هي إحدى طرق الخدمة الاجتماعية تهتم بالأفراد الذين يعانون من سوء التكيف الاجتماعي بسبب مشكلات تعيق أداء أدوارهم" الاجتماعية بشكل طبيعي، فتقدم لهم المساعدات لتعينهم على التكيف الاجتماعي واستعادة أداء أدوارهم بشكل اعتيادي".1. خدمة الفرد إحدى طرق الخدمة الاجتماعية، لأداء أدوارهم الاجتماعية،2. تهتم خدمة الفرد بالفئات الاجتماعية الأقل حظًا في المجتمع كالفقراء،3. تعتبر خدمة الفرد مشكلات الفرد الاجتماعية ناجمة عن خلل في نظم المجتمع،4. تعتمد خدمة الفرد على قواعد ونظريات علمية، وتتعاون مع علوم أخرى مثل: (علم الاجتماع،5. لا تمارس خدمة الفرد إلا من خلال أخصائي اجتماعي أعد لذلك إعدادًا علميًا ومهنيًا.6. لخدمة الفرد أهداف (علاجية، ولا تتحقق هذه الأهداف ما لم يوجد تفاعل فعال بين الأخصائي الاجتماعي والعميل.7. تمارس خدمة الفرد في مؤسسات اجتماعية أقيمت خصيصًا لهذا الغرض.8. يحكم العمل في خدمة الفرد مجموعة قيم ومبادئ مهنية، مثل: (التأكيد على فردية العميل، واحترام حق العميل في تقرير مصيره،9. تسعى خدمة الفرد لحماية المجتمع من آثار المشكلات الاجتماعية السلبية. تؤمن خدمة الفرد بحتمية العلاقة بين الجانبين النفسي والاجتماعي لعلاج المشكلات الفردية، بحيث لا ينفصل أحدهما عن الآخر. تؤمن خدمة الفرد بضرورة الاستفادة من كافة الإمكانيات المادية والبشرية الموجودة في المجتمع. لكنه يحتاج إلى من يبصّره بهما،3. الإيمان بخصوصية الإنسان في المواقف الاجتماعية. (الأخصائي الاجتماعي ينتقد ويعترض على سلوك العميل السلبي، ولا ينتقد ولا يعترض على شخصه) تنشيط إرادة الفرد وقدراته، وترفض مبدأ البقاء للأقوى."هو كل فرد يتقدم بطلب مساعدة إلى المؤسسة الاجتماعية، بعد أن عجز عن أداء دوره بشكل طبيعي".لا يطلق لفظ "عميل" على الفرد إلا بعد اتفاقه مع الأخصائي الاجتماعي على أن تكون المؤسسة الاجتماعية هي المكان الذي يتلقى فيه الخدمة."هي موقف غير معهود لا يكفيه الخبرات السابقة لحله، مما يتطلب تدخل جهات أخرى للمساعدة في الحل؛ ليعود الفرد إلى وضعه الطبيعي قبل وقوع الموقف الطارئ".قد تكون مشكلة الفرد نتيجة عوامل شخصية: (وراثية، أو عوامل خارجية: (البيئة الأسرية، إلا أن أغلب مشكلة الفرد ناجمة عن تفاعل أكثر من عامل مما سبق، وليست بسبب عامل واحد فقط، للمشكلة جانبين: (موضوعي،هو الشخص الممارس لمهنة الخدمة الاجتماعية، من خلال دراسته للخدمة الاجتماعية، إلى جانب التزود بثروة معرفية من العلوم الاجتماعية ذات علاقة بالخدمة، والخضوع للتدريب في المؤسسات الاجتماعية بهدف اكتساب المهارات المهنية اللازمة. كما يجب أن تتوفر في الأخصائي الاجتماعي صفات شخصية، مثل: التمتع بصحة لائقة،"هي المكان الذي تقدم فيه المساعدة للأفراد الذين يعانون من مشكلات تعيق تكيفهم الاجتماعي سواء في حياتهم الشخصية، أو مساعدة الأفراد الذين يعانون من مشكلات تنشأ عن علاقات اجتماعية غير سليمة".سلسلة إجراءات تنفذ عبر علاقة مهنية هادفة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل؛ للتأثير في العميل لتزيد من تحفيزه،رابطة عاطفية تنمو بين الأخصائي الاجتماعي والعميل، مقيدة بوقت بداية ونهاية، تبدأ بدخول العميل إلى المؤسسة الاجتماعية، وتنتهي بحل مشكلته أو إقفال ملفه.