**مجالات وطرق الخدمة الاجتماعية (7)**

**عمليات خدمة الفرد (محاضرة 2)**

**التاريخ الاجتماعي والتاريخ التطوري:**

حينما نعمل مع المستفيد فان هناك حد أدني من المعلومات يجب الحصول عليه وان اختلفت مشكلة المستفيد ، بمعني عند العمل مع مشكلة أسرية، اقتصادية، طبية، مدرسية ، فانَّ هناك حد أدني من المعلومات يجب الحصول علية وهو ما يطلق علية التاريخ الاجتماعي، الذي يحتوي علي العديد من البيانات والمعلومات التي قد تعمق فهم الأخصائي لمشكلة المستفيد وكلما زادت درجة العلاقة المهنية بين الأخصائي والمستفيد كلما أدي ذلك إلي صدق البيانات والمعلومات المرتبطة بالتاريخ الاجتماعي .

ويشتمل التاريخ الاجتماعي علي مجموعة من النقاط تتمثل في الآتي:

**أولاً- البيانات الأولية:**

ويقصد بها البيانات المعرفة بالحالة أو العميل وهذه البيانات يحصل عليها الأخصائي في المقابلة الأولي مع المستفيد علي سبيل المثال :

الاسم ، السن ، تاريخ الميلاد ، المهنة ، الديانة ،عنوان السكن ، الجنس .غير انه من الملاحظ أن هذه البيانات علي الرغم من أنها بيانات أولية ضرورية للعمل مع الحالة غير أنه قد يضاف إليها بيانات أخري عند العمل مع الحالات علي اختلاف وظيفة المؤسسة.

**علي سبيل المثال:**

في المجال المدرسي :

• تكون البيانات الأولية الخاصة بالطالب الاسم، السن، تاريخ دخول المدرسة، الصف الدراسي، الجنس، أسم ولي الأمر، مهنة ولي الأمر، العنوان .

• في المجال الطبي:

تكون البيانات الأولية الخاصة بالمريض ،الاسم، العنوان، رقم التليفون، جهة التحويل، تاريخ دخول المستشفى، نوع المرض، القسم، الطبيب المعالج .

**ثانيا : طبيعة المشكلة الحالية:**

يقصد بها وصف عام للمشكلة القائمة في الوقت الحاضر كيف تفاعلت المشكلة مع ظروف العميل الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والأسرية.

**علي سبيل المثال :**

- طالب في المجال المدرسي تعاني من تخلف دراسي عام في جميع المقررات الدراسية قد تكون هذه المشكلة مستمرة معه لفترة زمنية لكن أصيب الطالب بنوبات صرع وهنا تتمثل طبيعة المشكلة في التخلف الدراسي الواضح للطالب فضلا عن نوبات الصرع التي تنتابه.

- مريض يقيم بالمستشفى لعلاج مرض السرطان انقطع أفراد أسرته عن زيارته وأهملوه مما عرضة لحالة من الاكتئاب ، هنا تتمثل طبيعة المشكلة في تعرض المريض لحالة من الاكتئاب نتيجة لانقطاع أفراد الأسرة عن زيارته واهما لهم له .

**ثالثا : شخصية المستفيد**

ويقصد بها وصف عام لشخصية المستفيد من مختلف الجوانب الجسمية والنفسية والعقلية والاجتماعية وتحليل تلك الجوانب فيما يرتبط بوظيفة المؤسسة ومشكلة العميل.

**رابعا: التكوين الأسري**

ما لا شك فيه أن المستفيد لا يعيش بمعزل عن الأسرة وإنما داخلها وعندما نحاول حل مشكلة العميل فنحن نضع في الاعتبار دائما دور الأسرة في إحداث المشكلة أحيانا من جانب ودورها في العلاج من جانب أخر ومن هنا ننظر إلي الأسرة من جانبين:

‌أ- البناء الأسري:

ويقصد به مجموعة الأفراد المقيمين في منزل واحد ومعيشة مشتركة بغض النظر عن درجة القرابة، ويتم ذلك من خلال جدول يطلق علية جدول التكوين الأسري.

ب- الوظيفة:

ويقصد بها التفاعلات التي تحدث بين الأفراد الذين يشغلون بناء الأسرة. علي سبيل المثال

• كيف أثر مرض العميل علي شبكة العلاقات الأسرية الداخلية؟

‌• كيف أثرت العلاقات الأسرية السلبية علي أداء الطالب الدراسي؟

**خامساً: الدخل**

هنا يحاول الأخصائي الاجتماعي معرفة متوسط الدخل الشهري للأسرة وكذلك بعض المعلومات المرتبطة بتحليل المستوي الاقتصادي للأسرة ومعرفة إذا كانت هناك مشكلات أخري أسرية أو تعليمية أو طبية مترتبة علي المستوي الاقتصادي .

**سادسا: البيئة المحيطة بالمستفيد**

وتنقسم إلي جانبين هما:

أ‌- البيئة الداخلية

وهي المؤسسة التي ينتمي إليها العميل وقت دراسة الحالة والتي تختلف من مؤسسة إلي أخرى. علي سبيل المثال:

• المدرسة التي ينتمي إليها الطالب، علاقته بالمعلمين ،علاقاته بزملائه، علاقته بالإدارة، مدى مشاركته في الأنشطة المدرسية.

