



ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર
ઓપન યુનિવર્સિટી

BSWR-201

સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય

વિભાગ

1

સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો પરિચય

| | |
|-------|---|
| એકમ-1 | સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો અર્થ, પ્રકૃતિ, ઉદ્દેશો અને મહત્ત્વ |
| એકમ-2 | સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ |
| એકમ-3 | સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો સિદ્ધાંત અને ક્ષેત્રો |

ISBN : 978-81-946447-2-9

લેખક

| | |
|--------------------|---|
| ભલુ જે. શેખ | સંશોધન મદદનીશ, આદિવાસી સંશોધન કેન્દ્ર, ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ, અમદાવાદ. |
| ડૉ. નીતુ સૈની | મહેસાણા |
| ડૉ. કાંતિ ત્રિવેદી | પ્રિન્સિપાલ શ્રી સાર્વજનિક એમ.એસ.ડબલ્યુ/બી.એસ.ડબલ્યુ કોલેજ, મહેસાણા |

પરામર્શક (વિષય)

| | |
|----------------|---|
| ડૉ. સારીકા દવે | એસોસિએટ પ્રોફેસર, સી. યુ. શાહ આર્ટ્સ કોલેજ, અમદાવાદ. |
|----------------|---|

પરામર્શક (ભાષા)

| | |
|---------------------|---|
| ડૉ. ઘનશ્યામભાઈ ગઢવી | રિટાયર્ડ પ્રિન્સિપાલ શ્રીમતી એ. એસ. ચૌધરી મહિલા આર્ટ્સ કોલેજ, મહેસાણા |
|---------------------|---|

Edition : 2020

Copyright©2020 Knowledge Management And Research Organisation.

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 વિદ્યાર્થીનું 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 (હીલ્ડિંગક્રક્ટ) 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 વ્યવહારની 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 કાફળ રાખવાની થાય છે. પ્રસ્તુત પુસ્તક દરેક વિદ્યાર્થીની અધ્યયન વિષયક સજ્જતા કેફવવામાં સહાયક નીવડશે તેવી શ્રદ્ધા છે. વિષયલક્ષી વિભાવનાઓની સરફ 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.

BSW-201 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય

વિભાગ-1 : સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો પરિચય

1. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો અર્થ, પ્રકૃતિ, ઉદ્દેશો અને મહત્ત્વ
2. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ
3. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો સિદ્ધાંત અને ક્ષેત્રો

વિભાગ-2 : વ્યક્તિ અને કુટુંબ દ્વારા અનુભવાતી સમસ્યાનું સ્વરૂપ

1. વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ વિકાસને અવરોધતા પરિબલો
2. વ્યક્તિ દ્વારા અનુભવાતી સમસ્યાઓના પ્રકાર અને સ્વરૂપ
3. સમસ્યા નિવારણ અભિગમ

વિભાગ-3 : સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સાધનો, પદ્ધતિઓ અને કુશળતાઓ

1. કાર્યકર્તા-સેવાર્થી સંબંધ, મહત્ત્વ અને વિશેષતા
2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સાધનો : સાંભળવું, નિરીક્ષણ કરવું, મુલાકાત, પ્રત્યાયન અને ગૃહ મુલાકાત
3. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કુશળતાઓ : સંસાધનો ગતિશીલ કરવા, સંબંધ સ્થપાન, કેસવર્ક કાર્યનોંધ (Recording)

વિભાગ-4 : સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના અભ્યાસની પ્રક્રિયાઓ

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મૂળતત્ત્વો: વ્યક્તિત્વ, સમસ્યા, સ્થળ, પ્રક્રિયા
2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયાના તબક્કા : અભ્યાસ, નિદાન, સારવાર, મૂલ્યાંકન અને અનુસરણ
3. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના મોડેલ (અભિગમ)
4. કેસવર્કરની ભૂમિકા (Role of Case Worker)
5. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અહેવાલલેખન

ઘટક પરિચય :

વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યમાં સ્નાતક કક્ષાના અભ્યાસક્રમમાં બીજા સત્ર દરમ્યાન સમાવિષ્ટ વિવિધ વિષયો પૈકી “સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય” ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ વિષય છે. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય વિષયનો વિદ્યાર્થીઓએ ખૂબ જ કાળજીપૂર્વક અભ્યાસ કરવો જોઈએ, કારણ કે, તે સમાજકાર્યમાં વ્યક્તિ સાથેના કાર્ય વ્યવહારનું વ્યાવસાયિક જ્ઞાન પૂરું પાડે છે. આ વિષયમાં ત્રણ એકમોનો અભ્યાસ કરવામાં આવશે, જેમાં ‘સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો અર્થ, પ્રકૃતિ, ઉદ્દેશો અને મહત્વ’, ‘સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ’ અને ‘સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો’નો સમાવેશ થાય છે.

“સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય” વિષયમાં કુલ ત્રણ એકમો પૈકી પ્રથમ એકમમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો અર્થ અને તેની પરિભાષા અંગે પરિચય આપવામાં આવે છે. આ સાથે તેનું સ્વરૂપ, ઉદ્દેશો અને મહત્વ અંગે પણ છણાવટ કરવામાં આવે છે. આ વિષયની શરૂઆતના તબક્કે આ અંગેનો અભ્યાસ વિદ્યાર્થીઓ ખૂબ મહત્વપૂર્ણ બની રહે છે.

બીજા એકમમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ અંગે વિસ્તૃત સમજણ આપવામાં આવી છે. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના ઉદ્ભવ અંગેના કારણો પૃષ્ઠભૂમિ, તજજ્ઞોનું યોગદાન, પ્રયાસો, સંઘર્ષ અને વિકાસ અંગે ઈંગ્લેન્ડ, અમેરિકા અને ભારતના સંદર્ભમાં છણાવટ કરવામાં આવી છે. ઈતિહાસ અને વિકાસ અંગે વિદ્યાર્થીઓએ સમજવું ખૂબ જરૂરી છે. કારણ કે, ઉદ્ભવ અંગેના કારણો, તે સમયની પરિસ્થિતિ, સામાજિક અને ભૌગોલિક પૃષ્ઠભૂમિ વિવિધ પરિસ્થિતિમાં સમસ્યા નિવારણ માટે કર્મશીલોએ લીધેલા પગલાં-કાર્યો વગેરે અંગેનું જ્ઞાન મળે છે. આ સાથે ત્રીજા એકમમાં વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો અંગે સમજ આપવામાં આવી છે. સિદ્ધાંતો અંગેનું જ્ઞાન કાર્યકર્તા(વિદ્યાર્થી)ને ક્ષેત્રકાર્યમાં દરેક તબક્કે દિશા નિર્દેશ કરે છે. આમ “સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય” વિષય ખૂબ મહત્વપૂર્ણ છે.

ઘટકનાં હેતુઓ :

આ વિષયમાં કુલ ચાર ઘટકો પૈકી અહીં આપણે “સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય” ઘટક અંગેનો અભ્યાસ કરીશું. આ ઘટકમાં ‘સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો અર્થ, સ્વરૂપ, ઉદ્દેશો અને મહત્ત્વ’, ‘સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ’ અને ‘સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો’ મફીને કુલ ત્રણ એકમોનો સમાવેશ કરવામાં આવેલ છે. વ્યવસાયિક સમાજકાર્યમાં સ્નાતક કક્ષાના અભ્યાસક્રમના બીજા સત્રમાં આ ઘટકનો અભ્યાસ કરવાના મુખ્ય હેતુઓ નીચે મુજબ છે.

૧. વિદ્યાર્થીઓ સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો અર્થ અને પરિભાષા અંગે જ્ઞાન મેળવી શકશો.
૨. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનું સ્વરૂપ અને ઉદ્દેશો તથા જ્ઞાન મેળવી શકશો.
૩. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના મહત્ત્વ અંગે જ્ઞાન મેળવી શકશો.
૪. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના ઐતિહાસિક ક્રમિક વિકાસ અંગે જ્ઞાન મેળવી શકશો.
૫. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો અંગે જ્ઞાન મેળવી શકશો.

એકમનું માળખું

- 1.0 એકમના હેતુઓ
- 1.1 પ્રસ્તાવના
- 1.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો અર્થ અને પરિભાષા
- 1.3 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું સ્વરૂપ
- 1.4 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના ઉદ્દેશો
- 1.5 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનું મહત્ત્વ
- 1.6 ઉપસંહાર
- 1.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસો
- 1.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ
- 1.9 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 1.10 સ્વાધ્યાય લેખન
- 1.11 પ્રવૃત્તિ
- 1.12 કેસસ્ટડી
- 1.13 સંદર્ભગ્રંથ

1.0 એકમના હેતુઓ

પ્રસ્તુત એકમમાં નીચે મુજબના હેતુઓને આવરી લેવામાં આવ્યા છે.

1. વિદ્યાર્થીઓને વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો અર્થ અને વ્યાખ્યા વિશે જ્ઞાન પ્રાપ્ત થશે.
2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની મૂળભૂત પ્રકૃતિ અને તેની લાક્ષણિકતાનું જ્ઞાન પ્રાપ્ત થશે.
3. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ઉદ્દેશો અંગે જ્ઞાન પ્રાપ્ત થશે.
4. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનું મહત્ત્વ જાણવા અને સમજવા મળશે.

1.1 પ્રસ્તાવના

‘સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય’ વિષયમાં ‘સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો પરિચય’ ઘટકમાં કુલ ત્રણ એકમો પૈકી અહીં આપણે ‘સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો અર્થ, પ્રકૃતિ, હેતુઓ અને મહત્ત્વ’ એકમનો અભ્યાસ કરીશું. આ પ્રથમ એકમમાં સમાવિષ્ટ અભ્યાસના મુદ્દાઓ નીચે મુજબ છે.

1. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો અર્થ અને પરિભાષા
2. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની પ્રકૃતિ
3. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના ઉદ્દેશો

4. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનું મહત્વ

સમાજકાર્યમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય પદ્ધતિ મુખ્ય ત્રણ પદ્ધતિઓ પૈકીની મહત્વની પદ્ધતિ છે. જેમાં તાલીમબદ્ધ વૈયક્તિક કાર્યકર્તા સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિઓને તેના વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાનના આધાર પર સહાયતા પ્રદાન કરે છે. આ સહાયતામાં સેવાર્થીની તેની મૂળસ્થિતિમાં આદરપૂર્વક સ્વીકૃતિ, તેની સમસ્યાનો અભ્યાસ, ક્ષમતાઓ અને મર્યાદાની ઓળખ, સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં સેવાર્થીની ભાગીદારી અને આશા, આત્મવિશ્વાસ, સ્વાવલંબન જેવાં ગુણોના વિકાસ દ્વારા આત્મનિર્ભરતા એ તેનું અંતિમ લક્ષ્ય છે. આ માટે અસરકારક સહાયતા પ્રદાન કરવા માટે વૈયક્તિક કાર્યનો અર્થ તેની પ્રકૃતિ, ઉદ્દેશો અને તેનું મહત્વ સમજવાં ખૂબ જ જરૂરી છે.

પ્રસ્તુત એકમમાં સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો અર્થ, વ્યાખ્યા, પ્રકૃતિ, ઉદ્દેશો અને મહત્વ વિશે વિસ્તારથી પરિચય આપવામાં આવ્યો છે. જેના દ્વારા વિદ્યાર્થીઓને વૈયક્તિક સેવાકાર્યથી પરિચિત થાય, સમાજકાર્યમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ એ સમાજકાર્યની મુખ્ય પદ્ધતિઓમાંની એક પદ્ધતિ છે. જેમાં તાલીમ પામેલ સમાજ કાર્યકર પોતાના જ્ઞાન અને કુશળતાના આધારે સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિને તેના વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાનના આધાર પર સહાયતા પ્રદાન કરે છે. જેના દ્વારા સેવાર્થીને તેની સમસ્યા હલ કરવા મદદરૂપ થઈને સ્વીકૃતિ, આત્મવિશ્વાસ જેવા ગુણોનો સેવાર્થીમાં વિકાસ થાય છે અને સેવાર્થી આત્મનિર્ભર બને તે વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું અંતિમ લક્ષ્ય છે. આ માટે અસરકારક સહાયતા પ્રદાન કરવા માટે વૈયક્તિક કાર્યના અર્થ તેની પ્રકૃતિ, ઉદ્દેશો તેનું મહત્વ સ્વજવું ખૂબ જ જરૂરી છે. માટે પ્રસ્તુત એકમમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યના પાયાની બાબતો અંગે વિસ્તૃતમાં છણાવટ કરવામાં આવી છે.

1.2 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો અર્થ અને પરિભાષા :

વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યમાં સેવાર્થીઓની સહાયતા માટે કાળક્રમે 7 પદ્ધતિઓનો વિકાસ થયેલો જોવાં મળે છે. જેમાં પ્રથમ ત્રણ-સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય સામાજિક જૂથકાર્ય અને સામુદાયિક સંગઠન પદ્ધતિ મુખ્ય પદ્ધતિઓ તરીકે ઓળખાય છે અને તેમાં વ્યક્તિઓ સાથે સીધો સંપર્ક કરીને સહાયતાકાર્ય કરવામાં આવે છે આ પછીની ચાર પદ્ધતિઓ-સામાજિક સંશોધન, સમાજકલ્યાણ પ્રશાસન, સામાજિક ક્રિયા અને સંકલિત પદ્ધતિ સહાયક પદ્ધતિઓ તરીકે ઓળખાય છે. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય દ્વારા એક સમયે માત્ર એક વ્યક્તિને સહાયતા કરવામાં આવે છે, તે આ પદ્ધતિનું કેન્દ્રબિંદુ છે.

1.2.1 અર્થ :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર્તા સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિને એવી રીતે મદદ કરે છે કે, જેમાં સેવાર્થીનો તેની જે-તે સ્થિતિમાં આદરપૂર્વક સ્વીકાર, તેની ક્ષમતાઓ તથા મર્યાદાઓનો અભ્યાસ તેની ક્ષમતાઓ અને સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં સહભાગીદારીને આધારે આત્મવિશ્વાસ અને આત્મનિર્ભરતા વિકસિત કરવામાં આવે છે. આ પદ્ધતિથી વ્યક્તિની આંતરિક અને બાહ્ય ક્ષમતાઓનો પરિચય થાય છે. કાર્યકર્તા એવી રીતે મદદ કરે છે કે જેમાં સેવાર્થી પોતાની ક્ષમતાઓને ઓળખીને તેમાં જરૂર મુજબ વિકાસ દ્વારા પોતાના પર્યાવરણમાં સમાયોજન સ્થાપિત કરી શકે. ટૂંકમાં, સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય એક એવી પ્રક્રિયા છે; જે વ્યક્તિત્વ અને સામાજિક પરિસ્થિતિમાં સમાયોજન સ્થાપિત કરવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છે.

1.2.2 પરિભાષા :

સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના વિકાસ દરમ્યાન વિવિધ વિદ્વાનોએ અલગ-અલગ વ્યાખ્યાઓ આપી છે.

- મેરી રીચમન્ડ (1915) : સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય “વિભિન્ન વ્યક્તિઓ માટે તેમની સાથે મળીને તેમના સહયોગથી વિવિધ પ્રકારના કાર્ય કરવાની કળા છે. તેનો હેતુ વ્યક્તિ અને સમાજની એક સાથે ઉન્નતિ કરવાનો છે.”
- મેરી રીચમન્ડ (1917) : સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય “વ્યક્તિગત પુરુષો, મહિલાઓ તેમજ બાળકોના સામાજિક સંબંધોમાં સારું સમાયોજન સાધવાની એક કળા છે.”
- મેરી રીચમન્ડ (1922) : સામાજિક વૈયક્તિકાર્ય “એવી પ્રક્રિયા છે જે વ્યક્તિત્વના વિકાસ માટે એક પછી એક કરીને વ્યક્તિઓ અને સામાજિક પર્યાવરણ વચ્ચે સભાનપણે સમાયોજન સ્થાપે છે.”
- ટેફ્ટ (1920) : સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય “અસમાયોજિત વ્યક્તિઓ માટેની સામાજિક ચિકિત્સા છે, જેમાં વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ, વ્યવહાર અને સામાજિક સંબંધોને સમજવા તથા તેની સહાયતા કરવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છે. જેનાથી તે એક ઉચ્ચતમ સામાજિક અને વૈયક્તિક સમાયોજન પ્રાપ્ત કરી શકે.”
- પર્લમેન(1957): “સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય એક પ્રક્રિયા છે જેનો વ્યવહારમાં ઉપયોગ કેટલીક માનવ કલ્યાણ સંસ્થાઓ કરે છે, જેથી વ્યક્તિઓની સહાયતા કરી શકાય અને વ્યક્તિ સામાજિક કાર્યત્મકતાની સમસ્યાઓનો સામનો વધુ સારી રીતે કરી શકે. 1957માં પર્લમેને સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના 4 મૂળભુત અંગો વ્યક્તિ, સમસ્યા, સ્થાન તથા પ્રક્રિયાનો ઉલ્લેખ પોતાની વ્યાખ્યામાં રજૂ કર્યો છે.”

રિજેન્સબર્ગ (1938)

“આ એક પદ્ધતિ છે જેના દ્વારા લાભાર્થીની પોતાની સમસ્યાઓ કે તેના કોઈ ભાગનો ઉકેલ લાવવાની ક્ષમતાને વાસ્તવિકતામાં માપવામાં આવે છે સાથે સાથે કાર્યકર સેવાર્થીની સહાયતા કરે છે કે તે પોતાની સમસ્યાના સ્વરૂપને સમજે અને તેના અનેક સાધન પર વિચાર કરવા યોગ્ય બનાવે છે.”

મેન્ટન બી સ્વીફ્ટ (1939)

“આ એક કલા છે જેના દ્વારા વ્યક્તિની સહાયતા એવી રીતે કરવામાં આવે છે કે તે સામાજિક વાતાવરણમાં ઉત્પન્ન થતી સમસ્યાઓના ઉકેલ કરવામાં પોતાની ક્ષમતાનો ઉપયોગ કરીને તેનો વિકાસ કરી શકે.”

સ્વેદન બાયર્સ (1950)

“લાભાર્થી અને તેના સંપૂર્ણ વાતાવરણ અથવા કોઈ એક ભાગની વચ્ચે સારું સમાયોજન લાવવા માટે સમુદાયના સાધનો તથા વ્યક્તિની ક્ષમતાનો ઉપયોગ કરવાની કલા છે જેમાં માનવ સંબંધોના વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાન તથા સંબંધ સ્થાપનની કુશળતાઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.”

હેમીલ્ટન (1951)

“વ્યક્તિગત સેવાની વિશેષતા એક એવું લક્ષ્ય છે કે જેમાં મક્કમ સેવાઓનો પ્રબંધ અને સલાહસૂચન એવી રીતે આપવામાં આવે છે કે વ્યક્તિ પોતાની માનસિક શક્તિઓને જાગૃત તથા સુરક્ષિત કરી શકે. સાથો-સાથ પોતાના સંકટને દૂર કરવામાં સેવાઓનો સચોટ રૂપથી પ્રયોગ કરી શકે.”

પ્રોબોહમ (1959)

“વ્યક્તિગત સેવાકાર્યને સામાજિક ક્રિયાત્મકતાના અર્થમાં જ પરિભાષિત કરે છે તેમના મતે વ્યક્તિની ભૂમિકા સંપાદન બાબતે વ્યક્તિગત કાર્યકર સેવાર્થીની સાથેની મુલાકાતો દરમિયાન

તેના મનોસામાજિક જીવનના પાસાંઓમાં ડોકિયું કરે છે. ભૂમિકા સંપાદનમાં સુધારાઓ કરવા, પરિવર્તન કરવા અથવા ગતિશીલતા લાવવા માટે કાર્યકર સેવાર્થીના મનોસામાજિક વર્તન-વ્યવહારના પાસાંઓને ઝીણવટથી અભ્યાસ કરે છે.”

ક્વીન (1926)

વૈયક્તિક સેવાકાર્યને વૈયક્તિક સંબંધોમાં સમાયોજન લાવવાની એક કળા છે.

લી (1923)

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એ માનવીય મનોવૃત્તિમાં પરિવર્તન લાવવીની એક કળાના રૂપમાં પરિભાષિત કરાયું છે.

રિનાલ્ડ્સ (1932)

એ વૈયક્તિક સેવાકાર્યની વ્યાખ્યા આપતા જણાવે છે કે, “આ એક એવી પ્રક્રિયા છે જેના દ્વારા સેવાર્થીને એવી સમસ્યા માટે પરામર્શ કરવામાં આવે છે. જે વિશિષ્ટ પ્રકારની સેવાર્થીની સમસ્યા છે અને જેનો સંબંધ સામાજિક સંબંધોના એવી પરિસ્થિતિથી છે જેના સામેનો સેવાર્થી કરી રહ્યો છે.”

ડબ્લીયુ (1939)

એ વૈયક્તિક સેવાકાર્યની વ્યાખ્યા આપતા જણાવે છે કે, “એવી પ્રક્રિયા જે વ્યક્તિઓને સામાજિક સંસ્થાઓના પ્રતિનિધિ દ્વારા નિશ્ચિત નિતિઓ અનુસાર સેવા આપે છે. આર્થિક સહાયતા આપવી અથવા વૈયક્તિક અપરામર્શની સાથે સંબંધ ધરાવે છે.”

સેનફોર્ડ સોલેન્ડર

ના મત મુજબ, “વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક એવી પદ્ધતિ છે જેનો પ્રયોગ સમાજકાર્યકર્તા વ્યક્તિની સહાયતા માટે કરે છે તેનું તાત્પર્ય એવી સામાજિક સમસ્યાના સંદર્ભમાં છે જેનું સમાધાન કરી શકે જેનો સામનો તે પોતો સંતોષકારક રીતે નથી કરી શકતો.”

આમ, ઉપર્યુક્ત રીતે વિવિધ વિદ્વાનોએ સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની વ્યાખ્યાઓ આપી છે. જેમાં મુખ્યત્વે નીચેના તત્ત્વોનો સમાવેશ થાય છે.

1. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય એક કળા છે.
2. તેના દ્વારા વ્યક્તિઓની સમસ્યાનું નિવારણ કરી શકાય છે.
3. સમસ્યાઓની ભિન્નતાના કારણે વિભિન્ન કાર્યો કરવામાં આવે છે.
4. સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં સેવાર્થીની ભાગીદારી આવશ્યક છે.
5. વધુ સાદું સામાજિક સમાયોજન અંતિમ ધ્યેય છે.

1.3 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની પ્રકૃતિઓ :

સમાજકાર્યના વ્યવહારમાં વિવિધ પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરતા પહેલા દરેક પદ્ધતિઓના સ્વરૂપનો અભ્યાસ કરવો ખૂબ જરૂરી છે. અહીં પ્રકૃતિનો અર્થ-મૂળસ્વરૂપ કે જન્મજાત લક્ષણો તરીકે કરવામાં આવે છે. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય સંબંધિત પ્રકૃતિ અંગે અલગ-અલગ વિચારો જોવા મળે છે, તે અંતર્ગત મહત્ત્વપૂર્ણ તત્ત્વો નીચે મુજબ છે.

- કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચે સહાયતા પ્રક્રિયામાં મુખ્ય સાધન સંબંધ છે.
- કાર્યકર્તા સંબંધનો ઉપયોગ એવી રીતે કરે છે કે જેના દ્વારા સેવાર્થીને પોતાની સમસ્યા નિવારણમાં મદદ મળી રહે.

- સંબંધનો મૂળઉદ્દેશ્ય સ્વીકૃતિ, આત્મવિશ્વાસ, ઉત્સાહ તથા સ્વાવલંબન પ્રદાન કરવાનો છે.
- વૈયક્તિક કાર્યકર્તા સંબંધને હકારાત્મક અને વાસ્વવિક રાખવાનો પ્રયત્ન કરે છે; પરંતુ, સેવાર્થીનો પોતાની નકારાત્મક ભાવનાઓ વ્યક્ત કરવાનો પણ અધિકાર હોય છે.
- કાર્યકર્તાની જવાબદારી બને છે કે તે સંબંધના વિવિધ તત્ત્વોને સમજે અને સેવાર્થીના કલ્યાણમાં તેનો અસરકારક રીતે ઉપયોગ કરે.
- કાર્યકર્તાની ભાવનાઓ તથા મનોવૃત્તિઓ એવું વાતાવરણ ઉત્પન્ન કરે છે કે જે સેવાર્થીની મુશ્કેલીઓ સમજવામાં તથા સંભવિત સમસ્યા સમાધાન પ્રાપ્ત કરવા માટે પ્રોત્સાહન પૂરું પાડે છે.
- કાર્યકર્તા સેવાર્થી સાથે પ્રેમ, આદર તથા સહિષ્ણુતાને પોતાના વ્યવહાર પ્રદર્શનનું માધ્યમ બનાવે છે; પરંતુ, જ્યાં અત્યંત આવશ્યકતા હોય ત્યાં પ્રતિબંધ અને નિયંત્રણનો પણ ઉપયોગ કરે છે.
- વૈયક્તિક કાર્યકર્તામાં બીજાની ભાવના તથા અનુભવોમાં પ્રવેશ કરવાની રૂચિ. બીજાના દૃષ્ટિકોણ અને વિચારો સાંભળવા તથા સમસ્યા સમાધાન પ્રક્રિયામાં ધીરજપૂર્વક કાર્ય કરવાની ક્ષમતા હોય તે જરૂરી છે.

1.4 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના ઉદ્દેશો :

સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય અંતર્ગત વિવિધ વિચારધારાઓ દ્વારા સેવાર્થીની સામાજિક, માનસિક, આર્થિક, મનોશારીરિક, મનોસામાજિક તથા વ્યક્તિની અન્ય સમસ્યાઓનું સમાધાન કરીને તેને પોતાના પર્યાવરણ અને સમાયોજિત કરવાના મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય સ્વીકારવામાં આવ્યો છે. અહીં વિવિધ વિચારધારાઓ પરથી સર્વસામાન્ય ઉદ્દેશ્યો રજૂ કરવામાં આવ્યા છે.

1. વ્યક્તિનું તેના પર્યાવરણમાં યોગ્ય સમાયોજન સ્થાપવું :

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અંતર્ગત વ્યક્તિનું તેના પર્યાવરણમાં યોગ્ય સમાયોજન પર ભાર મૂકવામાં આવે છે. કારણ કે વ્યક્તિ અને પર્યાવરણ વચ્ચે યોગ્ય સમાયોજનના અભાવે અનેક સમસ્યાઓ ઉત્પન્ન થાય છે. વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્દેશ્ય આ ઉત્પન્ન થયેલી સમસ્યાઓને સમજવી. તેની અસરો પર નિયંત્રણ મેળવવું અને તેનું નિવારણ કરવાનો છે.

2. પર્યાવરણમાં રહેલા સમસ્યાના સ્ત્રોતોનું જ્ઞાન મેળવવું :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો બીજો મહત્ત્વપૂર્ણ ઉદ્દેશ્ય વ્યક્તિ અને પર્યાવરણમાં ઊભા થતા અસંતુલનને કારણે ઉત્પન્ન થયેલી સમસ્યાઓના સંદર્ભમાં પર્યાવરણમાં રહેલા પરિબળો, અસંતુલન માટેના સ્ત્રોતોને સમજવા ખૂબ જરૂરી છે. આ સાથે એ પ્રકારે સહાયતા કરવામાં આવે કે અસંતુલનની સ્થિતિનું પુનરાવર્તન ન થાય અને વ્યક્તિ તથા પર્યાવરણ વચ્ચે ઉચ્ચ કક્ષાનું સમાયોજન સ્થાપિત થાય.

3. અહમ્-શક્તિનો વિકાસ કરવો :

માનસિક શક્તિનું કેન્દ્રબિંદુ 'અહમ્' હોય છે. તે બાબત પર વૈયક્તિક કાર્ય વિશ્વાસ ધરાવે છે. વ્યક્તિની તમામ અંતઃક્રિયાઓ, આંતરવૈયક્તિક સંબંધો તથા વ્યવહારો અહમ્ શક્તિ સાથે સંબંધ ધરાવે છે. તે વ્યક્તિના બાહ્ય ક્રિયાકલાપો સાથે હંમેશા સંબંધ ધરાવે છે. વ્યક્તિની એક મહત્ત્વપૂર્ણ શક્તિના રૂપમાં અહમ્ તેને સંતુલિત કે અસંતુલિત વ્યવહાર કરવા માટે ફરજ પાડે છે. આથી મનોસામાજિક સમસ્યા ઉત્પન્ન થાય છે. આથી વૈયક્તિક કાર્યમાં વ્યક્તિની અહમ્ શક્તિને યોગ્ય દિશામાં વિકાસ કરવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છે.

1.5 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનું મહત્ત્વ :

વ્યક્તિ એક સામાજિક પ્રાણી છે. તે જન્મથી લઈને મૃત્યુ સુધી સમાજમાં રહીને પોતાના પર્યાવરણમાં સતત આંતરક્રિયા કરે છે. સામાજિક આંતરક્રિયાના પરિણામે સંગઠનાત્મક અને વિઘટનાત્મક સ્વરૂપની બે શક્તિઓ ઉત્પન્ન થાય છે. આ બન્ને શક્તિઓનો પ્રભાવ વ્યક્તિ પર પડે છે. જ્યાં સુધી સંગઠનાત્મક શક્તિઓનું વ્યક્તિ પર પ્રભુત્વ રહે છે ત્યાં સુધી તે સામાન્યરૂપથી કાર્ય કરી શકે છે; પરંતુ, જ્યારે સંગઠનાત્મક શક્તિઓ નબળી પડે છે ત્યારે તે વ્યક્તિના સામાન્ય જીવનવ્યવહારમાં અવરોધો ઊભા કરે છે. આ સ્થિતિમાં વ્યક્તિને બાહ્ય મદદની જરૂર પડે છે. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય વૈયક્તિક તેમજ આંતરવૈયક્તિક સમસ્યાઓ નિવારવા માટે વ્યક્તિને સહાય કરે છે.

વ્યક્તિ સમાજમાં રહે છે; પરંતુ, તે જન્મથી નિર્બળપ્રાણી હોય છે. વ્યક્તિમાં આશા અને વિશ્વાસ વૈયક્તિક સહાયતા દ્વારા જ ઉત્પન્ન કરી શકાય છે. વ્યક્તિમાં આશા અને વિશ્વાસનો જ્યારે વિકાસ થાય છે, ત્યારે જ પોતાની સુષુપ્ત શક્તિઓ અને ક્ષમતાઓનો રચનાત્મક કાર્યોમાં ઉપયોગ કરી શકે છે. આ ત્યારે જ સંભવ બને છે કે, જ્યારે વ્યક્તિનો જરૂરિયાત અનુસાર મદદ મળતી રહે. વ્યક્તિને જીવનના પ્રત્યેક સ્તર પર સમસ્યાઓનો સામનો કરવો પડે છે. આથી વ્યક્તિનો આ પ્રકારે જન્મથી માંડીને વૃદ્ધાવસ્થા સુધી વૈયક્તિક સહાયતાની જરૂર પડે છે. મનોવૈજ્ઞાનિક સંદર્ભમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યની આવશ્યકતા અંગે વિચાર કરીએ તો, સ્પષ્ટરૂપે જણાય છે કે, ઈદ, અહં અને પરાઅહંમાં સંતુલન જાળવી રાખવા માટે મનોવૈજ્ઞાનિક સહાયની પણ જરૂર પડે છે. જ્યારે આ શક્તિઓમાં સંકલન રહેતું નથી અને અહં કમજોર બને છે. ત્યારે વ્યક્તિ સામાન્યરૂપથી કાર્યો કરી શકતો નથી. આ સ્થિતિમાં વ્યક્તિને મનોસામાજિક સંદર્ભમાં વૈયક્તિક કાર્ય સહાયતાની જરૂર પડે છે. આમ, ઉપર્યુક્ત રીતે વિવિધ અસમાયોજિત સ્થિતિઓમાં વૈયક્તિક કાર્યનું વિશેષ મહત્ત્વ રહેલું છે.

1.6 ઉપસંહાર :

આમ ઉપર્યુક્ત રીતે સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં શરૂઆતના તબક્કામાં તેનો અર્થ, પરિભાષા, પ્રકૃતિ, ઉદ્દેશો અને મહત્ત્વ અંગેનું જ્ઞાન મેળવવું ખૂબ જ જરૂરી છે. આ જ્ઞાન દ્વારા સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયા અસરકારક બનાવી શકાય છે. વ્યક્તિના સ્વીકારથી લઈને સ્વાવલંબન સુધીની પ્રક્રિયામાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાન મહત્ત્વપૂર્ણ બની રહે છે. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના ઉદ્દેશોમાં વ્યક્તિનું તેના પર્યાવરણમાં યોગ્ય સમાયોજન સ્થાપવું, પર્યાવરણમાં રહેલા સમસ્યાના સ્ત્રોતોનું જ્ઞાન મેળવવું અને અહં શક્તિનો વિકાસ કરવો મુખ્ય છે. આ રીતે આ એકમમાં સમાવિષ્ટ જ્ઞાન સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં પાયાનું સ્થાન ધરાવે છે.

