

توانبخشی در خدمت رفاه اجتماعی

Rehabilitation in the service of social welfare



تعریف مددکاری اجتماعی:

● مددکاری اجتماعی خدمت حرفه ای است مبتنی بر استعدادها، مهارتها و دانش علمی خاص، به منظور فراهم آوردن شرایط مادی و معنوی برای افراد و اقشار نیازمند جامعه به گونه ای که در جهت شناخت و رفع مشکل خود برانگیخته شوند.

تعریف مددکاری اجتماعی:

● مددکاری اجتماعی یک خدمت حرفه ای است که بر دانش و مهارتهای خاصی قرار گرفته است. هدف از آن کمک به افراد، گروه ها یا جامعه است تا بتوانند استقلال شخصی، اجتماعی و رضایت خاطر فردی و اجتماعی را به دست آورند. (قندی 1380، ص 12)

● مددکاری اجتماعی حرفه ای است مبتنی بر دانش، اصول، مهارت و روشها که هدف از آن کمک به افراد، گروهها و جامعه است تا بتوانند با تکیه بر تواناییها و امکانات موجود، برای حل مشکل و یا رفع نیاز خود اقدام کنند و به استقلال نسبی و رضایت خاطر فردی دست یابند. (موسوی چلک، 1383 ص 38).

اصول حرفه ای در مددکاری اجتماعی:

اصول شش+سه گانه مددکاری اجتماعی عبارتند از:

● **1- پذیرش:** باید توجه داشته باشیم که مددجو یا مراجع ممکن است از هر گروه سنی، جنسی، نژادی، طبقه ای، منطقه ای، مذهبی، ملیتی و... باشد ولی این مسئله نباید پذیرش وی را تحت تاثیر قرار داده و باعث شود تا مددکار با وی برخوردی متفاوت داشته باشد (البته در اینجا باید بین احترام به عقاید و فرهنگ مددجو و اعمال تبعیض مددکار تفاوت قایل شد).

● **2- فردیت:** یعنی هیچ گاه نباید مددکار با دیدن مددجو و یا شنیدن مشکل وی فکر کند این مورد هم مثل یکی از موارد دیگر است و برای هر مددجو و موقعیت او یک نگاه فردی داشته باشد و بدنبال یک راه حل منحصر به فرد باشد.

اصول حرفه ای در مددکاری اجتماعی :

● 3- رازداری حرفه ای: این مورد از مهمترین مواردی است که مددکار باید در پذیرش اولیه محدوده آنرا با توجه به مسائل حقوقی مددجو مشخص و شفاف کند. (یعنی مشخص کند که در چه مواردی رازداری محض دارد و یا چه نکاتی را ممکن است به خانواده یا وکیل مددجو و یا دادستان عنوان نماید.)

● 4- رابطه حرفه ای: در اینجا منظور این است که نوع رابطه مددکار با مددجو یا مراجع از نوع روابط دوستانه و یا رابطه پزشک و بیمار و یا عاطفی و... نیست بلکه این یک رابطه حرفه ای است و محدود و قواعد خاص خود را دارد) برای مطالعه بیشتر به کتاب مددکاری فردی ، نوشته آقای خاکساری مراجعه شود.)

اصول حرفه ای در مددکاری اجتماعی :

● 5- شرکت دادن مراجع در فعالیتهای مددجو یا مراجع باید در تمام مراحل اقدامات مددکاری (از مطالعات اولیه جهت کسب اطلاعات و تشخیص اولیه و تشخیص حرفه ای مشکل و طرح ریزی برنامه کمکی و ...) مشارکت داشته باشد و این مسئله خود به تنهایی می تواند تفاوت اقدامات حرفه ای مددکاری اجتماعی را با بسیاری از اقدامات غیر تخصصی برخی موسسات دولتی و غیر دولتی در زمینه کمک به افراد و خانواده ها مشخص کند.

● 6- خود آگاهی: مددکار باید از احساسات و عواطف خود آگاهی داشته باشد و نسبت به ایجاد پدیده هایی همچون انتقال (واکنشهای انتقالی و ضد انتقال) ، همدردی بجای همدلی ، بروز مکانسمهای ناخودآگاه روانی در برخورد با مددجو و آگاهی داشته باشد.

