خدمة اجتماعية

الفلسفة القيمية لأهداف مهنة الخدمة الاجتماعية وعلاقتها بتنمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

د. ليزا عبد المجيد ردمان
أستاذ مساعد بقسم الخدمة الاجتماعية بكلية الآداب

الملخص

هدف هذا البحث إلى التعرف على الفلسفة القيمية لأهداف مهنة الخدمة الاجتماعية، وتنمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وبيان العلاقة بين الفلسفة القيمية للخدمة الاجتماعية وتنمية المسؤولية الاجتماعية ،حيث تأكد تزايد أهمية تنمية المسؤولية الاجتماعية ودورها الضروري والحتمي في الجانب النفسي والاجتماعي للفرد والأسرة والجماعة والمجتمع، باعتبارها من أهم المحددات التي تضبط السلوك الإنساني ونمط العلاقات الاجتماعية والبناء الاجتماعي للمجتمع، وهذا الاتجاه يعزز حقيقة أن الخدمة الاجتماعية بفلسفتها القيمية واستنادها على أسس ومبادئ وأهداف إنسانية واخلاقية واجتماعية، تعمل في إطار منظومة القيم الاجتماعية في المجتمع، ومن أهم الاستنتاجات التي توصل لها البحث ،أن الفلسفة القيمية للخدمة الاجتماعية جزء لا يتجزأ من المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، بها ارتباط وثيق في كافة تطبيقاتها العملية وممارساتها المهنية في مختلف مجالات العمل الاجتماعي، وأن الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تستند على أسس ومبادئ وأهداف إنسانية واخلاقية واجتماعية حضارية، تعمل في إطار منظومة هدفها تنمية المسؤولية الاجتماعية في المجتمع.

Abstract

The aim of this research is to explore the value-based philosophy of social work objectives and the development of social responsibility in institutions. The study highlights the increasing importance of social responsibility and its essential role in the psychological and social aspects of individuals, families, groups, and society. Social responsibility is considered one of the key determinants that regulate human behavior, social relationships, and the social structure of society.This perspective reinforces the fact that social work, with its value-based philosophy and reliance on humanistic, ethical, and social principles and objectives, operates within the framework of the social value system of society.One of the most significant conclusions of the research is that the value-based philosophy of social work is an integral part of institutional social responsibility. It is closely linked to all practical applications and professional practices across various fields of social work. Additionally, social work is a humanitarian profession based on humanistic, ethical, social, and civilizational principles and objectives, functioning within a system aimed at fostering social responsibility in society.

مقدمة:

تعد تنمية المسؤولية الاجتماعية نتاج إرادي يرتقي إلى مستوى التحضر الذي تعتمد فيه قيمة التقدير بين الأنا والأخر وبما يؤكد ذات المجتمع وأعرافه ومعتقداته وأنساقه القيمية، ماجعلها عبئا على من يتحمل تبعاتها فالمسؤولية التزام يترتب على أخذ الحقوق وأداء الواجبات والمحافظة علي قيم المجتمع والحرص والإخلاص في تأدية المهام المكلف بها الفرد ،وبالرغم أن المسؤولية مرت بتطورات قيمية على مر السنيين فإن معالمها لم تتضح ولم تحدد لإعطاء مفهوم محدد لها، وتنمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من الأهداف الرئيسة التي تسعى الخدمة الاجتماعية إلى تنميته بما يؤكد ذات المجتمع بأعرافه ومعتقداته وأنساقه القيمية، وتسعى إلى تحقيق ذلك من خلال جهود موجهة ومقصودة وإحداث التغيير ،لذا فالتنمية انفتاح على الطاقات والإمكانات البشرية التي برتاج إلى عملية تغيير مقصود تستهدف بناء القدرات والمهارات والاستعدادات بكشفها لكل الأفراد، وذلك لخلق قوى اجتماعية قادرة فعلياً، وتوجيهها وتنشيطها بدا يرتقي بالفرد إلى مستوى التحضُّر الذي تعتمد فيه على قيم الاعتراف والتقدير والاعتبار والثقة، وتكمن مشكلة البحث في المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالفلسفه القيمية لاهداف الخدمة الاجتماعية وللعلاقات الاجتماعية دور في تعزيز وتقوية البناء الاجتماعي وتمية الشعور بالمسؤولية لذا الافراد ، لأنه كلما قويت العلاقات الاجتماعية تقوى المسؤولية لذا الافراد، وكلما ضعفت المسؤولية لذا الافراد ،وبالتالي سيؤثر سلباً على تقدم المجتمع وتطوره وهذه إشكالية تستوجب البحث، ولأن الخدمة الاجتماعية تقدم من قبل مهنيين متخصصيين؛ فإن هناك علاقة وثيقة بين أهداف الخدمة الاجتماعية وبين تنمية المسؤولية الاجتماعية؛ فكلما بتمكّن الاختصاصيين الاجتماعيتين من تحقيق أهداف المهنة فإنه سيعكس إيجاباً على تنمية المسؤولية الاجتماعية فيقوى، أما إذا لم يحدث ذلك فإنو سيؤثر سلباً على تنمية المسؤولية الاجتماعية وهذه إشكالية أخرى تستوجب البحث والتدقيق.

أهمية البحث:

– الإســـهام في إيجاد أســـاليب تفعّل أهداف الخدمة الاجتماعية والإســـهام في بناء تنمية المســـؤولية الاجتماعية.

– تبصير الأفراد بدا لديهم من قدرات واستعدادات خاصة، وتنمية مهاراتهم لبناء مجتمع المستقبل مع عدم الغفلة عن الفروق الفردية .

– إثراء المكتبات بمواضيع حية تمس واقع المجتمع الليبي، وتفعيل الضمير نحن الذي يجمع بين الأنا والآخر بالتساوي على كفتي الميزان.

منهج البحث:

استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي.

مصطلحات ومفاهيم البحث:

الفلسفة:

الفلسفة في اللغةً: " تعني الحكمة "**(التليسي، 2222، ص. 482).**

وقد ورد في معجم الأدب أن الفلسفة " أصل معناها اليوناني مصادقة الحكمة، والحكيم هو كل من يهتم بمعرفة الأشياء إلهية كانت أو بشرية، ويعتٍ بأصل الأشياء وأسبابها، وفي الوقت الحاضر تدل كلمة فلسفة على كل بحوث البشر التي يكون موضوعها الحقيقة، وخاصة حقيقة الإنسان **(وهبه، 1974، ص. 421).**

أما في قاموس علم الاجتماع: "الفلســـفة فرع كبتَ من فروع المعرفة تهتم بطبيعة الـــــــواقع والمعرفة، والمعنى والحقيقة وبطبيعة الإنسان.المطلقة، وعلاقته بالوجود وبمشكلة القيمة "**(غيث، 1993، ص. 328).**

وبمفهومها العام "الفلسفة عبارة عن موقف أو تصور شامل تجاه الكون والمجتمع والإنسان، وتصور منطقي للعلاقات التي تربط كل ظاهرة بأخرى استناداً على منهج خاص، وبتطبيق ذلك المنهج على الماضي والحاضر يكون استخلاص تلك الكليات التي تكون الإطار النظري الذي يتحرك خلالو الإنسان عندما ينزل بالنظرية إلى الواقع بقيمها بالتجربة والممارسة" **(المليجي ،2223، ص. 99).** ومن خلال ما سبق يتضح أن الفلسفة تتمركز علي ما يلي:

1- أن الفلسفة هي أصل الأحداث ومبرر وجودها .
2- أن أساسها حقيقة الإنسان وكل ما يتعلق بو في الوجود.
3- نسق قيمي أخلاقي لاحتوائها البعد الإنساني.

