



## الخدمة المتوجهة للإنسان - قيم ومعايير تقديم الخدمة

ד. בנימין הוזמי - المدير الأكاديمي، بيت إيزي شاپيرا  
ד. דالیا ניסימ - מديرة مناهج التعليم، معهد טראמפ، بيت إيزي شاپيرا

2019

"في سنوات عملي الأولى، اعتدت على طرح أسئلة على غرار التالي: كيف أستطيع تقديم العلاج للشخص، أو تطبيبه، أو تغييره؟ الآن، إن كنت سأسأل فسأصوغ السؤال على النحو التالي: كيف أستطيع بناء علاقة يستطيع الشخص المائل أمامي توظيفها من أجل نموّه الشخصي" كارل روجرز

### خلفية

في هذه الأيام، نحتفل بمرور 50 عامًا على إقامة حركة التطبيع التي أسستها في إسكندنافيا مجموعة من الأكاديميين وصناع القرار، وأهمهم فولف فولفينسبيرجر (1972)، وبانك ميخلسون (1969)، وبينت نيرجا (1969). نمت هذه الأيديولوجية على ضوء الدعوة التي أطلقها هؤلاء لإغلاق المؤسسات التي تُؤوي الأفراد مع الإعاقة، وإدماجهم في المجتمع المحلي في أطر تشبه في تركيبها تلك التي يعيش فيها أفراد بدون إعاقة. علاوة على ذلك، سلّطت المجموعة الضوء على أهمية اختيار مناطق معيشية متنوّعة وذات طابع تمكيني. تُرجمت الدعوة التي أطلقها فولفينسبيرجر وزملاؤه إلى ممارسات عملية في الدول الإسكندنافية ودول أخرى في العالم الغربي.

عزّزت هذه المفاهيم عملية الانتقال من الموديل الطبيّ في تقديم الخدمات للأفراد مع الإعاقات، إلى موديل إعادة التأهيل الذي تطوّر لاحقًا ليصبح الموديل الاجتماعيّ الذي ينظر إلى الإعاقة كنوع من إنشاء السيرورات الاجتماعية، ويشدّد على ضرورة إزالة المعوّقات وتعزيز الحرّية والقدرة على الاختيار، علمًا أنّ الحرّية والقدرة على الاختيار يشكّلان قاعدة لتعزيز الأفراد مع الإعاقات، وتنظّمهم، ودعوتهم لحقّ تقرير المصير الذي يحمل شعار "لا شيء حولنا بدوننا". أفضت قوة الدفع هذه إلى إحداث تغييرات جوهرية في مستويات إضافية في العقدين الأخيرين: الانتقال من تعريف الشخص من خلال مرضه وإعاقته فقط (ICD – International Classification of Diseases) إلى نظرة تتطرّق كذلك إلى أدائه وقدراته، وإلى السياقات الاجتماعية التي يعيش فيها، وإلى أنواع الدعم التي يحظى بها (ICF – International Classification of Functioning).

توسّع الموديل الاجتماعيّ وروّج للمفهوم القائل أنّ لا أحد منّا محميّ من الإعاقة، وبالتالي عزّز الحاجة الجماعية لتخطيط عامّ وشامل، ولإدخال ملاءمات تشكّل مكوّناتٍ مهمة في تعزيز دمج ومشاركة الأفراد مع الإعاقات. كذلك شغل الموديل الاجتماعيّ دور المسرّع في الانتقال من خطاب "الإحسان وصنع المعروف" في تقديم الخدمات، إلى خطاب "الحقوق" الذي يعتبر الأفراد مع الإعاقات أفرادًا مع قدرات، ويتوافر لهم حقّ بناء حياتهم كما يرتؤون. الدمج بين تقليص المنهج الطبيّ في تقديم الخدمات، وبزوغ شخصيات قيادية في صفوف مع الإعاقات، حرّكا قوى عالمية تميّزت بالانتقال من مفهوم الخدمات بروح الإحسان إلى مفهوم المساواة في الحقوق وصياغة معاهدة الأمم المتحدة في العام 2006. صادقت دولة إسرائيل على المعاهدة في العام 2012، الأمر الذي اعتُبر إعلان نوايا في كلّ ما يتعلّق ببناء الخدمات للأفراد مع الإعاقات. على ضوء هذه المسارات المركّبة، تبنّت مديرية الإعاقات في وزارة الرفاه والخدمات الاجتماعية منهج "الخدمة المتوجهة للإنسان".

أشار شالوم ولهاقي (2018) أنّ ترسّخ هذا النهج والقرار بترجمته إلى سياسات تقديم الخدمات نتج عن ثلاثة عوامل قوة مركزية: العامل الأول هو المعاهدة الدولية بشأن حقوق الأشخاص مع الإعاقات، وتمثّل العامل الثاني في بروز طبقة قيادية في صفوف مع الإعاقات. أما عامل القوة الثالث، فهو التحوّلات التي طرأت على خصائص الإدارة العامة - الحكومية، المتوجهة لخلق حوكمة جماهيرية جديدة، بما يشمل خلق شركات بين القطاعات المختلفة، وإشراك الزبائن في صنع القرارات المتعلقة بحياتهم. على الرغم من الاستخدام الشائع لهذا المصطلح في السنوات الأخيرة، يبدو أنّ الطريق ما زالت طويلة إلى حين ترجمته الميدانية ترجمة كاملة. مديرية الإعاقات في وزارة العمل والرفاه الاجتماعيّ في إسرائيل تعكف في هذه الأيام على بناء هذا المنهج الذي يسلّط الضوء على قدرات الفرد ورغباته، ويعتبره وصيًا على حياته، وإدماجه (أي المنهج) في صفوف مقدّمي الخدمات والمستهلكين (دانيل، 2018).



תعرض هذه المقالة القيم الأساسية التي يركز عليها مفهوم الخدمة المتوجهة للإنسان، وتعرض خطوطاً توجيهية لتطبيقها.

### الخدمة المتوجهة للفرد

بدايات هذا النهج في الفلسفة العلاجية التي طوّرها العالم النفسي كارل روجرز في أربعينيات وخمسينيات القرن العشرين. يقول روجرز إنه أجرى في العام 1940 تجارب أولية لبلورة نهجه العلاجي الذي أطلق عليه الاسم "الاستشارة غير الموجهة"، وبعد أن أصبح هذا النهج أكثر تماسكاً في سنوات الخمسين أطلق عليه الاسم "العلاج النفسي المتمحور في الزبون" (Rogers, 1951). تبنى هذا النهج مقيّمو الخدمات في مجالات وحقول مختلفة؛ ففي حفل الرفاه والخدمات الاجتماعية جرى إدماج مفاهيم أساسية بروح هذا النهج، من بينها: عقد علاجي؛ حلف علاجي؛ منظور القوى. على الرغم من ذلك، طُبق هذا الموديل في مجال رعاية الأفراد مع الإعاقات تطبيقاً جزئياً فقط، كبناء مخططات علاج فردية، على سبيل المثال.

