

ورقة عمل حول :

اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلوماتية

{ ندوة الخدمة الاجتماعية تجارب وخبرات متعددة – مدينة الملك عبدالعزيز الطبية }

في الفترة من 22-23/3/2011م – الموافق 17-18/ربيع ثاني 1432هـ

إعداد

أ.د/ وجدي محمد بركات

أستاذ الخدمة الاجتماعية – تخصص تنظيم المجتمع

كلية العلوم الاجتماعية بجامعة أم القرى

* مقدمة :-

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

مع بداية الألفية الثالثة ودخول عصر المعلوماتية ، والحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية وسيادة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يثار في أذهان القائمين على كل مهنة سؤال هام : ما هو موقع مهنتهم من كل ذلك؟

إن مجالات العلم والتكنولوجيا من أهم مجالات التنمية وأسرعها تطوراً ، وقد ازدادت أهمية تلك المجالات مع دخول العالم الألفية الثالثة وأصبحت المعلوماتية موضوعاً تهتم بالتعامل معه المهن المختلفة لتطوير أساليب الممارسة المهنية ومن ثم زيادة فاعلية المهن في تحقيق أهدافها.

والخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تعتمد في ممارستها على العديد من المهارات المهنية ويتمحور اهتمامها في العنصر الأساسي والمورد الهام لتنمية المجتمع وهو الإنسان وتهتم الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية بالإنسان كفرد وكعضو في جماعة، وكمواطن في مجتمعه المحلي والعالم، ومهنة الخدمة الاجتماعية كواحدة من المهن العاملة في مجالات الرعاية المختلفة بالمجتمع تسعى بصفة مستمرة منذ نشأتها إلى تطوير أساليبها وتقنياتها في الممارسة من خلال تقديم أفضل التدخلات المهنية التي تتمتع بمستوى عال من الفعالية والكفاءة في آن واحد، فقد ركزت الكتابات الأولى للمهنة على أهمية السعي الحثيث نحو تبني كل ما من شأنه أن يقدم ممارسة تتمتع بمستوى عال من التقنين، إضافة إلى توظيف الخبرات والاستناد على القيم والمبادئ الأخلاقية في تقديم العلاج للعملاء، وفي تحسين خدمات الرعاية في جميع المجالات وفي جميع المستويات، لذا فقد طورت واستعانت مهنة الخدمة الاجتماعية بالعديد من الاستراتيجيات والتقنيات التي تطورت في العلوم ذات الصلة لمحاولة الاستفادة منها وتوظيفها في زيادة فعالية ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، والوصول لعدد من الأساليب الحديثة لتحسين مستوى ممارسة الخدمة الاجتماعية والارتقاء بها، لذا فقد انفتحت المهنة على المهن والتخصصات ذات الصلة لتستعين بما لديها من تقنيات حديثة يمكن أن تؤدي لتقنين الممارسة وتطويرها لتصل لمستوى يرضي القائمين عليها من أكاديميين وممارسين

وكذلك من المستفيدين من خدماتها على حد سواء .
وتركز ورقة العمل الراهنة على تناول مجموعة من المحاور الأساسية لإلقاء الضوء على أهم الاتجاهات الحديثة في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وأهمية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير أساليب الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية ومن ثم زيادة فاعليتها في تحقيق أهدافها، وتتركز محاور ورقة العمل في :-

- أولاً : سياق ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية .
- ثانياً : مفاهيم أساسية حول المعلوماتية :
- ثالثاً : المعلوماتية وتقدير الحاجات للخدمات الاجتماعية .
- رابعاً : المعلوماتية والممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية .
- خامساً : المعلوماتية وتكنولوجيا الخدمة الاجتماعية .

والله ولي التوفيق،،،

○ أولاً : سياق ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية :

إن دور وغرض مهنة الخدمة الاجتماعية نمت وتطور منذ نشأتها حيث يمكن أن نصنف مداخل الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية إلى ثلاثة أنماط :-

1. مداخل المساعدة العلاجية Therapeutic helping approaches .
2. مداخل دفاعية Maintenance approaches .
3. مداخل تحررية Emancipators approaches .

فالمداخل العلاجية للخدمة الاجتماعية تركز على مساعدة العميل على تحقيق فهم أفضل لنفسه، وكذلك فهم أفضل لعلاقاته بالآخرين وبصفة خاصة علاقاته بالأقارب الأصدقاء ومن ثم اختيار الطرق الفعّالة للتعامل مع تلك المواقف، وتركز المداخل العلاجية على الأفراد وأدائهم النفسي والاجتماعي الذي يشكل الأساس في عملية التدخل، ويصبح دور الأخصائي بمثابة المساعد الذي يستمع بعناية لما يقول العميل، وبالتالي يسهل له الفرص التي تمكنه لتحقيق فهم أفضل للناس، وتحقيق فهم أفضل لظروفه الحياتية، ويتم ذلك في إطار استخدام استراتيجيات فعّالة لتحقيق النمو والتعلم الجيد .

أما المداخل الدفاعية فقد وصفت بشكل جيد في كتاب "مارتن ديفيز M. Davies 1994م"، وهو بعنوان **The essential social worker - الأخصائي الاجتماعي** المؤثر، والذي يتحدد دوره في تلك المداخل من خلال العمل على تمكين الناس من الكفاح أو التعامل الفعّال مع ظروفهم المعيشية، وفي ظل إطار تطبيق المداخل الدفاعية تنحصر إلى حد كبير أدوار المساعدة العلاجية، حيث يتم التركيز على أدوار التغيير والتي تقوم على توفير المعلومات الخاصة بالموارد والإمكانيات، وتطبيق تلك المداخل تحتاج إلى أن يكون الأخصائي أكثر ارتباطاً بالقضايا التي يتشكل منها نسيج المجتمع وتشكل في بعض الأحيان تحدياً كبيراً لأفراده .

أما المداخل التحررية فهي التي تركز على تحقيق العدالة الاجتماعية وتجعل من تحسين وتطوير نظم الرعاية المختلفة بالمجتمع هدفاً لها، وترتكز المداخل التحررية في الممارسة على أهمية توفير المعارف والمهارات التي تمكن البشر من تحقيق القدرة على ضبط وإدارة شئون

حياتهم بشكل أفضل، والعدالة الاجتماعية هي ذلك الطرف المثالي الذي يحظى فيه كل أفراد المجتمع بنفس الحقوق الأساسية وهي في مجملها تشير على ما يلي :-

1. تقسيم الموارد الاجتماعية وفقاً لمبدأ الحاجة مع الأخذ في الاعتبار ضرورة تنمية الموارد الشخصية .

2. ينبغي أن تتاح فرص النمو الشخصي والاجتماعي للجميع .

3. تنمية وسائل لمواجهة الظلم عن طريق العمل الجاد لتنمية الموارد الاجتماعية والطبيعية وتوزيعها بشكل متكافئ والعمل على حل المشكلات الاجتماعية .

4. وضع أجنحة برامج وسياسات تشمل كل مستويات المجتمع تجعل من التنمية البشرية وإكساب السكان الخبرات هدفاً أساسياً لها .

5. ضرورة تدريب المواطنين على كيفية مباشرة حقوقه السياسية والاجتماعية في إطار شرعي يتفق مع أيديولوجية وثقافة المجتمع .

وتعمل مهنة الخدمة الاجتماعية في مجالات الممارسة العامة: كالتعليم، الرعاية الصحية الدعم الاقتصادي والاجتماعي ... الخ، من خلال مفهوم العمل الفرقي، حيث تتعامل مع البيانات والمعلومات للتعرف على خصائص العملاء، التعرف على المشكلات، تحديد الأفعال المطلوبة، التعامل مع التفاعلات التي تحدث بين هذه المتغيرات وأخيراً استخدام الأخصائي الاجتماعي لأسس الممارسة المهنية لتحقيق أهداف المهنة في تعاملها مع وحدات الممارسة المختلفة"، فالمجتمع المعاصر يتسم بالتوسع في اقتصاد الخدمات المبنية على نظم المعلومات بتكنولوجياها المتقدمة وذلك في إطار المرحلة المتطورة للتغيير الاجتماعي والتي تؤكد أهمية وجود نظم المعلومات في مجالات الرعاية بالمجتمع لتسهيل تقديم الخدمات .

