Rawan Weal SIAJ¹

**IMPROVING SERVICES FOR CHILDREN WITH SPECIAL NEEDS
WHO BENEFIT FROM A CHILD CARE CENTER IN EAST
JERUSALEM: CASE STUDY**

<http://dx.doi.org/10.47832/2717-8293.7-3.21>

Research Article

Received:

02/07/2021

Accepted:

11/07/2021

Published:

01/09/2021

This article has been
scanned by iThenticate
No plagiarism detected

Copyright © Published
by Rimak Journal,
www.rimakjournal.com

Rimar Academy, Fatih,
Istanbul, 34093 Turkey
All rights reserved

Abstract:

The aim of the study was to identify the satisfaction of parents with the reality of the rehabilitation services and programs provided by the Children's Care Center in Jerusalem for their children with special needs, and the problem of the study was identified by the main question of the study: How can I contribute to improving the reality of the services provided to children benefiting from the services of the Child Welfare Center from the point of view of mothers? To achieve these objectives, the procedural approach has been used.

To achieve the objectives of the study, the study tools were identified by similar interviews organized, so the researcher conducted face-to-face interviews with a sample of seventeen mothers whose children benefited from the center's services, who in turn volunteered to participate in the current study.

The results indicated that the satisfaction of these mothers, whose children benefited from the reality of rehabilitation centre services, was relatively acceptable, as they felt that there were weaknesses and deficiencies in the rehabilitation services provided to their children, as these weaknesses were reflected in three concepts: a lack of specialized competencies in the skills of dealing with children with special needs, high rehabilitation costs for children with special needs, and a lack of medical equipment and services for children with special needs.

The results also indicated that the needs of these children based on the recommendations of their mothers were reflected in five basic aspects: the provision of rehabilitation services by the foundation free of charge, the need to provide escorts for their children to be integrated into public education, the need to provide educational and educational games for children and other requirements of child support devices, the need to hold training courses to raise community awareness on how to deal and accept children, and finally the need to hold training courses for parents on how to deal and accept their child in special need.

Key words: People with Special Needs, Care Centers, Rehabilitation Operation.

¹ Dr. , The Ministry of Education, Palestine, rawansiajubeh@gmail.com, <https://orcid.org/000.002-7722-5932>

تحسين الخدمات المقدمة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة المستفيدين من مركز رعاية الأطفال في القدس الشرقية: دراسة حالة

روان وائل سياج²

الملخص

هدفت الدراسة التعرف على مدى رضا الأهالي عن واقع خدمات وبرامج التأهيل المقدمة من قبل مركز رعاية الأطفال في مدينة القدس لأطفالهم من ذوي الاحتياجات الخاصة، وتم تحديد مشكلة الدراسة بسؤال الدراسة الرئيسي الآتي: كيف يمكنني أن أساهم في تحسين واقع الخدمات المقدمة للأطفال المستفيدين من خدمات مركز رعاية الأطفال من وجهة نظر الأمهات؟ ولبلوغ هذه الأهداف استخدمت المنهج الإجرائي. ولتحقيق أهداف الدراسة، تحددت أدوات الدراسة بالمقابلات الشبه منظمة، وعليه قامت الباحثة بإجراء المقابلات المباشرة مع عينة تكونت من سبعة عشر أم من اللواتي أطفالهن مستفيدين من خدمات المركز، إذ وبدورهن تقدمن تطوعياً للاشتراك بالدراسة الحالية.

وأشارت النتائج إلى أن مدى رضا هؤلاء الأمهات اللواتي أطفالهن مستفيدين من واقع خدمات مركز التأهيل مقبولة نسبياً، كون أنهن يشعرن بأن هناك جوانب ضعف ونقص في واقع الخدمات التأهيلية المقدمة لأطفالهن، إذ وتجسدت جوانب هذا الضعف في ثلاثة مفاهيم وهي: نقص الكفاءات المتخصصة في مهارات التعامل مع الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة، وارتفاع التكاليف التأهيلية للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة، ونقص المعدات والخدمات الطبية المقدمة للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة. كما وأشارت النتائج إلى أن احتياجات هؤلاء الأطفال بناء على توصيات أمهاتهن قد تجسدت في خمس جوانب أساسية وهي: تقديم الخدمات التأهيلية من قبل المؤسسة مجاناً، وضرورة تأمين مرافقين لأطفالهن ليتم دمجهم بالتعليم العام، وضرورة توفير الألعاب التعليمية والتربوية لأطفال وغيرها من مستلزمات الأجهزة المساندة للأطفال، وضرورة عقد دورات تدريبية لرفع مستوى الوعي المجتمعي حول كيفية التعامل وتقبل أطفال، وأخيراً ضرورة عقد دورات تدريبية للأهالي حول كيفية التعامل وتقبل طفلهم ذي الاحتياج الخاص.

الكلمات المفتاحية: أطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، مركز رعاية، برامج التأهيل.

المقدمة:

تعد مرحلة الطفولة أكثر المراحل العمرية حساسية وأهمية، فالاهتمام بمرحلة الطفولة ورعاية الأطفال وإعدادهم من كافة الجوانب هي في غاية الأهمية، كونها تعتبر عنصراً أساسياً وتلعب دوراً حيوياً في بناء وتكوين شخصية الطفل. فالعنصر البشري هو المحور الأساسي لتطوير وتقديم جميع المجتمعات، والأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة شريحة من شرائح أي مجتمع، فهم جزء لا يتجزأ من هذه المجتمعات، ولا بد من أن يكون لهم دوراً معيماً فيه. لذا بات الاهتمام في رعاية هذه الفئة من الأطفال ضرورة ملحة، سعياً وراء توفير أفضل الخدمات التأهيلية والبرامج العلاجية المناسبة لقدراتهم وبجودة عالية في شتى المجالات المختلفة.