الخدمة المتوجهة للفرد تركز على قيم قوامها التعامل مع الشخص كإنسان متفرد ومتميز، والاعتراف بحقه في الخصوصية والاستقلالية والاختيار، والمحافظة على حقه في أن يكون شريكاً متساوياً في المجتمع، والتعامل معه بطريقة محترمة. في محور مفهوم الخدمة المتوجهة للفرد تقع القيمة التي تعتبر من يحصل على الخدمة "إنساناً" بالدرجة الأولى لا "معالجاً"، أو "شخصاً تحت الحماية"، أو أي صفة أخرى ترتبط بإعاقته. وبتعبير روجرز: "في سنوات عملي الأولى، اعتدت على طرح أسئلة على غرار التالي: كيف أستطيع تقديم العلاج للشخص، أو تطبيقه، أو تغييره؟ الآن، إن كنت سأسأل فأسألو السؤال على النحو التالي: كيف أستطيع بناء علاقة يستطيع الشخص المائل أمامي توظيفها من أجل نموه الشخصي؟" (Rogers, 1961). الهدف من هذا المنهج، إذًا، هو إضفاء القوى الكامنة في داخل الفرد وقيمه وموارده الشخصية وكفاءاته العامة وصفاته الخاصة، والتعامل باحترام مع تفضيلاته، ومساعدته على بناء رؤيا شخصية وإضفاء معنى وجودي على حياته، وخلق مناحات تستجيب لمجالات اهتمامه، وتعزيز تجربة الانتماء في حياته. الخطاب في هذا النهج لا يركز على الإعاقة بل على القوى التي تمكن الفرد من حوض حياة ذات مغزى.

أشارت ستانهورب وزملاؤها (Stanhope et al., 2015) أنّ المبادئ التوجيهية في هذا النهج تعتبر الإنسان زبوناً يعرف ما الذي يشفي روحه، فهو الخبير بمشاعره. التدخل موجه نحو النمو أكثر ممّا هو موجه نحو معالجة مرض أو كبح أعراض المرض. التدخل يركز على الأهداف الوجودية وأحلام مقيّم الخدمة، ويشجعه على أن يتعلم كيف يختار. وبحسب ستانهورب وزملائها، يتمحور هذا النهج في قدرات ومكامن قوة الفرد ومجالات اهتمامه، ويمتدح عن خلق تعلق علاجي ويسعى إلى إكساب المهارات فيمنح الشخص "صنارة لصيد السمك" بدلاً من منحه "السمك".

علاوة على ذلك، الخدمة المتوجهة نحو الإنسان تحدد بوضوح دور الفرد ودور منظومات الدعم، فهي تعمل على تعزيز الاندماج في البنى المجتمعية القائمة، وتأخذ في الحسبان أنّ الطريق إلى درجة أفضل من الاستقلالية تتخللها حالات من عدم اليقين، وعدم الاتفاق والتفهم. يترتب عن هذا النهج التزام مقيّم الخدمات للتأكد من أنّ الفرد ذا الإعاقة يقع في صلب جميع القرارات والأنشطة المتعلقة بحياته، والتأكد من أنّهم يوفرون له الدعم المطلوب لهذا الغرض. قوة دفع هذا النهج هو الإيمان بحق مستهلكي الخدمات بحياة كاملة، ولا سيما الحق في أن يكونوا جزءاً من مجتمعاتهم المحلية، وأن يحصلوا على عمل، وأن يكونوا عائلة، وأن يكون لديهم أصدقاء، وأن يختاروا مكان السكن وشريكهم فيه، وأن يختاروا من يدعمهم وكيفية إدارتهم لحياتهم (Salmon, 2014). الفرضية الأساسية هي أنّ الفرد قادر على أن يكون شريكاً ذا رأي مهم في إدارة سلم الأفضليات في حياته، بالاعتماد على مكامن قوته، وقدراته، وعلى شبكات الدعم وإراداته. ما يعنيه كلّ ذلك هو أنّ الأفراد مع الإعاقات ليسوا بعد زبائن متلقين لكلّ ما تقدّمه لهم المنظمات والأطر، بل يتحولون إلى شركاء نشطين في صياغة وتوفير الدعم والخدمات. يشجع هذا النهج على "إسماع صوت" الفرد، ويعزز قدراته الكامنة على النمو. منح الخدمة بروح الخدمة المتوجهة للإنسان لا يشكل تعبيراً عملياً عن المفهوم الذي ينادي بقيم المساواة والحرية فحسب، بل إنه يحسن أيضاً جودة الإطار الخدماتي وصورته المهنية، ويساعد الفرد على تطوير بوصلة تشير إلى المستقبل، ومُنح جوارِي، وأمل، وتجدد، ونمو، وكلّ هذه أمور تشكل جزءاً من بطاقة هوية الإطار الذي يقدم الخدمات.

الخدمة المتوجهة للإنسان تشكل مفهوماً وممارسة بالنسبة للطواقم التي تريد التعامل مع كلّ من يتلقّى الخدمة بأنّه متميز، وذو قيمة، ويمتلك رغبات واحتياجات وكفاءات. يمكن التعامل مع هذا النهج على أنّه تنويع من أدوات التأمل والإصغاء والتعرّف على الفرد الذي يتلقّى الخدمة. هذا النهج موجه نحو الفرد ويؤمن بقدراته على توجيه حياته واتخاذ قرارات تتعلق بحياته وتحصيل حقوقه. في قاعدة هذا النهج، ثمة تناؤل شامل لتطوير الخدمات، ومناهج التعليم، وإعادة التأهيل، وأنشطة للتوجيه والمناصرة الذاتية (تمثيل الذات) من وجهة نظر مقيّم الخدمة -وكلّ ذلك من خلال النية لتحسين جودة حياته وتعزيز مشاركته المجتمعية (Broady, 2014).



קאמאג'ור, וסאנדלר-ליף, ושטיירן, וטולוף (2017) בבלורה עמד מן המבדאי המרכזי לנהג החדמה המנוגה ללإنسان:

- **تقرير المصير** -الخدمة الموجهة للفرد تمنح حيزاً مركزياً ومهماً لمعارف الفرد حول نفسه وحول حقوقه، وتمكّنه من إسماع صوته المتفرد، وإدارة نفسه في بيئة تشجّع على الاستقلالية والاختيار والتحكّم بحياته.
- **الانتماء الاجتماعي** -إثراء "صندوق العدة" التواصلي والاجتماعي، كمفتاح لتعزيز البنى التحتية الاجتماعية والانتماء في حياته.
- **الإدارة الذاتية** -أن يحصل على الصلاحيات التي تتعلق بطريقة إدارة موارد الدعم التي تخصصّ له، وتنفيذ وظائف اجتماعية مختلفة تركز على كفاءاته وقدراته.
- **الدمج والمشاركة** -في منظومات حياتية مختلفة في الحيز الاجتماعي، نحو: السكن، والعمل، والدراسة، وخدمات وقت الفراغ في المجتمع المحليّ مع عموم سكّانه.
- **تجنيد القدرات الشخصية** -في سبيل خلق تغيير إيجابي في الحياة الشخصية، والعطاء للأخر كشريك.