● 7- کنترل احساسات مددکار: گاهی اعمالی که مددجو انجام می دهد ممکن است باعث عصبانیت مددکار شود. اگر چنین شود بر رابطه حرفه ای مددکار و مددجو لطمه می زند. لذا مددکار باید بتواند احساسات خود را کنترل نماید و حد رابطه خود با مددجو را نگه دارد.

● 8- احترام به احساسات مددجو: مددجو باید بتواند آزادانه و بی هراس از مورد شماتت قرار گرفتن توسط

مددکار احساسات خود را بیان کند. در چنین حالتی است که مددکار می تواند تصویر واقعی مددجو را ببیند.

● 9- عدم پیش داوری: مددکار هرگز قبل از دریافت اطلاعات لازم نسبت به شخص مددجو پیش داوری نمی

کند. و از هرگونه تعصبات قومی، مذهبی و غیره دوری می جوید تا به تشخیص صحیح دست یابد.

ارزشهای اساسی در مددکاری اجتماعی:

ارزشهای اساسی که در این حرفه باید مورد توجه قرار گیرند عبارتند از :

● توجه به شان و منزلت و کرامت مراجعان

● توجه به فرد ، خانواده و جامعه ، نه فقط فرد (حتی در سطح مددکاری فردی)

● توجه به سه سطح پیشگیری (اول آگاهسازی ، دوم ارائه خدمات به مشمولین و سوم توانمند سازی ، قادر سازی و توانبخشی) .

● توجه به ابعاد زیستی - روانی - اجتماعی مددجویان .

● توجه جدی به مشارکت مددجویان یا مراجعان در فرایند کار

● استفاده از امکانات خانواده و جامعه در حل مشکلات

● توجه به انجام دادن کار گروهی در مددکاری اجتماعی .

● ارتقای سطح آگاهی علمی خود به منظور به روز شدن

● حساس بودن در مقابل مشکلات و نیازهای گروههای هدف

ارزشهای اساسی در مددکاری اجتماعی:

● شناخت قوانین ، و بخشنامه های موجود در زمینه گروههای هدف

● شناخت برنامه های ارائه شده در کشورهای دیگر درباره گروههای هدف برای استفاده از آنها در کشور متناسب با شرایط فرهنگی جامعه

● فراهم کردن زمینه ایجاد گروههای خودیاری از گروههای هدف

● توجه به اصول اخلاقی در همه مراحل کار

● حساس کردن مسئولین به مسائل و نیازهای گروه های هدف به طرق مختلف.(برگرفته از موسوی چلک، 1383، ص 62-63)

● بیان آگاهانه احساسات

● خود تصمیم گیری

● درگیری احساسی کنترل شده

● پذیرش

● عدم پیش داوری

روشهای اصلی و فرعی درمددکاری اجتماعی :

روشهای کار در حرفه مددکاری اجتماعی به دو دسته روشهای اصلی و روشهای فرعی تقسیم شده اند :

روشهای اصلی (یا مستقیم) در مددکاری اجتماعی عبارتند از :

● مددکاری اجتماعی فردی:

● در این روش فرد و خانواده وی بعنوان مراجع محسوب می شوند. مددکاری اجتماعی فردی هنری است که دانش و معلومات مربوط به علم و روابط انسانی و مهارت در ایجاد رابطه را به کار می برد تا استعدادهای نهفته و مکنون افراد را برانگیزاند و منابع اجتماعی متناسب و مرتبط را به حرکت در آورد تا سازگاری بهتری بین مراجع و محیط وی ایجاد گردد. (Bowers, 1950, ص 127 به نقل از موسوی چلک 1383)

روشهای اصلی و فرعی درمددکاری اجتماعی :

مددکاری اجتماعی گروهی (یا کار با گروه):

■ مددکاری اجتماعی گروهی یکی از روشهای مددکاری است و هدف آن توانا کردن فرد و پیشرفت دادن نحوه انجام وظیفه و کارکرد اجتماعی فرد است بوسیله تجربه های آگاهانه و عمدی گروهی. (Murphy, 1959, ص 39-40 به نقل از موسوی چلک 1383) لازم به ذکر است که در مددکاری اجتماعی گروهی ، مراجع یا مددجو عباتست از یک گروه از افراد انسانی که دارای مشکل مشترک باشند.

