BAOU
Education
for All

ડો.બાબાસાહેબ આંબેડકર
ઓપન યુનિવર્સિટી

MASTER IN
SOCIAL WORK

MSW-201
સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર
ઓપન યુનિવર્સિટી

MSW-201
સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય

વિભાગ

1

સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યનો વિકાસ અને સંબંધિત ખ્યાલ

એકમ-1	સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ(પશ્ચિમમાં અને ભારતમાં)
એકમ-2	સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યનો ખ્યાલ અને વ્યાખ્યા
એકમ-3	સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યના સિદ્ધાંતો
એકમ-4	સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યના અભિગમો (મોડલ)

ISBN : 978-81-937666-3-7

લેખક

ડૉ. સારીકા દવે	એસોસિએટ પ્રોફેસર, સી. યુ. શાહ આર્ટ્સ કૉલેજ, અમદાવાદ.
ડૉ. ક્રાંતિ ત્રિવેદી	પ્રિન્સિપાલ, શ્રી સાર્વજનિક બી.એસ.ડબલ્યુ/એમ.એસ.ડબલ્યુ કૉલેજ, મહેસાણા.

પરામર્શક (વિષય)

ડૉ. સી. જી. સાનન	નિવૃત્ત પ્રોફેસર અને વિભાગીય અધ્યક્ષ, ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ, અમદાવાદ.

પરામર્શક (ભાષા)

પ્રિ. ઘનશ્યામ કે. ગઢવી	નિવૃત્ત પ્રિન્સિપાલ શ્રીમતી એ. એસ. ચૌધરી મહિલા આર્ટ્સ કૉલેજ, મહેસાણા

Edition : 2020

Copyright©2020 Knowledge Management & Research Organization.

All rights reserved. No part of this book should be reproduced, transmitted or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage or retrieval system without written permission from us.

Acknowledgement

Every attempt has been made to trace the copyright holders of material reproduced. It may be possible that few words are missing or correction required, we will be pleased to make necessary correction/amendment in future edition of this book.

દૂરવર્તી અધ્યયનમાં સ્વ-અધ્યયન અભ્યાસ-સામગ્રીની ભૂમિકા

દૂરવર્તી શિક્ષણ પ્રણાલીમાં અસરકારક સ્વ-અધ્યયન અભ્યાસ-સામગ્રી અનિવાર્ય છે. આ અભ્યાસ-સામગ્રીના લેખકો, અધ્યાપકો અને વિદ્યાર્થીઓ એકબીજાથી ઘણાં દૂર અને ક્યારેક તો ક્યારેય ન મળી શકે તેવી સ્થિતિમાં હોવાથી આવી અધ્યયન સામગ્રી સુગમ અને અસરકારક હોવી જરૂરી છે. દૂરવર્તી શિક્ષણ માટેની અભ્યાસ-સામગ્રીમાં વિદ્યાર્થીના બૌદ્ધિક ચિંતનને ઉદ્દીપ્ત કરવાની ક્ષમતા તથા આવશ્યક તમામ અધ્યયન પ્રવૃત્તિઓ હોવી જોઈએ. આ સામગ્રી પાઠ્યક્રમના સામાન્ય અને વિશિષ્ટ હેતુઓના અનુસંધાને વિદ્યાર્થીને પર્યાપ્ત માર્ગદર્શન આપવા સક્ષમ હોવી જોઈએ. સ્વ-અધ્યયન સામગ્રીમાં અભ્યાસક્રમમાં સૂચિત તમામ બાબતોનો સમાવેશ થાય તે જરૂરી છે.

અસરકારક અધ્યયન સિદ્ધ કરવા માટે અનેક પ્રકારના આયોજનનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે; જેનાથી વિદ્યાર્થી જ્ઞાનોપાર્જન કરી શકે. બૌદ્ધિક અને મનોશારીરિક કૌશલ્યો કેળવી શકે અને વર્તન તથા અભિગમમાં આવશ્યક પરિવર્તનો સાધી શકે. આથી જ વિદ્યાર્થી મૂલ્યાંકન પણ પાઠ્યસામગ્રીમાં આવરી લેવામાં આવ્યું છે.

દૂરવર્તી શિક્ષણની સ્વ-અધ્યયન અભ્યાસ-સામગ્રીમાં ઉપયોગમાં લેવામાં આવેલી શૈક્ષણિક પ્રવૃત્તિઓનું સ્વરૂપ તે શિક્ષણના જ્ઞાનાત્મક, ભાવાત્મક કે મનોશારીરિક હેતુમાંથી કયા હેતુને સંલગ્ન છે ? તેના પર આધારિત છે. આ હેતુઓ ભવિષ્યમાં અનુક્રમે જ્ઞાન, બૌદ્ધિક કૌશલ્યો અને મનોશારીરિક કૌશલ્યોની ઉપલબ્ધિમાં પરિણમે છે. વિદ્યાર્થીએ મેળવેલ જ્ઞાનની પ્રાપ્તિ, ઉપયોગ અને અભિવ્યક્તિ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરી શકાય. વિદ્યાર્થીઓના પૂર્વજ્ઞાનનો અને અનુભવોનો આધાર લઈને રચવામાં આવેલ શિક્ષણ સામગ્રી દ્વારા બૌદ્ધિક કૌશલ્યના હેતુને સિદ્ધ કરી શકાય છે અને તેના દ્વારા નવીન જ્ઞાન પ્રાપ્તિનો માર્ગ પ્રશસ્ત થાય છે.

અભ્યાસ-સામગ્રીમાં સ્વાધ્યાય પ્રોજેક્ટ અને પ્રતિપુષ્ટિ (Feedback) ના સ્વરૂપે અભ્યાસનું આયોજન જરૂરી છે. શારીરિક કૌશલ્ય સંબંધિત શૈક્ષણિક પ્રવૃત્તિઓમાં ચિત્રાત્મક રજૂઆત હોવી જોઈએ અને ત્યારબાદ ઊચિત અભ્યાસનું આયોજન હોવું જોઈએ. વર્તન અને અભિગમમાં પરિવર્તન માટે આયોજિત શિક્ષણ પ્રવૃત્તિઓ રસ જન્માવે તેવી તથા આ પરિવર્તન દ્વારા થતાં લાભ અને તેની જરૂરિયાતને પ્રતિબિંબિત કરે તેવી હોવી જોઈએ. ત્યાર પછી નવાં અભિગમોને અપનાવવાની અને તે સંબંધિત પ્રક્રિયાના યોગ્ય અભ્યાસનું ઊચિત આલેખન થવું જોઈએ.

દૂરવર્તી શિક્ષણની ભૂમિકા

પ્રત્યક્ષ અધ્યાપનમાં જોવા મળતી પ્રત્યાયનની વિશેષતાઓ; જેવી કે અંતરાલાપ, પૂર્વઅભિસંધાન, યોગ્ય સ્થાને વિરામ, આરોહ-અવરોહ, ભાવ-ભંગીમાં, સ્વરભાર વગેરે દૂરવર્તી અધ્યયનમાં ઉપલબ્ધ નથી. આ ઉણપ વિશેષતઃ મુદ્રિત સાહિત્યમાં(લેખિત સાહિત્યમાં) જોવા મળે છે. વિદ્યાર્થી અને શિક્ષક વચ્ચેના વ્યવવહારની આ ખૂટતી કડીને જોડવા માટે જ દૂરવર્તી સ્વ-અધ્યયન સામગ્રીમાં શૈક્ષણિક પ્રવૃત્તિઓનું આયોજન કરવામાં આવે છે. માટે જ આવી પ્રવૃત્તિઓનું આયોજન વૈકલ્પિક નહીં; પરંતુ અનિવાર્ય છે.

સ્વ-અધ્યયન અભ્યાસ-સામગ્રીને નાના એકમોમાં વિભાજિત કરીને શિક્ષણના ઉત્તમ સાધન તરીકે વિકસાવવાની સંકલ્પના છે. શૈક્ષણિક પ્રવૃત્તિઓમાં વૈવિધ્ય દ્વારા શિક્ષણના વિવિધ ક્ષેત્રના હેતુઓ સિદ્ધ થાય તેવો પ્રયત્ન કરવાનો છે.

દૂરવર્તી શિક્ષણની સ્વ-અધ્યયન સામગ્રીનું આયોજન પૂર્વનિશ્ચિત શૈક્ષણિક નીપજને ધ્યાનમાં લઈને કરવાનું હોવાથી તેના હેતુઓ અને ધ્યેયો નિશ્ચિત હોય છે. વળી અધ્યેતાઓ દૂરસ્થ હોવાથી આ સામગ્રી દ્વારા તેઓ નિશ્ચિત અધ્યયન પ્રવૃત્તિઓમાં સંલગ્ન રહે તેવું આયોજન કરવામાં આવે છે. જેથી અધ્યેતાઓ સંબંધિત સંકલ્પનાઓને બરાબર સમજી શકે. સ્વ-અધ્યયન સામગ્રીમાં સાથે સંકળાયેલ સ્વાધ્યાયો, પ્રાયોગિક કાર્યો, પ્રવૃત્તિઓ અને પ્રકલ્પોનો પણ આ જ હેતુ છે. આ સામગ્રી માટે ઊચિત શૈક્ષણિક પ્રવૃત્તિઓની ઉદાહરણરૂપ સૂચિ ઘણી મોટી હોઈ શકે. આ સંદર્ભે શૈક્ષણિક પ્રવૃત્તિઓ વિદ્યાર્થીને અભિપ્રેરિત કરે છે, માર્ગદર્શન આપે છે અને વિદ્યાર્થીની પ્રગતિ અને પ્રદર્શનનું સતત માપન-મૂલ્યાંકન પણ કરે છે.

પ્રસ્તાવના

દૂરવર્તી શિક્ષણની અભ્યાસ-સામગ્રી તૈયાર કરવા માટે વિવિધ બાબતોની કાળજી રાખવાની થાય છે. પ્રસ્તુત પુસ્તક દરેક વિદ્યાર્થીની અધ્યયન વિષયક સજ્જતા વિકસવવામાં સહાયક નીવડશે તેવી શ્રદ્ધા છે. વિષયલક્ષી વિભાવનાઓની સરળ સમજ આ પુસ્તિકાને વિદ્યાર્થીભોગ્ય બનાવે છે.

આશા છે કે સ્વ-અધ્યયન અને અધ્યાપનના ક્ષેત્રે આ પ્રકારની અભ્યાસ-સામગ્રી વિષયક્ષેત્રની સમજનો વિસ્તાર કરશે. કારકિર્દી ઘડતરના નિર્ણાયક તબક્કે આપને ઉજ્જવળ ભવિષ્યની શુભકામનાઓ.

MSW-201 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય

વિભાગ-1 : સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો વિકાસ અને સંબંધિત ખ્યાલ

એકમ-1 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ(પશ્ચિમમાં અને ભારતમાં)

એકમ-2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યનો ખ્યાલ અને વ્યાખ્યા

એકમ-3 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો

એકમ-4 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના અભિગમો (મોડલ)

વિભાગ-2 : વ્યક્તિ કુટુંબ સાથે કામ કરવાનાં સાધનો

એકમ-1 નોંધણી પત્રક અને મુલાકાતી નોંધણી, વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં સિદ્ધાંતો, મુલાકાત અને ગૃહ મુલાકાત

એકમ-2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અહેવાલ લેખનનું મહત્ત્વ, પ્રકાર, કથાનું દસ્તાવેજીકરણ, પ્રક્રિયા દસ્તાવેજીકરણ, સમસ્યા આધારિત દસ્તાવેજીકરણ તથા સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં દરમ્યાનગીરી માટે અહેવાલલેખનનું મહત્ત્વ

એકમ-3 કાર્યકર સેવાર્થીના સંબંધો

એકમ-4 સંશોધનોનું જ્ઞાન, શાબ્દિક અને અશાબ્દિક-આંખ સંપર્ક અને શારીરિક હાવભાવ

વિભાગ-3 : સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કુશળતાઓ અને પ્રયુક્તિઓ

એકમ-1 વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની કુશળતાઓ

એકમ-2 વ્યક્તિ અને પરિવાર સાથે કામ કરવાની પ્રયુક્તિઓ, વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તાની ગુણવત્તા

એકમ-3 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અને પરામર્શન-સરખાપણું અને તફાવત, પદ્ધતિની મર્યાદા

વિભાગ-4 : સેવાર્થીતંત્ર અને લક્ષ્યાંક જૂથમાં દરમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયા

એકમ-1 સેવાર્થીતંત્ર અને લક્ષ્યાંક જૂથમાં દરમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયા

એકમ-2 દરમ્યાનગીરી, અનુસરણ અને સમાપન

એકમ-3 વ્યાવસાયિક વિકાસનાં સાધન તરીકે ક્ષેત્રકાર્ય આધારિત કેસની રજૂઆત

ઘટક પરિચય :

આધુનિક સમયમાં મીડિયા અને ટેક્નૉલોજીના વિકાસને કારણે સમગ્ર વિશ્વ એક ગામડામાં (global village) પરિવર્તિત થયું છે. વિશ્વના જુદા જુદા દેશો વચ્ચે વ્યાપાર-વાણિજ્યના સંબંધો ઝડપી વિકસ્યો છે અને એકબીજાની નજીક આવ્યો છે. આધુનિક સમાજના જુદા જુદા ક્ષેત્રોમાં અનેક ઉપલબ્ધિઓ મેળવી છે;પરંતુ, તેની સામે અનેક નવી સમસ્યાઓ ઉદ્ભવી છે. કોઈપણ રાષ્ટ્રની વાસ્તવિક ઉન્નતિનું મૂલ્યાંકન તે રાષ્ટ્રના લોકોની સામાજિક સ્થિતિ પર નિર્ભર છે. સમાજમાં સમાનતા લાવવા માટે કલ્યાણકારી કાર્યક્રમો શરૂ કરવામાં આવ્યાં છે. જેને સમાજ કાર્ય કહે છે. ભારત વિશાળ વસ્તી ધરાવતો વિકાસશીલ દેશ છે. જ્યાં સમાજકાર્યનું મહત્વ વધી જાય છે.

ખૂબ ઝડપી વિકાસ પામતા સમાજમાં જાણે કે માણસ ભીડમાં પણ એકલો છે. કુટુંબ કે જ્યાં મનોસામાજિક સમાધાન વ્યક્તિને મળે છે. તેનું સ્વરૂપ બદલાઈ રહ્યું છે. વર્તમાન સમયમાં વિકાસના માર્ગમાં અનેક સમસ્યાઓ જીવનનો ભાગ બનતી જાય છે. ત્યારે વ્યક્તિ આ સંબંધોમાં અસમાયોજન, તણાવ, હતાશા, નિરાશા અનિંદ્રા વગેરેનો ભોગ બનતો જાય છે. આથી, આવી સમસ્યાનો તાત્કાલિક ઉકેલ લાવવો જરૂરી બન્યો છે. ત્યારે વ્યાપક સ્તર પર એક એવી પદ્ધતિની જરૂરિયાત ઊભી થઈ છે કે, જે વ્યક્તિગત અને સામાજિક સ્તર પર મદદરૂપ થઈ શકે વ્યક્તિની સમસ્યાનું સમાધાન જુદી જુદી સેવાઓ દ્વારા મેળવી શકાય છે. તે સંદર્ભમાં કોઈ પણ ક્ષેત્રની વ્યક્તિની સમસ્યાનું નિવારણ કરવા માટે જે તે ક્ષેત્રના નિષ્ણાંતોની સેવા લેવામાં આવે છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્ય સમાજકાર્યની મુખ્ય અને મહત્વપૂર્ણ પદ્ધતિ છે કે, જેના દ્વારા વ્યક્તિ ન મનોસામાજિક સમસ્યાઓનું નિદાન અને ઉપચાર કરવામાં આવે છે.

ટૂંકમાં, વ્યક્તિના જીવનમાં અનેક સમસ્યાઓ ઉદ્ભવે છે. આ સમસ્યાનું મૂળ માનસિક શારીરિક, આર્થિક કે સામાજિક હોય છે;પરંતુ, તે વ્યક્તિના સમાયોજન તેમજ તેના કૌટુંબિક જીવનમાં અવરોધ ઊભો કરે છે. આ રીતે સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિને વૈયક્તિક સમાજકાર્ય પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરીને તેની સમસ્યાનું સમાધાન માટે પોતાની ક્ષમતાને વિકસિત કરવામાં તેમજ તેનો ઉપયોગ કરવામાં સેવાર્થીને મદદ પૂરી પાડવાની પ્રક્રિયા છે.

આમ, સમાજકાર્યની એક પદ્ધતિ તરીકે વૈયક્તિક ધોરણે સમસ્યાનું સમાધાન કરવા માટે વૈયક્તિક સમાજકાર્ય પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. વૈયક્તિક ધોરણે સમસ્યાનું નિરાકરણ કરી વ્યક્તિને પુનઃવસન કરવા તેમજ વ્યક્તિને સમાજિક કાર્યોમાં વચ્ચે નડતા અવરોધોને દૂર કરી તેમના જીવનને વધુ સમૃદ્ધ બનાવવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવે.

ઘટકના હેતુઓ :

(1) આ ઘટકના અભ્યાસ બાદ આપને સમાજકાર્યની એક પદ્ધતિ તરીકે સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્ય શું છે તેમજ તેનો ઉદ્ભવ ઐતિહાસિક વિકાસ અને પશ્ચિમમાં અને ભારતમાં કઈ રીતે થયો છે તેની માહિતી મળશે.

(2) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ખ્યાલ કે વિભાવના અંગેની સ્પષ્ટતા મળશે. તેમજ તેની જુદા જુદા વિદ્વાનોએ આપેલી વ્યાખ્યા અને પરિભાષાની સ્પષ્ટતા દ્વારા સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની સ્વષ્ટ સમજ મળશે.

(3) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક પ્રક્રિયા છે. તેના ભાગરૂપે જુદા જુદા સિદ્ધાંતોની માહિતી પ્રાપ્ત થશે.

(4) સમાજકાર્યની પદ્ધતિ તરીકે વૈયક્તિક સેવા કાર્યનો સેવાર્થી (વ્યક્તિઓને) સહાય કરવાના જુદા જુદા અભિગમો તેની સમજ આ ઘટકના અભ્યાસ દ્વારા મળશે.

(5) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ સેવાર્થીને તેના પ્રશ્નના ઉકેલ તેમજ તેના વ્યક્તિત્વ અને ક્ષમતાના વિકાસમાં કઈ રીતે મદદરૂપ થાય છે તે જાણી શકાય છે.

એકમ-1 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ (પશ્ચિમમાં અને ભારતમાં)

એકમનું માળખું

1.0 પ્રસ્તાવના

1.1 એકમના હેતુઓ

1.2 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની વ્યાખ્યા તથા પશ્ચિમમાં અને ભારતમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ

1.3 ભારતમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ

1.4 ભારતમાં આઝાદી પછી સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ

1.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1.6 ઉપસંહાર

1.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

1.8 ચાવીરૂપ શબ્દો

1.9 સ્વાધ્યાય લેખન

1.10 પ્રવૃત્તિ

1.11 કેસસ્ટડી

1.12 સંદર્ભગ્રંથ

1.0 પ્રસ્તાવના :

વિશ્વના બધા જ સમાજો અને ધર્મોમાં અન્ય વ્યક્તિને મદદ કરવી તે એક મૂલ્ય તરીકે સ્વીકારાર્યું છે અને આ કાર્યને પ્રત્યેક સમયના સમાજોમાં પ્રોત્સાહન આપવામાં આવે છે. હિન્દુ દર્શન, યુનાન, રોમ, બેબિલોન અને મિસરની ધાર્મિક સંહિતાઓ અને પ્રથાઓમાં તેમજ ખ્રિસ્તી, યહુદી, બૌદ્ધ ધર્મના ઉપદેશોમાં મદદની ભાવના એક ઉદ્દેશ તરીકે જોવા મળે છે. એટલે તો કહેવાય છે કે, ''માનવ સેવા એજ પ્રભુસેવા''.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય સમાજકાર્યની એક પદ્ધતિ છે. જેના દ્વારા મુશ્કેલી કે સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિને ચોક્કસ પદ્ધતિ દ્વારા મદદ કરવામાં આવે છે. તેનો મૂળ ઉદ્દેશ વ્યક્તિઓની સમસ્યાઓ દૂર કરી તેમને ભવિષ્યમાં સ્વાવલંબી બનાવવાનો છે. જેથી તેઓ પોતાના પર્યાવરણ સાથે ઉચિત સમાયોજન સ્થાપિત કરી શકે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય શરૂઆતમાં મોટેભાગે આર્થિક સમસ્યાઓ પર કેન્દ્રિત હતું. જો કે, તેનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ સમાજકાર્યની જેમ ધાર્મિક ભાવનાથી પ્રેરાઈને થયો છે.

1.1 એકમના હેતુઓ :

આ એકમમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય સમાજકાર્યની એક પદ્ધતિ તરીકે તેનો ઉદ્ભવ તેમજ પશ્ચિમના સમાજોમાં અને ભારતીય સમાજમાં તેના ઐતિહાસિક વિકાસ અંગે ચર્ચા કરવામાં આવી છે.

- સમાજકાર્યની પદ્ધતિ સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય
- વૈયક્તિક કાર્યનો સમાજકાર્યની પદ્ધતિ તરીકે ઉદ્ભવની ઐતિહાસિક ભૂમિકા
- પશ્ચિમના દેશમા વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ
- ભારતીય સંદર્ભમા જુદા જુદા સમયકાળ મુજબ વૈયક્તિક સમાજકાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ.

1.2 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની વ્યાખ્યા તથા પશ્ચિમમાં અને ભારતમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ

વ્યાખ્યા :

હોલિસના મતાનુસાર સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય વ્યક્તિઓ જેનો સંતોષજનક રીતે ઉકેલ પોતે લાવી શક્તા નથી, તેવી સામાજિક સમાયોજનની સમસ્યાઓનો ઉકેલ શોધવા માટે સામાજિક કાર્યકર્તા વડે ઉપયોગમાં લેવાતી સમાજકાર્યની એક પદ્ધતિ છે.

1.2.1 ઈંગ્લૅન્ડમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો વિકાસ :

મધ્યકાલીન સમયમાં ઈંગ્લૅન્ડમાં ગરીબોને ચર્ચ દ્વારા સહાય કરવામાં આવતી હતી. ધાર્મિક ભાવનાથી પ્રેરાઈને લોકો અંધ, અસહાય, રોગી અને ખોડખાંપણવાળી વ્યક્તિને મદદ કરતા. દાન વિતરણના કાર્યને વધુ મહત્વ આપવાથી ચર્ચ અને રાજ્ય વચ્ચે અસહમતી ઉદ્ભવી, જેને કારણે 16મી સદીમાં નિર્ધન અને ગરીબને સહાયતા કરવાનું કામ રાજ્ય પર આવ્યું.

સન 1601માં એલિઝાબેથ Poor Law બન્યો. જેના દ્વારા વૃદ્ધો તથા અભાવગ્રસ્ત માતા-પિતાની મદદ કરવાનું અનિવાર્ય કરવામાં આવ્યું. આ કાયદા મુજબ સમર્થ-અસમર્થ, નિર્ધન અને આશ્રિત બાળકોનું શ્રેણી વિભાજન કરી સમર્થ નિર્ધનોને વર્ક હાઉસમાં રોગી, વૃદ્ધ, અંધ, બહેરા, મૂંગા, અપંગ, પાગલ, નિરાશ્રિત અને નાના બાળકોની માતાને અસમર્થ નિર્ધન તરીકે ઓળખાવી તેમને ભિક્ષાગૃહોમાં રાખવામાં આવતા, આશ્રિત બાળકો કે જેમના પિતા ન હોય કે માતા-પિતા નિર્ધન હોય કે બાળકોનો ત્યાગ કરવામાં આવ્યો હોય તેમને એવા લોકોને આપવામાં આવતા કે જેઓ સ્વેચ્છાથી આ બાળકોને પોતાની પાસે રાખવા માંગતા હોય. નિર્ધનો માટેના નિરીક્ષકો હતા, જે આ કાયદાનું પાલન કરાવતા.

સન 1682માં Poor low amendement act બનાવવામાં આવ્યો. જેમાં વેતનદાર સંરક્ષક નિયુક્ત કરવામાં આવ્યાં અને આશ્રમોની સહાયતા બંધ કરવામાં આવી.

થોમસ ચાલ્મર્સનુ પ્રદાન (1780-1847) :

થોમસ ચાલ્મર્સે દાન પદ્ધતિની આલોચના કરીને કહ્યું કે, દાન આપવાની વ્યવસ્થા નિર્ધનમાં આચાર ભ્રષ્ટાચારને પ્રોત્સાહન આપે છે અને સ્વાવલંબનની ઈચ્છાને નિર્બળ બનાવે છે. આથી તેમણે નીચેની ચાર બાબતોને મહત્વ આપ્યું.

(1) નિર્ધનોમાં આત્મનિર્ભરતાની સંભાવનાઓ વિકસિત કરવી.

(2) વ્યક્તિ પોતે સ્વાવલંબી ન બની શકે તો મિત્રો, સંબંધીઓ, પડોશીઓ દ્વારા અનાથ, વૃદ્ધ, બિમાર, અપંગોની સહાયતા માટે પ્રોત્સાહન આપવું.

(3) નિર્ધન પરિવારની જરૂરિયાત પૂરી ન થઈ શક્તી હોય તો આર્થિક સંપન્ન લોકોને તેમના નિર્વાહ માટે તૈયાર કરવા.

(4) ઉપરોક્ત ત્રણેયમાંથી એક પણ પદ્ધતિ સફળ ન થાય તો જે તે જિલ્લાનો પોતાની ધાર્મિક પરિષદથી સહાયતા મેળવી શકે.

ચાર્લ્સના કાર્યો બાદ વર્ષો પછી લંડન ચેરેટી ઓર્ગોનાઈઝેશન સોસાયટીએ સહાયતા માટેનો એક કાર્યક્રમ સંગઠિત કર્યો જે થોમસ ચાર્લ્સના વિચારો પર આધારિત હતો જેણે સમાજકાર્યમાં વ્યક્તિગત અભિગમની શરૂઆત કરી જેને વર્તમાન સમયમાં વૈયક્તિક સમાજકાર્ય કહેવામાં આવે છે.

જહોન હાર્વડ અને એલિઝાબેથ ફ્રાઈ :

સત્તરમી તથા અઢારમી સદીમાં ઈંગ્લૅન્ડમાં જેલોની વ્યવસ્થા યોગ્ય ન હતી, જેમાં કેદીઓ સાથે દુર્વ્યવ્હાર કરવામાં આવતો તેમજ તેમના રહેવા,જમવાની અને વસ્ત્રોની વ્યવસ્થા યોગ્ય ન હતી જહોન હાર્વડ જેલ સુધારણાના સમર્થક હતા. તેમના મતે અપરાધીઓને તેમના અપરાધ મુજબ દંડ આપવો તેમજ તેના અપરાધ માટેના કારણો શોધી તેની આવશ્યકતા પૂરી કરવી.

શ્રીમતી એલિઝાબેથ ફ્રાઈ જે શાંતિ પ્રચારક સમિતિના સભ્ય હતા. તેમણે ન્યુગેટ જેલમાં બાળકો માટે એક વિદ્યાલય શરૂ કર્યું અનેક સુધારકોએ જેલ સુધારણાના પ્રયાસોં કર્યા. 1868માં દાન સંગઠન સોસાયટીની સ્થાપના થઈ. જે ચાર્લ્સના વિચારો પર આધારિત હતી. સમાજકાર્યની સંગઠિત ક્રિયાઓની વર્તમાન પદ્ધતિની ઉત્પત્તિ ચેરીટી ઓર્ગોનાઝેશન સોસાયટીની યોજનાથી થઈ છે.

કૈનન સેમ્યુલ અને અગસ્ટસ બારનેટ :

તેમણે સામાજિક અભ્યાસોમાં રસ ધરાવતા વિદ્યાર્થીઓને છેવાડાના લોકોના જીવનનું અધ્યયન તેમજ તેમને શિક્ષણ સંબંધિત અને અન્ય વ્યક્તિગત સહાયતા માટે આમંત્રિત કર્યા. બારનેટે ગરીબોની સમસ્યા દૂર કરવા દાન પદ્ધતિ બંધ કરી તેમના મત પ્રમાણે Poor law અંતર્ગત મદદ વર્ક હાઉસમાં જ આપવી તેમજ વ્યક્તિઓને ફરીથી સ્વાવલંબી બનાવવા. તે માટે નિર્ધન વ્યક્તિઓની જરૂરિયાત, યોગ્યતા અને ખામીઓનો અભ્યાસ કરવો. બારનેટનો ઉદ્દેશ વ્યક્તિગત મુશ્કેલીઓને થોડો સમય માટે દૂર કરવાનો ન હતો;પરંતુ, ગરીબી સંદર્ભે સમાજના રોગની ચિકિત્સા કરવાનો હતો. બારનેટના આ વિચારો વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મૂળને વધુ મજબૂત બનાવ્યું.

એડવર્ડ ડેનિસન :

તેમણે સન 1887માં માઈલ એન્ડ રોડની ફિલપાટ સ્ટ્રીટમાં સ્કૂલની સ્થાપના કરી રાત્રે તે સ્કૂલમાં ભણાવતા અને દિવસ દરમ્યાન રોગીઓની દેખભાળ તથા ગરીબોની જરૂરિયાતોને સરકાર સુધી પહોંચાડવાનું કાર્ય કરતા.

આમ, શરૂઆતમાં વૈયક્તિક સમાજ કાર્યકર્તા નાણાંકીય ભૌતિક સહાય આપવા છતાં તેમનો મુખ્ય ઉદ્દેશ આર્થિક નહી; પરંતુ, જરૂરિયાતમંદ લોકો સાથે સંબંધ સ્થાપવાનો હતો.

1.2.2 અમેરિકામાં સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો વિકાસ :

દાન સંગઠન આંદોલન (Charity Organisation Movement)

પ્રાચીન સમયમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય વૈજ્ઞાનિક રીતે થતું નહી તેનું કારણ તે સમયની ધાર્મિક, નૈતિક,રાજનૈતિક અને આર્થિક સ્થિતિ હતી. ઈંગ્લૅન્ડની જેમ જ અમેરિકામાં સન 1877માં ઈપિસકોપલ(પાદરી) દ્વારા દાન સંગઠન આંદોલન બફેલો શરૂ થયું. આ આંદોલનની શરૂઆત

ઝડપી અને ઉત્સાહપૂર્વકની હતી. તેઓએ ગરીબીની સમસ્યાને રાજકીય આધાર પર નહીં;પરંતુ, ખાનગી રીતે સુધારવાના પ્રયત્નો કર્યા.

19મી સદીમાં ચેરીટી ઓર્ગોનાઈઝેશન સોસાયટીના કાર્યકર્તાઓ મોટેભાગે ઓછી મજૂરી મેળવતા, શારીરિક શ્રમિકો, બીમાર તેમજ ઔદ્યોગિક શહેરોમાં બેકાર લોકો તરફ આકર્ષિત થયા કારણ કે રચનાત્મક સહાયતા કે મદદ વિના આ લોકો સમસ્યાગ્રસ્ત રહેતા હતા. આથી, ચેરીટી ઓર્ગોનાઈઝેશનના કાર્યકર્તાઓ સેવાર્થીની મદદ એવી રીતે કરતા કે જેથી સેવાર્થીની સાથો-સાથ તેનો પરિવાર પણ સહાયતા મેળવી શકે.

ચેરીટી ઓર્ગોનાઈઝેશન પ્રણાલીનો વિકાસ તેમજ આંદોલન સંબંધિત જનમતને બદલવામાં મુખ્ય પાંચ વ્યક્તિઓનું પ્રદાન મહત્વનું છે.

(1) રોબર્ટ ટ્રીટ પાઈને (Robert Treat Paine)

(2) જિલ્ફા ડી.સ્મીથ - બોસ્ટન (Zilpha D.Smith)

(3) જોસેફાઈન શા લોબેલ- ન્યૂયોર્ક (Josephine Shaw Lawell)

(4) ઓસ્કર સી. મૈકકુલક (Oscar C.MC. Cullock)

(5) એમોસ જી.વોર્નર (Amos G.Warner)

(1) રોબર્ટ ટ્રીટ પાઈને (Robert Treat Paine)1835-1910 :

જેઓ વકીલ હતા. તેઓ સહાયતાકારી યોજનાઓ અને આર્થિક કાર્યો માટે પ્રસિદ્ધ હતા. 1879થી 1907 સુધી તેઓ એસોસીએટેડ ચેરીટી ઓફ બોસ્ટનના પ્રમુખ રહ્યા હતા. ઓછા વ્યાજ પર ઋણ આપવું અને યુવા શિક્ષણને પ્રોત્સાહન આપવું. તેમણે સામાજિક અન્વેષણ નો હતું. પહેલા વ્યક્તિ સહાયતા યોગ્ય છે કે, કેમ તેને બદલો નવો હેતુ વ્યક્તિને કઈ રીતે મદદ કરી શકાય તેવો સ્થાપિત કર્યો.

(2) જિલ્ફા ડી.સ્મીથ - બોસ્ટન (Zilpha D.Samith) :

તેઓ બોસ્ટન ચેરીટી એસોસીએશનના સેક્રેટરી હતા, તેમણે ચેરીટી એસોસીએશનના કાર્યકર્તાઓની કક્ષા શરૂ કરી ઈંગ્લિશ Poor lawથી બધાને અવગત કરાવતા હતા.તેમણે વ્યક્તિગત રેકોર્ડીંગની શરૂઆત કરી.

(3) શ્રીમતી જોસેફાઈન શા લોબેલ- ન્યૂયોર્ક (1843-1905) :

તેઓને સન 1876માં ન્યૂયોર્ક સ્ટેટ બોર્ડ ઓફ ચેરીટીમાં નિયુક્ત કરવામાં આવ્યા. તેમના પ્રયત્નોને પરિણામે ન્યૂયોર્ક ચેરીટી ઓર્ગોનાઈઝેશન સોસાયટીની સ્થાપના થઈ. તેમનું મુખ્ય પ્રદાન શ્રમ દ્વારા નાણાંનો ઉચિત સમાયોજન સ્થાપિત કરવાનો હતો.

(4) ઓસ્કર સી. મૈકકુલક (1843-1891) :

તેમણે સેલ્સમેન તરીકે જીવનની શરૂઆત કરી હતી. માનવસંબંધોના ક્ષેત્રમાં તેમણે વિશેષ યોગ્યતા મેળવી હતી. તેઓ તે સમયના મંત્રીમંડળમાં સમાવવામાં આવ્યા હતા. તેમના પ્રયાસોથી ચિલ્ડ્રન એડ સોસાયટી (1881) વિઝિટીંગ નર્સ એસોસીએશન (1885) નો વિકાસ થયો.

બોસ્ટનના શ્રીમતી ગ્લેન ડોવર ઈવાન્સે મદદ મેળવનાર વ્યક્તિઓની મુલાકાતના સંદર્ભમાં જણાવ્યું કે, માનવીને એક-બે મુલાકાત દ્વારા સમજી ન શકાય;પરંતુ, તેને સમજવા એક વૈજ્ઞાનિક પ્રણાલી જરૂરી છે.

(5) એમોસ જી.વોર્નર 1861-1900 :

તેઓ સન 1887માં બાલ્ટીમોર ચેરીટી ઓર્ગેનાઈઝેશન સોસાયટીના સેક્રેટરી તરીકે નિયુક્ત થયા હતા. 1893માં તેઓ કેલિફોર્નિયાની લીલેન્ડ સ્ટેનફોર્ડ યુનિવર્સીટીમાં સમાજશાસ્ત્ર અને અર્થશાસ્ત્રના પ્રોફેસર બન્યા. 1894માં તેમણે પોતાનું પુસ્તક American Charities પ્રસિદ્ધ કર્યું. જે સામાજિક સેવાના ક્ષેત્રમાં મહત્વનું પુસ્તક હતું. તેમણે સામાજિક સંબંધોથી સંબંધિત વિશેષ પ્રયુક્તિઓનો વિકાસ કરી સામાજિક વિજ્ઞાનોમાં આંકડાકીય માહિતી વગેરેનો ઉપયોગ પર વિશેષ મહત્વ આપ્યું. તેમણે માહિતી એકત્ર કરીને તેનું વિશ્લેષણ કરવા તેમજ વૈજ્ઞાનિક આધાર આપવાની નવી કલાને વિકસિત કરી.

આમ, પશ્ચિમમાં અનેક વિદ્વાનોએ વૈયક્તિક સેવા કાર્યની શરૂઆત કરી પોતાના શિક્ષણ, જ્ઞાન તથા તાલીમને કારણે દાન પદ્ધતિમાં વૈજ્ઞાનિક આધાર ઊભો કરવા માટે કટિબદ્ધ હતા.

1.3 ભારતમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ :

ભારતીય સંસ્કૃતિમાં અન્યને મદદ કે સહાયતા કરવાની પરંપરા સદીઓથી ચાલી આવે છે. સમાજસેવાના મૂળ ભારતની સંસ્કૃતિમાં રહેલા છે. સમાજસેવા અને સમાજકલ્યાણની પ્રવૃત્તિ કરવી એ ભારતીય સમાજનું વિશેષ લક્ષણ જોવા મળ્યું છે. પુરાણકાળમાં રાજા મહારાજાઓ દાન આપતાં અને તેમના રાજ્યમાં પ્રજાની સમસ્યા સમજીને તેનો ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરતાં. આપ્રકારનું ઉદાહરણ આપણાં રામાયણમાં મળી આવે છે. તે વખતે રામ ભગવાન રાજા તરીકે પોતાની પ્રજાના પ્રશ્નો જાણવા ગુપ્ત વેશ ધારણ કરીને પણ પ્રજા વચ્ચે જઈને પોતે પ્રશ્નોને સમજતા અને ઉકેલ લાવતા. આ સમયે ધાર્મિક ભાવનાથી પ્રેરાઈ, સાધુસંતો, બ્રાહ્મણો અને ગાયોની રક્ષા માટે પોતાનો જીવ ગુમાવ્યા હોવાના અનેક ઉદાહરણો છે. આપણા ઋષિમુનિઓ પણ રાજઓ કે પ્રજાની સમસ્યાના નિરાકરણ માટે વ્યક્તિગત કે સામાજિક સહાયના માધ્યમોના ઉપયોગ કરતાં. આમ, પ્રત્યેક વ્યક્તિ પ્રત્યેની જીવદયા અને કલ્યાણનૌ ભાવનાઓ ભારતીય સંસ્કૃતિનાં પોતાનાં આગવા પ્રતીક રહ્યાં છે.

ભગવાન બુદ્ધ અને મહાવીર જેવી અનેક મહાન વ્યક્તિઓએ સમાજની બદીઓ અને ગેરમાન્યતાઓને દૂર કરી માનવતાનો અભિગમ કેળવવા, જનસમાજમાં પરિવર્તન લાવવા તેમજ સમાજ સુધારણા માટે અનેક પ્રયત્નો કર્યા;પરંતુ, સદીઓથી ચાલી આવતી કેટલીક પ્રથાઓમાં સુધારો લાવવા 19મી સદીમાં સમાજ સુધારણાના અસરકારક પ્રયત્નો થયાં. રામકૃષ્ણ મિશને અને બ્રહ્મો સમાજે ભારતમાં સમાજકાર્યને નવી દિશા ચીંધી. તેઓ એ સતીપ્રથાને નાબુદ કરવા સાથે સાથે જરૂરિયાતવાળા વ્યક્તિઓ માટે સંસ્થાકીય સેવાઓની હિમાયત કરી.

20મી સદીની શરૂઆતથી જ મહાત્મા ગાંધીના કાર્યોએ ભારતીય સમાજને પ્રમાણિત કર્યા બાદ તેમણે સમાજમાં અનેક પાસાંઓને સ્પર્શ્યા, તેમણે હાથ ધરેલાં કાર્યોમાં મુખ્યત્વે હરિજનોના ઉત્થાનનું કાર્ય, સ્વાવલંબન, સ્વદેશી, સહિષ્ણુતા અને નશાબંધી મુખ્ય હતાં. આ તમામના પાયા તરીકે તેમણે સત્ય અને અહિંસાના ગુણોને સ્થાન આપ્યું, તેમણે દીર્ઘદૃષ્ટિથી દેશના મોટાભાગના પ્રશ્નોના ઉકેલ લાવવાનો પ્રયત્ન કર્યો. તેમનાં પ્રયત્નોએ વ્યક્તિના વિકાસને દેશના સામાજિક અને આર્થિક વિકાસ સાથે સાંકળ્યો.

તે સંદર્ભમાં ભારતમાં સેવાકાર્યને જુદા જુદા સમયકાળમાં નીચે મુજબ જોઈ શકાય.

(A) પ્રાચીન સમય

1. બૌદ્ધ યુગ
2. મૌર્ય યુગ
3. મોગલ યુગ
4. બ્રટીશ યુગ

(B) આઝાદી પછીનો સમય

1.3.1 પ્રાચીન સમય સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ :

ભારતમાં ગરીબ, દુઃખી, અસહાય અને પીડિત વ્યક્તિઓને મદદ કરવાની પરંપરા પ્રાચીન સમયથી ચાલી આવે છે. આ ઉપરાંત માનસિક ચિકિત્સા સંદર્ભમાં મદદ કરવાના કાર્યો પણ પ્રાચીન સમયથી જોવા મળે છે. જેમકે, કુરુક્ષેત્રના મેદાનમાં કૃષ્ણનો અર્જુનને ઉપદેશ આપવો, વશિષ્ઠ ઋષિ દ્વારા રામને કર્તવ્ય બોધ કરાવવો, બુદ્ધ દ્વારા અંગુલિમારના વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવવું વગેરે ઉદાહરણો જોવા મળે છે.

ભારતીય સંસ્કૃતિ અને ધર્મનો મુખ્ય ઉદ્દેશ જે વ્યક્તિ ઉત્પીડીત, સમસ્યાગ્રસ્ત હોય તેમજ દયનીય સ્થિતિમાં જીવન ગુજારતી હોય તેને મદદ કરવાનો છે. પ્રાચીન સમયથી આજ સુધી ભિખારી અને નિર્ધનોને દાન આપવું. અસહાય વ્યક્તિઓને સહાયતા કરવી. રોગી, દીન દુઃખી ને મદદ કરવી, ધર્મશાળાઓ બંધાવવી વગેરે પુણ્યના કામ સમજવામાં આવતા એટલું જ નહીં દીન-દુખિયોની સેવા કે મદદ કરવાના કાર્યમાં વ્યક્તિઓ વચ્ચે હોડ(સ્પર્ધા) લાગતી હતી. પ્રાચીન સમયના જુદા જુદા કાળખંડ પ્રમાણે ભારતમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય નીચે મુજબ થતું હતું.

(1) બૌદ્ધ યુગ :

આ સમયમાં સમાજના હિત માટે અનેક પ્રકારના ઉપદેશ આપવાની વ્યવસ્થા થતી. બોધિસત્તવ્ આ બાબતનો ઉલ્લેખ જોવા મળે છે કે, દાન આપનાર વ્યક્તિના કાર્યો ક્હયા હતા. તેમાં મદદ કરનાર વ્યક્તિએ સૌ પ્રથમ પોતાના સગા-સંબંધી તથા મિત્રોને મદદ કરવી તે પછી અસહાય, રોગી, મુશ્કેલીગ્રસ્ત તેમજ ગરીબ વ્યક્તિઓને મદદ કરવી જોઈએ.

(2) મૌર્યયુગ :

મૌર્યયુગમાં સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું ક્ષેત્ર ખૂબ વિસ્તૃત બન્યું હતું. બાળકો વૃદ્ધો અને રોગથી પીડિત વ્યક્તિઓની સારસંભાળ લેવાનું કાર્ય ધાર્મિક માનવામાં આવતું હતું. ગામના વયોવૃદ્ધ વ્યક્તિઓ અને મુખી માતા-પિતા વગરના ગામના બાળકોની સારસંભાળ લેવાનું કાર્ય કરતાં હતાં. ગરીબ બાળકો માટે મફત શિક્ષણ તથા ભોજનની વ્યવસ્થા શિક્ષકો કરતા હતા.

(3) મોગલ યુગ :

13મી સદીથી ભારતીય સમાજ જીવનમાં ઈસ્લામ ધર્મનો આવિર્ભાવ થયો. ઈસ્લામ ધર્મમાં શરૂઆતથી ભિક્ષા(જકાત) આપવાની પ્રથા રહી છે. આવું દાન (ભિક્ષા) એવી વ્યક્તિઓને આપવાની વ્યવસ્થા હતી કે જે હજ પર જવા માટેનો ખર્ચ વહન ન કરી શક્તા હોય, જેમની પાસે ભોજન ન હોય, ભિખારી હોય તેમજ જેમણે પોતાનું સંપૂર્ણ જીવન અલ્લાહની બંદગી (ફિકરી, ઓલીયા) માટે અર્પિત કર્યું હોય. જકાત દ્વારા મળતા ધનનો ઉપયોગ સમાજકલ્યાણના કાર્યોમાં કરવામાં આવતો. કુત્બુદ્દીન, ઈલ્તુમિશ, નાસીરુદ્દીન વગેરે સુલતાનોએ આ ક્ષેત્રમાં અનેક કાર્યો કર્યા છે. આ સમયમાં સુલતાનો દ્વારા દીવાન-એ-ખરાત સંસ્થાની સ્થાપના કરવામાં આવી જે જરૂરિયાત મંદ વ્યક્તિઓને સહાય કરતી. મોગલકાળમાં એવી પણ દુકાનો ખોલવામાં

આવી કે જ્યાં સસ્તુ અનાજ મળતું. આ ઉપરાંત, એક એવું સંગઠન રચવામાં આવ્યું, જે સમાજમાં જરૂરિયાતવાળા લોકોની યાદી રાખતું હતું. તેની સાથે કેટલાક નિરીક્ષકોની નિયુક્તિ કરવામાં આવી કે જે કોઈપણ ભેદભાવ રોકી શકતા. સુલતાન ગ્યાસુદ્દીન તઘલઘે સમાજમાં જરૂરિયાતો પૂરી કરવા બૃહદ કાર્યક્રમ બનાવ્યાં હતાં. તેમનો મત એ હતો કે, સમાજમાં અપરાધનું કારણ જરૂરિયાતની સંતુષ્ટિ ન થતી હોય તેવું ન હોવું જોઈએ.

1.3.2 બ્રિટીશ યુગમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ :

બ્રિટીશ શાસન દરમ્યાન અનેક સમાજ સુધારણાના આંદોલનોની શરૂઆત થઈ. રાજારામ મોહનરાયે બાળવિવાહ તેમજ સતીપ્રથા રોકવા માટેના પ્રયત્ન કર્યા. જેને પરિણામે સન્ 1829માં સતીપ્રથા નાબૂદીનો કાયદો કરવામાં આવ્યો, જે દ્વારા સતીપ્રથાને અવૈદ્ય ઘોષિત કરવામાં આવી. સન્ 1856માં હિન્દુ વિદ્યવા પુર્નલગ્ન અધિનિયમ પસાર કરવામાં આવ્યો. ગાંધીજીના પ્રયત્નો દ્વારા સામાજિક ક્ષેત્રે અનેક સુધારાઓ શક્ય બન્યાં. ભારતમાં સન્ 1936 પહેલા સામાજિક વૈયક્તિ સેવાકાર્ય ને ઐચ્છિક (સ્વૈચ્છિક) કાર્ય માનવામાં આવતું હતું. 1936માં પહેલીવાર સમાજકાર્યોના વ્યવસાયિક શિક્ષણ માટે સર દોરાબજી ટાટા ગ્રેજ્યુએટ સ્કૂલ ઑફ સોશ્યલ વર્ક નામની સંસ્થાની સ્થાપના થઈ. વૈયક્તિક સેવા કાર્ય માટે ઔપચારિક શિક્ષણ જરૂરી છે તેવું આ સમય દરમ્યાન અનુભવવામાં આવતું.

1.4 ભારતમાં આઝાદી પછી સામાજિક વૈયક્તિક એવા કાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ :

આઝાદી પહેલાના સમયમાં રાજાઓ અને લોકોના પ્રયત્નોથી સમાજસેવી સંસ્થાઓ શરૂ થઈ. વીસમી સદીમાં (આઝાદી પછી) આવી સમાજસેવી સંસ્થામાં વૃદ્ધિ થઈ. અનાથાલયો, ધર્મશાળાઓ, બાળગૃહો અંધ વ્યક્તિ માટે શાળાઓ શરૂ થઈ. સન 1947માં પહેલીવાર વિકલાંગ બાળકો માટેની ઐચ્છિક સંસ્થાની સ્થાપના થઈ. આ સંસ્થાની કામગીરીથી પ્રભાવિત અનેક હોસ્પિટલોમાં વિકલાંગ ચિકિત્સા વિભાગ શરૂ કરવામાં આવ્યો.

ઈ.સ. 1952માં Indian Council for child welfareની સ્થાપના થઈ જેનો હેતુ બાળકલ્યાણના ક્ષેત્રમાં કામ કરતી સંસ્થાઓ વચ્ચે સમન્વય સ્થાપિત કરી અન્ય સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ અને રાજ્યોની વચ્ચે સંપર્ક બનાવવાનો હતો.

આઝાદી પછીના આવા પ્રયત્નો દ્વારા સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ચિકિત્સા ક્ષેત્રમાં, જ્યારે ભારતીય ચિકિત્સકો અમેરિકા અને ઈંગ્લૅન્ડ ગયા અને ત્યાં તેમણે રોગીઓની સાથે સેવા-કાર્યનું મહત્વ સમજ્યા તે પછી ભારતીય ચિકિત્સાલયોમાં તેનો ઉપયોગ શરૂ થયો. ઈ.સ.1945માં The health survey and development committee (ભોરે કમિટી) હોસ્પિટલોમાં શિક્ષિત સામાજિક કાર્યકર્તાની નિયુક્તિ કરવા માટેની રજૂઆત કરી.જે ચિકિત્સા વૈયક્તિક સેવાકાર્યના વિકાસમાં મહત્વપૂર્ણ બાબત બની. માનસિક ચિકિત્સાલયો (હોસ્પિટલ)માં મનોસામાજિક કાર્યકર્તાઓના મહત્વને સ્વીકારવામાં આવ્યું.

ઈ.સ. 1946માં ટાટા ઈન્સ્ટીટયુટે તબીબી (ચિકિત્સકીય) સમાજકાર્યના શિક્ષણની શરૂઆત કરી જુદા જુદા વિદ્વાનોના પ્રયાસને પરિણામે તબીબી અને મનોતબીબી સમાજકાર્યનું સંગઠન કર્યું.

1946માં જે.જે.હોસ્પિટલ બોમ્બેમાં પ્રથમ તબીબી સમાજકાર્યકર્તાની નિયુક્તિ થઈ હતી ત્યાર પછી તબીબી સમાજકાર્યકર્તામાં વૃદ્ધિ થતી રહી વર્તમાન સમયમાં તબીબી સામાજિક કાર્યકર્તા સામાન્ય હોસ્પિટલોમાં જ નહીં;પરંતુ, વિશિષ્ટ હોસ્પિટલો, ક્લિનિક તથા પુનઃસ્થાપન કેન્દ્રોમાં કાર્ય કરવા લાગ્યાં છે.

વર્તમાન સમયમાં સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું ક્ષેત્ર વ્યાપક બન્યું છે;પરંતુ, કાર્યકર્તાઓને તેમની ભૂમિકા ભજવવામાં અનેક અવરોધોનો સામનો કરવો પડે છે. ઉપરાંત શિક્ષિત કાર્યકર્તાઓની નિમણૂંકમાં કોઈ ખાસ વિશિષ્ટિતા જોવા મળતી નથી. જો કે, અનેક અવરોધો પછી પણ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ઉત્તરોત્તર વિકાસ શક્ય બનશે.

1.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (MCQs)

૧. એલિઝાબેથનો Poor Law કાનુન કઈ સાલમાં અમલમાં આવ્યો ?

(A) ઈ.સ. 1801 (B) ઈ.સ. 1601

(C) ઈ.સ. 1700 (D) ઈ.સ. 1885

૨. 'Poor Law Amendement Act' ક્યારે બનાવવામાં આવ્યો ?

(A) ઈ.સ. 1885 (B) ઈ.સ. 1982

(C) ઈ.સ. 1585 (D) ઈ.સ. 1901

3. ઈન્ડિયન કાઉન્સીલ ફોર ચાઈલ્ડવેલ્ફેરની સ્થાપના કઈ સાલમાં થઈ ?

(A) ઈ.સ. 1952 (B) ઈ.સ. 1990

(C) ઈ.સ. 1892 (D) ઉપરોક્તમાંથી એકપણ નહિ

4. કઈ કમિટીએ ભારતમાં હોસ્પિટલોમાં શિક્ષિત સામાજીક કાર્યકર્તાની નિયુક્તિની ભલામણ કરી ?

(A) ભારે કમિટી (B) ટીકુ કમિટી

(C) બળવંતવારય કમિટી (D) બંધારણ કમિટી

5. કઈ હૉસ્પિટલમાં ભારતમાં પ્રથમ તબીબી સમાજ કાર્યકર્તાની નિયુક્તિ કરવામાં આવી હતી ?

(A) જે. જે. હૉસ્પિટલ, બોમ્બે (B) લીલાવતી હૉસ્પિટલ, બોમ્બે

(C) સિવિલ હૉસ્પિટલ, અમદાવાદ (D) વી. એસ. હૉસ્પિટલ, અમદાવાદ

6. ટાટા ઈન્સ્ટિટ્યૂટે તબીબી સમાજકાર્યના સિક્ષણની શરૂઆત કઈ સાલમાં કરી ?

(A) ઈ.સ. 1947 (B) ઈ.સ. 1948

(C) ઈ.સ. 1851 (D) ઈ.સ. 1965

1.6 ઉપસંહાર :

આ એકમમાં તમે સમાજકાર્યની એક પદ્ધતિ તરીકે વૈયક્તિક સેવાકાર્યની વ્યાખ્યા તેમજ પશ્ચિમના સમાજ, જેમાં ઈંગ્લૅન્ડ અને અમેરિકામાં સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ ઉપરાંત ભારતમાં જુદા જુદા સમયકાળ દરમ્યાન વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ઐતિહાસિક વિકાસ કઈ રીતે થયો છે તેની માહિતી આપવામાં આવી છે.

1.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (B) ઈ.સ. 1601
2. (B) ઈ.સ. 1982
3. (A) ઈ.સ. 1952
4. (A) ભોર કમિટી
5. (A) જે. જે. હૉસ્પિટલ બોમ્બે
6. (A) ઈ.સ. 1947

1.8 ચાવી રૂપ શબ્દો :

અન્વેષણ : જે તે ક્ષેત્રમાં ઊંડાણપૂર્વકનું સંશોધન

સુધારણા : સમાજની કુપ્રથાઓ, રૂઢિઓ, રિવાજો, માન્યતાઓમાં પરિવર્તન લાવવું.

સંસ્કૃતિ : લોકોન જીવનશૈલી, રીત-રિવાજો માન્યતાઓ

1.9 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1. ઈંગ્લેન્ડમાં સામાજીક વૈયક્તિક કાર્યનો વિકાસ કઈ રીતે થયો છે સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

2. ભારતમાં પ્રાચીન સમયથી સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો વિકાસ કઈ રીતે થયો છે સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

3. અમેરિકામાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો વિકાસમાં કયા વિદ્વાનોનો ફાળો મહત્ત્વનો છે.

....

....

....

....

....

....

1.10 પ્રવૃત્તિ (Activities)

1. વ્યક્તિને સ્વાવલંબી બનાવવા માટેના થોન્સ ચાલ્સની વિચારધારા અંગેના તમારા મંતવ્યો પાંચ વાક્યોમાં વર્ણવો.
2. ભારતમાં થયેલ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ઈતિહાસની સૂચિ બનાવો.
3. બ્રિટીશ યુગમાં થયેલ વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ઈતિહાસમાં રાજારામ મોહનરાયે કરેલ કાર્યો મુદ્દાસર જણાવો.
4. ભારતમાં ટાટા ઈન્સ્ટિટ્યૂટ ઑફ સોશ્યલ સાયન્સ વિભાગની સ્થાપના અને તેના ઉદ્દેશ્યો વણવો.

1.11 કેસસ્ટડી (Case Study)

1. વ્યવસાયિક સમાજકાર્યમાં વ્યક્તિને સ્વાવલંબી બનાવવા માટે કેવા પ્રયત્નો કરવા જોઈએ. ઉદાહરણ સાથે તમારા વિચારો જણાવો.
2. ભારતમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સંદર્ભમાં કોઈપણ બે પ્રસંગ વિસ્તૃતમાં વર્ણવો.

1.12 સંદર્ભગ્રંથ :

(1) डॉ.प्रयाग दीन मिश्र – २००६ सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य (वैज्ञानिक तथा तकनीकी शब्दावली आयोग मानव संसाधन विकास मंत्रालय माध्यमिक शिक्षा और उच्चतर शिक्षा विभाग) भारत सरकार उत्तरप्रदेश हिन्दी संस्थान, लखऊ चतुर्थ संस्करण

(2) सुरेन्द्र सिंह, पी.डी.मिश्र–२०१० समाज कार्य इतिहास दर्शन एवं प्रणालियां ! संशोधित संस्करण न्यु रॉयल बुक कम्पनी१ लखनऊ– पंचम संस्करण

(3) डॉ.जी.आर.मदन–२००६ समाज कार्य विवेक प्रकाशन, जवाहर नगर, दिल्ली – नवीनतम् संस्करण

(4) Lee Porter R.(1911)- "Social functions of case work" National Proceedings of conference of charities and corrections.

(5) Richmond Mary (1930) The long view, New York, The Russel Sage Founcation.

(6) Richmond Mary (1922) What is Social Case Work ? New York, The Russel Sage Foundation.

(7) Jarret (1919) - Proceedings, NCSW.

(8) Taft- The Family Vol. I.

(9) Waston- Charity Organization Movement in the United States P.415

(10) Queen Social Work in the light of the History.

(11) Desai, Manu M. (1956)"Social Case Work and Cultural Problems" The Indian Journal of Social Work, Bombay : Tata Institute of Social Sciences, Vol. XVII No.3.

(12) Social Work Year Book, 1957

એકમ-2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યનો ખ્યાલ અને વ્યાખ્યા

એકમનું માળખું

2.0 પ્રસ્તાવના

2.1 એકમના હેતુઓ

2.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યનો ખ્યાલ

2.3 સામાજિક વૈયક્તિકકાર્યની વ્યાખ્યા કે પરિભાષા

2.4 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના તત્ત્વો (મૂળભૂત અંગો)

2.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

2.6 ઉપસંહાર

2.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

2.8 ચાવીરૂપ શબ્દો

2.9 સ્વાધ્યાય લેખન

2.10 પ્રવૃત્તિ

2.11 કેસસ્ટડી

2.12 સંદર્ભગ્રંથ

2.0 પ્રસ્તાવના :

સમાજકાર્યની મુખ્ય 7 પદ્ધતિઓ છે. જેનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થીઓની મદદ કરવામાં આવે છે. આ પદ્ધતિઓને બે ભાગમાં વહેંચી શકાય.

(1) પ્રાથમિક પદ્ધતિ (Primary Methods)

- વૈયક્તિક સેવા કાર્ય
- સામૂહિક સમાજકાર્ય
- સામુદાયિક સંગઠનનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે.

આ પદ્ધતિમાં વ્યક્તિઓને રૂબરૂ મળીને તેમને મદદ કે સહાયતા કરવાનું ધ્યેય હોય છે.

(2) દ્વિતીય પદ્ધતિ (Secondary Methods)

દ્વિતીય પદ્ધતિ અંતર્ગત સમાજકલ્યાણ પ્રશાસન, સામાજિક સંશોધન કાર્ય તથા સામાજિક ક્રિયા સંકલીત સમાજકાર્ય પધ્ધાતિ સમાવિષ્ટ છે. આ પદ્ધતિઓના ઉપયોગ દ્વારા પ્રાથમિક પદ્ધતિની કામગીરીમાં સહાયતા મળી રહે છે.

2.1 એકમના હેતુઓ :

આ એકમનો અભ્યાસ કર્યા પછી સમાજકાર્ય પદ્ધતિ તરીકે સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ખ્યાલ સારી રીતે સમજી શકશો.

- સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની પરિભાષા કે વ્યાખ્યા સારી રીતે સમજી શકશો.
- સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના તત્વો કે મૂળભૂત અંગોની માહિતી મેળવી શકશો.

2.2 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ખ્યાલ :

સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય એ સમાજકાર્યની એક વિશેષતા છે. આમ તો, ઐતિહાસિક દૃષ્ટિએ તે ખૂબ જ પ્રાચીન છે. વ્યક્તિને સહાય પ્રદાન કરવાની દૃષ્ટિએ સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય વિકસિત થતાં તેના સિદ્ધાંતો અને કાર્યવિધિઓનું પણ નિરૂપણ થયું છે. તે શીખવાડી શકાય છે અને શીખી પણ શકાય છે અને તેનો વ્યાવહારિક જીવનમાં અમલ કરવામાં આવે છે.

કલાર્કના મત અનુસાર વૈયક્તિક કાર્યનો અર્થ એક કલ્યાણકારી કે ઉપયોગી કામ સાથે જોડવામાં આવે છે. વૈયક્તિક કાર્યની ઉત્પત્તિ મનુષ્ય સંસ્કૃતિ જેટલી જ જૂની છે. તેની ઉત્પત્તિ પરિવાર, કૂળ કે પડોશમાં મળી શકે છે. વૈયક્તિક કાર્ય કે સામજિક વૈયક્તિક કાર્ય શબ્દનો જન્મ ક્યારે થયો તે વિશેની કોઈ ચોક્કસ માહિતી નથી;પરંતુ, આ શબ્દોનો ઉલ્લેખ પ્રોસિડિંગ ઓફ ધી નેશનલ કોન્ફરન્સ ઓફ સોશિયલ વર્ક (1911) અને સર્વે (1918)માં મળે છે. પોર્ટર લી (Porter Lee) ન્યૂર્યોકે સ્કૂલ ઓફ સોશ્યલ વર્કના નિર્દેશક હતાં. તેમણે 1911 માં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યને (Social Case work) વ્યક્તિઓની જરૂરિયાતો, સાધનો અને પ્રતિક્રિયાઓને સમજવા માટે ઉપયોગમાં લેવાય છે તેવી પદ્ધતિ કહી.

"Social Case work is the method of effectively understanding of the needs, resources and reactions of individuals."

સામાજિક વ્યક્તિગત સેવાકાર્યમાં એક સમયમાં એક જ વ્યક્તિને મદદ કરવામાં આવે છે. વ્યક્તિ સેવાકાર્યનું કેન્દ્રબિંદુ હોય છે. આ પ્રક્રિયાથી સેવા આપનાર કાર્યકર્તા સેવાર્થીની આંતરિક અને બાહ્ય ક્ષમતાઓથી પરિચિત થાય છે. કાર્યકર્તા સેવાર્થીને એ રીતે મદદ કરે છે કે, જેથી તે પોતાની ક્ષમતાઓને પોતાની જરૂરિયાત મુજબ વિકસાવે જેથી તે બાહ્ય જગત સાથે સમાયોજન સ્થાપિત કરી શકે.આથી સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક એવી પ્રક્રિયા છે જે વ્યક્તિત્વ(આંતરિક સંબંધ) અને સામાજિક પરિસ્થિતિ(બાહ્ય સંબંધ)માં સમાયોજન સ્થાપવાનો પ્રયાસ કરે છે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યકર્તા એક વ્યક્તિ કે સેવાર્થી સાથે કામ કરે છે;પરંતુ, કાર્યકર્તાનું કાર્ય ત્યાં સુધી સીમિત રહેતું નથી. સેવાર્થી ઉપર બાહ્ય પરિબળો પણ અસર કરતા હોય છે. તે સંદર્ભમાં પણ કાર્યકર્તા કામ કરતા હોય છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક વ્યક્તિનાં સંદર્ભમાં મનોસામાજિક સમસ્યાઓથી ઘેરાયેલી વ્યક્તિને મદદ કરવાની પ્રાથમિક પદ્ધતિ છે. જેના ઉપયોગ દ્વારા કાર્યકર્તા સેવાર્થીની ક્ષમતાઓનો વિકાસ કરવાની સાથે તેની સમસ્યાઓનું સમાધાન કરી સમાયોજન સ્થાપવા માટે યોગ્ય બનાવે છે.

2.3 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની વ્યાખ્યા કે પરિભાષા :

જુદા જુદા વિદ્વાનોએ સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની જુદી જુદી વ્યાખ્યાઓ આપી છે જે નીચે મુજબ છે.

રિચમેન્ડ મેરી (1915) :

''સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય'' જુદી જુદી વ્યક્તિઓ સાથે મળી તેમની મદદથી જુદા જુદા પ્રકારના કાર્ય કરવાની એક કલા છે જે દ્વારા એક સાથે પોતાની અને સમાજની ઉન્નતિ કરી શકાય છે.

રિચમેન્ડ મેરીની વ્યાખ્યામાં જોઈએ તો,

(1) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક કલા છે.

(2) આ સેવાકાર્યના માધ્યમથી વ્યક્તિની સમસ્યાઓનું નિરાકરણ થાય છે.

(3) સમસ્યાની ભિન્નતાથી જુદા જુદા કાર્યો પૂરા કરી શકાય છે.

(4) ચિકિત્સા પ્રક્રિયામાં સેવાર્થીની મદદ જરૂરી બની છે.

રિચમેન્ડ મેરી (1917) :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય વ્યક્તિના સંદર્ભમાં પુરુષ-સ્ત્રી તેમજ બાળકોનું સામાજિક સંબંધોમાં ઉચ્ચ કક્ષાનું સમાયોજન લાવવાની કલા છે.

રિચમેન્ડ મેરી (1922) :

વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય એવી પ્રક્રિયા છે જે વ્યક્તિગત સ્તર પર વ્યક્તિઓ અને તેમના સામાજિક વાતાવરણ વચ્ચે સમાયોજન દ્વારા વ્યક્તિત્વનો વિકાસ થાય છે.

ટૈફટ (1920) :

"જે વ્યક્તિ સમાયોજન કરી શક્તી નથી તેમની સામાજિક ચિકિત્સા કરવાનો પ્રયાસ કરીને તેનું વ્યક્તિત્વ, વ્યવહાર તેમજ સામાજિક સંબંધોને સમજીને મદદ કરી શકાય. જેથી, વ્યક્તિ ઉચ્ચતર સામાજિક તેમજ વ્યક્તિગત સમાયોજન કરી શકે.

(1) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય સામાજિક ચિકિત્સા છે.

(2) જે વ્યક્તિ સમાજમાં સમાયોજન કરી શકતી નથી તેમની ચિકિત્સા કરવામાં આવે છે.

(3) આ પ્રયુક્તિ દ્વારા સમાયોજન રહિત વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ વ્યવહાર તેમજ સામાજિક સંબંધોને સમજી શકાય તેમજ તેમને કઈ રીતે મદદ કરવી તે નક્કી થઈ શકે છે.

ઈ.સ.1939માં સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં બીજું મહત્વનું કાર્ય આર્થિક મદદ કરવી તેને સાંકળી લેવામાં આવી.

જે.ખીનિજ (1939) :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એવી પ્રક્રિયા છે જે સામાજિક સમસ્યાઓના પ્રતિનિધિઓ દ્વારા નિશ્ચિત નીતિઓ મુજબ વૈયક્તિક જરૂરિયાત પ્રમાણે સેવા આપવાના સંદર્ભમાં આર્થિક સહાયતા આપવી કે વૈયક્તિક સલાહ આપવા સાથે સંબંધ રાખે છે.

સ્વીથન વીવર્સ (1949) :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક કલા છે. જેમાં માનવીય સંબંધોના વિજ્ઞાનના જ્ઞાન અને સંબંધોમાં નિપુણતાનો ઉપયોગ એવી દષ્ટિથી કરવામાં આવે છે કે, વ્યક્તિની યોગ્યતા અને સમુદાયના સાધનોને એવી રીતે ગતિમાન કરવામાં આવે કે જેથી સેવાર્થીઓની તેના પર્યાવરણીય ભાગો વચ્ચે સમાયોજન સ્થાપિત થઈ શકે.

પર્લમેન (1957) :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક પ્રક્રિયા છે. જેનો ઉપયોગ કેટલીક માનવકલ્યાણની સંસ્થાઓ કરે છે. જેથી વ્યક્તિઓની મદદ કરી શકાય તે દ્વારા તેઓ સામાજિક કાર્યાત્મક સમસ્યાઓનો સામનો યોગ્ય રીતે કરી શકે.

આમ ઉપરોક્ત વ્યાખ્યા ઉપરથી જાણી શકાય છે કે, "વ્યક્તિની વર્તમાન સ્થિતિની સાથે સમાયોજન કરવાનું તેમજ પરિવર્તનના નવા નવા ક્ષેત્રોમાં પરિવર્તન પામતા પર્યાવરણ સાથે જોડાવાની પ્રક્રિયામાં સક્રિય ભાગીદાર બનવામાં સહાયતા પ્રદાન કરવાની પ્રક્રિયા છે."

2.4 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના તત્વો (મૂળભૂત અંગો)

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દ્વારા વ્યક્તિને મદદ કરવામાં આવે છે. જેથી, તે પોતાની મનોસામાજિક સમસ્યાઓનું નિવારણ યોગ્ય રીતે કરી શકે. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દ્વારા વ્યક્તિનું પુનઃનિર્માણ કરવું શક્ય નથી;પરંતુ, વ્યક્તિની આજુબાજુના પર્યાવરણનું દબાણ તેના ઉપર ઓછું કરી તેના વ્યવહાર અને મનોવૃત્તિમાં પરિવર્તન લાવી શકાય છે. જે દ્વારા તેના પ્રશ્નો કે સમસ્યાઓનું નિરાકરણ કરી શકે છે. પર્લમેને સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના તત્વોનું વર્ણન કર્યું છે.

પર્લમેનના મત મુજબ, ‘‘સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક પ્રક્રિયા છે. જેનો ઉપયોગ માનવકલ્યાણ અને સમસ્યાઓના સમાધાન માટે છે. સમસ્યાપીડિત વ્યક્તિ એક સ્થાન (સંસ્થા) પાસે આવે છે. જ્યાં વ્યવસાયિક તાલીમી કાર્યકર્તા તેને એક ચોક્કસ પ્રક્રિયા દ્વારા મદદ કરે છે. આ સંદર્ભમાં વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યના મુખ્ય ચાર તત્વો છે.

(1) વ્યક્તિ કે સેવાર્થી (Person)

(2) સમસ્યા (Problem)

(3) સ્થાન (સંસ્થા) (Place)

(4) પ્રક્રિયા (Process)

2.4.1 વ્યક્તિ કે સેવાર્થી (Person) :

વ્યક્તિ તરીકે સંસ્થામાં મદદ મેળવવા આવનાર પુરુષ, સ્ત્રી અથવા બાળક કોઈપણ હોય જેને સેવાર્થી કહે છે. જે પોતાના જીવનમાં મુશ્કેલીઓથી ઘેરાયેલો અને આવેગાત્મક મુશ્કેલીમાં હોય છે. આ મુશ્કેલી કે તકલીફોમાંથી બહાર નીકળવા માટે અનેક પ્રયત્નો કર્યા પછી થાકીને હતાશ થયેલો હોય છે ત્યારે તે અન્યની મદદ મેળવવા તત્પર હોય છે.

ઈમેન્યુલ ડ્રોપના મત મુજબ :

‘‘સેવાર્થી એટલે કે જે વ્યવસાયિક મદદની શોધમાં છે તથા જે કોઈ સામાજિક સંસ્થા દ્વારા નિયત સમાજ કાર્યકર દ્વારા સેવા કે મદદ મેળવે છે.’’

સામાજિક સંસ્થામાં આવનાર સેવાર્થી અન્ય વ્યક્તિ જેવો જ હોય છે. તેની ભાષા, સંસ્કૃતિ અન્ય સેવાર્થી જેવી જ હોય છે;પરંતુ, તેમ છતાં કેટલીક ભિન્નતા હોય છે. આ ભિન્નતા ત્યારે જ સ્પષ્ટ થાય છે. જ્યારે સેવાર્થીને એક વ્યક્તિ તરીકે જોવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવે છે ત્યારે તેના વ્યક્તિત્વના સાંવેગિક તેમજ માનસિક ગુણોમાં ભિન્નતા હોય છે;પરંતુ, મોટાભાગે તે પ્રત્યેક પરિસ્થિતિમાં યોગ્ય આંતરક્રિયા કરે છે. સેવાર્થીની સમસ્યા સામાજિક, મનોવૈજ્ઞાનિક સાંવેગિક હોય તો પણ તે પ્રત્યેક પરિસ્થિતિમાં શારીરિક, મનોવૈજ્ઞાનિક અને સામાજિક વિશેષતાઓ સાથે પ્રક્રિયા કરે છે. સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વને સંપૂર્ણરૂપમાં જોવામાં આવે છે તેના વ્યક્તિત્વના ભૌતિક, સામાજિક, સાંસ્કૃતિક, મનોવૈજ્ઞાનિક પાસાઓ એકબીજાની સાથે એકરૂપ થઈ સંબંધ ધરાવે છે. સેવાર્થીનું વ્યક્તિત્વ ભૂતકાળના અનુભવો, વર્તમાન સમયના પ્રત્યક્ષીકરણો તેમજ પ્રતિક્રિયાઓ તેમજ ભાવિ આશાઓ અને સ્વપ્નાઓનું સંગમ સ્થાન હોય છે. વૈયક્તિક સેવા કાર્યકરના પ્રયત્નો દ્વારા સેવાર્થીને સંતોષ પ્રાપ્ત કરવો, નિરાશાથી બચવા તથા તેનું પ્રમાણ હળવું કરી તેના વ્યક્તિત્વમાં સમતુલા જાળવવાનું કાર્ય કરે છે. જો કે તેનો આધાર વૈયક્તિક સેવા કાર્ય કરની કાર્યપ્રણાલી પર નિર્ભર છે.

વૈયક્તિક સેવા કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાને ઉકેલવા માટે તેની કેટલીક જાણકારી મેળવવા માગે છે. આથી કાર્યકર્તાનું ધ્યેય સમસ્યા સાથે સંબંધિત હોય છે તે એવા તથ્યો(હકીકતો)ની શોધ કરી છે. જેનાથી સેવાર્થીની સમસ્યાને સમજવામાં તેનું નિદાન કરી સમાધાન કરવામાં મદદ મળી રહે છે.

સેવાર્થીને એક વ્યક્તિ તરીકે મદદની જરૂર હોય છે. તેની કેટલીક જરૂરિયાતો સંપૂર્ણ કે પૂરી સંતોષાઈ ન હોય કે તેની સંવેદના કે લાગણીઓને ઠેસ પહોંચી હોય છે. આ સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિ,કૌટુંબિક,વ્યવસાયિક અને સામાજિક માહિતી મેળવી તેની ભૂતકાળની ઘટનાઓ, તણાવો સામે ઝૂઝમવાની શક્તિ જેવી બાબતોની માહિતી કાર્યકરે વ્યક્તિગત મુલાકાત દ્વારા મેળવે. સામાજિક કાર્યકર સેવાર્થી સાથે રૂબરૂ મુલાકાત કરીને તેની સાથે ગાઢ સંપર્ક સ્થાપિત કરે છે અને સેવાર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદન કરી મુલાકાત દરમ્યાન સેવાર્થીનું નિરીક્ષણ કરી તેના વ્યવહાર અને પ્રતિક્રિયાને સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા અંગે શું અનુભવે છે અને કઈ રીતે સમસ્યાને જુએ છે તે માટેના તેના પ્રયત્નો કેવા છે તેમજ ભૂતકાળમાં જ્યારે તેને સમસ્યાઓ ઉદ્ભવી ત્યારે તેનો ઉકેલ કઈ રીતે મેળવ્યો હતો. તેમજ જુદી જુદી પરિસ્થિતિમાં સેવાર્થી કેવા પ્રકારની પ્રતિક્રિયાઓ આપે છે. જેવી બાબતો જાણ્યા પછી જ કાર્યકર સેવાર્થીને મદદ કરે છે.

સેવાર્થીની જુદી જુદી ભૂમિકા અંગે કાર્યકર જાણકારી મેળવીને તેની કઈ ભૂમિકા યોગ્ય રીતે ભજવી ન શકવાને કારણે તે હતાશા કે ગ્લાનિ અનુભવે છે તે તપાસવું જોઈએ. સેવાર્થી સાથેનો સામાજિક કાર્યકરનો વ્યવહાર એકદમ ભાવનાત્મક અને ઋજુતાપૂર્વકનો હોય જેથી સેવાર્થી પોતાની અંગત વાતો કાર્યકર સમક્ષ નિશ્ચિતતાથી કહી શકે તેવું હળવાશવાળું વાતાવરણ ઊભું કરવું જરૂરી છે.

સામાજિક કાર્યકરે સેવાર્થીના સમગ્ર વ્યક્તિત્વનો સ્વીકાર કરવો જોઈએ. તેના સારા-ખરાબ તમામ પાસાને સ્વીકારી સેવાર્થીના મિત્ર અને માર્ગદર્શક બંને તેની લાગણીઓ અને ઈચ્છાઓને સ્વીકારી કદર કરે તેવું સેવાર્થી ઈચ્છે છે.

વર્તમાન સમયમાં સેવાર્થી જે મુશ્કેલી કે સમસ્યા અનુભવી રહ્યો છે તેને માટે માત્ર સેવાર્થીને જ જવાબદાર ન ઠેરવતા આ સ્થિતિમાંથી સેવાર્થીને બહાર લાવવામાં મદદ કરવામાં આવે તેવી આશા રાખે છે. સામાજિક કાર્યકરો સેવાર્થીની અંગત માહિતી ખાનગી રાખવી જોઈએ અને સેવાર્થીના જીવનના નિર્ણય કાર્યકરો ન લેતા નિર્ણયની પ્રક્રિયામાં સેવાર્થીને જોડીને તે પોતે જ સમસ્યાત્મક પરિસ્થિતિમાંથી બહાર કઈ રીતે નીકળવું તેનો નિર્ણય લેતા તેનામાં આત્મવિશ્વાસ (Self Confiden) વધશે. આથી સેવાર્થીમાં ધીમે-ધીમે તેની સમસ્યાના ઉકેલ મેળવવા માટેના પ્રયાસો વધુ આત્મવિશ્વાસ સાથે કરશે.

આમ,વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વ્યક્તિ (સેવાર્થી) મુખ્ય છે.

2.4.2 સમસ્યા (Problem) :

માનવસમાજના ઉદ્ભવથી સમાજમાં અનેક સમસ્યાઓ જોવા મળે છે. જે વ્યક્તિએ વ્યક્તિએ સમસ્યાઓ નું સ્વરૂપ જુદું જુદુ હોય છે. સમસ્યાઓ અનેક પ્રકારની હોય છે. જેમ કે, સામાજિક, વ્યક્તિગત વગેરે વ્યક્તિગત સમાજકાર્યના ક્ષેત્રમાં એવી સમસ્યાઓ આવે છે જે વ્યક્તિની સામાજીક ક્રિયાઓને ગંભીર રીતે અસર કરે છે. વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વને સ્પર્શતા કોઈપણ પાસાં અંગેની સમસ્યા હોઈ શકે છે. આ સમસ્યા બે પ્રકારની હોય છે.

(1) બાહ્ય પરિસ્થિતિ કે સામાજિક વાતાવરણમાંથી ઉદ્ભવતી સમસ્યા.

(2) આંતરિક પરિસ્થિતિ કે વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વમાંથી ઉદ્ભવતી સમસ્યા.

આ બંને પ્રકારની સમસ્યાત્મક પરિસ્થિતિ એકબીજાના કારણ હોઈ શકે છે. પરિણામરૂપ હોઈ શકે છે.

માનવસમાજની એવી કોઈ સમસ્યા નથી જે વ્યક્તિ (સેવાર્થી) દ્વારા જે તે સંસ્થામાં લાવવામાં આવી ન હોય. જો કે સેવાર્થી દ્વારા લાવવામાં આવતી અનેક પ્રકારની સમસ્યાઓને સમજવી અને તેનું સમાધાન કરવું અત્યંત કઠિન કાર્ય છે આથી સેવાર્થીની જુદી જુદી સમસ્યાઓના સંદર્ભમાં જુદી જુદી સંસ્થાઓ અસ્તિત્વમાં આવી છે. જે ચોક્કસ સમસ્યાઓના સંદર્ભમાં કાર્ય કરે છે. જુદા જુદા વિદ્વાનોએ સમસ્યાની વ્યાખ્યા નીચે મુજબ આપી છે.

જેમ્સ અને બીજાઓ : (1963:374) :

જ્યારે એક વ્યક્તિ અગાઉની શીખેલી ટેવો, પ્રેરણાઓ તથા નિયમોને પહોંચી શક્તો નથી ત્યારે સમસ્યાત્મક સ્થિતિ ઉદ્‌ભવે છે.

ડનકાર કે : (23)

સમસ્યા ત્યારે ઉદ્‌ભવે છે કે, જ્યારે જીવિત વ્યક્તિ કોઈ ચોક્કસ ઉદ્દેશ (ધ્યેય) રાખે છે;પરંતુ, તે ઉદ્દેશ (ધ્યેય)ને કઈ રીતે પ્રાપ્ત કરવો તેની જાણકારી હોતી નથી.

નીચેના કારણો સમસ્યાના ઉદ્‌ભવ માટે જોવા મળે છે.

(1) વર્તમાન પરિસ્થિતિમાં અસંતોષ

(2) વર્તમાન પરિસ્થિતિમાં પરિવર્તન કે બદલાવ લાવવો અને તે દ્વારા કોઈ નિશ્ચિત ઉદ્દેશ પૂરો કરવો.

(3) કોઈ ચોક્કસ ઉદ્દેશની પૂર્તિ માટે સકારાત્મક પ્રયત્નો છતાં તે ઉદ્દેશની પૂર્તિ ન થવી. વૈયક્તિક સમાજ કાર્યકર પાસે સમસ્યા સંબંધિત જાણકારી અવશ્ય હોવી જોઈએ.

   (A) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં એવી સમસ્યાઓને તપાસવામાં આવે છે જે સામાજિક આંતરક્રિયા દ્વારા પ્રભાવિત થાય છે.

   (B) સેવાર્થીની સમસ્યાના અનેકરૂપ અને અનેક જટિલ પાસાં હોવાને કારણે કાર્યકર અને સેવાર્થી સમગ્ર સમસ્યાઓનું ઉકેલવાને બદલે સમસ્યાના અમુક ભાગને પસંદ કરી તેના ઉપર કાર્ય કરે છે. તે માટે કાર્યકર્તાએ નીચેની બાબતોનો ધ્યાનમાં રાખે છે.

   (C) સેવાર્થીની મુખ્ય જરૂરિયાત.

   (D) સેવાર્થી શું ઈચ્છે છે ?

   (E) કાર્યકર્તા સમસ્યા સંદર્ભે ક્યું સંભવિત સમાધાન કે ઉકેલ સૂચવે ?

   (F) સંસ્થાનો ઉદ્દ્શ શું છે તેમજ કઈ સુવિદ્યાઓ સંસ્થામાં ઉપલબ્ધ છે ?

   કાર્યકરે સમસ્યાના એવા ભાગ પર પોતાનું ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જેને સેવાર્થી અગત્યનું માને છે અને કાર્યકરે ત્યાંથી જ પોતાનું કામ શરૂ કરવું જોઈએ.

   (F) સમસ્યા હંમેશા શ્રેણીઓના રૂપમાં પ્રતિક્રિયા કરે છે. કોઈ એવી સમસ્યા જે વ્યક્તિમાં સામાજિક-માનસિક અસમાયોજન ઉત્પન કરતી હોય છે. જેનાથી અન્ય સમસ્યાઓમાં પણ ઉત્પન્ન થાય છે. દા.ત. બેકારીની સમસ્યા, વ્યક્તિગત, કૌટુંબિક, સામાજિક અને આર્થિક સમસ્યાઓ પણ ઉત્પન્ન કરે છે.

(G) સેવાર્થી કોઈપણ સમસ્યાગ્રસ્ત હોય ત્યારે છે તેને માટે તે સમસ્યા આંતરિક અને બાહ્ય દૃષ્ટિએ મહત્વની હોય છે. સમસ્યાની ગંભીરતા વ્યક્તિએ વ્યક્તિએ જુદી જુદી હોય છે.

(H) સેવાર્થી કોઈપણ સમસ્યાથી ઘેરાયેલો હોય છે પણ તેની દૃષ્ટિએ આ બાબત મુશ્કેલ અને ગંભીર ગણે છે. એટલે કે સમસ્યા કદાચ આસાન હોય, તેનો ઉકેલ પણ આસાન હોય; પરંતુ, સેવાર્થીની દૃષ્ટિએ તે મહત્ત્વપૂર્ણ હોય છે.

(I) સમસ્યા વ્યક્તિની આંતરિક અને બાહ્ય વાતાવરણ બંનેને એક સાથે જ પ્રભાવિત કરે છે. આવું ત્યારે જ બને છે જ્યારે પરિસ્થિતિ તદ્દન પ્રતિકૂળ હોય. આમ પરિસ્થિતિ ખૂબ જલદી વધુ ને વધુ પ્રતિકૂળ બનવા લાગે છે ત્યારે વ્યક્તિનું વ્યક્તિત્વ અસંતુલિત બને છે, તે ખતરો અનુભવે છે અને તેનો વ્યવહાર ક્યારેક અસામાન્ય પણ બની જાય છે. તેને દરેક સ્થિતિમાં સતત ચિંતા ઉત્પન્ન થાય છે.

(J) સમસ્યાપીડિત સેવાર્થી જ્યારે સંસ્થામાં સહાયતા માટે આવે છે ત્યારે મોટેભાગે તે ગ્લાનિ અને હીનભાવના કે અપરાધભાવથી પીડાતો હોય છે.

(K) આ પ્રકારની મનોદશાની વિપરીત અસરો તેના વ્યક્તિત્વ ઉપર પડે છે. તે શૂન્યમનસ્તં બનીને બેસી રહે છે. લોકોને હળવા-મળવાનું બંધ કરે છે. એકાંત પ્રિય બની જાય છે. દરેક સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિ એકસરખી હોતી નથી. એટલે કે કેટલાક સેવાર્થી મદદ માંગવાની વાતને ભીખ માંગવા જેવી હલકી માને છે તેમને બીજા લોકોનું અહેસાન લેવાનું પસંદ હોતું નથી.

જ્યારે સેવાર્થી સંસ્થામાં આવે છે ત્યારે નવી સમસ્યા ઉદ્ભવે છે કે, એ જે વ્યક્તિ પાસે મદદ મેળવવાની આશા રાખે છે. તે વ્યક્તિ તેને માટે એકદમ નવી અને અપરિચિત હોય છે તે વ્યક્તિના સંદર્ભમાં સેવાર્થી કશું જ જાણતો નથી. સેવાર્થીના મનમાં એવું હોય છે કે, સંસ્થાના લોકો કેવા પ્રશ્નો પૂછશે-કેવી વાતો કરશે તેની સમસ્યાને કેવા દૃષ્ટિકોણથી જોશે તેમજ તેની ક્ષમતાઓ અંગે શું વિચારશે. સેવાર્થી વિચારે છે કે, તેની સમસ્યાઓનો સામનો કરવામાં સફળ થશે કે કેમ આ રીતે સેવાર્થી મૂળ સમસ્યામાં સંસ્થામાં આવીને વધારો કરે છે. આ પ્રમાણે સેવાર્થી માટે સંસ્થા અને તેને મદદ કરનાર કાર્યકર્તા નવા હોય છે. તેને મદદ મળશે કે કેમ સમસ્યાને ઉકેલ મળશે કે નહીં તેની તે અંગે અસ્પષ્ટતા હોય છે.

સેવાર્થીના જુદા જુદા વિચારો,અવરોધો અને વિપરીત પરિસ્થિતિઓનો સામનો કરવાની સાથે તે સંસ્થાનો સંપર્ક કરે છે ત્યારે કાર્યકર્તાની જવાબદારી બને છે કે, તે સેવાર્થીની સમસ્યાને ગંભીરતાથી લઈ તેને એવો અનુભવ કરાવવો જોઈએ કે કાર્યકર્તા તેને બધા જ પ્રકારે મદદ કરવા સક્ષમ છે. સામાન્ય આશ્વાસન પણ સેવાર્થી માટે ઉપચારનું કાર્ય કરે છે. કાર્યકર્તા એ એવા પ્રશ્નો પૂછવા જોઈએ કે સેવાર્થી જવાબ આપી શકે અને માનસિક રીતે કાર્યકર્તા સાથે જોડાય.

2.4.3 સ્થાન (Place) :

સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ જે જગ્યા કે સ્થાન પર મદદ મેળવવા આવે છે તેને સામાજિક સંસ્થા કે એજન્સી કહેવામાં આવે છે. વૈયક્તિક સમાજકાર્ય કોઈપણ સ્થાન કે સ્થળ પર થતુ નથી. તેના માટે વિશેષ સ્થાન અને સુવિધાઓની જરૂર પડે છે. જેનાથી સેવાર્થીની સમસ્યાઓનું સમાધાન થઈ શકે. સામાન્ય રીતે સેવાકાર્ય માટે જરૂરી ભૌતિક સુવિદ્યાઓ તેમજ વિશેષજ્ઞની

સેવાઓ તેમજ સેવાર્થી માટે નાણાં કે ભૌતિક વસ્તુઓના સંદર્ભમાં મદદની વ્યવસ્થા આ સ્થાનથી મળે તે સંસ્થા શું છે ?

સ્થાન કે સામાજિક સેવા સંસ્થા કે સામાજિક સેવા વિભાગ માનવકલ્યાણકારી સંસ્થા છે. જેનો ઉદ્દેશ માત્ર સામાજિક સમસ્યાઓનું નિરાકરણ કરવાનો નહીં પણ સેવાર્થીની મદદ કરવાનો છે. જે સમસ્યાઓના અનુભવ કરી રહ્યો છે.

સંસ્થાનો ઉદ્દેશ વ્યક્તિની સામાજિક અસંતુલિત અવસ્થાને દૂર કરી તેમની મનોસામાજિક સમસ્યાઓનું નિરાકરણ કરી સમાધાન કરવાનો છે, જેથી તે વ્યક્તિગત અને પારિવારિક જીવનને ફરીથી સુખમય બનાવી શકે.

વૈયક્તિક કાર્યની સંસ્થાઓના પ્રકાર :

(1) સાર્વજનિક સંસ્થાઓ :

જેનું સંચાલન અને વહીવટ સરકારના વિવિધ વિભાગો દ્વારા થાય છે અને સરકારી મદદ (ગ્રાન્ટ)માંથી આ સંસ્થાઓનું સંચાલન થાય છે.દા.ત. નારીસંરક્ષણ ગૃહો, સુધાર ગૃહ

(2) સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ :

આ સંસ્થાઓ બિનસરકારી હોય છે જેનું સંચાલન વ્યવસ્થા બે કે તેથી વધુ વ્યક્તિઓનું સંગઠન તેમજ ટ્રસ્ટી મંડળ કરે છે અને આ સંસ્થાના આર્થિક વ્યવહાર પણ આ ટ્રસ્ટીમંડળ દ્વારા કરવામાં આવે છે.

આવી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓના વિવિધ વિભાગો હોય છે અને સામાજિક સિવાય શૈક્ષણિક કાર્યના પણ તેમાં વિભાગો હોય છે.

દા.ત. અંધજન મંડળો, અંધ-અપંગ મંડળ, બાલાશ્રમો, સ્ત્રી વિકાસગૃહો, જ્યોતિસંઘ, વિકાસગૃહ તેમજ અન્ય નાની મોટી ટ્રસ્ટ સંચાલિત સંસ્થાઓ તેમજ ગૃહઉદ્યોગો.

આ સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓના કેટલાક વિભાગો સરકારી ગ્રાન્ટથી પણ ચલાવવામાં આવતા હોય છે.

અધિકારાની દૃષ્ટિએ :- સામાજિક વૈયક્તિ સંસ્થાઓના પ્રકાર.

(1) પ્રાથમિક : જે સંસ્થાઓ નીતિ-નિર્ધારણ અને કાર્ય બંનેનો સમન્વય કરે છે. તે પ્રાથમિક સંસ્થા

(2) દ્વિતીય : આ સંસ્થાએ માનવકલ્યાણ સાથે સંબંધિત હોય છે તેનું સંગઠન વિસ્તૃત હોય છે. નીતિ નિયમો અન્ય દ્વારા થાય છે; પરંતુ, સંસ્થા દ્વારા સેવાકાર્ય કરવામાં આવે છે.

કાર્યની દૃષ્ટિએ સંસ્થાને બે વર્ગમાં જોઈ શકાય.

(1) બહુઉદ્દેશીય : જે સંસ્થા અનેક પ્રકારની સમસ્યાઓની પીડાતી વ્યક્તિઓને મદદ કરે છે તે.

(2) વિશિષ્ટ ઉદ્દેશ : કોઈ એક ચોક્કસ સમસ્યાના નિરાકરણ માટે આ સંસ્થા કામ કરે છે.
આ સામાજિક સંસ્થાઓની સ્થાપના કોઈ ચોક્કસ હેતુ માટે જ કરવામાં આવે છે અને આ વિશિષ્ટ લક્ષ્યોને પ્રાપ્ત કરવા માટે સંસ્થા કર્મચારીઓને નિયુક્ત કરવામાં આવે છે.

2.4.4 પ્રક્રિયા (Process)

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં પ્રક્રિયા મુખ્યત્વે સમસ્યા સમાધાન કરવા સંદર્ભે જ કાર્યવાહી કરવામાં આવે છે તેના માટે પ્રયોજાતો શબ્દ છે.

'પ્રક્રિયા એટલે સતત ચાલતી ક્રિયાઓ'

વેબસ્ટર્સ ડિક્શનરી મુજબ :

"પ્રક્રિયામાં ઘટનાઓનો એક ક્રમ હોય છે તથા તેનાં દ્વારા નિશ્ચિત પરિણામ આવે છે." એટલે કે આ ઘટનાઓના ક્રમને પ્રક્રિયા કહે છે. જેનાથી એક વિશિષ્ટ પરિણામ પ્રાપ્ત થાય છે. આ પ્રક્રિયા પરસ્પર સંબધિત હોય છે.

પ્રક્રિયાની વિશેષતાઓ :

(1) ઘટનાઓ સાથે સંબંધિત હોવું.

(2) ઘટનાઓની પુનરાવૃત્તિ

(3) ઘટનાઓમાં નિરંતરતા

(4) ઘટનાઓમાં પરિણામ

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થીની આંતરિક અને બાહ્ય સમાયોજન સંબંધિત જે પણ સમસ્યાઓ હોય છે તેના સમાધાન માટે સહાય કરવામાં આવે છે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયા બે પ્રકારની સમસ્યાઓ સાથે સંબંધિત છે.

(A) અસંતોષમાંથી સંતોષપ્રદ સ્થિતિ પ્રાપ્ત કરવા તરફ જવાની પ્રક્રિયા.

(B) વર્તમાન સ્થિતિમાં જે સંતોષ છે તેનાં કરતા વધારે સંતોષ પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયા. સૌ પ્રથમ લોકોના સમસ્યા સમાધાનામાં સામાન્ય રીતે ઊભા થતાં અવરોધોને સાચી રીતે સમજી લેવા જરૂરી છે. જે નીચે આપેલ 6 પ્રકારમાં દર્શાવી શકાય.

(C) સમસ્યાના સમાધાન માટે અપૂરતા આવશ્યક સાધનો અને સંસાધનો.

(D) સમસ્યા અથવા તેના સમાધાનની વર્તમાન રીતો સાથે સંબંધિત તથ્યોના સંબંધમાં અજ્ઞાનતા અથવા નિરાધાર શંકાઓ.