1.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. સમાજકાર્યની મુખ્ય કેટલી પદ્ધતિ છે ?
(A) એક
(B) ચાર
(C) ત્રણ
(D) સાત
2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રથમ વ્યાખ્યા કયા વિદ્વાને આપી હતી ?
(A) મેરી રીચમન્ડ
(B) પર્લમેન
(C) ટ્રેકર
(D) ઉપરોક્તમાંથી એકપણ નહીં

3. પર્લમેને સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મૂળભૂત અંગો કેટલા આપ્યા છે ?
 (A) ત્રણ (B) છ
 (C) ચાર (D) આઠ
4. 'સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય' એ વિધાન કોનો નિર્દેશ કરે છે ?
 (A) વૈયક્તિક સેવાકાર્યના તત્ત્વો (B) વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રકૃતિ
 (C) વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ઉદ્દેશ્યો (D) વૈયક્તિક સેવાકાર્યના તત્ત્વો
5. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય વ્યક્તિની કઈ શક્તિનો યોગ્ય દિશામાં વિકાસ કરવા પ્રયાસ કરે છે ?
 (A) અહમ શક્તિ (B) આધ્યાત્મિક શક્તિ
 (C) આત્મશક્તિ (D) માનસિક શક્તિ

1.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (C) ત્રણ
2. (A) મેરી રીચમન્ડ
3. (C) ચાર
4. (D) વૈયક્તિક સેવાકાર્યના તત્ત્વો
5. (A) અહમ શક્તિ

1.9 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. વ્યક્તિ : સ્ત્રી, પુરુષ અને બાળકોનો સમાવેશ થાય છે.
2. સમાયોજન : એક વ્યક્તિનું બીજી વ્યક્તિ સાથેનું તાદાત્મ્ય
3. કળા : એક પ્રકારની આવડત
4. આત્મવિશ્વાસ : વ્યક્તિને પોતાની જાત ઉપર વિશ્વાસ
5. આત્મનિર્ભરતા : વ્યક્તિ પોતે પોતાની રીતે કાર્ય કરતો થાય.
6. કાર્યકર્તા : વ્યવસાયિક જ્ઞાન અને કુશળતા પ્રાપ્ત કરેલ વ્યવસાયિક સમાજકાર્યકર
7. સેવાર્થી : સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ
8. મનોસામાજિક ઘટક : સમાજ દ્વારા નક્કી થયેલ મૂલ્યો માન્યતા રિવાજો વગેરે.
9. ભૂમિકા સંપાદન : વ્યક્તિ સમાજે આપેલ દરજ્જો પૂર્વકની કાર્ય પ્રક્રિયાને ભૂમિકા સંપાદન કહે છે.
10. વ્યવસાયિક સંબંધ : વ્યવસાયિક સંબંધ એટલે એક ખાસ પ્રયોજનથી પ્રસ્થાપિત થાય છે. પ્રયોજન પૂર્ણ થતા સમાપ્ત થાય છે.

1.10 સ્વાધ્યાય લેખન

1. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો અર્થ આપો.
-
-

.....
.....
.....
2. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની પરિભાષાઓ સમજાવો.
.....
.....
.....
.....
.....

3. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની પ્રકૃતિ અંગે છણાવટ કરો.
.....
.....
.....
.....
.....

4. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના ઉદ્દેશો વર્ણવો.
.....
.....
.....
.....
.....

5. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનું મહત્ત્વ સ્પષ્ટ કરો.
.....
.....
.....
.....
.....

1.11 પ્રવૃત્તિ

1. વૈયક્તિક સેવાકાર્યની જરૂરિયાત પ્રવર્તમાન સમયને ધ્યાનમાં રાખી વર્ણવો.
2. વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું સ્વરૂપ અથવા અંગોને આકૃતિના સ્વરૂપમાં દર્શાવી તેના ઉદાહરણ આપો.

1.12 કેસસ્ટડી

1. પર્લમેને આપેલ વ્યાખ્યામાં (1957)માં રજૂ કરેલ અંગો સ્પષ્ટ કરો.
2. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિને ઉપયોગમાં લઈ કામ કરતી સ્વૈચ્છિક અને સરકારી સંસ્થાનું લિસ્ટ બનાવો.

1.13 સંદર્ભગ્રંથ :

1. ડૉ. પી.ડી.મિશ્ર : સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય (હિન્દી ભાષા)
ઉત્તરપ્રદેશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ, આવૃત્તિ, 1997
2. ડૉ. આર. કે. ઉપાધ્યાય : સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય (હિન્દી ભાષા) હરિયાણા
સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ
3. ડૉ. સુરેન્દ્ર સિંહ, ડૉ. પી.ડી. મિશ્ર : સમાજકાર્ય : ઇતિહાસ, દર્શન એવં પ્રણાલીયા
(હિન્દી ભાષા) : ન્યુ રોયલ બુક કં., લખનૌ
આવૃત્તિ : 2001
4. ડૉ. એ.એસ. ઇનામશાસ્ત્રી : વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય(હિન્દીભાષા)
ગુલસી સોશ્યલ પબ્લિકેશન, વારાણસી
આવૃત્તિ : 1998
5. ડૉ. પ્રયાગદીન મિશ્ર : સામાજિક સામૂહિક કાર્ય(હિન્દી ભાષા)
ઉત્તરપ્રદેશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ
6. કાંતિ પી. ત્રિવેદી : સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ

એકમનું માળખું

- 2.0 એકમના હેતુઓ
- 2.1 પ્રસ્તાવના
- 2.2 ઈંગ્લેન્ડમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ
- 2.3 અમેરિકામાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ
- 2.4 ભારતમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ
- 2.5 ઉપસંહાર
- 2.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો
- 2.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ
- 2.8 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 2.9 સ્વાધ્યાય લેખન
- 2.10 પ્રવૃત્તિ
- 2.11 કેસસ્ટડી
- 2.12 સંદર્ભગ્રંથ

2.0 એકમના હેતુઓ

પ્રસ્તુત એકમમાં નીચે મુજબના હેતુઓને આવરી લેવામાં આવ્યા છે.

1. વિદ્યાર્થીઓને વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ઉદ્ભવ અને વિકાસ અંગેનું જ્ઞાન મળશે.
2. ઈંગ્લેન્ડ, અમેરિકા અને ભારતના સંદર્ભમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ઉદ્ભવ વિકાસ અને ઇતિહાસ વિશે વિસ્તૃત માહિતી પ્રાપ્ત થશે.
3. જુદા-જુદા કાળ અને સ્થળમાં વૈજ્ઞાનિક સહાય અંગે ઉદ્ભવ પામેલ વિવિધ વિચારો પ્રયોગો અને અભિગમ અંગેનું જ્ઞાન મળશે.
4. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના વિકાસમાં ફાળો આપનાર મહાનુભાવો અને તેમના કાર્યો અંગેનું જ્ઞાન મળશે.
5. અન્ય દેશોમાં થયેલ વૈજ્ઞાનિક સેવાકાર્યના ઉદ્ભવ, વિકાસ અંગે તફાવત સ્પષ્ટ કરી શકાશે.

2.1 પ્રસ્તાવના

સમાજકાર્યની સાત પદ્ધતિઓ પૈકી વૈયક્તિક કાર્ય પદ્ધતિ એક વ્યક્તિના રૂપમાં મનો-સામાજિક સમસ્યાઓ પીડીત સેવાર્થીને સહાય કરવાની પ્રાથમિક પદ્ધતિ છે, જેના ઉપયોગ દ્વારા કાર્યકર્તા સેવાર્થીની ક્ષમતાઓનો વિકાસ કરીને તેને પોતાની સમસ્યાઓનું સમાધાન કરવા અને સમાયોજન સ્થાપિત કરવા સક્ષમ બનાવે છે. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો મૂળઉદ્દેશ્ય વ્યક્તિઓની

સમસ્યાઓનું સમાધાન કરીને તેઓને ભવિષ્યમાં સ્વાવલંબન પ્રાપ્ત કરીને પોતાના પર્યાવરણ સાથે યોગ્ય સમાયોજન સ્થાપિત કરવા યોગ્ય બનાવવાનો છે. વિકાસની પ્રારંભિક અવસ્થા દરમ્યાન સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય મુખ્યત્વે આર્થિક તથા ભૌતિક જરૂરિયાતો પર કેન્દ્રિત હતું; પરંતુ, કાળક્રમે તેના આ ઉદ્દેશ્યમાં પરિવર્તન આવ્યું. આથી, તેનો ઉદ્દેશ્ય વ્યક્તિની આંતરિક સમસ્યાઓ તથા વ્યક્તિગત મુશ્કેલીઓના ઉપચાર પર કેન્દ્રિત થયો. દરેક પ્રાચીન ધર્મોમાં મદદરૂપ થવાના કાર્યને મહત્ત્વનું ગણવામાં આવ્યું છે. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ પણ સમાજકાર્યની જેમ જ ધાર્મિક ભાવનાથી પ્રેરિત થયેલો જોવા મળે છે.

‘સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય’ વિષયમાં ‘સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો પરિચય’ ઘટકમાં કુલ ત્રણ એકમો પૈકી અહીં આપણે “સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ” એકમનો અભ્યાસ કરીશું. આ બીજા એકમમાં સમાવિષ્ટ અભ્યાસના મુદ્દાઓ નીચે મુજબ છે.

1. ઈંગ્લેન્ડમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ
2. અમેરિકામાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ
3. ભારતમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ

બીજા એકમમાં ઉપર્યુક્ત ઈંગ્લેન્ડ, અમેરિકા અને ભારતના સંદર્ભમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના ઉદ્ભવ અને વિકાસ અંગે અભ્યાસ કરીશું. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના તદ્દન પ્રારંભિક તબક્કામાં દાતાઓ એટલે કે મદદકર્તાઓ દ્વારા જરૂરિયાતમંદ વ્યક્તિઓને ધાર્મિક અને પરોપકારની ભાવનાથી દયાદાન આપવામાં આવતું હતું. સમય જતા ચર્ચ, મંદિરો અને ધાર્મિક સંસ્થાઓ દ્વારા જરૂરિયાતમંદ વ્યક્તિઓને જીવન જરૂરી પ્રાથમિક ચીજ-વસ્તુઓ પૂરી પાડવામાં આવતી હતી. આ પછી રાજ્ય દ્વારા નિરાધાર લોકોને સહાય કરવાનો યુગ શરૂ થયો આ દરમ્યાન સંગઠિત અને વૈજ્ઞાનિક દાન અભિગમ દ્વારા વધુ અસરકારક સહાયનો અભિગમ અસ્તિત્વમાં આવ્યો. અંતમાં, આ બધા લાંબાગાફાના પ્રયત્નોના ફળસ્વરૂપે વૈયક્તિક સમાજકાર્યમાં વૈજ્ઞાનિક અભિગમ અસ્તિત્વમાં આવ્યો.

આ રીતે આ એકમમાં ઈંગ્લેન્ડ, અમેરિકા અને ભારતમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને કાળક્રમે થયેલ વિકાસ અંગે અભ્યાસ કરીશું.

2.2 ઈંગ્લેન્ડમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ :

ઈંગ્લેન્ડમાં મધ્યકાળદરમ્યાન ગરીબોને સહાયતા કરવાનું કાર્ય ચર્ચ સંભાળતું હતું. ધાર્મિક ભાવનાઓથી પ્રેરાઈને લોકો નિરાધાર, અંધ, અપંગ તથા રોગીઓને મદદ કરતાં હતાં. દાન વિતરણના કાર્યને વધુ મહત્ત્વ આપવાના કારણે ચર્ચ અને રાજ્ય વચ્ચે અસહમતિ ઊભી થઈ. આથી પરિણામ સ્વરૂપે સોળમી સદીમાં ગરીબોની સહાયતા અંગેની જવાબદારી રાજ્ય નિભાવશે, અમે નક્કી થયું. ઈંગ્લેન્ડમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના ઐતિહાસિક વિકાસમાં મુખ્યત્વે એલિઝાબેથનો ગરીબો માટેનો કાયદો ‘પુઅર લો અમેન્ડમેન્ટ એક્ટ’, થોમસ ચાલ્મર્સ, જહોન હાવર્ડ (Johan Howard) તથા એલિઝાબેથ ફ્રાઈ (Elizabeth Fry) કેનન સૈમ્યુઅલ ઓગસ્ટ બારનેટ, ઈડવર્ડ ડેનિસન તેમજ મનોચિકિત્સીય વૈયક્તિક સમાજકાર્યનું યોગદાન નોંધપાત્ર ગણવામાં આવે છે. આ અંગે અહીં સંક્ષિપ્તમાં વિવિરણ કરવામાં આવ્યું છે.

(ફૂટનોટ: મિશ્રા પી.ડી. : સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્ય, ઉત્તરપ્રદેશ હિંદી સંસ્થાન, લખનૌ ૧૯૯૭, પૃ. ૧-૧૮)

2.2.1 એલિઝાબેથનો ગરીબો માટેનો કાયદો, 1601 :

સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના પ્રારંભિક તબક્કામાં એલિઝાબેથ ગરીબો માટેનો કાયદો તેના ઉદ્ભવ માટે ખૂબ જ મહત્વ ધરાવે છે. ઈ.સ.1601 માં એલિઝાબેથ ગરીબ કાનૂન ઘડવામાં આવ્યો. આ કાનૂન દ્વારા રોગીઓ તથા અભાવગ્રસ્ત માતા-પિતાને સહાયતા કરવા પર ખૂબ જ ભાર મૂકવામાં આવ્યો. આ કાયદા અંતર્ગત ગરીબોને ત્રણ શ્રેણીમાં વિભાજીત કરવામાં આવ્યાં. જેમાં સક્ષમ ગરીબ, અસક્ષમ ગરીબ અને આશ્રિત બાળકોનો સમાવેશ થાય છે.

આ કાનૂન મુજબ સક્ષમ ગરીબોને સુધારગૃહો કે કાર્યગૃહોમાં રાખવાની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી તથા તેઓને દાન આપવા પર પ્રતિબંધ મૂકવામાં આવ્યો. શારીરિક રીતે અસક્ષમ ગરીબોમાં રોગીઓ, નિરાશ્રિત, વૃદ્ધ, અંધ, બહેરા, મુંગા, અપંગ, માનસિક બીમાર અને જેમની પાસે નાના-નાના બાળકો હતાં. એવી માતાઓનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો હતો. તેઓને ભિક્ષાગૃહોમાં રાખવામાં આવતાં હતાં અથવા ઘર પર જ ખોરાક, કપડા, વાસણના સ્વરૂપમાં બાધ સહાયતા આપવામાં આવતી હતી. અનાથ, પિતાહીન, ત્યજાયેલ બાળક કે ગરીબ માતા-પિતાના બાળકો આશ્રિત બાળક તરીકે ઓળખાતાં હતાં. આવા પ્રકારના બાળકોને; જે, નાગરિકો રાખવા ઈચ્છતા હોય તેઓને સોંપવામાં આવતાં હતાં. છોકરાઓને તેમના માલિકના વ્યવસાયની તાલીમ આપવામાં આવતી હતી. છોકરીઓને ઘરની નોકરાણીના રૂપમાં રાખવામાં આવતી હતી અને 21 વર્ષની ઉંમર અથવા લગ્ન થયા સુધી માલિકોના ઘરે રહેવું પડતું હતું.

2.2.2 પુઅર લો અમેન્ડમેન્ટ એક્ટ, 1982 :

કાર્યગૃહોમાં રાખવામાં આવેલા શારીરિક રૂપથી સક્ષમ ગરીબોનો દુર્વ્યવહાર, યોગ્ય સ્વચ્છતાનો અભાવ, અનૈતિક પ્રવૃત્તિઓ તથા ભ્રષ્ટાચારને કારણે એલિઝાબેથ ગરીબ કાનૂન, 1601માં સુધારા વધારા કરીને ઈ.સ.1982માં પુઅર લો અમેન્ડમેન્ટ એક્ટ ઘડવામાં આવ્યો. જેમાં બિનપગારદાર નિરીક્ષકોની જગ્યા પર પગારદાર સંરક્ષકોની નિમણૂક કરવામાં આવી આશ્રમોની સહાયતા બંધ કરીને રોજગારી ન મળવાના સંજોગોમાં કામ કરવા ઈચ્છુક વ્યક્તિઓને સહાયતા કરવાની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી.

2.2.3 થોમસ ચાલ્મર્સનું યોગદાન :

થોમસ ચાલ્મર્સ દ્વારા પોતાના અનુભવના આધારે દાન પદ્ધતિની ઉગ્ર ટીકા કરવામાં આવી. થોમસ ચાલ્મર્સના મત અનુસાર દાન વ્યવસ્થા ગરીબોના આચાર-વિચારને ભ્રષ્ટ બનાવે છે. વ્યક્તિની સ્વાવલંબનની ઈચ્છાને નિર્બળ બનાવે છે. આ અંગે થોમસ ચાલ્મર્સ નીચે મુજબ સૂચનો આપ્યાં.

1. ગરીબીની દરેક ઘટનાઓની તપાસ ખૂબ જ સુક્ષ્મ રીતે કરીને સમસ્યાઓના કારણો સ્પષ્ટ કરવામાં આવે.
2. ગરીબોમાં આત્મનિર્ભરતા વિકસિત કરવામાં આવે.
3. જો આત્મનિર્ભરતા શક્ય ન હોય તો સંબંધિઓ, મિત્રો અને પડોશીઓને અનાથ, વૃદ્ધ, બીમાર તથા અપંગોની સહાયતા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે.
4. જો ગરીબ પરિવારોની આવશ્યકતા આ રીતે પણ પૂરી ન થઈ શકે તો કેટલાક ધનવાન નાગરિકો સાથે તેમના જીવન નિર્વાહ માટે સંબંધ સ્થાપિત કરવામાં આવે.
5. આ બધા પ્રયત્નોમાંથી જ્યારે એક પણ સફળ થાય ત્યારે જીલ્લાનો પાદરી દ્વારા પોતાની ધાર્મિક પરિષદ પાસે સહાયતા માટે અરજી કરવામાં આવે.

થોમસ ચાલ્મર્સનો દાન-ભિક્ષા કાર્યક્રમનો વ્યવહારિક અનુભવ હોવાથી દાનની પરિભાષામાં પરિવર્તન લાવવામાં ખૂબ મોટું યોગદાન આપ્યું. તેમણે વૈયક્તિક આધાર પર તપાસને પ્રોત્સાહન આપ્યું.

2.2.4 જહોન હાવર્ડ તથા એલિઝાબેથ ફાઈ :

જહોન હાવર્ડ જેલ સુધારણાના દૃઢ સમર્થક હતા. સત્તરમી તથા અઠારમી સદીમાં ઈંગ્લેન્ડમાં જેલોની વ્યવસ્થા ખૂબ જ અસ્તવ્યસ્ત હતી. કેદીઓ સાથે દુર્વ્યવહાર કરવામાં આવતો હતો. તથા તેમના આવાસ, ભોજન વસ્ત્રોની યોગ્ય વ્યવસ્થા ન હતી. જહોન હાવર્ડના વિચારો મુજબ, અપરાધિઓને અપરાધની ગંભીરતાના આધારે સખત કે હળવી સજા કરવામાં આવે તથા અપરાધના કારણોની શોધ કરવામાં આવે. કેદીઓને પ્રાથમિક જરૂરિયાતો આપવામાં આવે. હાવર્ડનો જેલ સુધારણા સંબંધી વિચાર પોતાના વ્યક્તિગત જેલ અનુભવ પર આધારિત હતો. શ્રીમતિ એલિઝાબેથ ફાઈ શાંતિ પ્રચારક સમિતિના સદસ્ય હતા. ઈંગ્લેન્ડમાં ન્યુ ગેટ જેલને પૃથ્વી પરનું નરક ગણવામાં આવતું હતું. એલિઝાબેથ ફાઈએ આ જેલની પરિસ્થિતિનું અવલોકન કરીને જેલમાં જ બાફકો માટેની એક વિદ્યાલય સ્થાપવા માટેની સફળતા મેળવી મહિલા કેદીઓમાંથી એક મહિલાને વિદ્યાલયની શિક્ષિકા તરીકે નિમણૂક કરી.

2.2.5 કેનન સેમ્યુઅલ ઓગસ્ટ બારનેટ :

બારનેટે ઓક્સફોર્ડ તથા કેમ્બ્રિજમાં આવેલી કોલેજોમાં જાણકારી આપી કે સામાજિક અભ્યાસોમાં રૂચિ ધરાવતા વિદ્યાર્થીઓ ગરીબોની સહાયતા માટે કંઈક કરી શકે છે. તેમણે વિદ્યાર્થીઓને નિરાધાર વ્યક્તિઓના જીવનનો અભ્યાસ કરવા શિક્ષણ સંબંધી અને વ્યક્તિગત સહાયતા પ્રદાન કરવા માટે આમંત્રિત કર્યાં. બારનેટ તથા તેમના સાથીઓએ ગરીબી નિવારણ માટે બે પ્રકારના પ્રયત્નો કર્યાં. તેમના પ્રયત્નો મુજબ અવિવેકપૂર્ણ દાન પદ્ધતિ બંધ કરીને ‘પુઅર લો’ અનુસાર સહાયતા કેવળવર્ક હાઉસમાં જ આપવામાં આવે તથા વ્યક્તિઓને પુનઃઆત્મનિર્ભર બનાવવામાં આવે, તે બાબતો પર વિશેષ ભાર મૂક્યો. આ માટે તેમની જરૂરિયાતો, લાયકાતો અને મર્યાદાઓની સાવધાનીપૂર્વક તપાસ કરવામાં આવે તેમ જણાવ્યું. બારનેટના વિચારોએ સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના પાયાને વધુ મજબૂત બનાવ્યો.

2.2.6 ઈડવાર્ડ ડેનિસન :

ઈડવાર્ડ ડેનિસન ઈ.સ.1887માં માઈલ એન્ડ રોડની ફિલપાર્ટ સ્ટ્રીટમાં રહેવા ગયા. અહીં, તેમણે એક શાળાની સ્થાપના કરી. રાત્રિના સમયે તેઓ આ શાળામાં ભણાવવાનું કાર્ય કરતાં હતાં. દિવસ દરમિયાન રોગીઓની દેખભાળ, સ્થાનિક વિસ્તારોનું નિરીક્ષણ ગરીબોની જરૂરિયાતોને જાહેર જનતા તેમજ સરકાર સુધી પહોંચાડવાનું કાર્ય કરતાં હતાં. આ પરથી જોઈ શકાય છે કે, પ્રારંભિક તબક્કામાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યકર્તાઓ ભૌતિક સહાયતા આપતા પણ તેમનું મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય આર્થિક અથવા ભૌતિક જરૂરિયાતોની પૂર્તિ નહીં પણ સંબંધ સ્થાપન સાથે હતું.

2.2.7 મનોચિકિત્સીય વૈયક્તિક સમાજકાર્ય :

ઈ.સ. 1850 થી 1918 સુધીના સમયગાળાને ઔષધિયોનો યાંત્રિક યુગ ગણવામાં આવે છે, કારણ કે આ સમયમાં અનેક ચિકિત્સા સંબંધી પ્રવિધિઓનો વિકાસ થયો. ઈ.સ. 1880માં મનોરોગીઓમાં રોગોનું પુનરાવર્તન ન થાય તે માટે માનસિક ચિકિત્સાલયોમાં દર્દી દવાખાનેથી ઘરે ગયા પછીની સામાજિક સેવાઓની આવશ્યકતા જણાવા લાગી. નિરીક્ષકો રોગીઓના પરિવારોનું નિરીક્ષણ કરવાનું જરૂરી માનવા લાગ્યું અને તેઓ રોગના કારણો વિશે

માહિતી આપતાં હતાં. ચિકિત્સીય વૈયક્તિક કાર્યનો બીજો મહત્વપૂર્ણ આધાર મહિલા દાન દાતાઓનું કાર્ય હતો. ઈ.સ. 1890માં મહિલા દાન દાતાઓએ સામાજિક શોધ કરવાની શરૂઆત કરી. તે કયા રોગીઓને મફત સારવારની જરૂરી છે તથા કયા રોગીઓને દાન સંસ્થાઓ પાસે સહાયતા માટે સામેલ કરવામાં આવે, તે અંગે માહિતી મેળવતી હતી.

ઈ.સ. 1895માં મિસ મેરી સ્ટેવર્ટ રોયલ ફી હોસ્પિટલ, લંડનમાં પ્રથમ મેડિકલ સમાજકાર્યકર (Almoner) તરીકે નિયુક્ત થઈ. આ પછી અનેક મેડિકલ સમાજકાર્યકરોની નિમણૂક થઈ, તેમનું મુખ્ય કાર્ય રોગીઓની મનોસામાજિક સ્થિતિઓનો અભ્યાસ કરીને વિસ્તૃત અહેવાલ રજૂ કર્યું હતું. ઈ.સ. 1906માં મેડિકલ સમાજ કાર્યકરોની તાલીમ અને નિમણૂક માટે હોસ્પિટલ સમાજ કાર્યકર પરિષદ (Hospital Almoners Council) ની સ્થાપના કરવામાં આવી. વર્તમાન સમયમાં વૈયક્તિક કાર્યનું ક્ષેત્ર ઘણું વ્યાપક બની ગયું છે. આજે વૈયક્તિક કાર્યકર્તાઓ સમાજ કલ્યાણના બધા ક્ષેત્રોમાં કાર્ય કરવા લાગ્યાં છે. તેમનું કાર્ય સાંભળીને, સમજીને ભૌતિક સહાય કરવી. સ્વીકૃતિ તથા પુનઃવિશ્વાસ ઉત્પન્ન કરવો, માર્ગદર્શન આપવું, સમસ્યાનું અર્થઘટન કરવું તથા પ્રોત્સાહન આપવાનું છે, જેનાથી સેવાર્થી પોતાની ભાવનાઓને સ્પષ્ટ રીતે રજૂ કરવા તથા નિયંત્રિત કરવામાં સફળ થઈ શકે.

2.3 અમેરિકામાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્ભવ અને વિકાસ :

2.3.1 ચેરિટી ઓર્ગેનાઈઝેશન આંદોલન :

ઈંગ્લેન્ડની જેમ જ અમેરિકામાં દાન સંગઠન આંદોલનની શરૂઆત ઈ.સ. 1877માં ઈપિસ કોપલ નામના પાદરીએ બુફેલોમાં કરી. અમેરિકામાં આંદોલનની શરૂઆત ખૂબ જ ઝડપ અને ઉત્સાહથી થઈ. ઈ.સ. 1880માં બુફેલો સોસાયટી બનવાથી નેશનલ કોન્ફરન્સમાં આ આંદોલનનો કાર્યક્રમમાં સમાવેશ કરવામાં આવ્યો. આ સમિતિએ ગરીબીની સમસ્યાને રાજકીય ઉત્તરદાયિત્વના આધારને બદલે સ્વૈચ્છિક પરોપકારીતાના આધારે નિવારવાનો પ્રયત્ન કર્યો. 19મી સદીના અંતિમ વર્ષોમાં ચેરિટી ઓર્ગેનાઈઝેશન સોસાયટીના કાર્યકર્તાઓએ વિશેષ રૂપથી ઓછી રોજગારી મેળવતા શારીરિક શ્રમિકો, રોગીઓ તથા મોટા ઔદ્યોગિક શહેરોમાં બેકાર લોકો તરફ ધ્યાન કેન્દ્રિત કર્યું. તેમણે જોયું કે આ લોકો રચનાત્મક તથા અસરકારક સહાયતા કાર્યના અભાવને કારણે સમસ્યાઓથી પીડાય છે. ગરીબ કાનૂન અધિકારીઓની નિષ્ક્રિયતા પ્રત્યે પણ ધ્યાન દોર્યું. તેઓને સમજાયું કે સ્વૈચ્છિક કલ્યાણકારી સંસ્થાઓ વચ્ચે સહયોગ, માહિતી અને પ્રયત્નોની અવ્યવસ્થા તેમજ પુનરાવર્તનને કારણે શક્તિ અને નાણાંનો દુરુપયોગ થાય છે. આ કાર્યકર્તાઓના મત મુજબ ઘર પર સહાયતા કરવાની વ્યવસ્થા અયોગ્ય છે. તેઓએ પુનર્વસન પર ભાર મૂક્યો અને ચેરિટી ઓર્ગેનાઈઝેશન સોસાયટીઓને જણાવ્યું કે, તેઓ સેવાર્થીઓની એવી રીતે મદદ કરે છે કે, જેનાથી સેવાર્થી પોતાની સાથે-સાથે પોતાના પરિવારોની પણ સહાયતા કરી શકે.

દાન સંગઠન પ્રણાલીના વિકાસ તથા આંદોલન સંબંધિત લોકોની વિચારધારા બદલવામાં રોબર્ટ ટ્રીટ પાઈને(વાસ્ટન), જિલ્લા ડી. સ્મિથ(વાસ્ટન), જોસેફાઈન શા લોબેલ(ન્યુયોર્ક), એમોસ જી. વાર્નર(વાલ્ટીયર) અને ઓસ્કર સી મૈક કુલક(ઈન્ડિયાના પાલિસ)નું વિશેષરૂપે યોગદાન રહેલું છે રોબર્ટ ટ્રીટ પાઈને વાસ્ટનના ખ્યાતનામ વકીલ હતા. તે પોતાની સહાયકારી યોજનાઓ અને આર્થિક કાર્યો માટે જાણીતા હતા. તે ઓછા વ્યાજ પર ધિરાણની વ્યવસ્થા કરનાર અને યુવા શિક્ષણ પર ભાર મૂકનાર પહેલા વ્યક્તિ હતા. રોબર્ટ ટ્રીટ પાઈનેએ સામાજિક તપાસનો પહેલાનો ઉદ્દેશ્ય-વ્યક્તિ સહાયતા યોગ્ય છે કે, નહીં? તે બદલીને નવો ઉદ્દેશ્ય-સહાયતા કેવી રીતે કરવામાં આવે? સ્થાપિત કર્યો.

જિલ્લા ડી સ્મિથ વોસ્ટન દાન સંગઠનના સેક્રેટરી હતા. તેઓ દાન સંગઠનના કાર્યકર્તાઓને તાલીમની ખૂબ જ જરૂર છે એવું દ્રઢપણે માનતા હતા. જેનાથી ગરીબોની સામાજિક અને આર્થિક પરિસ્થિતિઓ અંગેની તપાસ યોગ્ય રીતે થઈ શકે. આ સમયે કાર્યકર્તાઓ માટે તાલીમ આપતી કોઈ શાળા ન હતી. આથી સ્મિથે અમેરિકાની પૃષ્ઠભૂમિને શિક્ષણની શરૂઆત કરી. તેમણે બધા જ પ્રકારની કાર્ય-પ્રક્રિયાઓ માટે વ્યક્તિગત અહેવાલ લેખનની શરૂઆત કરી. ઈ.સ. 1908માં ન્યૂયોર્ક સ્કૂલ ઓફ ફિલાન્થ્રોપીના ઉનાળું અધિવેશનમાં પ્રથમવાર પોતાનો લેખ 'સોશ્યલ ડાયગ્નોસિસ' આ લેખ પર આધારિત હતું. મિસ સ્મિથના મતાનુસાર કાર્યકર્તાઓએ જોવું જોઈએ કે, સંસ્થાના સહાયતા લેનાર વ્યક્તિઓ ખરેખર સહાયને પાત્ર છે? સેવાર્થીઓ સંસ્થા સાથે છેતરપીડી કરી રહ્યા છે તેનાથી વધુ મહત્વનું એ છે કે, કાર્યકર્તા દ્વારા વ્યક્તિ અને પરિવારને ઓળખવામાં ભૂલ ન થાય.

એમોસ જી. વાર્નર દાન સંગઠન સંસ્થાઓમાં કામગીરીનો બહોળો અનુભવ ધરાવતા હતા. તેઓ સમાજશાસ્ત્ર અને અર્થશાસ્ત્રના પ્રાધ્યાપક તરીકે નિયુક્તિ પામ્યાં હતાં. પોતાના અધ્યાપનકાળદરમ્યાન તેમણે ઈ.સ. 1894માં પોતાનું પુસ્તક 'અમેરિકન ચૈરિટીઝ'ની રચના કરી. આ સામાજિક સેવાના ક્ષેત્રમાં મુખ્ય પુસ્તક હતું. તેમણે પોતાના ખૂબ જ ટૂંકા જીવન (31 વર્ષ) માં સામાજિક સંબંધો, સામાજિક વિજ્ઞાનો, આંકડાશાસ્ત્રના ઉપયોગ પર ભાર મૂક્યો તેમણે માહિતી એકત્રીકરણ, તેનું વિશ્લેષણ અને તેને વૈજ્ઞાનિક સ્વરૂપ આપી નવી પદ્ધતિઓ વિકસિત કરી.

શ્રીમતિ જોસેફાઈન શા લોબેલ લગ્નના થોડા જ મહિના બાદ પોતાના પતિનું અવસાન થવાથી બાકીનું જીવન સામાજિક ઉત્થાન માટે સમર્પિત કરી દીધું. તે ન્યોયોર્ક સ્ટેટ બોર્ડ ઓફ ચૈરિટીઝમાં પ્રથમ મહિલા સદસ્ય અને દેશમાં દ્વિતીય તરીકે ઈ.સ. 1876માં નિમણૂંક પામ્યાં. તેમના પ્રયત્નોથી એનો સ્વીકાર થયો પરિણામે ન્યૂયોર્ક ચૈરિટી ઓર્ગેનાઈઝેશનની સ્થાપના થઈ. તેમનું મુખ્ય યોગદાન નાણાં અને મહેનતનું યોગ્ય સંતુલન સ્થાપિત કરવાનું હતું.

ઓસ્કાર સી. મૈક કુલકે એક સેક્સમેનથી પોતાનું જીવનકાર્ય શરૂ કરીને માનવસંબંધોના ક્ષેત્રમાં નિપૂણતા પ્રાપ્ત કરી. પોતાની નિપૂણતાના કારણે તેમને મંત્રીમંડળમાં સામેલ કરવામાં આવ્યાં. તેમના પ્રયાસોથી ચિલ્ડ્રન સોસાયટી(1881), વિઝીટીંગ નર્સ એસોસિએશન(1885) વગેરે સંસ્થાઓનો વિકાસ થયો. તેમણે સહાયતા અંતર્ગત મૂલાકાત (Interview) ના સંબંધમાં પોતાનો વિચાર જાહેર કર્યો કે માનવ સ્વભાવને એક કે બે મુલાકાતોથી સમજી શકાય નહીં. આ માટે એક વૈજ્ઞાનિક પદ્ધતિની જરૂર છે.

સામાજિક વ્યક્તિગત સેવા સંબંધિત ઉપર્યુક્ત સઘન પ્રયાસો પછી પણ સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય શબ્દ સ્પષ્ટરૂપે વિકાસ પામ્યો નહીં. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય શબ્દનો ઉલ્લેખ પ્રથમવાર ઈડવાર્ડ ટી. ડિવાઈનના એક લેખમાં થયો જે ઈ.સ. 1897માં પ્રકાશિત થયો. આ લેખમાં તેમણે કહ્યું છે કે, સારાં વૈયક્તિક સેવા કાર્ય અંતર્ગત ધન્યવાદ રહિત (Thankless) કામગીરી વધુ થાય છે. આ પછી ઈ.સ. 1909 સુધી કોઈ પણ સભા કે પરિષદોમાં આ શબ્દનો ઉપયોગ થયો નહીં. ઈ.સ. 1909માં મેરી કે. સિમખોવિચે સુઝાવ આપ્યો કે, સમસ્યાગ્રસ્ત જે પરિવારોને પુનઃસ્થાપનની જરૂરિયાત છે. ગરીબીમાંથી મુક્ત થવું છે; તે માટે સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય ઘણું ઉપયોગી થઈ શકે તેમ છે. આ પછી ઈ.સ. 1917માં મેરી રિચમન્ડે પોતાનું પ્રથમ પુસ્તક "સોશિયલ ડાયગ્નોસિસ" પ્રકાશિત કર્યું. આ પુસ્તક દ્વારા સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યને વૈજ્ઞાનિક માન્યતા પ્રાપ્ત થઈ.