فالיום حصل تطور هائل في مجال الاهتمام بفئة الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة، وبدورها طورت الكثير من الدول (بما فيها الدول النامية) برامجها في هذا مجال، سعياً وراء الاستجابة الفعالة لرعاية وتأهيل هذه الفئة من الأطفال من كافة الجوانب المتعلقة بهذه المشكلة (القمش ومعاطية، 2010).

كما وأصبح لأهالي الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة حق الاطلاع على البرامج والملفات الخاصة بأطفالهم، وحق متابعة تقدم أطفالهم بشكل مستمر، وحق المشاركة في تطوير الخطط والخدمات التأهيلية المقدمة لأبنائهم، وتعد

²د.، وزارة التربية، فلسطين، rawansiajubeh@gmail.com

عملية إشراك الأهالي وإتاحة الفرص المناسبة لهم للمشاركة في اتخاذ القرارات والتعبير عن آرائهم في الإستراتيجيات والأساليب المفضل استخدامها في التعامل مع أبنائهم، لها العديد من المميزات والنتائج الإيجابية (نصرالله، 2011).

الأدب النظري

تطرق العديد من نظريات علم النفس إلى مجال نمو الأطفال ولعل من أبرز هذه النظريات التي تبنتها واستندت عليها دراساتي الحالية هي النظرية البنائية الاجتماعية (Social Constructivism Theory) التي قادها فيجوتسكي، وقدم أفكاره المتعلقة بالأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة بهدف معالجة المشاكل الاجتماعية التي تواجه هؤلاء الأطفال وتمنعهم من الحصول على تعلم فعال، كون أن فيجوتسكي يرى بأن العامل الاجتماعي مهم جدا في عملية نمو وتطوير هذه الفئة من الأطفال، وبدوره ربط الإعاقة بإطارها الاجتماعي واعتبرها تنقسم إلى جزئين، أولهما بيولوجي وثانيهما اجتماعي. فمن وجهة نظر فيجوتسكي، يتأثر الفرد في نموه بالعمليات الاجتماعية والثقافية أكثر من العمليات الطبيعية، كونها تلعب دورا حيويا في مساعدتهم على تطوير إمكانياتهم المعرفية وأدائهم العقلي. فالتعلم بالنسبة لفيجوتسكي هو عملية مشتركة في سياق الاستجابة الاجتماعية، وهذه الفئة من الأطفال قادرون على أداء أكثر كفاءة بكثير عندما تقدم لهم المساعدة (الاستقامة) المناسبة من قبل البالغين خلال تفاعلهم الاجتماعي مع الآخرين. لذا فمن المهم جدا عند فحص الطفل سريريا، أن يكون هذا الفحص دقيقا وشاملا، ليتم تحديد ما هي منطقة النمو القريبة المركزية Zone of Proximal Development لدى الطفل ذي الاحتياج الخاص وذلك من أجل تنميتها (Gindis, 1999).

وانطلاقا من نظرة فيجوتسكي، فهو يشير إلى أن للمجتمع دور ووسيلة فعالة وميسر قوي في تشكيل وظيفة نفسية أعلى في الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة. كون أن فيجوتسكي يعتقد بأن لدى المجتمع القدرة العلاجية الواعدة لتأهيل الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة، باعتبار أن المجتمع هو العامل المناسب لتنمية قدرات وإمكانيات هؤلاء الأطفال وذلك من خلال المراكز المتخصصة المتمثل دورها في قيامها ببناء ووضع الخطط التعليمية المناسبة والملائمة لقدرات واحتياجات هؤلاء الأطفال، كذلك من خلال مساهمتها الفعالة في معالجة القضايا الاجتماعية التي تعيق تعلمهم الفعال، وتأكيدا على الصفات الإيجابية للطفل ذي الاحتياج الخاص بدلا من تركيزها على نقاط ضعفه، أيضا من خلال دورها الفعال في تثقيف المعلمين وأولياء الأمور (Gita Vygotskaya, 1999).

وبالإشارة إلى دور المجتمع ومؤسساته المتخصصة في تأهيل ورعاية فئة الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة من وجهة نظر الفلسفة البنائية الاجتماعية لصاحبها فيجوتسكي، يشير (Gindis, 1999) إلى ضرورة فهم الإعاقة في سياقها الطبيعي من خلال فهم الجوانب الثقافية الاجتماعية للإعاقة، إذ إن فهم طبيعة الإعاقة وسبل التعويض عنها تشكل المحور الأساسي لأي تدخل أو برنامج تربوي تأهيلي، كون أن فيجوتسكي لم ينظر للإعاقة بوصفها خللا بيولوجيا له مضاعفات نفسية، بل كظاهرة نمائية ثقافية اجتماعية، وبدوره قام بعرض مفاهيم أساسية كالعجز الأولي والإعاقة الثانوية. فالعجز الأولي هو التلف العضوي بسبب العوامل البيولوجية، التي بدورها تمنع الطفل ذي الاحتياج الخاص من إتقان بعض أو معظم المهارات الاجتماعية، كما وتمنعه من اكتساب المعرفة بمعدل مناسب وبشكل مقبول، أما الإعاقة الثانوية فهي تشير إلى التشوهات التي تصيب الوظائف النفسية العليا بسبب العوامل الاجتماعية، إذ أن الوسط الاجتماعي للطفل يؤثر على نموه ويؤدي إلى إصابته بالتشوهات والتأخر. ومن وجهة نظره هذه، المشكلة الأساسية للإعاقة هي ليست التلف العضوي في حد ذاتها ولكن الآثار الاجتماعية المترتب عليها، وذلك لأن المجتمع يتعامل مع الإعاقة كأنها شذوذ في السلوك الاجتماعي.