○ ثانياً : مفاهيم أساسية حول المعلوماتية :

ميز الله الإنسان عن باقي المخلوقات بقدرته على تسجيل أفكاره وملاحظاته بطرق متعددة تطورت مع تطور المجتمعات الإنسانية، وذلك بهدف تبادل ونقل وتداول هذه الأفكار والملاحظات مع الآخرين سواء كانوا متباعدين في المكان والزمان. وتعتبر المعلومات أكثر الأشياء تداولاً في كافة المجتمعات الإنسانية وهي ترتبط بكافة الموجودات الطبيعية والبشرية وما يتولد عن تفاعلها من نتائج حضارية متعددة الأبعاد.

ويشير Mensal & Silverstone (15- 20 :1995) أنه إذا كان للمعلوماتية في أيامنا هذه من أهمية ، فهذا يعود لكونها تتيح عملية معالجة ودوران المعلومات آلياً من خلال تقنيات شبكة المعلوماتية البعيدة. ويرى Lucky (38: 1989) بأن التعامل مع المعلومات من حيث كونها طابعاً يصبغ الحياة المعاصرة تتطلب إيجاد تكنولوجيا اتصالية جديدة ذات طابع معلوماتي واضح. ويشير حماد (489: 1994) أن المعلوماتية Informatics فرع من العلوم يتعلق بجمع وترحيل وتخزين ومعالجة وعرض المعلومات.

ولتحديد مفهوم المعلوماتية "Informatics" يتطلب ذلك إيضاح عدد من المفاهيم تتحدد فيما يلي :

1- مفهوم المعلومات : Information

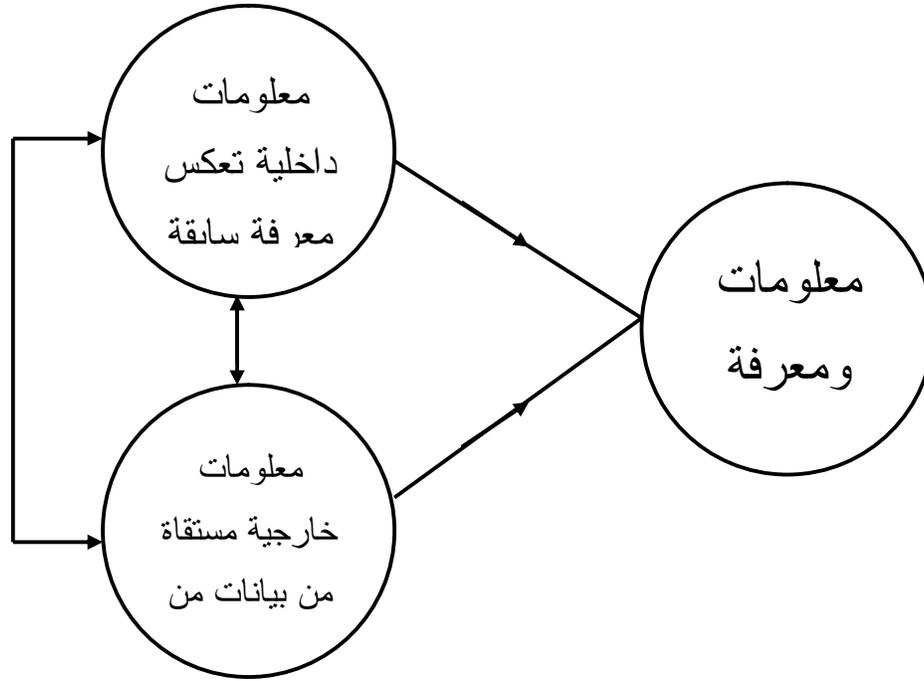
بداية نوضح أن هناك من يمزج بين المعلومات والمعرفة، وفي هذا الإطار يرى Taggard (169: 1990) أنه يمكن النظر إلى المعلومات على أنها عملية Process حيث الحقائق والبيانات تدمج في بناء معرفي منظم تجاه موضوع ما أو حدث، ويمكن إدراكها على أنها حقيقة أو بيانات أو أخبار أو معرفة أو شيء مفهوم.

لا شك أن مفهوم المعلومات من أكثر المفاهيم التي تعالج في مجالات علمية شتى، كما أن تعبير "علم المعلومات" يشير إلى مفهوم المعلومات في مختلف المجالات مع إبعاد الطابع التقني للكلمة، وهذا هو الأساس الذي تستند إليه الدراسات المعلوماتية في المجالات العلمية المختلفة، محمد على (4: 1998).

ويعرف David & Hatch (18: 1994) المعلومات بأنها معارف مشتقة أو مستخلصة من البيانات التي ترتبط بالوصف المجرد للأحداث أو الأشياء أو الحقائق بصورة رمزية أو رقمية، والمعلومات تتحدد في المعرفة القائمة على تحليل وتفسير هذه البيانات، وأنه يجب التأكد من توافر مجموعة من العوامل في هذه البيانات لكي ينتج عنها معلومات جيدة أهمها:-

- أن تكون على درجة كبيرة من الدقة والموضوعية.
- أن تكون معبرة عن واقع الأشياء وحقيقة الأمور.

- أن تتسم بالشمول دون تفصيل وطول أو إيجاز يخل بمضمونها.
- أن تتسم بالاتساق مع المرحلة الزمنية المعبرة عنها.
- هذا ووفقاً لما جاء في التعريفات السابقة لمفهوم المعلومات يشير الباحث إلى أنه يمكن استخلاص مجموعة من النقاط تتحدد فيما يلي:-
1. المعلومات منتج مهم : أوضحت المعلومات مورداً اقتصادياً مثل رأس المال واليد العاملة والمواد الخام، ويتوقف عليها نجاح الممارسة في كافة المهن والتخصصات، والمعلومات تعتبر منتج عندما تتدفق وتوظف بشكل جيد في المجالات المختلفة بالمجتمع لذلك فهناك فرق بين المعلومات الكامنة والمعلومات التي تنتج الزيادة في الفهم والمعرفة.
2. المعلومات مفهوم موضوعي: بمعنى أنه يمكن إنتاجها ونقلها واستقبالها ومعالجتها بواسطة آليات مختلفة من حاسوب أو أجهزة مختلفة، وهناك جانبان رئيسيان يتعلقان بطبيعة المعلومات فحين ننظر للمعلومات مستبعدين العقل الإنساني يبدو أن هناك خصائص موضوعية، ومن جانب آخر فالمعلومات في العقل لها خصائص أخرى إضافية (Morris 1990: 119-122).
3. المعلومات وسيلة وليست غاية: فالمعلومات لكي يتم توجيهها لتحقيق أهداف الممارسة المهنية في المهن المختلفة ومنها مهنة الخدمة الاجتماعية، يجب التعامل معها على أنها وسيلة لتحقيق غاية، وهذه الغاية هي تلبية احتياجات المستفيدين والممارسين في المجالات المختلفة فالمعلومات التي لا تخدم احتياجات معينة لدى المستخدم أو المستفيد لا تعتبر معلومة منتجة.
4. المعلومات مفهوم نسبي: فهي تقوم على الإدراك الحسي Perception لذلك فهي تختلف من فرد لآخر، أي أنها نسبية فيما يتعلق بتوظيفها والإفادة منها من جانب مستخدميها.
5. المعلومات ليست شيئاً وإنما بنية Construction: فهي تعتبر بناء ناتج من المراقبة الإنسانية المحدودة من خلال أجهزة الإدراك، لذلك فهناك صورة جزئية للطبيعة في داخل الإنسان ، وبعض المعلومات يتفق عليها وتسمى حقائق Facts : وأخرى آراء. وفي إطار ذلك تتشكل المعرفة والمعلومات المنتجة كما هو موضح في الشكل التالي. (Kramer 1986: 133).



المعلومات هي: معطيات + عمليات إدراكية وعقلية ← معرفة وتصنيفات، ويمكن النظر إليها من الجانب الحاسوبي معطيات الإدخال + عمليات وبرمجيات ← معرفة شاملة و مترابطة وهياكل ومعطيات .

2- مفهوم تكنولوجيا المعلومات: Information Technology

العمل في عصر المعلومات يعتمد على تكنولوجيا المعلومات في كافة المجالات الإنتاجية والخدمية، حيث أن نجاح المهن المختلفة في تحقيق أهدافها يتحدد بشكل واسع بواسطة تأثير نوع التكنولوجيا المعلوماتية المستخدمة، ويشير في ذلك James (10 - 15 : 1995) أن الغرض من تكنولوجيا المعلومات هو الاستفادة منها في حل المشاكل المستعصية وجعل الناس أكثر فعالية في إنجاز أعمالهم المختلفة كما أنها توفر فرص عديدة للاستفادة منها بشكل عام في أوجه نشاط الحياة، وهي تتطلب توافر مجموعة من القدرات والمهارات لاستخدام أدواتها المختلفة.