મેરી રિયમન્ડ વાલ્ટીકોરમાં દાન સંગઠન સંસ્થાના પ્રમુખ ડેવિડ ક્વાયટ ગિલમેન સાથે કાર્ય કરી રહ્યા હતા. ગિલમેન જોન હોપકિન્સ યુનિવર્સિટીના પ્રમુખ પણ હતા. મેરી રિયમન્ડ ઉપરાંત દાન સંગઠન સંસ્થામાં અનેક સભ્યો હતા. તે બધા સભ્યો પોતાના શિક્ષણ, દાન અને તાલીમના કારણે દાન પદ્ધતિને વૈજ્ઞાનિક આધાર આપવા માટે સમર્પિત ભાવથી મહેનત કરી રહ્યા હતા. મેરી રિયમન્ડ આ વ્યક્તિઓના કાર્યો તથા વિચારોથી પ્રભાવિત થયા અને તે દિશામાં કામ કરવાની શરૂઆત કરી. મેરી રિયમન્ડ ના કામ પર તેમના નજીકના સલાહકારોની પણ અસર પડી, જેઓ હોપકિન્સના પ્રખ્યાત ચિકિત્સકો હતા. ટૂંકમાં, મેરી રિયમન્ડ અને તેમના સાથીઓએ સહજ રીતે સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યને વૈજ્ઞાનિક સ્વરૂપ આપવામાં મદદ કરી. ઈ.સ.1921માં મેરી રિયમન્ડેને સ્મિથ કોલેજ દ્વારા આ વ્યવસાયને વૈજ્ઞાનિકરૂપ આપવા બદલ એમ. એ.ની માનદ્ પદવી એનાયત કરી.

2.3.2 ચિકિત્સીય વૈયક્તિક સેવા કાર્ય :

ચિકિત્સાલયોમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉપયોગ 19મી સદીના અંતિમ વર્ષોમાં શરૂ થયો. ઈ.સ.1893માં ન્યૂયોર્કમાં વિલિયમ વાલ્ડ તથા મેરી બ્રેવેસ્ટરે રોગીઓના ઘરોનું નિરીક્ષણ કરવાનું શરૂ કર્યું. આ મહિલાઓ જેમની પાસે આરોગ્યનો ઈલાજ અને દેખભાળમાટે પૂરતા પૈસા ન હતા. તેવા પરિવારોને પોતાનું કાર્યક્ષેત્ર બનાવતી હતી. તેઓએ પોતાના આ ક્ષેત્રકાર્ય દરમિયાન અનુભવ્યું કે રોગીઓના ઘરમાં તેમની બીમારીને કારણે એવી અનેક સમસ્યાઓ ઉત્પન્ન થાય છે, જેને વ્યક્તિગત અને સામાજિક રીતે બન્ને પ્રકારથી દૂર કરવી જરૂરી હોય છે. આ પછી રોગીઓની સંભાળમાટે વિજીટીંગ નર્સોની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી. આ ઉપરાંત આ પછીના સમયગાળામાં ડૉ.ચાર્લ્સ પી. ઈમરસન, ડૉ. રિચાર્ડ સી. કેવોટ, ઈડા એમ. કેનન વગેરે દ્વારા આ ક્ષેત્રમાં મહત્વનું યોગદાન રહ્યું. જેમાં ચિકિત્સાશાસ્ત્ર અભ્યાસમાં સામાજિક તથા સાંવેગીક સમસ્યાઓના અભ્યાસનો સમાવેશ, રોગીઓ સાથેની કામગીરી દરમિયાન રોગ ઉપર સામાજિક, આર્થિક તથા આવાસ સંબંધિત સ્થિતિઓની અસરો સમજવા દાન સંસ્થાઓમાં વિદ્યાર્થીઓની સામેલગીરી, ચિકિત્સાલયોમાં વૈયક્તિક કાર્ય પર વધુ મહત્વ, વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. ડૉ. કેવોટના સૂચનથી ઈ.સ.1905માં માસાચ્યુસેટ્સ હોસ્પિટલ, વાસ્ટનમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યકર્તાની નિમણૂક કરવામાં આવી.

2.3.3 મનોવિજ્ઞાન તથા વૈયક્તિક સેવાકાર્ય :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની રીતો અને કાર્યપ્રણાલી પર મનોવિજ્ઞાન તથા મનોવિકાર વિજ્ઞાનના વૈજ્ઞાનિક વિકાસ અને તેની વધતી જરૂરિયાતની અસર પડી. જી. સ્ટૈનલીનો બાળવિકાસ અભ્યાસ, વિનેટ તથા સાયમન દ્વારા શોધાયેલ બુદ્ધિ પરીક્ષણો, હેવલોક ઈલિસનું જાતીય સમસ્યાઓ સંબંધિત સંશોધન, સિંગમન્ડ ફોઈડની શોધો દ્વારા મનોવિશ્લેષણ અને ગત્યાત્મક મનોવિજ્ઞાનન પરિણામો, આલફ્રેડ ઓઓ રૈંક, સી.જી. જુંગ, તથા સિંગમન્ડ ફોઈડના અન્ય અનુગામીઓના કાર્યોનું યોગદાન નોંધપાત્ર ગણી શકાય. જેમણે સ્વયં પોત-પોતાની સંશોધન સ્કૂલોની સ્થાપના કરી હતી.

● મનોચિકિત્સીય વૈયક્તિક સેવા કાર્ય :

મનોચિકિત્સાના ક્ષેત્રમાં સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યના વિકાસને નીચેની ચાર બાબતો દ્વારા જાણી શકાય છે.

1. મનોચિકિત્સા શિક્ષણ વ્યવસ્થા તથા માનસિક ચિકિત્સાલયોમાં રોગીઓ માટે વ્યક્તિગત વૈયક્તિક કાર્ય અને અનુસરણ (Follow work) કાર્યની જરૂરિયાત.

2. બાળન્યાયાલયોમાં રજૂ કરાયેલા તથા ચાઇલ્ડ ગાઇડન્સ ક્લિનિક્સ તેમજ સામાજિક સંસ્થાઓ પાસે તેમના ઉપચાર અને દેખભાળમાટે મોકલવામાં આવેલા બાળકો અને કિશોરો સાથે વૈયક્તિક કાર્ય.
3. માનસિક આરોગ્ય વિજ્ઞાન ક્લિનિકોમાં વૃદ્ધ રોગીઓ સાથે વૈયક્તિક કાર્ય.
4. સૈનિક તથા નિવૃત્ત સૈનિક ચિકિત્સાલયો તેમજ ચિકિત્સાલયો તેમજ ક્લિનિકોમાં મનોસ્નાયુ રોગીઓ સાથે વૈયક્તિક કાર્ય.

રાજકીય ચિકિત્સાલયો તથા સ્નાયુ રોગ ક્લિનિકોમાં ચિકિત્સા યોજનાના હેતુસર પ્રથમવાર રોગીની આર્થિક તેમજ વાતાવરણની સ્થિતિનો જાણવા અને ચિકિત્સાલયમાંથી રોગીના ગયા પછીની દેખરેખ શરૂ રાખવા પર મહત્વ આપવામાં આવ્યું. ઈ.સ.1908માં કલીફોર્ડ બિયર્સ એ માનસિક રોગીઓની દયનીય સ્થિતિ તથા અમાનુષી ઉપચાર પદ્ધતિની ઉગ્ર ટિકા કરી. તે વર્ષો સુધી માનસિક ચિકિત્સાલયમાં દર્દી તરીકે રહ્યા હતાં. આ અનુભવો પરથી પોતાની પુસ્તક ‘અ માઇન્ડ ઘેટ ફાઉન્ડ ઇટ સેલ્ફ’ (A mind that found itself) ઈ.સ.1908માં પ્રકાશિત કરી. તેમણે માનસિક સ્વાસ્થ્ય આંદોલનનો વિકાસ કર્યો. આ પછી વિવિધ કોલેજો અને યુનિવર્સિટીઓમાં મનોરોગ ચિકિત્સા સમાજકાર્ય શિક્ષણ અને પ્રશિક્ષણની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી. ઈ.સ. 1945થી માનસિક સ્વાસ્થ્ય આંદોલનનો વિકાસ કર્યો. આ પછી વિવિધ કોલેજો અને યુનિવર્સિટીઓમાં મનોરોગચિકિત્સક સમાજકાર્ય શિક્ષણ અને પ્રશિક્ષણની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી. ઈ.સ. 1945થી માનસિક રોગોથી પીડાતા નાગરિકો માટે ચિકિત્સાલયોમાં મનોસામાજિક કાર્યકર્તાઓની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી.

(ફૂટનોટ: મિશ્રા પી.ડી. : સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્ય, ઉત્તરપ્રદેશ હિંદી સંસ્થાન, લખનૌ ૧૯૯૭, પૃ. ૧૨)

2.3.4 અસામાન્ય વ્યવહાર મોડલ તથા વૈયક્તિક કાર્ય :

મનોવિશ્લેષણાત્મક સિદ્ધાંતે મુક્ત સાહચર્ય (Free Association) તથા સ્વપ્ન વિશ્લેષણ વિધિનો જન્મ આયો. ઈવાન પાવલો, ઈ.એલ.થાર્નહાઇક તથા બી.એફ.સ્કિનરે વ્યાવહારિક મોડલ (Behaviouristic Model) નો વિકાસ કરીને સાબિત કરી દીધું કે વ્યક્તિ અસામાન્ય વ્યવહાર ત્યારે પ્રગટ કરે છે, જ્યારે તે અનુકૂળવ્યવહાર (Adaptive Behaviours) શીખવામાં નિષ્ફળરહે છે અથવા તે ક્ષમતાઓને પોતાનામાં ઉત્પન્ન કરી શકતો નથી, જેનાથી અનુકૂળવ્યવહાર પ્રદર્શિત થાય છે. વ્યવહારિક મોડલ સંબંધિત મનોવૈજ્ઞાનિકોએ વ્યવહાર સંશોધિત વિધિઓનો વિકાસ મનોવિકારો દૂર કરવા માટે કર્યો.

માનવતા મોડલ (Humanistic Model) ના વિકાસમાં વિલિયમ જેમ્સ તથા કાર્લ રોજર્સનું મહત્વનું યોગદાન રહ્યું છે, માનવતાવાદી મોડલ વ્યક્તિવાદીતા (Individuality) પર ભાર મૂકે છે. દરેક વ્યક્તિ પોતાની વિશેષ યોગ્યતાઓ તથા અનુભવોના આધાર પર એક વિશિષ્ટ (Unique) હોય છે. આથી તેના અભ્યાસ માટે તેની સાથે સંબંધિત સામાજિક, આર્થિક, ધાર્મિક, નૈતિક, રાજકીય, સાંસ્કૃતિક વગેરે તમામ પાસાંઓનો અભ્યાસ જરૂરી છે. સોરેન કાઈ કે. ગાર્ડ, પાલ સારટે તથા આર.ડી.લાઈનો એક્સિસ્ટિન્શિયલ (Existential Model) મોડલ દ્વારા આત્મ નિર્દેશન તથા આત્મસ્થાપનના પાસાંઓનો વિકાસ કર્યો. હારો સ્ટેક સલીવાન તથા એરિક વર્નેએ અંતર્વ્યક્તિગત સિદ્ધાંતનો વિકાસ કરીને સાબિત કરી દીધું કે વ્યવહારનું અસંતુલન ખામીયુક્ત સંચારવ્યવસ્થા (Faulty Communication System) તથા અસંતોષકારક અંતરસંબંધિત સંબંધોના કારણે ઉદ્ભવે છે.

નવા મનોવૈજ્ઞાનિક સિદ્ધાંતોના વિકાસથી સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યકર્તાઓની કાર્યપદ્ધતિ બદલાઈ ગઈ. સેવાર્થીનું આત્મસન્માન, તથા યોગ્યતાઓનો આદર થવા લાગ્યો. આ ઉપરાંત આત્મનિર્ણય, આત્મ નિર્દેશન તથા આત્મમૂલ્યાંકનનો વિકાસ થયો. આ રીતે સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની પ્રક્રિયાનું સ્વરૂપ લોકતાંત્રીક બની ગયું. આ ઉપરાંત વર્તમાન સમયમાં નિદાન તેમજ ચિકિત્સાનું ક્ષેત્ર કેવળસેવાર્થી ન રહેતા, તે સંબંધિત સમગ્ર પર્યાવરણને સમાવી લેવામાં આવ્યું. આ રીતે વૈયક્તિક કાર્યકર્તાઓનો સંબંધ એક વ્યક્તિના રૂપમાં જ ન રહેતા તેના પરિવાર તથા સમુદાય સુધી વિસ્તાર પામ્યો છે.

2.4 ભારતમાં સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્ય :

2.4.1 પ્રાચીન દૃષ્ટિકોણ :

ભારતમાં દીન-દુઃખી, નિરાધાર અને રોગોથી પિડાતા લોકોની સહાયતા પરંપરા પ્રાચીનકાળજેટલી જૂની છે. ભારતીય સંસ્કૃતિ તથા ધર્મનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય પીડિત અને દયનીય જીવન જીવતા લોકોને મદદ કરવાનો છે. પ્રાચીનકાળથી લઈને આજે પણ ભિખારીઓને દાન આપવું, નિર્ધનો તથા નિરાધાર લોકોની મદદ કરવી, ધર્મશાળાઓ બંધાવવી, રોગીઓની સહાયતા કરવી વગેરે પુણ્યકાર્ય ગણવામાં આવે છે. ઈતિહાસ તે વાતની સાક્ષી પુરે છે કે, રોગચાળો, દુષ્કાળ, પૂર જેવી પરિસ્થિતિઓમાં આવા મદદકાર્યો માટે લોકોમાં હરિફાઈ થતી હતી. મનોચિકિત્સા સંબંધી કાર્ય પણ પ્રાચીન યુગથી થતા આવ્યાં છે. કૃષ્ણ દ્વારા અર્જુનને ઉપદેશ, ગુરૂ વશિષ્ઠ દ્વારા શ્રી રામને કર્તવ્યબોધ આપવો, બુદ્ધ દ્વારા અંગુલીમાનનું વ્યવહાર પરિવર્તન કરવું વગેરે, તેનાં ઉદાહરણો છે.

2.4.2 બૌદ્ધકાળ :

બૌદ્ધકાળમાં સમાજના ઉત્થાન માટે અનેક પ્રકારના ઉપદેશો આપવાની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી હતી. બોધીસત્વમાં દાની વ્યક્તિઓના કયા કયા કાર્યો હતાં. તે અંગે ઉલ્લેખ જોવા મળે છે. બોધીસત્વ અનુસાર સહાયતાકારી કાર્યોમાં પહેલાં વ્યક્તિઓ પોતાના સગા-સંબંધીઓ તથા મિત્રોની સહાયતા કરવી જોઈએ. ત્યારબાદ નિરાધાર, રોગી, સંકટગ્રસ્ત તથા ગરીબ લોકોની મદદ કરવી જોઈએ. આ રીતે બૌદ્ધકાળમાં ઉપદેશો દ્વારા મદદની પરંપરા અને બોધીસત્વમાં અપાયેલ સંદેશનું યોગદાન મહત્ત્વનું ગણી શકાય.

2.4.3 મૌર્યકાળ :

મૌર્યકાળમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનું ક્ષેત્ર ઘણું વ્યાપક બની ગયું હતું. બાળકો, વૃદ્ધો તથા રોગિષ્ઠ વ્યક્તિની સારવારનું કાર્ય અત્યંત ધાર્મિક ગણવામાં આવતું હતું. આ સમયગાળામાં વયોવૃદ્ધ તથા આગેવાનો માતા-પિતા વિહોણા બાળકોની દેખભાળનું કાર્ય સંભાળતાં હતાં. ગરીબ બાળકો માટે મફત શિક્ષણ તથા ભોજનની વ્યવસ્થા શિક્ષકો કરતાં હતાં. આ રીતે મૌર્યકાળમાં વૈયક્તિક કાર્યની વિશિષ્ટ પ્રણાલીઓ વિકાસ પામી.

2.4.4 ઈસ્લામ કાળ :

13મી સદીમાં ભારતીય લોકજીવનમાં ઈસ્લામ ધર્મનું આગમન થયું. ઈસ્લામ ધર્મમાં શરૂઆતથી જ ભિક્ષા આપવાની પ્રથા તથા વ્યવસ્થા જોવા મળે છે. આ દાન એવા વ્યક્તિઓને આપવામાં આવે છે, જે લોકો હજ પર જવા માટે ખર્ચ કરી શકે તેમ ન હોય, જેમની પાસે ખોરાક ન હોય, ભિક્ષુક હોય તથા જેમણે પોતાનું સમગ્ર જીવન ઈશ્વર કાર્યોમાં અર્પિત કરી દીધું હોય. ઈસ્લામ ધર્મમાં જકાત દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલા ધનનો ઉપયોગ સમાજકલ્યાણના કાર્યોમાં જ કરવામાં આવતો હતો. કુતુબુદ્દીન, ઈલ્તુતમિશ, નાસિરુદ્દીન વગેરે સુલતાનોએ આ ક્ષેત્રમાં ઘણાં કાર્યો કર્યાં હતાં. ફિરોજશાહ તુઘલખ નામના સુલતાને એક 'દિવાન-એ-ખેરાત' નામની સંસ્થાની સ્થાપના કરી હતી, જેના દ્વારા જે માતા-પિતા પાસે પોતાની પુત્રીઓના લગ્ન કરવા માટે પૂરતું

ધન ન હોય તેમને મદદ કરવામાં આવતી હતી, એવી અનેક દુકાનો ખોલવામાં આવતી હતી. જેમાં ઓછી કિંમતમાં અનાજ મળતું હતું. તે સમયે એક એવો વિભાગ પણ શરૂ કરવામાં આવ્યો હતો જે સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિઓની યાદી રાખતો હતો. યોગ્ય વ્યક્તિઓને યોગ્ય સહાય માટે નિરીક્ષકોની નિમણૂક કરવામાં આવતી હતી. સુલતાન ગ્યાસુદ્દીન તુઘલખે જરૂરિયાતવાળા વ્યક્તિઓને રોજગારી તથા અન્ય જરૂરિયાતોની પૂર્તિ કરવા માટે એક સઘન કાર્યક્રમ બનાવ્યો હતો. તેઓ માનતા હતા કે, અપરાધોનું કારણ જરૂરિયાતોની અપૂર્તતા છે.

2.4.5 અંગ્રેજ શાસનકાળ :

અંગ્રેજ શાસનકાળમાં અનેક સમાજ સુધારણા આંદોલનો અસ્તિત્વમાં આવ્યાં. રાજારામ મોહનરાયે બાળવિવાહ તથા સતીપ્રથાને અટકાવવાના પ્રયત્નો કર્યા. તેમના અથાગ પ્રયત્નોના ફળસ્વરૂપે ઈ.સ.1829માં સતીપ્રથા પ્રતિબંધ અધિનિયમ ઘડવામાં આવ્યો. જેણે સતીપ્રથાને બિનકાનૂની જાહેર કરી. ઈ.સ.1856માં હિન્દુ વિધવા પુનર્વિવાહ અધિનિયમ પસાર કરવામાં આવ્યો. આ સમયગાળા દરમ્યાન બ્રહ્મોસમાજ, આર્યસમાજ, પ્રાર્થનાસમાજ વગેરે અનેક સમાજ સુધારક સંસ્થાઓએ નોંધપાત્ર કાર્યો કર્યા. મહાત્મા ગાંધીજીના સમાજસેવા અને રાષ્ટ્રઉત્થાનના અનેક કાર્યોના ફળસ્વરૂપે અનેક સુધારાઓ શક્ય બન્યાં. ભારતમાં ઈ.સ.1936માં પહેલીવાર સમાજકાર્યના વ્યવસાયિક શિક્ષણ માટેની એક સંસ્થા સર દોરબજી ટાટા ગ્રેજ્યુએટ સ્કુલ ઓફ સોશલ વર્ક નામથી શરૂ થઈ. આ સમયે વૈયક્તિક કાર્યના ઔપચારિક શિક્ષણથી આવશ્યકતા પ્રસ્થાપિત થઈ ચૂકી હતી.

2.4.6 સ્વતંત્રતા પછીનો કાળ :

20મી સદીમાં ઘણી બધી સમાજસેવી સંસ્થાઓનો વિકાસ થયો. અનાથાલયો, બાળગૃહો તથા અંધજનો માટેની શાળાઓની સ્થાપના કરવામાં આવી. વિકલાંગ બાળકો માટે પ્રથમવાર ઈ.સ.1947માં એક સ્વૈચ્છિક સંસ્થા શરૂ થઈ. આ સંસ્થાના કાર્યોથી પ્રભાવિત થઈને ભારતના અનેક ચિકિત્સાલયોમાં વિકલાંગ ચિકિત્સા વિભાગ શરૂ કરવામાં આવ્યાં. આ અરસામાં જ ઈન્ડિયન કાઉન્સિલ ફોર ચાઇલ્ડ વેલ્ફેરની સ્થાપના કરવામાં આવી. આ પરિષદની સ્થાપનાનો ઉદ્દેશ્ય બાળકલ્યાણના ક્ષેત્રમાં કાર્યરત સંસ્થાઓ વચ્ચે તથા સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ અને રાજ્ય વચ્ચે સમન્વય સ્થાપિત કરવાનો હતો.

આરોગ્યના ક્ષેત્રમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઉપયોગ ખૂબ ઝડપથી શરૂ થયો. જ્યારે ભારતીય ચિકિત્સકોએ અમેરિકા અને ઈંગ્લેન્ડ જઈને રોગીઓ સાથેના સેવાકાર્ય અને તેના મહત્ત્વને સમજ્યા ત્યારે તેમણે ભારતીય ચિકિત્સાલયોમાં પણ તેના વિકાસ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કર્યું. ઈ.સ.1945માં ભોર કમિટીએ ચિકિત્સાલયોમાં પ્રશિક્ષિત સામાજિક કાર્યકર્તાઓની નિમણૂક માટે કરેલ સૂચન ચિકિત્સીય વૈયક્તિક કાર્યના વિકાસ માટે મહત્ત્વપૂર્ણ કારણ બની રહ્યું. આ ઉપરાંત માનસિક ચિકિત્સાલયોની સ્થાપના અને તેમાં મનોસામાજિક કાર્યકર્તાઓની નિમણૂક પણ મહત્ત્વપૂર્ણ બની રહી. ઈ.સ.1946માં ટાટા ઈન્સ્ટીટ્યુટ દ્વારા ચિકિત્સીય સમાજકાર્યના શિક્ષણની શરૂઆત કરવામાં આવી. ઈ.સ.1946માં જે.જે. હોસ્પિટલ, મુંબઈમાં પ્રથમ ચિકિત્સાકીય સમાજ કાર્યકરની નિમણૂક થઈ. તે સમયથી તેમાં સતત વિકાસ થતો રહ્યો છે. આજે ચિકિત્સાકીય સમાજકાર્યકર્તાઓ માત્ર સામાન્ય ચિકિત્સાલયોમાં જ નહીં; પરંતુ, વિશેષીકૃત ચિકિત્સાલયો, કિલનિકો તથા પુનઃસ્થાપન કેન્દ્રોમાં કાર્ય કરવા લાગ્યા છે. આ ઉપરાંત દેશમાં મોટા ભાગના રાજ્યોમાં વિવિધ યુનિવર્સિટીઓમાં વૈયક્તિક સમાજકાર્યનું શિક્ષણ તથા પ્રશિક્ષણ મળવા લાગ્યું છે. આજે ગુજરાતમાં પણ મોટાભાગની યુનિવર્સિટીઓમાં વૈયક્તિકાર્યનું શિક્ષણ-પ્રશિક્ષણની વ્યવસ્થા શરૂ થઈ છે.

2.5 ઉપસંહાર :

સમાજકાર્ય વ્યવસાયમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય મહત્વની પ્રાથમિક પદ્ધતિ તરીકે સ્થાન ધરાવે છે. નિરાધાર કે સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિનો આદરપૂર્વક સ્વીકાર, તેની સમસ્યા અને ક્ષમતાઓનો અભ્યાસ તેની સમસ્યા માટે જવાબદાર આંતરિક અને બાહ્ય પરિબળોની ઓળખ, સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં સેવાર્થીની સહભાગીતા અને સ્વ-નિર્ણય, યોગ્ય સારવાર, મૂલ્યાંકન, અનુસરણ કાર્ય, અહેવાલ લેખન વગેરે બાબતો સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સમાવિષ્ટ છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યને ઉપયોગની દૃષ્ટિએ બે વિભાગોમાં વહેંચી શકાય છે. જેમાં સામાન્ય વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અને વિશેષીકૃત સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યનો સમાવેશ થાય છે. ભારતમાં વૈયક્તિક સમાજકાર્યનું ક્ષેત્ર ઘણું વ્યાપક બની રહ્યું છે. સમય પરિવર્તનની સાથે નવાં-નવાં ક્ષેત્રો ઊભા થતા જાય છે. આ દરેક ક્ષેત્રોમાં યોગ્ય જવાબદારીઓ નિભાવવા માટે રાષ્ટ્રીયકક્ષાએ શિક્ષણ-પ્રશિક્ષણ એક સમાન અને સક્ષમ વ્યવસ્થા કાર્ય પ્રતિબદ્ધતા, સંગઠન જ્ઞાન અને અનુભવોનું આદાન-પ્રદાન, મૂલ્યાંકન વગેરે દ્વારા સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો વિકાસ વધુ સક્ષમ બની શકશે.

2.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. એલિઝાબેથનો ગરીબો માટેનો કાયદો કઈ સાલમાં અમલમાં આવ્યો હતો ?
(A) ઈ.સ. 1601 (B) ઈ.સ. 1801
(C) ઈ.સ. 1701 (D) ઈ.સ. 1901
2. પુઅર-લો એન્ડમેન્ડમેન્ટ એક્ટ કઈ સાલમાં અમલમાં આવ્યો હતો ?
(A) ઈ.સ. 1982 (B) ઈ.સ. 1740
(C) ઈ.સ. 1808 (D) ઈ.સ. 1939
3. કઈ સાલમાં મિસ મેરી સ્વેવર્ટ રોયલ ફ્રી હોસ્પિટલ લંડનમાં પ્રથમ મેડિકલ સમાજકાર્યકર તરીકે નિમણૂક થઈ હતી ?
(A) ઈ.સ. 1885 (B) ઈ.સ. 1890
(C) ઈ.સ. 1895 (D) ઈ.સ. 1860
4. 'અ માઈન્ડ ઘેટ ફાઉન્ડ ઈટ સેલ્ફ' પુસ્તક ઈ.સ. 1908માં પ્રકાશિત કરનારનું નામ જણાવો ?
(A) મેરી રીચમન્ડ (B) ઈડવાર્ડ ડોનિસન
(C) ક્લીફોર્ડ બિયર્સ (D) કેનન સેમ્યુઅલ ઓગસ્ટ બારનેટ
5. 'સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય' શબ્દનો પ્રથમ વખત ઉપયોગ કયા નિષ્ણાતના લેખમાં થયો હતો ?
(A) ફ્લફોર્ડ બિયર્સ (B) જોસેફ ડ્રાઈ
(C) ઈડવાર્ડ ડિ ડિવાઈન (D) એમોસ જી. વાર્નર
6. સતી પ્રથા પ્રતિબંધ અધિનિયમ ક્યારે ઘડવામાં આવ્યો હતો ?
(A) ઈ.સ. 1829 (B) ઈ.સ. 1846
(C) ઈ.સ. 1830 (D) ઈ.સ. 1850
7. હિન્દુ વિધવા પુનર્વિવાહ અધિનિયમ ક્યારે પ્રસાર કરવામાં આવ્યો હતો ?
(A) ઈ.સ. 1851 (B) ઈ.સ. 1856

(C) ઈ.સ. 1854 (D) ઈ.સ. 1860

8. કઈ કમિટિએ ચિકિત્સાલયોના પ્રશિક્ષિત સામાજિક કાર્યકર્તાની નિમણૂક માટે ચિકિત્સકીય વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું મૂળ કારણ બન્યું ?

(A) ટીકુ કમીટી (B) ભૂરીયા કમીટી
(C) ભોર કમિટી (D) 1 અને 3

2.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (A) ઈ.સ. 1601
2. (A) ઈ.સ. 1982
3. (C) ઈ.સ. 1895
4. (C) ક્લીફોર્ડ બિયર્સ
5. (C) ઈડવર્ડ ડિ ડિવાઈન
6. (A) ઈ.સ. 1829
7. (B) ઈ.સ. 1856
- 8.

2.8 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. પુઅર-લો : ગરીબ કાનૂન
2. સક્ષમ ગરીબ : કાર્ય કરી શકે તેવા સુધાર ગૃહમાં રહેતા
3. આશ્રિત : અનાથ, ત્યજાયેલા આશ્રિત બાળકો
4. અસક્ષમ ગરીબ : ગરીબ, રોગી, અંધ-અપંગ, માનસિક, બિમાર અસક્ત વ્યક્તિનો સમાવેશ થાય છે.
5. ચેરિટી ઓર્ગનાઈઝેશન : દાન સંગઠન આંદોલન
6. ચિકિત્સકીય વૈયક્તિક સેવાકાર્ય : માનસિક રીતે બિમાર વ્યક્તિની સારવાર

2.9 સ્વાધ્યાય લેખન

1. ઈંગલેન્ડમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના ઉદ્ભવ અને વિકાસ અંગે ટૂંકનોંધ લખો.
.....
.....
.....
.....
.....
2. અમેરિકામાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના ઐતિહાસિક વિકાસ અંગે વિસ્તૃત નોંધ તૈયાર કરો.
.....
.....
.....
.....
.....

.....
3. ભારતમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના વિકાસ વિશે સમજાવો.
.....
.....
.....
.....
.....

4. એલિઝાબેથ ગરીબ કાનૂન-1601 અંગે સમજણ આપો.
.....
.....
.....
.....
.....

5. થોમસ ચાલ્મર્સનું યોગદાન વર્ણવો.
.....
.....
.....
.....
.....

6. ઈંગ્લેન્ડમાં મનોચિકિત્સીય વૈયક્તિક સમાજકાર્ય અંગે સમજાવો.
.....
.....
.....
.....
.....

7. અમેરિકામાં દાન સંગઠન આંદોલન અંગે ટૂંકસાર રજૂ કરો.
.....
.....
.....
.....
.....

8. ભારતમાં સ્વતંત્રતા પછીના કાફમાં વૈયક્તિક કાર્યના વિકાસ અંગે વર્ણન કરો.
.....
.....
.....

2.10 પ્રવૃત્તિ

1. અમેરીકામાં થયેલ વૈયક્તિક સેવાકાર્યના વિકાસ અંગે ટૂંકમાં સાલવારી પ્રમાણે નોંધ તૈયાર કરો.
2. ઈંગ્લેન્ડમાં થયેલ વૈયક્તિક સેવાકાર્યના વિકાસમાં આપેલ યોગદાન અંગે વિદ્વાનોના નામ અને આપેલ યોગદાન ટૂંકમાં નોંધ તૈયાર કરો.
3. ભારતમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો વિકાસ મુદ્દાસર જણાવો.

2.11 કેસસ્ટડી

1. એલિઝાબેથ ગરીબ કાનૂન ઈ.સ. 1601 ટૂંકમાં સમજાવો
2. થોમ્સન્યાલ્સનું યોગદાન શું છે ? મુદ્દાસર સમજાવો.
3. ભારતમાં સ્વતંત્રતા પછી થયેલ વૈયક્તિક સેવાકાર્યની નોંધ તૈયાર કરો.

2.12 સંદર્ભગ્રંથ :

1. ડૉ. પી.ડી.મિશ્ર : સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય(હિન્દી ભાષા)
ઉત્તરપ્રદેશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ,
આવૃત્તિ, 1997
2. ડૉ. આર. કે. ઉપાધ્યાય : સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય (હિન્દી ભાષા)
હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ
3. ડૉ. સુરેન્દ્ર સિંહ, ડૉ. પી.ડી. મિશ્ર : સમાજકાર્ય : ઈતિહાસ, દર્શન એવં પ્રણાલીયાં
(હિન્દી ભાષા) : ન્યુ રોયલ બુક કં., લખનૌ
આવૃત્તિ : 2001
4. ડૉ. એ.એસ. ઈનામશાસ્ત્રી : વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય(હિન્દીભાષા)
ગુલસી સોશ્યલ પબ્લિકેશન, વારાણસી
આવૃત્તિ : 1998
5. ડૉ. પ્રયાગદીન મિશ્ર : સામાજિક સામૂહિક કાર્ય (હિન્દી ભાષા)
ઉત્તરપ્રદેશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ

એકમનું માળખું

- 3.0 એકમના હેતુઓ
- 3.1 પ્રસ્તાવના
- 3.2 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો
- 3.3 વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ક્ષેત્રો
- 3.4 ઉપસંહાર
- 3.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો
- 3.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ
- 3.7 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 3.8 સ્વાધ્યાય લેખન
- 3.9 પ્રવૃત્તિ
- 3.10 કેસસ્ટડી
- 3.11 સંદર્ભગ્રંથ

3.0 એકમના હેતુઓ :

‘સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો’ એકમમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો અંગે અભ્યાસ કરવાનો રહેશે. આ એકમનો અભ્યાસ કરવા પાછળના હેતુઓ નીચે મુજબ છે.

1. વિદ્યાર્થીઓને સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો અંગેનું જ્ઞાન મળે.
2. સેવાર્થીની સ્વીકૃતિ અંગેનું જ્ઞાન મળે.
3. સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયામાં વૈયક્તિકરણ અંગેનું જ્ઞાન મળે.
4. સેવાર્થીના આત્મનિર્ણય અંગેનું જ્ઞાન મળે.
5. ગોપનીયતા અને સંબંધ સ્થાપન અંગેનું જ્ઞાન મળે.
6. આ સિદ્ધાંતોના જ્ઞાન દ્વારા વિદ્યાર્થીઓ પોતાના ક્ષેત્રકાર્યમાં સેવાર્થીઓને અસરકારક સેવાઓ પ્રદાન કરી શકે.