من هنا، نلاحظ بأن النظرية البنائية الاجتماعية تركز على دور المراكز المتخصصة في تأهيل ودعم هؤلاء الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك من خلال برامجها وخططها التعليمية وخدماتها التأهيلية، التي بدورها تتيح وتوفير فرصة التأهيل المناسبة والتعويض الاجتماعي والنفسي لهذه الفئة من الأطفال. لذا يجب أن تسعى المراكز المتخصصة بهذا المجال إلى تطوير واقع خدماتها وبرامجها التأهيلية والارتقاء بمستوى أدائها كي تحدث التغيير والتأهيل المناسب والمطلوب بما يتلاءم مع قدرات واحتياجات هؤلاء الأطفال لتسهيل عملية تفاعلهم مع الآخرين من حولهم.

مشكلة الدراسة:

جاءت الدراسة الحالية للتعرف والكشف عن مدى رضا الأهالي عن واقع خدماتنا التأهيلية المقدمة لفئة الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة من قبل مؤسسة رعاية الطفل سعيا وراء تطويرها والارتقاء بمستوى أدائها من الناحيتين الإدارية والمهنية بما يتلاءم مع احتياجات هؤلاء الأطفال من وجهة نظر أهاليهم. وبالتالي تم تحديد المشكلة البحثية كالآتي:

كيف يمكنني أن أساهم في تحسين واقع الخدمات المقدمة للأطفال المستفيدين من خدمات مركز رعاية الطفل الفلسطيني من وجهة نظر الأمهات؟

وقد تفرعت الأسئلة الآتية عن هذا السؤال هي كما يلي:

1. ما مدى رضا الأهالي عن واقع الخدمات التأهيلية المقدمة لأطفالهم من قبل مركز رعاية الطفل الفلسطيني؟
2. ما هي احتياجات الأطفال من الخدمات التأهيلية المقدمة من قبل مركز رعاية الطفل الفلسطيني من وجهة نظر الأهالي؟

أهمية وأهداف الدراسة:

تتبع أهمية دراسية انطلاقاً من إيماني بجملة من المبادئ الإنسانية السامية التي أقرتها مواثيق حقوق الإنسان كالمساواة، وتكافؤ الفرص، وحقوق كل إنسان في نيل نصيبه من التعليم ضمن الحدود التي تسمح بها قدراته وإمكانياته، فإنني كباحثة أنظر إلى فئة الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة على أنهم أفراد إنسانيون يستحقون أن نبذل المزيد من العناية بهم، والاهتمام بتربيتهم وتعليمهم ضمن قدراتهم حتى يتسنى لهم امتلاك القدرة الكافية على التكيف مع مطالب الحياة، وشق طريقهم فيها ضمن الحدود التي تسمح بها إمكانياتهم وطاقاتهم.

وعليه، تتمثل أهم الأهداف التي يسعى مركز رعاية الطفل الفلسطيني إلى تحقيقها كما يلي:

- تلبية احتياجات الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة من خدمات تعليمية وصحية ونفسية وعقلية.
- تأهيل وتمكين فئة الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تقديم الخدمات الملائمة والمناسبة التي تسهيل عملية دمجهم بالمدارس العادية مع أقرانهم من الأطفال العاديين.
- توفير أفضل أساليب وطرق التشخيص والخدمات اللازمة والملائمة لفئة الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة، كالأطفال الذين يعانون من صعوبات في التعلم، أو يعانون من مشاكل بالسمع والنطق، الاتصال والتواصل، الاضطرابات الحسية، العاطفية، السلوكية، النفسية وغيرها.
- رفع مستوى الوعي الأسري والمجتمعي حول أهمية الكشف المبكر عن مشكلات الأطفال والتعرف على أفضل وسائل الوقاية الملائمة.
- دعم وتمكين أولياء الأمور وبالأخص أمهات الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل رئيسي من خلال تقديم الدعم اللازم لهم، وتقديم الخدمات المهنية، وإيجاد أفضل الأساليب والفرص التي توفر لهم ولأطفالهم حياة أفضل.

وعلى ضوء ذلك، تتمثل أهم الخدمات التأهيلية التي يقدمها مركز الطفل السعيد الفلسطيني كما يلي:

- الفحص الإكلينيكي الروتيني لفئة الأطفال في سن ما قبل المدرسة وسن المدرسة، بما في ذلك الكشف المبكر عن الإعاقات، وخاصة تلك التي تنشأ منذ الولادة.
- التشخيص المبكر والفعال سعياً وراء التدخل المبكر وفي الوقت المناسب.
- الدعم المهني المناسب والمكيف بشكل شخصي لملاءمة الاحتياجات والفروق الفردية للأطفال، بما في ذلك برامج التدخل والتأهيل.
- التثقيف والدعم والتدريب للأهالي والكوادر العاملة على تأهيل ورعاية الأطفال حول كيفية التدخل وتأهيل فئة الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة وحول كيفية التعامل معهم في المنزل والمدرسة (مركز رعاية الطفل الفلسطيني، 1994).