1- القيمية:

القيمة في اللغة: من الفعل قوم "وقوم بشن الشيء "**(الرازي، 1986، ص. 557)**

وبهذا المعنى ترتبط بالمدلول الاقتصادي الذي يشتَ إلى تقييم شيء مادي من خلال الثمن، وهنا التقييم يغفل عن الجانب المعنوي للقيمة ، وأيضاً فالقيمة قيمة الشيء من الناحية الذاتية والصفة التي تجعل ذلك الشيء مطلوباً ومرغوباً فيه، ويطلق اصطلاحاً قيمة الاستعمال على ما للشيء في نظر الشخص الذي يطلبه من قدر وبشن.

"ويطلق لفظ القيمة من الناحية الموضوعية على ما يتميز بو الشيء من صفات تجعلو مستحقاً للتقدير "**(صليبا ،1979، ص. 212).**

وأيضاً فالقيمة" قوة أخلاقية تستمد من إطار مرجعي (الدين والعرف)تضبط القول والفعل والسلوك ،ولذا صفة الثبات النسبي الرصين بها تثمن جهود الأفراد والجماعات، بدا يرضى المجتمع الذي يمدها بالاستحسان والقبول والرضا وبها وإليها يحتكم من ينضوون برت لوائها إنها الفضائل المقدرة بمرضيات المجتمع" **(عقيل، 2227، ص. 71)**

تعريف القيمة إجرائياً: (هي نتاج استحسان وتفضيل اجتماعي ومكون أساسي يحتكم به وإليه ويلتزم بها؛ فتتجسد في الفعل والقول والسلوك على مستوى الفرد والجماعة والمجتمع، وهي قوة موجه للنشاط الإنساني ومصدراً للتحكيم وفقاً لمعايير تنظم على سلم التعليم القيمي).

2- الأهداف:

الهدف في اللغة: " من الفعل هدف وهو كل شيء مرتفع " **(الرازي، 1986، ص. 557)**

وأهدف أي قاربها واستهدف انتصب وارتفع. **(حسانين، 1974، ص. 197)**

تعريف الأهداف إجرائياً: (هو البينة الواضحة والمحددة من حيث الإثبات من عدمه، ويمكن التوصل إلى برقيقها، لأنها قريبة بالنسبة للاختصاصيين الاجتماعيين حتى ولو كانت بعد زمن لذا فكل هدف ورائه غرض وكل غرض ورائه غاية وهي ليست صعبة المنال) .

3- مهنة الخدمة الاجتماعية:

المهنة في اللغةً "الحذق بالخدمة والعمل **"(التليسي، 2222، ص. 129)**

وأيضاً فالمهنة " هي خدمة تتطلب خبرة عالية ويدكن لذا أن تثبت حاجة ممارسها إلى التزام أخلاقي ،وإلى حاجة ماسة من تنزه عن تحكم الأهواء الشخصية" **(مان ،1999، ص. 562).**

وأما مفهوم الخدمة الاجتماعية هي "طريقة علمية لخدمة الإنسان، ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته، ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها، وإيجاد نظم اجتماعية يحتاج إليها المجتمع لتحقيق رفاهية أفراده" **(فهمي ،1998، ص. 16).**

وأما مهنة الخدمة الاجتماعية اصطلاحاً "فهي مهنة لها عدتها العلمية وطرقها المهنية تهدف بصفة أساسية إلى إحداث تغيرات مرغوب فيها في الأفراد والجماعات والمجتمعات؛ فقصد إيجاد تكيف متبادل بينهم وبثُ بيئاتهم الاجتماعية للوصول إلى مستويات لائقة، ويدارسها اختصاصيون متخصصون معدون إعداداً خاصاً ملتزمون بفلسفة المهنة وأهدافها ومبادئها" **(سرحان، 2226، ص. 97).**

تعريف مهنة الخدمة الاجتماعية إجرائياً: (مهنة إنسانية لذا فلسفة علمية مؤسسة على قيم ،وأهداف، ومبادئ مستمده من الإطار المرجعي للمجتمع يدارسها اختصاصيون اجتماعيون معدون إعداداً علمياً، وفنياً ومهارياً على كيفية التعامل مع ال وحدات الفردية، والجماعية والمجتمعية، ولذا طرقها الخاصة بها ونظرياتها ومداخلها التأثيرية**)** .

تعريف الخدمة الاجتماعية إجرائياً: (هي مهنة لها فلسفه علمية مؤسسه على قيم ومبادئ إنسانية، ولذا طرقها التي تمارسها من خلال اختصاصيين اجتماعيين ذوي كفاءة ومهارة، ويمتلكون أساليب ووسائل متنوعة سعياً لتوفتَ مشبعات حاجات الأفراد والجماعات والمجتمعات، وبرقيق أكبر قدر من التكيف وصولاً إلى تحقيق غاية أسمى، وهي التوافق الاجتماعي والبيئي(وتعرف ـــ بانها علم وفن تقدم بواسطتها المساعدة لمن يجد صعوبة في التكييف ويحتاج هذه المساعدة كما أنها المساعدة التي تقدم لمن هم في حالة تكييف اجتماعي سليم حتى لا يصبحوا في حالة عدم التكييف وذلك بواسطة الاخصائيين الاجتماعيين في مؤسسة اجتماعي وثقافي لمجتمع الذي يعيشون فيه**(عصام وسحر(2009)،ص32).**

إذن تعرف الفلسفة القيمية لأهداف مهنة الخدمة الاجتماعية إجرائياً: (الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية لذا قيمها، وأهدافها، ومبادئها، والتي تسعى إلى برقيقها من خلال اختصاصيين اجتماعيين ذوي كفاءة، ومهارة ملتزمون بفلسفتها قولاً وفعلاً وسلوكاً من أجل إحداث التغيير المطلوب في حال العملاء سواء أن أكان أفراد أم جماعات أم مجتمعات، وبسكينهم من الاعتماد على ذواتهم في أداء وظائفهم الاجتماعية، وبدا يدكّن من تدعيم الرأسمال الاجتماعي).

4-العلاقة:

العلاقة في اللغة:" من الفعل علق أي تعلق بالشيء" **(ابن منظور، 1983، ص. 862).**

إن مصـــطلح العلاقة في اللغة: يحمل العديد من المعاني، وفي هذا البحث يرتبط بملازمة علاقة الأهداف القيمية بتنمية المسئوليه الفردية.

وأيضـاً العلاقة اصـطلاحاً "لحظة ضـرورية في التفاعل بين جميع الظواهر تحددها الوحدة المادية للعلم ،وعلاقة الأشياء موضـوعية مثل الأشياء ذاتها؛ فالأشياء موجود كل شـيء، وسماته، وصـفاته النوعية وتطوره تتوقف على المجمل الكلي للعلاقة بالأشـياء الأخرى في العالم الموضـوعي"**(روزنتال، 1989، ص. 297).**

5-التنمية:

التنمية في اللغةً: "(نمى) الدال ونميت أي بلغته علي وجو الإصلاح والخير **"(الرازي، 1988،ص. 692).**

"منَمى يَنْمِي نَميا ونماءً زاد ونما الحديث: ارتفع، ونميته: رفعْتوه، وعزوته" **(الزاوي، 1983، ص. 627).**

وأيضـــاً التنمية بأنها "النمو الذي يصـــاحبه التغير، والتغير بدوره اجتماعي وثقافي بقدر ما هو اقتصـــادي، وهو يشـــمل الكم والكيف معاً، غتَ أن التنمية لا تتحقق بمجرد وجود الموارد الطبيعية ورأسمال بل عن طريق الكائنات البشرية التي تمثل أدوات التغيير النشطة، ويتحقق بفضـلها اسـتغلال الموارد المادية". **(الجوار، بدون تاريخ، ص. 19).**

تعريف التنمية إجرائياً:

1- التنمية عملية مقصودة ومخططه.