وفي هذا السياق يمكن بلورة مجموعة من النقاط حول مفهوم تكنولوجيا المعلومات
تحدد فيما يلي:

1- بتضمن هذا المفهوم جانب مادي: وهو يتحدد في العناصر المادية (الكمبيوتر وملحقاته) وما يرتبط بالتطبيق العملي للاكتشافات والاختراعات والتجارب في مجال معالجة المعلومات من خلال التقنيات الحديثة ، حيث تطور الجانب المادي من الوسائل اليدوية إلى الوسائل الميكانيكية حتى وصلت الآن إلى الإلكترونيات متمثلة في الكمبيوتر وملحقاته.

2- يتضمن المفهوم جانب فكري أو معرفي: وهو يرتبط بالشق الذهني ويتمثل في علم المعلومات Information Science ، وهذا الجانب يهتم بضبط خواص وسلوك المعلومات، كما يعنى بالمعايير والنظريات والإجراءات التي تكفل طرق وعمليات تدفق المعلومات وتنمية القدرة على تحديد احتياجات المجتمع من المعلومات.

3- يرتبط بالجانب الذهني في المفهوم أيضاً عنصر البرمجيات: ويتضمن تصميم برامج الكمبيوتر وكذلك الدراسات العلمية والتصميمات المختلفة بأنظمة التشغيل والبرمجة ، والتي تزيد من إنتاجية وتخزين ومعالجة المعلومات ، بما يتفق مع طبيعة وأهداف مستخدميها.

4- يشير المفهوم إلى تفاعل الحاسبات والأجهزة مع الإنسان: وذلك بهدف توصيل المعرفة في كافة الأنشطة والمجالات بالمجتمع اقتصادية واجتماعية وعلمية.....الخ، فطري هذا المفهوم هما الإنسان وما يخترعه من تقنيات حديثة.

§ هذا وتوجد مجموعة من العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار لتحقيق الدعم المناسب لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية المختلفة بما يمكنها من تحقيق أهدافها بفاعلية ، وأهم هذه العوامل ما يلي:-

1- أن يتضمن إعداد الممارسين في مهنة الخدمة الاجتماعية تنمية مهاراتهم وإكسابهم القدرات التي تمكنهم من التعامل والتوظيف الجيد للتقنيات والتطبيقات المختلفة لتكنولوجيا الاتصال.

2- اختيار التقنيات والتطبيقات المناسبة لطبيعة وأهداف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

3- المزج بين أنماط الاتصال التقليدية بتقنياتها البسيطة وبين الأشكال المتقدمة من تكنولوجيا الاتصال بما يتناسب مع طبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

- 4- الاستعانة بالمتخصصين لتصميم البرامج الاتصالية التي تناسب أهداف المهنة بحسب مجال ممارستها، وكذلك طبيعة الممارسين والمستفيدين في هذا المجال .
- 5- تحديد أهداف المهنة من توظيف تكنولوجيا الاتصال وطبيعة المشاكل التي تساعد هذه التكنولوجيا في حلها ، قبل الاستعانة بهذه التقنيات في الممارسة.
- 6- اختيار التكنولوجيا غير المكلفة وتحقيق في نفس الوقت الأهداف والأغراض المرجو تحقيقها من تطوير الخدمات الخاصة بالمهنة.
- 7- أن يكون من بين أهداف توظيف التكنولوجيا الاتصالية في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية تحسين مستوى الممارسين وتبادل المشورة المهنية مع غيرهم سواء على المستوى المحلى - أو الدولي ، وليس فقط التطوير الإداري لمنظمات الممارسة المهنية المختلفة.

3- مفهوم المعلوماتية: Informatics :

يرى ياسين (10 - 2001) أن المعلوماتية ليست مجرد تطور أحدثته تكنولوجيا الاتصال ولكنها ثورة بكل معاني الكلمة ، ستكون لها آثار سياسية واقتصادية وثقافية واجتماعية بالغة العمق، فهي تهدف التطبيق المنطقي والمنظم للمعلومات على المشاكل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وفي الممارسة المهنية للمهن المختلفة في كافة المجالات بالمجتمع المعاصر .

هذا ويمكن لنا وضع تعريف إجرائي للمعلوماتية بما يتفق مع ورقة العمل الراهنة في

النقاط التالية:-

- 1- المعلوماتية هي الحقل العلمي الذي يبحث في المعلومات منذ تولدها كبيانات مروراً بجمعها ونقلها ومعالجتها حتى الاستفادة منها واستخدامها في اتخاذ القرارات المهنية في المجالات المختلفة.
- 2- تتطلب وجود أجهزة وتقنيات بما يتيح إنتاج ونقل وتبادل الحصول على المعلومات ببسر وسهولة وسرعة ودقة وبما يمكن من تحقيق أهداف الممارسة المهنية.

- 3- ترتبط بوجود الإعداد الجيد للمعلوماتيين الأكفاء القادرين على تلبية احتياجات الممارسين في المجالات المختلفة بالبرامج التي تمكنهم من تطوير ممارستهم المهنية، وإيجاد الاتصال الفعال بين المؤسسات المختلفة بعضها البعض وبين المستفيدين.
- 4- تتطلب إعداد وتدريب الممارسين في المجالات المختلفة ، لتنمية مقدرتهم على التعامل بكفاءة واقتدار مع المعلومات ، سواء من حيث الحصول عليها وتوظيفها واتخاذ القرارات المهنية.
- 5- المعلوماتية هي أساس المعرفة ومطلب أساسي لتسريع عمليات النمو والتنمية في المجتمع.

○ ثالثاً : المعلوماتية وتقدير الحاجات للخدمات الاجتماعية :

تهدف مهنة الخدمة الاجتماعية إلى أن تغطي مساحة كبيرة من الاحتياجات الاجتماعية من خلال ممارستها ، ويرتبط بهذا الهدف كثير من الاحتياجات الفردية والغايات والخبرات في إطارها الفردي والجماعي والمجتمعي ، حيث تهدف الخدمة الاجتماعية إلى إشباع الحاجات في إطار تفاعل الأفراد مع بيئاتهم الاجتماعية ، حيث يتعامل الأخصائي الاجتماعي مع نسق التدخل المهني واحتياجاته ، من خلال الخدمات علي اعتبار أنها جزء من النسق الذي يتعامل معه 0

وعملية تقدير الحاجات تقوم علي تنظيم جمع البيانات وتحليلها لاكتشاف وتحديد الموارد والخدمات الاجتماعية التي تقدم للأفراد والجماعات والمجتمعات في إطار انساق محددة للرعاية الصحية ، التعليمية ، الإسكانية ، الثقافية ،...، والتي تهدف لتحقيق الرفاهية للأفراد أو الأسر أو المجتمعات في الوقت الحالي أو علي المدى الإستراتيجي .

ولقد أصبحت هذه العملية في العصر الراهن تتم في إطار نظم آلية تستخدم الوسائط التقنية الحديثة للمعلوماتية ، لضبط وتخزين وتداول وتحليل واستعراض وتكامل المعلومات في شكل مقروء آلياً ، مما يمكن الممارسين من الوقوف علي طبيعة الحاجات المطلوبة وتحديد الخطط والبرامج لسد الفجوات المتعلقة بتقديم الخدمات الاجتماعية وتحديد المواقع التي تعاني من نقص فيها ، عن طريق الاستعانة بما يسمى بنظم المعلومات الجغرافية والتي تستخدم في العديد من مجالات الممارسة في المهن المختلفة .

ويرى الهادي (28: 1983) إن اعتماد عملية تقدير الحاجات للخدمات الاجتماعية على وجود نظم للمعلومات المحلية يساعد على :-

- توفير المعلومات الضرورية عن حاجات المواطنين .
- توفير المعلومات الملائمة لترشيد القرارات الإدارية المتعلقة بالخدمات الاجتماعية.
- جدولة الخدمات الاجتماعية على أساس منظم.
- التحكم في كمية و نوعية الملفات والسجلات والبيانات الخاصة بهذه الخدمات.