مددکاری اجتماعی جامعه ای:

■ در این روش مراجع ، فرد یا گروه مشخص نیست بلکه مردم یک منطقه یا محله مراجع محسوب می شوند. مددکاری اجتماعی جامعه ای یکی از روشهای مددکاری است که در آن برای برطرف کردن مشکل یا نیاز مشترک بیشتر مردم یک منطقه یا محله ، که بیش از اعضای یک گروه هستند ، با استفاده از توان مردم و امکانات موجود در جامعه ، خدمات مددکاری را با بهره گیری از فنون برنامه ریزی اجتماعی منطقه ای و محلی به مردم عرضه می کنند. (موسوی چلک ، 1383ص 58) (جهت مطالعه بیشتر به کتاب مددکاری اجتماعی جامعه ای سام آرام مراجعه شود.)



روشهای اصلی و فرعی درمددکاری اجتماعی :

روشهای فرعی (یا غیر مستقیم) در مددکاری اجتماعی عبارتند از:

مدیریت موسسات رفاهی : در این روش مددکاران اجتماعی با بهره گیری از دانش و مهارت حرفه ای به اداره امور موسسات رفاه اجتماعی یا خدمات اجتماعی و سازمان بخشی آنها و یا تحت نظم و قاعده و تشکیلات درآوردن فعالیتها و برنامه های خود می پردازند و با استفاده از یافته های سازمان و مدیریت و علوم اداری شیوه های مناسب برای ارائه خدمات حرفه ای خود اتخاذ می کند . (خاکساری ، 1372ص97-98).

تحقیقات اجتماعی : در این روش مددکاران اجتماعی با انجام پژوهشهای مختلف به بهبود وضع مراجعان کمک می کنند.

ابزارهای مورد استفاده در حرفه مددکاری اجتماعی:

ابزارها یا مهارتهای مورد استفاده در حرفه مددکاری اجتماعی عبارتند از :

● دیدن (یا مشاهده حرفه ای)

● شنیدن (به معنی خوب و درست گوش کردن)

● مصاحبه حرفه ای

● مشاوره

● بازدید منزل

● مطالعه

● مهارتهای طرح سوال

● مهارتهای تمرکز

● راهنمایی و تفسیر

● مهارتهای ایجاد فضای مناسب .

نقشهای مددکار اجتماعی در عمل :

یک مددکار در زمان انجام اقدامات تخصصی خود، لازمست نقشهای متفاوتی را بپذیرد در اینجا به اختصار به برخی از مهمترین این نقشها بطور خلاصه و فهرست وار اشاره می شود. (جهت مطالعه بیشتر به کتاب مددکاری اجتماعی، مبانی اولیه نوشته پیکارد، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی 1373 تهران ص 49-50 مراجعه شود).

- رهبر
- مشاور
- مدافع
- وکیل
- راهنما
- تسهیل گر
- هماهنگی کننده
- میانجی

نقشهای مددکار اجتماعی در عمل :

- ارزیابی کننده
- آموزش دهنده
- حامی
- بسیج کننده
- تغییر دهنده رفتار: (با تغییرات ایجاد شده در روانشناسی تفاوت دارد و مراد ایجاد تغییرات در رفتارهای اجتماعی و نگرشهاست.)
- برنامه ریز جامعه
- سخنگو
- درمانگر
- مدیر اطلاعات
- مدیر
- تامین کننده امکانات مراقبت و نگهداری
- مددکار فرانگر (شناسایی کننده کانونهای بحرانزا و بحرانها)

ارتباط مددکار اجتماعی با سایر اعضای تیم تخصصی:

● در اینجا لازمست ذکر شود که مددکار اجتماعی به جهت تنوع حیطه فعالیت ممکن است با تخصصهای متفاوتی سرو کار داشته باشد و در منابع علمی موجود هم درخصوص این ارتباط مطالب بسیاری وجود دارد. اما ما در اینجا با توجه به نوع کار مرکز خانه سلامت و به جهت اهمیت ارتباط مددکار اجتماعی با روانشناسان و مشاوران و کارشناسان حقوقی، به طور اختصار به تبیین ارتباط میان این رشته ها پرداخته ایم.