الدراسات السابقة

تعتمد رعاية وتأهيل فئة الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى حد كبير على دور الأسرة وذلك عن طريق بناء شراكة بين الأسرة والكوادر المتخصصة بهذا الحقل، قائمة على التعاون البناء والاستماع إلى رأي أولياء الأمور حول مدى رضاهم عن واقع ومستوى الخدمات التأهيلية المقدمة لأطفالهم من قبل المراكز المتخصصة، كمرجعية أساسية لرسم السياسات ووضع الإستراتيجيات المتعلقة وراء تحقيق جودة هذه البرامج، وتطوير واقع الخدمات والبرامج التأهيلية المقدمة لأبنائهم، ورفع مستوى فعاليتها وتنفيذها بكفاءة بما يخدم مصلحة هؤلاء الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم والمجتمع المحلي الذي ينتمون إليه.

وبعد أن قمت بمراجعة الأدب التربوي الخاص بموضوع دراسي سأقوم باستعراض بعض من الدراسات المحلية والعربية والأجنبية الأقرب والأكثر صلة بمحاور دراستي، كون أن المحور الأول لدراسي يهدف إلى التعرف والكشف عن مدى رضا الأهالي عن مستوى فعالية وكفاءة الخدمات المقدمة لأطفالهم من ذوي الاحتياجات الخاصة من قبل المراكز المتخصصة وإحدى هذه الدراسات المحلية التي تطرقت لذلك دراسة (شبيطة وعويد، 2012) التي بدورها هدفت إلى التعرف على واقع الخدمات التأهيلية (المهنية، والنفسية، والطبية، والاجتماعية) المقدمة للأفراد من ذوي الاحتياجات

الخاصة في كل من محافظة نابلس وسلفيت وقلقيلية في ضوء مدى رضا الشخص ذي الاحتياج الخاص وأولياء أمورهم، حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة التي اختيرت بشكل عشوائي من (357) شخص ذي احتياج خاص و(185) من أولياء أمورهم، وتحددت أدواتها باستبانة لقياس واقع الخدمات التأهيلية التي تقدم من قبل المراكز التأهيلية. وقد أظهرت النتائج بأن واقع الخدمات التأهيلية لم تحظى بالرضا العام من قبل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، إذ بدورهم يرون أن المراكز المتخصصة لا تلبي احتياجاتهم بشكل كافٍ، في حين أظهرت هذه النتائج بأن مدى رضا أولياء أمورهم عن واقع هذه الخدمات المقدمة لأبنائهم كانت مقبولة إلى حد ما. وعليه، أوصت هذه الدراسة بضرورة توسيع وتطوير واقع الخدمات التأهيلية (الاجتماعية والمهنية والنفسية والطبية) المقدمة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة وأولياء أمورهم، كون أن نتائج هذه الدراسة أظهرت بعدم توفر هذه الخدمات لأغلبهم، كما وأوصت هذه الدراسة بضرورة دعم الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم.

ومن الدراسات العربية التي تناولت هذا المحور دراسة (حنفي، 2017) التي بدورها هدفت إلى قياس مدى رضا كل من الآباء والمعلمين عن واقع هذه الخدمات، كما وهدفت إلى التعرف والكشف عن واقع الخدمات التأهيلية المقدمة للأطفال الذين يعانون من ضعف بالسمع، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي وتكونت عينة دراسته من (310) معلم وآباء أطفال يعانون من فقدان بالسمع، وتحددت أدواتها باستبانة لقياس واقع هذه الخدمات. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن درجة رضا كل من المعلمين والآباء حول واقع هذه الخدمات كانت جيدة بشكل عام، إذ بدورهم لم تحظى بالرضا العام، كما وأظهرت هذه النتائج أن كل من الخدمات الصحية/ الطبية والخدمات التأهيلية هما من أكثر الخدمات احتياجاً للطفل الذي يعاني من فقدان بالسمع، في حين أن كل من الخدمات التأهيلية/ التواصلية والخدمات المجتمعية هما من أكثر الخدمات احتياجاً لأسر هؤلاء الأطفال، أيضاً أظهرت هذه النتائج إلى كون أن كل من الأطفال من المرحلة العمرية الأصغر سناً وأسرهم هم الأكثر حاجة إلى هذه الخدمات، كذلك أظهرت هذه النتائج ضرورة توفير وتقديم الخدمات التأهيلية لهؤلاء الأطفال سواء من قبل مراكز التربية الخاصة أو من خلال المدارس بعد أن يتم دمجهم بالتعليم، وذلك سعياً وراء التغلب على الآثار الناجمة عن فقدانهم لحاسة السمع.

ومن الدراسات الأجنبية دراسة رول- بيرتسون (Roll-Pettersson, 2014) وبدورها هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الأسري عن واقع الخدمات والبرامج المقدمة لأطفالهم من ذوي الاحتياجات الخاصة، وهل درجة الرضا الأسري تختلف باختلاف عمر الطفل، ودرجة الإصابة، ومكان السكن، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقام بتطبيق دراسته على (100) من أهالي هؤلاء الأطفال. أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن هناك ارتباط بين درجة رضا الأهالي وعمر الطفل، إذ أنه كلما زاد عمر الطفل ذي الاحتياج الخاص كلما كانت رغبة أسرته أكبر في إلحاقه بالبرامج والخدمات المقدمة من قبل مراكز التربية الخاصة، كما وأظهرت النتائج بأن هناك ارتباط بين درجة الرضا الأسري ودرجة الإصابة، إذ أنه كلما زادت درجة إصابة الطفل كلما قلت درجة الرضا الأسري عن واقع الخدمات المقدمة لطفله من قبل المراكز المتخصصة، أيضاً أظهرت النتائج أن درجة الرضا الأسري عن واقع الخدمات التأهيلية أعلى عند الأهالي الذين تم دمج أطفالهم بالمدارس من درجة رضا الأهالي الذين لم يتم دمج أطفالهم بالمدارس.