طرح روجرز (Rogers, 1961) ثلاث ركائز أساسية كي نستطيع تطبيق هذه الطريقة: التعاطف المتماثل؛ المصادقية والصدق؛ عدم إطلاق الأحكام التقييمية.

**التعاطف المتماثل**-أي الدخول إلى عالم الآخر الإدراكي الداخلي والشخصي، وكأنك ضيف عابر في بيته، ومراعاة للأحاسيس التي يعايشها كالغضب والارتباط والخوف أو أي شعور آخر. ما يعنيه التعاطف المتماثل هو أن نعيش مؤقّتاً حياة الآخر، وأن نسير داخلها بحذر ودونما إطلاق للأحكام التقييمية.

**المصادقية والصدق**-مقدّم الخدمة الذي يتحلّى بالصدق والمصادقية هو إنسان شفاف ومتماسك، ولا يختبئ وراء أقنعة، ولا يخلق صورة كاذبة، ولا يشغل دوراً غير واقعي. يدعي روجرز أنه على الرغم من عدم ضرورة أن تكون ثمة ملاءمة بين مشاعرنا وسلوكنا، من المهم أن نكون صادقين وشفافين عند تواصلنا مع الآخر.

**عدم إطلاق الأحكام التقييمية**-وفق مفهوم روجرز، يكون التعامل مع متلقّي الخدمة إيجابياً وغير مشروط، ويتميز الحديث معه بالتقبّل والاحتواء المتواصل، والدفء والمعاملة الإنسانية.

### بناء "هوية القدرة" (الاستطاعة)

الخدمة الموجهة للإنسان تسعى إلى بناء رؤيا شخصية تلائم القدرات، وبناء إستراتيجية مشتركة للفرد ومقدّم الخدمة بغية تطبيقها. لغرض بناء الرؤيا الشخصية والأهداف الوجودية، يُطلب إلى الفرد أن يطور ويبنى هوية الاستطاعة، ويمكن القيام بذلك -بحسب إريكسون (1979)- عندما يعايش الإنسان منذ نعومة أظفاره ثقة بنفسه وبمحيطه، ويعايش تجارب النجاح والفشل، ويقدم على تجريب وتطبيق المهارات التي اكتسبها، وينتج ويحقّق الأمور من خلالها. قد يجد الأفراد بعامة، ومن لديهم إعاقة مركّبة خاصة، ومن يعايشون حماية مفرطة، قد يجدون صعوبة في تطوير تصوّر ذاتي بالاستطاعة والقدرة. التحديّ يكون أصعب وأصعب في الأماكن التي يكون تقديم الخدمة فيها مشروطاً بتشخيص الإعاقة. هذا الاشتراط المرافق بتجارب اجتماعية وغيرها قد يرسخ لدى الفرد وصمة ذاتية. هذا مسار يتبنّى فيه الفرد ذو الإعاقة ويدوّت المواقف الاجتماعية الواصمة الموجهة ضده، ويبدأ في التعامل مع نفسه بطريقة سلبية تتماشى مع النظرة النمطية المجتمعية، ويطور لنفسه قيمة ذاتية متدنية يتبعها تمنع، وحديث داخلي سلبي (Corrigan, 1998).

أشار روجرز (Rogers, 1961) أنّ الذات تتكوّن من "أنا واقعي" (الطريقة التي يقيم فيها الفرد نفسه والقدرات التي يدركها)، ومن "أنا مثالي" (طموحات الفرد، والطريقة التي يرى فيها نفسه في أحسن حالاته). الأنا المثاليّ يشكل مكوناً مهماً في التجربة الوجودية لأنه يشكل عاملاً مسرّعاً لتحقيق الذات، والنمو، والتطور. وبحسب روجرز، عندما يعايش الفرد فجوة صغيرة بين موارده الفردية وطموحاته فإنه يحظى بالنمو، ويتمكّن من تحقيق هذه الطموحات. وعندما لا تتواجد هذه الفجوة، يدخل الإنسان إلى حالة من الجمود. الحالة التي يرى فيها الإنسان أنّ قدراته متدنية، وأن طموحاته عالية، قد تولّد الاكتئاب والامتناع. من هنا يُفهم أنّ الخدمة الموجهة للإنسان لا تتجاهل معوقات الفرد، لكنّها مطالبّة بأن تركز على قدرات الشخص الواقعية. على الرغم من ذلك، الفرضية القيمية هي أنّ من شأن منح التوجيه والوساطة والدعم مساعدة الفرد في التغلب على الكثير من العوائق في حياته.

جسّدت ماؤنت (Mount, 1984) التغيير في الانتقال من نهج وصائي إلى نهج منوّج للإنسان من خلال الجدول التالي:



הנהג המטוֹגֶה ללִּינָסָן		הנהג הוּסָנִי	
השָׂמָה הַמְּטוּבָה	מִן הוּ סְמִיר?	מָדָא יַחְתָּאָ?	מִן הוּ סְמִיר?
חֹוּז תְּגָרָב מִתְּנוּעָה	שִׁחַשׁ יִבְלַג הָאַרְבַּעִין מִן הָעִמֶר, וְקָד אֲזָאָע הַכְּתִיר מִן הָפְרֻס, וְלֹם יַחַזַּב בְּעִמֶל חֲקִיָּי אִטְלָאָ	חֲטָה מִלְאִיָּמָה לְאַפְטָל	שִׁחַשׁ יוֹאֲזִי פִי סִנְהַה הַתְּפוּרִי סִנְן פֶּטֶל יִבְלַג הַשֶּׁדָּסָה מִן עִמְרֵה
עִמֶל חֲקִיָּי וְדַחַל	בְּדוֹן דַּחַל -פְּקִיר	חִמָּיָה מִן הָעָלָם	שִׁחַשׁ מַע IQ 55
אַחְרָאָט פִּי חַיָּה הַמְּתַמַּע הָוָאָע	שִׁחַשׁ בְּדוֹן עֵלָאָת מַע הַמְּתַמַּע הָוָאָע	הַדְרָאָה מַע אֲפְרָד מַע אִעָאָה, אִז אִתְּהַה יַחְתָּלַף עַן הַמְּתַמַּע הָעָדִי אַחְתָּלָאָ כְּבִירָא	שִׁחַשׁ זֹו אִעָאָה עֲלִיָּה מִתְּוִסָּטָה
רֹוּיָא לְמִסְתַּבֵּל, וְדַעַם כִּי יַבְּסֵל אֶלֵי הֵנָּה	שִׁחַשׁ לֹא יִסְבִּיר תְּקִירָאָ עֲלֵי מִסָּר חַיָּאָה	בֵּינָה יִמְכֵן פִּיָּה הַסִּיפְרָה עֲלֵי פוּרָת גַּזְבֵּה וְזַבְּטָהָ	שִׁחַשׁ זֹו אִבָּאָה עַזְוִיָּה
תַּעִיִן שִׁחַשׁ יַתְּחַדֵּת לְסָלַחֵה עַנְדָּמָא יִרִיד	שִׁחַשׁ יִסְתַּעַב נִסְבִּיָּא תַּעֲלֵם הַמְּהָרָת -מִקָּרָנָה בְּמַעֲזָם הָאַשְׁחָשׁ	יִבְּבֵן אֲן נִסְחַח הַתְּשׁוּהָת הַתִּי לְדִיָּה, תֵּם נִרְסֵלֵה אֶלֵי הָעָלָם הַחֲקִיָּי בַּעַד אֲן יַבְּסִיחַ מִנְזַבְּטָא	שִׁחַשׁ לֹא יִמְלֵק הַקְּדָרָה עֲלֵי הַטָּאָה וְהַאֲמִתָּל