هذا واعتماد مهنة الخدمة الاجتماعية في القيام بدورها ، في عملية تقدير الحاجات للخدمات الاجتماعية على التقنيات المعلوماتية المعاصرة وما توفره من معلومات دقيقة سوف يزيد من فاعلية المهنة في ترتيب أوليات الحاجات بصورة علمية ، حيث يتمكن الأخصائي من التعامل مع كافة البيانات والمعلومات التي يحتاجها عن طريق الوسائط المعلوماتية المتعددة، فالمعلومات عامل اجتماعي فهي أداة إثراء الحياة ورسم صورة المستقبل ولكي يتحقق ذلك يجب الاعتماد على الاستخدام الصحيح للمعلومات ووسائل الاتصال في وضع الخريطة المعلوماتية للمجتمع ، والتي سيتم على أساسها تقديم الخدمات الاجتماعية .

○ رابعاً : المعلوماتية والممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية :

تعتبر الخدمة الاجتماعية بمثابة اختراع اجتماعي، صاغه الإنسان في محاولة منه للتأثير على بيئته الاجتماعية لصالحه ، وأي اختراع اجتماعي يشتمل على ما يلي:

- تراث ثقافي يتكون الاختراع من عناصره .
- عناصر مضافة جديدة .
- إدارة ومقدرة إنسانية على وضع تلك العناصر في تشكيل جديد تؤدي وظائف تتطلبها الوحدات الإنسانية .
- قبول من جانب المجتمع للاختراع الجديد .
- ذبوع وانتشار الاختراع تبعاً لمدى قبول وحاجة المجتمع إلى ذلك الاختراع .
- تجدد هذا الاختراع مع متطلبات الممارسة المهنية.(عبد العال، 229- 230:

(1990

وتتطلب الممارسة المهنية في المهن المختلفة وجود التعاون والمساندة من أنساق التدعيم المجتمعية والمتمثلة في الموارد المتوافرة في المجتمع .. ومن بين هذه الموارد الأساليب التكنولوجية المستحدثة، ومهنة الخدمة الاجتماعية شأنها شأن المهن الأخرى فلقد اتجهت منذ نشأتها إلى التعامل مع موارد تدعيمه علمية، لمزيد من محاولات الارتباط بالعلوم التطبيقية والطبيعية ولتحقيق منهجية علمية تعتمد على التكنولوجيا المعرفية المتطورة والحديثة .. لزيادة فاعليتها في ممارستها المهنية . (فتوح . 254 : 1992)

ويرى Karen (1995 : 1464) أن هناك أهمية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات كعامل مساعد في الممارسة المهنية للعديد من المهن ، وذلك إذا نظرنا لطبيعة التنوع والاختلاف في الخدمات البشرية والاجتماعية ، الأمر الذي يتطلب وجود طرق مستحدثة للممارسين المهنيين لحساب وتقدير هذه الخدمات وتطوير طرق الممارسة في تقديمها وأيضاً وجود طرق من خلالها يدرك المواطنون طبيعة ونوعية الخدمات المتوفرة ، حتى تصبح الخدمة المقدمة ذات قيمة ، وهذا يتطلب ضرورة الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات وذلك بهدف توفير المعلومات المختلفة المرتبطة بالممارسة المهنية لتقديم هذه الخدمات .

وقد أوضح Glastonbury (1988 : 432) أن ممارسة الخدمة الاجتماعية بدأت تعتمد على الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات في عمليات التقدير وصنع القرارات الخاصة بتقديم خدمات المهنة .

كما أشار "P. Nurius" بجامعة واشنطن - مدرسة الخدمة الاجتماعية أنه من المتوقع أن يصبح الحاسب الآلي والتقنيات المعلوماتية عنصر أساس في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.مؤسساتها المختلفة في غضون السنوات القليلة القادمة، فلقد أشارت إحصاءات مختلفة أن استخدام الحاسبات الآلية كأحد وسائط المعلوماتية في الأغراض العلاجية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية سوف يزداد بسرعة وخاصة فيما يتعلق بالاتصال الشخصي بالعملاء . فلقد ظهر نوع من المقابلات الفردية عن طريق استخدام الحاسب الآلي ، وقد كان هناك تفضيل من جانب بعض العملاء لمثل هذه المقابلات خصوصاً فيما يتعلق ببعض البيانات الحساسة في تعاطي المخدرات ، الشذوذ الجنسي ... إلا أن استخدام الحاسب الآلي

في التطبيقات العلاجية مع العملاء بشكل عام مازال في مرحلة التجريب ، من خلال الممارسين في المهنة . (Butterfield 594 – 598 : 1995) .

ولقد تم الاستعانة بالوسائط المعلوماتية مثل "الحاسب الآلي- شرائط الفيديو والمزج بين الوسائط المختلفة" ، وذلك بهدف تطوير الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في رعاية الطفل ، من خلال وضع برنامج للتدريب التفاعلي بين الأخصائيين والذين بلغ عددهم (495) أخصائياً ، من العاملين بالمناطق الريفية التابعة لإدارة الخدمات الاجتماعية التأهيلية بولاية تكساس الأمريكية ، حيث اتضح أهمية وفاعلية الوسائط المعلوماتية في نجاح الممارسة المهنية وتطويرها بما يمكن من تقديم الخدمات الاجتماعية بصورة أفضل . (Nelson 142 – 150 : 1994) ، ولقد أكد على ذلك (Bates : 1995) في دراسة قام بها حول تقييم استعمال المعلوماتية "تقنية المعلومات" في خدمات رعاية الطفولة ونتائجه للتربية وتدريب موظفي الخدمات الاجتماعية ، حيث أشار إلى العائد الإيجابي لاستعمال المعلوماتية في تطوير الممارسة المهنية للقائمين على تقديم الخدمات الاجتماعية من الأخصائيين الاجتماعيين .

ويرى (Van lieshout 1995) أن الممارسة المهنية في تقديم الخدمات الاجتماعية قد انتقلت في الآونة الأخيرة من التركيز على استخدام الحاسب الآلي في تقديم الخدمات الإنسانية ، إلى ضرورة استخدام الوسائط المعلوماتية المتعددة في الممارسة من جانب المهنيين القائمين على تقديم الخدمات في مجالات الرعاية والعمل الاجتماعي بهدف تطوير الممارسة المهنية في هذه المجالات .

ولقد أشار (Mike Wald 1995) إلى استخدام المعلوماتية في مجال الممارسة المهنية مع المعاقين ، فعن طريق قيام الأخصائيين الاجتماعيين بمساعدة المعاقين على توفير خدمات تعليمية غير تقليدية ، حيث يتم تقديم التعليم من خلال Course Ware المعتمد على تكنولوجيا المعلومات والحاسوب ، مما يمكن بعض المعاقين إلى الوصول للتعليم العالي بدون مواجهة مشكلات نظراً لظروف إعاقته .

ويرى (Sapey 1997) أن مستقبل ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية يرتبط بقدرة الممارسين في المهنة على استخدام التقنيات المعلوماتية بصورة جيدة لاتخاذ القرارات الفاعلة

للارتفاع وتطوير الممارسة المهنية وتقديم الخدمات الاجتماعية على أسس علمية تتناسب مع رؤية واقعية لما سيؤول إليه المستقبل في ممارسة المهنة في ضوء الحقبة التكنولوجية التي نعيشها.

وتناول Friedman (2002) تجربة مكتب مقاطعة "كيواهوجا بكليفيلند" عن استعمال المايكرو سوفت لتخليق قاعدة بيانات عن الحالات التي يتعامل معها المكتب لتقديم الخدمات للمشردين ، وكيف يمكن مناقشة السجلات عن الحالات من خلالها بما يحقق السرية في العمل مع هذه الحالات .

كما أشار Joseph (2002) إلى استخدام التقنيات المعلوماتية لإيجاد الترابط بين المواطنين ومؤسسات الخدمات الإنسانية المتوفرة في المجتمع ، من خلال شبكة معلوماتية محلية للمجتمع ، مما يساعد في إنجاح الممارسة المهنية في تقديم هذه الخدمات .

§ هذا وفي ضوء ورقة العمل الراهنة سوف نتناول المعلوماتية والممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية في إطار ثلاثة أبعاد أساسية يمكن بلورتها فيما يلي :-

أ- المعلوماتية وتوافر المعارف العلمية للممارس المهني :

تتيح المعلوماتية مجال واسع لتنظيم معارف وخبرات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية فالأخصائي الاجتماعي يحتاج للتعرف على المعلومات الأكثر مناسبة لمجال الممارسة أو المؤسسة التي يعمل فيها ، ومن المعروف أن الخدمة الاجتماعية تستمد بنائها المعرفي من ميادين النمو الإنساني وبعض روافد العلوم الاجتماعية والإنسانية بالإضافة للبناء المعرفي للمهنة الذي تراكم من خلال خبرات الممارسة المهنية وبحوث وتجارب المهنة، ومن ثم يتضح اتساع مصادر تلك المعرفة ، وتظل عمليات الانتقاء والاختيار مسئولية أساسية للممارسين المهنيين في الخدمة الاجتماعية ، ومما لاشك فيه أن هذه المسئولية ستكون أكثر سهولة إذا ما توافر تنظيم وتصنيف وانتقاء وعرض جيد لهذه المعارف من خلال الوسائط المعلوماتية المعاصرة والتي تتيح للممارس المهني في الخدمة الاجتماعية اختيار المعارف العلمية التي تمكنه من النجاح في الممارسة في إطار الموقف الزمى يتعامل معه .