ومن الدراسات الأجنبية التي تطرقت إلى واقع الخدمات التأهيلية المقدمة من قبل المجتمع للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة دراسة تران (Tran, 2016) التي بدورها هدفت إلى تقييم مستوى الخدمات التأهيلية المقدمة للأطفال الصم وأسرهم في ولاية لوس أنجلوس. وعليه، فإن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج تتمثل في كون أن هؤلاء الأطفال لا يتلقون الخدمات التأهيلية الكافية، كما وأظهرت النتائج أنه يوجد حاجز بين أخصائي الرعاية الاجتماعية وأسر الأطفال الصم، وبدورها عزت هذه الدراسة السبب في ذلك إلى نقص وقلة الخبرات والمعلومات التي يتم توفيرها لأسر هؤلاء الأطفال من قبل المجتمع حول آلية وطبيعة عمل المراكز والمؤسسات التي تعنى وتقديم الخدمات التأهيلية لأبنائهم، هذا بالإضافة إلى عدم وجود الأنشطة والبرامج التي تحث وتشجع على التعاون والتنسيق ما بين الكوادر العاملة في هذه المؤسسات وأسر الأطفال الصم.

منهجية الدراسة

اتبعت الدراسة الحالية منهج البحث الإجمالي وذلك لملائمته لطبيعة البحث ولنوعية البيانات التي يسعى البحث لجمعها، كون أن الدراسة الحالية تهدف إلى التعرف والكشف عن مدى رضا الأهالي عن واقع خدماتنا وبرامجنا التأهيلية المقدمة لأطفالهم من ذوي الاحتياجات الخاصة من قبل المؤسسة سعياً وراء تطوير هذه الخدمات للأفضل بما يتلاءم مع احتياجات هؤلاء الأطفال من وجهة نظر عدد من أمهاتهم.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأمهات اللواتي أطفالهن التحقوا بداية عام (2019) بمركز رعاية الطفل الفلسطيني والبالغ عددهم (17) أما، تم تحديد موعد للقاء صغير يجمع جميع أمهات هؤلاء الأطفال، وتم الاطلاع على أهداف الدراسة، كما وتم اعطائهم فكرة عن نوعية المقابلة، ونوعية الأسئلة، أيضًا أعلمتهم بأن المشاركة هو أمر اختياري وسري، والعمل على الحفاظ على المعلومات الشخصية المقدمة وسريتها.

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من جميع أفراد المجتمع؛ من أمهات اللواتي أطفالهن ذوي الاحتياجات الخاصة المستفيدين من خدمات مركز رعاية الطفل الفلسطيني.

أدوات الدراسة

لجمع بياناتي المطلوبة من أجل تحقيق أهداف الدراسة الحالية، قمت بتحديد أدواتها بالمقابلة شبه المنظمة، كون أن إجراء المقابلة المباشرة (وجهًا لوجه) مع هؤلاء الأمهات هي الأكثر ملائمة للطبيعة البحثية ولنوعية البيانات والمعلومات، إذ بدورها ستتيح لهن فرصة التعبير عن معاناتهن وتقديم اقتراحاتهن كي أستطيع الإجابة على سؤال الدراسة الرئيسي. وعلى ضوء ذلك، قمت بإجراء المقابلات مع هؤلاء الأمهات، وقمت بتدوين الكثير من تعابير وجوههن أثناء هذه المقابلات وحديثهن عن تجاربهن ومعاناتهن، والتي تمت في إحدى غرف المركز واستمرت مدة المقابلة قرابة (60) دقيقة مع كل أم مشاركة على حدا. إذ وتمركزت المقابلات حول سؤالين رئيسيين هما كالآتي:

1. ما رأيك كأم لطفل من ذوي الاحتياجات الخاصة بالخدمات التأهيلية المقدمة من مركز رعاية الطفل الفلسطيني؟
 2. ما هي احتياجاتك كأم لطفل من ذوي الاحتياجات الخاصة، كي تشعر أنك راضية عن الخدمات المقدمة من قبل مركز رعاية الطفل الفلسطيني؟ ولماذا؟
- مدعوم ببعض الأسئلة الفرعية (ما هو تشخيص طفلك؟ عمر طفلك اليوم؟ من قام بتشخيص طفلك?).

صدق وثبات الأدوات

قمت بدوري بالتحقق من صدق وثبات أدوات دراستي الحالية كالآتي:

صدق الأداة:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة وذلك من خلال القيام بعرض أسئلة المقابلة ومناقشتها مع كل من أساتذة تربويين وزملائي، أيضا من خلال قياسي بعرض أسئلة هذه المقابلة على المشرف التربوي في المركز، وبناء على توجيهاتهم واقتراحاتهم المجدية أجريت التعديلات اللازمة.

ثبات الأدوات:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة وذلك من خلال عرض إجابات الأمهات لهن كل على حدا بعد أن القيام بتفريغها وأخذ موافقاتهن على صحة ما ورد فيها.