יַבְּסֵד הַגְּדוּל אַעֲלָה הַאֲנַתְּקָל מִן מִנְהַג טְבִי יַעֲתִיר הָאֲפְרָד מְרִיזָאָ יַחְתָּאָ אֶלֵי שְׁפָאָ וְחִמָּיָה וְזַבְּטָ, אֶלֵי מִנְהַג יִתְּגֵה נְחוּ הָאֲנָסָן, וְזִי נְזַעָה אִנְסָנִיָּה פִי הָאַסָס, וְיַעֲתִיר הָאֲנָסָן מְחֻלָּאָ יִבְּטַעֵי תַּחְקִיק זָאָתֵה, וְיִבְּחַת עַן חַיָּה טְבִיָּה פִי הָעֵלָאָת וְהַאֲחַתְּכָא בָּאֲנָסָן, וְלְדִיָּה קְדָרָה עֲלֵי תַּחְקִיק רְגִיבְתֵה פִי מִסָּעָדָה הַדַּעַם. כִּי נִסָּאָד הָאֲפְרָד עֲלֵי תְּפוּרִי הוּיָה "הַאֲסְטָאָה", יִבְּבֵן אֲן נִבְּנִי מַעֵה וְלְסָלַחֵה פְּרוּפִילָאָ אֲדָנִיָּא שִׁחַשׁ אִבְּגָיָאָ. בְּנָא הַזֶּה הַפְּרוּפִיל יַבְּרִי עֲלֵי מִסְטוּי בְּנִיּוּי, אִי יִבְּבֵן הַתְּפִרָק אֶלֵי הַשְּׁחַל הַזֶּה יַתְּעָמֵל פִּיָּה הָאֲפְרָד זֹו הָאִעָאָה מַע נִפְסֵה, וְאֶלֵי הַפְּרִיָּקָה הַתִּי יַקִּיָּם פִּיָּה מְקָדָמוּ הַחִדְמָת כִּפְאָתֵה וְקְדָרָתֵה.

אַשָּׁרַת מָאוּנְת (Mount, 2000) אֲן מִסָּר בְּנָא תַּקִּיָּם אִבְּגָיָי לְקְדָרָת הָאֲפְרָד קָד יִסָּאָד פִּי עַד מִן הַמִּסְטוּיָת:

- יִמְכֵן מִן אִבְּרָא תַּעָרָפ עֲמִיק מַע הַשְּׁחַשׁ. הַזֶּה הַתַּעָרָפ יִרְתַּכֵּז עֲלֵי הָאִבְּגָאָה אֶלֵי הַשְּׁחַשׁ, וְלֹא יִכְתִּפִי בְּהָאִבְּגָאָה אֶלֵי הַחִירָאָ.
- יִמְכֵן הַמִּסָּר מִן אִבְּרָא תַּקִּיָּם מְשָׁתָרַק יַבְּמַע וְגַהָת נִזְר הַשְּׁחַשׁ, וְשִׁחַשִׁיָּת דָּאָעָמָה, וְזַמְלָאָ.
- יִמְכֵן מִן תְּשִׁיחַשׁ עוֹנָק פִּי חַיָּה הָאֲפְרָד.
- תַּבְּמִיע הַמַּעֲלוּמָת יִמְנַח מְכָנָה לְתַקִּיָּמָת שִׁחַשִׁיָּת מְהֵמָה כְּתִירָה פִּי חַיָּה הָאֲנָסָן.
- יַחַמֵּל הַמִּסָּר טָאָב הַתְּמַכִּיָּן; וְזֶלֶק אֲן הַשְּׁחַשׁ יַעֲרָפ אֲן סוֹתֵה מְסוּוַע וְמִהֵם פִּי כָל מָא יַתְּעָלַק בְּמַגָּלָת אַהְתָּמָמֵה וְתַפְּזִיָּלָתֵה.
- בְּנָא הוּיָה "הַאֲסְטָאָה" יַעֲרָז הָאִימָן לְדִי הָאֲפְרָד וּבֵינָתֵה הַמְּחַתָּלָה בָּאֵה יִמְלֵק הַקְּדָרָה עֲלֵי הָעָטָאָ אִסוּהָ בַּגִּירֵה. הַחִדְמָה הַמְּתוֹגֶה לְאֲנָסָן תַּסְעֵי אֶלֵי הַתַּעָמֵל מַע הָאֲנָסָן בָּאֲעִתָּר אֲנֵה שִׁחַשׁ קָאֵם בְּחַד זָאָתֵה, וְיִמְלֵק שְׁפָאָת וְאַחְתִּיבָאָת יִנְפְּרָד בְּהָ. הַתוֹגֶהָת הַסָּבִיקָה הַתִּי תַּמְחוּרָת חוּל תְּשִׁיחַשׁ דְּקִיק לְזַבּוֹן תְּרַתַּכֵּז עֲלֵי מַעִיָּר וּפְהָרָס מְהִיָּבָה. הַזֶּה הַתוֹגֶהָת





נהאיי מחדד. זהו האמר ינסחב איצא עלו הרעבה פי תאסיס עאלה; פגיאב המוראד מן אכל תחיקו דור ודי לא יעני עדמ הפרדה עלו בנא עלאקה זוגייה. האפראד הזינ ירגיבן פי מפרסה חקמ פי החיה הזוגייה ויסיטיבון הפיאב בזלכ יחק להמ החסול עלו עדמ מלאמ פי זהו המאל.

בנא חקא שחסייה وفق נהג החמה המזוגיה ללאנסאן לא תעד באן כל שיה قابل לתחיקו, ובאן לא חדוד ללאחלאמ ואלמוחא. ועלו הרעמ מן זלכ, פיהי תוזח צרורה אסנפאד המוראד השחסייה והמחיייה פי סיביל תופיר גודה חיה מלאו ללאפראד מע האעאה, במראה קואנין המגמע ודון האחא הצרר באלפרד ו/או במחיה.

### החמה המזוגיה ללאנסאן עלו ארז הוואע

פי מא בלי עדמ מן אפאק תרגמה מפהום החמה המזוגיה ללאנסאן באלרנאז עלו פיהמה האסייה. עלו ואזעי השיסאס, ומיירי החמאס ואלפראד הזינ יעמלון פי מהן תפדימ המסאדה, אן ינזכרו אן המפרחאס הנה הי במחאה חפוט עאמה לחמה המזוגיה ללאנסאן עלו מסווי "מאקרו". כל מן יחשל עלו החמה פריד פי נועה, ולא ימכן התווע אן האלול המווארה לאחתיאגאס אד מלאקי החמה סלאמ הארינ. יגב העמל עלו תעזיר משרכה השחס פי הפרראס המעלקה בחיה, וחלק פרס ללאסאע סווא האפראד והגמאעאס מן מע האעאקאס עדמ הפיאב בתחיד החמאס, ומלאמה סלה האלול מעמ ומן אלהמ.