(E) સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિમાં અપેક્ષિત લાગણીશીલતા અથવા શારીરિક શક્તિની ઉણપ

(F) મનના નિયંત્રણ ઉપર લાગણીઓનો જરૂર કરતાં વધારે પ્રભાવ હોવો.

(G) વ્યક્તિની અંદર જ સમસ્યાના મૂળ હોવા એટલે કે વ્યક્તિનું એવી લાગણીઓનું શિકાર બનવું કે જે લાંબા સમય સુધી તેની મૂળ વિચારશક્તિ તથા કાર્યોને નિયંત્રિત કરતી રહે. આવી પરિસ્થિતિમાં વ્યક્તિ પોતે જ સમસ્યાનું કારણ હોય છે.

(H) વ્યક્તિને વિચારવા માટે અથવા યોજના બનાવવા માટે ક્રમબદ્ધ આદતો કે રીતો પ્રાપ્ત ના થવી. વૈયક્તિક સમાજકાર્ય પ્રક્રિયાઓનો ઉદ્દેશ સેવાર્થીની એક અથવા વધુ સમસ્યાઓને એવા સાધનો વડે પૂર્ણ કરવાનું હોય છે કે, જેને કારણે ભવિષ્યમાં તેનું જીવન ઉત્તમ રીતે જીવી શકે.

2.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (MCQs)

૧. 'વૈયક્તિક કાર્યનો અર્થ એક કલ્યાણકારી કે ઉપયોગી કામ સાથે છે.' – આ વિધાન કોણે આપ્યું.

(A) કલાર્ક (B) મેરી રિચમેન્ડ

(C) ટૈફ્ટ (D) સ્વીથન વીવર્સ

૨. વૈયક્તિક સેવાકાર્યની સર્વપ્રથમ વ્યાખ્યા કોણે આપી ?

(A) રિચમેન્ડ મેરી (B) કલાર્ક

(C) ટૈફ્ટ (D) જે. ખનીજ

3. સામાજીક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મૂળભૂત અંગો કયા છે ?

(A) વ્યક્તિ, સમસ્યા, સ્થાન, પ્રક્રિયા (B) સમસ્યા, વ્યવસ્થાપન, કાઉન્સેલીંગ

(C) અભ્યાસ, નિદાન અને સારવાર (D) ઉપરોક્તમાંથી એકપણ નહિ

4. સામાજીક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સ્થાન (Place) એટલે શેની વાત કરવામાં આવી છે ?

(A) સ્વૈચ્છિક સંસ્થા (B) ગ્રામપંચાત

(C) સામાજીક સેવા વિભાગ (D) A અને C બન્ને

5. વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં મૂળભૂત અંગો કોણે આપેલા છે ?

(A) પર્લમેન (B) મેરી રિચમેન્ડ

(C) ટ્રેફ્ટ (D) જે. ખનીજ

2.6 ઉપસંહારઃ

આ એકમમાં આપણે શીખ્યા કે, સમાજકાર્ય સમસ્યા નિવારણ માટે કે વૈયક્તિક ધોરણે સમસ્યાનું સમાધાન કરવા માટે વૈયક્તિક સમાજકાર્ય પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. સમાજકાર્યના જુદા જુદા વિદ્વાનોએ વૈયક્તિક સેવાકાર્યને વિભાવના સમયાનુસાર સમજાવી છે. સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિની સમસ્યાનું નિવારણ કરવા અને પુનઃસ્થાપન કરવાના ભાગરૂપે સેવાર્થીના સંદર્ભમાં વૈયક્તિક સમાજકાર્યના અંગો કયો તેની વિસ્તૃત જાણકારી આપવામાં આવી છે.

2.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (A) કલાર્ક
2. (A) રિચમેન્ડ મેરી
3. (A) વ્યક્તિ, સમસ્યા, સ્થાન, પ્રક્રિયા.
4. (D) A અને C જો બન્ને
5. (A) પર્લમેન

2.8 ચાવીરૂપ શબ્દો :

- સમાયોજન : જુદા જુદા પરિબળો સાથેનો હકારાત્મક સંબંધ
- તત્ત્વો : અગત્યના પદાર્થો કે બાબતો
- પ્રણાલી : કાર્ય કરવાની પદ્ધતિ
- પ્રશાસન : વ્યવસ્થા
- ક્ષમતા : સુદ્ધતા, કુશળતા

- વિશ્લેષણ : કોઈપણ બાબતનું ઝીણવટભર્યું અવલોકન અને તેના તારણો

2.9 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ખ્યાલ સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

2. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની વ્યાખ્યાઓ જણાવો.

....

....

....

....

....

....

3. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં વ્યક્તિ કે સેવાર્થી તેના મૂળભૂત અંગો તરીકે ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

4. પર્લમેને દર્શાવેલ સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના તત્ત્વો વિશે માહિતી આપો.

....

....

....

....

....

....

2.10 પ્રવૃત્તિ (Activities)

1. વૈયક્તિક સેવાકાર્યની વ્યાખ્યા દર્શાવી તેની સામાન્ય બાબતો તારવી વિસ્તારથી સમજાવો.
2. વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મૂળભૂત અંગો આકૃતિ (ચાર્ટ) દ્વારા દર્શાવી તેના એક-એક ઉદાહરણ આપી રજૂઆત કરો.

2.11 કેસસ્ટડી (Case Study)

1. તમારા વિસ્તારમાં કુટુંબસલાહકાર કેન્દ્ર અને સિવિલ હૉસ્પિટલમાં ICTC સેન્ટની મુલાકાત લઈ વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં મૂળભૂત અંગોમાં 'સ્થાન' – સમજાવો.
2. વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ક્ષેત્ર કાર્યકરતી સંસ્થાનું નીચે મુજબ લીસ્ટ બનાવો.

(કુટુંબ સલાહ કેન્દ્ર, ICTC સેન્ટર, વ્યસન મુક્તિ કેન્દ્ર, વૃદ્ધાશ્રમ, રિમાન્ડ હોમ, સાઇક્રાઇટીક વૉર્ડ વગેરે)

સંસ્થાનું નામ	હેતુ	કાર્યક્ષેત્ર	સેવાનો પ્રકાર

2.12 સંદર્ભ ગ્રંથો :

(1) डॉ.प्रयाग दीन मिश्र – २००६ सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य (वैज्ञानिक तथा तकनीकी शब्दावली आयोग मानव संसाधन विकास मंत्रालय माध्यमिक शिक्षा और उच्चतर शिक्षा विभाग) भारत सरकार उत्तरप्रदेश हिन्दी संस्थान, लखऊ चतुर्थ संस्करण

(2) सुरेन्द्र सिंह, पी.डी.मिश्र–२०१० समाज कार्य इतिहास दर्शन एवं प्रणालियां ! संशोधित संस्करण न्यु रॉयल बुक कम्पनी१ लखनऊ– पंचम संस्करण

(3) डॉ.जी.आर.मदन–२००६ समाज कार्य विवेक प्रकाशन, जवाहर नगर, दिल्ली – नवीनतम् संस्करण

(4) Lee Porter R.(1911)- "Social functions of case work" National Proceedings of conference of charities and corrections.

(5) Richmond Mary (1930) The long view, New York, The Russel Sage Founcation.

(6) Richmond Mary (1922) What is Social Case Work ? New York, The Russel Sage Foundation.

(7) Jarret (1919) - Proceedings, NCSW.

(8) Taft- The Family Vol. I.

(9) Waston- Charity Organization Movement in the United States P.415

(10) Queen Social Work in the light of the History.

(11) Desai, Manu M. (1956)"Social Case Work and Cultural Problems" The Indian Journal of Social Work, Bombay : Tata Institute of Social Sciences, Vol. XVII No.3.

(12) Social Work Year Book, 1957

એકમ-3 સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યના સિદ્ધાંતો અને ક્ષેત્રો

એકમનું માળખું

3.0 પ્રસ્તાવના

3.1 એકમના હેતુઓ

3.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યના સિદ્ધાંતો

3.3 વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ક્ષેત્રો

3.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

3.5 ઉપસંહાર

3.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

3.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

3.8 સ્વાધ્યાય લેખન

3.9 પ્રવૃત્તિ

3.10 કેસસ્ટડી

3.11 સંદર્ભગ્રંથ

3.0 પ્રસ્તાવના :

સમાજકાર્યએ વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાનની સાથે-સાથે માનવીય સંબંધોની કુશળતા પર આધારિત વ્યવસાયિક સેવો છે. સમાજકાર્યની મુખ્ય ત્રણ પદ્ધતિમાંની એક એવી વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ છે. આ પદ્ધતિનો સફળતાપૂર્વક અમલીકરણ માટે તેના સિદ્ધાંતો સમજવાનું તેમજ તેનો સેવાર્થી માટે યોગ્ય ઉપયોગ કરવો અનિવાર્ય છે. કાર્યકર્તા વૈયક્તિક સમાજકાર્યના સિદ્ધાંતોનો ઉપયોગ સેવાર્થીની સમસ્યાનો અભ્યાસ અને તેના નિરાકરણ માટે કરે છે. સેવાર્થીની આંતરવૈયક્તિક સમસ્યા અને તેના અંગત જીવનનો ઊંડાણપૂર્વકનો અભ્યાસ કરવા માટે વૈયક્તિક સમાજકાર્યની જુદા જુદા સિદ્ધાંતોની રજૂઆત આ એકમમાં કરવામાં આવી છે. તેમજ સમાજકાર્યના ક્ષેત્રોની વિસ્તૃત મુદ્દાસર રજૂ કર્યા છે. જેના દ્વારા વિદ્યાર્થીને ઉંડાણપૂર્વક ખ્યાલ આવે છે.

3.1 એકમના હેતુઓ :

પ્રસ્તુત એકમનો અભ્યાસ કરવાથી તમે નીચેની બાબતો જાણી શકશો.

- સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના વિવિધ સિદ્ધાંતો જાણી શકાશે.
- વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સિદ્ધાંતો અને ઉપયોગ વિશે જાણકારી મળશે.
- વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ક્ષેત્રો વિશે વિસ્તૃતમાં માહિતી મળશે.

3.2 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો :

સેવાર્થીની સમસ્યાના અભ્યાસ-નિદાન તેમજ સારવારમાં કાર્યકર્તા-સેવાર્થી સંબંધ એક મહત્ત્વપૂર્ણ ભૂમિકા નિભાવે છે. કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધ ઘનિષ્ટ બને ત્યારે જ આ કાર્યમાં સેવાર્થીનો સક્રિય સહયોગ પ્રાપ્ત થાય છે. બીસ્ટેકેના મત અનુસાર કાર્યકર્તા-સેવાર્થી સંબંધના સિદ્ધાંતો નીચે મુજબ છે.

3.2.1 વૈયક્તિકરણ સિદ્ધાંત :

કાર્યકર સમક્ષ પોતાની સમસ્યા લઈને અનેક સેવાર્થીઓ આવે છે. આ દરેક સેવાર્થીઓની સમસ્યાઓ અલગ અલગ હોય છે. કારણ કે સમાજમાં દરેક વ્યક્તિનો ઉછેર, વાતવરણ અલગ હોય છે. દરેકનું વ્યક્તિત્વ અલગ-અલગ હોય છે. સમાન સમસ્યા લઈને આવતા સેવાર્થીઓ ઉપર સમસ્યાની અસરો અલગ હોઈ શકે છે. સમસ્યાગ્રસ્ત સ્થિતિમાં દરેક સેવાર્થીના વ્યવહારો અલગ જોવા મળે છે.આ રીતે કાર્યકરે દરેક સેવાર્થીની તેની આગવી લાક્ષણિકતાઓ જાણીને કાર્ય કરવું જોઈએ.

સમસ્યાગ્રસ્ત સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા લઈને વ્યક્તિગત સેવા કાર્યકર પાસે આવે છે ત્યારે સૌ પ્રથમ કાર્યકરે સેવાર્થીના શારીરિક ગુણો અને તેની માનસિક શક્તિઓનો અભ્યાસ કરવો જોઈએ. સાથે સાથે તેનાં આવેગો અને ભાવનાઓને પણ સમજવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ. સેવાર્થીની સામાજિક પરિસ્થિતિ અંગે પણ કાર્યકરે સઘન અભ્યાસ કરવો જોઈએ. આ બધું સમજવાની એટલા માટે જરૂરી છે કે, જેનાથી કાર્યકર સેવાર્થીના વ્યવહારને જાણી શકે. કેમ કે, કાર્યકર પાસે આવતા દરેક વ્યક્તિનું વ્યક્તિત્વ અને વ્યવહાર અલગ-અલગ હોય છે. તે બાબત કાર્યકરે ખાસ ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ.

સેવાર્થીની વિચારશક્તિ અને સમજશક્તિ કેવી છે તે અંગે પણ કાર્યકરે સતત નિરીક્ષણ અને રૂબરૂ મુલાકાતોના વાર્તાલાપ દરમ્યાન સમજી શકે અને તેનું મનોવલણ પણ જાણી શકે. જે રીતે મનુષ્યની પાંચેય આંગળી સરખી નથી હોતી તે રીતે દરેક વ્યક્તિ એકબીજાથી ભિન્ન હોય છે. દરેકના વાણી,વ્યવહાર, વિચાર અલગ અલગ હોય છે. તેથી જ્યારે તે કાર્યકર પાસે આવે ત્યારે સૌ પ્રથમ તો કાર્યકરે સેવાર્થીની વ્યક્તિત્વની પરિસ્થિતિ, તેની ક્રિયા-પ્રતિક્રિયાઓને અલગ-અલગ દૃષ્ટિકોણથી વિચારીને સમજવું પડે.

ક્યા સેવાર્થી પર માનવ-વ્યવહારના ક્યા નિયમો મુજબનો પ્રયોગ કરીને કાર્ય કરવું તેની આગવી સૂઝ કાર્યકરને હોવી જોઈએ, કારણ કે દરેક સેવાર્થી પર માનવ વ્યવહારના બધા જ નિયમોનો એકસરખો પ્રયોગ થઈ શક્તો નથી અને એટલે જ સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ, વ્યવહાર અને તેની પરિસ્થિતિના બારીકાઈથી અભ્યાસ કરી તે સેવાર્થીની જરૂરિયાતોની પૂર્તિ અને સમસ્યાના ઉકેલ સંદર્ભે સહાયતા કરવી જોઈએ.સેવાર્થી કોઈ પણ કાર્યકર પાસે સેવા લેવા આવે ત્યારે કાર્યકરની વિશેષતા હોવી જોઈએ જેવી કે સેવાર્થીની ભાવનાઓને સમજવાની આવડત, માનવીય વ્યવહારોનું ચોક્કસ જ્ઞાન, કાર્યકરમાં વાતચીતની કળા તથા નિરીક્ષણની આવડત, કાર્યકરે મુલાકાત માટેનું સ્થળ નક્કી કરવું, કાર્યકરનું તટસ્થ વલણ, સમસ્યાનો અભ્યાસ, નિદાન વગેરેની કુશળતા હોવી જોઈએ.

આમ આ સિદ્ધાંત એક મહત્વની બાબત પ્રતિપાદિત કરે છે કે, કાર્યકર પાસે આવતા અનેક સેવાર્થીઓ હોય છે પણ દરેક સેવાર્થી એકબીજાથી અલગ-અલગ પરિસ્થિતિઓમાંથી આવે છે. દરેકની સમસ્યાઓ પણ અલગ-અલગ હોય છે. દરેકની જરૂરિયાતો અને તેની જરૂરિયાતોની પૂર્તિમાં પણ વિભિન્નતા હોય છે. તેથી કાર્યકરે દરેક સેવાર્થી સાથે માનવવ્યવહારના નિયમોનો પ્રયોગ પણ પોતાની આગવી સૂઝ અને અલગ શૈલી મુજબ કરીને સહાયતા કરવી જોઈએ.

3.2.2 સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત :

વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યકર પાસે સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા લઈને આવે છે ત્યારે સેવાર્થીઓને તે કાર્યકર પાસે અનેક આશાઓ હોય છે અને તેને પૂર્ણ વિશ્વાસ હોય છે. આ વિશ્વાસથી તે સેવાર્થી સમસ્યાના નિવારણ માટે તે કાર્યકર પાસે આવે છે. તેથી સેવાર્થીનો આ

વિશ્વાસ પૂર્ણ કરવા માટે કાર્યકરે પોતાની સંપૂર્ણ જવાબદારી સાથે સેવાર્થીની શારીરિક કે માનસિક ત્રુટિઓ કે તેનાં અયોગ્ય વ્યવહાર, તેના નૈતિક ગુણો આ બધા તેના ગુણ-અવગુણો સાથે સેવાર્થીનો સ્વીકાર કરી તેની સમસ્યા નિવારણ માટે પ્રયત્ન કરવા જોઈએ.

કારણ કે કાર્યકરે સેવાર્થીને તેની સમસ્યામાંથી બહાર કાઢવાનો હોય છે અને સેવાર્થીનાં કલ્યાણ માટે જ કાર્યકરે પોતાની તમામ શક્તિઓનો ઉપયોગ કરવાનો હોય છે. એટલે કે કાર્યકરે સેવાર્થીને સંપૂર્ણ માન આપવું જોઈએ અને પોતાની તમામ શક્તિઓનો ઉપયોગ કરવાનો છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યકર સેવાર્થી સાથેના સંબંધ સ્થાપન દરમ્યાન તેની ભાવનાઓને વ્યક્ત કરવાનો યોગ્ય અવસર આપે છે. આ ભાવનાઓમાં હકારાત્મક તથા નકારાત્મક બંને પ્રકારની ભાવનાઓ પ્રગટ કરવા માટેનો સેવાર્થીને સંપૂર્ણ અધિકાર આપવામાં આવે છે. સેવાથી પોતાની આવેગાત્મક, દુઃખદ ઘટનાઓ, નકારાત્મક વલણોની અભિવ્યક્તિ કરતો હોય ત્યારે કાર્યકર તેની વાતોને શાંતિપૂર્વક સાંભળે છે.પ્રશંસા કે નિંદા કરતો નથી;પરંતુ, જ્યારે સેવાર્થી વાત કરતાં અટકી જાય, સંકોચ અનુભવે, દુઃખથી રડી પડે ત્યારે કાર્યકર તેના મિત્ર તરીકેની ભૂમિકા ભજવે છે. સેવાર્થીને સાંત્વના આપે છે. પ્રેમપૂર્વક તેનો સ્પર્શ કરે છે. આથી આવા જુદા જુદા વ્યવહારોથી સેવાર્થીને હળવો બનાવે છે.

આમ તે સેવાર્થી સાથે પૂરા આદરપૂર્વકનો વ્યવહાર રાખીને કાર્યકર યોગ્ય ગાઢ સંબંધ સ્થાપિત કરવામાં સફળ બને છે. આમ સેવાર્થી અને કાર્યકર વચ્ચે મજબૂત સંબંધ હંમેશા રાખવા માટે પણ આ સિદ્ધાંતને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યવહાર કરવો જોઈએ. સેવાર્થીના ગુણ-અવગુણ હોવા છતાં પણ તેના પ્રત્યે કાર્યકરને માન છે એ વાત સેવાર્થી જ્યારે અનુભવે છે ત્યારે તેને કાર્યકરમાં સંપૂર્ણ વિશ્વાસ બેસે છે અને સંબંધ વધુ મજબૂત બને છે. ત્યારે સેવાર્થી કાર્યકર પાસે પોતાના જીવનનાં દરેક રહસ્યો દરેક અંગત વાતો ખુલ્લા મન અને દિલથી તે કાર્યકર સામે કરે છે તથા પોતાની અયોગ્ય હરકતો, વ્યવહાર પણ કાર્યકરથી છુપાવતો નથી અને તેથી કાર્યકર સેવાર્થીને વધુ ઝડપથી જાણી શકે છે તથા તેની સહાયતા કરી શકે છે.

સેવાર્થી પ્રત્યે સ્વીકૃતિ પ્રગટ કરવાની કેટલીક આગવી રીતો છે.

(1) સેવાર્થી સાથે મધુર અવાજથી વાત કરવી.

(2) સેવાર્થીમાં રસ દાખવવો.

(3) સેવાર્થી માટે માનવાચક શબ્દો બોલવા.

(4) સેવાર્થી આવે ત્યારે તેને માન આપવું.

(5) સેવાર્થીનું સન્માન જાળવવું.

(6) સેવાર્થીને આપેલા સમયે કાર્યકરે અચૂક સમય પાલનમાં દૃઢ રહેવું.

આમ જેમ જેમ સેવાર્થી સાથેનો સંબંધ ગાઢ બનતો જાય તેમ તેમ શિષ્ટાચાર ઘટતો જાય છે અને સંયમી વ્યવહારનું મૂલ્ય સ્વીકૃત થાય છે.

3.2.3 આત્મનિર્ણયના અધિકારનો સિદ્ધાંત :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થીને આત્મનિર્ણયનો વિશેષ અધિકાર આપવામાં આવેલો છે. પોતાની સમસ્યાના અભ્યાસથી સારવારકાર્ય સાધનો, સેવાઓના ઉપયોગ અંગેની તમામ બાબતોમાં પોતાની ઈચ્છા અનુસારનો નિર્ણય લેવાનો સંપૂર્ણ અધિકાર આપવામાં આવેલો છે. તેથી તે કાર્યકરની સહાયતા કાર્યની યોજના મુજબ સહાયતા મેળવે કે ન પણ મેળવે સાધનો કે સેવાઓનો ઉપયોગ કાર્યકરની સલાહ મુજબ કરે કે ન પણ કરે. વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય પદ્ધતિના આ સિદ્ધાંતમાં માનવીને પોતાના જીવનના પ્રત્યેક બાબતો અંગે તેને પોતે જાતે નિર્ણય લેવાનો

સંપૂર્ણ અધિકાર આપવામાં આવેલો છે. વ્યક્તિને પોતાની શારીરિક તથા માનસિક એટલે કે પોતાના શક્તિ અને નબળાઈઓની વિશેષ જાણકારી હોય છે આ ઉપરાંત પોતાના જીવનની દરેક પરિસ્થિતિ અંગે સંપૂર્ણ માહિતગાર હોય છે અને તે પોતે પોતાના દરેક બાબતનો નિર્ણય લેવા સક્ષમ હોય છે તેવું વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય માને છે.

સમસ્યાગ્રસ્ત સેવાર્થીને સ્પર્શે છે ત્યાં સુધી પ્રારંભિક તબક્કો કાર્યકરે સેવાર્થીની સાથે આ સિદ્ધાંતનો પ્રયોગ કરવો હિતાવહ નથી, કારણ કે જ્યારે સેવાર્થી સમસ્યાઓથી ઘેરાયેલો હોય છે ત્યારે ક્યારેક ભાવનાવશ બનીને યોગ્ય નિર્ણય લઈ શક્તો નથી, ક્યારેક પોતાની પરિસ્થિતિને યોગ્ય રીતે સમજી નહીં શક્તો હોવાનાં કારણે પણ યોગ્ય નિર્ણય લઈ શક્તો નથી. આવા સંજોગોમાં જ કાર્યકરની તટસ્થ ભૂમિકા શરૂ થાય છે. કાર્યકર સેવાર્થીને તેની મુખ્ય સમસ્યાઓ કઈ કઈ છે ? તે અંગે સ્પષ્ટ થવામાં માર્ગદર્શન આપે છે. સેવાર્થીની જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવાનાં સાધનો ક્યાં ક્યાં છે ? તે અંગેની વિસ્તૃત માહિતી પૂરી પાડે છે. આમ સેવાર્થીની સમસ્યાના ઉકેલ માટેના સંભવિત તમામ બાબતો વિચારી યોગ્ય માર્ગની પસંદગી કરવામાં મદદરૂપ થાય અને યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકાય. આમ કોઈપણ સંજોગોમાં આ નિર્ણય સેવાર્થી પાસે જ લેવડાવવાનો છે તે બાબત કાર્યકરે ખાસ ધ્યાનમાં રાખવાની હોય છે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, કાર્યકર પોતાનો નિર્ણય સેવાર્થી ઉપર ઠોકી બેસાડતો નથી;પરંતુ, સેવાર્થી પાસે જાતે જ પોતાનો નિર્ણય લેવડાવવાની મહત્ત્વની ભૂમિકા ભજવે છે.

આ સમગ્ર ક્રિયામાંથી સેવાર્થી પસાર થાય અને સ્વયં પોતાના નિર્ણયો લેવા મજબૂત બને તેથી તેનો આત્મવિશ્વાસ વધે છે અને સેવાર્થી ભવિષ્યમાં પોતાની તમામ શક્તિઓનો યોગ્ય ઉપયોગ કરી સમસ્યાને ઉકેલી શકે છે.

કેટલીકવાર કાર્યકરના સેવાર્થી તરીકે અમુક વિશેષ વ્યક્તિ પણ હોય છે ત્યારે તેને તેની સમસ્યા ઉકેલ માટે ખૂબ જ ધૈર્ય અને માનસિક તાકાતની જરૂર પડે છે. આવા સેવાર્થી એટલે કે બીમાર વ્યક્તિઓ, અસામાજિક તત્ત્વો, ચોર, ડાકુ કે વેશ્યા હોય ત્યારે આવા સેવાર્થીઓને આત્મનિર્ણય લેવાનો અધિકાર સમાજકાર્યમાં આપવામાં આવતો નથી અથવા મર્યાદિત બાબતો અંગે સેવાર્થીને આત્મનિર્ણયનો અધિકાર આપવામાં આવે છે.કારણ કે બુદ્ધિવિહીન વ્યક્તિ,બીમાર વ્યક્તિઓ કે બાળકોમાં પોતાના નિર્ણયો લેવાની શક્તિ પરિપક્વ બની હોતી નથી અને અસામાજિક તત્ત્વો, ચોર, ડાકુ કે વેશ્યા -વગેરે સેવાર્થીના નિર્ણય કયારેક સમાજ વિરોધી પણ હોઈ શકે છે અને સમાજને નુકસાનકારક પણ હોઈ શકે છે. તેથી આ પ્રકારના સેવાર્થીઓને વ્યક્તિગત સેવાકાર્યમાં આત્મનિર્ણયનો અધિકાર બહુ જ ગણ્યા ગાંઠયા મુદ્દાઓ પરત્વે મર્યાદિત આપવામાં આવે છે.

કાર્યકર સેવાર્થી સંબંધમાં સેવાર્થી જેવો છે તેવો તેનો સ્વીકાર કરવામાં આવે છે. સેવાર્થીના સારા-ખરાબ ગુણો, અયોગ્ય હરકતો, ખરાબ ટેવો, વલણો, માન્યતાઓ, તેના સમાજનું દૂષિત વાતાવરણ કે રોગિષ્ઠ હાલત ગમે તે સ્થિતિ હોય તે તમામ પાસાંઓ સાથે સેવાર્થીનો કાર્યકર સંપૂર્ણપણે સ્વીકાર કરે છે, તેને માન-સન્માન આપે છે. તેના પ્રત્યે લાગણી પ્રદર્શિત કરે છે. કાર્યકર પોતાનાં જ્ઞાન, અનુભવ અને સત્તાની રીતે ઉચ્ચ કોટીની વ્યક્તિ ગણાતો હોય છે, જ્યારે સેવાર્થી સમસ્યાગ્રસ્ત પરિસ્થિતિને લીધે હીનભાવના અનુભવતો હોય છે. ત્યારે કાર્યકરે તેનો સ્વીકાર કરે ત્યારે સેવાર્થી સલામતી અને રાહત અનુભવે છે.

પરંતુ, આનાથી વિપરીત એક પરિપક્વ વ્યક્તિ જે સમાજના નિયમોથી જોડાયેલ છે તેને આ અધિકાર સંપૂર્ણ રીતે આપવામાં આવે છે અને કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થીને સમસ્યા ઉકેલની પ્રક્રિયાના દરેક તબક્કે આત્મનિર્ણયનો અધિકાર આપવામાં આવે છે. કારણ કે આ અધિકાર

લોકશાહીની આધારશીલા છે જેને સમાજકાર્યએ પોતાના મૂલ્ય તરીકે અપનાવેલા છે અને સેવાર્થી આત્મનિર્ણયના અધિકારનો ઉપયોગ કરતાં કરતાં પોતાની યોગ્યતા મુજબનો વિકાસ કરવા સક્ષમ બની શકે છે.

3.2.4 ગુપ્તતાનો સિદ્ધાંત :

વ્યક્તિગત સેવાકાર્યનો આ એક અતિ મહત્વનો સિદ્ધાંત છે. સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાના નિવારણ માટે કાર્યકર પાસે આવે છે ત્યારે શરૂઆતની રૂબરૂ મુલાકાતો દરમ્યાન તે પોતાની તથા કુટુંબની પ્રાથમિક વાતો જ કરે છે પણ જયારે કાર્યકર સેવાર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદન કરી લે છે અને સેવાર્થીને પૂર્ણ ખાતરી થઈ જાય છે કે, કાર્યકર સમક્ષ કહેલી વાતચીત ગુપ્ત રાખવામાં આવે છે અને કાર્યકર પોતાના હિત માટે જ કાર્ય કરે છે ત્યાર પછી જ સેવાર્થી પોતાના જીવનની ગુપ્તમાં ગુપ્ત હકીકતો કાર્યકરને ખુલ્લા દિલથી કહે છે અને કાર્યકર સમક્ષ કોઈ સંકોચ રાખતો નથી.

અહીં કાર્યકરની મહત્ત્વની ભૂમિકા શરૂ થાય છે. જો કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થી સાથે થયેલી ગુપ્ત વાતોની ચર્ચા પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ રીતે અન્ય વ્યક્તિઓ સાથે કરવામાં આવે તો તે સેવાર્થીનો વિશ્વાસ ગુમાવી બેસે છે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, તેણે સેવાર્થીનો વિશ્વાસઘાત કર્યો કહેવાય અને આવી પરિસ્થિતિ ઊભી થાય ત્યારે સેવાર્થી અને કાર્યકરના સંબંધો વણસે છે, જેથી અસર સહાયતા પ્રક્રિયા પર પડે છે.

સેવાર્થીએ કાર્યકરને આપેલી માહિતીને ગોપનીય રાખવી તે કાર્યકરની નૈતિક જવાબદારી છે અને સેવાર્થીનો અધિકાર છે. કાર્યકર સેવાર્થીની માહિતીની નોંધો, દસ્તાવેજી પુરાવાઓ વગેરેને અન્ય વ્યક્તિના હાથમાં ન આવે તે રીતે સલામત રાખવાં જોઈએ. તથા સેવાર્થીની વાતોની ચર્ચા અન્ય વ્યક્તિઓ સાથે ન કરવી જોઈએ. જો કાર્યકર સેવાર્થીની માહિતીની ગુપ્તતા ન જાળવે તો સેવાર્થીનો વિશ્વાસ ગુમાવી બેસે છે.

ચાણક્ય કહે છે કે, કોઈ પણ વાત મનમાં રહે ત્યાં સુધી તે સલામત રહે છે અને તે વાત બીજા કાને પહોંચે ત્યારે તેની વિશ્વાસનીયતા ઓછી થતી જાય છે અને બીજા કાનથી ત્રીજા કાને જવાથી તે વાતની ગુપ્તતા ખતમ થઈ જાય છે. એટલે કાર્યકર એવો હોવો જોઈએ કે સેવાર્થીની ગુપ્ત માહિતી પોતાની પૂરતી સમિતિ રાખી શકે તેવો સક્ષમ હોવાનો ગુણ તેનામાં હોવો જોઈએ. જો કાર્યકર આ વાતનો અમલ ન કરે તો તે સેવાર્થી સાથે વિશ્વાસઘાત કરે તેવી સ્થિતિ પણ સર્જાય છે. આમ કાર્યકરે ખૂબ કુનેહપૂર્વક સેવાર્થી સાથે વ્યવહાર કરવો અતિ આવશ્યક બને છે, કેમ કે ગુપ્તતા સારા સંબંધને ટકાવી રાખવા માટે અને સેવાર્થીની સમસ્યાના ઊંડા અભ્યાસ માટે ખૂબ જ અગત્યની છે. જેલ, વિકાસગૃહો, કુટુંબસલાહ કેન્દ્રો આવા સેવાકીય સંસ્થામાં અંગત રીતે સેવાકાર્ય કરતાં કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થી સાથેની સહાયતા પ્રક્રિયા દરમ્યાન કેસવર્ક કરવામાં આવે છે ત્યારે કાર્યકરે પોતાની આગવી સૂઝ અને કુનેહપૂર્વક સેવાર્થી સાથે કાર્ય કરવાનું હોય છે. જેથી ગુપ્તતા પણ જળવાય અને સેવાર્થી સાથેના સંબંધો પણ બગડે નહી.

કેટલાક સંજોગોમાં કાર્યકરની સામે સેવાર્થી તરીકે અસામાજિક તત્ત્વો, ચોર, વેશ્યા જેવા સમાજવિરોધી સેવાર્થી સાથે કાર્ય કરવાનો પ્રસંગ બને છે ત્યારે કાર્યકર અથવા તો સુરક્ષા અધિકારી - નારી સંરક્ષણ કેન્દ્રના અધિકારી- ન્યાયાધીશ- સરકારી ન્યાય અધિકારીને સેવાર્થીની જરૂર પૂરતી માહિતી આપે છે.

આમ જયારે સમાજનું હિત સર્વોપરી હોય ત્યારે ગુપ્તતાનો સિદ્ધાંત પૂર્ણરૂપથી લાગુ કરવામાં આવતો નથી, છતાં એક બાબત ધ્યાનમાં રાખવામાં આવે છે કે, સરકારી કામગીરી સિવાય આ માહિતીનો ઉપયોગ અન્ય કોઈ બાબતો માટે કરવામાં આવતો નથી અને જો કરવામાં આવે તો ગુપ્તતાનું ઉલ્લંઘન થાય છે. ભારતીય સમાજ વ્યવસ્થાને સ્પર્શે છે ત્યાં સુધી ગુપ્તતાને

પારિવારિક સંબંધોમાં અનુચિત માનવામાં આવે છે. પતિ-પત્ની, પિતા-પુત્ર, માતા-પુત્રી વગેરે સંબંધો એટલા બધા ગાઢ અને નિકટના હોય છે કે, ગમે તેટલી અંગત વાતો પણ આ સંબંધોમાં ખુલ્લા દિલથી કહેવાની આપણે ત્યાં વર્ષો જૂની પ્રથા છે અને એટલે જ આવા સંબંધોમાં ગુપ્તતાને અનુચિત માનવામાં આવે છે અને જો વાતોને ગુપ્ત રાખવામાં આવે તો આવા નિકટના પારિવારિક સંબંધો વણસી જાય છે જયારે પશ્ચિમી સંસ્કૃતિમાં આનાથી તદ્દન વિપરીત પરિસ્થિતિ જોવા મળે છે કારણ કે ત્યાં, વ્યક્તિને પોતાની સંપૂર્ણ સ્વંત્રતા પ્રદાન કરવામાં આવે છે અને તે જ વ્યક્તિને પોતાના જીવનના તમામ નિર્ણયો લેવાનો સંપૂર્ણ હક હોય છે.

3.2.5 સંબંધ સ્થાપનનો સિદ્ધાંત :

સમાજ એટલે વ્યક્તિોનો સમૂહ જે સંબંધના તાણાવાણાથી પરસ્પર જોડાયેલા હોય છે. કોઈ પણ વ્યક્તિ જન્મે ત્યારે તેને કોઈ ને કોઈ સંબંધથી જીવનની શરૂ કરે છે. સંબંધ વ્યક્તિને જીવવાની અભિલાષા પૂર્ણ કરે છે. આમ સંબંધો જ વ્યક્તિનાં કાર્યોનો મુખ્ય પ્રેરણા સ્ત્રોત હોય છે. સંબંધ વિવિધ પ્રકારના હોય છે - પારિવારિક સંબંધો ઉપરાંત નજીકનાં કુટુંબીજનો સાથેના સંબંધો,નોકરીના સ્થળ પરના સંબંધો, મિત્રવર્તુળ વચ્ચેના સંબંધો, આડોશી-પાડોશીના સંબંધો. આમ આવા વિવિધ સંબંધો વચ્ચે વ્યક્તિ વ્યવહાર કરતો હોય છે. આમ સંબંધો બે વ્યક્તિ વચ્ચેની સામાજિક આંતરક્રિયામાંથી શરૂ થાય છે. વ્યક્તિની લાગણીઓ, આવેગો, બુદ્ધિ, મનોવલણો, મૂલ્યો, માન્યતાઓ, આત્મચેતના આ બધી જ બાબતો આંતરક્રિયામાં ખૂબ જ મહત્ત્વની ભૂમિકા ભજવે છે. વ્યક્તિગત સેવાકાર્યમાં કાર્યકરે સેવાર્થી સાથે વ્યાવસાયિક સંબંધ સ્થાપિત કરવાનો હોય છે. આ સંબંધ શરૂઆતની મુલાકાતોમાં પ્રાથમિક વાતચીત સુધી જ મર્યાદિત હોય છે. ત્યારબાદ કાર્યકરે સેવાર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદન કરીને સંબંધને ગાઢ બનાવાવનો હોય છે.

જયાં સુધી કાર્યકરમાં સેવાર્થીને પૂર્ણ વિશ્વાસ ઊભો ન થાય ત્યાં સુધી સેવાર્થી મુક્ત મને પોતાના જીવનનાં કોઈ રહસ્યોને પ્રગટ કરતો નથી. તેથી કાર્યકરે સેવાર્થી સાથે વ્યાવસાયિક પણ ગાઢ સંબંધ સ્થાપિત કરવો પડે છે. આ માટે કાર્યકરે સેવાર્થીનો સંપૂર્ણ સ્વીકાર કરવાનો હોય છે. સેવાર્થી સારો-ખરાબ જેવો છે તેવો તેને સ્વીકારવો અને પૂર્ણ માન-સન્માન આપવું તે ખૂબ જ મહત્ત્વનું બને છે. સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિ, તેનું બૌદ્ધિક સ્તર, સાંસ્કૃતિક સ્તર તેની સામાજિક માન્યતાઓની સમજણ, ગુપ્તતા-વગેરેને સમજતાં સમજતાં કાર્યકર આ સંબંધને વધારે ગાઢ બનાવી શકે છે. કાર્યકર-સેવાર્થી વચ્ચેના આ વ્યાવસાયિક સંબંધમાં ઉદ્દેશ્યપૂર્ણતાની બાબત મહત્ત્વની ગણાય છે; એટલે કે, સેવાર્થીની સમસ્યાથી આ સંબંધ શરૂ થાય છે અને સેવાર્થીની સમસ્યાના સમાધાન સાથે આ સંબંધ સમાપ્ત થઈ જાય છે.

3.2.6 સાધનોના ઉપયોગનો સિદ્ધાંત :

માનવી સમાજમાં જીવે છે અને સમાજ એટલે વિવિધ વ્યક્તિઓનો સમૂહ. આ સમાજમાં જીવતા દરેક વ્યક્તિઓ સમાજનાં વિવિધ સાધનો, સુવિદ્યાઓ અને સેવાઓનો પોતાના વિકાસ માટે ઉપયોગ કરે છે. સમાજના કેટલાક ધનિક કે દાનવીર વ્યક્તિઓ પોતાની સંપત્તિનો ઉપયોગ સમાજ માટે કરે છે. આ દાનવીર વ્યક્તિઓ, શ્રેષ્ઠિઓ દ્વારા સમાજ માટે હોસ્પિટલો, આરોગ્યકેન્દ્રો, શાળા-કૉલેજનાં મકાનો, લગ્નવાડીઓ, ધર્મશાળાઓ, મંદિરો, પંચાયતઘરો, સાંસ્કૃતિક ભવનો, હવાડાઓ(પ્રાણીઓને પાણી પીવા માટેની જગ્યા) સ્નાનઘાટ, બાલમંદિરનાં રૂમ-વગેરે સુવિધાઓ બનાવી આપવામાં આવે છે. જે તમામ ઈમારતો સમાજના લોકોના ઉપયોગ માટે જ સમર્પિત કરવામાં આવે છે.

સરકારશ્રીના વિવિધ વિભાગો અને બોર્ડ નિગમોના વિશાળ કર્મચારીઓ દ્વારા જનસમુદાય માટે આરોગ્યસેવામાં, પોષણસેવાઓ, વીજળીકરણ, સફાઈ અને સ્વચ્છતા

સુવિધાઓ, વાહન-વ્યવહારની સેવાઓ, કાયદા વિષયક સુવિધાઓ-જેવી અનેક સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે, જેમાંની ઘણી સેવાઓનો આર્થિક ખર્ચ લોકોએ કરવાનો હોય છે. ઉપરાંત સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ જેમકે વિકાસગૃહો, આશ્રમશાળાઓ દ્વારા પણ સામાજિક, શૈક્ષણિક સેવાઓ જનસમુદાયને આપવામાં આવે છે.

વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય દરમ્યાન કાર્યકરે સમાજનાં વિવિધ સાધનો, સુવિદ્યાઓ અને સેવાઓનો ઉપયોગ સેવાર્થીની જરૂરિયાતપૂર્તિ માટે તથા તેના વિકાસ માટે કરવો જોઈએ અને સમાજ માટે કાંઈક કરી છૂટવાની ભાવનાઓનો સેવાર્થીમાં પ્રાદુર્ભાવ થાય તે દિશામાં તેની વિચારસરણીને વળાંક આપવો જોઈએ. તો જ આપણે સ્વસ્થ અને સશક્ત સમાજનું નિર્માણ કરી શકીશું.

3.2.7 સ્વયંની જાગૃતિનો સિદ્ધાંત :

સમાજકાર્યની તાલીમ પામેલો કાર્યકર જ્યારે વ્યક્તિગત સેવાકાર્યની કામગીરી શરૂ કરે છે ત્યારે મોટાભાગે એવું બને છે કે, તેનામાં અહંકાર એટલી હદે વિકસિત થઈ જાય છે કે, તે પોતાની જાતને સર્વગુણસંપન્ન માનવા લાગે છે. પોતે સમાજના અન્ય વ્યક્તિઓ કરતાં અલગ છે, પોતે જ સમાજનો મોટો સુધારક છે, પોતે જ આદર્શો સાથે કામ કરી રહ્યો છે, તેવી રીતે બીજા કોઈ કામ ન કરી શકે, પોતાનું વાંચન એટલું વિશાળ છે કે, પોતે બધું જ જાણે છે અને બીજાઓ પોતાનાથી ઉતરતી કક્ષાના છે. આ અને આવી અનેક ખોટી માન્યતાઓ અને ધારણાઓ લઈને કામગીરી શરૂ કરતો કાર્યકર સેવાર્થીની દૃષ્ટિએ તે અયોગ્ય વ્યક્તિ બની રહે છે.

વ્યક્તિગત સેવાકાર્યની કારકીર્દી સંભાળતા કાર્યકરે સેવાર્થી સાથેની સહાયતા પ્રક્રિયા દરમ્યાન પોતાનાં વ્યક્તિગત મૂલ્યો, આદર્શો, પૂર્વગ્રહો-વગેરે પ્રત્યે સતત સજાગ રહીને કાર્ય કરવું જોઈએ. ઉપરાંત સમાજકાર્યનાં નિયમો, મૂલ્યો, આદર્શોનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થી સાથે કાર્ય કરવાનું હોય છે. સેવાર્થી પોતાની અંગત વ્યક્તિ છે તેવો અનુભવ કાર્યકરે સેવાર્થીને કરાવવો જોઈએ, છતાંય કાર્યકરનો મુખ્ય હેતુ સેવાર્થીને તેની સમસ્યામાંથી બહાર કાઢવાનો જ હોય છે.

સેવાર્થી સાથેની સહાયતા પ્રક્રિયા દરમ્યાન દરેક તબક્કે જ્યારે જ્યારે નિર્ણય લેવાનો પ્રસંગ આવે ત્યારે ત્યારે સેવાર્થી પાસે જ નિર્ણય લેવાય તેવો કાર્યકરે આગ્રહ રાખવો જોઈએ. એટલે કે પોતાના નિર્ણયોને સેવાર્થી ઉપર જડપણે ઠોકી બેસાડવાનો કાર્યકરે ક્યારે પ્રયત્ન ન કરવો જોઈએ;પરંતુ, કાર્યકરે સેવાર્થીની આત્મનિર્ણય શક્તિ વિકસિત કરવા સતત કાર્યરત રહેવું જોઈએ.સેવાર્થી ઉપર કાર્યકરનું કોઈ જાતનું દબાણ હોવું જોઈએ નહીં. કાર્યકરે સેવાર્થીના મિત્ર અને માર્ગદર્શક બનીને સહાયતાકાર્ય કરવાનું હોય છે અને આ સમગ્ર કાર્યપદ્ધતિ દરમ્યાન સેવાર્થીને સંપૂર્ણ સ્વતંત્રતા આપવી જોઈએ-એટલે કે સેવાર્થી કાર્યકર પાસે હળવાશ અનુભવતો હોવો જોઈએ.

સમસ્યા ઉકેલ થતાં સુધી સેવાર્થીમાં આત્મનિર્ણય અને આત્મવિશ્વાસની શક્તિનો વિકાસ થાય તેવી ભૂમિકા કાર્યકરે ભજવવી જોઈએ. આમ કાર્યકરે પોતાની કામગીરીમાં સતત સજાગ રહેવાનું હોય છે.

3.2.8 ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ વ્યવહારનો સિદ્ધાંત :

માનવીના રોજિંદા વ્યવહાર ઉપરથી જ તેનું વ્યક્તિત્વ કેવું છે તે જાણી શકાય છે. વ્યવહાર બે પ્રકારના હોય છે. (1) શારીરિક વ્યવહારો-છીંક આવવી, પાંપણો ઝૂકવી, ઉધરસ ખાવી, હેડકી આવવી જેવા કુદરતી વ્યવહારો ઉપર વ્યક્તિનું નિયંત્રણ હોતું નથી. (2) બીજા હેતુપૂર્ણ વ્યવહારો હોય છે, જે વ્યવહારો ચોક્કસ હેતુસર, વિચારપૂર્વક કરવામાં આવે છે જેને

હેતુપૂર્ણ વ્યવહારો કહે છે. જેમ કે, ખુરશીમાં બેસવું, વાંકા વળવું, ચાલતાં-ચાલતાં ઝાડની ડાળી તોડવી, વાત કરતાં કરતાં તાળી પાડવી, મોટેથી હસવું, સવારે સ્નાન કર્યા પછી જ ચા પીવી, ભગવાનનાં મંદિરે દર્શન કર્યા પછી જ જમવું, વારંવાર હાથ-પગ ધોવા- વગેરે આ બધા જ વ્યવહારો હેતુસર કરવામાં આવતા હોય છે.

સેવાર્થીના આવા વ્યવહારોની પાછળ છુપાયેલા અર્થને ઓળખવો એ કાર્યકર માટે ખૂબ જ મહત્ત્વનો છે.આ વ્યવહારો લાંબા સમયે આદતમાં પરિવર્તિત થાય છે અને આ આદતો એ વાતનું પ્રમાણ છે કે, આ વ્યવહારો ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ હોય છે અને કોઈ જરૂરિયાતની પૂર્તિ માટે આદતોમાં પરિણમે છે. સેવાર્થી પોતાની જરૂરિયાત પૂર્ણ કરવા કેવી કેવી રીતો અપનાવે છે વગેરેનું સાચું જ્ઞાન થઈ શકે છે. આ રીતે સેવાર્થી સાથેની રૂબરૂ મુલાકાતો દરમ્યાન સતત સેવાર્થીના વ્યવહારોનું નિરીક્ષણ કરવાથી અને તેની જીવનચર્યા બાબતમાં વાર્તાલાપ કરવાથી કાર્યકરને તેના વ્યવહારોની જાણકારી મળે છે. તેનું વ્યક્તિત્વ કેવું છે ? તેના ચોક્કસ વ્યવહારો પાછળ કારણો ક્યાં છે ? કઈ જરૂરિયાતને પૂર્ણ કરવા માટે તે આવા ચોક્કસ વ્યવહારો કરે છે ? તેની પાછળના ઉદ્દેશ્યને જાણવાથી કાર્યકર તેની સમસ્યાના મૂળ સુધી પહોંચી શકે છે. આ રીતે સેવાર્થીના ચોક્કસ વ્યવહારોમાં પરિવર્તન કરવા માટે મુલાકાતો દરમ્યાન તેનાં વિચારો અને ભાવનાઓનો યોગ્ય વળાંક આપવાનો પ્રયત્ન કરે છે અને આ રીતે તેના વ્યવહારોને સમજીને તેની સહાયતા કરે છે.

3.2.9 સંસ્થાગત સેવાઓ, કામગીરી તથા તેની મર્યાદા નક્કી કરવાનો સિદ્ધાંત :

વ્યક્તિગત સેવાકાર્યપદ્ધતિમાં સેવાર્થીને આપવામાં આવી સેવાઓ કોઈ સંસ્થાના માધ્યમથી જ આપવામાં આવે છે. આ સંસ્થા સ્વૈચ્છિક અથવા સરકારી હોઈ શકે છે. જેમ કે, નારીસંરક્ષણ ગૃહો, વિકાસગૃહો, જેલ, બાળગૃહો, વૃદ્ધાશ્રમો, નારી અદાલતો, સુધારગૃહો- વગેરે આ સંસ્થાઓ પૈકીની મોટાભાગની સ્વૈચ્છિક અને સરકારી સંસ્થાઓમાં સમસ્યાગ્રસ્ત સેવાર્થીને સંસ્થામાં જ દાખલ કરવામાં આવે છે અને સંસ્થામાં નિવાસ કરીને જ તેની સમસ્યાની સારવાર હાથ ધરવામાં આવે છે.

આ કાર્ય સમાજકાર્ય કરતી સંસ્થાઓ સ્થાનિક સમાજની જરૂરિયાતો મુજબ કામગીરી કરતી જોવા મળે છે. દરેક સંસ્થાને નક્કી કરેલા ઉદ્દેશ્યો હોય છે અને આ ઉદ્દેશ્યોની પૂર્તિ માટે સંસ્થામાં વિવિધ સગવડતાઓ, સુવિધાઓ આપવામાં આવતી હોય છે. સંસ્થાના નિયમો બનાવવામાં આવેલા હોય છે જે નિયમો સંસ્થા સાથે જોડાયેલા તમામ વ્યક્તિઓ માટે બંધનકારક હોય છે.

સંસ્થામાં કામગીરી બજાવતો કાર્યકર જે તે સંસ્થાનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે. જેથી કાર્યકરે સેવાર્થીને સેવા આપતી વખતે સંસ્થાના ઉદ્દેશ્યો, નિયમો તથા ઉપલબ્ધ અગવડતાઓની મર્યાદાઓને ધ્યાનમાં રાખવી જરૂરી છે, જેથી સંસ્થાના નિયમો, ઉદ્દેશ્યોનું પાલન સેવાર્થી દ્વારા કરવામાં આવે તે પણ એટલું જ મહત્વનું છે. સંસ્થાના ઘણા નિયમો સેવાકાર્યમાં બાધક જણાય છે. ઘણા નિયમો લાભદાયક જણાય છે. આ નિયમોથી સેવાર્થીને એવો ખ્યાલ આવે છે કે, તેની જરૂરિયાતો આ નિયમોની મર્યાદામાં રહીને જ પૂર્ણ કરવાની છે અને સમાજમાં દરેક કાર્યની એક સીમા હોય છે અને આ લક્ષ્મણરેખાની અંદર રહીને જ વ્યક્તિએ વ્યવહાર કરવાનો હોય છે. આ બાબતમાં સમાજમાં રહેતા દરેક વ્યક્તિ માટે સાચી છે.

વૈયક્તિક સમાજકાર્ય કરતા કાર્યકરે આ ક્ષેત્રોમાં કાર્ય કરતી વખતે આ ક્ષેત્રોમાં સમસ્યાગ્રસ્ત સેવાર્થીને જે તે ક્ષેત્રોનાં જ્ઞાન અને પદ્ધતિ મુજબ બંધ બેસાડીને જ કાર્ય કરવાનું હોય

છે. દા.ત. આત્મનિર્ણયનો અધિકાર માનસિક રોગી કે અપરાધીઓ માટે ખૂબ સીમિતરૂપમાં પ્રયોગ કરવામાં આવે છે.

3.2.10 સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિથી પ્રારંભ કરવાનો સિદ્ધાંત :

કાર્યકર જ્યારે સેવાર્થીને પ્રથમ વખત મળે છે ત્યારે તેની કુશળતા પૂછી તેની સાથે વાર્તાલાપ ચાલુ કરે જેને અંગ્રેજીમાં Rapport establishment કહે છે. સેવાર્થી સાથેની મુલાકાત સમયે તેની મનોશારિરીક સ્થિતિ તેમજ તેની આર્થિક સામાજિક સ્થિતિ કેવી છે, તેના મનના આવેગોથી ઘેરાયેલો છે કે, કેમ ? તેને નજીકના ભવિષ્યમાં કોઈ આર્થિક સંકટ કે મનોશારિરીક સ્થિતિ કેવી છે તેની સમજશક્તિ ખૂબ જ જરૂરી છે. આ હકીકતો કાર્યકર મુલાકાત સમયે વાતચીત શરૂ કરે ત્યારે ખ્યાલ આવી જાય છે એટલે જ સેવાર્થીના મનનો ભાર હલકો થાય તેના તનાવો શાંત થાય તે પછી જ તેને મુખ્ય વિષય પર લાવવામાં આવે છે.

આમ સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિથી મુલાકાતનો આરંભ કરવાથી કાર્યકરનું કાર્ય વધુ સરળ બને છે અને સેવાર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદન કરવામાં તેને સેવાર્થીનો સહકાર મળે છે.

3.2.11 અનિર્ણયાત્મક મનોવલણનો સિદ્ધાંત :

માનવીનું સામાજીકરણ એવી રીતે થયું છે કે, દરેક ઘટના કે બાબતમાં તે પોતાનો નિર્ણય આપવા માગે છે અને દરેક બાબતમાં નિર્ણય આપવાનો પોતાનો અધિકાર માને છે. આ રીતે બીજી વ્યક્તિઓ વિશે જ્યારે તે નિર્ણય આપે છે ત્યારે તે આક્ષેપ મૂકવા બરાબર ગણવામાં આવે છે જેનાથી વ્યક્તિ દુઃખી પણ થાય છે. આ વ્યવહારોમાં વૈયક્તિક સમાજકાર્ય પરિવર્તન લાવવા માગે છે. દરેક વ્યક્તિ જીવનમાં ભૂલો કરે જ છે. તેથી દોષનો ટોપલો તેના પર ઢોળવાની પ્રથા છે તે થોડી ઉતાવળી બાબત છે. તેના બદલે જે ભૌતિક પરિસ્થિતિ કે સામાજિક પરિસ્થિતિમાં વ્યક્તિ સમસ્યાગ્રસ્ત બન્યો છે તેને સમજવામાં સેવાર્થીને મદદ કરવી, તેના વ્યવહારોમાં પરિવર્તન માટે માનસિક રીતે તૈયાર કરવો એ ખૂબ અગત્યનું ગણાય છે.

આમ આ સિદ્ધાંત એવું પ્રતિપાદિત કરે છે કે, સેવાર્થીને તેની સમસ્યા માટે ક્યારેય જવાબદાર ઠરાવવામાં આવવો ન જોઈએ. આ રીતની અનિર્ણાયાત્મક મનોવૃત્તિથી કાર્યકર સેવાર્થીને તેની સમસ્યા પ્રત્યે મૂલ્યાંકન કરવામાં મદદરૂપ બની શકે છે. આમ ઉપરોક્ત સિદ્ધાંતો વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં ખૂબ જ ઉપયોગી છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર અને સેવાર્થીનો સંબંધ વ્યાવસાયિક પ્રકારનો સંબંધ હોય છે. આમ કાર્યકર પોતાના વ્યક્તિગત નિર્ણયોથી અલિપ્ત રહીને સેવાર્થી સાથે વ્યવહાર કરે છે. પોતાના વિચારો કે નિર્ણયોને સેવાર્થી પર ઠોકી બેસાડવામાં આવતા નથી. સેવાર્થીને સલાહ આપવામાં આવતી નથી કે તેનાં ઉપર દબાણ લાવીને પોતાની સત્તાનો પ્રયોગ પણ કરવાનો નથી. કારણ કે કાર્યકરની ભૂમિકા સેવાર્થીની સમસ્યાનો અભ્યાસ કરીને તેનું નિદાન કરવાનો છે. સારવાર ક્રિયામાં સેવાર્થીના નિર્ણય મુજબ આગળની યોજનાને દિશા આપવાની હોય છે. કાર્યકર સેવાર્થી પ્રત્યે સારી કે ખરાબ ધારણાઓ બાંધતો નથી;પરંતુ, પોતાના વ્યાવસાયિક જ્ઞાન અને અનુભવ દ્વારા સેવાર્થીનું મુલ્યાંકન કરે છે.

૩.૩ વૈયક્તિક સેવાના ક્ષેત્રો

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય આધુનિક સમાજ વ્યવસ્થામાં વિશેષ મહત્ત્વપૂર્ણ જણાય છે, કારણ કે પ્રાચીન અને મધ્યયુગમાં આપણા સમાજમાં સંયુક્ત કુટુંબપ્રથા હતી જેમાં કુટુંબનાં બધા જ સભ્યોની આર્થિક બાબતો - આવક-ખર્ચ સંયુક્તપણે થતાં હતાં. વ્યવસાયમાં સંયુક્ત પ્રયાસોથી કામ થતું હતું. માતા-પિતા તથા વડીલવર્ગ વિધવા ફોઈ કે અપરિણીત કાકા કે અપંગ વ્યક્તિ - જે

કોઈ હોય તેનો કુટુંબમાં જ નિભાવ કરવામાં આવતો હતો અને કોઇ એવું નહોતું વિચારતું કે આ વિધવા ફૈબાને કઈ સંસ્થામાં મૂકવાં ? અપરિણીત કાકાને કયા વૃદ્ધાશ્રમમાં દાખલ કરવા ? કારણ કે કુટુંબમાં એક માળાના મણકાની જેમ બધા જ સભ્યો પરસ્પરની સાથે લાગણી અને માન-સન્માન સાથે જોડાયેલા રહેતા. જ્યારે કુટુંબનાં કોઈ સભ્યને મુશ્કેલી થાય ત્યારે સહિયારા પ્રયાસોથી કુટુંબમાં જ તેનો ઉકેલ મેળવવાની પ્રથા અસ્તિત્વમાં હતી.

ઔદ્યોગિકરણ થતાં ૨૦મી સદીમાં સંયુક્ત કુટુંબપ્રથા તૂટવા લાગી. શહેરીકરણના પ્રભાવથી લોકો ગામડાના પરંપરાગત વ્યવસાયો છોડીને નોકરી-ધંધો મેળવવા માટે શહેરોમાં આવીને વસવા લાગ્યા અને વિભક્ત કુટુંબપ્રથા અસ્તિત્વમાં આવી. જેમાં પતિ-પત્ની અને બાળકો સુધી જ કુટુંબ સીમિત રહેતું.

શહેરોમાં સ્લમ એરિયામાં વસવાટ, નાના આવાસો, ભીડ-ભાડનું જીવનધોરણ, ટૂંકી આવક, શહેરી ચમક દમકમાં જીવવા, ફેશન, દેખાદેખીથી થતા ખર્ચા, વ્યસનો વગેરે અનેક કારણોથી નવી-નવી સમસ્યાઓ ઊભી થાય છે.

જેમ કે કુટુંબકલહ, છૂટાછેડા, લગ્નબાહ્ય સંબંધો, દેહવ્યાપાર, બાળમજૂરી, બાળ ગુન્હેગારી, ગંદા વસવાટોમાં રહેતા ગરીબ પરિવારોનાં રહેણાંક, પાણી, શૌચ, શિક્ષણની સમસ્યાઓ, બેરોજગારી અને તેનાં દુષ્પરિણામો સ્વરૂપ અપરાધોનું વધતું પ્રમાણ, તૂટતાં કુટુંબોને લીધે વડીલવર્ગની નિસહાય હાલતમાં ઊભી થતી સમસ્યાઓ, આ વડીલોને રહેણાંક ખોરાક સારવારની સમસ્યાઓ, વિધવા બહેનોને નડતી આર્થિક સમસ્યાઓ અને તેના પરિણામે ઊભી થતી અનેક સામાજિક સમસ્યાઓ, વ્યાપક પ્રમાણમાં જોવા મળે છે.

બાળકોનો ઉછેર જે પહેલાં કુટુંબનાં વડીલો દ્વારા થતો હતો તે આજે શ્રીમંત તથા મધ્યમવર્ગનાં લોકોમાં આયા અને નોકરો દ્વારા થાય છે. ગરીબ વર્ગનાં બાળકો ભગવાન ભરોસે રખડી-રખડીને મોટા થાય છે. આ તમામ વર્ગનાં બાળકોને ઊભી થતી સમસ્યાઓ લગભગ સમાન છે, જેમ કે બાળકોનું યૌનશોષણ, બાળકોને થતી યૌનસંબંધી સમસ્યાઓ, બાળઅપરાધ તથા બાળમજૂરી જેવા અનેક પ્રશ્નો ઉદ્ભવતા જોવા મળે છે.

મહિલાઓ પહેલા કુટુંબમાં જ ખુશ રહેતી હતી જે આધુનિક યુગમાં શિક્ષણનાં વધતા વ્યાપને કારણે મોટાં શહેરોમાં શિક્ષણ માટે દીકરીઓને મોકલવામાં આવે છે. ઉપરાંત શિક્ષિત મહિલાઓ પણ કુટુંબથી દૂર અન્ય જગ્યાઓ પર નોકરી/વ્યવસાય માટે જાય છે જ્યાં વિજાતીય સંપર્કથી મોહજાળમાં ફસાવાને કારણે થતું યૌનશોષણ, કુંવારીમાતા કે વારંવારના ગર્ભપાત, ભગાડી જવું કે ભગાડીને વેચી દેવી કે દેહવ્યાપારમાં ધકેલી દેવી, કે પરિણીત પુરુષ સાથે લગ્ન વગરના સંબંધો રાખવા, વગેરે જેવી અનેક સમસ્યાઓ ઊભી થતી જોવા મળે છે.

સમાજ બાહ્ય / ભૌતિક રીતે જ આધુનિક જોવા મળે છે. સમાજના મોટાભાગના લોકોની વિચારસરણી તથા મનોવલણો સાવ નિમ્ન કક્ષાનાં જ રહ્યા છે, જેને પરિણામે સમાજમાં દીકરા-દીકરી વચ્ચે આજે પણ ભેદભાવયુક્ત વ્યવહારો થતા રહે છે. દીકરીના જન્મને આજે પણ લોકો ઇચ્છતા નથી અને સ્ત્રીભ્રૂણની ગર્ભમાં જ હત્યા કરવાની આધુનિક મેડિકલ સાયન્સની સુવિધાઓ બેસુમાર ગેરઉપયોગ થઈ રહ્યો છે, જેને પરિણામે સમાજમાં સ્ત્રી / પુરુષનું પ્રમાણ અસમાન થઈ રહ્યું છે અને દીકરાઓને લગ્ન માટે પોતાની જ્ઞાતિ/સમાજમાં આજે દીકરીઓ મળતી નથી અને સરકાર તથા સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ - 'દીકરી બચાવો' અભિયાન ચલાવી રહ્યાં છે. આજના સમાજનો આ મુખ્ય સામાજિક પ્રશ્ન છે જેમાંથી અનેક સામાજિક પ્રશ્નો જેમ કે બળાત્કાર, નાની દીકરીઓનું યૌનશોષણ, સામૂહિક બળાત્કાર, હત્યા વગેરે આજે ખૂબ પ્રમાણમાં જોવા મળે છે.

આજના યુગમાં દૂષિત ખોરાક અને પ્રદૂષણ તથા સાંસ્કૃતિક અને નૈતિક અધઃપતનથી વિવિધ રોગોનું પ્રમાણ ખૂબ વધી રહ્યું છે, જેવા કે એચ.આઈ.વી./એઈડ્સ, ટી.બી./કેન્સર, ડાયાબિટીસ, યૌન રોગો જેથી આરોગ્યની સમસ્યાઓથી પીડાતા વ્યક્તિઓની સંખ્યામાં ખૂબ જ વધારો થાય છે.

ઉપરાંત આજે માનવીને પોતાના કુટુંબમાંથી કે નિકટની વ્યક્તિ તરફથી પર્યાપ્ત પ્રેમ કે માનસિક શાંતિ ન મળવાથી વ્યક્તિ મનોસામાજિક સમસ્યાઓનો ભોગ બનતી જોવા મળે છે, જેમાં હતાશામાં સરી પડવું, તીવ્ર ડીપ્રેશન, વિચારવાયુ, માનસિક સંઘર્ષો, અયોગ્ય ક્રિયાઓ, બચાવ પ્રયુક્તિઓનો વધારે પડતો ઉપયોગ, સ્વપીડન વૃત્તિ, પરપીડન વૃત્તિ, માનસિક થાક, આત્મહત્યા - વગેરે જેવી મનોસામાજિક સમસ્યાઓ વ્યાપક પ્રમાણમાં જોવા મળે છે.

આ બધી જ સમસ્યાઓને કારણે વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં ક્ષેત્રો પણ ખૂબ વિસ્તૃત બનતાં ગયાં છે અને વૈયક્તિક સેવાના ક્ષેત્રમાં કામગીરી સંભાળતા કાર્યકરોની ભૂમિકાઓ પણ અનેક ક્ષેત્રે વ્યાપક બની રહી છે.

વૈયક્તિક સેવાનાં મુખ્ય આઠ ક્ષેત્રો છે :

૧. પરિવાર-કલ્યાણ

૨. બાળ-કલ્યાણ

૩. યુવા-કલ્યાણ

૪. મહિલા-કલ્યાણ

૫. શ્રમ-કલ્યાણ

૬. બાળ-અપરાધ તથા અપરાધ

૭. ચિકિત્સકીય સમાજ-કલ્યાણ

૮. મનોચિકિત્સકીય સમાજ-કલ્યાણ

આ વિવિધ ક્ષેત્રોની સમસ્યાઓ અને વૈયક્તિક કાર્યપદ્ધતિ દ્વારા તેમના કલ્યાણના પ્રયાસોની સમજૂતી મેળવીએ.

૧. પરિવાર-કલ્યાણ ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય :

આધુનિક સમાજ વ્યવસ્થામાં સંયુક્ત કુટુંબની ભાવના લગભગ પૂર્ણ થઈ ચૂકી છે અને વિભક્ત કુટુંબો શહેરી સમાજમાં વ્યાપક પ્રમાણમાં જોવા મળે છે. આવાં કુટુંબોમાં રહેતા સભ્યો મોટે ભાગે પતિ-પત્ની અને બાળકો જ હોય છે. જેના પતિ-પત્ની બંને અલગ-અલગ વ્યવસાય/ નોકરી માટે દિવસમાં ઘણો સમય ઘરની બહાર રહેતાં હોય છે. બંને આર્થિક રીતે સ્વતંત્ર હોય છે છતાં ઘણા કુટુંબમાં પતિ-પત્નીનું સમાયોજન તૂટતાં સમાયોજનના પ્રશ્નો, ભૂમિકા, સંઘર્ષ, લગ્ન બહારના સંબંધો, બાળકોના ઉછેર સંબંધી સમસ્યાઓ, મિલ્કતના ઝઘડા, કુટુંબના વડીલવર્ગની કફોડી હાલત, પેઢી-પેઢી વચ્ચેના અંતરને કારણે થતી સમસ્યાઓ - વગેરે જેવી વિવિધ સમસ્યાઓના ઉકેલ માટે પરિવાર કલ્યાણના ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દ્વારા સારવાર સંબંધી કામગીરી કરવામાં આવે છે.

૨. બાળકલ્યાણ ક્ષેત્રમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય :

આજના આધુનિક યુગમાં બાળઉછેર અને બાળવિકાસની અનેક સમસ્યાઓ ઊભી થઈ છે. ભારતમાં કુલ વસ્તીના ૪૦ ટકાથી વધારે જનસંખ્યા ૧૬ વર્ષથી નીચેનાં બાળકોની છે. કુટુંબની આર્થિક સમસ્યાઓ તથા સામાજિક પ્રશ્નોને કારણે બાળકોના ઉછેર અને વિકાસમાં

અનેક અંતરાયો ઊભા થાય છે, જેથી બાળમજૂરી, બાળકોનું યૌનશોષણ, બાળઅપરાધ, અનાથ બાળકોના પ્રશ્નો, વિકલાંગ અને અપંગ બાળકોના પ્રશ્નો, માનસિક રોગોથી પીડાતાં બાળકોની સમસ્યાઓ - આવી અનેક સમસ્યાઓ ઉત્પન્ન થઈ છે, જેનાં સમાધાન માટે બાળકલ્યાણ ક્ષેત્રે વિવિધ સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ તથા સરકારી વિભાગો દ્વારા ચાલતી સરકારી સંસ્થાઓ દ્વારા વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કામગીરી થઈ રહી છે. આ સંસ્થાઓમાં માતૃ-બાળ વિકાસગૃહો, અનાથઆશ્રમો, શિશુમંગલ, રિમાન્ડ હોમ, બહેરા-મૂંગા બાળકોની શાળાઓ, વિકલાંગ બાળકો માટેની શાળાઓ, બાળચિકિત્સાલયો, બાળ-અપરાધ સુધારણા ગૃહો, માનસિક રોગી બાળકોની હૉસ્પિટલો વગેરે વિવિધ કાર્યક્રમો દ્વારા આ બાળકોને યોગ્ય સારવાર અને સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે. તેમના વિકાસ અને કલ્યાણ માટે કામગીરી કરવામાં આવે છે. આ દરેક સંસ્થાઓમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કામગીરી વ્યાવસાયિક તાલીમબદ્ધ કાર્યકરો દ્વારા કરવામાં આવે છે.

૩. યુવાકલ્યાણ ક્ષેત્રમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય :

આજના જેટ યુગમાં સમાજના યુવકોની અનેક જરૂરિયાતો અને તેમના વિકાસ તથા કલ્યાણ માટે વિવિધ કાર્યક્રમોની જરૂરત ઊભી થઈ છે જેથી યુવાકલ્યાણ ક્ષેત્ર દ્વારા સમાજનાં યુવક-યુવતીઓની આ જરૂરિયાતો દ્વારા કાર્યક્રમો હાથ ધરવામાં આવે છે - જેમાં મુખ્યત્વે યુવકમંડળો, મહિલામંડળો, સ્કાઉટ ગાઈડ, ભારત સેવક સમાજ, સ્વામી વિવેકાનંદ ટ્રસ્ટ અને યુવક વિકાસ તથા સાંસ્કૃતિક સેવા વિભાગ જેવી સ્વૈચ્છિક અને સરકારી અનુદાનથી આ ક્ષેત્રમાં કામગીરી કરવામાં આવે છે. રમત-ગમત ક્ષેત્રે તથા સાંસ્કૃતિક ક્ષેત્રે યુવકોના કૌશલ્યનો વિકાસ કરવા નોંધપાત્ર કામગીરી કરવામાં આવે છે. જેમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં તાલીમબદ્ધ કાર્યકરો પ્રશંસનીય સેવા કરી રહ્યાં છે.

૪. મહિલા કલ્યાણ ક્ષેત્રમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય :

આઝાદી પહેલાં મહિલા કલ્યાણની કામગીરી અનેક સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ જેવી કે - વિકાસગૃહો, જ્યોતિસંઘ, વનિતા વિશ્રામગૃહો - વગેરે દ્વારા સ્ત્રીઓના સામાજિક પ્રશ્નો ઉકેલવા અને સ્ત્રી શિક્ષણની કામગીરી કરવામાં આવતી હતી - આઝાદી પછી ભારતમાં અને ગુજરાતમાં સ્ત્રીઓના કલ્યાણ માટે તથા વિકાસ માટે વિવિધ સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ દ્વારા બહોળા પ્રમાણમાં કામ શરૂ થયું. ઉપરાંત રાજ્ય સરકાર દ્વારા પણ મહિલાઓના કલ્યાણ તથા વિકાસના કાર્યક્રમો શરૂ થયા, જેમાં ખાસ કરીને માતૃ બાળકલ્યાણ સેવાઓ જેમાં મહિલાઓને સગર્ભાવસ્થાથી શરૂ કરીને પ્રસૂતાવસ્થા સુધી સરકારશ્રી દ્વારા આરોગ્ય અને પોષણ વિષયક સેવાઓ આપવામાં આવે છે. દીકરી બચાવો ઝુંબેશથી સ્ત્રી ભૃણહત્યા બંધ કરવા કાયદો બનાવવામાં આવ્યો અને સામાજિક સંસ્થાઓ દ્વારા ઝુંબેશરૂપે કાર્યક્રમો યોજવામાં આવ્યા.

કુટુંબ સલાહ કેન્દ્રો દ્વારા સ્ત્રીઓના સામાજિક પ્રશ્નો ઉકેલવા માટેની કામગીરીને વેગ આપવામાં આવ્યો.

સ્ત્રીશિક્ષણ ઉપર રાજ્ય સરકાર દ્વારા ખાસ ભાર આપી મફત કન્યા કેળવણી યોજના શરૂ થઈ.

સ્ત્રીશિક્ષણ અને સ્ત્રી સશક્તીકરણને ગતિશીલ બનાવવા ખાનગી અને સરકારી વિભાગોમાં નોકરી અંગે સ્ત્રીઓની અનામત જગ્યાઓની જોગવાઈ કરવામાં આવી. ગ્રામપંચાયતો તથા તાલુકા પંચાયતોમાં સ્ત્રીઓને સ્થાન આપી તેનાં માનસન્માન વધારવા સ્ત્રી અનામત બેઠકોની જોગવાઈઓ કરવામાં આવી.

આમ સ્ત્રીકલ્યાણના ક્ષેત્રે સ્વૈચ્છિક અને સરકારી સંસ્થાઓ દ્વારા નોંધપાત્ર રીતે મહિલાઓ માટે વિકાસલક્ષી કામગીરીને વેગ મળ્યો - આ સ્વૈચ્છિક અને સરકારી સંસ્થાઓ કે જેમાં સ્ત્રીઓના પ્રશ્નો ઉકેલવા કાર્ય થઈ રહ્યું છે, તેમાં વૈયક્તિક કાર્યકરો દ્વારા મહત્ત્વની ભૂમિકા ભજવવામાં આવે છે.

૫. શ્રમકલ્યાણ ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય :

સામાજિક પરિવર્તનને પરિણામે વિવિધ વ્યવસાયો, ઉદ્યોગો દિન-પ્રતિદિન શરૂ થતા ગયા છે, જેમાં મજૂર-માલિક વચ્ચેના પ્રશ્નો, શ્રમિકોનાં રહેણાંક, શિક્ષણ, આરોગ્યના પ્રશ્નો તથા અન્ય સામાજિક પ્રશ્નોને ઉકેલવા માટે શ્રમકલ્યાણ ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દ્વારા વિશિષ્ટ કામગીરી હાથ ધરવામાં આવી. આ ક્ષેત્રે મજૂર કલ્યાણ અધિકારી તરીકે વૈયક્તિક કાર્યકર દ્વારા મજૂર-માલિક વચ્ચે મધ્યસ્થીની ભૂમિકા ભજવવામાં આવે છે. ઉપરાંત શ્રમિકોનાં આવાસો, શિક્ષણ, આરોગ્ય, પીવાનું પાણી, કામના કલાકો, ઘોડિયાઘર, કામના સ્થળે કેન્ટીન તથા શૌચાલયોની સુવિધા જેવાં અનેકવિધ કાર્યોમાં કલ્યાણકારી કામગીરી યોજવામાં આવી.

આ ક્ષેત્રે સરકારી અનુદાનથી ચાલતાં મજૂર કલ્યાણકેન્દ્રો દ્વારા પણ વિવિધ કલ્યાણકારી કામગીરી કરવામાં આવે છે.

આ ક્ષેત્રે વૈયક્તિક કાર્યકરની ભૂમિકા કડીરૂપ ગણવામાં આવે છે. મજૂર અને માલિક વચ્ચેના સંઘર્ષના ઉકેલ માટે કામગીરી કરવામાં આવે છે, તથા મજૂરોની કલ્યાણકારી પ્રવૃત્તિઓ અર્થે પણ કામગીરી કરવામાં આવે છે.

૬. બાળઅપરાધ તથા અપરાધ ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય :

બાળકો દ્વારા થતા અપરાધો અટકાવવા માટે અને આ બાળકોના સમાજમાં પુનઃ સ્થાપન માટે સરકારશ્રી દ્વારા રિમાન્ડ હોમ, બાળગૃહો શરૂ કરવામાં આવ્યાં છે, જેના બાળઅપરાધી બાળકોને રાખવામાં આવે છે. તેમને વૈયક્તિક કાર્યકર દ્વારા કેસવર્ક પદ્ધતિથી તેની સમસ્યાની સારવાર કરવામાં આવે છે, તથા આ બાળકોને તેમના કુટુંબમાં પુનઃ સ્થાપિત કરવામાં આવે છે. આ બાળકોના શિક્ષણ માટે પણ જરૂર જણાયે વ્યવસ્થા કરાવામાં આવે છે.

પુખ્ત વ્યક્તિઓ દ્વારા થતા અપરાધો અંગે ન્યાયતંત્રના આદેશ મુજબ તે અપરાધીઓને તેમની સજાનાં વર્ષો દરમિયાન જેલમાં મોકલવામાં આવે છે જ્યાં વૈયક્તિક કાર્યકર દ્વારા કેસવર્ક પદ્ધતિથી આ અપરાધીઓને તેમની સમસ્યામાંથી બહાર લાવવા માટે યોગ્ય સારવાર કરવામાં આવે છે. તેમનાં વલણો, વ્યવહારોમાં સુધારો કરવાના પ્રયાસો હાથ ધરવામાં આવે છે. આમ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દ્વારા જેલ સુધારણા કાર્યક્રમ અંતર્ગત અપરાધીઓને અપરાધના માર્ગ પરથી બહાર લાવીને સમાજમાં તેના પુનઃ સ્થાપન માટેના પ્રયાસો કરવામાં સહાયતા કરવામાં આવે છે.

૭. ચિકિત્સકીય ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય :

વૈયક્તિક સેવાના આ ક્ષેત્રમાં બીમાર વ્યક્તિઓને મેડિકલ સુવિધાઓ તથા સેવાઓના ઉપયોગની વ્યવસ્થા કરવામાં આવે છે, જેથી તેમની બીમારીમાં સુધારો લાવી શકાય, કારણ કે સામાજિક મનોવિજ્ઞાનના મત મુજબ વ્યક્તિની શારીરિક બીમારીઓને લીધે જ માનસિક સંઘર્ષો અને સમાયોજન અંગેની તકલીફો ઊભી થતી હોય છે ક્યારેક વ્યક્તિની માનસિક અશાંતિ કે આવેગોના અસંતુલનથી કેટલીક શારીરિક વ્યાધિઓ જન્મતી હોય છે - આવા સેવાર્થીઓની સારવાર આ ક્ષેત્ર અંતર્ગત કરવામાં આવે છે. સ્વૈચ્છિક અને સરકારી સંસ્થાઓમાં તથા હૉસ્પિટલોમાં મેડિકલ સોશ્યલ વર્કર દ્વારા આ કામગીરી કરવામાં આવે છે.

૮. મનોચિકિત્સકીય ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય :

માનસિક રોગીઓની સારવાર માટે આ ક્ષેત્રમાં વિશિષ્ટ કામગીરી ચુનંદા વૈયક્તિક કાર્યકરો દ્વારા કરવામાં આવે છે. વ્યક્તિના સામાજિક સમાયોજનમાં જ્યારે અસંતુલન પેદા થાય છે ત્યારે તીવ્ર સંઘર્ષની મનોસ્થિતિમાં વ્યક્તિ મનોસામાજિક રોગોનો ભોગ બને છે. આવા રોગીઓની સારવાર માટે આ ક્ષેત્રમાં માનસિક સ્વાસ્થ્ય કેન્દ્રો, મેન્ટલ હૉસ્પિટલો, મોટી હૉસ્પિટલોમાં માનસિક સ્વાસ્થ્ય વિભાગોમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યકરો દ્વારા સારવાર અને મદદરૂપ થવામાં આવે છે. આ દર્દીઓને પરામર્શ, ભાવનાત્મક સહકાર તથા જરૂર જણાયે વિશિષ્ટ મેડિકલ સારવાર, સુવિધાઓની વ્યવસ્થા કરવામાં આવે છે. આ રીતે દર્દીને સમસ્યામાંથી મુક્ત કરાવીને તેના સમાયોજનને સામાન્ય બનાવવામાં આવે છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ઉપરોક્ત વિવિધ ક્ષેત્રો દ્વારા સમાજની વિવિધ સમસ્યાઓની સારવાર કરી વ્યક્તિના વિકાસ અને કલ્યાણમાં યોગદાન આપવામાં આવે છે.

3.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (MCQs)

૧. 'દરેક વ્યક્તિ અલગ છે તેની સમસ્યા અલગ છે અને સમસ્યા ઉદ્‌ભવવાના કારણો અલગ છે.' તે કયા સિદ્ધાંતનો નિર્દેશ કરે છે.

(A) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત (B) ગોપનિયતાનો સિદ્ધાંત

(C) આત્મનિર્ણયનો સિદ્ધાંત (D) વૈયક્તિકરણનો સિદ્ધાંત

૨. 'વ્યક્તિ જેવો છે તેવો સ્વીકારવો' તે વાક્ય કયા સિદ્ધાંત સાથે બંધ બેસે છે ?

(A) ગોપનિયતાનો સિદ્ધાંત (B) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત

(C) આત્મનિર્ણયનો સિદ્ધાંત (D) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત

3. કેવા પ્રકારના વ્યક્તિને સમાજકાર્યમાં આત્મનિર્ણયનો અધિકાર આપવામાં આવતો નથી.

(A) ચોર (B) ડાકુ

(C) અસામાજીક તત્ત્વો (D) ઉપરોક્ત તમામ

4. ચાણક્ય કહે છે કે કોઈપણ વાત મનમાં રહે ત્યાં સુધી સલામત છે. પરંતુ બીજા કાનથી ત્રીજા કાન સુધી જવાથી વિશ્વસનીયતા ખતમ થઈ જાય છે. આ વાક્ય કયા સિદ્ધાંતનો નિર્દેશ કરે છે ?

(A) ગોપનિયતાનો સિદ્ધાંત (B) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત

(C) ગુપ્તતાનો સિદ્ધાંત (D) સંબંધ સ્થાપનનો સિદ્ધાંત

5. વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં ક્ષેત્રો કેટલા છે ?

(A) 8 (B) 10

(C) 15 (D) 12

6. કયા સિદ્ધાંત દ્વારા વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વ્યક્તિની સમસ્યા માટે ક્યારેય જવાબદાર ઠરાવવામાં આવો ન જોઈએ ?

(A) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત (B) અનિર્ણયાત્મક મનોવલણનો સિદ્ધાંત

(C) સબંધ સ્થાપનનો સિદ્ધાંત (D) સાધનના ઉપયોગનો સિદ્ધાંત

3.5 ઉપસંહાર

આ એકમમાં આપણે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય કરતી વખતે કાર્યકર્તા સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધ એ અત્યંત મહત્ત્વની બાબત બને છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનો સંપૂર્ણપણે અભ્યાસ કરવા માટે કાર્યકર્તા એ વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સિદ્ધાંતો નજર સમક્ષ રાખવા જોઈએ અને ધ્યાનમાં રાખીને સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપન અને સમસ્યા નિવારણ પ્રક્રિયામાં ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ અને વ્યવહારમાં ઉપયોગમાં લઈને તેને આત્મસાત કરવા જોઇએ. તેમજ વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ક્ષેત્રો તેની શાખાઓ છે. જેમાં આ પદ્ધતિના ઉપયોગથી કાર્ય થઈ શકે છે જેની ઉંડી સમજ વિદ્યાર્થીને મળે છે.

3.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (D) વૈયક્તિકરણનો સિદ્ધાંત
2. (B) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત
3. (D) ઉપરોક્ત તમામ
4. (A) ગોપનિયતાનો સિદ્ધાંત
5. (A) 8
6. (B) અનિર્ણયાત્મક મનોવલણનો સિદ્ધાંત

3.7 ચાવીરૂપ શબ્દો :

- **વ્યક્તિકરણ :** દરેક વ્યક્તિનો ઉછેર, વાતાવરણ અલગ હોય છે દરેક વ્યક્તિ અલગ-અલગ હોય છે.
- **સ્વીકૃત્તિ :** વ્યક્તિને જેવો છે તેવો સ્વીકારવાની પ્રક્રિયાને સ્વીકૃતિ અથવા તો સ્વીકાર કરવો એવો અર્થ થાય છે.
- **આત્મનિર્ણય :** વૈયક્તિક સેવા કાર્યમાં માનવીને પોતાના જીવનના પ્રત્યેક બાબતો અંગે પોતે જાતે નિર્ણય લેવાનો અધિકાર છે.
- **ગુપ્તતા :** વ્યક્તિ સેવાર્થીની માહિતીને ગુપ્ત રાખવી. બીજા સાથે તેની સમસ્યા અથવા પ્રશ્ન માહિતીની ચર્ચા ન કરવી.
- **સ્વયંમની જાગૃતિ :** વ્યક્તિની શક્તિને ઓળખીને તેને પરિચીત કરાવવી, આત્મવિશ્વાસ વિકસાવવો.
- **અનિર્ણાત્મક મનોવલણ :** કાર્યકર્તા એ પોતાનાં પૂર્વાગ્રહ નિર્ણય, મૂલ્યો અનુભવો સેવાર્થી પર ન લાદતાં તેના નિર્ણય પ્રત્યે સજાગ કરવો જોઈએ.

3.8 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત વર્ણવો

....

....

....

....

....

2. કાર્યકર્તા સેવાર્થીના સબંધ સ્થાપન માટે ગોપનિયતાનાં સિદ્ધાંતનું મહત્ત્વ સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

3. સ્વયંમની જાગૃતતાનો સિદ્ધાંત વિસ્તૃતમાં સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

4. વૈયક્તિકરણ એટલે શું ? વૈયક્તિકરણનો સિદ્ધાંત વિસ્તૃતમાં વર્ણવો.

....

....

....

....

....

....

3.9 પ્રવૃત્તિ (Activities)

1. સેવાર્થી સાથે સ્વીકૃતિ પ્રગટ કરવાની રીતોનો ચાર્ટ બનાવો.
2. વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સિદ્ધાંતોને વૃક્ષના સ્વરૂપમાં બનાવી જુદી જુદી શાખામાં દર્શાવો.
3. તમારા ક્ષેત્રકાર્યમાં શાળાના ડ્રોપઆઉટ વિદ્યાર્થીની કેસસ્ટડી લખો અને તેમાં સિદ્ધાંતોનો ઉપયોગ ઉદાહરણ સાથે વર્ણવો.
4. બાળકલ્યાણ ક્ષેત્રોનું લીસ્ટ બનાવો કે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય કયાં કયાં બાળકોનું કરી શકાય.

3.10 કેસસ્ટડી (Case Study)

1. આકાશ નામનો બાળક ઉંમર 11 વર્ષ તે શાળામાં 5 ધોરણમાં અભ્યાસ કરે છે. છેલ્લા પંદર દિવસથી શાળાએ નથી આવતો. ઘરની મુલાકાત દરમ્યાન માલૂમ પડે છે. વિદ્યાર્થીને ટી.બી. લાગુ પડ્યો છે. વિદ્યાર્થીના માતા-પિતા ગરીબ છે. વિદ્યાર્થીના માતા-પિતાને આરોગના સંદર્ભમાં સમજાવી આરોગ્ય કેન્દ્રમાં જવા સલાહ આપે છે. આમાં કયાં સિદ્ધાંતનો ઉપયોગ કરો છો.

2. સ્વીકૃતિના સિદ્ધાંતનો ઉપયોગ તમારા ક્ષેત્રકાર્યનાં અનુભવ દ્વારા ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.

3. શ્રમ કલ્યાણ ક્ષેત્રમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું ઉદાહરણ આપો.

3.10 સંદર્ભ ગ્રંથો :

(1) डॉ.प्रयाग दीन मिश्र – २००६ सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य (वैज्ञानिक तथा तकनीकी शब्दावली आयोग मानव संसाधन विकास मंत्रालय माध्यमिक शिक्षा और उच्चतर शिक्षा विभाग) भारत सरकार उत्तरप्रदेश हिन्दी संस्थान, लखऊ चतुर्थ संस्करण

(2) सुरेन्द्र सिंह, पी.डी.मिश्र–२०१० समाज कार्य इतिहास दर्शन एवं प्रणालियां ! संशोधित संस्करण न्यु रॉयल बुक कम्पनी१ लखनऊ– पंचम संस्करण

(3) Hamilton, Gordon, 1956.Principles of Social Case work Recording; New York, Columbia University Press (2nd edition)

(4) Pearlman, Helen, Harrish (1957) Social Case Work - A problem solving process, chicago, The University of Chicago Press.

(5) Hamilton, Gordon 1951. Theory and Practice of Social case work; New York, Columbia University Press. (2nd edition)

(6) ત્રિવેદી ક્રાંતિ પી.(2013)- સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પધ્ધતિ, નવસર્જન પબ્લિકેશન, અમદાવાદ.

એકમ-4 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મોડેલ

એકમનું માળખું

4.0 પ્રસ્તાવના

4.1 એકમના હેતુઓ

4.2 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના મોડેલ (અભિગમ)

4.3 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યકર્તાની ક્ષમતાનો અભિગમ

4.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

4.5 ઉપસંહાર

4.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

4.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

4.8 સ્વાધ્યાય લેખન

4.9 પ્રવૃત્તિ

4.10 કેસસ્ટડી

4.11 સંદર્ભગ્રંથ

4.0 પ્રસ્તાવના

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એ સમાજકાર્યની એક પદ્ધતિ છે. આ પદ્ધતિ અનેક સિદ્ધાંતો મૂલ્યો, ધારણાઓ તેમજ કાર્યપદ્ધતિમાં પરિવર્તન આવતું ગયું. શરૂઆતમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ઉદ્દેશ માત્ર સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિની મદદ કરવાનો હતો. કાર્ય અને જરૂરીયાતના આધારે વૈયક્તિક સેવા કાર્યના ક્ષેત્રોમાં અને કાર્યપ્રણાલીમાં પરિવર્તન આવતું ગયું. પરિણામે જુદાં-જુદાં મોડેલનો વિકાસ થયો. પ્રસ્તુત એકમમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યના જુદા જુદા મોડેલનો વિસ્તારથી પરિચય મેળવીશું.

4.1 એકમના હેતુ

પ્રસ્તુત એકમનો અભ્યાસ કરવાથી નીચેની બાબતો જાણી શકાશે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના વિવિધ અભિગમો

પ્રત્યેક અભિગમનું સૈદ્ધાંતિક સ્વરૂપ

મૉડેલ અભ્યાસ દ્વારા કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધનું મહત્ત્વ સમજીશું.

4.2 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના મૉડલ(અભિગમ)

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય સમાજકાર્યની એક કાર્યપ્રણાલી એટલે કે કાર્યપદ્ધતિ છે. આ કાર્યપદ્ધતિના વિકાસની સાથે સાથે તેની અનેક પ્રયુક્તિઓ, આધારભૂત મૂલ્યો, ધારણાઓ તેમજ કાર્યપદ્ધતિમાં અંતર આવતું ગયું. શરૂઆતમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ઉદ્દેશ માત્ર મદદ કરવાનો હતો;પરંતુ, તેમાં મનોવિજ્ઞાન તેમજ મનોવિકાર વિજ્ઞાનની અસર હેઠળ વ્યક્તિત્વ તેમજ વ્યવહાર સંબંધી ઉપચાર પણ વૈયક્તિક સેવાકાર્યના કાર્યક્ષેત્રમાં સાંકળવામાં આવ્યા.

તાલીમ (Orientation) માં પણ પરિવર્તન આવતુ ગયું પરિણામે જુદા જુદા મોડલનો વિકાસ થયો.

4.2.1 નિદાનાત્મક મોડલ :

નિદાનાત્મક મોડલ (સંપ્રદાય) મૂળભૂત રીતે સિગમન્ડ ફ્રોઈડના વ્યક્તિગત સિદ્ધાંતની અસર જોવા મળે છે. આ સિદ્ધાંત મુજબ સેવાર્થીની સમસ્યાના નિદાન તેમજ ઉપચાર માટે તેને પર્યાવરણના એક અંશ તરીકે જોઈએ તેનો સમગ્ર સાથેનો સંબંધ અંગેનું જ્ઞાન મેળવવું જરૂરી બને છે. વ્યક્તિ જે પર્યાવરણમાં રહે છે તેના વિભિન્ન તત્ત્વો પરસ્પર પ્રતિક્રિયા કરીને વ્યક્તિને પ્રભાવિત કરી ચેતન તત્ત્વોની સાથે અચેતન તત્ત્વોનો પ્રભાવ પણ માનવીય મૂલ્યો, વ્યવહારો તેમજ તેના આત્મસંયમ ઉપર પડે છે. આથી વૈયક્તિક કાર્યકર્તાએ બાહ્ય તેમજ આંતરિક વાતાવરણના તત્ત્વોની અસર સેવાર્થી પર કેવી પડે છે તે સમજવું જરૂરી છે.

નિદાનાત્મક મોડલના વિકાસ માટેનો શ્રેય મેરી રિચમન્ડને જાય છે. ઉપરાંત ન્યૂયોર્ક સ્કૂલ ઓફ સોશ્યલ વર્કના મેરીઓન કેથવર્થો, ફેમીલી સોસાયટી ઓફ ફિલાડેલ્ફિયાના બોસીલ્વી, શિક્ષક અને વિદ્વાન ગોર્ડન હેમિલ્ટન, બર્થા રેનાલ્ડ્સ, સાર્લટ ટોવલે, ફલોરેન્સ ડે, ફર્ન લોચે, લૂત્સિલી ઓસ્ટિન, એનેટ ગૈરેય વગેરે વિદ્વાનો આ મોડલના વિકાસનાં ફાળો રહ્યો છે.

નિદાનાત્મક અભિગમ સેવાર્થીની સમસ્યાના નિદાન અને ઉપચાર માટે નીચેની શરતોની પૂર્તિ કરવી જરૂરી માનવામાં આવે છે.

(1) સેવાર્થીને મદદ કે સહાયતા કરવામાં અથવા તેની સમસ્યાની ચિકિત્સા(નિવારણ) માટે બાહ્ય પર્યાવરણની સાથે સેવાર્થીની આંતરક્રિયા જાણવી જરૂરી છે. બાહ્ય પર્યાવરણનો કોઈ મહત્વનો ભાગ કે સામાન્ય સૂક્ષ્મ ભાગની સાથે સેવાર્થીનો સંબંધ હોય તો તે જાણવું જરૂરી બને છે. બાહ્ય પર્યાવરણના સંદર્ભમાં સેવાર્થીનું કુટુંબ, સામાજિક સમૂહ, મિત્રો, શિક્ષણ સંસ્થા કે અન્ય સામાજિક સંસ્થાઓ પણ મહત્વની હોય તે.

(2) સેવાર્થીની જરૂરિયાત મુજબ તેની ચિકિત્સા યોજના તૈયાર કરવી જોઈએ. બધા જ સેવાર્થી માટે સામાન્ય ચિકિત્સા યોજના ન બનાવતા તેનું વૈયક્તિકરણ(સેવાર્થીની જરૂરિયાત મુજબ) કરવું જરૂરી છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનો ઉદ્ભવ તેને દૂર કરવાની સેવાર્થીની કાર્યાત્મક સક્ષમતા અથવા તેની દોષપૂર્ણ સામાજિક પરિસ્થિતિઓ અથવા આ બંનેનો સંયુક્ત પ્રભાવને કારણે સેવાર્થીની સમસ્યા ઉદ્ભવી હોય છે.

