

# الباب الأول

## الاتجاهات الحديثة في

## رعاية وتأهيل متحدي الإعاقة

الفصل الأول: الاتجاهات الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية

الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة في رعاية وتأهيل متحدي الإعاقة

الفصل الثالث: الاتجاهات الحديثة في المجال الطبي



## الفصل الأول

### الاتجاهات الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية

#### مقدمة :

في مواجهة الحياة المعقدة في عصرنا ، وفي سبيل قيام الناس بأدوارهم ووظائفهم العديدة والصعبة أحيانا ، يحتاج الناس على الكثير من الموارد ، إلى مساعدة العديد من المهن.

والخدمة الاجتماعية Social Work تعتبر إحدى المهن التي تهدف إلى مساعدة الناس وتقديم الخدمات الاجتماعية لهم بهدف أن يقوموا بأدوارهم ووظائفهم بشكل أفضل. إن خصائص الناس والبيئة المحيطة بهم وطبيعة مشكلاتهم هي التي تحدد أهداف عملية المساعدة التي ستقوم بها الخدمة الاجتماعية مع هؤلاء الناس.

والخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية Human Profession ظهرت حديثا في أوائل القرن العشرين ، وهي تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على تنمية مواردهم وقدراتهم ، وإشباع حاجاتهم ، وتعديل اتجاهاتهم وسلوكياتهم وحل مشكلاتهم. وهي مهنة مؤسسية بمعنى أنها تمارس من خلال مؤسسات المجتمع المختلفة مثل: المدارس والمستشفيات ومراكز التنمية الاجتماعية ، والجمعيات الأهلية (ذات النفع العام) ووحدات رعاية الأحداث ، ومراكز رعاية وتأهيل المعاقين.

والأخصائي الاجتماعي يتعاون مع العاملين من التخصصات المهنية الأخرى (مثل: الطبيب ، الممرضة ، المدرس ، أخصائي العلاج الطبيعي ، أخصائي التأهيل المهني ، ..) في تحقيق أهداف مساعدة الناس وتقديم برامج الرعاية التي يحتاجونها.. مثل: الرعاية الصحية والرعاية التعليمية والرعاية الاجتماعية. ويأخذ هذا التعاون شكل فريق عمل Team Work كنوع من التنسيق والتكامل في تحقيق هذه الأهداف.

ومهنة الخدمة الاجتماعية مهنة ديناميكية وكائن حي ، تتوافق مع الظروف المجتمعية المحيطة بها ، فهي ليست كيان منعزل عن البيئة أو

المجتمع المحيط بها ، تتأثر به وتؤثر فيه. كذلك هي تعدل وتغير وتطور من نفسها استجابة لظروف المجتمع هذه (المحلي والقومي والاقليمي والدولي) المتغيرة .

أيضاً يمكن أن نقول أن مهنة الخدمة الاجتماعية تستجيب ومشكلات عملاء الخدمة الاجتماعية المتغيرة والمتجددة والمتنوعة... كذلك فإن مهنة الخدمة الاجتماعية تعمل جاهدة لتلبية مطالب واحتياجات المنظمات التي تعمل بها، تلك المطالب والاحتياجات المتغيرة والمتجددة والمتنوعة، بما يساهم في تقديم البرامج والخدمات التي يحتاج إليها عملاء هذه المنظمات ... ومع تطور المهن المختلفة ومنها مهنة الخدمة الاجتماعية واتجاهها نحو المهنية وأسلوب الممارسة العامة والجودة والتحديث والمعاصرة والتأصيل والمدخل الوقائي والشفافية والمحاسبية والمساءلة والعمل الفريقي ... ظهرت العديد من الاتجاهات الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية ونظراً لزيادة وتعدد وتنوع المشكلات الفردية والجماعية والاجتماعية في الوقت المعاصر، استوجب ذلك أن تقوم مهنة الخدمة الاجتماعية ببذل جهد أكبر للتعرف على هذه المشكلات ومحاولة التوصل لأساليب علمية أصلية لمواجهةها. أثرت في مفهومها وخصائصها وأهدافها.. مما ساهم في تعديل المناهج التعليمية وأساليب الممارسة الميدانية في هذه المهنة لتطبيق هذه الاتجاهات والاسترشاد بل والالتزام بها .