فالقضية ليست مرتبطة بمدى توافر المعارف والمعلومات النظرية للممارس المهني فقط ، وإنما إيجاد الوسائل التكنولوجية التي تمكنه من تعظيم الاستفادة من هذه المعلومات ، وانتقاء واختيار معارف ذات صلة مؤثرة على واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية . وهذا ما تتيحه الوسائط المعلوماتية المعاصرة .

وهذا يجرنا في واقع الأمر إلى جانب آخر وهو تمكين الممارس المهني في إطار الثورة المعلوماتية من الإسهام بفاعلية في عملية إنتاج المعارف العلمية ، فالممارس المهني أصبح اليوم ليس مجرد مستهلك للمعرفة وإنما أيضاً يساهم في إنتاجها ، خصوصاً في طبيعة المهن التي تتعامل بشكل مستمر مع واقع دينامي ومتغير مثل مهنة الخدمة الاجتماعية . والتي يكون الممارس المهني فيها هو من أفضل المحكات لرصد الواقع وما يرتبط به من متغيرات معاصرة . وهذا يمكن تنظيمه من خلال تكنولوجيا الاتصال المعاصرة واستخدام الشبكات الاتصالية مثل شبكة الإنترنت لإيجاد منتدى ينظم الحوار بين الممارسين في المهنة لتبادل الآراء والمشورة المهنية فيما يتعلق بواقع الممارسة .

كما يظهر دور آخر للممارس المهني في عصر المعلوماتية وهو يرتبط بتوطين وتأصيل المعرفة في إطار الواقع الاجتماعي ، فلم يعد ذلك مقصوراً فقط على الباحثين المتخصصين والأكاديميين ، فلقد أتاحت الوسائط المعلوماتية خبرات للممارسة في كافة المجتمعات باختلاف أيديولوجيتها ، كما أن حاجز اللغة أصبح يمكن التعامل معه في إطار البرامج ومواقع الترجمة التي تتطور يوم بعد يوم ، ومن هنا فالممارس المهني عليه الانتقاء والاختيار من هذه المعارف ، ثم التطبيق الميداني في ظل معطيات واقعية تختلف بلا شك عن تلك التي نشأت فيها تلك المعارف ، ويجب أن تتناسب هذه المعطيات مع الواقع القيمي والثقافي والبناء الاجتماعي في المجتمع لتكون ذات فاعلية في إنجاح الممارسة المهنية في عصر المعلوماتية .

ب- المعلوماتية وعمليات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية :

إذا كانت الممارسة المهنية هي مجموعة الأنشطة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي في إطار التدخل المهني ، فأثماً بذلك ترتبط بقيامه بمجموعة من العمليات المتفاعلة والمتراطة

والتي تتطلب توافر قدر كافي من المعلومات وإتاحة إمكانية الحصول عليها وكيفية الاستفادة منها ، ومما لاشك أن الوسائط المعلوماتية تلعب دور مؤثر وفعال في ذلك .

ويمكن القول أن الممارس المهني يقوم بالعمليات التالية في إطار ممارسته المهنية :

- **عمليات ترتبط بتقدير الموقف :** والممارس المهني هنا في حاجة إلى بيانات ومعلومات تقوده إلى تقدير موقف التدخل المهني ، وتتمثل في المعلومات والمعارف التي تساعد على تفهم الموقف ودراسة المفاهيم بما يمكنه من توصيف المواقع ، والبحث عن مواقع الخلل المسببة للمشكلة التي تستدعي التدخل المهني، وهنا يمكنه استخدام تكنولوجيا المعلومات في حالة وجودها من خلال سياسة مخططة وموجهة داخل المجتمع ، في الحصول على ما يمكنه من القيام بهذه العملية .

- **عمليات ترتبط بوضع خطة التدخل :** وهنا يحتاج الممارس المهني إلى المعلومات التي تهتم بالأساليب الفنية المتبعة في العمل المهني ، ومن ثم وضع البرامج المناسبة لطبيعة الموقف ، وهنا يمكنه الاستعانة بالبرامج المتوفرة في الحاسب الآلي لتحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها وتخزينها في المرحلة السابقة . للخروج بوضع خطة مناسبة للتدخل تتفق وطبيعة ومتغيرات الموقف .

- **عمليات ترتبط بالمساعدة :** تتطلب عملية المساعدة وجود اتصال تتدفق من خلاله المعلومات بين الممارس المهني والوحدة التي تبادل معها . بما يساعد في تقديم خدمات المساعدة بعيداً عن الارتجال أو التخبط ، فيجب أن تتسم هذه العملية بالواقعية في العمل وقدر من المسؤولية والمرونة ، وهذا لن يتحقق إلا في ضوء وسائل اتصال تتيح توافر المعلومات بطريقة يسهل الحصول عليها مع مراعاة الحداثة والدقة فيها ، وهذا ما يمكن في إطار تعامل الممارس المهني مع تكنولوجيا المعلومات ، بما يتوفر لها من قدرات لاختزال وتبويب وتصنيف واسترجاع للمعلومات .

ج- المعلوماتية وفعالية الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية :-

إن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية لا تستهدف فقط التأثير على الوحدة التي يعمل معها الأخصائي الاجتماعي ، وإنما تستهدف أيضاً التأثير على الوحدات البيئية المؤثرة عليها

وتهيئة الظروف لتعديل وحدات العمل وتدعيم التغيير الحادث ، استمراراً لاستقرار وحدات العمل، كما أن تعديل نظم المؤسسات وإجراءات وشروط تقديم خدماتها وأنشطتها وبرامجها بما يتفق مع المتغيرات المعاصرة ، يعتبر أحد أهداف الممارس المهني في الخدمة الاجتماعية، وهنا يظهر الدور المؤثر لأهمية توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتعامل مع والوقوف على العوامل والسبل المرتبطة بتحقيق أهداف الممارسة المهنية .

هذا ويمكن أن تساهم المعلوماتية بتقنياتها المتطورة اليوم في توفير المعلومات للأخصائي الاجتماعي والتي توفر له قدر من المعارف لنجاح وفعالية الممارسة المهنية ، ومن بين هذه المعلومات ما يرتبط بـ :-

- 1- خصائص الوحدة الإنسانية التي يتعامل معها .
- 2- معرفة تتصل بموارد المجتمع المتاحة ، والتي يمكن إتاحتها ، والخدمات المتوفرة بمؤسساته المختلفة .
- 3- معرفة تتصل ببرامج الخدمات الاجتماعية الأساسية وأغراضها .
- 4- معرفة تتصل بواقع المجتمع الاقتصادي والاجتماعي والسياسي .
- 5- معرفة تتصل بالجماعات وبناءات القوة بالمجتمع وتنظيماته وأنساقه .
- 6- معلومات تتصل بمصادر البحث الملائمة للممارسة المهنية .
- 7- معلومات تتعلق بمؤشرات لتفسير وظائف المجتمع ومشكلاته وتفاعلاته .
- 8- معلومات تتصل باتجاهات ومجالات الرعاية الاجتماعية وسياستها .
- 9- معرفة تتصل بالقوانين والتشريعات المؤثرة على عمل وطبيعة الممارسة المهنية ومجالاتها .
- 10- الإحصائيات والبيانات والمعلومات عن كل ما يساعد الممارس المهني في التعرف على سمات العملاء وخصائصهم وأنماط حاجاتهم المختلفة .

○ خامساً : المعلوماتية وتكنولوجيا الخدمة الاجتماعية :

إن القيمة الحقيقية للمهن المختلفة إنما تقاس بمدى فاعليتها في مواجهة المشكلات التي فوضها المجتمع صلاحية العمل على حلها، وتتوقف فاعلية أي مهنة على وضوح رؤيتها لهذه المشكلات من جهة، وعلى بلورة الأدوات الفنية المناسبة للتعامل مع تلك المشكلات من جهة أخرى، ثم ترشيد الاستفادة من أبناء المهنة بحيث يتحقق أكبر عائد ممكن لجهودهم

باستخدام تلك الأدوات لمواجهة تلك المشكلات القومية من جهة ثالثة . (رجب وآخرون، 1990: 5).