• المستشفى التي يقيم فيها المريض، علاقة المريض ببقية المرضي، علاقته بالأطباء ،علاقته بالممرضات.

ب- البيئة الخارجية:

وهي المنطقة التي يسكن بها المستفيد وما بها من عادات وتقاليد وقيم.

**سابعا : تطور المشكلة**

يقصد بها مجموعة الخطوات المتتالية والمترابطة والمتفاعلة التي مرت بها المشكلة حتى وصلت إلي الشكل الحالي.

**◕ مصادر الدراسة:**

يقصد بمصادر الدراسة المنابع المختلفة التي من خلالها يمكن التعرف علي الحقائق الواقعية والفعلية في مشكلة المستفيد.

ويمكن أنْ تقسم مصادر الدراسة إلي نوعين:

• مصادر بشرية ( المستفيد - أفراد أسرة المستفيد - الأهل والأقارب - الأصدقاء - الزملاء ).

• مصادر غير بشرية ( الوثائق - السجلات - الخبراء والمتخصصين )

◕ أهم المصادر التي يمكن الرجوع إليها في المجال الطبي

1- المصادر البشرية :

المريض، أفراد أسرته، الأقارب، المحيطين بالعميل مثل زملاء العمل والدراسة والجيران، الخبراء مثل الطبيب البشري، الطبيب النفسي ،هيئة التمريض ،أخصائي التغذية ، أخصائي العلاج الطبيعي .

2- الوثائق والسجلات:

‌أ- الهوية – إقرار الموافقة علي القيام بالجراحة –نتائج الاختبارات والفحوص ،خطاب التحويل من جهة العمل أو المؤسسة .

‌ب- السجلات (ملف حالة المريض –البطاقة الصحية )

◕ أهم المصادر التي يمكن الرجوع إليها في المجال المدرسي

1- المصادر البشرية :

الطالب - أفراد الأسرة – الزملاء بالمدرسة – الأصدقاء – المدرسون وخاصة رائد الفصل – الخبراء مثل الطبيب – الأخصائي النفسي .

2 - مصادر غير بشرية

‌أ- وثائق ومستندات : شهادة الميلاد – شهادة وفاة الأب – بيان مرتب –تقرير طبي –مقياس ذكاء .

‌ب- السجلات قد تكون خاصة بالطالب في المدرسة مثل ملف الطالب – البطاقة المدرسية – البطاقة الصحية أو خاصة بالطالب في مؤسسات أخري مثل ملف الطالب في مستشفى أو في وحدة ضمان اجتماع .

**◕ أساليب الدراسة**

الدراسة النفسية الاجتماعية في خدمة الفرد لها مجموعة من الأساليب التي تساعدها علي تحقيق أهدافها وتتمثل هذه الأساليب في:

1- المقابلة بأنواعها المختلفة سواء مقابله العميل أو الأقارب.

2- الزيارة المنزلية أو المؤسسية.

3- الاتصالات التليفونية.

4- المكاتبات الإدارية.

ويتوقف استخدام الأخصائي لوسيلة دون الأخرى على طبيعة الحقائق ذاتها ومصادرها

فالمقابلة الشخصية تكشف عن حقائق لا تكشفها المكاتبات أو الاتصالات التليفونية كما أنّ الزيارة قد توضح أمور لا تكشفها المقابلة الشخصية.

وأخيرا يجب العلم بأن عملية الدراسة تمهد وخاصة في مراحلها الاستطلاعية الأولى لنمو العلاقة المهنية هذه العلاقة التي تنشأ منذ اللحظة التي يشارك الأخصائي في عملية دراسة المشكلة حيث يتحقق للمستفيد خلال سرده لجوانب مشكلته عملية استبصار هامه وإدراك أفضل لطبيعة موقفه, فهو إذا يكشف هذه الجوانب للأخصائي يكشفها لنفسه في نفس الوقت لتوضح له قبل أن توضح للأخصائي حقائق كانت مجهولة أو راكدة في أعماقه لم يتنبه إليها من قبل أو كان يقاوم استدعائها تلقائيا لسبب من الأسباب.

**التاريخ التطوري:**

من الملاحظ أن هناك بعض الفئات من المستفيدين يتطلب العمل معهم التعمق في الحصول علي العديد من المعلمات الماضية عن فترات طفولتهم وخاصة مع العمــــلاء مضطربي الشخصية . (وهو ما يطلق علية التاريخ التطوري ) وتشتمل النقاط المشتركة للتاريخ التطوري علي :-

1- الظروف التي أحاطت بحمل الطفل.

2- نوع الولادة وأثره.

3- الجو العاطفي لاستقبال المولود.

4- نمو شخصية المستفيد من مختلف الجوانب (جسمية، عقلية ،نفسية ،اجتماعية )

فعلي سبيل المثال :

في المجال الطبي قد يحتاج الأمر أن يتناول الأخصائي دراسة شخصية المريض في السنوات الأولي من حياته خاصة إذا كان لها تأثير علي المرض الحالي مثل الأمراض السيكوسوماتية، السكر، الأمراض المزمنة.

وفي المجال المدرسي يحتاج الأخصائي الحصول علي هذا التاريخ في الحالات التي يعاني فيها الطالب من حالات المرض العقلي أو النفسي، الشذوذ الجنسي، التبول اللاإرادي، إدمان العادة السرية ،العدوان الزائد .