

اعضای خانواده برای سلامت و آرامش ذهن خود ارزش قائل‌اند. سیستم ارزشی شخص مددکار اجتماعی، مبتنی بر تجربیات او سبب می‌شود مددکار با خانواده همانندسازی کند و همراه شود. سیستم ارزشی که بصورت قانون تبلور یافته است، در مددجوی سالمند چندین ارزش در تقابل هم بودند از جمله خودتصمیم‌گیری مددجو حمایت سیستم‌های مددجویی متعدد (مددجوی سالمند و خانواده‌اش).

مددکار اجتماعی با شناخت عواملی که به این وضعیت دشوار کمک می‌کند، می‌تواند فرآیند اداره کردن مشکل را شروع کند. هر چند فعالیت مددکاران اجتماعی خارج از قضاوت ارزشی است مددکاران اجتماعی باید تشخیص دهند که هر گونه اقدام مداخله کننده مددکار اجتماعی در یک موقعیت، مبتنی بر فرضیات ارزشی معین است، در یک جامعه متغیر (در حال تغییر مستمر) و پیچیده با سیستم‌های ارزشی که دائما در جریان است مددکار اجتماعی باید از تضادهای اخلاقی رایج آگاه باشد و روش‌شناسی خاصی را برای تحلیل ارزش‌ها و تضادهای اخلاقی، هنگامی که این تضادها ظاهر می‌شوند ارائه دهد.^۱ مشارکت حرفه‌ای موجب می‌گردد که فرد، گروه و جامعه‌ای که با بحران و نابسامانی روبرو شده است، مددکار اجتماعی را به عنوان یک کمک‌کننده، راهنما، مشاوره، مطلع، روشنفکر، راه‌گشا تلقی کند و در نتیجه همچنان که مشکل به او تعلق دارد، حل مشکل را نیز از جانب خودش بداند و با تصمیمات ارشاد شده‌ای که می‌گیرد، نسبت به توانایی‌ها و استعدادهای نهفته و مکنون خود وقوف پیدا کند و به این مرحله برسد که اگر اتکایی داشته است در

۱- جهت اطلاع بیشتر به کتاب فعالیت‌های کمک کردن به افراد، خانواده و گروه اثر لارنس شولمن ترجمه منیرالسادات میر بهاء مراجعه شود.

حد ناتوانی و بی‌عرضگی نبوده بلکه در چهارچوب متداول همراهی و تعاون اجتماعی از فردی که وظیفه و شغلش ایجاب می‌کند، هدایت و همفکری دریافت داشته است. چنین فردی به آسانی تعادل فردی و اجتماعی را باز می‌یابد، از منابع و امکانات جامعه باخبر می‌شود و به خویشتن اعتماد پیدا می‌کند و مسیر رشد و تعالی برای او هموار می‌گردد. در قضاوت بین یک پزشک موفق و مددکار اجتماعی حرفه‌ای باید گفت وقتی پزشک حاذق و انسان دوستی از یک مدرسه، مرکز، شهر یا جامعه‌ای می‌رود مردمی که به او مراجعه داشته‌اند جای خالی او را احساس می‌کنند ولی در مورد یک مددکار اجتماعی حرفه‌ای برعکس جای خالی‌اش احساس نمی‌شود زیرا که پزشک معمولاً همه چیز را خود تصمیم می‌گیرد و بنابر ماهیت کارش به بیماران دستور می‌دهد، می‌خواهد و باز می‌دارد و بیماران همه انجام می‌دهند و از بابت اجرای دستورات و فرامین پزشکی به کسی لطمه‌ای وارد نمی‌شود و حتی سودمند هم است و اما دومی (مددکار اجتماعی) کمک می‌کند تا فرد بهتر بتواند آنچه را که باید انجام دهد و آنچه که نباید اجرا شود را کشف و درک کند و خودش رهبری صحیح و شیوه‌های اجرایی را عهده‌دار باشد. مددکار اجتماعی با این نقش‌ها یعنی شناسایی راه‌ها و روشن ساختن استعدادها و افزایش بصیرت از آگاهی‌ها، مهارت‌ها و دانش خود بهره می‌گیرد، به تعبیری دیگر می‌توان گفت وجودی حاضر و غایب در زندگی مددجویان خود دارد، پزشک در جریان کارش به تمایلات و علایق بیمار کمتر بها می‌دهد و چه بسا بیمار را علی‌رغم خواست وی، در بیمارستان بستری کند یا به اتاق عمل ببرد و او را در بخش اختصاصی و دور از دیگران نگهداری کند ولی مددکار حرفه‌ای با در نظر گرفتن امیال،

