addressed these problems as an attempt to present partiality as a philosophical and ethical research issue among researchers in the social work profession.
Keywords: Partiality, social work, philosophy of social work profession, ethics of the social work profession.

المقدمة

تشـــكل مهنة الخدمة الاجتماعية إحدى المهن الإنســـانية المســـتندة على إرث معرفي وقيمي (نظري وتجريبي) منبثق من عـدة علوم ومعـارف إنســـانيـة واجتمـاعيـة وطبيعيـة في بعض الأحيـان. هـذا التنوع النظري يبرز اختلافات في الرؤى والتوجهات في الأطر النظريـة التي تســـتنـد عليهـا المهنـة من حيـث العلوم والمعارف، وبالتالي ينطبق عليها ما ينطبق على النســـق الفكري والنظري للعلوم التي استمدت منها معارفها من حيث المزايا والمآخذ. ومما يميز الخدمة الاجتماعية كمهنة أنها تتعامل مع الإنســان في ظروف متعددة، بعض منها قد تكون ظروفا استثنائية أو غير مرغوبة، وتتطلب تقبل العميل سواءً كان فردا أم جماعة أم حتى مجتمعا، كما هو عليه لا كما يجب أن يكون عليه، فالأخصـــائيون الاجتماعيون يعملون بشـــكل مســـتمر ومنتظم مع أشـخاص من خلفيات وجماعات متنوعة لديهم خبراتهم في الحياة ومشـــكلاتهم وثقافاتهم الخاصـــة، وفي بعض الأحيان معتقداتهم الخاصـة والمختلفة عما هو سـائد أو مقبول اجتماعيا وقيمياً. وبالطبع فإن طبيعة ممارســـة الخـدمـة الاجتمـاعيـة في كـل الأحوال تتطلـب من الأخصـــائي الاجتماعي تقبلهم والعمل معهم وفق ما جاءت به المواثيق الأخلاقية لمهنة الخدمة الاجتماعية من حيث احترام الإنســـان والإيمان بالاختلاف، بل ومساعدتهم على اتخاذ أفضل القرارات لأنفسهم. ولكن الأخصـائي الاجتماعي في هذه الحالات سـتكون أمامه تحـديات يتعلق البعض منهـا بتعليمـه ومعـارفـه العلميـة المستمدة من معارف مهنة الخدمة الاجتماعية وما يتصل بها من علوم إنســـانية، والبعض الآخر يتعلق بخبراته ومعتقداته الخاصـــة، والتي يعود بعضـــها إلى معتقداته وقيمه وثقافته وجماعته المرجعية، وبعضـها يعود إلى تجاربه وأحكامه الشـــخصـــية، وبعضـــها يعود إلى تجاربه في الممارسة وعمله الميداني. كل هذه المعطيات يبرز احتمال أن يعتري ممارسته شـكل من أشـكال التحيز الظاهر أو الضـــمني، التي ســـيكون لها تأثير على فاعلية الممارســـة وعلى قدرتها على تحقيق مســـتوى مرضٍ من التجريد، وبالتالي المهنية العلمية المنوط الوصول لها.

إشكالية البحث

تُعد قضية التحيز متعدد المصادر والمظاهر من القضايا الفلسفية والمعرفية والقيمية التي لم تحظ بالاهتمام الكافي في بحوث مهنة الخدمة الاجتماعية وممارستها، خصوصاً في الكتابات العربية. وغياب هذا الطرح لا يعني عدم وجود إشكالية، بل هي موجودة في كل الأحوال، وذلك بالنظر لطبيعة المهنة التي تعد مهنة إنسانية تستند على معارف العلوم الإنسانية التي يعد التحيز أحد إشكالاتها الظاهرة والمطروحة للنقاش والجدل الفكري والفلسفي منذ وقت طويل. هذا إضافة إلى أن الخدمة الاجتماعية تمارس في واقع فيه كل صور التفاعلات والسلوكيات والمعتقدات المختلفة والمتنوعة والمتضادة أحياناً، وهذا يعني أن التحيز سيكون موجودا بشكل أو بآخر، ظاهراً أو ضمنياً، مقصودا أو حتى غير مقصود. ونظراً لأهمية هذا الموضوع ولما له من تأثير على قيم ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، فإن الباحثة ستتناول في هذه الورقة العلمية موضوع التحيز بوصفها قضية فلسفية وعلمية وقيمية في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية، عسى أن تكون بداية لطرح علمي تُبنى عليها مستقبلاً دراسات علمية، بحيث يتم تناول هذا القضية كإحدى القضايا البحثية في مهنة الخدمة الاجتماعية، سواءً في البحث في إشكالات التحيز في البناء المعرفي الذي تستند عليه المهنة، أم في واقع ممارستها في عالم متغير ومتنوع تتفاعل فيه عناصر مختلفة، منها ما هو متعلق بمقدمي خدمات الرعاية الاجتماعية من جهات وأفراد، ومنها ما هو متعلق بمستفيدين سواءً كانوا أفراداً أم جماعات أم مجتمعات. وعليه، فإنه سيتم تناول إشكاليات التحيز من خلال مناقشة مفهوم التحيز في الخدمة الاجتماعية والمقصود به، كما ستتم مناقشة إشكاليات التحيز المتعددة التي تعود إلى كل من طبيعة الأسس الفلسفية والنظرية والقيمية والمنهجية لمهنة الخدمة الاجتماعية.

أهداف البحث

١) التعرف على مفهوم التحيز في الخدمة الاجتماعية.
٢) تحديد الإشكاليات المرتبطة بالتحيز في الخدمة الاجتماعية.

مفهوم التحيز في الخدمة الاجتماعية

يعد مفهوم التحيز في ممارسة الخدمة الاجتماعية من المفاهيم حديثة التناول في الأدبيات العربية، ولكنها في المقابل تحظى بالنقاش والبحث في أوساط الممارسين والمنتمين لمهنة الخدمة الاجتماعية في الغرب إلى حد ظهور اتجاهات للممارسة الحديثة من أجل الوصول إلى ممارسات تقل فيها مظاهر التحيز وتساعد على تجنبها. ويأخذ مفهوم التحيز في إطار ممارسة الخدمة الاجتماعية في الكتابات الغربية أبعاداً وصوراً وأشكالاً متعددة، ولعل أول صورة هو التحيز الناتج عن طبيعة مهنة الخدمة الاجتماعية التي تعد مهنة إنسانية تنتمي لحقل العلوم الإنسانية والاجتماعية، وبالتالي فإنها تواجه ما تواجهه العلوم الإنسانية والاجتماعية من مشكلات وما يثار حولها من جدل علمي حول قدرتها على الوصول إلى مراتب متقدمة في سلم العلوم. فهناك قضايا فلسفية وأخرى قيمية تواجهها العلوم الإنسانية والاجتماعية تحاول جاهدة أن تجد لها حلاً حتى تتسنى لها الاستمرارية في عصر سريع التغيير أصبحت العلوم الطبيعية فيه تلعب دوراً بارزاً تجاوز الحد المتوقع إلى درجة التحكم في الإنسان وفي قدراته، وصولاً إلى قرارته وأسلوب حياته.