ويرى عبد العال (148 - 164 : 1990) أن هناك اتجاهان إزاء تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية ، الاتجاه الأول يركز على التخصص في طرق الخدمة الاجتماعية – أما الاتجاه الثاني فينادى بالتعامل مع مهنة متكاملة غير مجزأة، ولتفهم طبيعة تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية فيقترح أن يتناول تطور هذه التكنولوجيا على الوجه التالي:

1- نشأت الخدمة الاجتماعية نتيجة للممارسة الميدانية في عدة مجالات، ثم تجمعت هذه الممارسة في مهنة واحدة.

2- ثم ظهر التخصص في المهنة كأمر لا يمكن تجنبه، إذ أنه كان من المحال أن يتمكن ممارس واحد أن يكون خبيراً في هذا المدى الواسع من المشكلات والطرق المهنية.

3- ثم دخلت الدائرة مرحلة أخرى بظهور الحاجة إلى التأكيد على العناصر المشتركة بين التخصصات المهنية مثل القيم، المبادئ، الأهداف العامة، مع الاعتراف بوجود فروق بين الطرق، وبالحاجة للاختيار بين الطرق تبعاً لاختلاف طبيعة الموقف.

4- وأخيراً وصلت الدائرة إلى نقطة أشبه بنقطة البداية حينما برزت الحاجة إلى وحدة المهنة ، وقد توقع "Briar" أن التكامل قد يصل إلى أقصى تطرفه حيث أن الطرق المهنية في سبيلها إلى التداخل فيما بينها.

§ هذا وفي إطار التطور الدينامي لتكنولوجيا الخدمة الاجتماعية فقد ظهرت العديد من الاتجاهات المهنية في ممارسة المهنة، وسوف نتناول في ضوء ورقة العمل الراهنة بعض هذه الاتجاهات فيما يلي :-

○ 1- اتجاه الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية :-

اتجاه الممارسة العامة المتقدمة Advanced Generalist Practice في الخدمة الاجتماعية هو اتجاه شامل لا يركز على طريقة معينة من طرق الخدمة الاجتماعية ولا يعني أيضاً تكامل تلك الطرق، وإنما يعمل الأخصائي في ضوء هذا الاتجاه على متصل

أنساق العملاء بالتركيز على المشكلة بمداخل متعددة في آن واحد ويحقق هذا الاتجاه المرونة للأخصائي الاجتماعي فالمرونة تعتبر من أهم العناصر التي يتميز بها الاتجاه الشمولي المعاصر لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، والذي تتاح من خلاله الفرصة للممارس للمواءمة بين النماذج والمداخل الملائمة لموقف الممارسة، كما يصبح بمقدر الممارس المهني التزود بالمفاهيم والأساليب والمهارات والإجراءات التي تتناسب مع الموقف، بل والتي تتناسب مع ظروف العميل .

واتجاه الممارسة العامة يهتم بالتعامل مع كافة الأنساق المشتركة في الموقف " العميل - الأسرة - الجماعة - البيئة المحيطة - بيئة المنظمة .. " وذلك يعتمد على مهارة الأخصائي في اختيار النماذج المناسبة وكيفية تجميع المعرفة للتعامل مع الموقف وتقديم عملية المساعدة ويتطلب هذا توافر الخبرات للممارس المهني وثقل بيئته المعرفية.

والممارسة العامة منظور وسط في الممارسة بين الطرق والنماذج يهدف إلى تقديم عملية المساعدة عبر أنساق الهدف في خمسة مستويات من الممارسة (الفرد - الأسرة - الجماعة - المنظمات - المجتمع)، حيث يركز هذا المنظور على واقعيات الممارسة في إطار التركيز على التعامل مع " العميل - في - موقف " واستخدام كافة الموارد المتاحة للمساعدة وتحقيق أهداف الممارسة، وغالباً ما تتعدى تلك الأهداف نسق العميل إلى التعامل مع البيئة لتحقيق قدر من الدعم للبيئة وكأها حلقة وصل بين مشكلات الأفراد ومشكلات المجتمع وتدعيم وظائف المؤسسات المختلفة بموقف الممارسة .

وطبقاً لذلك فإن الأخصائي الاجتماعي وفقاً لمنظور الممارسة العامة يمكنه استخدام المداخل والطرق المختلفة في تعامله مع " نسق العميل - نسق البيئة المحيطة " لتخطيط عملية المساعدة التي تتضمن الأفراد، العائلات، الجماعات، المنظمات. ويتم ذلك من خلال اعتماده على هيكل نظري يعكس النظرية الحديثة والطرق والنماذج والمهارات المناسبة لتطبيق الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

- وعلى ذلك فإن الأنساق الأساسية التي تقوم عليها الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي تتحدد في:

1- النسق المحدث للتغيير: Change Agent System

ويتحدد في الأخصائي الاجتماعي الممارس لدوره المهني في المجال الطبي والذي يمتلك قاعدة من المعارف النظرية، ومهارات التفاعل والاتصال وإقامة العلاقات والدراسة العلمية والتأثير، مما يمكنه من التعرف على احتياجات ومشكلات المريض بالمستشفى، وتحديد الأنساق المستهدفة لتخطيط وتنفيذ برامج وأنشطة وخدمات الرعاية الصحية، ويشترك الأخصائي الاجتماعي كنسق محدث للتغيير الهيئة الطبية والإدارية وغيرهم من الفنيين والعاملين بالمستشفى كعناصر أساسية تتفاعل بشكل تضامني لتحقيق الوظائف الأساسية للمستشفى كمؤسسة علاجية ذات وظيفة اجتماعية تنموية.

2- نسق العميل: Client System

ويتحدد في وحدة العمل التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي، ويتمثل في مجتمع المرضى بالمستشفى كأفراد أو جماعات أو كأعضاء في المجتمع المحلي أو على مستوى المجتمع ككل باعتبارهم المعنيين بتقديم الخدمات والأنشطة وبرامج الخدمة والرعاية الصحية وفقاً لأهدافها الوقائية - العلاجية - التنموية، ويتعامل الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي مع مجتمع المستشفى كنسق كلي يتميز إلى مجموعة من الأنساق الفرعية في تفاعل دينامي فيما بينها وبين النظم والأنساق البيئية المحيطة.

3- النسق المستهدف: Target System

ويتحدد في النسق الفرعي المستهدف، فعلى سبيل المثال فالنسق المستهدف في إطار الخدمة الاجتماعية الطبية هو مجتمع المرضى كنسق فرعي من المستشفى كنسق كلي في الخدمة الاجتماعية الطبية، والهدف من استهداف هذا النسق هو الاهتمام ورعاية المرضى والتعرف على احتياجاتهم وإشباعها ومساعدتهم في مواجهة المشكلات التي تعترضهم، وتقديم الخدمات والمساعدات التي تساهم في نجاح عملية العلاج، والأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي في تعامله مع النسق المستهدف يتعامل أيضاً مع نسق الأسرة أو الجماعة المرجعية، ونسق المؤسسة، بل نسق المجتمع العام، وذلك في إطار نظرية الأنساق، وقد يستلزم الأمر بناء علاقات وروابط جديدة أو تعديل الاتصالات والتفاعلات القائمة، كما

قد يتطلب الأمر الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والتي يمكن إتاحتها في تلك الأنساق ومن ثم لا يصبح النسق المستهدف لرعاية المرضى مقصوراً عليهم فقط، وإنما يمتد ليشمل الأنساق الأخرى المحيطة والمؤثرة في مساعدة تلك الفئة لاستثمار وتنمية قدراتهم ومواردهم المتاحة أو التي يمكن إتاحتها .

4- نسق العمل أو الفعل: Action System

ويتحدد في العلاقات المهنية للأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي مع الأنساق المستهدفة في سبيل دراسة وتحديد احتياجات ومشكلات المرضى كنسق مستهدف من مجتمع المستشفى، لتخطيط برامج وأنشطة الرعاية الشمولية " ، صحية، نفسية، اجتماعية".