(3) વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અંતર્ગત કરવામાં આવતા ઉપચારમાં વૈયક્તિક અથવા સામાજિક કે આંતરવૈયક્તિક પર્યાવરણ કે બંનેમાં પરિવર્તન કરવું જરૂરી હોય છે.

(4) ઉપચારનો ઉદ્દેશ સેવાર્થીની એ રીતે મદદ કરવાનો હોય છે. જેથી તે પોતે પોતાની રીતે અથવા પર્યાવરણ અથવા બંનેમાં એવી રીતે પરિવર્તન લાવી શકે જેથી તેનું યોગ્ય રીતે સમાયોજન શક્ય બને.

આ સંપ્રદાય કે મોડેલના વિચારકોની એ માન્યતા છે કે, વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ઉપચારને પરિણામે વ્યક્તિમાં પરિવર્તન લાવવાની સાથે તેનો વિકાસ કરી શકાય. તેમજ ઉપચારની પ્રક્રિયા દરમ્યાન તેની આસપાસના પર્યાવરણમાં કરવામાં આવેલા પરિવર્તનોને પરિણામને તેનું સમાયોજન સરળતાપૂર્વક શક્ય બને છે. સેવાર્થીની સમસ્યાના ઉપચારનો પ્રભાવ કાર્યકર્તા અને સેવાર્થીની વચ્ચેના ઘનિષ્ઠ સંબંધ પર નિર્ભર હોય છે.

નિદાનાત્મક મોડલ (સંપ્રદાય) ના મૂલ્ય :

(1) સેવાર્થીને કાર્યકર્તા તેના કલ્યાણ, દેખભાળ તેમજ સમસ્યાના સમાધાન માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરે છે. સદ્ભાવનાપૂર્વક સેવાર્થીનો આદર કરે છે.

(2) સેવાર્થીની જરૂરિયાતો પૂરી કરવા માટે કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચે ઘનિષ્ઠ સંબંધ હોવો જરૂરી છે.

(3) જ્યાં સુધી શક્ય હોય ત્યાં સુધી કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીને વૈજ્ઞાનિક અને વસ્તુનિષ્ઠ કે નિષ્પક્ષ રીતે સમજે તથા તેના મૂલ્યાંકનમાં વ્યક્તિગત ભાવનાઓને મહત્વ આપે.

(4) સેવાર્થીને પોતાનો નિર્ણય લેવા તથા આત્મનિરીક્ષણ નિર્દેશન કરવાનો અધિકાર કાર્યકર્તાએ આપવો જોઈએ.

(5) કાર્યકર્તાએ પોતાના સેવાર્થીની સાથે અન્યની આત્મનિર્ભરતાનો સ્વીકાર કરવો જોઈએ. આમ આ મોડલના મૂલ્યો સેવાર્થી અને કાર્યકર્તાના સંબંધો તેમજ તેમની કાર્યપ્રણાલીને વિશિષ્ટ રીતે મહત્વ આપે છે.

પ્રથમ સોપાન : ચિકિત્સાનું પ્રાથમિક ચરણ (Initial Phase of toward)

ચિકિત્સાના પ્રાથમિક સોપાનમાં નીચેના કાર્યો કરવામાં આવે છે.

(1) સેવાર્થીનો સંસ્થામાં સંપર્ક કરવાનું કારણ અંગેની માહિતી મેળવવી.

(2) સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપિત કરવો.

(3) સેવાર્થીને ચિકિત્સાકાર્યમાં જોડવો.

(4) ચિકિત્સાકાર્યની શરૂઆત કરવી.

(5) સેવાર્થીનું મનોસામાજિક નિદાન તથા ચિકિત્સા નિર્દેશન માટેની જરૂરી સૂચનાઓ એકત્ર કરવી.

(1) સેવાર્થીનો સંસ્થામાં સંપર્ક કરવાનું કારણ અંગેની માહિતી મેળવવી.

જ્યારે સેવાર્થી સંસ્થામાં આવે છે ત્યારે તેની કેટલીક સમસ્યાઓ હોય છે. કાર્યકર્તા માટે સેવાર્થીની સમસ્યાનું જ્ઞાન તેની ચિકિત્સા પદ્ધતિ નિશ્ચિત કરવા માટે આવશ્યક હોય છે. જ્યારે સેવાર્થી તેની સમસ્યાઓ સ્પષ્ટ કરવામાં મુશ્કેલી અનુભવે ત્યારે કાર્યકર્તા પોતે જ સંસ્થા દ્વારા ઉપલબ્ધ સેવાઓ જણાવે છે. કેટલીકવાર એવી પરિસ્થિતિ ઉત્પન્ન થાય છે કે, સેવાર્થીને વૈયક્તિક સેવાકાર્યની જરૂર હોય;પરંતુ, સેવાર્થી તે સેવા લેવા માંગતા ન હોય ત્યારે એવી સ્થિતિમાં કાર્યકર્તા સેવાર્થીને સેવા પ્રાપ્ત કરવાની સલાહ આપે છે. તેની સાથે મંત્રણા કરે છે અને જરૂર જણાયેલ સેવાર્થીની આંતરદષ્ટિનો વિકાસ કરે છે.

(2) સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપિત કરવો.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું મુખ્ય સાધન સંબંધ માનવામાં આવે છે. આ સંબંધમાં બે બાબતો શરૂઆતથી જ મહત્વપૂર્ણ હોય છે. કાર્યકર્તાની કુશળતામાં સેવાર્થીનો વિશ્વાસ તેમજ કાર્યકર્તાની ખ્યાતિ (Goodwill) માં વિશ્વાસ. આ વિશ્વાસ ઊભો કરવા માટે કાર્યકર્તાએ પોતે પ્રયાસ કરવો જોઈએ.

(3) સેવાર્થીને ચિકિત્સાકાર્યમાં જોડવો.

સેવાર્થીને ચિકિત્સાકાર્ય માં જોડવા માટે કાર્યકર્તામાં નીચેની બે બાબતો અંગેની માહિતી હોવી જરૂરી છે.

(1) સેવાર્થીની પ્રેરણા

(2) સેવાર્થીના અવરોધ

સેવાર્થીની પ્રેરણાથી એ જાણી શકાય છે કે, સેવાર્થી કેટલું પરિવર્તન ઈચ્છે છે, તેમજ આ પરિવર્તન માટે પોતે કેટલો પ્રયત્ન કરે છે. તેનો સીધો સંબંધ સેવાર્થીની મુશ્કેલીઓ કે સમસ્યાના ઊંડાણ પરથી ખ્યાલ આવે છે. જો સેવાર્થીની મુશ્કેલી વધારે હોય અને પોતાને અસહાય અનુભવે ત્યારે પરિવર્તનની કોઈ ઈચ્છા વ્યક્ત કરતા નથી. આથી ચિકિત્સાની શરૂઆતમાં એ જરૂરી છે કે, સેવાર્થીની મુશ્કેલી અને તેની આશાને એ સ્તર સુધી લાવવામાં મદદ મળે જે તેની પ્રેરણા સાથે અનુકૂલન ધરાવતી હોય.

ચિકિત્સા માટે સેવાર્થીના અવરોધો જાણવા જરૂરી છે. જ્યારે સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ અને વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છે ત્યારે વિરોધ વધુ થાય છે. સેવાર્થી નવા પ્રકારના પરિવર્તન ને સ્વીકારવામાં હિચકિચાટ અનુભવે છે. તે ઉપરાંત સમસ્યાના રૂપને આધારિત વિરોધ થતો હોય. જો સમસ્યાનો સંબંધ સામાજિક અસ્વીકૃતિ, આલોચનાનો, ચિંતા, પાપની ભાવના વગેરેની સાથે હોય તો વધુ અવરોધ ઊભો થાય.

અવરોધ દૂર કરવા માટે વૈયક્તિક કાર્યકર્તા નીચેના ઉપાયો કરે છે.

(1) સેવાર્થીની નકારાત્મક ભાવનાઓના સંદર્ભમાં વાતચીત કરે.

(2) સેવાર્થીના પ્રત્યયો અને ભ્રમોને સમજી તેને સ્પષ્ટ કરવા.

(3) સેવાર્થીની સમસ્યા સંબંધિત વૈયક્તિક કાર્યકર્તાની ભૂમિકા સ્પષ્ટ કરવી.

(4) કાર્યકર્તા સેવાર્થીને સ્પષ્ટતા કરે છે કે, તેની સેવા કે મદદ લેવી કે નહીં તે સેવાર્થીની ઈચ્છા પર આધારિત છે.

પ્રારંભિક ચરણ કે સોપાનમાં ઉપચાર :

આ સંપ્રદાયના સમર્થકોનું માનવું છે કે, ચિકિત્સાની શરૂઆત પ્રથમ મુલાકાતથી જ શરૂ થઈ જાય છે. કાર્યકર્તા શરૂઆતથી જ સેવાર્થીને પોતાની ભાવનાઓને સ્પષ્ટ કરવાની તક આપે છે. આજ આપેલી તક જ ચિકિત્સા પ્રક્રિયા ને આગળ લઈ જવામાં મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે.

આ સંપ્રદાય કે મોડલના વિદ્વાનોને વિશ્વાસ છે કે, સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિદાન જરૂરી છે. જેનાથી વ્યક્તિની વૈયક્તિક ભિન્નતાઓ વિશેષતાઓ તથા આંતરસંબંધો અંગેની માહિતી મળી રહે છે. નિદાનનો અર્થ એવો છે કે, જેનો સંબંધ સેવાર્થી તેમજ તેના પર્યાવરણીના સંદર્ભમાં જ્ઞાન મેળવવાનો છે.

વેલસ્ટર કોશમાં નિદાન શબ્દ ના બે અર્થ દર્શાવ્યા છે.

(1) રોગને તેના લક્ષણોથી જ ઓળખવાની પ્રક્રિયા.

(2) વૈજ્ઞાનિક રીતે તે અંગેની તપાસ કરી તેનો યોગ્ય નિર્ણય લેવો.

આ સંપ્રદાય કે મોડલનો મુખ્ય વિચાર છે તે નિદાન કર્યા વગર વૈયક્તિક સેવા થઈ શકતી નથી. નિદાન એ સેવાર્થીની સમસ્યાના કારણોની શોધ છે. જે સેવાર્થીને કાર્યકર્તાની પાસે લાવે છે. (1955-72) સમસ્યાનું કારણ સેવાર્થી પોતે અથવા તેનું પર્યાવરણ હોય છે. આથી મનોવૈજ્ઞાનિક અને સામાજિક કારણોને જાણવા સેવાર્થીના નિદાન માટે જરૂરી છે. મનોવૈજ્ઞાનિક કે વ્યક્તિત્વ સંબંધી કારણોનું જ્ઞાન કે જેના કારણે સેવાર્થીની સમસ્યા ઉદ્‌ભવી છે. તેમજ સામાજિક અને પર્યાવરણ સંબંધી કારણોનું જ્ઞાન મેળવવું કે જેના કારણે સમસ્યાનું સ્થિર રહે છે. તેનો નિદાન સાથે સંબંધ હોય છે.

(1) સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વના જુદા જુદા પાસાની સંપૂર્ણ વ્યક્તિત્વ સાથે પ્રતિક્રિયાનો સ્વભાવ એ બાબતમાં વિશેષ જાણકારી મેળવવી.

(2) સમસ્યાના કારણોત્મક પરિબળોનો વૈયક્તિક તેમજ સામાજિક બંને સ્તર પર તપાસ કરવી.

(3) સેવાર્થીની વિભિન્નતા તેમજ તબીબી નિદાનને વર્ગીકૃત કરવું જોઈએ.

સેવાર્થીની વિભિન્નતાના આધાર પર જુદી જુદી શ્રેણીમાં વિભાજીત કરી શકાય. દા.ત.સામાજિક-આર્થિક સ્થિતિ, કૌટુંબિક પાર્શ્વભૂમિ, ધર્મ,જાતિ વગેરે આ ઉપરાંત શારીરિક બિમારી હોય તો રોગના આધાર પર નિષ્ણાંતો વ્યક્તિ દ્વારા વર્ગીકરણ કરી શકાય;પરંતુ, મનોસામાજિક સમસ્યાનું વર્ગીકરણ વૈયક્તિક સેવા કાર્યકર્તા દ્વારા કરવામાં આવે છે. આવી મનોસામાજિક સમસ્યાઓ જેવી કે પતિ-પત્નિ, પિતા-પુત્ર વચ્ચે અસમાયોજન, શીખવાની પ્રક્રિયામાં વિકાસનો ધીમો દર વગેરે આ ઉપરાંત મનોવિકાર સંબંધી સમસ્યાનું વર્ગીકરણ મનોચિકિત્સક કાર્યકર્તા દ્વારા કરવામાં આવે છે.

નિદાનાત્મક મૉડલ(સંપ્રદાય)ના સિદ્ધાંત અને પ્રયુક્તિ :

નિદાનાત્મક મોડલમાં વૈયક્તિક સેવા કાર્ય કર્તાનો ઉદ્દેશ સેવાર્થીની મુશ્કેલી દૂર કરવી તેમજ વ્યક્તિ વર્તમાન સ્થિતિમાં તેની અકાર્યાત્મકતાને ઓછી કરવી. ટૂંકમાં, કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીમાં સંતોષ, આત્મવિશ્વાસ તેમજ આત્મસંતોષ ઊભો કરવો.

નિદાનાત્મક મોડલની ચિકિત્સા પ્રક્રિયાનાં કાર્યકર્તાની મુખ્ય બે ભૂમિકા હોય છે.

(1) સેવાર્થીની સાથે પ્રત્યક્ષરૂપે

(2) સેવાર્થીના પર્યાવરણ સાથે

આ સંદર્ભમાં ચિકિત્સા પ્રક્રિયા બે રીતે કરવામાં આવે છે.

(1) અપ્રત્યક્ષ ચિકિત્સા : જેમાં સેવાર્થીના આજુબાજુના પર્યાવરણ સાથેનો સંબંધ કેવો છે તે તપાસવો.

(2) પ્રત્યક્ષ ભૂમિકા : અપ્રત્યક્ષ ચિકિત્સામાં કાર્યકર્તા સેવાર્થીને તેની જરૂરિયાત મુજબ સેવા પૂરી પાડે છે. જેમાં ચર્ચા, ચિકિત્સકીય મુલાકાત વગેરે આપે છે.

પ્રત્યક્ષ ભૂમિકામાં કાર્યકર્તા સેવાર્થીની સાથે જ રહીને કામગીરી કરે છે.આમ, નિદાનાત્મક મોડલ સેવાર્થીની સમસ્યાઓનું નિદાન કરી તેના ઉપચાર માટે જરૂરી માર્ગદર્શન અપાય છે.

4.2.2 વર્તનના ફેરફારનું મૉડલ (Supportive and Modifactory) :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર્તાનું મૂળભૂત કાર્ય સેવાર્થીના વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવવાનું છે. એ સંદર્ભમાં વર્તનના ફેરફાર અંગેનું મોડલનું મહત્વ બધા જ તંત્રમાં પ્રયોગાત્મક જોવા મળે છે. વર્તમાન સમયમાં પ્રત્યક્ષ ઉપચારના રૂપમાં તેની ઉપયોગિતા વધી છે. વ્યવહારવાદી મૉડલના પ્રભાવને પરિણામે ડોલાર્ડ મિલર મોરર (Mowrer) શોવેન (Shoben) શીખવાની પ્રક્રિયા તેમજ મનોવિશ્લેષણાત્મક સિદ્ધાંત, વ્યક્તિત્વ વિકાસ તથા મનોચિકિત્સાત્મક પ્રયોગમાં તેનો સંબંધ સ્પષ્ટ કર્યો છે. સ્કિનર અને તેના અનુયાયીઓએ ક્રિયાવાદી વ્યવહાર પર સંશોધન કાર્ય કર્યું છે. વ્યવહારવાદી મોડલના વિકાસનો શ્રેય ઈવાન પાવલોવને જાય છે;પરંતુ, તેનો પ્રચાર જી.બી.વોટસન, ઈ.એલ.થોર્ન ડાઈક તથા બી.એફ. સ્કિનરને જાય છે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર્તા મૂળભૂત રીતે સેવાર્થીના વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવવાનો હેતુ ધરાવે છે.એ સંદર્ભમાં વર્તન ફેરફારનો અભિગમ મહત્વનો બને છે. વર્તમાન સમયમાં પ્રત્યક્ષ ઉપચારના સંદર્ભમાં તેની ઉપયોગીતા વધતી જાય છે.

વર્તનના ફેરફારના અભિગમનો વિકાસનો શ્રેય ઈવાન પાવલોને ફાળે જાય છે. જ્યારે આ અભિગમનો પ્રસાર, જી.બી.વૉટસન, જોર્નડાઈક અને બી.એફ. સ્કીનરે સંશોધનોને આધારિત છે. આ અભિગમ મનોવિજ્ઞાનના સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે. જે મોટેભાગે અનુકૂલન અને શીખવાના અભિગમ પર આધારિત છે.

આ સિદ્ધાંતની મૂળ ધારણ ા એ છે કે, સમાજમાં વ્યક્તિ જે પણ કોઈ વર્તન કે વ્યવહાર કરે છે તે શીખેલું વર્તન હોય છે અને વ્યક્તિ તેને ભૂલી શકે છે. વર્તનના ફેરફારનો અભિગમનું દૃષ્ટિબિંદુ એ છે કે, વ્યક્તિનો અસામાન્ય વ્યવહાર શીખવાની અયોગ્ય પદ્ધતિએ કારણે હોય છે. વ્યક્તિના સામાન્ય અને અસામાન્ય વ્યવહારના મુખ્ય ત્રણ કારણો છે.

(1) સમાયોજિત વર્તન શીખવામાં નિષ્ફળતા કે અક્ષમતા.

(2) કુસમાયોજન તેમજ અપ્રભાવકારી વ્યવહાર શીખવો.

(3) માનસિક સંઘર્ષમયી સ્થિતિને કારણે યોગ્ય વ્યવહાર ન થવો.

આ અભિગમ મુજબ વ્યક્તિનો વ્યવહાર તેની અગાઉની સંબંધતા (Previous Conditioning) તેમજ વર્તમાન પર્યાવરણ ઉપર આધારિત હોય છે. આ અભિગમનો ચિકિત્સામાં ઉપયોગ ઈ.સ.1960 થી શરૂ થયો છે.

વ્યવહારમાં પ્રત્યક્ષ રીતે સેવાર્થીના વર્તનમાં પરિવર્તન લાવવા માટેની કેટલીક પ્રયુક્તિઓનો ઉપયોગ થાય છે. જેમાં મોટેભાગે,

(1) સકારાત્મક પુનઃસ્થાપન (Positive reinforcement)

(2) નકારાત્મક પુનઃસ્થાપન (Negative reinforcement)

(3) ક્રમિક બિન સંવેદના (Systemetic descensitization)

(4) ઘડતર (Modelling)

વર્તન ફેરફાર અભિગમના સામાન્ય નિયમો નીચે મુજબ છે.

(1) એવા જ સેવાર્થીના સંબંધમાં ચિકિત્સાત્મક પ્રયુક્તિ અપનાવી શકાય કે જેનું નિરીક્ષણ શક્ય હોય.

(2) વર્તનના બે પ્રકાર હોય છે.

(1) ક્રિયાવાદી વર્તન(Operant behaviour)

(2) ઉત્તરવાદી વર્તન (Repsondent behaviour)

વર્તન ફેરફારને લગતા જુદા જુદા સંશોધન દ્વારા એ સાબિત થાય છે કે, જુદા જુદા પ્રકારના વર્તનમાં જુદા જુદા સિદ્ધાંતો અસર કરે છે. ક્રિયાવાદી વર્તન પર્યાવરણીય તત્વોથી નિયંત્રિત થાય છે જ્યારે ઉત્તરવાદી વર્તન સેવાર્થીની વર્તન ફેરફારની ઈચ્છાશક્તિથી નિયંત્રિત થાય છે બંને પ્રકારના વર્તન ફેરફારના સિદ્ધાંતો એકબીજાને લાગુ પડતા નથી.

આ અભિગમ અંતર્ગત સેવાર્થીના વાતાવરણમાં રહેતા મુખ્ય વ્યક્તિઓના વર્તનમાં પરિવર્તન (Behaviour Modification) લાવવામાં આવે છે. જેથી સેવાર્થીના પર્યાવરણમાં રહેતી વ્યક્તિઓ સેવાર્થી સાથે યોગ્ય વર્તન કરે જેનો લાભ સેવાર્થીને તરત જ કે નજીકના ભવિષ્યમાં થાય.

4.2.3 સમસ્યા સમાધાનનું મૉડલ (Problem Solving Model) :

સમસ્યા સમાધાન મૉડલનો વિકાસ ઈ.સ.1957 માં પર્લમેન અને હેલેન હેરિસ દ્વારા શિકાગો યુનિવર્સિટીમાં સમાજકલ્યાણ વિભાગમાં કરવામાં આવ્યો. આ મૉડલ મુજબ સેવાર્થી તરીકે વ્યક્તિ કે કુટુંબ હોય બંનેની ક્ષમતાઓમાં વૃદ્ધિ કરવાનો સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ઉદ્દેશ છે. સેવાર્થીની મુખ્ય બે સમસ્યા હોય છે.

(1) સંબંધોને લાંબા સમય સુધી સ્થિર રાખવા.

(2) જે તે ભૂમિકા ભજવવાની સમસ્યા.

સેવાર્થીને સમસ્યાનો અનુભવ ત્યારે થાય છે કે, જ્યારે તે સમસ્યા દૂર કરવાની પ્રયુક્તિઓ કે તેના ઉકેલ દ્વારા સમસ્યા દૂર કરી શક્તા નથી. આથી તે સંસ્થામાં સામાજિક મનોવૈજ્ઞાનિક કે ભૌતિક અથવા અન્ય પ્રકારની મદદ માટે આવે છે. જેથી સમસ્યાનો ઉકેલ યોગ્ય રીતે મેળવી શકે.

સમસ્યાના સમાધાન માટેના નીચેના કેટલાક સાધનો છે તેમાં જ્યારે અવરોધ ઊભો થાય ત્યારે વ્યક્તિ સમાયોજન યોગ્ય રીતે મેળવી શક્તી નથી.

(1) સંપ્રેરણા : અયોગ્ય ઉપાયો દ્વારા સમસ્યાના સંદર્ભમાં કાર્ય કરવું.

(2) ક્ષમતા : અયોગ્ય ઉપાયો દ્વારા પોતાની ક્ષમતાનો સમસ્યા સમાધાનમાં ઉપયોગ કરવો.

(3) તક : સમસ્યા સમાધાનની યોગ્ય તક કે પ્રત્યક્ષીકરણની ખામી

આ સાધનો આ મોડલના મૂળ કેન્દ્ર છે. આથી કાર્યકર્તા નીચે મુજબની ભૂમિકા ભજવવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

(1) સેવાર્થીની પ્રેરણામાં પરિવર્તન લાવી કાર્યકર્તા તેને યોગ્ય દિશાસૂચન કરી તેને ભય અને ચિંતા ઓછી કરાવી સેવાર્થીને એવી રીતે સહાય કરવી જેથી તે ઓછામાં ઓછા સુરક્ષાત્મક સાધનોનો ઉપયોગ કરે અને સેવાર્થીની આશાઓમાં વૃદ્ધિ કરવી જેથી તે પોતાની શક્તિઓનો કાર્યકર્તાએ સમસ્યા સમાધાનમાં દઢતાપૂર્વક ઉપયોગ કરે.

(2) સેવાર્થીને તેની માનસિક, સાંવેગિક અને ક્રિયાત્મક ક્ષમતાઓનો અહેસાસ કરાવવો જેથી તેનામાં આત્મવિશ્વાસ દઢ બને તેમજ સેવાર્થીનું પ્રત્યક્ષીકરણ, જ્ઞાન, નિર્ણયશક્તિ વગેરેનું જ્ઞાન કરાવવું જરૂરી છે.

(3) સામાજિક કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીની સમસ્યાના સમાધાન માટે જરૂરી સહાયતાના સ્રોતો પૂરા પાડવા જરૂરી છે. જેથી સેવાર્થી પોતાની ભૂમિકા પૂરી કરવામાં મદદ મળે અને તેના પ્રશ્નો કે સમસ્યાઓનું સમાધાન મળી રહે.

સમસ્યા(પ્રશ્નો)નું સમાધાન કરવાનું મૉડલ નીચેની બાબતોને મહત્વપૂર્ણ માને છે.

(1) સમસ્યા અંગેનું જ્ઞાન સેવાર્થીને હોવું જોઈએ.

(2) સમસ્યા અંગેનું સેવાર્થી પાસે વ્યક્તિગત અનુભવોનું જ્ઞાન જરૂરી છે.

(3) વ્યક્તિના જીવન પર તેની અસર હોવી જોઈએ.

(4) સમસ્યા સમાધાનના સાધનોનું જ્ઞાન તથા અન્ય વિકલ્પો ની માહિતી સેવાર્થી પાસે હોવી જોઈએ.

(2) સમસ્યા સમાધાન મોડલનો ઉદ્દેશ :

આ મોડલમાં કોઈ વિશિષ્ટ સમૂહ કે વ્યક્તિને મદદ કરવાનો હેતુ નથી. પર્યાવરણીય અને મનોવૈજ્ઞાનિક સમસ્યાનો ઉપચાર અલગ-અલગ કરવામાં આવતો નથી. આ મૉડલમાં વ્યક્તિની સમસ્યા બાહ્ય કે આંતરિક પરિબળોને કારણે હોય;પરંતુ, તેને મદદ કરવાનો હેતુ છે.

આ મોડલ એ બાબતમાં દઢ વિશ્વાસ રાખે છે કે, જીવનમાં અનેક સમસ્યાઓ આવે છે. જીવન જ સમસ્યાનું સમાધાન કરવાની પ્રક્રિયા છે. આથી સમસ્યા સમાધાન અંગેનું જ્ઞાન અને પ્રયુક્તિઓની જરૂરિયાત હોય છે કે, વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યાનું સમાધાન મેળવી શકે.

સમસ્યા સમાધાન મોડલના ચાર તત્વો છે.

(1) વ્યક્તિ

(2) સમસ્યા

(3) સ્થાન

(4) પ્રક્રિયા

(1) વ્યક્તિ :-સંસ્થામાં મદદ મેળવનાર વ્યક્તિ સેવાર્થી કહેવાય છે. જે અન્ય વ્યક્તિ જેવો જ હોય છે; પરંતુ, સેવાર્થી વિભિન્નતાઓ ત્યારે જોવા મળે છે કે, જ્યારે તેને એક વ્યક્તિ તરીકે જોવાનો પ્રયત્ન કરીએ છીએ. સેવાર્થીની સમસ્યા સામાજિક માનસિક કે સાંવેગિક હોય તે પ્રત્યેક પરિસ્થિતિમાં પ્રતિક્રિયા કરે છે. તેની શારીરિક, માનસિક, સાંવેગિક વિશિષ્ટતાઓ તથા અનુભવ અને આકાંક્ષાઓ જોડાઈને વ્યક્તિ કે સેવાર્થીને અસર કરે છે. સેવાર્થી જ્યારે સંસ્થામાં આવે છે ત્યારે તેનો મુખ્ય હેતુ મનોસામાજિક સમસ્યાનું સમાધાન મેળવવાનો હોય. વૈયક્તિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીને સામાજિક અનુકૂલન સાધવામાં મદદ કરે છે. તે માટે વૈયક્તિક કાર્યકર્તા પાસે સેવાર્થીની નીચે મુજબની જાણકારી હોવી જરૂરી છે.

(1) વ્યક્તિ વિશિષ્ટ કે સેવાર્થી શું ઈચ્છે છે.

(1) સંતોષ મેળવવો.

(2) નિરાશા-હતાશા દૂર કરવી.

(3) સમસ્યાનું સમાધાન કરવું.

(4) પરિસ્થિતિ સાથે કાર્યકર્તાનું સંતુલન મેળવવું.

(1) આ માટે કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીનું સૂક્ષ્મ અવલોકન કરી સેવાર્થીનો અનુભવ, વિચારવાની રીત, ક્રિયાઓની વિશેષતા સમસ્યા સમાધાનનો પ્રકાર વગેરે વિષયમાં કાર્યકર્તાએ જાણકારી મેળવવી જોઈએ.

(2) સેવાર્થીનો વ્યવહાર કેવો છે તેનું જ્ઞાન કાર્યકર્તાને હોવું જોઈએ. જેથી તેના વ્યક્તિત્વની લાક્ષણિકતાઓની ખબર પડે છે.

(3) સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ ઉપર માત્ર તેના અગાઉના અનુભવની અસર પડવાની સાથે વર્તમાન અનુભવોની અસર પડે છે. આથી કાર્યકર્તાઓ સેવાર્થીની વર્તમાન જીવન પદ્ધતિ કેવી છે તે જોવું જોઈએ.

(4) સેવાર્થીના અનુભવોની સાથે તેની ભવિષ્યની ઈચ્છાઓ અને આકાંક્ષાઓ તેના વ્યવહાર પર અસર કરે છે. આથી કાર્યકર્તાની સેવાર્થીની ભવિષ્યની યોજનાઓ સમજી, જ્ઞાન પ્રાપ્ત કરી તેની કેવી રીતે મદદ કરી શકાય તે જોવું જોઈએ.

(5) વ્યક્તિનો વર્તમાન વ્યવહાર એવી આંકાક્ષાઓ પર આધારિત હોય છે કે, જે એની સંસ્કૃતિએ તેની સ્થિતિ અને ભૂમિકાના સંદર્ભમાં પ્રદાન કરે છે. કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીની ભૂમિકા અને પરિસ્થિતિ સમજવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ.

(6) સંસ્થામાં આવનાર વ્યક્તિ (સેવાર્થી) હંમેશા દબાણ (જીંજિજ) અનુભવતો હોય છે. જે બે પ્રકારના હોય.

(1) સેવાર્થી પોતે જેને સમસ્યા કે દબાણ માને છે તે.

(2) અસમર્થતા કશું જ ન કરી શકવાની સ્થિતિ દબાણનો અનુભવ કરાવે છે. દબાણને કારણે વ્યક્તિ થોડા સમય માટે સમસ્યા સમાધાન કરી શક્તો નથી.

(7) વ્યક્તિ એક શારીરિક માનસિક સંગઠન છે. આથી જ્યારે તેનું કોઈ એક અંગ પ્રભાવિત થાય છે ત્યારે તેની અસર શરીરના અન્ય અંગો પર પડે છે. આથી કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીની શારીરિક માનસિક સ્થિતિ સમજવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ.

(2) સમસ્યા :

વ્યક્તિની રોજિંદી જીવનરીતિમાં અનેક જરૂરિયાતો હોય છે. જ્યારે આ જરૂરિયાતો કે ભૂમિકા યોગ્ય રીતે પૂરી થતી નથી ત્યારે તે સમસ્યા કે દબાણ અનુભવે છે. અને સમસ્યાનું સમાધાન કરી શક્તી નથી. આથી વૈયક્તિક કાર્યકર્તાએ સંસ્થામાં આવનાર સેવાર્થીને તેની ભૂમિકા યોગ્ય રીતે ભજવી શકે તે માટે મદદ કરવાની હોય છે. કાર્યકર્તા સેવાર્થીની આંતરિક સમસ્યાએ પૂરી કરવા મનોચિકિત્સાનો ઉપયોગ કરે છે. કાર્યકર્તા સેવાર્થીની સમસ્યા મુખ્યકેન્દ્ર ઉપર ધ્યાન આપીને સમસ્યાઓને સંપૂર્ણ રીતે તપાસે છે અને તે માટે કાર્યકર્તા નીચેની બાબતો પર ધ્યાન આપે છે.

(1) સેવાર્થી શું ઈચ્છે છે તેમજ તેની મુખ્ય જરૂરિયાત શું છે ?

(2) કાર્યકર્તા શું મહત્વપૂર્ણ સમજે છે.

(3) સંસ્થામાં કઈ કઈ સગવડ ઉપલબ્ધ છે.

કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીની ઈચ્છાને ધ્યાનમાં રાખીને કામની શરૂઆત કરવી જોઈએ અને પોતાના અનુભવ દ્વારા સમસ્યાના કેન્દ્રબિંદુ સુધી પહોંચવું જોઈએ. કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીની સમસ્યાના આંતરિક અને બાહ્ય બંને પરિબળોને સમજવાના હોય છે.

સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયાના બે તબક્કા છે.

(1) સમસ્યાનું વિશ્લેષણ કરવાનો તબક્કો

(2) નિર્ણય પ્રક્રિયા

સમસ્યાનું વિશ્લેષણ કરવામાં વ્યક્તિની અપેક્ષાઓ અને તેને પૂરી કરવાની સેવાર્થી વાસ્તવિક પરિસ્થિતિ, ભૂમિકા અપૂર્ણતા, સમસ્યા ઉત્પન્ન કરનાર પરિબળો ને શોધવા જરૂરી બને છે. નિર્ણય પ્રક્રિયામાં ઉદ્દેશોનું સ્પષ્ટીકરણ, વર્ગીકરણ અને સમાધાનના વૈકલ્પિક ઉપાયો તેનું મૂલ્યાંકન વગેરે અંગેનું જ્ઞાન કાર્યકર્તા માટે જરૂરી છે.

(3) સ્થાન :

સેવાર્થી મદદ માટે જે સ્થાન પર આવે છે તેને સંસ્થા કહે છે. સેવાર્થીના વ્યક્તિગત કાર્યો અને સમસ્યાનું સમાધાન સંસ્થાના માધ્યમ દ્વારા જ થાય છે. સહાયતા માટે જરૂરી ભૌતિક સાધન-સામગ્રી, વિશિષ્ટ સેવા, આર્થિક સહાયતા વગેરેની વ્યવસ્થા સંસ્થા દ્વારા જ થાય છે. સંસ્થા સાર્વજનિક હોય કે વ્યક્તિગત તેમાં કેટલાક સમાન સામાન્ય લક્ષણો હોય છે જે કાર્યકર્તાએ જાણવા જરૂરી હોય છે. સંસ્થા સમાજ કે વિશિષ્ટ સમૂહની ઈચ્છાને સ્પષ્ટ કરે છે. સંસ્થા કેટલાક કાર્યક્રમો વિકસાવે છે. જે દ્વારા વિશેષ ક્ષેત્રની જરૂરિયાત પૂરી કરી શકાય છે. સંસ્થા અને તેના કર્મચારીઓનું ઉત્તરદાયિત્વ સંસ્થાના કાર્યો પૂરા કરવાનું હોય છે. વૈયક્તિક કાર્યકર્તા સંસ્થાના વ્યક્તિગત પ્રતિનિધિ તરીકે સમસ્યાનું સમાધાન કરે છે. કાર્યકર્તા સંસ્થાનો પ્રતિનિધિ હોય છે.

સાથે-સાથે તે પોતાના વ્યવસાયનું પ્રતિનિધિત્વ પણ કરે છે. આથી કાર્યકર્તા માત્ર સંસ્થા નો ભાગ થઈને જ કામ કરે તે જરૂરી નથી. તે સંસ્થાના સાધનો અને સ્રોતો નો ઉપયોગ સેવાર્થીની સમસ્યાના સમાધાન માટે કરે છે;પરંતુ, પોતાની વ્યવસાયિક વિધિઓ, કાર્ય પ્રણાલી તથા કાર્યક્રમો નો ઉપયોગ કરે છે જે તેણે વ્યવસાયમાંથી મેળવી છે.

(4) પ્રક્રિયા :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયા મૂળભૂત રીતે સમસ્યા સમાધાન કરવાની પ્રક્રિયા છે. જો કે બધા જ પ્રકારની સમસ્યાનું સમાધાન આ પ્રક્રિયા દ્વારા શક્ય નથી. માત્ર આંતરિક અને બાહ્ય સમાયોજન સાથે સંબંધિત સમસ્યાઓ કે જે વ્યક્તિને તેની ભૂમિકા ભજવવામાં અસમર્થ બનાવે છે. તેને સેવાકાર્યમાં સાંકળવામાં આવે છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર્તાએ મુખ્ય ત્રણ કાર્યો કરવાના છે.

(1) સેવાર્થીની સમસ્યા

(2) વ્યક્તિત્વ અને સામાજિક પર્યાવરણ સંબંધિત તથ્યોને તપાસવા

(3) સમસ્યાનું નિદાન અને સેવાર્થીના સહકાર દ્વારા આંતરિક અને બાહ્ય સમસ્યાનો ઉપચાર.

કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીની સમસ્યાના સંદર્ભમાં વધુ ને વધુ જાણકારી મેળવે છે. આ કાર્ય ત્રણ થી ચાર મુલાકાતમાં શક્ય બને છે. સમસ્યાને સમજવા માટે કાર્યકર્તા નિરીક્ષણ, અવલોકન, અન્વેષણ, રૂબરૂ મુલાકાત વગેરે પ્રયુક્તિઓના ઉપયોગ કરે છે. કાર્યકર્તાનું ધ્યાન સમસ્યાની સાથે સેવાર્થી ને વ્યક્તિત્વ ઉપર પણ હોય છે. તે સેવાર્થીને સંસ્થાના ઉદ્દેશો અને સગવડોથી પરિચિત કરાવે છે. તેમજ એ સ્પષ્ટતા કરે છે કે, તેને મદદ ક્યાં સુધી કરવામાં આવશે.

સમસ્યાના યોગ્ય અભ્યાસ પછી તેનું નિદાન કાર્ય શક્ય બને છે. સમસ્યાનું કારણ અને સેવાર્થીને કઈ રીતે મદદ કરવાની છે તે બાબત નક્કી કરે છે. કાર્યકર્તા ત્રણ પ્રકારનું નિદાન કરે છે.

(1) ગતિશીલ નિદાન :

જેમાં સેવાર્થીની સમસ્યા તથા તેનો પર્યાવરણ સાથે સંબંધ, વર્તમાન સ્થિતિની સમસ્યા ઉત્પન્ન કરવામાં શું ભૂમિકા છે અને તેનો વ્યક્તિ પર શું પ્રભાવ પડે છે. તે જાણવામાં આવે છે.

(2) કારણાત્મક નિદાન :

સેવાર્થીના સમસ્યાત્મક વ્યવહારને સંબંધિત ઘટનાઓને તપાસવામાં આવે છે.

(3) ઉપચારત્મક નિદાન :

જેમાં નક્કી કરવામાં આવે છે કે, ક્યા ક્યા સાધનો અને પ્રયુક્તિઓ દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યાનું સમાધાન કરી શકાય છે. તે માટે કાર્યકર્તા પરિસ્થિતિ સુધાર અવલંબન, તાદાત્મીકરણ, સ્વીકૃતિ, પ્રોત્સાહન, ચર્ચા, નિર્દેશન વગેરે સાધનોનો ઉપયોગ સેવાર્થીની સમસ્યા અનુસાર કરે છે.

4.2.4 કટોકટીની સ્થિતિમાં દરમ્યાનગીરીનું મૉડલ (Crisis Interveation Model) :

કટોક્ટીની સ્થિતિમાં દરમ્યાનગીરીનું મોડલ વૈયક્તિક ચિકિત્સાનું નાનું મોડલ છે. વર્તમાન સમયમાં વધુ ઉપયોગી માનવામાં આવે છે. જો કે આ મોડલ કોઈ મહત્વનો સૈદ્ધાંતિક કે વ્યવહારિક મોડલ નથી કે તેમાં મૂળ માન્યતાઓ કે વિશેષ પરિસ્થિતિનું સ્પષ્ટીકરણ કરવામાં આવ્યું નથી;પરંતુ, તે એવી વ્યક્તિઓ કે કુટુંબની સહાયતા માટે છે કે, જેઓ સંકટકાલીન કે મુશ્કેલ સમસ્યાત્મક

પરિસ્થિતિમાંથી પસાર થતા હોય અને તેમને મદદની તાત્કાલીક જરૂરિયાત છે. વર્તમાન સમયમાં આ મૉડલનો ઉપયોગ સમાજકાર્ય અને માનસિક સ્વાસ્થ્ય એમ બંને ક્ષેત્રોમાં થાય છે.

મૉડલનો વિકાસ :

આ મોડલના વિકાસમાં લઘુ ચિકિત્સા કે સંકટગ્રસ્ત સહાયતાના સંશોધનોની મહત્વની ભૂમિકા છે. કોઈપણ સમૂહ, સમુદાય કે સમાજની સ્થિતિ કોઈ સંકટભરી પરિસ્થિતિ (જેવી કે પૂર, ભૂકંપ, દુષ્કાળ, યુદ્ધ, મહામારી) અનેક સામાજિક વૈજ્ઞાનિકોએ આ અસરોને સામાજિક મનોવૈજ્ઞાનિક બંને સ્તર પર વિશ્લેષણ કર્યું. અચાનક તણાવ કે દબાણપૂર્ણ પરિસ્થિતિ, કોઈ મહત્વપૂર્ણ ઘટના જેવી કે મૃત્યુ કે આર્થિક સંકટ, સર્જરી, દાઝી જવાની સ્થિતિ વગેરેમાં તાત્કાલિક મનોચિકિત્સકીય મદદની જરૂરિયાત રહે છે. લિંડમેન (1944:101) ના સંશોધનોમાં આ મૉડલનું મહત્વ સ્પષ્ટ કર્યું છે. તેમને મૃત્યુ તથા વ્યક્તિગત હાનિની અસર અને કુંટુબની સ્થિતિ પર અભ્યાસ કરી સિદ્ધ કર્યું છે કે, સંકટકાલીન સહાયતા વધુ પ્રભાવી હોય છે.

લઘુકાલીન વૈયક્તિક સામાજિક સેવાકાર્યનો ઉલ્લેખ પ્રાચીન સમયમાં જોવા મળે છે;પરંતુ, ત્યારે તેનું કોઈ વૈજ્ઞાનિક મહત્વ ન હતું. લાંબા સમયની સહાયતાને જ સહાયતા કે મદદ માનવામાં આવતી. મોટેભાગે તેને જ મહત્વ અપાતું હતું;પરંતુ, બેર્થો રેનોલ્ડ (Bertha Reynolds) કાર્યાત્મક શાખાના સંશોધનો તથા પર્લમેનના સમસ્યા સમાધાનના અભિગમમાં લઘુ ચિકિત્સા મોડલનો ઉલ્લેખ મળે છે. કેટલીક એવી સંસ્થાઓ જે યાત્રી સહાયતા દર્દીઓની યાદી વગેરેમાં આ પ્રકારની મદદ કરતી હતી. એલેકઝેન્ડર તથા ફ્રેન્સના પુસ્તક (Psychosomatic Theraphy) માં મનોવિશ્લેષણાત્મક મોડલમાં લઘુ ચિકિત્સાની જરૂરિયાત દર્શાવી છે. મલન નામના વિદ્વાને લઘુ ચિકિત્સા પ્રણાલીનો વિકાસ કર્યો છે.

સંકટગ્રસ્ત સંકટકાલીન ચિકિત્સાને ઉપયોગ વ્યક્તિ વિશેષ ઉપરાંત, કુટુંબ અને કેટલીકવાર વિશાળ સામાજિક વ્યવસ્થામાં માટે થાય છે.

કટોકટી(સંકટસમય)નો અર્થ :

સામાન્ય અર્થમાં જોઈએ તો સંકટસમય એટલે વર્તમાન સ્થિતિમાં અવ્યવસ્થા (અસ્તવ્યસ્તતા) આ અર્થ એ સિદ્ધાંત પર આધારિત છે કે, કોઈપણ પરિસ્થિતિમાં વ્યક્તિ પોતાનું સમતુલન જાળવવાનો પ્રયત્ન કરે છે. જે તેની અનુકૂલન ક્ષમતા અને સમસ્યાના સમાધાનની ક્ષમતા મુજબ કરે છે. જીવનમાં કેટલીકવાર પરિસ્થિતિ એવી આવે છે કે, જ્યારે વ્યક્તિનું સમતુલન એકાએક ખોરવાઈ જાય છે. ત્યારે વ્યક્તિની અનુકૂલન અને સમાધાન કરવાની ક્ષમતા ઘટી જાય છે. તેની શક્તિ, ક્ષમતા, યોગ્યતા, નિપુણતા સમતુલન જાળવવા યોગ્ય રહેતી નથી. ત્યારે આવી સ્થિતિને સંકટગ્રસ્ત સમય(સંકટકાલીન) કહે છે.

નીચેના ત્રણ પરિબળો સંકટની સ્થિતિ ઉત્પન્ન કરે છે.

(1) એક અથવા વધારે મુશ્કેલીઓ કે ઘટનાઓ જે જીવન માટે પડકાર ઊભો કરે.

(2) વર્તમાનની મૂળભૂત જરૂરિયાતોની પૂર્તિ માટે.

(3) સમસ્યાને હલ કરવા માટેની પ્રયુક્તિઓની ખામી.

સેવાર્થીનું મૂલ્યાંકન :

સેવાર્થી(મદદ લેનાર વ્યક્તિ) નું વ્યક્તિત્વ તેમજ તેની પ્રવૃત્તિઓની માહિતી હોવી જરૂરી છે. સેવાર્થીની અનુકૂલન ક્ષમતા અને તેના ઉપાયો તેમજ તેના વ્યક્તિત્વ પ્રકારની માહિતી

લઘુ ચિકિત્સા માટેની પ્રયુક્તિ નક્કી કરે છે. તેના માટે સેવાર્થી સાથે લાંબા સમયની મુલાકાત જરૂરી છે જે આ ચિકિત્સા પ્રક્રિયામાં સંભવિત થતું નથી. આથી ચિકિત્સકનો અનુભવ આ ક્ષેત્રમાં મહત્વપૂર્ણ બને છે. ચિકિત્સક પૂર્વાઅનુભવના આધાર પર સેવાર્થીની સમસ્યા તેમજ તેની પ્રતિક્રિયા જોઈને માહિતી મેળવે છે. ચેતન અને અચેતન સંચાર પ્રક્રિયાથી પણ માહિતી મળી શકે છે. કાર્યકર્તા અગાઉના સંકટ સમયના સંશોધનનો પણ ધ્યાનમાં લે છે. જેનાથી વ્યક્તિની પ્રતિક્રિયા અને તેની અસરો અંગે માહિતી મળે છે.

સંકટ સમયની સ્થિતિના લક્ષણો :

(1) જ્યારે વ્યક્તિ પર સંકટ આવે છે. ત્યારે તે ખૂબ ચિંતાતુર બને છે. માનસિક તનાવ વધે છે તેનામાં નિરાશા, અસંતોષ હતાશા ગ્લાનિ અપરાધ ભાવના જોવા મળે છે. તેની વિચારશીલતા ઘટે છે. સંકટસમયની પરિસ્થિતિમાં શું કરવું જોઈએ અને તેના માટે ક્યા ઉપાય કરવા જોઈએ તે સમજી શક્તો નથી. જ્યારે ચિંતા વધે છે ત્યારે પ્રત્યક્ષીકરણ ઘટે છે.

(2) વ્યક્તિગત અસ્વસ્થતા માટેના ઘણા તબક્કા હોય છે. પ્રથમ તબક્કામાં તણાવ વધે છે જેથી ચિંતા ઉદ્ભવે છે. વ્યક્તિ અસહાયતા અનુભવે છે. સમસ્યાને દૂર કરવાની પ્રયુક્તિઓ અજમાવે છે; પરંતુ, તે પછી નિષ્ફળતા મળે તો તણાવ વધે છે. તે સમયે જેનાથી સંકટ સમયના યંત્રો કે પ્રયુક્તિઓ ઉપયોગમાં લેવાય છે. જેનાથી ત્રણ બાબતો જોવા મળે છે.

(1) સમસ્યાનું સમાધાન કે ઉકેલ મળે.

(2) સમસ્યા અંગે ફરીથી વિચાર કરી ધ્યેયમાં પરિવર્તન લાવવું.

(3) જરૂરિયાતોને જ સમાપ્ત કરવી જેથી સમસ્યા દૂર થઈ જાય.

(4) કેટલાક સામાન્ય અનુકૂલન માટેના ઉપાયો કરવા.

પ્રારંભિક સોપાન :

આ મૉડલમાં લઘુ ચિકિત્સા માટેનો સમય સમસ્યા કેવા પ્રકારની છે તેના પર આધારિત છે. કેટલીકવાર એક જ મુલાકાતમાં સમાધાન મળે છે. જ્યારે કેટલીકવાર અનેક મુલાકાતો પછી સમાધાન મળે છે;પરંતુ, આ મૉડલ માં એક બાબત મહત્વની છે કે, સેવાર્થી સાથેની પ્રથમ મુલાકાત ઉપચારત્મક સંદર્ભમાં મહત્વની છે. સંકટ સમયની સ્થિતિ અને સમય પર ચિકિત્સા આધારિત છે. સામાન્ય રીતે 6 અઠવાડિયાનો ચિકિત્સાનો ઉલ્લેખ કર્યો છે;પરંતુ, કાર્યકર્તા પર આધારિત છે તે સંકટસમયની સ્થિતિમાં સેવાર્થીને કઈ રીતે મદદ કરે છે. આ ચિકિત્સાનું મહત્વ એ છે કે, સેવાર્થીને ખૂબ જ ઝડપથી મદદ મળવી જોઈએ. કાર્યકર્તાનું સર્વ પ્રથમ કાર્ય એ હોય છે કે, વર્તમાન સમસ્યાનું અસ્થાયી સ્વરૂપે નિદાન કરી કાયકર્તાએ પોતાની ભૂમિકા એવી રીતે ભજવવાની છે કે, સેવાર્થીની સાથેની પહેલી મુલાકાતમાં જ તેની ચિંતા અને તનાવ ઓછો કરી શકે. તેમજ સેવાર્થીને એ આશ્વાસન મળવું જોઈએ કે તેની સ્થિતિમાં સુધારો થવાની આશા છે.

ઉપચાર સિદ્ધાંત અને પ્રયુક્તિઓ :

સંકટ સમયનો ચિકિત્સા મોડલની હજુ સુધી વૈજ્ઞાનિક આધાર કે પ્રયુક્તિ વિકસિત થઈ નથી. તેમ છતાં તેનો ઉદ્દેશ જોઈએ તો

(1) સંકટ સમય દરમ્યાન ઉદ્ભવેલી લક્ષણોમાંથી મુક્તિ અપાવવી.

(2) સંકટ સમય પહેલાની સ્થિતિની કાર્યાત્મકતાને સંગઠિત કરવી.

(3) સમસ્યા ઉત્પન્ન કરનાર પરિબળો અંગેની માહિતી મેળવવી.

(4) સેવાર્થીનો ઉપચાર કરી શકે તેવી ઉપચારાત્મક પદ્ધતિઓને સમજવી.

(5) વર્તમાન સમયના તણાવ કે દબાવને સમજી તેના મૂળ સ્તોત્ર અંગે માહિતી મેળવવી.

(6) અનુકૂલનની નવી રીતો સમજવી જેથી સેવાર્થીને મદદ કરી શકાય.

આ મૉડલમાં સેવાકાર્યની બધી જ પ્રયુક્તિઓને સમયાનુસાર ઉપયોગમાં લઈ શકાય છે. હસ્તાંતરણ, સ્પષ્ટીકરણ, સલાહ, મંત્રણા, પુનઃવિશ્વાસ વગેરે પ્રયુક્તિઓનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

4.3 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યકર્તાની ક્ષમતાનો અભિગમ (Competency based approach)

આ અભિગમની ધારણા એ છે કે, સેવાર્થીના પ્રશ્નોને હલ કરવા માટે કાર્યકર્તાએ વૈજ્ઞાનિક દૃષ્ટિ કેળવવી જરૂરી છે. આ માટે કાર્યકર્તામાં ઉચ્ચ કક્ષાની આવડત, કુશળતા, તાલીમ અને સેવાકાર્ય કરવા માટેની પાત્રતા (લાયકાત) તેનામાં હોવી જોઈએ. જેમ બીજા વ્યવસાયો (જેવા કે ડૉક્ટર, વકીલ, ઍન્જીનીયર) માં કામ કરવા માટે વિશિષ્ટ વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાનની જરૂર છે એવું જ્ઞાન સામાજિક કાર્યકર્તામાં હોવું જોઈએ. તેવી ધારણા પાછળ આ અભિગમ ઉદ્‌ભવ્યો છે. જે કાર્યકર્તાઓ સેવાર્થીને સીધે સીધી સેવા આપે છે. તેના માટે કેવા પ્રકારની ક્ષમતા હોવી જોઈએ તે આ અભિગમમાં નિર્દેશિત છે. સેવાર્થીને સેવા આપવામાં કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીના મુખ્ય બે પરિબળોને સમજવાની ક્ષમતા વિકસાવવી જોઈએ. જેમાં,

(1) બાહ્ય પરિબળો

(2) વ્યક્તિગત પરિબળો

સેવાર્થીના બાહ્ય પરિબળો જેમાં તેની આજુબાજુનું સામાજિક વાતાવરણ જેમાં જ્ઞાતિ, ધર્મ, ભાષા, રીત-રિવાજો, પરંપરાઓ, સમાજની જુદી જુદી ભૂમિકાઓની અપેક્ષાઓ જે સેવાર્થીના પ્રશ્નો કે સમસ્યાઓ માટે કેટલે અંશે જવાબદાર છે તે જોવું જોઈએ.

સેવાર્થીના વ્યક્તિગત પરિબળોમાં તેનું વ્યક્તિત્વ, વર્તન, વિચારો, મૂલ્યો, માન્યતાઓ, પ્રેરણા વગેરે જવાબદાર હોય છે. આથી કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીના પ્રશ્નો માટે ક્યા પરિબળો જવાબદાર છે તે સમજવાની ક્ષમતા તેમજ તેના કોઈ એક પાસાંને મહત્વ ન આપવું જોઈએ. કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીને પોતાની ક્ષમતાને બહાર લાવવાનો તેમજ તેની આવડતને વધુ વિકસાવવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ જેથી સેવાર્થી પોતાના પ્રશ્નનો ઉકેલ હલ કરવા સક્ષમ બને.આ અભિગમમાં સેવાર્થીની સમસ્યા ને હલ કરવા માટે કાર્યકર્તામાં નીચેની ક્ષમતા હોવી જરૂરી છે.

(1) આ અભિગમનો ખ્યાલ એ છે કે, સામાજિક કાર્યકરે સેવાર્થીનો સમય અને પૈસા બંને વેડફાય નહી તે રીતે જવાબદારીથી સભાનતા સાથે તેના પ્રશ્નને હલ કરવાની ક્ષમતા હોવી જોઈએ.

(2) સામાજિક કાર્યકરે સેવાર્થીના પ્રશ્નને હલ કરવાના કાર્યમાં તબક્કાવાર કેટલી સફળતા મળે છે તે માપવાના લક્ષ્યાંકો (Indicator) વિકસાવવા જોઈએ. દા.ત.કોઈ સેવાર્થીનો પ્રશ્ન 6 મહિનમાં હલ થાય તેવો હોય ત્યારે ત્રણ મહિનામાં કેટલો ફેરફાર થયો તેનું માપન કરી શકે.

(3) કાર્યકર્તામાં પોતાના કેસ ને સોલ્વ કરવા માટેનું તબક્કા પ્રમાણેનું આયોજન કરવાની ક્ષમતા હોવી જોઈએ. વ્યક્તિઓ વચ્ચે અને સમાજની અંદર કેવી વિભન્નતા છે તે અંગેની સભાનતા હોવી જોઈએ.

(5) નૈતિક પ્રશ્નો અંગેની સમજ અને સંવેદનશીલતા સમજવાની ક્ષમતા હોવી જોઈએ.

(6) સેવાર્થીની સમસ્યાને ગુપ્ત રાખવાની સાથે સેવાર્થીની નૈતિક બાબતોમાં કેટલું વ્યક્ત કરવું અને કેટલું ન કરવું તેની સભાનતા કાર્યકર્તામાં હોવી જોઈએ.

સેવાર્થીના પ્રશ્નો કે મુશ્કેલીઓને સમજવામાં કાર્યકર્તા માટે બે બાબતોનું જ્ઞાન મહત્વનું છે.

(1) અનુભવજન્ય જ્ઞાન :

કાર્યકર્તાને પુસ્તકો, રેડિયો, ટેલીવિઝન, સમાચારપત્રો અન્ય સંચાર માધ્યમો વગેરે દ્વારા મળતી જે તે ક્ષેત્રની માહિતીથી માહિતગાર હોવો જોઈએ. જેથી સેવાર્થીના પ્રશ્નનો નિરાકરણમાં આ જ્ઞાન ઉપયોગી બની શકે.

(2) સૈદ્ધાંતિક જ્ઞાન :

સંદર્ભમાં મનુષ્ય વર્તન અંગેના માનસશાસ્ત્રીય, જીવશાસ્ત્રીય અને સમાજ માનવશાસ્ત્રીય વિચારો અને સંશોધનોથી કાર્યકર્તા માહિતગાર તેમજ તે અંગેના જ્ઞાનથી પરિચિત હોવો જોઈએ જેથી તે સેવાર્થીને યોગ્ય માર્ગદર્શન આપીને તેના પ્રશ્નો જાણી શકે. કાર્યકર્તા પાસે પૂરતી માહિતી હોય અને તે એનો ઉપયોગ ન કરે ત્યારે તે કામ કરવાની તેની ક્ષમતા ઓછી જણાય છે.

કાર્યકર્તાની ક્ષમતાના વિકાસ માટે નીચેની બાબતોનો તફાવત સમજવો જોઈએ.

(1) તથ્ય શું છે ?

(2) સિદ્ધાંત શું છે ?

કાર્યકર્તામાં વર્ણન અને અનુમાન જુદા છે તેની સ્પષ્ટતા હોવી જોઈએ.

સેવાર્થી જે દલીલ કરે છે તે ખોટી, હાસ્યાત્મક કે નક્કર છે તેની વચ્ચેનો તફાવત સમજવાની ક્ષમતા કાર્યકર્તામાં હોવી જોઈએ.

સામાજિક કાર્યકર્તા માટે આ બધુ જાણવાની જરૂર એટલા માટે પડી કે સમય ની સાથે

(1) કાર્યકર્તાનું કામ diversify થયું છે. તેમાં નિષ્ણાતીકરણ વધ્યું છે. દા.ત. મંદબુદ્ધિ, અંધ, અપંગ, સ્ત્રીઓ, બાળકો, વૃદ્ધો આમ સેવાર્થીમાં વિભિન્ના વધી છે તેની સાથે વિશેષીકરણ વધે.

(2) સામાજિક કાર્યકર્તાએ વિશાળ જનસમુદાયની સાથે કામ કરવાનું હોવાથી તેમને વિશિષ્ટ તાલીમની જરૂર છે.

(3) વિશાળ પાયા પર સિદ્ધાંતો અને જ્ઞાન વધ્યું છે. તેને કારણે માહિતી ઘણી વધી છે ત્યારે તેનો ઉપયોગ કરીને કઈ રીતે સેવા આપવી તેની ક્ષમતા કાર્યકર્તામાં જરૂરી છે.

જુદા જુદા પ્રકારના સેવાર્થીના પ્રશ્નો જુદા જુદા હોય તે મુજબ કાર્યકર્તાએ તેને આનુશાંગિક પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવાની ક્ષમતા જરૂરી છે.આ અભિગમએ કાર્યકર્તા માટે (learning approach) શીખવાનો છે. તેમાં કુશળતા(skill) પ્રાપ્ત કરવી અને કઈ રીતે વ્યવસ્થિત રીતે પોતાનો (goal) ધ્યેય પ્રાપ્ત કરી શકે.

કોઈપણ કાર્યકર્તા માટે બધી જ skill પૂરેપૂરી શિખયા હોતા નથી. તેની કુશળતા કે શીખવાની પ્રક્રિયા ચાલુ હોય છે.સેવાર્થીના પ્રશ્નોને હલ કરવા માટે સામાજિક કાર્યકર્તા માટે નીચેની બાબતો જરૂરી છે.

(1) જ્ઞાન. દા.ત. બાળ કલ્યાણનું કામ કરતા કાર્યકર્તા માટે સેવાર્થીના માતા-પિતા,કુટુંબને લગતા કાયદાની જાણકારી.

(2) સતત કામ કરતા રહેવું.

(3) પોતાના પ્રયત્નોના પરિણામો અંગેની સભાનતા રાખવી.

(4) માનસિક રોગી માટે દવાખાનામાં દાખલ કરવાની જરૂરિયાત; ડૉક્ટર, જરૂરી સગવડ

(5) વર્તનના સિદ્ધાંતોની જાણ

(6) મનુષ્ય સમાજના વિકાસના તબક્કા

(7) માનવકલ્યાણના ઈતિહાસથી પરિચિત હોવું.

(8) ત્વરિત નિર્ણય કરવાની આવડત

(9) જે તે પરિસ્થિતિને ટીકાત્મક રીતે જોવી.

(10) પોતાના કામનું સતત મૂલ્યાંકન કરવું.

(11) સેવાર્થીના વર્તનનું મૂલ્યાંકન કરવું.

કાર્યકર્તામાં અન્ય લોકો સાથે સેવાનું જોડાણ હોવું જોઈએ. જેમ કે વકીલ,ડૉક્ટર, પોલીસ વગેરે સાથે collabrative approach જોઈએ. કાર્યકર્તાનું ધ્યેય સેવાર્થીને મદદ કે સહાય કરવાનો હોય છે. સાથે સાથે સેવાર્થી પોતે પોતાને મદદ કરે તેવી રીતે તૈયાર કરવાનો હોય છે.

4.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (MCQs)

૧. વૈયક્તિક સેવાકાર્યના કયા મોડેલના વિકાસનો શ્રેય મેરી રિચમન્ડને જાય છે.

(A) નિદાનાત્મક મોડેલ (B) વર્તનમાં ફેરફારનું મોડેલ

(C) સમસ્યા સમાધાનનું મોડેલ (D) ઉપરોક્ત તમામ

૨. વર્તનના ફેરફારના અભિગમનો વિકાસનો શ્રેય કોના ફાળે જાય છે.

(A) સ્કીનર (B) ઈવાન પાવલોન

(C) મેરી રિચમન્ડ (D) ડોલાર્ડ મિલર મોરર

3. સમસ્યા સમાધાન મોડેલનો વિકાસ કઈ યુનિવર્સિટીમાં કરવામાં આવ્યો હતો.

(A) શિકાગો યુનિવર્સિટી (B) ટાટા યુનિવર્સિટી

(C) ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ (D) કેમ્બ્રીચ યુનિવર્સિટી

4. સમસ્યા સમાધાન મોડેલના તત્ત્વો કયા છે.

(A) અભ્યાસ, નિદાન, સારવાર (B) વ્યક્તિ, સમસ્યા, સ્થાન, પ્રક્રિયા

(C) વ્યક્તિ, સેવાથી, કાઉન્સેલીંગ (D) આયોજન, અમલીકરણ, મૂલ્યાંકન

5. કટોકટીની સ્થિતીમાં દરમ્યાનગીરીનું મોડેલનો ઉપયોગ ક્યારે કરવામાં આવે છે ?

(A) ભૂકંપ (B) યુદ્ધ

(C) રોગચાળો (D) ઉપરોક્ત તમામ

4.5 ઉપસંહાર :

આ એકમમાં આપજો એ શીખ્યા કે સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચે નો સંબંધ એ અત્યંત મહત્વની બાબત બને. સેવાર્થીની સમસ્યાના અભ્યાસ તેમજ ઉકેલ લાવવા માટે કાર્યકર્તાએ સિદ્ધાંતોનું જ્ઞાન મેળવવામાં અને વ્યવહારમાં તેનો કઈ રીતે ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. તેની સામાનતા રાખવી જોઈએ.

સામાજીક વૈયક્તિક સેવા કાર્યના અભિગમો જુદાં જુદાં સમાજના વિચારકો દ્વારા અને અન્ય વિજ્ઞાનોમાં તેના સિદ્ધાંતનો ઉપયોગ કરીને રજૂ થાય છે. આ અભિગમોના અભ્યાસ કરવાથી તેમજ તેની સ્પષ્ટતા મેળવ્યા પછી કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીને તેની સમસ્યાઓના ઉકેલ તરફ લઈ જાય છે. આ અભિગમોની ઊંડાણપૂર્વકની સમજ કાર્યકર્તાને સેવાર્થીનો ઉપચાર કરવામાં ખૂબ ઉપયોગી બને.

4.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (A) નિદાનાત્મક મોડેલ
2. (B) ઈવાન પાવલોન
3. (A) શિકાગો યુનિવર્સિટી
4. (B) વ્યક્તિ, સમસ્યા, સ્થાન, પ્રક્રિયા
5. (D) ઉપરોક્ત તમામ

4.7 ચાવીરૂપ શબ્દો :

- Rapport - વ્યવસાયિક હેતુ માટેનો ઘનીષ્ઠ સંબંધ
- લઘુકાલીન - ટૂંકા સમય માટે સેવાર્થીની સેવા કરવી
- મનોરોગ - માનસિક બિમારી

4.8 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1. નિદાનાત્મક મોડેલનો ઉપયોગ ક્યારે અને કઇ રીતે કરી શકાય વિસ્તૃતમાં વર્ણવો.

....

....

....

....

2. વર્તનના ફેરફારનું મોડલનો ઉપયોગ કરી સેવાર્થીના વર્તનના પરિવર્તન અંગેની કેસસ્ટડી લખો.

....

....

....

....

3. કટોકટીની સ્થિતિમાં દરમ્યાનગીરીના મોડેલનો અર્થ અને ઉપયોગિતા વિસ્તૃતમાં જણાવો.

....

....

....

4.9 પ્રવૃત્તિ (Activities)

1. મોડેલનો ચાર્ટ બનાવો.

    1. મોડેલનું નામ

    2. ક્યારે વિકાસ થયો

    3. કોણે વિકાસ કર્યો

    4. ક્યારે ઉપયોગ કરી શકાય

2. સમસ્યા સમાધાન મોડેલનો ઉપયોગ ફિલ્ડવર્કની કેસસ્ટડીના ઉદાહરણ દ્વારા સમજાવો.

4.10 કેસસ્ટડી (Case Study)

1. કચ્છમાં આવી પડેલ વિનાશકારી ભૂકંપમાં હીરાભાઈનું ઘર પડી ગયું અને કુટુંબમાં પત્ની અને બાળકોનું પણ મૃત્યુ થયું છે અને હીરાભાઈને પણ ઈજાઓ થઈ છે. તો કટોકટી સ્થિતિની દરમ્યાનગીરીના મોડેલનો ઉપયોગ કરી કેસસ્ટડી લખો.

2. સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિને જીવન જીવવાં પ્રેરવા તેના તત્ત્વોનો ઉપયોગ કરી વિસ્તૃતમાં વર્ણવો.

4.11 સંદર્ભ ગ્રંથો :

(1) डॉ.प्रयाग दीन मिश्र – २००६ सामाजिक वैयक्तिक सेवा कार्य (वैज्ञानिक तथा तकनीकी शब्दावली आयोग मानव संसाधन विकास मंत्रालय माध्यमिक शिक्षा और उच्चतर शिक्षा विभाग) भारत सरकार उत्तरप्रदेश हिन्दी संस्थान, लखऊ चतुर्थ संस्करण

(2) सुरेन्द्र सिंह, पी.डी.मिश्र–२०१० समाज कार्य इतिहास दर्शन एवं प्रणालियां ! संशोधित संस्करण न्यु रॉयल बुक कम्पनी१ लखनऊ– पंचम संस्करण

(3) Hamilton, Gordon, 1956.Principles of Social Case work Recording; New York, Columbia University Press (2nd edition)

(4) Pearlman, Helen, Harrish (1957) Social Case Work - A problem solving process, chicago, The University of Chicago Press.

(5) Hamilton, Gordon 1951. Theory and Practice of Social case work; New York, Columbia University Press.(2nd edition)

(6) Hamilton, Gordon, 1956.Principles of Social Case work Recording; New York, Columbia University Press (2nd edition)

(7) Eileen Gambrill (1983)Case work A competency Based Approach Premtice-Hall Inc., Englewood Cliffis, New Jersery

(8) Hollis Florence in Robert W.Etal, 1970.-Theories of Social Case work Chicago, The University of Chicago Press,

(9) ડૉ.બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી - વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય-1

(10) ત્રિવેદી ક્રાંતિ પી.(2013)- સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પધ્ધતિ, નવસર્જન પબ્લિકેશન, અમદાવાદ.

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર
ઓપન યુનિવર્સિટી

MSW-201

સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય

વિભાગ

2

વ્યક્તિ કુટુંબ સાથે કામ કરવાનાં સાધનો

એકમ-1	નોંધણીપત્રક અને મુલાકાતની નોંધણી, વૈયક્તિક સેવાકાર્યના કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધ સ્થાપનના સિધ્ધાંતો, મુલાકાત અને ગૃહ મુલાકાત
એકમ-2	સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અહેવાલ લેખનનું મહત્ત્વ, પ્રકાર, કથાનું દસ્તાવેજીકરણ, પ્રક્રિયા દસ્તાવેજીકરણ, સમસ્યા આધારિત દસ્તાવેજીકરણ તથા સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં દરમ્યાનગીરી માટે અહેવાલ લેખનનું મહત્ત્વ
એકમ-3	કાર્યકર સેવાર્થીના સંબંધ
એકમ-4	સંશોધનોનું જ્ઞાન, શાબ્દિક અને અશાબ્દિક-આંખ સંપર્ક અને શારીરિક હાવભાવ

ISBN : 978-81-937666-3-7

લેખક

ડૉ. હેમુભાઈ જાંબુકિયા	મદદનીશ પ્રાધ્યાપક, મહાદેવ દેસાઇ ગ્રામસેવા મહાવિદ્યાલય, રાંધેજા, ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ
ડૉ. વિપીન મકવાણા	નિયામક, ગ્રામ સેવા કેન્દ્ર, દેથલી, ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ
ડૉ. ક્રાંતિ ત્રિવેદી	પ્રિન્સિપાલ, શ્રી સાર્વજનિક બી.એસ.ડબલ્યુ/એમ.એસ.ડબલ્યુ કૉલેજ, મહેસાણા.

પરામર્શક (વિષય)

ડૉ. સી. જી. સાનન	નિવૃત્ત પ્રોફેસર અને વિભાગીય અધ્યક્ષ, ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ, અમદાવાદ.

પરામર્શક (ભાષા)

પ્રિ. ઘનશ્યામ કે. ગઢવી	નિવૃત્ત પ્રિન્સિપાલ શ્રીમતી એ. એસ. ચૌધરી મહિલા આર્ટ્સ કૉલેજ, મહેસાણા

Edition : 2020

Copyright©2020 Knowledge Management & Research Organization.

All rights reserved. No part of this book should be reproduced, transmitted or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage or retrieval system without written permission from us.

Acknowledgement

Every attempt has been made to trace the copyright holders of material reproduced. It may be possible that few words are missing or correction required, we will be pleased to make necessary correction/amendment in future edition of this book.

ઘટક પરિચય :

સેવાર્થીને તેની સમસ્યામાંથી મુક્ત કરવા માટે સમાજકાર્યની કુલ-7 જેટલી પદ્ધતિઓ વિકસાવવામાં આવી છે. જેમાં સામાજિક વૈયક્તિ સેવાકાર્ય સામાજિક સામુહિક કાર્ય અને સામુદાયિક સંગઠન પદ્ધતિઓ વ્યક્તિ સાથે પ્રત્યક્ષ સંપર્ક સ્થાપીને સહાયતા કરે છે. સામાજિક સંશોધન, સમાજકલ્યાણ વહીવટ અને સામાજિક ક્રિયા સંકલન સમાજકાર્ય પદ્ધતિઓ ચાર પદ્ધતિઓના નિશ્ચિત ઉપયોગમાં મદદ કરે છે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દ્વારા એક જ સમયમાં માત્ર એક વ્યક્તિની સહાયતા કરી શકાય છે તથા તેમાં કેન્દ્રમાં વ્યક્તિ હોય છે. ખાસ કરીને વ્યક્તિને તેની સમસ્યામાંથી બહાર લાવવા માટે તેનો ગહનતાથી અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. ગહન અભ્યાસ બાદ નિદાન, સારવાર અને અનુસરણ પ્રક્રિયા કરવામાં આવે છે. વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યપદ્ધતિથી વ્યક્તિની આંતરિક અને બાહ્ય ક્ષમતાઓનો વિકાસ થતો હોય છે અને તે માટે પ્રયાસ કરવામાં આવે છે. કાર્યકર્તા સેવાર્થીને એવી રીતે મદદ કરે છે કે જેથી તે પોતાની ક્ષમતાઓની જરૂરીયાત મુજબ વિકાસ સાધીને બાહ્ય જગત સાથે સમાયોજન સ્થાપી શકે છે. આથી સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક એવી પદ્ધતિ છે કે જે વ્યક્તિના આંતરિક સંબંધ અને બાહ્ય પરિસ્થિતિઓમાં સમાયોજન સ્થાપવાનો પ્રયાસ છે. જેથી સેવાર્થી સમાજમાં સ્વમાન અને ગૌરવભેર જીવન વ્યતીત કરી શકે.

વૈયક્તિક સમાજકાર્ય એક એવી પ્રક્રિયા છે. જેમાં મનોસામાજિક સમસ્યાનો શિકાર એવા વ્યક્તિનું મનોસામાજિક અધ્યયન, નિદાનાત્મક મૂલ્યાંકન, પરામર્શ, મનોવિચાર, પર્યાવરણમાં બદલાવ તથા સેવાઓની વ્યવસ્થાના માધ્યમથી ઉપચાર કરતાં સમસ્યાનું સમાધાન કરીને સેવાર્થીનું તેના પર્યાવરણ સાથે સંભવિત સમાયોજન કરાવવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છે કે, જેથી કરીને તે સામાજિક વ્યવહારમાં પ્રભાવપૂર્ણ સ્વરૂપ સામેલ થાય અને વ્યક્તિગત સ્તરે સુખ અને શાંતિ પ્રાપ્ત કરી શકે. પ્રસ્તુત ઘટકમાં વ્યક્તિ અને કુંટુંબ સાથે કામ કરવાનાં સાધનોની ચર્ચા કરવામાં આવી છે. આ ઘટકને ચાર ભાગમાં વહેંચવામાં આવેલ છે.

જેમા,એકમ-1માં નોંધણીપત્રક અને મુલાકાતની નોંધણી, વૈયક્તિક સમાજકાર્યનાં સિદ્ધાંતો, મુલાકાત અને ગૃહમુલાકાતનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે.

એકમ-2માં સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અહેવાલ લેખનનું મહત્ત્વ, અહેવાલ લેખનના પ્રકાર, કથાનું દસ્તાવેજીકરણ, પ્રક્રિયા દસ્તાવેજીકરણ અને સમસ્યા આધારિત દસ્તાવેજીકરણ તથા સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં દરમ્યાનગીરી માટે અહેવાલલેખનનો મહત્ત્વનો સમાવેશ કરવમાં આવેલ છે.

એકમ-3માં કાર્યકર સેવાર્થીના સંબંધનો સમાવેશ કરેલ છે અને

એકમ-4માં સંસાધનોનું જ્ઞાન, શાબ્દિક અને અશાબ્દિક, આંખ સંપર્ક અને શારીરિક હાવભાવનો સમાવેશ કરવામાં આવેલ છે.

ઘટકના હેતુઓ :

1. વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની મૂળભૂત વિચારસરણીનો વિદ્યાર્થીઓને પરિચય થશે.
2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયામાં વ્યક્તિ અને કુટુંબનું મૂલ્ય સમજાશે.
3. વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાનાં જુદાં-જુદાં સાધનોનો પરિચય થશે.
4. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયામાં નોંધણી અને મુલાકાત નોંધણી વિશેની સમજ મળશે.
5. વૈયક્તિક સેવા કાર્યના સિદ્ધાંતો વિશેની સમજણ મળશે.
6. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયામાં વિવિધ પ્રકારની મુલાકાતો વિશેની સમજણ પ્રાપ્ત થશે.
7. રેકોર્ડિંગ વિશેની પાયાની સમજણ પ્રાપ્ત થશે. રેકોર્ડિંગના વિવિધ પ્રકારો વિશેની જાણકારી મળશે.
8. અસરકારક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય કરવા માટે જુદાં-જુદાં સંસાધનો વિશેની જાણકારી મળશે.
9. સંદેશાવહનની ઉપયોગિતા સમજાશે. સંદેશાવહન અસરકારક રીતે કેમ કરવું, તેના વિશેની જાણકારી મળશે.
10. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકરે સેવાર્થી સાથે શાબ્દિક અને અશાબ્દિક સંદેશાવ્યવહાર કરે છે તેની સમજણ વિદ્યાર્થીને મળશે.
11. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયામાં વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવા માટે જરૂરી બાબતો વિશેની જાણકારી મળશે.

એકમ-1 નોંધણીપત્રક અને મુલાકાતની નોંધણી, વૈયક્તિક સેવાકાર્યના કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધ સ્થાપનના સિધ્ધાંતો, મુલાકાત અને ગૃહ મુલાકાત

એકમનું માળખું

1.0 પ્રસ્તાવના

1.1 એકમના હેતુઓ

1.2 નોંધણીપત્રક અને મુલાકાતની નોંધણી

1.3 વૈયક્તિક સેવાકાર્યના કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધ સ્થાપનના સિધ્ધાંતો

1.4 મુલાકાત

1.5 ગૃહ મુલાકાત

1.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1.7 ઉપસંહાર

1.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

1.9 ચાવીરૂપ શબ્દો

1.10 સ્વાધ્યાય લેખન

1.11 પ્રવૃત્તિ

1.12 કેસસ્ટડી

1.13 સંદર્ભગ્રંથ

1.0 પ્રસ્તાવના :

સામાજિક કાર્યકર્તાએ વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવા માટે જુદાં-જુદાં સાધનોની જરૂરિયાત પડે છે. આ સાધનો વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવા માટે ખૂબ જરૂરી બની રહે છે. સાધનો વગર કામ કરવું શક્ય નથી. કામની ઝડપ અને ગુણવત્તાનો આધાર સાધનો ઉપર રહેલો છે. જેટલા સાધનો સારાં અને મજબૂત તેટલું કામ સારૂં થઇ શકે છે. આ સાધનોમાં ક્યાંક વ્યક્તિ(સેવાર્થી)ની નોંધણી કરવી પડે, મુલાકાત કરવી પડે, વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સંબંધ સ્થાપનના સિદ્ધાંતોનો ઉપયોગ કરવો પડે, અહેવાલ લેખન, કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચે સંબંધો ઊભા કરવા પડે આ તમામ બાબતો સેવાર્થી સારી રીતે સમજી શકે અને તેનો વ્યાવહારિક ધોરણે ઉપયોગ કરી શકે તે માટે સેવાર્થી સાથે આ તમામ બાબતોનું સંદેશાવહન અસરકારક રીતે કરવું પડે.

આ તમામ મુદ્દાઓની સમજણ પ્રસ્તુત એકમમાં આપવામાં આવેલી છે. જેનાં દ્વારાં ઉપરોક્ત તમામ મુદ્દાઓનું સ્પષ્ટીકરણ વિગતવાર મળશે.

1.1 એકમના હેતુઓ

પ્રસ્તુત એકમમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અભ્યાસ માટેની જરૂરી બાબતો શીખવા મળશે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય કરતી વખતે નોંધણીપત્રક અને મુલાકાત દરમ્યાન નોંધણીની પદ્ધતિ શીખવા મળશે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થીની સમસ્યાના સંદર્ભમાં મુલાકાત અને ગૃહમુલાકાતના ઉદ્દેશ્ય અને ઉપયોગિતા વિશે માહિતી મળશે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય કરતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાના કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધનાં સિદ્ધાંતો વિસ્તૃતમાં જાણવા મળશે.

1.2 નોંધણીપત્રક અને મુલાકાતની નોંધણી :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક ચોક્કસ પ્રક્રિયા દ્વારા કરવામાં આવે છે. આ પ્રક્રિયા દ્વારા કાર્યકર સેવાર્થીના વ્યવહારમાં બદલાવ લાવીને તેની જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરીને સમસ્યાનું સમાધાન કરે છે. સમસ્યાના સમાધાન માટે જુદાં-જુદાં ઘટકોનો અભ્યાસ કરવો જરૂરી બની રહે છે. જેમ કે,

(1) સમસ્યાની ઓળખ- સમસ્યાનો અભ્યાસ

(2) પરિસ્થિતિનું નિદાન-સમસ્યાનું નિદાન

(3) લક્ષ્યપ્રાપ્તિ અને અભિગમ-સમસ્યા ઉકેલ માટેની સારવાર

(4) અમલીકરણ- સમસ્યા ઉકેલ માટે સારવાર

(5) સમાધાન/સમસ્યાનો અંત લાવવો-અનુસરણ

ઉપરોક્ત તમામ ઘટકો વિશેની વિગતવાર માહિતી નીચે પ્રમાણે છે.

(1) સમસ્યાની ઓળખ - સમસ્યાનો અભ્યાસ :

કાર્યકર માટે સમાજકાર્યનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિને સમસ્યામાંથી બહાર લાવવાનો છે. જેથી તે સમાજના મુખ્ય પ્રવાહ સાથે સમાયોજન સાધી સ્વમાન અને ગૌરવભેર જિંદગી જીવી શકે. આ માટે સેવાર્થીને મનો-સામાજિક મદદની જરૂરિયાત છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનું યોગ્ય નિદાન થાય તે માટે સમસ્યાનો ઊંડાણપૂર્વક અભ્યાસ કરવો એ કાર્યકર માટે આવશ્યક છે. સમસ્યાની ઓળખ ખૂબ જ પાયાની બાબત છે. જ્યાં સુધી સમસ્યાની ઓળખ ન થાય ત્યાં સુધી વ્યક્તિ, કુટુંબ કે પછી સમસ્યા ગ્રસ્ત કોઈપણ વ્યક્તિ સાથે કામ કરી શકાતું નથી. અસરકારક રીતે દરમ્યાનગીરી કરવા માટે સમસ્યાની ઓળખ કરવી જરૂરી બની રહે છે. સમસ્યાની ઓળખ માટે કાર્યકરમાં એક ચોક્કસ પ્રકારની સૂઝ હોવી જરૂરી છે. આ કુશળતા વગર સમસ્યા વિશેનો અભ્યાસ શક્ય નથી.

સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ જ્યારે કાર્યકર પાસે આવે છે અથવા કાર્યકર સેવાર્થી પાસે જાય છે. ત્યારે એકી સાથે ઘણી બાબતો કાર્યકરની સમક્ષ મુકે છે. સમસ્યા સંબંધિત જુદી-જુદી બાબતો વિશેની તે રજૂઆત કરે છે. આ તમામ બાબતો વિશેનો ઝીણવટભર્યો અભ્યાસ કર્યા પછી સેવાર્થીની સમસ્યા શું છે ? તેની કાર્યકર ઓળખ કરી શકે છે. આ ખૂબ જટિલ અને લાંબી પ્રક્રિયા છે. કાર્યકરમાં આગવી સૂઝ, સમજણ અને સમસ્યા સંબંધિત વિવિધ પાસાંઓનું જ્ઞાન હોવું જરૂરી છે.

દા.ત. દર્દી ડૉક્ટર પાસે જાય છે ત્યારે ડાક્ટર સમસ્યાની કે દર્દની ઓળખ મેળવવા માટે દર્દીને શું તકલીફ થાય છે ? તેના લક્ષણો જાણવાનો પ્રયત્ન કરે છે. તેનું લોહીનું દબાણ અને હૃદય ધબકારાનું માપન કરે છે અને વિશેષ જરૂર જણાયતો લોહી અને પેશાબના નમૂનાને લેબોરેટરીમાં ચકાસણી કરાવડાવે છે. જેથી દર્દીની ખરેખર સમસ્યા શું છે ? તે ઓળખી ડૉક્ટર તેનું યોગ્ય નિદાન કરી શકે છે. એવી રીતે કાર્યકરે પણ સેવાર્થીને સમસ્યાનો કાર્યકરે ઊંડાણપૂર્વક અભ્યાસ કરી યોગ્ય નિદાન કરી શકે.

(2) પરિસ્થિતિનું નિદાન - સમસ્યાનું નિદાન :

સમસ્યાનું નિદાન સમસ્યાના કારણ માટેની શોધ છે. નિદાન એ સેવાર્થીની સમસ્યા તેના વ્યક્તિત્વ તથા તેના પર્યાવરણને યથાર્થરૂપથી સમજવા માટે કરવામાં આવેલો પ્રયત્ન છે. નિદાનની પ્રક્રિયામાં સમસ્યા સંબંધિત હકીકતોની તપાસ કરી જરૂરી માહિતી એકત્ર કરવામાં આવે છે. આ માહિતીના આધારે સમસ્યાનું વિવરણ કરવામાં આવે છે.

મેરી રિચમન્ડના જણાવ્યા પ્રમાણે "સામાજિક નિદાન એ શક્ય તેટલી ચોક્કસાઈથી સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ, સામાજિક સ્થિતિ તથા સમસ્યાની યોગ્ય પરિભાષા કરવાનો પ્રયત્ન છે." સમસ્યા વિશેની પરિસ્થિતિની જાણકારી માટે નિદાનએ પાયારૂપ છે. નિદાન સિવાય સમસ્યા અંગેનો વૈજ્ઞાનિક દૃષ્ટિએ અભ્યાસ શક્ય નથી. સમસ્યા સંબંધિત જુદાં-જુદાં પાસાંઓની ચકાસણી માટે સમસ્યાનું યોગ્ય નિદાન થવું જરૂરી છે. સેવાર્થીની વિવિધ મુશ્કેલીઓ સાથે કારણાત્મક સંબંધ ધરાવતાં મનોવૈજ્ઞાનિક પાસાંઓ ચકાસવામાં આવે છે. આ ઉપરાંત વ્યક્તિત્વ સંબંધી કારણો અને સામાજિક પર્યાવરણ સંબંધી વિવિધ બાબતોની જાણકારી પરિસ્થિતિના નિદાન માટે પાયારૂપ બની રહે છે.

દા.ત. હોસ્પિટલ માનસિક તણાવનાં કારણે દાખલ થયેલ દર્દી અનેક પ્રકારની સમસ્યાઓનો સામનો કરતો હોય છે. આ માટે કાર્યકરે સમસ્યા ઊભી થવા પાછળના કારણો શોધવા પડે છે. સમસ્યા ઊભી થવા પાછળ સામાજિક, આર્થિક, પર્યાવરણીય વગેરે કારણો શોધીને કયા કારણસર તે માનસિક તણાવ અનુભવે છે ? તેનું નિદાન કાર્યકરે કરવાનું રહે છે જેથી તે સેવાર્થીને તે સમસ્યામાંથી બહાર લાવવાનો યોગ્ય પ્રયાસ કરી શકે છે.

(3) લક્ષ્યપ્રાપ્તિ અને અભિગમ :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયામાં કાર્યકરનું આખરી લક્ષ્ય-સેવાર્થીને મદદરૂપ થવાનું છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનું વૈજ્ઞાનિક દૃષ્ટિ અને અભિગમ સાથે નિરાકરણ થાય તે ખૂબ જરૂરી છે. સેવાર્થી સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયાનાં અંતે સમસ્યામુક્ત બની ભવિષ્યમાં તેના જીવનમાં આ પ્રકારની સમસ્યા આવે તો સેવાર્થી સ્વતંત્ર અને સ્વાવલંબી બને તે છે. આ માટે હકારાત્મક અભિગમ વિકસે તે જરૂરી છે.

દા.ત. કાર્યકરે સમસ્યાના નિદાન દરમ્યાન એ નિદાન કરે છે. સેવાર્થી માનસિક રોગી થવા પાછળનું મુખ્ય કારણ પરિવારમાં તેને તરછોડવામાં આવે છે તે છે એટલે લાગણી અને હુંફનો અભાવ તેને લાગે છે. જેના કારણે તે સતત માનસિક તણાવ અનુભવે છે અને તેમાંથી બહાર આવવા માટે તે માનસિક રોગીની હોસ્પિટલમાં ગયેલ છે. આ સેવાર્થીને તેની સમસ્યામાંથી મુક્ત કરવા માટે કાર્યકર તેના પરિવારના લોકો સાથે પરામર્શન કરી તેને પ્રેમ અને હૂંફ પૂરી પાડવા માટેનાં પ્રયાસો કરે છે અને તે લક્ષ્યાંક નક્કી કરે છે કે સેવાર્થીને તેનાં પરિવાર તરફથી સતત પ્રેમ અને હૂંફ મળતા રહે.

(4) અમલીકરણ :

વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યની પોતાની આગવી વિચારસરણી છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયામાં કાર્યકર-સેવાર્થી સમસ્યા નિવારણ સંદર્ભે પરસ્પર જોડાયેલા છે. તેની એક ચોક્કસ આચારસંહિતા છે. સમસ્યાની ઓળખથી માંડી સમસ્યાના સમાધાન સુધીની પ્રક્રિયામાં સમાજકાર્યના મૂલ્યો, આચારસંહિતા અને સિદ્ધાંતોએ હાર્દરૂપ છે. આ બધી જ બાબતોનું અમલીકરણ થાય તે જરૂરી છે. વિચારસરણી ગમે તેટલી ઉચ્ચ હોય, આદર્શ અને પવિત્ર હોય,

પણ તેનું વ્યવહારિક અમલીકરણ ન થાય ત્યાં સુધી તે નકામી છે. વિચારોનું વ્યાવહારિક અમલીકરણ જરૂરી છે.

દા.ત. માનસિક રોગી સેવાર્થીને તેની સમસ્યામાંથી મુક્ત કરવા માટે તેના પરિવારજનો સાથે સંબંધ સ્થાપિત કરી તેને પ્રેમ અને હૂંફ આપવાનો લક્ષ્યાંક નક્કી કરે છે. આ લક્ષ્યાંકને પાર કરવા માટે કાર્યકર સેવાર્થીના પરિવારના સભ્યો સાથે સલાહ પરામર્શન કરે છે. કાર્યકરે શું કરવાનું ? અને પરિવારના સભ્યો એ શું કરવાનું ? તેની માર્ગદર્શિકા તૈયાર કરવામાં આવે છે અને તે પ્રમાણે અમલીકરણ કરવામાં આવે છે, આમાં દરેક સ્તરે સમાજકાર્ય મૂલ્યો, સિદ્ધાંતો, આચારસંહિતા વગેરેનો ખ્યાલ રાખી સેવાર્થીને સમસ્યા મુક્ત કરવા માટે પ્રયાસ કરવામાં આવે છે.

(5) સમાધાન/સમસ્યાનો અંત લાવવો :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયા લાંબી છે. વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યનું અંતિમ ધ્યેય સેવાર્થીની સુખાકારી અને કલ્યાણનું છે. અહી સમસ્યાનું નિવારણ વૈજ્ઞાનિક પદ્ધતિએ લાવવાનું છે. સમસ્યા સંબંધી જુદાં-જુદાં પાસાંઓની ચકાસણી કરી સમસ્યાનું યોગ્ય રીતે સમાધાન થાય તે જરૂરી છે. જેથી સેવાર્થીના જીવનમાં સુખ-શાંતિનો સંચાર થઈ શકે.

સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ/સેવાર્થી જ્યારે કાર્યકર પાસે આવે છે અથવા કાર્યકર સેવાર્થી પાસે જાય છે ત્યારે તેનું એકમાત્ર લક્ષ્ય સેવાર્થીને સમસ્યા મુક્ત કરવાનું હોય છે. આ લક્ષ્યની પ્રાપ્તિ માટે કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાનો ઊંડાણપૂર્વક અભ્યાસ કરી નિદાન કરે છે અને તે પ્રમાણે અમલીકરણ કરી સારવાર કરે છે. કરવામાં આવેલ સારવાર બાદ સેવાર્થી તેની સમસ્યામાંથી મુક્ત થયા કે કેમ ? તેની સમસ્યાનો અંત થયો કે કેમ ? વગેરે બાબતોનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે છે. તેના માટે સબંધિત સંસાધનો પાસેથી પ્રતિભાવ મેળવવામાં આવે છે અને કુશળતા-નિષ્કુશળતા વિશે વિચારણા કરવામાં આવે છે. જો સેવાર્થી તેની સમસ્યામાંથી મુક્ત થયો હોય તો તેની સાથે કાર્યકરના સંબંધો હેતુપૂર્વકના હોવાથી હેતુ પૂર્ણ થતાં કાર્યકર અને સેવાર્થીના સંબંધો ત્યાં પૂર્ણ થાય છે અને તે રીતે સમસ્યાનો અંત લાવવમાં આવે છે.

સમસ્યાનાં સમાધાન માટે તેના જુદાં-જુદાં ઘટકોનો વિસ્તારપૂર્વક અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. આ ઘટકોના અભ્યાસ અગાઉ એક પ્રક્રિયા કરવામાં આવે છે જેને રજિસ્ટ્રેશન (Intake) કહેવામાં આવે છે.

- **નોંધણી(રજિસ્ટ્રેશન) એટલે શું ? (What is Intake) :**

આ એક વહીવટની પદ્ધતિ છે. જેના દ્વારાં સામાજિક સંસ્થાઓ કોઈપણ સેવાર્થીનો સ્વીકાર કરે છે. આ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિનું અંગ નથી. આ પ્રક્રિયા એક અથવા બે મુલાકાતોમાં પૂર્ણ કરવામાં આવે છે. આ મુલાકાત પછી એ નક્કી કરવામાં આવે છે કે અમુક સેવાર્થીને વર્તમાન સંસ્થા યોગ્ય મદદ માટે યોગ્ય સેવા આપશે કે તેણે બીજી સંસ્થામાં જવું જોઈએ. એક અથવા બે મુલાકાતોના આધારે કાર્યકર્તા સેવાર્થીની સમસ્યાના બધા જ પાસાંઓથી વાકેફ થાય છે. જેના પરિણામે સુક્ષ્મરૂપથી કાર્યકર સેવાર્થીને સંસ્થા દ્વારા મળનારી સેવા પ્રાપ્તિની યોગ્યતા ચકાસી શકે છે.

મુલાકાત દરમ્યાન નીચેની બાબતો વિશેની પૂછપરછ કરવી જરૂરી છે.

(1) સેવાર્થીની સમસ્યા શું છે? શું મૂળ સમસ્યા અને વર્ણન કરેલ સમસ્યા જુદી છે? વર્ણન કરેલ મુળ સમસ્યાની ટૂંકી વિગત અને વાસ્તવિક સમસ્યાનું સ્વરૂપ શું છે? પૂછપરછ દરમ્યાન આ બાબતોની ચકાસણી જરૂરી બની રહે છે. ઘણી વખત સેવાર્થીની વાતચીત

અને વાસ્તવિક પરિસ્થિતિ વચ્ચે ઘણી ભિન્નતા હોય છે. આ પરિસ્થિતિમાં કાર્યકરે શું કરવું તે મુંઝવણનો વિષય બની રહે છે. પ્રાથમિક જાણકારી પ્રાપ્ત કરવામાં ઉંમર, ધર્મ, જાતિ તથા શિક્ષણ, વ્યવસાય તથા સરનામાંની વિગત પ્રાપ્ત કર્યા પછી.

(2) તેની જરૂરિયાતોની પૂર્તિ માટે કયા-કયા સાધનો અને સેવાઓની જરૂર પડશે? તે વિશેની પૂછપરછ સેવાર્થીની મુલાકાત દરમ્યાન થવી જરૂરી છે. સાધનો વગર સેવાર્થીની સમસ્યાઓનો અસરકારક ઉકેલ શક્ય નથી.

(3) સેવાર્થીની જરૂરિયાતોની પૂર્તિ કઇ સંસ્થા દ્વારા થઇ શકશે? સેવાર્થી સાથેના સંવાદ દરમ્યાન આ ખૂબ મહત્ત્વપૂર્ણ બાબત છે. વ્યક્તિની આર્થિક સામાજિક, મનોવૈજ્ઞાનિક એમ જુદાં-જુદાં પ્રકારની જરૂરિયાતો હોય છે. દા.ત. સેવાર્થીની નબળી આર્થિક પરિસ્થિતિ હોયતો આર્થિક જરૂરિયાતોની પૂર્તિ યોગ્ય અને સમગ્ર રીતે ક્યાંથી થશે ?