• **טסור מפרמ החמה למלאקי החמה** יגב האהמאמ בתפויר נהג קואמה האחראו והתעאפ עדמ התחא מע השחס. עלו מפרמ החמה אן ירביט בין האנסאן וקדראטה וכפאאטה ומקאמ פוטה אכר מן אן ירביט בינה ובין האעאה. תגרי מלאמה תפדימ החמה עלו אסאס וזאנפי אכר מן מלאמה עלו אסאס תסניפי. התשחיס לא יחדד שכל החמה הנח יחשל עליה האנסאן, וינזר אלו מלאקי החמה כאנסאן לדיה קווי מעינה, וכמן יסעי לייגאד מעני וגודי לחיה. עלו מפרמ החמה אן ינזכר אן האעאה מלאקי החמה תעיק זהו האדא או זאכ, לכנה לא תעיק רווחה הנח יסעי לעיש בחיה בטולה וערשה. ועלו הרעמ מן אן מלאקי החמה ישכל גרזא מן מגמועה, יגב התעאמ מע אחתיאגאטה כפרד.

• **טסור מלאקי החמה לנפסה** עלו מפרמ החמה אן ישגע הפרד עלו התעאמ מע נפסה בפריקה איגאבייה, ואן יפרמ לה התעזיר עדמ פיהמה באפעאל איגאבייה, ואן ירסח פי דאחלה הויה "לאסאעה". עלו האנסאן אן ירי נפסה בצווע מעעד האבאד, ומן המה אן יסאעה מפרמ החמה עלו האמל בפריקה "תעד קנואס הזכא".

• **מלאמאס קסווי** מן הצרורי אן ננזכר אן האפראד מע האעאקאס המרכבה (הבדינה; האדראקה; החסייה; האאסאליה) תואגהמ, פי כהר מן האחיאן, صعובאס פי התעביר ען אחתיאגאטהם בפריקה מלאמה ומסקה. עלו מפרמ החמה אן ינזכר אנה לא יסיטיב תפדיר קדרה הלעה החיאדייה הנח יסיטיבמה הפרד ומדי פהמה למה ידור מן חולה. לזא, פאן אד התחיאס המרכזיה יממל פי חלק בינאס מלאמה עלו מסווי הבני התחיה האאסאליה והחסייה והאנסאנייה והביייה. לא תנחא ען השחס בחסורה, בל תנחא מע השחס. לזא עלינא אן נסנפא כל הפרק הנח ימכן מלאקי החמה מן התעביר. הקנואס המכונה הנח יסיטיב הפרד מן חאלמה האגאביה בפרק מכונה ב "נעם" או "לא" (חאן פי החאלאס הנח לא יסיטיב פיהה התעביר קלאמא בסבב האעאה בדינה או אאסאליה, לא אדראקה בצרורה) תשכל מפתא אסאסא לנפיר המסיר והאחתיאר, וגודה החיה. יאחז מפרמו החמאס בעין האעבאר איצא האחלאפ התפאפי עלו חלפיה דינייה, והמשא הערקי או חאן תפאה התפכיר (הנח תשק פי בעס האחיאן מן האעאה, כמה הו השאן פי חאלה ASD), והלעה והתסרפאס הנח תשק מן האעאקאס המכונה, ויעמלון עלו חלק המלאמאס הלאמה, וזה תשכל תסיפט לעויה למזאמין ענמה יכונ מלאקי החמה זא האעאה עלפיה או לדיה תדנ אדראקי עלו חלפיה אחר. עלו האטר אן תעיד פחס הפרס הנח ימכן האפראד מן מעאשה החסווייה, והאזרז בין "מעה" ו "על חדה".

• **האחתיאר ותפיר המסיר** עלינא אן ננזכר אן מפרמי החמאס ישכלון חלקה הוואל באלנסבה לפרד פי כל מה יעלוק בתופיר האסאגאבאס הוגודיה הנח חדהה אפראהאמ מאלו (Maslow, 1943) פי הרמ האחתיאגאס: האחתיאגאס הבדינה, והאמן, והמחיה, והאנמה, והאחראמ, והתפדיר, ותחיקו הזאס. יתחדד טאב האחתיאגאס מן חאל התואור מע השחס. ופי החאלאס הנח יגד פיהה זהו השחס صعובה פי התואול הקלאמי, יגב עלו מפרמי החמאס אדרא מחדאה עלו מסווי הטאק ומחיד וסיהגה האמור הנח יענפדון אנה תשכל תגריה איגאבייה וממעה באלנסבה למלאקי החמה, באלרנאז עלו מנהג התגריב והחא, והעלמ מן הנאחאס והאחפאס. ישגע



הطاقم في الأطر التي تقدّم الخدمة متلقّي الخدمة على الاختيار، ويخلق مُناخات آمنة ومحترمة تتميّز بالتحادث المفتوح. من نافلة القول أنّه كلّما استجابت الأطر على أفضل وجه لاحتياجات متلقّي الخدمات وأسرّكتهم في تحديد الخدمة، كانت الحلول أكثر دقّة، وتحسّن جودة الخدمة، وعليه تتحسنّ صورتها العامّة. لذا، يجدر أن تتوافر في كلّ إطار مجموعة قياديّة لمندوبي متلقّي الخدمة التي تدير معها إدارة الخدمة جواراً متواصلًا.

● **ميزانيّة شخصيّة** - فكرة الميزانيّة الشخصيّة تشكّل جزءاً من منهج الخدمة المتوجّهة للإنسان، والهدف منها هو تمكين الشخص من وضع سلمٍ أفضل في كلّ ما يتعلّق بالخدمات التي يحقّ له الحصول عليها، واختيار الاستجابات لاحتياجاته في الخدمات التي اختارها. هذا النهج يسمّى في بعض الدول سياسة "القسائم" (Vouchers)، وبحسبها "تسيير الميزانيّة مع الشخص". في بعض الأماكن التي تطبّق فيها هذه الطريقة في الولايات المتحدة، يكون متلقّي الخدمة بمثابة المشغل لمقدّم الخدمة، ويقدم هذا الأخير أو مندوب عنه تقريراً شهرياً عن صرف الميزانيّة. يحقّ لمتلقّي الخدمة الانفصال عن مقدّم الخدمة إذا لم يكن راضياً عن جودة عمله. وحتى في الأماكن التي لا يسري فيها نظام "القسائم"، يجب على الإطار الحكومي الذي يحدّد سلّة الخدمات التي يحقّ للشخص الحصول عليها أن يصغي لتفضيلاته في اختيار إطار استغلال الموارد بالطريقة الأفضل بالنسبة له. صاغت دانييل (2018) الأمر على النحو التالي: "الأهم في الأمر هو الاعتراف بالإنسان كمن يبني عالمه، وأن نعيد له التحكم بحياته، وأن نحترم خياراته ورغباته وأن نساعد على تحقيقها قدر المستطاع".