2- اتجاه الممارسة المبنية على البراهين في الخدمة الاجتماعية :-

كانت بداية ظهور مفهوم الممارسة المبنية على البراهين في الطب وعلى وجه التحديد في منتصف التسعينيات الميلادية حيث وجد الأطباء أنفسهم أمام معضلة متمثلة في نقص الخبرات وتوظيف ما يستجد من معارف وبحوث تجريبية في واقع الممارسة، واعتماد الأطباء على طرق تقليدية في تشخيص حالات المرضى، واتخاذ القرارات بشأنها، فهناك فجوة بين ما يستجد من معارف علمية وبحثية وبين واقع ممارسات الأطباء كما وجد الأطباء كذلك أن للتعليم المستمر والمؤتمرات العلمية تأثيراً ضعيفاً في إثراء خبرات الأطباء وفي تطوير أساليبهم في إجراء تدخلاتهم الإكلينيكية مما قد يكون له تأثير سلبي على رعاية المرضى مستقبلاً، فكان هناك اهتمام واسع نحو إيجاد الطبيب الباحث/الممارس في آن واحد القادر على اتخاذ قراراته وتوظيف خبراته بالاستناد إلى المعرفة العلمية المنطلقة من مشاهدات واقعية. حيث لم تعد الخبرة وحدها كافية، بل لا بد من تدعيمها بالاستناد على نتائج البحث والتقصي العلمي. فتم الوصول لما يعرف بالطب المبني على البراهين والذي عرف بأنه "تكامل الخبرات الإكلينيكية الفردية مع أفضل البراهين السريرية (الإكلينيكية) المتوفرة من البحث المنظم، كما تم تعريف الطب المبني على البراهين بأنه "الاستعمال المفهوم الصادق والواضح والحكيم لأفضل البراهين الحالية في صنع القرارات بشأن رعاية المرضى". فهو يعني تطبيق أحدث وأفضل المعلومات لمعالجة مشكلات المرضى، والقيام بعملية التشخيص، والتصور المستقبلي

لتطور المرض، والأخطاء والأذى، وأمن وسلامة المرضى،. وقد لقي المفهوم قبولاً واسعاً في مجال الطب على الرغم من حداثة النسبية حيث أن تبلوره كمفهوم محدد كان في نهاية التسعينيات الميلادية، إلا أنه أصبح تعقد له المؤتمرات ويدرس كتوجه حديث في تعليم وممارسة الطب حول العالم.

ويمكن بالتالي تعريفها في إطار ممارسة الخدمة الاجتماعية بأنها "الاستخدام الأفضل لما يتاح من نتائج البحوث والدراسات العلمية التي تتمتع بمصداقية عالية عند إجراء التدخلات المهنية مع كافة عملاء الخدمة الاجتماعية أفراداً كانوا أو أسراً أو جماعات، والاستناد على أفضل النتائج التي تم الوصول لها من خلال تلك الدراسات، دون إغفال لخبرات الأخصائي الاجتماعي والمهارات المهنية بالاستناد على قيم وأخلاقيات المهنة، مع مراعاة خصوصية وفردية كل عميل وظروفه، وذلك على مستوى الوحدات الصغرى أما على مستوى الوحدات الكبرى macro فهي تساهم في تحسين خدمات الرعاية المقدمة لعملاء الخدمة الاجتماعية أو حتى عند رسم السياسات الاجتماعية التي تهدف إلى تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية والارتقاء بها بشكل شامل على المستوى المجتمعي".

وللوصول لتلك الممارسة التي تتميز بالفعالية والكفاءة هناك أساليب وخطوات محددة يجب تطبيقها أثناء الممارسة المهنية للوصول لتحقيق المفهوم تبدأ من طرح التساؤلات المهنية والإجابة عنها باستخدام أسلوب البحث والتقصي العلمي، انتهاء بعملية تقييم شاملة لعملية التدخل المهني ككل.

وهكذا نجد أن الممارسة المبنية على البراهين هي اتجاه أو إستراتيجية منهجية علمية تؤكد على حقيقة إيجاد الباحث/ الممارس القادر على تطوير معلوماته واتخاذ قراراته المهنية بأسلوب علمي منهجي متمتعاً بالمهارات المهنية، والالتزام الأخلاقي، مدعماً بالقدرة النقدية التي اكتسبها من خبرات الممارسة، وتمكنه من الانتقاء مما يتاح له الوصول إليه من نتائج ومعلومات ومعارف بما يتناسب مع طبيعة العملاء والمواقف والمشكلات التي يتعامل معها، وهذا يتوقف على مهاراته في الاستفادة وتوظيف التكنولوجيات المعلوماتية المعاصرة.

حيث تستند الممارسة المبنية على البراهين على نتائج البحوث العلمية وإلى قاعدة علمية ومعرفية واسعة خصوصاً مع توفر قواعد البحث التي أتاحها انتشار التقنية الحديثة، والتوسع في الدراسات والبحوث التي تتناول مجالات مختلفة من حياة وسلوكيات الأفراد. فالحقيقة التي يجب التأكيد عليها هنا أن استخدام إستراتيجية الممارسة المبنية على البراهين لا يعني التخلي عن خطوات وعمليات الممارسة المتعارف عليها، بل يشير إلى استنادها على استخدام المعرفة العلمية والدلائل الواقعية بدءاً من مرحلة الدراسة، وصولاً لتقويم عملية التدخل المهني، ويمكن لنا تحديد عمليات الممارسة المبنية على البراهين بخمس خطوات وهي:-

1. طرح أسئلة يمكن الإجابة عليها، بحيث تكون واضحة ومحددة وعلمية لها إجابات متاحة في محركات البحث الالكتروني وفي البحوث والمجلات العلمية. المناسبة للتعامل مع المشكلة.
2. البحث عن أفضل البراهين، التي تجيب عن الأسئلة المطروحة.
3. استخدام النقد العلمي للاختيار بين البراهين المتاحة والتي تسنى الوصول لها.
4. تطبيق النتائج التي تم الوصول لها والمستندة على براهين واقعية في اتخاذ القرار بشأن التدخل المناسب مع العميل.
5. تقويم العملية ونتائج التدخل المهني باستخدام المنهجية العلمية.

3- اتجاه التشخيص المستقبلي في إطار ممارسة الخدمة الاجتماعية:-

أدركت مهنة الخدمة الاجتماعية منذ نشأتها وبداية تبلورها أهمية وقاية الأفراد والمجتمعات من المشكلات والعمل على الحد من آثارها المستقبلية، وقد تكون في ذلك سبقت المهن الإنسانية الأخرى، فأهدافها تتجاوز التعامل مع المشكلة في وقتها الحاضر، بل تسعى للتعرف على ما سياتر على تلك المشكلة من آثار، وكيف سيتسنى التعامل معها ومواجهتها، فذلك الهدف يعد أحد الأهداف الوقائية لمهنة الخدمة الاجتماعية، وبالتالي فإن عملية استشراف المستقبل والتنبؤ بما سيكون عليه الوضع لعملاء الخدمة الاجتماعية كان

أحد اهتمامات مهنة الخدمة الاجتماعية، ويبرز ذلك بشكل أو بآخر أهمية العمل على تطوير الأساليب العلمية التي تساعد على الوصول لتشخيص مستقبلي لأوضاع العملاء وسير مشكلاتهم، كأحد الأهداف التي تسعى لاستكمال عمليات الممارسة وخطوات التدخل المهني من جهة، ولتحقيق أحد الأهداف الوقائية لمهنة الخدمة الاجتماعية من جهة أخرى.

لذا فإنه من الأهمية العمل على تطوير أساليب متعددة تُمكن من الوصول لتشخيص مستقبلي لوضع عملاء الخدمة الاجتماعية، والاستفادة مما استطاعت أن تصل له العلوم الأخرى في تطوير طرق ساعدتهم في العمل على تقديم تشخيص لأوضاع عملائهم وسير مشكلاتهم وذلك كأسلوب للوقاية من الآثار المستقبلية للمشكلات، ووسيلة لاستشراف المستقبل مما يساعد على التعامل مع أي احتمالات مستقبلية قد تحصل.