الثبات الخارجي

تم التأكد من الثبات الخارجي من خلال الاتفاق مسبقا مع إحدى الزميلات على أن نقوم بتبادل البيانات والمعلومات التي قامت كل منا بجمعها من خلال إجراء المقابلات مع العينة الممثلة لدراستها، والعمل على حساب نسبة التوافق بالتحليل، وفقا للمعادلة الآتية:

$$\text{نسبة التوافق} = \frac{\text{عدد الوحدات التي إتفق عليها}}{\text{عدد الوحدات الكلية}} \times 100\%$$

$$\text{وكانت النتيجة} = 100\% \times \frac{6}{8} = 75\%$$

تحليل البيانات

تم تحليل البيانات وتبويبها في ضوء ما قدمه منهج التحليل المفاهيمي (Thematic analysis)، إذ أن هذا المنهج يقوم على تحديد وتحليل وإعداد الأنماط عبر مجموعات البيانات التي جمعت خلال الدراسة والتي بدورها تعد هامة لوصف الظاهرة المدروسة وتفسيرها عبر الجوانب المختلفة لموضوع البحث (Braun and Clarke, 2006, p.79).

عرض النتائج ومناقشتها

يتضمن هذا الفصل عرضًا لنتائج الدراسة الحالية التي توصلت إليها من خلال إجراء المقابلات شبه المنظمة (المباشرة) مع عينة تطوعية من الأمهات اللواتي أطفالهن مستفيدين من واقع خدماتنا التأهيلية المقدمة من قبل مركز رعاية الطفل الفلسطيني.

للإجابة عن السؤال الأول: ما مدى رضا الأهالي عن واقع الخدمات التأهيلية المقدمة لأطفالهم من قبل مركز رعاية الطفل الفلسطيني؟

تم جمع البيانات وتبويبها في ضوء ما قدمه منهج التحليل المفاهيمي. وعلى ضوء ذلك التحليل، تبين مدى رضا هؤلاء الأمهات المشاركات بالدراسة عن واقع خدماتنا التأهيلية المقدمة لأطفالهن حيث كانت مقبولة نسبيًا، كون أن هؤلاء الأمهات يشعرون بأن هناك جوانب نقص وضعف في واقع هذه الخدمات.

وتجسدت جوانب هذا النقص والضعف في واقع خدماتنا التأهيلية في ثلاثة مفاهيم هي كما يلي:

1. نقص الكفاءات المتخصصة في مهارات التعامل مع الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة.
2. ارتفاع التكاليف التأهيلية المقدمة من قبل المركز للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة.
3. نقص المعدات والخدمات الطبية المقدمة للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة من قبل مركز رعاية الطفل الفلسطيني.

أولاً: نقص الكفاءات المتخصصة في مهارات التعامل مع الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة. أجمعت معظم الأمهات أن هناك نقص وضعف في واقع خدماتنا التأهيلية المقدمة لأطفالهن من قبل مركز رعاية الطفل الفلسطيني، إذ يتمثل مواطن هذا الضعف بنقص بعض الكفاءات المتخصصة في مهارات التعامل مع الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة (كأخصائي توحّد، أخصائي سمعية، أخصائي صعوبات تعلم).

ثانيًا: ارتفاع التكاليف التأهيلية المقدمة من قبل مركز رعاية الطفل الفلسطيني للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة. أجمعت الأمهات أن التكاليف التأهيلية المترتبة وراء تأهيل طفل ذي احتياج خاص في المركز مرتفعة جدًا، فهم لا يستطيعون تحمل هذا العبء المادي المترتب عليه، مقارنة بالوضع الاقتصادي الراهن وبالأخص بأن هذا العلاج طويل الأمد، وإلى كونهم يضطرون الحضور إلى من مدن بعيدة لتلقي هذه الخدمات التأهيلية وبالتالي دفع تكاليف المواصلات ذهابًا وإيابًا لشخصين، أملين أن يتلقى أي طفل من ذوي الاحتياجات الخاصة جميع الخدمات التأهيلية مجانًا، كون أن هذا حق من حقوقهم.

ثالثًا: نقص المعدات والخدمات الطبية المقدمة للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة من قبل مركز رعاية الطفل الفلسطيني.

أجمعت بعض الأمهات أن إحدى مواطن النقص والضعف في واقع الخدمات التأهيلية المقدمة من قبل المؤسسة تتمثل في الافتقار لتوفير الأجهزة والخدمات الطبية المساندة لأطفالهن (كالكراسي المتحركة، السماعات، الأطراف الصناعية)، والتي بدورها تساعد وتساهم في تنمية قدرات وإمكانيات أبنائهن وتلبية احتياجاتهن التأهيلية والعلاجية إلى حد كبير، إذ في كثير من الأحيان يصعب على الأهل شراء هذه المعدات الطبية لارتفاع أسعارها. للإجابة عن السؤال الثاني: ما هي احتياجات الأطفال من الخدمات التأهيلية المقدمة من قبل مركز رعاية الطفل الفلسطيني من وجهة نظر الأهالي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال المقابلات مع الأمهات اللواتي أطفالهن مستفيدين من واقع خدمات مؤسستنا التأهيلية، وتبويبها في ضوء ما قدمه منهج التحليل المفاهيمي (Thematic analysis). وعلى ضوء ذلك التحليل، تجسدت احتياجات هؤلاء الأطفال من واقع الخدمات التأهيلية المقدمة من قبل المركز بناء على توصيات أمهاتهم في خمس جوانب أساسية هي كما يلي:

أولاً: تقديم الخدمات التأهيلية من قبل مركز الطفل السعيد الفلسطيني مجانًا.

ثانيًا: توفير الألعاب والوسائل التعليمية والتربوية للأطفال المستفيدين من خدمات مركز رعاية الطفل الفلسطيني.

ثالثًا: ضرورة تأمين مرافقين ليتسنى دمج الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم العام.

رابعًا: رفع مستوى الوعي المجتمعي حول أسباب الإعاقة وتقبل الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة.