તેને નાણાંકીય મદદ કોણ કરશે ? કઇ રીતે કરશે તે વિશેની સ્પષ્ટતા થવી જરૂરી છે.

આ ઉપરોક્ત સવાલોના યોગ્ય જવાબ માટે કાર્યકર પાસે નીચેની બાબતો વિશેની જાણકારી હોવી જરૂરી છે.

(1) સેવાર્થી સમસ્યાના કયા સ્ટેજ ઉપર અને કયા માધ્યમથી સંસ્થાની મદદ માટે સમક્ષ આવ્યો છે. સંસ્થાની સેવા માટેની માંગણી શું છે ? તે વિશે કાર્યકરે સેવાર્થીની સાથેની ચર્ચા દરમ્યાન જાણવું જરૂરી બની રહે છે.

(2) પ્રાર્થના-માંગણીની વસ્તુ સામગ્રી અને તેનો સમસ્યા સાથેનો સંબંધ, અને સેવાર્થીની દૃષ્ટિએ સમસ્યાનું કારણ શું છે? તેના વિશેની જાણકારી જરૂરી છે. દા.ત. આર્થિક મુશ્કેલી વિશેની ચર્ચા થતી હોય તો વાસ્તવિકરૂપમાં આર્થિક મદદની જરૂરિયાત છે ખરી ? તેની ચકાસણી થવી જરૂરી છે. કાર્યકર અને સેવાર્થીની દૃષ્ટિએ સમસ્યા શું છે? તે જણાવી જરૂરી છે.

(3) સેવાર્થીના પોતાના પરિવાર, વ્યવસાય વગેરેની સાથે કેટલું સમાયોજન સાધે છે? સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં આ મુદ્દા વિશેની જાણકારી કાર્યકર માટે જરૂરી બની રહે છે. આ માહિતી વગર સમસ્યાનું યોગ્ય નિદાન શક્ય નથી.

(4) તેની શારિરીક અને માનસિક આરોગ્યની સ્થિતિ શું છે? તેના વિશે જાણવું જરૂરી છે. સેવાર્થી પોતાના પર આવી ગયેલ સમસ્યાને કઇ રીતે લે છે તેની જાણકારી કાર્યકર માટે જરૂરી છે.

(5) તેનો પહેરવેશ, મોઢા ઉપરના હાવ-ભાવ કેવા છે? આ અવલોકન સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં કાર્યકરને ઘણું શીખવે છે. સેવાર્થીનો દૃષ્ટિકોણ કેવો છે ? તે જરૂરી બાબત છે.

(6) તેની વ્યક્તિગત ક્ષમતા તથા તેના સામાજિક સંબંધો અને સંસાધન કેવા અને કેટલા છે? જેના આધારથી સેવાર્થીની સામાજિક સ્થિતિ અને દરજ્જા વિશેનો કાર્યકરને ખ્યાલ આવે છે.

(7) તેની ભાવનાઓ કેટલી તીવ્ર અથવા નરમ છે? આ બાબતો વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વનો પરિચય કરાવે છે. સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં આ બાબતોની ચોક્કસાઇ જરૂરી છે. લાગણીઓ ભાવનાઓની વધઘટ આ તમામ બાબતોની સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા ઉપર અસર કરે છે.

(8) બચાવ પ્રયુક્તિનો પ્રયોગ કેટલો છે? આ ઉપરથી વ્યક્તિની માનસિકતા છતી થાય છે. આ બાબતોનું ધ્યાન રાખવું જરૂરી છે.

(9) સમસ્યા સમાધાનની તેની ઇચ્છા કેટલી તીવ્ર છે? ખાસ કરીને કૌટુંબિક પ્રશ્નોમાં આ બાબતનું અવલોકન ખૂબ જરૂરી બની રહે છે. પતિ-પત્નીના ઝઘડામાં પત્નિની સાસરે જવાની ઇચ્છા શક્તિ છે કે કેમ? શા માટે જવા ઇચ્છતી નથી વગેરે બાબતો મહત્ત્વપૂર્ણ છે.

(10) પરિવારનું સમાજમાં સ્થાનઅને તેના સમાજ સાથેનાં અસરકારક સંબંધો ખૂબ મહત્ત્વની બાબત છે. સામાજિક દરજ્જા ઊપરથી વ્યક્તિના કુટુંબનો ખ્યાલ આવી શકે છે ઘણાં પ્રશ્નોમાં કૌટુંબિક દરજ્જો મહત્ત્વની ભૂમિકા અદા કરે છે.

ઉપરોક્ત સવાલોમાંથી પ્રાપ્ત વિગતો સેવાર્થીની સમસ્યા અંગેના યોગ્ય નિર્ણય લેવામાં મદદ કરે છે. યોગ્યતા નિર્ધારણ પછી સેવાર્થી પ્રમાણિત થાય છે. અને તે સેવાર્થી બની જાય છે. જેને કાર્યકરની પાસે મોકલી દેવામાં આવે છે. આ સેવાર્થીની સાથે કાર્યનો આરંભ થાય છે. આમ, આ સેવાર્થી "કેસ" બની જાય છે. સેવાર્થીની સહાયતાના પ્રારંભની સાથે તે સેવાર્થી 'કેસ'ના નામથી તેની ઓળખ ઉભી થાય છે. નોંધણી કરનાર વ્યક્તિ સેવાર્થીને પ્રમાણિત કરનાર કાર્યકર ક્યારેક અલગ હોય છે અને ક્યારેક એક જ કાર્યકર સેવાર્થીની તમામ પ્રક્રિયાની સાથે હોય છે. આ Intake Process સંગઠિત અને સાધન-સંપન્ન સંસ્થાઓ દ્વારા જ અપનાવવામાં આવે છે. આ સેવાથી સંસ્થાની સાચી સેવાનો પ્રયોગ થાય છે, અયોગ્ય વ્યક્તિઓ સંસ્થાની સેવાઓનાં દુરુપયોગ નહીં કરી શકે. નોંધણી પ્રક્રિયા દરમ્યાગીરી/ સારવારની વ્યવહાર પરિવર્તન નથી હોતો, નોંધણીમાં અમુક બાબતો પર ધ્યાન આપવામાં આવે છે. જેથી સેવાર્થીને સેવા મેળવવા પાત્ર નહીં કરી શકાય. નોંધણી દ્વારા સેવાઓનો યોગ્ય ઉપયોગ કરવામાં મદદરૂપ થાય છે.

1.3 વૈયક્તિક સમાજકાર્યનાં કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધ સ્થાપનનાં સિધ્ધાંતો (Principles of Social Casework) :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એ એક કળા છે, જેના વડે કોઇપણ વ્યક્તિને એવી રીતે મદદ કરી શકાય છે કે, તે પોતાની સમસ્યાઓને ઉકેલવામાં તથા જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવામાં આત્મનિર્ભર બની જાય તથા સમાજમાં પોતાનું યોગ્ય સ્થાન ઊભું કરી શકે તથા પુનઃપ્રાપ્તિ કરવામાં સફળ બને. આ કળા પણ વૈજ્ઞાનિકતા ઉપર આધારિત છે. કળા સંપાદનમાં માનવ વ્યવહાર અને સામાજિક સમસ્યાઓના જ્ઞાન, સંચારના નિયમો, પદ્ધતિઓનું જ્ઞાન વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. ભૌતિક વિજ્ઞાનોની જેમ દરેક વ્યક્તિ હુબહું એક જ રીતનાં કાર્યોના કરી શકે, વૈજ્ઞાનિક આધારમાં પણ વ્યક્તિગત અંતરનો સમાવેશ થતો હોય છે. કારણ કે પ્રત્યેક કાર્યકર્તાની પણ આ વૈજ્ઞાનિકતાને અપનાવવાની પોતાની એક ક્ષમતા હોય છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યની વૈજ્ઞાનિકતા, સામાજિકતા, માનવવ્યવહાર, સેવાકાર્યનાં સિદ્ધાંતો, મૂલ્યો, માન્યતાઓ, કાર્યપદ્ધતિઓ વગેરે ઉપર આધાર રાખે છે. મદદ કરવાના કાર્યોમાં સિદ્ધાંતો ઘણાં ઉપયોગી છે. સિદ્ધાંત એ એક સ્વયં સિદ્ધ કથન છે કે જે આપણા વ્યાવસાયિક સહાયતા કાર્યને દિશા નિર્દેશ આપે છે. તે આપણી કાર્યપદ્ધતિને એવી રીતે પ્રભાવિત કરે છે કે, આપણે આપણું કાર્ય સમાજકાર્યનાં વર્તુળમાં રહીને પૂર્ણ કરી શકીએ છીએ.

સિદ્ધાંતો અનુભવને આધારે તારવેલ શાશ્વત સત્યો છે. જે વ્યાવસાયિક મદદ કરવાની પ્રક્રિયાને દિશા નિર્દેશ આપે છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સિદ્ધાંતોને સમાજકાર્યના સામાન્ય સિદ્ધાંતો પણ કહેવામાં આવે છે. આ સિદ્ધાંતોનો ઉપયોગ સમાજકાર્યની જુદી-જુદી પદ્ધતિઓમાં પણ કરવામાં આવે છે. વ્યક્તિ, જૂથ અને સમુદાયના જુદા-જુદા સ્તરો માં પણ આ

સિદ્ધાંતો દિશા નિર્દેશનું કામ કરે છે. કાર્યકર્તા માટે માનવ સંબંધોની પ્રકૃતિ વિશેનું જ્ઞાન હોવું જરૂરી છે. જેના દ્વારા વ્યક્તિઓ સાથે સંબંધ સ્થાપન થાય છે. સંબંધોની ઘનિષ્ઠતા કેટલાક સિદ્ધાંતો ઉપર આધારિત છે. જેના વિશેની ચર્ચા અત્રે કરવામાં આવેલી છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મુખ્ય સિદ્ધાંતો નીચે મુજબ છે.

(1) વૈયક્તિકરણનો સિદ્ધાંત (The Principle of Individualization) :

આ સિદ્ધાંત દરેક વ્યક્તિની વિશિષ્ટ બાબતોને સમજવા ઉપર ભાર આપે છે,આ ખૂબ જ પાયાનો સિદ્ધાંત છે. 1930માં બરજાઇના રોબિન્સને વૈયક્તિકરણના આ સિદ્ધાંતને વૈયક્તિક સેવાકાર્ય માટે ખૂબ જ મહત્ત્વનો ગણાવ્યો હતો. મેરી રિચમન્ડે પણ પ્રભાવપૂર્ણ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય માટે વૈયક્તિકરણ ઉપર ભાર મૂક્યો હતો.

પ્રત્યેક સેવાર્થી એક વ્યક્તિ છે અને પ્રત્યેક સમસ્યા એક વિશિષ્ટ સમસ્યા છે. કારણ કે દરેક વ્યક્તિનું વ્યક્તિત્વ જુદું-જુદું હોય છે. દરેક સમુદાય અને જૂથ એકબીજાથી ભિન્ન છે. માટે કોઈપણ બાબતને પ્રત્યેક વ્યક્તિ ઉપર સમાંતરે લાગુ ન પાડી શકાય. સમય, સંજોગો પરિસ્થિતિ અને જરૂરિયાતના આધારે લાગું પાડી શકાય. વૈયક્તિકરણનો આ સિદ્ધાંત સેવાર્થીને વૈજ્ઞાનિક અભિગમથી સમજવામાં મદદ કરે છે. આ સિદ્ધાંતના પાલનનાં પરિણામે કાર્યકર્તા દરેક સેવાર્થીને એકબીજાથી અલગ સમજે છે. તેના વ્યક્તિત્વ, પરિસ્થિતિ અને પરસ્પરની ક્રિયા-પ્રતિક્રિયાને અલગ સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે. જેના પરિણામે કાર્યકર્તા સફળતાની નજીક અને નિષ્ફળતા અને અવૈજ્ઞાનિકતાથી મુક્ત થાય છે.

આમ, વૈયક્તિકરણ એટલે સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ જે સ્થિતિમાં મદદ માટે આવ્યા છે તે સ્થિતિને તથા તેના વલણને સમજવું.

જુદી-જુદી શૈક્ષણિક સંસ્થાઓમાં એક કુટુંબ, સમાજ કે વિસ્તારના બાળકો અભ્યાસ કરે છે. જેમાં ખાસ કરીને જ્યાં એક જ પરિવારના બાળકો અભ્યાસ કરતા હોય ત્યાં વાલીઓ અને માતા-પિતાની ફરિયાદ હોય છે કે, અમારું એક બાળક ખૂબ હોશિયાર છે ? જ્યારે, બીજું બાળક અભ્યાસમાં ઠોઠ ?

આમ કેમ ? આવી ઘણી ફરિયાદો આપણને શાળા સાથેના સમાજકાર્ય દરમ્યાન જોવા, જાણવા અને સાંભળવા મળે છે. આ પાછળનાં કારણો ખૂબ દેખીતા છે. દરેક વ્યક્તિ રસ, રુચિ અને શીખવાની દૃષ્ટિ, વલણ અને અભિગમ જુદાં-જુદાં હોય છે. એક બાળક એક ક્ષેત્રમાં નિષ્ણાંત હોય, જ્યારે તે બીજા ક્ષેત્રમાં નિષ્ણાંત ન પણ હોય તે બનવા સંભવ છે અને તે વાતપણ સાચી છે.

સમાજકાર્યની મૂળભૂત વિચારસરણી પણ એ જ છે કે દરેક વ્યક્તિ એકબીજાથી ભિન્ન છે. જુદી છે, અલગ છે. જ્યારે, સમાજકાર્યકર સેવાર્થીનું વૈયક્તિકરણ કરે છે. ત્યારે તેમાં અનોખાપણાને માન આપે છે. દરેક વ્યક્તિ અનન્ય છે તે બાબત સ્વીકારવી પડે. વાલીઓ સાથેની સલાહ-મસલત દરમ્યાન વ્યક્તિના આ ભિન્નતા-અનોખપણાંના સિદ્ધાંતને સમજાવવો પડે છે. જો આ સમજાવટ આપવામાં ન આવે તો ક્યારેક વાલીઓ પોતાના બાળક પ્રત્યે પૂર્વગ્રહ બાંધી લે છે. તેના પરિણામે તેના ઘડતર અને ઉછેરમાં ભેદભાવ રાખે છે. ક્યાંક બાળકની ઓછી આવડતને લઈ તેઓ બાળક સાથે મારપીટ કરે છે, ક્યારેક બાળકને અધવચ્ચેથી શાળામાંથી ઉઠાડી મજૂરી કામે ધકેલી દેવામાં આવે છે. ખાસ કરીને છોકરો કરતાં છોકરીઓમાં આ માન્યતા વધારે દઢ થયેલો જોવા મળે છે. જેના પરિણામે આ છોકરીઓ શિક્ષણના અધિકારથી વંચિત રહે છે. અશિક્ષિત અને ઓછાં ભણેલા પરિવારોમાં આ ભેદભાવયુક્ત વ્યવહારનું પ્રમાણ વિશેષ જોવા મળે છે. આમ, વૈયક્તિકરણની પ્રક્રિયામાં સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ જે સ્થિતિમાં મદદ માટે આવ્યાં છે તે સ્થિતિને તથા તેના વલણને કાર્યકર્તાએ સમજવું જોઇએ. વ્યક્તિની સમસ્યા તેના

વ્યક્તિત્વના કારણે ઊભી થયેલી છે. શાળા સિવાય સમાજ જીવનના જુદાં-જુદાં પ્રશ્નોમાં પણ આ વ્યક્તિગત ભિન્નતા અને વ્યક્તિના અસ્તિત્ત્વનો સ્વીકાર કરવો જરૂરી છે.

(2) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત (Acceptance) :

સ્વીકૃતિનો શાબ્દિક અર્થ સ્વીકારવું કે, અપનાવવું એવો થાય છે. આ સિદ્ધાંતનું તાત્પર્ય એ છે કે કાર્યકર્તા સેવાર્થીની ખામીઓ અને ખરાબ વ્યવહાર પછી પણ તેને પસંદ કરે છે. કારણ કે તે પાપને નફરત કરે છે, પાપીને નહી. તે સેવાર્થી પ્રત્યે તીવ્ર કલ્યાણની ભાવના રાખે છે.

કાર્યકર્તા તેના વ્યવહારોથી તે સંદેશ આપે છે કે તે તેને અને સેવાર્થીની સમસ્યાને સમજે છે. તે સમાજના લોકોથી ભિન્ન છે. તે એની નબળાઇઓ જાણવા છતાં પણ તે સન્માન આપવામાં વિશ્વાસ રાખે છે. અને તે માને છે કે સેવાર્થીમાં યોગ્યતા છે. અને તે સન્માનીય છે. જ્યાં સુધી આ સિદ્ધાંતનો ઉપયોગ નહી કરવામાં આવે ત્યાં સુધી સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપિત થઇ શકશે નહી. સંબંધ સ્થાપન કરવા માટે અને કાયમ ટકાવી રાખવા માટે આ સિદ્ધાંતને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યવહાર કરવો જોઇએ.

સ્વીકૃતિ ઊભી કરવા માટેનાં જુદાં-જુદાં અનેક માધ્યમો છે. મધુર અને સુંદર અવાજ, રુચિ, સન્માનીય શબ્દોનું પ્રયોજન, સત્કાર, ઉભા થઇને અભિવાદન કરવું, આદર આપવો, સમય પાલન વગેરેથી સ્વીકૃતિ થાય છે. જેમ-જેમ કાર્યકર અને સેવાર્થી સાથેના સંબંધો ગાઢ બને છે તેમ-તેમ શિષ્ટાચારને ઓછું મહત્ત્વ આપી વ્યાવસાયિક અભિગમ સાથે આ સિદ્ધાંતને અનુસરી શકાય.

આજે સમાજમાં કેટલીક બિમારીઓ વિશે વર્ષોથી કેટલીક ગેરસમજણો ચાલી આવે છે. આજે આધુનિક મેડિકલ સાયન્સે ઘણી શોધખોળ કર્યા પછી કેટલીય અસાધ્ય બીમારીઓને સાધ્ય બનાવી છે. આમ, છતાં પણ સમાજની માનસિકતામાં હજી બહુ ઓછો ફેર પડયો છે. આ બીમારીઓમાં કેન્સર, ટી.બી., રક્તપિત્ત હોય કે એઇડ્સનો ભોગ બનેલ દર્દી હોય. આ બીમારીઓમાં આપણી વર્ષો જૂની બીમારી-રક્તપિત્ત બાકાત નથી.

રક્તપિત્તના દર્દી સાથે આજે પણ સમાજમાં ભેદભાવ રાખવામાં આવે છે. રક્તપિત્ત ચોક્કસ મટી શકે છે, સવાલ છે, તેની સારવારનો; પરંતુ, સમાજમાં આજે આ રોગ પૂર્વજન્મના ખરાબ કર્મોના પરિણામે થયેલો છે. તેવી માન્યતાના પરિણામે આજે આ કૃષ્ઠરોગીઓ ખૂબ જ ખરાબ હાલતમાં જીવી રહ્યાં છે. સમાજમાં દીકરો પોતાના પિતાને ત્યજી દે છે. દીકરો પોતાની માતાને ત્યજી દે છે. તેની પાછળનું એકમાત્ર કારણ છે આ બીમારી વિશેની ગેરમાન્યતાઓ.

આવી જ બીજી એક ગંભીર બીમારી છે. એઇડ્સની એઇડ્સ વિશે પણ ઘણી ગેરસમજણ ગેરમાન્યતાઓ જોવા મળે છે. આ બીમારીને પણ વ્યક્તિના પૂર્વજન્મના પાપો સાથે જોડવામાં આવે છે. એઇડ્સની સ્થિતિનો ભોગ બનેલ દર્દીઓની સ્વીકૃતિના સમાજમાં ઘણા પ્રશ્નો છે. આવા દર્દીઓનો કુટુંબીજનો દ્વારા બહિષ્કાર કરવામાં આવે છે. તેઓને ઘરમાંથી કાઢી મૂક્વામાં આવે છે. ક્યારેક વ્યક્તિની પરિવારમાં સ્વીકૃતિ થાય તો આ સ્વીકૃતિ કરનાર કુટુંબનો સમાજ દ્વારા બહિષ્કાર કરવામાં આવે છે. જેના પરિણામે આવાં દર્દીઓ/કુટુંબો સામૂહિક આત્મહત્યા કરી લે છે. આ સ્થિતિના પરિણામે એચ.આઇ.વી. એઇડ્સના 80 ટકા દર્દીઓ આપઘાત કરવાનું વિચારે છે. વડોદરાના પંચાલ પરિવારે અને ભાવનગર ખાતે ત્રણ બહેનોનો સામૂહિક આપઘાત સમાજની સંવેદનહીનતા ઉપર આંગળી ચીંધે છે.

આ માટે, સમાજમાં આવી વ્યક્તિની સ્વીકૃતિ થાય તે જરૂરી છે. કારણ કે સમાજથી અલિપ્ત થઇ કોઇ વ્યક્તિ અને હુંફની જરૂરિયાત હોય છે. પ્રેમ, અને લાગણીના બળે સમાજ જીવે છે. આમ, સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત સમાજકાર્ય માટે ખૂબ ઉપયોગી છે.

(3) આત્મનિર્ણયના અધિકારનો સિદ્ધાંત (Right of Self Determination) :

સમાજકાર્ય માને છે કે દરેક માણસમાં તેની પોતાની યોગ્યતા હોય છે. અને તે સમાજનો એક સન્માનીય વ્યક્તિ છે. તેનામાં ઉન્નતિ અને પ્રગતિ કરવાની ક્ષમતા છે. સમાજકાર્યમાં આ પાયાનું મૂલ્ય છે. આ મૂલ્યના પરિણામે દરેક વ્યક્તિને તેના જીવનની પ્રત્યેક બાબતો ઉપર જાતે નિર્ણય લેવાનો અધિકાર છે. જો દરેક વ્યક્તિ પોતાની રીતે સક્ષમ અને મજબૂત છે તો તે પોતાના વિશે સ્વયં નિર્ણય લઈ શકે છે; પરંતુ, સવાલ એ છે કે દરેક વ્યક્તિને આ અધિકાર આપવામાં આવે છે ખરો? દરેક વ્યક્તિ પોતાની રીતે નિર્ણય લેવા સક્ષમ છે તો કાર્યકર્તાની શી જરૂર છે ? દરેક વ્યક્તિ પોતે શું કરવું તે અંગે નિર્ણય લઈ શકે છે કારણ કે તેને પોતાના વિશે બીજાઓ કરતાં વધારે ખબર છે. નિર્ણય લેવાની ક્ષમતા દરેક પરિપક્વ વ્યક્તિમાં ઉપલબ્ધ છે. બાળકો, માનસિક રીતે બીમાર લોકોની નિર્ણય લેવાની શક્તિ વિકસિત હોતી નથી અથવા મંદ અને ક્ષીણ થઈ ગયેલી છે તેમ કહી શકાય. વિકટ પરિસ્થિતિમાં સમાજકાર્ય આત્મનિર્ણય લેવાના પક્ષમાં નથી. ચોર, લૂંટારા, ડાકૂ, વેશ્યા વગેરેના નિર્ણયો ક્યારેક સમાજ વિરોધી હોઇ શકે છે. આવા લોકોને તેના અધિકાર અમૂક મર્યાદિત વિષયો પૂરતા જ આપવામાં આવેલાં છે. જેથી તે કોઇપણ પ્રકારે સમાજને નુકશાન ન પહોંચાડી શકે.

માનસિક રીતે પરિપક્વ વ્યક્તિઓને સંપૂર્ણપણે આત્મનિર્ણયનો અધિકાર આપવામાં આવે છે; કારણ કે, તંદુરસ્ત અને સક્ષમ વ્યક્તિની શક્તિઓની અવગણના ન થાય. આ અધિકાર પ્રજાતંત્રની આધાર શિલા છે.

નેશનલ એસોશીએશન ઑફ સોશિયલ વર્ક દ્વારા રજૂ થયેલ આચારસંહિતા સેવાર્થીને પોતાની પસંદગી મુજબના પોતાના નિર્ણય વિશેનો અધિકાર આપે છે અને આપણી લોકશાહી શાસન વ્યવસ્થા પણ આ વિચાર ઉપર સવિશેષ ભાર મૂકવામાં આવ્યો છે.

સાસરે જવું કે નહીં ?

સમાજમાં કુટુંબ-કુટુંબ વચ્ચેના ઝઘડાઓનું પ્રમાણ વધ્યું છે. કૌટુંબિક ઝઘડાઓમાં ખાસ કરીને મહિલાઓને વિશેષ જવાબદાર ઠેરવવામાં આવે છે. મહિલાઓ ઉપર ઘરેલું હિંસાનું પ્રમાણ વધ્યું છે. અત્યાચારનો ભોગ બનેલી સ્ત્રીને અત્યાચારની સ્થિતિની વચ્ચે પણ સાસરે જવાની ફરજ પાડવામાં આવે છે. આ સમયે કુટુંબના સભ્યો દ્વારા એમ પૂછવામાં નથી આવતું કે તે શા માટે સાસરે જવા માંગતી નથી. મહિલાઓના પ્રશ્નોને કુટુંબ અને સમાજ બહું સહજતાથી લે છે. સ્ત્રીઓએ અમૂક પ્રકારનો વ્યવહાર જ કરવો જોઇએ. સાસુ, નણંદ કે પછી જેઠાણીની સામે બોલાય જ નહીં તેવી માન્યતાઓ સમાજમાં આજે પણ છે. આ માનસિકતાના પરિણામે સ્ત્રીઓ ઉપરના અત્યાચારોનું પ્રમાણ વધ્યું છે.

અહીં સમાજકાર્યની થીયરી ઉપરોક્ત સ્થિતિમાં સ્વનિર્ણયને પ્રાધાન્ય આપે છે. દરેક પુખ્ત વ્યક્તિ પોતે સારાં-નરસાંનો ભેદ પારખી શકે છે. માટે સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ પોતે શું કરવા માંગે છે ? તે સેવાર્થીને પૂછવું જોઇએ. કારણ કે, સ્વતંત્રતાએ વ્યક્તિનો મૂળભૂત હક્ક છે. બંધારણીય હક્ક પ્રમાણે તેની ઇચ્છા શક્તિ પ્રમાણે તે વર્તી શકે છે. સમસ્યાનું અસરકારક નિવારણ કરવા માટે આ વિચાર ખૂબ પાયારૂપ છે. જેના લીધે સમસ્યાનો ટકાઉ ઉકેલ આવે છે. સાસરે જે સ્ત્રીને જવાનું છે. તેની ઇચ્છાશક્તિને પ્રાધાન્ય આપવું જોઇએ. કોઇપણ વ્યક્તિની ઇચ્છા વિરૂધ્ધ કામ કરવું તે એક પ્રકારનો અત્યાચાર છે. આત્મનિર્ણયનો સિદ્ધાંત સમસ્યા ઉકેલની પ્રક્રિયામાં પાયારૂપ છે. આત્મનિર્ણયનો અધિકાર સમાજકાર્યકરે સેવાર્થીને આપવું જોઇએ. પોતે સ્વતંત્ર નિર્ણય લઈ શકે તે માટે સેવાર્થીને વાતાવરણ પૂરું પાડવું જોઇએ.

(4) ગોપનિયતાનો સિદ્ધાંત (Confidentiality) :

આ સિદ્ધાંત વ્યક્તિઓના પરસ્પરનાં વ્યવહારને વધારે મજબૂત બનાવવા માટેનો આધારભૂત નિયમ છે. ગોપનિયતાનો સિદ્ધાંત સેવાર્થી વિશેની બાબતોની ગુપ્તતા જાળવવા ઉપર ભાર મૂકે છે. આ સિદ્ધાંત નિર્દેશ કરે છે કે સેવાર્થીની કોઇપણ બાબતને તેના હિતમાં જ પ્રકાશિત કરવી અને તે પણ સેવાર્થીની સમંતિ લીધા પછી જ. સેવાર્થીની સમંતિ લીધા વિના તેની સમસ્યા વિશે ચર્ચા કરવી તે તેના વ્યક્તિત્વ માટે ખૂબ જ ખરાબ બાબત છે. સેવાર્થીની વાતને જાહેર કરવી તે એક પ્રકારે સેવાર્થીનો વિશ્વાસઘાત કર્યો તેમ કહી શકાય. સેવાર્થીની બાબતો ગુપ્ત રાખવાના પરિણામે સેવાર્થીને કાર્યકર્તાની નીતિમત્તા ઉપર વિશ્વાસ બેસે છે. અને તે પોતાના વિશે સહેજ પણ સંકોચ વિના તમામ બાબતો વ્યક્ત કરશે.

અહી કાર્યકરે એ ધ્યાન રાખવું જોઇએ કે, ગોપનીયતા સંબંધો ગાઢ કરવા માટે અને સારી જાણકારી માટે આવશ્યક છે. ગોપનિયતાનો સિદ્ધાંત વ્યક્તિને યોગ્ય સન્માન આપવાનું માધ્યમ છે. ગંભીર પ્રકારની બીમારી જેમકે એઇડ્સ, કેન્સર ઉપરાંત, કૌટુંબિક ઝઘડાઓમાં ગોપનીયતાનાં સિદ્ધાંતનું પાલન કાર્યકરને સમસ્યાના મૂળ સુધી લઈ જવામાં મદદરૂપ થાય છે. કાર્યકર્તા-સેવાર્થી સાથેની વાતચીત દરમ્યાન એવી ઘણી માહિતી હોય છે. તે ગુપ્ત રાખવી પડે છે. સેવાર્થી જ્યારે, સંસ્થામાં મદદ અર્થે આવે છે. તે વખતે સેવાર્થીને જ્યાં સુધી એવું ન લાગે કે મારી માહિતી ગુપ્ત રહેશે નહી ત્યાં સુધી તે કાર્યકરને સાચી અને યોગ્ય માહિતી આપશે નહી. એચ.આઇ.વી. એઇડ્સનો ભોગ બનેલ વ્યક્તિ વિશેની ઝીણવટભરી માહિતી કાર્યકરે લેવી પડશે. સમસ્યાના ચોક્કસ નિદાન માટે માહિતી ખૂબ જ આવશ્યક બની રહે છે. ખૂબ સાવચેતીપૂર્વક નીચેની માહિતી કાર્યકરે સેવાર્થી પાસેથી લેવી.

(1) કૌટુંબિક/પારિવારિક વિગત

(2) ગંભીર રોગ/બિમારી વિશેની માહિતી.

(3) લગ્નવિષયક માહિતી

(4) જાતિય સંબંધો વિષયક માહિતી

ઉપરોક્ત તમામ બાબતો વિશેની વિસ્તૃત માહિતી કાર્યકરે સેવાર્થીની પાસેથી લેવી પડશે. આ માહિતી એકી બેઠકે મળશે નહી. મળે તો પણ કેટલી વિશ્વાસપાત્ર હશે તે એક સવાલ રહેશે. માટે કાર્યકરે સમસ્યાના યોગ્યનિદાન માટે સેવાર્થીને વિશ્વાસમાં લીધા પછી માહિતી એકત્ર કરવી. આ માટે વારંવાર બેઠક કરવી પડે. બધી જ વિગતો લેવા માટે કાર્યકરે સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપન કરવું પડે. એમાં પણ ખાસ કરીને પોતાના જાતીયજીવન વિશેની માહિતી હોય એટલે સેવાર્થી ડર-ભય અને ખચકાટની લાગણી અનુભવે છે. ક્યાંક સેવાર્થી પોતાની વાત લોકો જાણી જવાની બીક લાગે છે. આવી સ્થિતિમાં સેવાર્થીની લાગણી દુભાય નહી, તે રીતે તેની સાથે વિશ્વાસ સંપાદન કરી તેણે આપેલ માહિતી પોતાના પૂરતી જ સીમિત રહેશે તેવી સ્થિતિનું નિર્માણ કરવું પડે. સેવાર્થીની ગુપ્ત રાખવાની બાબતોમાં સેવાર્થીની ઓળખ, તેણે જણાવેલ બાબતો, દસ્તાવેજો વગેરે બાબતોનો સમાવેશ કરી શકાય બાર્કરના જણાવ્યા પ્રમાણે નૈતિક સિદ્ધાંત તરીકે ગોપનીયતા વ્યાવસાયિક વર્તનને નિર્દિષ્ટ કરે છે. કાર્યકરે સેવાર્થીની ગુપ્ત બાબતોને તેની પરવાનગી લીધા સિવાય કોઇની પણ સમક્ષ જાહેર કરવી જોઇએ નહી.

(5) વ્યાવસાયિક સંબંધોનો સિદ્ધાંત (Principle of Professional Relationship) :

સમાજનો દરેક વ્યક્તિ એકબીજાની સાથે જોડાયેલો છે. સંબંધએ એકબીજાને જોડવાનું માધ્યમ છે. સમાજનું જીવન અને તેની સ્થિતિ સંબંધો ઉપર જ આધારિત છે. પરસ્પરના સંબંધોની

આ જાળને નેટવર્ક કહેવામાં આવે છે. આ સિદ્ધાંત વ્યાવસાયિક સંબંધ સ્થાપન ઉપર ભાર મૂકે છે. કારણ કે કોઈપણ વ્યક્તિ સાથે સંબંધ વિના સંવાદ કરી શકતો નથી. સંબંધ નકારાત્મક પણ હોઈ શકે છે; પરંતુ, સમાજકાર્યમાં આવા સંબંધની કોઈ કિંમત નથી. સમાજકાર્ય હંમેશા હકારાત્મક સંબંધોની તરફેણમાં છે. સંબંધોના આધારે જ આપણે અન્ય વ્યક્તિઓ સાથે વ્યવહાર કરી શકીએ છીએ. કોઈપણ આપણી મદદને નહીં સ્વીકારે કે જ્યાં સુધી તે વ્યક્તિ સાથે આપણા મધુર સંબંધો ન હોય. સંબંધ જ સેવાર્થીની સાચી મદદ માટેનું માધ્યમ છે.

સંબંધ સ્થાપનનું માધ્યમ છે સંદેશાવહન. સંબંધો સ્થાયી, અસ્થાયી, ટૂંકાગાળાના, લાંબાગાળાના, હકારાત્મક અને નકારાત્મક પણ હોઈ શકે છે. સંબંધ સ્થાપન બાબતે કાર્યકરે સાર્વત્રિક, બૌદ્ધિક અને સાંસ્કૃતિક બાબતોનું ધ્યાન રાખવું જરૂરી છે. સંબંધ સ્થાપનમાં સ્વીકૃતિ, આત્મનિર્ણય, ગોપનીયતા, સામાજિક પરિસ્થિતિ વિશેનું જ્ઞાન સહાયક બને છે. સમાજકાર્યમાં વ્યાવસાયિક સંબંધો ઉપર વિશેષ ભાર મૂકવામાં આવે છે.

સમાજકાર્યકરે સેવાર્થી સાથે હેતુપૂર્વકના સંબંધો રાખવા જોઈએ. સંબંધ સ્થાપનની કુશળતા કાર્યકરનો પાયાનો ગુણ છે.

કૌટુંબિક પ્રશ્નો ખૂબ જ જટિલ છે. જેમાં કૌટુંબિક પ્રશ્નોમાં સમસ્યાનાં યોગ્ય નિદાન માટે સાચી અને યોગ્ય માહિતી મળે તે જરૂરી છે. જેમ કે, પતિ-પત્ની વચ્ચેના ઝઘડાઓમાં કોણ સાચું અને કોણ ખોટું- આ સાચં-ખોટાંનો ભેદ પારખવો ખૂબ જ મુશ્કેલ બાબત છે. સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિને પોતાને એવું જ લાગે છે કે હું સાચી છું ? કે હું સાચો છું; પરંતુ, સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિની જ્યાં સુધી 'કેસ હિસ્ટ્રી' ન લેવાય ત્યાં સુધી કાર્યકરને તે સમસ્યા વિશેની વાસ્તવિક સ્થિતિનો ખ્યાલ આવી શકતો નથી.

કૌટુંબિક પ્રશ્નોમાં વ્યક્તિનો અહ્મ મહત્ત્વપૂર્ણ બની રહે છે. તેમાં મહ્દ અંશે જતું કરવાની વાત આવતી નથી. જેના પરિણામે એક સામાન્ય બાબત ગંભીર સ્થિતિનું રૂપ લે છે. આવી પરિસ્થિતિમાં કાર્યકરે લાગણીના આવેશમાં આવ્યા સિવાય નિષ્પક્ષ રીતે પોતાની ભૂમિકા અદા કરવી જોઈએ. ઘણીવખત કાર્યકર વધું પડતા લાગણીશીલ બની જાય છે. તેના પરિણામે સેવાર્થીના પ્રશ્નનું યોગ્ય પરિણામ લાવી શકાતા નથી. માટે માહિતી મેળવવાની પ્રક્રિયા દરમ્યાન કાર્યકરે સભાન સ્થિતિમાં રહી માહિતી મેળવવી જોઈએ. બંને પક્ષોને બરાબર સાંભળ્યા પછી બંને પક્ષના હિતમાં શું છે? તે કાર્યકરે નક્કી કરવું જોઈએ. કાર્યકરે પરિસ્થિતિનું વિશ્લેષણ કરવાનું છે. શું કરવું ? તે અંગેનો નિર્ણય સેવાર્થીએ લેવાનો છે. સમાજકાર્યકરે પોતાની જાતનો સભાનપણે ઉપયોગ કરવો. જેમાં સ્વ વિશેના જ્ઞાનનો સમાવેશ થાય છે. તેણે સંબંધ સ્થાપનમાં જ્ઞાનનો સમાવેશ થાય છે. તેણે સંબંધ સ્થાપનમાં ઉષ્મા સ્વાભાવિકપણું ગુમાવ્યા વગર હેતુપૂર્વકના સંબંધો બાંધવા જોઈએ. આ સંબંધ સ્થાપનની મૂળભૂત વિચારસરણી છે. આ વિચારસરણીનું અનુસરણ સમાજકાર્યમાં ખૂબ જરૂરી બની રહે છે.

(6) સંસાધનોના ઉપયોગનો સિદ્ધાંત (Principle of Resource Utilization) :

વ્યક્તિ અને સમાજ પરસ્પર આધારિત છે. વ્યક્તિ સમાજનાં ઉત્ત્થાનમાં અને સમાજ વ્યક્તિના ઉત્ત્થાનમાં સહાયતા આપે છે. આ રીતે વ્યક્તિ સમાજની ઉન્નતિ માટે ઉપલબ્ધ સંશોધનનો ઉપયોગ કરે છે. વ્યક્તિ ટેક્ષ આપે છે અને સરકાર હોસ્પિટલ બનાવે છે, રોડ બનાવે છે, રસ્તા બનાવે છે. સમાજમાં ઉપલબ્ધ બધાં જ સાધનો સમાજના વિકાસ માટે છે. વ્યક્તિના વિકાસની સાથે જ સમાજનો વિકાસ થાય છે.

સમાજમાં વિકાસ માટે સરકારી અને બિનસરકારી સંગઠનો કાર્યરત છે. રેડક્રોસ સોસાયટી, રોટરી ક્લબ, પંચાયત ઉપરાંત, આર્થિક દૃષ્ટિએ સમૃદ્ધ દાતાઓ તરફથી મળતું દાન સમાજના વિકાસ માટે વાપરવામાં આવે છે. સમાજના હિતમાં આ સંશાધનો વપરાય તે જરૂરી છે. સંશાધનોના અસરકારક ઉપયોગના પરિણામે તંદુરસ્ત સમાજનું નિર્માણ થઇ શકે છે. જેમાં દરેક વ્યક્તિ સ્વસ્થ અને ઉપયોગી જીવન જીવી શકે.

સમાજમાં જુદાં-જુદાં પ્રકારના સંસાધનો ઉપલબ્ધ છે. કયા-કયા પ્રકારની સમસ્યા માટે કયા સંશાધનોનો ઉપયોગ કરવો તે અંગેનું જ્ઞાન કાર્યકરમાં હોવું જરૂરી છે. આ સાધનોનો વિવેકપૂર્ણ ઉપયોગ કરવાની કુશળતા કાર્યકરમાં હોવી જરૂરી છે.

'વાસ્મો' સંસ્થા દ્વારા પાણીની સમસ્યાનો ઉકેલ કઇ રીતે લાવી શકાય તે બાબતને એક ઉદાહરણરૂપે આપણે જોવાનો પ્રયત્ન કરીએ.

વોટર એન્ડ સેનીટેશન એન્ડ મેનેજમેન્ટ ઓર્ગેનાઇઝેશન(વાસ્મો) દ્વારા પીવાના પાણી અને સેનીટેશનના પ્રશ્નો નમૂનારૂપ કામગીરી કરવામાં આવે છે. ગામમાં પાણી વિશેનો પ્રશ્ન હોય તો આ અંગેની રજૂઆત પંચાયત દ્વારા વાસ્મો સમક્ષ મૂકવી જોઇએ.

'વાસ્મો'ની પોલિસી પ્રમાણે પાણીના પ્રશ્નનાં ઉકેલ માટે પંચાયત અને ગ્રામજનોની ભાગીદારી આવશ્યક છે. ગ્રામજનોની સાથે ચર્ચા કરી પાણીના મુદ્દે ગામમાં રસ ધરાવતાં ઉત્સાહી આગેવાનોની 'પાણી સમિતિ' બનાવવામાં આવે છે. આપણી સમિતિ થકી જ ગામમાં પાણી સંબંધી આયોજન કરવામાં આવે છે. આ યોજનાની સફળતાનું મુખ્ય કારણ-ગ્રામજનોની ભાગીદારી છે. આ યોજના પરિણામે ગ્રામજનો ગામનાં પ્રશ્નોમાં રસ લેતા થાય છે.

કઇ જગ્યાએ પાણીનો સંગ્રહ કરવો તે સરકાર નહી, ગ્રામજનો નક્કી કરે છે, પાણીના પ્રશ્ન સાથે બહેનોની સીધી નિસ્બત છે માટે કમિટિના સભ્યોમાં મહિલાઓનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવેલો છે. સ્થાનિક સંસાધનોના અસરકારક ઉપયોગના પરિણામે કયાં કૂવો બનાવવો, કયાં હવાડો બનાવવો, ગંદા પાણીના નિકાલ માટે શું કરવું ? તળાવ કેટલું ઊંડું કરવું વગેરે પ્રકારના નિર્ણયો લેવાની સત્તા ગામ લોકોને મળી છે,

આમ, ગ્રામવિકાસ માટે સરકારી અને સ્થાનિક સ્તરે ઉપલબ્ધ સંસાધનોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે તે જરૂરી છે. આ સંસાધનોના ઉપયોગના પરિણામે સમતોલ ગ્રામ વિકાસ કરી શકાય છે.

(7) આત્મચેતનનો સિદ્ધાંત (Principle of Self Awareness) :

આત્મચેતનનો સિદ્ધાંત કાર્યકર્તાને તેના વ્યક્તિગત મૂલ્યો, આદર્શ, નિયમ અને પૂર્વગ્રહો પ્રત્યે સજાગ રહેવાની પ્રેરણા આપે છે. કાર્યકર્તા તેનાં કાર્યમાં સમાજકાર્યના મૂલ્યો, નિયમો અને સિદ્ધાંતોનો રોજ-બરોજનાં પ્રસંગોમાં ઉપયોગ કરે છે, તેના વ્યક્તિગત મૂલ્યોનો ઉપયોગ કરતા નથી. ઉદાહરણ તરીકે ગામડાંની સફાઇનું સ્તર શહેરીવિસ્તારના સફાઇ કામ કરતાં નીચું હોય છે. સામાજિક કાર્યકર્તા તેના શહેરી જીવનમાં સ્તરને ગામડાંના લોકો ઉપર ઠોકી બેસાડે તે બરાબર નથી. કાર્યકરે આરોગ્યનાં નિયમો અને ગ્રામીણ જીવનની વાસ્તવિક સ્થિતિ- બંનેને ધ્યાનમાં રાખીને કાર્ય કરવું જોઇએ. પોતાની પસંદ, ના-પસંદ, રીતિ-રિવાજ એ પોતાના માટે છે સેવાર્થી માટે નથી તે વાતનું બરાબર ધ્યાન રાખવું જોઇએ. પોતાની ભાવનાઓ ઉપર સજાગતા જરૂરી છે. સેવાર્થી પોતાની વિશિષ્ટ જરૂરિયાત માટે કાર્યકર પાસે આવે છે. આ સંબંધ એ વ્યાવસાયિક સંબંધ છે. વ્યાવસાયિક સંબંધ દરેક કાર્યના ચોક્કસ નિયમો, સિદ્ધાંતો અને માનવ

વ્યવહારના જ્ઞાન ઉપર આધારિત હોય છે. કાર્યકર્તામાં આત્મ સજાગતા ત્યારે આવે છે. જયારે તે તેના વ્યક્તિત્વમાં તમામ પાસાંઓને સારી રીતે સમજી શકે. વ્યક્તિત્વની ઓળખ માટે કાર્યકરે પોતાના વ્યવહારો અને મનોવૃત્તિઓનું વિશ્લેષણ કરવું જોઈએ.

ખાસ કરીને સ્થળાંતર અને આપત્તિ વ્યવસ્થાપનના કામો દરમ્યાન જ્યાં મકાનોને નુકશાન થયેલ હોય ત્યાં મકાનોનું બાંધકામ કરવામાં આવે છે. રાહત અને પુનવર્સનના આ કામો સરકારી સંસ્થાઓ, બિનસરકારી સંસ્થાઓ અને દાતાઓ દ્વારા આ કામો કરવામાં આવે છે. કેટલાક આખે આખા ગામોનું નિર્માણ પણ કરવાની જરૂરિયાત પણ ઊભી થાય છે. આ સમયે મોટાભાગે આ પ્રકારના આયોજનો ઓફિસોમાં બેસીને કરવામાં આવે છે. ખાસ કરીને આમાં આયોજકો પોતાની અનુકૂળતા અને પસંદગીને પ્રાધાન્ય આપતા હોય છે. તેમાં પોતાના પૂર્વગ્રહો ઠોકી બેસાડે છે.

મકાન નિર્માણના કાર્યોમાં લોકભાગીદારી, લોકોની ઈચ્છા શક્તિ કે ગમા-અણગમાને પ્રાધાન્ય આપવામાં આવતું નથી. જેના પરિણામે કરોડોના ખર્ચે ઊભાં થયેલ મકાનમાં રહેવાનું કેમ પસંદ કરતા ન હતા તેની પાછળના કારણો નીચે મુજબ હતાં.

- મકાનની ડિઝાઈન લોકોને પસંદ ન હતી.
- સંડાસ બહારના બદલે રસોડાની એકદમ બાજુમાં હતા.
- મકાનની સામે ફળિયું ન હતું.
- ઘર પાસે પશુંઓ બાંધવાની જગ્યા ન હતી.
- સંડાસ સાદાના બદલે ઉભી બેઠક વાળા સંડાસ.
- ક્યાંક સંડાસ-બાથરૂપ ભેગાં હતા માટે ન્હાવાનું લોકો બહાર પસંદ કરતા હતા.

આમ, ખાસ કરીને સ્થાનિક વિકાસના કામોમાં લોકભાગીદારી કેન્દ્ર સ્થાને હોવી જોઇએ. લોકોની સભ્યતા સંસ્કૃતિને ધ્યાનમાં રાખીને મકાન નિમાર્ણનુંકાર્ય કરવામાં આવે તો મૂળ હેતુ સાકાર થાય. વાસ્તવિક સ્થિતિને ધ્યાને લઈ લોકહિતના કામો હાથ ધરવામાં આવે તે જરૂરી છે.

(8) વ્યવહારની ઉદ્દેશ્યપૂર્ણતાનો સિદ્ધાંત (Principle of Perposiveness of Behaviour) :

જુદાં-જુદાં પ્રકારના વ્યવહારો હોય છે. કેટલાક વ્યવહારો ઉપર આપણું નિયંત્રણ હોય છે. કેટલાક વ્યવહારો ઉપર આપણું નિયંત્રણ હોતું નથી. ઉઠવું, બેસવું, હરવું, ફરવું વગેરે ક્રિયાઓ પાછળ ચોક્કસ પ્રયોજન હોય છે. આ ક્રિયાઓ કેટલીક ઉણપો દર્શાવે છે. આ છુપા અર્થને ઓળખવોએ કાર્યકર્તા માટે જરૂરી હોય છે. આ અર્થને સમજવાથી વ્યક્તિનો સ્વભાવ, જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા સેવાર્થી કયા વિકલ્પો અપનાવે છે, વગેરેનું સાચું જ્ઞાન કાર્યકરને થાય છે.

સેવાર્થીના પ્રત્યેક વ્યવહારોનું સુક્ષ્મ અવલોકન કરીને ઉપર નજર રાખીને સેવાર્થીને યોગ્ય મદદ કરી શકાય છે. આ સિદ્ધાંત કાર્યકરને દરેક વ્યવહારને ઓળખવા અને સમજવા માટે મદદ કરે છે. આ સિદ્ધાંતના ઉપયોગ થકી કાર્યકર સેવાર્થીને વૈજ્ઞાનિક દષ્ટિએ ઓળખી શકે છે. વૈજ્ઞાનિક દષ્ટિએ સેવાર્થીની સમસ્યાનું અધ્યયન થાય છે. જેના પરિણામે કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાના મૂળ સુધી તે સરળતાથી પહોંચી શકે છે. આપણી સમાજ વ્યવસ્થાના જટિલ પ્રશ્નોમાં આ સિદ્ધાંતનો અસરકારક રીતે ઉપયોગ થઈ શકે છે.

બાળક શાળામાં ડ્રોપઆઉટ થવાના જુદાં-જુદા કારણો છે. બાળકની શાળામાં ગેરહાજરી પાછળના ચોક્કસ અને વૈજ્ઞાનિક કારણો છે. ખાસ કરીને સામાજિક કાર્યકર્તા સ્કૂલના બાળકો સાથે કામ કરે ત્યારે આ બાબતો વિશેની જાણકારી હોવી જરૂરી છે.

અંતરિયાળ આદિવાસી વિસ્તારમાં આજે પણ આ આદિવાસી સમુદાયમાં શિક્ષણનું પ્રમાણ ઓછું જોવા મળે છે. આ સમુદાયે આજે પણ પોતાની સભ્યતા અને સંસ્કૃતિ જાળવી રાખી છે. પોતાની પ્રાદેશિક બોલીમાં જ તે કુટુંબ અને સમાજમાં વ્યવહાર કરે છે. આ બાળક જયારે, ગામની પ્રાથમિક શાળામાં અભ્યાસ અર્થે જાય છે. ત્યારે તેનું શિક્ષણ પોતાની પ્રાદેશિક ભાષાના સ્થાને શુદ્ધ ગુજરાતી ભાષામાં તેને શિક્ષણ આપવામાં આવે છે. જેના પરિણામે બાળકની સમજણ શક્તિમાં એક ચોક્કસ પ્રકારની ગેપ ઊભી થાય છે. શિક્ષણ દ્વારા જે ભણાવાય છે તે બાળક બરાબર સમજી શકતું નથી. જેના પરિણામે બાળકનો શિક્ષણ પરથી રસ ઊઠતો જાય છે. બાળકમાં એક પ્રકારની નિરાશા આવે છે. આ બાળક શરૂઆતમાં એક કે બીજા કારણને આગળ ધરીને શાળામાં જવાનું ટાળે છે. શાળામાં અનિયમિત થાય છે અને ધીરે ધીરે શાળાને અધવચ્ચેથી છોડી દે છે. બાળક ડ્રોપ આઉટ બને છે.

આ પરિસ્થિતિનું નિર્માણ કેમ થયું ? તો તે પાછળનું કારણ દેખીતું છે કે અહીં સરકારની એક ચોક્કસ નીતિના પરિણામે આ બાળક સ્થિતિનો ભોગ બને છે. સરકારે પોતાની નીતિમાં ફેરફાર કરી જો દરેક બાળકને પોતાની પ્રાદેશિક ભાષામાં, પોતાની માતૃભાષામાં શિક્ષણ મળે તો ઉપરોક્ત સ્થિતિમાંથી બાળકને બચાવી શકાય છે. સમાજકાર્યની મૂળભૂત ફિલોસૉફી વંચિત સમુદાયના આવાં પાયાના અધિકારોને વાચા આપે છે.

આમ, વ્યવહારની ઉદ્દેશ્યપૂર્ણતાનો સિદ્ધાંત સેવાર્થીના જટીલ પ્રશ્નોના નિરાકરણમાં ખૂબ ઉપયોગી બની રહે છે.

(9) અનિર્ણાયક મનોવૃત્તિનો સિદ્ધાંત (Principle of Non Judgemental Attitude) :

અનિર્ણયાત્મકતા એટલે સમાજ કાર્યકરે સેવાર્થી વિશે કોઇ નિર્ણય ઉપર આવવાનું નથી કે તે નિર્ણય સેવાર્થીને જણાવવાનો નથી. દરેક વ્યક્તિ ભૂલ કરે છે. નિર્ણય નૈતિક દષ્ટિએ નહી; પરંતુ, સામાજિક અને ભૌતિક પરિસ્થિતિના આધારે લેવો જોઇએ. નિર્ણય ઉતાવળે લેવાવો જોઇએ નહિ. નિર્ણય આપવાનો નહી, લેવાનો હોય છે. એટલે કે સેવાર્થીને નિર્ણય લેવામાં મદદ કરવી જોઈએ.

આ રીતે, મનોવૃત્તિમાં પરિવર્તન લાવીને આપણે બીજાઓની સાથે સારો વ્યવહાર તથા સુખદ સંબંધ સ્થાપિત કરી શકીએ છીએ. સુખદ સંબંધ માનવજીવન અને સમૃદ્ધ સામાજિક જીવનનું પ્રતિબિંબ છે. સેવાર્થીને દોષિત નહી બનાવનાર સમાજકાર્યકર હંમેશા સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં સેવાર્થીની સહભાગીદારી વિકસાવી શકે છે.''

આમ, સામાજિક કાર્યકર સેવાર્થી સાથે કામ કરતી વખતે ઉપરોક્ત સિદ્ધાંતોનું અમલીકરણ કરવું જરૂરી છે.

સલાહ-મસલતની પ્રક્રિયામાં મોટાભાગે કાર્યકર પોતાના વિચારો ઠોકી બેસાડે છે. કોઈપણ સ્થિતિનેતે પોતાની દષ્ટિએ મૂલવે છે. ખાસ કરીને કારકિર્દી વિષયક માર્ગદર્શનની પ્રક્રિયામાં ધોરણ-12 પછી શું ? ડિગ્રીકોર્સ કે ડિપ્લોમા ? કયાં જવું જોઇએ તે મોટાભાગે વાલીઓ નક્કી કરતાં હોય છે. આ જગ્યાએ પોતાના બાળકને કેમ મોકલવો તે અંગે તેમની પાસે ચોક્કસ દલીલ હોય છે. તેમાં પહેલી દલીલ એ છે કે આની માર્કેટ વેલ્યું ઊંચી છે? વિદ્યાર્થી બહાર પડયા

પછી તરત જ તેને નોકરી મળી જાય છે. વગેરે...વગેરે અહી કારકીર્દિ અને માર્કેટ વેલ્યું ખૂબ મહત્ત્વની બાબત છે. પરંતુ હકીકત એ છે કે, જે વિદ્યાર્થીને ભણવાનું છે તે વિદ્યાર્થીને શું કરવું છે તે પૂછવામાં આવ્યું છે ખરું ?

સામાજિક કાર્યકર્તાએ આવા જટીલ પ્રશ્નોમાં કોઇ નિર્ણય ઉપર આવવાનું નથી. તેનો નિર્ણય સેવાર્થીને જણાવવાનો નથી. પોતાના વિચારો અને નિર્ણયો સેવાર્થી ઉપર લાદવાનાં નથી. સેવાર્થીને શું કરવું ? તે માટે તેને વિચારતાં કરવાનું કામ કાર્યકરનું છે. સેવાર્થીમાં એટલી તો વિવેક શક્તિ છે કે, આ સ્થિતિમાં તે સારાં-નરસાંનો ભેદ પારખી શકે છે; પરંતુ, અહી તેને આવી કોઇ તક જ આપવામાં આવતી નથી. અમુક નિર્ણય લેવા માટે તેના ઉપર દબાણ ઊભું કરવામાં આવે છે જેના પરિણામે ઇચ્છિત પરિણામો પ્રાપ્ત થઇ શકતા નથી. સેવાર્થીની કારકીર્દિ સુધરવાના બદલે બગડી જાય છે.

આમ, સમાજકાર્યના ઉપરોક્ત સિદ્ધાંતો ખૂબ જ પાયાના સિદ્ધાંતો છે. સામાજિક કાર્યકર્તાએ સેવાર્થી સાથે કામ કરતી વખતે આ સિદ્ધાંતોનો અમલ કરવો જોઈએ.

- **સાક્ષાત્કાર (Interview) :**

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં અભ્યાસમાં સાક્ષાત્મકાર એ ખૂબ મહત્ત્વપૂર્ણ બાબત છે. મુલાકાતમાં "મુલાકાત લેનાર" અને "મુલાકાત આપનાર" એમ બે પક્ષો હોય છે. તેમાં મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ પ્રશ્નો પૂછે છે અને મુલાકાત આપનાર પ્રશ્નોના ઉત્તર આપે છે. આ રીતે સેવાર્થી પાસેથી મુદ્દા આધારિત માહિતી મેળવવામાં આવે છે. મુલાકાતની પ્રક્રિયા દરમ્યાન કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચે મોઢે-મોઢાના સંબંધો બંધાય છે.

મુલાકાત એ બે વ્યક્તિ વચ્ચેની આંતરક્રિયા છે. આ આંતરક્રિયામાં કેટલાક મનોવૈસામિક અને સામાજિક પરિબળો ઉદ્દભવે છે. આ દૃષ્ટિએ મુલાકાત એક મનોસામાજિક પ્રક્રિયા બની રહે છે. મુલાકાતમાં મુલાકાત આપનાર અને લેનાર વ્યક્તિ વચ્ચે સંબંધો સ્થાપિત થાય છે. આમ, મુલાકાતએ એક પ્રકારની સંવાદની પરિસ્થિતિ તરીકે ઓળખી શકાય. મુલાકાતનું સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં ખૂબ મહત્ત્વ છે. મુલાકાત દ્વારા સંબંધ સ્થાપન થાય છે અને સંબંધના આધારે મુલાકાતનું સ્વરૂપ નક્કી થાય છે. સંબંધ અને મુલાકાતએ એકબીજાને પૂરક છે.

1.4 મુલાકાત :

- **મુલાકાત (Interview) એટલે શું ?**

મુલાકાત એટલે એક ચોક્કસ સમય પર બે અથવા બેથી વધારે વ્યક્તિઓ વચ્ચે થયેલ વાતચીત છે. મુલાકાતમાં બે અથવા તેથી વધારે વ્યક્તિ હોઇ શકે છે. તેની વચ્ચે થયેલ સંચારનું માધ્યમ શબ્દ કે હાવભાવ હોઈ શકે છે.

મુલાકાત કાર્યક્રમોમાં પારસ્પરિક સંપર્કની ક્રમબદ્ધ પ્રક્રિયા છે, તેના માધ્યમથી વ્યક્તિ પાસેથી અજાણ અને અંતરનિર્દિષ્ટ તથ્યો અંગેની માહિતી પ્રાપ્તિ કરે છે. જેના આધાર માત્ર બાહ્ય અવલોકન નથી પરંતુ, ભાવનાત્મક નિકટતા તથા તથ્યોની જાણકારી પણ થાય છે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અભ્યાસમાં સાક્ષાત્કાર ટેક્નિક એક પાયાના મૌલિક ટેક્નિક છે. સાક્ષાત્કારની જુદી-જુદી ટેક્નિક હોય છે. જેનો ઉપયોગ સમસ્યાની પ્રકૃતિ અને હેતુઓ પર નિર્ભર રહે છે. મુલાકાત કૌશલ્ય, મૌલિક વ્યાવસાયિક મનોવૃત્તિ સ્વીકૃતિ પર આધારિત હોય છે.

મુલાકાતમાં ઘણી બાબતોનું ધ્યાન રાખવું જરૂરી છે. સેવાર્થીની કાર્યકર પાસે શું આશા છે અને તે શું પ્રાપ્ત કરવા માંગે છે તે મહત્ત્વની બાબત છે. આ બાબતને ધ્યાનમાં રાખીને તેને વાસ્તવિક સ્થિતિ પ્રમાણે બદલવી જરૂરી છે. નહીતર મુલાકાતનો હેતુ સાર્થક થતો નથી. મુલાકાતની પ્રક્રિયામાં માહિતી કેન્દ્ર સ્થાને છે. મુલાકાત પૂર્વગ્રહ વિહીન હોવી જરૂરી છે. શરૂઆતમાં મુલાકાતનો મુખ્ય હેતુ આત્મ સન્માન, વિશ્વાસ તથા મુક્ત વાતાવરણ ઊભું કરવાનો છે. જેનાથી સેવાર્થી પોતાની જાતને ખુલ્લી મૂકી શકે છે. મુલાકાત માટે કાર્યકર્તાની ઇમાનદારી, સહાનુભૂતિ આદર અને સ્વીકૃતિ દર્શાવવી જોઇએ. આ ગુણો સંબંધ સ્થાપન માટે પાયારૂપ છે અને મુલાકાતને જીવંત બનાવવા માટે સહાયક બની શકે છે.

- **મુલાકાતનો ઉદ્દેશ્ય :**

દરેક મુલાકાતનો એક ચોક્કસ ઉદ્દેશ્ય હોવો જરૂરી છે. કાર્યકરે દરેક મુલાકાતના અંતે મુલાકાતના સારા-નરસા પાસાં જુદા તારવવા જરૂરી છે. મૂલ્યાંકનની આ પ્રક્રિયા સમસ્યા નિવારણ માટેનો ચોક્કસ વ્યૂહ ઘડવા માટે ઉપયોગી બની રહે છે. મુલાકાત કરતી વખતે ખાસ કરીને રક્ષણાત્મક સેવાઓ આપતી વખતે સંસ્થાના નિયમો અને સેવાઓનું ધ્યાન રાખવું જરૂરી છે.

મુલાકાત માટે મુખ્યત્વે ચાર પ્રકારનાં ઉદ્દેશ્યો હોઇ શકે છે.

(1) અજાણ તથ્યોનાં સંબંધમાં સૂચનો/માહિતી પ્રાપ્ત કરવી.

(2) સમસ્યાના સ્વરૂપ/આકાર અંગે માહિતીદ પ્રાપ્ત કરવી.

(3) ગુણાત્મક તથ્યો અંગે માહિતી પ્રાપ્ત કરવી.

(4) સંબંધિત વધારાની સૂચનાઓનું એકત્રીકરણ કરવું.

મુલાકાતમાં કાર્યકર અને સેવાર્થીની કેટલીક નક્કી કરેલી ભૂમિકા હોય છે. આ બાબતોને કાર્યકરે સ્પષ્ટ કરવી જોઈએ. જેના લીધે બંને એક બીજાની સાથે યોગ્ય સ્તર પર સમસ્યાનું નિવારણ કરી શકે છે. આ મુલાકાત અન્ય મુલાકાતો કરતાં જુદા પ્રકારની છે. આની ટેક્નિકો ઉપચારાત્મક પણ હોઇ શકે છે. વૈયક્તિક સમાજકાર્યકરની ટેક્નિકો સમાજકાર્યના મૂલ્યો અને સિદ્ધાંતોની મર્યાદાઓની વચ્ચે કાર્ય કરે છે. અને તે કાર્ય સંસ્થાના નીતિ-નિયમોની વચ્ચે કરવામાં આવે છે. કાર્યકરને મદદ કરવાની ભૂમિકા સંસ્થા પાસેથી મળેલ છે. અહી મુલાકાત એ વૃદ્ધિ અને બદલાવ માટેનું માધ્યમ બને છે. સૂચના આપવા કે લેવા માટેનું માધ્યમ બનતું નથી.

ટૂંકમાં, વ્યકિત અને તેની પરિસ્થિતિને જાણવા માટે રૂબરૂમાં મળવું એટલે મુલાકાત. મુલાકાતએ વૈજ્ઞાનિક પ્રક્રિયા છે. મુલાકાત કરતી વખતે કાર્યકરમાં જુદાં-જુદાં પ્રકારની કુશળતા જેમ કે, સંબંધ સ્થાપન, સંદેશવ્યવહાર અને સાંભળવાની કુશળતાઓ હોવી જોઇએ, જેથી સેવાર્થી પાસેથી સમસ્યા સંબંધિત ઊંડાણપૂર્વકની માહિતી મેળવી શકાય છે. મુલાકાતની સફળતા માટે વાતાવરણ ખૂબજ મહત્ત્વનું છે. ખાસ કરીને કૌટુંબિક પ્રશ્નોમાં સેવાર્થી મુક્તપણે કાર્યકરની સમક્ષ પોતાની વાત મૂકી શકે તેવું વાતાવરણ કાર્યકરે ઊભું કરવું જોઇએ. સેવાર્થી પોતાની મૂંઝવણ અને હૈયું ખોલી શકે તેવું મુક્ત અને શાંત વાતાવરણ હોવું જોઇએ. કાર્યકરમાં શાંતિથી સાંભળવાની કુશળતા હોવી જરૂરી છે. કેટલાંક પ્રશ્નોમાં સેવાર્થી માનસિક તાણ અનુભવે છે. મનમાં ડર, ભય અને ખચકાટની લાગણી અનુભવે છે. આવી વિકટ પરિસ્થિતિમાં સેવાર્થી પોતે એવું ઇચ્છે કે કોઇક મને સાંભળે, આવા સમયે કાર્યકરે સૌથે ઓછું બોલી સેવાર્થીને સાંભળવો જોઇએ. આમ, મુલાકાત લેતી વખતે કાર્યકરે આવી નાની-નાની બાબતોનો પણ વિશેષ ખ્યાલ રાખવો જોઇએ.

1.5 ગૃહ મુલાકાત (HomeVisit) :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયામાં ગૃહમુલાકાતને ખૂબ અગત્યની બાબત છે. ગૃહમુલાકાતએ ખાસ કરીને માનસિક આરોગ્યનાં ક્ષેત્રમાં ખૂબ જરૂરી છે. ગૃહમુલાકાતમાં સેવાર્થીની સાંવેગિક, સામાજિક અને શારીરિક જરૂરિયાતોને સમજવા માટે તેના કૌટુંબિક જીવનનો અભ્યાસ જરૂરી છે. આ અભ્યાસના આધારે સેવાર્થીની સારવારનું આયોજન કરી શકાય, કેટલાંક રોગ અને બીમારીમાં જ્યાં સુધી તેના કુટુંબના સભ્યો પાસેથી માહિતી ન લેવાય ત્યાં સુધી વાસ્તવિક સ્થિતિ વિશેનો ખ્યાલ આવી શકતો નથી. કારણ કે કેટલીક બીમારી એવી છે કે જેમાં સેવાર્થી માહિતી આપવા અસમર્થ છે. જેમ કે, માનસિક બીમારી, આ પ્રકારની સ્થિતિમાં સેવાર્થી પાસેથી ઊંડાણપૂર્વકની માહિતી મેળવી તેના પ્રત્યેના પૂર્વગ્રહો દૂર કરી શકાય છે. ગૃહમુલાકાતનો હેતુ સેવાર્થીની સમસ્યાનું સમાધાન શોધી તેને માનસિક રીતે ટકાઉ અને મજબૂત બનાવવાનો છે.

વિશ્વ આરોગ્ય સંસ્થા દ્વારા યુરોપિયન કોન્ફરન્સ ઑન મૅન્ટલ હાઇઝીન પ્રેક્ટિસ (1959) ની ભલામણ અનુસાર ગૃહ મુલાકાતએ સમસ્યાના નિદાન માટે ખૂબ જરૂરી છે. સેવાર્થીને લાંબા સમયની સારવાર તેના ઘરે આપવાની હોય તેવા સમયે તેની દેખરેખ અને સારવાર માટે ગૃહમુલાકાત જરૂરી છે.

ગૃહ મુલાકાત થકી અંધજનોનું પુનઃવર્સન :

એક સંસ્થા અંધજનોના ઉત્થાન માટે કાર્યરત છે. આ સંસ્થા અંધજનોના શિક્ષણની સાથે તેમનું સમાજમાં, કુટુંબ પુનઃવર્સન થાય તે માટે કાર્ય કરે છે. ખાસ કરીને વિકલાંગો આર્થિક દૃષ્ટિ એ પગભર બની પોતે સ્વમાનભેર જીવી શકે તે નમૂનારૂપ કામ કરે છે. આ સંસ્થામાં જોડાવવા ઇચ્છુક વિકલાંગો સંસ્થા ખાતે રહી જુદાં-જુદાં પ્રકારની તાલીમ મેળવે છે. અંધ વિકલાંગો માટે સવારથી સાંજ સુધીની જુદાં-જુદાં પ્રકારની કામગીરી સંસ્થા દ્વારા નિર્ધારીત કરવામાં આવી છે. જેમાં કૃષિ અને પશુ પાલન આધારિત વિવિધ કામગીરી પણ અંધજનો દ્વારા કરવામાં આવે છે.

આ તાલીમની પ્રક્રિયા દરમ્યાન વિકલાંગોમાં જુદાં-જુદાં પ્રકારની કુશળતાઓનો વિકાસ થાય તે માટે પ્રયત્ન કરવામાં આવે છે. અહી ચોક્કસ સમયગાળા દરમ્યાનની તાલીમ પૂછી જયારે વિકલાંગ વ્યક્તિ પોતાના ઘરે જાય ત્યારે તે કઇ પ્રવૃત્તિ થકી પોતે પગભર બની શકે તેમ છે તે વિશે તેની સાથે ચર્ચા કરવામાં આવે છે. આ માટે સંસ્થામાં કાર્યકરો દ્વારા લાભાર્થીની ગૃહમુલાકાત લેવામાં આવે છે. ગૃહ મુલાકાત દમ્યાન લાભાર્થી જે પ્રવૃત્તિ કરવા માંગે છે તે પ્રવૃત્તિ વાસ્તવમાં શક્ય છે કે કેમ ? તેના માટે કયા સાધનોની જરૂર પડશે ? અંદાજિત કેટલું ખર્ચ વગેરે બાબતે ચર્ચા કરી તે અંગેનું આયોજન કરવામાં આવે છે.

તાલીમના અંતે લાભાર્થી :

(1) જમીન રાખી ખેતી કરે છે, પશુઓ રાખી પશુપાલ કરે છે.

(2) પશુના છાણમાંથી વર્મીકમ્પોસ્ટ તૈયાર કરે છે.

(3) કોઇ વિસ્તારમાં પાણીની વ્યવસ્થા ન હોય તો બોર/કૂવો બનાવી પાણી વેચાણની સવલત લાભાર્થીને કરી આપવામાં આવે છે.

(4) અનાજ દળવાની ઘંટી કરી આપવામાં આવે છે.

(5) ટેલિફોન બુથ કે ઝેરોક્ષ સેન્ટર ઊભું કરી આપવામાં આવે છે.

આ નમૂનારૂપ બાબતો છે. ગૃહમુલાકાતના આધારથી વાસ્તવિક પરિસ્થિતિનો અભ્યાસ કરી સંસ્થા આ રીતે આર્થિક પુનઃવર્સનની નમૂનારૂપ કામગીરી કરે છે. એક વખત મદદ કર્યા પછી દરવર્ષે તેનું ફોલોઅપ (અનુસરણ) પણ ગૃહ મુલાકાત દ્વારા થાય તેવાં પ્રયત્નો કરવામાં આવે છે.

બર્નાડ(1964) જણાવે છે કે, ગૃહમુલાકાત એટલા માટે જરૂરી છે કે, તેનાથી સેવાર્થી કેવા વાતાવરણમાં જીવે છે અને તેના કુટુંબના વાતાવરણનું નિરીક્ષણ કરી શકાય છે. આ ઉપરાંત, તેના સામાજિક પાસાંઓ વિશેની માહિતી સમસ્યાના અસરકારક નિદાન માટે ખૂબ જરૂરી બની રહે છે. મળેલ માહિતીના આધારે સેવાર્થીની સારવારનું આયોજન કરી શકાય છે. આમ, ગૃહ મુલાકાતએ સેવાર્થીની સારવાર માટે અસરકારક સાધનનાં રૂપમાં પ્રતિપાદિત થયેલું છે. ગૃહ મુલાકાતની ઉપયોગિતા વિશેની કેટલીક નોંધપાત્ર બાબતો નીચે મુજબ છે.

- **ગૃહમુલાકાતની નોંધપાત્ર બાબતો ઉપયોગિતા**

(1) સેવાર્થી અને તેના કુટુંબ વિશેની ઊંડાણપૂર્વકની માહિતી મેળવાય છે. દા.ત. માનસિક બીમારી. આ બીમારી થવા પાછળનુ કારણ વારસાગત છે કે, કેમ કે તે વિશેની જાણકારી જરૂરી છે. બીમારીના લક્ષણો, સમય, સારવાર વગેરે માહિતી જરૂરી છે.

(2) સેવાર્થી સેવાઓનો વધારેમાં વધારે કેટલો ઉપયોગ કરી શકે તેનો અંદાજ લગાવવા માટે દા.ત. ચાઈલ્ડ ગાઈડન્સ ક્લીનીક જેના ચોક્કસ પ્રકારના નીતિ-નિયમો છે. બાળક જ્યાં સુધી સગીર છે. ત્યાં સુધી આ સેવાનો ઉપયોગ કરી શકે ? પરંતુ પછી આ બાળકો માટે શું કરવું તેની વૈકલ્પિક વ્યવસ્થા અને તેનું આયોજન જરૂરી છે.

(3) સેવાર્થીને તેની સમસ્યાના સંદર્ભમાં શિક્ષિત કરી શકાય છે. દા.ત. એચ.આઈ.વીએઈડ્સ વિશેની વૈજ્ઞાનિક સમજણ. ઘણી વખત સેવાર્થી પોતાને થયેલ બિમારી વિશે તેને ઘણી ગેર સમજણ હોય છે. આવી સ્થિતિમાં સેવાર્થીને સમસ્યા વિશેની સાદી અને સરળ ભાષામાં માહિતી આપી તેની ગેર સમજણોને દૂર કરવા માટેનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ.

(4) સંસ્થાગત સેવાઓ અને કુટુંબ વચ્ચે જોડાણ કરી શકાય છે.વ્યક્તિના પ્રશ્નો પરસ્પર છે. ક્યાંક એકબીજાને મદદરૂપ થવાનું હોય છે. સંસ્થા દ્વારા જો એક કરતા વધારે સેવાઓ મળતી હોય તો તેનું જોડાણ કરી સેવાર્થીની સમસ્યાઓ દૂર કરવાનો પ્રયત્ન કરવો.

(5) સંસ્થામાંથી મુક્ત કરેલ સેવાર્થીને તેના કુટુંબમાં પુનઃસ્થાપિત કરવા માટે ગૃહ મુલાકાત દોરવણી આપે છે. બાળક જે કુટુંબમાંથી આવે છે તે કુટુંબમાં તેનું પુનઃસ્થાપન થાય તે જરૂરી છે. આ મુદ્દે કાર્યકરે કુટુંબ સાથે સંવાદ કરવો.

(6) સંસ્થાએ મુક્ત કરેલ સેવાર્થીને કૌટુંબિક સારવાર અને આફટર કેરની સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે ગૃહ મુલાકાત ખૂબ ઉપયોગી છે.ગૃહ મુલાકાતથી સેવાર્થીની વાસ્તવિક સ્થિતિ વિશેનો ખ્યાલ આવે છે. સંસ્થાગત સેવાઓ પૂર્ણ થયા પછી કાર્યકરની ભૂમિકા પૂર્ણ થતી નથી. એક દષ્ટિએ સેવાર્થીને ખરી મદદની શરૂઆત આ તબક્કેથી થાય છે; કારણ કે, સેવાર્થીને તેના કુટુંબ સાથેના જોડાણ માટે આ સેવાની ખૂબ જરૂરી છે. જેમ કે, સારવાર અર્થે દવા આપવામાં આવતી હોય તો આ દવા સેવાર્થી નિયમિત લે છે કે નહીં ? આવી તમામ કાળજી સેવાર્થી સંસ્થાગત સેવામાંથી મુક્ત થયા પછી પણ રાખવામાં આવે તે જરૂરી છે.

1.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (MCQs)

૧. નીચેનામાંથી કયું વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું અંગ નથી પણ વહીવટની પદ્ધતિ છે ?

(A) સમસ્યા (B) સંસ્થા

(C) નોંધણી (D) ઉપરોક્ત તમામ

2. 'મુલાકાત' એ વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું શું છે ?

(A) પદ્ધતિ (B) અંગ

(C) કુશળતા (D) ભૂમિકા

3. સેવાર્થીની સાંવેગિક, સામાજિક અને શારીરિક જરૂરિયાતોને સમજવા માટે શેના અભ્યાસની વિશેષ જરૂર છે ?

(A) વ્યક્તિ (B) કુટુંબ

(C) મિત્રવર્તુળ (D) ઉપરોક્ત તમામ

4. નોંધણીમાં સેવાર્થીની ઓળખ કયા નામથી થાય છે ?

(A) સેવાર્થી (B) અસીલ

(C) ગુનેગાર (D) કેસ

5. કયો સિધ્ધાંત કાર્યકરને વ્યક્તિગત મૂલ્યો, આદર્શ, નિયમો, પ્રવોગહો થી સજાગ રહેવાની પ્રેરણા આપે છે ?

(A) આત્મ ચેતના નો ચિધ્ધાંત (B) સ્વીકૃતીનો સિધ્ધાંતો

(C) ગોપનિપતાનો ચિધ્ધાંત (D) આત્મનિર્ણય નો સિધ્ધાંત

1.7 ઉપસંહાર :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પદ્ધતિમાં વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવા માટે જુદાં-જુદાં સાધનોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. સામાજિક કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીના પ્રશ્નોમાં અસરકારક દરમ્યાનગીરી કરવા માટે સાધનો વિશેનું જ્ઞાન ખૂબ ઉપયોગી બની રહે છે. રજિસ્ટ્રેશનની પ્રક્રિયાથી માંડી ગૃહમુલાકાત સુધીની વિવિધ બાબતો આ માટે ખૂબ જ મદદરૂપ બની શકે છે. સાધનો વિષયક જ્ઞાન વિના સેવાર્થીના પ્રશ્નોમાં દરમ્યાનગીરી કરવી મુશ્કેલ છે.

1.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (C) નોંધણી
2. (C) કુશળતા
3. (B) કુટુંબ
4. (D) કેસ
5. (D) આત્મનિર્ણય નો સિધ્ધાંત

1.9 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. **નોંધણી :** આ એક વહીવટની પદ્ધતિ છે. સેવાર્થીની સમસ્યા, વ્યક્તિગત, કૌટુંબિક, સામાજીક માહિતીનો રેકોર્ડ રાખે છે.

2. **ગૃહ મુલાકાત :** સેવાર્થીની સમસ્યાને વધુ સ્પષ્ટ કરવા અને નિવારણ માટે સેવાર્થીની આયોજનપૂર્વક ઘરની મુલાકાત લેવામાં આવે છે. જેને ગૃહમુલાકાત કહી શકાય.

3. **નોંધણીપત્રક :** સેવાર્થીની સમસ્યાને લઈને સામાજીક સંસ્થા પાસે આવે છે. જ્યાં પ્રથમ સેવાર્થીની નક્કી કરેલ ફોર્મમાં જરૂરી માહિતીની નોંધણીપત્રકમાં નોંધવામાં આવે છે. જેને કેસના સંદર્ભમાં ઓખળવામાં આવે છે.

4. **સાક્ષાત્કાર :** વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વ્યક્તિની સમસ્યાના સંદર્ભમાં અને હલ કરવા માટે વ્યક્તિને (સેવાર્થી) અને કાર્યકર્તા સામ સામે મુલાકાત થાય છે. જેને સાક્ષાત્કાર કહેવામાં આવે છે.

૫. **મુલાકાત :** એક ચોક્કસ સમય પર બે અથવા બે થી વધારે વ્યક્તિઓ વચ્ચે થયેલ વાતચીત છે.

1.10 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1. નોંધણીનો અર્થ સમજાવી મુલાકાત નોંધણી વિશે વિસ્તૃતમાં સમજણ આપો.

....

....

....

....

....

....

2. મુલાકાત એટલે શું ? તેની ઉપયોગિતા જણાવો.

....

....

....

....

....

....

3. ગૃહ મુલાકાતનું મહત્ત્વ સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

4. વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાના સાધનો ટૂંકમાં પરિચય આપો.

....

....

....

....

....

....

1.11 પ્રવૃત્તિ (Activities)

1. ફેમીલી કાઉન્સેલીંગ સેન્ટરની મુલાકાત લઈ નોંધણીની પ્રક્રિયા જાણો.
2. તમારા ફીલ્ડવર્કના 'સ્કુલ ડ્રોપ આઉટ' બાળકની કેસસ્ટડી માટે મુલાકાતપત્રક તૈયાર કરો.
3. સિવિલ હૉસ્પિટલના સાઈક્રાઈટ્રીક વૉર્ડની મુલાકાત લઈ નોંધણીના પત્રકની માહિતી મેળવો.
4. સ્વૈચ્છીક સંસ્થાના કાર્યકર્તા તરીકે એક નોંધણીપત્રક તૈયાર કરો. સેવાર્થીની પ્રાથમિક માહિતી, કૌટુંબિક માહિતી, શૈક્ષણિક માહિતી, સામાજીક માહિતી, સમસ્યા, કાર્યકર્તાની દૃષ્ટિએ સમસ્યા, મુલાકાતની તારીખ, નિવારણના ઉપાયો વર્ણવો.

1.12 કેસસ્ટડી (Case Study)

1. તમારા ક્ષેત્રકાર્યના અનુભવના આધારે વિધવા બહેનની કેસસ્ટડીમાં, નોંધણી મુલાકાત, ગૃહમુલાકાત, ફોલઅપ અને સમાજકાર્યના સિદ્ધાંતોનો પરિચય આપો.
2. ફીલ્ડવર્કમાં નોંધણી, નોંધણી પત્રક, ગૃહમુલાકાત, ફોલઅપ, મુલાકાતનો વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કુશળતામાં ઉપયોગિતા તમારા શબ્દોમાં જણાવો.

1.13 સંદર્ભ ગ્રંથ :

(1)	સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય (હિન્દી) ઉત્તર પ્રાંશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ.	:	ડૉ. પી.ડી. મિશ્રા
(2)	સમાજકાર્ય સિદ્ધાંત એવંમ્ પદ્ધતિયા રાવત પબ્લિકેશન, જયપુર.	:	બાલેશ્વર પાંડેય
(3)	સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ	:	ડૉ. આર.કે.ઉપાધ્યાય
(4)	વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યના આધાર સ્તંભો વ્યાવસાયિક અભિવૃત્તિ પ્રકાશન, અમદાવાદ	:	ડૉ.આનંદી પટેલ
(5)	સોશિયલ વર્ક (અંગ્રેજી)	:	આર.કે. ઉપાધ્યાય
(6)	સમાજકાર્ય : ઈતિહાસ, દર્શન એવમ્ પ્રણાલિયા, સંશોધિત સંસ્કરણ(હિન્દી)	:	સુરેન્દ્રસિંહ, પી.ડી.મિશ્ર
(7)	વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય(ગુજરાતી) લોકનિકેતન, રતનપુર	:	ડૉ. ગીતાબેન ચાવડા,
(8)	સમાજકાર્ય (હિન્દી)	:	રાજારામ શાસ્ત્રી

એકમ-2

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અહેવાલ લેખનનું મહત્ત્વ, પ્રકાર, કથાનું દસ્તાવેજીકરણ, પ્રક્રિયા દસ્તાવેજીકરણ, સમસ્યા આધારિત દસ્તાવેજીકરણ તથા સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં દરમ્યાનગીરી માટે અહેવાલ લેખનનું મહત્ત્વ

એકમનું માળખું

2.0 પ્રસ્તાવના

2.1 એકમના હેતુઓ

2.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અહેવાલ લેખનની ઉપયોગિતાનુ મહત્ત્વ

2.3 અહેવાલ લેખનના પ્રકાર

2.4 અહેવાલ લેખનની ઉપયોગિતા

2.5 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં દરમ્યાનગીરી માટે અહેવાલ લેખન એક સાધનના રૂપમાં

2.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

2.7 ઉપસંહાર

2.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

2.9 ચાવીરૂપ શબ્દો

2.10 સ્વાધ્યાય લેખન

2.11 પ્રવૃત્તિ

2.12 કેસસ્ટડી

2.13 સંદર્ભગ્રંથ

2.0 પ્રસ્તાવના :

સામાજિક કાર્યકરો માટે એવું કહેવાય છે કે, જો અહેવાલ લેખનનું કામ કંટાળાજનક લાગતું હોય તો સામાજિક કાર્યકર બનવાની આશા ન રાખવી. સામાજિક કાર્યકરની પાસે કેટલીક કુશળતા હોવી જરૂરી બની રહી છે.જરૂરી કુશળતાઓમાં,

- લોકો સાથે વાતચીત કરવી.
- આયોજન-પ્રબંધનની ક્ષમતા
- જાહેરમાં બોલવાની કુશળતા
- નિરીક્ષણ કરવાની કુશળતા
- લેખન ક્ષમતા હોવી જરૂરી છે.

માટે જ, દરેક સામાજિક કાર્યકર માટે અહેવાલ લેખન પડકાર જનક બાબત છે. જ્ઞાન હોવું જરૂરી છે. અહેવાલ લેખન માટે નીચેની બાબતોનું ધ્યાન રાખવું જરૂરી છે.

(1) લક્ષિતજૂથ અને તેની જરૂરિયાતને ઓળખવી.

(2) વાંચવા માટે સરળ હોય તેવી ભાષા વાપરવી.

(3) અહેવાલનો આખરી મુસદ્દો તૈયાર કરતાં પહેલાં તેને વારંવાર લખો અને સુધારો. આમ, કરવાથી અહેવાલ લેખન સારું અને અસરકારક થઈ શકે છે.

સારો અહેવાલ એટલે,

- જે વંચાય અને જેની ઉપર આગળ કામ થાય.
- જેમાં કામની સંપૂર્ણ અને મહત્ત્વની બાબતો સામેલ હોય.
- પ્રશ્નો અને તેના ઉકેલ વિશેની માહિતી હોય.
- સામાન્ય માહિતી ઉપરાંત, ચોક્કસ મુદ્દાઓનો ઉલ્લેખ હોય.
- જેમાં સરખામણી-વિરોધાભાસ દર્શાવ્યા બાદ વિકલ્પો હોય.

આમ, સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં અહેવાલ લેખન ખૂબ જરૂરી છે. અન્ય અહેવાલ લેખન કરતાં આ થોડાં જુદા પ્રકારનું અહેવાલ લેખન છે. જેમાં સેવાર્થી સાથેની ચર્ચા દરમ્યાનની કેટલીક બાબતોની ઝીણવટભરી નોંધ કરવી જરૂરી છે. સેવાર્થી સાથેની મુલાકાતની પ્રક્રિયા દરમ્યાન મુલાકાત નોંધપોથીમાં કેસની મહત્ત્વપૂર્ણ બાબતોની નોંધ અહેવાલના આખરી મુસદ્દામાં સમાવિષ્ટ થાય તે જરૂરી છે.

- સારાં અહેવાલમાં શું હોય?
- સાદી અને સરળ ભાષા
- રસપ્રદ અને સંબંધિત માહિતી
- જરૂર જેટલી જ માહિતી
- સંપૂર્ણ પણે સંક્ષિપ્ત સંકલન
- સુવાચ્ય લેખન
- શીર્ષકો અને પેટા-શીર્ષકો અનુસાર નાના ફકરાઓ રાખવાં.
- વાક્યોની યોગ્ય ગોઠવણી કરેલી હોવી જોઈએ.

2.1 એકમના હેતુઓ

પ્રસ્તુત એકમ દ્વારા વિદ્યાર્થીને નીચેના હેતુ જાણવા મળશે.

– વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અહેવાલ લેખનનું મહત્ત્વ, અને ઉપયોગિતા વિશે જાણવા મળશે.

– વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અહેવાલ લેખન અને તેના પ્રકારો જાણવા મળશે.

– અહેવાલ લેખનની ઉપયોગિતા અને તેના મોડેલો જાણવા મળશે.

2.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અહેવાલ લેખનની ઉપયોગિતા મહત્ત્વ :

અહેવાલ લેખન એ સમાજકાર્યના ક્ષેત્રમાં શીખવા માટે તથા કાર્યમાં પ્રગતિ જોવા માટે ખૂબ જ મહત્ત્વની પદ્ધતિ છે. સમસ્યા સંબંધી બાબતોનું દસ્તાવેજીકરણ ક્ષેત્રકાર્યમાં ખૂબ જરૂરી છે. દસ્તાવેજીકરણએ સમાજકાર્યની તાલીમનું હૃદય છે. ક્ષેત્રકાર્યમાં દસ્તાવેજીકરણ વગર મજબૂત આંતરક્રિયા થઇ શકતી નથી. દસ્તાવેજીકરણ ટૂંકું અને સુવાચ્ય હોવું જોઈએ. હેમીલ્ટન નોંધે છે કે, ''એ સાદું, સ્પષ્ટ અને યથાશક્ય ટૂંકું હોવું જોઇએ, રજૂઆત કાળજીપૂર્વકની હોય તે ખૂબ જરૂરી છે.''

અહેવાલ લેખનએ સેવાર્થીની સ્વીકૃતિ માટે ખૂબ ઉપયોગી બની રહે છે. અહેવાલ-દસ્તાવેજીકરણની ઉપયોગિતા નીચે મુજબ વર્ણવી શકાય.

2.3 અહેવાલ લેખનના પ્રકારો :

જુદી-જુદી રીતે સમસ્યા સંબંધી મુદ્દાઓનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવે છે. અહેવાલ અંગેના પત્રકો જુદાં-જુદાં પ્રકારના હોઈ શકે છે. અહેવાલ લેખનનાં મુખ્ય પ્રકારો નીચે મુજબ છે. તેમાં ખાસ કરીને પ્રક્રિયા આધારિત દસ્તાવેજીકરણ અને સંક્ષેપાત્મક દસ્તાવેજીકરણ ગણી શકાય.

- **કથા દસ્તાવેજીકરણ :**

અહેવાલ લેખન અંગેનો આ ખૂબ મહત્ત્વનો પ્રકાર છે. સેવાર્થી સાથેની ચર્ચા દરમ્યાન કેટલીક બાબતો ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ હોય છે. જેમ કે, સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાનું વિવરણ કરે ત્યારે તે બાબત સમગ્ર ઘટનાના સારરૂપ હોઇ શકે છે. સેવાર્થી સાથેના સંવાદ દરમ્યાનના મહત્ત્વપૂર્ણ શબ્દો જેને અંગ્રેજીમાં 'કિ વર્ડસ' કહે છે તે શબ્દોની નોંધ આ અહેવાલલેખનમાં થવી જરૂરી છે. જો બાબતોની નોંધ ન કરવામાં આવે તો અહેવાલ રસપ્રદ બનતો નથી. ઘટના સંબંધી મહત્ત્વની બાબતોની ચોક્કસાઇ પૂર્ણ નોંધ કાર્યકરે કરવી જરૂરી છે. અહેવાલ લેખનની પ્રક્રિયા કાર્યકરે ખૂબ જ સભાનતાપૂર્વક કરવી જરૂરી છે.

સેવાર્થી સાથેની વાતચીત દરમ્યાન જુદાં-જુદાં પ્રકારની વિગતો મુલાકાત દરમ્યાન કાર્યકરને મળતી હોય છે. આ બધી જ વિગતોમાં સામાજિક કાર્યકરે શરૂઆતમાં કથા દર્શનથી શરૂઆત કરવી જોઇએ. કથા દસ્તાવેજીકરણથી પરિસ્થિતિને પુનઃ રજૂ કરી શકાય છે. કથા દસ્તાવેજીકરણમાં તેના સ્ટેટમેન્ટ અને વાતચીત દરમ્યાન સેવાર્થીની માનસિકતા શું છે ? તેનું અવલોકન ખૂબ અગત્યની બાબત બની રહે છે.

દા.ત. કૌટુંબિક ઝઘડાઓમાં પતિના અત્યાચારનો ભોગ બનેલી સ્ત્રી મુલાકાત દરમ્યાન કહે છે કે, ''મને આ કસાઇના ત્રાસમાંથી છોડાવો. આ ઉપરાંત, એચ.આઇ.વી એઇડ્સનો દર્દી એમ કહે છે કે, હવે મને જીવનમાં રસ રહ્યો જ નથી.'' આ બાબતો મહત્ત્વપૂર્ણ એટલા માટે છે કે, આ શબ્દોમાં સેવાર્થીની સમગ્ર ઘટનાનો સાર આવી જાય છે. આ શબ્દોનું વિશ્લેષણ કાર્યકર માટે ખૂબ જરૂરી બની રહે છે. સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં આ પ્રકારનું અહેવાલ લેખન ખૂબ જરૂરી બની રહે છે.

આમ, અહેવાલ લેખનની પ્રક્રિયા દરમ્યાન ઉપરોક્ત ઉદાહરણોમાં વર્ણવેલ બાબતોની નોંધ તેના કથન સારરૂપ બાબત ગણાવી શકાય તેની નોંધણી કરવી ખૂબ જરૂરી છે. આ અહેવાલ લેખન ખૂબ ચોક્કસાઇ માંગી લે તેવું કામ છે. સમસ્યાના અસરકારક નિદાન અને અભ્યાસ માટે આ અહેવાલ લેખન ખૂબ જ ઉપયોગી થઇ શકે તેમ છે. ખાસ કરીને કૌટુંબિક ઝઘડાઓ વિવિધ પ્રકારના રોગ અને બિમારી અંગેના પ્રશ્નોમાં આ અહેવાલ લેખન ખૂબ જ ઉપયોગી બની શકે છે.

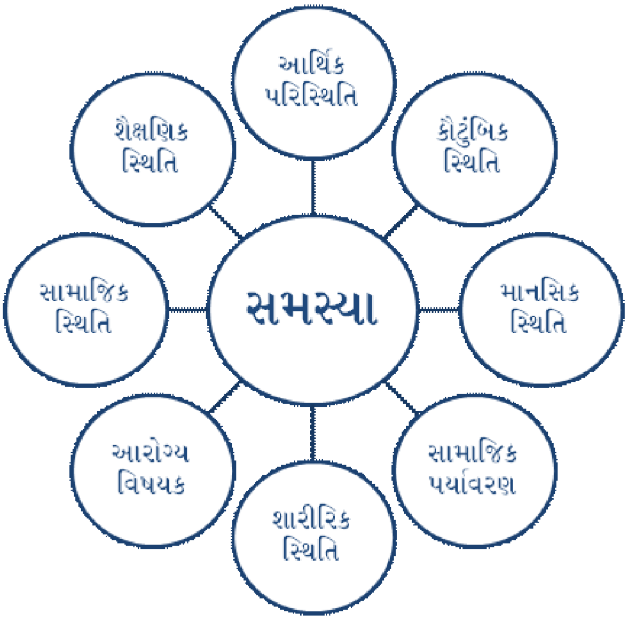
- **પ્રક્રિયાનું દસ્તાવેજીકરણ :**

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યને દરમ્યાનગીરીમાં પ્રક્રિયા ખૂબ પાયાની બાબત છે. શીખનાર વ્યક્તિ માટે પ્રક્રિયા ખૂબ જ મહત્ત્વની છે માટે સમાજકાર્યની દૃષ્ટિએઆ બાબતનું મૂલ્યાંકન આંકી શકાય તેમ નથી. પ્રક્રિયા દસ્તાવેજીકરણનું મુખ્ય કાર્ય કાર્યક્રમના વિકાસ માટે નથી પરંતુ, સેવાર્થીના સામાજિક-આર્થિક જીવનનાં વિકાસ સંબંધિત સમજણ અને

દરમ્યાનગીરીમાં છે. પ્રક્રિયાના અહેવાલ લેખનમાં સબંધિત ફેરફારો, નિરીક્ષણો અને ક્રિયા-પ્રતિક્રિયાઓને કાર્યકર વિકાસની ક્રમિકતામાં ગોઠવી શકે છે. પ્રક્રિયાત્મક દસ્તાવેજીકરણ કેસ વર્કરને માનવીય વર્તણૂંકનું જ્ઞાન અને સામાજિક પરિસ્થિતિમાં દેખરેખ રાખવા વિકલ્પો આપે છે જે સેવાર્થી પ્રત્યેની પ્રતિક્રિયાઓ, શાબ્દિક અને અશાબ્દિક સંદેશાવહન માટે યોગ્ય અને ભાવિ આયોજન માટે સાતત્યતા જાળવવા માટે અને રજૂઆતની પરિસ્થિતિમાં સુધારો કરવામાં મદદરૂપ થાય છે. પ્રક્રિયાત્મક અહેવાલ લેખનમાં પ્રક્રિયા મહત્ત્વની બાબત છે. પ્રક્રિયાના પરિણામે કાર્યકર સમસ્યાના મૂળ સુધી પહોંચી શકે છે. આ પ્રકારનું અહેવાલ લેખનમાં સેવાર્થી સાથેની વાતચીત દરમ્યાન ખૂબ જ સર્તક રહેવું પડે છે. બહું બધા મુદ્દાઓ પૈકી મહત્ત્વની બાબતોની નોંધ એ જરૂરી છે. જે દસ્તાવેજીકરણ માટે પાયારૂપ છે.