2- التنمية عملية ضرورية للتغيير المنظم .

3- التنمية عملية ليست جزئية وإنما كلية شاملة .

4- التنمية عملية داخلية ذاتية أي مقوماتها، وبذوربا موجودة في داخل كيان المجتمع نفســو، وأن أي قوى خارجية لا تعدو أن تكون عوامل مساعدة أو ثانوية .

6- المسؤولية الاجتماعية:

أ- **المسؤولية لغةً:** التزام الشخص بما يصدر عنه من قول او فعل .**(**معجم المعاني الجامع2018 .

فمن الناحية اللغوية تعرف المسؤولية الاجتماعية باعتبارها تعنـــي "أن الإنسان مسؤول عن فعل قام به في الماضـــي، وخلف وراءه آثارا معينة و هو الذي يتحمل تبعة هذه الآثار و النتائج. ويعرف المعجم الوسيط المسؤولية باعتبارها حال أو صفة من يسأل عن أمر تقع عليه تبعيته.

وفي المعاجم الأجنبية :"أن المسؤولية الاجتماعية تعني إما واجبا معينا على الفرد أداءه ،أو شـــخص يجب أن يكون أحدهم مسؤولا عنه **(محمدالدين2003،ص7).**

ب- **إصـــطلاحا:** قدرة الشـــخص على تحمل نتائج افعاله التي يقوم بها باختياره مع علمه المســـبق بنتائجها كما انها شـــعور أخلاقي يجعل الانســـان يتحمل نتائج افعاله ســـواء كانت افعالا جيدة ام سيئة**(سجاد احمد بن محمد افضل 2015.)**

أما من الناحية الاصـــطلاحية تعرف بأنها المعيار الاجتماعي الذي يقرر أن الأســـرة أو الجماعة الاجتماعية الأكبر منها تعتبر مســـؤولة عن ســـلوك أعضـــائها و لا بد من وضـــع هذه الجماعة في الاعتبار إذا ارتكب العضو أو مجموعة من الأعضاء أي سلوك انحرافي **(محمد عاطف 2006ص63).**

فتعرف المسؤولية الاجتماعية اجرائيا(ترابط و التزام من أجل الوصول إلى تحقيق توازن بين أطراف متعددة، بحيث تتوازن مصالح و حاجات كل من المؤسسة في الإنتاج و العـــاملين فيهـــا و البيئـــة الخارجية والمجتمع معا.

أولا: الجانب النظري:

- النظرية المفسرة لموضوع البحث (النظرية الوظيفية)
- الدراسات السابقة
- التعقيب على الدراسات السابقة

1- النظرية الوظيفية:

تشير الأدبيات المتخصصة إلى أنّ أصول الفكر الوظيفي، ترجع إلى الفلسفة الإغريقية وخاصة فلسفة أرسطو، وكذلك وحدة ملامح هذا التفكير، ومظاهره في الفلسفة العربية الإسلامية، وخاصة

في تحليلات ابن خلدون لبنية وتركيب وأهداف تكوين المجتمعات الإنسـانية، وفي تحليله لدور ووظيفة نظم العمران البشري مثل: السلطة، والاقتصاد، والحرب، والمعارف، والأخلاق (**الحوات، 1998، ص95).**

وترجع – أيضاً – جذور الفكر الوظيفي إلى الفكر الوضعي، أي منذ بداية القرن التاسع عشر حيث كان ظهور الفكر الوظيفي فتره الثورة الصـــناعية، والتنظيمات الاجتماعية الكبيرة ذات البناء المعقد كظهور النظم البيروقراطية والامـبرياليـة العالمـية، ونتيـجة لهذه الأحداث دأب الفـكر البـنائي الوظيفي على دراسة الظواهر الاجتماعية المتعلقة بها **(عمر، 1982، ص.114).**

كذلك يبحث الُفكر الوظيفي في الظواهر الاجتماعية السـائدة، نتيجة التغير الاجتماعي الذي أصاب المجتمع الإنساني فتَّة قيام الثورة الصناعية، وما لصم عنها من مشكلات، وتفاعلات اجتماعية تتعلق بالأنظمة السائدة والعلاقات الوظيفية فيما بينها .

وفقاً لهذا الفكر فإنّ مفهوم الوظيفة يشـتَ إلى النتيجة أو النتائج المترتبة على نشـاط اجتماعي أو سـلوك بصـاعي، وغالباً ما ترتبط الوظيفة في العلوم الاجتماعية بالأنماط الثقافية، والبناءات الاجتماعية والاتجاهات، وينظر إلى هذه النتائج في ضـوء تـأثيرها على بناء الموقف أو النسـق أو التفاعل بتُ الأشخاص.

ولأنَّ الخدمة الاجتماعية مهنة قيم وذات فلسـفة سـامية، لذا تمركزت تلك الفلسـفة على قيمة الاعتماد المتبادل بتُ الوحدات الإنسـانية تأكيداً على قيمة التفاعل المتوازن بتُ تلك الوحدات المكونة للمسـؤولية الفردية، وأنّ لكل منها وظيفة تؤديها وتسـهم بها؛ فلا يدكن لأية وحدة الاعتماد على ذاتها مستقلة عن سائر الوحدات الأخرى؛ فقيم التعاون والتضـامن، والمشاركة بي من القيم التي تكفل برقيق الأهداف المرجوة التي تعمل على توحيدهم وترابطهم، وذلك تجسيداً للمبدأ المهني"الاعتماد المتبادل بتُ بصيع الوحدات الإنسانية" (المليجي، 2223، ص. 123).

وهو من المبادئ المهنية في طريقة تنظيم المجتمع الذي يؤكد على بناء العلائق المتبادلة إيجابياً، علائق التعاون المتبادل التي تسودها قيم المسؤولية، والحق والواجب تقديراً واعتباراً بدور الجميع، وبكل مكونات المجتمع الواحد المتماسك قيميا.

ومن أهم مرتكزات قيم ومفاهيم النظرية الوظيفية ما يلي:

1. الوظيفة الاجتماعية. 2. البناء الاجتماعي 3. النظام الاجتماعي.
4. الأهداف المشتَركة. 5. القيم والأعراف. 6. الحاجة الاجتماعية.
7. التباين والتماثل. 8. التوافق الاجتماعي. 9 . التوازن الاجتماعي .
12. التكامل الاجتماعي . 11. التضامن الاجتماعي .

أبرز رواد الفكر الوظيفي:*إميل دور كهايم (Emile Durkheim – 7191): ولد المفكر (إميل دور كهايم) في فرنسا من عائلة يهودية وكونه فيلسوفاً توجه اهتمامه صوب مسائل الأخلاق راغباً أن يعطيها أساسا علميا؛ فبحث عنها بداية في علم النفس ثم السيسيولوجيا وبعد أن أصبح أستاذ في جامعة)بوردو(قام بتحضـــير أطروحته حول تقســـيم العمل الاجتماعي(كابان و دورتيه، 2212، ص53).