وعليه فإن قضايا العلوم الإنسانية والاجتماعية التي تثار في الغرب لا بد أن تكون محل دراسة ونقد في عالمنا العربي، فإضافة إلى ما تواجهه العلوم الإنسانية من تحديات في الغرب، تُزاد عليها تحديات أخرى متعلقة بتوظيفها في العالم العربي لاختلاف الأيديولوجية والطبيعة الثقافية التي تلعب دوراً في تشكيل بنية العلوم الإنسانية، وفي تحديد ما هيتها وهويتها، فالخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية ونتاج غربي بحت انتقل إلى عالمنا العربي بقيمه ومفاهيمه ونظرياته ليطبق على واقع مختلف تماما عما هو سائد في الغرب من حيث طبيعة المجتمعات، وبالتالي فإن المعايير التي تحكم ممارس الخدمة الاجتماعية نابعة من مصدر المهنة، وهو الغرب بقيمه وثقافته التي تحررت من التفكير بطريقة (المعرفة النقلية) إلى (المعرفة العقلية) (الذوادي، ١٩٨٩).

وفي المجتمعات العربية والإسلامية لا تزال (المعرفة النقلية) ذات المرجعية الدينية والعقل الجمعي تحكم طريقة التفكير، وتفسر المواقف وتحكم عليها. وهذا المنطق قد يؤدي إلى حدوث شكل أو أكثر من أشكال التحيز الذي قد يؤثر على فاعلية مهنة الخدمة الاجتماعية وفي قدرتها على الالتزام بوصفها المهني من حيث التعامل مع المشكلات الإنسانية، وإيجاد حلول لها في إطار منظومة الرعاية الاجتماعية.

إشكاليات التحيز في الخدمة الاجتماعية

تمر العلوم الاجتماعية في وقتنا الحالي بمأزق علمي لا مناص من الاعتراف به، فبعد ما يزيد على ثلاثة قرون لم تستطع إيجاد تفسير كاف وواف لماهية الظواهر الاجتماعية والإنسانية وكيفية حدوثها، وصولاً إلى القدرة على التحكم فيها. وعلى الرغم من أن رواد الفكر الاجتماعي الغربي حاولوا جاهدين إعمال العقل وبناء نظريات وفقاً للمنظور العلمي بالابتعاد عن تأثير العوامل الذاتية والثقافية والبيئية حتى يتسنى تعميمها والوصول لنظرية ثابتة قادرة على تفسير الواقع، إلا أنه على الرغم من كل تلك المحاولات لم تستطع المعرفة في العلوم الإنسانية أن تصل إلى مرحلة التجريد الكامل، وكان لا بد أن يظهر تأثير العوامل سابقة الذكر حتى وإن كان تأثيراً ضمنياً (الذوادي، ١٩٨٩).

ويعد التحيز أحد معضلات العلوم بشكل عام حتى الطبيعية منها، ولكن نصيب العلوم الإنسانية كان أكبر من ظهور التحيز كمعضلة أثرت على مجالاتها المتعددة ومناهجها العلمية ونظرياتها، سواءً تشابهت مصادر هذا التحيز أم اختلفت. ومما لا شك فيه أن طبيعة العلوم الإنسانية لا يمكن -كما تم ذكره سابقاً- أن يتم بناؤها بمنأى عن السياق البيئي بكل مكوناته المادية والمعنوية - إن صح التعبير - بما فيه من تأثيرات على طريقة التفكير والنظر للأمور من حولنا، حتى صار التحيز قضية علمية قائمة بحد ذاتها أفرد لها المفكرون كتابات خاصة لبحثها، وتناول تأثيرها على تطور العلوم ونموها، خصوصا الإنسانية منها، والتي كان لها النصيب الأكبر في التأثر بهذه الظاهرة (المسيري، ١٩٩٨).

والخدمة الاجتماعية، على اعتبارها إحدى المهن الإنسانية التي تستند على تراث علمي ونظري من مصادر اجتماعية وإنسانية متنوعة وتعمل بالتالي مع الإنسان في مواقف متعددة، فإنها تواجه التحيز كقضية تلعب دوراً في الحد من الوصول إلى ممارسة تتسم بالفاعلية والحكمة في آن واحد وقابلة للتطبيق في كل زمان ومكان بثبات وحيادية كاملة (Cheung, 2016).

ونظراً لتنوع مصادر التحيز والإشكاليات المرتبطة بكل مصدر تواجهها مهنة الخدمة الاجتماعية، فإن منها ما يعود إلى طبيعة فلسفية أو مفاهيمية أو نظرية أو حتى أخلاقية وقيمية أو منهجية، ولا بد من الوقوف عليها ومحاولة فهمها بشكل أفضل. وفي هذا العرض سيتم تناول هذه الإشكاليات على النحو الآتي:

إشكالية التحيز الناتج عن البناء الفلسفي لمهنة الخدمة الاجتماعية

تنطلق المعرفة من مدارس فلسفية متنوعة، لكل منها وجهة نظر معينة في طريقة التفكير، وفي طريقة تفسير العالم من حولنا، وفي بناء المعرفة وأدواتها، والتي انطلقت منها العلوم بمجالاتها وتخصصاتها المتعددة (الجابري، ٢٠٠٢).

ولعل أبرز فلسفتين أثرتا في بناء المعرفة في العلوم الاجتماعية والإنسانية في القرنيين الماضيين هما الفلسفة البنائية الاجتماعية ومضادتها الفلسفة المنطقية الوضعية، وترى البنائية الاجتماعية أن المعرفة ليست إلا تركيبات ذهنية إنسانية تأثرت بسياق اجتماعي يتضمن النظم السائدة والأيديولوجيا والقيم التي تؤدي إلى تفسير للظواهر من حولنا بحيث لا يمكن فهمها إلا في ظل سياقها الاجتماعي الذي حدثت فيه، وبالطبع فإن هذه المعرفة المنبثقة من الفلسفة البنائية لا يمكن عزلها عن الميتافيزيقا لأنها تؤمن أن كل ما حولنا له تأثير في تفسير الواقع فلا اعتبار للحس والقياس من وجهة نظر البنائية الاجتماعية، فالعالم يدرك ويعي في ظل بيئته الاجتماعية وينتقي منها ما يتناسب لتفسير الحقيقة من حوله، وعبر الزمن ونتيجة تلاحق أفكار الفلاسفة تنمو المعرفة وتنتقل من زمن إلى آخر ومن مكان إلى آخر كما لو أنها تدحض بالأدوات نفسها القائمة على توظيف تفسير العالم لما حوله من خلال فهمه لمحيطه الاجتماعي واختياراته الشخصية، وبالتالي لا يمكن فصل النشاط الفكري للعالم عن النشاط الفكري للمجموعة التي ينتمي لها، لذا فإن مفاهيم مثل الميتافيزيقية لها تأثيرها في بناء المعرفة المبنية في ظل الفلسفة البنائية الاجتماعية. وقد أثمرت هذه الفلسفة عددا من النظريات والمعارف التي أسست للعديد من العلوم الاجتماعية، ومن تلك العلوم علم الاجتماع، فنظريات مثل البنائية الوظيفية ليست إلا نتاجا للفلسفة البنائية الاجتماعية، كما أثرت على علم النفس، فهناك نظريات في علم نفس الشخصية ونظرية البنائية الاجتماعية التي تعد من بين الاتجاهات السائدة في دراسة النفس الإنسانية وكيفية تشكيل السياق الاجتماعي لسلوك الفرد واتجاهاته من منطلق بنائها.