3.1 પ્રસ્તાવના :

‘સામાજિક વૈયક્તિકસેવાકાર્ય’ વિષયમાં ‘સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો પરિચય’ ઘટકમાં કુલ ત્રણ એકમો પૈકી અહીં આપણે ‘સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો’ એકમનો અભ્યાસ

કરીશું. આ ત્રીજા એકમમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના 11 સિદ્ધાંતો અંગે અભ્યાસ કરીશું. આ સિદ્ધાંતોમાં વૈયક્તિકરણનો સિદ્ધાંત, સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત, આત્મ નિર્ણયના અધિકારનો સિદ્ધાંત, ગોપનિયતાનો સિદ્ધાંત, સંબંધ સ્થાપનનો સિદ્ધાંત, સંસાધનોના ઉપયોગનો સિદ્ધાંત, ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ વ્યવહારનો સિદ્ધાંત, અનિર્ણયાત્મક મનોવૃત્તિનો સિદ્ધાંત, સ્વ-ઓળખનો સિદ્ધાંત, સંસ્થાગત સેવાઓ, નિયમો અને મર્યાદાઓનો સિદ્ધાંત અને સેવાર્થીની મનોસ્થિતિ આધારિત આરંભનો સિદ્ધાંતનો સમાવેશ થાય છે. આ સિદ્ધાંતો સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ સ્થાન ધરાવે છે. તે સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયાના વિવિધ સ્તરે દિશાસૂચક ભૂમિકા પૂરી પાડે છે. સિદ્ધાંતો સ્વયંસિદ્ધ કથનો છે. આથી, સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં સિદ્ધાંતોનો અભ્યાસ અતિઆવશ્યક છે.

3.2 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો :

સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય સમાજકાર્યની એક વૈજ્ઞાનિક પદ્ધતિ છે. તે અસમાયોજિત વ્યક્તિઓને સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં સહુભાગી બનાવીને સ્વ ઓળખ, આત્મવિશ્વાસ અને સ્વાવલંબન જેવા ગુણો વિકસાવીને આત્મનિર્ભર બનાવે છે. વૈયક્તિક કાર્યની વૈજ્ઞાનિકતા સામાજિક માનવવ્યવહારનું જ્ઞાન, સિદ્ધાંતો, મૂલ્યો, માન્યતાઓ કાર્યપદ્ધતિઓ, પ્રવિધિઓ વગેરે પર આધારિત છે. અહીં આપણે સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો અંગે અભ્યાસ કરીશું. સિદ્ધાંત સહાતયા કાર્ય માટે દિશા સૂચક બની રહે છે. સિદ્ધાંત એક સ્વયંસિદ્ધ કથન છે. વૈયક્તિક કાર્યમાં કાર્યકર્તા અને સેવાર્થીના સંબંધોને વધુ પ્રભાવશાળી બનાવવા માટે સિદ્ધાંતો પાયારૂપ છે. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો નીચે મુજબ છે.

1. વૈયક્તિકરણનો સિદ્ધાંત
2. સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત
3. આત્મનિર્ણયના અધિકારનો સિદ્ધાંત
4. ગોપનિયતાનો સિદ્ધાંત
5. સંબંધ સ્થાપનનો સિદ્ધાંત
6. સંસાધનોના ઉપયોગનો સિદ્ધાંત
7. ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ વ્યવહારનો સિદ્ધાંત
8. અનિર્ણાયક મનોવૃત્તિનો સિદ્ધાંત
9. સ્વ-ઓળખનો સિદ્ધાંત
10. સંસ્થાગત સેવાઓ, નિયમો અને મર્યાદાઓનો સિદ્ધાંત
11. સેવાર્થીની મનોવૃત્તિ આધારિત આરંભનો સિદ્ધાંત

1. વૈયક્તિકરણનો સિદ્ધાંત :

સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં વૈયક્તિકરણના સિદ્ધાંતનું ખૂબ જ મહત્વ રહેલું છે. દરેક વ્યક્તિ પાસે વિચારવા-સમજવાની અનુભવ કરવાની લાગણીઓ તથા પરિસ્થિતિઓથી પ્રભાવિત

થવાની તેમજ પોતાના કાર્યો પૂરા કરવાની ક્ષમતા હોય છે દરેક વ્યક્તિની ક્ષમતા અને પરિસ્થિતિ અલગ-અલગ હોય છે, કારણ કે દરેક વ્યક્તિ પોતાના શારીરિક ગુણો, માનસિક ક્ષમતાઓ અને સામાજિક અનુભવો તથા અવસ્થાઓનું પરિણામ હોય છે. આથી દરેક વ્યક્તિનું વ્યક્તિવ અલગ-અલગ હોય છે. આથી, સહાયતા કાર્યમાં સમાજકાર્યમાં માનવવ્યવહારોનું જ્ઞાન દરેક વ્યક્તિ પર એક સમાન અને આડેધડ રીતે લાગુ ન પાડી શકાય. આ વ્યવહાર, જ્ઞાન અને નિયમોને પ્રત્યેક વ્યક્તિની સ્વભાવ, વ્યવહાર, જરૂરિયાત અને પરિસ્થિતિને સમજીને જ લાગુ કરી શકાય. વ્યક્તિકરણનો સિદ્ધાંત મુખ્યરૂપથી આ બાબત પર ભાર મૂકે છે; જો કાર્યકર્તા આ સિદ્ધાંતનું પાલન કરે છે તો તે દરેક સેવાર્થીને બીજા સેવાર્થીથી અલગ સમજે છે તેનો સ્વભાવ, ક્ષમતાઓ, મર્યાદાઓ, સામાજિક વાતાવરણ, જરૂરિયાત વગેરે બાબતોને ધ્યાનમાં રાખીને તેને સમજવાનો પ્રયાસ કરે છે અને તેને સહાયતા કરે છે.

2. સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત :

સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત એટલો જ મહત્વનો ગણવામાં આવે છે. જેટલો સમાજકાર્યમાં ગણવામાં આવે છે. આ સિદ્ધાંતનો અર્થ એ છે કે, કાર્યકર્તા સેવાર્થીને તેની મર્યાદાઓ તેમજ અસ્વીકૃત વ્યવહારો હોવા છતાં પણ તેને મહત્વ આપે છે, કારણ કે કાર્યકર્તા પાપનો તિરસ્કાર કરે છે, પાપીનો નહીં. તે સેવાર્થી પ્રત્યે તીવ્ર કલ્યાણની ભાવના રાખે છે. કાર્યકર્તા સેવાર્થી પ્રત્યે પોતાનો વ્યવહાર એવી રીતે ગોઠવે છે કે, શરૂઆતમાં જ સેવાર્થીને તેની મૂળસ્થિતિમાં આદર અને પ્રેમ-હુંફ સાથે સ્વીકાર કરે છે. ત્યારબાદ તેની સમસ્યાને સમજે છે. તે સમાજના અન્ય લોકોથી અલગ હોવાને કારણે તેની કમજોરીઓ હોવા છતાં તેનું સન્માન કરવામાં આવે વિશ્વાસ ધરાવે છે. તે દૃઢપણે માને છે કે, સેવાર્થીમાં એક માનવ તરીકેની યોગ્યતા છે અને તે આદરને પાત્ર છે. આ રીતે કાર્યકર્તા સેવાર્થી સાથે શરૂઆતથી સમસ્યા સમાધાન સુધી માનવીય વ્યવહાર ગોઠવે છે.

3. આત્મનિર્ણયના અધિકારનો સિદ્ધાંત :

સમાજકાર્યનીતમમ પદ્ધતિઓમાં આ પાયાના સિદ્ધાંતનું પાલન કરવામાં આવે છે. સેવાર્થીને પોતાની સમસ્યાના અભ્યાસ તેમજ નિદાનમાં સામેલ થવા માટે તેમજ પોતાની સમસ્યાના નિવારણના પ્રકારનો વિકલ્પ પસંદ કરવાનો પૂરેપૂરો અધિકાર છે. સમાજકાર્યમાં એ ધારણા પર વિશ્વાસ કરવામાં આવે છે કે, પ્રત્યેક વ્યક્તિમાં જન્મજાત માનવ તરીકે શક્તિઓ પડેલી હોય છે અને તે સમાજનો એક સન્માનજનક વ્યક્તિ છે. આથી સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં દરેક તબક્કે સેવાર્થીનો નિર્ણય આખરી ગણવામાં આવે છે. સેવાર્થીએ કાર્યકર્તાની મદદ લેવી કે ન લેવી, કે તેના પોતાના રસથી વિપરીત સમસ્યાના સમાધાનનો સ્વીકાર કરવો કે નહીં તે સેવાર્થીને આધીન હોય છે. ટૂંકમાં, સેવાર્થીને પોતાના સંબંધી નિર્ણય લેવાનો વિશિષ્ટ અધિકાર આપવામાં આવે છે.

4. ગોપનિયતાનો સિદ્ધાંત :

કાર્યકર્તા-સેવાર્થી સંબંધોના વિકાસ માટે અને સેવાર્થીની સમસ્યાના અભ્યાસ, નિદાન અને સારવારમાં આ સંબંધોનો સફળતાપૂર્વક ઉપયોગ કરવા માટે કાર્યકર્તાને સેવાર્થી સંબંધિત પ્રાપ્ત થતી તમામ માહિતીની ગુપ્તતા જાળવવી ખૂબ જરૂરી હોય છે. આ સિદ્ધાંતનું પાલન કરવું તે કાર્યકર્તાની નૈતિક તેમજ વ્યાવસાયિક ફરજ ગણવામાં આવે છે. સેવાર્થી સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયામાં જરૂર મુજબ પોતાની અંગત અને લાગણી સંબંધિત બાબતો કાર્યકર્તા સામે રજૂ કરે છે. કાર્યકર્તાએ આ માહિતીને ગુપ્ત રાખવી ખૂબ આવશ્યક હોય છે. આ ઉપરાંત જ્યારે તે કાર્યકર્તા પ્રત્યે સંપૂર્ણ વિશ્વાસ ઊભો થાય ત્યારે જ સેવાર્થી તેની અંગત બાબતો કાર્યકર્તા સામે રજૂ કરે છે. કેટલીક વખત સેવાર્થીની ગોપનિય માહિતી સંસ્થાની અંદર કે બહાર વ્યાવસાયિક વ્યક્તિઓને આપવાની જરૂરિયાત ઊભી થાય ત્યારે કાર્યકર્તાએ સેવાર્થી અને સંસ્થાની મંજૂરી લીધા પછી જ આ માહિતી આપવી જોઈએ.

5. સંબંધ સ્થાપનનો સિદ્ધાંત :

સમાજમાં દરેક વ્યક્તિ પરસ્પર જોડાયેલી છે. આ જોડાણનું માધ્યમ સંબંધ છે. સમાજનો આ સંબંધોનું ગૂંફન ગણવામાં આવે છે. કોઈપણ સમાજનું જીવન અને સ્થિતિ સંબંધો પર આધારિત છે. આ સિદ્ધાંત આ બાબત પર વધુ ભાર મૂકે છે. કારણ કે આપણે કોઈ પણ વ્યક્તિ સાથે જ્યાં સુધી પરિચય કે સંબંધ ન હોય ત્યાં સુધી વાર્તાલાપ કે કોઈ માહિતી મેળવી શકતા નથી. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં હકારાત્મક સંબંધો પર ભાર મૂકવામાં આવે છે. કાર્યકર્તા સેવાર્થી સાથે વ્યાવસાયિકરૂપે ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ સંબંધો પર ભાર મૂકે છે. આથી કાર્યકર્તા સંબંધ સ્થાપનની સાથે વિશ્વાસ સંપાદન પણ કેળવે છે. સંબંધ સ્થાપનમાં વિશ્વાસ, ગોપનિયતા, ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ સંબંધ વગેરે બાબતો મહત્વની બની રહે છે. કાર્યકર્તા સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપનમાં જેટલો કુશળહોય તેટલું વધુ પ્રભાવશાળીરૂપે સેવા પૂરી પાડી શકે છે.

6. સંસાધનોના ઉપયોગનો સિદ્ધાંત :

સમાજકાર્ય માને છે કે, વ્યક્તિ અને સમાજ પરસ્પર નિર્ભર છે વ્યક્તિ સમાજના અને સમાજ વ્યક્તિના વિકાસમાં યોગદાન પૂરું પાડે છે. આ રીતે વ્યક્તિ સમાજની ઉન્નતિ માટે પોતાના સંસાધનોના ઉપયોગ કરતા કરતા સમાજના સંસાધનોનો ઉપયોગ પોતાની ઉન્નતિ માટે કરે છે. વ્યક્તિ કર ભરે છે અને સરકાર રસ્તાઓ, દવાખાના, શાળાઓ વગેરે બનાવે છે. આ ઉપરાંત સમાજમાં ઉપલબ્ધ બધા જ સાધનો સમાજના બધા લોકો માટે હોય છે. વ્યક્તિના વિકાસ સાથે સમાજનો વિકાસ પણ થાય છે, સમાજમાં ઉપલબ્ધ સંસાધનો અને સેવાઓનો ઉપયોગ સેવાર્થીની આવશ્યકતા અને સમસ્યા સમાધાનના હેતુસર જ કરવો જોઈએ. આ સંસાધનો કે સેવાઓના ઉપયોગ સમયે સેવાર્થી તેના માટે લાયક છે કે, નહીં તે ખાસ જોવું જોઈએ.

7. અનિર્ણાયક મનોવૃત્તિનો સિદ્ધાંત :

સામાન્ય વ્યક્તિ પોતાના વ્યવહારમાં હંમેશા નિર્ણાયક પ્રવૃત્તિનો શિકાર બને છે. દરેક ઘટના કે તથ્યો પર તે પોતાનો નિર્ણય આપતો રહે છે. વ્યક્તિનું સામાજિકરણ જ એવી રીતે થયું

હોય છે કે, તે નૈતિક આધાર પર નિર્ણય આપવો તે પોતાનો અધિકાર સમજે છે. આમ કરવાથી બીજી વ્યક્તિ દુઃખી થાય છે. આથી, આ પ્રવૃત્તિમાં પરિવર્તન લાવવા માટે મનોવૃત્તિમાંએ બદલાવ લાવવો પડશે કે દરેક વ્યક્તિ ભૂલ કરે છે. નિર્ણય નૈતિક નહીં પણ સામાજિક અને ભૌતિક પરિસ્થિતિ પર જ આપવો જોઈએ. આ સિદ્ધાંત દિશાનિર્દેશ કરે છે કે, આપણે ક્યારેય પણ સેવાર્થીને તેની સમસ્યા અને સ્થિતિ અંગે સીધા નિર્ણયો આપવા જોઈએ નહીં. તેની સ્થિતિ અને સમસ્યા અંગે સંપૂર્ણ અભ્યાસ કરીને વિવિધ તથ્યો સેવાર્થી સામે મૂકવા જોઈએ અને સમસ્યા સમાધાન માટે દિશાનિર્દેશ કરવો જોઈએ.

8. ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ વ્યવહારનો સિદ્ધાંત :

વ્યવહાર બે પ્રકારના હોય છે. એક ક્રિયાવાદી અને બીજો સ્વયંજનિત હોય છે. સ્વયંજનિતમાં આંખોના પલકારા, છીંક આવવી વગેરે વ્યવહારોનો સમાવેશ થાય છે. જે આપણે જાણીજોઈને વ્યવહારો કરીએ છીએ તે ક્રિયાવાદી વ્યવહારો છે. ક્રિયાવાદી વ્યવહારો પર આપણું નિયંત્રણ હોય છે અને તે ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ હોય છે. જ્યારે સ્વયંજનિત વ્યવહારો પર આપણુંકોઈ નિયંત્રણ હોતું નથી. બેસવું, સુવું, બોલવુંવગેરે તમામ વ્યવહારો પાછળકોઈને કોઈ હેતુ હોય તે કોઈને કોઈ સ્વાર્થીની પૂર્તિ દર્શાવે છે. આ ક્રિયાઓ પાછળછૂપાયેલા અર્થનો ઓળખવો કાર્યકર્તા માટે જરૂરી છે. આ અર્થનો જાણવાથી સેવાર્થીનો સ્વભાવ જરૂરિયાતો તથા તેને પૂર્ણ કરવા કઈ રીત સેવાર્થી અપનાવે છે વગેરેનું વાસ્તવિક જ્ઞાન થાય છે. આ જ્ઞાન સેવાર્થી જીવન રીતિમાં પરિવર્તન માટે ઉપયોગી થાય છે. મુલાકાત સમય દરમ્યાન આ વ્યવહારોને જોવા અને તેના દ્વારા પૂર્ણ થનારા હેતુઓનાંજ્ઞાનનો ઉપયોગ કરવો સેવાકાર્યની સફળતા માટે અતિઉપયોગી છે. વ્યવહારના હેતુઓને જાણવાથી કાર્યકર્તા મુલાકાતનું યોગ્ય રીતે સંચાલન કરે છે અને તેના પર પૂર્ણરૂપે નિયંત્રણ રાખી શકે છે. આ રીતે તે સેવાર્થીના વિચારો, ભાવનાઓ તથા ક્રિયાઓને પ્રભાવિત કરીને તેની સહાયતા કરે છે.

9. સ્વ-જાગૃતિનો સિદ્ધાંત :

સ્વ-જાગૃતિનો સિદ્ધાંત કાર્યકર્તાને પોતાની લાગણીઓ ઉપરાંત, પોતાના વ્યક્તિગત મૂલ્યો આદર્શો, નિયમ, પૂર્વાગ્રહો વગેરે પ્રત્યે સજાગ રહીને કાર્ય કરવાની પ્રેરણા આપે છે. કાર્યકર્તા પોતાના કાર્યમાં સમાજકાર્યના મૂલ્યો નિયમો સિદ્ધાંતોનો ઉપયોગ કરે છે કે, પછી પોતાના વ્યક્તિગત મૂલ્યોનો ઉપયોગ કરે છે તે હંમેશા જોવું જોઈએ. પોતાના રસ-રૂચિ, પસંદ, રિતિ-રિવાજો કાર્યકર્તાના જીવન માટે છે. સેવાર્થીના જીવન માટે નથી. પોતાની ભાવના પ્રત્યેસજાગતા ખૂબ જરૂરી છે. સેવાર્થી કાર્યકર્તાનો સંબંધી કે મિત્ર નથી. તે કોઈ વિશિષ્ટ કારણસર કાર્યકર્તા સાથે જોડાયો છે. આથી તે વિશિષ્ટ કારણને હંમેશા ધ્યાન સમક્ષ રાખીને સમસ્યા નિવારણ સંબંધિત બાબતો અંગે કાર્યકર્તાએ હંમેશા જાગૃત રહેવું જોઈએ.

10. સંસ્થાગત સેવાઓ, નિયમો અને મર્યાદાઓનો સિદ્ધાંત :

સમાજકાર્ય સેવાઓ કોઈ સંસ્થા દ્વારા જ આપવામાં આવે છે. જો કે હાલમાં કેટલાક લોકો કુટુંબ કલ્યાણ અને વૈયક્તિક કાર્યની સેવાઓ વ્યક્તિગત રૂપે પણ આપવા લાગ્યા છે. કોઈ

પણ સમાજકાર્ય સેવાઓ આપતી સંસ્થાના નિયમો, ઉદ્દેશો તથા ઉપલબ્ધ સેવાઓની મર્યાદાથી બંધાયેલ હોય છે. કાર્યકર્તાએ પોતાની સેવા દરમ્યાન આ ઉદ્દેશો, નિયમો અને ઉપલબ્ધ સેવાઓની મર્યાદાઓને હંમેશા નજર સમક્ષ રાખવા જોઈએ. જેનાથી તે સંસ્થાના ઉદ્દેશોને સારી રીતે પૂર્ણ કરી શકે.

11. સેવાર્થીની મનોસ્થિતિ આધારિત આરંભનો વિકાસ :

ભારત તથા અન્ય દેશોમાં એ પરંપરા રહી છે કે, જ્યારે પણ મુલાકાત થાય છે ત્યારે આપણે બીજા વ્યક્તિના ખબર-અંતર પૂછીએ છીએ. આ ખબર-અંતર પૂછવા એ જ મુખ્યત્વે આ સિદ્ધાંતનું પાલન છે. મુલાકાતને સફળબનાવવા માટે સેવાર્થીની મનોસ્થિતિ સારી હોય અને મુલાકાત માટે ઉત્સાહી હોય તે જરૂરી છે. સેવાર્થી તનાવ રહિત હોય તે પણ જરૂરી છે. આ રીતે સેવાર્થીનો મુલાકાત માટે યોગ્ય સ્થિતિ હોય તો જ સહાયતાકાર્ય યોગ્ય રીતે થઈ શકે છે. આ સિદ્ધાંત અનુસાર સેવાર્થી મુલાકાત દરમ્યાન શું અનુભવ કરી રહ્યો છે. તેના મન પર શું લાગણી છવાયેલી છે. તે શું સમજે છે, વિચારે છે, શું કહેવા માંગે છે વગેરેની જાણ મેળવવી જરૂરી છે. આ સાથે તે જાણ્યા પછી જ મુલાકાતના મૂખ્ય વિષય પર આવવું જોઈએ આ રીતે મુલાકાત સેવાર્થીની અનુભવાતી જરૂરિયાતો તથા તેની ઈચ્છાઓથી શરૂઆત કરવી જોઈએ.

3.3 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના ક્ષેત્રો

વૈયક્તિક સેવાકાર્યના વિવિધ ક્ષેત્રો છે. જેમાં મુખ્ય આઠ ક્ષેત્રો નીચે મુજબ છે.

1. પરિવાર - કલ્યાણ
2. બાળ - કલ્યાણ
3. યુવા - કલ્યાણ
4. મહિલા - કલ્યાણ
5. શ્રમ - કલ્યાણ
6. બાળ અપરાધ તથા અપરાધ
7. ચિકિત્સકીય સમાજ - કલ્યાણ
8. મનોચિકિત્સકીય સમાજ - કલ્યાણ

1. પરિવાર - કલ્યાણ :

આધુનિક સમાજ વ્યવસ્થામાં સંયુક્ત કુટુંબની ભાવના લગભગ પૂર્ણ થઈ ચૂકી છે અને વિભક્ત કુટુંબો શહેરી સમાજમાં વ્યાપક પ્રમાણમાં જોવા મળે છે. આવા કુટુંબોમાં રહેતા સભ્યો મોટેભાગે પતિ-પત્ની અને બાળકો જ હોય છે. જેના પતિ - પત્ની બંને અલગ-અલગ વ્યવસાય નોકરી માટે દિવસમાં ઘણો સમય ઘરની બહાર રહેતા હોય છે. બંને આર્થિક રીતે સ્વતંત્ર હોય છે. છતાં ઘણા કુટુંબમાં પતિ-પત્નીનું સમાયોજન તુટતા સમાયોજનના પ્રશ્નો, ભૂમિકા, સંઘર્ષ, લગ્ન બહારના સંબંધો બાળકોના ઉછેર સંબંધી

સમસ્યાઓ, મિલકતના ઝઘડા, કુટુંબના વડીલવર્ગની કફોડી હાલત, પેઢી-પેઢી વચ્ચેના અંતરને કારણ થતી સમસ્યાઓ વગેરે જેવી વિવિધ સમસ્યાઓના ઉકેલ માટે પરિવર કલ્યાણના ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દ્વારા સારવાર સંબંધી કામગીરી કરવામાં આવે છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દ્વારા આવા પરિવારોને સમસ્યા સંબંધી સારવારલક્ષી મદદ કરવામાં આવે છે. કુટુંબના સભ્યોનું સમાયોજન ભૂમિકા સંઘર્ષ જેવી સમસ્યાઓને વૈયક્તિક સેવાકાર્ય, પદ્ધતિ દ્વારા યોગ્ય પરામર્શથી ઉકેલવામાં આવે છે. જેમાં કાર્યકર વિવિધ સામાજિક સંસ્થાઓની સુવિધાઓ સ્ત્રોતો તથા વિશિષ્ટ પરામર્શની વ્યવસ્થા ગોઠવીને સહાયતા કરે છે. જરૂર જણાયે કાયદાકીય મદદ પણ પૂરી પાડવામાં આવે છે. સમાજની સ્વૈચ્છિક સામાજિક સંસ્થાઓ તથા સરકારી વિભાગો દ્વારા ક્ષેત્રમાં કામગીરી કરવામાં આવે છે.

2. બાળ - કલ્યાણ :

આજના આધુનિક યુગમાં બાળ ઉછેર અને બાળવિકાસની અનેક સમસ્યાઓ ઊભી થઈ છે. ભારતમાં કુલ વસ્તીની 40 ટકાથી વધારે જનસંખ્યા 16 વર્ષથી નીચેના બાળકોની છે. કુટુંબની આર્થિક સમસ્યાઓ તથા સામાજિક પ્રશ્નોને કારણે બાળકોના ઉછેર અને વિકાસમાં અનેક અંતરાયો ઊભા થાય છે. જેથી બાળમજૂર બાળકોનું યૌનશોષણ, બાળઅપરાધ, અનાથ બાળકોના પ્રશ્નો, માનસિક રોગોથી પીડાતા બાળકોની સમસ્યાઓ આવી અનેક સમસ્યાઓ ઉત્પન્ન થઈ છે. જેના સમાધાન માટે બાળકલ્યાણ ક્ષેત્રે વિવિધ સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ તથા સરકારી વિભાગો દ્વારા વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કામગીરી થઈ રહી છે. આ સંસ્થાઓમાં માતૃ-બાળ, વિકાસગૃહો, અનાથ આશ્રમો, શિશુ મંગલગૃહ, રિમાન્ડહોમ, બહેરા મૂંગા બાળકોની શાળાઓ, વિકલાંગ બાળકો માટેની શાળાઓ, બાળ ચિકિત્સાલયો, બાળ અપરાધ સુધારણા ગૃહો, માનસિક રોગી બાળકોની હોસ્પિટલો વગેરે વિવિધ કારકમો 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 વ્યવસાયિક તાલીમબદ્ધ કાર્યક્રમો દ્વારા કરવામાં આવે છે.

3. યુવા - કલ્યાણ :

આજના જેટ યુગમાં સમાજના યુવકોની અનેક જરૂરિયાતો અને તેમના વિકાસ તથા કલ્યાણ માટે વિવિધ કાર્યક્રમોની જરૂરત ઊભી થઈ છે. જેથી યુવાકલ્યાણ ક્ષેત્ર દ્વારા સમાજના યુવક-યુવતીઓની આ જરૂરિયાતો સામાજિક, સાંસ્કૃતિક, વિકાસ અને કલ્યાણ માટે સ્વૈચ્છિક તથા સરકારી સંસ્થાઓ દ્વારા કાર્યક્રમો હાથ ધરવામાં આવે છે. જેમાં મુખ્યત્વે યુવકમંડળો, મહિલા મંડળો, 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 સેવાકાર્યના તાલીમબદ્ધ કાર્યકરો પ્રશંસનીય સેવા કરી રહ્યા છે.

4. મહિલા - કલ્યાણ :

આઝાદી પહેલા મહિલા કલ્યાણની કામગીરી અનેક સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ જેવી કે વિકાસગૃહો, જ્યોતિસંઘ, વનિતા વિશ્રામગૃહો વગેરે દ્વારા સ્ત્રીઓના સામાજિક 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 સરૂ કરીને પ્રસૂતાવસ્થા સુધી સરકારશ્રી દ્વારા આરોગ્ય અને પોષણ વિષયક સેવાઓ આપવામાં આવે છે. બેટી બચાવો ઝુંબેશથી સ્ત્રી ભ્રૂણહત્યા બંધ કરવા કાયદો બનાવવામાં આવ્યો અને સામાજિક સંસ્થાઓ દ્વારા ઝુંબેશરૂપે કાર્યક્રમો યોજવામાં આવ્યા.

5. શ્રમ - કલ્યાણ

સામાજિક પરિવર્તન પરિણામે વિવિધ વ્યવસાયો, ઉદ્યોગો દિન-પ્રતિદિન શરૂ થતા ગયા છે. જેમાં મજૂર-માલિક વચ્ચેના પ્રશ્નો તથા સામાજિક પ્રશ્નોને ઉકેલવા માટે શ્રમકલ્યાણ ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દ્વારા મજૂર-માલિક વચ્ચે મધ્યસ્થીની ભૂમિકા ભજવવામાં આવે છે. ઉપરાંત શ્રમિકોના આવાસો શિક્ષણ, આરોગ્ય, પીવાનું પાણી, કામના કલાકો, ઘોડિયાઘર, કામના સ્થળે કેન્ટીન તથા શૌચાલયોની સુવિધા જેવા અનેકવિધ કાર્યોમાં કલ્યાણકારી કામગીરી યોજવામાં આવી.

આ ક્ષેત્રે સરકારી અનુદાનથી ચાલતા 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 પ્રવૃત્તિ અર્થે પણ કામગીરી કરવામાં આવે છે.

6. બાળ અપરાધ તથા અપરાધ

બાળકો દ્વારા થતા અપરાધો અટકાવવા માટે અને બાળકોના સમાજમાં પુનઃ સ્થાપન માટે સરકારશ્રી દ્વારા રિમાન્ડ હોમ, બાળગૃહો શરૂ કરવામાં આવ્યા છે. જેમા 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 કરવામાં આવે છે.

પુષ્ત વ્યક્તિઓ દ્વારા થતા અપરાધો અંગે ન્યાયતંત્રના આદેશ મુજબ તે અપરાધીઓને તેમજ સજાના વર્ષ દરમિયાન જેલમાં મોકલવામાં આવે છે. જ્યારે વૈયક્તિક કાર્યકર

દ્વારા કેસવર્ક પદ્ધતિથી આ અપરાધીઓને તેમની સમસ્યામાંથી બહાર લાવવા માટે યોગ્ય સારવાર કરવામાં આવે છે. તેમના વલણો, વ્યવહારોમાં સુધારો કરવાનો પ્રયાસો હાથ ધરવામાં આવે છે. આમ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દ્વારા જેલ સુધારણા કાર્યક્રમ અંતર્ગત અપરાધીઓને અપરાધના માર્ગ પરથી બહાર લાવીને સમાજમાં સહાયતા કરવામાં આવે છે.

7. ચિકિત્સકીય સમાજ - કલ્યાણ :

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 હોય છે. આવા સેવાર્થીઓની સારવાર આ ક્ષેત્ર અંતર્ગત, સોશ્યલ વર્કર દ્વારા આ કામગીરી કરવામાં આવે છે.

8. મનોચિકિત્સકીય સમાજ - કલ્યાણ :

માનસિક રોગીઓની સારવાર માટે આ ક્ષેત્રમાં વિશિષ્ટ કામગીરી અમુક 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 હોસ્પિટલો, મોટી હોસ્પિટલોમાં માનસિક સ્વાસ્થ્ય વિભાગોમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યકરો દ્વારા સારવાર અને મદદરૂપ થવામાં આવે છે. આ દર્દીઓને પરામર્શ ભાવનાત્મક સહકાર તથા જરૂર જણાવે 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 ઉપસંહાર :

આમ, ઉપર્યુક્ત રીતે સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના વિવિધ સિદ્ધાંતો અને ક્ષેત્રોનો અભ્યાસ આપણે પ્રસ્તુત એકમમાં વિસ્તારથી કર્યો. આ સિદ્ધાંતો દ્વારા વૈયક્તિક કાર્યના કાર્યો અને ઉદ્દેશો પ્રભાવશાળીરૂપથી પૂરા પાડી શકાય છે. આ સિદ્ધાંતોમાં વૈયક્તિક કાર્યના અતિમહત્વના કાર્યો, તબક્કાઓનો સમાવેશ થાય છે. તેના જ્ઞાન અને અમલીકરણ વિના વૈયક્તિક કાર્ય શક્ય નથી. આમ, સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં તેના સિદ્ધાંતો તેના હાર્દ સમાન છે જ્યારે તેના ક્ષેત્રો વૈયક્તિક સેવાકાર્યની અલગ-અલગ શાખાઓ છે. જે વૈયક્તિક સેવાકાર્યની જુદા-જુદા વિભાગોમાં કાર્ય કરવાનો દોરીસંચાર કરે છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યના નવિનક્ષેત્રો પણ સમય અને ઔદ્યોગીકરણ

પ્રમાણે ખુલતા જાય છે. વિદ્યાર્થીઓએ એના વિશેષણ સમય અંતરે જાણકારી મેળવવી જરૂરી છે.

3.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. 'વ્યક્તિ જેવો છે તેવો સ્વીકારવો' આ વાક્ય કયા સિદ્ધાંત સાથે બંધ બેસે છે ?
(A) વૈયક્તિકરણનો સિદ્ધાંત (B) ગોપનીયતાનો સિદ્ધાંત
(C) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત (D) સંબંધ સ્થાપનનો સિદ્ધાંત
2. વ્યક્તિ-વ્યક્તિ વચ્ચેની અલગતા જાણવા કયો સિદ્ધાંત પ્રસ્થાપિત છે ?
(A) વૈયક્તિકરણનો સિદ્ધાંત (B) ગોપનીયતાનો સિદ્ધાંત
(C) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત (D) સંબંધ સ્થાપનનો સિદ્ધાંત
3. આત્મનિર્ણયનો અધિકાર કોને નથી આપવામાં આવતો ?
(A) કેદી (B) માનસિક અસ્થીર
(C) આતંકવાદી (D) ઉપરોક્ત તમામ
4. સમાજકાર્યના કયા ક્ષેત્રમાં મેડીકલ ઉપયોગ સુવિધાઓ અંગે વ્યવસ્થા કરવાનું સૂચવેલ છે ?
(A) આરોગ્ય કલ્યાણ (B) મહિલા કલ્યાણ
(C) બાળ કલ્યાણ (D) મજૂર કલ્યાણ
5. બાળ અપરાધ અને અપરાધક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો હેતુ શું છે ?
(A) અપરાધ અટકાવવા (B) અપરાધીનું પુનઃ સ્થાપન
(C) અપરાધ અટકાવવા (D) ઉપરોક્ત તમામ

3.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (C) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત
2. (A) વૈયક્તિકરણનો સિદ્ધાંત
3. (D) ઉપરોક્ત તમામ
4. (A) આરોગ્ય કલ્યાણ
5. (D) ઉપરોક્ત તમામ

3.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. સિદ્ધાંત : સ્વયં સિદ્ધ કથન
2. વૈયક્તિકરણ : વ્યક્તિ-વ્યક્તિ વચ્ચેની અલગતા
3. સ્વીકૃતિ : વ્યક્તિ જેવો છે તેવો સ્વીકારવો

4. આત્મનિર્ણય : વ્યક્તિનો નિર્ણય પોતાનો હોય, પ્રોત્સાહિત કરવા નિર્ણય માટે
5. ગોપનિયતા : સેવાર્થીની બાબતોને ગુપ્ત રાખવી
6. અતિનિર્ણાયક : નિર્ણય લેવામાં તકલીફ પડવી.
7. સ્વ-ઓળખ : પોતાની શક્તિને ઓળખવી.