فعملية التشخيص المستقبلي تعكس مستوى من التقنين العلمي لأي مهنة وتراكم الخبرات والتجارب فيه. وفي مهنة الخدمة الاجتماعية فإن عملية التشخيص المستقبلي لها أهمية لا يمكن إغفالها ويمكن تحديدها في العوامل التالية:

1. ستساعد في العمل على القيام بالدور الوقائي لمهنة الخدمة الاجتماعية، كما أنها ستساعد في الحد من الآثار المترتبة على المشكلات.
2. ستساعد الأخصائي الاجتماعي في تحديد مدى استجابة العميل لأساليب علاجية معينة، والنتائج المترتبة على العملية العلاجية، وذلك سيساعد في اختيار الأساليب العلاجية الأكثر ملاءمة مع طبيعة المشكلة وطبيعة العميل.
3. ستساعد على تحقيق مزيد من الشفافية عند التعامل مع العملاء من خلال القدرة على التنبؤ بأوضاعهم المستقبلية.
4. التشخيص المستقبلي يمكن أن يساعد على زيادة فاعلية الممارسة المهنية، إذ سيكون لدى الأخصائي الاجتماعي القدرة على تحديد التطورات التي قد تحصل للمشكلة، وللعامل، وكذلك تحديد استجابة العميل لأسلوب علاجي محدد، وأيضاً تحديد مدى نجاح العملية العلاجية، وبالطبع سيكون هناك حد للتدخلات المهنية الفاشلة، أو إعطاء توقعات أكبر

مما يمكن تقديمه من خلال العملية العلاجية. وبالتالي لن يتم تقديم سوى التدخلات المهنية المتوقع نجاحها .

5. سيزيد التشخيص المستقبلي من مستوى ثقة عملاء مهنة الخدمة الاجتماعية فيما يمكن أن يحصلوا عليه من مساعدة في الوقت الحاضر، وفيما قد يترتب على تلك المساعدة من نتائج في المستقبل. فعملية التنبؤ بمسئول النجاح المحتمل للعملية العلاجية والآثار المترتبة على نجاحها وكذلك الآثار المترتبة على فشلها أو عدم الاستمرار فيها، سيجعل العميل يشعر بمزيد من الثقة في الأخصائي الاجتماعي وفي عملية المساعدة التي يتلقاها ككل، وذلك سيحقق هدفاً أخلاقياً فالعمل على علم بكل الاحتمالات الواردة وبالتالي له الحق في الاستمرار في تلقي المساعدة أو في التوقف عنها. وهنا يكون قد تم تحقيق أحد مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية ألا وهو مبدأ حق تقرير المصير.

ونخلص مما سبق إلى أن مفهوم التشخيص المستقبلي من حيث تحديد أبعاد هذا المفهوم، وتقديمه كعملية تشكل جزءاً من عمليات الممارسة في الخدمة الاجتماعية، والعمل على تطوير الأدوات والوسائل المساعدة في الوصول إليه، وكذلك تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على القيام بتلك العملية المهنية، واعتبارها عملية مكملة لعمليات الممارسة عند العمل مع عملاء الخدمة الاجتماعية، تحتاج لمزيد من العمل سواء من الناحية العلمية من خلال إجراء مزيد من الدراسات والبحوث التي تساعد على تطوير المفهوم وتحديد أبعاده والعوامل التي تساعد على الوصول لتشخيص مستقبلي في إطار ممارسة الخدمة الاجتماعية، والعوامل المؤثرة على صدقه ودقته، أو من الناحية التطبيقية من حيث تطوير قدرات الأخصائيين الاجتماعيين للوصول لمستوى متقدم من المعرفة العلمية والمهارات المهنية كل في مجال اختصاصه بشكل يمكنه من تقديم تشخيص مستقبلي يتسم بالصدق والواقعية لأوضاع عملائه، وكذلك من حيث التطور في تقديم الدراسات والبحوث للمشكلات التي تتعامل معها مهنة الخدمة الاجتماعية، وطبيعة العملاء وخصائصهم، حيث أن توفر المعلومات المبنية على أسس منهجية وعلمية سيؤدي إلى وجود وفرة في المعرفة المتقدمة حول ما سيكون عليه سير مشكلات العملاء، وهذا بدوره سيجعل عملية التشخيص المستقبلي عملية مستندة على أسس وبراهين واقعية وسيؤدي إلى أن تكون عملية تتسم إلى حد كبير بالصدق.

المراجع

أولاً : المراجع العربية :-

1. الهادي / محمد محمد (1983) : بنوك المعلومات المحلية ودورها في التنمية الاجتماعية في الوطن العربي ، (الرياض ، دار المريخ للنشر).
2. حماد ، علم الهدى (1994) : موسوعة مصطلحات الحاسوب (إنجليزي - عربي) - الناشر المؤلف .
3. حمدي ، محمد (1991) : دور المعلومات في دعم التنمية الشاملة ، (القاهرة ، مجلة النيل ، الهيئة العامة للاستعلامات، العدد 44)
4. رجب ، إبراهيم عبد الرحمن وآخرون (1990) : تنمية المجتمع المحلى : (القاهرة ، مكتبة وهبه) .
5. عبد العال ، عبد الحليم رضا (1988) : البحث في الخدمة الاجتماعية ، (القاهرة ، دار الثقافة للطباعة والنشر).
6. عبد العال ، عبد الحليم رضا (1990) : الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، القاهرة، دار النهضة العربية).
7. عبد العال ، عبد الحليم رضا (2002) : السياسة الاجتماعية - أيدلوجيات وتطبيقات عالمية ومحلية (القاهرة ، الثقافة المصرية للطباعة والنشر).
8. عبد اللطيف ، عبد الحميد (2001) : استخدام الحاسب الآلي في مجال العلوم الاجتماعية (القاهرة ، مكتبة نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع).
9. فتوح ، مدحت فؤاد (1992) : الخدمة الاجتماعية - مدخل تكاملي - (القاهرة - المطبعة التجارية الحديثة).
10. محمد على ، محمد عبد الجواد (1998) : نظم المعلومات الجغرافية - الجغرافيا العربية وعصر المعلومات ، (المملكة العربية السعودية ، الرياض ، مكتبة الشقري) .
11. ياسين ، السيد (2001) المعلوماتية وحضارة العولمة - رؤية نقدية عربية (القاهرة ، مكتبة نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع).

ثانياً : المراجع الأجنبية :-

1. Bates, John: (1995): An Evaluation of the use of Information Technology in Child Care Services and its Implications for the Education and Training of Social Workers, Social Work Education, Vol 14 No.1.
2. Butterfield, William; (1995): Computer Utilization, In Encyclopedia of Social Work, New York, NASW Press, Volume 1.
3. David, K. and Richard Hatch; (1994): Management Information Systems, New York, MCGROW-Hill.
4. Eleanor, R., (2002): Generalist practice A task centered Approach, Columbia University press.
5. Friedman, Steue; (2002) : Mental Health Services for Homeless Persons, Cleveland Cuyahoga County Office of Homeless Services, (<http://www.msass.cwry.edu/library/>)

6. Glastonbury; Lane Ndola, Walter; Toole, Stuart; (1988) : Information Technology and the Human Services. UK, John Wiley and Sons.
7. James, A. Sinn; (1995) : Information Technology in Business, Prentice Hall.
8. Joseph Ahern and Barbara Mosby; (2002) : Getting Information From Community Networks, Federation For Community Planning, (<http://www.msass.cwry.edu/library/>)
9. Karen, S. Haynes; (1995) : Information and Referral Services, In ; Encyclopedia of Social Work, New York, NASW Press, Volume 2.
10. Kramer-Friedrich, S; (1986) : Information Measurement And Information Technology, New York, Columbia University Press.
11. Louise, C. Johnson;(2003): Social Work Practice : A Generalist Approach, University of South Dakota, Publisher, Ellyn and Bacon.
12. Lucky, W.R; (1989) : Information - Man - and Machine, New York, St. Motrin's Press.
13. Mensal, R. and Rger Silverstone; (1995) : Communication By Design : The Politics of Information and Communication Technologies, New York, Oxford University press.
14. Mike Wald : (1995) : Enabling or Disabling Technologies? New Technology in the Human. Services vol. 8 No.2.
15. Morris, W.E; (1990) : Knowledge and the Regularity Theory of Information, London, Academic Press.
16. Nelson. Nancy; (1994) : Development of Hyper mediated, Videodisc In Service Training for Rural Social Workers Computer in Human Services, Vol. 2. N.1.
17. Sappy, Bab; (1997) : Social Work : Towards a critical Understanding of Technology in Social Work, British, Journal of Social Work, Vol. 27, No.b.
18. Sheldon. B;(1994): Social Work Effectiveness Research, Howard Journal of Criminal Justice, N. 33.
19. Taggard, P; (1990) : Comment : Information and Concepts, In: Information, Language, and Cognition, P.P. Hanson (ed.), Oxford University Press. and Organizations, New York, Appleton Century.
20. Van Lie shout. Herman (1995) : Form Teaching Computer Technology to Social Informatics, New Technology in the Human Services Vol. 8 No.2.