- مقایسه ویژگیهای مددکاران اجتماعی بامشاوره و روان شناسی بالینی (روانی درمانی)
- مقایسه ویژگیهای مددکاران اجتماعی بامشاوره و روان شناسی بالینی (روانی درمانی)
- خدمات مورد نیاز معلولین

● خدمات عمومی

● آگاه سازی جامعه از معلولیت

● ایجاد فرصت برابر

● افزایش حضور افراد معلول در تصمیم گیری مسائل مربوط به افراد معلول

● حمایت و پشتیبانی از حقوق معلولین در جامعه

● خدمات تخصصی

● آموزش مهارت هایی در خصوص مراقبت شخصی و جابجایی و غیره

● تدارک وسائل کمک توانبخشی

● مناسب سازی و رفع موانع معماری

● خدمات راهنمایی و مشاوره ای برای خانواده معلول

● آموزش ویژه معلولین

● خدمات حرفه ای و ایجاد اشتغال برای معلولین

● کار گروهی در توانبخشی

● هدف از کار گروهی در توانبخشی هماهنگ کردن اقدامات متعدد و متنوع به منظور باز توانی فرد معلول می باشد.

● برای رسیدن به این هدف به سه تیم نیاز است.

● تیم توانبخشی پزشکی:

● فیزیوتراپی، کاردرمانی، گفتاردرمانی، ارتوپدی فنی، شنوایی سنجی، بینایی سنجی و پرستاری در توانبخشی

● **تیم توانبخشی حرفه ای:** فرایندی از خدمات مستمر و هماهنگ توانبخشی است که در ابعاد ارزشیابی و راهنمایی حرفه ای و آموزش حرفه ای، کاریابی و اشتغال در جهت قادر سازی فرد معلول برای دستیابی و ابقا در شغل مناسب ارائه می شود.

● ارزیاب حرفه ای، **مربیان کار آزموده آموزش حرفه ای**، کارشناس کاریابی و اشتغال (مدد کار اجتماعی) مدد کار اجتماعی در رفع موانع موجود در زمینه اشتغال معلولین نقش موثری می تواند داشته باشد:

● تغییر در نگرش و طرز تلقی جامعه نسبت به توانایی های معلولین رایزنی با کارفرمایان، مدیران، کمک در تهیه وسایل مناسب برای جابجایی و تحرک معلولین و ایجاد مکانیزم های قانونی از جمله اقدامات مددکاران می باشد.

● **تیم توانبخشی اجتماعی:** فرایندی از خدمات مستمر و هماهنگ توانبخشی در زمینه اجتماعی و روانی به فرد معلول و خانواده وی می باشد تا ضمن کاهش هر نوع فشار اقتصادی اجتماعی و روحی بتواند در جریان کلی توانبخشی واقع گردیده، آمادگی کافی برای ایفاء نقش اجتماعی را در مرحله ورود به کار در جامعه کسب نماید.

● روانپزشک، روانشناس بالینی و **مدد کار اجتماعی**

● نقش مدد کار اجتماعی در تیم توانبخشی اجتماعی

● **آموزش دهنده:** که فرد معلول و خانواده وی را نسبت به معلولیت خاص و پیامد آن آگاه کرده و از طریق آموزش غیر مستقیم نسبت به تغییر رفتار و نگرش آنان در مورد معلولیت اقدام می نماید.

● **حامی و مدافع:** در این نقش تغییر در شرایط و سیستم های اجتماعی با توجه به نیازها و تقاضا های معلولین هدف مدد کار می باشد.

● **تسهیل کننده روابط اجتماعی:** در اینجا مدد کار با شناخت سیستم ها همکاری بین تخصص ها را گسترش می دهد و برای ایجاد و استمرار یک فضای درمانی مناسب برای معلولین در جلسات آموزشی برای افراد مختلف جامعه در آنها تغییر نگرش ایجاد می کند.

