

ویژه نامه  
روز جهانی  
مددکاری  
اجتماعی  
world social work day

معاونت دانشجویی  
مرکز مشاوره دانشگاه



وزارت علوم تحقیقات و فناوری  
دفتر مشاوره و سلامت



**I Am Because We Are**

strengthening social solidarity & global connectedness

#WSWD2021

16th march 2021

**من هستم، چون ما هستیم**

تقویت همبستگی اجتماعی و پیوند جهانی

۲۶ اسفندماه ۱۳۹۹



بنی آدم اعضای یکدیگرند  
چو عضوی به درد آورد روزگار  
که در آفرینش زیک گوهرند  
دگر اعضوها را نماید قرار

شعار امسال روز جهانی مددکاری اجتماعی تحت عنوان " **من هستم، چون ما هستیم** " نام گرفته است، این شعار ترجمان کلمه **اوبونتو** Ubuntu است، که دلالت بر یک اصل اخلاقی دارد. فلسفه انتخاب این شعار تاکید بر **همبستگی اجتماعی، بهره‌گیری از دانش بومی و خردورزی** است. اوبونتو، واژه‌ای است که از فرهنگ زولو-خوسایی Xhosa/Zulu culture برگرفته شده، این فرهنگ متعلق به جامعه‌ای است که نلسون ماندلا در آن متولد، و این واژه بعدها توسط وی در جهان رواج داده شد. به طور خلاصه فلسفه شعار امسال این است که همه ما به روش‌هایی که قابل دیدن نیست به یکدیگر پیوند خورده ایم، و انسانیت زمانی معنا پیدا می‌کند که از اطرافیان مان مراقبت کنیم.

## مروری بر شعار روز جهانی مددکاری اجتماعی ۲۰۲۱

Ubuntu

اوبونتو را به بهترین شکل می‌توان فلسفه‌ای تعریف کرد که تاکید بر "**خود بودن از طریق دیگران**" دارد. در صورتی که ما به پیوستگی و پیوند خویش با دیگران باور داشته باشیم روابط توام با خشونت، غفلت، ستیزه جویی برای منافع جای خود را به **عشق، حقیقت، خوشبینی** و سایر ارزش‌های انسانی می‌دهد، مفاهیمی که از مولفه‌های اصلی پیوند و همبستگی بین افراد، گروه‌ها و جوامع است. اوبونتو اساساً درباره همبستگی و چگونگی تاثیر اقدامات ما بر دیگران و جامعه است. مفهومی که تاکید بر این دارد که هر کسی در هر جایی حق زندگی شایسته را دارد، بنابراین همه انسان‌ها را به این دعوت می‌کند که برای پایان دادن به فقر، محرومیت و ... به هم بپیوندند. چون واقعیت این است که همه به یکدیگر پیوسته ایم و تنها از طریق رشد و پیشرفت دیگران می‌توان رشد و پیشرفت کرد. لذا اوبونتو به دنبال غنی سازی فرهنگ چگونگی رفتار با دیگری است.

اوبونتو تاکید بر "**یگانگی**"، "**اتحاد**" و "**پیوند**" دارد، و بر این متمرکز است که **گسترش فرهنگ مراقبت از یکدیگر عمده ترین نقش را در پیشرفت بشر دارد**. بنابراین شایسته است که همگان کوشش کنند روابطی توام با صلح، احترام، صداقت، دلسوزی و مراقبت به یکدیگر داشته باشند؛ چون افراد جدا از یکدیگر نیستند و هر آنچه ما انجام دهیم بر کل جهان تاثیر می‌گذارد، و این همان مفهومی است که در رویکرد سیستم‌ها و رویکرد "**فرد در محیط**" در مددکاری اجتماعی مورد تاکید قرار می‌گیرد، زمانی که به درهم تنیدگی فرد با محیط و تعامل متقابل این دو می‌پردازد.