● **الطموحات والرؤيا الشخصيّة** - ترسيخ هويّة "الاستطاعة" يشكّل أساساً ضرورياً لبناء رؤيا شخصيّة، وهذه يجب أن تأتي بالتلازم مع القدرات. لذا تجب مساعدة الفرد على تطوير نظرة تستشرف المستقبل على أساس قدراته الخاصّة كي يحدّد ما هي أهدافه ويعمل على تحقيقها. الحماية المفرطة وقلة الفرص التي توافرت للكثير من الأفراد مع الإعاقات قد تحدّد من دافعيتهم للعمل، وعليه فمن الضروريّ أن نشجّعهم على التفكير المستقلّ، ووضع رؤيا قابلة للتحقيق وبناء سيرورة تُمكنهم من تحقيقها. حتى لو بدا أحياناً أنّ الأفراد يسعون إلى تحقيق أمور في مجالات لا تتلاءم مع قدراتهم الحاليّة، لا ضير في أن يحقّقوا الحلم بصيغة متواضعة أكثر. على سبيل المثال: يستطيع الأفراد الذين كان لديهم حلم العمل في مجال التدريس أن يعملوا في مجال المرافقة الإرشادية، أو مساعدين شبة مهنيّين في المجال، ويستطيع من راوّدهم حلم التمثيل على خشبة المسارح الرسميّة الانخراط في دورة تمثيل في المركز الجماهيريّ، أو المبادرة إلى فتح دورة كهذه في الأطر التي يحصلون فيها على الخدمة. هذا الأمر ينسحب كذلك على مجال تشجيع التحصيل العلميّ، لاكتساب مهارات أدائيّة وللاّثر. تتوافر اليوم برامج لمواصلة الدراسة للأفراد الذين لا يبدو أنّهم يملكون القدرة على الانخراط في الدراسة الأكاديميّة. يقوم طاقم متعدّد المهن ببناء برامج شخصيّة بروح الخدمة المتوجّهة للإنسان، وبالتعاون مع متلقّي الخدمة إن رغب في ذلك، أو بمشاركة مندوب داعم من قبّله.

● **تأهيل الطواقم ومساقات تمكين وتعزيز لمتلقّي الخدمة** - إدماج مفهوم الخدمة المتوجّهة للإنسان يستوجب العمل على المستوى البنيويّ - الهيكليّ، ومن الضروريّ أن يقوم المسؤولون عن وضع السياسات باستكمال بناء نظرة العمل في المجال وإكسابها لمقدّمي الخدمات، وللأهل وأبناء العائلة وللأفراد مع الإعاقات، كي يتحدّث الجميع بلغة واحدة. من اللائق أن تشمل البرامج المُعدّة للأشخاص أنفسهم معلوماتٍ حول مسارات عالميّة تتعلّق بحقوقهم، نحو المعاهدة الدوليّة حول حقوق الأشخاص مع الإعاقة (2006)، ومسارات محلّية مثل التصوّرات المبدئيّة والمهنيّة التي تركز عليها مديريّة الإعاقات في وزارة العمل والخدمات الاجتماعيّة في إسرائيل في السنوات الأخيرة.

**نهج تطبيقيّ للخدمات المتوجّهة للإنسان في الخدمات المختلفة** - ترجمة مفهوم الخدمة المتوجّهة للإنسان إلى برامج ميدانيّة عمليّة قد تتباين طبقاً لطابع الأطر المختلفة، وخصائص الأداء، واحتياجات متلقّي الخدمة. في ما يلي أمثلة تطبيقيّة محتملة لنهج الخدمة المتوجّهة للفرد في خدمات مختلفة:

نوع الخدمة	أبعاد مختلفة لنهج "الخدمة المتوجّهة للإنسان"
التربية والتعليم	التعامل مع التلميذ بحسب منهج "تعدّد قنوات الذكاء" كي يتمكّن كلّ تلميذ من استنفاد القدرات الكامنة لديه استنفاداً تاماً. بناء خطط تدريس شخصيّة تشجّع على الحوار مع التلميذ، وإن جرى الأمر من



<p>خلال الاستعانة بأجهزة تكنولوجية مساعدة. في الحالات التي لا تمكن الإعاقة فيها التلميذ من التعبير عن نفسه، نوصي أن تُستخلص التفضيلات الشخصية على أساس مشاهدات متواصلة ومن وجهة نظر العديد من أفراد الطاقم. المحافظة على رموز مدرسية معيارية (شهادة؛ مجلس طلبة؛ لجنة صفة...) حتى في الأطر التربوية التي يرتادها تلاميذ ذوو إعاقات معقدة.</p>	
<p>من ناحية، تسعى مسارات التشخيص لتقييم إعاقة الفرد، وتسعى من الناحية الثانية إلى التعرف على مكامن قوته، وبناء خطة شخصية لصالحه. ووفقاً لنهج الخدمة المتوجهة للإنسان، يتعامل الطاقم مع الشخص الذي يقدم للتشخيص على أنه متلقٍ للخدمة لا "مشخص" (يفتح الخاء)، ويكون الحديث معه متبادلاً. يوضح طاقم التشخيص لمتلقي الخدمة أن التعارف العميق معه يمكن الطاقم من تعزيز "الصوت" الذي يرغب في إسماعه في كل ما يتعلق بالطريقة التي يحدّد فيها ما هي جودة الحياة بالنسبة له. تشدّد أدوات التشخيص والتقييم على قدرات الفرد وقواه الكامنة، وعلى عالمه الوجداني، وعلى رؤياه الوجدانية والشخصية.</p>	<p><b>التشخيص والتقييم</b></p>
<p>"تعريف مجدّد لمفهوم البيت"، وتصميم البيئة على نحو يحافظ فيه على مكونات معينة من بيت المنشأ في إطار السكن الجديد، والتشجيع على التعبير، وملاءمة الأجهزة المساعدة، والتعامل مع تفوّحات أو سلوكيات ذات طابع متحدٍ على أنّها طريقة للتعبير عن الاحتياجات، وخلق التوازنات بين "معاً" و "كلّ على حدة" ومساحات تمكّن من المحافظة على الخصوصية. توفير مسارات يستطيع الفرد من خلالها النمو والتقدّم. في هذه الأطر على وجه التحديد، من المهم أن نهتمّ كذلك بمظهر السكّان الخارجي، وأن نعزّز وعيهم لهذا الأمر، وأن نشجّع المبادرات التي تقرن بين الإطار والمجتمع المحليّ. تشجيع الشخص على الاستقلالية القصوى والاستعداد لواقع متغيّر نحو: بناء علاقة زوجية، وزواج، أو الوصول إلى مرحلة الشيخوخة والتحديات المرافقة لها. من المهم أن نتحدّث مع السكّان حول إدراك أنّه لا وجود لتناقض بين المكوث في الإطار من جهة، والحرية من جهة أخرى، وأنّ هذين المفهومين يكمل كلّ منهما الآخر، حيث إنّ الإطار يرسم حدود الدعم والحماية، وفي داخله درجات من الحرية، وعلى جميع الأطراف أن تكون مدركة لهذا الأمر. يجري فحص رغبة الأفراد في السكن داخل شقق مستقلة بجدية، ومن خلال السعي إلى تحقيق هذه الرغبة.</p>	<p><b>المسكن</b></p>
<p>ينبغي أن تضمّ سلّة الخدمات تشكيلة من برامج التعليم والتطور على امتداد حياة الفرد. كذلك ينبغي أن يلاءم التدريس والإرشاد لمجموعات متنوعة في كلّ ما يتعلّق بالجوانب الحسية والبدنية والإدراكية والنيروولوجية والاتصالية بروح منهج Universal Design for Learning. علاوة على ذلك، يجب إجراء محادثة مفتوحة بشأن توجهات المستقبل والرؤيا المهنية الشخصية. إكساب المهارات الاستباقية، ومنح الحقّ لخوض التجارب الناجحة والفاشلة والتعلم من الأخطاء. إضافة إلى ذلك، ثمة حاجة إلى بناء مسار شخصي لتحقيق الرؤيا المهنية (وإن حصل الأمر بطريقة جزئية)، ولعرض برامج تأهيل مهني متواصلة ومتنوّعة.</p>	<p><b>التحصيل العلمي -التأهيل والإثراء</b></p>
<p>تمكين كلّ الراغبين في العمل من المثابرة فيه، وعرض التعرف على أنشطة وانشغالات إضافية ابتغاءً لتقليص المخاوف، وتمكين الفرد من تغيير مكان العمل بعد أن تعرّف على البدائل. في الوقت ذاته، تُعرض أنواع مختلفة من العمل للاختيار. توفير إمكانية للشخص للدخول في مسارات ترقية داخل الإطار وخارجه، كي تتولّد فرصة الانخراط في سوق العمل العادية.</p>	<p><b>العمل</b></p>
<p>بناء روتين يوميّ متنوّع موجه نحو تطوير الأداء والتعبير. تمكين الفرد من ممارسة الاختيار، وتشجيعه على الاختيار. ملاءمة قصوى للأجهزة المساعدة على التواصل، وملاءمة حسية للبيئة في كلّ ما يتعلّق بالمحفّزات ومكانها وقوتها.</p>	<p><b>خدمات لبالغين مع إعاقات مرغبة</b></p>
<p>من الضروري أن يفهم الوصي أنّ وظيفته لا تتمثّل في إدارة حياة الشخص، بل في المحافظة على سلامته ودعمه في المجالات التي يجد صعوبة في إدارتها باستقلالية. لذا، على الأوصياء أن يشجّعوا متلقي الخدمة على التعبير عن احتياجاتهم ورغباتهم، وأن يساعدوهم على تحقيقها. يجب التشجيع على اتّخاذ القرارات في شتى السياقات. الدعم في اتّخاذ القرارات يساعد الفرد على فهم المخاطر</p>	<p><b>الوصاية وبدائلها</b></p>