• પ્રોબ્લેમ ઓરીએન્ટેડ રેકોર્ડીંગ :

જુદાં-જુદાં પ્રકારે લખતાં અહેવાલોમાં આ તદ્દન જુદા પ્રકારનો અહેવાલ છે. આ અહેવાલના કેન્દ્રમાં સમસ્યા છે. મુખ્ય સમસ્યાની સાથે સંકળાયેલ વિવિધ પાસાંઓને આવરી લઈ અહેવાલ લેખન કરવામાં આવે છે.



સમસ્યાના વિવિધ પ્રકારો પૈકી સૌ પ્રથમ સમસ્યાની ઓળખ કરી જે-તે સમસ્યા વિશેની ઊંડાણપૂર્વકની નોંધ અહેવાલની લેખનમાં કરવામાં આવે છે. જેમાં સમસ્યા સંબંધિત મુખ્ય બાબતો નોંધ કરવામાં આવે છે. જેથી સમસ્યા અંગેની ગંભીરતાનો ખ્યાલ આવી શકે છે. કાર્યકર સેવાર્થીની સાથે જ્યારે, વાતચીત કરે છે ત્યારે સેવાર્થી વિસ્તૃત રીતે વિવિધ માહિતીનું વર્ણન કરે છે. પરંતુ આ પ્રકારના અહેવાલ લેખનમાં મુખ્ય સમસ્યાને લગતી બાબતોની નોંધ કરવામાં આવે છે. જેના પરિણામે અહેવાલ લેખનમાં ફક્ત સમસ્યા જ કેન્દ્રસ્થાને રહે છે. આ પ્રકારનું અહેવાલલેખન ખૂબ કાળજી માંગી લે તેવું કામ છે. પરંતુ રોજ-બરોજના અનુભવના આધારે કાર્યકર શીખતો જાય છે. સમસ્યા સંબંધી સંદેશાના અસરકારક વહન માટે આ પ્રકારનું અહેવાલ લેખન ખૂબ જ ઉપયોગી થાય છે.

આમ, સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વ્યક્તિની સમસ્યા સાથે સંકળાયેલા વિવિધ પાસાંઓ જે મૂળ સમસ્યાને અસર કરે છે. તેનું દસ્તાવેજીકરણ કરવું જરૂરી બની રહે છે. ટૂંકમાં સંક્ષિપ્તમાં સમસ્યાનો સારાંશ આવી જાય તે જરૂરી છે. મૂળવિચારો, ક્રિયા અને પ્રતિક્રિયાઓ સંબંધી બાબતોનું નિરૂપણ સમસ્યા આધારિત અહેવાલ લેખનમાં કરવામાંઆવે છે.

2.4 અહેવાલની ઉપયોગિતા :

(1) સેવાર્થી વિશેની સંપૂર્ણ માહિતી-જાણકારી મેળવી શકાય છે.

(2) સેવાર્થીના મનોવલણો જાણી શકાય છે.

(3) અહેવાલ-દસ્તાવેજીકરણ સંશોધનના હેતુઓની પૂર્તિ કરે છે.

(4) શૈક્ષણિક હેતુઓની પૂર્તિ માટે અહેવાલ લેખન જરૂરી છે.

(5) કોઈપણ વ્યક્તિ દસ્તાવેજીકરણ જોઇને કામ કરી શકે છે.

(6) અહેવાલ લેખનના આધારે સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયાનું મૂલ્યાંકન કરી શકાય છે.

(7) હકારાત્મક ટીકાઓ પૂરી પાડવા માટે દસ્તાવેજીકરણ જરૂરી છે.

(8) અહેવાલલેખન વિદ્યાર્થીઓ-કાર્યકરને તેની નબળાઈઓની સંભાળ અને તેના દેખાવની સુધારણા માટે ઉપયોગી બની રહે છે.

(9) દસ્તાવેજીકરણ પોતે વૈયક્તિક કાર્યકરનાં આંતરિક વિકાસ માટે તેના વ્યક્તિગત અને સામાજિક કાર્યોની ઇચ્છનીય સુધારણા માટેની તકો પૂરી પાડે છે.

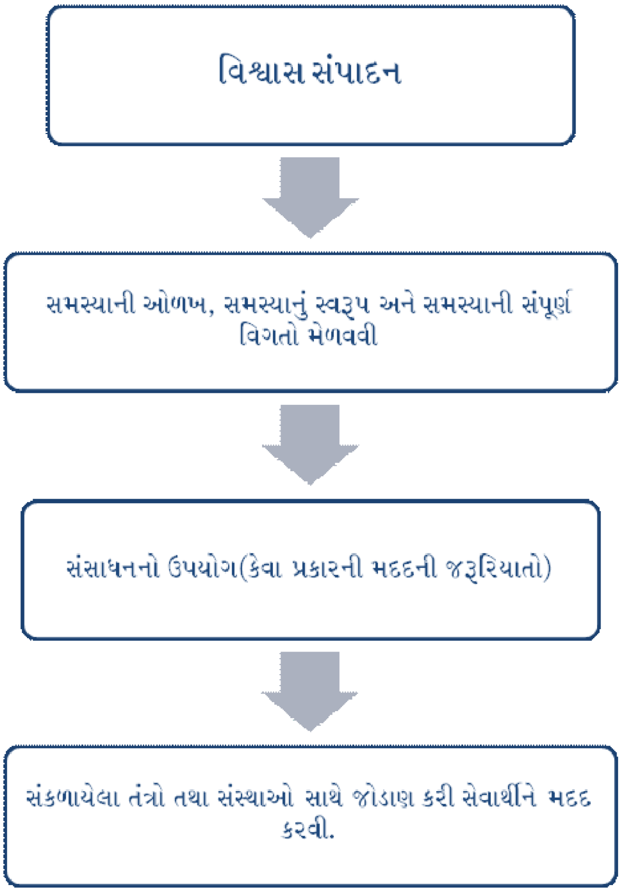
(10) અહેવાલ એ અસરકારક સેવાઓ માટેનું ઉપયોગી સાધન છે.

આમ, સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થી સાથે અસરકારક કામ કરવા માટે અહેવાલલેખન ખૂબ જ પાયાની બાબત છે. અસરકારક રીતે અહેવાલ લેખન કરવાની કુશળતા કાર્યકરમાં હોવી જોઇએ. ટૂંકમાં અહેવાલ લેખનના અંતે

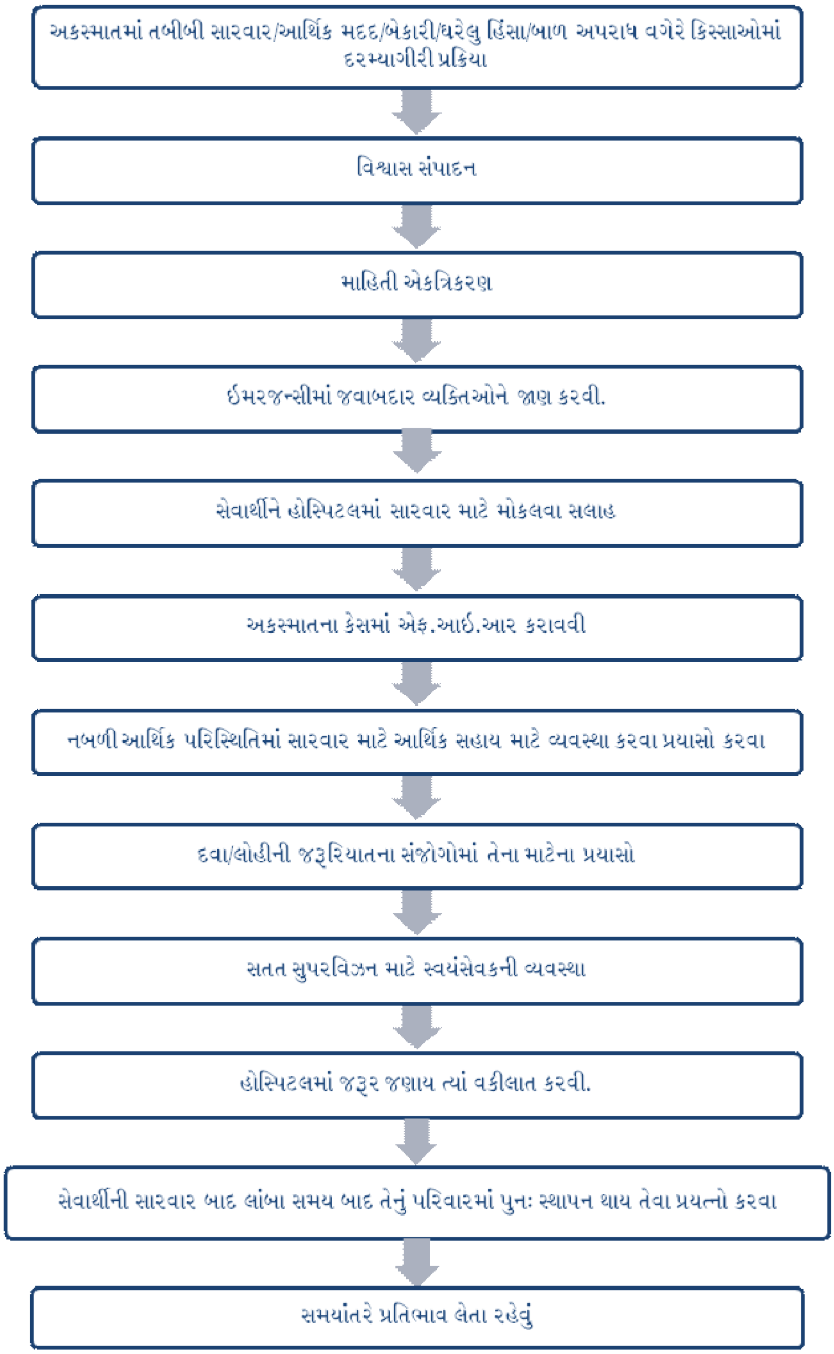
- માહિતીની યોગ્ય ગોઠવણી કરી શકાય.
- ખૂટતી માહિતી મેળવી શકાય.
- સમગ્ર રીતે તટસ્થ રજૂઆત
- સરળ રીતે વિશ્લેષણ
- કામગીરી અને પરિણામ વચ્ચેનો સંબંધ સ્પષ્ટ થાય.
- ભલામણો કરવાની માહિતી
- ચોક્કસ વ્યૂહરચના ઘડી શકાય.

2.5 સામાજિક વૈયક્તિ સેવાકાર્યમાં દરમ્યાનગીરી માટેઅહેવાલ લેખન : એક સાધનનાં રૂપમાં :

અહેવાલ લેખન એ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અસરકારક દરમ્યાનગીરી કરવા માટે ખૂબ જ મહત્ત્વનો ભાગ છે. અહેવાલના માધ્યમથી સેવાર્થીની વાસ્તવિક સ્થિતિ વિશેનો ખ્યાલ આવી શકે છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનો વૈજ્ઞાનિક દષ્ટિએ અભ્યાસ કરવા વાતચીત દરમ્યાનનાં અગત્યના મુદ્દાઓની નોંધને જ્યારે અહેવાલ લેખનના રૂપમાં લખવા માટે ઉપયોગી બની રહે છે. અસરકારક દરમ્યાનગીરી માટે,



મેડિકલના કેસની અંદર દરમ્યાનગીરી કરવા માટેનાં પગથિયાં :



આમ, સેવાર્થીની સારવાર દરમ્યાન સેવાર્થીની સાથે સંકળાયેલા જુદાં-જુદાં પાસાંઓનો અભ્યાસ ખૂબ જ ઉપયોગી બની રહે છે. મેડિકલ સારવારના ઉદાહરણરૂપ કેસમાં જુદાં-જુદાંપાસાંઓ વિશેની જે પ્રક્રિયાત્મક બાબતો વર્ણવી છે તેનું પ્રતિબિંબ અહેવાલ લેખનમાં પડવું જોઈએ. જેથી સેવાર્થીની સમાસ્યાની વાસ્તવિક પરિસ્થિતિ વિશેનો ખ્યાલ આવી જાય છે. સારવાર માટે સેવાર્થીને તૈયાર કરવાથી માંડી સારવાર પછીના પુનઃસ્થાપન સુધીના મુદ્દાની છણાવટ અહેવાલ લેખનમાં થવી જરૂરી છે.

દસ્તાવેજીકરણની પ્રક્રિયાનાં પરિણામે સેવાર્થીને પોતાની સમસ્યા નિવારણ માટે કરેલા પ્રયત્નો વિશેની જાણકારી મળી રહે છે. તેનો આધારભૂત દસ્તાવેજ પણ તૈયાર થાય છે. જેના પરિણામે કેસની સફળતા-નિષ્ફળતા વિશેનો ખ્યાલ આવી શકે છે. સેવાર્થીના કેસનું મૂલ્યાંકન પણ કરી શકાય છે. સફળ મુદ્દાઓને વૈયક્તિક અધ્યયનના રૂપમાં લખી શકાય. જેથી આ સફળ વૈયક્તિક અધ્યયનમાંથી અન્ય લોકો પણ શીખી શકે છે. જેટલું ઝીણવટભર્યુ રિપોર્ટીંગ થાય તેટલું દસ્તાવેજીકરણનું કામ સરળ બની શકે છે.

અહેવાલ લેખનની કુશળતા કાર્યકરમાં હોવી જરૂરી છે. અહેવાલલેખનની ભાષા સાદી અને સરળ હોવી જોઇએ. જટિલ વાક્યો અને ભારેખમ શબ્દો કરતા બે-ત્રણ સાદા વાક્યોનો ઉપયોગ કરવાથી વિચારને વધુ સારી રીતે વ્યકત કરી શકાય છે. સેવાર્થીની સમસ્યા સંબંધી સમગ્ર પ્રક્રિયાનું અને અનુભવોનું અહેવાલમાં વર્ણન કરવું જોઇએ. બધા જ મુદ્દાઓનો સમાવેશ થાય તે રીતે અહેવાલના લખાણને જુદાં-જુદાં પ્રકરણો, વિભાગો કે પેટા વિભાગોમાં વહેંચી શકાય. આમ, અહેવાલ વૈજ્ઞાનિક ઢબે લખાય તે જરૂરી છે.

2.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (MCQs)

૧. દસ્તાવેજીકરણ કેવું હોવું જોઈએ ?

(A) દસ્તાવેજીકરણ ટૂંક અને સુવાચ્ય હોવું જોઈએ.

(B) દસ્તાવેજીકરણ સાદું હોવું જોઇએ.

(C) રજૂઆત કાળજીપૂર્વકની હોવી જોઈએ.

(D) ઉપરોક્ત તમામ

૨. અહેવાલ લેખનના પ્રકાર કેટલા છે ?

(A) 3 (B) 5

(C) 4 (D) 2

3. ક્યાં અહેવાલ લેખનમાં સમસ્યા કેન્દ્રસ્થાને હોય છે ?

(A) પ્રોબ્લેમ ઓરીએન્ટેડ રેકોર્ડીંગ (B) પ્રક્રિયાનું દસ્તાવેજીકરણ

(C) કથા દસ્તાવેજીકરણ (D) કેસ ફોર્મ

4. સેવાર્થી સાથેના સંવાદ દરમ્યાનના મહત્ત્વપૂર્ણ શબ્દો જે તે અંગ્રેજીમાં કયાં નામથી ઓળખાય છે ?

(A) કિ વર્ડસ (B) ‘કિ’ વડ્ર્સ

(C) એ વર્ડસ (D) ઉપરોક્ત તમામ

5. અહેવાલ લેખનની ભાષા કેવી કેવી જોઇએ ?

(A) સાદી અને સરળ (B) સાદા વાકયોનો ઉપયોગ કરવો

(C) બધાજ મુદાઓનો સમાવેશ થવો જોઇ એ (D) ઉપરોકળ તમામ

2.7 ઉપસંહાર :

આમ, સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પદ્ધતિમાં એક સાધન તરીકે અહેવાલ લેખન પાયારૂપ છે. કેસની સફળતા માટે જેટલું સાધન વધારે મજબૂત કે ધારદાર તેટલું તેનું પરિણામ સારું,અહેવાલ લેખનના કાર્યઉપરની સેવાર્થીની સફળતા અને નિષ્ફળતાનો મહત્તમ આધાર રહેલો છે. સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં સામાજિક કાર્યકરે અહેવાલ લેખનનો એક સાધનનાં રૂપમાં ઉપયોગ થાય તે અંગેનું આયોજન કરવું જોઇએ.

આમ, સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયામાં અહેવાલ લેખન ખૂબ ઉપયોગી છે કાર્યકરે કરેલ કામગીરીનું પ્રતિબિંબ અહેવાલમાં પડે છે. આ અહેવાલલેખન જેટલો ચોક્કસાઈપૂર્વક લખાય તેટલું સમસ્યા નિવારણનું કામ ઝડપી અસરકારક રીતે થઇ શકે છે. અહેવાલ લેખન સમસ્યા નિવારણમાં રાહબર બને છે. અહેવાલ લેખન વગર સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયા થઇ શકતી નથી.

જુદાં-જુદાં પ્રકારની ઘટનાઓ, પ્રસંગો અને બનાવોનું દસ્તાવેજીકરણ થવું જરૂરી છે. કામગીરી અને પરિણામ વચ્ચેનો સ્પષ્ટ સંબંધ અહેવાલમાં પ્રતિબિંબ થાય છે જરૂર પડયે હેતુ/પદ્ધતિ/કામ કે વ્યૂહરચનાના ઘડતર માટે અહેવાલ લેખન જરૂરી છે. સામાજિક કાર્યકર્તાએ અહેવાલલેખનની કુશળતા-ક્ષમતા વિકસાવવી જોઇએ. અહેવાલલેખન માટે હંમેશા પ્રયત્નશીલ રહેવું જોઇએ. કારણ કે, ''ખરાબ અહેવાલલેખન એ સારા અહેવાલ લેખક બનવાની શરૂઆત છે.''

2.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (D) ઉપરોક્ત તમામ
2. (D) 3
3. (A) પ્રોબ્લેબ ઓરિએન્ટેડ રેકોર્ડિંગ
4. (B) 'કિ' વર્ડ્સ
5. (D) ઉપરોકતતમાપ

2.9 ચાવીરૂપ શબ્દો :

- **દસ્તાવેજીકરણ :** કરેલ પ્રવૃત્તિને ટૂંકુ, સુવાચ્ય, સ્પષ્ટ, કાળજીપૂર્વક રજુઆત અને લેખન કાર્યને દસ્તાવેજીકરણ કહે છે. દસ્તાવેજીકરણ કહે છે. દસ્તાવેજીકરણ એ સમાજકાર્યની ટ્રેનીંગનું હૃદય છે.
- **કથા દસ્તાવેજીકરણ :** સેવાર્થીની સમસ્યાને અર્થ થી ઈતી સુધીની તમામ બાબતો જરૂરી પાંસાઓ અને વિગતો દર્શાવવામાં આવે તેના કથા દસ્તાવેજીકરણ કહેવામાં આવે છે.
- **પ્રક્રિયાનું દસ્તાવેજીકરણ :** સેવાર્થી ને સંસ્થામાં આગમનથી લઈને સમસ્યાના નિવારણની તમામ બાબતો સમસ્યા નિવારણ અભિગમ વગેરે પ્રક્રિયાલક્ષી અહેવાલ લખવાનો હોય છે.

2.10 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અહેવાલ લેખનનું મહત્ત્વ સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

2. અહેવાલલેખનના પ્રકાર ટૂંકમાં સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

3. સામાજીક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં દરમ્યાનગીરી માટે અહેવાલ લેખનની ઉપયોગિતા સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

4. પ્રોબ્લેમ ઓરિયેન્ટેડ રેકોર્ડિંગ ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

2.11 પ્રવૃત્તિ (Activities)

1. ક્ષેત્રકાર્યની કેસસ્ટડીના આધારે પ્રોબ્લેમ ઓરિએન્ટેડ રેકોર્ડીંગનો નમૂનો તૈયાર કરો.
2. કુટુંબ સલાહકાર કેન્દ્રમાં આવેલ ફેમીલી ડીસ્ટ્રીબ્યુટનના કેસમાં દરમ્યાનગીરી કરવા માટેના પગથિયાં વિસ્તૃતમાં વર્ણવો.
3. મેડિકલના કેસની અંદર દરમ્યાનગીરી કરવા માટેની પગથિયાં વિસ્તૃતમાં વર્ણવો.

2.12 કેસસ્ટડી (Case Study)

1. વિહાન કેર એન્ડ સપોર્ટ સેન્ટરની તમારી જીલ્લા કક્ષાની હૉસ્પિટલની વિઝીટ લઈ એચ.આઇ.વી. એઇડ્સના દર્દીની મુલાકાત લઇ તેની પરિસ્થિતિ તથા દસ્તાવેજીકરણના સ્વરૂપમાં અહેવાલ લેખન કરો.
2. પ્રોબ્લેમ ઓરિયેન્ટેડ રેકોર્ડિંગ તમારા ક્ષેત્રકાર્યની કોઈપણ કેસસ્ટડીના આધારે મુદ્દાસર કરો.

2.13 સંદર્ભગ્રંથ :

(1)	સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય(હિન્દી) ઉત્તર પ્રાંશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ.	:	ડૉ. પી.ડી. મિશ્રા
(2)	સમાજકાર્ય સિદ્ધાંત એવંમ્ પદ્ધતિયા રાવત પબ્લિકેશન, જયપુર.	:	બાલેશ્વર પાંડેય
(3)	સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ	:	ડૉ. આર.કે.ઉપાધ્યાય
(4)	વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યના આધાર સ્તંભો વ્યાવસાયિક અભિવૃત્તિ પ્રકાશન, અમદાવાદ	:	ડૉ.આનંદી પટેલ
(5)	સોશિયલ વર્ક (અંગ્રેજી)	:	આર.કે. ઉપાધ્યાય
(6)	સમાજકાર્ય : ઈતિહાસ, દર્શન એવમ્ પ્રણાલિયા, સંશોધિત સંસ્કરણ(હિન્દી)	:	સુરેન્દ્રસિંહ, પી. ડી. મિશ્ર
(7)	વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય(ગુજરાતી) લોકનિકેતન, રતનપુર	:	ડૉ. ગીતાબેન ચાવડા,
(8)	સમાજકાર્ય(હિન્દી)	:	રાજારામશાસ્ત્રી
(9)	સામાજિક વૈપક્તિક સેવાકાર્ય પધ્ધતી	:	રાજારામશાસ્ત્રી

એકમ-3 કાર્યકર સેવાર્થીના સંબંધો

એકમનું માળખું

3.0 પ્રસ્તાવના

3.1 એકમના હેતુઓ

3.2 સંબંધ એટલે શું ?

3.3 કાર્યકર્તા - સેવાર્થી સાથેના સંબંધ

3.4 સબંધોની લાક્ષણિકતા

3.5 કાર્યકર સેવાર્થી સબંધથી થતું પરિવર્તન

3.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

3.7 ઉપસંહાર (Let Us Sum UP)

3.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

3.9 ચાવીરૂપ શબ્દો (Glossary)

3.10 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

3.11 પ્રવૃત્તિ (Activities)

3.12 કેસસ્ટડી (Case Study)

3.13 સંદર્ભગ્રંથ (Further Readings)

3.0 પ્રસ્તાવના :

કોઈપણ વ્યક્તિ પોતાનાં મિત્રની વાત સાંભળીને તેના ઉપર વિશ્વાસ કરે છે; પરંતુ, આજ વાત કોઈ અજાણ્યો માણસ કરે તો તેની ઉપર વિશ્વાસ મૂકવામાં આવતો નથી આવું કેમ? આનું દેખીતું કારણ એ છે કે મિત્રની સાથે મધુર સંબંધ છે જ્યારે, અજાણ્યા વ્યક્તિ સાથે સંબંધ જ નથી અને સંબંધ છે તે પણ ઉપરછલ્લો જ છે. વ્યવહાર પરિવર્તન માટે પરસ્પર વિશ્વાસની જરૂરી છે અને વિશ્વાસ એ પરસ્પરના સંબંધો ઉપર નિર્ભર છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યની યોજનાને સફળ બનાવવાનો મુખ્ય આધાર સંબંધ છે. આ સંબંધ કાર્યકર્તા અને સેવાર્થીને સહાયરૂપ થવા માટેનું માધ્યમ છે. આ સંબંધના ગુણના આધાર પર જ કાર્યકર્તાની સફળતાનો આધાર છે. જેટલો સંબંધ મધુર તેટલું સેવાર્થીને વિશ્વાસમાં રાખી ઇચ્છિત પરિવર્તન લાવી શકાય છે. સંબંધની ઉપયોગિતા જોતાં સંબંધ વિશેની મૂળભૂત સમજણ મેળવવી જરૂરી બની રહે છે.

3.1 એકમના હેતુઓ

પ્રસ્તુત એકમથી નીચેના હેતુઓ અંગે માહિતી મળશે.

પ્રસ્તુત એકમ દ્વારા વિદ્યાર્થીને સંબંધનો અર્થ અને વ્યાખ્યા જાણવા મળશે.

કાર્યકર્તા સેવાર્થી સબંધની જરૂરિયાત અને ઉપયોગિતા વિશે વિસ્તૃતમાં જાણકારી પ્રાપ્ત થશે.

કાર્યકર્તા સેવાર્થી સબંધની લાક્ષણિકતાઓ વિશે વિસ્તૃતમાં માહિતી પ્રાપ્ત થશે.

કાર્યકર્તા સેવાર્થી સબંધથી થતું પરિવર્તન અંગે વિદ્યાર્થીઓને જાણકારી પ્રાપ્ત થશે.

3.2 સંબંધ એટલે શું ?

સંબંધએ કોઈપણ સમાજની આધારશીલા છે. સમાજ એ સંબંધોની જાળ છે. જન્મથી મૃત્યુ સુધી સંબંધ એટલો મહત્ત્વપૂર્ણ હોય છે કે સંબંધોના અભાવે વ્યક્તિ મનોરોગી બની જાય છે. દુઃખ અને મુશ્કેલી સમયે સંબંધોના આધારે જ લોકો એકબીજાને મદદ કરે છે. બાઉલબી (Bowlby) એ તો ત્યાં સુધી કહ્યું છે કે, બાળક માતાની સાથેના મધુર સંબંધોના અભાવે મૃત્યુ પામે છે. સંબંધો એ આપણાં વિશ્વાસનો આધાર છે. સંબંધોના આધારે જ વ્યક્તિનું સામાજીકરણ થાય છે. સંબંધ એક એવું શક્તિશાળી માધ્યમ છે કે જેનાં દ્વારા વ્યક્તિ સામાન્ય કે અસામાન્ય ગણાય છે. અને કોઈપણ વ્યક્તિની સામાજિક સ્થિતિનો ખ્યાલ આવી શકે છે. વ્યક્તિની માનસિક સ્થિતિનું મૂલ્યાંકન કરતી વખતે પણ સંબંધોના સ્વરૂપ ઉપર ધ્યાન આપવામાં આવે છે. સંબંધોના આધારે જ આપણે કોઈની સાથે વધારે હળીએ-મળીએ છીએ ને કેટલાકની સાથે ઓછું મળીએ છીએ. વ્યક્તિથી દૂર રહેવાનું કારણ પણ સંબંધ જ છે.

સંબંધ બે અથવા બેથી વધારે વ્યક્તિઓ વચ્ચેનું ભાવનાત્મક જોડાણ છે. સંબંધોએ સંદેશોવહન કરવાનું ખૂબ અગત્યનું માધ્યમ છે. આ સંબંધ એકબીજાની માનસિકતા, પ્રતિક્રિયા તથા લાગણી વિષયક બાબતોને પ્રકટ કરે છે. કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચે સ્થપાતો સંબંધએ સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયાનો પાયો છે.

રોજર્સ(1901) ના મતે ‘‘સંબંધ એ એક એવી બાબત છે કે જેમાં ઓછામાં ઓછા એક પક્ષનો હેતુ અન્ય પક્ષની વિકાસને પ્રોત્સાહન આપવાનો તથા તેના વિકાસકાર્યમાં સુધારણા લાવવાનો છે.’’

પેપિન્સકી એન્ડ પેપિન્સકી(1954) સંબંધની વ્યાખ્યા આપતાં જણાવે છે ક ‘‘સંબંધ એટલે બે વ્યક્તિઓ વચ્ચેની નિરીક્ષણ કરી શકાય એવી આંતરક્રિયાના ભાવાત્મક લક્ષણને દર્શાવતી એક કાલ્પનિક સંકલ્પના છે.’’

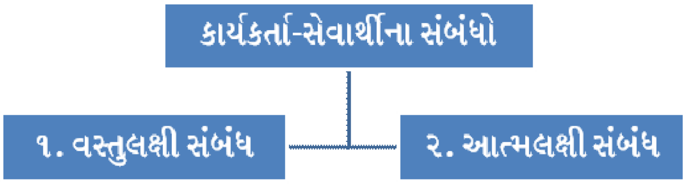
આમ, ઉપરોક્ત વ્યાખ્યાઓના આધારે તારવી શકાય છે કે કાર્યકર-સેવાર્થી-સંબંધ આંતરક્રિયાનાં ભાવાત્મક કે આવેગાત્મક પાસાંઓનો નિર્દેશ કરે છે. આ સંબંધ દ્વારાં સેવાર્થી પોતાનાં વિચારો, લાગણીઓ, ભાવનાઓ, મૂલ્યો અને વર્તનોનું પરીક્ષણ કરતાં શીખે છે.

સમાજકાર્યએ વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાનની સાથે માનવીય સંબંધોની કુશળતા પર આધારિત એક વ્યાવસાયિક સેવા છે. સમાજકાર્યના અભ્યાસમાં વ્યાવસાયિક સંબંધો ઉપર વિશેષ ભાર મૂકવામાં આવે છે. કોઈપણ વ્યવસાય માટે માનવ સંબંધોમાં આત્મીયતા અને ઊંડાણ હોવાં જરૂરી છે.

જ્યારે સેવાર્થી સંસ્થામાં આવે છે. ત્યારે સેવાર્થી કાર્યકરને બરાબર ઓળખતો પણ હોતો નથી. ધીમે-ધીમે કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચે સંબંધ સ્થાપનની શરૂઆત થાય છે. વ્યવાસાયિક સંબંધ માત્ર ઉપરછલ્લી મિત્રતા જ નથી; પરંતુ, એક વ્યાવસાયિક જરૂરિયાત છે. વ્યક્તિ સાથે સંબંધ સ્થાપન થતાં તે વ્યક્તિ મટી સેવાર્થી બની જાય છે.

હેમિલ્ટનના મતે સેવાર્થી સાથે વ્યાવસાયિક સંબંધ સ્થાપિત કરવા માટે કાર્યકતાએ એવા વાતાવરણનું નિર્માણ કરવું જોઈએ કે જેમાં સેવાર્થીને પોતાપણાની ભાવના જાગે, તેની જરૂરિયાતોનો સ્વીકાર થાય અને તેને પોતાને વિશેનો નિર્ણય લેવાનો અધિકાર મળે.

3.3 કાર્યકર્તા-સેવાર્થી સાથેના સંબંધ :



વસ્તુલક્ષી સંબંધ વાસ્તવિકતા ઉપર આધારિત સંબંધ છે. સેવાર્થીની જરૂરિયાત માટે આ પ્રકારના સંબંધ પ્રસ્થાપિત થયેલ છે. તેનો પાયો ભાવનાત્મક કે લાગણીશીલ બાબતો નહી પણ, કાર્યક્ષમતા અને જ્ઞાન ઉપર આધારિત હોય છે. આ પ્રકારના સંબંધોના કાર્યકરનો વ્યાવસાયિક દૃષ્ટિકોણ છે. આ સંબંધો સેવાર્થીને વાસ્તવિક સ્થિતિનું ભાન કરાવે છે, સમજણ આપે છે.

જ્યારે, આત્મલક્ષણી સંબંધોનો આધાર સેવાર્થીની ભાવનાઓ ઉપર આધારિત છે. તે કાર્યકરને ભાવુકતાથી જોવા માંગે છે. આવા સંબંધો માનવીય છે. આ સંબંધોમાં લાગણીનું જોડાણ હોય છે. આવા સંબંધોમાં વ્યાવસાયિક દૃષ્ટિકોણનો અભાવ જોવા મળે છે.

આ પ્રકારના સંબંધમાં કાર્યકર્તા સેવાર્થીની ભાવનાને સમજી તેને વાસ્તવિક પરિસ્થિતિ અને કારણોનો પરિચય કરાવે છે અને આ પ્રકારની પરિસ્થિતિમાં સેવાર્થીની સચેત લાગણીઓને પ્રગટ કરવામાં મદદપૂરી પાડે છે. કાર્યકર્તા સેવાર્થી વચ્ચેના વ્યાવસાયિક સંબંધોમાં હેમિલ્ટને મુખ્યત્વે નીચેની બાબતોનો ઉલ્લેખ કર્યો છે.

(1) વ્યાવસાયિક સંબંધ રૂબરૂ મુલાકાતનો આધાર પૂરો પાડે છે.

સેવાર્થીની સમસ્યાને સમજવા માટે તેની સાથે ઘનિષ્ઠતા કેળવવી આવશ્યક છે. તેની સમસ્યાને સમજવા માટે સમસ્યા સંબંધી જુદાં-જુદાં પાસાંઓની જાણકારી જરૂરી છે. રૂબરૂ મુલાકાત દરમ્યાન કાર્યકર્તા સાથે સંબંધ સ્થાપન કરી સેવાર્થી પાસેથી જરૂરી માહિતી મેળવી શકાય છે.

(2) વ્યાવસાયિક સંબંધોમાં કાર્યકર્તાની ભૂમિકા

વ્યાવસાયિક સંબંધો હેતુપૂર્ણ હોવાં જોઇએ. કાર્યકર્તાએ સેવાર્થી સાથે લાગણી ભર્યા સંબંધ નહી. ઘણીવાર કાર્યકર સેવાર્થીની સાથે વધુ પડતો નજીક આવી જાય છે. જેના પરિણામે, અંગત અને વ્યાવસાયિક સંબંધો વચ્ચેનો ભેદ જુદો પાડી શકાતો નથી, જેના પરિણામે તંદુરસ્ત સંબંધોનું નિર્માણ કરી શકાતુંનથી.

(3) વ્યાવસાયિક સંબંધોમાં અધિકારનો પ્રયોગ :

સામાજિક વૈયક્તિકકાર્યના અભ્યાસમાં ક્યારેક જ કાર્યકર્તા સેવાર્થીના હિતમાં સૂચના કે ઉપદેશ વડે પોતાને મળેલ અધિકારનો ઉપયોગ કરે છે. આ અધિકારનો ઉપયોગ કરતાં પહેલાં કાર્યકર્તાએ નક્કી કરી લે છે કે, તેનો ઉપયોગ સેવાર્થી અને સંસ્થાના બંનેના હિતમાં છે.

(4) વ્યાવસાયિક સંબંધોની બહુલક્ષિતા :

કેટલીકવાર એક સેવાર્થીની સમસ્યાના કારણો જુદાં-જુદાં હોય છે અથવા એક સાથે એકથી વધારે સમસ્યાઓથી સાથે સંકળાયેલ હોય છે. કાર્યકર્તાઓ વચ્ચે આંતરિક સહયોગની જરૂરિયાત ઊભી થાય છે. આ રીતે બહુલક્ષી સંબંધ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું મહત્ત્વપૂર્ણ અંગ છે.

(5) વ્યાવસાયિક સંબંધોમાં મૂલ્યોનું સ્થાન :

મૂલ્યો ખૂબ જ મહત્ત્વના છે. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના અભ્યાસમાં કાર્યકર્તાએ જુદાં-જુદાં પ્રકારની ભૂમિકાઓ અદા કરવી પડે છે. પોતાના અંગત હિત અને સ્વાર્થ માટે કાર્યકર્તા

સેવાર્થીનું શોષણ ન કરે, તે જરૂરી છે. દરેકના પ્રત્યે સમાનપૂર્ણ વ્યવહાર રાખવો એ કાર્યકરનું પાયાનું મૂલ્ય છે. કાર્યકર્તાએ જોવું જોઇએ કે સેવાર્થીના મૂલ્યો તેના પોતાના માટે અને સમાજ માટે નુકશાનકારક કે ફાયદાકારક છે તેનો વિચાર તેણે કરવો જોઇએ.

કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધ વ્યક્તિગત નહી, બલ્કે વ્યાવસાયિક છે. વ્યાવસાયિક સંબંધ વ્યવસાયના નિયમોના આધારે બાંધવામાં આવે છે. અને સમાપ્ત કરવામાં આવે છે. અહી સેવાર્થી સાથેના સંબંધ સ્થાપનનો મુખ્ય હેતુ સેવાર્થીને મદદ કરવાની ભાવનાઓ છે. સારાં સંબંધો વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યના મૂલ્યો, સિદ્ધાંત અને આચારસંહિતા ઉપર આધારિત છે. સંબંધ સ્થાપનનો મુખ્ય હેતુ મદદ કરવાનો છે તેની પાછળ કોઇ અંગત સ્વાર્થ હોતો નથી. સેવાર્થીની સમસ્યા દૂર કરી તેની જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવાની સાથે માનવીય સંબંધો રહે છે પરંતુ, વ્યાવસાયિક સંબંધ પણ સમાપ્ત થઈ જાય છે.

સમાજકાર્યમાં કાર્યકર અને સેવાર્થીના સંબંધ વિશે પર્લમેન (H.H.Perlman1997) એ કહ્યું છે કે, તે એક એવી અવસ્થા છે કે જેમાં ભાવનાઓ એક વ્યકિતથી બીજી વ્યક્તિ પાસે પહોંચે છે ત્યારે સંબંધ બંધાય છે. સમાજ કાર્યમાં મધુર સંબંધો સ્થાપીને જ મદદ કરવામાં આવે છે.

આમ, સંબંધ સ્થાપન એ એક કળા છે. જેના દ્વારા સામાજિક કાર્યકર પોતાનું વ્યાવસાયિક લક્ષ્યાંક સિદ્ધ કરે છે. સંબંધ સ્થાપન દ્વારા જ કાર્યકર્તા પોતાના માનવ વ્યવહાર તથા સામાજિક પરિસ્થિતિ વિશેનું જ્ઞાન સેવાર્થી સાથેના સંબંધો વિકસાવવમાં મદદ કરે છે.

કાર્યકર સેવાર્થી સાથેના સંબંધમાં સેવાર્થી પોતાની જાતે કે અન્ય સંબંધો દ્વારા ઉકેલી ન શકાય તેવી મુંઝવતી સમસ્યાઓમાં વિશિષ્ટ જરૂરિયાત અનુભવે છે. આ સંબંધો હેતુપૂર્વકના છે. વૈયક્તિક સંબંધમાં જ્યારે સંબંધ તૂટે છે ત્યારે સામાન્ય રીતે દુઃખદ સ્થિતિનું નિમાર્ણ થાય છે. વ્યાવસાયિક સંબંધમાં આવું બનતું નથી. જેમ ડૉક્ટર દર્દી બિમારી મુક્ત થાય તેમ ઇચ્છે છે. તેમાં દર્દી સાથેનો સંબંધ ચાલુ રહે તેમ તે ઇચ્છતો નથી. હા, ભવિષ્યમાં દર્દીને ડૉક્ટરની જરૂરિયાત પડે ત્યારે તે ડૉક્ટરની મદદે આવી શકે છે. આ સંબંધો વ્યાવસાયિક છે, હેતુપૂર્વકના છે. આ સંબંધો સેવાર્થીની જરૂરિયાતોની પૂર્તિ કરે છે.

3.4 સંબંધોની લાક્ષણિકતાઓ :

આમ, સંબંધને બે વ્યક્તિઓની આંતરક્રિયાથી બંધાય છે. સમાજકાર્યમાં સંબંધ એ સેવાર્થી સાથેના 'સારા સંપર્ક'ને વ્યક્ત કરે છે. આ સંબંધોની કેટલીક લાક્ષણિકતાઓ છે. જેમાં

(1) વિશ્વાસ

(2) સ્વીકાર

(3) પ્રમાણિકતા

(4) પરાનુભૂતિ

(5) એકરૂપતા

(6) વ્યાવસાયિક દષ્ટિકોણ

(7) વસ્તુલક્ષીતા

(8) અધિકારને ગણાવી શકાય.

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યકર સેવાર્થીનો સબંધ જ તમામ પ્રક્રિયાઓનું માધ્યમ છે. કાર્યકરની સફળતા સેવાર્થી સાથેના વિશ્વાસયુક્ત સંબંધ પર આધારિત છે. કાર્યકરના સેવાર્થી સાથેના

મુજબૂત સંબંધો સમસ્યા સમાધાનમાં ખૂબ અગત્યની ભૂમિકા ભજવે છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં મધુર સબંધ (Rapport) સ્થાપન દ્વારા જ સહાયતા કરવામાં આવે છે. કાર્યકર પોતાની આવડતનો કુશળ ઉપયોગ કરીને સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપિત કરે છે. સેવાર્થીની સમસ્યાના અધ્યયનમાં પણ વિવિધ પાસાંઓ, માહિતી મેળવવામાં તેનો ઉપયોગ કરે છે. ગુપ્તમાં ગુપ્ત માહિતી સેવાર્થીનાં હૃદયમાંથી કઢાવવામાં પણ મધુર સંબંધ ખૂબ મહત્ત્વની ચાવી છે.

સેવાર્થીના સમાયોજન તથા સમસ્યા નિરાકરણ માટે આ સંબંધના માધ્યમથી જ સારવાર પ્રક્રિયા કરે છે.

કાર્યકર સેવાર્થીના સંબંધની લાક્ષણિકતાઓ જેની ટૂંકી ચર્ચા કરીએ.

1. વિશ્વાસ :

કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધ વ્યાવસાયિક હોય છે. છતા પણ માનવીય ભાવનાઓ સાથે સંકળાયેલો હોવાથી કાર્યકરમાં સેવાર્થીને વિશ્વાસ ઉભો થાય તે ખૂબ જરૂરી છે અને વિશ્વાસ સંપાદન કરવા માટે કાર્યકરે સેવાર્થી સાથેની પ્રથમ મુલાકાતથી જ તેની સમસ્યામાંથી તેને બહાર કાઢવા મિત્ર અને મદદકર્તાની ભૂમિકા અદા કરવી પડે છે. સેવાર્થીને સાંભળવો, તેની પ્રત્યે લાગણી પ્રદર્શિત કરવી, તેની ચિંતા કરવી જેથી હૃદયસ્પર્શી અનુભૂતિ સેવાર્થીને થાય ત્યારે જ કાર્યકર તેનો વિશ્વાસ સંપાદિત કરી શકે છે. કાર્યકર સેવાર્થીનું કલ્યાણ ઇચ્છે છે અને તેના માટે કાર્યકર તમામ પ્રયાસો કરે છે, સંસ્થાના સાધનો, સુવિધાઓની સેવાર્થીના માટે વ્યવસ્થા ગોઠવે છે જેથી સેવાર્થીને ખાતરી થાય છે કે કાર્યકરને તેની પરવા છે. સેવાર્થી પ્રત્યેની કાર્યકર સેવાર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદિત કરી શકે છે.

2. સ્વીકાર :

કાર્યકર સેવાર્થીના સબંધ સ્થાપન બાદ કાર્યકર એક બાબત વિષે સ્પષ્ટ જાણકારી મેળવી શકે છે કે સેવાર્થી શું ઇચ્છે છે ? સમસ્યા સારવાર અંગે કયા સાધનો કે કઈ-કઈ સેવાઓ ઉપયોગમાં લેવા માંગે છે તેની જરૂરીયાત કઈ-કઈ છે ? કાર્યકર દ્વારા સારવારની યોજના માટે સેવાર્થીની અપેક્ષાઓ કઈ સીમા સુધી પૂર્ણ થઈ શકીએ ? અને કઈ જરૂરતો પૂર્ણ થઈ છે ? કેટલી બાકી છે ? તે દિશામાં આગળની કાર્યવાહી કરવી જોઈએ. આ માટે કાર્યકર - સેવાર્થીનો સંબંધ મધુર હોય તો સેવાર્થીની નાનામાં નાની અપેક્ષાઓ પણ કાર્યકર સમજી શકે છે. અપેક્ષા કે ઇચ્છાપૂર્તિથી સમસ્યા સમાધાનને ગતિ મળે છે. સેવાર્થીનો સંપૂર્ણ સ્વીકાર એટલે કે કોઈ વ્યક્તિને શરત વગર ચાહવું એવો અર્થ થાય છે સેવાર્થી જેવો છે તેવો તેને પ્રેમપૂર્વક સ્વીકારવો એ કાર્યકરની પ્રથમ ફરજ છે તેને પૂર્ણ સન્માન આપવું આ પ્રકારની સ્વીકૃતિથી જ સબંધ બંધાય છે અને લાંબા સમય સુધી ટકી રહે છે.

સેવાર્થીની અપેક્ષાઓને જાણવી, સમજવી અને તેને વ્યવહારૂ ઓપ આપીને પૂર્ણ કરવી તે કાર્યકર સેવાર્થીનાં સબંધમાં વિશ્વાસનો વધારો કરે છે. આ જ વિશ્વાસથી કાર્યકર સેવાર્થીનાં વર્તન, વ્યવહારમાં પરિવર્તનમાં મદદ કરે છે. આમ સેવાર્થીનો સંપૂર્ણ સ્વીકાર કરીને કાર્યકર સેવાર્થીની સારવારમાં મહત્ત્વની સહાયતા કરી શકે છે.

3. પ્રામાણિકતા :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં જોડાયેલાં કાર્યકરના વ્યક્તિત્વમાં પ્રામાણિકતા તેના જીવનનું અભિન્ન અંગ હોવું જોઇએ કારણ કે તે સામાન્ય માનવીથી અલગ છે તેનો વ્યવસાય અને તેની કામગીરી અન્ય વ્યવસાયો કરતા ભિન્ન છે. તેની ભૂમિકા પણ અલગ છે. આમ, કાર્યકરે પ્રામાણિકતાનું આભૂષણ

પહેરીને જ કાર્યસફળતા મેળવવાની રહે છે.

સેવાર્થી સમક્ષ તેણે ખુલ્લી કિતાબ જેવું બનવું પડે છે. કાર્યકર પોતાની ભાવનાઓને, પ્રતિક્રિયાઓને છુપાવતો નથી. પોતાના શબ્દો અને હાવભાવ દ્વારા એક જ વાત કહે છે. તે સેવાર્થી અનુભવવો જોઈએ. આમ, મન, વચન અને ક્રિયા દ્વારા એક જ રહેવું તે કાર્યકરની પ્રામાણિકતાનું પ્રમાણ છે. આ માટે કાર્યકરે પોતાની ભાવનાઓ, પૂર્વગ્રહો, આવેગો અને ઈચ્છાઓને કાબૂમાં રાખવી જોઈએ. યોગ્ય નિયંત્રણ રાખવું જોઇએ અને સેવાર્થી સાથે સંપૂર્ણ પ્રામાણિકતાપૂર્વક વર્તવવું જોઇએ.

4. પરાનુભૂતિ :

પરાનુભૂતિ એ એક એવી શક્તિ છે કે કુશળતા છે કે જેને અભ્યાસ દ્વારા વિકસિત કરવામાં આવે છે. કાર્યકર સેવાર્થીને સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે. સેવાર્થીની લાગણીઓ, આવેગો તેની હતાશા, આનંદ વગેરેનો ઊંડાણપૂર્વક અનુભવ કરે છે. જેથી તે સેવાર્થીની સંવેદનાને વધારે ગહેરાઈથી સમજી શકે છે. સેવાર્થી સાથેના આ રીતના તાદાત્મયથી સેવાર્થી જે કહે છે, અનુભવે છે તેને સારા / ખરાબ, ખોટા / સારા વગેરે શબ્દોથી કાર્યકર કોઈ પ્રતિભાવ આપતો નથી અને તેની વાતોને ફક્ત એકાગ્રતાથી સાંભળે છે, અનુભવે છે. આમ, કાર્યકર પરાનુભૂતિથી સેવાર્થીની ભાવનાઓની વધારે નિકટ પહોંચી શકે છે જેનાથી સેવાર્થીમાં હકારાત્મક ફેરફાર થાય છે અને તે પણ પોતાની જાતને સ્વીકારે છે તથા વધુ મહત્ત્વની માનતો થાય છે.

5. એકરૂપતા :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં જોડાયેલાં કાર્યકરે સેવાર્થી સાથે એકરૂપતા કેળવવી પડે છે. સેવાર્થી કાર્યકરને પોતાનાં જીવનની દુઃખદ ઘટનાઓ, આવેગોની અનુભૂતિઓ કે સંઘર્ષોની વાત કહેતો હોય ત્યારે તેની આ ભાવવાઓ સાથે કાર્યકરે એકરૂપતા કેળવવી જોઈએ જેમ કે તે સેવાર્થીને કહે છે કે, ‘હું તમારા દુઃખને સમજું છું. આ ઘટનાથી તમે કેટલા બધા વિહવળ છો તેની મને ખબર છે.’ આ વાત બોલતી વખતે કાર્યકરનો અવાજ અને લાગણીને વધારે સ્પષ્ટ કરે છે. આ કુશળતા મુલાકાતને સજીવ રાખવામાં મદદરૂપ બને છે. સેવાર્થીની વાતોને ગુપ્ત રાખીને કાર્યકર આ સબંધને ઘનિષ્ઠ બનાવે છે.

6. વ્યાવસાયિક દૃષ્ટિકોણ :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકરે પોતાનો દૃષ્ટિકોણ વ્યાવસાયિક રાખવો જરૂરી છે. કાર્યકરનો સેવાર્થી સાથેનો સંબંધ હેતુપૂર્ણ હોવો જોઈએ. કાર્યકર્તાએ સેવાર્થી સાથે લાગણીના સબંધો બાંધવા જોઈએ નહિં. ઘણીવાર કાર્યકર સેવાર્થીની સાથે વધુ પડતો નજીક આવી જાય છે જેના પરિણામે અંગત અને વ્યાવસાયિક સબંધો વચ્ચેનો ભેદ જુદો પાડી શકાતો નથી અને પરિણામે તંદુરસ્ત સબંધોનું નિર્માણ કરી શકાતું નથી. વ્યાવસાયિક સબંધ વ્યવસાયના નિયમોને આધિન હોય છે અને સેવાર્થીની સમસ્યાનું યોગ્ય સમાધાન થાય ત્યારે સબંધ સમાપ્ત થાય છે. આમ સેવાર્થી સાથેનો સબંધ સ્થાપનનો મુખ્ય હેતુ સેવાર્થીની મદદ કરવાની ભાવના છે. સારા સંબંધો વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યનાં મૂલ્યો, સિદ્ધાંતો અને આચારસંહિતા પર આધારિત છે. આમ, કાર્યકરે સંપૂર્ણ વ્યાવસાયિક દૃષ્ટિકોણને અનુસરવું ખૂબ મહત્ત્વનું ગણાય છે.

7. વસ્તુલક્ષિતા :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં જોડાયેલાં કાર્યકરે સેવાર્થી સાથેના સંબંધમાં વસ્તુલક્ષીતાને અનુસરીને સંપૂર્ણ વ્યાવસાયિક સંબંધ બાંધવો ખૂબ જરૂરી છે. સેવાર્થી કાર્યકરના સંબંધ સ્થાપનની શરૂઆત

પ્રાથમિક વાતચીતથી થાય છે પછી વારંવારની સેવાર્થી સાથેની મુલાકાતો અને આંતરક્રિયાથી કાર્યકર સેવાર્થીના આવેગાત્મક, ભાવનાત્મક પાસાંઓને બહાર લાવવાનો પ્રયત્ન કરે છે. સેવાર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદન કરીને કાર્યકર સેવાર્થીને પોતાના વિચારો લાગણીઓ, મૂલ્યો અને વર્તન-વ્યવહારનું નિરીક્ષણ કરતાં શીખવે છે. આમ, કાર્યકર સેવાર્થીને સંપૂર્ણ વાસ્તવિકતાનું પ્રત્યક્ષીકરણ કરાવે છે જેમાં કાર્યકરનું ભૂમિકા કાદવમાં ઉગેલા કમળ જેવી હોય છે. આમ, વસ્તુલક્ષીતા કેળવીને કાર્યકર સેવાર્થીને વાસ્તવિક સ્થિતિનું ભાન કરાવે છે, સમજણ આપે છે.

8. અધિકારને ગણાવી શકાય :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકરને પોતાના વ્યવસાય તરફથી પ્રાપ્ત થયેલી વિશિષ્ટ સત્તાઓ હોય છે જેનો ઉપયોગ સેવાર્થીમાં યોગ્ય પરિવર્તન લાવવા માટે કરવામાં આવે છે.

વ્યાવસાયિક સાથે કાયદાકીય સત્તા પણ મોટેભાગે સંલગ્ન હોય છે કાર્યકરને આ અધિકાર સંસ્થા તરફથી મળે છે જેનો ઉપયોગ તે સેવાર્થીની સમસ્યાનાં ઉકેલ માટે અને તેના કલ્યાણ માટે કરે છે.

આ અધિકાર કે સત્તાનો ઉપયોગ કાર્યકર સેવાર્થીને સેવા પ્રક્રિયામાં જોડવા માટે, સેવાર્થી જ્યારે સેવાકાર્ય પ્રક્રિયામાં સહકાર ન આપે ત્યારે વિરોધ કરતો હોય ત્યારે કાર્યકર પરામર્શ દ્વારા સેવાર્થીને માર્ગદર્શન આપે છે. સેવાર્થીની મુશ્કેલ પરિસ્થિતિમાં કાર્યકર પોતાની સત્તાનો ઉપયોગ કરીને જરૂરી વ્યવસ્થા ગોઠવી આપે છે જેથી સેવાર્થીને રાહત થાય છે. કાર્યકર પોતાની સત્તાનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થીને સાચી માન્યતાઓ અને મૂલ્યોને અપનાવવામાં મદદરૂપ બને છે અને આ રીતે સેવાર્થીની માન્યતા, મૂલ્યો અને વ્યવહારમાં પરિવર્તન કરવા કાર્યકર સત્તા કે અધિકારનો ઉપયોગ કરે છે.

3.5 કાર્યકર - સેવાર્થી સબંધથી થતું પરિવર્તન :

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યકર સેવાર્થી સાથે સબંધ સ્થાપિત કરીને તેનો ઉપયોગ સેવાર્થીઓની સમસ્યાના સમાધાન માટે કરે છે આ સબંધના પરિણામ સ્વરૂપ સેવાર્થીમાં જે પરિવર્તન આવે છે તે નીચે મુજબ છે.

1. સેવાર્થીની લાગણીઓમાં પરિવર્તન :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યની સારવાર દરમિયાન સેવાર્થી પોતાના ભૂતકાળની ઘટનાઓ વ્યક્ત કરે છે તથા પોતાના વર્તમાનકાળના વ્યવહારોનું પણ વર્ણન કરે છે. આ વાતચીત દરમ્યાન તે પોતાની લાગણીઓની અભિવ્યક્તિ કરે છે. તેના હૃદયનો ભાર હળવો થાય છે. પરિણામે તેના આક્રમક આવેગો, તીવ્ર લાગણીનાં વ્યવહારો ધીમે ધીમે ઓછા થાય છે અને કાર્યકર સાથેના પરામર્શ દરમ્યાન તેની લાગણીઓનો સામાન્ય વ્યવહાર તે ગ્રહણ કરે છે.

સારવાર દ્વારા તેની દબાયેલી લાગણીઓ, અવ્યક્ત ઇચ્છાઓ જે તેના અજ્ઞાત મનમાં હોય છે તેને સેવાર્થી વ્યક્ત કરે છે અને તેની યોગ્યતા કે અયોગ્યતા વિશે તે કાર્યકર સમક્ષ માર્ગદર્શન મેળવે છે. અયોગ્ય અપેક્ષાઓ પર નિયંત્રણ મેળવવામાં કાર્યકરની મદદ મેળવે છે અને યોગ્ય અપેક્ષાઓ પૂર્ણ થતાં સંતોષની લાગણી અનુભવે છે.

આ રીતે સેવાર્થીની લાગણીઓમાં પરિવર્તન આવે છે જે કાર્યકરના સંતોષ પરથી વ્યક્ત થાય છે.

2. સેવાર્થીનાં પ્રત્યક્ષીકરણમાં પરિવર્તન :

પ્રત્યક્ષીકરણ એટલે પ્રત્યક્ષ રીતે જોવું અને સમજવું આ એક મનોવૈજ્ઞાનિક પ્રક્રિયા છે જેમાં વ્યક્તિ પોતાના આવેગો, તણાવોની સ્થિતિને અભિવ્યક્ત કરે છે.

સેવાર્થી શરૂઆતનાં તબક્કામાં સમસ્યાથી ઘેરાયેલો હોય છે તેનું મન વ્યગ્ર હોય છે. લાગણીઓથી હૃદય ભરાયેલું હોય છે આ સ્થિતિમાં તે પ્રત્યક્ષીકરણ કરવામાં મુશ્કેલી અનુભવે છે. તેની અધૂરી રહેલી જરૂરીયાતોને કારણે તેના પ્રત્યક્ષીકરણમાં ત્રૂટી આવે છે કે મુશ્કેલી આવે છે. સારવાર દરમ્યાન કાર્યકર સેવાર્થીની જરૂરીયાતોને સ્પષ્ટ કરવામાં અને પૂર્ણ કરવામાં મદદ કરે છે. આમ, જરૂરીયાતપૂર્ણ થતા તેને સંતોષ થાય છે અને તેને પોતાના તનાવો, આવેગોની સ્થિતિને સમજવાનું સ્પષ્ટ જ્ઞાન મળે છે. આમ, સેવાર્થીના પ્રત્યક્ષીકરણને સુદૃઢ કરવામાં આવે છે. જેથી સેવાર્થીના પ્રત્યક્ષીકરણમાં પરિવર્તન આવે છે.

3. સેવાર્થીની સમજ શક્તિમાં થતું પરિવર્તન :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર સમક્ષ સેવાર્થી પોતાની અંગત હકીકતો, ભૂતકાળની દુઃખદ ઘટનાઓને વ્યક્ત કરે છે. સમસ્યા દરમ્યાન તે પોતે અસમાયોજીત દશામાં હોય છે જેથી બીજી વ્યક્તિઓને પણ અવિશ્વાસની ભાવનાથી જુએ છે.

કાર્યકર સાથેનાં સંબંધ સ્થાપનથી સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા ઉભી થવાના કારણો અંગે કાર્યકર દ્વારા સમજણ મેળવે છે પોતાની સમસ્યા સાથે જોડાયેલા વ્યક્તિઓ પૈકી કોણ કેટલી સીમા સુધી જવાબદાર હોઈ શકે છે તે અંગેની જાણકારી પણ મેળવી શકે છે જેથી બધાનો દોષ આપવા અંગેના સેવાર્થીના વલણો બદલાય છે તે વાસ્તવિક તથ્યો શોધે છે અને સારવારમાં પોતાને મદદરૂપ કોણ બની શકે છે તે પણ સમજવા લાગે છે.

દા.ત. વ્યક્તિ એક વ્યવસાયમાં નિષ્ફળ થયો છે અને તેને આર્થિક રીતે ઘણુ નુકશાન ગયુ છે આ સમસ્યા પ્રત્યે સારવાર દરમ્યાન તે નિષ્ફળતાના કારણોને સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે અને હતાશા ખંખેરીને પૂર્ણ વિશ્વાસ સાથે બીજા વ્યવસાયમાં સફળ થવા કાર્ય કરે છે.

આમ, આ રીતે કાર્યકર-સેવાર્થી સંબંધથી સેવાર્થીની સમજશક્તિમાં પરિવર્તન આવતા તેને સમસ્યા ઉકેલનાં રસ્તાઓ, દિશાઓ આપોઆપ દેખાવા લાગે છે.

4. નિર્ણય પ્રક્રિયામાં પરિવર્તન :

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં સેવાર્થીની નિર્ણયશક્તિને મજબૂત બનાવવા ઉપર વિશેષ મહત્ત્વ આપવામાં આવેલું છે.

કાર્યકર સેવાર્થીના સબંધ સ્થાપન બાદ સેવાર્થીની સમસ્યાના અધ્યયનથી સારવારના તબક્કાઓ દરમ્યાન સતત મુલાકાતો, પરામર્શ ચર્ચાઓ કરે છે. સારવારના દરેક તબક્કે સેવાર્થી સમક્ષ વિવિધ વિકલ્પો મુકે છે. સારવારના સાધનો, સ્રોત તથા સેવાઓનાં ઉપયોગ અંગે સેવાર્થીની પાસે જ નિર્ણય લેવડાવવામાં આવે છે અને કાર્યકર પોતાની કુશળતાનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થીને યોગ્ય નિર્ણય સુધી પહોંચાડે છે જે તેના હિતમાં હોય. આમ, સેવાર્થી પોતે યોગ્ય નિર્ણય લેવા માટે સક્ષમ બને છે તે રીતે તેની નિર્ણય પ્રક્રિયામાં પરિવર્તન લાવવામાં આવે છે.

5. સેવાર્થીનાં વ્યવહારમાં પરિવર્તન :

કાર્યકર-સેવાર્થીના સબંધનો મુખ્ય હેતુ સેવાર્થીની સમસ્યાનો ઉકેલ લાવવાનો હોય છે જેમાં કાર્યકર સેવાર્થીના વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવવાનો પ્રયત્ન કરે છે. તથા સેવાર્થીને તેમાં મદદ કરે છે.

વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવવા માટે સેવાર્થીની ઈચ્છાઓ, જરૂરિયાતોને જાણવી જરૂરી છે. કારણ કે જરૂરિયાતો અને ઇચ્છાઓનો સંતોષ-અસંતોષ વ્યવહારોમાં ખૂબ પ્રભાવ પાડે છે.

સબંધ સ્થાપન દ્વારા સેવાર્થીને તેની જરૂરીયાતોની યોગ્યતા અંગે જ્ઞાન થાય છે અને તે પોતાની ભૂમિકા અંગે પણ જાગ્રત બને છે. સેવાર્થી એવી ઇચ્છાઓ કે જરૂરીયાતોને નિશ્ચિત કરે છે જેને પૂર્ણ કરી શકાય. સેવાર્થી વાસ્તવિકતા મુજબનો યોગ્ય વ્યવહાર કરે છે આ રીતે કાર્યકર સેવાર્થી સબંધથી સેવાર્થીનાં વ્યવહારોમાં ચોક્કસ પ્રકારનું પરિવર્તન આવે છે.

3.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (MCQs)

૧. 'બાળક માતાની સાથેના મધુર સબંધોના અભાવે મૃત્યુ પામે છે.' — વાક્ય કોણે કહ્યું છે.

(A) રોજર્સ (B) પેપિન્સકી એન્ડ પેપિન્સકી

(C) હેમિલ્ટન (D) બાઉલબી

૨. આત્મલક્ષી સબંધનો આધાર શેના ઉપર રહેલો છે ?

(A) ભાવનાઓ (B) લાગણીઓ

(C) સંવેદના (D) ઉપરોક્ત તમામ

3. વ્યવસાયિક સંબંધ રૂબરૂ મુલાકાતનો આધાર પૂરો પાડે છે. આ બાબતનો ઉલ્લેખ કોણે કરેલો છે.

(A) હેમિલ્ટન (B) રોજર્સ

(C) હેમિલ્ટન (D) બાઉલબી

4. સંબંધોની લાક્ષણિકતા કેટલી છે ?

(A) 8 (B) 9

(C) 5 (D) 6

5. સેનાર્થીની લાગણી, આવેગ હતાશાવગેરે ને કાર્યાકર્તા ઉંડાણપૂર્વક સમજે તેને શું કહેવાય.

(A) પરાનુભૂતી (B) એઠરૂપતા

(C) લાગણી (D) સંવેદના

3.7 ઉપસંહાર :

આમ, સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયામાં સંબંધ સ્થાપન ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ બાબત છે. જેટલું સંબંધ સ્થાપનનું કાર્ય અસરકારક રીતે થાય તેટલું કામ સારી રીતે થઈ શકે છે. સંબંધ સ્થાપન વગર કાર્ય કરવું મુશ્કેલ છે. વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય હેતુપૂર્વક્ના સંબંધો ઉપર વિશેષ ભાર મૂકે છે. સામાજિક કાર્યકર્તા જેની પાસે સંબંધ સ્થાપનની કુશળતા હોવા ઉપર વિશેષ ભાર મૂકવામાં આવે છે. આ પાછળનું કારણ કાર્યકર-સેવાર્થી વચ્ચે સારી રીતે સંબંધ સ્થાપન થાય છે.

3.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (D) બાઉલબી
2. (A) ભાવનાઓ

3. (C) હેમિલ્ટન

4. (A) 8

5. (A) પરાનુભૂતી

3.9 ચાવીરૂપ શબ્દો :

- **સંબંધ :** સંબંધ એ બે અથવા બે થી વધારે વ્યક્તિઓ વચ્ચેનું ભાવનાત્મક જોડાણ છે.
- **કાર્યકર્તા સેવાર્થી સબંધ :** કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધ વ્યક્તિગત નહી પરંતુ વ્યવસાયિક છે. વ્યવસાયિક સંબંધ વ્યવસાયના નિયમોના આધારે બાંધવામાં આવે છે.

3.10 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1. સંબંધ એટલે શું ? અર્થ સ્પષ્ટ કરો.

....

....

....

....

....

....

2. સંબંધની સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં ઉપયોગિતા સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

3. કાર્યકર - સેવાર્થી વચ્ચે કેવા સંબંધ હોવા જોઈએ ? સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

4. હેતુપૂર્વકના સંબંધ એટલે શું ? ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

5. સંબંધોની લાક્ષણિકતાઓ જણાવો.

....

....

....

....

....

....

3.11 પ્રવૃત્તિ (Activities)

1. સંબંધોની લાક્ષણિકતાઓનો ચાર્ટ બનાવી ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.
2. કાર્યકર્તા-સેવાર્થી સાથેના સંબંધોની મુખ્ય બાબતો ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.

3.12 કેસસ્ટડી (Case Study)

1. કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધમાં વસ્તુલક્ષી સંબંધ અને આત્મલક્ષી સંબંધના ઉદાહરણ ક્ષેત્રકાર્યના અનુભવના આધારે આપો.
2. કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધને ..... બનાવવા માટેની મુખ્ય બાબતો તમારા ક્ષેત્રકાર્યની કેસસ્ટડીના આધારે વર્ણવો.

3.13 સંદર્ભગ્રંથ :

(1) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય(હિન્દી) : ડૉ. પી.ડી. મિશ્રા
ઉત્તર પ્રાંશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ.

(2) સમાજકાર્ય સિદ્ધાંત એવંમ્ પદ્ધતિયા : બાલેશ્વર પાંડેય
રાવત પબ્લિકેશન, જયપુર.

(3) સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય : ડૉ. આર.કે.ઉપાધ્યાય
હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ

(4) વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યના આધાર સ્તંભો : ડૉ.આનંદી પટેલ
વ્યાવસાયિક અભિવૃત્તિ પ્રકાશન, અમદાવાદ

(5) સોશિયલ વર્ક (અંગ્રેજી) : આર.કે. ઉપાધ્યાય

(6) સમાજકાર્ય : ઈતિહાસ, દર્શન એવમ્ પ્રણાલિયા, સંશોધિત સંસ્કરણ(હિન્દી) : સુરેન્દ્રસિંહ, પી. ડી. મિશ્ર

(7) વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય(ગુજરાતી) : ડૉ. ગીતાબેન ચાવડા,
લોકનિકેતન, રતનપુર

(8) સમાજકાર્ય(હિન્દી) : રાજારામશાસ્ત્રી

એકમ-4 સંસાધનોનું જ્ઞાન, સંદેશા વ્યવહાર શાબ્દિક અને અશાબ્દિક, આંખ સંપર્ક, શારીરિક હાવભાવ

એકમનું માળખું

4.0 પ્રસ્તાવના

4.1 એકમના હેતુઓ

4.2 સંસાધનો પ્રકાર

4.3 સંદેશાવ્યવહાર મૌખિક અને બિનમૌખિક સંપર્ક, શારીરિક હાવભાવ

4.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

4.5 ઉપસંહાર (Let Us Sum UP)

4.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

4.7 ચાવીરૂપ શબ્દો (Glossary)

4.8 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

4.9 પ્રવૃત્તિ (Activities)

4.10 કેસસ્ટડી (Case Study)

4.11 સંદર્ભગ્રંથ (Further Readings)

4.0 પ્રસ્તાવના :

અસરકારક સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય માટે સંસાધનો ખૂબ જ અગત્યની બાબત છે. સંસાધનો સિવાય મદદ કરવી શક્ય નથી. સામાજિક કાર્યકર્તાને સમસ્યાનાં યોગ્ય નિદાન અને ઉકેલ માટે સંસાધનો વિશેનું જ્ઞાન હોવું જરૂરી છે. આર્થિક, સામાજિક, શૈક્ષણિક, આરોગ્યલક્ષી, મનોરંજન વગેરે જેવી બાબતોની સ્થિતિ શું છે? આ સંસોધનોની અછત અને તંગી સમસ્યાના ઉદ્દભવ અને ઉત્તેજના માટેનું કારણ બની શકે છે. કયા સંસાધનોનો કયાં ઉપયોગ કરવો તે અંગેનું કાર્યકરમાં જ્ઞાન હોવું જરૂરી છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયામાં જેટલો સંસાધનોનો અસરકારક ઉપયોગ થાય તેટલો વ્યક્તિ, સમુદાય અને સમાજના હિતમાં છે.

4.1 એકમના હેતુ

પ્રસ્તુત એકમ દ્વારા વિદ્યાર્થીઓને નીચેની બાબતો જાણવા અને શીખવા મળશે.

વૈયક્તિક સેવા કાર્ય માટે ઉપયોગી સંસાધનોનું જ્ઞાન પ્રાપ્ત થશે.

સંદેશાવ્યવહારનો અર્થ અને તેના પ્રકાર વિશે વિસ્તૃતમાં માહિતી મળશે.

સંદેશાવ્યવહાર વિશે ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતો જાણવા અને શીખવા મળશે.

4.2 સંસાધનોનાં (Resource) પ્રકારઃ

સંસાધનો જુદાં-જુદાં પ્રકારનાં હોય છે. જેનો ઉપયોગ વ્યક્તિની મદદ માટે કરવામાં આવે છે. આ સંસાધનો સિવાય વ્યક્તિની સમસ્યાનો ઉકેલ કરવો મુશ્કેલ છે. તેના વગર ઇચ્છિત પરિણામ પ્રાપ્ત કરવું શક્ય નથી. સંસાધનોના વિવિધ પ્રકાર છે. જે નીચે મુજબ છે.

(1) વ્યક્તિની યોગ્યતા :

જેમાં વ્યક્તિની બુદ્ધિ, મનોબળ અને તેની વિશિષ્ટતાઓએ એક પ્રકારનું સંસાધન જ છે. આ સંસાધનો તેના મન સાથે જોડાયેલા છે. સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં આ સંસાધનોનો યોગ્ય ઉપયોગ થાય તે જરૂરી છે. મનની સાથે સાથે શરીર પણ એટલું જ અગત્યનું સંસાધન છે. આ બંનેનો વિવેકપૂર્ણ ઉપયોગ થાય તે જરૂરી છે.

(2) વ્યક્તિની શરીર સંબંધી યોગ્યતા :

જેમાં વ્યક્તિની શક્તિ, ક્ષમતા, તેનું સારું આરોગ્ય અને લાંબા સમય સુધી કામ કરવાની ક્ષમતાનો સમાવેશ થાય છે. આ બાબતો ખૂબ જ પાયારૂપ છે તેના વગર સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય સારી રીતે થઈ શકતું નથી.

(3) સામાજિક સંસાધન :

વ્યક્તિના શરીર અને મન સિવાયની જે બાબતો છે તેનો સામાજિક સંસાધનોમાં સમાવેશ થાય છે. જેમાં વ્યક્તિના સાથે મિત્રો, સંબંધીઓ, સમુદાયના લોકો પાસેના ઉપલબ્ધ સંસાધનો, સરકારી અને બિનસરકારી સંસ્થાઓ અને તેના દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ, આંતરરાષ્ટ્રીય સંસ્થાઓ દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ અને સુવિધાઓનો સમાવેશ થાય છે. સમસ્યા નિવારણની આ પ્રક્રિયામાં ઉપરોક્ત સાધનોની ભૂમિકા મહત્ત્વપૂર્ણ છે. સમસ્યા સંબંધી વિવિધ બાબતોને મજબૂત બનાવવા આ સાધનોનો કાર્યક્ષમ ઉપયોગ થાય તે જરૂરી છે.

સહાયતા વગર મૂલ્યાંકન અને સમસ્યાનું નિદાન થઇ શકતું નથી. આ મૂલ્યાંકન વ્યક્તિનાં ત્રણેય ક્ષેત્રો- શારીરિક, માનસિક અને સામાજિક બાબતો ઉપર આધારિત છે. આ ત્રણેય ક્ષેત્રોમાં ઉપલબ્ધ સંસાધનોનો ઉપયોગ વ્યક્તિના વિકાસ માટે કરવામાં આવે છે.

આમ, આ રીતે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સ્વરૂપમાં વિવિધ બાબતોનો સમાવેશ થાય છે. આ એક સંદેશાવહનની કળા છે. જે માનવ વ્યવહારના વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાન ઉપર આધારિત છે.

4.3 સંદેશાવ્યવહાર મૌખિક અને બિનમૌખિક-આંખ સંપર્ક, શારીરિક હાવભાવ :

તમે જે શબ્દો બોલો છો અને જે સામેની વ્યક્તિ પાસેથી અપેક્ષા રાખો છો તેવો તમારી મરજી અનુસાર પ્રતિભાવ તમને મળે છે ? માની લો કે તમે કોઇકને કામ સોંપવા માંગો છો તો તેની પાસેથી તમે હકારાત્મક જવાબ મેળવવાની અપેક્ષા રાખો છો. કોઇકની મદદ લેવા માટે તમે વાત કરી તેની પાસેથી 'હા'માં જવાબ મળે તેની અપેક્ષા રાખો છો, તમે સેલ્સમેન હોય અને કોઇકને કંઇક વેચવા માટે વાત કરી અને ત્યાં પણ તમે 'હા' સાંભળવા માંગો, જો તમે નોકરી માટે ઇન્ટરવ્યુ આપવા ગયા તો ઇન્ટરવ્યુ પછી પણ તમે 'હા' સાંભળવા માંગો છો. મુળ પ્રશ્ન એ છે કે શું તમે તમારી મરજી અનુસાર પ્રતિભાવ મેળવવામાં સફળતા મેળવો છો ? જો તમે 'હા' સાંભળવા માંગો છો તો સામેથી 'હા' મળે છે ? ના નથી મળતી.

તમે સ્નાતકની, એન્જિનીયરીંગ, તબીબી સારવારની મેળવી શકો છો, મુશ્કેલ વસ્તુઓને ચલાવવાની અને મરામતની કામગીરી કરી શકો છો તેમ છતાં સામેની વ્યક્તિ તમારી વાત કેમ સાંભળતી નથી. તમે કંઇક જુદી વાત કરો છો અને સામેની વ્યક્તિ કંઇક જુદુ સમજે છે, કોઇક તો કારણ હશે કે લોકો તમારી મરજી અનુસાર પ્રતિભાવ આપતા નથી.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર જ્યારે સેવાર્થી પાસે જાય છે. અથવા સેવાર્થી કાર્યકર પાસે આવે છે. ત્યારે ઉપર મુજબ બનવાની શક્યતાઓ છે કેમ કાર્યકર સેવાર્થીને સમજી શકતો નથી. કેમ સેવાર્થી કાર્યકરને સમજી શકતો નથી. તેની જવાબદારી બીજા ઉપરના નાખી શકાય. કોઇક ને કોઇક જવાબદારી પોતાની ઉપર લેવી પડે તેના કારણો જાણવા પડે કે કેમ પોતાની મરજી અનુસારનો પ્રતિભાવ પરસ્પર મળતો નથી. તેમાં જોઇએ તો નીચેના કારણો જોવા મળે છે.

(1) કોઇપણ સંદેશામાં 100% શબ્દો હોતા નથી, તેમાં લાગણી હોય છે, સંવેદનાઓ હોય છે, વ્યક્તિનો અભિપ્રાય હોય છે, તેમાં વ્યક્તિની સહાનુભૂતિ હોય છે, તેમાં પરાનુભુતિ હોય છે, ઈર્ષા હોય છે, તરકીબો હોય છે, સમસ્યાના ઉકેલો હોય છે, વ્યક્તિની જરૂરિયાત હોય છે જે તમારા શારીરિક હાવભાવ અને બોલવાના અવાજ પરથી રજૂ થાય છે. નિષ્ણાંતો માને છે કે સંદેશાવ્યવહારમાં 58% ભૂમિકા શારીરિક હાવભાવની હોય છે. બોલવાના અવાજની 35% ભૂમિકા હોય છે જ્યારે માત્ર 7% ભૂમિકા જ શબ્દોની હોય છે. જો તમે કોઇ જુના બિલ્ડીંગ કે ઈમારતને જુઓ તો તમે તમારા હાવભાવ અને બોલવાના અવાજ દ્વારા ઘણું બધુ કહી દો છો. કમ્પ્યુટરને ચલાવવું તમારા માટે ઘણું સરળ છે. કારણ કે કમ્પ્યુટર પાસે કોઇ વિચાર, લાગણી, સંવેદના કે રસરૂચિ હોતી નથી તે એક મશીન તરીકે ચાલે છે, પરંતુ માણસ તેવી રીતે કામ કરી શકતો નથી. જો કાર્યકર માત્ર શબ્દોનો જ ઉપયોગ કરે તો કમ્પ્યુટરમાં અને તેનામાં શું ફરક છે ?

(2) ઝડપી જિંદગી :

વર્તમાન સમયમાં માણસની જિંદગી એટલી બધી ઝડપી બની ગઇ છે કે માણસ પાસે સમય જ નથી. કોઇપણ બાબત ઝડપથી પૂરી કરવા માંગો છો જ્યારે કાર્યકર પાસે સેવાર્થી માટે પૂરતો સમયના હોય તો તે સેવાર્થીને કેવી રીતે મદદ કરશે.

(3) વિશ્વ સાથે જોડાણ :

દરેક વ્યક્તિ તમારી સાથે જોડાયેલ નથી; પરંતુ, દરેક વ્યક્તિ વિશ્વના કોઇપણ ખૂણે કોઇપણ સાથે જોડાયેલ છે. તે પોતાની વાત બીજાને કહેવા માંગે છે. વોટ્સએપ, એસ.એમ.એસ, ફેસબુક, ટ્વીટર, ઇમેઇલના સમયમાં કાર્યકરે સામેની વ્યક્તિને સમજવાનો પ્રયાસ કરવાનો છે જે કાર્યકર માટે પણ મુશ્કેલ હોય છે.

(4) માર્કેટીંગ :

વર્તમાન સમયમાં કંપનીઓ દ્વારા સતતને સતત જુદાં-જુદાં દૃશ્ય-શ્રાવ્ય માધ્યમોથી જાહેરાતો ચલાવવમાં આવે છે. દરેક જાહેરાત તમારા મગજમાં એક સંદેશો સ્થાપિત કરે છે. દા.ત. ''હિરો દેશની ધડકન'', ''પેપ્સી યે દિલ માંગે મોર'', ''કેડબરી કુછ ખાને સે પહેલે મીઠાં હો જાયે'' વગેરે...કરવાનું કામ યાદ ન રહ્યું પણ જાહેરાતો યાદ રહી ગઇ.

આટલી ભીડમાં પ્રશ્ન એ છે કે કાર્યકર સેવાર્થીને સમજે અને સેવાર્થી કાર્યકરમને સમજે તે મુશ્કેલ બની જાય છે.

(5) જે વાત કાર્યકર સેવાર્થીને કહેવા માંગે છે તે વાત જરૂરી નથી કે તે વાત સેવાર્થી માટે એટલી જ મહત્ત્વની હોય. સેવાર્થીની સમસ્યા કંઇક જુદી હોય અને તેની સાથે કંઇક જુદા વિષયની વાત કરવામાં આવે તો સેવાર્થીને તેમાં રસ પડતો નથી.

(6) સાંભળવું :

આજની ભાગદોડ ભરી જિંદગીમાં માણસને બીજા માણસને સાંભળવાનો સમય જ નથી. દરેકના મનમાં એવું હોય છે કે મારી વાત સૌ સાંભળે પણ તે કોઇની વાત સાંભળવા તૈયાર નથી જયારે સેવાર્થી તેની સમસ્યા કાર્યકર પાસે રજૂ કરે ત્યારે જો કાર્યકરનું ધ્યાનમાં તેમાં ના હોય તો સેવાર્થીને કાર્યકરની કોઇવાતમાં રસ પડશે નહી. આથી કાર્યકરે સારા શ્રોતા બનવું જોઇએ. જો કાર્યકર સેવાર્થીની પૂરી વાત ધ્યાનથી અને રસપૂર્વક સાંભળશે તો સેવાર્થી કાર્યકરમાં વિશ્વાસ આવશે અને સેવાર્થી કાર્યકરની વાત સાંભળવા અને સમજવા માટે તત્પરતા દાખવશે.

ઉપરોક્ત મુજબની જે કંઇ પ્રતિક્રિયા મળે છે તે તમારા દ્વારા જ કરવામાં આવેલ ક્રિયાનું પરિણામ છે. એટલે તેના ઉકેલ માટે કાર્યકરને નીચેની બાબતો ઉપયોગી થશે. જો કાર્યકરે સેવાર્થીને મદદ કરવી હોય તો કાર્યકરે તેની ક્રિયાને બદલવી પડશે. કાર્યકરે સેવાર્થીને સ્તરે જઇને સંદેશવહન કરવું પડશે તેના સ્તરે જવાનો મતલબ- તેની જરૂરિયાતો શું છે ? તેની સમસ્યા શું છે ? તેની રસરુચિ શું છે ? તેના જીવનમાં અત્યારે શું થઇ રહ્યું છે. તેને સમજવું પડશે. આજ પ્રચાર-પ્રસાર માધ્યમો મારફતે વારંવાર આવતી જાહેરાતો કરી રહી છે. સેવાર્થીના મુડને ધ્યાનમાં રાખી વાત કરવી પડશે. જો કાર્યકરને એવું લાગે કે તેના મનમાં કંઇક ચાલી રહ્યું છે તો તરત જ સેવાર્થીને સાંભળશો તો તે કાર્યકરને સાંભળવાનો અને સમજવાનો પ્રયાસ કરશે. કાર્યકર કોઇપણ વાતને ટૂંકમાં અને સ્પષ્ટ રીતે રજૂ કરવી જોઇએ. સેવાર્થી પાસે ગોળ-ગોળ ફેરવીને વાત કરવાની જરૂરિયાત નથી. સેવાર્થી સાથે આંખમાં આંખ મીલાવીને વાત કરવી જરૂરી છે. વાત કરતી વખતે સેવાર્થી અને કાર્યકર વચ્ચે જેટલું શારીરિક અંતર હોય તેને ધ્યાનમાં રાખીને અવાજ રાખવો જોઇએ. વાત કરતી વખતે અવાજમાં પણ ઉતાર-ચઢાવ હોવો જોઇએ. કાર્યકરે સેવાર્થી સાથે વાત કરવા માટે તત્પરતા દાખવવી જોઇએ. જો કાર્યકર સેવાર્થી સાથે વાત કરવા ઉત્સાહિત નહી હોય તો સેવાર્થી કાર્યકર સાથે વાત કરવામાં રસ દાખવશે નહી. ઉપરાંત બોલતી વખતે બોલવાની સ્પીડને પણ ધ્યાનમાં રાખવી જોઇએ જો સ્પીડ ઓછી હશે તો સેવાર્થીનું મન બીજા વિચારોમાં જશે અને જો સ્પીડ વધારે હશે તો સેવાર્થી કંઇ સમજી નહી શકે. આ ઉપરાંત તેનો પોશાક અને આભુષણ પણ એકદમ સાદા અને સેવાર્થીનું ધ્યાન ખેંચે તેવા ન હોવા જોઇએ. આ બધી બાબતો કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થી સાથે સંદેશાવહન કરતી વખતે અનુસરવામાં આવે તો સેવાર્થીને તેની સમસ્યામાંથી બહાર લાવવાનો હેતુ પાર પાડી શકે છે.

સંદેશાવ્યવહાર એટલે શું ?

“બે કે તેથી વધારે વ્યક્તિઓની વચ્ચે સંદેશાનું આદાન-પ્રદાન કરવું એટલે સંદેશા વ્યવહાર.”

સંદેશાવ્યવહાર તે પ્રક્રિયા છે જેના દ્વારા બે અથવા વધારે વ્યક્તિ સંદેશાનું આદાન-પ્રદાનની સાથે સાથે તેનાં સંબંધિત અર્થો, ભાવનાઓ, તથ્યો, સંમતિઓ, તર્ક, સૂચનાઓ, વિશ્વાસ, પરસ્પરની સમજ વગેરેનું આદાન-પ્રદાન કરે છે.

(1) ચાર્લ્સ રેડક્લિફના મતાનુસાર, “સંદેશાવ્યવહારનું તાત્પર્ય મનુષ્યોની વચ્ચે તથ્યો અને વિચારોનું પારસ્પરિક વિનિમયના વિશાળ ક્ષેત્રથી છે નહી કે ટેલીફોન, તાર કે તેના જેવી ટેક્નીકો થી.”

(2) કીથ ડેવિસના મતાનુસાર, ''સંદેશાવ્યવહાર એક વ્યક્તિથી બીજી વ્યક્તિ સુધી સૂચનાઓ તથા સમજ પહોંચાડવાની પ્રક્રિયા છે.''

(3) ન્યુમેન તથા સમરના મતાનુસાર, ''સંદેશાવ્યવહાર બે કે તેથી વધારે વ્યક્તિઓ વચ્ચે તથ્યો, વિચારો, સંમતિઓ અથવા ભાવનાઓનું વિનિમય છે.''

ઉપરોક્ત વ્યાખ્યાઓ પરથી સ્પષ્ટ થાય છે કે, સંદેશાવ્યવહાર એક વ્યવસ્થિત અથવા સતત ચાલતી પ્રક્રિયા છે, જેનાં અંતર્ગત બે અથવા વધારે વ્યક્તિ સંદેશો, તેના વિચારો, તથ્યો, અર્થો, મનોવૃત્તિઓ, સંમતિઓ વગેરેનું આદાન-પ્રદાન કરે છે.

- **શાબ્દિક સંદેશાવ્યવહાર :**

(1) અપેક્ષિત જવાબો :

1. તમને જેમાં રસરૂચિ હોય તેની જાણકારી આપવી.
2. સમજવાનો પ્રયાસ કરવો.
3. સેવાર્થીની સ્વીકૃતિ કરવી.
4. તમે સેવાર્થીને મદદ કરવા તત્પર છો તેવી લાગણી દર્શાવવી.
5. સેવાર્થીને તેની સમસ્યા ઉકેલ માટે પુનઃખાતરી કરાવવી.
6. દોરવણીને દિશા આપવી.
7. બોલવાની પ્રક્રિયાને દિશા આપવી.

(2) અનપેક્ષિત જવાબો :

1. વધુ પડતી અપેક્ષાઓ રાખવી.
2. આશ્ચર્યચકિત કરે તેવા હાવભાવ
3. નિર્ણયાત્મક અભિગમ
4. મુશ્કેલ સ્થિતિ
5. ખોટી ખાતરીઓ આપવી
6. બિનજરૂરી હસ્તક્ષેપ
7. સાંભળવા કરતા દલીલોમાં વધારે સમય આપવો.

- **અશાબ્દિક સંદેશાવ્યવહાર :**

(1) અપેક્ષિત જવાબો :

1. આંખનો સંપર્ક
2. માફકસરની શારીરિક ક્રિયાઓ
3. ચહેરા પરના હાવભાવ
4. સેવાર્થનો સ્પર્શ કરી મદદ કરવી

(2) અનપેક્ષિત જવાબો :

1. ગુસ્સો પ્રદર્શિત કરવો.
2. ખાલીપણું દર્શાવવું સેવાર્થીની વાતમાં ધ્યાન ન આપવું

3. ટેબલ સામે જોઈને વાત કરવી

4. વારંવાર ઘડિયાળ સામે જોવું.

- **અસરકારક સંદેશાવહન માટે :**
  - ધીમું અને સ્પષ્ટ રીતે બોલવું
  - વાતચીતમાં અઘરા અને ભારેખમ શબ્દોનો ઉપયોગ ટાળવો જોઈએ.
  - બોલતી વખતે શરીરના હાવભાવની સાથે શ્રોતાની આંખ સાથેનો સંપર્ક જાળવી રાખવો જોઈએ.
  - પોતાની વાત લાભાર્થી સમજ્યા છે કે નહીં તેની ચકાસણી કરે છે.
  - માત્ર શબ્દો જ નહીં તે કહેવા પાછળની ભાવના/લાગણી પણ સમજાવે છે.
  - હાવભાવ વાતનો લહેકો અને શબ્દો વચ્ચે સમન્વય હોવું જરૂરી છે.
  - ગમે તે પરિસ્થિતિમાં પણ અવાજનાં સૂરમાં એક પ્રકારની સાતત્યતા હોવી જરૂરી છે.
- **કોમ્યુનિકેશન ગેપ શાથી સર્જાય છે ?**

એક તરફી સંવાદમાં જ્યારે સંદેશો બરાબર ન સમજાય ત્યારે માનવ સહજ સ્વભાવ દરેક વ્યક્તિ પોતાની માન્યતા, પોતાની ધારણા અને પોતાના અનુભવ મુજબ તેમાં કંઈક જોડે છે અને તેમાંથી કંઈક છોડે છે, જેને લીધે સંદેશો વિકૃત બને છે અને અફવાઓ પણ આ રીતે જ ફેલાતી હોય છે.

- **ધ્યાનપૂર્વક સાંભળવામાં નીચેના અવરોધો આવે છે.**
  - રસનો વિષય ન હોય ત્યારે
  - અસરકારક રજૂઆત કરવામાં આવતી ન હોય.
  - ચિંતા, તણાવ કે ગુસ્સો આવતો હોય ત્યારે
  - ઉજાગરો, ઊંઘ આવતી હોય ત્યારે પણ ધ્યાનપૂર્વક સંભળાતું નથી.
  - વ્યક્તિમાં ઘર કરી ગયેલી કેટલીક ખોટી આદતોના પરિણામે પણ આ મુશ્કેલી ઊભી થાય છે.
- **ધ્યાનથી સાંભળવાથી થતા ફાયદાઓ :**
  - સામેવાળી વ્યક્તિને સમજીને વાસ્તવિકતાઓનો સાચો તાગ મેળવી શકીએ છીએ.
  - સામેવાળી વ્યક્તિનો વિશ્વાસ સંપાદન કરી શકાય છે.
  - આપણી રજૂઆત વધારે અસરકારક બનાવી શકાય છે.
  - શાબ્દિક ટકરામણ નિવારી શકાય છે.
  - નાનકડી વાતનું મોટું સ્વરૂપ થતું અટકાવી શકાય છે.
  - સામા પક્ષની બજ દલીલો પહેલેથી બરાબર સમજવાથી આપણા પક્ષની દલીલો આપણે વધું સારી રીતે કરી શકીએ છીએ.

- **સંદેશાવહન માટે ધ્યાનમાં રાખવા જેવી બાબતો :**

(1) સંદેશાવહન પ્રક્રિયામાં એક વ્યક્તિનો વ્યવહાર બીજી વ્યક્તિને પ્રભાવિત કરે છે. આ પરસ્પરની અન્યોન્ય ક્રિયા છે. આ પ્રક્રિયામાં એક વ્યક્તિ બીજી વ્યક્તિનો વ્યવહાર જોઇને વ્યવહાર કરે છે. માટે અહી યોગ્ય રીતે સંદેશાનું વહન થાય તે જરૂરી છે.

(2) આપણે જ્યારે કોઇને પણ મળીએ છીએ ત્યારે કોઇપણ પ્રકારની ક્રિયા વગર પણ સંદેશાવહન થાય છે. તેનું કારણ એ છે કે બીજી વ્યક્તિ અથવા વસ્તુ જે પણ સામે આવે છે. તેનો પ્રભાવ આપણા ઉપર પડે છે. એટલે આપણે બોલ્યા વગર પણ પ્રતિક્રિયા આપીએ છીએ. આ પ્રક્રિયા માનસિક સ્તર ઉપર પહોંચે છે.

(3) એ જરૂરી નથી કે મળેલો સંદેશ મોકલ્યા મુજબનો જ હોય. દરેક વ્યક્તિ સંદેશાને પોતાની પૃષ્ઠભૂમિ અને મનોવૃત્તિ પ્રમાણે સમજે છે. સંદેશો મોકલનાર વ્યક્તિ જે સંદેશો મોકલે છે. તેનું અર્થઘટન સંદેશો ઝીલનાર વ્યક્તિ જુદું કરે છે. જેના પરિણામે ગેર સમજણ ઉભી થાય છે. આમ, મોકલેલો સંદેશો મૂળ સ્વરૂપમાં પહોંચે તે જરૂરી છે.

(4) સંદેશા વહનએ એક બહુસ્તરીય પ્રક્રિયા છે. શબ્દ, સમય, સ્થાન અને હાવ-ભાવ વગેરે બાબતોની સંદેશાવહનમાં પ્રભાવક ભૂમિકા છે. ક્યારેક શબ્દો કંઇક જુદું કહેતા હોય અને હાવ-ભાવ કંઇક જુદું કહેતા હોય તેમ બની શકે છે.

દા.ત.- હસતા હસતા કોઇ વ્યક્તિ એમ કહે કે હું નારાજ છું.

- કોઇને કહીએ કે હા, હું તમને બસ સ્ટેન્ડ સુધી મારી ગાડીમાં છોડી દઇશ. અને તરત જ ગાડી ખરાબ થઇ ગયાનું બહાનું કાઢવામાં આવે.

ઉપરોક્ત બંને ઉદાહરણો એક જ સંદેશા દ્વારા બીજો સંદેશો આપે છે. જેના પરિણામે સંદેશાનું ખોટું વહન થાય છે. મૂળરૂપમાં સંદેશો પહોંચતો નથી.