اوبونتو همچنین در مورد عدالت به ویژه عدالت برای همه است، همان گونه که لازم است مراقب یکدیگر باشیم مهم است که با افراد بدون در نظر گرفتن نژاد، موقعیت اجتماعی، جنسیت و بر مبنای



انصاف و برابری رفتار کنیم. بنابراین اوبونتو در مورد همبستگی و کوشش برای منافع بیشتر برای همگان است. به گونه‌ای که همه افراد اعم از پیر و جوان بتوانند بهترین‌ها را برای آینده خود بدست آورند.

در فلسفه این شعار همچنین بر دانش بومی تاکید شده است. دانش بومی از یک سو بدین معنی است که وام‌گیری دانش و تجربه از جامعه دیگری باید منطبق بر بافتار فرهنگی و اجتماعی جامعه وام‌گیرنده باشد، از سوی دیگر تاکید بر این دارد که هر اجتماعی خود مخزنی از دانش و تجربه‌ای است که نسل به نسل در آن انتقال یافته که اگر به درستی از آن بهره گرفته شود، خود می‌تواند سرچشمه توسعه و پیشرفت آن اجتماع شود. برجسته‌سازی دانش بومی در کار با افراد، گروه‌ها و اجتماعات تداعی کننده رویکرد منظر قدرت Strengths based approach در مددکاری اجتماعی است، رویکردی که بیشتر از نقاط ضعف بر نقاط قوت گروه هدف متمرکز است.

نهایت اینکه **اوبونتو** یک یادآوری مهم است، اینکه "**هیچ کس جزیره نیست**" هر کاری که انجام دهید، خوب یا بد، بر خانواده، دوستان و جامعه تاثیر گذار است. همچنین به ما یادآوری می‌کند که درباره انتخاب‌هایی که می‌خواهیم انجام دهیم و نوع تاثیری که ممکن است بر دیگران داشته باشیم دوباره فکر کنیم.




پاندمی کرونا باعث تغییر شکل در مددکاری اجتماعی شد و تعداد زیادی از مددکاران اجتماعی که خدمات چهره به چهره ارائه می‌دادند، خدمات آن‌ها به خدمات آنلاین و از راه دور تبدیل شد. البته تعداد نسبتاً کمی از مددکاران اجتماعی مدت‌هاست که از طریق فناوری‌هایی چون گوشی هوشمند خدمات از راه دور ارائه می‌دهند. اما واقعیت این است که به طور سنتی مددکاران اجتماعی جهت خدمات حضوری Face-to-face services آموزش نظری و عملی دیده‌اند. آن‌ها یاد گرفته‌اند که چگونه زبان بدن و نشانه‌های غیر کلامی می‌تواند تفسیرهای ویژه خود را داشته باشد. از سویی آن‌ها اهمیت تعامل و Rapport را در روابط حضوری به خوبی درک کرده‌اند، اینکه چگونه رابطه‌ای توأم با توجه، اعتماد و صداقت می‌تواند زمینه را برای یک فرایند حرفه‌ای فراهم کند. مددکاران اجتماعی با استناد به این ادبیات غنی به صورت مطمئن تری در خدمات حضوری فعالیت می‌کنند. اما ظهور و توسعه شتابان فناوری در مددکاری اجتماعی هم نفوذ کرده است، به گونه‌ای که در حوزه‌های مختلف مددکاری اجتماعی اعم از آموزش، نظارت،