<p>מقابل الفرص في كل ما يتعلّق برغباته وطموحاته، لكنّه لا يلغي ضرورة ضمان سلامة الفرد ومحيطه.</p>	
<p>بناء خطّة نشاط مع الأفراد الذين يتلقّون الخدمة، ومنح الصلاحيات، وتقديم الإرشاد المعرّز، وفهم أنّ وقت الفراغ هو وقت نوعي يختار فيه الفرد القنوات لـ <i>doing</i> و <i>being</i>. من الضروري أن يعرض النشاط الاجتماعيّ تشكيلة من الفعاليّات التي يجري تصميمها بالتعاون مع متلقّي الخدمة، وأن يختار فيه هذا الأخير "ماذا أفعل؟"، و " كم أفعل؟"، و "مع من أفعل؟"</p>	<p>المجتمع وقضاء وقت الفراغ</p>
<p>إتاحة الخدمة، والحديث المحترم للملائم للقدرات، والتبسيط اللغويّ، وتأهيل طواقم طبيّة لإتاحة الخدمة، وتعميق الفهم القيميّ – الاجتماعيّ -الطبيّ بشأن متلقّي الخدمة مع الإعاقة. التحدّث "مع" وليس "حول". تعزيز الجهود الرامية إلى الحصول على خدمات طبيّة تلائم وتحترم عموم المستهلكين.</p>	<p>الصحة والطبّ</p>

### معوقات وتحديات في الخدمة المتوجّهة للإنسان

تطوير الاستجابات والدعم بروح الخدمة المتوجّهة للإنسان لا يتغاضى عن احتمال وجود معوقات في مسارات تقرير المصير؛ فقد تكون خيارات الفرد مشروعة ما لم تُلجق الأذى بسلامة المحيط أو بسلامته هو. تطبيق هذا النهج قد يثير الكثير من الإشكاليّات والتخبّطات الأخلاقيّة والعمليّة. هذه الإشكاليّات قد تنعكس في القضايا التالية:

- **الفرد والمجموعة -** في بعض الأحيان، قد تصطدم رغبة الفرد في تحديد مصيره بالاحتياجات العامّة؛ فقد يرغب شخص ما -على سبيل المثال- في تناول طعام "غير حلال" بينما يهتّم الآخرون بتناول "الحلال"، أو قد يرغب أحدهم في الاستماع للموسيقى منبعثة بصوت عالٍ، الأمر الذي يلحق الضرر بجودة حياة شركائه في الإطار.
- **قرار شخصيّ مقابل معايير أخلاقيّة واجتماعيّة**-يعيش الناس كسكّان ومواطنين، وعليه من الواجب أن تتماشى احتياجات ورغبات الفرد مع الحدود الاجتماعيّة -القانون، والقيم والمعايير الاجتماعيّة- السلوك غير الأخلاقيّ وغير القانونيّ، أو ذلك الذي لا يتماشى مع القيم والمعايير المتعارف عليها، يواجه في الغالب بعقوبات قد تبلغ حدّ الإبعاد وفرض القصاص، ولذا من الضروريّ أن نوضّح للفرد أنّ من حقّه أن يختار المجتمع الذي يكون فيه، أو الإطار الذي يريد أن ينتمي إليه، لكن موافقته على الالتحاق بهذا المجتمع تعني أنّه يتقبّل قيم الإطار والمعايير السائدة فيه. في داخل الإطار، يملك الفرد حرّيّة صياغة حياته داخل حدود الأخلاق والمعايير الاجتماعيّة، ويجب على الأطر أن تكون مدركة لهذا الحقّ وأن تحقّقه.
- **الاستقلاليّة مقابل الدعم**-في كثير من الأحيان، يجري التعامل مع الأفراد مع الإعاقة كمن يحتاجون لمستويات مختلفة من الدعم طوال حياتهم. الدعم الذي يحصل عليه الفرد منذ نعومة أظفاره قد يكون "فائضاً"، ويحدّ من تطوير استقلاليّته الأدائيّة والتفكيرية. "الحماية المفرطة" من قبل المحيط العائليّ والتربويّ والعلاجيّ تحوّل دون خوض التجارب والمخاطرة، وبالتالي تقلّص فرص معايشة التجارب. ثمّة حاجة إلى خلق التوازن من خلال التخطيط الذي يضمن سلامة الشخص من خلال طرح تقديرات واقعيّة للمخاطر، وبناء مسار تدريجيّ لتطوير الاستقلاليّة الأدائيّة في كلّ مجال يقع الاختيار عليه. الإرشاد في مجال اتّخاذ القرارات قد يساعد في هذا الشأن. على متلقّي الخدمة أن يعي أنّ الاختيار في مجالٍ حياتيٍّ ما قد يؤثر على مجالاتٍ حياتيّةٍ أخرى.
- **الرغبات مقابل الموارد**-من الضروريّ أن تتماشى رغبات الشخص (أسوة بغيره) مع الموارد المتوافرة لديه، وهذا لا يعني بالضرورة إلغاء الرغبات، بل يعني إدارتها وفق معادلة المرغوب مقابل الموجود. كذلك من شأن التنقيف على التوفير والسلوك الاقتصاديّ الحكيم وتطوير مهارة اتّخاذ القرارات، من شأن هذه الأمور أن تساعد الشخص على تحقيق رؤياه الشخصيّة تدريجيّاً ووفق الخطّة الاقتصاديّة التي يجري بناؤها معه.