أما الفلسفة المنطقية الوضعية فلها نظرة مختلفة جوهرياً عن البنائية الاجتماعية في تفسير الحقائق، وفي الوصول إلى المعرفة، بل وحتى في أدوات بناء المعرفة والعلم، فهي لا تؤمن إلا بما هو محسوس وما لا يُرى لا وجود له؛ لأنه لا يخضع لقوانين القياس والتجريب. وتعد نظريات التعلم والسلوكية نتاجا للفلسفة المنطقية الوضعية القائمة على منطق الحس والتجريب، فأغلب نظريات التعلم ظهرت نتيجة تجربة في معمل، وبعضها طُبق على حيوانات في محاولة لفهم أسباب حدوث السلوك والمثيرات المرتبطة به من خلال استخدام الملاحظة الموضوعية والقياس والعد في تفسير السلوك، فنظرية الإشراط الإجرائي لثورندايك وغيرها من نظريات التعلم تُعد مثالا على الإغراق في محاولة فهم السلوك الإنساني بصورة مجردة من دون وضع أي اعتبار

للمحتوى الاجتماعي والبيئة وتأثيرها في حدوث السلوك، وكذلك قدرة الإنسان على التفكير واتخاذ القرار تجاه سلوكياته وتصرفاته، فمفاهيم كحرية الإرادة، والأخلاق، والروحانيات لا مكان لها عند فلاسفة المنطقية الوضعية التي أسهمت في بناء نظريات العلوم الاجتماعية والإنسانية الحديثة (عدنان، ١٩٨٥).

وإذا كان الأساس الذي قامت عليه هذه الفلسفة يشوبه ما يشوبه من عدم الوعي بماهية الإنسان وتمييزه عن سائر المخلوقات ومساواته بالحيوان في الإدراك والاستجابة، فإن ما سينتج عن هذه الفلسفة معرفة تالية لن تكون ذات مصداقية عالية يمكن الاعتماد عليها. ومما لا شك فيه أن هذه الفلسفات قد نتج عنها إرث نظري ساعد في تشكيل بنية العلوم الاجتماعية، ومحتواها العلمي والقيمي. وبما أن هناك تناقضا واسعا بين الفلسفات في النظر إلى الحقائق، وفي تفسير الأحداث، وفي بناء المعرفة، وحتى في الأدوات المنهجية العلمية المستخدمة في بناء العلوم الاجتماعية، فإن التحيز لا بد أن يكون قائماً، لأن ما تؤكده فلسفة تنفيه أخرى، مع الوضع في الاعتبار أن ما نتج عن هذه الفلسفات لم يؤدِّ إلى الوصول إلى الحقيقة المطلقة لفهم طبيعة السلوك الإنساني والاجتماعي.

إشكالية التحيز الناتجة عن طبيعة النظريات التي يتم توظيفها في الخدمة الاجتماعية

بما أن مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة اجتماعية بحتة تتعامل مع الإنسان فرداً كان أو جماعة أو مجتمعا، فهي في تفسيرها لمشكلات عملائها وفي فهم طبيعة السلوك الإنساني تستند على الإرث العلمي والمعرفي للعلوم الاجتماعية والإنسانية والنظريات المتعددة المنبثقة عنه، ففي إطار ممارسة الخدمة الاجتماعية يوجد تنوع نظري، فالمتخصصون في مهنة الخدمة الاجتماعية لم يستطيعوا بعد الوصول إلى نظرية الممارسة القادرة على توجيه الممارسين عند التعامل مع جميع المشكلات التي تلقى قبولاً ورضا من جميع المنتمين للمهنة، وتكون صالحة للتعامل مع الواقع (عبد العال، ١٩٩٩؛ عجوبة، ٢٠١١).

لذلك، فإن الخدمة الاجتماعية استمدت نظرياتها من العلوم الاجتماعية والسلوكية نتيجة للتكامل المعرفي بين الخدمة الاجتماعية وبين العلوم ذات الصلة، إذ وصل إلى الخدمة الاجتماعية العديد من النظريات من العلوم الأخرى، وقد كان لبعض تلك النظريات تأثير على توجهات المنتمين للمهنة وممارساتهم، فهناك عدد كبير من النظريات المتاحة أمام الأخصائي الاجتماعي تحاول تفسير طبيعة الأفراد ووصفهم، بالإضافة إلى إمكانية إسهامها في تفسير الوقائع المختلفة، وعلى التنبؤ بمستقبل تلك الوقائع والمتغيرات التي قد تؤثر عليها، فكل نظرية أو نموذج نظري يقدم توجيهاً وأسلوباً مختلفاً للنظر إلى المشكلات وطبيعة العملاء، وهذا يعد أحد العوامل التي يمكن أن يكون لها تأثير على وجود ثبات وتراكم في فهم مشكلات العملاء بأسلوب محدد، فكل نظرية قدمت مفاهيم وفرضيات مختلفة فيما بينها في النظر للمشكلات. وهناك نظريات ركزت على الجوانب النفسية وأخرى على الجوانب الاجتماعية، ونظريات تركز على تحليل الماضي وأخرى على فهم الحاضر، وغيرها من التوجهات والفرضيات النظرية المتباينة فيما بينها، والتي جعلت الممارسين في حيرة من أمرهم في فهم مشكلات عملائهم وفي النظر إليها، كما أن تعدد النظريات أدى إلى وجود قصور في الفهم الكامل

للنظريات العلمية وأسلوب توظيفها أثناء الممارسة (Payne, 2016).

وقد تكون تلك الإشكالية من الإشكاليات التي تواجهها جميع المهن التي تنتمي لحقل العلوم الاجتماعية التي تقع ضمن العلوم الإنسانية، إذ تعاني من إشكالية مرتبطة بالنظريات، وذلك من حيث قدرتها على تقديم تفسير ثابت للظواهر المختلفة، بحيث يلقى ذلك التفسير قبولاً تاماً في أوساط المنتمين لتلك العلوم، وذلك نتيجة لما تتسم به الظواهر التي تتعامل معها من عدم ثبات (عوض، ٢٠٠٥). وقد أثر كل ذلك بشكل أو بآخر على نمو معطيات تلك التخصصات والمهن، إذ يخضع القائمون عليها لتيارات نظرية وفكرية قد تكون متناقضة في بعض الأحيان تجعلهم غير قادرين على الوصول إلى لغة علمية مشتركة فيما بينهم، وهي من أبرز الخصائص العلمية للمهن بشكل عام (عوض، ٢٠٠٥).

وهناك العديد من النظريات التي يعتمد عليها الممارسون في الخدمة الاجتماعية في حين أنها تفتقر للوضوح، كما تنقصها بعض الشروط والمتطلبات العلمية للنظرية العلمية التي يمكن الاستناد إلى معطياتها في فهم الواقع وتفسيره (زيتون، ٢٠٠٠). وعليه فإن الاعتماد عليها في تفسير مشكلات العملاء قد يؤدي إلى قصور في فهم ماهية المشكلة، وفي الحلول الملائمة للتعامل معها. وهذه الإشكالات العامة المتعلقة بالبناء النظري لمهنة الخدمة الاجتماعية تُعد حلقة من ضمن حلقات متعددة لها تأثيرها على الوصول إلى الفهم المطلق للواقع الاجتماعي والتعامل معه من دون تدخل عوامل أخرى تؤثر على سلامة الإدراك والفهم للواقع مجرداً كما هو.