## مددکاری اجتماعی از راه دور

Virtual Social Work  
Tele-Social Work  
Remote Social Work





اجرا و فعالیت‌های عملی خدمات از راه دور جایگزین خدمات حضوری شده است، به گونه‌ای که در برخی زمان‌ها مددکاران اجتماعی به مراجعینی خدمات ارائه می‌دهند که تاکنون آن‌ها را ندیده‌اند. توسعه فناوری و بکارگیری آن در مددکاری اجتماعی سبب بروز برخی نگرانی‌ها شده است. به عنوان نمونه برخی مددکاران اجتماعی نگران هستند که در خدمات از راه دور Remote services رابطه حرفه‌ای به صورت معناداری شکل نمی‌گیرد، در نتیجه آن‌ها نمی‌توانند به خوبی ارزش‌های اساسی چون رضایت آگاهانه، رازداری، حفظ مرزهای حرفه‌ای و مانند آن را رعایت کنند. از سویی آن‌ها نگران حفظ مرزهای حرفه‌ای هستند برای نمونه دیگر ملاقات با مراجع محدود به مرکز و یا ساعات فعالیت آن نیست.

به‌طور خلاصه به دلیل پیشرفت‌های فن‌آوری و نوآوری‌ها، **مددکاری اجتماعی در حال بازتعریف و دگرگونی است**، و این دگرگونی‌ها پرسش‌های چالش برانگیزی در مورد معنی مددکاری اجتماعی، استانداردهای اخلاقی ... مطرح می‌کند که لازم است مددکاران اجتماعی افزون بر راهکارهای کارآمد جهت حل آن نسبت به جدیدترین دانش موجود، اصلاحات و مصوب‌های انجمن‌های حرفه‌ای خود آشنا باشند.

خدمات و منابع سلامت روان آنلاین از اوایل سال ۱۹۸۲ به صورت گروه‌های خودیار از راه دور Distance or remote self-help support groups آغاز شد. مرور تاریخی فناوری در مددکاری اجتماعی نشان می‌دهد که حوزه مددکاری اجتماعی بالینی بیشترین تأثیری پذیری را از فناوری داشته است و متخصصین این حوزه از فناوری در فعالیتهای مختلف بالینی از ارتباط با مراجع گرفته تا چگونگی مدیریت محرمانه اطلاعات بهره گرفته اند. در یک طبقه بندی کلی می‌توان گفت که سه حوزه از مددکاری اجتماعی تحت تأثیر فناوری قرار گرفته است، این سه حوزه عبارتند از:

◀ **حوزه آموزش Education** (برای نمونه گسترش کلاس‌های ترکیبی hybrid (=combined in-person and online

◀ **حوزه نظارت Supervision**

◀ **حوزه اجرا Administration**

## مرور تاریخی بر بهره‌گیری از فناوری در مددکاری اجتماعی

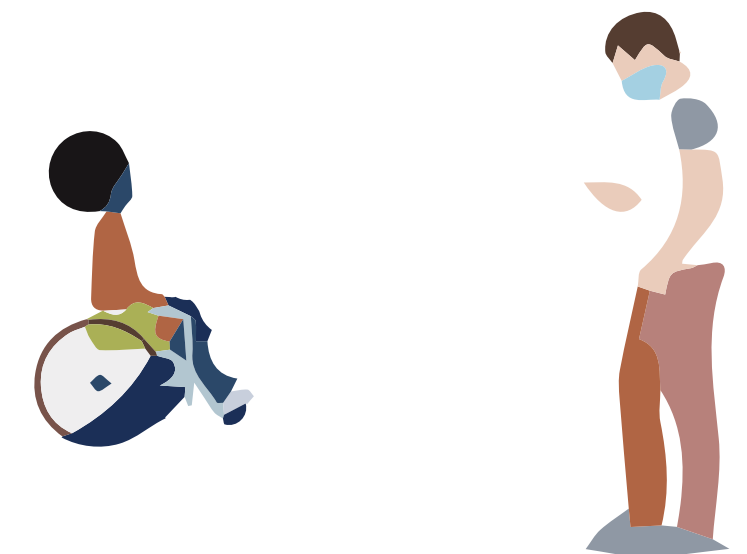
تغییرات در حوزه‌های یاد شده منجر به تلاش‌های گسترده در توسعه استانداردهای جدید در سه طبقه بندی ذیل شده است:

◀ **استانداردهای فعالیت** Practice standards

◀ **استانداردهای نظارتی و صدور مجوز** Regulatory and licensing standards

◀ **استانداردهای اخلاقی** Code of ethics standards

بنابراین ضروری است که مددکاران اجتماعی با این تحولات چشمگیر کاملاً آشنا باشند تا اطمینان حاصل کنند که در "**خدمات از راه دور**" عملکرد آن‌ها با استانداردهای اخلاقی به روز شده مطابقت دارد.