على الرغم من التحدّيات المشار إليها أعلاه، يجب أن نتذكّر أنّ الكثير من الأفراد مع الإعاقات يعيشون تحت طائل الإدارة والإرشاد في الكثير من المجالات. ثمّة صعوبة بالغة في الشعور الذي يراود الفرد بأنّ حياته تديرها أطرافٌ خارجيّة، وأنّه ليس مسؤولاً عن حياته وعن رغباته على نحوٍ تامّ. هذا الأمر يقترن بإخلالٍ جوهريّ بحقوق الإنسان



האסאסיית, וهو غير أخلاقيّ ألبتة. لذا، ينبغي على الشخصيات الداعمة والراعية والمرافقة أن تصغي لبواطن الأمور، وأن تساعد الفرد على تحقيق رغباته في إطار الإمكانيات المتوافرة.

### ملخص

سعت هذه المقالة إلى توصيف السيرورات المتواصلة التي أدت إلى تبني "نهج الخدمة المتوجهة للإنسان" في الخدمات المقدمة للأفراد مع الإعاقات. على الرغم من أن جذور هذا النهج تعود إلى خمسينيات القرن العشرين، تبدو الأنشطة التي يجري تنفيذها في إسرائيل في العقد الأخير مشتقة من التغيير في المواقف تجاه الأفراد مع الإعاقات، والتحوّلات القيميّة، وظهور طبقة قيادية أخذت في التشكّل في صفوف الأفراد مع الإعاقات. الخدمة المتوجهة للإنسان تُعتبر الإنسان أولاً وقبل كلّ شيء إنساناً، ولا يمكن لإعاقة -مهما كانت طبيعتها- أن تقلل من احتياجاته ورغبته في أن يعيش حياته بطولها وعرضها. إلى جانب التوسّع في تناول الأسس الأخلاقية التي يركز عليها هذا النهج، سعينا إلى عرض سبل عملية لترجمة النهج إلى ممارسة تنهض بالاختيار وجودة الحياة. الخدمة المتوجهة للفرد تصف واقعاً مستمراً لا مرفأ يريد الإنسان أن يصل إليه ويرسو فيه. يقول روجرز (Rogers, 1967): "توصّلت تدريجياً إلى استنتاج عن طريق النفي، بشأن الحياة الطيبة. يبدو لي أن الحياة الجيدة ليست حالة ثابتة، وأعتقد أنها لا تصف حالة واقع طيب، ورضى، ونيرفانا أو فرح. الحياة الطيبة ليست حالة تأقلم فيها الفرد أو حقّ ذاته. وبتعبير سيكولوجية، يمكن القول إن الحياة الجيدة ليست لجمالنزوة أو توتّر أو توازن. الحياة الجيدة هي مسار، لا حالة وجودية. هي الاتجاه والطريق، لا الغاية".



מַסָּדֵר:

אריקסון, א. (1979). ילדות וחברה: פסיכולוגיה של האדם בתמורות הזמן. ספריית פועלים, 184-195.

מגור, ז., סנדלר-לף, א., שטרן, א. וטולוב, י. (2017). שירות מוכון אדם לאנשים עם מוגבלות. סיכום שנת למידה וכנסים בינלאומיים, סדרת פרסומים-1, ג'וינט, מסד נכויות, ירושלים.

שלום, ג. ולהבי, ת. (2018). מינהל מוגבלויות כשירות מוכון אדם - תהליך מיזוג אגפי והקמת מינהל מוגבלויות במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, שיקום, 29, 6-9.

דניאל, נ. (2018). המודל הביו-פסיכו סוציאלי (ICF) בשירות מוכון אדם. פרסום פנימי, משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, ירושלים.

Blessing, C. & Ferrell, C. (2003). **A Framework for Planning**. <http://www.edi.cornell.edu>

Broady, T. (2014). "What is a person-centred approach? Familiarity and understanding of individualised funding amongst carers in New South Wales", **Australian Journal of Social Issues**, vol. 49, no. 3, pp. 285-307,393

Corrigan, P. W. (1998). The impact of stigma on severe mental illness. **Cognitive and Behavioral Practice**, 5, 201–222.

Maslow, A.H. (1943). "A theory of human motivation". **Psychological Review**. 50, (4): 370–96.

Bank-Mikkelsen, N. (1969). Ch. 10: A metropolitan area in Denmark, Copenhagen. In: R.B. Kugel & W. Wolfensberger, **Changing Patterns of Residential Services for the Mentally Retarded**. Washington, DC: President's Committee on Mental Retardation

Mount, B. (1984). **Creating futures together: A workbook for people interested in creating desirable futures for people with handicaps**. Atlanta: Georgia Advocacy Office.

Mount, B. (2000). **Person-centered planning: Finding directions for change using personal futures planning: a sourcebook of values, ideals, and methods to encourage person-centered development**. New York: Capacity Works.

Nirje, B. (1969). The normalization principle and its human management implication. In Kugel, R. and Wolfensberger, W. (Eds.). **Changing patterns in residential services for the mentally retarded**. (pp. 179-195). Washington, D.C.: President's Committee on Mental Retardation.

Rogers, C. (1951). **Client-centered therapy: Its current practice, implications and theory**. London: Constable. p. 3-18.

Rogers, C. (1961). **On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy**, Houghton Mifelin Company, Boston, p.p. 32-242.



Rogers, C. R., Stevens, B., Gendlin, E. T., Shlien, J. M., & Van Dusen, W. (1967). **Person to person: The problem of being human: A new trend in psychology**. Lafayette, CA: Real People Press. 185-187.

Salmon, R. (2014). "Reflections on change; supporting people with Learning disabilities in residential services", **British Journal of Learning Disabilities**, vol. 42, no. 2, 141-152.

Stanhope, V., Tondora, J., Davidson, L., Choy-Brown, M. & Marcus, S. C. (2015). Person-centered care planning and service engagement: A study protocol for a randomized controlled trial, **Trials** 16 (1).

Wolfensberger, W. (1972). **The principle of normalization in human services**. Toronto: National Institute on Mental Retardation.