સંચારનું માધ્યમ શબ્દ યા હાવ ભાવ, શારીરિક સંકેત, ઉચ્ચારણ વગેરે હોઇ શકે છે. વ્યક્તિ પોતાની આંખો અને ચહેરાના હાવભાવથી ઘણું બોલી શકે છે. તે સત્યને સ્પષ્ટ કરે છે. શબ્દો સાચી બાબતોને છુપાવવાનો પ્રયત્ન કરી શકે છે. પરંતુ મોઢા પરના હાવભાવ અને ઉચ્ચારણની રીત વાસ્તવિકતા તરફ અંગૂલી નિર્દેશ કરે છે. એટલા માટે કહેવાયું છે કે હાવ-ભાવ વગેરે દ્વારા કરવામાં આવેલ સંદેશ, શબ્દો દ્વારા આપવામાં આવેલ સંદેશથી મહત્ત્વપૂર્ણ અને અસરકાર છે.

4.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (MCQs)

૧. સંસાધનો પ્રકાર કેટલા છે ?

(A) 3 (B) 6

(C) 4 (D) 8

૨. સામાજિક કાર્યકર્તાને સમસ્યાના યોગ્ય નિદાન અને ઉકેલ માટે શેનું જ્ઞાન હોવું જરૂરી છે ?

(A) સંસાધનો (B) પદ્ધતિ

(C) કુશળતા (D) સિદ્ધાંતો

3. સેવાર્થીને કાર્યકર્તા ઉપર વિશ્વાસ આવે તેના માટે કઈ બાબત જરૂરી છે.

(A) કાર્યકરે સેવાર્થીની વાત રસપૂર્વક સાંભળવી જોઈએ.

(B) કાર્યકરે સેવાર્થીને ઝડપી મદદ કરવી જોઈએ.

(C) કાર્યકરે સેવાર્થીને પડખે ઊભા રહેવું જોઈએ.

(D) ઉપરોક્ત તમામ

4. સંદેશા વ્યવહારના મુખ્ય કેટલા પ્રકાર છે ?

(A) બે (B) ત્રણ

(C) ચાર (D) છ

5. સંદેશાવ્યવહાર એટલે શું ?

(A) ફેસબુક (B) વ્હોટ્સએપ

(C) ન્યૂઝ પેપર

(D) બે કે તેથી વધારે વ્યક્તિ વચ્ચેનું આદાન-પ્રદાન

6. કોમ્યુનિકેશન ગેપથી શું સર્જાય છે ?

(A) સંદેશો વિકૃત બને છે. (B) ખોટો સંદેશો મળે છે.

(C) અફવાઓ પણ આ રીતે ફેલાય છે. (D) ઉપરોક્ત તમામ

4.5 ઉપસંહાર :

આમ,પ્રસ્તુત એકમમાં વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાના જુદા-જુદા સાધનોનો પરિચય કરાવવામાં આવેલો છે. જેટલો આ સાધનોનો અસરકારક ઉપયોગ થઇ શકે તેટલું વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાનું સરળ બની શકે તેમ છે. સેવાર્થી સાથે પ્રત્યક્ષ રીતે કામ કરતી વખતે આ સાધનો દિશા-નિર્દેશનું કામ કરે છે. જે-તે મુદ્દાની વૈજ્ઞાનિક સમજણ પૂરી પાડે છે. સામાજિક કાર્યકર્તા પાસે સાધનો વિશેની સૈદ્ધાંતિક સમજણ હોવી જરૂરી બની રહે છે.

4.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (A) સંસાધનોના પ્રકાર કેટલા છે.

2. (A) સંસાધનો

3. (A) કાર્યકરે સેવાર્થીની વાત રસપૂર્વક સાંભળવી જોઈએ.

4. (D) 2

5. (D) બે કે તેથી વધારે વ્યક્તિ વચ્ચેનું આદાન-પ્રદાન

6. (D) ઉપરોક્ત તમામ

4.7 ચાવીરૂપ શબ્દો :

૧. **સંસાધનો :** સંસાધનો જુદા જુદા પ્રકારના હોય છે. જેનો ઉપયોગ વ્યક્તિની મદદ માટે કરવામાં આવે છે.

૨. **સંદેશા વ્યવહાર :** બે-કે તેથી વધારે વ્યક્તિઓ વચ્ચે સંદેશાનું આદાન-પ્રદાન કરવું એટલે સંદેશા વ્યવહાર.

૩. **અશાબ્દિક સંદેશા :** આંખ, મોઢાના હાવભાવ, ચહેરાના હાવભાવ, સેવાર્થીનો સ્પર્શ વગેરેને

૪. **શાબ્દિક સંદેશાવ્યવહાર :** સેવાર્થી પ્રત્યે રસ રુચિ રાખવી સ્વીકૃતિ કરવી, લાગણી પ્રદર્શિત કરવી, દોરવણી કરવી બોલવાની પ્રક્રિયાને દિશા આપવી વગેરેને શાબ્દિક સંદેશાવ્યવહાર કહેવામાં આવે છે.

૫. **કોમ્યુનિકેશન ગેપ :** વ્યક્તિ જ્યારે સંદેશો ધ્યાનથી ના સાંભળે અથવા સંદેશો મોકલનારની ભાષા શુદ્ધિ, અવાજ વગેરેના કારણે સંદેશો બરોબર ન પહોંચે અને સંદેશો લેનાર પોતાની રીતે તેનું અર્થઘટન કરે જે ઘણી વાર વાસ્તવિકતાથી જુદું હોય.

4.8 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1. સંસાધનોની ઉપયોગિતા જણાવો.

....

....

....

....

....

....

2. સંસાધનોના પ્રકાર ટૂંકમાં સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

3. સંદેશો એટલે શું ? સંદેશાના પ્રકારની ચર્ચા કરો.

....

....

....

....

....

....

4. અસરકારક સંદેશાવહન માટે કાર્યકરે શું કરવું જોઈએ ?

....

....

....

....

....

....

5. શાબ્દિક અને અશાબ્દિક સંદેશા વિશેની સમજણ આપો.

....

....

....

....

....

....

4.9 પ્રવૃત્તિ (Activities)

1. સંદેશા વ્યવહારના પ્રકારો જણાવો અને તેની પ્રક્રિયાનો ચાર્ટ બનાવો.
2. સંસાધનના ઉદાહરણ આપો.
3. અસરકારક સંદેશાવ્યવહારની રીત વિગતે જણાવો.

4.10 કેસસ્ટડી (Case Study)

1. સામાજીક સમસ્યાગ્રસ્ત સેવાર્થીની મદદ માટે સંસાધનના ઉપયોગ ઉદાહરણ સાથે સ્પષ્ટ કરો.
2. કેસવર્કમાં કોમ્યુનિકેશનની ઉપયોગિતા વિસ્તૃતમાં વર્ણવો.

4.11 સંદર્ભ ગ્રંથ :

(1) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય(હિન્દી) : ડૉ. પી.ડી. મિશ્રા
ઉત્તર પ્રાંશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ.

(2) સમાજકાર્ય સિદ્ધાંત એવંમ્ પદ્ધતિયા : બાલેશ્વર પાંડેય
રાવત પબ્લિકેશન, જયપુર.

(3) સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય : ડૉ. આર.કે.ઉપાધ્યાય
હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ

(4)	વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યના આધાર સ્તંભો વ્યાવસાયિક અભિવૃત્તિ પ્રકાશન, અમદાવાદ	:	ડૉ.આનંદી પટેલ
(5)	સોશિયલ વર્ક (અંગ્રેજી)	:	આર.કે. ઉપાધ્યાય
(6)	સમાજકાર્ય : ઈતિહાસ, દર્શન એવમ્ પ્રણાલિયા, સંશોધિત સંસ્કરણ(હિન્દી)	:	સુરેન્દ્રસિંહ, પી. ડી. મિશ્ર
(7)	વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય(ગુજરાતી) લોકનિકેતન, રતનપુર	:	ડૉ. ગીતાબેન ચાવડા,
(8)	સમાજકાર્ય(હિન્દી)	:	રાજારામશાસ્ત્રી

MSW-201

સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય

વિભાગ

3

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કુશળતાઓ અને પ્રયુક્તિઓ

એકમ-1	વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની કુશળતાઓ
એકમ-2	વ્યક્તિ અને પરિવાર સાથે કામ કરવાની પ્રયુક્તિઓ, વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તાની ગુણવત્તા
એકમ-3	સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અને પરામર્શન-સરખાપણું અને તફાવત, પદ્ધતિની મર્યાદા

ISBN : 978-81-937666-3-7

લેખક

ડૉ. હેમુભાઈ જાંબુકિયા	મદદનીશ પ્રાધ્યાપક, મહાદેવ દેસાઇ ગ્રામસેવા મહાવિદ્યાલય, રાંધેજા, ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ
ડૉ. વિપીન મકવાણા	નિયામક, ગ્રામ સેવા કેન્દ્ર, દેથલી, ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ
ડૉ. ક્રાંતિ ત્રિવેદી	પ્રિન્સિપાલ, શ્રી સાર્વજનિક બી.એસ.ડબલ્યુ/એમ.એસ.ડબલ્યુ કૉલેજ, મહેસાણા.

પરામર્શક (વિષય)

ડૉ. સી. જી. સાનન	નિવૃત્ત પ્રોફેસર અને વિભાગીય અધ્યક્ષ, ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ, અમદાવાદ.

પરામર્શક (ભાષા)

પ્રિ. ઘનશ્યામ કે. ગઢવી	નિવૃત્ત પ્રિન્સિપાલ શ્રીમતી એ. એસ. ચૌધરી મહિલા આર્ટ્સ કૉલેજ, મહેસાણા

Edition : 2020

Copyright©2020 Knowledge Management & Research Organization.

All rights reserved. No part of this book should be reproduced, transmitted or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage or retrieval system without written permission from us.

Acknowledgement

Every attempt has been made to trace the copyright holders of material reproduced. It may be possible that few words are missing or correction required, we will be pleased to make necessary correction/amendment in future edition of this book.

ઘટક પરિચય :

કુટુંબએ સમાજનું મહત્ત્વપૂર્ણ અંગ છે કુટુંબ એ એક એવું એકમ છે જ્યાં વ્યક્તિને ઘણો બધો સંતોષ મળે છે, કુટુંબમાં જ બાળકના વ્યક્તિત્ત્વનો વિકાસ થાય છે તેનું પાલન-પોષણ કરવામાં આવે છે તેને શિક્ષણ આપવામાં આવે છે. જ્યારે કુટુંબનો કોઇ સભ્ય અસ્વસ્થ થઈ જાય છે અથવા કુટુંબની કોઇ મહિલા ગર્ભવતિ થાય છે તેવા સમયમાં પરિવારનાં સભ્યો તેની સાર-સંભાળ રાખે છે. સામાન્ય રીતે પરિવારમાં પ્રેમ અને સ્નેહનું સામ્રાજ્ય હોય છે. તેમાં કોઇ સંદેહ નથી કે તે જે કાર્ય કુટુંબ સંસ્થા કરતી હતી તે કામ અન્ય સંસ્થાઓ કરવા લાગી છે. તેમ છતાં કૌટુંબિક જીવનનું પોતાનું આગવું મહત્ત્વ હોય છે. આથી સભ્યો માટે પરિવારનાં સ્વયમ્ મૂલ્યો અને મહત્ત્વના માટે તે જરૂરી છે કે કૌટુંબિક જીવનની રક્ષણ કરવાની સાથે તેને મજબૂત બનાવવામા આવ્યો. સામાજિક સંસ્તાઓ પરિવાર કલ્યાણની જે સેવાઓ આપે છે તેનો ઉદ્દેશ્ય સ્વસ્થ પારિવારિક જીવન ટકાવી રાખવાનો છે. કૌટુંબિક વૈયક્તિક કાર્યનું આયોજન એ છે કે, તે પરિવારમાં રહેનાર સભ્યોમાં તેની આંતર નિહીત શક્તિઓનો વિકાસ કરે જેનાથી તેનું જીવન સંતોષપ્રદ થવાની સાથે જ સમાજ માટે ઉપયોગી થઈ શકે.

- **આધુનિક પરિવારની સમસ્યાઓ :**

એમાં કોઇ શંકા નથી કે જ્યારથી કુટુંબ સંસ્થાનો ઉદ્ભવ થયો ત્યારથી કેટલાક કુટુંબો એવા હતા કે જેના સભ્યોમાં પરસ્પર સંબંધો બરાબર નહોતા. આ તણાવ પતિ-પત્ની અથવા માતા-પિતા અને બાળકોમાં હતો; પરંતુ, સંયુક્ત પરિવારની પ્રથાના કારણે બાળકોનું પાલન-પોષણ થઈ જતુ અને ધાર્મિક નિયંત્રણના કારણે પતિ-પત્ની વચ્ચે છુટાછેડા પણ બહુ ઓછા થતા હતા, કેટલાક સામાજિક, આર્થિક અને રાજનૈતિક પરિવારોનાં કારણે આજના પરિવારોમાં તણાવ અને મનમોટાવ ઘણો વધારે થયો છે. આ પરિવર્તન તથા બીજા અન્ય કારણો જેનાથી પરિવારની શાંતિ ભંગ થાય છે. કૌટુંબિક જીવનમાં જે મુશ્કેલીઓ આવે છે તેનાં ઘણા સ્વરૂપો છે.

(1) બની શકે કે પતિ-પત્નીનો સ્વભાવ અને આદતો સરખી ન હોય અથવા તેમના ભાવનાત્મક અસ્થિરતા હોય.

(2) બની શકે કે ઘરનું વ્યવસ્થાપન યોગ્ય ના હોય અથવા આવક ઓછી હોય, બેરોજગારી, બીમારી, આકસ્મિક દૂર્ઘટના, છુટાછેડા અથવા એવા પ્રકારના બીજા કારણો કુટુંબ માટે સમસ્યા બની જાય છે.

(3) ત્રીજા જૂથમાં બાળકો સંબંધિત સમસ્યાઓ હોઇ શકે છે. સમસ્યાઓ જ્યારે વધી જાય છે ત્યારે બાળકો પ્રત્યે ઉદાસિનતા અને અત્યાચાર કુટુંબમાં થવા લાગે છે, જેના પરિણામે બાળકોમાં અપરાધી પ્રવૃત્તિ વધવા લાગે છે અને જે આગળ જતા પોતાને સંતુલિત રાખી શકતા નથી.

(4) ચોથા જૂથમાં એવી સમસ્યાઓ આવે છે જેનો ઉદ્દભવ તેવા સમયે થાય છે જ્યારે આર્થિક મુશ્કેલીઓના કારણે માતાને ઘર છોડીને બહાર કામ કરવા માટે જવું પડે છે. સમસ્યા એ ઊભી થાય છે કે બાળકોને એકલા ઘરે છોડી ના શકાય, ક્યાંય મોકલીના શકાય.

આ કૌટુંબિક અને વૈયક્તિક સમસ્યાઓ એક કરતા વધુ કારણોનાં કારણે ઉત્પન્ન થાય છે આ સમસ્યાઓનો કુટુંબના દરેક સભ્યો પર અસર પડે છે. સામાજિક, આર્થિક અને ભાવનાત્મક કારણોથી સમસ્યા ઊભી થાય છે. આવા સમયે જ્યારે કુટુંબનાં વાતાવરણ એટલે કે સભ્યોના વ્યવહારમાં કંઇક જરૂરી પરિવર્તન થાય અને જરૂરિયાત હોય તો પરિવારની આર્થિક સ્થિતિ સુધારવા માટે મદદ કરવામાં આવે અથવા યોગ્ય વિવેકપૂર્ણ ઉપાય કરવામાં આવે જેથી કૌટુંબિક સમસ્યા ઉકેલી શકાય.

વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યનું જ્ઞાન ધરાવતો સામાજિક કાર્યકર્તા કુટુંબમાં સંબંધોને સુધારવામાં મદદ થાય છે. મનોવિજ્ઞાન, મનોચિકિત્સા તથા અન્ય કુદરતી અને ભૌતિક શાસ્ત્રોના જ્ઞાનની મદદથી સામાજિક કાર્યકર્તાએ જાણવાનો પ્રયાસ કરે છે કે સમસ્યાના કયા કારણો હોઈ શકે અને તેને દૂર કરવા માટે કેવા ઉપાયો કરી શકાય. કુટુંબની સમસ્યા દૂર કરવા મનોચિકિત્સક, ચિકિત્સક, નર્સ મદદ કરી શકે છે પરંતુ પરિવારની સમસ્યાઓ ઉકેલવામાં વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યનું પોતાનું આગવુ અને મહત્ત્વપૂર્ણ સ્થાન છે.

માનવ એ સામાજિક પ્રાણી છે. તે સમાજમાં રહે છે. સમાજમાં જુદી-જુદી વિચારસરણીવાળા લોકો વસવાટ કરે છે. જેના પરિણામે વ્યક્તિ-વ્યક્તિ વચ્ચે વિચારભેદ હોઈ શકે છે. જેના પરિણામે સમાજમાં જુદી-જુદી સમસ્યાઓનું નિર્માણ થાય છે. આ સમસ્યાના કેન્દ્રમાં વ્યક્તિ જૂથ કે સમુદાય છે. સમાજકાર્યમાં પ્રત્યેક સમસ્યાના સમાધાન માટે વ્યાવસાયિક ધોરણો, મૂલ્યો અને આચારસંહિતાનું નિર્માણ કરવામાં આવ્યું છે. સમાજના વિવિધ પ્રશ્નોના નિરાકરણ માટે સમાજકાર્યમાં જુદી-જુદી પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. જેમાં વૈયક્તિક પ્રશ્નોમાં અસરકારક દરમ્યાનગીરી માટે સામજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્ય એ સમાજકાર્યની એક વિશિષ્ટ પદ્ધતિ છે. ઐતિહાસિક દૃષ્ટિએ જોઇએ તો, આ પદ્ધતિ ઘણી પ્રાચીન પદ્ધતિ છે. વૈયક્તિક કાર્યની ઉત્પત્તિ મનુષ્ય સંસ્કૃતિ જેટલી જ જૂની છે. વૈયક્તિક પ્રશ્નોમાં અસરકારક દરમ્યાનગીરી માટે આ ખૂબ જ મહત્ત્વની પદ્ધતિ છે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના પ્રસ્તુત ઘટકમાં વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની જુદી-જુદી કુશળતાઓ અને ટેક્નિકનો સમાવેશ કરવામાં આવેલાં છે. આ ઉપરાંત, વૈયક્તિક સમાજકાર્યને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે સામાજિક કાર્યકર્તામાં કઈ-કઈ ગુણવત્તા હોવી જોઇએ તેના વિશેની વિગત પણ અત્રે પ્રસ્તુત કરવામાં આવે છે. જેના પરિણામે ગુણવત્તાઓના આધારથી કાર્યકરમાં શું હોવું જોઇએ તેના વિશેનો ખ્યાલ આવી શકે છે. આ ઘટકમાં કુશળતાઓને સાથે વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં પરામર્શન(કાઉન્સેલિંગ) વિશેની વાત સામલે કરવામાં આવેલી છે. જેના પરિણામે કાર્યકર કાઉન્સેલિંગની મૂળભૂત થિયરી સમજી તેનો વ્યાવહારિક ઉપયોગ ભવિષ્યમાં કરી શકશે. પરામર્શન અને વૈયક્તિક સેવાકાર્યની સામ્યતાઓ અને ભિન્નતાઓ વિશેની વાત પણ સામેલ કરવામાં આવી છે. જેના પરિણામે કાર્યકર સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય અને કાઉન્સેલિંગની સ્પષ્ટ રીતે જુદાં તારવી આ બંને થિયરીનો સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં તે ઉપયોગ કરી શકશે.

ઘટકના હેતુઓ :

(1) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની વિવિધ કુશળતાઓ અંગેની જાણકારી પ્રાપ્ત થશે.

(2) વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની વિવિધ પ્રયુક્તિઓનો પરિચય થશે.

(3) વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તાની ગુણવત્તા વિષયક બાબતોની જાણકારી મળશે.

(4) વૈયક્તિક સમાજકાર્યમાં પરામર્શન (કાઉન્સેલિંગ) ની ઉપયોગિતા સમજાશે.

(5) કાઉન્સેલિંગના વિવિધ પ્રકાર વિશેની જાણકારી પ્રાપ્ત થશે.

(6) સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં કાઉન્સેલીગની ઉપયોગિતા સમજાશે.

(7) વૈયક્તિક સેવા અને પરામર્શન (કાઉન્સેલિંગ) વચ્ચેની ભિન્નતા અને સરખામણું જાણવા મળશે.

(8) વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની મર્યાદાઓ વિશેની જાણકારી મળશે.

(9) વૈયક્તિક સમાજકાર્યની થિયરી અને પ્રેક્ટીસ વચ્ચેનો ભેદ સમજાશે.

(10) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની વિવિધ સૈદ્ધાંતિક બાબતો વિશેની જાણકારી મળશે.

એકમ-1 વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની કુશળતાઓ

એકમનું માળખું

1.0 પ્રસ્તાવના

1.1 એકમના હેતુઓ

1.2 વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવા માટેની કુશળતાઓ

1.3 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1.4 ઉપસંહાર (Let Us Sum UP)

1.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

1.6 ચાવીરૂપ શબ્દો (Glossary)

1.7 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1.8 પ્રવૃત્તિ (Activities)

1.9 કેસસ્ટડી (Case Study)

1.10 સંદર્ભગ્રંથ (Further Readings)

1.0 પ્રસ્તાવના :

કામ કરવા માટે કુશળતા અને ટેક્નિક હોવી જરૂરી છે. "કુશળતા એટલે કામ કરવાની રીત અથવા આવડત. કુશળતા એટલે વ્યવહાર માટે વ્યાવસાયિક જ્ઞાન અને મૂલ્યોનો ઉપયોગ કરવાની સમાજ કાર્યકરની ક્ષમતા." સમાજકાર્યના વ્યવહારને નૈતિક અને અસરકારક બનાવવા કાર્યકરમાં કુશળતા હોવી જરૂરી છે.

"કુશળતા એટલે નિષ્ણાંત તરીકે પોતાના વ્યાવસાયિક જ્ઞાન અને મૂલ્યોને અસરકારક રીતે વ્યવહારમાં મુકવાની કાર્યકરની ક્ષમતા." સમાજકાર્યમાં વ્યક્તિ સાથે કામ કરતી વખતે કાર્યકરમાં જુદા-જુદા પ્રકારની કુશળતાઓ હોવી જરૂરી છે. જેની વિગતવાર સમજણ આ એકમના વિવિધ મુદ્દાઓ અને પેટા મુદ્દાઓમાં આપવામાં આવી છે.

પ્રસ્તુત એકમમાં વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની કુશળતાઓ, ટેક્નિક, ઉલ્લેખ કરવામાં આવેલો છે. પ્રત્યક્ષ દરમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયામાં ઉપરોક્ત મુદ્દાઓ વિશેની સૈદ્ધાંતિક સમજણ સૌને ઉપયોગી બની રહેશે.

1.1 એકમના હેતુઓ

પ્રસ્તુત એકમ દ્વારા વિદ્યાર્થીઓને નીચે મુજબના હેતુઓ અંગે માહિતી મળી રહેશે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દરમ્યાન વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવા માટેની કુશળતાઓની જાણકારી મળશે.

વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની કુશળતાઓ અને તેના પ્રકાર ઉદાહરણ સાથે જાણકારી પ્રાપ્ત થશે.

1.2 વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવા માટેની કુશળતાઓ :

કુશળતા એટલે કામ કરવાની રીત અથવા આવડત. વૈયક્તિક કાર્ય અંતર્ગત કાર્યકર્તાએ અસરકારક રીતે કામ કરવા માટે જરૂરી કુશળતાઓ અંગેનું જ્ઞાન હોવું જરૂરી છે. જેના આધારે કાર્યકર્તા સેવાર્થીની ઓળખ કરી શકે છે, તેના મનોવલણો જાણી શકે છે સૈદ્ધાંતિક જ્ઞાનનો વ્યવહારમાં ઉપયોગ કરવા માટે કુશળતાઓ જરૂરી છે. કુશળતા એટલે અસરકારક વ્યવહાર માટે વ્યાવસાયિક જ્ઞાન અને મૂલ્યોની ઉપયોગ કરવાની કાર્યકરની ક્ષમતા. હજીરાકુમારના કહેવા પ્રમાણે સમાજકાર્યની શબ્દાવલિમાં કુશળતા એટલે નિષ્ણાંત તરીકે પોતાના વ્યાવસાયિક જ્ઞાન અને મૂલ્યોને અસરકારક રીતે વ્યવહારમાં મુકવાની કાર્યકરની ક્ષમતા, સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીની મદદની પ્રક્રિયા દરમ્યાન પરિસ્થિતિને અનુકૂળ હોય તેવી જુદી-જુદી કુશળતાઓનો ઉપયોગ કરે છે. દરમ્યાનગીરીને પ્રક્રિયાના પહેલાં તબક્કાથી જ આ કુશળતાઓની શરૂઆત થાય છે.

- મોરેલ્સ અને શેફરના જણાવ્યા પ્રમાણે "કુશળતા એટલે જ્ઞાન અને દરમ્યાનગીરીની રીતનો અસરકારક ઉપયોગ કરવાની ક્ષમતા." વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કુશળતાઓ નીચે પ્રમાણે છે.

કુશળતાઓ

સહાયક કુશળતાઓ

- સેવાર્થીમાં આત્મવિશ્વાસ ઊભો કરવો.
- સેવાર્થીની હિંમત અને ધીરજને ઉત્તેજના આપવી.
- સેવાર્થીની પાસે રહેવું
- સેવાર્થીને કાર્ય સંબંધી સહાય કરવી.

સાધનો ઊભા કરવા સંબંધી કુશળતાઓ

- ભૌતિક સાધનો મેળવી આપવા અને પુરા કરવા.
- સેવાર્થીના ભૌતિક વાતાવરણમાં પરિવર્તન લાવવું.
- માહિતી અને જ્ઞાનમાં વધારો કરવો.

(1) સહાયક કુશળતાઓ :

- **સેવાર્થીમાં આત્મવિશ્વાસ ઊભો કરવો.**

સેવાર્થી જ્યારે, કાર્યકર પાસે આવે છે ત્યારે તે હારી-થાકીને આવે છે. બધા જ પ્રકારના પ્રયત્નો કર્યા પછી જ્યારે, તે નિષ્ફળ જાય છે ત્યારે તે મદદ માટે આવે છે. આ સ્થિતિ ખૂબ જ નાજુક અને સંવેદનશીલ છે. આ સમયે સેવાર્થીનો સ્વીકાર કરી તેનામાં સમસ્યાઓની સામે લડવાનો આત્મવિશ્વાસ ઊભો થાય તે જરૂરી છે. સેવાર્થીને પોતાની સમસ્યા સામે લડવાની શ્રદ્ધા ઊભી કરવી જોઇએ. સેવાર્થીમાં રહેલી શક્તિ જાગૃત થાય તે માટે સેવાર્થીને તક પૂરી પાડવી જોઇએ. સેવાર્થી સાથે કામ કરતી વખતે આવી નાની-નાની બાબતો સેવાર્થીમાં આત્મ વિશ્વાસનો સંચાર કરવા માટે ખૂબ ઉપયોગી બની શકે છે.

ખાસ કરીને કૌટુંબિક પ્રશ્નોમાં જ્યારે, સેવાર્થી કાર્યકરની પાસે આવે છે. ત્યારે ખૂબ ડર અને ભયની લાગણી અનુભવે છે. અત્યાચારની સ્થિતિનો ભોગ બનેલી સ્ત્રીની માનસિક સ્થિતિ ખૂબ ખરાબ હોય છે. કુટુંબમાં તેની સ્વીકૃતિ નથી. આવી સ્થિતિમા, સંસ્થામા તે જ્યારે મદદ માટે આવે છે; ત્યારે તેને સંસ્થા તરફથી પણ મદદ મળશે કે કેમ ? તે સવાલ હોય છે. આવી સ્થિતિમાં કાર્યકરે સેવાર્થીને નિરાંતે સાંભળી તેને મદદરૂપ થવા માટેનો પ્રયત્ન કરવો જોઇએ. સંસ્થા તરફથી તેને તત્કાલ શું સેવાની જરૂરિયાત છે. તે સંદર્ભે સેવાર્થીને પૂછી જરૂરી મદદ કરવી જોઇએ.

જેમ જેમ સેવાર્થી સાથે કાર્યકરનો સંવાદ વધતો રહેશે તેમ તેમ સેવાર્થીને કાર્યકર ઉપર ધીરે-ધીરે વિશ્વાસ આવશે. આ એક લાંબી પ્રક્રિયા છે. સેવાર્થી જે પ્રકારની માનસિકતા સાથે અહી મદદાર્થે આવેલ છે. તે પરિસ્થિતિ જોતાં તે કાર્યકરમાં એકદમ વિશ્વાસ નહી મુકે; પરંતુ, કાર્યકરે એવી સ્થિતિનું નિમાર્ણ કરવું પડશે કે જેના દ્વારાં સેવાર્થી તેના ઉપર વિશ્વાસ મૂકી શકે, સેવાર્થી અમુક પ્રકારના પૂર્વગ્રહો સાથે સંસ્થામાં આવ્યો હશે, આ પૂર્વગ્રહોને દૂર કરી તેને કાર્યકરે વિશ્વાસ આપવો જોઈએ.

આ પ્રકારની પરિસ્થિતિ ઊભી થવાના પરિણામે સેવાર્થીમાં ધીરે-ધીરે આત્મવિશ્વાસનો સંચાર થશે અને સેવાર્થી પોતાનો ગુમાવેલો આત્મવિશ્વાસ પરત મેળવી શકશે. આત્મવિશ્વાસને પુનઃપ્રાપ્ત કરવા માટે કાર્યકરે સેવાર્થી માટે એક વાતાવરણ ઊભું કરવું પડશે. સેવાર્થીમાં જો આત્મવિશ્વાસ હશે તો પોતાની ગમે તેવી વિકટ પરિસ્થિતિમાં પણ તે સમસ્યાની સામે મક્કમ રહી શકશે. તે માનસિક રીતે ભાંગી નહી પડે. જેમ જેમ સમય લંબાતો જશે તેમ-તેમ સેવાર્થી પોતાની પહેલાંની જેવી જ સ્થિતિ પ્રાપ્ત કરી લેશે. આમ, સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં આત્મવિશ્વાસ ઊભો કરવો ખૂબ મહત્ત્વપૂર્ણ બાબત છે. કાર્યકરમાં આત્મવિશ્વાસનો સંચાર કરવાની કુશળતા હોવી જરૂરી છે.

- **સેવાર્થીની હિંમત અને ધીરજને ઉત્તેજના આપવી.**

સેવાર્થી જયારે, કાર્યકરની પાસે આવે છે ત્યારે મનોમન ખૂબ જ મૂંઝવણ અનુભવતો હોય છે. આવા સમયે સેવાર્થીમાં પોતાની સમસ્યાનો સામનો કરવાની હિંમત હોતી નથી. આ સમયે કાર્યકરે સેવાર્થીમાં હિંમત આવે તે માટે વિવિધ પ્રકારના ઉદાહરણો, સફળ Case Study વગેરેનાં માધ્યમથી તેની હિંમત વધે તે માટે પ્રયત્નો કરવાં જોઈએ. ક્યારેક સેવાર્થી નિર્ણય લેવાની બાબતમાં મૂંઝવણ અનુભવે છે. શું કરવું ? શું ન કરવું ? તે અંગેની વિવેકશક્તિ ગુમાવી બેસે છે. આવા સમયે કાર્યકરે જરૂરી હિંમત આપી ખૂબ જ ધીરજપૂર્વક આગળ વધવા માટે સેવાર્થી સાથે રહેવું.

જયારે, સેવાર્થી સમસ્યા ગ્રસ્ત બને છે ત્યારે તેનામાં ભય, ડર અને ખચકાટની લાગણી અનુભવે છે. તેનામાં ધીરજ, હિંમત અને આત્મ વિશ્વાસનો અભાવ હોય છે. ખાસ કરીને કૌટુંબિક પ્રશ્નો- જેવાં કે ઝઘડા, મારપીટ, કુટુંબ દ્વારા બહિષ્કાર વગેરે જેવાં કેસોમાં તાતી મદદની જરૂરિયાત હોય છે. આવા સમયે સેવાર્થી સતત ભય અને બીકની લાગણી અનુભવે છે. આવી નાજુક સ્થિતિમાં કાર્યકરે સેવાર્થીની સાથે રહી જરૂરી સલાહ અને માર્ગદર્શન પૂરું પાડવું જોઈએ.

હોસ્પિટલમાં દર્દીઓ સાથે કામ કરવું તે ધીરજ અને હિંમત માંગી લે તેવું કામ છે. હોસ્પિટલમાં જુદાં-જુદાં પ્રકારના કેસો આવે છે. જેમાં, ખાસ કરીને જીવલેણ અકસ્માતનો ભોગ બનેલ વ્યક્તિ જયારે, હોસ્પિટલમાં સારવાર માટે આવે છે ત્યારે પોતાને થયેલી બિમારી મટશે કે કેમ ? તે તેના માટે મૂંઝવણનો વિષય હોય છે. આવી ચિંતાગ્રસ્ત સ્થિતિમાં સેવાર્થીની હિંમત વધારવી તે કાર્યકરનું પ્રથમ કામ છે. આ સ્થિતિમાં સેવાર્થીના કુટુંબના સભ્યો પણ માનસિક રીતે પડી ભાંગે છે. આવા સમયે સેવાર્થી અને તેના કુટુંબના સભ્યોને પણ સાંત્વના આપવાની કાર્યકરની એક નૈતિક જવાબદારી બની રહે છે.

આવી કટોકટીની સ્થિતિમાં આધુનિક મેડિકલ સાયન્સ દ્વાર થયેલ વિવિધ પ્રકારની શોધખોળો અને કામગીરીનો પરિચય કરાવી સેવાર્થીને આ સેવાઓ થકી તેની બીમારી મટશે

તેવો વિશ્વાસ અપાવવો જોઇએ. ધીરે ધીરે આ પ્રકારની હકારાત્મક બાબતો દ્વારા સેવાર્થીની હિંમત વધશે. દા.ત. સેવાર્થીના પગમાં ઇજા થયેલી છે. સારવાર દરમ્યાન પગની ઇજામાં સુધારો થઇ રહ્યો છે. આવાં સમયે અકસ્માત સમયની પગની સ્થિતિ અને સારવાર પછીની પગની સ્થિતિની તુલના કરી ધીરે ધીરે તેનામાં હિંમત લાવી શકાય છે.

કેટલાંક મુદ્દાઓ એવા જ જટિલ છે કે તેમાં તત્કાલ પરિણામો ન મળે તેવું બની શકે માટે સેવાર્થીમાં ધીરજનો ગુણ વિકશે તેવા પ્રયત્નો કાર્યકરે કરવાં જોઇએ. સારવાર લીધા પછી દવાની અસર થતાં થોડો સમય લાગે તે વાત કાર્યકરે ધ્યાનપૂર્વક સેવાર્થીને સમજાવવી જોઇએ ઘણી વખત આવી નાની-નાની બાબતો ઉપર અસરકારક રીતે સંદેશાનું વહન કાર્યકર દ્વારા થતું નથી જેના પરિણામે એક કોમ્યુનિકેશન ગેપ ઊભી થાય છે. તેના પરિણામે સેવાર્થીની માનસિકતા ઉપર આ મુદ્દાની ઘણી અસર ઊભી થાય છે. આ માટે કાર્યકરે સમસ્યાગ્રસ્ત સ્થિતિ ગમે તેટલી ગંભીર હોય તો પણ સેવાર્થી આ સ્થિતિમાં માનસિક રીતે મજબૂત બની તેનામાં હિંમત સાથે ધીરજનો સંચાર થાય તેવા પ્રયત્નો કરવાં જોઇએ.

- **સેવાર્થીની સાથે રહેવું**

ઘણી વખત પતિના શારીરિક અત્યાચારનો ભોગ બનેલી સ્ત્રી જ્યારે, કાર્યકર પાસે આવે છે ત્યારે તેની માનસિક સ્થિતિ સારી હોતી નથી. તેના શરીર ઉપર ઇજાઓ થયેલી છે. આ સ્ત્રી પોતે પીડાનો અનુભવ કરી રહી છે. આવી સ્ત્રી પોતે પોતાનો જીવ બચાવવા ભાગીને સંસ્થામાં મદદ માટે આવેલ છે. આવી વિકટ સ્થિતિમાં કાર્યકરે સેવાર્થીને સાંત્વના આપી તેનામાં આત્મવિશ્વાસ ઊભો થાય તેવા પ્રયત્નો કરવાં જોઈએ.

અત્યાચારની સ્થિતિ ઘણી નાજૂક છે. ખૂબ જ સંવેદનશીલ બાબત છે. આવી સ્થિતિનો કાર્યકરે હિંમતપૂર્વક સામનો કરવો જોઈએ. શારીરિક અત્યાચારની વ્યક્તિની માનસિકતા ઉપર પણ અસર ઊભી થાય છે. માટે સૌ પ્રથમ કાર્યકરે શારીરિક અને માનસિક બંને પ્રકારની સ્થિતિમાં સેવાર્થીને મદદ કરવી પડે છે. શારીરિક કરતાં માનસિક સ્થિતિ ખૂબ જ ગંભીર બાબત છે. કદાચ, શારીરિક અત્યાચારનાં ઘા સારવારનાં અંતે ધીરે-ધીરે મટી શકે છે; પરંતુ; કુમળા માનસ ઉપર જે નકારાત્મક અસરો ઊભી થયેલી છે તેને રુઝાતા ઘણીવાર લાગે છે. આવી સ્થિતિમાં કાર્યકરે સેવાર્થીની સાથે રહેવું જોઇએ. કારણ કે સાથે રહેવાથી સેવાર્થીને એક પ્રકારની હૂંફ મળે છે. જેના લીધે તેનામાં નિરાસા આવતી નથી. હું એકલી નથી. મારી સાથે બીજાઓ પણ છે તે પ્રકારની એક ભાવના ઊભી થાય છે.

કેટલાંક ગંભીર પ્રશ્નોમાં સેવાર્થીને એકાંત પૂરું પાડવું જોઇએ નહીં, કારણ કે એકલા રહેવાથી તે પોતે સતત વિચાર્યા કરે છે. જેના પરિણામે તેના મન ઉપર નકારાત્મક અસર ઊભી થાય છે. આવી સ્થિતિમાં કાર્યકરે સેવાર્થીની સાથે રહી જરૂરી પ્રેમ અને હૂંફ પૂરી પાડવી જોઇએ. સાથે રહેવાથી ઘણી સમસ્યાનું સમાધાન થઇ શકે છે. વૈયક્તિક પ્રશ્નોમાં આ બાબત ખૂબ જ જરૂરી છે.

- **કાર્યસંબંધી સહાય.**

સેવાર્થીની જરૂરિયાત વિવિધ પ્રકારની હોય છે. કેટલાક મુદ્દાઓમાં તે પોતે સક્ષમ હોતો નથી. આવા સમયે કાર્યકરે સેવાર્થીની જરૂરિયાતના આધારે મદદ કરવી જરૂરી છે. જેમ કે સેવાર્થી નિરક્ષર હોય તો તેને કાગળ વાંચી આપવો, ફોર્મ ભરી આપવું વગેરે જેવા કાર્યોમાં

સહાય કરવી પડે છે. આ કાર્ય સબંધી કુશળતા છે. ભવિષ્યમાં સેવાર્થીને અક્ષર જ્ઞાન આપીને લખતો-વાંચતો થાય તે દિશામાં પ્રયત્નો થાય તે જરૂરી છે; પરંતુ, કામ ચલાઉ તેને ઉપરોક્ત મુંઝવણભરી સ્થિતિમાં મદદ કરવી જોઈએ.

સમાજકાર્યકર જરૂરિયાત આધારિત મદદરૂપ પાડે છે. આર્થિક રીતે નબળાં વર્ગની સ્ત્રીઓ સંગઠિત નથી. આવી પરિસ્થિતિમાં આજે મહિલાઓ આર્થિક રીતે સશક્ત બને તે માટે ઘણી સરકારી અને બિનસરકારી યોજનાઓ અમલમાં છે. આર્થિક રીતે નબળી કોઇ સ્ત્રી જ્યારે, કાર્યકર પાસે આવે છે ત્યારે તેને કાર્યકરે ધીરે ધીરે આર્થિક સશક્તિકરણની પ્રક્રિયામાં ભાગીદાર બનાવવી જોઇએ. શરૂઆતમાં તેને પોતાની રોજિંદી આવકામાંથી ધીરે-ધીરે બચત કરવાની ટેવ પાડવી જોઇએ. પછી ધીરે-ધીરે આ પ્રકારની અન્ય બહેનો સાથે તેનું જોડાણ કરી તેને આર્થિક રીતે સક્ષમ બનાવવા માટેનો પ્રયત્ન કરવો જોઇએ.

આમ, આર્થિક જરૂરિયાતના સંદર્ભે તેને કામ ચલાઉ વિકલ્પો આપ્યાં પછી તેની આર્થિક સમસ્યાનું કાયમી નિરાકરણ આવે તે દિશામાં સેવાર્થીને મદદ અને જરૂરી માર્ગદર્શન આપવું જોઇએ.

સ્વસહાય જૂથના સભ્ય

⇩

બચતની પ્રક્રિયામાં ભાગીદાર

⇩

લોન

⇩

વ્યાવસાયિક-આર્થિક ઉપાર્જનની પ્રવૃત્તિ

⇩

આર્થિક સક્ષમતા

આમ, કામચલાઉ ઉકેલથી કાયમી ઉકેલ તરફનું પ્રયાણ કરાવી શકાય. આગળ જતાં વધુ આર્થિક જરૂરિયાત માટે જિલ્લા ઉદ્યોગ કેન્દ્ર કે મહિલા આર્થિક વિકાસ નિગમ કે પછી જુદી-જુદી બેંકોની બેંકેબલ યોજનાઓનો ઉપયોગ કરી આર્થિક સમૃદ્ધિ તરફ બહેનોને વાળી શકાય છે. આમ, વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયામાં જરૂરિયાતમદં સેવાર્થીઓને કાર્ય સંબંધી જ સહાય-મદદ પૂરી પાડી શકાય છે. આ માટે કાર્યકરે યોગ્ય માહિતી-માર્ગદર્શન સેવાર્થીને પૂરું પાડવું જોઇએ.

(2) સાધનો ઊભા કરવા સંબંધી કુશળતાઓ :

- **ભૌતિક સાધનો મેળવી આપવા અને પૂરા પાડવા.**

કેટલીક વખત સાધનોના અભાવે વ્યક્તિનો વિકાસ થતો નથી. દા.ત. શિક્ષિત બેરોજગાર વ્યક્તિ નોકરી માટે ઘણાં પ્રયત્નો કરી નિષ્ફળ જાય છે ત્યારે તેનામાં નિરાશાની લાગણી થાય છે. આવા સમયે કાર્યકરે સરકારની રોજગારલક્ષી યોજનાઓ, બેંકેબલ યોજનાઓ વિશેની માહિતી પૂરી પાડી તેનો ઉપયોગ કરતા થાય તેવી મદદ કરવી જોઇએ. આર્થિક રીતે

નબળા બાળકને શિક્ષણ વિભાગની શૈક્ષણિક યોજનાઓનો લાભ અપાવી, કોઇ ટ્રસ્ટ કે મંડળ તરફથી સહાય અપાવી તેની જરૂરિયાત પૂર્ણ કરવી જોઇએ.

કેદી આર્થિક સહાય :

કુટુંબના કમાઉ વ્યક્તિ જેલમાં હોય તેવા કુટુંબને આર્થિક મુશ્કેલીનો સામનો કરવો પડે છે. તેથી કુટુંબના મુખ્ય વ્યક્તિના જેલવાસ દરમ્યાન કુટુંબ આર્થિક દષ્ટિએ પગભર બને અને સમાજમાં સ્વમાનભેર જીવન જીવે તે માટે તેને જરૂરી મદદ પૂરી પાડવી જોઇએ.

ઉપરોક્ત સ્થિતિમાં કેદીનાં પરિવારને આર્થિક મદદ માટે "કેદી આર્થિક સહાય યોજના" રાજ્ય સરકાર દ્વારા અમલી બનાવવામાં આવી છે. જીલ્લા સમાજ સુરક્ષા અધિકારી દ્વારા બંદીવાન કુટુંબના સભ્યને આર્થિક સહાય ચૂકવવામાં આવે છે.

શું લાભ મળે ?

બંદીવાન કુટુંબને રૂા.10,000/- આર્થિક સહાય ગાય, ભેંસ, ઘેંટા-બકરાં ખરીદ કરવા, આ ઉપરાંત, સિલાઇ મશીન જેવા ધંધાકીય સાધનો ખરીદવા માટે મદદ કરવામાં આવે છે. ખાસ કરીને ગરીબી રેખા હેઠળ જીવતા પરિવારો માટે આ ખૂબ ઉપયોગી યોજના છે.

આ મદદ સિવાય બંદીવાન(કેદી)ના બાળકો માટે રાજ્ય સરકારશ્રીની અન્ય યોજનાઓ પણ અમલમાં છે. જેના ઉપયોગ કરી આર્થિક અને શૈક્ષણિક મુશ્કેલીઓનો ઉકેલ લાવી શકાય છે. કેટલીક બિન સરકારી સંસ્થાઓ પણ આ પ્રકારના મુદ્દાઓ ઉપર કામ કરતી હોય છે. આમ, એક સર્વાંગી અભિગમ દ્વારાં ભૌતિક સાધનો પૂરા પાડી જરૂરી આર્થિક મદદ કરી શકાય છે. આમ, વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થીની વિવિધ જરૂરિયાતોની પૂત ચોક્કસ પ્રકારની સાધન સહાય દ્વારા થઈ શકે છે.

- **સેવાર્થીના ભૌતિક વાતાવરણમાં પરિવર્તન લાવવું.**

સમસ્યાના નિરાકરણ માટે વાતાવરણ ખૂબ જ મહત્વની બાબત છે. વ્યક્તિ ઉપર વાતાવરણનો પ્રભાવ રહે છે. કૌટુંબિક ઝઘડાઓ, વ્યસન વગેરે જેવાં પ્રશ્નોમાં વાતાવરણમાં બદલાવ જરૂરી છે. જો વાતાવરણમાં પરિવર્તન નહીઆવે તો સમસ્યા વિકટરૂપ ધારણ કરશે. સેવાર્થીની સમસ્યા માટે જે વાતાવરણ જવાબદાર છે તેમાં પરિવર્તન આવે તે જરૂરી છે.

આજે સમાજમાં વ્યસનોનું પ્રમાણ વધી રહ્યું છે. જેના લીધે સમાજ આજે પાયમાલ થઇ રહ્યો છે. વ્યસન કરનાર વ્યક્તિ વ્યસન મુક્ત બને તે જરૂરી છે. બીડી, તમાકુ, ગાંજો, ચરસ, બ્રાઉનસુગર, દારૂ જેવાં પદાર્થોનું સેવન કરવામાં આવે છે. વ્યસનીને વ્યસન મુક્ત કરવા માટે વાતાવરણ જરૂરી છે. કોઇપણ વ્યક્તિ વ્યસનીક વાતાવરણનાં પરિણામે જ બને છે. જે વાતાવરણનાં લીધે વ્યસનનો કોઇ વ્યક્તિ ભોગ બન્યું હોય તેનાં વાતાવરણમાં બદલાવ આવે તે જરૂરી છે.

દા.ત. શાળાએ જતું બાળક મિત્રોનાં સંગાથી વ્યસની બને છે. સૌ પ્રથમ બાળકને વ્યસન મુક્ત કરવા માટે વ્યસની મિત્રોની સંગતમાંથી તેને દૂર કરવું પડશે, આજે સમાજને વ્યસનમુક્ત કરવા માટે વ્યસનમુક્તિ કેન્દ્રો ચાલી રહ્યાં છે. આ કેન્દ્રોમાં જ્યારે, કાર્યકર વ્યસની વ્યક્તિની કેસ હિસ્ટ્રી લે છે ત્યારે કેટલા સમયથી સેવાર્થી વ્યસની બનેલ છે. તેનો સમયગાળો પૂછવામાં આવે છે. આ પાછળનું કારણ એ છે કે, આ વ્યક્તિમાં વ્યસનની તીવ્રતા કેટલી છે. તેનો ખ્યાલ આવે છે અને આ ચોક્કસ સમયગાળાના આધારે વ્યક્તિને

કેટલો સમય સારવાર આપવી તે નક્કી કરવામાં આવે છે. સારવાર દરમ્યાન પણ તેને વ્યસન કરવાની ઇચ્છા ન થાય તેવું વાતાવરણ પૂરું પાડવામાં આવે છે. સારવારનો સમય ગાળો દરેક વ્યક્તિ પ્રમાણે અલગ-અલગ હોય છે અને સારવાર દરમ્યાન હોસ્પિટલને એવું લાગશે કે હવે આ વ્યક્તિ વ્યસન મુક્ત થઇ શકશે તે પછી તેને સારવારમાંથી મુક્ત કરવામાં આવે છે અને ઘરે આવ્યા પછી પણ આ વ્યક્તિ વ્યસની ન બની જાય તે અંગે સારવાર પછી પણ હોસ્પિટલ દ્વારા ફોલોઅપ કરવામાં આવે છે. આ સમગ્ર પ્રક્રિયાને જે સેવાર્થી ગંભીરતાપૂર્વક અનુસરે છે તે વ્યક્તિ કાયમી વ્યસન મુક્ત બની જાય છે. ઘણીવાર એવા પણ દાખલા બનેલા છે કે મહિનાઓની વ્યસનમુક્તિ કેન્દ્રની સારવાર પછીપણ ઘરે આવ્યા પછી ઘણી વ્યક્તિઓ વ્યસનના રવાડે ચડી જાય છે આ માટેનું દેખીતું કારણ છે; વાતાવરણનો પ્રભાવ, સુધારા અને બદલાવ માટે વાતાવરણની પ્રમુખ ભૂમિકા છે.

- **માહિતી અને જ્ઞાનમાં વધારો કરવો.**

આ સહાયક કુશળતા છે. છતાંપણ તેને સાધનો વિશેની કુશળતા ગણવામાં આવે છે. સમસ્યાના સમાધાન માટે માહિતી અને જ્ઞાનએ ખૂબ જ પાયારૂપ છે. જે-તે સમસ્યા વિશેની વૈજ્ઞાનિક માહિતી સેવાર્થી પાસે હોવી જરૂરી છે. દા.ત. એઇડ્સના દર્દીને એઇડ્સ વિશેની સંપૂર્ણ માહિતી હોવી જરૂરી છે. સાચી જાણકારી એજ સમસ્યાનો ઉકેલ છે. આ રોગ અને બીમારી વિશેની જે કંઇ અંધશ્રદ્ધા અથવા ખોટા ખ્યાલો છે. તે કાર્યકરે સેવાર્થીના મનમાંથી દૂર કરી તેની માહિતી અને જ્ઞાનમાં વધારો કરવો જોઇએ જેથી સેવાર્થી વૈચારિક રીતે સમૃદ્ધ બની શકે. સમસ્યાના સમાધાન માટેની જે કંઇ કલ્યાણકારી યોજનાઓ છે તેના વિશે જ્ઞાન આપવું જોઇએ.

ઉપરોક્ત ઉદાહરણમાં ઉલ્લેખ કર્યા પ્રમાણે એઇડ્સગ્રસ્ત વ્યક્તિને એચ.આઇ.વી/એઇડ્સ વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો હોવી જરૂરી છે. આ સંપૂર્ણ વિગતોમાં એચ.આઇ.વી/એઇડ્સના ઉદ્ભવથી માંડી સારવાર સુધીની તમામ વિગતોનો સમાવેશ થાય છે. જેમાં

- એચ.આઇ.વી થી રક્ષણ
- નિરોધની ઉપયોગિતા
- એચ.આઇ.વી અંગે સલાહ અને તપાસ
- સ્વસ્થ મન, સ્વસ્થ શરીર વિષયક
- એઇડસને લગતી સમસ્યાઓથી રક્ષણ અને સારવાર
- એઇડ્સની સારવાર
- મમતા ક્લીનીક
- આઉટ રીચ વર્કર દ્વારા કરવામાં આવતી કામગીરી

આ ઉપરાંત, એચ.આઇ.વી ધરાવતી વ્યક્તિઓ અને તેના પરિવારોને તેમના જ ઘર અથવા સમાજમાં રહી એક આરોગ્યપ્રદ જીવન જીવી શકાય તે પ્રકારનો સાથ-સહકાર, સંભાળ અને સારવાર- સામાજિક સહાય કાર્યક્રમ અંતર્ગત પુરી પાડવામાં આવે છે. આમ, સરકારી કાર્યક્રમો ઉપરાંત, કેટલાંક બિનસરકારી સંગઠનો દ્વારા એઇડ્સગ્રસ્તને જરૂરી મદદ પૂરી પાડવામાં આવે છે.

આમ, સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અસરકારક દરમ્યાનગીરી કરવા માટે માહિતી અને રોજ-બરોજ બદલાતાં જતાં જ્ઞાનથી વાકેફ રહેવું જોઈએ.

1.3 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (MCQs)

૧. કુશળતાઓના મુખ્ય કેટલા પ્રકાર છે ?

(A) બે (B) ત્રણ

(C) પાંચ (D) સાત

૨. 'કુશળતા એટલે જ્ઞાન અને દરમ્યાનગીરીની રીતનો અસરકારક ઉપયોગ કરવાની ક્ષમતા' આ વિધાન કોણે કહ્યું છે ?

(A) ટ્રેલર (B) મેરીચમન્ડ

(C) પર્લમેન (D) મોરેલ્સ અને શેફર

3. સહાયક કુશળતાઓના કેટલા પ્રકાર છે ?

(A) ચાર (B) છ

(C) પાંચ (D) સાત

4. પોતાનો ગુમાવેલો આત્મવિશ્વાસ સેવાર્થી પરત મેળવે તે માટે કઈ કુશળતાનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે ?

(A) સેવાર્થીને હિંમત અને ધીરજને ઉત્તેજના આપવી (B) સેવાર્થીનો આત્મવિશ્વાસ ઉભો કરવો.

(C) સેવાર્થી પાસે રહેવું (D) સેવાર્થીને કાર્ય સંબંધી સહાય કરવી

5. કેવા પ્રકારની સમસ્યામાં સેવાર્થીનાં ભૌતિક વાતાવરણમાં પરિવર્તન લાવવામાં આવે છે ?

(A) કૌટુંબિક ઝઘડા (B) વ્યસન

(C) માનસિક ચિંતા (D) 1 અને 2 બન્ને

1.4 ઉપસંહાર :

પ્રસ્તુત એકમના અભ્યાસથી અભ્યાસકર્તાને વ્યક્તિ અને પરિવાર સાથે કરવા માટે કેવી કેવી કુશળતાઓનાં જ્ઞાનની આવશ્યકતા છે તેનો ખ્યાલ આવશે અને કાર્યકર્તા સેવાર્થીને તેની સમસ્યામાંથી બહાર લાવવા માટે પોતાને સક્ષમ બનાવી કાર્ય કરશે.

1.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (A) બે
2. (D) મોરેલ્સ એન્ડ શેએફર
3. (A) ચાર
4. (A) સેવાર્થીને હિંમત અને ધીરજને ઉત્તેજના આપવી.
5. (D) 1 અને 2 બન્ને

1.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. **કુશળતા :** કુશળતા એટલે જ્ઞાન અને દરમ્યાનગીરીની રીતનો અસરકારક ઉપયોગ કરવાની ક્ષમતા એટલે કુશળતા.

1.7 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1. વ્યક્તિ અને કુટુંબનું સમાજકાર્યમાં મહત્ત્વ સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

2. વ્યક્તિ અને પરિવાર સાથે કામ કરતી વખતે ઉપયોગી સહાયક કુશળતાઓનું વર્ણન કરો.

....

....

....

....

....

....

3. વ્યક્તિ અને પરિવાર સાથે કામ કરતી વખતે સાધનો ઉભા કરવા સંબંધી કુશળતાઓ કેવી રીતે મદદરૂપ થાય છે તે જણાવો.

....

....

....

....

....

....

4. સેવાર્થીની સાથે રહેવાની કુશળતા એટલે શું ?

....

....

....

....

....

....

1.8 પ્રવૃત્તિ (Activities)

1. સહાયક કુશળતાઓ ટૂંકમાં જણાવી તેના ઉદાહરણ આપો.
2. સાધન ઉભા કરવાની કુશળતા વિસ્તૃતમાં વર્ણવી ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.

1.9 કેસસ્ટડી (Case Study)

1. સેવાર્થી કૌટુંબિક સમસ્યાથી પીડિત છે. કુટુંબમાં સ્વીકૃત નથી, માનસિક સ્થિતિ ખરાબ છે. તેને મદદરૂપ થવા કુશળતાઓનો ઉપયોગ ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.
2. જેલના કેદીને જે કુટુંબના કમાવનાર એક જ વ્યક્તિ છે. તેના પરિવારને આર્થિક મદદ માટે કઈ કુશળતાનો કેવી રીતે ઉપયોગ કરશો એ સદ્દષ્ટાંત સમજાવો.

1.10 સંદર્ભગ્રંથ :

(1) સમાજકાર્ય સિધ્ધાંત એવંમ્ પદ્ધતિયા : બાલેશ્વર પાંડેય, રાવત પબ્લિકેશન, જયપુર.

(2) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય(હિન્દી) : ડૉ. પી.ડી. મિશ્રા, ઉત્તર પ્રાંશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ.

(3) સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય(હિન્દી) : ડૉ. આર.કે.ઉપાધ્યાય, હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ

(4) વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યના આધાર સ્તંભો(ગુજરાતી): ડૉ.આનંદી પટેલ, વ્યાવસાયિક અભિવૃત્તિ પ્રકાશન, અમદાવાદ

(5) સોશ્યલ વર્ક(અંગ્રેજી) : આર.કે. ઉપાધ્યાય, રાવત પબ્લિકેશન

(6) સમાજકાર્ય : ઇતિહાસ, દર્શન એવમ્ પ્રણાલિયા, સંશોધિત સંસ્કરણ(હિન્દી): સુરેન્દ્ર સિંહ, પી.ડી. મિશ્ર, ન્યુ રૉય બુક કંપની, લખનૌ

(7) સમાજકાર્ય(હિન્દી) : રાજારામ શાસ્ત્રી, ઉત્તરપ્રદેશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ

(8) વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય(ગુજરાતી) : ડૉ. ગીતાબેન ચાવડા, લોકનિકેતન, રતનપુર

એકમ-2 વ્યક્તિ અને પરિવાર સાથે કામ કરવાની પ્રયુક્તિઓ, વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તાની ગુણવતા

એકમનું માળખું

2.0 પ્રસ્તાવના

2.1 એકમના હેતુઓ

2.2 વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કુટુંબનું મહત્ત્વ

2.3 વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકરની ગુણવત્તા

2.4 વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની પ્રયુક્તિઓ

2.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

2.6 ઉપસંહાર (Let Us Sum UP)

2.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

2.8 ચાવીરૂપ શબ્દો (Glossary)

2.9 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

2.10 પ્રવૃત્તિ (Activities)

2.11 કેસસ્ટડી (Case Study)

2.12 સંદર્ભગ્રંથ (Further Readings)

2.0 પ્રસ્તાવના :

સમાજકાર્યએ જ્ઞાન અને કુશળતાના સમન્વયરૂપ એક વૈજ્ઞાનિક સેવા છે. સમાજમાં સમસ્યાઓમાં ઘણી વૈવિધ્યતા જોવા મળે છે. આ સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં સામાજિક કાર્યકર્તાની ભૂમિકા ખૂબ જ અગત્યની છે. સામાજિક કાર્યકર્તાની સક્રિયતા ઉપર જ સમસ્યા નિવારણની સફળતાનો આધાર રહેલો છે માટે આ કામ સફળતાપૂર્વક જેણે પાર પાડવાનું છે તેવા કાર્યકરમાં કેટલાંક ગુણો હોવા જરૂરી છે. જે નીચે પ્રમાણે છે.

2.1 એકમના હેતુઓ

પ્રસ્તુત એકમ દ્વારા વિદ્યાર્થીઓને નીચેના હેતુ વિશે જાણકારી પ્રાપ્ત થશે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કુટુંબનું મહત્ત્વ જાણવા મળશે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સામાજીક કાર્યકરની ગુણવત્તા જાણવા મળશે.

વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની પ્રયુક્તિઓ જાણવા મળશે.

2.2 વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કુટુંબનું મહત્ત્વ :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સંલગ્ન કાર્યકરે કુટુંબનું મહત્ત્વ જાણવું એ ખૂબ જરૂરી છે. સેવાર્થી પોતાના જન્મથી શરૂ કરીને પુખ્ત બને ત્યાં સુધી જ અને મૃત્યુ થયેલ કુટુંબ સાથે જોડાયેલા રહે છે. કુટુંબ એ એક સંસ્થા છે. જેના માધ્યમથી વ્યક્તિનું સામાજીકરણ થાય છે. વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ ઘડતરમાં કુટુંબનું અમૂલ્ય પ્રદાન હોય છે. વ્યક્તિનો ભાષા વિકાસ તેના લાગણી, આવેગો અને મૂલ્યોનું ઘડતર કુટુંબમાં

રહીને જ થાય છે. આ તથ્યોને સ્વીકાર વૈયક્તિક કાર્યના પ્રારંભથી જ થઈ ચૂક્યો છે અને એટલા માટે જ વ્યક્તિનાં કુટુંબનું અધ્યયન વૈયક્તિક કાર્યમાં સેવાર્થીની સહાયતા માટે મહત્ત્વનું બતાવેલ છે.

પારિવારિક સંબંધોનું અધ્યયન તથા પારિવારિક સભ્યો સાથેની મુલાકાત વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું મહત્ત્વનું અંગ ગણવામાં આવે છે અને 1950 પછી આ તથ્ય પર સવિશેષ ભાર મૂકવામાં આવ્યો છે. સેવાર્થીની સારવાર પ્રક્રિયા દરમિયાન ઘણીવખત પોતાની વ્યક્તિગત કે અન્ય સમસ્યાઓને સેવાર્થી સારવારની પ્રક્રિયામાં સહાય બનતી જ નથી. આ બધી જ બાબતોમાં એક વાત સ્પષ્ટ છે કે પરિવારનાં સભ્યોને સાથે રાખીને, તેમની સાથે મુલાકાત યોજીને કાર્યકર સેવાર્થીની સારવાર પ્રક્રિયા વધુ સારી રીતે કરી શકે છે. પરિવાર એ વ્યવસ્થા છે જેમાં બે કે તેથી વધારે વ્યક્તિઓએ બીજા સાથે એવા પ્રકારના સબંધથી જોડાયેલા હોય છે કે જેથી એ વ્યક્તિમાં કોઈપણ જાતનું પરિવર્તન આવે તો તેનો પ્રભાવ બીજા વ્યક્તિ પર ચોક્કસ પડે છે અને બીજા વ્યક્તિની પ્રતિક્રિયા પહેલી વ્યક્તિ પર પ્રભાવિત કરતી હોય છે. પરિવારમાં સદસ્યોની જરૂરિયાતોની પરિપૂર્તિ તથા તેમનામાં નિયંત્રણ રાખવાની સંપૂર્ણ ક્ષમતા હોય છે. ઉપરાંત પરિવાર પરસ્પરની આંતરક્રિયા પર પણ નિયંત્રણ રાખે છે. પરિવારમાં સદસ્યોની કામગીરીનુ દિશાસૂચન કરવામાં આવે છે. પરિવારમાં ચિંતા, ટેન્શન કે સંઘર્ષને દૂર કરવાની પદ્ધતિઓ પણ નિયંત્રિત કરવામાં આવે છે. પરિવાર વ્યક્તિના જીવનને એક સ્થાપિત્ય પ્રદાન કરે છે.

પરિવાર સ્વયં એક ખૂબ અહેમ છે અને દરેક સદસ્ય તેનું અભિન્ન અંગ છે. જેના દ્વારા વ્યક્તિમાં જીવન હોય છે તેવી રીતે પરિવારમાં પણ જીવન હોય છે. જે સબંધોના માધ્યમથી પ્રગટ થાય છે. પરિવારમાં અનેક વ્યવસ્થા અને પેટા વ્યવસ્થાઓ હોય છે જેમાં આંતરક્રિયા થાય છે. પરિવારના સદસ્યો પર આ આંતરક્રિયાનો પ્રભાવ પડે છે. જેમાં વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વનો અભિન્ન અંગ બની જાય છે. જેને અલગ-અલગ રીતે વર્ગીકૃત કરી શકાતો નથી. તેથી જ વ્યક્તિને પરિવારનાં સંદર્ભોમાંથી જ સમજી શકાય છે.

વૈયક્તિક કાર્યકર્તા વ્યક્તિની વિગત જીવન તથા પરિવારનાં સબંધના આધારે ઘર હોઈ નિર્ણય પર પહોંચી શકે છે. પરંતુ પ્રત્યક્ષ મુલાકાત અને નિરીક્ષણનું મહત્ત્વ પણ કાર્યકર માટે ઘણું મહત્ત્વનું બની જાય છે. વર્તમાન સમયમાં એવું થાય છે કે વૈવાહિક સબંધ વ્યક્તિને વિશેષરૂપથી પ્રભાવિત કરે છે. તેથી લગ્ન બાબતે વિશેષ જાણકારી પરિવારના માધ્યમથી શક્ય બને છે.

લગ્ન જીવનની સ્થિરતા પરિવારના તમામ સદસ્યોને પ્રભાવિત કરે છે. મોટેભાગે બાળકનાં કારણે પતિ-પત્ની પોતાના સંઘર્ષો, ઝઘડાઓનું જાતે જ સમાધાન કરી લે છે. ત્યારે તેઓ મા-બાપ બની ચૂક્યા હોય છે પરંતુ વૈવાહિક સંબંધો દરમિયાન પ્રશ્નોની બાળકો પર ગહેરી અસરો પડતી હોય છે જે બાળકના વ્યક્તિત્વ ઉપર પણ અસર કરે છે.

પરિવારમાં બાળકનો વિકાસ મા-બાપના વૈવાહિક સંબંધો પર નિર્ભર કરે છે. કારણ કે બાળકો માટે માતા-પિતા એ જ આદર્શ હોય છે. માર્ગદર્શક હોય છે અને એ જ શિક્ષક હોય છે. આમ બાળકો પરિવારની દરેક ગતિવિધિઓમાં, પરિવર્તનમાં સક્રિય સદસ્યની ભૂમિકામાં હોય છે.

પરિવારનો એક સદસ્ય જ્યારે સમસ્યાગ્રસ્ત હોય ત્યારે સમગ્ર પરિવારનાં સદસ્યો તેનાથી પ્રભાવિત થાય છે. સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિને સમજવા માટે એ પણ જોવુ જોઈએ કે પરિવારની સાથે તે વ્યક્તિના સબંધ અને પ્રતિક્રિયાઓ કેવી છે ? પરિવાર આ સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિની સારવાર માટે પ્રયાસ કરી રહ્યા છે. આમ, વ્યક્તિને પરિવારના સંદર્ભમાં સમજાવી મહત્ત્વની બની જાય છે.

પરિવારમાં આંતરક્રિયાની એક નિશ્ચિત રીત બની જાય છે. જેના દ્વારા વ્યક્તિની ભૂમિકા, તેના સંઘર્ષો અને નિરાકરણ વગેરેને જાણી શકાય છે. પરિવારમાં આંતરક્રિયા હંમેશા ચાલુ જ રહે છે તે સહાયરૂપ હોય કે સંઘર્ષપૂર્ણ. બધા જ પરિવારો પોતાની સ્વીકૃતિને અનુરૂપ રહીને આંતરક્રિયાનો વિકાસ કરે છે. આ શૈલીથી પારિવારીક સંતુલન જળવાઈ રહે છે. વિશ્વાસ, રીતભાત, લોકકથાઓ વગેરે દ્વારા આ આંતરક્રિયાની શૈલી વ્યવહારનું રૂપ ધારણ કરે છે અને વ્યક્તિત્વનો અભિન્ન અંગ બની જાય છે. વ્યક્તિની મનોવૃત્તિઓ, લાગણીઓ, આવેગો અને મૂલ્યો તથા ધારણાઓ વગેરેનું જ્ઞાન પારિવારિક આંતરક્રિયાઓને સમજવાથી જ સ્પષ્ટ થઈ શકે છે.

ઉપરોક્ત તમામ હકીકતો જોતાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય કરતાં કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીની સારવાર દરમિયાન તેના પરિવારનો સાક્ષાત્કાર કરવો તથા પારિવારિક સબંધો અને આંતરક્રિયાને સમજાવી ખૂબ મહત્ત્વની બાબત ગણવામાં આવે છે.

સેવાર્થીનાં લક્ષણોને આધારે એ વસ્તુ નિશ્ચિત કરવામાં આવે છે કે પરિવારમાં પ્રથમ મુલાકાતોની સાથે મોજણી અને બીજા સદસ્યોને સારવાર પ્રક્રિયામાં સામેલ કરવા.

2.3 વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકરની ગુણવત્તા :

- **સ્વીકૃતિ :**

સ્વીહતિ એ કાર્યકરનો પાયાનો ગુણ ગણાવી શકાય. સ્વીકૃતિની પ્રક્રિયામાં અન્યને સમજવાની અને આદર આપવાની બાબતનો સમાવેશ કરી શકાય. સામાજિક કાર્યકર્તાનું આ પાયાનું મૂલ્ય છે. દરેક વ્યક્તિ પ્રતિષ્ઠિત છે, આદરને પાત્ર છે. અને બધામાં વિકાસની અપાર શક્યતાઓ પડેલી છે. સામાન્ય રીતે સમાજના વંચિત અને પછાત સમુદાયો જે અન્યાય, અત્યાચાર અને શોષણનો ભોગ બનેલાં છે. આવા જરૂરિયાતમંદો જ્યારે કાર્યકરની પાસે આવે છે ત્યારે તેઓ ઇચ્છે છે કે પોતાની સ્વીકૃતિ થાય. આ એક માનવ સહજ બાબત છે. ગમે તે પ્રકારનો ગંભીર ગુનો કર્યા પછી પણ સેવાર્થી તેની સાથે જ્યારે હકારાત્મક વ્યવહાર કરવામાં આવે છે, ત્યારે સેવાર્થીમાં મનોમન પોતે કરેલ ભૂલનો પસ્તાવો થાય છે માટે ફરી સેવાર્થી આ પ્રકારની ભૂલ/ગુનો કે કૃત્ય કરશે નહી. આમ, જ્યારે સેવાર્થી કાર્યકર પાસે આવે છે ત્યારે સેવાર્થી જેવો છે. તે જ સ્થિતિમાં તેનો સ્વીકાર થાય તે જરૂરી છે. આમ, સ્વીકૃતિનો ગૂણ સેવાર્થી માટે પાયાનો ગુણ ગણાવી શકાય.

- **વ્યાવસાયિક જ્ઞાન :**

ડૉક્ટર, વકીલ વગેરે જેવા વ્યવસાયોની જેમ જ સમાજકાર્યએ એક વ્યાવસાયિક સેવા છે. સમાજકાર્યના મૂલ્યો, સિદ્ધાંતો, આચારસંહિતા વગેરે જેવી બાબતો એ વ્યવસાયના પાયામાંછે. તેના વિશેનું જ્ઞાન કાર્યકરમાં હોવું જરૂરી છે અને તેને અનુલક્ષીને લક્ષ્યતંત્ર સાથે કાર્ય કરવાની કુશળતા હોવી જોઇએ. જ્ઞાન એ મોટી શક્તિ છે. કાર્યકરના નિપુણતાનો આધાર તેના વ્યાવસાયિક જ્ઞાન ઉપર છે. સેવાર્થીની સાથે કાર્યકર જ્યારે, કામ કરે છે ત્યારે સેવાર્થીની સમસ્યા વિશેનું ઊંડાણપૂર્વકનું જ્ઞાન તેનામાં હોવું જરૂરી છે. અમેરિકન એસોશિએશન ઓફ સ્ટેટ સોશિયલ વર્ક બોર્ડ- પણ જ્ઞાનને એક કાર્યકરની આવશ્યક ગણાવે છે. માનવ વિકાસ અને વર્તણૂક વિશેનું જ્ઞાન, વિવિધતાની અસર, વ્યક્તિ જૂથ અને સમુદાય સાથે થતું સમાજકાર્ય, પ્રત્યાયન, કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચેના વ્યાવસાયિક સંબંધો, વ્યાવસાયિક મૂલ્યો, નીતિ વિષયક ધોરણો, સમાજકાર્ય સંશોધન, સંસાધનો વિષયક જ્ઞાન હોવું જરૂરી છે. જ્ઞાનના આધારે કાર્યકરે સેવાર્થીને અસરકારક રીતે મદદ કરી શકે છે.

સમાજકાર્યનું ક્ષેત્ર વિશાળ છે. સમાજનાં વિવિધ ક્ષેત્રોમાં રોજ-બરોજ ઘણાં ફેરફારો, બદલાવ અને પરિવર્તન આવે છે. આ બદલાતી જતી વિવિધ સ્થિતિ વિશેનું કાર્યકરમાં જ્ઞાન હોવું જરૂરી છે. જ્ઞાનથી કાર્યકરમાં આત્મવિશ્વાસ આવે છે. જ્ઞાન થકી જ તેનામાં નિષ્ણાંતપણું આવે છે. અસરકારક સમાજકાર્યની પ્રેક્ટિસ માટે આ કુશળતા હોવી જરૂરી છે.

- **પ્રમાણિકતા :**

કાર્યકર માટે પાયાનો ગુણ છે. તટસ્થ, સચ્ચાઇના માર્ગે ચાલનાર અને નિખાલસ હોવો જોઇએ. પક્ષપાત કે ભેદભાવ રહિત વર્તન ધરાવતું તેનું વ્યક્તિત્વ હોવું જોઇએ. સામાજિક કાર્યકર્તામાં અપ્રામાણિકતા, દગો કે વિશ્વાસઘાત જેવી કુટેવો હોય તો સેવાર્થી ક્યારેય કાર્યકર્તા ઉપર વિશ્વાસ ન મૂકે. કારણ કે, સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં ઘણું બધુ કાર્ય સેવાર્થી અને કાર્યકરના પરસ્પર વિશ્વાસથી થતું હોય છે. કદાચ, કામગીરી દરમ્યાન પોતાનાથી ભૂલ થયેલી હોય તો પણ તે પ્રમાણિક સેવાર્થીની સમક્ષ સ્વીકારી શકે તેવું નિખાલસ વ્યક્તિત્વ હોવું જોઇએ.

ક્યારેક કાર્યકરો લાલચમાં આવી જાય છે. એક નામાંકિત સંસ્થા અંતરિયાળ વિસ્તારમાં કામ કરે છે. ગરીબો અને વંચિતોને સંગઠિત કરી લોકોનો ટકાઉ વિકાસ થાય તે માટે મથામણ કરી રહી છે. આ માટે સંસ્થાની વિવિધ પ્રવૃત્તિમાં તેમની એક પ્રવૃત્તિ બચત મંડળની દર મહિને બહેનો પોતાની કમાણીનો કેટલાંક હિસ્સો બચમંડળમાં જમા કરાવે છે. આ મહિલા બચમંડળનું કામ ખૂબ સરસ ચાલી રહ્યું છે. તે દરમ્યાન સંસ્થાના એક કાર્યકર બહેનોના હપ્તા તેમના ખાતામાં જમા કરાવવાના બદલે તે હપ્તાની રકમ લઈ સંસ્થા છોડી ચાલ્યા ગયા. પરિણામે મહિલાઓએ સંસ્થા ઉપર અવિશ્વાસ કરી સંસ્થામાં આવવાનું બંધ કર્યુ. વર્ષોની મહેનત પછી નિર્માણ પામેલ બચત મંડળ મૃત પ્રાય બની ગયું. સંસ્થા માટે આ દુઃખદ ઘટના હતી. સંસ્થાએ પોતાના લાભાર્થીઓને સમજાવ્યાં. છતાં પણ સંસ્થાની મૂળ સ્થિતિ ઉપર આવતાં ઘણો સમય લાગ્યો.

આમ, કાર્યકરની અપ્રામાણિકતાનું ઉપરોક્ત ઉદાહરણ આપણને ઘણું શીખવી જાય છે.

- **સમાનુભૂતિ :**

સમાનુભૂતિ એટલે અન્યની અનુભૂતિ સાથે જોડવાની વાત છે. બીજાની જગ્યાએ પોતાની જાતને મુકી સ્વયં અનુભૂતિ કરે તો કાર્યકરને વાસ્તવિક સ્થિતિનો ખ્યાલ આવી શકે છે. સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં આ ખૂબ જ અગત્યની બાબત છે. આ ગુણના પરિણામે કાર્યકર ખોટું કરતાં ભય અને ખચકાટની લાગણી અનુભવે છે.

સૈદ્ધાંતિક દૃષ્ટિએ વાત પણ સાચી છે. જ્યાં સુધી કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યામાં પોતાનું પ્રતિબિંબ ન જુએ ત્યાં સુધી કાર્યકરને વાસ્તવિક સ્થિતિ અંગેનું જ્ઞાન પ્રાપ્ત થઇ શકતું નથી. સમાજકાર્યના વિવિધ ગુણોમાં આ ગુણ ખૂબ જ પાયાનો ગુણ ગણાવી શકાય. આ ગુણએ કાર્યકરના બધા જ ગુણોમાં અગ્રતાક્રમે આવે છે. કારણ કે જો કાર્યકરમાં સમાનુભૂતિ આવે તો પ્રામાણિકતા આવે, છેતરપિંડી ન થાય, સેવાર્થી સાથે સંવેદનશીલ રહેવામાં સમાનુભૂતિ મદદ કરે છે. આ ગુણનાં લીધે સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપન થઇ શકે છે. સેવાર્થીને વિશ્વાસમાં લઇ શકાય છે. આમ, સમાજકાર્યમાં સમાનુભૂતિનો ગુણ ઇચ્છનીય જ નહી, બલ્કે આવશ્યક ગુણ ગણાવી શકાય.

• **સ્વનિયંત્રણ :**

વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યની પ્રેક્ટિસમાં સ્વનિયંત્રણ જરૂરી છે. આવેગો અને લાગણીઓથી કાર્યકર પર હોવો જોઇએ. નાની નાની બાબતોમાં કાર્યકર ઘણી વખત ઉશ્કેરાઇ જાય છે. પોતાની જાત ઉપરનો કાબુ ગુમાવી બેસે છે. પરિણામે સમસ્યા નિવારણનું કામ અસરકારક રીતે થઈ શકતું નથી. કાર્યકર વૈચારિક રીતે મજબૂત અને ઠરેલ હોવો જોઇએ. સેવાર્થી સાથેની દરમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયામાં કાર્યકરેએ બાબતનો ખ્યાલ રાખવો જરૂરી છે કે, પોતે કોણ છે ? એક કાર્યકર તરીકે પોતાની ભૂમિકા શું છે? ઘણી વખત એવું બને કે સેવાર્થી કાર્યકરને વારંવાર અપમાનિત કરે, તેની મર્યાદા કે સન્માન ન જાળવે, ગાળો બોલે વગેરે...જેવો વર્તાવ થાય છે. આવાં સમયે કાર્યકરે પોતાની જાત ઉપર નિયંત્રણ રાખવું. ખાસ કરીને માનસિક બીમારીના કેસમાં કાર્યકરને આ પ્રકારના વર્તાવનો ભોગ બનવું પડે છે. આ બાબત પરિસ્થિતિજન્ય છે. તેનો સાહજિકતાથી સ્વીકાર કરી સેવાર્થીને જરૂરી મદદ કરવી જોઇએ.

• **પૂર્વગ્રહોરહિત વ્યક્તિત્ત્વ :**

જયારે, સેવાર્થી કાર્યકર પાસે આવે છે. ત્યારે કાર્યકર પાસે તે ઘણી અપેક્ષા સાથે આવે છે. કાર્યકર જે કંઈ સમસ્યા સબંધિત નિવારણનું કામ કરે છે તેના ઉપર તેને સંપૂર્ણ વિશ્વાસ હોય છે. માટે કાર્યકર જયારે, કોઈ સેવાર્થીને મદદ કરે છે. ત્યારે તે પૂર્વગ્રહ રહિત હોવો જોઇએ. જાણે-અજાણ્યે સેવાર્થીના હીતોને નુકશાન ન પહોંચે તેનો ખ્યાલ કાર્યકરે રાખવો જોઇએ.

કાર્યકરની પાસે વિવિધ પ્રકારની સમસ્યાઓવાળા સેવાર્થી આવે છે. કેટલાંક સેવાર્થીઓ સાથે ભૂતકાળમાં ખરાબ અનુભવો પણ થયેલા હોય છે. કાર્યકરની ભાવના ખૂબ સારી હોવા છતાં પણ સેવાર્થી તરફથી તેને સંતોષકારક પ્રતિભાવ ન મળ્યો હોય તેવું બની શકે છે; પરંતુ, કાર્યકરે આ બધી પરિસ્થિતિની વચ્ચે સેવાર્થી સાથે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર કરવો જોઇએ. સેવાર્થીના હીતોનું રક્ષણ થાય તેવા પ્રયત્નો કરવાં જોઈએ.

• **સન્માન :**

સન્માન એટલે આદર આપવો. કેટલાંક સેવાર્થી સમાજથી તિરસ્કૃત હોય છે. સમાજ તેને સન્માનની નજરે જોતો નથી. ભેદભાવ રાખે છે. દા.ત. એચ.આઇ.વી. એઇડ્સના દર્દી, રક્તપિત્તના દર્દી. આ પ્રકારનાં દર્દીને પોતાના ઘરમાં જ સન્માનના પ્રશ્નો છે. આવા દર્દીઓ પ્રેમ, હૂંફ અને સન્માનના હકદાર છે. સામાજિક કાર્યકર્તા માટે સન્માનનો ગુણ અત્યંત આવશ્યક બની રહે છે. આ એક માનવસહજ બાબત છે. દરેક વ્યક્તિ ઇચ્છે કે, પોતાને માન-સન્માન મળે, સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં આ ખૂબ જ મહત્ત્વની બાબત છે. સન્માન આપવાથી આપોઆપ સન્માન પ્રાપ્ત થાય છે. આ એક પરસ્પરની બાબત છે. સન્માનથી માણસને પ્રેરણા મળે છે. હકારાત્મક બદલાવ માટે આ ગુણ ખૂબ જ મહત્ત્વનો છે.

• **જિજ્ઞાસાવૃત્તિ :**

જિજ્ઞાસાવૃત્તિ એટલે નવું-નવું જાણવાની વૃત્તિ. કાર્યકર પોતાના ક્ષેત્ર વિશેનું જ્ઞાન રોજ-બરોજ બદલાયા કરે છે. આ બદલાતા જતા જ્ઞાન અને માહિતીથી કાર્યકર વાકેફ હોવો જોઇએ. તેણે જીવનપર્યંત શીખવાની વૃત્તિ ચાલું રાખવી જોઇએ. આ માહિતી અને ટૅક્નૉલોજીનો યુગ છે. રોજ-બરોજ ઘણાં બદલાવ આવ્યા કરે છે. આ પરિસ્થિતિમાં કાર્યકરે સમાયોજન સાધવા જિજ્ઞાસાવૃત્તિને મદદરૂપ થાય છે. આ શીખવાની પ્રક્રિયા સતત ચાલ્યા કરે છે. જિજ્ઞાસાવૃત્તિનો ગુણ કાયમ-હંમેશા કાર્યકરને જીવંત રાખે છે અને કંઇક નવું કરવા માટે પ્રેરે છે.

• **સ્વસમજ :**

સેવાર્થીને નુકશાન ન થાય તે માટે સ્વસમજ જરૂરી છે. કાર્યકરને પોતાની શક્તિ અને નબળાઈઓ વિશેની સમજ હોવી જરૂરી છે. દા.ત. કેટલાક કાર્યકરોને કેટલીક સ્ત્રીઓ સાથે ખરાબ અનુભવો થયેલ હોય છે. માટે આ અનુભવના આધારે આ કાર્યકર સ્ત્રીઓ વિશે અમુક ધારણા બાંધી લે છે. આ ધારણા સાથે કાર્યકર જ્યારે કામ કરે છે. ત્યારે સેવાર્થીના હિતોને નુકશાન થવાની શક્યતા છે. આવા સમયે પોતાની જાતની ઓળખ જો કાર્યક્રને હોય તો સેવાર્થીને થતી નુકશાની કાર્યકર અટકાવી શકે છે. આમ, કાર્યકર પોતાની જાત વિશેની વિકસિત સમજણ કેળવે તે જરૂરી છે.કાર્યકરે હંમેશા પોતાની જાતને ઓળખાવી જરૂરી છે; કારણ કે, કાર્યકરની પાસે વિભિન્ન પ્રકારની સમસ્યાઓ આવે છે. કેટલીક સમસ્યાઓ કાર્યકરની પણ કસોટી કરી જાય છે. જેના પરિણામે સ્વ વિશેની સમજણ કાર્યકરને વૈચારિક રીતે મજબૂત બનાવે છે.

• **નૈતિક નિર્ણયની પ્રક્રિયા :**

કેટલાક જટિલ મુદ્દાઓ ઉપર કામ કરવા સમાજકાર્યનાં મૂલ્યો અને નૈતિક ધોરણો વિશેની ઊંડી સમજ જરૂરી બની રહે છે. આ ઉપરાંત, કાર્ય સાથે સંકળાયેલો કાનૂની જવાબદારીઓને પણ ધ્યાનમાં લેવી પડે છે. આ માટે કાયદાઓ, નીતિ ઓ વિષયક ઊંડું જ્ઞાન કાર્યકરમાં હોવું જરૂરી બની રહે છે.

અસરકારક દરમ્યાનગીરી માટે કાર્યકરમાં વિશિષ્ટ પ્રકારનું જ્ઞાન હોવું જરૂરી છે. કાર્યકરમાં સતત શીખતા રહેવાની વૃત્તિ હોવી જરૂરી છે. જટિલ સામાજિક સ્થિતિમાં શું કરવું તે અંગે માહિતી અને જ્ઞાન રસ્તો બતાવે છે. ખાસ કરીને નીતિ વિષયક નિર્ણયોમાં આ બાબત ખૂબ જરૂરી છે.

ઉદાહરણ-1 : કુટુંબ સલાહ કેન્દ્રની કામગીર દરમ્યાન કાર્યકરમાં કાયદાકીય વિષયક જ્ઞાન હોવું ખૂબ જરૂરી છે. કારણ કે કૌટુંબિક પ્રશ્નોમાં ઘણું વૈવિધ્ય રહેલું છે. જ્યારે, સેવાર્થી સાથે વાતચીત ચાલે છે ત્યારે વિવિધ મુદ્દે ચર્ચા-વિચારણાની જરૂરિયાત ઊભી થાય છે. જેમાં ભરણપોષણ, છૂટાછેડા, બળાત્કારગ્રસ્ત મહિલાઓના અધિકારો, ઘરેલું હિંસા, એઇડ્સગ્રસ્ત વ્યક્તિના અધિકારો વગેરેનો સમાવેશ કરી શકાય.

2.4 વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની પ્રયુક્તિઓ :

વૈયક્તિક સામાજિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થીને તેની સમસ્યામાંથી મુક્ત કરવા માટે કાર્યકર પાસે વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની પ્રયુક્તિઓનું જ્ઞાન અને કુશળતાઓ હોવી જોઇએ, જેથી કાર્યકર્તા સેવાર્થીને તેની સમસ્યામાંથી બહાર લાવી સમાજમાં સ્વમાન અને ગૌરવભેર જિંદગી જીવતો કરી શકે અને સમાજમાં તેનું પુનઃસ્થાપન કરી શકે. વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની નીચે મુજબની પ્રયુક્તિઓનું જ્ઞાન અને કુશળતાઓનું જ્ઞાન વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર પાસે હોવું જોઇએ.

(1) સેવાર્થીની સમસ્યા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાની પ્રયુક્તિ :

કોઈપણ સેવાર્થી કાર્યકર્તા પાસે આવે અથવા કાર્યકર્તા સેવાર્થી પાસે જાય ત્યારે સેવાર્થી અને કાર્યકર્તા બંને ધ્યાન સમસ્યાની ગંભીરતા, તેના ઉકેલો અને ઉપલબ્ધ સંસાધનો પર કેન્દ્રિત

કરવાની પ્રયુક્તિનું જ્ઞાન કાર્યકરને હોવું જોઇએ જેથી સમસ્યા ઉકેલ દિશામાં આગળ વધી શકાય.

(2) નિરીક્ષણની પ્રયુક્તિ :

વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તા ઘણી બધી માહિતી નિરીક્ષણ દ્વારા એકત્રિત કરવાની હોય છે. કાર્યકરમાં સેવાર્થીની સમસ્યા સંદર્ભે સૂક્ષ્મ નિરીક્ષણ કરવાની પ્રયુક્તિઓનું જ્ઞાન હોવું જોઇએ જેનાથી તે સેવાર્થી જે માહિતી આપે છે તે કેટલી યોગ્ય કે અયોગ્ય છે. તેનો અંદાજ લગાવી શકે છે.

(3) વર્ણનકરવાની પ્રયુક્તિ :

વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીને તેની સમસ્યામાંથી મુક્ત કરવાની પ્રક્રિયા કરતો હોય સમસ્યા ઉદ્‌ભવવા પાછળનાં કારણો, ઉપલબ્ધ સંસાધનો, ઉકેલો વગેરેના સંદર્ભમાં યોગ્ય રીતે રજૂ કરી શકે તે માટે કાર્યકરને રજૂઆતની/વર્ણન કરવાની પ્રયુક્તિનું જ્ઞાન હોવું જોઇએ.

(4) મુલાકાત કરવાની પ્રયુક્તિ :

સેવાર્થીની સમસ્યાનો ઊંડાણપૂર્વક અભ્યાસ કરી તેનું યોગ્ય નિદાન કરી શકાય તે માટે મુલાકાત ખૂબજ અગત્યનું માધ્યમ છે મુલાકાત દરમ્યાન કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચે સમસ્યાનાં સંદર્ભમાં વાર્તાલાપ થાય તો જ સેવાર્થીની સમસ્યાનો ઊડાણપૂર્વક અભ્યાસ કરી શકાય છે. આથી, કાર્યકરને મુલાકાત ન કરવાની પ્રયુક્તિની જાણકારી હોવી જોઇએ.

(5) દરમ્યાનગીરી માટે નેટવર્કની પ્રયુક્તિ :

સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિને સમસ્યામાંથી બહાર લાવવા માટે વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર જુદાં-જુદાં સંસાધનો સાથે દરમ્યાનગીરી કરવાની જરૂરિયાત ઊભી થાય છે. કયા સંસાધન સાથે કેવા પ્રકારની દરમ્યાનગીરીની જરૂરિયાત છે તેનું જ્ઞાન કાર્યકરને ના હોય તો જે કંઈ ઉપલબ્ધ સ્થાનિક અને બાહ્ય સંસાધનોનો યોગ્ય ઉપયોગ સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલવામાં કરી શકાતો નથી. આથી વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તા પાસે દરમ્યાનગીરી કરવા માટે નેટવર્ક ઊભુ કરવાની પ્રયુક્તિનું જ્ઞાન હોવું જોઇએ.

(6) કામની વહેંચણીની પ્રયુક્તિ :

સેવાર્થીને સમસ્યામાંથી મુક્ત કરવા માટે તમામ કામ વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તા કરી શકતો નથી. આથી સેવાર્થીને સમસ્યામાંથી બહાર લાવવા માટે કામની વહેંચણી કરવી પડે છે. જેમ કે સેવાર્થીને સમસ્યામાંથી મુક્ત કરવા કુટુંબની શું ભૂમિકા હશે તેના મિત્રવર્તુળની શુ ભૂમિકા હશે ? તેની શાળા/કોલેજની શું ભૂમિકા હશે ? સ્થાનિક અને બાહ્ય સંસાધનોની શું ભૂમિકા હશે વગેરે બાબતો અંગે કાર્યકર્તાએ કામની વહેંચણી કરવી આવશ્યક બને છે. આથી કાર્યકરમાં કામની વહેંચણી કરવાની પ્રયુક્તિનું જ્ઞાન પણ હોવું જોઇએ.

(7) વ્યક્તિગત પરામર્શન માટે કુટુંબને પૂછવાના પ્રશ્નોની પ્રયુક્તિ :

જ્યારે સેવાર્થી વ્યકિત હોય ત્યારે તેને સમસ્યામાંથી બહાર લાવવા માટે પરિવાર સાથે કાર્યકરે ઉડાણ પૂર્વક કામ કરવાની જરૂરિયાત ઊભી થાય છે. કારણ કે સેવાર્થીની સમસ્યા ઊભી

થવા પાછળ પારિવારિક વાતાવરણ, પર્યાવરણ કેટલું જવાબદાર છે ? તે જાણી સમસ્યાનો યોગ્ય અભ્યાસ કરી યોગ્ય નિદાન કરી શકે એટલે પરિવારને કેવા કેવા પ્રશ્નો પૂછવાની જરૂરિયાત છે ? તેની પ્રયુક્તિ પણ કાર્યકર પાસે હોવી જોઇએ.

(8) વિરોધાભાસી સ્થિતિમાં રસ્તો કાઢવાની પ્રયુક્તિ :

ક્યારેક સેવાર્થીની સમસ્યામાં ઘણા બધા વિરોધાભાસો હોય છે-સેવાર્થી કંઇ જુદી વાત કરે છે અને તેના પરિવારના સભ્યો કંઇ જુદી વાત કરે છે ત્યારે સત્ય હકીકત શું છે તે જાણવું કાર્યકર માટે મુશ્કેલ બની જાય છે. ક્યારેક એવું પણ બને છે કે સમસ્યાના સંદર્ભમાં વાર્તાલાપ દરમ્યાન પરસ્પર ગુસ્સો પણ પ્રદર્શિત કરે છે અને ક્યારેક તેની સ્થિતિ નિયંત્રણ બહાર પણ જવાની સંભાવના રહે છે. આવી સ્થિતિમાં કાર્યકર યોગ્ય રસ્તો કાઢી શકે તે પ્રકારની પ્રયુક્તિનું જ્ઞાન પણ કાર્યકરને હોવું જોઇએ.

(9) વ્યૂહાત્મક મૂલ્યાંકન પ્રયુક્તિ :

સેવાર્થીને સમસ્યા મુક્ત કરવા માટે કાર્યકરે દરેક સ્તરે વ્યૂહરચનાથી કામ કરવાની જરૂરિયાત રહે છે. કારણ કે, સેવાર્થીની જે કંઇ સમસ્યા છે. તે ગોપનીય રહે અને પરસ્પર વિશ્વાસ ટકી રહે છે તેમજ સેવાર્થી કાર્યકર ઉપર આશ્રિત ન બને તે માટે કાર્યકર વ્યૂહરચના અપનાવવી પડે છે.

સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલ માટે સ્થાનિક અને બાહ્ય સંસાધનો સાથે જે પણ કરાર કરવામાં આવ્યો હોય તે પ્રમાણે અમલીકરણ થાય છે કે કેમ ? સેવાર્થી તે પ્રમાણે અનુસારે છે કે કેમ ? વગેરે બાબતોનું કાર્યકરે મૂલ્યાંકન કરતા રહેવું પડે છે. જેથી સેવાર્થીને સમસ્યા મુક્ત કરવાની સ્થિતિની જાણકારી મેળવી શકાય અને અન્ય સંસાધનોની મદદની જરૂરિયાત હોય તો તે પણ મેળવી શકાય આ માટે કાર્યકર્તા પાસે વ્યુહાત્મક મૂલ્યાંકનની પ્રયુક્તિનું જ્ઞાન હોવું જોઇએ.