### **المتغيرات العالمية والإقليمية والمحلية :**

مهنة الخدمة الاجتماعية لابد أن تراعي وتدرس وتستفيد من جميع المتغيرات المحلية والإقليمية والعالمية المحيطة بها، بل عليها أن تسهم في أحداث هذه المتغيرات proaction ولا أن تكون دائماً رد فعل لها reaction .

ومن المتغيرات العالمية، نذكر :

- ١- نحن في عصر العولمة .
- ٢- نحن في عصر المعلومات .
- ٣- نحن في عصر إدارة الجودة الشاملة .
- ٤- نحن في عصر حماية البيئة .

- ٥- نحن في عصر التقدم التكنولوجي .
- ٦- نحن في عصر التكتلات الاقتصادية والسياسية والعسكرية .
- ٧- نحن في عصر إدارة بلا أوراق .
- ٨- نحن في عصر الإدارة على المكشوف أو الإدارة المفتوحة .
- ٩- نحن في عصر الإدارة فائقة السرعة .

ومن المتغيرات الإقليمية والمحلية، نذكر :

- ١- زيادة الرغبة في التنمية .
- ٢- زيادة الاهتمام بالمجتمع المدني (Civil society) قطاع الجمعيات الأهلية .
- ٣- زيادة قوة التطلعات الشعبية والتوقعات الجماهيرية .
- ٤- استمرار مسؤولية الدولة عن تحقيق مفهوم الدولة الايجابية positive state أو دولة الرفاهية welfare state بمعنى مسؤوليتها عن تحقيق الحد الأدنى من مستوى المعيشة المناسب لجميع المواطنين وتحمل الدولة عبء تقديم الخدمات الأساسية لهم مع مراعاة عدم التمييز أو التفرقة فيما بينهم .
- ٥- النمو الحضاري السريع .
- ٦- الزيادة السكانية بمعدلات تفوق معدلات التنمية .
- ٧- سوء توزيع السكان .

**موقف مهنة الخدمة الاجتماعية من هذه المتغيرات :**

على مهنة الخدمة الاجتماعية أن تستجيب لهذه المتغيرات من خلال قيامها

بالمهام والأدوار التالية :

- ١- دراسة هذه المتغيرات، دراسة علمية موضوعية دقيقة .
- ٢- فهم هذه المتغيرات، بشكل عقلائي وموضوعي وتمعق .
- ٣- الاستجابة البناءة والإيجابية لهذه المتغيرات .
- ٤- العمل على إحداث التغيير واستثماره .
- ٥- العمل على تحقيق النمو المستمر والمتوازن .
- ٦- التخلص من القوالب التنظيمية الجامدة .

- ٧- السعي إلى التميز بتعبئة واستثمار كل الطاقات .
- ٨- الحرص على تطبيق أساليب ومبادئ إدارة الجودة الشاملة total quality management ، وعلى رأسها كسب رضا العملاء client satisfaction .
- ٩- تبني مفهوم الابتكار والإبداع والاختراع Innovation & Creation .
- ١٠- تبني مبادئ الإدارة بالمعرفة knowledge management .
- ١١- تبني خصائص المنظمة المتعلمة - القدرة على التعلم - learning organization .
- ١٢- تبني مفاهيم القيادة المتطورة .
- ١٣- الإيمان بأهمية العلاقات الإنسانية والرعاية الاجتماعية ودورها في زيادة الولاء والانتماء التنظيمي وزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي لدي أي منظمة .

### **تحديات تواجه مهنة الخدمة الاجتماعية في الوقت المعاصر :**

- في ضوء ما سبق يمكن رصد بعض التحديات التي تواجه الخدمة الاجتماعية في الوقت المعاصر كما يلي :
- ١- ضعف الميزانيات المخصصة لبرامج وخدمات مهنة الخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية .
  - ٢- ضرورة تطبيق ثقافة ومبادئ ومعايير الجودة الشاملة في التعليم والتدريب والممارسة .
  - ٣- ضرورة العمل في مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه خدمة المجتمع كمجال جديد من مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية .
  - ٤- التدخل الحكومي، وخاصة في عمل الجمعيات الأهلية .
  - ٥- مطالب النقابات العمالية .
  - ٦- مطالب النقابات المهنية .
  - ٧- التقدم التكنولوجي السريع .
  - ٨- التقدم في الحاسبات الآلية .
  - ٩- المطالب الفئوية (وخاصة المرأة والمعاقين والعمال والفلاحين) .