در سال ۲۰۱۷ انجمن ملی مددکاران اجتماعی (NASW)<sup>۱</sup>، اتحادیه انجمن‌های مددکاری اجتماعی (ASWB)<sup>۲</sup>، شورای آموزش مددکاری اجتماعی (CSWE)<sup>۳</sup> و انجمن مددکاری اجتماعی بالینی (CSWA)<sup>۴</sup> استانداردهایی با توجه به فناوری در مددکاری اجتماعی تصویب و ارائه کردند. این استانداردها طیف وسیعی از موضوعات را در برمی‌گیرد مانند: طراحی و ارائه خدمات، جمع آوری، مدیریت و ذخیره اطلاعات. استانداردهایی که لازم است مددکاران اجتماعی نسبت به آن‌ها آگاهی داشته و ضمن اینکه خود را با تغییرات فناوری در حوزه خود سازگار می‌کنند، از این اصول نیز جهت راهنمای عمل بهره‌گیرند. که در این بخش برای نمونه به سه اصل مهم رضایت آگاهانه، رازداری و صلاحیت حرفه‌ای در مددکاری اجتماعی و چگونگی بهره‌گیری از آن در خدمات از راه دور پرداخته می‌شود:

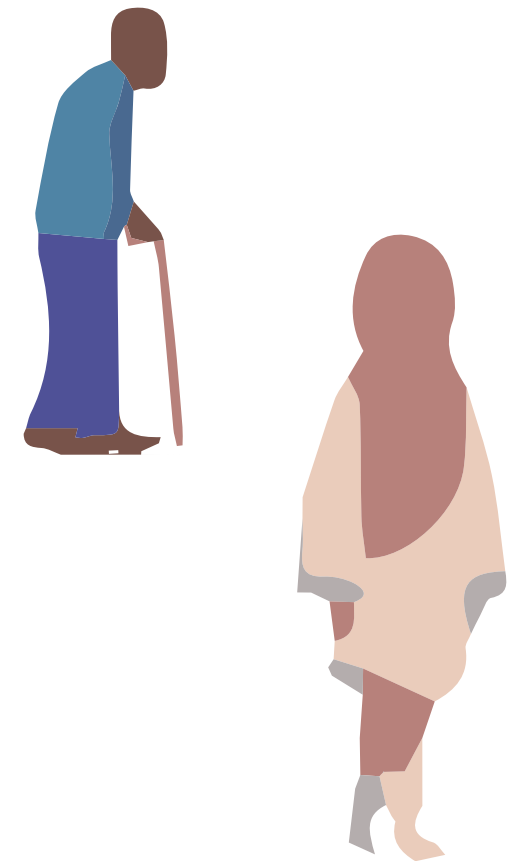
## فناوری و استانداردهای مددکاری اجتماعی

1. National Association of Social Workers
2. Association of Social Work Boards
3. Council on Social Work Education
4. Clinical Social Work Association