أغلب الحالات التي يتم التعامل معها في خدمة الفرد يوجد عدد من المشاركين في العلاقة المهنية غير الأخصائي الاجتماعي والعميل، كوجود المدرس في حالة التلميذ، ووجود الابن في حالة المسن، ووجود أخصائي التأهيل في حالة المعاق،أولًا الدراسة الاجتماعية:لقاء وجاهي يعقد بين الأخصائي الاجتماعي والعميل أو الأفراد المشاركين تحقيقاً لهدف عملية المساعدة.أ.ب.ج. المقابلة الجماعية: تعقد بين الأخصائي الاجتماعي، ومجموعة عملاء يعانون من نفس المشكلة.عوامل نجاح المقابلة: البدء من بؤرة اهتمام العميل. منح العميل فرصة كافية للتعبير عن مشاعره.أساليب المقابلة: والنظافة،ا الإصغاء الفعال لما يقوله العميل.ا السؤال؛ لتوضيح بعض الجوانب المتعلقة بالمشكلة. لإرجاعه إلى صلب الموضوع.2. الزيارة المنزلية:الزيارة المنزلية أحد صور المقابلات المهنية تتم في بيئة العميل، وتكون مع كبار السن الذين لا v:يستطيعون الحضور إلى المؤسسة الاجتماعية،هو تحديد المشكلة، وبيان أكثر العوامل طواعية للعلاج.خصائص التشخيص v.التشخيص في الأصل فرضية (عبارة احتمالية)، وليس صياغة نهائية، بالتالي هو قابل للتغيير في حال ظهور حقائق جديدة التشخيص عملية مشتركة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل.ينقسم العلاج إلى نوعين: والتقييم. لحمايتها من النسيان أو الضياع.أنواع التسجيل:1. التسجيل التلخيصي: تسجيل موجز ومنظم، ولا يتقيد بحرفية المقابلة، أو تسلسلها الزمني. فيكشف طبيعة التفاعل بينهما أثناء المقابلة،مراحل المساعدة في خدمة الفرد:1) تحديد المشكلة:أول خطوة يقوم بها الأخصائي الاجتماعي، قد يتم التعرف على المشكلة من العميل نفسه، وأحيانًا يكتشفها الأخصائي الاجتماعي.2) طلب المساعدة:يتقدم العميل بطلب مساعدة إلى الأخصائي الاجتماعي. في بعض الحالات لا يطلب المساعدة صاحب المشكلة، بل الجهة المشرفة على الفرد.عند مراجعة الطلب يجب التأكد من مدى ملائمة خدمات المؤسسة للعميل، ومدى أهليته للحصول على الخدمة، وتحديد الخدمة المراد تقديمها. أو يحول لنوع آخر من المساعدات.3) دراسة المشكلة: يقوم الأخصائي الاجتماعي، بتحديد أسباب المشكلة، ونقاط القوة

Summarized by © lakhasly.com

والضعف عند العميل. علمًا أهداف المساعدة ليست جامدة، بل قابلة للتغير إذا توفرت معطيات جديدة، ويجب الابتعاد عن الأهداف الغامضة، وألا يسعى الأخصائي الاجتماعي لتحقيق أهدافه على حساب أهداف العميل.بما أن مهنة الخدمة الاجتماعية لا تقيدها نظرية واحدة، فإنه يجوز للأخصائي الاجتماعي الجمع بين أكثر من نظرية عند التدخل المهني.4) التفاوض على عقد الخدمة:المفاوضات على عقد الخدمة تبدأ من المقابلة الأولى، وتستمر حتى نهاية العلاقة المهنية. حيث يتم التفاوض على: (مكان ووقت المقابلات، ووقت بداية ونهاية العلاقة المهنية، وواجبات الأخصائي الاجتماعي والعميل. إلخ). بعدها يعمل كلاهما على تجنيد الموارد اللازمة لتنفيذ الخطة العلاجية. وإن لم تكن كذلك يوفرها الأخصائي الاجتماعي.5) التقييم:التقييم عملية مستمرة في كل مرحلة من مراحل الخطة العلاجية. لتنفيذها على الوجه الأكمل.6) النهاية:قد يتفق الأخصائي الاجتماعي مع العميل على تحديد وقت بداية ونهاية العلاقة المهنية. العلاقة المهنية مؤقتة، ليس لها صفة الاستمرارية.