خواسته‌ها و امکانات مددجو نقش حرفه‌ای خود را ایفا می‌کند و در نهایت این مددجو است که باید تصمیم بگیرد و در فعالیت‌ها مشارکت موثر داشته باشد، اختیار از او سلب نشده‌است، در اینجا نقش مددکار اجتماعی ناصح و مشفق نیست که مددجو را نصیحت کند و پند و اندرز دهد، بلکه مسئول است که همواره و مستمر و بدون دخالت احساسات و سیستم ارزشی خود، موانعی را که موجب عدم درک صحیح مددجو از موقعیت و شرایطش می‌شود را کشف و برطرف سازد. مددکار اجتماعی همیشه به دنبال شناخت چرایی و چگونگی رویدادها و موقعیت‌ها با دیدی جستجوگرانه است.^۱ بنابراین ضمانت طرح‌های کمکی و پیشگیری آن در گرو مشارکت مددجویان در جریان کارها و تصمیم‌گیری آنان پس از درک و استنباط ابعاد مشکل خواهد بود و لازم است مددکار به گونه‌ای عمل کند که مددجو با مشارکت در فعالیت‌های خودش راه‌حل مشکلات و نیازها را کشف کند و به کار گیرد. به عبارت دیگر مددکاران اجتماعی با یک رویکرد دقیقاً حرفه‌ای سعی می‌کنند از ابتدای شروع فعالیت با یک فرد، گروه یا جامعه، به نحوی حرکت و اقدام نمایند که به تدریج خود را مازاد بر احتیاج نمایند یعنی فرد، گروه یا جامعه مسیر خود را پیدا نموده و بدون نیاز به حضور دائمی مددکار اجتماعی امکان بررسی، تصمیم‌گیری و اقدام و عمل را داشته باشند و در واقع این می‌تواند هم معیاری برای سنجش میزان تاثیر حضور یک مددکار اجتماعی در یک فعالیت و هم دست‌آوردی مهم باشد که افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و جوامع از مددکار اجتماعی بیاموزند و سپس بدون نیاز به او خود بتوانند در موقعیت‌های

۱- جهت اطلاع بیشتر به کتاب مبانی مددکاری نوشته محمدحسن خاکساری، انتشارات سازمان بهزیستی کشور مراجعه شود.

مختلف تصمیمات لازم را اتخاذ و بطور موفقیت‌آمیز اجرا نمایند.

پذیرش و اخلاق حرفه‌ای

اخلاق حرفه‌ای ایجاب می‌کند که مددکار اجتماعی آمادگی و پذیرش کار با همه‌ی افراد فارغ از سن، جنس، وضعیت اقتصادی، گرایش‌های سیاسی و مذهبی، ملیت، زبان و قومیت را داشته و در خود ایجاد نماید. علاوه بر این مددکار اجتماعی لازم است موانع احتمالی (ذهنی و عینی) را که در رفتار، گفتار یا ظاهر و دکوراسیون محل کارش (مثل تصویر افراد و نوشته‌های مذهبی و فلسفی) که ممکن است باعث سوء تفاهم یا بیانگر گرایش مددکار اجتماعی به افراد یا گرایش خاص سیاسی، اجتماعی و مذهبی باشد، را شناسایی و از تاثیرگذاری منفی آنها در ارتباط خود و مراجع جلوگیری نماید. به عنوان مثال از اینگونه موانع می‌توان به تصویر یک تیم ورزشی خاص، یک جمله مذهبی که حاوی تکفیر گروهی خاص باشد و تصویر افرادی که مورد مناقشه در سطح جامعه هستند، اشاره کرد. البته تصاویر افرادی که برای عموم جامعه پذیرفته شده هستند (مثلاً مقام معظم رهبری و رئیس محترم جمهوری وقت) فاقد اثرگذاری منفی در ارتباط مددکار اجتماعی و مراجع است. در این زمینه مددکار اجتماعی لازم است حداکثر دقت و البته مطالعه و آگاهی لازم در مورد تفاوت‌های فرهنگی، مذهبی و قومی از جمله حساسیت‌های مربوط به خرده فرهنگ آنها را داشته باشد یا از مشورت و همکاری افراد مطلع در این زمینه‌ها استفاده کند. پذیرش یک مفهوم ذهنی و قلبی دو طرفه است. با این وجود مددکار ضمن باور به این اصل، بایستی اقدامات لازم را معمول نماید. پذیرش در طول فرایند مشکل‌گشایی و حتی بعد از آن

ادامه داشته، ساری و جاری است و لذا از این بُعد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. قبول قلبی مددکار از سوی مددجو/ مراجع مستلزم رعایت نکاتی اساسی از سوی مددکار است. از جمله رعایت احترام (در عمل و گفتار) بعنوان مثال برخوردن و به استقبال مددجو رفتن و یا مشایعت کردن، عفت کلام و سنجیده سخن گفتن، پرهیز از نگاه‌های خیره و بازخواست کننده، روی باز و گشاده داشتن، ظاهری آراسته و تمیز، پرهیز از قول دادن‌های بی‌پایه و اساس، بکارنبردن اصطلاحات و مفاهیم تخصصی در مرادوه کلامی با مددجو، فضا و جو آرام محیط پذیرش و کار، چهره به چهره نشستن و توجه به هم سطح بودن محل نشستن و... همه عواملی هستند که خواه ناخواه در پذیرش اثر مستقیم و یا غیرمستقیم دارد و مددکار موظف به رعایت و اهتمام به انجام آن است. مثال‌هایی که می‌تواند مانع پذیرش واقعی و درست مددکار اجتماعی از سوی مددجو شود: مددکار بنا به دلایل نامشخص اقدام به طرح خود از طریق موقعیت‌های و اقدام انجام شده در مورد کیس‌های قبلی (واقعی یا تخیلی) نماید. و یا رفتار و گفتاری که بیان کننده تهدید، تحقیر باشد از خود بروز دهد. یا کنش‌های رفتاری و کلامی مناسب و به موقع در رابطه با مددجو طی مصاحبه و بیان مشکلات خود نداشته باشد

فردیت و اخلاق حرفه‌ای

فردیت از یک منظر یعنی اینکه مددکار اجتماعی به گونه‌ای با مراجع رفتار کند که فرد احساس احترام و منحصر به فرد بودن نزد مددکار اجتماعی را پیدا کند و از منظر دیگر به این معنی است که در ارتباط با مراجعان، آنها را مقوله‌بندی و طبقه‌بندی نکنیم. اگرچه افراد و مراجعین