- ١٠- الإضرابات والاعتصامات العمالية .
- ١١- الصراعات في بيئة العمل .
- ١٢- زيادة مطالب الجماهير بمزيد من الحرية والديمقراطية والعدالة الاجتماعية والكرامة والعيش بعد ثورات الربيع العربي في بعض الدول العربية .

### الاتجاهات الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية :

هناك اتجاهات حديثة أو معاصرة new or current trends في مهنة الخدمة الاجتماعية، نذكر منها على سبيل المثال، الاتجاهات التالية :

- ١- تطبيق أسلوب الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية the generalist practice of social work .
- ٢- الاهتمام بالاتجاه الوقائي في مهنة الخدمة الاجتماعية، وظهور الخدمة الاجتماعية الوقائية preventive social work .
- ٣- تطبيق فكر وثقافة إدارة الجودة الشاملة total quality management على برامج تعليم الخدمة الاجتماعية والبرامج والخدمات التي يقدمها الأخصائيون الاجتماعيون .
- ٤- محاولة تطبيق المواصفة القياسية ISO 26000 عن المسؤولية الاجتماعية والاستفادة منها، كمجال جديد من مجالات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية .
- ٥- بناء وتطوير نماذج حديثة new models في تعليم وتدريب وممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، مثل: نموذج الحياة ونموذج حل المشكلة ونموذج الجسر ونموذج المدخلات والمخرجات ونموذج عظمة السمكة ونموذج الشجرة ونموذج التحليل الرباعي ....
- ٦- الالتزام بالمدخل الروحي spiritual approach في ممارسات الخدمة الاجتماعية، من منطلق أهمية احترام ثقافة ودين المجتمع، وللتأكيد على عدم إغفال الجانب الروحي والإنساني لدى نسق العمل والأنساق الأخرى، كذلك يدخل تحت المدخل الروحي ضرورة مراعاة قيم وأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية ومواثيق الشرف أو الدساتير الأخلاقية لها code of ethics .

٧- زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات information technology والاستخدام المكثف للحاسب الآلي وبرامجه وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في التعليم التقليدي وفي التعليم عن بعد في الخدمة الاجتماعية وفي ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وفي التدريب الميداني وفي بحوث الخدمة الاجتماعية والتخطيط لبرامج ومشروعات الخدمة الاجتماعية .

٨- تطبيق فكر وثقافة التسويق الاجتماعي social marketing في تسويق الأفكار الاجتماعية الجيدة وتسويق برامج وخدمات الخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية وتسويق منظماتها .

٩- تطبيق مبادئ وتكنيكات العمل الفريقي team work عند التعاون مع الزملاء من نفس المهنة ومع التخصصات المهنية المختلفة. فعلى الأخصائي الاجتماعي أن يكون لديه مهارات العمل الفردي والعمل الجماعي والعمل الفريقي. وفرق العمل يعد من أهم ركائز نجاح وتقدم أي مهنة وأي منظمة في ضوء المنافسة الشديدة القائمة، وحرص كل منهم على تحقيق أعلى مستوى من الجودة، فتحقيق الأهداف الآن يحتاج إلى التعاون والتكامل بين مختلف العاملين ذوي التخصصات المهنية المتعددة، وإلى قدرتهم على العمل معا بتسيق وتناغم واضح ...

١٠- الاستفادة من الأنماط الإدارية الحديثة في مهنة الإدارة في إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية، مثل: نمط الإدارة بالحركة أو بالتجوال والإدارة المرئية والإدارة المفتوحة أو على المكشوف ... فعلى سبيل المثال على الأخصائي الاجتماعي أن يسترشد بنمط الإدارة بالحركة أو بالتجوال Management by Movement من خلال على سبيل المثال: بأن لا يجلس في مكتبه كل الوقت انتظاراً قدوم العميل له، بل عليه الاهتمام بالزيارات المنزلية home visits والزيارات الميدانية field visits ومقابلة سكان المجتمع في أماكن معيشتهم والاجتماع بالقيادات الحكومية والشعبية في أماكن تواجدهم ....