وقد اتجه المفكر (دور كهــايم) اتجاها وظيفيا في دراسته للظواهر الاجتماعية، واعتبر الوظيفة ضـرورية لتفسير الظاهرة الاجتماعية، والحقيقة الاجتماعية بحيث لا يكتفي بإظهار السبب الذي تقوم عليو الظاهرة ،وإنما يظهر كذلك وظيفتها في إقامة النظام الاجتماعي، وكان (دور كهايم) ذا نزعة سوسيولوجية واقعية، أي منح الجماعة واقعاً اجتماعياً بدلاً من الفرد (رشوان، 1989، ص. 226).

وعليه يرى المفكر (دور كهايم) أن وجود الظاهرة الاجتماعية يعكس واقعاً اجتماعياً، ولي فردياً أي ليست مصدر فعل فردي إنما تنبثق وتظهر بفعل بصعي، وبتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض حتى تصبح حقيقة واقعة يمكن دراستها امبريقياً، وبما أن الظاهرة الاجتماعية – كما يراها (دوركهايم) – تشـــتَرك مع ظواهر أخرى طبيعية وحيوية، وأنه لا يمكن إدراكها وإرجاعها إلي الظواهر الفردية والشعور الذاتي، بل إنها واقع اجتماعي نتاج العقل الجمعي وطبيعة المجتمع الإنساني، إذن بالضرورة والوجوب أن يكون للظاهرة وظائف تؤديها من خلال أدوار يســـهم بها كل جزء من أجزاء المكون الجمعي مادام هذا المجتمع يقوم علي أســاس التباين والاختلاف الذي يقتضـــي تنوع وتعدد الوظائف، والأدوار، والخبرات، والمهارات ،والإمكانات، والقدرات (الخشاب، 1993، ص. 52).

- الأهداف القيمية للخدمة الاجتماعية:

إن فلسفة الخدمة الاجتماعية تحمل في مضامينها قيماً إنسانية تسعى من خلال ممارسيها إلى برقيقها من خلال تحقيق الأهداف حيث "إن أخلاقيات المهنة لم تصل بعد إلى مرحلة النضوج كما أن قيم الاختصاصي الاجتماعي لم تكن تستند إلي تفكير علمي بل كانت تنبع عن معتقداته الخاصة يتضح مما سبق، ومن خلال البحث الذي قدمته (مريم بوتيرز) ،توصلتُ إلي نتيجة مفادها إن الإطار المهني للخدمة الاجتماعية لم يتشكل في تلك الآونة 1820" (بدوي،1992، ص42).

وفي عام 1930 قدمت (مريم بويترز) بحث بعنوان الاتجاهات الفلسفية في الخدمة الحديثة، وفيها اعتبرت أن "الخدمة الاجتماعية جهاز من القيم، وأنها لا تفرق بتُ إنسان وآخر بناءً على علاقة دينية أو جنسية أو عنصرية لأنها مهنة عالمية " (بدوي ،1992،ص41).وبذلك يتضح بأنها حددت القيم الإنسانية التي يستند عليها بالمساواة بتُ الجميع، والالتزام بالموضوعية دون الاعتبار للمعتقدات الدينية أو النزاعات الشخصية أو الانتماءات العنصرية لأنها مهنة عالمية عامة لجميع الناس.

- الأصول القيمية لأهداف الخدمة الاجتماعية:

بدا أن الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية لذا فهي بسارس وفق قيم ومبادئ وأهداف، ومن خلال متخصصين تم تأهيلهم في معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية أما الرعاية الاجتماعية أيضاً مهنة بسارس حديثاً وفق قيم ومبادئ وأهداف أما قديداً، فيلحظ أن الرعاية الاجتماعية كانت بسارس دون إعداد مهنيين اجتماعيتين لم يتم تأهيلهم في معاهد، وكليات خاصة بالخدمة الاجتماعية لذا؛ فالرعاية بدأت مند الخلق ،وذلك لحاجة الإنسان مند القدم إلي الآخر الذي يعيش معو؛ فالكمال لله وحده، وكان يحتاج الإنسان إلى مجموعة من الخدمات، ويعاني من عديد الأشياء كالفقر والمرض، والحرمان؛ فهي ظواهر لازمت الإنسان على مدى التاريخ إلا أن الأسرة، والعشيرة، والقبيلة لها دورٌ كبير في إشباع حاجاته وتوفير مشبعاتها؛ فكان يستعين بأخيه الإنسان الذي يدد لو يد العون.(الخشاب: 1975ص45)

إذا وبعد أن كانت المهنة نشـاط تطوعياً أصـبحت مهنة الخدمة الاجتماعية وظيفة، وفي عام 1915م في اجتماع المؤتمر القومي للإحسان تساءل (أبراهام فلكسنر)، هل الخدمة الاجتماعية مهنة؟! وعمل على تطبيق معايير خاصـــة بالمهنة الخدمة الاجتماعية، وتوصـــل إلي أنها لم برقق بعد ما جاعلها مهنة في تلك المرحلة من تطورها، ومنذ ذلك الحين بدأ الاختصـــاصـــيون الاجتماعيون في اسـتكمال خصـوصـيات الدهنة؛ فقاموا بعلاج مواضـع القصـور فيها التي حددها (فلكسـنر)من خلال الاهتمام بتطوير الدهنة، واعتبر بعض المؤرخين أن الفتَّة من 1915- 1950م هي فتَّة ظهور الخدمة الاجتماعية كمهنة.(علي:1998ص18) ، **وقد تميزت الفترة في الآتي:**

1- إعداد الأخصائيين الاجتماعينُ في أمريكا أصبح على مستوى البكالوريوس والماجستير، بتنظيم برامج تدريبية ودراسية .

2- تحول تقديم الخدمات من فلســفة تقوم على أســاس ديني وروحي إلى عمليات مهنية متعددة الأهداف فظهرت طريقة خدمة الفرد عام 1917م، وطريقة خدمة الجماعة عام 1936م، وطريقة تنظيم المجتمع عام 1946م.

3- ظهور قانون الضـــمان الاجتماعي عام 1937م أثر انتخاب الرئيس الأمريكي (فرانكلين روزفلت) عام 1933م كاســـتجابة للتطور في البرامج العامة، والتوســـع في نظام الرعاية الاجتماعية؛ فأوجد قانون التأمين الاجتماعي للمسنيين، والمرضي، والعاجزين العاطين لذنب خارج عن إرادتهم، والفئات التي شملتها المساعدات العامة، ولم يقتصر القانون على مجرد منح إعانات لبعض الفئات، إنما صدر لرعاية حكومية شاملة نظمت علي أساسها الضرائب، وأنشئت دور التعليم الإلزامي في المرحلة الثانوية ،وأوجد المستشفيات، ونظام العلاج .

4- بذل الجهود لتكوين ابراد أمريكي للاختصاصي الاجتماعي؛ ففي عام 1918م تمّ إنشاء ابراد للاختصاصيين الاجتماعيين العاملين في مجال الطب العقلي والنفسي ،واتحاد الاختصاصيين في خدمة الجماعة عام 1936م، واختصـــاصـــيين في تنظيم المجتمع عام 1946م، وإنشـــاء جماعة البحث في الخدمة الاجتماعية عام 1949م.