ટૂંકમાં, વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકરે સેવાર્થીને તેની સમસ્યામાંથી મુક્ત કરીને સ્વમાન અને ગૌરવભેર જિંદગી જીવી શકે અને ભવિષ્યમાં તે આવી સમસ્યાનો ભોગ ના બને અને જો સમસ્યાનો ભોગ બને તો તે હિંમત ભેર તેનો સામનો કરી સમસ્યા બને તે રીતે સેવાર્થીને તૈયાર કરવાનો હોય છે આ માટે વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકરમાં ઉપર દર્શાવેલ વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકરની પ્રયુક્તિઓનું જ્ઞાન હોવું જોઇએ.

2.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (MCQs)

૧. વ્યક્તિ જન્મથી મૃત્યુ પર્યાંત કોની સાથે જોડાયેલો હોય છે ?

(A) કુટુંબ (B) મિત્ર

(C) સમાજ (D) સામાજિક સંસ્થા

૨. કોની 'સ્વીકૃતિ' કરવી એ સામાજીક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું પાયાનું મૂલ્ય છે ?

(A) વંચિત અને પછાત સમુદાય (B) અત્યાચાર અને શોષણનો ભોગ બનેલાં

(C) ગંભીર ગુન્હો કરનાર (D) ઉપરોક્ત તમામ

3. કયા ગુણના કારણે કાર્યકર ખોટું કરતાં ભય અને ખચકાટની લાગણી અનુભવે છે ?

(A) પ્રમાણિકતા (B) સહાનુભૂતિ

(C) સન્માન (D) જીજ્ઞાસાવૃત્તિ

4. કેટલાક સેવાર્થી સમાજથી તિરસ્કૃત હોય છે. તેવા સાથે કાર્યકર્તાએ કયો વ્યવહાર કરવો ?

(A) સ્વ-નિયંત્રણ (B) સન્માન

(C) સ્વ-સમજ (D) પૂર્વગ્રહરહિત વ્યક્તિત્વ

5. સેવાર્થીની સમસ્યા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાની કેટલી પ્રયુક્તિ છે ?

(A) 9 (B) 11

(C) 14 (D) 5

2.6 ઉપસંહાર :

વ્યાવસાયિકપૂર્ણતા સમાજકાર્યકર માટે વ્યક્તિગત અને સામુદાયિક સ્તરે કામ કરવા માટે જરૂરી બની રહે છે. ક્રિલ અને બૅરી જેવાં વિદ્વાનોએ સેવાર્થીના વિકાસ માટે કાર્યકર હોવા જરૂરી ગુણો ઉપર વિશેષ ભાર મૂકેલો છે. અસરકારક રીતે દરમ્યાનગીરી માટે આ ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ બાબત છે, જેના ઉપર વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યની સફળતાનો આધાર રહેલો છે.

2.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (A) કુટુંબ
2. (D) ઉપરોક્ત તમામ
3. (A) પ્રમાણિકતા
4. (B) સન્માન
5. (A) 9

2.8 ચાવીરૂપ શબ્દો :

- **સ્વીકૃતિ :** એ કાર્યકરનો પાયાનો ગુણ ગણાવી શકાય. દરેક વ્યક્તિ પ્રતિષ્ઠિત છે. આદરને પાત્ર છે અને બધામાં વિકાસની અપાર શક્તિ પડેલી છે. સેવાર્થી કાર્યકર પાસે આવે ત્યારે જેવો છે તેવો સ્વીકારવો.
- **વ્યવસાયિક જ્ઞાન :** સમાજકાર્ય એ વ્યવસાયિક સેવા છે. સમાજકાર્યના મૂલ્યો, સિદ્ધાંતો, આચારસંહિતા તેના વિશેનું જ્ઞાન કાર્ય કરતા હોય તેને વ્યવસાયિક જ્ઞાન કહે છે.
- **પ્રમાણિકતા :** કાર્યકર તટસ્થ, સચ્ચાઈના માર્ગે ચાલનાર, નિખાલસ અને પક્ષપાત કે ભેદભાવ રહિત વર્તન ધરાવતો હોવો જોઈએ.
- **સમાનુભૂતિ :** બીજાની જગ્યાએ પોતાની જાતને મુકી સ્વયં અનુભૂતિ કરે તો કાર્યકરને વાસ્તવિક સ્થિતિનો ખ્યાલ આવી શકે.

2.9 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1. વ્યક્તિ અને પરિવાર સાથે કામ કરવાની તકનિકો વિગતે જણાવો.

....

....

....

....

....

....

2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ગુણો જણાવો.

....

....

....

....

....

....

3. સેવાર્થીનો સ્વીકાર કરવો એટલે શું ? તે સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

4. કાર્યકરમાં કયા પ્રકારનું વ્યવસાયિક જ્ઞાન હોવું જોઈએ.

....

....

....

....

....

....

2.10 પ્રવૃત્તિ (Activities)

1. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર્તાના અપેક્ષિત ગુણોનો ચાર્ટ બનાવો.

ક્રમ	કાર્યકર્તાના ગુણનું નામ	ગુણની લાક્ષણિક્તા	ઉદાહરણ

2. વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની પ્રયુક્તિઓ વૃક્ષના સ્વરૂપમાં દર્શાવો.

2.11 કેસસ્ટડી (Case Study)

1. ગંભીર પ્રકારનો ગુનો કરેલ કેદીની કેસસ્ટડી કરતા કયાં ગુણો ધ્યાનમાં રાખી કાર્ય કરશો. ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.
2. માનસિક રોગના દર્દી સાથે કામ કરતા કયા ગુણોને ધ્યાનમાં રાખવા પડશે.
3. તમારા ક્ષેત્રકાર્યની કેસસ્ટડીના આધારે વ્યક્તિ અને કુટુંબ સાથે કામ કરવાની પ્રયુક્તિઓ જણાવો.

2.12 સંદર્ભગ્રંથ :

(1) સમાજકાર્ય સિધ્ધાંત એવંમ્ પદ્ધતિયા : બાલેશ્વર પાંડેય, રાવત પબ્લિકેશન, જયપુર.

(2) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય(હિન્દી) : ડૉ. પી.ડી. મિશ્રા, ઉત્તર પ્રાંશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ.

(3) સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય(હિન્દી) : ડૉ. આર.કે.ઉપાધ્યાય, હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ

(4) વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યના આધાર સ્તંભો(ગુજરાતી): ડૉ.આનંદી પટેલ, વ્યાવસાયિક અભિવૃત્તિ પ્રકાશન, અમદાવાદ

(5) સોશ્યલ વર્ક(અંગ્રેજી) : આર.કે. ઉપાધ્યાય, રાવત પબ્લિકેશન

(6) સમાજકાર્ય : ઈતિહાસ, દર્શન એવમ્ પ્રણાલિયા, સંશોધિત સંસ્કરણ(હિન્દી): સુરેન્દ્ર સિંહ, પી.ડી. મિશ્ર, ન્યુ રૉય બુક કંપની, લખનૌ

(7) સમાજકાર્ય(હિન્દી) : રાજારામ શાસ્ત્રી, ઉત્તરપ્રદેશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ

(8) વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય(ગુજરાતી) : ડૉ. ગીતાબેન ચાવડા, લોકનિકેતન, રતનપુર

એકમ-3 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અને પરામર્શન સરખાપણું અને તફાવત, પદ્ધતિની મર્યાદા

એકમનું માળખું

3.0 પ્રસ્તાવના

3.1 એકમના હેતુઓ

3.2 વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં પરામર્શન પ્રકૃતિ

3.3 વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અને પરામર્શન - સમાનતા અને ભિન્નતા

3.4 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની મર્યાદાઓ

3.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

3.6 ઉપસંહાર (Let Us Sum UP)

3.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

3.8 ચાવીરૂપ શબ્દો (Glossary)

3.9 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

3.10 પ્રવૃત્તિ (Activities)

3.11 કેસસ્ટડી (Case Study)

3.12 સંદર્ભગ્રંથ (Further Readings)

3.0 પ્રસ્તાવના :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યને સમાજકાર્યની ખૂબજ મહત્વની પદ્ધતિ છે. આ પદ્ધતિ દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે સેવાર્થીને મદદ આપવામાં આવે છે. વ્યક્તિના પ્રશ્નો અને મુશ્કેલીઓમાં ઘણી ભિન્નતા જોવા મળે છે. દરેક વ્યક્તિ જુદી-જુદી સંસ્કૃતિમાંથી આવે છે. ઘણીવાર સમાન વાતાવરણમાં પણ દરેક વ્યક્તિ જુદી-જુદી રીતે વર્તતી હોય છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યની આ પદ્ધતિના મૂળભૂત વિચારસરણી એ પણ છે કે વ્યક્તિનો પ્રશ્ન વ્યક્તિની રીતે જ ઉકેલ જોઈએ. તેને, જૂથ કે સમુદાયનો પ્રશ્ન ક્યારેય ન બનાવી શકાય. કેટલાંક પ્રશ્નો વ્યક્તિની પોતાની ભૂલના પરિણામે સર્જાતા હોય છે જયારે, કેટલાક પ્રશ્નો વ્યક્તિના એક કુટુંબના તથા આજુબાજુના વાતાવરણના પરિણામે ઊભા થતા હોય છે. સમસ્યાનું મૂળ તપાસી વ્યક્તિને તેની સમસ્યા નિવારવા મદદ કરવી જોઈએ. સામાજિક કાર્યકર્તા વ્યક્તિના બાહ્યવર્તન અને આંતરિક શક્તિ બંનેનું મહત્ત્વ સ્વીકારે છે, વ્યક્તિઓની આંતરિક શક્તિઓને પ્રેરણા આપી તેના બાહ્ય વાતાવરણમાં પરિવર્તન લાવી વ્યક્તિને યોગ્ય સ્થાને મદદ કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

3.1 એકમના હેતુઓ

પ્રસ્તુત એકમથી નીચેના હેતુઓ અંગે માહિતી મળશે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં પરામર્શ કાર્યની પ્રકૃતિ અંગે જાણવા મળશે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અને પરામર્શન સમાનતા અને ભિન્નતા જાણવા મળશે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની મર્યાદાઓ જાણવા મળશે.

3.2 વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં પરામર્શન પ્રકૃતિ

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં પરામર્શન કાર્યનો વિકાસ સર્વપ્રથમ (Bartha Reyolda) બ્રેથા રેયનોલ્ડા એ સન 1932માં કર્યો. સામાજિક સંસ્થાઓમાં કાર્ય કરવામાં અનુભવની સાથે સાથે પરામર્શન સેવાકાર્યની પ્રક્રિયા વધારે સુદઢ બનતી ગઈ. પરામર્શનને વધારે સ્પષ્ટ કરતાં એપ્ટેકુરનાં મત મુજબ, ''પરામર્શન એ સમસ્યા સમાધાનમાં લક્ષ્ય તરફ લઈ જતી એક વૈયક્તિક સહાયતા છે. જ્યારે કોઇ વ્યક્તિ સમસ્યાનું સમાધાન કરવામાં અશક્ત જણાય છે. ત્યારે તે વ્યક્તિ નિપુણ વ્યક્તિની સહાયતા પ્રાપ્ત કરે છે અને તે નિપુણ વ્યક્તિનું જ્ઞાન અને અનુભવનો ઉપયોગ કરીને સમસ્યા સમાધાનમાં ઉપયોગમાં લેવામાં આવે છે.''

પરામર્શનને વધુ સ્પષ્ટ કરતાં રોબર્ટ ખેવ રોફરનાં મત મુજબ, ''પરામર્શનને વિવિધ નિર્દશન સેવાઓમાંથી એક માનવામાં આવે છે. જેમાં મુખ્યત્વે વ્યક્તિ સાથે પ્રત્યક્ષ, રૂબરૂમાં સંબંધોથી જ શરૂ કરવામાં આવે છે. પરામર્શકર્તા વ્યક્તિ પરામર્શ પ્રાપ્ત કરનાર વ્યક્તિની ભાવનાઓ તેની પરિસ્થિતિ તથા પરિસ્થિતિ ઉત્પન્ન કરનાર પરિબળોને સમજાવવામાં અને તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં મદદરૂપ થાય છે.''

પરામર્શન એ વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું હાર્દ છે. કારણ કે વ્યક્તિની સમસ્યાને સમાધાન સુધી લઈ જવા સુધીનો રાજમાર્ગ પરામર્શનથી જ શરૂ થાય છે.

પરામર્શનનાં મુખ્ય લક્ષણો :

1. પરામર્શન વિશિષ્ટ હોય છે :

વ્યક્તિની સમસ્યાનાં સંદર્ભમાં પરામર્શકર્તા વિશિષ્ટ હોય છે. દા.ત. મનોરોગી વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યાનાં સમાધાન માટે મનોરોગ વિશેષજ્ઞ અને નિષ્ણાત પરામર્શકર્તા પાસે સહાયતા માટે જાય છે. તેવી જ રીતે બાળકોની સમસ્યા માટે બાળરોગી વિશેષજ્ઞ હોય તેની સમક્ષ પરામર્શન માટે આવે છે. આમ પરામર્શન વિશિષ્ટતા ધરાવતી સેવા છે. જેમાં નિપુણ વ્યક્તિનું પરામર્શન ઘણું મહત્ત્વ ધરાવે છે.

2. પરામર્શનો વિવિધ શાખાઓ સાથે સંલગ્ન સેવા છે :

એટલે કે પરામર્શન દરમ્યાન સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિને જરૂરી અન્ય શાખામાં પરામર્શન માટે પણ જરૂર પડ્યે તે સહાયતા આપવામાં આવે છે. દા.ત. વૈયક્તિક પ્રશ્નથી પીડિત વ્યક્તિનાં પરામર્શન દરમ્યાન બાળ વ્યવહાર અંગે પણ તેને પોતાની સમસ્યા સંબંધી સારવાર/પરામર્શન જરૂર જણાય તો તે પ્રકારનો પરામર્શન સેવા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં પરામર્શ દાતા સહાયતા કરે છે. ટૂંકમાં આ પરામર્શન કાર્ય અન્ય સમાજકાર્યમાં વિવિધ વિભાગો સાથે સંલગ્ન સેવા છે.

3. પરામર્શનનું મહત્ત્વ એટલે વધી જાય છે :

કારણ કે વ્યક્તિની સમસ્યાનું કેન્દ્રબિંદુ એક જ હોય છે. પરંતુ એક ક્ષેત્રમાં પ્રાપ્ત કરેલી સહાયતાનું મહત્ત્વ પણ બીજાં ક્ષેત્ર કરતાં ભિન્ન હોય છે. સમસ્યા ઉકેલનાં સંદર્ભે ભિન્ન-ભિન્ન ક્ષેત્રોમાં નિપુણ પરામર્શદાતાની સહાયતા પ્રાપ્ત કરેલી જરૂરી હોય છે. આમ, દરેક ક્ષેત્ર તરફથી પ્રાપ્ત થયેલ સહાયતાનું મહત્ત્વ પણ ભિન્ન હોય છે.

4. પરામર્શન દરેક તબક્કે સહાયતા કરે છે :

વ્યક્તિથી સમસ્યા વૈવાહિક હોય છે. બાળકો સંદર્ભથી હોય સમસ્યા પીડિત વ્યક્તિ એ સૌ પ્રથમ સ્વયં પોતે આ સમસ્યાને સમજવી જરૂરી બને છે અને પોતાની સમસ્યાને પોતે સ્વયં સમજવાનો પ્રયાસ સેવાર્થીને પરામર્શન સેવા માટે મનોચિકિત્સાક્ષેત્ર તરફ દોરી જાય છે અને જરૂર જણાય તેને મનોચિકિત્સક સમક્ષ પરામર્શન માટે અનુરોધ કરે છે અથવા તે અંગેની સહાયતા ગોઠવે છે.

5. પરામર્શન સેવાની લાક્ષણિકતા એ છે :

કે તેમાં પરામર્શદાતા સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિની સમસ્યા સમજાવવાનો પ્રયાસ કરે છે અને પરામર્શનનાં માધ્યમથી વ્યક્તિને સ્વયંને પોતાની સમસ્યા સમજાવવા માટે વાસ્તવિક ધરતી પર લઈ આવે છે. સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિને પરામર્શન દ્વારા કાલ્પનિક દુનિયામાંથી બહાર કાઢે છે અને સમસ્યાનાં વિવિધ પાસાંઓ તેની સમક્ષ મુકે છે. પરામર્શન સહાયતા માટે કયા પ્રકારનું પરામર્શન સેવાર્થીને જોઈએ છે તે માટેનો નિર્ણય પરામર્શક સેવાર્થી પાસેથી કરાવે છે. કારણ કે આ નિર્ણય સારવાર પદ્ધતિની શરૂઆતનું પગથિયું હોય છે.

6. પરામર્શનમાં પદ્ધતિની શરૂઆત :

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય તથા ચિકિત્સાથી થઈ છે. પરામર્શન એ સહાયતાનું એવું સ્વરૂપ છે કે જેને નિદાનાત્મક કે ક્રિયાત્મક બીજા સંપ્રદાયો પૂર્વારૂપથી પોતાના એશ કહી શકે નહી બન્ને સંપ્રદાય પરામર્શન માટે મનોચિકિત્સા પ્રતિ ફક્ત આભારનો ભાવ વ્યક્ત કરે છે.

પરામર્શનમાં ગતિશીલતા :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં ઠોસ સેવા (સંપૂર્ણ સહાયતા) પ્રદાન કરવામાં આવે છે અને પરામર્શનની એ જ વિશેષતા છે કે પરામર્શન સેવા ગતિશીલ હોય છે. જેમાં સેવાર્થી સાથે પરામર્શતા સતત પરામર્શન ચાલુ જ રાખે છે. સેવાર્થીનાં દરેક પ્રશ્નોનો પ્રતિઉત્તર આપીને તેને યોગ્ય દિશા તરફ વાળે છે. દા.ત. કુટુંબ કલેશથી પીડીત સેવાર્થી પોતાના બાળકોને સંસ્થામાં મુકવા તૈયાર ન થતાં હોય ત્યારે પરામર્શદાતા સંસ્થામાં રહેવાનાં ફાયદાઓ સમજાવે છે અને આ માટે સંસ્થામાં રાખવા જોઈએ તેવી ચર્ચા કરે છે અને પરામર્શન અને પ્રત્યુત્તર દ્વારા સેવાર્થીને સમસ્યા ઉકેલ સંદર્ભે માહિતગાર કરે છે. જેને કારણે સેવાર્થીનો વિચારમાં પરિવર્તન આવે છે.

વાર્તાલાપનો વિષયવસ્તુ :

સહાયતાની વિષયવસ્તુ વાર્તાલાપને પ્રભાવિત કરે છે. સહાયતાનો કેન્દ્રબિંદુમાં આધાર પર જ મુલાકાતની સંખ્યા, મુલાકાતનો સમય તથા મુલાકાતનો વિષયવસ્તુ વિશિષ્ટ સેવાનાં રૂપમાં નિર્ભર હોય છે. પરામર્શન એક સમસ્યા પર કેન્દ્રીત થવાને કારણે મુલાકાતની વિષયવસ્તુ સીમિત હોય છે.

સેવાનો પ્રભાવ :

પરામર્શનનો પ્રભાવ વ્યક્તિના સમાયોજનની એક વિશેષ સમસ્યા તરફ ધ્યાન આપે છે. એટલે કે વ્યક્તિનો સમાયોજનની જ્ઞાતિ કે ત્રુટિ તરફ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને વ્યક્તિને સમાયોજનની સાચી દિશા બતાવે છે.

સંદર્ભિત કાર્ય :

પરામર્શનમાં સેવાર્થીને બીજાં પરામર્શ દાતા પાસે સંદર્ભિત કરવામાં ઘણી મુશ્કેલી આવે છે કારણ કે પરામર્શનનો સંબંધ સંસ્થા સાથે હોય છે. જ્યારે પરામર્શદાતા અને સેવાર્થીનો સંબંધ પૂર્ણતયા વ્યક્તિગત હોય છે. વૈયક્તિક કાર્યકર નિપુણ પરામર્શદાતા બની શકે છે અને સહાયતા પ્રાપ્ત કરાવવાનું શિક્ષણ પ્રાપ્ત કરેલું હોવાને કારણે પરામર્શન પ્રક્રિયામાં પણ મહત્ત્વપૂર્ણ પ્રકાશ પાડે છે. વિશિષ્ટ સેવા અને વિશિષ્ટ સમસ્યા માટે સેવાર્થી સંદર્ભિત સેવા પરામર્શન માટે તૈયાર ન થાય ત્યારે પરામર્શદાતા તેની સાથે વાર્તાલાપ કરીને સહાયતા માટે તૈયાર કરે છે.

3.3 વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અને પરામર્શન : સમાનતા અને ભિન્નતા :

સમાજકાર્યમાં પરામર્શન ખૂબજ મહત્વપૂર્ણ બાબત છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાઉન્સેલિંગની પ્રક્રિયા વિકાસ સૌપ્રથમ બેરથા રેયનોલડ્સે (સન્1932માં) કર્યો હતો. જેમ-જેમ

સામાજિક સંસ્થાઓમાં કાર્ય કરવાનો અનુભવ વધતો ગયો. તેમ-તેમ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં નવાં-નવાં વિચારોનું ઉમેરણ થતું રહ્યું છે. કાઉન્સેલિંગ (પરામર્શ) શબ્દનો ઉપયોગ જુદાં-જુદાં અર્થોમાં કરવામાંઆવે છે. પરંતુ વાસ્તવમાં કાઉન્સેલિંગ એ એક શૈક્ષણિક પ્રક્રિયા છે. જેના દ્વારા સેવાર્થીને તેની સમસ્યા અંગે શિક્ષણ આપવામાં આવે છે. કાઉન્સેલિંગની પ્રક્રિયા તર્ક-વિર્તકના માધ્યમથી એક વ્યક્તિને તેની ક્ષમતાઓ અને ઇચ્છાઓને તાર્કિક બનાવવામાં મદદ કરવામાં આવે છે.

પરામર્શન એટલે એક નિપુણ વ્યક્તિ દ્વારાં જરૂરિયાત મંદ વ્યક્તિને કરવામાં આવતી સહાય છે. કોઇ જટિલ પરિસ્થિતિમાં ગૂંચવાયેલી વ્યક્તિ નિર્ણય લેવામાં અસમર્થ હોય છે. શું કરવું કે શુ ન કરવું ? તે અંગે નિર્ણય લેવામાં સમર્થ નથી. આ પરિસ્થિતિમાં પરામર્શ કર્તા પોતે જે-તે વિષયમાં નિપુણ છે, નિષ્ણાંત છે, તે સેવાર્થીને મદદ કરે છે. પરામશકર્તાના જ્ઞાન અને અનુભવનો ઉપયોગ વૈયક્તિક મદદ માટે કરવામાં આવે છે. વૈયક્તિક મદદ માટેનું આ એક અસરકારક માધ્યમ છે. ખાસ કરીને વ્યવસાયના પ્રશ્નો, કૌટુંબિક પ્રશ્નો અને ગંભીર પ્રકારના રોગ અને બીમારીઓમાં વૈયક્તિક સહાય માટે આ પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

પરામર્શએ વૈયક્તિક મદદ માટે સૌથી વધુ ઉપયોગમાં લેવાતી પદ્ધતિ. સેવાર્થીની કેટલીક વિશિષ્ટ મદદ અર્થે ઉપયોગમાં લેવાતી પદ્ધતિ છે. જે સેવાર્થીની સમસ્યાને સ્પષ્ટ કરવા, ઓળખ કરવા આ ઉપયોગી પદ્ધતિ છે. જુદાં-જુદાં પ્રકારે ભિન્ન પરિસ્થિતિઓમાં પરામર્શનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

પરામર્શના પ્રકાર :

(1) શૈક્ષણિક પરામર્શ : સ્કૂલોમાં વિદ્યાર્થીઓ તથા વાલીઓને મદદ અર્થે કરવામાં આવે છે.
દા.ત. : ડ્રોપઆઉટ બાળક

(2) વ્યાવસાયિક પરામર્શ : જુદાં-જુદાં પ્રકારની વ્યાવસાયિક શાખાઓ, વ્યાવસાયિક સબંધો, સંભાવનાઓ અને શિક્ષણ-પ્રશિક્ષણ અને વ્યવસાયોની પસંદગી માટે પરામર્શ કરવામાં આવે છે.

(3) વૈયક્તિક પરામર્શ : વ્યક્તિની વિભિન્ન સમસ્યાઓ સંદર્ભે થતો પરામર્શ છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વૈયક્તિક પરામર્શનો સૌથી વધુ ઉપયોગ થાય છે.

(4) ઔદ્યોગિક પરામર્શ : જેમાં મજૂરોમાં વ્યાપેલ ચિંતા, તણાવ, અસંતોષ, વિરોધો, વિનાશકારી મનોવૃત્તિ વગેરેના નિવારણ અર્થે પરામર્શ કરવામાં આવે છે. સાથોસાથ તેના મનોબળમાં વધારો થાય તેવા પ્રયત્ન કરવામાં આવે છે.

(5) વૈવાહિક પરામર્શ : આ પરામર્શ દ્વારા દામપત્ય જીવનને સુખમય બનાવવા માટે પ્રયાસ કરવામાં આવે છે. પારિવારિક સબંધોમાં વ્યક્તિગત મુશ્કેલીઓ, પરસ્પરના મતભેદો, અવિશ્વાસ અને રોજિંદા ઝઘડાઓમાં સમાધાન કરવા માટે જરૂરી મદદ કરવામાં આવે છે.

ઉપરોક્ત ક્ષેત્રો સિવાય પરિવાર કલ્યાણ કાર્યક્રમ (Family Welfare programs), પારિવારિક જીવન શિક્ષણ (Family Life Education), પરિવાર અને બાળકલ્યાણ (Family and Child Welfare) અને આ સિવાયના ક્ષેત્રોમાં પર પરામર્શનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. જે ખૂબ જ ઉપયોગી સાબિત થયેલો છે. આમ, માનવજીવનને સ્પર્શતા બધા જ ક્ષેત્રોમાં પરામર્શ સેવાની આવશ્યકતા ઊભી થયેલ છે.

- **પરામર્શનની કુશળતાઓ :**

(1) પાયાની તક્નીકો

ધ્યાનપૂર્વક સાંભળવું, નિરીક્ષણ, મુલાકાત, સંદેશાવ્યવહાર, સંબંધ સ્થાપન અને સ્પષ્ટીકરણની કુશળતાઓ અને તક્નીકોનું જ્ઞાન કાર્યકર પાસે હોવું જોઇએ.

(2) સહાયક કુશળતાઓ :

(1) સેવાર્થીની લાગણીઓની સ્વીકાર કરવાની કુશળતા

(2) સેવાર્થી પ્રત્યે સહાનુભૂતિ દર્શાવવાની કુશળતા

(3) સેવાર્થીને તેની સમસ્યામાંથી બહાર કાઢવા માટે ખાતરી કરાવવી

(4) સેવાર્થીના હાવભાવ અને લાગણીને દોરવણી/અપનાવવાની કુશળતા

(5) સેવાર્થીને પ્રોત્સાહિત કરવાની કુશળતા

(6) કાર્યપ્રક્રિયા સંબંધી મદદ કરવાની કુશળતા

(7) વકીલાત કરવાની કુશળતા

(8) સેવાર્થીની વાતમાં અધવચ્ચે દખલગીરીના કરવી

(9) ખૂલ્લા પ્રશ્નો પૂછવા

(10) અનિર્ણયાત્મક સ્થિતિ જાળવી રાખવાની કુશળતા

(11) સેવાર્થીને યોગ્ય સમય અને સ્થળ પૂરું પાડવાની કુશળતા

- **પરામર્શનની તક્નીકો**

(1) તાર્કિક ચર્ચા કરવાની તક્નીક

(2) સલાહ આપવાની તક્નીક

(3) પ્રોત્સાહિત કરવાની તક્નીક

(4) સેવાર્થીનો દષ્ટિકોણ બદલવાની તક્નીક

(5) સેવાર્થીને માર્ગદર્શન આપવાની તક્નીક

(6) સેવાર્થી અને કાર્યકર્તાની ભૂમિકા અવગત કરાવવાની તક્નીક

(7) ખોટી લાગણીઓ વ્યવસ્થાપનની તક્નીક

(8) અર્થઘટન કરવાની તક્નીક

(9) મર્યાદા નક્કી કરવાની તક્નીક

(10) સંદેશાવ્યવહારમાં સુધારણા કરવાની તક્નીક

- **પરામર્શનનાં પગથિયા**

(1) માહિતી એકત્રિત કરવી અને માહિતી આપવી.

(2) યોગ્ય વાતાવરણનું નિર્માણ કરવું.

(3) ધ્યાનપૂર્વક સાંભળવું.

(4) ધ્યાનપૂર્વક પ્રશ્નો પૂછવા.

(5) સ્પષ્ટ અને સરળ સંવાદો કરવા.

(6) પૂરતો સમય આપવો.

(7) સંકલિત અને એકત્રિત માહિતીનું સંક્ષેપીકરણ કરવું.

(8) સારવારની પદ્ધતિ નક્કી કરવી.

(9) સારવાર દરમ્યાન પ્રતિભાવો મેળવવા.

(10) પરામર્શન પ્રક્રિયાનું દસ્તાવેજીકરણ કરવું અને કેસનું સમાપન કરવું.

(11) અનુસરણ મેળવતા રહેવું.

- **પરામર્શનકાર માટે જરૂરી મૂલ્યો અને વલણ**

(1) ગોપનીયતા જાળવી રાખવી.

(2) હકારાત્મક અભિગમ દાખવવો.

(3) સેવાર્થીની સ્વીકૃતિ કરવી અને કરાવવી

(4) સહાનુભૂતિ દાખવવી

(5) સેવાર્થીની તણાવ અને ચિંતાની જાણકારી પ્રાપ્ત કરવી અને તેને દૂર કરવાના પ્રયાસો કરવા.

(6) સેવાર્થીની સમસ્યાનાં ઉકેલ માટે સંસાધનો શોધવા અને તૈયાર કરવા.

- **વૈયક્તિક સેવા અને પરામર્શ વચ્ચે સરખાપણું અને ભિન્નતા નીચે પ્રમાણે છે.**

(1) પરામર્શમાં સેવાર્થીની મદદ વગર સામાજિક સેવા થઈ શકે છે. જ્યારે, વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો મુખ્ય આધાર સામાજિક સેવા જ છે.

(2) વૈયક્તિક સેવાકાર્ય સંસ્થાના માધ્યમથી કરવામાં આવે છે જ્યારે, પરામર્શમાં સંસ્થા તેનું માધ્યમ હોતી નથી.

(3) પરામર્શમાં કોઇ નક્કર સેવા પ્રદાન કરવામાં આવતી નથી. સેવાર્થી અને પરામર્શકર્તા પરસ્પર મળીને સમસ્યા અંગે વાતચીત કરે છે. જ્યારે, વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં મૌખિક સહાયતાની સાથો સાથ નક્કર સહાય પણ કરવામાં આવે છે.

(4) પરામર્શમાં પરામર્શકર્તા સેવાર્થીની કોઇ એક વિશિષ્ટ સમસ્યા ઉપર ભાર મૂકવામાં આવે છે. જ્યારે, વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર્તાનું સેવાર્થી ઉપર સંપૂર્ણ ધ્યાન હોય છે.

(5) વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ઉદ્દેશ્ય સેવાર્થીનું સંપૂર્ણ અધ્યયન કરવાનો છે. જ્યારે, પરામર્શમાં સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વના કેટલાક અંશ પ્રકટ થાય છે.

(6) વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં ક્રિયા ઉપર ભાર મૂકવામાં આવે છે. અહી સેવાર્થીને બધા જ પ્રકારની મદદ કરવામાં આવે છે. જ્યારે, પરામર્શમાં વાર્તાલાપ અને તર્ક-વિર્તક થાય છે.

(7) વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સમસ્યાના સમાધાન માટેના રસ્તા સૂચવવામાં આવે છે. જ્યારે, પરામર્શમાં આવી કોઇ વ્યવસ્થા હોતી નથી. પરામર્શમાં કેવળ ભવિષ્યની આશા પર સેવાર્થી નિર્ભર રહે છે.

(8) વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર્તાને સેવાર્થી સાથે ઘનિષ્ઠ સબંધ બંધાય છે. સેવાર્થીને પોતાની સંભાવનાઓ, અસંભાવનાઓને વ્યક્ત કરવાનો અવસર પ્રાપ્ત થાય છે. જ્યારે, પરામર્શમાં આમ થતું નથી.

(9) સંસ્થામાં ઉપલબ્ધ સેવાઓનું તાત્પર્ય પરામર્શમાં કેવળ સમય અને સ્થિતિ હોય છે. મુલાકાતમાં સંસ્થાની નીતિઓ ઉપર કોઇ વાર્તાલાપ કરવામાં આવતો નથી. પરામર્શમાં સેવાર્થીની સમસ્યા પ્રમુખ સ્થાને છે; પરંતુ, વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વાર્તાલાપનો વિષય સેવાર્થીની સમસ્યા હોય છે; પરંતુ, સમસ્યાનો સબંધ કાયમ સેવા જ રહે છે.

(10) વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સંસ્થાની નીતિઓ ઉપર કાર્યકર્તાની નિપુણતાઓ નિર્ભર હોય છે. જ્યારે, પરામર્શકર્તા આત્મનિર્ભર હોય છે. પરામર્શકર્તાની પાસે સેવાર્થી મદદ માટે આવે છે. જે ખાનગી કોઇપણ અન્ય સહાયતા દ્વારા ઉકેલી શકાતી નથી.

3.4 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની મર્યાદાઓ :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની મર્યાદાઓ નીચે પ્રમાણે છે.

(1) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિએ સમયની દૃષ્ટિએ ખર્ચાળ પદ્ધતિ.

(2) તાલીમ પામેલ કાર્યકરોનો અભાવ છે.

(3) વૈયક્તિક દરમ્યાનગીરીમાં પક્ષપાતની સંભાવના છે.

(4) થોડાં એકમોનાં આધારે નિષ્કર્ષ કાઢવામાં આવે છે.

(5) ખામીયુક્ત દસ્તાવેજો ઉપર આધાર રાખે છે.

(6) સત્યાયનનો અભાવ જોવા મળે છે.

3.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (MCQs)

૧. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં પરામર્શ કાર્યનો વિકાસ ક્યારે કરવામાં આવ્યો.

(A) 1932 (B) 1945
(C) 1998 (D) 1952

૨. પરામર્શના મુખ્ય લક્ષણો કેટલા છે ?

(A) 6 (B) 8
(C) 9 (D) 12

3. પરામર્શ સેવા કેવી હોય છે ?

(A) ઠોસ સેવા C સંપૂર્ણ સહાયતા (B) ગતિશીલ સેવા છે.
(C) સમાયોજન (D) ઉપરોક્ત 1 અને 2

4. વ્યક્તિની વિભિન્ન સમસ્યાઓ સંદર્ભ થતો પરામર્શ છે એ કયો પરામર્શ છે ?

(A) શૈક્ષણિક પરામર્શ (B) વ્યવસાયિક પરામર્શ
(C) વૈયક્તિક પરામર્શ (D) ઔદ્યોગિક પરામર્શ

5. પરામર્શનની સહાયક કુશળતાઓ કેટલી છે ? જણાવો.

(A) 8 (B) 6
(C) 7 (D) 11

6. સામાજીક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની મર્યાદાઓ કેટલી છે ?

(A) 10 (B) 7
(C) 6 (D) 8

3.6 ઉપસંહારઃ

આમ, સામાજિક કાર્યકર્તાએ સેવાર્થી સાથે અસરકારક રીતે કામ કરવા માટે જુદી-જુદી કુશળતાઓ વિશેનું જ્ઞાન જરૂરી બની રહે છે. કુશળતાઓના ઉપયોગના પરિણામે ઇચ્છિત પરિણામોની પ્રાપ્તિ કરી શકાય છે. કામ કરવાની રીત-આવડત અને ટેક્નિક સમયનો બચાવ કરે છે. સંસાધનોને બચાવે છે. કાર્યકર્તામાં કુશળતા સંબંધી જેટલી વધારે આવડત અને તેનો ઉપયોગ કરવાની ક્ષમતા તેટલા પ્રમાણમાં કાર્યકરને તેની કામગીરીમાં સફળતા મળે છે. સરળતાપૂર્વક કામ પાર પાડી શકાય છે.

3.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (A) 1932
2. (A) 6
3. (D) ઉપરોક્ત 1 અને 2
4. (C) વૈયક્તિક પરામર્શ
5. (D) 11
6. (C) 6

3.8 ચાવીરૂપ શબ્દો :

- **પરામર્શ :** પરામર્શ એટલે એક નિપુન વ્યક્તિ દ્વારા જરૂરિયાત મંદ વ્યક્તિને કરવામાં આવતી સહાય.
- **શૈક્ષણિક પરામર્શ :** સ્કુલમાં વિદ્યાર્થી અને વાલીના મદદ અર્થ થતું પરામર્શ.
- **વ્યાવસાયિક પરામર્શ :** વ્યાવસાયિક શાખાઓ, વ્યાવસાયિક સંબંધો અને સંભાવનાઓ માટે કરવામાં આવતું પરામર્શ.
- **વૈયક્તિક પરામર્શ :** વ્યક્તિની વિભિન્ન સમસ્યાના સંદર્ભમાં થતો પરામર્શ છે.
- **ઔદ્યોગિક પરામર્શ :** જેમાં મજૂરોમાં વ્યાપેલ ચિંતા, તણાવ, અસંતોષ, વિરોધ વગેરેના નિવારણ અર્થ પરામર્શ કરવામાં આવે છે.

3.9 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1. પરામર્શના લક્ષણો જણાવો.

....

....

....

....

2. પરામર્શ એટલે શું ?

....

....

....

....

3. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાઉન્સેલીંગની ઉપયોગિતા જણાવો.

....

....

....

....

4. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અને પરામર્શન વચ્ચેની સમાનતા અને ભિન્નતા વર્ણવો.

....

....

....

....

3.10 પ્રવૃત્તિ (Activities)

1. પરામર્શના પગથિયાંનો ચાર્ટ બનાવો.
2. પરામર્શના મુખ્ય લક્ષણો ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.
3. પરામર્શની તકનીકનું એક-એક ઉદાહરણ આપો.

3.11 કેસસ્ટડી (Case Study)

1. સ્કુલ ડ્રોપ આઉટ વિદ્યાર્થીને શાળામાં નિયમિત આપવા માટે શૈક્ષણિક પરામર્શની કેસસ્ટડી લખો.
2. પતિ-પત્નીનાં દામ્પત્ય જીવનનાં વિખવાદનો અંત લાવવા વૈવાહિક પરામર્શ કરી તેના સપરામર્શના મુદ્દા અને મદદ કેસસ્ટડીના સ્વરૂપમાં લખો.
3. પરામર્શની પ્રક્રિયા તમારી ક્ષેત્રકાર્યની કોઇપણ એક કેસસ્ટડીના આધારે વર્ણવો.

3.12 સંદર્ભગ્રંથ :

(1) સમાજકાર્ય સિધ્ધાંત એવંમ્ પદ્ધતિયા : બાલેશ્વર પાંડેય, રાવત પબ્લિકેશન, જયપુર.

(2) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય(હિન્દી) : ડૉ. પી.ડી. મિશ્રા, ઉત્તર પ્રાંશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ.

(3) સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય(હિન્દી) : ડૉ. આર.કે.ઉપાધ્યાય, હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ

(4) વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યના આધાર સ્તંભો(ગુજરાતી): ડૉ.આનંદી પટેલ, વ્યાવસાયિક અભિવૃત્તિ પ્રકાશન, અમદાવાદ

(5) સોશ્યલ વર્ક(અંગ્રેજી) : આર.કે. ઉપાધ્યાય, રાવત પબ્લિકેશન

(6) સમાજકાર્ય : ઇતિહાસ, દર્શન એવમ્ પ્રણાલિયા, સંશોધિત સંસ્કરણ(હિન્દી): સુરેન્દ્ર સિંહ, પી.ડી. મિશ્ર, ન્યુ રૉય બુક કંપની, લખનૌ

(7) સમાજકાર્ય(હિન્દી) : રાજારામ શાસ્ત્રી, ઉત્તરપ્રદેશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ

(8) વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય(ગુજરાતી) : ડૉ. ગીતાબેન ચાવડા, લોકનિકેતન, રતનપુર

ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર
ઓપન યુનિવર્સિટી

MSW-201
સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય

વિભાગ

4

સેવાર્થીતંત્ર અને લક્ષ્યાંક જૂથમાં દરમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયા

એકમ-1	સેવાર્થીતંત્ર અને લક્ષ્યાંક જૂથમાં દરમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયા
એકમ-2	દરમ્યાનગીરી, અનુસરણ અને સમાપન
એકમ-3	વ્યાવસાયિક વિકાસનાં સાધન તરીકે ક્ષેત્રકાર્ય આધારિત કેસની રજૂઆત

ISBN : 978-81-937666-3-7

લેખક

ડૉ. હેમુભાઇ જાંબુકિયા	મદદનીશ પ્રાધ્યાપક, મહાદેવ દેસાઇ ગ્રામસેવા મહાવિદ્યાલય, રાંધેજા, ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ
ડૉ. વિપીન મકવાણા	નિયામક, ગ્રામ સેવા કેન્દ્ર, દેથલી, ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ
ડૉ. ક્રાંતિ ત્રિવેદી	પ્રિન્સિપાલ, શ્રી સાર્વજનિક બી.એસ.ડબલ્યુ/એમ.એસ.ડબલ્યુ કૉલેજ, મહેસાણા.

પરામર્શક (વિષય)

ડૉ. સી. જી. સાનન	નિવૃત્ત પ્રોફેસર અને વિભાગીય અધ્યક્ષ, ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ, અમદાવાદ.

પરામર્શક (ભાષા)

પ્રિ. ઘનશ્યામ કે. ગઢવી	નિવૃત્ત પ્રિન્સિપાલ શ્રીમતી એ. એસ. ચૌધરી મહિલા આર્ટ્સ કૉલેજ, મહેસાણા

Edition : 2020

Copyright©2020 Knowledge Management & Research Organization.
All rights reserved. No part of this book should be reproduced, transmitted or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage or retrieval system without written permission from us.

Acknowledgement
Every attempt has been made to trace the copyright holders of material reproduced. It may be possible that few words are missing or correction required, we will be pleased to make necessary correction/amendment in future edition of this book.

ઘટક પરિચય :

સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિને સમસ્યામાંથી મુક્ત કરવા માટે દરમ્યાનગીરી કરવામાં આવે છે. સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં દરમ્યાનગીરી એ ખૂબ જ મહત્ત્વની બાબત છે. દરમ્યાનગીરીનો મુખ્ય હેતુ સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિદાન કરી તેની સમસ્યાનું સમાધાન કરવાનો છે. દરમ્યાનગીરીને અંગ્રેજીમાં ઈન્ટરવેન્શન કહેવામાં આવે છે. દરમ્યાનગીરીનો શાબ્દિક અર્થ કોઇ એક પદ્ધતિને સુધારવા કે તેમાં મદદ કરવા માટે સામેલ થવું તેવો અર્થ થાય છે.

સેવાર્થીતંત્ર અને લક્ષ્યાંકજૂથમાં દરમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયાનું વિગતવાર વિવરણ કરવામાં આવ્યું છે. અસરકારક દરમ્યાનગીરી માટે સમસ્યાનો અભ્યાસ, સતત મૂલ્યાંકન અને મનોસામાજિક નિદાનની વાત કરવામાં આવી છે. એકમ-1માં સેવાર્થી તગે અને લવ્યાંક જૂથમાં દરખાત ગીરીમી પ્રક્રિયા સમજ આવવામાં આવી છે. એકમ-2 માં દરમ્યાનગીરી, અનુસરણ અને સમાપન વિશેની સમજણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવી છે અને એકમ-3 માં સમગ્ર ઘટકના સારરૂપ વ્યાવસાયિક વિકાસનાં સાધન તરીકે ક્ષેત્રકાર્ય આધારિત કેસની રજૂઆત કરવામાં આવી છે. અહી સૈદ્ધાંતિક જ્ઞાનનું પ્રત્યક્ષ જ્ઞાન સાથેનું જોડાણ ઊભું કરવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવેલો છે.

સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં દરમ્યાનગીરી ઉપર વિશેષ ભાર મૂકવામાં આવે છે. જેનો મુખ્ય હેતુ સેવાર્થીની સમસ્યાગ્રસ્ત સ્થિતિમાં હકારાત્મક બદલાવ લાવવાનો છે. સામાજિક કાર્યકર્તા અસરકારક સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિને મદદરૂપ થવા માટે અસરકાર દરમ્યાનગીરી કરી સેવાર્થીને સમસ્યામુક્ત કરે તો દરમ્યાનગીરીનો મૂળહેતું સાર્થક થયો ગણાય. વિદ્યાર્થી કાર્યકર્તા પણ પોતાની ફિલ્ડ પ્રેક્ટીસ દરમ્યાન વર્ગખંડમાં ભણાવતી સૈદ્ધાંતિક બાબતોને વાસ્તવિક સમજે તો દરમ્યાનગીરીનું કામ અસરકારક થયું ગણાય.

ઘટકના હેતુઓ :

(1) સેવાર્થીતંત્ર અને લક્ષ્યાંકજૂથમાં દરમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયા વિશેનો ખ્યાલ આવશે.

(2) અસરકારક દરમ્યાનગીરી માટે અભ્યાસનું મહત્ત્વ સમજાશે.

(3) દરમ્યાનગીરીની મૂળભૂત વિચારસરણી સ્પષ્ટ થશે.

(4) વિદ્યાર્થી કાર્યકર્તા સતત મૂલ્યાંકનનું મહત્ત્વ સમજશે.

(5) મનોસામાજિક નિદાન વિશેની સમજણ પ્રાપ્ત થશે.

(6) અનુસરણ અને સમાપનની પ્રક્રિયા વિશેનો ખ્યાલ આવશે.

(7) વ્યાવસાયિક વિકાસનાં સાધન તરીકે ક્ષેત્રકાર્ય આધારિત કેસની રજૂઆત વિશેની સમજણ પ્રાપ્ત થશે.

(8) દરમ્યાનગીરી વિશેની સૈદ્ધાંતિક બાબતો વિશેની સ્પષ્ટતા થશે.

(9) દરમ્યાનગીરીની સૈદ્ધાંતિક બાબતોની પ્રેક્ટિસ કરવાની તક પ્રાપ્ત થશે.

(10) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં મહત્ત્વપૂર્ણ તબક્કાઓ વિશેનું જ્ઞાન પ્રાપ્ત થશે.

એકમ-1 સેવાર્થીતંત્ર અને લક્ષ્યાંક જૂથમાં દરમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયા

એકમનું માળખું

1.0 પ્રસ્તાવના

1.1 એકમના હેતુઓ

1.2 અભ્યાસ

1.3 સતત મૂલ્યાંકન અને મનોસામાજિક નિદાન

1.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1.5 ઉપસંહાર (Let Us Sum UP)

1.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

1.7 ચાવીરૂપ શબ્દો (Glossary)

1.8 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1.9 પ્રવૃત્તિ (Activities)

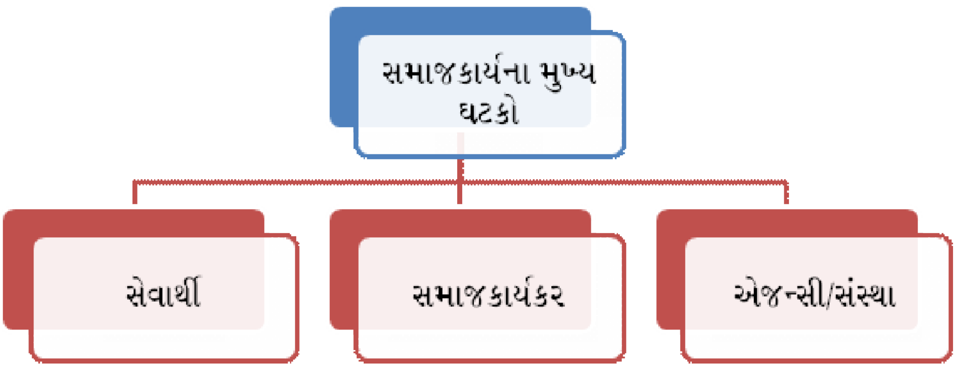
1.10 કેસસ્ટડી (Case Study)

1.11 સંદર્ભગ્રંથ (Further Readings)

1.0 પ્રસ્તવાના :

સમાજકાર્યની અન્ય પદ્ધતિઓની જેમ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં પણ પ્રક્રિયા મહત્ત્વની છે કારણ કે પદ્ધતિનાં યોગ્ય અમલીકરણ માટે તેની પ્રક્રિયા યોગ્ય રીતે થાય તે જરૂરી છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિવારણ કરી તેનો ઉપચાર અને પુનઃર્વસન સુધી આ પ્રક્રિયાના સોપાનોનો તબક્કાવાર અમલ કરે છે. સફળ અમલીકરણ તેના પ્રક્રિયામાં કેટલાક સંજોગો અને ચોક્કસ માર્ગદર્શકોનો અમલ કરવો પડે છે. પ્રક્રિયાને અનુલક્ષીને સેવાર્થીની સમસ્યાને સરળ અને સફળ રીતે ઉકેલ શોધી કાઢવામાં આવે છે. કાર્યકરને લક્ષ્યની પ્રાપ્તિ કરવામાં પ્રક્રિયા એક ચાવીરૂપ નીવડે છે.

વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યમાં વ્યક્તિ, જૂથ કે સમુદાયને તેની અપૂર્ણ જરૂરિયાતોને કારણે ઉદ્ભવતી સમસ્યાઓમાં પોતાના વ્યાવસાયિક જ્ઞાન, મૂલ્યો અને કુશળતાઓના આધારે સેવાર્થીને મદદ કરે છે.



સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીને તેની સમસ્યાગ્રસ્ત સ્થિતિમાં મદદ કરે છે. મદદની પ્રક્રિયામાં કાર્યકરની ભૂમિકા ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ છે. એલન પીકૂશ એન્ડ એના મીનાહ્‌ન તેઓ સેવાર્થીનો મર્યાદિત અર્થ કરે છે. સેવાર્થી તંત્રએ તંત્ર છે જે મદદ માટે આવે છે. તંત્ર જેમાં પરિવર્તનની જરૂર છે તે લક્ષિતતંત્ર તરીકે ઓળખાય છે. તંત્ર જે મદદ માંગે છે, તે જ તંત્ર પરિવર્તનની જરૂરિયાત ધરાવતું હોય તેવું પરિવર્તનની જરૂર લાગે અને તેને માટે મદદની માંગ કરે તો.આમ, સેવાર્થી વ્યક્તિ કે સામાજિક તંત્ર હોઇ શકે છે. દરમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયા વધુ અસરકારક બને તે જરૂરી છે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક વ્યક્તિના રૂપમાં મનોસામાજિક સમસ્યાઓથી પીડિત સેવાર્થીને મદદ કરવાની પ્રાથમિક પદ્ધતિ છે. જેનો ઉપયોગ કરીને કાર્યકર્તા સેવાર્થીની ક્ષમતાઓમાં વિકાસ કરીને પોતાની સમસ્યાનઓનું સમાધાન કરીને સમાયોજન સ્થાપિત કરવા યોગ્ય બને છે.

પર્લમેનના જણાવ્યા પ્રમાણે, "એક સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ એક સ્થાન પર આવે છે. જયાં એક વ્યાવસાયિક પ્રતિનિધિ એક નિર્ધારિત પ્રક્રિયા દ્વારા તેની મદદ કરે છે.વૈયક્તિક સમાજકાર્યમાં મુખ્યત્વે ચાર મહત્વના અંગો છે. (1) વ્યક્તિ (2) સમસ્યા (3) સ્થાનઅને (4) પ્રક્રિયા "

વૈયક્તિક પ્રશ્નોમાં સેવાર્થીને મદદરૂપ થવા માટે દરમ્યાનગીરીએ ખૂબ મહત્વની બાબત છે. અસરકારક દરમ્યાનગીરી કરવા માટે સૌ પ્રથમ સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિનો અભ્યાસ કરવો જરૂરી બની રહે છે.

1.1 એકમના હેતુઓ :

પ્રસ્તુત સંશોધનના હેતુઓ નીચે મુજબ છે.

વિદ્યાર્થીને સેવાર્થીક્ષેત્ર અને લક્ષ્યાકે જૂથમાં દરમ્યાનગીરી પ્રક્રિયાની માહિતી પ્રાપ્ત થશે.

વિદ્યાર્થીને સેવાર્થી સાથેના સબંધ સ્થાપન અને સેવાર્થીની સમસ્યાનાં નિવારણ માટે અભ્યાસનું મહત્ત્વ સ્પષ્ટ થશે.

વિદ્યાર્થીને સતત મૂલ્યાંકન અને મનોસામાજિક નિદાન અંગેનું જ્ઞાન પ્રાપ્ત થશે.

1.2 અભ્યાસ (Study) :

સમસ્યાગ્રસ્ત સેવાર્થીને મદદરૂપ થવા માટે સૌ પ્રથમ કાર્યકરે સેવાર્થી વિશેનો વિગતવાર અભ્યાસ કરવો જરૂરી છે. અભ્યાસ એક ગતિશીલ પ્રક્રિયા છે. જેનાથી સેવાર્થી સબંધિત જુદી-જુદી બાબતો વિશેની જાણકારી પ્રાપ્ત થાય છે. જેના દ્વારા આગળ જતાં સેવાર્થીની સમસ્યાઓને સમજવા અને તેના ઉકેલ મેળવવા માટે સહાયતા મળી રહે છે. આ કાર્ય સામાન્ય રીતે શરૂઆતની 3-4 મુલાકાતોમાં કરવામાં આવે છે. અભ્યાસએ સતત ચાલતી પ્રક્રિયા છે માટે કેટલીક બાબતોની જાણકારી અને અભ્યાસની મદદથી સમાયન પ્રક્રિયા સુધી ચાલ્યાં કરે છે.

સેવાર્થી જયારે મદદ માટે કાર્યકર પાસે આવે છે ત્યારે સમસ્યાની ગંભીરતાની સમગ્ર જાણકારી કાર્યકરને આવી જાય છે. આ એક પ્રારંભિક કલ્પના છે. સમસ્યાની ઓળખ પછી કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાના ઉકેલ ઉપર વિશેષ ધ્યાન આપે છે. જેના પરિણામે સેવાર્થીને માનસિક સાંત્વના મળે છે. જેનાં પરિણામે તેની દુ:ખની માત્રામાં ઘટાડો થાય છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યની સફળતાનો આધાર કાર્યકર અને સેવાર્થી એમ બંને ઉપર નિર્ભર છે. સમસ્યાની ઓળખના પ્રારંભિક તબક્કમાં કાર્યકરે પોતાની ભાવનાઓ અને લાગણીઓ ઉપર નિયંત્રણ રાખીને આત્મનિર્ણય કરવાની સેવાર્થીને તક આપીને ખૂબ જ ધૈર્યપૂર્વક સેવાર્થીની મુશ્કેલીઓ અને સમસ્યાઓને સાંભળવાનો પ્રયાસ કરવો જોઇએ. કેટલીકવાર સેવાર્થી પોતાની મુશ્કેલીઓ વધારી વધારીને કાર્યકરને જણાવતો હોય છે. આવી સ્થિતિમાં પણ કાર્યકર સેવાર્થી સાથે અભિરુચિ દાખવીને, ધૈર્ય રાખીને તેની વાતો સાંભળે છે. જેથી સેવાર્થીને રાહતનો અહેસાસ થાય છે, સેવાર્થી માનસિક રીતે હળવો બની જાય છે.

સમસ્યાના અધ્યયનકાળ દરમ્યાન સામાન્ય રીતે જે મુશ્કેલી અને સમસ્યા-સેવાર્થીને પરેશાન કરે છે અથવા જે બાબતો ઉપર તેની વિશેષ અભિરુચિ છે તેનાથી કાર્યકરે પોતાની વાતનો પ્રારંભ કરવો જોઇએ.

દા.ત. ક્યારેક સેવાર્થી મૂળ મુદ્દાના બદલે ફાલતું વ્યર્થ બાબતોમાં સમય બગાડે છે. આવા સમયે કાર્યકરે સભાનતાપૂર્વક મુલાકાત દરમ્યાન વાતનો વિષય બદલવો જોઇએ સમસ્યા સબંધી કેટલાંક મુદ્દાઓની સેવાર્થી સાથે ચર્ચા દરમ્યાન કાર્યકર્તાએ વિશ્વાસનીયતાના સિદ્ધાંતનો ખ્યાલ રાખવો જોઇએ. સમસ્યા સબંધી વિશેષ જાણકારી માટે કાર્યકરે સેવાર્થીના પરિવારના સભ્યો અને તેના કુટુંબના સભ્યો પાસેથી પણ જાણકારી મેળવવી જોઈએ. વ્યક્તિ તથા તેની સમસ્યાને લગતા મૂળભુત પરિબળોના સઘન અભ્યાસ જરૂરી છે તેટલું સમસ્યાના નિદાન અંગેનું કામ સરળ બની જાય છે.

એવું જરૂરી નથી કે અધ્યયન કાર્યની સમાપ્તિ પછી જ નિદાન અને ઉપચારની શરૂઆત કરી શકાય. બલ્કે, આ ત્રણેય કાર્યો એક સાથે ચાલે છે. ક્યારેક સેવાર્થી કાર્યકર સાથેની પ્રથમ મુલાકાતમાં જ તેની ગંભીર અને જટીલ સમસ્યાઓ વિશેની જાણકારી આપે છે. જેના પરિણામે કાર્યકરે તેની સમસ્યાનો તત્કાલ ઉપચાર કરવો પડે છે. ક્યારેક-ક્યારેક અભ્યાસ જ સ્વયં ઉપચાર બની જાય છે. ઉ.દા. તરીકે સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યકિત એવા એક કાર્યકરને મળે છે, જે પૂરતી સહાનુભૂતિ અને અભિરુચિથી સેવાર્થીને સાંભળે છે. જેના પરિણામે સેવાર્થીને થોડી રાહત અને સાંત્વના મળે છે. સેવાર્થી આરામની અનુભૂતિ કરી શકે છે. માનસિક રીતે તે ઘણી હળવાશ અનુભવે છે. આ ઉપરાંત, સંશોધન પણ સમસ્યાના અભ્યાસ માટેનું વૈજ્ઞાનિક સાધન છે. સંશોધનમાં માહિતી મેળવવાની પ્રક્રિયા દરમ્યાન સંશોધનકર્તા એક પછી એક ઉત્તરદાતાઓને સવાલ પૂછે છે. કાર્યકર્તા ક્યારેક સેવાર્થીને એવી સ્થિતિ ઉપર પહોંચાડી દે છે કે, સેવાર્થીને પોતાની જાતે જ પોતાની સમસ્યાના કારણો વિશેની વાસ્તવિક જાણકારી મળી જાય છે. મળેલ જાણકારી ઉપરાંત, સેવાર્થી જાતે જ પોતાના વ્યવહારોમાં પરિવર્તન લાવેને સમસ્યાનું નિરાકરણ અને ઉકેલ લાવી શકે છે.

આમ, વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયામાં અહેવાલએ ખૂબ જ અગત્યનું માધ્યમ છે. જે-તે સમસ્યા વિશેનો જેટલો ગહન અભ્યાસ તેટલું જ અસરકારક નિદાન અને તેને સારવાર આપી શકાય છે.

1.3 સતત મૂલ્યાંકન અને મનોસામાજિક નિદાન

મૂલ્યાંકન અંતર્ગત કાર્યક્ર્તા સેવાર્થીની સમસ્યા તેના સામાજિક વાતાવરણ, તેનું વ્યક્તિત્વ, તેની પરિવર્તન અને સમાયોજન સંબંધી ક્ષમતાઓ વગેરે જેવી બાબતોનું વિશ્લેષણ અને મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે છે.

સમસ્યાનું મૂલ્યાંકન કરતી વખતે કાર્યકર્તા એ જુએ છે કે,

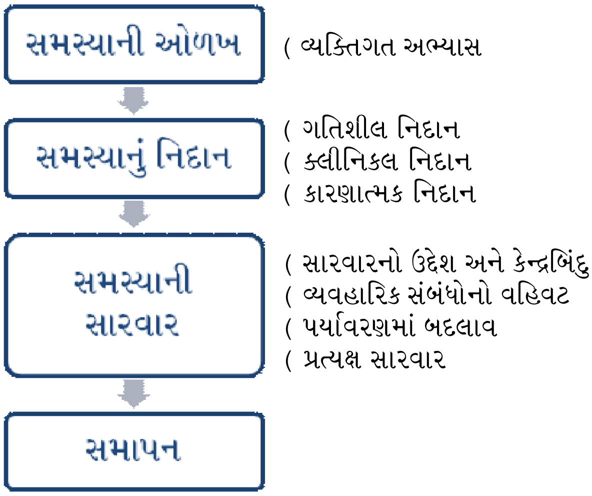
- સેવાર્થીની વર્તમાન સમસ્યા શું છે ?
- ક્યારથી તે સેવાર્થી આ સમસ્યાથી પીડિત છે ?
- શું આ પ્રકારની સમસ્યા પહેલાં પણ તેના જીવનમાં આવી હતી ?
- સમસ્યાના નિવારણ માટે સેવાર્થીએ શું કર્યુ છે ?
- તેને એના પ્રયત્નોમાં કયાં સુધી સફળતા મળી છે ?
- સમસ્યાને નિવારવા કયાં પ્રકારના સાધનોની આવશ્યકતા છે ?
- સેવાર્થીને કયાં સુધી, કયાં પ્રકારનું જ્ઞાન છે ?
- સેવાર્થી સ્વયં પોતાની સમસ્યા ઊભી થવા પાછળ કયા મુદ્દાઓને જવાબદાર ગણે છે ?
- સમસ્યા સંબંધી તેની જાણકારી ક્યાં સુધીની છે ?
- સમસ્યાથી તેના આંતરિક અને બાહ્યજીવન પર કઈ પ્રભાવક અસર ઊભી થયેલી છે ?

આમ, આ રીતે સમસ્યા સબંધિત વિભિન્ન બાબતોની જાણકારી ઉપરાંત, કાર્યકર્તા તેના આંતરસંબંધ પણ સ્થાપિત કરે છે.

સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વનું મૂલ્યાંકન કરતી વખતે કાર્યકર્તા તેની અહ્મશક્તિ પર વિચાર કરે છે. તે સેવાર્થીનો બાહ્ય દેખાવ તેનાં કપડાં, વાતચીત કરવાની રીત, તથા સબંધ સ્થાપનની ક્ષમતાઓ ઉપર વિચાર કરે છે. આ બધી બાબતોની સાથે સેવાર્થીના વ્યક્તિગત જીવનના અનુભવો તથા કાર્યો અને તેનો વર્તમાન કાર્યો સાથેનો સંબંધ તથા તેની નિણર્ય કરવાની રીત ઉપર પણ વિચાર કરે છે. સમસ્યાના કારણે સેવાર્થી પર પડનાર- આંતરિક અને બાહ્ય અસરોનો પણ અભ્યાસ કરવામાં આવે છે.

કાર્યકર્તા તથા સંસ્થાની પાસેથી સેવાર્થી શું આશા રાખે છે ? આ આશાઓની કયાં સુધી પૂર્તિ થઈ શકે તેમ છે ? આ બાબત ઉપર પણ વિચાર કરવામાં આવે છે. સેવાર્થીમાં નવીન અને બદલાતી જતી પરિસ્થિતિ સાથે સમાયોજન કરવાની શું ક્ષમતા છે ? સેવાર્થી રક્ષણાત્મક યુક્તિઓનો કેટલી હદ સુધી ઉપયોગ કરી શકે છે ? કાર્યકર્તા દ્વારા મનાઈ ફરમાવતા તેની શું પ્રતિક્રિયા છે ? આમ, સેવાર્થીના સતત મૂલ્યાંકનમાં તેના વ્યક્તિત્વના જુદા-જુદા પાસાંઓની જાણકારી મેળવવામાં આવે છે.

સેવાર્થીના સામાજિક પર્યાવરણનું મૂલ્યાંકન કરતી વખતે કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીની પરિસ્થિતિ, વિભિન્ન ઘટનાઓ, અને તેના સંપર્કમાં આવનાર વિભિન્ન વ્યક્તિઓ ઉપર વિશેષ ધ્યાન આપવામાં આવે છે. સેવાર્થી પોતાના વર્તમાન પર્યાવરણ અંતર્ગત કઈ વ્યક્તિઓને સૌથી વધું મહત્વપૂર્ણ સમજે છે, તેની સાથે તે કયા પ્રકારની પ્રતિક્રિયા કરે છે. સામાન્ય રીતે સેવાર્થી કયા વ્યકિતઓના વિશેષ સંપર્કમાં આવે છે અને તે વ્યક્તિ સેવાર્થીના આંતરિક અને બાહ્ય દબાણોને વધારવા કે ઘટાડવામાં ક્યાં સુધી મદદ કરે છે ?



આમ, મૂલ્યાંકનએ સતત ચાલતી પ્રક્રિયા છે તેમાં સમસ્યાની ઓળખ, સમસ્યાનું નિદાન, સારવાર, સમાપન સુધીની તમામ બાબતો સર્વગ્રાહી મૂલ્યાંકનમાં સમાવિષ્ટ થાય છે. આ સમગ્ર પ્રક્રિયા વૈજ્ઞાનિક ઢબે થાય તે જરૂરી છે. મનોસામાજિક નિદાનની વિગતવાર ચર્ચા અત્રે કરવામાં આવેલી છે.

2 મનોસામાજિક નિદાન (Psycho-Social diagnosis) :

નિદાનનો અર્થ :

મેરી રીચમન્ડના મતાનુસાર,"સામાજિક નિદાન શક્યતઃ સેવાર્થીના વિશિષ્ટ વ્યક્તિત્વ તથા સામાજિક સ્થિતિની યોગ્ય વ્યાખ્યાયિત કરવાનો પ્રયાસ કરે છે."

હર્બટ આપ્ટેકરના મતાનુસાર, "નિદાનાત્મક સંપ્રદાયના દૃષ્ટિકોણ અનુસાર નિદાન તે સમસ્યાના કારણની શોધ છે જે સેવાર્થીને કાર્યકર્તા પાસે મદદ માટે લઇ જાય છે."

ઇલિસ મનોસામાજિક વિચારધારાને વ્યવસ્થા આધારિત વિચાર સમજે છે અર્થાત્ કોઇ વ્યક્તિની મદદની યોજનામાં નિર્માણમાં તેની આંતરિક પ્રણાલી જ નહી પરંતુ તેની બાહ્ય પ્રણાલી ઉપર પણ ધ્યાન આપવામાં આવે છે. આ વિચારધારામાં માનનારાઓનો એ વિશ્વાસ છે કે કોઇપણ સમસ્યાના ઉપાય માટે સમસ્યાની સારવાર પહેલાની સ્થિતિનું યોગ્ય નિદાન આવશ્યક છે, નિદાનના આધાર પર જ સમસ્યાના સ્વરૂપની યોગ્ય જાણકારી મળી શકે છે. એ પણ જાણકારી મળે છે કે સમસ્યા કયા કારણોસર ઊભી થઇ છે અને સમસ્યાના ઉકેલ માટે કયા ક્ષેત્રોમાં પરિવર્તનની જરૂરિયાત છે.

નિદાન એવા મનોવૈજ્ઞાનિક અથવા વ્યક્તિત્વ સંબંધી કારણો જે સેવાર્થીની મુશ્કેલીઓની સાથે કારણાત્મક સંબંધ રાખે છે તથા સામાજિક અથવા પર્યાવરણાત્મક કારણો જે તેને બનાવી રાખે છે બંનેને સમજવા સંબંધિત છે.

નિદાન સેવાર્થીની સમસ્યા, તેના વ્યક્તિત્વ તથા વાતાવરણને યોગ્ય રૂપે સમજવા માટે કરવામાં આવતો પ્રયાસ છે. નિદાનની પ્રક્રિયામાં સમસ્યા સંબંધિત તત્ત્થયોને એકત્રિત કરવામાં આવે છે. સેવાર્થીની શારીરિક, મનોવૈજ્ઞાનિક તથા સામાજિક કાર્યાત્મકતાનું નિરીક્ષણ અથવા પરીક્ષણ કરવામાં આવે છે. પર્યાવરણ સંબંધી કારણોને સમસ્યાનાં સંદર્ભમાં જોવામાં આવે છે તથા સેવાર્થી અને પર્યાવરણ બંનેની સાથે વ્યાખ્યા કરતા સમસ્યા સંબંધી તારણો તારવે છે.

નિદાનના પ્રકાર :

પર્લમેન દ્વારા નિદાનના ત્રણ પ્રકાર આપવામાં આવેલ છે.

(1) ગતિશીલ નિદાન :

ગતિશીલ નિદાનમાં વ્યક્તિ-સમસ્યા પરિસ્થિતિની જટિલતામાં સક્રિય રૂપથી ભૂમિકા નિભાવનાર બાબતોનું નિદાન કરે છે. તેમાં એ બાબતોને જોડવામાં આવે છે જેને સામાન્ય રીતે મનોસામાજિક કહેવામાં આવે છે તથા તેની સાથે સાથે તેની અંતર્ગત સેવાર્થીની વર્તમાન ગતિવિધિનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવે છે.

ગતિશીલ નિદાન સેવાર્થીની સમસ્યા સંબંધી પરિસ્થિતિને અસર કરતાં જુદાં-જુદાં કારણોનું નિદાન છે. આ શક્તિઓ સેવાર્થીની અંદર તેની સામાજિક પરિસ્થિતિમાં અથવા તેનાં તથા તેની પરિસ્થિતિની વચ્ચે કાર્યરત હોય છે. ગતિશીલ નિદાન સમસ્યા શું છે, કયા કયા મનોવૈજ્ઞાનિક, ભૌતિક અથવા સામાજિક કારણો તેના ઉદ્ભવ માટે જવાબદાર છે તેની સેવાર્થી તથા અન્ય વ્યક્તિઓનાં કલ્યાણ ઉપર શું પ્રભાવ પડે છે ?, કયા પ્રકારનો ઉકેલ શોધવામાં આવી રહ્યો છે ? તથા સેવાર્થી, તેની પરિસ્થિતિ, આયોજિત સેવાઓ અને ઉપલબ્ધ સંસાધનોમાં શું સંબંધ જોવા મળે છે તેની જાણકારી મેળવવાનો પ્રયાસ કરે છે.

(2) ક્લીનિકલ નિદાન :

ક્લીનિકલ નિદાન/ઉપચારાત્મક નિદાન વ્યક્તિને તેની બીમારીની પ્રકૃતિ અનુસાર વર્ગીકૃત કરવાનો એક પ્રયાસ છે. તેની અંતર્ગત તેના વ્યક્તિત્વના કુસમાયોજનનાં કેટલાંક સ્વરૂપો અથવા લક્ષણો તથા તેની દુષ્પ પ્રક્રિયાનાં લક્ષણો, સ્વરૂપ, જરૂરીયાતો અને વ્યવહારનાં સ્વરૂપોની ઓળખ મેળવવામાં આવે છે. તેનાથી એ ખ્યાલ આવે છે કે વ્યક્તિના જવાબ તથા ક્રિયા કેવી રીતે તથા તેની આંતરવૈયક્તિક અથવા સામાજિક સંબંધોને કઇ રીતે પ્રભાવિત કરશે. જ્યારે એ ખ્યાલ આવે છે કે, સમસ્યા સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ સંબંધી સંરચના અથવા ક્રિયાઓ દ્વારા ઉત્પન્ન કરવામાં આવી છે અથવા સમસ્યા અથવા તેનો ઉકેલ તેનાથી વધારે પ્રભાવિત થઇ રહ્યો હોય તો વ્યક્તિત્વ સંબંધી અસમાયોજન અથવા દુષ્કાર્યનો ખ્યાલ મેળવી શકાય છે અને તેનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે છે. તેને ક્લીનિકલ નિદાન એટલે કે વ્યક્તિમાં સ્વયં જોવા મળતી ગડબડીનું વર્ગીકરણ અથવા મૂલ્યાંકન કહેવામાં આવે છે. ક્લીનિકલ નિદાનમાં કાર્યરત વૈયક્તિક સમાજ કાર્યકર્તામાં એ વાતની યોગ્યતા હોવી જોઇએ કે તે એ વાતની ઓળખ કરી શકે છે કે સેવાર્થીનાં વ્યક્તિત્વમાં મુશ્કેલીની કેવી સ્થિતિ છે તેની જાણકારી મેળવી શકે આ પ્રકારનું નિદાન મનોચિકિત્સકોની મદદથી કરવામાં આવે છે.

(3) કારણાત્મક નિદાન :

કારણાત્મક નિદાનનો સંબંધ નજીક કારણોથી ઓછો હોય છે તેનો સંબંધ એવી સમસ્યાથી હોય છે જે સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ અથવા તેની ક્રિયામાં સમાયેલ હોય છે. સેવાર્થીના ઇતિહાસમાં સમસ્યાગ્રસ્ત થવું, તેનો સામનો કરવો તથા ઉકેલ કરવાની બાબતો વૈયક્તિક સમાજકાર્યકર્તાને એ વાતની જાણકારી આપે છે કે સેવાર્થી કઇ સમસ્યાથી સમસ્યાગ્રસ્ત છે ? અને સમસ્યાનો સામનો કરવા તેની ક્ષમતા શું છે ? આ પ્રકારનું નિદાન એવા બિનઉપયોગી વ્યવહારને સમજવામાં મદદરૂપ થાય છે. કારણાત્મક નિદાનથી સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ તથા તેના ઉકેલમાં મદદરૂપ થતાં સાધનોને સમજવામાં મદદ મળે છે. ટૂંકમાં વૈયક્તિક કાર્ય નિદાનાત્મક પ્રક્રિયા તથા તેનાથી પ્રાપ્ત પરિણામનાં હેતુઓ વૈયક્તિક સમાજકાર્યકર્તાને મદદ કરવાના ઇરાદાઓ

અને કુશળતાઓની સીમાનું જ્ઞાન કરવાની સાર્થકતા અને દોરવણી આપે છે. એક પ્રક્રિયાના રૂપમાં તે સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વના પ્રકાર, તેની આંતરિક અને બાહ્ય ક્રિયા અને સંસાધનો તથા સંસ્થાના સહાયક સાધનોના સંદર્ભમાં સમસ્યાની પ્રકૃતિનો ખ્યાલ મેળવવા અથવા મૂલ્યાંકન કરવાનો પ્રયાસ કરે છે તેનાથી પ્રાપ્ત પરિણામ કાર્યકર્તા તથા સેવાર્થીની વચ્ચે થનાર આંતરક્રિયાની મહત્ત્વપૂર્ણ બાબતોને સ્પષ્ટ કરે છે તથા જરૂરી દોરવણી પૂરી પાડે છે. આ કાર્યકારણ સંબંધોની જાણકારી મેળવે છે. કારણ કે સમસ્યાને રોકવા અથવા તેમાં પરિવર્તન લાવવાની દૃષ્ટિથી યોગ્ય દરમ્યાનગીરી કરી શકે. એવી રીતે વૈયક્તિક સમાજ કાર્યકર્તાની ક્રિયાઓનું માર્ગદર્શન કરે છે.

નિદાન પ્રક્રિયાના સોપાનો

(1) માહિતી એકત્રીકરણ :

આ સોપાનમાં સેવાર્થીની સમસ્યા, તેના વ્યક્તિત્વ તથા સામાજિક-સાંસ્કૃતિક વાતાવરણના સંબંધમાં વિસ્તૃત માહિતી એકત્રિત કરવામાં આવે છે. સેવાર્થી સંબંધિત અહેવાલ, સંસ્થાનાં અહેવાલો, મનોચિકિત્સકો તથા મનોવૈજ્ઞાનિકોના અહેવાલ, અન્ય સંસ્થાઓમાંથી મળેલ માહિતી, કુટુંબીજનો, મિત્રો, સંબંધીઓ, પડોશીઓ વગેરે પાસેથી માહિતી એકત્રિત કરવામાં આવે છે. સેવાર્થી સંબંધિત અહેવાલ, સંસ્થાનાં અહેવાલો, મનોચિકિત્સકો તથા મનોવૈજ્ઞાનિકોના અહેવાલ, અન્ય સંસ્થાઓમાંથી મળેલ માહિતી, કુટુંબીજનો, મિત્રો, સંબંધીઓ, પડોશીઓ વગેરે પાસેથી માહિતી એકત્રિત કરવામાં આવે છે.

(2) હકિકતોનું મૂલ્યાંકન :

વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીના સંબંધમાં એકત્રિત હકીકતને ત્રણ રીતે મૂલ્યાંકન કરે છે.

1. સમસ્યાનું મૂલ્યાંકન

અહી વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તાએ જાણવાનો પ્રયાસ કરે છે કે સમસ્યાનું સ્વરૂપ કેવું છે તે શારીરિક કષ્ટ આપે તેવી સમસ્યા છે કે મનોવૈજ્ઞાનિક દબાવ આપતી સમસ્યા છે કે અસમાયોજન સંબંધી સમસ્યા છે, સેવાર્થીની ભૂમિકા સંબંધી સમસ્યા છે. સમસ્યાનું મૂલ્યાંકન કરતી વખતે વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તા તે પ્રકારની સ્પષ્ટ જાણકારી મેળવે છે કે સેવાર્થી કઇ સમસ્યાથી સમસ્યાગ્રસ્ત છે, તેની સમસ્યાનો ઉદ્ભવ કેવી રીતે થયો, સમસ્યા ઉકેલ માટે ક્યારે અને કયાં-કયાં પ્રયાસો કરવામાં આવ્યા છે ? કરવામાં આવેલ પ્રયાસોમાં સફળતા મળી તથા તે પ્રયાસોને કેમ બંધ કરવામાં આવ્યાં ?

2. વ્યક્તિત્વનું મૂલ્યાંકન :

વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીની અહેમ શક્તિનું મૂલ્યાંકન કરે છે. સેવાર્થીના ભૂતકાળમાં અનુભવો કેવા રહ્યા છે ? તેના નિર્ણય શક્તિ કેવી છે ? તથા તેના બહાર અને આંતરિક દબાવોનો સામનો કરવાની ક્ષમતા વિશે જાણવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છે.

3. વાતાવરણનું મૂલ્યાંકન :

આમાં વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીના કુટુંબ, પડોશી, શાળા, ધાર્મિક સંસ્થાઓ, આર્થિક સંસ્થાઓ, રાજનિતીક સંસ્થાઓ, મનોરંજક સંસ્થાઓ વગેરે વિશે મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે છે. આ મૂલ્યાંકન કરતી વખતે તે જુદાં-જુદાં પ્રકારની સંસ્થાઓની સાથે સેવાર્થીના સંબંધો, આ સંસ્થાઓ દ્વારા સેવાર્થી ઉપર પડેલી અસર તથા આ સંસ્થાઓ દ્વારા સેવાર્થી દ્વારા નિભાવવામાં

આવેલી ભૂમિકા તથા તેના હેતુઓની પ્રાપ્તિમાં સેવાર્થી દ્વારા પ્રદાન કરેલ યોગદાનનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે છે.

3. કારણાત્મક હકિકતોની શોધ :

આ સોપાનમાં વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તા એ નિશ્ચિત કરવાનો પ્રયાસ કરે છે કે, સમસ્યાનું સ્વરૂપ કેવું છે. સામાજિક વાતાવરણની સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ પર શું પ્રભાવ પડી રહ્યો છે તથા સમસ્યાના ઉદ્ભવ પાછળ મુખ્ય કયા કારણો જવાબદાર છે તેની શોધ કરવામાં આવે છે.

4. વર્ગીકરણ :

આ સોપાનમાં વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તા સમસ્યાનો પ્રકાર, તેના માટે જવાબદાર કારણો, ઉકેલ માટેના ઉપાયો વગેરેના આધારે તેનું વર્ગીકરણ કરવામાં આવે છે.

સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ જ્યારે કાર્યકરની પાસે આવે છે. ત્યારે સેવાર્થી વિશે પ્રાથમિક માહિતી મેળવી તેની નોંધ કરવામાં આવે છે. આ પ્રક્રિયાને વ્યકિતનો પ્રવેશ સંસ્થા વડે સ્વીકૃત પામ્યાનું માનવામાં આવે છે. ત્યારબાદ તે વ્યક્તિ મટી સેવાર્થી બને છે. આ સેવાર્થી વિશેની ચોક્કસ જવાબદારી કાર્યકરને સોંપવામાં આવે છે. સેવાર્થીની સમસ્યા વિશેની ઊંડાણપૂર્વકની માહિતી મેળવવા માટે કાર્યકર સેવાર્થીને રૂબરૂ મળી તેની સમસ્યા સંબંધી માહિતી મેળવે છે. આ રૂબરૂ મુલાકાત જરૂર પ્રમાણે વારંવારની મુલાકાત બની જાય છે. અહી કાર્યકર-સેવાર્થી વચ્ચે પરસ્પર સંબંધ સ્થાપનની શરૂઆત થાય છે. જે ધીરે-ધીરે સેવાર્થીની સમસ્યાના મનોસામાજિક અભ્યાસ કરતાં તેનું નિદાન અને મૂલ્યાંકન કરી સારવાર સુધી પહોંચાડે છે.

સંબંધ સ્થાપન, સાંત્વના, સલાહ, પરામર્શ, સ્પષ્ટીકરણ વગેરેનો ઉપયોગ કરતા વ્યક્તિગત સમાજકાર્યકર્તા સેવાર્થી સાથે એક પ્રકારનો સબંધ સ્થાપિત કરે છે. નિકટવર્તી સંબંધના પરિણામે પરસ્પર પ્રેમભાવ વધે છે. જેના પરિણામે સેવાર્થી સમસ્યાગ્રસ્ત પરિસ્થિતિમાં રાહત અનુભવે છે. વૈયક્તિક સમાજ કાર્યકર્તા સેવાર્થીની વાતને ફક્ત નિષ્ક્રીય રીતે સાંભળવાને બદલે તેની સમસ્યા સંબંધિત તથ્યોને પણ રજૂ કરવા માટે તેને સહાય કરે છે. તે સેવાર્થીને સતત તેવા વિશ્વાસમાં લેવાનો પ્રયત્ન કરે છે કે, સેવાર્થી દ્વારા આપવામાં આવેલી તમામ માહિતીને ખૂબ જ અગત્યની છે અને આ માહિતીને ગુપ્ત રાખવામાં આવશે.

સેવાર્થીના મનોસામાજિક અધ્યયન કરવા માટે વૈયક્તિક અધ્યયન કે રૂબરૂ મુલાકાત પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. વૈયક્તિક અધ્યયનનો ઉપયોગ વ્યક્તિગત સમાજકાર્યમાં સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ તથા તેની સમસ્યાના સંપૂર્ણ રીતે અધ્યયન કરવા માટે થાય છે. અધ્યયનની આ પદ્ધતિ વધુ સાપેક્ષ છે. તેના અંતર્ગત સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ તેમજ તેની સમસ્યા સંબંધિત વિભિન્ન તત્ત્વોનું એકત્રીકરણ કરીને માહિતી એકત્ર કરવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવે છે. સમસ્યાના વિગતપૂર્ણ અભ્યાસ દ્વારા સમસ્યાનું વૈજ્ઞાનિક ઢબે નિદાન કરવામાં આવે છે.

નિદાન શબ્દનો ઉપયોગ મોટા ભાગે તબીબી વિજ્ઞાનોમાં કરવામાં આવે છે; પરંતુ, અહી આ નિદાન શબ્દને બહુ વ્યાપક અર્થમાં લેવામાં આવે છે. વૈયક્તિક સમાજકાર્યમાં નિદાન એટલે ફક્ત સમસ્યા સંબંધિત જ્ઞાન એટલું જ નહી; પરંતુ, સમસ્યાગ્રસ્ત સેવાર્થીના વિષયમાં સંપૂર્ણજ્ઞાન એવો થાય છે. નિદાન અને સારવાર એ પરસ્પર નિર્ભર છે.

હર્બટ આટટકેરના મત મુજબ, ''જે સમસ્યાના ઉકેલ માટે સેવાર્થીને કાર્યકર્તા પાસે લઈ જવામાં આવે છે તે સમસ્યાના કારણ માટેની શોધ છે.'' મેરી રિચમન્ડના મત સામાજિક

નિદાનએ શક્ય તેટલી ચોક્સાઇથી સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ, સામાજિક સ્થિતિ તથા સમસ્યાની યોગ્ય પરિભાષા કરવાનો પ્રયત્ન છે.

નિદાન સેવાર્થીની સમસ્યા, તેના વ્યક્તિત્વ તથા પર્યાવરણને યથાર્થરૂપેથી સમજવા માટે કરવામાં આવેલો પ્રયત્ન છે. નિદાનની પ્રક્રિયામાં સમસ્યા સબંધિત હકીકતોની તપાસ કરી જરૂરી તમામ માહિતી એકત્ર કરવામાં આવે છે. આ માહિતીને આધારે સમસ્યાનું યોગ્ય નિરૂપણ કરવામાં આવે છે. મનોસામાજિક સ્થિતિનું નિદાન સમસ્યાના ઉકેલ માટે પાયારૂપ છે.નિદાન જુદા-જુદા પ્રકારે કરવામાં આવે છે. ગતિશીલ નિદાન વ્યક્તિ-સમસ્યા-પરિસ્થિતિની જટિલતામાં સક્રિય રીતે ભૂમિકા નિભાવતી ક્ષતિઓનું નિદાન કરે છે. તેમાં મનોસામાજિક બાબતોની સાથે-સાથે સેવાર્થીની વર્તમાન ક્રિયાવિધિને પણ તેમાં સમાવવામાં આવે છે. વ્યક્તિને તેની સમસ્યાની પ્રકૃતિ અનુસાર વર્ગીકૃત કરવાના પ્રયાસને ક્લીનીકલ નિદાન કહે છે. જ્યારે, કારણાત્મક નિદાનમાં નિકટવર્તી કારણો કરતાં સમસ્યાના ઉદ્‌ભવ, સમસ્યાની પ્રારંભિક સ્થિતિ અને જીવન ઈતિહાસ સાથે વધારે છે. નિદાન એકદમ વૈજ્ઞાનિક ઢબે કરવામાં આવે છે. નિદાનની પ્રક્રિયાનાં વિવિધ સોપાનો પ્રમાણે સેવાર્થીની મનો-સામાજિક સ્થિતિનું નિદાન કરવામાં આવે છે.

(1) વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં સારવારની પ્રક્રિયા :

મનોસામાજિક સમાયોજનને પ્રોત્સાહિત કરવાનો ઉદ્દેશ્ય સામાજિક વિઘટનને રોકવું, શક્તિઓને સંકલિત કરવી, સામાજિક ક્રિયા વિધિને ફરીથી સામાન્ય બનાવવી, જીવનનાં અનુભવોને વધારે સંતોષકારક તથા લાભદાયી બનાવવું, વિકાસની તકો ઉપલબ્ધ કરાવવી તથા આત્મનિર્દેશન કરવાની ક્ષમતામાં વૃદ્ધિ કરવાનો હોય છે.

મનોસામાજિક હેતુઓની પૂર્તિ માટે નીચે મુજબના પ્રયાસ કરવામાં આવે છે.

1. આર્થિક મદદની પૂર્તિને સુનિશ્ચિત કરવા અથવા તેના વાતાવરણમાં પરિવર્તન દ્વારા વ્યક્તિની પરિસ્થિતિમાં પરિવર્તન અથવા સુધાર લાવી શકાય છે.
2. પર્યાવરણમાં પરિવર્તન દ્વારા સામાજિક પરિસ્થિતિની અંતર્ગત મનોવૃત્તિઓ અથવા વ્યવહારમાં પરિવર્તન કરીને વ્યક્તિની મદદ કરવામાં આવે છે.
3. ક્યારેક પરિસ્થિતિને વધારે ખરાબના થવા દેવા અને યથાસ્થિતિને જાળવી રાખવાનો ઉદ્દેશ્ય નક્કી કરવામાં આવે છે. અન્ય સમુહોની મદદથી સામાન્ય આર્થિક અને સાંસ્કૃતિક પરિસ્થિતિઓમાં સુધાર લાવવાના ઉદ્‌દેશ્યની તરફ કાર્યકર્તા ધ્યાન આપે છે.

- **સારવારના સાધનો :**

સારવારના સાધનોને ત્રણ ભાગમાં વહેંચી શકાય છે.

(1) વ્યાવહારિક સેવાઓનું વ્યવસ્થાપન

(2) પર્યાવરણમાં બદલાવ

(3) પ્રત્યક્ષ સારવાર

(1) વ્યાવહારિક સેવાઓનું વ્યવસ્થાપન :

વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યમાં સારવારના જુદાં-જુદાં પ્રકારોમાંથી વ્યાવહારિક સેવાઓનું વ્યવસ્થાપન એ ખૂબ જ અગત્યની બાબત છે.

પ્રથમ તેનું વર્ણન પોર્ટરલી દ્વારા કરવામાં આવ્યુ. વર્તમાન સમયમાં તેને સમાજ કલ્યાણ વહીવટના નામથી જાણવામાં આવે છે. તેમાં વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીને મદદ કરે

છે કે તે સમુદાયના સામાજિક સંસાધનોમાંથી પોતાની જરૂરિયાત અનુસાર પસંદગી કરી તેનો ઉપયોગ કરી શકે.

હર્બટ આપ્ટકેરના અભિપ્રાય મુજબ વ્યાવહારિક સેવા આપવાથી જ મદદની પ્રક્રિયાને વૈયક્તિક કાર્યમાની શકાય, પરંતુ હેમિલ્ટને આ વાત સ્વીકારી નથી વૈયક્તિક સેવા કાર્યકર્તા પોતાની સંસ્થા અથવા અન્ય સંસ્થાઓના માધ્યમથી સેવાઓની વ્યવસ્થા કરાવી શકે છે. વ્યાવહારિક સેવાઓના યોગ્ય ઉપયોગ માટે નિદાનાત્મક સર્વેક્ષણ, સેવાર્થીની શક્તિઓ અને સંસાધનોનું મૂલ્યાંકન તથા તેની સંસ્થા દ્વારા અપનાવવામાં આવનાર અથવા કોઇ ઉપયોગી સંસ્થામાં મોકલવાનું જરૂરી બને છે.

આવી રીતે વ્યાવહારિક સેવાઓની અંતર્ગત નાણાંકીય મદદ ઉપલબ્ધ કરાવવી, પદ્ધતિનું પરામર્શન અથવા સારવારની મદદ આપવા માટેની શિબિરોનું આયોજન વગેરેનો સમાવેશ કરી શકાય છે. સારવાર માટે સંસાધનોનું વ્યવસ્થાપન અને તેની જાણકારી હોવી એ આવશ્યક છે.

- **પર્યાવરણમાં બદલાવ :**

પરિવર્તનનો અર્થ એવો નથી કે સામાજિક વૈયક્તિક સમાજકાર્યકર્તા પોતાના વિચારો અને યોજનાઓને જબરદસ્તી સેવાર્થી ઉપર થોપે. અહી પરિવર્તન શબ્દનો ઉપયોગ રચનાત્મક અર્થમાં કરવામાં આવે છે જે સેવાર્થીની વ્યક્તિત્વ સંબંધી બાબત, તેના વ્યવહારની બાબતો, મનોવૃત્તિઓ, જરૂરિયાતો, સંઘર્ષો, પ્રયુક્તિઓ, વગેરેને યોગ્ય રીતે સમજવા પછી કરવામાં આવે છે. વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીની સમસ્યાઓનું સમાધાન કરવા માટે સૂચનો આપી શકે છે તે સેવાર્થીની સાથે વ્યાવહારિક અને મનોરંજનાત્મક પ્રક્રિયાઓની યોજના બનાવી શકે છે તે સેવાર્થીની સમસ્યા પ્રત્યે મનોવૃત્તિઓ અને અભિગમોને પરિવર્તિત કરી શકે છે. તે સમાયોજન માટે જરૂરી સંવેગાત્મક બદલાવ કરી શકે છે. વાતાવરણ પરિવર્તનના સમયે સેવાર્થીને વધારે ઉપયોગી/લાભદાયી વાતાવરણમાં રાખી શકાય છે. કારણ કે તે પોતાને વધારે લાભદાયી વાસ્તવિકતામાં જોઇને વધારે સારી રીતે કાર્ય કરવા લાગે અને પછી તેની સામાજિક જીવન પરિસ્થિતિઓનો વધુ સારી રીતે સામનો કરી શકે અને ક્ષમતાનો વિકાસ કરી શકે.

વાતાવરણ બદલાવ માટે મનોરંજન સંબંધી કાર્યક્રમોનું પણ આયોજન કરવામાં આવે છે. જેથી સેવાર્થીની આંતરિક જરૂરિયાતોની પૂર્તિ થઇ શકે. આ કાર્યક્રમોથી સેવાર્થીની પોતાની લાગણી, ક્રોધ વગેરેને યોગ્ય રીતે રજૂ કરવાની તક મળે છે જેથી તે માનસિક રીતે હળવાશ અનુભવે છે. વાતાવરણ પરિવર્તનમાં માનસિક તણાવ દૂર કરવાના પ્રયાસો પણ કરવામાં આવે છે.

- **પ્રત્યક્ષ સારવાર :**

પ્રત્યક્ષ સારવારમાં લાગણીકરીય બાબતોમાં સંતુલન જાળવી રાખવા, યોગ્ય નિર્ણયો લેવા તથા બદલાવ માટે યોગ્ય મનોવૃત્તિઓ ઉત્પન્ન કરવા આયોજિત કરવામાં આવે છે. તેની અંતર્ગત મનોવૈજ્ઞાનિક સમર્થન પણ સમ્મિલિત હોય છે. પ્રત્યક્ષ સારવારમાં આ મુજબની પધ્ધતિઓની મદદ લેવામાં આવે છે.

(1) વાર્તાલાપ

(2) ચિકિત્સકીય સારવાર

(3) મનોવૈજ્ઞાનિક મદદ

(4) સ્પષ્ટીકરણ

(5) આંતરદષ્ટિનો વિકાસ

(6) દોરવણી

(7) સૂચનો

(8) પુનઃસ્થાપન

(9) પુનઃશિક્ષણ

(10) સામુહિક સારવાર,

વગેરે દ્વારા સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીને તેની સમસ્યામાંથી બહાર લાવવાનો પ્રયાસ કરે છે.

1.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (MCQs)

૧. સમાજકાર્યના મુખ્ય ઘટકો કેટલા છે ?

(A) 3

(B) 2

(C) 4

(D) 8

૨. વૈયક્તિક સમાજકાર્યનાં મુખ્ય અંગો કયા કયા છે ?

(A) અભ્યાસ, નિદાન, સારવાર
(B) વ્યક્તિ, સમસ્યા, સ્નાન, પ્રક્રિયા
(C) સેવાર્થી, સમાજકાર્યકર, એજન્સી
(D) સમસ્યા, નિદાન, સારવાર, સમાપન

3. ''નિદાનાત્મક સંપ્રદાપના દષ્ટિકોણ અનુસાર નિદાન તે સમસ્યાના કારણની શોધ છે. જે સેવાર્થીને કાર્યકર્તા પાસે મદદ માટે લઇ જાય છે.'' - આ વ્યાખ્યા કોણે આપી ?

(A) હાર્બટ આટટકેર
(B) પર્લમેન
(C) મેરી રિચમન્ડ
(D) સ્વીથન વીવર્સ

4. નિદાનના પ્રકાર કેટલા છે ?

(A) ચાર
(B) ત્રણ
(C) પાંચ
(D) બે

5. પ્રત્યત્વ સાચ્વારમાં કઇ પધ્ધતીનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે ?