خامسًا: ضرورة عقد دورات تدريبية لأهالي الأطفال حول كيفية التعامل وتقبل أطفالهم ذوي الاحتياجات الخاصة.

أولاً: تقديم الخدمات التأهيلية من قبل مركز رعاية الطفل الفلسطيني مجانًا.

أجمعت معظم الأمهات على ضرورة تقديم الخدمات التأهيلية من قبل المركز بشكل مجاني، وبالتالي أن تتكف المؤسسة بتغطية علاج وتأهيل هؤلاء الأطفال بشكل مجاني، كون أن التكاليف المترتبة على علاج وتأهيل هؤلاء الأطفال مرتفع جدًا مقارنة بالوضع الاقتصادي الراهن وإلى كون أن هذا العلاج طويل الأمد.

ثانياً: توفير الألعاب والوسائل التعليمية والتربوية للأطفال المستفيدين من خدمات مركز رعاية الطفل الفلسطيني. أجمعت معظم الأمهات على ضرورة أن تقوم كمؤسسة على توفير وتأمين الألعاب والوسائل التعليمية والتربوية لأطفالهن المستفيدين من واقع خدماتنا التأهيلية، كون أن معظم هذه الألعاب غالية الثمن وبعض من هذه الوسائل غير متوفرة ببلدنا، إذ تقترح إحدى الأمهات ذلك بقولها:

ثالثاً: ضرورة تأمين مرافقين ليتسنى دمج الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم العام. أجمعت بعض الأمهات على ضرورة أن تقوم كمؤسسة بتأمين مرافقين لأطفالهن، كي يتمكنوا من الالتحاق بالتعليم العام، كون أن أحد أهداف المركز تسهيل عملية دمج فئة الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة بالتعليم العام، كحق من حقوقهم بالحصول على الخدمات التعليمية المناسبة، انطلاقاً من إيماننا كمؤسسة بأن هؤلاء الأطفال لديهم الاستعداد والقابلية للتعلم، وبما أن هناك الكثير من المدارس تشترط وجود مرافقة مع بعض الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة كي يتم دمجهم بالمدارس أو برياض الأطفال، وبالتالي عدم قدرة الاهالي على تأمين مرافقين "مدرسين" لأبنائهم ليرافقهم بمدارسهم تعيق عملية التحاقهم بالتعليم العام.

رابعاً: رفع مستوى الوعي المجتمعي حول أسباب الإعاقة وتقبل الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة أجمعت الأمهات على ضرورة مساهمة الطاقم الإداري والمهني في نشر ورفع مستوى الوعي في المجتمع المحلي حول الأسباب الكامنة وراء الإعاقات، إذ أن جميع الأمهات المشاركات بالدراسة الحالية يعانون من كون أن أسرهم والمجتمع المحلي من حولهم يحملهم عبء الذنب والمسؤولية الكاملة وراء ولادة طفل ذي احتياج خاص، كما ويعانوا بعض من هؤلاء الأمهات من رفض وعدم تقبل المجتمع المحلي لأبنائهن من ذوي الاحتياجات الخاصة.

خامساً: ضرورة عقد دورات تدريبية لأهالي الأطفال حول كيفية التعامل وتقبل أطفالهم من ذوي الاحتياجات الخاصة. أجمعت بعض الأمهات على ضرورة أن يقوم الطاقم المهني بعقد دورات وورش تدريبية للأمهات اللواتي أطفالهن من ذوي الاحتياجات الخاصة حول آلية التعامل مع أطفالهن، وإعطائهم الإرشادات الصحيحة والمناسبة حول كيفية تقبل أطفالهن، كون أن بعض من هؤلاء الأمهات يقفن عاجزين لا يعرفن كيف يتعاملن مع حالات أطفالهن.

مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع أعضاء مجلس إدارة المركز. أولاً: فيما يتعلق في نقص الكفاءات المتخصصة في مهارات التعامل مع الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة فقد توصلنا إلى الحلول الآتية:

- توظيف أخصائية صعوبات تعلم، تم الاتفاق على أن يقوم بتوظيف أخصائية صعوبات تعلم بوظيفة جزئية بواقع أربع أيام بالأسبوع، أي ما يقارب (16) ساعة بالأسبوع.
 - فيما يتعلق بتوظيف أخصائي سمعيات، تم الاتفاق على عقد اتفاقية تعاون مع أخصائي السمعية المعتمد من قبل المؤسسة والذي بدوره شارك سابقاً في العديد من السفريات إلى قطر وهناك تم توفير جهاز متطورة لفحص السمع من قبل إحدى الداعمين للمؤسسة. ولاحقاً تم الاتصال به، وإذ أبدى كامل استعداده أن يقوم بإجراء فحوصات السمع للأطفال المستفيدين من خدماتنا التأهيلية بأسعار رمزية، كما وتم الاتفاق معه أن يقوم بتوفير السماعات والبطاريات لهؤلاء الأطفال بأسعار منخفضة.
 - أما فيما يتعلق بتوظيف أخصائي التوحد، للأسف المؤسسة تفتقر لأخصائي التوحد، لعدم توفر كوادر عاملة تحمل شهادة تخصص التوحد، كون أن هذا التخصص مازال غير متوفر في جميع الجامعات الفلسطينية حتى أيامنا هذه.
- ثانياً: فيما يتعلق بالحلول المطروحة حول ارتفاع التكاليف التأهيلية للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة فكانت كالآتي:**

تم الاتفاق، بأن تقوم المؤسسة بتخفيض أسعار (تكاليف) الجلسات التأهيلية، بحيث تقوم أسرة كل طفل مستفيد من خدماتنا بدفع مبلغ رمزي، وإذا كان الطفل يأخذ أكثر من جلستين بالأسبوع تكون باقي هذه الجلسات مجانية. أيضاً تم الاتفاق بأن تتكف المؤسسة بتغطية تكاليف علاج جميع الأطفال الذين لا يوجد لهم معيل للأسرة مثلاً أحد الوالدين متوفي، أو الطلاق، الأب معتقل، وبالتالي يستفيد هذا الطفل من الخدمات التأهيلية بشكل مجاني.