3.8 સ્વાધ્યાય લેખન

1. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના સિદ્ધાંતો જણાવો.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. વૈયક્તિકરણનો સિદ્ધાંત સમજાવો.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત સમજાવો.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ગોપનિયતાના સિદ્ધાંતનું મહત્ત્વ જણાવો.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. સંબંધ સ્થાપનના સિદ્ધાંત અંગે સમજણ આપો.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ વ્યવહારનું મહત્ત્વ સમજાવો.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.9 પ્રવૃત્તિ

1. વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સિદ્ધાંતોનો ચાર્ટ બનાવી તેનું એક-એક ઉદાહરણ દર્શાવો.
2. વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ક્ષેત્રોને વૃક્ષની શાખાઓના ફોર્મમાં દર્શાવો.

3.10 કેસસ્ટડી

1. દારૂનું વ્યવસન કરતા વ્યક્તિની કેસસ્ટડી લખી ઉપયોગમાં લીધેલ સિદ્ધાંતો વર્ણવો.
2. માનસિક સ્વાસ્થ્ય ક્ષેત્રે કેવા પ્રકારના કાર્યો સરકારી અને સ્વૈચ્છીક સંસ્થા દ્વારા થઈ રહ્યા છે તે દર્શાવો.

3.11 સંદર્ભગ્રંથ :

1. ડૉ. પી.ડી.મિશ્ર : સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય (હિન્દી ભાષા)
ઉત્તરપ્રદેશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ,
આવૃત્તિ, 1997
2. ડૉ. આર. કે. ઉપાધ્યાય : સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય(હિન્દી ભાષા)
હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ
3. ડૉ. સુરેન્દ્ર સિંહ, ડૉ.પી.ડી.મિશ્ર : સમાજકાર્ય : ઇતિહાસ, દર્શન એવં પ્રણાલીયા
(હિન્દી ભાષા) :
ન્યુ રોયલ બુક કં., લખનૌ,
આવૃત્તિ : 2001

4. डॉ. ओ.ओ.स. ईनामशास्त्री : व्यावसायिक समाजकार्य (हिन्दीभाषा)
गुलसीसोश्यल पब्लिकेशन, वाराणसी
आवृत्ति : 1998
5. डॉ. प्रयागदीन मिश्र : सामाजिक सामूहिक कार्य(हिन्दी भाषा)
उत्तरप्रदेश हिन्दी संस्थान, लखनौ



डॉ. बाबासाहेब आंबेडकर
ओपन युनिवर्सिटी

BSWR-201

सामाजिक वैयक्तिक कार्य

विभाग

2

व्यक्ति अने कुटुंब द्वारा अनुभवती समस्यानुं स्वरूप

अेकम-1 व्यक्तिना व्यक्तित्व विकासने अवरोधता परिबणो

अेकम-2 व्यक्ति द्वारा अनुभवती समस्याओना प्रकार अने स्वरूप

अेकम-3 समस्या निवारण अतिगम

ISBN : 978-81-946447-2-9

લેખક

| | |
|--------------------|--|
| ભલુ જે. શેખ | સંશોધન મદદનીશ, આદિવાસી સંશોધન કેન્દ્ર, ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ, અમદાવાદ. |
| વિનોદ બી. સોનવણે | મદદનીશ પ્રાધ્યાપક, સમાજકાર્ય વિભાગ, સમાજવિદ્યા ભવન, ગુજરાત યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ. |
| ડૉ. નીતુ સૈની | મહેસાણા |
| ડૉ. કાંતિ ત્રિવેદી | પ્રિન્સિપાલ, શ્રી સાર્વજનિક એમ.એસ.ડબલ્યુ/ બી.એસ.ડબલ્યુ કોલેજ, મહેસાણા |

પરામર્શક (વિષય)

| | |
|----------------------------|--|
| ડૉ. રવિન્દ્રભાઈ આર. પંચોલી | આસિસ્ટન્ટ પ્રોફેસર, મ.દે. ગ્રામ સેવા, મહાવિદ્યાલય, રાંધેજા, ગાંધીનગર. |
|----------------------------|--|

પરામર્શક (ભાષા)

| | |
|---------------------|---|
| ડૉ. ઘનશ્યામભાઈ ગઢવી | રિટાયર્ડ પ્રિન્સિપાલ શ્રીમતી એ. એસ. ચૌધરી મહિલા આર્ટ્સ કોલેજ, મહેસાણા |
|---------------------|---|

Edition : 2020

Copyright©2020 Knowledge Management And Research Organisation.

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:

વ્યવસાયિક સમાજકાર્યમાં સ્નાતક કક્ષાના અભ્યાસક્રમમાં બીજા સત્ર દરમ્યાન સમાવિષ્ટ વિવિધ વિષયો પૈકી ‘સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય’ ખૂબ જ મહત્વનો વિષય છે. ‘સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય’ વિષયમાં કુલ ચાર ઘટકો પૈકી ‘વ્યક્તિ અને કુટુંબ દ્વારા અનુભવાતી સમસ્યાઓનું સ્વરૂપ’ એ બીજું ઘટક છે. આ ઘટકમાં વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક પરિબળો, વ્યક્તિની સમસ્યાના પ્રકારો અને પ્રકૃતિ તથા સમસ્યા સમાધાન અભિગમ અંગેના ત્રણ એકમોનો અભ્યાસ કરવાનો છે. સેવાર્થી અને કુટુંબની સમસ્યાઓને સમજવા અને તેનું યોગ્ય રીતે નિવારણ કરવા માટે આ એકમના અભ્યાસનું મહત્વ વધી જાય છે.

“વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક પરિબળો”

પ્રથમ એકમમાં વ્યક્તિત્વનો અર્થ અને તેની વ્યખ્યાઓ તથા વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક વિવિધ પરિબળોનો અભ્યાસ કરવામાં આવશે. ‘વ્યક્તિની સમસ્યાના પ્રકારો અને પ્રકૃતિ’ બીજા એકમમાં સમસ્યાનો અર્થ, સમસ્યાના પ્રકારો અને તેની પ્રકૃતિ અંગે અભ્યાસ કરવામાં આવશે આ સાથે ‘સમસ્યા સમાધાન અભિગમ’ ત્રીજા અને છેલ્લા એકમમાં સમસ્યા નિવારણના સાધનો, સમસ્યા નિવારણ માટેની પાયાની બાબતો, લક્ષિતજૂથ તથા ઉદ્દેશો, સમસ્યા નિવારણ અભિગમના ઘટકો અને સમસ્યા નિવારણમાં અવરોધરૂપ બનતા પરિબળોનો વિસ્તૃત રીતે અભ્યાસ કરવામાં આવશે.

વ્યક્તિ અને કુટુંબ દ્વારા અનુભવાતી સમસ્યાઓનું સ્વરૂપ ઘટકમાં સમાવિષ્ટ એકમોનું અધ્યયન વિદ્યાર્થીઓ માટે ખૂબ જ મહત્વનું બની રહે છે. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં વ્યક્તિ અને તેની સમસ્યાને સમજવા માટે વ્યક્તિત્વ, વ્યક્તિત્વ વિકાસ, વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક પરિબળો, સમસ્યાનો અર્થ, સમસ્યાના પ્રકારો અને તેની પ્રકૃતિ અંગેનું જ્ઞાન ખૂબ જ મહત્વ ધરાવે છે. સેવાર્થીની સમસ્યાના અભ્યાસ અને નિદાન બાદ તેની સારવાર કરવામાં આવે છે. આ સારવારમાં સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયા અમલીકૃત કરવામાં આવે છે. આથી અહીં ‘સમસ્યા સમાધાન અભિગમ’નો અભ્યાસ કરવામાં આવશે, જે વિદ્યાર્થીઓને તેમના વ્યવસાયિક સમાજકાર્યમાં વ્યાવસાયિક જ્ઞાનના ઘડતરમાં ખૂબ સહાયક બની રહેશે.

ઘટકનાં હેતુઓ :

આ વિષયમાં કુલ ચાર ઘટકો પૈકી અહીં આપણે વ્યક્તિ અને કુટુંબ દ્વારા અનુભવાતી સમસ્યાઓનું સ્વરૂપ અભ્યાસ કરીશું. આ ઘટકમાં વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક પરિબળો, વ્યક્તિની સમસ્યાના પ્રકારો અને પ્રકૃતિ અને સમસ્યા સમાધાન અભિગમ મળીને કુલ ત્રણ એકમોનો સમાવેશ થાય છે. આ વિષયમાં પ્રસ્તુત ઘટકને સ્થાન આપવાનું મહત્ત્વ તથા સ્નાતક કક્ષાએ બીજા સત્રમાં વિદ્યાર્થીઓએ આ ઘટકનો અભ્યાસ કરવા પાછળના હેતુઓ નીચે મુજબ છે.

1. વિદ્યાર્થીઓને વ્યક્તિત્વ વિકાસ અને તેના અવરોધક પરિબળો અંગેનું જ્ઞાન મળે છે.
2. વ્યક્તિની સમસ્યા, પ્રકારો અને તેની પ્રકૃતિ અંગેનું જ્ઞાન મળે છે.
3. સમસ્યા નિવારણના સાધનો અને પાયાની બાબતો અંગેનું જ્ઞાન મળે છે.
4. સમસ્યા નિવારણ અભિગમના ઘટકો અને સંબંધિત પાસાંઓનું જ્ઞાન મળે છે.
5. આ જ્ઞાન દ્વારા સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયાને વધુ વ્યવસાયિકરૂપ આપી શકાય છે.

એકમનું માળખું

- 1.0 એકમના હેતુઓ
- 1.1 પ્રસ્તાવના
- 1.2 વ્યક્તિત્વનો અર્થ અને વ્યાખ્યા
- 1.3 વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક પરિબલો
- 1.4 ઉપસંહાર
- 1.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો
- 1.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ
- 1.7 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 1.8 સ્વાધ્યાય લેખન
- 1.9 પ્રવૃત્તિ
- 1.10 કેસસ્ટડી
- 1.11 સંદર્ભગ્રંથ

1.0 એકમના હેતુઓ :

એકમ વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક પરિબલો એકમમાં વ્યક્તિત્વનો અર્થ અને વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક પરિબલો અંગે અભ્યાસ કરવાનો રહેશે. આ એકમનો અભ્યાસ કરવા પાછળના હેતુઓ નીચે મુજબ છે.

- (1) વિદ્યાર્થીઓનો વ્યક્તિત્વ અંગેનું જ્ઞાન મળે છે.
- (2) વિદ્યાર્થીઓને વ્યક્તિત્વ વિકાસ અંગેનું જ્ઞાન મળે છે.
- (3) વિદ્યાર્થીઓને વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક પરિબલો અંગેનું જ્ઞાન મળે છે.
- (4) વ્યક્તિત્વ વિકાસ અને અવરોધક પરિબલોની સમજ દ્વારા સેવાર્થી અને તેની સમસ્યા સમજવામાં સહાયક બને છે.
- (5) સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયા વધુ અસરકારક બની શકે છે.

1.1 પ્રસ્તાવના :

“સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય” વિષયમાં વ્યક્તિ અને કુટુંબ દ્વારા અનુભવાતી સમસ્યાઓનું સ્વરૂપ ઘટકમાં કુલ ત્રણ એકમો પૈકી અહીં આપણે વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક પરિબલો એકમ અંગે અભ્યાસ કરીશું. આ પ્રથમ એકમમાં સમાવિષ્ટ અભ્યાસના મુદ્દાઓ નીચે મુજબ છે.

- (1) વ્યક્તિત્વના અર્થ
- (2) વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક પરિબલો

પ્રથમ એકમમાં ઉપર્યુક્ત વ્યક્તિત્વનો અર્થ અને તેની વ્યાખ્યાઓ અંગે અભ્યાસ કરીશું. જેમાં વિવિધ વિદ્વાનો અને મનોવૈજ્ઞાનિકોએ વ્યક્તિત્વની વિવિધ વ્યાખ્યાઓ આપી છે. આ સાથે વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક પરિબળો અંગે વિસ્તૃત રીતે છણાવટ કરવામાં આવી છે. આ અવરોધક પરિબળોમાં ખામીયુક્ત વારસો, કુટુંબ અને સગાસંબંધીઓ, પડોશ અને મિત્રવર્તુળ, સમાજ અને સંસ્કૃતિ, નબળી આર્થિક સ્થિતિ, શાળાનું અયોગ્ય વાતાવરણ, પોષણક્ષમ આહારનો અભાવ, આસપાસનું પર્યાવરણ, શારીરિક અને માનસિક ઈચ્છાઓની અપૂર્તતા તથા વિકાસલક્ષી વાતાવરણ અને સુવિધાઓના અભાવનો અભ્યાસ કરીશું. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં વ્યક્તિને સમજવા માટે વ્યક્તિત્વ અને વ્યક્તિત્વ વિકાસ તથા તેના અવરોધક પરિબળો અંગે અભ્યાસ કરવો ખૂબ જ જરૂરી બને છે.

આ રીતે આ એકમમાં વ્યક્તિત્વ વિકાસના અવરોધક પરિબળો અંગે અભ્યાસ કરીશું.

1.2 વ્યક્તિત્વનો અર્થ અને વ્યાખ્યા :

સામાન્ય રીતે વ્યક્તિત્વ શબ્દનો ઉપયોગ આપણે રોજિંદા જીવનમાં વારંવાર કરીએ છીએ. આકર્ષક દેખાવ અને સામાજિક પ્રભાવ ધરાવનાર વ્યક્તિઓ પ્રભાવશાળી વ્યક્તિત્વધરાવે છે એમ આપણે માનીએ છીએ. કારણ કે આવી વ્યક્તિઓ સાથે અન્ય લોકો ખૂબ જ સારી રીતે વ્યવહાર કરતા હોય છે. સ્વભાવની ખાસિયતને ધ્યાનમાં રાખીને અન્ય વ્યક્તિઓના વ્યક્તિત્વ વિશે આપણે તેને શાંત વ્યક્તિત્વ, મૈત્રીપૂર્ણ વ્યક્તિત્વ, આક્રમક વ્યક્તિત્વ કે શંકાશીલ વ્યક્તિત્વ તરીકે ઓળખીએ છીએ. રોજિંદા જીવનમાં વ્યક્તિત્વનો અર્થ માત્ર શારીરિક દેખાવ પ્રભાવ કે સ્વભાવને ધ્યાનમાં રાખીને કરવામાં આવે છે. વ્યક્તિત્વ અંગેના મનોવૈજ્ઞાનિક અને વ્યાપક અર્થનો ધ્યાનમાં લઈએ ત્યારે વ્યક્તિત્વના સામાન્ય લોકોના ખ્યાલો ઘણા અંશે સંકુચિત હોવાનું જણાય છે.

વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વના વ્યાપક અર્થમાં સમાવિષ્ટ તમામ પાસાંઓનો ખ્યાલ મેળવવો ખૂબ જરૂરી છે. વ્યક્તિત્વના વિકાસમાં આ તમામ પાસાંઓ યોગ્ય રીતે વિકાસ પામ્યાં હોય તો વ્યક્તિ સમાજમાં પ્રભાવશાળીરૂપથી જીવન જીવી શકે છે. વ્યક્તિત્વ વિકાસના કોઈ પણ ઘટકમાં ખામી રહી જાય ત્યારે વ્યક્તિ સમસ્યાનો ભોગ બને છે. સમસ્યાની તીવ્રતા અનુસાર વ્યક્તિ પરાવલંબન અનુભવે છે.

જુદા જુદા વિદ્વાનોએ અને મનોવૈજ્ઞાનિકોએ વ્યક્તિત્વની સમજૂતી આપવાનો પ્રયાસ કર્યો છે. વ્યક્તિત્વની કેટલીક મહત્વની વ્યાખ્યાઓ આ મુજબ છે.

- (1) “વ્યક્તિત્વ એ વ્યક્તિની અંદર રહેલું મનોશારીરિક તંત્રોનું એવું ગતિશીલ સંગઠન કે જે વાતાવરણ સાથે તેના વિશિષ્ટ સમાયોજનને નિશ્ચિત કરે છે.”

- જી.ડબલ્યુ.ઓલપોર્ટ

- (2) “વ્યક્તિત્વ એટલે વાતાવરણ સાથેના વ્યક્તિના સમાયોજનને નિશ્ચિત કરતી વર્તનની લાક્ષણિક ભાતો અને લાક્ષણિક રીતે વિચારવાની રીતો.”

- હિલગાર્ડ.એટકિન્સન અને એટકિન્સન

- (3) “વ્યક્તિત્વ એ વ્યક્તિના લાક્ષણિક અને વિશિષ્ટ લક્ષણો છે, જેમાં આ લક્ષણો વચ્ચેના સ્થિર અને બદલાતા સંબંધોની ભાતોનો, ગુણ લક્ષણોનો ઉદ્ભવ અને અન્ય વ્યક્તિઓ

તથા પરિસ્થિતિઓ સાથેના સમાયોજનમાં સહાયક કે અવરોધક નીવડવા માટેની આ લક્ષણોની આંતરક્રિયાને સમાવેશ થાય છે.”

- મોર્ગન અને ક્રિંગ

(4) “વ્યક્તિત્વ એટલે વ્યક્તિના મનોશારીરિક બંધારણો વર્તનશૈલી અભિરૂચિઓ મનોવલણો તેમજ તેની શક્તિઓ અને અભિયોગ્યતાઓનું લાક્ષણિક સંગઠન.”

- એન.એલ.મન

ઉપર્યુક્ત વ્યક્તિત્વની વ્યાખ્યાઓ પરથી સ્પષ્ટ થાય છે કે, વ્યક્તિત્વ એ વ્યક્તિના શારીરિક અને માનસિક ગુણ લક્ષણોનું ગતિશીલ સંગઠન છે. જે વર્તનની લાક્ષણિક ભાતો અને લાક્ષણિક રીતે વિચારવાની રીતો ઉત્પન્ન કરે છે. આ સાથે સાથે વાતાવરણ સાથેના વ્યક્તિના આગવા વિશિષ્ટ સમાયોજનને નક્કી કરે છે. તેથી જુદી જુદી વ્યક્તિઓનું વ્યક્તિત્વ ભિન્ન ભિન્ન હોય છે. વ્યક્તિત્વ દરેક વ્યક્તિનું એક આગવું વર્તન, લાક્ષણિક વિચારવાની રીત અને વાતાવરણ સાથેના વિશિષ્ટ સમાયોજનને દર્શાવે છે. હિલગાર્ડના મતાનુસાર, વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વના સંપૂર્ણ વર્ણનમાં તેની બૌદ્ધિક શક્તિઓ વિકાસની પ્રક્રિયા દરમ્યાન સંપાદિત કરેલી પ્રેરણાઓ, આવેગાત્મક પ્રતિક્રિયાઓ, મનોવલણો, માન્યતાઓ અને નૈતિક મૂલ્યો જેવા સઘળા ઘટકોનો સમાવેશ થાય છે.

1.3 વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક પરિબળો :

વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વના સંદર્ભમાં વિકાસનો વ્યાપક અર્થ કરતાં કહી શકાય કે, વિકાસ એટલે સુસંકલિત, સર્વાંગીણ અને પ્રગતિગામી પરિવર્તન વિકાસ શબ્દ સમગ્ર જીવંતના શારીરિક અને માનસિક ફેરફારોને આવરી લે છે. વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં શારીરિક મનોવૈજ્ઞાનિક ભાવાત્મક, સામાજિક, બૌદ્ધિક વગેરે તમામ પાસાં સમાયેલા છે.

વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વને અસર કરતાં મુખ્ય બે પરિબળો, વારસો અને વાતાવરણ કે પર્યાવરણ છે. સામાન્ય રીતે જન્મ સમયે બાળક માતાપિતા તરફથી જે કંઈ જૈવિક કે શારીરિક વલણો લઈને આવે છે, તેને અનુવંશ કે વારસો કહે છે. આવા અનુવંશમાં વીર્યકણ અને સ્ત્રીબીજ મહત્વનો ભાગ ભજવે છે. વારસાનું બંધારણ ઘડતા વીર્યકણ અને સ્ત્રીબીજને બીજકોષો કહે છે. સ્ત્રી કે પુરુષના બીજકોષમાં તેના માતા-પિતા તરફથી મળેલા અનુવંશના નિર્ણાયક તત્ત્વો હોય છે, આને જૈવિક વારસો કહે છે. જૈવિક વારસાનું મહત્વનું તત્ત્વ જનીનતત્ત્વ છે. બીજકોષમાં રહેલા વિક્સતી વ્યક્તિના બંધારણ અને વર્તનનું નિયંત્રણ કરતાં આનુવંશિક તત્ત્વોને જનીનતત્ત્વો કહે છે. જનીનતત્ત્વો વારસાના મુખ્ય વાહકો મનાય છે. માનવીનો દેખાવ, વાળ અને આંખોનો રંગ, બૌદ્ધિક શક્તિ અને કેટલેક અંશે આવેગાત્મક વલણો વગેરે અનુવંશને લીધે પ્રાપ્ત થતા હોવાનું મનાય છે, મનોવિજ્ઞાનમાં માનવીના વ્યક્તિત્વ વિકાસને અસર કરતા વાતાવરણમાં મનોવૈજ્ઞાનિક, સામાજિક અને સાંસ્કૃતિક પરિબળોને આવરી લેવામાં આવે છે. વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અનુવંશ અને વાતાવરણ બન્નેનો ફાળો છે, બન્ને એકબીજાના પૂરક છે.

આ રીતે વ્યક્તિનો વ્યક્તિત્વ વિકાસ અનુવંશ અને વાતાવરણના પરિબળોની જટિલ આંતરક્રિયાનું પરિણામ છે. માનવીમાં ભાષા બોલવા અને શીખવા માટેની સુષુપ્ત શક્તિ અનુવંશ દ્વારા મળી હોય છે; પરંતુ, તે કઈ ભાષા બોલશે, તેનો ભાષા વિકાસ ઝડપી બનશે કે ધીમો વગેરે બાબતો વાતાવરણનાં પરિબળો નક્કી કરી શકે છે. માતા-પિતા કે પરિવાર સજા કે કડક વલણ દ્વારા ભાષા વિકાસને કુંઠિત કરી શકે અને પ્રશંસા કે બદલો આપીને વિકાસને ઝડપી કરી શકે છે.

વ્યક્તિનો વ્યક્તિત્વ વિકાસ વારસા દ્વારા પ્રયત્ન થયેલા જૈવિક લક્ષણો અને જન્મ પછી થતા વિવિધ અનુભવો વચ્ચેની આંતરક્રિયા દ્વારા નિયંત્રિત થાય છે. વ્યક્તિના અનુભવોનું સ્વરૂપ કેવું હશે તેનો આધાર તેના સાંસ્કૃતિક માળખા અને સામાજિક જૂથ પર રહે છે. કૌટુંબિક વાતાવરણની અસર પણ અનુભવનાં સ્વરૂપને સીધી કે આડકતરી રીતે વ્યક્તિના લક્ષણોને વિકસાવવામાં કે તેનો અવરોધવામાં ભાગ ભજવે છે. અહીં, વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક પરિબલો કયા કયા છે અને તે કેવી રીતે અવરોધ ઊભો કરે છે તે અંગે અભ્યાસ કરીશું.

(1) ખામીયુક્ત વારસો :

એક પેઢીમાંથી બીજી પેઢીમાં મળતા જૈવિક લક્ષણો એટલે વારસો વધુ સ્પષ્ટ રીતે કહીએ તો, ગર્ભાધાન સમયે માતા-પિતા પાસેથી સંતાનને મળતા 23-23 મળીને 46 રંગ સૂત્રોમાં જનીનતત્ત્વો રહેલા છે. વારસાના વાહક એવા આ જનીનતત્ત્વો બાળકના શરીરમાં કોષોના બંધારણમાં ઉતરી આવે છે. બાળકના જન્મપૂર્વે નવા માસ દરમ્યાન ગર્ભનો જ વિકાસ થાય છે. એ વિકાસ પર અનેક પરિબલો અસર કરતાં હોય છે. ગર્ભના યથાયોગ્ય વિકાસ માટે ગર્ભાશયનું વાતાવરણ યોગ્ય પ્રકારનું હોવું જોઈએ. જો માતાનો ખોરાક અપૂરતો કે પોષણના અભાવવાળો હોય તો કુપોષિત બાળકો જન્મે છે. માતા-પિતા કોઈ ગંભીર રોગો, શારીરિક ખોડખાપણ કે રંગસૂત્રોની ખામી ધરાવતા હોય તો તેની અસર બાળકની તંદુરસ્તી પર પડવાની જ છે. ઘણીવાર બાળક મૃત જન્મે છે કે શારીરિક-માનસિક ક્ષતિ ધરાવતા હોવાનું કારણ પણ વારસો કે અનુવંશ જવાબદાર બને છે.

(2) કુટુંબ અને સગા-સંબંધીઓ :

માનવબાળ ઘણો લાંબો સમય પોતાના કુટુંબમાં રહે છે. તેના સાથે જ બાળક સૌથી પહેલું કુટુંબનું સભ્ય બને છે. આ સાથે બાળકની માતા-પિતા ભાઈ-બહેનો, કુટુંબીજનો અને સગાસંબંધીઓ સાથે આંતરક્રિયા થાય છે. માતા-પિતા, કુટુંબીજનો અને સગાસંબંધીઓના વિચારો, વલણો, પૂર્વ ગ્રહો, માન્યતાઓ અને વર્તન-વ્યવહારો જેટલા તંદુરસ્ત અને હકારાત્મક હોય તેટલું બાળકનું વ્યક્તિત્વ વધુ સક્ષમ અને સમૃદ્ધ બને છે. જો માતા-પિતા અને કુટુંબીજનો જૂની વિચારણીવાળા, વ્યસની, અંધશ્રદ્ધા, ચોરી, જુગાર, ઝગડાખોર, હિંસક વલણ, ભ્રષ્ટાચાર, વ્યભિચાર, શિક્ષણથી વિમુખ, આરોગ્યના જૂના ખ્યાલો વગેરે નકારાત્મક પરિબલોથી ઘેરાયેલો હશે તો તેનું પ્રતિબિંબ બાળકના વ્યક્તિત્વમાં પડ્યા વગર નહીં રહે. આ તમામ નકારાત્મક ખ્યાલો વ્યક્તિના તંદુરસ્ત અને હકારાત્મક વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં ગંભીર અવરોધો ઊભા કરે છે.

(3) પડોશ અને મિત્રવર્તુળ :

કુટુંબ અને સગા-સંબંધીઓ પછી બાળક પડોશીઓ અને મિત્રો સાથે આંતરક્રિયા કરતું થાય છે. કુટુંબીજનો પછી પડોશીઓ અને મિત્રોની ઊંડી છાયા બાળકના વ્યક્તિત્વ પર પડે છે. પડોશનું વાતાવરણ જો તંદુરસ્ત ન હોય તો પડોશીઓના વિચારો, વર્તન-વ્યવહારો માન્યતાઓ વગેરેની અસર બાળકના ઉછેર પર પડે છે. પડોશીઓ દ્વારા થતી અસમાજિક પ્રવૃત્તિઓ વ્યસનો, ઝગડાઓ વગેરેના સંપર્કમાં જાણ્યે-અજાણ્યે બાળક આવ્યાં વિના રહેતું નથી. એજ રીતે ખરાબ મિત્રોની સોબત પણ બાળકના માનસ પર પ્રતિકૂળ અસરો ઊભી કરે છે. ‘જેવો સંગ તેવો રંગ’ કહેવત અનુસાર વ્યસની, ચોરી, જુગાર, રખડું, શિક્ષણમાં અરુચિ, મોજ-શોખ અને અસંયમી મિત્રોની ખરાબ અસરો બાળક પર પડે છે. આ રીતે પડોશીઓ અને મિત્રવર્તુળની નકારાત્મક વર્તણૂક વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધરૂપ બને છે.

(4) સમાજ અને સંસ્કૃતિ :

દરેક સમાજના પોતાના કેટલાક ધારાધોરણો હોય છે. બાળકનો ઉછેર સમાજમાં થતો હોવાથી સમાજના ધારા-ધોરણો સાથે તેની આંતરક્રિયા થતી રહે છે. આ આંતરક્રિયાને પરિણામે તેનામાં અમૂક ચોક્કસ પ્રકારની વર્તનપ્રણાલી સ્થાપિત થાય છે. બાળકના વિચારો, મનોવલણો, માન્યતાઓ વગેરેનું ઘડતર થાય છે. સામાજિક-સાંસ્કૃતિક પરિબળો બાળકના બોધાત્મક વિકાસને અસર કરે છે. બાળક પોતાના સમાજની સંસ્કૃતિ સાથે આંતરક્રિયા દ્વારા શીખે છે. બાળકનો વિકાસ પોતાના સમાજ અને સંસ્કૃતિ પર આધાર રાખે છે. પોતાની જ્ઞાતિ કે સમાજમાં વિકાસને અવરોધક રિવાજો-રૂઢિઓ, નિયમો, માન્યતાઓ, વ્યવસાયો કે વિચારો હશે તો વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધ ઊભો થાય છે. બાળક શિક્ષણથી વંચિત રહી જાય કે કુરિવાજોમાં દૃઢ માન્યતા ધરાવતું બને ત્યારે તે વિકાસલક્ષી વાતાવરણથી વંચિત રહી જાય છે. આથી તેનું વ્યક્તિત્વ હકારાત્મક રીતે વિકાસ પામી શકતું નથી.

(5) નબળી આર્થિક સ્થિતિ :

માતાના ઉદરમાં વિકાસ પામી રહેલ ગર્ભના તંદુરસ્ત વિકાસમાં પણ કુટુંબની આર્થિક સ્થિતિ મહત્વની ભૂમિકા અદા કરે છે. માતા માટે જરૂરી પોષણક્ષમ આહાર યોગ્ય તબીબી સંભાળ અને સારવાર, શુદ્ધ પાણી, હવા-ઉજાસ અને પૂરતી સુવિધાયુક્ત, આવાસ, પૂરતા વસ્ત્રો વગેરે નબળી આર્થિક સ્થિતિને કારણે અપ્રાપ્ય બને છે. તેજ રીતે બાળક માટે પોષણક્ષમ આહાર તબીબી સારવાર, પૂરતા વસ્ત્રો, મનોરંજન, યોગ્ય શિક્ષણ અને શૈક્ષણિક ઉપકરણો વગેરે બાળકના તંદુરસ્ત વિકાસ માટે ઉપયોગી બની રહે છે. આ તમામ સુવિધાઓ આર્થિક સ્થિતિ પર નિર્ભર છે. ગરીબ પરિવારોના બાળકો યોગ્ય પોષણ, શિક્ષણ અને આરોગ્ય સુવિધાઓના અભાવે શારીરિક, માનસિક અને સામાજિક રીતે વિકાસમાં પછાત રહી જાય છે. આ રીતે નબળી આર્થિક સ્થિતિ વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં મહત્વનું અવરોધક પરીબળ બની રહે છે.

(6) શાળાનું વાતાવરણ :

માતા-પિતા, સગા-સંબંધીઓ અને પડોશ પછી બાળક શાળાના વાતાવરણમાં દાખલ થાય છે. બાળકના વ્યક્તિત્વ ઘડતરમાં શિક્ષક અને શાળાનું ખૂબ જ મોટું યોગદાન રહેલું છે. શાળા એ બાળકનું બીજું ઘર છે અને શિક્ષક કે ગુરૂ બાળકની બીજી માં છે. ઉત્તમ શિક્ષકો અને તંદુરસ્ત શાળાનું વાતાવરણ સામાન્ય બાળકમાંથી મહાન વ્યક્તિત્વનું નિર્માણ કરી શકે છે. શાળાની સુઘડતા, સ્વચ્છતા, પૂરતી હવા-ઉજાસવાળા ઓરડાઓ, રમત-ગમતનું મેદાન શુદ્ધ પીવાનું પાણી, સ્વચ્છ અને પૂરતા શૌચાલયો, ઉત્તમ અને જ્ઞાની તેમજ શિક્ષણમાં રૂચિ-દૃષ્ટિ ધરાવનાર શિક્ષકો ન હોય તો બાળકનું યોગ્ય શિક્ષણ અને સંસ્કાર ઘડતર થઈ શકતું નથી. બાળકની શરમ, સંકોચ, ભૂલો અને નાસીપાસની સ્થિતિમાં શિક્ષકનું ધીરજ, પ્રેરણા, પ્રોત્સાહન, ઠપકો, કડક સજાનું વલણ બાળકના વ્યક્તિત્વમાં વિકાસમાં ગંભીર ખામીઓ સર્જે છે.

(7) પોષણક્ષમ આહારનો અભાવ :

વ્યક્તિના શારીરિક વિકાસમાં પોષણનું જેટલું મહત્વ છે તેટલું જ માનસિક વિકાસમાં પણ છે. માતાના ઉદરમાં બાળકના બીજારોપણથી માંડીને સમગ્ર જીવન દરમિયાન વ્યક્તિના જીવનમાં પોષણક્ષમ આહાર જરૂરી છે. પોષણક્ષમ આહારથી શરીરના તમામ અવયવો યોગ્ય રીતે વિકાસ પામે છે. અને નિયમિત રૂપેથી ક્રિયાશીલ રહે છે. એ જ રીતે યોગ્ય અને સપ્રમાણ આહાર થકી જ માનસિક અને બૌદ્ધિક વિકાસ શક્ય છે. તંદુરસ્ત શરીર અને માનસિક સ્થિતિ વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં પાયારૂપ ભૂમિકા અદા કરે છે; પરંતુ, અપૂરતા અને અયોગ્ય આહારથી

વ્યક્તિનો શારીરિક અને માનસિક વિકાસ અલ્પવિકસિત રહેવા પામે છે. અપૂરતા પોષણથી રોગપ્રતિકારક શક્તિના અભાવને કારણે વિવિધ રોગો થવાની શક્યતા વધી જાય છે. આ સ્થિતિમાં બાળકના શિક્ષણ અને સામાજિકરણમાં ખામી રહી જાય છે. આ રીતે અપૂરતું પોષણ વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધરૂપ બને છે.