والواقع هو أنه حتى الوقت الراهن لا توجد لمهنة الخدمة الاجتماعية نظريتها الخاصة التي تستند عليها في تفسير الواقع وفي العمل مع عملائها، فمنذ نشأتها كمهنة في مطلع القرن العشرين والاعتراف بها كمهنة في الغرب في منتصف القرن الماضي وهي تبحث عن نظرية تلائم طبيعتها وتعكس هويتها. والمتتبع للتطور التاريخي لمهنة الخدمة الاجتماعية، يدرك أنها مرت بتقلبات نظرية واتجاهات فكرية وفلسفية أثرت في نظرتها لمشكلات عملائها، وكذلك في تحديد حدود ممارستها، هي هل مهنة موجهة للعمل مع الفرد أم مع المجتمع ككل؟ وهل يقوم دورها على التدخل المباشر مع العملاء الذين يعانون فعلاً من مشكلات قائمة، أم أنها تتجاوز ذلك الحد لتعمل على رسم سياسات وخطط للرعاية الاجتماعية تقي المجتمع بمكوناته من الوقوع في المشكلات والتعامل معها بحلول جذرية مؤسسية؟

والمتتبع لتطور مهنة الخدمة الاجتماعية يجد أنها مرت بتغييرات متعددة، بعض منها في هدفها وحدود ممارستها كمهنة. وهذا الاختلاف الذي مر به نمو مهنة الخدمة الاجتماعية كمهنة علمية متخصصة خلال العقود الماضية أثر على تطور معطياتها النظرية وتحديد هويتها بشكل أو بآخر. وبالطبع فإن تلك التجارب وتلك الممارسات قد حدثت في المجتمعات الغربية، ومنها انتقلت إلى عالمنا العربي، وعليه فهي تعكس حاجة الشعوب هناك ومشكلاتهم. ومن ثم فإن محاولة تحديد هويتها محلياً بناءً على تراثها المعرفي المبني غربياً، قد يؤدي إلى نوع من التحيز المعرفي في محاولة تطبيق معارف هي في الأصل مبنية على أسس وأيديولوجيات مختلفة عن الواقع (عجوبة، ٢٠١١).

ويضاف لكل ذلك أن هذا الكم من النظريات

المتاحة أمام المنتمين لمهنة الخدمة الاجتماعية يجعلهم في حيرة من أمرهم في اختيار النظرية المناسبة للموقف وللمشكلة وفي الغالب فإنه يرجح فهمه للنظرية وقدرته على توظيفها على حساب ملاءمتها لطبيعة الموقف، إضافة إلى أن قصور النظريات في التفسير بل ووجود خلل في مفاهيمها وفرضياتها بشكل سيؤثر بعد ذلك على فهم الموقف الكلي، ومن ثم على إجراء التدخل المناسب (الناجم، ٢٠٠٧).

وعليه فإن هذا التوظيف والاستخدام الذي لا يوجد دلالة قاطعة على فاعليته هو شكل من أشكال التحيز المعرفي، فالمتخصص هنا رجح ما يدركه ويعرفه وعلى ما أتيح له من معرفة نظرية على ما هو ملائم فعلاً ويمكن أن يحقق نتائج أفضل.

كما أن غياب آلية محددة لتفسير مشكلات العملاء والوصول إلى أساليب محددة لتصنيف تلك المشكلات وتحديدها بأسلوب علمي محايد، كما هو حاصل من استخدام الآلة في العلوم الطبيعية والاعتماد عليها في تشخيص المشكلة، وكما هو حاصل في مهنة الطب على سبيل المثال، والاعتماد على ما يدركه المتخصص المهني بناء على ما يتاح له من معرفة نظرية وبحثية يجعل هناك شكل من أشكال التحيز التي قد يقع فيها نتيجة لغياب المحددات العلمية، فالخبرة والثقافة والتحيزات الشخصية قد تلعب دوراً في تصوير المشكلة وتحديدها، والمشكلة الإنسانية التي تتعامل معها الخدمة الاجتماعية، هي بطبيعتها مشكلة معقدة ومتداخلة وترتبط بجوانب وأبعاد مختلفة بعضها يكون واضحاً ويمكن قياسه بمقاييس موضوعية، وبعضها يكون غير مرئي ويتطلب مجهوداً للوصول إليه وفهمه، فهناك جوانب متداخلة مع بعضها البعض، وتتعلق بالأفكار والمشاعر التي يصعب قياسها قياساً دقيقاً، وتتطلب فهماً وإدراكاً عقلياً يُمكن من فهم المعاني والمقاصد التي تقف خلفها، وتؤثر في فهم الواقع وتفسيره.

وهنا عندما يرجح المتخصص نظرية معينة في محاولة لفهم المشكلة فإنه سيغفل جانب آخر، وهذا قد يجعل من تحديده للمشكلة وتفسير أسبابها مشوباً بالتحيز الذي قد يكون له تأثير على ما سيقوم به من تدخل مهني للتعامل مع المشكلة وحلها.

ومن كل ذلك نصل إلى أن الإشكالية المتعلقة بالبناء النظري لمهنة الخدمة الاجتماعية، وأيضاً الإشكالية المرتبطة بطبيعة النظريات التي تستند عليها ممارسة الخدمة الاجتماعية قد يكون لها أثر في ظهور شكل أو أكثر من أشكال التحيز في الإدراك أو في الممارسة.

إشكالية التحيز الناتج عن طبيعة المفاهيم في الخدمة الاجتماعية

تشكل المفاهيم اللغة المشتركة بين المتخصصين في أي علم من العلوم، وكلما كان هناك استقرار في مصطلحات ومفاهيم علم من العلوم ساعد ذلك على ثباتها واستقرارها ويسر السبيل لنموها النمو العلمي المتسق الذي يجب أن تكون عليه. وعدم الاستقرار في المفاهيم يعني عدم وجود لغة علمية مشتركة، مما يوجد مجالاً لاستخدام مفاهيم غير واضحة المعنى ويجعل في الفهم والتفسير شيئا من التحيز الناتج عن عدم الفهم لما يشير له المفهوم فعلياً، فالمفاهيم في العلوم الطبيعية ذات مدلول محدد لا يجعل المتلقي في حيرة من أمره أو يؤدي إلى تشتته، فمثلاً مصطلح "مجهر" له مدلول محدد يدركه الجميع بالصورة الذهنية نفسها، بينما في العلوم الإنسانية فإن المفهوم محكوم بعدة مؤثرات تؤثر في تحديد

ماهيته وفي تحديد مدلوله، فأول أشـــكال التحيز التي يمكن رصـدها هو التحيز الناتج عن السـياق الحضـاري لمن صـــاغ المفهوم التي قد تختلف عند نقل المفهوم للغة أخرى في سـياق حضـاري مختلف، فعلى سـبيل المثال: من أحـد المفـاهيم التي تتعـامـل معهـا مهنـة الخـدمـة الاجتماعية هو مفهوم "الأســـرة"، فمدلول المفهوم في المجتمع الغربي يختلف عما يشـــير له المفهوم في الثقافة العربية من حيث المدلول وما يثيره المفهوم من معنى في إدراك الفرد بحسب البيئة والسياق الاجتماعي (المسيري، ١٩٩٨). وبالتالي فعند تناول مفهوم الأســـرة ضـــمن نظرية غربية، سيكون مدلول المفهوم مختلفا، ويقاس على ذلك غيره من المفاهيم مثل مفهوم الزواج، فالزواج وفق المفهوم العربي تختلف دلالته عن مفهوم الزواج في المفهوم الغربي، فعلى ســـبيل المثال: الزواج وفق المفهوم الغربي يكون بين طرفين فقط بغض النظر عن الجنس، في حين أن الزواج وفقاً للمفهوم العربي هو رابطة بين رجل وامرأة أو أكثر . وهنا يظهر لنا جلياً أن الثقافة المجتمعية تلعب دورها في تحديد المفهوم وما يدل عليه، ومن ثم فإن هذه الاختلافات في المفاهيم لها تأثير في إدراك إسـتراتيجيات التدخل وأساليبه فيما بعد.

