

بسم الله الرحمن الرحيم

## المحاضرة السادسة

### طريقة خدمة الفرد

#### محتوى المحاضرة

مفهوم طريقة خدمة الفرد.

خصائص خدمة الفرد.

أهداف طريقة خدمة الفرد.

عناصر خدمة الفرد.

مبادئ طريقة خدمة الفرد.

عمليات خدمة الفرد.

#### ● مفهوم طريقة خدمة الفرد.

- **خدمة الفرد هي:** طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تستخدم لمساعدة الفرد بقصد إحداث التوافق بينه وبين بيئته الاجتماعية.
- **التوافق هو:** درجة مناسبة من إشباع الحاجات الإنسانية يرضى عنها الفرد.
- بحيث يتحقق **التكامل في شخصيته** في حالة تكيفه مع نفسه ومع أسرته ومع عمله
- من هنا يستطيع أن يؤدي واجباته مع أسرته وفي عمله وبيئته الاجتماعية فعادة الفرد **تكمن** في صحته النفسية وسلامتها.
- **وهي:** طريقة وعملية لمساعدة الأفراد والأسر على **إشباع احتياجاتهم والتغلب** على مشكلاتهم و**تتمية** قدراتهم إلى أقصى درجة ممكنة باستخدام **التدخل المهني** لتحسين القدرات الفردية و**تحقيق** التوافق الاجتماعي مع **عناصر البيئة الاجتماعية** في **حدود** ثقافة المجتمع وفلسفته.

#### ● خصائص خدمة الفرد.

- **تعريف خصائص خدمة الفرد هي:** أحد طرق الخدمة الاجتماعية تتعامل مع الفرد في المواقف المختلفة وتهدف إلى مساعدة الفرد والأسرة على مواجهة هذه المواقف.
- **عملية** تتطلب مجموعة من **الإجراءات** متسلسلة تبدأ منذ **استقبال العميل** ثم الدراسة والتشخيص والتدخل المهني.
- **تستند** على مجموعة من الأسس العلمية المستمدة من العلوم الإنسانية والاجتماعية والممارسات الميدانية وتجارب الرواد.
- **تسعى** إلى تحقيق أهداف وقائية علاجية وتنموية
- **تسعى** إلى تعديل سلوك الأفراد واتجاهاتهم.
- **لخدمة الفرد** مجموعة من القيم الإنسانية أهمها قيمة الإنسان وفرديته وحقه في حياة كريمة.

- تؤمن خدمة الفرد بمسئوليتها في التدخل المهني مع العملاء عند الضرورة لمساعدتهم على تخطي العقبات.
- تستند في تعاملها مع العملاء على المهارة في الأداء القائم على أساس الاستعداد للعمل والتعلم والتدريب لاكتساب الخبرات والمهارات التي تحقق عملية المساعدة.
- تمارس بواسطة أخصائيين مدربين لديهم الاستعداد لتقديم عملية المساعدة للأفراد وأسره بما لديهم من علم وما اكتسبوه من مهارة.
- طبيعة المؤسسة وفلسفتها هي التي تحدد اتجاه ونوعية المساعدة للعملاء ومن ثم هناك مستويات للمساعدة تختلف من مؤسسة لأخرى.

### • أهداف طريقة خدمة الفرد

- هناك هدفين : 1- هدف عام 2- هدف فرعي
- الهدف العام:
- يتمثل في مساعدة الأفراد على التغلب على العقبات والمشكلات التي تواجههم من خلال تنمية قدراتهم كي يتمكنوا من أداء مسؤولياتهم ومن ثم يتحقق لهم أكبر قدر من السعادة والرضا.

### الأهداف الفرعية:

- هناك خمسة مستويات من خلالها تتحقق الأهداف الوقائية والعلاجية والإنمائية لطريقة خدمة الفرد، هي:
- 1- المستوى المثالي: إحداث تعديل كلي في شخصية العميل وظروفه البيئية.
- 2- المستوى الواقعي: تعديل نسبي في كل من شخصية العميل وظروفه البيئية.
- 3- العلاج الذاتي: تعديل كلي أو نسبي في شخصية العميل أكثر من الظروف البيئية.
- 4- العلاج البيئي: تعديل كلي أو نسبي للظروف البيئية أكثر من التعديل في شخصية العميل.
- 5- تجميد الموقف: وهو مستوى سلبي ونلجأ إليه في بعض الحالات لتجنب المزيد من التدهور.

### • عناصر خدمة الفرد

- 1- العميل
  - العميل هو: لفظ يطلق على المتقدم لطلب المساعدة سواء كان فردا أو أسرة.
  - وهو إنسان واجهته حالة من عدم التوافق مع الظروف المحيطة به أو حالة من الاضطراب في جوانب شخصيته مما أدى إلى الإحساس بالعجز الأمر الذي دفعه إلى طلب المساعدة.
- 2- الموقف الإشكالي (المشكلة):
  - المشكلة هي : موقف متأزم يواجه الفرد ويعجز بقدراته الذاتية عن مواجهته
  - المشكلة الفردية تظهر نتيجة لتفاعل الفرد مع ظروفه المحيطة به
  - لا بد من التعرف على أبعاد الشخصية كمدخل لفهم المشكلة أو الموقف الإشكالي.
  - يمكن تصنيف هذه المشكلات إلى:
  - 1 - عوامل ذاتية: وتشمل العوامل الوراثية - والعقلية - والجسمية.
  - 2 - الظروف والعوامل البيئية: وتشمل البيئة الأسرية- الاقتصادية - القيم والتقاليد السائدة- العلاقات بالبيئة الخارجية.
- 3 - الأخصائي الاجتماعي:
  - أخصائي خدمة الفرد هو: الممارس المهني لمهنة الخدمة الاجتماعية.