ثالثاً: أما فيما يخص البند المتعلق بنقص المعدات والخدمات الطبية المقدمة للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة: فيما يتعلق بتوفير أجهزة السماعات للأطفال الذين يعانون من فقدان السمع، إذ ذكرت سابقاً بأنه تم الاتفاق مع أخصائي السمعية المعتمد من قبل المؤسسة على أن يقوم بتزويد الأطفال المحتاجين لهذه الأجهزة وما يترتب عليها من تغيير للقطع والبطاريات بأسعار منخفضة، حيث قامت إحدى الجهات المانحة للمؤسسة بتغطية تكاليف زراعة القوقعة لخمس أطفال مستفيدين من الخدمات في دولة قطر وما يترتب عليها من إقامة وتأهيل وتدريب للطاقم التأهيلي.

التوصيات

من أبرز التوصيات التي خرجت بها الدراسة الحالية:

- ضرورة تطوير وتوسيع نطاق الخدمات التأهيلية المقدمة من قبل مركز رعاية الطفل الفلسطيني لفئة الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة سعياً وراء توفير هذه الخدمات لعدد أكبر من هؤلاء الأطفال.
- ضرورة زيادة الخدمات التدريبية وبرامج الدعم المقدمة للأمهات اللواتي أطفالهن مستفيدين من واقع خدمات مركز رعاية الطفل الفلسطيني سعياً وراء توفير دعم اجتماعي أفضل لهؤلاء الأمهات. ضرورة زيادة برامج التوعية المجتمعية المقدمة من مركز رعاية الطفل الفلسطيني حول أهمية دمج هذه الفئة من الأطفال بالمجتمع المحلي كون أن ذلك حق من حقوقهم.
- ضرورة أن تتحمل حكومتنا الفلسطينية كافة التكاليف التأهيلية والعلاجية المقدمة لفئة الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة، بحيث تقدم هذه الخدمات مجاناً.
- ضرورة توفير رؤية وإستراتيجية حكومية وأهلية واضحة ومحددة حول كيفية التدخل وآلية التعامل مع فئة الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- التوجه والتواصل مع الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والجودة الفلسطينية لضرورة الأخذ بعين الاعتبار اعتماد برامج وتخصصات حديثة في الكليات الجامعية الفلسطينية، بطرح تخصص معالجي اضطراب التوحد في كليات المهن الصحية.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- حنفي، علي. (2017). واقع الخدمات المساندة للتلاميذ المعوقين سمعياً وأسرهم والرضا عنها في ضوء بعض المتغيرات من وجهة نظر المعلمين والآباء. بحث مقدم في المؤتمر العلمي الأول: التربية الخاصة بين الواقع والمأمول. جامعة بنها: مصر. أخذت من الإنترنت بتاريخ 2016/4/2 من <http://faculty.ksu.edu.sa/70443/Pages/cv.aspx>
- شبيطة، مهي وعويد، محمد. (2012). واقع الخدمات المساندة للمعاقين من وجهة نظر المعاقين أمورهم. بحث مقدم في مؤتمر التوجهات العلمية الحديثة في التربية الخاصة: تدريب وتأهيل العاملين في أجهزة الوقاية من الاعاقة. عمان. أخذت من الإنترنت بتاريخ 2016/4/2 من <http://www.qou.edu/arabic/index.jsp?pagelid=3308>
- القمش، مصطفى ومعاوية، خليل. (2010). سيكولوجية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة. عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- مركز الطفل السعيد الفلسطيني. (1997). النظام الأساسي لجمعية مركز رعاية الطفل الفلسطيني. فلسطين.
- نصرالله، عمر. (2011). الأطفال ذوي الإحتياجات الخاصة وتأثيرهم على الأسرة والمجتمع (ط.2). عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.

المراجع باللغة الإنجليزية

- Gindis, Boris. (1999). Vygotsky's Vision: Reshaping the Practice of Special Education for the 21st Century. Remedial and Special Education, 20(3), 10.1177/074193259902000606.333-340 Retrieved on April, 10, 2016, Doi https://moodle.csun.edu/pluginfile.php/3338645/mod_resource/content/0/Vogotskys_vision_RESE_1999.pdf.
- Roll-Pettersson, Lise. (2014). Perceptions of school: Parents of children enrolled and not enrolled in the Swedish Special education programme – a Longitudinal approach. European Journal of Special Needs Education 19(3), 331-349. Retrieved on April, 18, 2016 from <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0885625042000262497>
- Tran, Veronica. (2016). Serving the deaf community in Los Angeles County. Impact Newsletter: Feature Issue on Children with Disabilities in the Child Welfare System 19(1). Retrieved on April, 18, 2016, <https://ici.umn.edu/products/impact/191/191.pdf>.

Vygotskaya, G. L. (1999). Vygotsky and Problems of Special Education. Remedial & Special Education, 20(6), 330-332 Retrieved on April,2016 <http://rse.sagepub.com/content/20/6/330.extract>.