مثال آخر على مهنة الخدمة الاجتماعية أن تسترشد بنمط وتطبيق مفاهيم وثقافة المكاشفة والشفافية transparency والمساءلة Questionability والمحاسبية Accountability والتأكيد على نشر ونثر وتبادل المعلومات Information Dissemination بين الأطراف المعنية ...

١١-زيادة الاهتمام بتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية الدولية International Social Work، وإجراء بحوث ودراسات علمية على هذا النمط الهام في مهنة الخدمة الاجتماعية. وفي هذا الشأن يمكن تعريف مفهوم الخدمة الاجتماعية الدولية بأنها نمط حديث نسبياً من الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية يمارس على المستوى الدولي والإقليمي، من خلال عمل الأخصائيين الاجتماعيين في البرامج والمشروعات والمنظمات الدولية والإقليمية، يهتم بالمشكلات والقضايا الدولية والإقليمية مثل: حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية ومكافحة العنف والتمييز ...

### **مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية :**

مهنة الخدمة الاجتماعية تعمل في مجالات عديدة ومتنوعة، غالباً ما تغطي جميع قطاعات وشرائح وفئات ومناطق أي مجتمع، بهدف مساعدة هذه القطاعات والشرائح والفئات والمناطق على تنمية قدراتها وزيادة فرص الحياة لهم وإشباع حاجاتهم ومواجهة المشكلات لديهم على مستوى الوقاية والعلاج . من هذه المجالات على سبيل المثال: مجال رعاية الطفولة ومجال رعاية الشباب ومجال رعاية المسنين ومجال رعاية الأسرة والمجال المدرسي ومجال رعاية المعاقين والمجال السياسي ومجال التنمية الريفية ومجال رعاية المرأة والمجال العمالي ومجال حماية البيئة من التلوث ومجال الدفاع الاجتماعي .... وكما نرى فإن هذه المجالات تقريبا تغطي جميع مجالات الحياة وجميع مراحل النمو لدى الإنسان هذا ويمكن أن نصنف هذه المجالات حسب مراحل الحياة وجميع مراحل النمو لدى الإنسان. هذا ويمكن أن نصنف هذه المجالات حسب مراحل النمو لدى الإنسان (مثل: مجال رعاية الطفولة ومجال

رعاية الشباب ومجال رعاية المسنين ... ) أو حسب أماكن الممارسة (مثل: مجال التنمية الريفية ومجال التنمية الحضرية...) أو حسب منظمات الممارسة (مثل: المجال المدرسي والمجال الطبي ومجال الجمعيات الأهلية والمجال السياسي....) أو حول مشكلات كبيرة بعينها (مثل: مجال حماية البيئة من التلوث ومجال المناطق العشوائية....) أو مواجهة لفئات معينة تحتاج للمساعدة (مثل: مجال رعاية المعاقين ومجال رعاية الأحداث ومجال رعاية المسجونين وأسرهم....).

وتهدف مهنة الخدمة الاجتماعية من عملها في تلك المجالات إلى المساهمة في تحقيق أهداف هذه المجالات. فعلى سبيل المثال فإن أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب هو تحقيق أهداف أجهزة رعاية الشباب، وفي المجال المدرسي هو تحقيق أهداف المدرسة...

كذلك فإن مهنة الخدمة الاجتماعية بدخولها هذه المجالات تهدف إلى المساهمة في إحداث التغيرات الإيجابية في الأفراد والأسر والجماعات والمنظمات والأنساق الاجتماعية والمجتمعات. بمعنى أن مهنة الخدمة الاجتماعية تهدف إلى مساعدة الإنسان على تحقيق أفضل توافق مع نفسه ومع البيئة المحيطة به، بما يساعده على تحقيق أهدافه في الحياة والدراسة والعمل....