

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفصل الثالث

العناصر الأساسية لطريقة خدمة الفرد

محتويات الفصل

العميل.

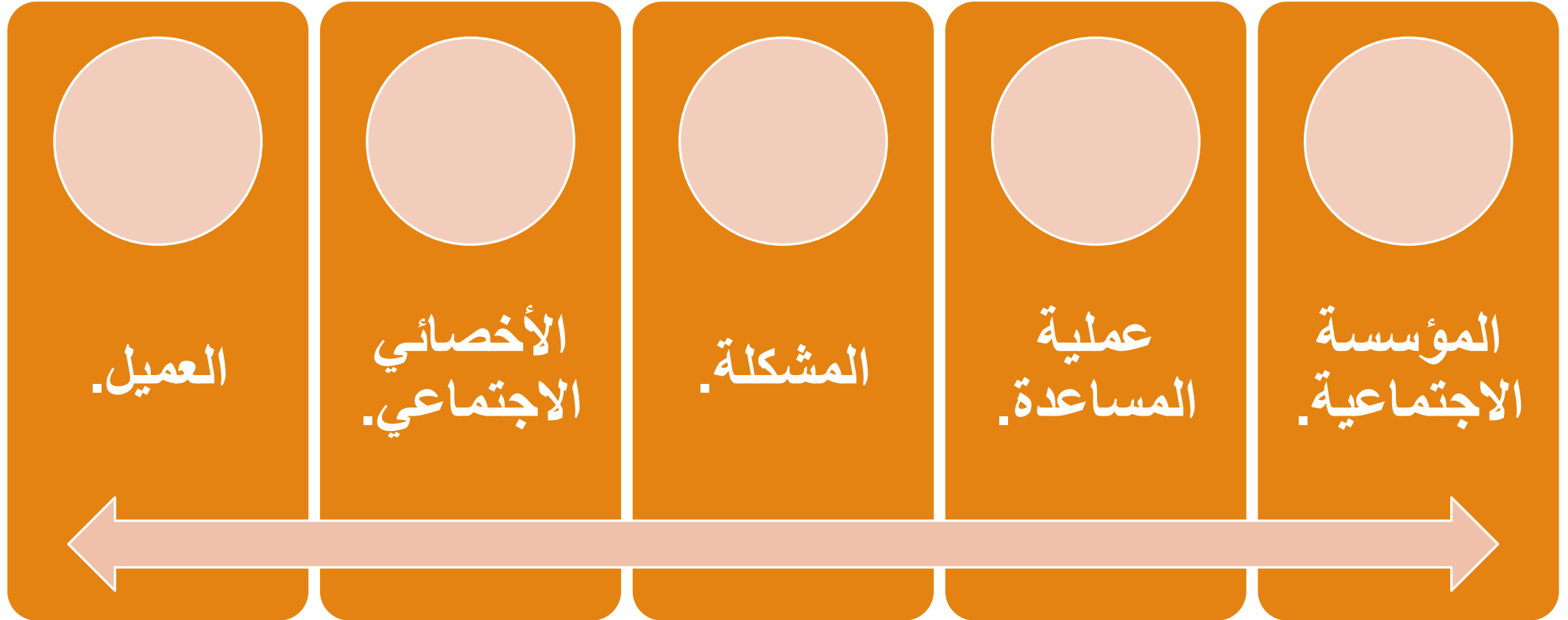
الأخصائي الاجتماعي.

المشكلة.

عملية المساعدة.

المؤسسة الاجتماعية.

المكونات (العناصر)



أولاً : العميل

كلمة العميل هي الاسم الشائع لطالب المساعدة، وهو يمثل الجانب الشخصي للمشكلة والعميل client هو إنسان واجهته حالة من التفاعل اللاتوافقي مع الظروف المحيطة به أو حالة من الاضطراب بين نزعاته الداخلية وطموحاته وقدراته تؤدي به إلى حالة من العجز تدفعه إلى طلب المساعدة، والعميل هو محور عملية المساعدة في خدمة الفرد .

ويعرف العميل: بأنه الشخص الذي يعاني من مشكله أو يواجهه بعض الصعوبات في أداء أدواره الاجتماعية التي يعجز عن التصدي لها بمفرده بفاعليه مناسبة، من اجل ذلك هذا العميل يتقدم إلى المؤسسة طالباً المساعدة سواءً كانت مساعده ماديه أو نفسيه لمواجهة المشكلات التي يعاني منها ويشعر بضغطها عليه في الوقت الحاضر.

انماط العملاء ومسئولياتهم

Alport الشخصية بأنها التنظيم الدينامي في الفرد لجميع الأجهزة الجسمية النفسية الذي يحدد توافق الفرد مع بيئته، وتعد الشخصية محور عملية المساعدة.