5- تطوير المعرفة، والأساليب الفنية لمعالجة المشكلات، والاهتمام بالعلاج النفسي، بعد صدور قانون الصحة العقلية عام 1946م، وتأسي الدعهد القومي للصحة العقلية عام 1949م.

6- الاهتمام بالسياسة والتخطيط الاجتماعي، وتوفر المناخ الملائم لتعليمة، واستخدام البحوث للحصول علي الحقائق التي يستند إليها في عملية وضع الخدمة الاجتماعية، مع إتباع الأسلوب العلمي في إدارة المؤسسات الاجتماعية .

7- إرساء قواعد مهنة الخدمة الاجتماعية، واتساع ارتكازها علي قاعدة عريضة من العلوم الاجتماعية ،والاستعانة بخبرات الاختصاصيين الاجتماعيين عن طريق تعيينهم في إدارات الدولة المسؤولة عن برامج الرعاية الاجتماعية. (علي، 1998، ص22).

، وفي عام 1957م بدأت المهنة في استكمال مقوماتها المهنية، حيث أصدرت (إرنست جرين وود) مقالاً تحت عنوان ممزات المهنة، أوضحت فيه تطبيق المعايير المهنية للخدمة الاجتماعية وتحدد في الآتي:

1- وجود قاعدة نظرية متناسقة .2- توفر سلطة مهنية .

3- توفر الاعتراف المجتمعي .4- وجود قانون أخلاقي .

5- وجود ثقافة مهينة. (علي: 1998، ص29)

أما في المرحلة المعاصرة من عام 1970 – 1998م فقد اتسمت باتساع مجالات الخدمة الاجتماعية، فقد شهدت المهنة تحولاً وتطوراً في الولايات المتحدة الأمريكية يتبين في الآتي:

1- وجود ميثاق أخلاقي، يواجه سلوك الاختصاصي الاجتماعي ومسؤولياته، اتجاه كل من العملاء وزملائه في المؤسسة التي يعمل بها واتجاه المجتمع .

2- ظهور مستويات مهنية من الخريجيين تبدأ بمستوى المساعدين بعد دراسة عامين للخدمة الاجتماعية، ثم على مستوى البكالوريوس للخدمة الاجتماعية، ويعتبرون ممارسين مبتدئين والحاصلين علي الماجستير والدكتوراه يمثلون الباحثون، والمخططون إلي جانب ازدياد التخصص المهني، وارتباط المهنة بالمهن الأخرى، وظهور أساليب حديثة في ممارستها .

3- تكوين نظرية للممارسة الدهنية وركيزة علمية خاصة بها، ونابعة من ممارستها وعقد المؤتمرات العلمية واعتماد المهنة على السياسة والتخطيط الاجتماعي في وضع خططها، ورسم برامجها وتنفيذها .

4- أصبحت المهنة تمارس وفق مستويين، مستوى الوحدات الصغرى، وهى الفرد والجماعة، باستخدام طرق خدمة الفرد وخدمة الجماعة في العلاج والوقاية، من المشكلات الاجتماعية، ومستوى الوحدات الكبرى، وهى المؤسسة للمجتمع المحلي والقومي، تنظيم المجتمع، والتخطيط الاجتماعي في ضوء السياسة الاجتماعية(**علي: 1998ص32)**

أما في الدول العربية لقد تأخرت في تطبيقها لمهنة الخدمة الاجتماعية، ورغم أن دياناتها السماوية كانت السباقة في الدعوة إلى المساواة والإخاء والتكافل والتعاون والعدل والبر والرحمة والإحسان ومساعدة الفقراء والعجزة، وكانت أول الدول العربية دولة مصر التي أدخلت تدريس هذه المهنة ضمن مناهجها الدراسية قبل سنة من الاعتراف بطريقة خدمة الجماعة في الولايات المتحدة الأمريكية ففي "عام 1935م أنشأت أول معهد عالي للخدمة الاجتماعية، ثمّ أنشأت الجمعية المصرية للدراسات الاجتماعية مدرسة للخدمة الاجتماعية بالقاهرة عام 1937م كما أقامت وزارة التربية والتعليم بإنشاء المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة عام 1946م ". **(عثمان واخرون، 1998، ص79).**

ومن تم انتقلت إلي الدول العربية الأخرى من ضمنها ليبيا حيث تم "تأسيس أول معهد للخدمة الاجتماعية في بنغازي خاص بالبنين عام 1965 – 1966م بناءً على مساعدة من المنظمات الدولية، وأعضاء هيئة التدريس من جمهورية مصر العربية، مدة الدراسة هو ثلاثة سنوات تمّ عدّلت إلي أربع سنوات دراسية، وتأسيس معهد آخر متوسط لإعداد الاختصاصيين الاجتماعيتين في مدينة طرابلس بشارع بن عاشور خاصاً بالبنات في عام 1967 – 1968م مدة الدراسة هو أربع سنوات أما بالنسبة للدراسة كانت مرتكزة على المواد الأساسية والمساعدة والعامة، يتحصل الطالب بعد التخرج منها علي دبلوم متوسط في الخدمة الاجتماعية" (عثمان واخرون، 1998، ص82).

أما الدراسات العليا، فتم تأسيس قسم الخدمة الاجتماعية بكلية التربية الجامعة الليبية في نهاية الستينيات بالتحديد في سنة 1969 – 1970م ثم ألغيت سنة 1989 ومع التغير السريع فأنو أصبح من الضروري إعداد متخصصيين اجتماعيين في مجالات الخدمة الاجتماعية فتمّ تأسيس معهد عالي في طرابلس وآخر في بنغازي بموجب قرار اللجنة الشعبية العامة رقم 898 لسنة 1984م كان الهدف منهما هو إعداد وتأهيل اختصاصيين اجتماعيين مزودين بعلوم ومعارف

في مهنة الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ،لممارسة الطلاب على طرق الخدمة الاجتماعية في مؤسسات المجتمع المختلفة، والقيام بالدراسات والأبحاث الاجتماعية التطبيقية على بعض الظواهر والمشكلات الاجتماعية التي تؤثر على الفرد والجماعة والمجتمع ،مدة الدراسة بها ثلاث سنوات يتحصل الطالب بعد التخرج على دبلوم عالي في الخدمة الاجتماعية، أما أعضاء هيئة التدريس كانوا من العناصر الليبية المتحصلين على درجتي الماجستير والدكتوراه في الخدمة الاجتماعية، وتخصصات الأفراد بالإضافة إلى الاستعانة ببعض الأخوة العرب في بعض التخصصات (عثمان واخرون، 1998، ص83).

- **الأهداف القيمية لمهنة الخدمة الاجتماعية**:

إذا "فالقيم هي التي تمنح الممارس قدرة الإبصار والرؤية والبصيرة وهي أساس ومضمون التفاعل الدينامي الذي يحدث بين الاختصاصي الاجتماعي وبين العملاء" (خليفة، 1989، ص223)(.ويتضح من ذلك أن الفلسفة القيمية للمهنة هي ما يستند عليها الاختصاصي الاجتماعي في ممارسة مهنته إذا فهي القواعد الرئيسة التي تمدّه بكيفية العمل لتحقيق أهداف المهنة، وبداية هذه الفلسفة كانت في "المؤتمر القومي للخدمة الاجتماعية المنعقد، في أمريكا عام 1929م، وفيو قدمت (مريم فان وترز) بحثاً جاءت فيه أن أخلاقيات المهنة لم تصل بعد إلي مرحلة النضوج، كما أن قيم الاختصاصي الاجتماعي لم تكن تستند إلي تفكير علمي بل كانت تنبع من معتقداته الخاصة، وفي خطابها عام 1930م بعنوان (اتجاهات فلسفة في الخدمة الاجتماعية الحديثة) اعتبرت أن الخدمة الاجتماعية اتجاه وجهاز من القيم ،وأنها لا تفرق بين إنسان وآخر بناءً علي عقيدة دينية أو جنسية أو عنصرية؛ لأنها مهنة عالمية، ورأت أن أساليب الخدمة الاجتماعية لردية في معالجة مشكلات الإنسان" (عثمان واخرون، 1998، ص112).