ومما لا شـك فيه أن الخدمة الاجتماعية تسـتند على إرث نظري ومعرفي وقيمي ظهر وتطور في المجتمعـات الغربية في ظروف أيديولوجية وسياسية وثقافية معينة قد تكون تعكس وتفســـر واقع المجتمعات التي نشـــأت وتطورت فيها، وعند نقلها إلى التطبيق ومحاولة توظيفها في تفســـير مشـــكلات عملاء الخدمة الاجتماعية في مجتمعات أخرى قد لا تكون ملائمة لتفســـير ذلك الواقع، بل وقد تحوي تناقضـــاً مع قيم وثقافة المجتمع وأفراده (عجوبة، ٢٠١١)، فبنية العقل تختلف من ثقافة إلى أخرى وفي قدرتها على توظيف الدليل والبرهان، وللعقل العربي خصوصيته في إدراك وتفسير الوقائع، وفي فهم ما حوله من تداخل عوامل ثقافية ودينية واجتماعية تجعل نظرته وتفســـيره للأمور مختلفة عن نظيره الغربي، فالمرجعية الدينية تلقي بظلالها على فكر العربي مقابل نظرة مادية بحته تكاد تخلو من كل ما هو روحاني عند الغربي (الجابري: ٢٠٠٦).

وهذا الاختلاف بالطبع ليس خاصـا بالعقل العربي، فلكل ثقافة تأثيرها على طرق تفكير المنتمين لها، فكيف هو الحال مع معطيات معرفية ونظرية هي في أصـــلها مكتوبـةً بلغـة أخرى، وترجمـت إلى اللغـة العربيـة، فحتى المدلولات اللغوية قد لا تكون تعبر عن المعنى العلمي، وعند توظيف هذه المعطيات قد يقع المتخصـــص في أشـــكال متنوعة من التحيز؛ منها: التحيز المعرفي حيث سـيتحيز لما يعرفه أصـلاً بناءً على فهمه اللغوي للمعاني على حســـاب المعاني التي تشـــير إليها المفاهيم في لغتها الأصـلية، فإشـكالية النقل والترجمة من علوم نشـأت في كنف لغات مغايرة له تأثيره على فاعلية هذه العلوم عند ترجمتها إلى لغات مختلفة عن لغة المنشـأ. ومع الوضـع في الاعتبار أن بعض الترجمات تأخذ معنى الترجمة الحرفية وليسـت الترجمة العلمية للمصـطلحات والمفاهيم، يكون الإدراك لها مختلفا عن السـياق الذي قصـدته وأشـارت إليه، لذا فإنها سـتكون قاصـرة عن إعطاء التفسـيرات المقصـــودة منها. وعدم الفهم الصـــحيح لماهية المفاهيم ســـيترتب عليه تطبيق خاطئ أو لا يؤدي إلى نتائج متوقعة من التطبيق. وعليه فإن عدم ثبات المفاهيم وتعددها بل وتنوع معانيها وما تشير إليه قد أثر بشكل أو بآخر على النمو المطرد للمهنة، وفي كل مرة تتغير المفاهيم ستتغير طرق الممارسة وأساليبها، فعندما كنا

نستخدم مفهوم الدراسة ومفهوم التشخيص ومفهوم العلاج كان شكل الممارسة مختلفا عندما تم تبني مفهوم التقدير والتخطيط والتدخل المهني. ويقاس على ذلك غيره من مفاهيم أخرى يؤثر عدم ثباتها واستقراراها على إدراكها وعلى وجود إجماع على ما تشير إليه من معنى ذي مغزى علمي ومهني متفق عليه. وبالتالي فإن الإدراك والتفسير الشخصي وارد، وهذا قد يؤدي إلى شكل من أشكال التحيز حتى لو لم يكن مقصوداً.

إشكالية التحيز الناتج عن النسق الأخلاقي والقيمي لمهنة الخدمة الاجتماعية

تشكل القضايا الأخلاقية إحدى أهم القضايا التي تشغل بال المهتمين بجميع المهن والتخصصات الإنسانية، فكل مهنة تقريباً سعت إلى أن توجد لها معايير أخلاقية ومهنية يلتزم بها المنتمون لتلك المهنة. وبناءً على أساسها يتم حفظ حقوق العملاء والممارسين، وحقوق المهنة، وتحافظ بالتالي على مسؤوليتها المجتمعية، فالقيم الأخلاقية تشكل جزءاً من المقومات الأساسية لأي مهنة إنسانية (الغزاوي، ١٩٩٩) تساعدها في تجنب الذاتية وتساعد على اتخاذ قرارات ذات بعد أخلاقي بعيداً عن أشكال التحيز الظاهرة أو الضمنية التي قد تلعب دوراً يؤثر سلباً على النسق الأخلاقي والقيمي لأي مهنة.

ولعل المشتغلين في المجالات النفسية والاجتماعية يولون أهمية كبرى للمبادئ والقيم الأخلاقية، إذ إن تخصصاتهم وطبيعة العلاقة التي تربطهم بعملائهم تسمح لهم بالاطلاع على جوانب متعددة من حياتهم، وفي الغالب تكون جوانب ذات حساسية وخصوصية لهؤلاء العملاء. وهذا يتطلب أن تكون هناك اعتبارات أخلاقية عالية لحماية حقوق العملاء وخصوصيتهم. إضافة إلى أن انغماس الممارس المهني مع الحالة يجعله مرات ينحاز عاطفياً على حساب ما يتطلبه الواقع من اتخاذ لقرارات معينة، لذا فإن وجود ميثاق أخلاقي ينظم العلاقة بين المختصين وعملائهم ضرورة تحد من تأثير الرؤى الشخصية في تقدير المواقف واتخاذ القرارات.

نخلص من كل ذلك إلى أهمية التركيز على تحقيق الالتزامات الأخلاقية والمهنية بين ممارسي مهنة الخدمة الاجتماعية وعملائها، والتي تنطلق من فلسفة أخلاقية إنسانية تراعي القيم والثقافات والأعراف التي تشكل الأساس لأي ثقافة إنسانية (عبيد وجودت، ٢٠٠١)، فالخدمة الاجتماعية منذ ظهورها كانت لها فلسفتها ومبادئها وقيمها التي تبلورت وتطورت من خلال التجربة وتراكم الخبرات، فقد تمكنت الخدمة الاجتماعية كمهنة من الوصول إلى مبادئ وأخلاقيات أصبحت فيما بعد بمثابة المرشد القيمي الذي يوجه عمل الأخصائيين الاجتماعيين أثناء الممارسة المهنية (جبل، ٢٠٠٣).

وقد أدرك المنتمون للمهنة في فترة مبكرة أن الممارسين المهنيين يتعاملون مع أفراد متنوعين، وبالتالي يجب أن يكون هناك احترام تام ومطلق لقيمهم ولإنسانيتهم ولحضارتهم ولخصوصيتهم (Hepworth & Larsen, 1990).