منشور اخلاقی مددکاری اجتماعی:

مددکاری اجتماعی به اشکال مختلف از بشردوستی، مذهب، آرمان ها و فلسفه های دمکراتیک ریشه می گیرد و برای بر آوردن نیازهای انسانی برخاسته از کنش متقابل فردی - اجتماعی، کاربرد جهانی دارد و برای توسعه دادن توان انسانی است.

مددکاران اجتماعی حرفه ای ، خود را برای رفاه و خود شکوفایی انسان ها و توسعه دادن و استفاده منظم از دانش علمی مربوط به انسان و رفتار اجتماعی وقف کرده اند و برای توسعه منابع به منظور برآوردن نیازها و علایق فردی ، گروهی ، جامعه ای و ملی و بین المللی و برای حصول عدالت اجتماعی فعالیت می کنند.

منشور اخلاقی مددکاری اجتماعی(اصول):

اصول :

- هر انسانی گذشته از نژاد ، قومیت ، جنسیت ، سن ، اعتقادات ، و شرایط اجتماعی ، اقتصادی یا کمک به اجتماع ، ارزش یگانه ای دارد .
- هر فردی حق تحقق خویشتن و کمال را به درجه ای دارد که به این حق دیگران تجاوز نکنند.
- هر جامعه ای گذشته از شکلش ، باید وظیفه فراهم کردن حداکثر مزایا را برای تمام اعضایش انجام دهد.
- مددکار اجتماعی حرفه ای مسئولیت دارد خود را به دانش علمی و منظم و مهارت مجهز کند و به افراد ، گروه ها ، جوامع و اجتماعات ، در پیشرفتشان و حل تضادهای فردی - اجتماعی و پیامدهایشان کمک کند.
- مددکار اجتماعی حرفه ای یک تعهد اولیه و اصلی برای موضوع خدمت دارد که باید بر اهداف و بینش های مبتنی بر نفع شخصی پیشی بگیرد.

منشور اخلاقی مددکاری اجتماعی(استانداردهای رفتار عمومی):

- جستجو و فهمیدن ارزش هر فرد و عناصری که رفتار و خدمات مورد نیاز را معین می کند.
- تقویت و گسترش ارزش ها ، دانش و روش شناسی حرفه ای و تصفیه کردن حرفه از هر رفتاری که به کارکرد حرفه ای صدمه می زند .
- تصریح کردن تمام اظهارات یا اقدامات عمومی بر مبنای شخصی و یا به عنوان نماینده انجمن ، موسسه و یا سازمان حرفه ای .
- شناخت محدودیت های شخصی و حرفه ای و تشویق کردن بهره برداری از تمام دانش ها و مهارت های مربوط به حرفه و کاربرد روش های علمی لازم .
- کمک کردن به تخصص حرفه ای برای توسعه خط مشی ها و برنامه های صحیح و مناسب برای بهتر کردن کیفیت زندگی در هر اجتماعی .

➤ شناسایی و تفسیر نیازهای اجتماعی و همچنین مبنا و ماهیت مشکلات اجتماعی، فردی، گروهی، جامعه‌ای، ملی و بین‌المللی و نیز عملکرد حرفه مددکاری اجتماعی.

منشور اخلاقی مددکاری اجتماعی (استانداردهای رفتار عمومی):

نسبت به مددجویان:

❖ رعایت حق مددجو برای ایجاد یک رابطه مبتنی بر اعتماد متقابل، پوشیدگی و رازداری و استفاده مسئولانه از اطلاعات. جمع‌آوری و دادن اطلاعات و داده‌ها فقط به کارکرد خدمت حرفه‌ای مربوط خواهد شد که با آگاهی مددجو و بر حسب ضرورت و سودمندی انجام می‌شود. هیچ اطلاعاتی بدون آگاهی قبلی و رضایت آگاهانه مددجو منتشر نخواهد شد، مگر در جایی که مددجو نتواند مسئول باشد یا ممکن است دیگران به طور جدی در خطر باشند.