بنية شخصية العميل: ويقصد بها تركيب ومكونات الشخصيات، ويهتم الأخصائي بدراسة مدى تماسك الشخصية أو تفككها، وتتكون الشخصية من بنائين: البناء الوظيفي للشخصية و البناء الدينامي للشخصية.

مكونات البناء الوظيفي للشخصية: مكونات جسمية من الطول والوزن ، ومكونات عقلية معرفية وتشمل الذكاء العام والقدرات العقلية، والحفظ والتذكر والإدراك، ومكونات انفعالية وتتعلق بالانفعالات مثل الحب والكره والخوف والغضب.

البناء الدينامي للشخصية: ويتكون من عناصر نفسية شعورية ولا شعورية وشبه شعورية تؤثر في سلوك الفرد، وهذا البناء الدينامي للشخصية هو الذي يحدد السلوك والذي يؤدي بدوره إلى التوافق أو عدم التوافق.

شخصية العميل في تكاملها وتفككها ، وعلى الأخصائي الوقوف على شخصية العميل ومدى اضطرابها أو تفككها.

العميل في منطقة السواء واللاسواء: فالعميل قد يكون من الأسوياء العاديين وقد يكون من غير الأسوياء.

تابع العميل

وفي ضوء ذلك يمكن تصنيف شخصيات العملاء إلى:

الشخصية القادرة على العمل وعلى الحب: وهي الخالية من الأمراض ويندر وجودها بين العملاء.

الشخصية المضطربة: وهم مضطربي الشخصية ولكن لم تصل حالتهم إلى الشلل الاجتماعي التام ويصنفوا إلى نمطين الأول من يعانون من اضطرابات في نمط الشخصية وعدم القدرة على التكيف، والنمط الثاني من يعانون اضطرابات سمة الشخصية وهم غير المتزنين انفعاليا.

الشخصية الاجتماعية: ويتميز أصحابها بعدم القدرة على التوافق مع مجتمعهم.

أنماط العملاء في عملية المساعدة:

أنماط إشكالية في مواقف خاصة: في تنظيم الشخصية الأساسي وهي أنماط تعاني اضطرابا، ولكن لا تظهر مشكلاتها إلا إذا تعرضت لمثيرات خارجية خاصة، وهم العملاء الذين يتسمون بالاضطراب الانفعالي والشعور بالنقص، والشعور بالذنب والاكتئاب.

أنماط إشكالية دائمة: وهي أنماط الشخصية التي تخلق المشاكل أينما وجدت لاضطراب في تنظيم الشخصية، ومن أنماط هؤلاء العملاء مرضى العقل (الذهان) وحالات العصاب.

أنماط سوية: وهي التي يتوافر لها أكبر قدر من ممكن من التوازن بين عناصرها، والقدرة على التوافق مع المجتمع الخارجي بطريقة تكفل لهم الشعور بالسعادة والرضا، وهؤلاء يتحولون إلى عملاء إذا ما وجهتهم ظروف خارجية مفاجئة أعجزتهم عن أداء وظائفهم الاجتماعية؛ كحالات التعطل، والكوارث والنكبات.

تصنيف كارن هورن العملاء: النمط المستكين: وهذا النمط يحط من قدر نفسه ويبدو عليه الخنوع، والاستسلام للآخرين، ومحاولة الاعتماد عليهم، ويسعى للحصول على الحماية والخ، ويجتاحه شعور بالفشل والنقص وكراهية الذات كما يبدو سلبيا غير أنه يدخل في العلاقات العلاجية بسهولة، والنمط المستسلم، ويبدو عليه عدم الانسجام وعدم الاهتمام، ويتخذ موقف المشاهد للحياة المنفصل عنها، ويتجنب هذا النمط بذل الجهد، ويتجنب الدخول في أية علاقة إنسانية، ويؤدي ذلك إلى تضائل دخوله في علاقة علاجية، والنمط المتعجرف:

مسئوليات العملاء في عملية المساعدة

الإقبال باقتناع ورضا وأمل في عملية المساعدة والاستعداد لها.

إعطاء المعلومات الصادقة وكشف الأسرار.

التعاون أثناء المقابلات.

الاستفادة من كل الخدمات والمساعدات والفرص المتاحة في عملية المساعدة ليتعلم كيف يساعد نفسه ويحل مشكلته.

العمل الايجابي وبذل أقصى الجهد في اقتراح الحلول، وممارسة حقه في اتخاذ قراراته بنفسه ولنفسه.

تنفيذ ما يتم التوصل إليه من قرارات.

المشاركة في تقويم عملية المساعدة، واقتراح ما يؤدي إلى تحسينها.