ونتيجة لذلك تبلور ما عرف بمبادئ الخدمة الاجتماعية التي تُعد بمثابة الضوابط التي تحكم عمل الأخصائي الاجتماعي، وتجمع هذه المبادئ بين الأهداف المهنية والقيم الأخلاقية والاعتبارات الإنسانية (عبد الخالق،٢٠٠١)، ففي إطار ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، فإن الممارس المهني سيتعامل مع أجناس وأشكال مختلفة من البشر، ومع جماعات هي بدورها لها

خصوصيتها وقيمها الخاصة، وسيتعامل الممارس المهني مع طبقات اجتماعية متنوعة اقتصادياً وثقافياً وقيمياً، وعليه أن يكون منصفا وعادلا عند العمل معها، وبالطبع فإن ذلك سيكون فيه شيء من الصعوبة إذا ما افترضنا أنه قد يواجه حالات تتبنى توجهات، أو تمارس سلوكيات يراها الممارس المهني حسب مدركاته وقيمه الشخصية اتجاهات وسلوكيات مرفوضة، وهذه النماذج والمواقف قد تحدث شيئا من التحيز أو عدم الحيادية في الممارسة حتى لو لم تكن ظاهرة، مما قد يؤثر على فاعلية التدخل وعلى تحسن وضع العميل. لذا فقد سعى المتخصصون في مهنة الخدمة الاجتماعية إلى إيجاد نسق قيمي يحفظ كرامة العملاء، ويحقق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية في تحديد مفهوم المساعدة الإنسانية لأي فرد يحتاجها.

وعليه فقد تم تحديد القيم الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية من قبل الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW) في العناصر الآتية (NASW, 2018):

- تقديم الخدمات لأفراد المجتمع.
- العدالة الاجتماعية.
- الإيمان بقيمة الإنسان والمحافظة على قيمته وكرامته.
- أهمية العلاقات الإنسانية.
- الالتزام والمصداقية.
- الكفاءة المهنية.

وقد تشكلت مبادئ الخدمة الاجتماعية مع بداية ظهور المهنة، وإن كانت في بدايتها قاصرة على تلك المبادئ التي تنظم علاقة الأخصائي الاجتماعي بالعملاء، من حيث التركيز على التقبل، والفردية، والسرية، والعلاقة المهنية، وحق تقرير المصير، وغيرها من مبادئ الخدمة الاجتماعية، التي تنبع من قيم فلسفية وإنسانية (عجوبة، ٢٠١١).

ونتيجة للتطور الذي شهدته المهنة في الربع الأخير من القرن الماضي ظهر ما عرف بالميثاق الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين Social Work Code of Ethics الصادر من قبل الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين NASW، ويشمل مبادئ وقيماً ومعايير أخلاقية ومهنية ترشد الأخصائيين الاجتماعيين في كل خطوة ومرحلة من مراحل عملهم المهني، وقد بنيت على أسس وقيم إنسانية تتفق مع متطلبات المسؤولية الاجتماعية، والعدالة الاجتماعية، وتراعي إلى حد كبير الفروق الثقافية والحضارية بين المجتمعات التي تمارس فيها مهنة الخدمة الاجتماعية، كما تتميز بمرونتها من حيث التطبيق باختلاف المشكلات والمجتمعات.

والميثاق الأخلاقي الصادر عن NASW، والمصدق عليه في العام ١٩٩٧م حدد ستة أغراض رئيسة يسعى إلى تحقيقها، وكانت على النحو الآتي (NASW, 2018):

١. يحدد الميثاق الأخلاقي مجموعة من القيم الأساسية التي تستند إليها رسالة مهنة الخدمة الاجتماعية.
٢. يتبنى الميثاق الأخلاقي مجموعة من المبادئ العامة التي توضح المعايير الأخلاقية لممارسة المهنة.
٣. يساعد الميثاق الأخلاقي الأخصائيين الاجتماعيين في تحديد الجوانب المرتبطة بأسلوب حل الصراعات التي قد تحدث نتيجة عدم التأكد من بعض المفاهيم وتطبيقات الممارسة المهنية.
٤. يتبنى الميثاق الأخلاقي مجموعة من المبادئ التي يستطيع أن يستخدمها المجتمع لقياس مدى التزام

وانضـــباط الأخصـــائيين الاجتماعيين في تنفيذ مهامهم.

٥. يوجه الميثاق الأخلاقي الأخصـــائيين الاجتماعيين الجدد وحديثي التخرج إلى رســـالة مهنة الخدمة الاجتماعية وقيمها وأهدافها ومبادئ الممارســـة والقواعد والمعايير الأخلاقية للمهنة.

٦. يضع الميثاق الأخلاقي مجموعة من المعايير الأساسية حتى يستطيع الأخصائيون الاجتماعيون استخدامها لقياس مدى التزامهم ببنودها ومستوياتها ومعرفة ما إذا كان في ممارستهم أي انحراف عن توقعات الميثاق ونصوصه.

وعلى الرغم من هـذا التطور في البنـاء القيمي والأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية، إلا أنه لا بد من الاعتراف بأن تلـك المبـادئ والقيم ترعرعـت في ظـل مجتمعات غربية. لذا فإنها في مجملها تعود في جذورها إلى قيم الكنيســـة، وقيم المجتمعات الغربية الليبرالية التي آمنت بالحرية وحقوق الإنســـان كقيم منظمة للحياة، وبالتـالي تعكس النســـق القيمي للفرد والمجتمع الغربي (عجوبة، ٢٠١١).

والتســاؤل هل أن هذه القيم فعلاً تتناســب جميعها مع طبيعة ثقافتنا ومجتمعاتنا، وبالتالي لا تترتب محاذير على نقلها وتطبيقها كما هي من دون تغيير أو تعديل؟

الواقع ببســاطة أنه تم الأخذ بها كما هي، فلا يمكن القول بأنه لن تكون هناك بعض التجاوزات لمســلمات اجتماعية في ثقافتنا الإسـلامية، وإن كان الكثير من قيم مهنة الخدمة الاجتماعية موجودا له جذور في الثقافة العربية والإســـلامية إلى أنه لا يمكن القطع بأن جميع قيمها تتناسب مع الثقافة العربية والإسلامية ولا تتعارض معها. لذا فإن تبني قيم الخدمة الاجتماعية ونقلها كما هي عليه قد يؤدي إلى حدوث نوع من التحيز ضد قيم وثقافة مجتمعاتنا المغايرة للمجتمعات الغربية ثقافياً وحضارياً وقيمياً لتوضيح المقصود، فمثلاً في حالة (مثلية جنسية) أو حالة (أم عزباء) القيم التي يتبناها الأخصائي الاجتماعي في المجتمع الغربي في التعامل مع الحالة والموجودة في قيم الخدمة الاجتماعية كمهنة لا يمكن أن تطبق في ثقافة إسلامية، فلو آثر الأخصائي الاجتماعي تطبيق قيم مهنة الخدمة الاجتماعية كما هي فسيقع في تحيز ضد ثقافته وقيم مجتمعه، بل قد يتعرض للمساءلة المجتمعية. ولو عكس ذلك فتحيز لقيم مجتمعه وثقافته المرجعية فسيقع في تحيز من نوع آخر لو تم تقييم ممارسته في ظل المعايير العالمية لقيم ومبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية المعترف بها عالمياً، مما يكشـــف الفجوة بين ممارســـة الخدمة الاجتماعية محلياً وبين محاكاتها للمعايير العالمية المعترف بها لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية. لذا فلا بـد من تطوير ميثـاق أخلاقي لمهنـة الخـدمـة الاجتماعية يتناســـب مع ثقافة المجتمع العربي، وأن يتم الاعتراف به كمرجع أســـاســـي لممارســـة مهنة الخدمة الاجتماعية محلياً.