أما في المؤتمر القومي عام 1933م، والمنعقد في الولايات المتحدة الأمريكية أعلنت (أنطوانيت كانون) أن الخدمة الاجتماعية لم تكن قد أفلت بعد تكوين فلسفة خاصة بها، وأوضحت أن الممارسة قد تؤدي إلي تكوين مدركات وقيم يمكن أن تشكل الإطار الفلسفي الذي يستطيع أن يتحرك الاختصاصيون الاجتماعيون من خلالو، أما القيم والأهداف التي طرحتها للبحث والدراسة تعتبر البداية السليمة لتكوين فلسفة وأهداف الخدمة الاجتماعية، وهي على النحو التالي:

1- مجال عمل مهنة الخدمة الاجتماعية في محيط العلاقات بالمجتمع .

2- هدفها مساعدة الناس على النمو والتطور .

3- اتجاهها ديمقراطي يمثل في الاعتماد على الذات وتقرير المصير .

4- قيمتها تتمثل في تصور المهنة تجاه الفرد والجماعة والمجتمع (عثمان واخرون، 1998، ص111).

أما عام 1951م؛ فتمكّنت الجمعية الأمريكية للاختصاصيين الاجتماعيين من التواصل إلي ثلاث قيم رئيسة للخدمة الاجتماعية وهي:

1-الاعتقاد الجازم في كرامة الفرد ومقدرته الخلاقة.2-الاعتقاد التام في حق الفرد في التمسك بآرائه والتعبير عنها، والعمل من خلالها إذا كان لا تعدي فيها علي حقوق الآخرين .3-الاعتقاد الكامل في حق الإنسان في اختيار مصيره .

5- وتنحصر أهمية هذه القيم في أن المهنيين أصبحوا ملتزمين بها منذ ذلك التاريخ(عثمان واخرون،1998، ص111).

أما في عام 1952م؛ فاقترح (بيسنو)التصنيف التالي لتكوين فلسفة للخدمة الاجتماعية:

1- طبيعية الفرد: تعني مساعدة الفرد علي التبصر بقيمه والعمل على تنميتها، وإيجاد توازن بينها أو تعديلها، واستبعاد كافة القيم المتنازعة، إيجاد درجة من التكامل بين قيمه .

2- العلاقات بين الجماعات، وبين الجماعات والأفراد وبين الأفراد بعضهم ببعض: تعني أن الخدمة الاجتماعية لا تؤمن بالفردية المطلقة، بل الفردية الاجتماعية ولا تري أن البقاء للإصلاح.

3- عدم التكيف الاجتماعي والتغير الاجتماعي: هذا جاعل الخدمة الاجتماعية في حاجة لإصلاح المجتمع عن طريق التخطي الذي يبني على أساس احتياجات المواطنين وتحقيق الحرية الاجتماعية (حسانيين، 1977، ص ص179-182)

- **مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات**:

هناك تعريفات كثيرة و متنوعة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، حيث تختلف باختلاف وجهات النظر للباحثين و الدارسين حول تحديد مفهوم دقيق وواضح حول شكل هذه المسؤولية الاجتماعية، فمنهم من يرى أن المسؤولية الاجتماعية هي تذكير و تنبيه للمؤسسة بمسؤولياتها وواجباتها إزاء مجتمعها و بيئتها المحلية، في حين يرى البعض الآخر أن هذه

المسؤولية هي عملية تطوعية تقوم بها المؤسسة، ويشير Bernan" إلى أن الوصـــول إلـــى تشـــخيص متكامـل للمسـؤولية الاجتماعية في المؤسسة في حقيقة الأمر ليس بالعملية السهلة، بل إنها معقدة جدا و يرجع هذا في الأساس إلـــى أمـــرين الأول يتمثل في وجود عدد كبير من أصحاب المصالح الدين تتعدد أهدافهم و تتباين بل وتناقض أحيانا ،والثاني وجـــــود فجوة بين ما يتوقعه المجتمع من هذه المؤسسات و مدى تصورهم حول إمكانيات ما تقدمه مؤسساتهم للمجتمع (طاهر الغالبي 2015ص18)".

أما البنك الدولي فقد عرف المســؤولية الاجتماعية على أنها :"التزام أصـــحاب المؤســـسـات بالمســـاهمة في التنمية المســـتدامة من خلال العمل مع موظفيهم و عائلاتهم و المجتمع المحلي ككل لتحسين معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد و التنمية في آن واحد(World Bank 2005 ص1)".

وتعرف منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية: »المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها التزام هذه الأخيرة بالمساهمة في التنمية الاقتصـادية ،مع الحفاظ على البيئة و العمل مع العمال و عائلاتهم و المجتمع المحلي و المجتمع بشـكل عـــــام هادف إلى تحســين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف (Medium2002 ص5) يرى محمد التويجري أن مفهوم المســـؤولية الاجتماعية يتطلب إيجاد التوازن بين متطلبات المؤســـســـــة و احتياجاتها و مموليها و العاملين فيها و المجتمع المحلي الذي تخدمه(منال 2014ص141).

و بهذا نصـل إلى تعريف إجرائي نوعا ما واضـحا و شـاملا لكل الجوانب الأسـاسـية المتعلقة بالمسـؤولية الاجتماعية على أنها التزام وواجب المؤسـسـة بهدف خدمة الاقتصـاد و التنمية معا عن طريق الاهتمام بالأطراف الداخلية للمؤسســـة كالعاملين و الأطراف الخارجية كأفراد المجتمع و البيئة معا في تحقيق الأهداف.

و تبقى المسؤولية الاجتماعية غامضة المفهوم و لا يوجد تعريف بشكل محدد و دقيق و يمكن القول وأنهـا قـوة إلزامية قانونية، ولا تزال هذه المسؤولية ذات طابع أدبي و معنوي ،تستمد انتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية التي تقوم بها المؤسسة.

اولا- أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: قبل أن تتناول وجهات النظر التي اختلفت حـــول تبنـــي المســـؤولية الاجتماعية من عدم تبنيها بالنسبة للمؤسسة الاجتماعية عملية مهمة و مفيدة للمؤسسات و التي تنعكس إيجابا على كلمن المنظمة و المجتمع بشكل عام:

1- **بالنسبة للمؤسسة**:

المردود المـادي و الأداء المتطور و القبول الاجتمـاعي مع المجتمع و غيرهـا (طـاهر 2015ص52)،زيادة الفوائد الاســتثمارية و الأرباح ،اســتقطاب العمالة المميزة و الاحتفاظ بها،زيادة إنتاجية العاملين و كسـب رضـاهم و تحقيق ولائهم ،تشـكيل صـورة ذهنية إيجابية عامة لدى أكبر عدد ممكن من العملاء و ضـمان ولائهم للمؤسسـة ،تحسين علاقات المؤسسـة مع عناصـر البيئة الخارجية (محمد2013ص23-).