(A) વાર્તાલાય
(B) દોરવણી
(C) સૂચના
(D) ઉપરોક્ત તમામ

1.5 ઉપસંહાર :

આમ, વૈયક્તિક સમાજકાર્યની પદ્ધતિમાં મનો-સામાજિક નિદાન ખૂબ મહત્વપૂર્ણ બાબત છે. સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં તેનો મહત્વપૂર્ણ ઉપયોગ કરવો જોઇએ. મનોસામાજિક અધ્યયન કરવા માટે વૈયક્તિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીની સાથે ઘનિષ્ઠ સંબંધ સ્થાપીને સેવાર્થીમાં વિશ્વાસ જાગૃત કરે તે જરૂરી છે. સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીની સાથે સરળતાપૂર્વક વર્તાવ કરે તો મનોસામાજિક અભ્યાસનું કામ ખૂબ અસરકારક બને છે.

1.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો :

1. (A) 3
2. (B) વ્યક્તિ, સમસ્યા, સ્થાન, પ્રક્રિયા
3. (c) મેરી રિચમન્ડ
4. (B) ત્રણ
5. (D) ઉપરોક્ત તમામ

1.7 ચાવીરૂપ શબ્દો :

- **અભ્યાસ :** સેવાર્થી અને તેની સમસ્યાને ઉડોણ પૂર્વક તપાસ કરવાની માહિતી મેળવવાની પ્રક્રિયા.
- **નિદાન :** વ્યક્તિ અથવા સેવાર્થીની સ્થિતીને યોગ્ય વ્યાખ્યાયિત કરવું.
- **ગતિશિલ નિદાન :** સેવાર્થીની સમસ્યાના જુદાં જુદાં કારણોની શોધ કરી નિદાન કરે છે.
- **ક્લિનિકલ નિદાન :** વ્યક્તિને તેની બિમારીની પ્રક્રિયા પ્રમાણે વર્ગીકૃત કરવાં.
- **કારણાત્મક નિદાન :** કારણાત્મક નિદાન વ્યક્તિની સમસ્યાથી હોય છે. જે સેવાર્થીનાં વ્યક્તિત્વ અથવા તેની ક્રિયામાં સામેલ હોય છે.

1.8 સ્વાધ્યાય લેખન :

1. અભ્યાસ એટલે શું ઉદાહરણ ધ્વારા સમજાવો ?

....
....
....
....
....
....
....
....
....

2. દરમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયામાં અભ્યાસનું મહત્ત્વ સમજાવો ?

....
....
....
....
....
....
....
....
....

3. સતત મૂલ્યોકંન એટલે શું ? ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.

....
....
....
....
....
....
....
....
....

4. મનોસામાજિક નિદાન વિશેની સમજણ આપો ?

....
....
....
....
....
....
....
....
....

5. નિદાનનો અર્થ જણાવી નિદાનના પ્રકારોની ચર્ચા કરો.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

1.9 પ્રવૃતી :

(1) તમારા ક્ષેત્રકાર્યની કેસસ્ટડીના આધારે નિદાન પ્રક્રિયાના સેવાનો જણાવો.

(2) પ્રત્યક્ષસારવાર પધ્ધતીમાં વાર્તાલાપની વિસ્તૃતમાં ચર્ચા કરો.

1.10 કેસસ્ટડી :

(1) તમારી આસપાસના વિસ્તારમાં અપંગ વ્યક્તિની પરિસ્થિતિનો અભ્યાસ કરો.

(2) તમારા ક્ષેત્રકાર્યના અનુભવના આધારે અભ્યાસ, નિદાન, સારવારની પ્રક્રિયા અને નિદાનની પ્રક્રિયા વિસ્તૃતમાં વર્ણવો.

1.11 સંદર્ભગ્રંથ :

(1) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય(હિન્દી) : ડૉ. પી.ડી. મિશ્રા, ઉત્તર પ્રાંશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ.

(2) સમાજકાર્ય સિધ્ધાંત એવંમ્ પદ્ધતિયા : બાલેશ્વર પાંડેય, રાવત પબ્લિકેશન, જયપુર.

(3) સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય : ડૉ. આર.કે.ઉપાધ્યાય, હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ.

(4) વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યના આધાર સ્તંભો : ડૉ.આનંદી પટેલ, વ્યાવસાયિક અભિવૃત્તિ પ્રકાશન, અમદાવાદ.

(5) સોશિયલ વર્ક(અંગ્રેજી) : આર.કે. ઉપાધ્યાય

(6) વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય(ગુજરાતી) : ડૉ. ગીતાબેન ચાવડા, લોકનિકેતન, રતનપુર

(7) સમાજકાર્ય : ઇતિહાસ, દર્શન એવમ્ પ્રણાલિયા, સંશોધિત સંસ્કરણ(હિન્દી) : રાજારામ શાસ્ત્રી, ઉત્તર પ્રદેશ, હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ

(8) સમાજકાર્ય(હિન્દી): રાજારામ શાસ્ત્રી

એકમ-2 દરમ્યાનગીરી, અનુસરણ અને સમાપન

એકમનું માળખું

2.0 પ્રસ્તાવના

2.1 એકમના હેતુઓ

2.2 દરમ્યાનગીરી

2.3 અનુસરણ

2.4 સમાપન

2.5 કેસહીસ્ટ્રીનો નમૂનો

2.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

2.7 ઉપસંહાર (Let Us Sum UP)

2.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

2.9 ચાવીરૂપ શબ્દો (Glossary)

2.10 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

2.11 પ્રવૃત્તિ (Activities)

2.12 કેસસ્ટડી (Case Study)

2.13 સંદર્ભગ્રંથ (Further Readings)

2.0 પ્રસ્તાવના :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની જુદી-જુદી બાબતોમાં દરમ્યાનગીરીએ ખૂબ જ મહત્ત્વની પ્રક્રિયા છે. દરમ્યાનગીરી વગર સેવાર્થીની વાસ્તવિક સ્થિતિ વિશેનો ખ્યાલ આપી શકતો નથી. વધતી જતી સમસ્યાની અટકાયત માટે દરમ્યાનગીરી જરૂરી છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં સિદ્ધાંતો, મૂલ્યો, આચારસંહિતા વગેરે જેવી બાબતો વિશેની વૈજ્ઞાનિક સમજણ દરમ્યાનગીરી માટે ઉપયોગી બની રહે છે. દરમ્યાનગીરી માટે સામાજિક વૈયક્તિક પદ્ધતિ વિશેનું જ્ઞાન હોવું જરૂરી છે. માહિતી વગર દરમ્યાનગીરી શક્ય નથી માટે અસરકારક દરમ્યાનગીરી માટે માહિતી અને જ્ઞાન ખૂબ જ પાયારૂપ છે.

સમાજકાર્યએ જ્ઞાન અને કુશળતાના સમન્વયરૂપ એક વૈજ્ઞાનિક સેવા છે. જેનો મુખ્ય હેતુ સેવાર્થી સ્વાવલંબી બની શકે તે છે. એટલે દરમ્યાનગીરી દરમ્યાન સેવાર્થી કાર્યકર ઉપર નિર્ભર ન બની જાય તે ખાસ જોવાનું છે. કારણકે કાર્યકરે સેવાર્થીને કયા પ્રકારની મદદની જરૂરિયાત છે તેના આધારે મદદ કરવાની છે એટલે કઇ રીતે મદદરૂપ થવું તેનાં માટેની યોગ્ય વ્યૂહરચના કાર્યકર પાસે હોવી જરૂરી છે. આમ, ઝીણવટીભરી બાબતોની કાળજી અસરકારક દરમ્યાનગીરી માટે કાર્યકરે રાખવી જોઇએ. અહી દરમ્યાનગીરી વિશેની વિસ્તૃત ચર્ચા કરવામાં આવી છે.

2.1 એકમના હેતુઓ

પ્રસ્તુત એકમ દ્વારા વિદ્યાર્થીઓને નીચેના હેતુ વિશે જાણકારી પ્રાપ્ત થશે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં દરમ્યાનગીરીનું મહત્ત્વ અને જરૂરીયાત જાણવા મળશે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અનુસરણ અને તેના પરિણામોની વિગતે માહિતી પ્રાપ્ત થશે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સમાપન કરતી વખતે જરૂરી સૂચનો અને પ્રક્રિયા જાણવા મળશે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કેસહીસ્ટ્રીનો નમૂનો આધાર તરીકે વિદ્યાર્થીને કેસસ્ટડી વખતે ઉપયોગી થશે.

2.2 દરમ્યાનગીરી (Intervention) :

દરમ્યાનગીરી/હસ્તક્ષેપએ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે. વ્યકિત, જૂથ કે સમુદાય, તે જ્યારે સમસ્યાગ્રસ્ત બનીને સામાજિક કાર્યકર પાસે પહોંચે છે, તે વખતે કાર્યકર તેની સમસ્યાને સમજીને જે કાર્ય કરે છે, તેને દરમ્યાનગીરી કહે છે.

આ દરમ્યાનગીરીનો મુખ્ય હેતુ સેવાર્થીની સમસ્યાને સમજી અને વધતી અટકાવી તેની સમસ્યાનું સમાધાન કરવાનો છે. દરમ્યાનગીરી એટલે કોઇ એક પદ્ધતિને સુધારવા કે તેમાં મદદ કરવા માટે સામેલ થવું, તેવો થાય છે. સમાજકાર્યમાં હસ્તક્ષેપનો અર્થ ઇચ્છિત હસ્તક્ષેપ એમ કહી શકાય. કારણ કે, સમાજકાર્ય સેવાર્થીને તેની ઇચ્છા વિરુદ્ધ મદદ ન કરતા તેની જરૂરિયાતના આધારે મદદ કરે છે. દરમ્યાનગીરીનો અર્થ ખૂબ વિસ્તૃત છે. તેની પાયાની વિચારસરણી એ છે કે તેમાં સેવાર્થીની અનુભવાતી સમસ્યામાં મદદ પૂરી પાડી જે-તે સમસ્યાની પરિસ્થિતિમાં હકારાત્મક સુધારો લાવવા માટેનો છે. વ્યક્તિની સમસ્યાગ્રસ્ત પરિસ્થિતિમાં વૈજ્ઞાનિક અભિગમ અને વ્યાવસાયિક કુશળતા સાથે સમાજકાર્યકરે દાખલ થવાની ક્રિયાને હસ્તક્ષેપ કર્યો કે, દરમ્યાનગીરી કરી તેમ કહી શકાય.

2.2.1 દરમ્યાનગીરી શા માટે ?

- વ્યક્તિની સમસ્યાગ્રસ્ત પરિસ્થિતિને વધુ ખરાબ થતી અટકાવવા માટે
- વ્યક્તિને તબક્કાવાર મદદરૂપ થવા માટે
- દરમ્યાનગીરી સેવાર્થીમાં આત્મવિશ્વાસ ઊભો કરે છે.
- સમસ્યામાંથી મુક્ત થવાનો વિશ્વાસ અને આશા દરમ્યાનગીરી ઊભી કરે છે.
- સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સંદર્ભમાં હસ્તક્ષેપ હંમેશા આકસ્કિમ સેવા છે. જેને અંગ્રેજીમાં ઇમરજન્સી રિલીફ અથવા ફાયર બ્રિગેડ(અગ્નિશામક) સેવા કહે છે.
- વૈજ્ઞાનિક અભિગમ સાથે થતી દરમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયા આવશ્યક જ નહી, બલ્કે અનિવાર્ય છે.
- દરમ્યાનગીરીએ વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાનની સમજણ માંગી લેતેવી પ્રક્રિયા છે.
- દરમ્યાનગીરીએ સમસ્યાના ઉકેલ અંગેની એક પદ્ધતિસરની પ્રક્રિયા છે.

ડૉક્ટર જ્યારે દર્દીની બિમારીમાં હસ્તક્ષેપ કરે છે. ત્યારે દર્દી સાથે ડૉક્ટરનો અભિગમ ખૂબ જ હકારાત્મક હોય છે. દર્દીને પ્રેમ, લાગણી, હૂંફ અને સાંત્વના મળે છે. એ જ રીતે સામાજિક વૈયક્તિક મદદની પ્રક્રિયામાં દાખલ થતાં તે પોતાના અભિગમથી તે સેવાર્થીમાં પોતાની સમસ્યામાંથી મુક્ત થવાનો વિશ્વાસ અને આશા ઊભી કરે છે.

આમ, સામાજિક વૈયક્તિક સેવાની પ્રક્રિયાને વધુ અસરકારક બનાવવા માટે દરમ્યાનગીરીએ ખૂબ મહત્ત્વપૂર્ણ બાબત છે. એક સાધન તરીકે દરમ્યાનગીરીનો અસરકારક ઉપયોગ થાય તે જરૂરી છે.

ઉદાહરણ :

એચ.આઈ.વી. એઈડ્સગ્રસ્ત વ્યક્તિ સેન્ટર પર આવે છે. જે એઈડ્સની સારવાર લેવા માટે બિલકુલ તૈયાર નથી. કુટુંબના લોકો અને સામાજીક રીતે તેનો તિરસ્કાર કરે છે. વ્યવસાયના સ્થળે પણ કોઈ મદદ કરતું નથી તેથી સેવાર્થી પોતાના જીવનથી હારી અને કંટાળી ગયો છે જે ભગવાન પાસે મૃત્યુ માંગે છે. જીવનનો અંત લાવવા માટે રડતા રડતા કાર્યકર્તાને જણાવે છે. આવા સેવાર્થી સાથે સમાજકાર્યકર પોતાનું કાર્ય શરૂ કરે છે. જેમાં સર્વપ્રથમ વ્યક્તિને સાંતવના આપે છે. આ રોગ તેમને એકલાને નથી ઘણા લોકોને થયેલો છે. છંતા પણ આ લોકો સ્વસ્થ જીવન જીવે છે. તેમજ કાર્યકર્તાની વ્યગ્રતા ઓછી કરી તેને શાંત પાડે છે અને દરમ્યાનગીરી કરે છે. જેમાં સેવાર્થીને સમજાવે છે કે આ રોગ માટે તે કોઈ કારણભૂત નથી અથવા અન્ય કોઈ પણ જવાબદાર નથી. વ્યક્તિની પરિસ્થિતિ તેના માટે સૌથી વધુ જવાબદાર છે. સેવાર્થીનું જીવન એ ઈશ્વરની અમૂલ્યભેટ છે. જો એઇડ્સગ્રસ્ત વ્યક્તિ યોગ્ય ખોરાક, દવા અને હળવી કસરત કરે તો લાંબુ જીવન જીવી શકે છે. વ્યક્તિનું જીવન તેના કુટુંબ માટે કેટલું અગત્યનું છે, ઉપયોગી છે. તે અંગે તેને સમજાવવામાં આવે છે ત્યાર બાદ કાર્યકર્તા સેવાર્થીના ઘરની મુલાકાત લઈ કુટુંબના સભ્યોને મળીને કાર્યકર્તા દરમ્યાનગીરી કરે છે. જેમાં કુટુંબની વ્યક્તિ કુટુંબ માટે અગત્યની છે. જીવનની પરિસ્થિતિ બદલાવવાની છે. જીવન અગત્યનું છે. કુટુંબના સભ્યોને એચ.આઇ.વી. એઇડ્સના ફેલાવા અંગે સમજ પુરી પાડી છે. એચ.આઇ.વી. એઇડ્સ કઇ રીતે ન ફેલાય શું ધ્યાન રાખવું વગેરે અંગે વિસ્તૃત ચર્ચા કરવામાં આવે છે. કુટુંબના સભ્યોને સેવાર્થીના આરોગ્યની કાળજી રાખવા અને સહાનુભૂતિ રાખવા સમજાવવામાં આવ્યા. કુટુંબમાં ફરી સુવાદીત સંબંધો શરૂ થયા. ત્યાર બાદ કાર્યકર્તા સેવાર્થીના વ્યવસાયના સ્થળની મુલાકાત લઇ તેના ઉપર અધિકારી, સહકર્મચારીને સંવેદનશીલ દૃષ્ટિકોણ ઊભો કરવા પ્રેરે છે. સેવાર્થીમાં કાર્યકર્તાની દરમ્યાનગીરીની ફરીથી જીવન જીવવાનો ઉત્સાહનો સંચાર થાય છે અને નોર્મલ લાઇફ જીવવા લાગે છે.

2.3 અનુસરણ (ફોલોઅપ) :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સમસ્યાના ઉકેલ બાદ તેનાં પ્રતિભાવો મેળવવા ખૂબ અગત્યનાં છે. જો પ્રતિભાવો મેળવવામાં ન આવે તો દમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયા પૂરેપૂરી સમજી શકાતી નથી. જો યોગ્ય રીતે ફોલોઅપ ન કરવામાં આવે તો નવી સમસ્યાઓ સર્જાય છે અને કાર્યકર્તા માટે ગૂંચવણભરી સ્થિતિનું નિર્માણ થાય છે. ફોલોઅપથી કાર્યકરને મદદ મળે છે, ટેકો મળે છે. જેનાથી તે સક્ષમ થાય છે. તેનામાં આત્મવિશ્વાસમાં વધારો થાય છે. ફોલોઅપ જુદી-જુદી રીતે થઇ શકે છે.

ફોલોઅપ સીધું વ્યક્તિ સાથે થઈ શકે છે. મુલાકાત અથવા સંપર્ક એમ બંને રીતે થઈ શકે છે. સંયુક્ત મુલાકાત અથવા પત્ર દ્વારા થઈ શકે છે.ગૃહ મુલાકાત કે ફોન દ્વારા ફોલોઅપ કરી શકાય છે. જ્યાં કાનૂની પગલાંની જરૂરિયાત હોય ત્યાં વકીલ સાથે, પોલીસ સ્ટેશનની મુલાકાત, કોર્ટ-કચેરીની મુલાકાત એમ જુદી-જુદી રીતે થઈ શકે છે.

અનુસરણ માટે કોઇ મર્યાદા નથી. તે જે વ્યકિત સમસ્યાગ્રસ્ત હોય તેના ઉપર આધારિત છે. તેની ક્ષમતા, ક્રિયા(પગલાં) લેવાની શક્યતાઓ, સમય, પદ્ધતિ અને કેસની સમજણના આધારે નક્કી થઈ શકે. ફોલોઅપ માટે શરૂઆતમાં બે મુલાકાત વચ્ચે ઓછો સમયગાળો હોય છે. પાછળથી આ સમયગાળાને લંબાવી શકાય છે. કાર્યકર હેતુપૂર્વક અનુસરણ કરે છે. અનુસરણ

દરમ્યાન કાર્યકર ઘણી સમસ્યાઓનો સામનો કરે છે. સેવાર્થી અને કુટુંબના સભ્યો તરફથી અસહકાર, ફોલોઅપની પ્રક્રિયાથી સેવાર્થીનું દૂર ભાગવું, એકબીજાને સ્વીકૃતિ ન આપવી, એકબીજા પ્રત્યે મર્યાદાનો અભાવ, આર્થિક પ્રશ્ન, વાહન વ્યવહારનો અભાવ, ગૃહ મુલાકતની મંજૂરી ન આપવી, વધારે પડતાં કાર્યબોજ વગેરે કારણો જવાબદાર હોઇ શકે છે.

ફોલોઅપના પરિણામે,

- કામને ગતિ મળે છે.
- કામને દિશા-નિર્દેશ મળે છે.
- કામ પ્રત્યેની ચોક્સાઇ વધે છે.
- નિર્ધારીત સમયમાં કામ પૂર્ણ કરી શકાય છે.
- કામની ગુણવત્તાનો ખ્યાલ આવી શકે છે.
- નક્કર આયોજન કરી શકાય છે.
- સેવાર્થીના પ્રતિભાવો પ્રાપ્ત કરી શકાય છે.
- ભાવિ આયોજન માટે દિશા-માર્ગદર્શન મળે છે.

આમ, ફોલોઅપ એ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિનો ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ હિસ્સો છે. ફોલોઅપના પરિણામે દરમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયાને વધુ અસરકારક બનાવી શકાય છે. પ્રયત્નના પરિણામોને ચકાસી શકાય છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં ખાસ કરીને કૌટુંબિક પ્રશ્નોમાં એકવાર પતિ-પત્નીના ઝઘડામાં સમાધાન કરાવ્યા પછીના અમુક સમયાંતરે આ કેસના ફોલોઅપના પરિણામે સમાધાનની પ્રક્રિયા દરમ્યાન જયાં કોઇ ક્ષતિ રહી જાવા પામી હોય તેવા સંજોગોમાં ભૂતકાળની ભૂલોને સુધારી વર્તમાન સ્થિતિમાં જરૂરી સુધારો કે બદલાવ લાવી શકાય છે.

ઉદાહરણ :

સંસ્થા દ્વારા ચાલતા ફેમીલી કાઉન્સેલીંગ સેન્ટરમાં એક બેન આવે છે. કાર્યકર્તા દ્વારા એ સેવાર્થીની રજૂઆત સાંભળતા પતિ-પત્નીનાં ઝઘડાનો પ્રશ્ન હોય છે. કાર્યકર્તા પતિ-પત્નીનાં ઝઘડા અને સમસ્યા હલ કરવા માટે પ્રયત્ન કરે છે. સેવાર્થીને સુખી લગ્નજીવન, બાળકોનું ભવિષ્ય વગેરેને ધ્યાનમાં રાખી પતિ-પત્ની બન્નેનું કાઉન્સેલિંગ કરવામાં આવે છે. બન્નેના એકબીજાના દોષો અંગે કાઉન્સેલિંગ કરી ફરી સુખી લગ્નજીવન જીવી શકે તેવા પ્રયત્ન કરવા સ્વૈચ્છાએ તૈયાર થાય છે અને ફરીથી કુટુંબમા સેવાર્થી પરત જાય છે ત્યારબાદ કાર્યકર્તા દ્વારા ફોનથી સેવાર્થી સાથે અઠવાડિયા પછી ફરી સંપર્ક કરવામાં આવે છે. પતિ સાથેના અને કુટુંબ સાથેના સંબંધો કેવા છે ? તે અંગે વાતચીત કરવામાં આવે છે અને સેવાર્થી પોતાના લગ્નજીવનમાં સુખેથી જીવન પસાર કરે છે અને પોતાના પતિ અને કુટુંબથી ખુશ છે તેવું જાણવા મળે છે. ત્યારબાદ કાર્યકર્તા ૧૫ દિવસ પછી સેવાર્થીના કુટુંબની મુલાકાત લે છે. પતિ-પત્ની બન્નેને મળે છે અને ગૃહ મુલાકાત લે છે. જાતે જોઈને પરિસ્થિતિનો તાગ મેળવે છે. બન્ને પતિ-પત્ની એકબીજાથી ખુશ છે.

આમ, ફોલઅપ અથવા અનુસરણ એ વૈયક્તિક સેવા કાર્યમાં કાર્યકરની સમસ્યાના સમાધાન બાદ પણ અમુક સમય સુધી કાર્યકર્તા સેવાર્થીના સંપર્કમાં રહી તેને ટેકો પુરો પાડે છે. જેથી સમસ્યાના સમાધાન કાયમી થઈ શકે. ફોલઅપ સેવાર્થીની સમસ્યા સુખદ અંત લાવે ત્યાં સુધી મદદરૂપ થવું અને ફોલઅપ કરવું જરૂરી છે.

2.4 સમાપન :

મુલાકતના સમયગાળા દરમ્યાન મુલાકાતને સમાપન કરવાનું અગાઉથી નક્કી કરેલું હોય છે. મુલાકાત દરમ્યાન ઊંડાણપૂર્વક સમજવાનો અને નિરીક્ષણ કરવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છે. ક્રિયા + પ્રતિક્રિયા = આંતરક્રિયા.

આંતરક્રિયાના સમાપનનું કામ સેવાર્થી અને કાર્યકરે સંયુક્તપણે કરવું જોઇએ. નિર્ણય લેવા માટે નીચેની કેટલીક બાબતો ખૂબ અગત્યની છે.

(1) નક્કી કરેલા હેતુઓ પૈકી કેટલાં હેતુઓ પૂર્ણ થયા ?કયાં સુધી ?

(2) મુલાકાત લેનાર અને સેવાર્થી એવું અનુભવે કે સમાપન માટે આ સમય યોગ્ય છે ?

આખરી મુલાકાત પહેલા વખતો વખત સેવાર્થી સાથે સમાપનનાં સંદર્ભે ચર્ચા કરવી યોગ્ય છે. જેનાથી સેવાર્થી અને કાર્યકર પરસ્પર અનુભવોનું આદાન-પ્રદાન કરી શકે છે. ઊંડાણપૂર્વકની માહિતી મેળવી શકે છે. ટેપ-રેકોર્ડ દ્વારા પણ સેવાર્થીની સમસ્યાને વધારે સારી રીતે સમજી શકાય છે. મદદની પ્રક્રિયાનું સમાપન સુખદ કે દુઃખદ હોય શકે છે. હકારાત્મક કે નકારાત્મક લાગણીઓ પરસ્પર હોય છે. ગમા-અણગમા, સારા-ખરાબ અનુભવો વિશેની ચર્ચા થાય તે જરૂરી છે. સેવાર્થી અને કાર્યકર વચ્ચે નિખાલસ સબંધો હોય તે જરૂરી છે. જ્યાં સંબંધોમાં નિખાલસતા હોય છે, પરસ્પર વિશ્વાસની વાત આવે છે. સમસ્યા નિવારણના કાર્યમાં સમાપન ખૂબ મહત્ત્વની બની રહે છે.

સમાજકાર્યનું અંતિમ ધ્યેય સેવાર્થીને સ્વસહાય કરતાં કરવાનું છે. કાર્યકરને જ્યારે એવું લાગે કે હવે સેવાર્થી તરફથી એવા સંકતો મળે કે હવે તેને મદદની જરૂર નથી. મદદના અંત સમયે સમાજકાર્યકરે સેવાર્થીની લાગણીઓની પૂરતી કાળજી રાખવાની છે. સેવાર્થીને એકલો પડી ગયાની લાગણી ન થવી જોઈએ. તેની સાથેની મુલાકાતો ધીરે-ધીરે ઘટાડવી જોઈએ. અંતના સમયે સેવાર્થીને એવું પણ ના થવું જોઈએ કે આજે તેની સ્થિતિમાં જે પરિવર્તન આવ્યું છે તે સમાજ કાર્યકરના લીધે છે. તેના બદલે આ પરિવર્તન પોતેજ કરી શક્યા છે. તેવી લાગણી પેદા થવી જોઇએ.સમાજ કાર્યકરની ભૂમિકા એકમાત્ર દિશા નિર્દેશની છે. ઘણીવાર કાર્યકરમાં મેં કર્યુ છે, સેવાર્થીની હાલની જે કંઇ સ્થિતિ છે. તે મારાં પ્રયત્નનું પરિણામ છે મારા વગર આ કામ શક્ય જ ન બની શક્યુ હોત, એવી વાતો કાર્યકર દ્વારા કરવામાં આવે છે. જેના પરિણામે સેવાર્થીના મન ઉપર આ બધી જ બાબતોની નકારાત્મક અસર પડે છે. આ માટે કાર્યકરે પોતે ક્રેડિટ લેવાના બદલે બધીજ બાબતોની ક્રેડિટ સેવાર્થીને આપવી જોઇએ જેના પરિણામે સેવાર્થીમાં હકારાત્મક લાગણી ઊભી થશે અને પોતાને કંઇક કર્યાનો સંતોષ થશે.

2.5 કેસહીસ્ટ્રીનો નમૂનો

એચ.આઈ.વી.ગ્રસ્ત વ્યક્તિની કેસસ્ટડી :

નામ : ઠાકોર હંસાબેન ગુણવંતભાઈ (નામ બદલેલ છે)

સરનામું : વિસનગર (એડ્રેસ બદલેલ છે)

ઉંમર : 30 વર્ષ

ઉત્તરદાતાની પ્રાથમિક માહિતી :

ઉત્તરદાતા વિસનગરના રહેવાસી છે. તેમનું મૂળ વતન વડગામ છે. તેમના પરિવારમાં કુલ 5 સભ્યો રહે છે. તેમના માતા-પિતા, બે ભાઈઓ અને પોતે એમ પાંચ સભ્યો વસવાટ કરે છે. તેઓ

પિયરમાં રહીને નોકરી કરે છે. તેઓ વિસનગરથી મહેસાણા રોજ અપ-ડાઉન કરે છે. તેઓ પરણિત છે.

ઉત્તરદાતાની કૌટુંબિક અને સામાજિક માહિતી :

હસે વિસનગરમાં પોતાનું પાકું મકાન છે. તેમજ તેમના ઘરમાં મનોરંજન અને અન્ય સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ છે. ઉત્તરદાતા સંયુક્ત કુટુંબમાં રહે છે અને સમાજમાં તેમની સામાજીક સ્થિતિ મધ્યમ પ્રકારની છે. તેમના ઘરમાં પાણી કનેક્શન, વીજળી, શૌચાલય વગેરે સુવિધઆઓ ઉપલબ્ધ છે. ઉત્તરદાતાના પોતાના કુટુંબીજનો સાથે ગામમાં તેમજ પોતાના સગાવ્હાલા સાથે સુમેળભર્યા સંબંધો છે. પોતે એચ.આઈ.વી. પોઝિટીવ છે તેવું ગામના તમામ લોકો, સગાવ્હાલા તમામ લોકો જાણે છે. આથી ઉત્તરદાતા પ્રત્યે બધા જ લોકો સહાનુભૂતિ દાખવે છે. તેમજ તેમના સમાજમાં પણ તેમને સારી રીતે તેમની સાથે વ્યવહાર કરે છે. આ ઉપરાંત આ રોગ થયા પછી તેમના સામાજીક કે કૌટુંબિક જીવનમાં કોઈપણ પ્રકારનો ફેરફાર થયો નથી.

ઉત્તરદાતાની આર્થિક સ્થિતિ :

ઉત્તરદાતાના ઘરમાં તેમના પિતા, તેમના બંને ભાઈ અને ઉત્તરદાતા તેમના પરિવારની માસિક આવક 20,000 રૂા. છે. આથી તેમની આર્થિક સ્થિતિ મધ્યમ પ્રકારની છે. રહેવા માટે પાકું મકાન છે અને ઘરમાં વીજળી કનેક્શન, પાણી, શૌચાલય, મનોરંજનના સાધનો વગેરે સુવિધા છે. આથી ઉત્તરદાતાની આર્થિક સ્થિતિ સારી છે.

ઉત્તરદાતા HIV / AIDS અંગે જાગૃતતાનો અભ્યાસ :

ઉત્તરદાત અકે સપો ભાવિસંસ્થામાં નોકરી કરતા હોવાથી તેમને HIV / AIDS અંગેની સંપૂર્ણ માહિતી છે અને તેઓ આ વિષય અંગે જાગૃત છે. તેઓ માને છે કે HIV / AIDS એ જીવલેણ રોગ નથી અને તે લોહીથી ફેલાતો વાઈરસ છે. તેઓના જણાવ્યા મુજબ એચ.આઇ.વી. એ અસુરક્ષિત જાતીય સમાગમ દ્વારા એચ.આઇ.વી. ચેપગ્રસ્ત માતા દ્વારા ચેપગ્રસ્ત લોહી કે સિરિંજ દ્વારા ફેલાય છે. એચ.આઇ.વી. ની સારવાર કઈ જગ્યાએ થાય છે તે પણ તેઓ જાણે છે અને પોતાની સારવાર કરાવે છે. ઉત્તરદાતાને એચ.આઇ.વી.ની માહિતી દવાખાનમાં ડૉક્ટર દ્વારા આપવામાં આવેલી અને ત્યારબાદ તેમને ખબર પડી કે પોતે એચ.આઈ.વી. પોઝિટીવ છે. આ વાત ઉત્તરદાતાને સૌ પ્રથમ તા. 01/02/2011 ના રોજ ખબર પડી અને આ વાતની જાણ સૌ પ્રથમ ઉત્તરદાતાએ પોતાના નાના ભાઈને કરી. આ પહેલાં ઉત્તરદાતા HIV / AIDS વિશેની જાણકારી ધરાવતા ન હતા. પરંતુ હાલમાં તેઓ આ રોગથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ છે અને જાણ છે.

ઉત્તરદાતાની આરોગ્ય વિષયક તેમજ સારવાર વિશેની માહિતી :

ઉત્તરદાતાનું આરોગ્ય હાલમાં સારું છે. તેમણે એચ.આઇ.વી.નો સૌ પ્રથમ ટેસ્ટ ખાનગી હૉસ્પિટલમાં કરાવ્યો હતો. આ ટેસ્ટ એલિઝા પ્રકારનો હતો. ઉત્તરદાતાને તે સમયે સગર્ભાવસ્થા હોવાથી તેઓ ટેસ્ટ કરાવવા ગયા હતા અને તેમને એચ.આઇ.વી. છે તેવું જાણવા મળ્યું ત્યારબાદ તેમણે ફરીથી તેમણે સ્વીકાર્યું કે તેઓ એચ.આઇ.વી. પોઝિટીવ છે. તેમને આ ચેપ તેમના પતિ દ્વારા લાગ્યો છે. અને ત્યારબાદ તેમના છુટાછેડા થઈ ગયા અને ઉત્તરદાતા હવે પોતાના પિયરમાં રહે છે. એચ.આઇ.વી. ટેસ્ટ કરાવ્યા પહેલાં ઉત્તરદાતાને વજન ઉતરવું, ઝાડા થવા જેવી શારીરિક તકલીફ

થઈ હતી. તેમને સૌ પ્રથમ ટેસ્ટ કરવાનું ડૉક્ટરે જણાવ્યું હતું. હાલમાં ઉત્તરદાતા એ.આર.ટી. સેન્ટર મહેસાણાની દવા લે છે અને આ દવા તેઓ નિઃશુલ્કમાં લાવે છે. આ દવાથી તેમને કોઈ આડઅસર થતી નથી અને તેઓ ક્યારેય આ દવા લેવાનું ચૂકતાં નથી. હાલમાં તેમના સીડી-4 કાઉન્ટની સંખ્યા 500 થી વધુ છે. તેઓ દર મહિને પોતાના શ્વેતકણોની તપાસ કરાવે છે. ઉત્તરદાતાને HIV / AIDS ના દર્દીઓ માટે ચાલતી યોજનાઓ વિશે જાણકારી ધરાવે છે.

જીવન વિષયક વલણો :

ઉત્તરદાતાનું જીવન આ રોગ થયા પહેલાં પણ સારું હતું અને રોગ થયા બાદ તેમનો જીવનમાં અમુક પરિવર્તનો આવ્યા છે. તેમ છતાં હાલમાં તેમનું જીવન સારું છે. તેમના ઘરમાં આ બિમારીની બધાને જાણ છે. આ બિમારી બાદ તેમના ડિવોર્સ પણ થયા છે અને ત્યારબાદ તેમણે પોતાની જાતને મક્કમ બનાવીને સ્વૈચ્છાક સંસ્થામાં નોકરીની શરૂઆત કરી અને ત્યારબાદ હંસાબેને બીજા લગ્ન પણ કર્યા. હાલમાં તેઓ પોતાના પિયરમાં રહે છે અને નોકરી કરે છે. બધા તેમના પ્રત્યે સારો વ્યવહાર કરે છે અને તેમને ખૂબ સપોર્ટ કરે છે તેમને કોઈ સંતાન નથી. આ રોગ થયા બાદ તેઓએ પહેલાની જેમ જ કામ કરવામાં રસ રહે છે અને પોતાનું જીવન જીવી રહ્યા છે અને તેમની તંદુરસ્તી પણ સારી છે.

ઉત્તરદાતાની માનસિક સ્થિતિ :

ઉત્તરદાતાની માનસિક સ્થિતિ રોગ થયા બાદ સારી અ નહતી હતી. તેમના જીવનમાં એકલતાનો અનુભવ થયો હતો. પરંતુ પરિવારજનોના પ્રેમ, હૂંફ દ્વારા તેમને હિંમત મળી અને પોતે પોતાની જાત પર નિર્ભર છે. આવી હાલતમાં તેઓ પોતાની લાઇફ સાથે ખુશ છે. તેઓનો પરિવાર તેમને જીવન જીવવા માટે તેમનું પ્રેરકબળ છે.

ઉત્તરદાતાને નડતી મુશ્કેલીઓ અને તે માટેના ઉકેલો :

હંસાબેનને આ રોગ થયા બાદ પણ બધાની સાથે હળીમળીને રહે છે. અને દરેક સામાજીક કે ધાર્મિક પ્રસંગે તેઓ જાય છે. પાડોશી, કુટુંબીજનો દરેક આ બિમારીની જાણ છે અને બધા તેમની સાથે સારો વ્યવહાર કરે છે. તેમના મિત્રો સાથેના સંબંધો પણ સારા છે. તેમની શારીરિક સ્થિતિ પણ સારી છે. તેમના આ રોગને કારણે તેમણે પોતાનું બાળક ગર્ભમાં જ ખોયું છે. પરંતુ આ ઘટનાને ભૂલીને તેઓ પોતાની જીંદગી જીવે છે. હાલમાં તેમને કોઈ મુશ્કેલી નથી.

ઉપયોગમાં લીધેલ સિદ્ધાંત :

1. સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત :

ઉત્તરદાતા જેવી સ્થિતિમાં હોય તેવો જ તેને સ્વીકારવો અને સ્વીકાર કરીને તેના વિશે માહિતી મેળવવી.

2. ગોપનીયતાનો સિદ્ધાંત :

ઉત્તરદાતા સાથે જોડાયેલી તમામ બાબતો અને તેમને લગતી માહિતીને ઉત્તરદાતાના હિતને ધ્યાનમાં રાખીને અન્ય સમક્ષ જાહેર ન કરવી અને આ માહિતીના અભ્યાસ પૂરતી જ સીમિત રાખવામાં આવશે. તેવી જ રીતે ઉત્તરદાતાનો વિશ્વાસ કેળવીને માહિતી મેળવવી અને તમામ માહિતી ગોપનીય રાખવી.

3. નિયંત્રિત - લાગણી સંબંધી જોડાણનો સિદ્ધાંત :

ઉત્તરદાતાઓ જે ભાવનાઓ કે બાબતો કાર્યકર્તા સમક્ષ રજૂ કરે તેને સૂક્ષ્મતાપૂર્વક ગ્રહણ કરી અને આવશ્યકતા જણાય તે જ જવાબ લખવા.

4. ભાવનાઓને ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ રીતે પ્રગટ કરવાનો સિદ્ધાંત :

સંશોધનકર્તાએ ઉત્તરદાતાને ભાવનાઓ અને તમામ બાબતોને નિઃસંકોચપણે અને સ્વયં રીતે પ્રગટ કરવાની તક આપી. જેથી ઉત્તરદાતા તેમના મનમાં રહેલી તમામ બાબતો કે ભાવનાઓએ સંશોધનકર્તા સમક્ષ રજૂ કરે અને જેથી સંશોધનકર્તાને સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વને જાણવાની તક મળે અને જેનાથી માહિતી મેળવવામાં સુલભતા રહે.

ઉપયોગમાં લીધેલ કુશળતાઓ :

1. સેવાર્થીમાં આત્મવિશ્વાસ ઊભો કરવો

ઉત્તરદાતાઓ પોતાની આ બિમારીની માહિતી આપવામાં સંકોચાતા હતા. તેમનું કાઉન્સેલિંગ કરી ઉત્તરદાતામાં આત્મવિશ્વાસ ઊભો કર્યો અને માહિતી મેળવી.

2. સેવાર્થીને હિંમત, ધીરજ અને આશ્વાસન આપવું

સંશોધનકર્તાએ ઉત્તરદાતાને તેમની આ બિમારી સામે લડવાની હિંમત, ધીરજથી કામ લેવા માટે તેમને આશ્વાસન આપ્યું. જેથી તેઓ માનસિક રીતે સ્વસ્થ રહી શકે.

3. લાગણી વિષયક સહાય :

ઉત્તરદાતામાં આત્મવિશ્વાસ, હિંમત અને લાગણીસભર મદદ પૂરી પાડીને ઉત્તરદાતાને મુશ્કેલ પરિસ્થિતિમાંથી બહાર લાવવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવ્યો છે.

2.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (MCQs)

૧. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં દરમ્યાનગીરી શું છે ?

(A) સમાજકાર્ય દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યાનું સમાધાન કરવું

(B) ઈચ્છિત હસ્તક્ષેપ

(C) વ્યક્તિને તબક્કાવાર મદદરૂપ થવા માટે

(D) ઉપરોક્ત તમામ

૨. અનુસરણ (ફોલઅપ) નાં હકારાત્મક પરિણામો શું છે ?

(A) કામને દિશા નિર્દેશ મળે છે. (B) કામની ગુણવત્તાનો ખ્યાલ આવી શકે.

(C) વ્યક્તિને તબક્કાવાર મદદરૂપ થઈ શકાય છે. (D) વૈજ્ઞાનિક અભિગમ મેળવાય છે.

3. સેવાર્થીની વાસ્તવિક સ્થિતી કેવી રીતે જાણી શકાય ?

(A) દરમ્યાનગીરી (B) ફોલોઅપ

(C) ગૃહમુલાકાત (D) સેવાર્થીની રૂબરૂ મુલાકાત

4. સમાપન એટલે શું ?

(A) સમસ્યા નિવારણનો અંતિમ તબક્કો

(B) સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા

(C) સમસ્યા સમાધાનના હેતુ

(D) સેવાર્થીને મદદરૂપ થવાની પ્રક્રિયા

5. વ્યક્તિ, જૂથ કે સમુદાય સમસ્યાગ્રસ્ત બની સમાજકાર્યકર પાસે પહોંચે છે ત્યારે સમાજકાર્યકર સમસ્યાને સમજીને જે કાર્ય કરે છે તેને શું કહેવાય ?

(A) દરમ્યાનગીરી

(B) હસ્તક્ષેપ

(C) કુશળતા

(D) 1 અને 3 બન્ને

2.7 ઉપસંહાર :

સમાજકાર્ય કે તબીબી ક્ષેત્રમાં દરમ્યાનગીરીને ખૂબ વિસ્તૃત રીતે જોવામાં આવે છે. દરમ્યાનગીરી એ સેવાર્થીના વર્તાવમાં હકારાત્મક બદલાવ લાવવાની પ્રક્રિયા છે. સમસ્યાગ્રસ્ત સ્થિતિમાં સેવાર્થીને વૈજ્ઞાનિક અભિગમ સાથે મદદ કરવામાં આવે તે જરૂરી છે. દરમ્યાનગીરીએ ખૂબ ઉપયોગી પ્રક્રિયા છે.સમસ્યાગ્રસ્ત સ્થિતિમાં જો સેવાર્થીને યોગ્ય મદદ ન મળે તો દરમ્યાનગીરીનો મૂળ હેતુ સાર્થક થતો નથી. દરમ્યાનગીરીની પ્રક્રિયાએ સેવાર્થીને સમસ્યામુક્ત કરી વિકાસની પ્રક્રિયામાં સામેલ કરવાની પ્રક્રિયા છે.

2.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (D) ઉપરોક્ત તમામ
2. (B) કામની ગુણવત્તાનો ખ્યાલ આવી શકે છે.
3. (A) દરમ્યાનગીરી
4. (A) સમસ્યા નિવારણનો અંતિમ તબક્કો
5. (D) 1 અને 3 બન્ને

2.9 ચાવીરૂપ શબ્દો :

- **દરમ્યાનગીરી :** વ્યક્તિ, જૂથ કે સમુદાય જયારે સમસ્યાગ્રસ્ત બનીને સામાજિક કાર્યકર પાસે પહોંચે છે તે વખતે કાર્યકર તેની સમસ્યાને સમજીને જે કાર્ય કરે છે તેને દરમ્યાનગીરી કહેવાય.
- **અનુસરણ (ફોલઅપ) :** વ્યક્તિની અથવા સેવાર્થીની સમસ્યા હલ કર્યા પછી ફરીથી સમયાંતરે ગૃહમુલાકાત, ફોન, ટપાલ દ્વારા સેવાર્થીની પરિસ્થિતિ જાણવાની પ્રક્રિયા.
- **સમાપન :** સેવાર્થીને કાર્યકર્તા દ્વારા મદદ કર્યા પછી સેવાર્થીની સમસ્યાના સમાધાન બાદ અંતિમ પગથિયું વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું સમાપન છે. જેમાં કાર્યકર્તાને ખાત્રી થવી જોઈએ કે સેવાર્થીને મદદની જરૂર નથી જે અંગે સેવાર્થીને ધીરે ધીરે મુલાકાત ઘટાડી સ્વાવલંબી બનાવવો જોઈએ.

2.10 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1. દરમ્યાનગીરી એટલે શું ? વિસ્તૃતમાં વર્ણવો.

....

....

....

....

....

....

2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયામાં દરમ્યાનગીરીનું મહત્ત્વ સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

3. અનુસરણની પ્રક્રિયા સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

2.11 પ્રવૃત્તિ (Activities)

1. દરમ્યાનગીરી અંગે તમારી સમજ ઉદાહરણ સાથે જણાવો.
2. ફોલઅપની પ્રક્રિયા તમારા ક્ષેત્રકાર્યની કેસસ્ટડીના આધારે વર્ણવો.
3. સમાપન વખતે ધ્યાનમાં રાખવા જેવી બાબતો વર્ણવો.

2.12 કેસસ્ટડી (Case Study)

1. કુટુંબ સલાહકાર કેન્દ્રમાં ફોલઅપની પ્રક્રિયા જણાવો.
2. ICTC સેન્ટર અથવા વિહાન સપોર્ટ કેર સેન્ટરની મુલાકાત લઈ HIV ગ્રસ્ત વ્યક્તિના ફોલઅપની પ્રક્રિયા વર્ણવો.
3. અહેવાલ લેખન સંક્ષિપ્ત અહેવાલ લેખનનું તમારા ક્ષેત્રકાર્યની કેસસ્ટડીના આધારે વર્ણન કરો.

2.13 સંદર્ભગ્રંથ :

(1) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય(હિન્દી) : ડૉ. પી.ડી. મિશ્રા, ઉત્તર પ્રદેશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ.

(2) સમાજકાર્ય સિધ્ધાંત એવંમ્ પદ્ધતિયા : બાલેશ્વર પાંડેય, રાવત પબ્લિકેશન, જયપુર.

(3) સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય : ડૉ. આર.કે.ઉપાધ્યાય, હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ.

(4) વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યના આધાર સ્તંભો : ડૉ.આનંદી પટેલ, વ્યાવસાયિક અભિવૃત્તિ પ્રકાશન, અમદાવાદ.

(5) સોશ્યલ વર્ક (અંગ્રેજી) : આર.કે. ઉપાધ્યાય

(6) વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય(ગુજરાતી) : ડૉ. ગીતાબેન ચાવડા, લોકનિકેતન, રતનપુર

(7) સમાજકાર્ય ઈતિહાસ, દર્શન એવમ્ પ્રણાલિયાં- સંશોધિત સંસ્કરણ(હિન્દી) : સુરેન્દ્રસિંહ, પી.ડી. મિશ્ર

(8) સમાજકાર્ય (હિન્દી) : રાજારામ શાસ્ત્રી

એકમ-3 વ્યાવસાયિક વિકાસનાં સાધન તરીકે ક્ષેત્રકાર્ય આધારિત કેસની રજૂઆત

એકમનું માળખું

3.0 પ્રસ્તાવના

3.1 એકમના હેતુઓ

3.2 કાર્યનોંધ

3.3 વ્યવસાયિક વિકાસનાં સાધન તરીકે ક્ષેત્રકાર્યના કેસની રજૂઆત

3.4 કેસસ્ટડીનું માળખું

3.5 કાર્ડ ફાઈલ

3.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

3.7 ઉપસંહાર (Let Us Sum UP)

3.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

3.9 ચાવીરૂપ શબ્દો (Glossary)

3.10 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

3.11 પ્રવૃત્તિ (Activities)

3.12 કેસસ્ટડી (Case Study)

3.13 સંદર્ભગ્રંથ (Further Readings)

3.0 પ્રસ્તાવના :

વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યના વિકાસ માટે જુદાં-જુદાં સાધનોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. વિવિધ સાધનો પૈકી સૌથી મહત્ત્વનું સાધન ક્ષેત્રકાર્ય. ક્ષેત્રકાર્યનું સમજકાર્યમાં ઘણું મહત્ત્વ છે. જે રીતે મેડિકલ સાયન્સમાં પ્રયોગશાળાનું જેટલું મહત્ત્વ છે તેટલું મહત્ત્વ સમાજકાર્યમાં ફિલ્ડવર્ક(ક્ષેત્રકાર્ય)નું છે; કારણ કે, ફિલ્ડવર્કમાં અંતે વાસ્તવિક સ્થિતિ વિશેનો ખ્યાલ આવે છે. સમાજકાર્યમાં અભ્યાસક્રમોમાં પણ અભ્યાસનું અડધું એટલે કે પચાસ ટકા મહત્ત્વ આપવામાં આવે છે એટલે આ દૃષ્ટિએ ફિલ્ડવર્ક એ સમાજકાર્યનું હાર્દ છે. એમાંયે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં વૈયક્તિક પ્રશ્નોમાં દરમ્યાનગીરી કરવાની હોય છે. સેવાર્થી દ્વારા મળતી માહિતી અને વાસ્તવિક માહિતી વચ્ચે ઘણી વખત ઘણી વિસંગતતા હોય છે. આવા સમયે સેવાર્થીની હકીકતલક્ષી માહિતીની જાણકારી અને સમસ્યા સંબંધિત જુદાં-જુદાં પાસાંઓની જાણકારી અને માહિતી માટે ક્ષેત્રકાર્ય જરૂરી છે. અહી વ્યાવસાયિક વિકાસનાં સાધન તરીકે ક્ષેત્રકાર્ય આધારિત કેસ વિશેની રજૂઆત કરવામાં આવી છે.

3.1 એકમના હેતુઓ

પ્રસ્તુત એકમથી નીચેના હેતુઓ અંગે માહિતી મળશે.

વિદ્યાર્થીઓ જે ક્ષેત્રકાર્ય આધારિત કેસની રજૂઆત કરવાની કુશળતાનો વિકાસ થશે.

પ્રસ્તુત પ્રકરણના અભ્યાસથી કાર્યનોંધના વિષય માહિતી પ્રાપ્ત થશે.

કાર્યનોંધ માળખું વિસ્તૃતમાં જાણવા મળશે.

કેસસ્ટડીની રજૂઆતું માળખું જાણવા મળશે.

3.2 કાર્યનોંધ

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યનોંધની કુશળતા ખૂબ જ મહત્ત્વની ગણવામાં આવે છે. કાર્યકર સેવાર્થીની સાથેની પ્રથમ મુલાકાતથી શરૂ કરીને સમસ્યા ઉકેલ સુધીની તમામ મુલાકાત દરમિયાનની ચર્ચાઓની કાર્યનોંધ તૈયાર કરે છે.

અહેવાલ નોંધનું સ્વરૂપ :

અહેવાલ નોંધના કાગળોને વ્યવસ્થિત અને તૈયાર કરી સમગ્ર અહેવાલને પાકા પૂંઠાના બાઇન્ડીંગ કરવા જોઇએ. જેથી અહેવાલ લાંબો સમય ઉપયોગી બની શકે.

વ્યક્તિગત અહેવાલ :

સમાજકાર્યના શરૂઆતના તબક્કામાં કોઈ એક જ સેવાર્થીનો અહેવાલ તૈયાર કરીને તમામ વિભાગોમાં રાખવામાં આવતો હતો. પરંતુ સમાજસેવાનાં ક્ષેત્રો વધતાં હવે દરેક સેવાર્થીની સમસ્યા અંગેના વ્યક્તિગત અહેવાલ રાખવામાં આવે છે. મેડિકલ, સોશ્યલ વર્ક, બાળસુરક્ષાગૃહ, નારી સંરક્ષણ ગૃહમાં સેવાર્થીનાં વ્યક્તિગત અહેવાલ રાખવામાં આવે છે. તેને આપવામાં આવતી સેવાઓ, સુવિધાઓની નોંધ પણ આજ અહેવાલોમાં કરવામાં આવે છે. સંસ્થાના વિભાગો અલગ-અલગ હોય અને સેવાર્થી સાથે આ વિભાગોએ કાર્ય કરેલું હોય તો દરેક વિભાગે કરેલ સહાયનાં કાર્યની નોંધ કાર્યકરને મોકલી આપવી જોઈએ, જેથી સહાયકાર્યનું સ્પષ્ટ મૂલ્યાંકન કરી શકાય. આ રીતે સેવાર્થીનો વ્યક્તિગત અહેવાલ સેવાર્થીની સહાયમાં ખૂબ મહત્ત્વ ધરાવે છે.

મુખપૃષ્ઠ (Face Sheet) :

અહેવાલ નોંધમાં કાર્યકર અહેવાલનાં પ્રથમ પૃષ્ઠ પર સેવાર્થીની પ્રાથમિક માહિતી નોંધવામાં આવે છે, જેમ કે સેવાર્થીનું નામ, સરનામું, વ્યવસાય, લિંગ, જન્મસ્થાન, શિક્ષણ વૈવાહિક દરજ્જો વગેરે બાબતો નોંધવામાં આવે છે. આ માહિતીથી સેવાર્થી વ્યક્તિઓના પરિવાર સબંધી સામાન્ય બાબતો જાણી શકાય અને સેવાર્થીઓને એકબીજાથી અલગ કરવામાં સરળતા પડે છે.

પત્ર-વ્યવહાર :

સેવાર્થી સાથેની કાર્યકરની સેવા-પ્રક્રિયા દરમિયાન કાર્યકર સાધનો ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે સેવા કે વિશેષ સેવાનો પ્રબંધ કરવા, મેડિકલ ચેકઅપ કે સારવાર કરાવવા વગેરે અંગે કરેલા પત્ર વ્યવહારોની નોંધ અહેવાલ લેખનનાં અંતભાગમાં કરે છે અને આ સંબંધીત પત્રોને સેવાર્થીના અહેવાલની ફાઈલમાં છેલ્લે જોડી દે છે.

પ્રક્રિયા તથા તેના ઉપયોગમાં લીધેલા સાધનો સ્રોતો અને સેવાઓ વગેરે વિસ્તારથી દર્શાવવામાં આવે છે. સારવાર બાદ સેવાર્થીના વ્યવહાર ભૂમિકા અને સમાયોજનમાં આવેલાં પરિવર્તન અને સુધારાની વિગતો પણ અહેવાલમાં નોંધવામાં આવે છે.

2. સંક્ષિપ્ત નોંધ :

આ પ્રકારના અહેવાલમાં સેવાર્થીના અધ્યયનને મુદ્દા મુજબ અલગ નોંધવામાં આવે છે. સેવાર્થીનો

ભૂતકાળ તો તેમાં સ્વાસ્થ્ય, વૈવાહિક જીવન, રોજગાર, મુખ્ય મુશ્કેલીઓ વગેરેની ટૂંકમાં માહિતી નોંધવામાં આવે છે. નિદાન તથા સારવારની વિગતો ટૂંકમાં નોંધ કરવામાં આવે છે.

ઉત્તમ અહેવાલ લેખન માટેના મહત્ત્વના સિદ્ધાંતો નીચે મુજબ છે.

(1) સમસ્યાનું સ્પષ્ટ વર્ણન :

સેવાર્થીની કયા પ્રકારની મુશ્કેલી છે ? તેની સમસ્યા સાથે જોડાયેલી બીજી કઈ કઈ સમસ્યા છે. તેનું સ્પષ્ટ અને સચોટ વર્ણન કરવું જોઈએ.

(2) સેવાર્થીની લાગણી અને આવેગોનું તથા વિચારોનું સ્પષ્ટ ચિત્ર દર્શાવવું :

પોતાની સમસ્યા વિશે સેવાર્થી શું અનુભવે છે ? તેની લાગણીઓ કેટલી ઘવાયેલી છે ? તેના આવેગો અને તનાવોની ઘટનાઓ કઈ છે ? સેવાર્થી સમસ્યાનું વિશ્લેષણ કઈ રીતે કરે છે ? પોતાના અયોગ્ય વ્યવહારો, ભૂમિકાઓને સમજે છે ? સમસ્યાના કારણો વિશે સેવાર્થી શું વિચારે છે ? વગેરેનું સ્પષ્ટ લખાણ હોવું જોઈએ.

(3) સમસ્યા ઉકેલ સંબંધી સેવાર્થીના અનુભવ :

સમસ્યા ઉકેલવા માટે સેવાર્થીએ કયા કયા પ્રયાસો કરેલાં છે. કેવા કેવા પ્રકારની સેવાઓ મેળવી છે ? કયા કયા સાધનો કે સ્રોતોનો ઉપયોગ કરેલ છે ? મદદ મેળવ્યા બાદ સેવાર્થીમાં કેવું પરિવર્તન આવ્યું છે ? વગેરેનું સ્પષ્ટ વર્ણન કરવું જોઇએ.

(4) કાર્યકરની સમસ્યા પ્રત્યોનો દૃષ્ટિકોણ :

કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યા બાબતે શું વિચારે છે ? તેનું જ્ઞાન ખૂબ મહત્ત્વનું છે. કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાનાં કારણોને સમજે છે. સમસ્યા સાથે જોડાયેલાં વ્યક્તિઓ કોણ કોણ છે ? અને તેનો સેવાર્થી સાથેનો સંબંધ કેવો છે ? સેવાર્થીનું સમગ્ર વ્યક્તિત્વનું મૂલ્યાંકન કરી તેમાંથી કયા પાસાંમાં સુધારાની જરૂર છે તે નક્કી કરવું. સેવાર્થીની સમસ્યા કઈ રીતે ઉકેલી શકાય તેમ છે ? તેની યોજના બનાવવી. આ તમામ બાબતો પ્રત્યે કાર્યકરની આવડત અને સમજણશક્તિ અહેવાલલેખનમાં મહત્ત્વની બાબત છે.

(5) સમસ્યા ઉકેલ માટે કાર્યકર - સેવાર્થીના સહિયારા પ્રયાસોનું સ્પષ્ટ ચિત્ર :

સેવાર્થી સંસ્થામાં આવે છે. ત્યારથી જ તે કાર્યકરના સંપર્કમાં આવે છે અને કાર્યકર સેવાર્થીનો સંબંધ શરૂ થાય છે. બંને વચ્ચેની મુલાકાતો વધતા સેવાર્થીની સમસ્યા પ્રત્યે સમાધાનકાર્ય શરૂ થાય છે. સેવાર્થીની સમસ્યાની વાસ્તવિક પરિસ્થિતિ વિશે કાર્યકર ચર્ચા પરામર્શ દ્વારા સમજૂતી આપે છે અને સમસ્યા ઉકેલ માટેના સાધનો-સુવિધાઓ અને સેવાઓની યોજનાઓ વિશે પણ ચર્ચા કરે છે. સેવાર્થી સહાયકાર્યમાં કેવો અને કેટલો સહયોગ આપે છે. સહયોગ આપવાની તેની ઈચ્છા કે સહમતી છે. કાર્યકર સાથે સાધનો સુવિધાનો ઉપયોગ અંગે સેવાર્થીનું વલણ કેવું છે ? કયા સાધનો સેવાઓના ઉપયોગ સેવાર્થી કરવા માંગે છે ? કયા સાધનો સેવાઓના ઉપયોગ અંગે તે સહમત છે. આ બધી જ બાબતોનું વર્ણન અહેવાલ નોંધમાં થવું જોઇએ.

(6) સેવાર્થીની સમસ્યાનો કુટુંબ - જૂથ કે સમાજ સાથેનો સબંધ :

સેવાર્થીની સમસ્યા છે તેમાં તેના કુટુંબના સભ્યો માતા-પિતા કે પત્ની બાળકો નજીકના કુટુંબીજનો, કાકા, મામા, ફઈબાના પરિવાર કે સાસરી પક્ષના સભ્યો પૈકી કયા કયા સભ્યો સમસ્યા સાથે જોડાયેલા

છે ? સમસ્યા ઉત્પન્ન થવામાં આ સભ્યોની ભૂમિકાઓ રહેલી છે કે નહિ ? આ સભ્યો સમસ્યા સમાધનમાં કેટલા મદદરૂપ બની શકે તેમ છે. પરિવારની આર્થિક સ્થિતિ કેવી છે ? સામાજિક સ્થિતિ કેવી છે ? આવેગાત્મક વાતાવરણ કેવું છે.

આ બધી જ બાબતોનું ચોક્કસ અને સ્પષ્ટ વર્ણન કરવું જોઇએ.

(7) સેવાર્થીમાં આવેલ પરિવર્તન :

સમસ્યા ઉકેલ અંગેના કાર્યકરના પ્રયાસો અને સહાયને પરિણામે સેવાર્થીની સમસ્યા ક્યાં સુધી ઉકેલી શકાય છે ? સેવાર્થીની જરૂરિયાતો પૈકી કઈ કઈ જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરી શકાય છે ? કઈ જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરી શકાઈ નથી ? સેવાર્થી પોતે કઈ બાબતોમાં સંતોષ વ્યક્ત કરે છે ? સેવાર્થીનું સમાયોજન યોગ્ય વ્યવહારોમાં વ્યક્ત થાય છે કે કેમ ? હજુ સમાયોજન માટે શું ખૂટે છે ? સેવાર્થીની લાગણીઓ અને આવેગોના તણાવોમાં પહેલા જે દુ:ખનો ભાર હતો, અશાંતિ હતી તે દૂર થઈ શકી છે કે નહિ ? આ તમામ બાબતો અંગે સેવાર્થીમાં જે પરિવર્તન થયું હોય, સુધારો થયો હોય તે વિશે અહેવાલમાં નોંધ કરવી જોઈએ.

8. વ્યક્તિત્વનું પૂર્ણ વર્ણન :

સેવાર્થીની શારીરિક-માનસિક અને સામાજિક તથા આવેગાત્મક પાસાંઓનું વર્ણન કરવું જોઈએ. સેવાર્થીનો શારીરિક બાંધો, વિચારસરણીની પદ્ધતિઓ, અભિરુચિઓ, મનોવલણો લાગણી પ્રદર્શિત કરવાની રીતો, આવેગોની અભિવ્યક્તિઓ કેવી કરે છે ? સેવાર્થીની વિશેષતાઓ, શક્તિઓ, આવડતો, અણઆવડતો, ખરાબ ટેવો, વ્યવહારો વગેરે સેવાર્થીની સમગ્ર વ્યક્તિત્વ સંબંધી પાસાંઓ વિશે અહેવાલમાં વિસ્તારથી નોંધ કરવી જોઈએ. આ પ્રકારની નોંધથી સેવાર્થીની સમસ્યાના નિદાન અને સારવારમાં મદદ મળે છે.

9. સલાહ - પરામર્શના સ્રોત :

સેવાર્થીની સારવાર પ્રક્રિયા દરમિયાન કાર્યકરને વિવિધ સંસ્થાઓની સુવિધાઓ અને સેવાઓ મળી હોય છે. આ સુવિધાઓ અને સેવાઓ જ્યાંથી મળી હોય તે અંગેની સ્પષ્ટ વિગતો અહેવાલ નોંધમાં દર્શાવવી જોઇએ.

10. સેવાર્થીની વાતચીતની રીત :

સંસ્થામાં આવીને સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા વિશે વાતચીત કરે છે જેમાં સેવાર્થી પોતાની કઈ રીતે શરૂ કરે છે ? પ્રશ્નોના જવાબો, કેવી રીતે આપે છે ? વાતચીત દરમિયાન ગુસ્સો પ્રગટ કરે છે ? વાત કરતાં કરતાં રડી પડે છે. સામેની વ્યક્તિને તોડી પાડે છે. પોતાની વાતને જ સાચી માનવા ઉગ્ર ચર્ચાઓ કરે છે. આ તમામ વિગતોની નોંધ અહેવાલમાં દર્શાવવી જોઈએ.

11. સંબંધોનું સ્વરૂપ :

સેવાર્થીના કૌટુંબિક સંબંધો કેવા છે ? પોતાના જીવનસાથી સાથેના સંબંધો કેવા છે. પોતાના માતા-પિતા સાથેના સંબંધો કેવા છે. પોતાના બાળકો સાથેના સંબંધો કેવા છે ? સગાસંબંધીઓ સાથેના સંબંધો કેવા છે ? સંસ્થાનાં સભ્યો કે અન્ય સેવાર્થીઓ સાથેના સંબંધો કેવા છે ? ઝઘડાના કારણે બોલવાના સંબંધો પણ નથી ? આ વિગતો અહેવાલ નોંધમાં લખવી જોઇએ.

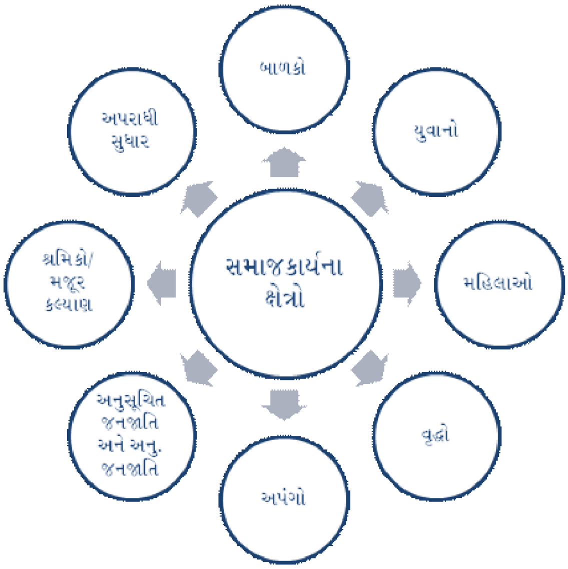
12. ગોપનિયતા :

સેવાર્થી સાથેના ચર્ચા પરામર્શ દરમ્યાન કાર્યકરને તેની ગુપ્ત વાતો અને ઘટનાઓ જાણવા મળે છે. તેની ઉપયોગીતા સમસ્યા ઉકેલવા માટે જરૂરી હોય છે. તેથી તેની નોંધ અહેવાલમાં કરવી જોઈએ. પરંતુ આ અહેવાલને કાર્યકરે ગોપનીય રાખવો જોઇએ. અન્યથા સેવાર્થીનો વિશ્વાસ તે ગુમાવી દે છે અને અધવચ્ચે જ બંને વચ્ચેનો સબંધ વણસી જાય છે. તેથી સમસ્યાના ઉકેલ સુધી આ અહેવાલ ગોપનીય રહે તે ખૂબ જરૂર છે.

3.3 વ્યાવસાયિક વિકાસનાં સાધન તરીકે ક્ષેત્રકાર્ય આધારિત કેસની રજૂઆત :

વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય વ્યક્તિ પોતે પોતાની મદદ કરી શકે તે માટે સક્ષમ કરવાની કળા છે. વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય વ્યક્તિઓ, કુટુંબો, જૂથો અને સમુદાયોને તેમનું સામુદાયિક કલ્યાણ વધારવા માટે મદદ કરતો વ્યવસાય છે. સમાજકાર્યનું આખરી ધ્યેય લોકકલ્યાણ અને લોકોના જીવનની ગુણવત્તામાં સુધારો કરવાનું છે. દેખીતી રીતે વ્યક્તિગત સમસ્યાઓના સમાધાન સાથે સંકળાયેલું લાગતું સમાજકાર્ય માત્ર વ્યક્તિગત સમસ્યા પૂરતું સીમિત નથી. તે વિશાળ સામાજિક સમસ્યાઓ સાથે સંકળાયેલું છે. સમાજકાર્ય જીવંત વ્યક્તિઓ સાથે કાર્ય કરતું વિજ્ઞાન છે.

જ્યાં વ્યકિત છે ત્યાં સમસ્યા છે અને જ્યાં સમસ્યા છે. ત્યાં સમાજકાર્ય છે, સમાજકાર્યમાં બાળકોથી લઈ જુદાં-જુદાં ક્ષેત્રો સાથે કાર્ય કરવામાં આવે છે.



આમ, સમાજના તમામ વર્ગોના કલ્યાણ અને વિકાસ થાય તે માટે સમાજકાર્ય પ્રયત્નશીલ છે. દરેક જરૂરિયાતમંદોને પાયાની સેવા મળી રહે તે માટે હંમેશા કાર્યરત છે. વ્યાવસાયિક મદદ કરવામાં આવે છે. વ્યાવસાયિક મદદએ સાહજિક મદદ કરતાં જુદી છે. તે સેવાર્થીની જરૂરિયાતોને કેન્દ્રમાં રાખીને આપવામાં આવે છે. સમાજકાર્યનાં જ્ઞાન અને કુશળતાઓમાં સતત વૃદ્ધિ અને વિકાસ થતાં રહે છે. વિભિન્ન સામાજિક સમસ્યાઓના અભ્યાસ અને તેને સબંધિત વૈજ્ઞાનિક જાણકારી માટે સમાજકાર્યમાં સંશોધનનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. જ્ઞાનનું પરીક્ષણ અને પુનઃપરીક્ષણ પણ કરવામાં આવે છે. ટૂંકમાં, સમાજકાર્યના જુદાં-જુદાં ક્ષેત્રોના લાભાર્થીઓને

વૈજ્ઞાનિક સેવા મળે તે જરૂરી છે. આ માટે સમાજકાર્યનો વ્યાવસાયિક દષ્ટિએ વિકાસ થાય તે જરૂરી છે.

આજે સમાજમાં ધરખમ ફેરફારો આવી રહ્યાં છે. ખાનગીકરણ, વૈશ્વિકરણ અને ઉદારીકરણના આ જમાનામાં સમાજમાં પાયાના પરિવર્તનો આવી રહ્યાં છે. વ્યક્તિના પ્રશ્નોમાં ઘણું વૈવિધ્ય છે. સમાજકાર્યના જુદાં-જુદાં ક્ષેત્રોમાં વધારો થઇ રહ્યો છે. ત્યારે સમાજકાર્યનો વ્યાવસાયિક વિકાસ થાય તે જરૂરી છે.

- **ક્ષેત્રકાર્ય આધારિત કેસ વિશેની રજૂઆત :**

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં જ્યારે, સામાજિક કાર્યકર્તાને ફિલ્ડવર્કમાં જુદાં-જુદાં પ્રકારની સમસ્યાવાળા સેવાર્થીઓને મળવાનું થાય છે. જુદાં-જુદાં પ્રશ્નોમાં આજકાલ બાળકોના પ્રશ્નો વધારે જટિલ થતાં જાય છે. ઘરેથી ભાગી આવેલ બાળકને નિવાસ વ્યવસ્થાના સંદર્ભે કંઇ રીતે મદદરૂપ થવું તે બાળકને મદદરૂપ થવાની પ્રક્રિયાના સંદર્ભમાં વિગત મુકવાનો પ્રયત્ન કરેલો છે. વ્યાવસાયિક વિકાસ માટે આ બાબત ખૂબ જ પાયારૂપ છે.

ઉ.દા. કેસ સ્ટડી ખોવાયેલ બાળકની કામચલાઉ નિવાસ વ્યવસ્થા કરવી અને તેનું તેના પરિવારમાં પુનઃસ્થાપન માટે દરમ્યાનગીરી પગથિયા નીચે મુજબ કરી શકાય.

બાળકો સાથે વિશ્વાસ સંપાદન કરવું

↓

બાળકો પાસેથી માહિતીનું આદાન-પ્રદાન કરવું

↓

સેવાર્થીને કાર્યાલય પર બોલાવવો/લઈ આવવો

↓

સેવાર્થી આવવા સક્ષમ ન હોય તો તેને લેવા જવું

↓

સેવાર્થી જો બાળક હોય તો તેને ભોજન, રહેવાની વ્યવસ્થા પૂરી પાડવી

↓

બાળકને ચાઈલ્ડ વેલ્ફેર કમિટિ સમક્ષ રજૂ કરવો

↓

બાળક વિશેની પારિવારિક માહિતી એકત્ર કરવી

↓

બાળકના ઘરેથી ભાગવાનાં/ઘર છોડવાનાં કારણો જાણવા

↓

બાળક ઘરે જવા ન ઈચ્છતુ હોય તો ચાઈલ્ડ વેલ્ફેર કમિટિ દ્વાર નિવાસ વ્યવસ્થા ગોઠવવી

↓

બાળકને પરામર્શનની સેવાઓ આપવી

↓

બાળકના માતાપિતા સુધી પહોંચાડવા સંકળાયેલ તંત્રોની મદદ લેવી

↓

પોલિસ, વાહનવ્યવસ્થા, સમાજ સુરક્ષા વગેરે સાથે સંકલન કરવું

↓

બાળક તેના માતા-પિતા સુધી પહોંચી ગયું હોય તો તેનો આધાર મેળવવો અને ખાત્રી કરવી

↓

બાળક ફરી આ સ્થિતિમાં ન મુકાય તે માટે તેના વાલી સાથે પરામર્શન અને વકીલાત કરવી.

↓

બાળકના પુનઃસ્થાપન અંગે સમયાંતરે પ્રતિભાવ મેળવતા રહેવું .

આમ, વ્યાવસાયિક સેવાઓને વધુ અસરકારક બનાવવા માટે ઉપરોક્ત વિવિધ બાબતોને અનુસરીને બાળકને કામચલાઉ નિવાસ વ્યવસ્થા અને પરિવારમાં બાળકનું પુનઃસ્થાપન કરી શકાય. વ્યાવસાયિક વિકાસ માટે ઉપરોક્ત ઉદાહરણ ખૂબ જ પાયારૂપ છે. બાળકની માફક સમાજકાર્યના તમામ ક્ષેત્રોમાં દરમ્યાનગીરી માટે આ બાબત ઉપયોગી અને માર્ગદર્શન ઉદાહરણ રૂપ બની રહે તેમ છે.

3.4 કેસસ્ટડીનું માળખું

(1) સેવાર્થીની પ્રાથમિક માહિતી :

(1) નામ (7) ઉંમર

(2) ઉંમર

(3) લિંગ

(4) ધર્મ

(5) જાતિ

(6) વ્યવસાય

(8) ઉંમર

(9) શિક્ષણ

(10) જન્મ-સ્થળ

(11) એડ્રેસ-કાયમી અને હાલનું

(12) રહેણાંકનું મકાન - પોતાની માલિકીનું / ભાડાનું

(2) સમસ્યાનું સ્વરૂપ તથા તેની વિગત :

1. સેવાર્થીની સમસ્યા શું શું છે ?
2. કેવા પ્રકારની સમસ્યા છે ?
3. તેની ફરિયાદો કઈ કઈ છે ?
4. તેની મુશ્કેલી કઈ કઈ છે ?
5. સેવાર્થી કયા કારણથી સંસ્થામાં આવેલો છે ?
6. સમસ્યાની શરૂઆત કેવી રીતે થઈ ?
7. સમસ્યા સાથે જોડાયેલી બાબતો કઈ કઈ છે ?
8. સમસ્યાનો પ્રભાવ સેવાર્થીની આર્થિક બાબતો પર કેવો પડ્યો છે ?
9. સમસ્યાનો પ્રભાવ તેની આવેગાત્મક સ્થિતિ પર કેવો પડ્યો છે ?
10. સમસ્યાનો પ્રભાવ તેની સામાજિક સ્થિતિ પર કેવો પડ્યો છે ?
11. સમસ્યાને કારણે સેવાર્થીની દૈનિક ક્રિયાઓમાં કેવું પરિવર્તન આવેલું છે ?
12. સેવાર્થીના શરીર ઉપર સમસ્યાને લીધે કેવી અસરો પડી છે ?
13. સેવાર્થીના આરોગ્ય પર કેવો પ્રભાવ પડ્યો છે ?
14. સેવાર્થીના સ્નાયુઓ પર કેવી અસરો પડી છે ?
15. સેવાર્થીનાં મનોવલણો પર કેવી અસરો પડી છે ?
16. સેવાર્થીની ઊંઘ પર કેટલો પ્રભાવ પડ્યો છે ?

(3) ઉપચાર અને મદદનો અનુભવ :

1. સમસ્યાનું સમાધાન કરવા માટે ક્યાં ક્યાં ગયા છો ?
2. કેવા કેવા પ્રકારની મદદ મેળવી છે ?
3. કેવી કેવી સુવિધાઓની મદદ મેળવી છે ?
4. સહાય મેળવ્યા બાદ સેવાર્થીની સમસ્યા પર કેવો પ્રભાવ જોવા મળ્યો છે ?
5. સેવાર્થીની દૃષ્ટિએ સહાયનું મૂલ્યાંકન કેવું છે ?
6. કેવા પ્રકારની મદદ લાભકારક જણાઈ છે ?
7. ભૂતકાળના અનુભવો અને વર્તમાન સ્થિતિમાં મળેલી સહાય બંને વચ્ચેનો ફેરફાર કેવો જણાય છે ?

8. જે સંસ્થાઓમાંથી મદદ મેળવી છે તેના કર્મચારીઓ સાથેના સંબંધો કેવા છે ? તેનું સ્વરૂપ.

9. શરૂઆતથી અંત સુધીમાં મદદ મેળવવામાં કેટલો સમય લાગ્યો છે ?

(4) સેવાર્થીની લાગણીઓ અને તેની વિચારક્રિયાઓ :

1. સેવાર્થીનો સમસ્યા પ્રત્યેનો દૃષ્ટિકોણ

2. સમસ્યાનું સેવાર્થી દ્વારા વિશ્લેષણ

3. સમસ્યાના સેવાર્થીએ બતાવેલાં કારણો

4. સેવાર્થી સમસ્યા સાથે કેટલો જોડાયેલો છે ?

5. સેવાર્થીની યોગ્યતાઓ અને તેની નબળાઈઓ

(5) સેવાર્થીનો વિકાસક્રમ :

(ક) જન્મપૂર્વની સ્થિતિ :

1. જન્મ પહેલાં ગર્ભાવસ્થામાં માતાની શારીરિક સ્થિતિ અને લાગણી અંગે માતાની સ્થિતિ

2. ગર્ભાવસ્થા દરમિયાનની કોઈ મહત્ત્વની ઘટના જેનાથી માતા પ્રભાવિત થઈ હોય

3. જન્મક્રમ

4. જન્મ સમયની કોઈ મુશ્કેલી

5. શારીરિક અયોગ્યતા

(ખ) શરૂઆતનો વિકાસ :

1. સેવાર્થીનો ઉછેર કોના દ્વારા થયો છે ?

2. તે વ્યક્તિનાં વ્યક્તિત્વનું નિરૂપણ

3. બાળપણની ક્રિયાઓ - રડવું, હસવું, ખાવું, પીવું વગેરેમાં અવરોધ

(ગ) બાલ્યાવસ્થા :

1. બાળપણની કોઈ મહત્ત્વપૂર્ણ ઘટના, બીમારી વગેરે

2. ભયાનક સ્વપ્નો, ઊંઘમાં ચાલવું, વધુ ઉગ્ર ભાવનાઓ, પથારીમાં પેશાબ કરવો, અંગૂઠો ચૂસવો, નખને દાંતથી કાપવા, હડબડાઈ જવું, અજ્ઞાત ભય, સ્વાર્થપરાયણતા વગેરે.

(3) શાળાવિષયક બાબતો :

- શાળામાં સક્રિય કે શરમાળ

- હીનભાવના

રમતગમતમાં રુચિ કે પ્રાથમિકતા, શાળામાં શિક્ષકો સાથેના સંબંધો કેવા છે ?

તેની દૃષ્ટિએ આદર્શ શિક્ષકનું વ્યક્તિત્વ. વિદ્યાર્થીઓ સાથેના સંબંધોનું સ્વરૂપ. શિક્ષણકાર્ય દરમિયાનની મહત્ત્વની ઘટનાઓનું વર્ણન.

(4) જો અભણ હોય તો તેનાં કારણો :

ગરીબી, લાપરવાહી, સ્કૂલ ન હોવી, રુચિ ન હોવી, મા-બાપને રુચિ ન હોવી, અધ્યાપકોનો કઠોર વ્યવહાર અન્ય કારણ હોય તો તે -

કૌટુંબિક માહિતી :

1. સેવાર્થીના કુટુંબનો પ્રકાર

2. કુટુંબના સભ્યોની સંખ્યા

3. સેવાર્થીનું ભાઈ-બહેનોમાં સ્થાન

4. માતા-પિતા, ભાઈ-બહેન, પતિ કે પત્ની વગેરેની ઉંમર, શિક્ષણ, વ્યવસાય, શારીરિક, માનસિક સ્તર અને સેવાર્થી સાથે સંબંધ

5. જો માતા કે પિતા બંને સ્વર્ગવાસી થઈ ગયાં હોય તો -

   - મૃત્યુ સમયે ઉંમર

   - મૃત્યુનો બીજાઓ પર પડેલો પ્રભાવ

   - માતા-પિતાનું સ્થાન લેનાર વ્યક્તિ સાથે સેવાર્થીનો સંબંધ અને તેનું વ્યક્તિત્વ

6. સેવાર્થીનાં મા-બાપ સાથેના સંબંધનું સ્વરૂપ

7. મા-બાપના પરસ્પરના સંબંધનું સ્વરૂપ

8. મા-બાપ સાથે સેવાર્થીના સંબંધની રીતો અસ્વીકૃત, સ્વીકૃત, બંધનયુક્ત, અધિક સ્વતંત્ર, લાડ-પ્યાર, અવાસ્તવિક માંગણીઓ - વગેરે.

9. કુટુંબમાં શિસ્તપાલનની રીતો

10. કુટુંબમાં જેની સત્તા ચાલવી હોય તેવી વ્યક્તિ કોણ છે ? તેનું વ્યક્તિત્વ.

11. કુટુંબમાં ભૂમિકા મુજબ સેવાર્થીનો સંબંધ - પતિ-પત્ની, માતા-પિતા વગેરે સાથેનો સંબંધ

12. ઘરનું વાતાવરણ - સુખપૂર્વક, આરામદાયક, ધાર્મિક, સંઘર્ષમય, તનાવપૂર્ણ, સ્વાર્થપૂર્ણ - અન્ય.

13. કુટુંબમાં અપરાધી વ્યવહાર

14. દારૂની લત / આદત

15. માનસિક વિઘટન

16. સેવાર્થીની મહત્ત્વપૂર્ણ ઘટનાઓ

17. ઘરની ભૌતિક સ્થિતિ

18. કુટુંબની આર્થિક સ્થિતિ

19. વ્યવસાય કરતા સભ્યોની સંખ્યા

20. બેકારીની સમસ્યા

21. બચતની સ્થિતિ કે ટેવ

22. દેવું

23. પરિવારની સામાજિક સ્થિતિ - ભીડભાડ, એકાંત, હિંસા, યૌન અપરાધ - પારિવારિક સંપર્ક, લોકશાહીમાં વિશ્વાસ, નિર્ભરતા, હીનભાવના.

સામાજિક સંબંધ

સેવાર્થી સાથેની મા-બાપ, ભાઈ-બહેનો, મિત્રો, પાડોશીઓ, સાથી કર્મચારીઓ વગેરેની સામાજિક આંતરક્રિયાઓ.

લગ્નવિષયક માહિતી :

1. સેવાર્થી જો પરિણીત હોય તો તેના લગ્નનો પ્રકાર
2. લગ્ન સમયે ઉંમર
3. પતિ-પત્ની વચ્ચેનાં જાતીય સંબંધો
4. જો સંબંધ અસંતોષકારક હોય તો કારણ
5. જાતીય સમસ્યા હોય તો તેની વિગત
6. લગ્ન પહેલાંના જાતીય અનુભવો - જો હોય તો વર્ણવવા.
7. બાળકોની ઉંમર, લિંગ, શિક્ષણ, વ્યવસાય, આરોગ્ય, વૈવાહિક સ્તર, સંબંધનું સ્વરૂપ - વગેરે.

વ્યાવસાયિક માહિતી :

1. સેવાર્થીના વ્યવસાય / નોકરીમાં તેનો હોદ્દો અને તેની કામગીરીનું સ્વરૂપ
2. વિભાગ
3. કામગીરીનો સમય
4. વ્યવસાયિક નબળાઈઓ
5. કામ છોડી દીધું હોય તો કારણ
6. સહકર્મચારી સાથેનો સંબંધ
7. માલિક કે ઉચ્ચ અધિકારી સાથેનો સંબંધ
8. લાગણીના સંબંધો હોય તો તેની વિગત
9. હાલમાં જે નોકરી કરતા હોય તેની કામગીરીનું સ્વરૂપ તથા દૃષ્ટિકોણ
10. કામગીરીની સ્થિતિ

મનોરંજન મેળવવાની રીતો :

સેવાર્થીની સ્વમનોરંજન માટેની રીતો કેવી કેવી છે ? ધૂમ્રપાન, તમાકુ ખાવી વગેરે - અથવા વેશ્યાગમન કે સ્ત્રીસંગની આદત - વગેરેનું વર્ણન.

સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વની વિશેષતાઓ :

સેવાર્થીના વ્યક્તિની વિશેષતાઓ તેના વ્યવહારો પરથી જાણી શકાય છે.

– જલદીથી હતાશ થવું.
– ગુસ્સાથી અવસ્થામાં હિંસક થવું.

- ક્રોધને રોકવામાં અગવડ.
- બીજા વ્યક્તિ સાથે ઝઘડા કરવામાં આનંદ અનુભવવો.
- હીનભાવના અનુભવવી.
- માથાનો દુ:ખાવો રહેતો હોય.
- એકાંતમાં રહેવાની ભાવના હોવી.
- જીવનમાંથી રસ ઊડી જવો.
- સામાજિક બંધનો ન માનવાં.
- શારીરિક કષ્ટ હોવું.
- જલદીથી આનંદમાં આવી જવું.
- ઈર્ષાળુ
- આત્મવિશ્વાસની ઊણપવાળા હોવું.

માનસિક સ્થિતિ :

સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિ નીચેનાં પાસાંઓ પરથી જાણી શકાય છે :

1. ચહેરાના હાવભાવ
2. શરીરના સમગ્ર ભાવ કે સ્થિતિ
3. વાતચીતની રીતભાત
4. વાતચીતમાં એકસૂત્રતા
5. ચિંતાનું આવરણ
6. હતાશાની સ્થિતિ
7. દુ:ખની સ્થિતિ
8. શંકાની સ્થિતિ
9. વિચારોની એકસૂત્રતા
10. અંતઃદૃષ્ટિ અને નિર્ણયની સ્થિતિ

સમસ્યાનું નિદાન

(1) તથ્યોનું મૂલ્યાંકન :

(A) સમસ્યાનું મૂલ્યાંકન

(B) વ્યક્તિત્વનું મૂલ્યાંકન

(C) સામાજિક વાતાવરણનું મૂલ્યાંકન

(2) કારણોનું અન્વેષણ :

(A) સમસ્યાનું મૂલ્યાંકન

(B) સામાજિક વાતાવરણનો વ્યક્તિત્વ પર પડેલો પ્રભાવ

(C) સમસ્યા ઉત્પન્ન થવાનાં મુખ્ય પાસાંઓ

(D) સમસ્યા ઉકેલના ઉપાયો

સમસ્યાનું સમાધાન :

1. કાર્યકર દ્વારા સમસ્યાના સમાધાન માટે કરવામાં આવેલા પ્રયત્નોનું વિસ્તૃત વર્ણન કરવું.
2. સંસ્થાની સેવાઓ, સુવિધાઓનો ઉપયોગ કર્યો હોય તેની વિગતોનું વર્ણન કરવું.
3. વિશેષ સેવાઓ કે સુવિધાઓ મેળવી હોય તો તેની વિગતોનું વર્ણન કરવું.

3.5 કાર્ડ ફાઈલ :

ઘણી બધી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓમાં સેવાર્થીઓના વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અને કાર્ડનંબર પરથી ઓળખવામાં આવે છે. જેથી સરળતાથી મળી શકે અને ત્યાં સુધી કરેલ વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સંદર્ભમાં સેવાર્થીની સંપૂર્ણ માહિતી મળી રહે. આ કાર્ડ અંગેનો એક નમૂનો નીચે મુજબ છે.

1. સેવાર્થીનું નામ
2. મોકલનારનું નામ
3. રિફર કરેલ હોય તેની વિગત
4. પ્રારંભિક માહિતી સેવાર્થીની
5. મુલાકાત-1
6. મુલાકાત-2
7. મુલાકાત-3
8. સંક્ષિપ્ત નોટ (Remiew Notes)
9. મુલાકાત-4

દરેક મુલાકાત બાદ સંક્ષિપ્ત નોટ લખવી અને કેસની પ્રગતિની સમીક્ષા કરવી જેથી કેસની વર્તમાન પરિસ્થિતિનો ખ્યાલ આવે છે અને આગળ કેસની કાર્યવાહી માટેના યોજના ઘડવામાં મદદરૂપ થાય છે.

3.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો (MCQs)

૧. વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યના વિકાસ માટે મહત્ત્વનું સાધન કયું છે ?

(A) ક્ષેત્રકાર્ય (B) લોકસંપર્ક

(C) હકીકતલક્ષી માહિતીની જાણકારી (D) વૈયક્તિક પ્રશ્નોમાં દરમ્યાનગીરી

૨. વ્યવસાયિક વિકાસનું મહત્ત્વ શું છે ?

(A) સેવાર્થી સમસ્યા સમાધાન માટે સ્વયં સક્ષમ બને

(B) સમાજના તમામ વર્ગોનું કલ્યાણ થાય

(C) સમાજના સમતોલ વિકાસ માટે

(D) ઉપરોક્ત તમામ

3. સમાજકાર્યના ક્ષેત્રો કયાં છે ?

(A) બાળકલ્યાણ (B) મહિલા કલ્યાણ

(C) વૃદ્ધ કલ્યાણ (D) ઉપરોક્ત તમામ

4. ક્ષેત્રકાર્ય આધારિત બાળકોના કેસ વિશેની રજૂઆતમાં કયા મુદ્દા છે ?

(A) બાળકો સાથે વિશ્વાસ સંપાદન કરવું.

(B) સેવાર્થીને કાર્યાલય પર બોલાવવો

(C) બાળકો પાસેથી માહિતીનું આદાન-પ્રદાન કરવું

(D) ઉપરોક્ત તમામ

5. ઉત્તમ અહેવાલ લેખન માટેના મહત્ત્વના સિદ્ધાંતો નીચે મુજબ છે.

(A) 11 (B) 12

(C) 10 (D) 8

3.7 ઉપસંહાર :

આમ, સેવાર્થી સાથે અસરકારક રીતે દરમ્યાનગીરી તેની પ્રક્રિયા વિશેની જાણકારી હોવી જરૂરી બની રહે છે. સમસ્યાને વિગતપૂર્ણ અભ્યાસ, મૂલ્યાંકન અને નિદાન દરમ્યાનગીરીનાં આધારભૂત તત્ત્વો છે. આ તત્ત્વો વિશેની જાણકારી જેટલી સઘન તેટલી તેની અસરકારકતા વધી જાય છે. વ્યાવસાયિક વિકાસના સાધન તરીકે ક્ષેત્રકાર્ય આધારિતની સમજણ સામાજિક કાર્યકરને હોવી જરૂરી છે. આ બધા જ સૈદ્ધાંતિક પાસાંઓની વ્યાવહારિક સમજણ કાર્યકર માટે માર્ગદર્શક ભૂમિકા ભજવે છે. આ સમજણ દિશા-નિર્દેશનું કામ કરે છે. આ તમામ બાબતોનો અસરકારક રીતે ઉપયોગ થાય તે મહત્ત્વપૂર્ણ છે.

3.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (A) ક્ષેત્રકાર્ય
2. (D) ઉપરોક્ત તમામ
3. (D) ઉપરોક્ત તમામ
4. (B) ઉપરોક્ત તમામ
5. (B) 12

3.9 ચાવીરૂપ શબ્દો :

- **સામુદાયિક કલ્યાણ :** સમુદાયને તેની જરૂરીયાતો અને આવશ્યકતાઓના સંદર્ભે કરવામાં આવતી કલ્યાણકારી પ્રવૃત્તિ.
- **મજૂર કલ્યાણ :** શ્રમિકોના કલ્યાણ માટે કરવામાં આવતી કલ્યાણકારી પ્રવૃત્તિ
- **પુનઃ સ્થાપન :** વ્યક્તિને તેના પૂર્વવત જીવન જેવું જીવવા સમક્ષ બનાવવું તે.
- **અપરાધી સુધાર :** અપરાધી દ્વારા કરવામાં આવતી અપરાધીક પ્રવૃત્તિમાં સુધાર કરવાની પ્રવૃત્તિ

3.10 સ્વાધ્યાય લેખન (Assignment)

1. વ્યાવસાયિક વિકાસ શા માટે ? સ્પષ્ટ કરો.

....

....

....

....

....

....

2. વ્યાવસાયિક વિકાસની ઉપયોગિતા સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

3. વ્યાવયાસિક વિકાસના સાધન તરીકે ક્ષેત્રકાર્ય આધારિત કેસ વિશેની રજૂઆત - ઉદાહરણ સમજાવો.

....

....

....

....

....

....

4. ઘર છોડીને ભાગેલા બાળકનું તેના પરિવારમાં પુનઃ સ્થાપન કરવાની પ્રક્રિયાનું વર્ણન કરો.

....

....

....

....

....

....

5. બાળકો અને મહિલાઓ લોકસંપર્કના પાયાના માધ્યમો છે - ચર્ચા કરો.

....

....

....

....

....

....

3.11 પ્રવૃત્તિ (Activities)

1. શાળામાં ડ્રોપ-આઉટ બાળકોની કેસસ્ટડી ફોર્મેટ પ્રમાણે લખો.
2. માનસિક દર્દીની કેસસ્ટડી વિસ્તૃતમાં વર્ણવો.
3. એચ.આઇ.વી. એઇડ્સગ્રસ્ત વ્યક્તિની કેસસ્ટડી તમારા વિસ્તારની સિવિલ હૉસ્પિટલની મુલાકાત લઈને તૈયાર કરો.

3.12 કેસસ્ટડી (Case Study)

1. કાર્યનોંધના ફોર્મેટ અને સિદ્ધાંતનો ઉપયોગ કરી તમારા ક્ષેત્રકાર્યની કેસસ્ટડી વર્ણવો.
2. સ્વૈચ્છિક સંસ્થામાં થતું કેસવર્કનાં રિપોર્ટીંગ અને કાર્યનોંધ તમારાં નજીકનાં કુટુંબ સલાહ કેન્દ્ર, સિવિલ હૉસ્પિટલ, સાઇક્રાઇટિક વોર્ડની વિઝીટ (આંથઈ કોઇ પણ એક માંથી) તૈયાર કરો.
3. પરામર્શની પ્રક્રિયા તમારી ક્ષેત્રકાર્યની કોઇપણ એક કેસસ્ટડીના આધારે વર્ણવો.

3.13 સંદર્ભગ્રંથ :

(1) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય(હિન્દી) : ડૉ. પી.ડી. મિશ્રા, ઉત્તર પ્રાંશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ.

(2) સમાજકાર્ય સિધ્ધાંત એવંમ્ પદ્ધતિયા : બાલેશ્વર પાંડેય, રાવત પબ્લિકેશન, જયપુર.

(3) સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય : ડૉ. આર.કે.ઉપાધ્યાય, હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ.

(4) વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યના આધાર સ્તંભો : ડૉ.આનંદી પટેલ, વ્યાવસાયિક અભિવૃત્તિ પ્રકાશન, અમદાવાદ.

(5) સોશિયલ વર્ક(અંગ્રેજી) : આર.કે. ઉપાધ્યાય.

(6) વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય(ગુજરાતી) : ડૉ. ગીતાબેન ચાવડા, લોકનિકેતન, રતનપુર.

(7) સમાજકાર્ય : ઇતિહાસ, દર્શન એવમ્ પ્રણાલિયા, સંશોધિત સંસ્કરણ(હિન્દી) : રાજારામ શાસ્ત્રી, ઉત્તર પ્રદેશ, હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ.

(8) સમાજકાર્ય(હિન્દી): રાજારામ શાસ્ત્રી.

(9) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પધ્ધતી: નવસર્જન પબ્લિકેશન અમદાવાદ.

ડૉ.બાબાસાહેબ આંબેડકર
ઓપન યુનિવર્સિટી

જ્યોર્તિમય પરિસર, સરખેજ-ગાંધીનગર હાઈવે,
છારોડી, અમદાવાદ-૩૮૨૪૮૧
વેબસાઈટ : www.baou.edu.in