## رضایت آگاهانه Informed Consent



- خدمات از راه دور اصل رضایت آگاهانه مراجع را تحت تاثیر خود قرار داده است، مددکارانی که غیر حضوری خدمات دهی می‌کنند، باید اطمینان حاصل کنند که مراجع ماهیت این خدمات، مزایا و خطرات احتمالی آن را کاملاً فهمیده است. بدون تردید زمانی که مددکار اجتماعی مراجع خود را نمی‌بیند، گرفتن رضایت آگاهانه از مراجع کار دشواری است، لذا در اینجا توصیه‌هایی می‌شود که می‌تواند راهگشای مددکار اجتماعی باشد:
- گفتگو در رابطه با ماهیت خدماتی که مددکار اجتماعی از راه دور ارائه می‌دهد، مانند مشاوره ویدویی، مشاوره مبتنی بر متن، ایمیل و استفاده از اپلیکیشن‌های تلفن همراه.
  - گفتگو در رابطه با مزایای احتمالی خدمات از راه دور مانند امکان برنامه‌ریزی بهتر، دسترسی بهتر و...
  - گفتگو در رابطه با تفاوت بین خدمات چهره به چهره و خدمات از راه دور
  - گفتگو در رابطه با مهارت‌ها و تجهیزات که مراجع هنگام بهره‌گیری از خدمات از راه دور به آن نیاز دارد (مانند اپلیکیشن‌های مورد نیاز)
  - گفتگو در رابطه با اهمیت حریم خصوصی در رابطه با مددکار اجتماعی و نیز مراجع. لازم است هر دو مواردی را جهت حفظ حریم خصوصی و امنیت اطلاعات رعایت کنند. در این باره، در آیین نامه اخلاقی NASW گفته شده است:



- "مددکاران اجتماعی هنگام استفاده از ارتباطات الکترونیکی مانند ایمیل، پست‌های آنلاین، جلسات گفتگوی آنلاین، ارتباطات سیار و پیام‌های متنی باید از ضمانت‌های قابل اجرا (مانند رمزگذاری Encryption، فایروال‌ها Firewalls و رمزهای عبور) استفاده کنند" (استاندارد ۱/۰۷).
- گفتگو در رابطه با امکان دسترسی افراد یا شرکت‌های غیر مجاز به داده‌ها و اقداماتی که مددکار اجتماعی برای پیشگیری از این امر انجام می‌دهد.
- داشتن یک طرح واکنش اضطراری برای رسیدگی به بحران‌های احتمالی (Emergency response plan). جزئیات ممکن است شامل نام و شماره تلفن افرادی باشد که مددکار اجتماعی می‌تواند با آن‌ها در موقعیت‌های اضطراری تماس بگیرد، و یا شماره تلفن‌هایی که مراجع می‌تواند در مواقع بحرانی با آن‌ها تماس بگیرد.
- ارجاع مراجعین به خدمات چهره به چهره زمانی که مددکار اجتماعی تشخیص به خدمات حضوری می‌دهد و در این زمینه نیز باید پروتکل‌های مورد نیاز وجود داشته باشد.
- در نظر گرفتن احتمال خرابی فناوری، همراه با دستورالعملی که در صورت وقوع این حادثه چه باید کرد (callback protocols)
- رهنمودهایی برای استفاده مراجع از ایمیل و پیامک برای برقراری ارتباط با مددکار اجتماعی
- داشتن توافقی مبنی بر اینکه مراجع جلسه مشاوره از راه دور یا سایر بحث‌ها را ضبط نمی‌کند، مگر اینکه از قبل توافق شده باشد.



## راز داری Confidentiality



ظهور ناگهانی فناوری دیجیتال و سایر شبکه‌های الکترونیکی مورد استفاده مددکاران اجتماعی، چالش‌های جدیدی را در رابطه با حفظ محرمانگی و حریم خصوصی ایجاد کرده است. مددکاران اجتماعی باید به این نکته دقت کنند زمانی که خدمات از راه دور ارائه می‌دهند، کم‌تر قادر به حفظ اصل محرمانگی هستند. به عنوان نمونه در یک جلسه آنلاین ممکن است مراجع از فرد دیگری نیز جهت حضور در جلسه دعوت کند، در حالی که مددکار اجتماعی او را نمی‌بیند و یا زمانی که مددکار اجتماعی تلفنی با مراجعی صحبت می‌کند که اصلاً او را ندیده است، این پرسش مطرح می‌شود که آیا واقعا با مراجع واقعی گفتگو کرده است؟ بنابراین همانند جلسات حضوری، مددکاران اجتماعی باید اطمینان حاصل کنند که مراجعین از دستورالعمل‌های محرمانه مناسب پیروی می‌کنند و موافقت می‌کنند که به حریم خصوصی اعضای دیگر احترام بگذارند.