2- **بالنسبة للمجتمع**:

تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة لسيطرة مفاهيم العدالة و المساواة و تكافؤ الفرص و انتشار ثقافة تنظيميـة رائـدة على قاعدة المسؤولية الاجتماعية ،تحسين نوعية الحياة في المجتمع ،كالمساعدة في حل مشـاكل البطالـة و الفقـر ،وتحسـين الخـدمات الصـحية والتعليمية، وتحقيق التفاعل و الترابط الإيجابي بين المؤسسة و مؤسسات المجتمع الأهلي.

ثانيا- أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

من بين الرواد الباحثين و الإداريين الاجتماعيين الذين ركزوا على البعد الاجتماعي للمؤسسات نجد Caroll الذي قدم نموذجا من أكثر النماذج شهرة، حيث يعتمد هذا النموذج في مجال المسؤولية الاجتماعية على أربعة أبعاد أساسية هي:

1- **المسؤولية الاقتصادية:** تتضمن فكرة المسؤولية الاقتصادية بالدرجة الأولى هي التركيـــز علـــى تحقيـق الأربـاح للمالكين و الإدارة و العاملين و المساهمين فيها،" المسؤولية القانونية: هناك من يرى أن المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام وواجب قانوني أي أن المؤسسات عند ممارستها لأنشطتها ووظائفها المختلفة يجب أن تكون متفقة و متطابقة مع منظومة القوانين و التشريعات النافذة إلى جانب سعي هذه المؤسسات إلى تحقيق أهدافها الربحية.

2- **المسؤولية الأخلاقية:** تتمثل المسؤولية الأخلاقية في ضرورة التزام المؤسسات عند قيامها بوظائفها و مهامها باتباع الأسس و القواعد التي تتفق مع منظومة القيم و الضوابط، العادات و التقاليد واحترام الثقافات الأساسية و الفرعية دون إلحاق أي ضرر بالمجتمع و مكوناته(محمد2013 ص22-24).

3- **المسؤولية الاجتماعية:** والمبدأ الاساسي في هذا البعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية هو البحث بشكل دائم عن الأساليب و الطرق التي تساعد في تحسين نوعية الحياة للعاملين و لأفراد المجتمع ،وذلك من خلال إسهاماتها الطوعية بأموالها و برامجها لصالح المجتمع و ذلك عبر دعم برامج التنمية المحلية، و هذا ما يساهم في ضمان بقاء المؤسسة وازدهارها و تطورها وتحسين صورتها أمام المجتمع(البكري2001ص52)

ثالثا- مجالات المسؤولية الاجتماعية و نشاطاتها:

أما بالنسبة لمجالات المسؤولية الاجتماعية ونشاطاتها فقد تعددت واختلفت تبعا لاختلاف التعريفات و المفاهيم و تنوعها من قبل الباحثين ،كما يتغير و يختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية بناءا على درجة الضغط و الطلب المستمر من قبل العاملين و المستهلكين و المجتمع المحلي و الدولة، وتقدم المؤسسة نشاطات خدمية و إنتاجية بصور متعددة و مختلفة سواء للعاملين أو المجتمع المحلي: "و تشمل هذه النشاطات خدمات السكن و التأمين الصحي، التي تشير إلى اهتمام الإدارة بالعاملين و عائلاتهم"، كما تقدم المؤسسات خدمات أخرى تتعلق بالمنح الدراسية و دعم النشاطات الثقافية و الاجتماعية والرياضية.

و هناك من الباحثين من يرى أن نشاطات المسؤولية الاجتماعية أوسع و تشمل حماية البيئة و منع التلوث،وتقديم المزايا و الفوائد و الخدمات للعاملين،إضافة إلى ذلك تفاعل المؤسسات مع البيئة المحيطة بها بهدف رعايتها و المحافظة عليها من النواحي المادية والمعنوية و حماية المستهلك.ويشير تقرير جمعية المحاسبين فيالو.م.أ إلى تصنيف الأنشطة و الأعمال الاجتماعية إلى أربعة مجالات أساسية: (منال2014ص143)

1- مجال الانخراط و التفاعل مع المجتمع المحلي 2- مجال القوى البشرية

3- مجال الموارد المادية و المساهمات البيئية 4- مجال المساهمات الخدمية والإنتاجية (محمد2013ص24-25)

رابعا-المعايير المعتمدة لقياس المسؤولية الاجتماعية:

لا يوجد اتفاق موحد بين الباحثين و الدارسين حول منظومـــة المعايير والمؤشرات التي يمكن استخدامها و إتباعها لقياس درجات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسســـات، لكن الغالبية من هؤلاء الباحثين يؤكدون على ضرورة اعتماد المعايير والمؤشرات التالية والتي تمثلت في 4 مؤشرات أساسية و هي:

مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة (بدوي2000ص57)2- مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة (محمد2013ص27) 3-مؤشـر الأداء الاجتماعي للمجتمع 4-مؤشـر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج، وهنا يتضـح إن المسـؤولية الاجتماعية حقيقة وجدت تطبيقها في المجال الاقتصـادي إلا أنها تمثل أساسا قويــا للتطــور نحو مفاهيم اجتماعية جديدة؛ حتى وقتنا الراهن ،لأنه لم يتم تعريف مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل محـدد وقـاطع يكتسب بموجبه قوة إلزام قانونية وطنية أو دولية، ولا تزال هذه المسـؤولية في جوهرها أدبية ومعنوية،. ومن هنا فقـــد تعددت صـور المبادرات والفعاليات بحسب طبيعة البيئة المحيطة، ونطاق نشاط المؤسسة وأشكالها، وما تتمتع بـــه كـــالمؤسسة من موارد مالية وبشرية. وهذه المسؤولية بطبيعتها ليست جامدة، بل لها الصفة الديناميكية والواقعية وتتصـــف بالتطور المســتمر كي تتوائم بســرعة وفق مصــالحها وبحســب المتغيرات الاقتصــادية والســياســية والاجتماعية.

استنتاجات البحث:

من خلال تحليل متغيرات البحث فإنه تمّ التوصل إلى أهم الاستنتاجات الآتية:

1- تعتبر النظريات العلمية مهمة في البحث العلمي بصــفة عامة الأمر الذي يســتوجب اعتمادها في البحث العلمي .

2- للدراسات السابقة دور مهم في برديد مشكلة البحث بدا يزيد من نقاط القوة.

3- إن فلسفة الخدمة الاجتماعية تحمل في مضامينها قيماً إنسانية تسعى من خلال متخصصيها إلى برقيقها ،تطورت أهداف الخدمة الاجتماعية عبر مراحل زمنية تطورت من خلالها قيماً وأهدافاً إلى ما وصلت إليه الآن ،الخدمة الاجتماعية مهنو إنسانية مؤسسة على فلسفة قيميه تهدف إلى

4- الوقاية، والعلاج والتنمية من أجل برقيق حياة كريدة تسودنا علاقات اجتماعية طيبة من شأنها أن تدعم المسؤوليه الاجتماعية للمؤسسات وتنميتها،للخدمة الاجتماعية أساس معرفي ومهاري ،تمارس الخدمة الاجتماعية من خلال متخصصيين تم تأهيلهم في معاهد، وكليات الخدمةالاجتماعية، وتم إعدادهم نظرياً وعلمياً في مؤسسات اجتماعية بما يمكنهم بامتلاك المهارة والخبرةفي التعامل مع الوحدات الإنسانية ،إن بدايات الخدمة الاجتماعية كانت رعاية اجتماعية، ،تطورت الخدمة الاجتماعية وأصبحت لذا قيماً ومبادئ وأهداف خاصة بها، وبكل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية.