(8) આસપાસનું પર્યાવરણ :

વ્યક્તિના વિકાસમાં સામાજિક વાતાવરણની સાથે સાથે ભૌતિક અને પ્રાકૃતિક પર્યાવરણ પણ મહત્વનો ભાગ ભજવે છે. ભૌતિક સુવિધાઓના અભાવે કચરો અને પાણીનો નિકાલ ન થવાથી ગંદકીનું સામ્રાજ્ય ઊભું થાય છે. આથી ત્યાં માખી, મચ્છર અને રોગજન્ય જીવાણુઓ દ્વારા રોગાનું અસ્તિત્વ જોવા મળે છે. આ ઉપરાંત ઘણી વખત પ્રાકૃતિક પર્યાવરણ, માનવજીવનને પ્રતિકૂળ અસરો ઊભી કરે છે. જેમકે વિષમ આબોહવા, અશુદ્ધ હવા, પાણી અને સૂર્યપ્રકાશનો અભાવ, રોગજન્ય તેમજ ઝેરી જીવજંતુઓ અને હિંસક પ્રાણીઓનો ભય મનુષ્યના શારીરિક-માનસિક વિકાસમાં ખામીઓ સર્જે છે. આ રીતે વ્યક્તિની આસપાસનું શુદ્ધ અને તંદુરસ્ત પર્યાવરણ જો ન હોય તો વ્યક્તિત્વ યોગ્ય રીતે વિકાસ પામી શકે નહીં.

(9) શારીરિક અને માનસિક ઈચ્છાઓની અપૂર્તતા :

સિગ્મંડ ફ્રોઈડના મંતવ્ય પ્રમાણે દરેક વ્યક્તિમાં શારીરિક અને માનસિક એમ બે પ્રકારની ઈચ્છાઓ રહેલી છે. શારીરિક ઈચ્છાઓમાં મુખ્યત્વે ક્ષુધા, તૃષ્ણા, આરામ અને કોઈપણ પ્રકારના ભયજનક પદાર્થની દૂર રહેવાની ઈચ્છાનો સમાવેશ થાય છે. આ ઈચ્છાઓ વ્યક્તિના જીવનને ટકાવી રાખવા જરૂરી બને છે. બીજા પ્રકારની ઈચ્છાઓ મનોવૈજ્ઞાનિક છે. તે મુખ્યત્વે વ્યક્તિની સુખપ્રાપ્તિની ઈચ્છાઓ હોય છે. સિગ્મંડ ફ્રોઈડ આ સમગ્ર ઈચ્છાઓને જાતિય ઈચ્છાઓ ગણે છે. દરેક વ્યક્તિ પોતાના પ્રયત્ન કરે છે. જો આ બધી ઈચ્છાઓ યોગ્ય રીતે સંતોષાય તો તેને આનંદ મળે છે. જો તેના સંતોષમાં વિઘ્ન આવે તો વ્યક્તિ હતાશા અનુભવે છે. ફ્રોઈડ વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં વ્યક્તિના સૌમ્ય મનોવિકૃતિ ઉપજવાનું મુખ્ય કારણ વ્યક્તિને બાલ્યવયે થયેલા આઘાતજનક અનુભવો છે. સરેરાશ વ્યક્તિ મનોજાતિય વિકાસના પાંચ તબક્કાઓ- મુખ, ગુદા, લિંગ, સુપ્ત અને પુખ્ત જાતીયતાની અવસ્થામાંથી પસાર થાય છે. જો આમાંના કોઈપણ તબક્કે સમસ્યા ઉપજે તે મનો જાતીય વિકાસ ધીમો પડે છે કે અટકે છે. વ્યક્તિત્વ પર લાંબાગાફાની નિષેધક અસરો પડે છે.

(10) વિકાસલક્ષી વાતાવરણ અને સુવિધાઓનો અભાવ :

વ્યક્તિત્વના સર્વાંગી વિકાસમાં વિકાસલક્ષી તંદુરસ્ત અને હકારાત્મક વાતાવરણ તથા જરૂરી સુવિધાઓ ખૂબ જ મહત્વનો ભાગ ભજવે છે. દા.ત. વ્યક્તિ જે સમાજ કે વાતાવરણમાં રહે છે ત્યાં તંદુરસ્ત પ્રાકૃતિક વાતાવરણ હોય તે ખૂબ જરૂરી છે. સપ્રમાણ આબોહવા અને સુઘડ વાતાવરણ વ્યક્તિને સાદું આરોગ્ય બક્ષે છે. આ સાથે સમાજમાં શિક્ષણ પ્રત્યે હકારાત્મક વલણ, સ્ત્રી-પુરુષ સમાનતા, કુરિવાજોનો તિરસ્કાર, વૈજ્ઞાનિક દૃષ્ટિકોણને મહત્વ, વ્યસનોથી મુક્તિ, સત્ય, અહિંસાસ પરિશ્રમ, સ્વાવલંબન, રાષ્ટ્રપ્રેમ, સહકાર અને સંય જેવા માનવીય મૂલ્યો પણ વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં એટલાં જ ઉપયોગી છે. આ સાથે યોગ્ય આવાસ, ભૌતિક અને માળખાગત સુવિધાઓ, મનોરંજન, શૈક્ષણિક અને આરોગ્યની સુવિધાઓ પણ વ્યક્તિત્વ ઘડતર માટે ખૂબ જરૂરી છે. જો આ તમામ સુવિધાઓ અને વિકાસલક્ષી વાતાવરણનો અભાવ હોય તો વ્યક્તિત્વ વિકાસને બદલે વિકાસ રૂંધાય છે.

1.4 ઉપસંહાર :

મનુષ્ય સામાજિક પ્રાણી છે. દરેક વ્યક્તિ જન્મથી માંડીને મૃત્યુપર્યંત સમાજના તાણાવાણાથી બંધાયેલો રહે છે. સમાજથી અલિપ્ત રહીને વ્યક્તિ એક પ્રાણી બની જાય છે, સામાજિક પ્રાણી નહીં આથી વ્યક્તિ સમાજમાં રહે છે ત્યારે સમાજ દરેક વ્યક્તિ પાસે કેટલીક અપેક્ષાઓ રાખે છે. જીવનના દરેક તબક્કે વ્યક્તિએ વિવિધ પ્રકારની ભૂમિકાઓ અદા કરવી પડે છે. પરિવાર સમાજ અને સંસ્થાઓ દ્વારા રખાતી વિવિધ અપેક્ષાઓ પૂરી કરવા માટે વ્યક્તિએ હંમેશા તત્પર અને જાગૃત રહેવું પડે છે. આથી વ્યક્તિ હંમેશા વિવિધ ઉદ્દેશો અને જરૂરિયાતો સાથે વર્તન-વ્યવહાર કરે છે. વ્યક્તિ તેની આ જરૂરિયાતો અને ઉદ્દેશો કે જવાબદારીઓ ત્યારે જ યોગ્ય રીતે પૂર્ણ કરી શકે છે જ્યારે તેનો યોગ્ય વ્યક્તિત્વ વિકાસ થયો હોય. આથી, વ્યક્તિત્વ વિકાસનું મહત્ત્વ વ્યક્તિના જીવનમાં ખૂબ જ મહત્ત્વરૂપ બની રહે છે.

1.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. “વ્યક્તિત્વ એ વ્યક્તિની અંદર રહેલું મનોશારીરિક તંત્રોનું એવું ગતિશીલ સંગઠન છે કે જે વાતાવરણ સાથે તેના વિશિષ્ટ સમાયોજનનો નિશ્ચિત કરે છે” – આ વ્યાખ્યા કયા વિદ્વાને આપેલી છે ?
(A) જી. ડબલ્યુ ઓલપોર્ટ (B) હિલગાર્ડ એટકિન્સન અને એટકિન્સન
(C) મોર્ગન અને કિંગ (D) એન. એલ. મન
2. વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વને કયા પરિબળ અસર કરે છે ?
(A) વારસો (B) વાતાવરણ
(C) શિક્ષણ (D) 1 અને 2 બંને
3. એક પેઢીમાંથી બીજી પેઢીમાં મળતા જૈવિક લક્ષણોને શું કહેવામાં આવે છે ?
(A) વારસો (B) રંગસૂત્રો
(C) જનીનતત્ત્વો (D) ઉપરોક્ત તમામ
4. વ્યક્તિત્વ વિકાસમાં અવરોધક પરિબળો કયા છે ?
(A) ખામીયુક્ત વારસો (B) કુટુંબ અને સગા-સંબંધીઓ
(C) પડોશ અને મિત્રવર્તુળ (D) ઉપરોક્ત તમામ
5. “દરેક વ્યક્તિના શારીરિક અને માનસિક એમ બે પ્રકારની ઈચ્છાઓ રહેલી છે.” આ મંતવ્ય કયા મનોવૈજ્ઞાનિકે આપેલી છે ?
(A) સ્કીનર (B) સિગ્મંડ ફ્રોઈડ
(C) પાવલોવ (D) મોર્ગન અને કિંગ

1.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (A) જી. ડબલ્યુ ઓલપોર્ટ
2. (D) 1 અને 2 બંને
3. (A) વારસો
4. (D) ઉપરોક્ત તમામ
5. (B) સિગ્મંડ ફ્રોઈડ

1.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. વ્યક્તિત્વ : શારીરિક દેખાવ, પ્રભાવ કે સ્વભાવ.
 2. ખામીયુક્ત વારસો : ગર્ભધાન સમયે માતા-પિતા પાસેથી મળતા રંગસૂત્રો, વારસાગત રોગ, પોષણની ખામી વગેરે.
 3. સમાજ અને સંસ્કૃતિ : રૂઢિઓ, નિયમો, માન્યતાઓ વગેરે
-

1.8 સ્વાધ્યાય લેખન

1. વ્યક્તિત્વ એટલે શું?

.....

.....

.....

.....

2. વ્યક્તિની વ્યાખ્યાઓ આપો.

.....

.....

.....

.....

3. વ્યક્તિ વિકાસનો ખ્યાલ સ્પષ્ટ કરો.

.....

.....

.....

.....

4. વ્યક્તિત્વ વિકાસના અવરોધક પરિબલોમાં વારસની ભૂમિકા સ્પષ્ટ કરો.

.....

.....

.....

.....

5. વ્યક્તિત્વ વિકાસના અવરોધક પરિબલોમાં સમાજ અને સંસ્કૃતિની ભૂમિકા સમજાવો.

.....

.....

.....

.....

.....
.....
6. વ્યક્તિ વિકાસના અવરોધક પરિબલોમાં કોઈ પણ પાંચ પરિબલોની ચર્ચા કરો.
.....
.....
.....
.....
.....

(7) વ્યક્તિત્વ વિકાસના અવરોધક પરિબલોની વિગતવાર છણાવટ કરો.
.....
.....
.....
.....
.....

1.9 પ્રવૃત્તિ

1. વ્યક્તિત્વ વિકાસની વ્યાખ્યાઓ જણાવી સામાન્ય તત્ત્વો અલગ તારવો
2. વ્યક્તિત્વ વિકાસના અવરોધક પરિબલોનું લિસ્ટ બનાવી તેની સામે અવરોધક બાબતો કોષ્ટકમાં દર્શાવો.

1.10 કેસસ્ટડી

1. વ્યક્તિત્વના અવરોધક પરિબલો જણાવી તેના સમાજ અને સંસ્કૃતિની ભૂમિકા સમજાવો.
2. વ્યક્તિત્વનો ખ્યાલ સ્પષ્ટ કરો અને તેના વિકાસ માટેના આધુનિક પ્રયત્નો વર્ણવો.

1.11 સંદર્ભગ્રંથ :

- (1) પ્રગત સામાન્ય મનોવિજ્ઞાન, પ્રા. રજનીકાંત પટલે, પ્રા. એસ.ડી. પાઠક, સી.જમનાદાસની કંપની અમદાવાદ.
- (2) માનવવૃદ્ધિ અને વિકાસ, ડૉ. પ્રાર્થના વી. શેરસિયા, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.
- (3) માનવીય વર્તન અને પર્યાવરણીય અભ્યાસ, ડૉ. વિપુલ શેરસિયા, ડૉ. બાબાસાહેબ આંબેડકર ઓપન યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ.
- (4) અસાધારણ મનોવિજ્ઞાન, ડૉ. મફતલાલ પટેલ, યુનિવર્સિટી ગ્રંથ નિર્માણ બોર્ડ , અમદાવાદ.
- (5) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય, ડૉ. પી.ડી.મિશ્રા, ઉત્તર પ્રદેશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનઉ.
- (6) વ્યવસાયિક સમાજકાર્ય, ડૉ. એ.એસ. ઈનામ શાસ્ત્રી, ગુલસી સોશલ પબ્લિકેશન, વારાણસી.
- (7) ક્રિયાત્મક મનોવિજ્ઞાન, ડૉ. મહેન્દ્રકુમાર મિશ્રા, અર્જુન પબ્લિકેશન હાઉસ, દિલ્લી.

એકમનું માળખું

- 2.0 એકમના હેતુઓ
- 2.1 પ્રસ્તાવના
- 2.2 સમસ્યાનો અર્થ અને વ્યાખ્યા
- 2.3 સમસ્યાના પ્રકારો
- 2.4 સમસ્યાની પ્રકૃતિ
- 2.5 સમસ્યા ઉત્પન્ન થવાના કારણો
- 2.6 સમસ્યાનું સમાધાન
- 2.7 ઉપસંહાર
- 2.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસો
- 2.9 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ
- 2.10 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 2.11 સ્વાધ્યાય લેખન
- 2.12 પ્રવૃત્તિ
- 2.13 કેસસ્ટડી
- 2.14 સંદર્ભગ્રંથ

2.0 એકમના હેતુઓ :

વ્યક્તિની સમસ્યાના પ્રકારો અને પ્રકૃતિ એકમમાં સમસ્યાનો અર્થ, સમસ્યાના પ્રકારો અને પ્રકૃતિ અંગે અભ્યાસ કરવાનો રહેશે. આ એકમનો અભ્યાસ કરવા પાછળના હેતુઓ નીચે મુજબ છે.

- (1) વિદ્યાર્થીઓને સમસ્યાનો અર્થ અંગે સમજ લે છે.
- (2) વિદ્યાર્થીઓને સમસ્યાના પ્રકારો અને પ્રકૃતિ અંગે જ્ઞાન મળે છે.
- (3) વિદ્યાર્થીઓને સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યના મુખ્ય ચાર અંગોમાં સમસ્યા અંગે જ્ઞાન મળે છે અને તેના અભ્યાસ અંગેની અગત્યતા જાણવા મળે છે.
- (4) સમસ્યાના પ્રકારો અને પ્રકૃતિ અંગેની સમજ દ્વારા સેવાર્થીને સહાયતા કરવામાં સરળતા ઊભી થાય છે.
- (5) સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયા વધુ અસરકારક રીતે કાર્યનિત થાય છે.
- (6) સમસ્યા ઉત્પન્ન થવાના કારણો વિશે વિદ્યાર્થીમાં સમજ વિકસે.
- (7) સમસ્યાનું વિશ્લેષણ કરી યોગ્ય સમાધાનની રીતનો વિકાસ થાય.

2.1 પ્રસ્તાવના

સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય વિષયમાં વ્યક્તિ અને કુટુંબ દ્વારા અનુભવાતી સમસ્યાઓનું સ્વરૂપ સમસ્યાના પ્રકારો અને પ્રકૃતિ એકમ અંગે અભ્યાસ કરીશું. આ બીજા એકમમાં સમાવિષ્ટ અભ્યાસના મુદ્દાઓ નીચે મુજબ છે.

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| (1) સમસ્યાનો અર્થ | (4) સમસ્યા ઉત્પન્ન થવાના કારણો |
| (2) સમસ્યાના પ્રકારો | (5) સમસ્યાનું સમાધાન |
| (3) સમસ્યાની પ્રકૃતિ | (6) સમસ્યાનું વિશ્લેષણ |

બીજા એકમમાં ઉપર્યુક્ત રીતે સમસ્યાનો અર્થ, સમસ્યાના પ્રકારો અને સમસ્યાની પ્રકૃતિ અંગે અભ્યાસ કરવામાં આવશે. સમસ્યા અંગે વિવિધ વિદ્વાનોએ અલગ-અલગ વ્યાખ્યાઓ આપી છે. જેના દ્વારા વિદ્યાર્થીઓને સમસ્યા અંગે સમજ મળી રહે છે. સમસ્યાના પ્રકારોમાં શીઘ્રત્તમ સમસ્યા, કાર્યકારણ સમસ્યા વૃદ્ધિજન્ય સમસ્યા, દબાવયુક્ત સમસ્યા અને સમાધાનાર્થ સમસ્યા અંગે સમાજ આપવામાં આવી છે. અંતમાં સમસ્યાની પ્રકૃતિ અંગે છણાવટ કરવામાં આવી છે. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં વ્યક્તિ, સમસ્યા, સંસ્થા અને પ્રક્રિયા તેના મુખ્ય અંગો છે. સેવાર્થીજો તેની સમસ્યાના સમાધાનમાં વૈજ્ઞાનિક ઢબે સહાયરૂપ થવા માટે સમસ્યાનો અર્થ, સમસ્યાના પ્રકારો, તેની પ્રકૃતિ સંબંધિત જ્ઞાનનો અભ્યાસ કરવો મહત્ત્વપૂર્ણ બની રહે છે.

આ રીતે વ્યક્તિની સમસ્યાના પ્રકારો અને સ્વરૂપ એકમમાં સમસ્યાનો અર્થ તેના પ્રકારો અને પ્રકૃતિ, સમસ્યા ઉત્પન્ન થવાના કારણો, સમસ્યાનું સમાધાન, વિશ્લેષણ વગેરેનો ઊંડાણથી અભ્યાસ કરીશું.

2.2 સમસ્યાનો અર્થ અને વ્યાખ્યા :

દરેક વ્યક્તિ સમાજમાં રહીને સામાજિક આદર્શો અને મૂલ્યોનું પાલન કરીને પોતાનો સુયોગ્ય નાગરીક તરીકેની ઓળખ આપવા માટે પોતાના દરેક વ્યવહારને સમાજની અપેક્ષાઓ અનુરૂપ કરવાનો પ્રયાસ કરે છે. તેના પરિણામ સ્વરૂપ તેની જરૂરિયાતોની પૂર્તિ થાય છે; પરંતુ, સામાજિક પરિવર્તન અને વ્યક્તિની જરૂરિયાતો તથા અપેક્ષાઓમાં હંમેશા પરિવર્તન થતું રહે છે. માનવીય જરૂરિયાતો અને અપેક્ષાઓ અનુરૂપ સામાજિક માળખામાં જરૂરી પરિવર્તન થતું ન હોવાથી સામાજિક સંગઠનમાં કેટલાક અવરોધો ઉત્પન્ન થાય છે. જે સામાજિક વિઘટન માટે જવાબદાર બને છે. આવી પરિસ્થિતિમાં આ અવરોધોનું નિવારણ કરીને સામાજિક જીવનને પુનઃસુવ્યવસ્થિત કે સંગઠિત કરવાની આવશ્યકતા જણાય છે. આ દૃષ્ટિએ સામાજિક સમાયોજનમાં અવરોધ ઉત્પન્ન કરતી કે સામાજિક જીવનને પ્રતિકૂળરૂપથી પ્રભાવિત કરતી સ્થિતિઓ ને જ સમસ્યા તરીકે ઓળખી શકાય.

વૈયક્તિક સમાયોજનમાં આવતા અવરોધોનું કારણ વ્યક્તિગત મર્યાદાઓ પણ હોઈ શકે છે. આ સામાજિક સમસ્યાનો ત્યારે જ સ્વીકાર થાય છે જ્યારે કોઈ સમસ્યાથી ઘણા બધા લોકોનું જીવન અસર પામે છે. આથી સ્પષ્ટ થાય છે કે, સામાજિક સમસ્યામાં સામૂહિકતાના ખ્યાલનો સમાવેશ થાય છે. આ ઉપરાંત જો કોઈ અવરોધ કે સમસ્યા સામૂહિક જીવનમાં તે પ્રતિકૂળતાઓ ઊભી કરે છે; પરંતુ, જો તેનો સામાજિક માળખા સાથે સંબંધ ન હોય તો પણ તેનો સામાજિક સમસ્યા તરીકે સ્વીકાર થતો નથી. જેમ કે પૂર, દુષ્કાળ, ભૂકંપ વગેરે સામાજિક માળખા સાથે સંબંધિત નથી. આથી તેને સામાજિક સમસ્યાઓ કહી શકાય નહીં; પરંતુ, અપરાધ,

શરાબનું સેવન, ભ્રષ્ટાચાર, વેશ્યાવૃત્તિ, અસ્પૃશ્યતા વગેરેનો સંબંધ એક વિશેષ સામાજિક માળખા સાથે છે. આથી તેને સામાજિક સમસ્યા તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

જુદા જુદા વિદ્વાનોએ સમસ્યાની અલગ-અલગ વ્યાખ્યાઓ આપવાનો પ્રયાસ કર્યો છે, જે નીચે મુજબ છે.

(1) કેટલીક જરૂરિયાતો, અવરોધો કે દુર્બળતાઓનું એકીકરણ કે સમાયોજન વગેરેનું એક કે સંયુક્ત રીતે વ્યક્તિની જીવન સ્થિતિ પર કે નિવારણ કરવાના પ્રયત્નોની ક્ષમતા પર દબાણ કરે છે કે આક્રમણ કરે છે તેનાથી સમસ્યા ઉત્પન્ન થાય છે.

- પર્લમેન

(2) જ્યારે કોઈ એક વ્યક્તિ પોતાના ઉદ્દેશ્યો પૂર્ણ કરવા માટે પૂર્વે શીખેલી આદતો, આવડતો તથા નિયમોનો ઉપયોગ કરી શકતી નથી, ત્યારે સમસ્યાની સ્થિતિ ઉત્પન્ન થાય છે.

- જેમ્સ અને અદર્સ

(3) સમસ્યા તે સમયે ઉત્પન્ન થાય છે. જ્યારે જીવિત પ્રાણી એક ઉદ્દેશ્ય તો રાખે છે. પરંતુ તે ઉદ્દેશ્ય કેવી રીતે પૂર્ણ કરી શકાય તે જાણતો નથી.

આમ ઉપર્યુક્ત વિવિધ વ્યાખ્યાઓ પરથી સર્વ સામાન્ય પણ જોઈ શકાય છે કે જ્યારે વ્યક્તિ જરૂરિયાતો, ઉદ્દેશ્યો કે વર્તમાન સ્થિતિમાં અરૂચી કે અસંતોષ અનુભવે છે ત્યારે સમસ્યા ઉત્પન્ન થાય છે.

2.3 સમસ્યાના પ્રકારો :

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અંતર્ગત તમામ મનોવૈજ્ઞાનિક, આર્થિક, સંવેગાત્મક તેમજ વ્યવહારિક સમસ્યાઓના નિવારણમાં વ્યાવસાયિકરૂપેથી સહાયતા પ્રદાન કરવામાં આવે છે. આ તમામ ક્ષેત્રોની સમસ્યાઓની ગંભીરતા સ્વરૂપ તેમજ પ્રકૃતિના આધાર પર નીચે મુજબ વર્ગીકરણ કરવામાં આવ્યું છે.

(1) શીઘ્રતમ સમસ્યા :

શીઘ્રતમ સમસ્યાનો સંબંધ કોઈપણ ક્ષેત્રની એવા પ્રકારની સમસ્યા સાથે છે કે, જેનાથી સેવાર્થી પોતે જાગૃત હોય છે તથા તે જાણે છે કે તે સમસ્યાગ્રસ્ત છે. આ ઉપરાંત એક વધુ વિશેષ પ્રકારની સમસ્યા પણ જણાવે તો તે વિશેષ સમસ્યા જ વાસ્તવમાં શીઘ્રતમ સમસ્યા ગણી શકાય. શીઘ્રતમ સમસ્યાઓ એવા પ્રકારની સમસ્યાઓ છે કે તાત્કાલીક અને પ્રત્યક્ષરૂપેથી વ્યક્તિ અને કુટુંબને અસર કરે છે. જે સમસ્યા અને તેની અસરો અંગે વ્યક્તિ પણ વાકેફ હોય છે. તેની અસરોનો પ્રત્યક્ષ રૂપથી સમજી શકાય છે. દા.ત. ધંધામાં આ સમસ્યા શીઘ્રતમ સમસ્યા છે.

(2) કાર્યકારણ સમસ્યા :

કાર્યકારણ સમસ્યા કોઈ સમસ્યાના તે ક્ષેત્રનો કહે છે જ્યાં ઉપસ્થિત સમસ્યાનો સ્ત્રોત હોય છે. અથવા સમસ્યાનું મુખ્ય કારણ જ્યાં હોય છે તેને જ કાર્યકારણ સમસ્યા કહે છે. આ એવા પ્રકારની સમસ્યા છે કે જે અનેક સમસ્યાઓનું મૂળ હોય છે. તે પોતે તો એક સમસ્યા છે; પરંતુ, તેના પ્રભાવથી બીજી અનેક સમસ્યાઓ ઉત્પન્ન થાય છે. દા.ત. બેરોજગારી એક સમસ્યા છે. બેરોજગારીને કારણે ગરીબી, કુપોષણ, જીવન જરૂરિયાતની ચીજોનો અભાવ, શિક્ષણ, આરોગ્ય વગેરે અંગે અનેક સમસ્યાઓ ઉદ્ભવ પામે છે. આથી કાર્યકારણ સમસ્યા બધી જ

સમસ્યાઓની મૂળરૂપ સમસ્યાનું સમાધાન કરવાનું સૂચવે છે. જો બે રોજગારીની સમસ્યાનું સમાધાન કરવામાં આવે તો આપોઆપ તમામ સમસ્યાઓ હળવી થવા લાગે છે.

(3) વૃદ્ધિજન્ય સમસ્યા :

વૃદ્ધિજન્ય સમસ્યા તે છે જેવા વ્યક્તિની વર્તમાન સમસ્યા સાથે સંબંધિત હોય છે તથા તેને તે પ્રકારે પ્રભાવિત કરે છે કે વર્તમાન સમસ્યા સાથે સંબંધિત હોય છે તથા તેને તે પ્રકારે પ્રભાવિત કરે છે કે વર્તમાન સમસ્યામાં વૃદ્ધિ થતી જાય છે. ક્યારેક-ક્યારેક વૃદ્ધિજન્ય સમસ્યા પણ શીઘ્રતમ સમસ્યા કે કાર્યકારણ સમસ્યાનું સ્વરૂપ ધારણ કરી લે છે. વૃદ્ધિજન્ય સમસ્યા વ્યક્તિની વર્તમાન સમસ્યા વધુ ગંભીર સ્વરૂપ ધારણ કરતી જાય છે. દા.ત. ચરસ, ગાંજો કે શરાબનું વ્યસન વ્યક્તિના દેવામાં વૃદ્ધિ કરે છે. તેની આર્થિક સ્થિતિ નબળી પાડે છે. સાથે સાથે આરોગ્યની સ્થિતિ પણ વધુ ગંભીર બનાવે છે. આ રીતે દેવું, નબળી આર્થિક સ્થિતિ કે આરોગ્યની નાજૂક સ્થિતિ એ વર્તમાન સમસ્યાઓ છે. વ્યક્તિના વિવિધ પ્રકારના ગંભીર વ્યસનો દ્વારા વર્તમાન સમસ્યાઓમાં વૃદ્ધિ થતી જાય છે.

(4) દબાવયુક્ત સમસ્યા :

દબાવયુક્ત સમસ્યા તે છે, જે સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિની માનસિક સ્થિતિ સ્પષ્ટ પર મોટા પ્રમાણમાં ગંભીર સ્થિતિ ઊભી કરે છે. તેને દબાવયુક્ત સમસ્યા તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. વ્યક્તિ સમાજમાં રહે છે. આથી જીવનના દરેક તબક્કે વ્યક્તિનો દરજજો અને ભૂમિકાઓ બદલાતા રહે છે. આ ભૂમિકાઓ અદા કરવા માટે વ્યક્તિએ હંમેશા તત્પર અને જાગૃત રહેવું પડે છે. હંમેશા કુટુંબ, સમાજ અને વિવિધ સંસ્થાઓની અપેક્ષિત ભૂમિકાઓ પરિપૂર્ણ કરવા વ્યક્તિ પોતાની ક્ષમતા અને સૂઝ મુજબ પ્રયત્નો કરે છે. આ ભૂમિકાઓ, કાર્યો અને જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા વ્યક્તિની ક્ષમતાઓ અને સૂઝ નિષ્ફળ જાય છે. ત્યારે શક્તિ નિરાશા, હતાશા, તનાવ, દબાણ અને ખેંચ અનુભવે છે, જે વ્યક્તિને મનોસામાજિક રીતે દુર્બળ બનાવે છે.

(5) સમાધાનાર્થ સમસ્યા :

સમાધાનાર્થ સમસ્યા તે છે જેનું સમાધાન સૌપ્રથમ કરવાનું નક્કી કરવામાં આવે છે. આ સમસ્યાનું કોઈ અલગ સ્વરૂપ હોતું નથી; પરંતુ, કાર્યકારણ સમસ્યા વૃદ્ધિજન્ય સમસ્ય તથા દબાવયુક્ત સમસ્યામાંથી જે સમસ્યાને સૌપ્રથમ સમાધાન માટે પસંદ કરવામાં આવે તેને સમાધાનાર્થ સમસ્યા કહે છે. સમાધાનાર્થ સમસ્યા તે છે કે, વ્યક્તિ એક કરતા વધુ સમસ્યાઓથી ઘેરાયેલો હોય છે ત્યારે તેની સમસ્યાઓને અગ્રતાક્રમ આપવામાં આવે છે. સમસ્યાઓનો આ અગ્રતાક્રમ ગહન અભ્યાસના અંતે એવી રીતે નક્કી કરવામાં આવે છે કે કાર્યકારણ સમસ્યા કઈ છે, કારણ કે અનેક સમસ્યાઓના મૂળમાં કોઈ એક સમસ્યા હોય છે. આથી, જો તે મૂળમાં રહેલી સમસ્યાનું સૌપ્રથમ સમાધાન કરવામાં આવે તો તેની સાથે જોડાયેલી બીજી અનેક સમસ્યાઓ આપોઆપ હફવી થઈ જાય છે.

2.4 સમસ્યાની પ્રકૃતિ :

માનવસમાજમાં વિવિધ પ્રકારની અનેક સમસ્યાઓ જોવા મળે છે. જેના નિવારણ માટે સેવાર્થીઓ સંસ્થામાં આવે છે. ભૂખ ઘટાડવાની ભૂખ વધારવાની, પ્રેમકરવાની કે પ્રેમમાંથી છૂટકારો, સાથે રહેવાની કે છૂટા પાડવાની વિવાહ કરવાની કે વિવાહ ન થવાની સમસ્યા, બાળકો ન હોય કે બાળકો વધુ હોવા, ધન એકત્ર કરવાની કે ખર્ચ કરવાની સમસ્યા, તિરસ્કૃત કરવાની કે તિરસ્કૃત કરવામાં આવ્યા હોય તેની સમસ્યા, નોકરી ન મળવાની કે કાર્ય સ્થળની ખરાબ સ્થિતિ, શારીરિક, માનસિક, સાંવેગિક વગેરે પ્રકારની સમસ્યાઓ સેવાર્થીઓ દ્વારા

વિવિધ ક્ષેત્રોમાં કાર્યરત સરકારી-બિનસરકારી સંસ્થાઓમાં લાવવામાં આવે છે. આ તમામ સમસ્યાઓને સમજવી તથા તેનું સમાધાન કરવું ખૂબ જ જટિલ કાર્ય છે. આ કારણથી અલગ-અલગ સમસ્યાઓ માટે અલગ-અલગ સંસ્થાઓ કાર્ય કરે છે. જે દરેક વિશિષ્ટ સમસ્યાઓનું નિવારણ કરે છે. અહીં આપણે સમસ્યાની પ્રકૃતિ અંગે અભ્યાસ કરીશું.

- (1) સમસ્યા જરૂરિયાતો, તેમજ ઉદ્દેશ્યોની અપૂર્તિ અને વર્તમાન સ્થિતિ પ્રત્યેની અરૂચિ કે અસંતોષમાંથી ઉત્પન્ન થાય છે.
- (2) સમસ્યા વ્યક્તિ જૂથ અને સમુદાયની કાર્યાત્મકતાને પ્રભાવિત કરે છે.
- (3) સમસ્યા અનેક સ્વરૂપ તથા પરિવર્તનશીલ પ્રકૃતિ ધરાવે છે. આથી સમસ્યાના એક અંગને નિવારણ માટે પસંદ કરવું ઘણું કઠીન હોય છે.
- (4) સમસ્યાઓ હંમેશા એકબીજા સાથે જોડાઈને શ્રુંખલામાં પ્રતિક્રિયા કરે છે.
- (5) સમસ્યાઓ વિષય અને વ્યક્તિગત સંબંધ ધરાવે છે.
- (6) સમસ્યા આંતરિક અને બાહ્ય પક્ષો સાથે સંબંધ ધરાવે છે.
- (7) સેવાર્થી વ્યક્તિગત પ્રયાસો દ્વારા સમસ્યા સમાધાનમાં અસફળ થાય છે. એવી સ્થિતિમાં સેવાર્થી સહાયતા માટે સંસ્થામાં આવે છે.

આમ, ઉપર્યુક્ત રીતે સમસ્યાની પ્રકૃતિનો અભ્યાસ સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયામાં ખૂબ મહત્વપૂર્ણ બની રહે છે. સમસ્યા ક્યાંથી કેવી રીતે અને શા માટે ઉત્પન્ન થઈ છે તે વૈયક્તિક કાર્યકર્તાએ સમજવું ખૂબ જ જરૂરી બને છે. આ સાથે સમસ્યા વ્યક્તિ જૂથ અને સમુદાયની કાર્ય-પ્રક્રિયાઓ પર કેટલા અંશે અને કેવી રીતે અવરોધક બની રહી છે તે પણ સમજવું જરૂરી હોય છે. સમસ્યાની પ્રકૃતિ સમજવાથી સેવાર્થી અને સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયાને વધુ યોગ્ય રીતે ન્યાય આપી શકાય છે.