إشـــكالية التحيز الناتج عن توظيف الدراســـات والبحوث في الممارسة

ينظر إلى البحث العلمي على اعتباره أحد المصـــادر الرئيســـة للبناء المعرفي في مختلف العلوم، فلا معرفة من دون وجود بحث علمي، فهو الوســـيلة التي اســـتطاعت عن طريقها العلوم والمهن المتقدمة التوصـــل إلى نتائج تتسم بالثبات النسبي حول قضاياها المعرفية (الجابري، ٢٠٠٢).

وتتفاوت العلوم فيما بينها في مدى اعتمادها واستفادتها من البحوث العلمية بناءً على تقدم تلك العلوم ونموها المعرفي. وعلى الرغم من كون البحوث العلمية مصدرا للمعرفة العلمية لمختلف العلوم، إلا أنها تواجه في إطار العلوم الإنسانية إشكاليات؛ منها ما هو متعلق بطبيعة المنهج العلمي المستخدم في إطار البحوث في المجالات الإنسانية، ومنها ما هو متعلق بطبيعة المشكلة البحثية في مجالات العلوم الإنسانية (عيدوني، ٢٠١٤).

وعليه فإن مهنة الخدمة الاجتماعية التي تستند على معطيات العلوم الإنسانية التي تعاني بشكل عام من إشكاليات في مجال البحث العلمي من حيث الموضوعية والدقة في النتائج المتحصل عليها من خلالها، فإنه ينطبق عليها ما ينطبق على إشكاليات تواجهها العلوم الإنسانية في استخدام المنهج العلمي. وتتنوع التصميمات البحثية التي يسعى الأخصائي/الباحث الاجتماعي إلى الاستناد إلى نتائجها وتوظيفها في بناء القاعدة المعرفية لمهنة الخدمة الاجتماعية، فلكل تصميم عيوبه والتي تنتج عنها أخطاء قد تمثل مظهرا أو أكثر من مظاهر التحيز الناتج عن الصدفة، أو التحيز الناتج عن الخطأ، أو التحيز الضمني الناتج عن ذاتية البحث وعدم قدرته على تنحيتها في إصدار أحكامه، فهناك اتجاهان رئيسان للبحث العلمي في إطار العلوم الاجتماعية؛ وهما: الاتجاه الكمي، والاتجاه الكيفي، ولكل منهما مميزاته وعيوبه، وتحت كل نوع تندرج مجموعة من الإشكالات التي قد تقع ضمن قضية التحيز. وتعد التصميمات التجريبية من أقوى التصميمات ذات الاتجاه الكمي، لما تتميز به من قدرة على التحكم في المتغيرات وفي مسار التجربة. وعلى الرغم من ذلك، فإنها تواجه العديد من التحديات، إذ إن الدراسات التجريبية عادة ما تكون قاصرة على مجموعات صغيرة، مما يجعل مسألة التعميم محل شك، كما أن هناك ما يعرف بمخاطر الصدق الداخلي والصدق الخارجي التي ترتبط بالتصميمات التجريبية المختلفة، مما يضعف من الاعتماد على نتائج تلك الدراسات والقطع بيقينها، لذا فإن استخدام تقنية التحاليل الإحصائية يُمكّن من تعميم النتائج واستبعاد احتمالات الخطأ والصدفة في النتائج المتحصل عليها، مع مراعاة حقيقة مؤداها أن صدق نتيجة تقنية التحاليل الإحصائية وقوتها تعتمد كثيراً على صدق منهجية الدراسات وقوتها التي تضمنتها. ولعل التصميمات شبه التجريبية تبدو أكثر تأثراً بأن يكون هناك تحيز ناتج عن توظيف نتائجها، إذ إن احتمالات الصدفة فيها تكون أكبر، وذلك لإخلالها بشرط أو أكثر من شروط التصميمات التجريبية، وتعد تصميمات مفيدة من الناحية العملية، ولكن من الناحية العلمية فإن عليها مآخذ متنوعة، لعل من أهمها أخطاء الصدفة وأخطاء المعاينة التي قد تؤثر على يقين النتائج (McNeece, & Thyer, 2004)، فالتحيز قد يظهر في اختيار الأدوات واختيار العينات، وفي طريقة بناء الفرضيات التي غالبا ما تنطلق إما من نتائج بحوث وإما من نظريات قد تكون فيها توجهات شخصية. وبما أنه لا يوجد وسيلة وأدوات علمية ثابته وصادقة تماماً، فقد يظهر التحيز في أي مرحلة من المراحل.

هذا ما يتعلق بالدراسات الكمية التي تحاكي العلوم الطبيعية في محاولة الضبط والتحكم، ليأتي الجانب الآخر، وهو الاتجاه الكيفي بمناهجه المتنوعة، فإن كان قد يفيد أكثر في فهم الحقيقة من خلال أبعاد متعددة

وفي سياقات متنوعة وأن القدرة على التحكم في الضبط، فالتقليل من ظهور التحيز أمر يبدو أكثر صعوبة منه في البحوث الكمية. ولئن كانت البحوث الكيفية تشكل دراسات علمية يمكن الاعتماد على نتائجها لتمثل دليلا وبرهانا علميا يمكن الاستناد عليه في اتخاذ القرارات المهنية، فتظل هناك تحفظات على نتائجها، إذ تلعب الذاتية دورها في نتائج تلك الدراسات، إضافة إلى إمكانية تعميم نتائجها على مجتمعات أخرى، مما قد ينتج عنه مظهر أو أكثر من مظاهر التحيز الناتج عن اختلاف طبيعة المجتمعات وخصائصها (McNeece, & Thyer, 2004).

وقد أدرك القائمون على مهنة الخدمة الاجتماعية تلك الإشكالات المتعلقة بتوظيف البحث العلمي في الممارسة. لذا تنوعت الدعوات ما بين الاستناد على نتائج أفضل الدراسات والبحوث من خلال تبني إستراتيجية الممارسة المبنية على البراهين Based-evidence-practice والتي تشير إلى الاستخدام الأفضل لما يتاح من نتائج البحوث والدراسات العلمية، وعلى وجه الخصوص التجريبية منها، والتي تتمتع بمصداقية عالية عند إجراء التدخلات المهنية مع مختلف عملاء الخدمة الاجتماعية أفراداً كانوا أم أسرا أو جماعات، والاستناد على أفضل النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تلك الدراسات من دون إغفال لخبرات الأخصائي الاجتماعي والمهارات المهنية، بالاستناد على قيم وأخلاقيات المهنة مع مراعاة خصوصية كل عميل وفرديته وظروفه، على مستوى الوحدات الصغرى micro، وذلك من أجل تحسين خدمات الرعاية المقدمة لعملاء الخدمة الاجتماعية أو عند رسم السياسات الاجتماعية التي تهدف إلى تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية، والارتقاء بها بشكل شامل على مستوى الوحدات الكبرى macro (الناجم، ٢٠٠٩).