في البداية مورست الخدمة الاجتماعية بدافع ذاتي وإنساني، وأغلب ممارسيها من المتطوعين، وركزت فيه عدة معايير مهنية، أبرزها:¬ خدمة الفرد فن يعتمد على مهارات الأخصائي الاجتماعي.¬ حمَّلت المجتمع مسؤولية فقر الفرد، والتشخيص، والعلاج).بعدها جاءت المرحلة الفرويدية، ـ نسبة إلى فرويد ـ، حيث بدأ الأخصائيون الاجتماعيون يقبلون بشغف كبير على دراسة نظرية التحليل النفسي؛ بهدف التعرف على العوامل الشخصية المسببة لمشكلة الفرد أكثر من اهتمامهم بالعوامل الاجتماعية، فوضعوا نموذجًا علاجيًا تحليليًا يقوم على: مساعدة العميل للحديث عن مشاعره اللاشعورية؛ لأنه بمجرد الحديث عنها فإنه يساعده على التخلص منها. وقد استعارت الخدمة الاجتماعية العديد من مبادئ نظرية التحليل النفسي:¬ تعديل شخصية العميل مرتبط بتخليصها من الصراعات عن طريق تكوين علاقة مهنية قوامها الثقة والاحترام، والرغبة الصادقة في المساعدة.¬ الاهتمام بدراسة الدوافع الكامنة وراء سلوك العميل. التي ساهمت بتقديم فائدتين لخدمة الفرد، هما:¬ زادت دقة العاملين في خدمة الفرد من خلال تحديد المفاهيم المهنية.¬ الانفتاح على النظريات الاجتماعية والنفسية التي قامت على أسس علمية تجريبية دقيقة.أبرز المداخل النظرية الحديثة في خدمة الفرد:أولًا المدرسة الوظيفية: الذي تأثر بنظرية التحليل النفسي، لكن سرعان ما انتقدها في كتابه (صدمة الميلاد). إذ تميزت أفكاره بإعطاء أهمية كبيرة للوقت، وضرورة استثماره في الخطة العلاجية. والتأكيد على مرونة الخطة العلاجية، ورفض فكرة فرويد في مسألة اللاشعور، والدوافع الجنسية.أبرز إسهامات المدرسة الوظيفية: التأكيد على العلاقة المتبادلة بين الفرد والبيئة الاجتماعية، وهي أول من دعت إلى التعامل مع العملاء الذين لم يتقدموا بطلبات مساعدة للمؤسسة الاجتماعية، وأول من استخدم مفهوم (السلطة المجتمعية).ثانيًا المدخل النفسي الاجتماعي:ترجع البدايات الأولى للمدخل النفسي الاجتماعي إلى هاملتون.رأى بعض الأخصائيين الاجتماعيين أن هذا المدخل مناسبًا لخدمة الفرد؛ لأنه يتعامل مع الشعور بدلًا من اللاشعور، والعلاج)، واعتبار الإنسان مخير وليس مسير، مثل: (تقبل العميل، وتشجيعه على اتخاذ قراراته بنفسه، والتحلي بالموضوعية)، والتأكيد على تبادلية العلاقة المهنية. والمكاتبات، والاتصال الهاتفي).ثالثًا نظرية سيكولوجية الذات: ثم طورت ووسعت أفكاره ابنته آنا، وديفيد روبيرت، وإريك إريكسون).اتفقت سيكولوجية الذات مع التحليل النفسي في جوانب واختلفت في أخرى. مما اختلفتا فيه: ركزت نظرية سيكولوجية الذات على الشعور أكثر من اللاشعور. وتعتبر مشكلات الفرد ناجمة عن تفاعل العوامل الذاتية والبيئية، ولا تنظر إلى العميل باعتباره كائن ضعيف، لكنه بحاجة إلى قليل من المساعدة والتوجيه؛ والأنا، والأنا الأعلى)، إلا أن سيكولوجية الذات تختلف في تصنيف الأنا، إذ تصنفه إلى ثلاث مستويات هي: وتظهر قوتها عند مواجهة المواقف الصعبة.§ الأنا المتوسطة: هي الأكثر شيوعًا، والتنفيذ، وهي متداخلة وليست منفصلة.رابعًا نظرية الدور:تحاول نظرية الدور فهم السلوك الإنساني، وتقدم إطارا معرفياً يساعد الأخصائي الاجتماعي في معرفة الموقف الاجتماعي الذي يعمل من خلاله،

Summarized by © lakhasly.com