2.5 સમસ્યા ઉત્પન્ન થવાના કારણો

ડનકાર ડે ના મત મુજબ, “સમસ્યા એવા સમયે ઉત્પન્ન થાય છે કે જ્યારે જીવિત પ્રાણી એક ઉદ્દેશ તો રાખે છે. પરંતુ તે ઉદ્દેશને કેવી રીતે પ્રાપ્ત કરવો તે જાણતો નથી.”

સમસ્યા ઉત્પન્ન થવાના કેટલાક કારણો હોય છે.

1. વર્તમાન પરિસ્થિતિથી અસંતોષ
2. વર્તમાન સ્થિતિમાં પરિવર્તનની તીવ્ર ઇચ્છા
3. ચોક્કસ પ્રકારની જરૂરિયાત જે સકારાત્મક પ્રયત્નો છતાં અપૂર્ણ રહે.

2.6 સમસ્યાનું સમાધાન

સમસ્યાના સમાધાન માટે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દરમિયાન કાર્યકરે નીચેની બાબતો ધ્યાનમાં રાખવી જરૂરી છે.

1. સેવાર્થીની સમસ્યાના તમામ પાસાંઓનું જ્ઞાન હોવું જોઈએ.
2. સમસ્યા સાથે જોડાયેલા વ્યક્તિઓના આંતરસંબંધોનું જ્ઞાન હોવું જોઈએ.
3. સમસ્યા સાથે સંબંધિત પરિબલોને વ્યવસ્થિત કરવાની શક્તિ હોવી જોઈએ.
4. સમસ્યાની પરિસ્થિતિનું યોગ્ય નિરીક્ષણ કરવું જોઈએ.
5. પ્રેરણા અને લાગણીઓની યોગ્ય સમજણ હોવી જોઈએ.

6. આવેગો અને સંઘર્ષને સમજવા સેવાર્થીના હૃદયની ગુમ વાતો જાણવી જોઈએ.
7. સેવાર્થીના જીવનની દુઃખદ ઘટનાઓ ભૂતકાળની આઘાતપ્રદ બાબતો પણ જાણવી જોઈએ.
8. કાર્યકરે પોતાના પૂર્વઅનુભવો અને વૈયક્તિક સેવાના જ્ઞાનનો યોગ્ય ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
9. કાર્યકરે ઉપરોક્ત તમામ બાબતો સાથે પોતાની આંતરસૂઝ અને આવડત મુજબ કાર્ય કરવું જોઈએ.

સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયા બે તબક્કામાં યોજવામાં આવે છે.

1. સમસ્યાના વિશ્લેષણનો તબક્કો.
2. સમસ્યા સમાધાન અંગે નિર્ણ લેવાનો તબક્કો.
આ બંને તબક્કાઓને સમજીએ.

સમસ્યા વિશ્લેષણનો તબક્કો :

- સમસ્યાના અધ્યયનથી પ્રાપ્ત થયેલી વિવિધ સામગ્રી પર કાર્યકર પોતાના જ્ઞાનનો ઉપયોગ કરીને તથ્યોનું વિશ્લેષણ કરે છે. સમસ્યાના કારણોની તપાસ કરે છે.
- કાર્યકર એ પણ તપાસે છે કે સેવાર્થીને કેટલી તકલીફ છે ? તેને કેવી અગવડતાઓ છે.
- સેવાર્થીની પરેશાની અને કષ્ટ સમસ્યાને કારણે વધારે જટીલ હોય તો તેના વ્યવહાર પણ અસમાયોજિત હોય છે. જેથી કાર્યકર તેના વ્યવહારોનું વિશ્લેષણ કરે છે અને વાસ્તવિક વ્યવહાર કેવા હોવા જોઈએ અને સેવાર્થીનો વ્યવહાર કેવો છે તે બંને વચ્ચેનું અંતર સ્પષ્ટ કરે છે.
- સેવાર્થીની ભૂમિકા સંબંધી અસમાયોજન અંગે કાર્યકર વિશ્લેષણ કરે છે અને સેવાર્થીની દરેક ભૂમિકાના વર્તન વ્યવહારને તપાસી તેની પાછળના કારણોનો અભ્યાસ કરે છે તથા તેને અલગ પાડે છે.
- સેવાર્થીની ઘવાયેલી લાગણીઓ પાછળનાં કારણોને તપાસે છે અને તેને અલગ પાડે છે.
- સેવાર્થીના સંઘર્ષો પાછળના ચોક્કસ કારણોને તપાસે છે અને કઈ બાબતો તેના માટે જવાબદાર છે તેનું વિશ્લેષણ કરી મહત્વના પાસાંઓને અલગ પાડે છે.
- સેવાર્થીની કઈ જરૂરિયાતની પૂર્તિ ન થવાને કારણે તે સમસ્યાઓમાં ઘેરાયેલા છે તે અંગેના તથ્યોની તપાસ કરે છે.
- સેવાર્થીના કૌટુંબિક અને સામાજિક સંબંધોનું વિશ્લેષણ કરે છે અને તે પૈકીના કયા સંબંધોને કારણે સેવાર્થી મુશ્કેલીમાં મુકાયો છે તેની તપાસ કરે છે અને તેમ થવા પાછળનાં કારણોનું પણ વિશ્લેષણ કરે છે.
- સેવાર્થીની વ્યવસાયિક બાબતો તેના મિત્રો સંબંધી સાથે આંતરક્રિયાને તપાસે છે અને ચોક્કસ ઘટનાઓ બની હોય તો પણ તપાસે છે અને સેવાર્થીની પ્રતિક્રિયાઓના સંદર્ભ ચોક્કસ કારણો શોધે છે.
- સમસ્યાનાં મૂળ કારણોની કાર્યકર તપાસ કરે છે. વિશ્લેષણ કરી સેવાર્થીની મુખ્ય સમસ્યા કઈ છે તે સ્પષ્ટ કરે છે.

સમસ્યા સમાધાનનો નિર્ણયનો તબક્કો :

- સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયામાં કાર્યકર સેવાર્થીની પૂર્ણ સહમતી અને ઈચ્છા દ્વારા સમસ્યાનું સમાધાન કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે.
- સેવાર્થી સાથે તેની મુખ્ય સમસ્યા સંબંધી પરામર્શ કરી તેના ઉકેલના વિકલ્પો તેની સમક્ષ મૂકે છે અને કયા વિકલ્પ મુજબ સમાધાન કરવું તે અંગેનો નિર્ણય સેવાર્થી પાસે કરાવે છે.
- સંસ્થામાં ઉપલબ્ધ સાધનો અને સેવાઓ પૈકી સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલ માટે કયું સાધન કે સેવાનો ઉપયોગ કરવો તે અંગેનો નિર્ણય કાર્યકર સેવાર્થી પાસે કરાવે છે.
- જો સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલ માટે વિશિષ્ટ સેવા કે સાધનોની જરૂર જણાય તો કાર્યકર તે માટે સેવાર્થીની સાથે પરામર્શ કરે છે અને સેવાર્થીની ઈચ્છા મુજબ જે તે પ્રકારની વિશિષ્ટ સેવા કે સાધનોને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં તેની મદદ કરે છે.
- સેવાર્થીને જ્યાં સુધી કાર્યકરની સહાયતાની જરૂર જણાય ત્યાં સુધી કાર્યકર તેની સાથે રહે છે, મદદ કરે છે અને જ્યારે સેવાર્થી સમસ્યામાંથી બહાર નીકળી શકવા સક્ષમ છે તેવું કાર્યકરને જણાય ત્યારે સમસ્યા સમાધાન પૂર્ણ થયું ગણાય.

2.7 ઉપસંહાર :

આ રીતે વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સમસ્યા મહત્વનું અંગ છે. સેવાર્થીની સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયામાં વૈયક્તિક કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીની સમસ્યાને ખૂબ જ ગંભીરતાથી અને ઊંડાણપૂર્વક સમજવી જરૂરી બને છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વ્યક્તિ, સમસ્યા, સંસ્થા અને પ્રક્રિયા તેના મુખ્ય અંગો છે. આ મુખ્ય અંગોમાં સમસ્યાનો સમાવેશ થાય છે. આથી વ્યક્તિ કે સેવાર્થીની સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયા વધુ અસરકારક બનાવવા માટે સમસ્યાનો અર્થ તેનું સ્વરૂપ પ્રકારો અને તેની પ્રકૃતિ સમજવી ખૂબ જ જરૂરી બની રહે છે.

2.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. સમસ્યાના પ્રકાર કેટલા છે ?
(A) ચાર (B) છ
(C) પાંચ (D) સાત
2. કઈ સમસ્યામાં વ્યક્તિની માનસિક સ્થિતિ પર ગંભીર અસર કરે છે ?
(A) દબાવયુક્ત (B) વૃદ્ધિજન્ય સમસ્યા
(C) સમાધાનાર્થ સમસ્યા (D) કાર્યકરણ સમસ્યા
3. ડનકાર કે ના મતે સમસ્યા ઉભી થવા કયું કારણ જવાબદાર છે ?
(A) વર્તમાન પરિસ્થિતિથી અસંતોષ
(B) વર્તમાન સ્થિતિમાં પરિવર્તનની તીવ્ર ઈચ્છા
(C) ચોક્કસ પ્રકારની જરૂરિયાત જે સકારાત્મક
(D) ઉપરોક્ત તમામ
4. સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયા કેટલા તબક્કામાં યોજવામાં આવે છે ?
(A) બે (B) સાત
(C) ચાર (D) આઠ

5. “સમસ્યાઓ હંમેશા એકબીજા સાથે જોડાઈને શુંબલામાં પ્રતિક્રિયા કરે છે” – આ વિધાન શેનું છે ?

- (A) સમસ્યાના પ્રકાર (B) સમસ્યાના તબક્કો
(C) સમસ્યાની પ્રકૃતિ (D) સમસ્યાની વ્યાખ્યા

2.9 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (C) પાંચ
2. (A) દબાવયુક્ત
3. (D) ઉપરોક્ત તમામ
4. (A) બે
5. (C) સમસ્યાની પ્રકૃતિ

2.10 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. સમસ્યા : વ્યક્તિની જરૂરિયાતો, અવરોધો, દર્બળતાનું એકીકરણ
2. શીઘ્રતમ સમસ્યા : એવા પ્રકારની સમસ્યા જેથી વ્યક્તિ પોતે જાગૃતિ હોય છે.
3. કાર્યકારણ સમસ્યા : સમસ્યાનો સ્ત્રોત ઉપસ્થિત હોય. ઉદા. બેરોજગાર, તેના લીધે ગરીબી, કુપોષણ, બીમારી, શિક્ષણનો અભાવ વગેરે.
4. વૃદ્ધિજન્ય સમસ્યા : વ્યક્તિની વર્તમાન સમસ્યા સાથે સંબંધી ન હોય. ઉદા. વ્યસની વ્યક્તિ દેવામાં વૃદ્ધિ કરે છે.
5. દબાવયુક્ત સમસ્યા : જે સમસ્યા વ્યક્તિની માનસિક ગંભીર સ્થિતિ ઉત્પન્ન કરે છે.
6. સમાધાનાર્થ સમસ્યા : જેનું સમાધાન સર્વપ્રથમ નક્કી કરવામાં આવે છે.

2.11 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) સમસ્યાનો અર્થ આપો.

.....
.....
.....
.....
.....

(2) સમસ્યાના પ્રકારો જણાવો.

.....
.....
.....
.....

(3) સમસ્યાના પ્રકારોની વિગતે સમજૂતિ આપો.

.....

.....

.....

.....

.....

(4) શીઘ્રતમ સમસ્યા એટલે શું ?

.....

.....

.....

.....

.....

(5) વૃદ્ધિજન્ય સમસ્યા એટલે શું ?

.....

.....

.....

.....

.....

(6) કાર્યકારણ સમસ્યા એટલે શું ?

.....

.....

.....

.....

.....

(7) દબાવયુક્ત સમસ્યા એટલે શું ?

.....

.....

.....

.....

.....

(8) સમાધાનાર્થ સમસ્યા એટલે શું ?

.....

.....

.....
.....
.....
(9) સમસ્યાની પ્રકૃતિનો પરિચય આપો.
.....
.....
.....
.....
.....

2.12 પ્રવૃત્તિ

1. કાર્યકારણ સમસ્યા અને વૃદ્ધિજન્ય સમસ્યાના સંદર્ભમાં સમસ્યાના ઉદાહરણ આપો. બન્નેના બે-બે ઉદાહરણ
2. સમસ્યાની વ્યાખ્યામાંથી સામાન્ય બાબત તારવીને વિસ્તૃતમાં સમજાવો.

2.13 કેસસ્ટડી

1. સમસ્યા ઉદ્ભવવાના કારણો અને તેના નિવારણની પ્રક્રિયા તમારા શબ્દોમાં વર્ણવો.
2. સમસ્યાની પ્રકૃતિનો અભ્યાસ કરી ટૂંકસાર વર્ણવો.

2.14 સંદર્ભગ્રંથ :

- (1) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય, ડૉ. પી.ડી.મિશ્રા, ઉત્તર પ્રદેશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનઉ.
- (2) વ્યવસાયિક સમાજકાર્ય, ડૉ. એ.એ.સ. ઈનામ શાસ્ત્રી, ગુલસી સોશલ પબ્લિકેશન, વારાણસી.
- (3) સમાજકાર્ય : ઈતિહાસ દર્શન, પ્રજાલિયા, ડૉ. સુરેન્દ્ર સિંહ, ડૉ. પી.ડી. મિશ્રા, ન્યૂ રોયલ બુક કં. લખનઉ.
- (4) સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય, ડૉ. આર.કે. ઉપાધ્યાય, હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ.

એકમનું માળખું

- 3.0 એકમના હેતુઓ
- 3.1 પ્રસ્તાવના
- 3.2 સમસ્યા નિવારણના સાધનો
- 3.3 લક્ષિત જૂથ તથા ઉદ્દેશ્યો
- 3.4 સમસ્યા નિવારણ, અભિગમના ઘટકો
- 3.5 સમસ્યા નિવારણમાં અવરોધરૂપ બનતા પરિબળો
- 3.6 ઉપસંહાર
- 3.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસો
- 3.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ
- 3.9 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 3.10 સ્વાધ્યાય લેખન
- 3.11 પ્રવૃત્તિ
- 3.12 કેસસ્ટડી
- 3.13 સંદર્ભગ્રંથ

3.0 એકમના હેતુઓ :

સામાજિક વૈયેક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિના સૈદ્ધાંતિક જ્ઞાન પ્રમાણે કાર્યકર્તાએ કઈ રીતે સમસ્યા નિવારણની કામગીરી કરવી જોઈએ તેની સમજ મેળવવી

1. સામાજિક વૈયેક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયાના વિવિધતબક્કાઓનો ક્રમબદ્ધ ખ્યાલ મેળવવો.
2. સમસ્યા નિવારણની કામગીરી દરમ્યાન કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીના જીવનના વિશેની જે માહિતી પ્રાપ્ત થાય છે તેની સમસ્યા નિવારણમાં શું ઉપયોગીતા રહેલી છે તેની સમજ મેળવવી.
3. વ્યક્તિ, સમસ્યા, સ્થળ (સંસ્થા), અને પ્રક્રિયા આ ચાર ઘટકોની જાણકારી સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં કઈ રીતે ઉપયોગી બની રહે છે તેની સ્પષ્ટતા મેળવવી.

3.1 પ્રસ્તાવના :

સમસ્યા નિવારણ અભિગમ ઈ.સ.1957માં હેલન હેરીસ પર્લમેન દ્વારા વિકસાવવામાં આવેલો છે. ચિકાગો વિશ્વવિદ્યાલયના સમાજકલ્યાણ વહીવટ વિભાગના સાનિધ્યમાં આ અભિગમ વિકાસ પામેલો છે. આ અભિગમનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય વ્યક્તિગત કે કૌટુંબિક ધોરણે સેવાર્થીની ક્ષમતાઓનો વિકાસ કરવાનો છે.

સેવાર્થીની સમસ્યા મુખ્યત્વે બે પ્રકારની હોય છે. (1) સંબંધોને સ્થિર રાખવાની કે સંબંધો જાળવી રાખવાની સમસ્યા અને (2) યોગ્ય રોતે ભૂમિકા અદા ન કરી શકવાની સમસ્યા. વ્યક્તિ જ્યારે પરિસ્થિતિ સાથે યોગ્ય સમાયોજન સાધી શક્તિ નથી ત્યારે તેને સમસ્યાનો અનુભવ થાય છે. આવી સમસ્યાના નિવારણ માટે વ્યક્તિ સામાજિક સંસ્થા પાસે મદદ મેળવવા જાય છે, જ્યાં વૈજ્ઞાનિક રીતે તાલીમ પામેલા સામાજિક કાર્યકરો તેની સમસ્યાની નિવારણ કરે છે.

3.2 સમસ્યા નિવારણના સાધનો :

સમસ્યા નિવારણ કરવા માટે દરેક વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વમાં કેટલીક સ્વયં સંચાલિત પ્રક્રિયાઓ અસ્તિત્વ ધરાવતી જોવા મળે છે જેને અંગ્રેજીમાં self mechanism કહેવામાં આવે છે. આ self mechanism સમસ્યા નિવારણ માટે મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે, જ્યારે આ સ્વયં સંચાલિત તંત્ર / સાધનો નબળા પડે છે ત્યારે સેવાર્થી મુશ્કેલી અનુભવે છે અને સમસ્યા નિવારણ માટે બાહ્ય સહાયની અપેક્ષા રાખે છે. પર્લમેન સમસ્યા નિવારણ માટે કેટલાક સાધનો જણાવે છે. આ સાધનોનો ઉપયોગ સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા દરમ્યાન સામાજિક કાર્યકર્તા કરે એ બાબત ઈચ્છનીય છે. સમસ્યા નિવારણના આ સાધનોમાં જ્યારે ઉણપ આવે છે અથવા અવરોધો ઉત્પન્ન ત્યારે વ્યક્તિ યોગ્ય સમાયોજન સાધવામાં અસફળ બને છે. સમસ્યા નિવારણના સાધનો નીચે મુજબ છે.

3.2.1 પ્રેરણા (Motivation) :

યોગ્ય પ્રેરકોના અભાવને કારણે વ્યક્તિ અયોગ્ય પ્રેરકોનો સ્વીકાર કરે છે અને તેથી સમસ્યાગ્રસ્ત પરિસ્થિતિનો ભોગ બને છે, સેવાર્થીની પ્રેરણામાં પરિવર્તન લાવવા માટે કાર્યકર્તા સેવાર્થીને યોગ્ય દિશા, સહાયતા અને જરૂરી માર્ગદર્શન પૂરું પાડે છે. આમ, સમસ્યા નિવારણ અભિગમનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય સેવાર્થીની ચિંતાને ઓછી કરવાનો તેમજ તે સુરક્ષાનો અનુભવ કરે તેરીતે તેની ક્ષમતાઓનો વિકાસ કરવા માટે હકારાત્મક પ્રેરકો પૂરા પાડવાનો છે. સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણ માટે તેના આત્મવિશ્વાસને વિકસાવવો એ સામાજિક કાર્યકર્તાની મહત્વની ભૂમિકા છે. તેથી સેવાર્થીના આત્મવિશ્વાસને વિકસાવવા માટે સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીને વિશ્વાસ અપાવે છે કે તેની સમસ્યાનું સમાધાન શક્ય છે. કાર્યકર્તા સેવાર્થીને પ્રોત્સાહન આપે છે કે સમસ્યા નિવારણ કરવા તે પોતે સક્ષમ છે. આમ, પ્રેરણા કે પ્રોત્સાહક પરિબળો સમસ્યા નિવારણ અભિગમના મહત્વના સાધનો છે.

3.2.2 ક્ષમતા (Capacity) :

સમાજ વિરોધી અથવા અયોગ્ય રીતોનો સમસ્યા નિવારણ માટે ઉપયોગ કરવાથી સેવાર્થી સમસ્યાગ્રસ્ત બને છે. સમસ્યા નિવારણ માટે વ્યક્તિની માનસિક આવેગિક તથા કાર્યાત્મક ક્ષમતાઓનો અભ્યાસ કરીને તેના આત્મવિશ્વાસને વિકસાવવો એ સામાજિક કાર્યકર્તા માટે મહત્વની બાબત બની રહે છે. અહમ (EGO)ના કાર્યો જેમકે પ્રત્યક્ષીકરણ, લાગણી, જ્ઞાન, નિર્ણય, પસંદગી પ્રક્રિયા- વગેરે બાબતોનો અભ્યાસ સમસ્યા નિવારણ અભિગમનો બીજો મહત્વપૂર્ણ ઉદ્દેશ્ય છે. વ્યક્તિના અહમના અભ્યાસ દ્વારા વ્યક્તિની ક્ષમતાઓના વિકાસમાં અવરોધરૂપબનતી બાબતો કઈ કઈ છે તેની સમજ મેળવીને સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા હાથ ધરવામાં આવે છે.

3.2.2 તકો (Opportunity) :

સમસ્યા નિવારણમાટે વ્યક્તિને વિકાસ માટેની જરૂરી તકો મળી રહે તે જરૂરી બાબત છે. વિકાસ માટેની તકોનો અભાવ કે તકોની પ્રાપ્તિ માટેના યોગ્ય વાતાવરણનો અભાવ સમસ્યાને ટકાવી રાખવામાં મહત્વની ભૂમિકા અદા કરે છે. તેથી સેવાર્થીના વિકાસ માટે વિકાસ માટેની વિવિધ તકો સુધી સેવાર્થીની પહોંચ વધે, સેવાર્થી તેના વિકાસ માટેની તકો સરળતાપૂર્વક પ્રાપ્ત કરી શકે તેવી પરિસ્થિતિનું નિર્માણ કરવું તે સમાજકાર્યકરનું મહત્વનું કાર્ય બની રહે. વિકાસ માટેની યોગ્ય તકો મળવાથી સેવાર્થીના આત્મવિશ્વાસમાં વૃદ્ધિ થાય છે અને વ્યક્તિ પોતે સમસ્યા નિવારણ માટે સક્રિય બને છે.

3.3 સમસ્યા નિવારણ માટેની પાયાની બાબતો :

પર્લમેન સમસ્યા નિવારણ અભિગમની કેટલીક પાયાનીબાબતો જણાવે છે જેનીચે મુજબ છે,

- (1) સમસ્યા વિશેની જાણકારી સેવાર્થીને હોવી જ જોઈએ.
- (2) સમસ્યા પ્રત્યેનો સેવાર્થીનો વ્યક્તિગત અભિગમ શું છે તે સમજવું જોઈએ. સેવાર્થી સમસ્યાને કઈ દૃષ્ટીએ જુએ છે. તે સમસ્યાની શું વ્યાખ્યા કરે છે અને સમસ્યા નિવારણ માટે તેણે કેવા-કેવા પ્રયત્નો કર્યા છે તે અંગેની માહિતી સામાજિક કાર્યકર્તાએ મેળવવી જોઈએ.
- (3) સેવાર્થીના જીવન પર કઈ-કઈ બાબતોનો પ્રભાવ છે. તેની જાણકારી સામાજિક કાર્યકર્તાએ મેળવવી જોઈએ.
- (4) સમસ્યા નિવારણ માટેના વિવિધ વિકલ્પો વિશેની સેવાર્થીની જાણકારી કેટલી છે? તેમજ સામાજિક કાર્યકર્તાએ પૂરા પાડેલા વિવિધ વિકલ્પોમાંથી સેવાર્થી કયા વિકલ્પને વધુ સ્વીકારશે તેની જાણકારી સામાજિક કાર્યકર્તાને હોવી જોઈએ.

3.4 લક્ષિતજૂથ તથા ઉદ્દેશ્યો :

આ અભિગમમાં કોઈ વિશેષ વ્યક્તિ કે જૂથને કેન્દ્રમાં રાખીને મદદ પૂરી પડવામાં આવતી નથી. આસપાસના વાતાવરણમાં રહેલા વિવિધ સામાજિક આર્થિક મનોવૈજ્ઞાનિક કે સંસ્કૃતિક પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને સેવાર્થીની સમસ્યાનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. આ અભિગમમાં વિવિધ સામાજિક, સંસ્કૃતિક કે મનોવૈજ્ઞાનિક પરિબળોને જુદી જુદી રીતે જોવામાં આવતા નથી; કારણ કે, આ બધા જ પરિબળોની સચુંકત અસર સમસ્યાનું સર્જન કરવામાં કે સમસ્યાને ટકાવી રાખવામાં મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે. વ્યક્તિની સમસ્યા માટે જેટલા બાહ્ય કારણો જવાબદાર છે એટલા જ આંતરિક કારણો પણ જવાબદાર હોય છે. તેથી વ્યક્તિના મનમાં ચાલતા વિવિધ વિચારોનો અભ્યાસ કરીને તેના મનોજગતને સમજવું તે સમાજકાર્યકર માટેનું મહત્વનું કાર્ય છે.

સમસ્યા નિવારણ અભિગમમાં એવું સ્પષ્ટ રીતે માનવામાં આવે છે કે, જીવનમાં અનેક પ્રકારની સમસ્યાઓ આવે છે તેમજ જીવન એ સમસ્યા નિવારણ માટેની જ એક પ્રક્રિયા છે. જીવનમાં દરેક ક્ષણે સમસ્યાઓ આવતી જ હોય છે. આવી સમસ્યાઓના નિવારણ માટે વ્યક્તિ સતત સંઘર્ષ કરતી રહેતી હોય છે. તેથી સમાજકાર્યકરને નવી સમસ્યા નિવારણની પદ્ધતિઓનું

જ્ઞાન હોવું જરૂરી બની રહે છે. પ્રસ્તુત અભિગમનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય વ્યક્તિની સમસ્યા નિવારણ માટેની ક્ષમતાઓ વિકસાવીને સમસ્યા નિવારણ કરવા માટે વ્યક્તિને પ્રયત્નશીલ કરવાનો છે. સમસ્યા સાથે જોડાયેલા વિવિધ ઘટકોની સમજ મળવીને સમસ્યા નિવારણ માટે શું પ્રયત્નો કરી શકાય તેની સ્પષ્ટતા મેળવવી એ આ અભિગમનો મુખ્ય હાર્દ છે.

3.5 સમસ્યા નિવારણ અભિગમના ઘટકો :

સમસ્યા નિવારણ અભિગમના મુખ્ય ચાર ઘટકો છે.

- (1) વ્યક્તિ (Person)
- (2) સમસ્યા (Problem)
- (3) સ્થળ (Place)
- (4) પ્રક્રિયા (Process)

આ દરેક ઘટકની વિગતવાર માહિતી નીચે મુજબ છે.

3.5.1 વ્યક્તિ (Person) :

સામાજિક સંસ્થામાં સેવા લેવા આવનાર વ્યક્તિ એ અન્ય વ્યક્તિ જેવી જ છે તેમ છતાં જેમ વિશ્વના દરેક વ્યક્તિના અંગૂઠાની છાપ જેમ જુદી છે તેવી જ રીતે દરેક વ્યક્તિ બીજી વ્યક્તિ કરતા વિશિષ્ટ છે, ભિન્ન છે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વ્યક્તિ એટલે કે સમસ્યામાં ફસાયેલી કોઈપણ વ્યક્તિ. આ વ્યક્તિ સ્ત્રી, પુરુષ, યુવાન-વૃદ્ધ, નાનું બાળક કે કિશોર ગમે તે હોઈ શકે છે.

સંપ્રદાય કે કોઈપણ ભેદભાવ વગર સ્વીકારવામાં આવે છે. વ્યક્તિ સમસ્યાથી ઘેરાયેલી હોવાથી તે પોતાના વિકાસ કે સમસ્યા નિવારણ વિશે હકારાત્મક રીતે વિચારી શક્તિ નથી આવી વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ અને સમસ્યાનો અભ્યાસ કાર્યકર્તા સમસ્યા નિવારણ માટે પ્રયત્ન કરે છે. સમસ્યા નિવારણનો મુખ્ય હેતુ સેવાર્થીને સમાજમાં ફરીથી પુનઃસ્થાપિત કરવાનો છે. વ્યક્તિ ગૌરવપૂર્ણ જીવન જીવી શકે તે માટે સમાજ કાર્યકર તેને સક્ષમ બનવા તેમજ તેની કુશળતાઓનો વિકાસ કરીને વ્યક્તિ જાતે જ પોતાની સમસ્યા નિવારણ માટે તૈયાર થાય તે રીતે તેને મદદ કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

સમસ્યામાં ફસાયેલી વ્યક્તિની દરેક પ્રતિક્રિયા સમસ્યા નિવારણના સંદર્ભમાં હોય છે. તેના આંતરિક અને બાહ્ય પરિબળોના પ્રભાવને કારણે તે સતત સંઘર્ષનો અનુભવ કરે છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યકર્તાને સેવાર્થી બાબતે નીચેની જાણકારી હોવી આવશ્યક છે.

(1) વ્યક્તિના વિશિષ્ટ વર્તનનો અર્થ અને ઉદ્દેશ્ય શું છે? વિશિષ્ટ વર્તન એટલે કે વ્યક્તિની અપેક્ષા શું છે? શું તે સંતોષ પ્રાપ્ત કરવા માંગે છે? હતાશા દૂર કરવા માંગે છે? સમસ્યાનું નિવારણ કરવા માંગે છે? કે કાર્યાત્મક રીતે સમાયોજન પ્રાપ્ત કરવા માંગે છે? આ બધી જ બાબતોની સમજ મેળવવા માટે સેવાર્થીના વર્તનનું ઝીણવટપૂર્વક અવલોકન કરવામાં આવે તે જરૂરી છે. સેવાર્થીનો અનુભવ, વિચારશક્તિ, તેના કાર્ય કરવાની રીતભાત સમસ્યા નિવારણ માટેની સેવાર્થીની તત્પરતા, સેવાર્થીની સમસ્યાનો પ્રકાર, જેવા વિવિધ બાબતોની જાણકારી સામાજિક કાર્યકર્તાને હોવી જરૂરી છે. આ જાણકારીના અભાવે સામાજિક કાર્યકર્તા પોતાના કાર્યમાં સફળ થઈ શકે નહીં.

(2) વર્તન પર અસરકરતા પરિબળોનો ખ્યાલ સામાજિક કાર્યકર્તાને હોવો જોઈએ.

ઘણી સમસ્યાઓ વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ સાથે જોડાયેલી હોય છે. તેથી વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ પર પ્રભાવ પાડનારી સામાજિક સંસ્થાઓ અને વિવિધ પરિબલોની વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ પર શું અસર છે તેની માહિતી સમાજ કાર્યકરે મેળવવી જોઈએ.

(3) વ્યક્તિ પર માત્ર પૂર્વ અનુભવો જ નહિ પણ વર્તમાન અનુભવો પણ મહત્વપૂર્ણ અસર ઊભી કરે છે.

સમસ્યા નિવારણ કરતી વખતે સેવાર્થીની સમસ્યાના કારણો શું છે તે બાબત જાણવા માટે કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીના વર્તમાન જીવન અને તેની પરિસ્થિતિ વિશેની જાણકારી મેળવવી જોઈએ. કાર્યકર્તાએ જોવું જોઈએ કે તેના પ્રયત્નો સમસ્યા નિવારણમાં કેટલા અસરકારક સાબિત થઈ રહ્યાં છે. જો સમસ્યા નિવારણ યોગ્ય રીતે થતી ન જણાય તો સમસ્યા નિવારણ માટેની રીત બદલવી જોઈએ. સેવાર્થીનું વ્યક્તિત્વ, જે-તે સમાજની સંસ્કૃતિ, તેમજ સેવાર્થીના સમાજનામૂલ્યોને ધ્યાનમાં રાખીને સમસ્યા નિવારણ માટેના પ્રયત્નો કરવા જોઈએ.

(4) ભવિષ્યની બાબતોનો સેવાર્થીના જીવન પર પ્રભાવ.

ભૂતકાળના અનુભવોની વિગતોની સાથે સાથે ભવિષ્ય પ્રત્યે સેવાર્થીના શું વિચારો છે ? આવનારા ભવિષ્ય વિશે તેના આયોજનો શું છે ? સેવાર્થીની ભવિષ્યમાં કેવી સિદ્ધિ પ્રાપ્ત કરવાની ઈચ્છાધરાવે છે તે અંગે વિસ્તૃત તપાસ સામાજિક કાર્યકર્તાએ કરવી જોઈએ. સેવાર્થીનો ભવિષ્ય અંગેની ચિંતાઓ તેની સમસ્યા માટે જવાબદાર હોય છે, તેથી ભવિષ્ય વિશેના સેવાર્થીના વિચારો સમજવા જરૂરી બની રહે છે.

(5) સેવાર્થીના વર્તન પર સામાજિક સંસ્કૃતિક બાબતોની શું અસર છે તેની સમજ મેળવવી જોઈએ.

વ્યક્તિનું હાલનું વર્તન તેના સામાજિક સંસ્કૃતિક માળખાથી પ્રભાવિત થયેલું હોય છે. વ્યક્તિના વર્તન વ્યવહાર અને કાર્યો પર સંસ્કૃતિની અસર જોવા મળે છે. તેથી સમસ્યાનો અભ્યાસ કરતી વખતે વ્યક્તિના સામાજિક-સાંસ્કૃતિક માળખાને સમજવું પણ જરૂરી બની રહે છે. વ્યક્તિ જ્યારે તેની સામાજિક ભૂમિકા અદા કરી શક્તિ નથી ત્યારે તે પોતાની જાત પ્રત્યે અપૂર્ણતા કે હીન ભાવ અનુભવે છે. આ પ્રકારની હીન ભાવના તેના મનો-સામાજિક વિકાસને અવરોધે છે અને સમસ્યા ઊભી કરવામાં કારણભૂત બને છે.

(6) સેવાર્થીની હતાશાને સમજવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ.

સંસ્થામાં સેવા લેવા આવનાર વ્યક્તિ (સેવાર્થી) હંમેશા હતાશાનો અનુભવ કરતો હોય છે. આ હતાશાના મુખ્ય બે પ્રકાર છે. એક સેવાર્થી પોતાની જાતને જ એક સમસ્યા ગણે છે. બે સમસ્યા નિવારણ કરવા પોતે અસમર્થ છે એવી માન્યતા સમસ્યા ગમે તે સ્વરૂપની હોય પણ પોતાની અસફળતા આંતરિક સંઘર્ષ, ભૂમિકા નિભાવવામાં અસફળતા, ઉદ્દેશ્યોની પ્રાપ્તિમાં આવતી બાધાઓ વ્યક્તિના જીવનમાં હતાશાને વધુ દૃઢ બનાવે છે. વ્યક્તિની સમસ્યા નિવારણની શક્તિ ખૂબ જ ઓછી થઈ જાય છે અને પોતે સમસ્યા નિવારણ કરવા સક્ષમ નથી એવું વ્યક્તિ માનવા લાગે છે.