- تتطلب هذه الممارسة مجموعة من السمات والخصائص الواجب توافرها في شخصيته سواء من حيث الإعداد المهني أو الاستعداد الشخصي.

#### 4- المؤسسة:

- المؤسسة هي: الهيئة أو المنظمة التي وجدت في المجتمع تعبيراً عن حاجات أفرادها.

- تصنف المؤسسات إلى:

1- مؤسسات أولية: متخصصة أساساً لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، مثل (مكاتب الضمان الاجتماعي)

2- مؤسسات ثانوية: وهي التي لم تنشأ خصيصاً لممارسة المهنة ولكن ممارسة الخدمة الاجتماعية بها تعد جانباً من نشاطها، مثل (المدارس - والمستشفيات - والمصانع) وغيرها.

#### 3- عملية المساعدة:

- عملية المساعدة هي: مجموعة من الخطوات المتتابعة التي يقوم بها أخصائي خدمة الفرد مع العملاء بالاعتماد على مبادئ وعمليات الطريقة

- وكي تتم عملية المساعدة بفاعلية لا بد أن تعتمد على قدر كاف من المعلومات فهي المقياس الحقيقي لنجاح طريقة خدمة الفرد.

### ● مبادئ طريقة خدمة الفرد

#### 1- مبدأ التقبل:

- التقبل هو: إظهار مشاعر الود والارتياح إلى ملاقاته العميل في موقع العمل المهني

- ويقوم أساساً على احترام العميل وأدميته وكرامته

- وتعتمد فلسفة التقبل على الإيمان بالفروق الفردية حيث أن لكل إنسان قدراته الخاصة وخبراته

- على الأخصائي تقبل العميل كما هو كائن وليس كما يجب أن يكون من وجهة نظر الأخصائي.

#### 2- مبدأ السرية:

- السرية هي: صيانة مقصودة لأسرار العملاء وتجنب إذاعتها وانتشارها بين عامة الناس

- تعتمد فلسفة السرية على أن الطبيعة البشرية تحرض دائماً على إخفاء نواحي النقص من الغير.

- على الأخصائي أن يطمئن عملائه إلى سرية المعلومات التي يحصل عليها وألا يتحدث مع العميل عن أسرار غيره

من العملاء وكذلك ألا يأخذ من العميل بيانات ومعلومات إلى بالقدر الذي يلزم لفهم المشكلة.

#### 3- مبدأ حق تقرير المصير:

- مبدأ حق تقرير المصير هو: منح العميل ذو الأهلية حق التصرف الحر في شؤونه داخل نطاق المؤسسة وخارجها في حدود القوانين والنظم المعمول بها

- وهي حرية مقيدة تمنح للعملاء بدرجات تتفق مع طبيعة مشكلاتهم وأنماط شخصياتهم ولكن يستثنى من تطبيق هذا

المبدأ بعض الفئات التي تعجز عن اتخاذ القرار المناسب، مثل (المرضى العقليين - وضعاف العقول - والأطفال عديمي الأهلية - والأطفال صغار السن - والأحداث المنحرفين - وحالات الإدمان الشديد).

#### 4- مبدأ العلاقة المهنية:

- العلاقة المهنية هي: حالة من الارتباط العاطفي العقلي الهادف تتفاعل خلالها مشاعر وأفكار العميل والأخصائي خلال عملية المساعدة.

- وهي علاقة مؤقتة تنتهي بانتهاء المساعدة

- كما أنها مؤسسية حيث يتعامل الأخصائي مع العملاء بالقدر الذي تتطلبه مصلحة العمل

- وتهدف إلى توفير المناخ الملائم لإتمام عملية المساعدة.

## • عمليات خدمة الفرد

### 1- الدراسة الاجتماعية:

- **الدراسة الاجتماعية هي:** عملية مشتركة تهدف إلى وضع كل من الأخصائي الاجتماعي والعميل على علاقة إيجابية بحقائق الموقف الإشكالي بهدف تشخيص المشكلة ووضع خطة العلاج.
- كما أن للدراسة مصادر لها أو منابعها التي نحصل منها على **حقائق المشكلة وهي:** (العميل - الأسرة - المدرسة - والأصدقاء - والمستندات ) وغيرهم.

### 2 - التشخيص:

- **التشخيص هو:** تحديد طبيعة مشكلة العميل والوصول إلى تفسير أسبابها بهدف نجاح الخطة العلاجية.
- وهذا يعني أن التشخيص عملية عقلية يشترك فيها كل من الأخصائي والعميل بعد استيفاء قدر كبير من عملية دراسة المشكلة وذلك لتحديد طبيعة المشكلة وتحليل العوامل المسببة لها سواء الذاتية أو البيئية تحليلًا عمليًا ومنطقيًا.

### 3 - العلاج:

- **العلاج في خدمة الفرد هو:** التأثير الإيجابي في شخصية العميل أو ظروفه المحيطة لتحقيق أفضل أداء ممكن لوظيفته الاجتماعية وتحقيق أفضل استقرار ممكن لأوضاعه الاجتماعية في حدود إمكانيات المؤسسة.
- للعلاج شقان هما :

1- ذاتي

2- بيئي.

انتهت المحاضرة

لا تنسوني من الدعاء لي ولوالدي