❖ کمک به مددجو (فرد، گروه، جامعه یا اجتماع) برای حصول کمال و تحقق خویشتن.

❖ حداکثر توانمندی در چارچوب محدودیت حقوق مساوی برای دیگران. خدمت بر اساس کمک کردن به مددجو بنیان نهاده خواهد شد تا رابطه حرفه‌ای را بفهمد و آن را برای پیشبرد علائق و منافع مشروع خود به کار برد.

منشور اخلاقی مددکاری اجتماعی (استانداردهای رفتار عمومی):

❖ شناختن و رعایت کردن اهداف و مسئولیت‌های فردی و تفاوت‌های مددجویان. خدمت حرفه‌ای در داخل حوزه عمل موسسه و محیط اجتماعی مددجویان به آنها کمک خواهد کرد تا برای اقدامات شخصی، مسئولیت به عهده بگیرند و به تمام مددجویان با علاقه یکسان کمک کنند. در جایی که خدمت حرفه‌ای تحت چنین شرایطی نتواند فراهم شود. بنابراین مددجو باید به طریقی آگاه شود که آزادی عمل مددجو به خودش واگذار می‌شود.

منشور اخلاقی مددکاری اجتماعی (استانداردهای رفتار عمومی):

مربوط به موسسات و سازمان‌ها:

❖ کارکردن یا همکاری با موسسات و سازمان‌هایی که خط مشی، رویه و عملیاتشان به طرف ارائه خدمات مناسب جهت گیری شده‌اند و تشویق فعالیت حرفه‌ای موافق با منشور اخلاقی.

❖ اجرای مسئولانه وظایف و اهداف بیان شده موسسه یا سازمان و کمک به توسعه خط مشی‌ها و رویه‌های شایسته و مناسب و فعالیت برای به دست آوردن بهترین استانداردهای ممکن خدمتی.

- ❖ نگه داشتن مسوولیت نهایی برای مددجو. شروع کردن تغییرات مطلوب در خط مشی ها، رویه ها و اقدام از طریق کانال های مناسب سازمانی و موسسه ای. اگر چاره جویی های ضروری از طریق این کانال ها حاصل نشد، باید درخواست های مقتضی را از مقامات بالاتر یا جامعه وسیع تر مربوطه آغاز کرد.
- ❖ مطمئن کردن پاسخگویی حرفه ای به مددجو و جامعه برای کارآیی و تاثیر از طریق بررسی دوره ای مشکلات مددجو، موسسه و سازمان عملکرد خود

منشور اخلاقی مددکاری اجتماعی (استانداردهای رفتار عمومی):

نسبت به همکاران :

- رعایت آموزش و نقش اجرایی همکاران و دیگر افراد حرفه ای برای وسعت دادن کامل همکاری ضروری که خدمت موثر را تقویت خواهد کرد.
- رعایت تفاوت های فکری و عملی همکاران و دیگر افراد حرفه ای و بیان انتقادات از طریق کانال های مقتضی و در یک روش مسئولانه.
- ترویج و مشارکت در فرصت ها برای دانش، تجربه و ایده آل ها با تمام همکاران حرفه ای و دیگر افراد حرفه ای و داوطلبان به منظور بهبود و اعتبار دو جانبه.
- آوردن هر گونه تخلفاتی در مورد مصلحت مددجو یا اصول اخلاقی و استانداردهای حرفه ای در توجه هیات های صالحه و دفاع از همکاران علیه اقدامات ناعادلانه.

منشور اخلاقی مددکاری اجتماعی (استانداردهای رفتار عمومی):

مربوط به حرفه :

- حفظ ارزش ها، دانش و روش شناسی حرفه و کمک به تصریح و بهبودشان.
- تقویت استانداردهای حرفه ای عمل و تلاش برای پیشرفتشان.
- دفاع از حرفه علیه انتقادات ناعادلانه و تلاش برای افزایش اطمینان در ضرورت عملکرد حرفه ای.
- تشویق نگرش ها و روش شناسی های جدید و مورد نیاز برای پاسخ دادن به نیازهای جدید و موجود.