## صلاحیت مددکار اجتماعی

Competence of social worker

مددکاران اجتماعی که از فناوری جهت خدمات دهی بهره می‌گیرند، باید اطمینان حاصل کنند که دانش و مهارت لازم را برای ارائه چنین خدماتی دارند، مددکاران اجتماعی که از فناوری دیجیتال و سایر فناوری‌ها برای ارائه خدمات از راه دور استفاده می‌کنند، باید به دنبال آموزشی باشند که صریحاً بر استفاده از فناوری در خدمات از راه دور متمرکز است. آن‌ها لازم است جهت خدمات دهی حرفه‌ای مناسب از راه دور دانش و مهارت لازم را بدست آورند مانند:

- آشنایی با پروتکل‌های موجود در خدمات از راه دور
- چگونگی کسب رضایت آگاهانه از مراجعین در خدمات از راه دور
- چگونگی ارزیابی بالینی مراجعین در خدمات از راه دور
- چگونگی حفظ رازداری در خدمات از راه دور
- چگونگی اجرای مداخلات در خدمات از راه دور
- چگونگی ارزیابی مزایا و خطرات نسبی بهره‌گیری از فناوری
- چگونگی حفظ مرزهای حرفه‌ای در خدمات از راه دور
- چگونگی مدیریت اسناد و مدارک مراجع در خدمات از راه دور
- چگونگی اتمام خدمات در خدمات از راه دور
- چگونگی برقراری ارتباط موثر در خدمات از راه دور
- چگونگی مداخله در شرایط بحرانی و اضطراری در خدمات از راه دور
- چگونگی بکارگیری قوانین مرتبط
- حساسیت به فرهنگ مراجع از جمله زبان، محیط اجتماعی و اقتصادی
- چگونگی رسیدگی به چالش‌های منحصر به فرد مراجع در خدمات از راه دور
- چگونگی بهره‌گیری از فناوری‌های جدید

## منابع کلیدی

مددکاران اجتماعی که خدمات از راه دور به مراجعین ارائه می‌دهند باید با دستورالعمل‌های مربوط آشنا باشند این منابع عبارتند از:

★ استانداردهای اخلاقی به روز شده NASW، که شامل بسیاری از استانداردهای جدید و اصلاح شده فن آوری است.

★ The national technology practice standards که به صورت مشترک توسط انجمن ملی مددکاران اجتماعی<sup>۱</sup> (NASW) اتحادیه انجمن‌های مددکاری اجتماعی<sup>۲</sup> (ASWB)، شورای آموزش مددکاری اجتماعی<sup>۳</sup> (CSWE) و انجمن مددکاری اجتماعی بالینی (CSWA) ارائه شده است.

ترجمه و تالیف:

**دکتر فاطمه جعفری**

- 
1. National Association of Social Workers
  2. Association of Social Work Boards
  3. Council on Social Work Education



## خودمراقبتی و دیگر مراقبتی مسئولیت فردی و اجتماعی



آدرس ساختمان مرکزی:  
تهران، خیابان ۱۶ آذر، خیابان ادوارد براون،  
پلاک ۱۳ و ۱۵، مرکز مشاوره دانشگاه تهران



فکس / تلفن تماس:  
۰۲۱ - ۶۶۴۸۰۳۶۶



مرکز مشاوره دانشگاه تهران  
<http://counseling.ut.ac.ir>  
دفتر مشاوره و سلامت وزارت علوم  
[ch.saorg.ir](http://ch.saorg.ir)