5- تنمية المسؤولية الاجتماعية يستوجب تنمية العلاقات الاجتماعية وتقويتها، وتعزيز البناءات الاجتماعية فيقوى فيها الفرد والجماعة والمجتمع ، وهي عملية مهمة للتطور الإنساني والاجتماعي .

6- تختلف المسؤولية الاجتماعيةللمؤسات حسب نوعية الافراد؛ فالمسؤولية الاجتماعية ترتبط بالعلاقات الاجتماعية بين الأفراد وشبكات التواصل والتفاعلات الاجتماعية حيث أنه يرتبط بالجانب الكيفي، أما الافراد؛ فترتبط بالجانب الكمي أي أفراد القوى البشرية المشكلة له ،يقوى المجتمع بقوة علاقاته الاجتماعية والأمر الذي يستوجب تنمية المسؤولية الاجتماعية لتوطيد العلائق الاجتماعية بتُ الأفراد والجماعات وحتى على مستوى المجتمعات، ويضعف المجتمع بضعف علائقه الاجتماعية حيث التفكك والفرقة

7- توجد عدة معوقات تقف دون قوة العلائق الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والمجتمعات، لشا يستوجب وضع حد لذا أو التقليل منها لتنمية، وتقوية المسؤولية الاجتماعية ،والوحدات الإنسانية في مهنة الخدمة الاجتماعية هي القوة التي يتعامل معها الاخصائي الاجتماعي ،وهي المستهدفة بالتغيير للأفضل .

8- ترتبط فلسفة أهداف الخدمة الاجتماعية ارتباطاً وثيقاً بتعزيز وتقوية الرأسمال الاجتماعي، من خلال جهود ومتخصصيين ذوو كفاءة مهنية عالية يسعون إلى تحقيق الأهداف الإنسانية الجامعة للوحدات الإنسانية .

المصادر والمراجع:

1. ابن منظور. (1988)، لسان العرب المحيط. بتَوت: دار لسان العرب، ج(1).
2. بدوي محمد عباس : المحاســـبة عند التأثيرات البيئية و المســـؤولية الاجتماعية ، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية ، 2000 .
3. بدوي، هناء، وخاطر، حمد،(د.ت).محاضـــرات في الخدمة الاجتماعية. الإســـكندرية: مكتبة المعارف الحديثة.
4. تايلور، مورين(،2011). يخرج أدوار الشـبكة في جهود المسـاعدة الدولية، دليل من الكرواتيين انتقال ما بعد الحرب.
5. التليســـى، خليفة، (2000)التغير من كنوز القواميس. طرابلس : ليبيا، الدار العربية للكتاب، ج(3)..
6. ثامر ياسر البكري: التسويق و المسؤولية الاجتماعية ، دار وائل للنشر و التوزيع، ط1 ، عمان ، 2001.
7. حسانيين، سيد ،(1974)، مقدمة في الخدمة الاجتماعية. طرابلسس: منشورات الجامعة الليبية .
8. حسانيين، سيد ،(1977)، مدخل إلي الخدمة الاجتماعية. القاهرة: مكتبة التجارة والتعاون .
9. حسن، عبد الباسط، (2009)، "التنمية الاجتماعية". مجلة العلوم الاجتماعية.
10. الحوات، على، (1998)، النظرية الاجتماعية "اتجاهات أساسية ". فآليتا، مالطا، منشورات شركة الجآ .
11. الخشـــاب، مصـــطفي. (1975). علم الاجتماع ومدارســـةتاريخ التفكير الاجتماعي وتطور. القاهرة:مكتبة الانجلو المصرية .
12. خليفة، محروس، (1989). ممارســـة الخدمة الاجتماعية قراءة جديدة في قضـــايا الرعاية الاجتماعية.الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
13. الرازي، أبو بكر. (1986). مختار الصحاح. بيروت: دار الكتب العلمية.
14. رشوان ،حسين(،1998)، علم الاجتماع والمرأة. الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث .
15. رشوان ،حسين، (1989)، الفلسفة الاجتماعية والاتجاهات النظرية في علم الاجتماع.

16. الإسكندرية:مصر، المكتب الجامعي الحديث.
17. صليبا، بصيل، (1979). المعجم الفلسفي، لبنان: دار الكتاب اللبناني، ج) 1.
18. عبد الفتاح، سمير ،(2006)، مبادئ علم الاجتماع. الأردن: دار أسامة للتوزيع والنشر .
19. عجمية، محمد، الليثي، محمد ، (2003) ـــ،دراسات في التنمية الاقتصادية، الإسكندرية: ب. د. ن .
20. عصام توفيق وسحر مبروك (2009) ،مقدمة الخدمة الاجتماعية ،ط3،دار الفكر، الأردن.
21. عقيل، عقيل، (2007)، الموسوعة القيمية لبرمجة الخدمة الاجتماعية "مصطلحات ومفاهيم". ليبيا: منشورات جامعة طرابلس ، الوحدة الأولي .
22. غيث، محمد. (1992). قاموس علم الاجتماع. الإسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.
23. فهمي، محمد، (1998). أسس الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
24. كابان، فيليب ، ودورتيه، جان فرانسوا، (2012)، علم الاجتماع من النظريات الكبرى إلى الشؤون اليومية أعلام وتواريخ وتيارات، " ترجمة إياس حسن" ، دمشق: سوريا، دار الفرقد .
25. مان، ميشيل (1999) موسوعة العلوم الاجتماعية " ترجمة الهواري، ع و مصلوح، س ".الإسكندرية: مصر دار المعرفة الجامعية.
26. محمد جودت ناصر ، علي الخضر : المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل ،منشورات جامعة دمشق ، 2013 .
27. محمد حسام الدين2003))،: المسؤولية الاجتماعية ،منشورات الدار المصرية اللبنانية ،ط1.
28. محمد عاطف غيث 2006))، : قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الأزارطية الإسكندرية.
29. محمد علي الروايدة ، رائد إسماعيل عبابنة : مجلة العلوم الاجتماعية ، مجلس النشر العلمي ، جامعة كويت ، العدد 4 ، 2010.
30. نظيمة ، (2006). الخدمة الاجتماعية المعاصرة. القاهرة: مجموعة النيل العربية. سرحان
31. المليجي، إبراهيم، (2003). تنظيم المجتمع المعاصر " نظرة تكاملية لطرق الخدمة الاجتماعية ".الإسكندرية: مصر المكتب الجامعي الحديث.

32. منال محمد عباس : المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة و آفاق التنمية ، دار المعرفة الجامعية ، 2014.

33. وهبة، مجدي. (1974). معجم مصطلحات الأدب. بيروت، لبنان: مكتبة لبنان.

المصادر الأجنبية

1–World Bank, Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania. Working Paper, March 2005..

2–Medium Enterprises in Developing CountriesUNIDO and the World Summit on Sustainable Development, Vienna, 2002, ,Corporate Social Responsibility: Implications for Small and .