ومن تلك الدعوات أيضا ما يعرف بتبني نموذج الممارسة الحكيمة، أو ما يعرف باسم الممارسة المبنية على الحكمة based-wisdom-practice التي تولي أهمية كبيرة لاستخدام (الحدس)، وذلك بتوظيف كل من خبرات الأخصائي الاجتماعي ومشاعره وأحكامه الذاتية في اكتشاف أحكامه المهنية وإصدارها تجاه عملائه ومشكلاتهم (Sheppard,1995).

وهذه المحاولات ما هي إلا نتيجة للتخوف من أي يكون للتحيز مكان في ممارسة الخدمة الاجتماعية بشكل يؤثر على القيمة العلمية للمهنة وعلى نمو ممارساتها المهنية وتطورها. وعلى الرغم من أن تلك الممارسات لقيت صدى واسع النظير في الغرب، إلا أنها لا تزال موضوعات يتم تناولها على أضيق الحدود كقضايا للبحث من قبل المتخصصين الأكاديميين في العالم العربي، وقد لا تلقى أي اهتمام بها في الواقع الأمبيريقي لمهنة الخدمة الاجتماعية.

استنتاجات

تناولت الباحثة في هذه الورقة العلمية التحيز كقضية فلسفية معرفية منهجية وأخلاقية، في محاولة للوقوف على الإشكاليات المرتبطة به في إطار الخدمة الاجتماعية التي تعد من المهن الإنسانية التي لا تزال في طور نمو وتطور وبناء مكون معرفي وعلمي خاص بها تستند عليه في التعامل مع قضاياها النظرية والأمبيريقية على حد سواء.

وعلى الرغم من أنها قطعت شوطاً كبيراً في سبيل تكوين ذلك البناء المعرفي، إلا أنه هناك قضايا أثرت

وتؤثر على هذا البناء، والتي من ضمنها قضية التحيز وإشكالياته، وهو موضوع هذه الورقة، إذ اتضح أن التحيز في مهنة الخدمة الاجتماعية في عالمنا العربي وفي مجتمعنا المحلي على وجه الخصوص يبرز بشكل أكبر، وتأثيره يكاد يكون ملموساً بصورة أكثر وضوحاً، فإضافة إلى التحيز الناتج عن طبيعة المعارف التي تستند عليها مهنة الخدمة الاجتماعية، يوجد التحيز الناتج عن إشكالية نقل المعرفة من معطيات حضارية أخرى، ومحاولة تطبيقها على واقعنا الاجتماعي المغاير للنموذج الذي تطورت فيه معطيات التخصص. وبالتالي فإن هذه القضية تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة، ومحاولة جادة من قبل المنتمين للتخصص في سبيل تطوير معارف وبناء إطار نظري للممارسة يتناسب مع طبيعة مجتمعاتنا، ويعكس ثقافتنا وقيمنا، وأن يتم العمل على وضع حدود للممارسة وتوصيف لأدوار وطرق تدخلات الممارسين المهنيين، ومحاولة سد الفجوة القائمة بين البحث والممارسة، ودمج البحث في الممارسة، إذ إن الاستناد على ممارسات مجربة وخاضعة للبحث العلمي قد يسهم بعض الشيء في التقليل من العشوائية في الممارسة التي تجعلها عرضة لأشكال متعددة من التحيز. ونخلص من كل ذلك إلى أن التحيز سيكون موجودا بشكل أو بآخر، ظاهراً أو ضمنينا، ولكن يمكن من خلال تقنين الممارسة تحييد بعض مظاهر ذلك التحيز أو التقليل من تأثيره على قيمة الممارسة وجدواها.

المراجع العربية

١. الجابري، محمد عابد (٢٠٠٢). **مدخل إلى فلسفة العلوم العقلانية المعاصرة وتطور العلوم**. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.

٢. الجابري، محمد عابد (٢٠٠٦). **تكوين العقل العربي**. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.

٣. جبل، عبد الناصر (٢٠٠٣)، **أساسيات خدمة الفرد**. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.

٤. الذوادي، محمود بن الحبيب (١٩٨٩). ملامح التحيز والموضوعية في كل من الفكر الاجتماعي الإنساني الغربي ونظيره العربي الخلدوني. **مجلة المستقبل العربي**، مركز دراسات الوحدة العربية، المجلد ١١، العدد ١٢٠.

٥. زيتون، أحمد وفاء (٢٠٠٠)، **دراسات في الفقر والتنمية**. الفيوم: مكتبة الصفوة للنشر والتوزيع.

٦. عبيد، ماجدة وجودت، حزامة (٢٠٠١). **وقفة مع الخدمة الاجتماعية**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

٧. عجوبة، مختار ابراهيم (٢٠١١). **نظريات الخدمة الاجتماعية وأخلاقياتها**. الخرطوم: دار عزة للنشر والتوزيع.

٨. عبد عبد الخالق، جلال الدين (٢٠٠١). **طريقة العمل مع الحالات الفردية (خدمة الفرد) نظريات وتطبيقات**، ط٢، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

٩. عبدالعال، عبد الحليم (١٩٩٩). **البحث في الخدمة الاجتماعية**. القاهرة: الثقافة المصرية.

١٠. عدنان، عبد الرحيم (١٩٨٥). **مصداقية المنهج التجريبي في البحث التربوي وجدواه**. المجلة

العربية للبحوث التربوية، المجلد الخامس، العدد الثاني.

١١. عوض، عادل (٢٠٠٥). **واقع النظرية العلمية المعاصرة وعلاقتها بالواقع التجريبي**. الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر.

١٢. عيدوني، نعيمة (٢٠١٤). **إشكالية المنهج في العلوم الإنسانية ميشيل فوكو نموذجاً**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الدكتور ملاي الطاهر، الجزائر.

١٣. الغزاوي، جلال الدين (١٩٩٩). **مهارات الممارسة في العمل الاجتماعي**. الإسكندرية: مكتبة الإشعاع.

١٤. المسيري، عبد الوهاب (١٩٩٨). **إشكالية التحيز رؤية معرفية ودعوة للاجتهاد**. فيرجينيا: المعهد العالمي للفكر الإسلامي.

١٥. الناجم، مجيدة محمد (٢٠٠٧). **مدى الاتساق في فهم وتطبيق التشخيص بين الممارسين المهنيين للخدمة الاجتماعية الإكلينيكية**، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.

١٦. الناجم، مجيدة محمد (٢٠٠٩). الممارسة المبنية على البراهين في الخدمة الاجتماعية. **مجلة كلية الآداب** – جامعة الملك سعود، العدد ٢١.

المراجع الانجليزية

17. Cheung, Johnson (2016). Researching practice wisdom in social work. *Journal of social intervention: theory & practice*, Vol. 25, Issue 3 pp. 24-38.
18. Hepworth, Dean & Larsen, JoAnn (1990). *Direct social work practice: theory and skills*. 3rd Ed. California: Wads Worth Publishing Company.
19. McNeece, Aaron & Thyer, Bruce (2004). Evidence-based- practice and social work. *Journal of Evidence-Based Social Work*, Vol 1.
20. NASW (2018). *Code of ethics of the national association of social workers*.
21. Payne, Malcolm (2016). *Modern social work theory*. 4th ed., London: Oxford university press.
22. Sheppard, Michel (1995). Social work, social science & practice wisdom. *The British Journal of Social Work*, Vol. 25, Issue 3, pp. 265–293.