(7) વ્યક્તિ એક મનો-સામાજિક ઘટક તરીકે

વ્યક્તિ એક મનો-સામાજિક ઘટક છે તેથી વ્યક્તિ વ્યક્તિનું કોઈ એક અંગ પ્રભાવિત થાય છે તો તેની અસર બીજા અંગો પર જોવા મળે છે. તેથી કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીના મનો સામાજિક

જગતનો પણ અભ્યાસ કરવો જોઈએ.

આમ, પર્લમેન જણાવે છે કે, વ્યક્તિની સમસ્યા માટે તેના વ્યક્તિત્વ, સામાજિક, આર્થિક, સાંસ્કૃતિક, મનોવૈજ્ઞાનિક પાસાઓની સમજ મેળવવી જરૂરી બની રહે છે. સેવાર્થીના જીવનના દરેક પાસાં વિશેની જેટલી સ્પષ્ટ સમજ કાર્યકર્તાને હશે એટલી જ સ્પષ્ટતાથી તે સમસ્યા નિવારણની કામગીરી કરી શકશે.

3.5.2 સમસ્યા (Problem) :

સમસ્યા અનેક પ્રકારની હોઈ શકે છે જેમકે શારીરિક, સામાજિક, આર્થિક, સમસ્યા અનેક પ્રકારની હોઈ શકે છે જેમકે શારીરિક સામાજિક, આર્થિક, મનોસામાજિક અથવા સાંસ્કૃતિક પરિપ્રેક્ષ્યમાંથી ઊભી થયેલી સમસ્યા. વ્યક્તિના જીવનમાં અવરોધો ઉત્પન્ન કરતી હોય છે, તેની પાછળ ઘણા કારણો, પરિબળો જવાબદાર હોય છે. સમાજની વિવિધ ઘટનાઓ વ્યક્તિના જીવનને પ્રભાવિત કરતી હોય છે વ્યક્તિસમાજની વિવિધ સામાજિક સંસ્થાઓથી, સામાજિક રિવાજોથી, સમાજના મૂલ્યો, ધોરણો વગેરે બાબતોથી પ્રભાવિત થાય છે. જ્યારે વ્યક્તિ પોતાના આસપાસના સામાજિક માળખા સાથે યોગ્ય સમાયોજન સાંધી શકતી નથી ત્યારે સામાજિક સમસ્યાનો ઉદ્ભવ થાય છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વ્યક્તિની સામાજિક ક્રિયાને ગંભીર રીતે સમસ્યાઓ પર વધુ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવે છે.

વ્યક્તિની એક કે તેથી વધુ જરૂરિયાતોનો પૂર્તિમાં અવરોધો ઊભી કરતી પરિસ્થિતિને સમસ્યા તરીકે ઓળખાવી શકાય. જ્યારે વ્યક્તિ તેની સામાજિક ભૂમિકાઓ પૂર્ણ કરવામાં અવરોધોનો અનુભવ કરે છે તેમજ પોતાની સમસ્યા નિવારણ કરવામાં પોતાની જાતને અસહાય સમજતો હોય ત્યારે કહી શકાય કે વ્યક્તિ સમસ્યાગ્રસ્ત છે. સમસ્યામાં સપડાયેલી આવી વ્યક્તિને સમાજકાર્યમાં આપણે સેવાર્થી તરીકે ઓળખીએ છીએ. સેવાર્થી સંસ્થામાં હમેશા પોતાની જરૂરિયાતની પૂર્તિ તેમજ સમસ્યા નિવારણના સંદર્ભમાં સંસ્થામાં આવે છે. સેવાર્થીનો સંસ્થામાં આવવાનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય પોતાની ભૂમિકાઓ યોગ્ય રીતે અદા કરી શકે તે માટે મદદ મેળવવાનો હોય છે.

સામાજિક સંસ્થામાં સેવાર્થી ત્યારે જ આવે છે જ્યારે તેને કોઈ સમસ્યા હોય. મળશે એ સ્થળે પહોંચી જશે. આમ વ્યક્તિની જરૂરિયાત તેને દોડતો કરે છે. માનવ જીવનની આવેગિક કે મનો-સામાજિક સમસ્યાઓ સંતોષાતી નથી ત્યારે સામાજિક કાર્યકર્તાને સમસ્યાનું તેમજ સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયાનું પૂર્ણ જ્ઞાન હોવું જરૂરી છે. કાર્યકર્તા સમસ્યાને હંમેશા પૂર્ણ રીતે જોવાનો પ્રયત્ન કરે છે એટલે કે કાર્યકર્તા સમસ્યાના બધાજ પાસાંઓની વિગતવાર માહિતી મેળવવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

સમસ્યા નિવારણ કરતી વખતે સામાજિક કાર્યકર્તા ત્રણ બાબતોનું ધ્યાન રાખે છે.

- (1) સેવાર્થી શું ઈચ્છે છે? અને હકીકતમાં તેની જરૂરિયાત શું છે?
- (2) કાર્યકર્તાની પોતાની દૃષ્ટિએ કઈ બાબત મહત્વની છે?
- (3) સંસ્થામાં કઈ કઈ સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ છે?

કાર્યકર્તાએ પોતાના કામની શરૂઆત સેવાર્થીની ઈચ્છા મુજબ કરવી જોઈએ; પરંતુ, પોતાના અનુભવના આધારે સેવાર્થીની સમસ્યાના કેન્દ્રબિંદુ સુધી પહોંચવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ. સમાન પ્રકારની સમસ્યા વિશે દરેક વ્યક્તિનું દૃષ્ટિબિંદુ જુદું જુદું હોય છે, તેથી સમસ્યા

નિવારણ વખતે સેવાર્થીના વિચારીને મહત્વ આપવું જોઈએ. સેવાર્થીની આંતરિક મનોદશા તેમજ બાહ્ય વાતાવરણને સમજવાનો પ્રયત્ન સમાજકાર્યકર કરે છે.

પર્લમેન સમસ્યા નિવારણના પ્રક્રિયાના બે તબક્કા દર્શાવે છે.

(1) સમસ્યાનું વિશ્લેષણ કરવાનો તબક્કો

(2) નિર્ણય પ્રક્રિયાનો તબક્કો

સમસ્યા વિશ્લેષણમાં નીચેની બાબતો અગત્યની છે,

(1) અપેક્ષિત ફરજ પાલન અને વાસ્તવિક ફરજ પાલનમાં રહેલ તફાવત.

(2) પોતાના સ્તરથી થયેલું વિચલન અને અપૂર્ણ ભૂમિકાઓ.

(3) ભૂમિકાઓનું સ્પષ્ટ અવલોકન, પ્રત્યક્ષીકરણ અને તેનું વિવરણ

(4) સમસ્યાનું સર્જન કરનારા પરિબળોના પ્રભાવમાં પરિવર્તન

(5) સમસ્યાનું સર્જન કરનારા મુખ્ય પરિબળોની તપાસ

(6) સમસ્યા નિવારણ માટેના પ્રયત્નો

3.5.3 સ્થળ (Place) :

સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ જે સ્થાન પર પોતાની સમસ્યા નિવારણ સંદર્ભે મદદ મેળવવા જાય છે તે તે સ્થાન/જગ્યાને પર્લમેન 'સ્થળ (place)' તરીકે ઓળખાવે છે. સમસ્યા નિવારણ માટેની સેવા, જ્યાં વૈજ્ઞાનિક સમાજની અન્ય એજનસી કે વિભાગો કરતાં વિશિષ્ટ સ્થળ છે. જેમ કે સામાજિક, સંસ્થાઓમાં વૈજ્ઞાનિક પદ્ધતિથી તાલીમ પામેલા વ્યવસાયિક કાર્યકરો હોય છે. સામાજિક સંસ્થાઓ સમસ્યા નિવારણના શિષ્ટ હોય છે. સંસ્થાઓના નાણાંકીય સ્ત્રોતો વિદેશી અનુદાન કે લોકભાગીદારીથી પૂર્ણ કરે છે. સેવાર્થીને મફતમાં અથવા તો ખૂબ જ વ્યાજબી દરે સેવા મળી રહે ઘણી સંસ્થાઓ સરકારને તેમની સંસ્થાઓના પોતાના વિશિષ્ટ કાર્યક્ષેત્રો હોય છે. કામગીરી કરવામાં મદદરૂપ બને છે. કેટલીક સામાજિક સંસ્થાઓને સમાજકલ્યાણ સેવાઓના સંદર્ભમાં સરકાર સાથે લાંબા ગાળાના કરાર કરેલા હોય છે.

સામાજિક સંસ્થાઓ સમાજની સુખાકારી કે કલ્યાણ માટે વિચારશીલ અને ચિંચિત વ્યક્તિ કે જૂથો દ્વારા સ્થાપવામાં આવે છે. આ સંસ્થાઓ પાસે સામાજિક સમસ્યાઓના નિવારણ માટેનું સમાજ પ્રત્યે ઉત્તરદાયિત્વ ધરાવતું વ્યવસ્થિત તંત્ર છે જે સમય નિવારણ આંતરરાષ્ટ્રીય સંગઠનો સાથે કામ કરવા સક્ષમ છે.

જે સંસ્થાઓ સંપૂર્ણ સરકારી અનુદાન પર આધારિત હોય છે તેને સરકારી વિભાગ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. આવી સંસ્થા કે વિભાગો સંપૂર્ણ સરકારના નિયમો અને દિશા-નિર્દેશો પ્રમાણે કાર્ય કરે છે. આવી સરકાર સંચાલિત સંસ્થાઓમોટે ભાગે સમાજિક સેવાઓના લક્ષ્યાંકો નક્કી કરવા, સામાજિક સમસ્યાઓના નિવારણ માટેના આયોજનો, મૂલ્યાંકન, વિકાસકાર્યો માટે માર્ગદર્શન સોશિયલ ઓડિટ જેવીમહત્વની કામગીરી કરે છે, જે સેવાર્થીના જીવનને સમસ્યામાંથી બહાર લાવવામાં કે તેના વિકાસમાં લાંબાગાળાની અસરો ઉપજાવે છે. આ સંસ્થાઓ ફિલ્ડ લેવલની સ્થાનિક સંસ્થાઓને કામગીરી તબક્કા તેમજ અનુદાન પણ પૂરું પડે છે.

કેટલીક સંસ્થાઓ માત્ર સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડે છે જેમકે તાલીમ, દસ્તાવેજીકરણ, અહેવાલલેખન, અનુદાન એકત્રીકરણ (fund raising) જેવી કામગીરી કરે છે અપ્રત્યક્ષ રીતે સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણ અને વિકાસમાં ભૂમિકાનિભાવે છે.

કેટલીક સંસ્થાઓ સેવાર્થીના સામાજિક ન્યાયના પ્રશ્નોને કેન્દ્રમાં રાખીને સામાજિક ન્યાય સંબંધિત સમસ્યાઓના નિવારણ માટે પ્રયત્ન કરે છે જ્યારે કેટલીક સંસ્થાઓ સેવાર્થીની જરૂરિયાતો પૂરી પાડીને તેની સમસ્યા નિવારણમાં ભૂમિકા નિભાવે છે જેમકે એચ.આઈ.વી./એઈડ્સ માટે સલાહ પરામર્શની જરૂરિયાત પૂરી પાડવા ઘણી સંસ્થાઓ કાર્યરત છે. કેટલીક સામાજિક સંસ્થાઓ કોઈ ચોક્કસમુદ્દાને કેન્દ્રમાં રાખીને કાર્ય કરે છે. ક્યારે કેટલીક સંસ્થાઓ વિવિધ સામાજિક મુદ્દાઓને કેન્દ્રમાં રાખીને વિવિધ ક્ષેત્રે પોતાની ભૂમિકા અદા કરે છે.

3.5.4 પ્રક્રિયા (Process) :

સામાજિક વૈયેક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયામાં સેવાર્થીની સમસ્યાને સમજવા માટે સૌ પ્રથમ સેવાર્થીના જીવન સાથે સંકળાયેલ સામાજિક, આર્થિક, મનોવૈજ્ઞાનિક બાબતોને સમજવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવે છે. સમસ્યા શા માટે ઉદભવી તેની પાછળ કયા કારણો જવાબદાર છે તે સમજવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવે છે. સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ, તેમજ સામાજિક સંબંધો સમસ્યા સમસ્યાના ઉદ્ભવ અને સમસ્યાને ટકાવી રાખવામાં કેવી ભૂમિકા ભજવે છે. તે સમજવાનો પ્રયત્નો કરવામાં આવે છે.

સામાજિક વૈયેક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયામાં સમસ્યાનો યોગ્ય ખ્યાલ મેળવ્યા પછી સમસ્યા નિવારણ માટેના રસ્તાઓ શું હોઈ શકે તે માટેની પદ્ધતિસરની વિચારણા હાથ ધરવામાં આવે છે જેને નિદાન તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. સમસ્યા નિવારણ માટેના વિવિધ વિકલ્પોનો ખ્યાલ આવ્યા પછી સમસ્યા નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા હાથ ધરવામાં આવે છે જેમાં સેવાર્થી સાથે પ્રત્યક્ષ સલાહ વિમર્શ તેમજ સેવાર્થીને જરૂરી માહિતીમાર્ગદર્શન પૂરું પાડીને સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણ કરીને તેને સમાજમાં પુનઃસ્થાપિત કરવાના પ્રયત્નો કરવામાં આવે છે.

સામાજિક વૈયેક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયા મુખ્યત્વે સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા છે; પરંતુ, સામાજિક વૈયેક્તિક સેવાકાર્ય દ્વારા બધા જ પ્રકારની સમસ્યાઓનું નિવારણ કરવું શક્ય નથી. સમાજીક વૈયેક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયા મુખ્યત્વે વ્યક્તિના સંયોજન સાથે સંકળાયેલ આંતરિક અને બાહ્ય પરિબલો સાથે યોગ્ય સંયોજન સાંધવામાં મદદરૂપ બનતી પ્રક્રિયા છે. યોગ્ય સમાયોજન ન સાધી શકનાર વ્યક્તિ જીવનમાં મુશ્કેલીઓનો અનુભવ કરે છે. સામાજિક વૈયેક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયામાં નીચે મુજબની પ્રક્રિયાઓ પર ભાર મૂકવામાં આવે છે.

- (1) અસંતુષ્ટ વ્યક્તિને સંતોષ અપાવવા પ્રયત્ન કરવો.
- (2) વર્તમાન પરિસ્થિતિમાં સેવાર્થી ઉચ્ચ પ્રકારનું સમાયોજન સાધી શકે તે રીતે તે રીતે સેવાર્થીને સહાય પૂરી પડવી.
- (3) ત્રણ બાબતો સેવાર્થીને મદદ પૂરી પાડવામાં માટે અગત્યની છે.

અ- ચિકિત્સકીય બાબતો, બ- કાર્યપ્રણાલીનું નિશ્ચિત સ્વરૂપ ત્રણ સમસ્યા સાથે સમાયોજનની તકો સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણ કરવા માટે કાર્યકર્તા સેવાર્થીના જીવન વિશે વધુ ઊંડાણપૂર્વકની માહિતી મેફવે છે. આ માટે ત્રણ થી ચાર વખત ઓછામાં ઓછા સેવાર્થી અને કાર્યકર્તા વચ્ચે કેન્દ્રિત મુલાકાત થાય તે ઈચ્છનીય છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિવારણ કરવા સામાજિક કાર્યકર્તા નિરીક્ષણ, સંશોધન વ્યક્તિ તપાસ, જેવી વિવિધ વૈજ્ઞાનિક પદ્ધતિઓનો

આધાર લે છે. સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીની સમસ્યાની સાથે સાથે સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વના વિવિધ પાસાંઓનો પણ સતત મૂલ્યાંકન કરે છે. સેવા પ્રક્રિયા દરમિયાન કાર્યકર્તા સેવાર્થીને સંસ્થાના વિવિધ સાધનો અને વ્યવસ્થાઓથી પરિચિત કરે છે. તેમજ મદદ માટેની પ્રક્રિયામાં સંસ્થાની મર્યાદા શું છે તેનો ખ્યાલ સ્પષ્ટ કરે છે.

સમસ્યાનો ખ્યાલ આવ્યા પછી તેની નિદાન શું હોઈ શકે ? તે માટેના પ્રયત્નો કાર્યકર્તા કરે છે નિદાનના તબક્કામાં સમસ્યાના કારણો શું છે અને સમસ્યા કઈ રીતે દૂર કરી શકાય તે માટેના પ્રયત્નો કરવામાં આવે છે. આ માટે કાર્યકર્તા ત્રણ પ્રકારના નિદાનની પ્રક્રિયાને અનુસરે છે.

- (1) ગતિશીલ નિદાન
- (2) કારણાત્મક નિદાન
- (3) ઉપચારાત્મક નિદાન

ગતિશીલ નિદાનમાં સેવાર્થીની સમસ્યા, વ્યક્તિત્વ વર્તમાન પરિસ્થિતિ તેમજ આસપાસના પર્યાવરણની સમસ્યા ટકાવી રાખવામાં શું ભૂમિકા છે ? તેનો ખ્યાલ મેળવવામાં આવે છે. કારણાત્મક નિદાનમાં સેવાર્થીના સમસ્યા માટે જવાબદાર વર્તનને તેમજ ભૂતકાળની ઘટનાઓને સમજવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવે છે. ઉપચારાત્મક નિદાનમાં એ બાબત નક્કી કરવામાં આવે છે કે કયા કયા સાધનો અને પદ્ધતિઓ દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિવારણ લાવી શકાય છે. ઉપચાર માટે કાર્યકર્તા નીચે જણાવેલા સાધનોનો ઉપયોગ કરે છે.

- (1) પરિસ્થિતિમાં સુધારણા લાવવા પ્રયત્ન કરવો
- (2) સેવાર્થીનું પરાવલંબન ઘટાડવું (સ્વાવલંબી બનાવવો)
- (3) તાદાત્મીકરણ
- (4) સ્વીકૃતિ
- (5) પ્રોત્સાહન
- (6) સેવાર્થી સાથે સમસ્યા બાબતે ચર્ચા વિચારણા

આ બધાજ સાધનોનો ઉપયોગ કરતી વખતે સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વની યોગ્ય સમજ મેફવવી કાર્યકર્તા માટે જરૂરી બની રહે છે.

3.6 સમસ્યા નિવારણ અભિગમમાં અવરોધરૂપ બનતા પરિબળો :

સમાજકાર્યની પ્રક્રિયા એ ખરેખર વૈજ્ઞાનિક રીતે સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા છે. સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયાને સમજવા માટે સમસ્યા નિવારણમાં અવરોધરૂપ બનતા પરિબળોની સમજ મેળવવી જરૂરી બની રહે છે. સમસ્યા નિવારણમાં અવરોધરૂપ બનતા પરિબળો નીચે મુજબ છે.

- (1) સમસ્યા નિવારણ માટે જરૂરી સાધનો અને સંસાધનોની હાજરી કે ઉપલબ્ધતા ન હોવી.
- (2) સમસ્યા અથવા સમસ્યા નિવારણની વર્તમાન પદ્ધતિઓ વિષે સમાજના લોકોમાં અજ્ઞાનતા કે અવિશ્વાસ હોય. લોકો સમસ્યા નિવારણના રસ્તાઓને શંકાની નજરે જોતા હોય.
- (3) સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિમાં અપેક્ષિત આવેગિક કે શારીરિક ઉર્જાનો અભાવ જોવા મળે.

- (4) શારીરિક-માનસિક આવેગો પર જરૂરિયાત કરતા વધારે નિયંત્રણો હોવા.
- (5) સમસ્યા વ્યક્તિની અંદર જ જોવા મળે; જેમકે વ્યક્તિનું એવા આવેગોનું ભોગ બનવું જે તેના લાંબા સમયના વિચારો અને કાર્યોને નિયંત્રિત કરે છે. આમ વ્યક્તિ આવેગોને નિયંત્રિત નથી કરતી પણ આવેગો વ્યક્તિને નિયંત્રિત કરે છે ત્યારે સમસ્યા સર્જાય છે.
- (6) વ્યક્તિમાં વિચારવાની કે વ્યવસ્થિત આયોજન કરવાની કુશલતાઓનો અભાવ જોવા મળે. ત્યારે સમસ્યા ટકી રહે છે.

3.7 ઉપસંહાર :

આમ પર્લમેનના જણાવ્યા પ્રમાણે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં વ્યક્તિ, સમસ્યા, સ્થાન અને સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા ચાર મહત્વના ઘટકો છે. આ ઘટકમાંથી કોઈપણ એકની ગેરહાજરી હોયતો સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની પ્રક્રિયા થઈ શકે નહીં. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના આ ઘટકો પરસ્પર સંકળાયેલા છે. દરેક ઘટકનું પોતાનું આગવું મહત્વ છે. આ દરેક ઘટકની સમજૂતી સમાજકાર્યકરને સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણમાં ઉપયોગી બની રહે છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ઘટકોને યોગ્ય રીતે સમજવા માટે સમાજકાર્યકરક્ષેત્રકાર્ય માટે વિશેષ ધ્યાન આપે તે જરૂરી બની રહે છે.

3.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. સમસ્યા નિવારણના સાધનો કેટલાં છે ?

| | |
|----------|----------|
| (A) ચાર | (B) પાંચ |
| (C) ત્રણ | (D) સાત |
2. સમસ્યા નિવારણ કરવા માટે દરેક વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વમાં કેટલીક સ્વયં સંચાલિત પ્રક્રિયા અસ્તિત્વ ધરાવે છે જેનું નામ જણાવો ?

| | |
|----------------------|---------------------|
| (A) સેલ્ફમિકેનિઝમ | (B) સેલ્ફ રિસ્પેક્ટ |
| (C) સેલ્ફ મોર્ટીવેશન | (D) ઉપરોક્ત તમામ |
3. સમસ્યા નિવારણનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય શું હોય છે ?

| | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| (A) સમસ્યાના નિવારણનો | (B) સેવાર્થીની ચિંતાને ઓછી કરવી |
| (C) હકારાત્મક પ્રેરકો પુરા પાડવા | (D) 2 અને 3 બન્ને |
4. સમસ્યા નિવારણ માટેની પાયાની બાબતો કોણે જણાવી છે ?

| | |
|-----------------|-----------------|
| (A) મેરીરિયમન્ડ | (B) ટ્રેકર |
| (C) પર્લમેન | (D) રિજેન્સબર્ગ |
5. સમસ્યા નિવારણ અભિગમના ઘટકો કેટલા છે ?

| | |
|--------|----------|
| (A) એક | (B) ત્રણ |
| (C) બે | (D) ચાર |

3.9 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (C) ત્રણ
2. (A) સેલ્ફમિકેનિઝમ

3. (D) 2 અને 3 બન્ને
4. (C) પલ્લમ્બેન
5. (D) ચાર

3.10 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. પ્રેરણા : સેવાર્થીને યોગ્ય દિશામાં સહાયતા અને માર્ગદર્શન પુરું પાડવું
2. ક્ષમતા : સેવાર્થીની લાગણી, જ્ઞાન, નિર્ણય વગેરેનો અભ્યાસ કરી આત્મવિશ્વાસ ઉભો કરવો.
3. તકો : સેવાર્થીના વિકાસ માટે વિવિધ તકો સુધી પહોંચ વધારવી
4. લક્ષિત જુથ : આસપાસના વાતાવરણ, પરિબળો, સંસ્કૃતિ વગેરે.

3.11 આપની પ્રગતિ ચકાસો

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ઘટકોનો અભ્યાસ સમાજકાર્યકરે શા માટે કરવો જોઈએ ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયાના ઘટક તરીકે વ્યક્તિ સમજાવો.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયાના ઘટક તરીકે સમસ્યા સમજાવો.

.....

.....

.....

.....

2. વ્યક્તિ સેવાકાર્ય કરતી વખતે સમસ્યા નિવારણ અંગેની પાયાની બાબત કઈ હોવી જોઈએ.
3. પ્રેરણ, ક્ષમતા, તકો સમસ્યા નિવારણના સાધનો છે જેના ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.

3.14 સંદર્ભસુચિ :

- (1) Bhattachary S. (2010). Social work An integreted Approches. New Delhi: Deep and Deep Publication.
- (2) Parلمان H.H (1971). Social case work-A problem solving Process(5th ()), Chikago, Landon: TheUniversity of Chicago Press.
- (3) Methyu G.(2010). Introdution to social Case work. Mumbai: Tata institute of Social Sciences.
- (4) સુદન કૃપાલસિંહ (૨૦૦૪). સમાજકાર્ય સિદ્ધાંત એવમ અભ્યાસ. લખનઉ: નવજ્યોતિ સિમરન પબ્લિકેશન.
- (5) મિશ્રા પ્રયાગદિન (૨૦૧૧). સામાજિક વ્યક્તિક સેવાકાર્ય . લખનઉ: ઉત્તરપ્રદેશગ્રન્થઅકાદમી.
- (6) મિશ્રા પ્રયાગદિન (૨૦૦૭). સમાજકાર્ય ઇતિહાસ દર્શન એવમ પ્રણાલિયા(તૃતીય સં.). લખનૌ: રૉયલ બુક કંપની.
- (7) ત્રિવેદી, કાંતિ (2013). સામાજિક વૈયેક્તિક સેવાકાર્ય પધ્ધતિ (પ્રથમ સં.). અમદાવાદ: નવસર્જન પબ્લિકેશન.



डॉ. बाबासाहेब आंबेडकर
ओपन युनिवर्सिटी

BSWR-201

सामाजिक वैयक्तिक कार्य

विभाग

3

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्यना साधनो, पद्धतिओ अने कुशलताओ

अेकम-1 कार्यकर्ता-सेवार्थी संबंध, महत्त्व अने विशेषता

अेकम-2 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्यना साधनो : सांभणवुं, निरीक्षण करवुं,
मुलाकात, प्रत्यायन अने गृह मुलाकात

अेकम-3 सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्यनी कुशलताओ : संसाधनो गतिशील करवा,
संबंध स्थपान, डेसवर्क कार्यनोंध (Recording)

ISBN : 978-81-946447-2-9

લેખક

| | |
|--------------------|--|
| વિનોદ બી. સોનવણે | મદદનીશ પ્રાધ્યાપક, સમાજકાર્ય વિભાગ, સમાજવિદ્યા ભવન, ગુજરાત યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ. |
| ડૉ. નીતુ સૈની | મહેસાણા |
| ડૉ. કાંતિ ત્રિવેદી | પ્રિન્સિપાલ, શ્રી સાર્વજનિક એમ.એસ.ડબલ્યુ/ બી.એસ.ડબલ્યુ કોલેજ, મહેસાણા |

પરામર્શક (વિષય)

| | |
|----------------|---|
| ડૉ. સારીકા દવે | એસોસિએટ પ્રોફેસર, સી. યુ. શાહ આર્ટ્સ કોલેજ, અમદાવાદ. |
|----------------|---|

પરામર્શક (ભાષા)

| | |
|---------------------|---|
| ડૉ. ઘનશ્યામભાઈ ગઢવી | રિટાયર્ડ પ્રિન્સિપાલ શ્રીમતી એ. એસ. ચૌધરી મહિલા આર્ટ્સ કોલેજ, મહેસાણા |
|---------------------|---|

Edition : 2020

Copyright©2020 Knowledge Management And Research Organisation.

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 :

સમાજકાર્ય એક વ્યવસાયિક સેવા છે, જેમાં સેવાર્થીને વૈજ્ઞાનિક ઢબે સેવા પૂરી પાડવામાં આવે છે. સેવાર્થીના સમગ્ર વ્યક્તિત્વનો અભ્યાસ કરીને તેના વ્યક્તિત્વના વિવિધ પાસાંઓની સમજ મેળવવામાં આવે છે, તેમજ સેવાર્થીના યોગ્ય સમાયોજન સાધવામાં અવરોધરૂપ બનતા વિવિધ પાસાંઓની યોગ્ય સારવાર કરવામાં આવે છે. સમસ્યા નિવારણની આ સમગ્ર પ્રક્રિયા માટે સામાજિક કાર્યકર્તા યોગ્ય કુશળતા ધરાવતા હોય તે જરૂરી છે. જ્યારે સેવાર્થી સમાજકાર્યકર પાસે સેવા લેવા આવે છે ત્યારે સેવાર્થી-કાર્યકર્તા સંબંધની શરૂઆત થાય છે. સેવાર્થી કાર્યકર્તા સંબંધમાં પરસ્પરનો વિશ્વાસ અને એક બીજાને સમજવાની કુશળતા બહુ જ જરૂરી છે. સેવાર્થી સમસ્યાગ્રસ્ત છે, તે કાર્યકર્તાની લાગણી ન સમજી શકે એવું બની શકે પણ કાર્યકર્તાએ પોતાની ચોક્કસ કુશળતાઓનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થીને સેવા પૂરી પાડવાની હોય છે. આમ સમાજકાર્ય એક એવી વ્યવસાયિક સેવા છે; જેમાં સામાજિક કાર્યકર્તા ચોક્કસ પ્રકારની વૈજ્ઞાનિક કુશળતાઓનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થીની સમસ્યાનિવારણ માટેની કામગીરી કરે છે.

સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીનું નિરીક્ષણ કરીને તેના સામાજિક, આર્થિક, ધાર્મિક સાંસ્કૃતિક તેમજ સમસ્યા માટે જવાબદાર બની શકે તેવાં વિવિધ પાસાંઓની સમજ મેળવે છે. સેવાર્થીના જીવનનો અભ્યાસ કરવા માટે કાર્યકર્તા સેવાર્થીના વર્તનનું નિરીક્ષણ કરે છે અને તેની વાતોને ધીરજપૂર્વક સાંભળે છે. સેવાર્થીના ઘરની મુલાકાત કરીને તેની જીવનશૈલી, તેના સામાજિકરણ માટે જવાબદાર વિવિધ સામાજિક સંસ્થાઓ; ઉપરાંત સેવાર્થીના પોતાના મનો-વલણોના ઘડતર માટે જવાબદાર વિવિધ પરિબળોને સમજવા માટેના પ્રયત્નો કરે છે. આમ, સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની સમગ્ર પ્રક્રિયા માટે કાર્યકર્તાની કુશળતાઓ ખૂબ જ અગત્યની બની રહે છે.

વિદ્યાર્થીઓ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિને યોગ્ય રીતે સમજી શકે; તેમજ આ પદ્ધતિમાં વૈજ્ઞાનિક રીતે કામ કરવા કઈ કઈ બાબતો ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ ? તેનો ખ્યાલ મેળવી શકે તે માટે આ ઘટક મહત્વપૂર્ણ બની રહેશે. સમાજકાર્યના મૂલ્યો, માન્યતાઓ, કુશળતાઓ વગેરેનો અહિં સીધો જ પ્રાયોગિક રીતે કાર્યકર્તા ઉપયોગ કરે છે. તેથી સમાજકાર્યના વિદ્યાર્થીઓ સામાજિક કાર્યકર્તા તરીકે કઈ-કઈ કુશળતાઓ પોતાનામાં વિકસાવવી જોઈએ તેની સમજ આ ઘટક દ્વારા મળી રહેશે. પ્રસ્તુત ઘટકની યોગ્ય સમજ મેળવવા ક્ષેત્રકાર્ય પૂર્વ શરત છે. તેથી વિદ્યાર્થીઓ તેમનાં માર્ગદર્શકના માર્ગદર્શન મુજબ યોગ્ય ક્ષેત્રકાર્ય કરે તે બાબત ઈચ્છનીય છે.

ઘટકના હેતુઓ :

- (1) સમસ્યા નિવારણ કામગીરી માટે સેવાર્થી કાર્યકર્તા સંબંધ કેટલો મહત્વનો છે તેની સમજ મેળવી શકશે.
- (2) સેવાર્થી કાર્યકર્તા સંબંધ માટે કઈ કઈ બાબતો મહત્વની છે તેનો ખ્યાલ મેળવી શકશે.
- (3) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવા માટે કાર્યકર્તાએ કઈ કઈ કુશળતાઓ કેળવવી જોઈએ તો ખ્યાલ મેળવી શકશે.
- (4) નિરીક્ષણ, મુલાકાત, પ્રત્યાયન જેવી કુશળતાઓ સમાજકાર્યકર માટે કેટલી મહત્વની છે તેનો ખ્યાલ મેળવી શકશે.
- (5) સેવાર્થીના મનો-સામાજિક પાસાંઓ, સમસ્યા નિવારણ તેમજ સમસ્યાને ટકાવી રાખવામાં કેવી ભૂમિકા ભજવે છે તેની સમજ મેળવી શકશે.
- (6) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સાધનો સમસ્યા નિવારણમાં કેટલા મહત્વના છે તેનો ખ્યાલ મેળવી શકશે.
- (7) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વિવિધ કુશળતાઓ દ્વારા કઈ રીતે સમસ્યા નિવારણ હાથ ધરી શકાય તેની સમજ મેળવી શકાશે.

એકમનું માળખું

- 1.0 એકમના હેતુઓ
- 1.1 પ્રસ્તાવના
- 1.2 કાર્યકર સેવાર્થી સંબંધની વિશેષતાઓ
- 1.3 સેવાર્થી કાર્યકર્તા સંબંધના પ્રકાર
- 1.4 પર્લમેનના મતે સેવાર્થી કાર્યકર્તા સંબંધ માટે મહત્ત્વની બાબતો
- 1.5 હેમિલ્ટના મતે સેવાર્થી કાર્યકર્તા સંબંધ માટે મહત્ત્વની બાબતો
- 1.6 ઉપસંહાર
- 1.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસો
- 1.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ
- 1.9 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 1.10 સ્વાધ્યાય લેખન
- 1.11 પ્રવૃત્તિ
- 1.12 કેસસ્ટડી
- 1.13 સંદર્ભગ્રંથ

1.0 એકમના હેતુઓ

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની વૈજ્ઞાનિક પ્રક્રિયાની સમજ મેળવવી.
2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધની વિશેષતા અંગે વિસ્તૃત જાણકારી મેળવવી.
3. સેવાર્થી કાર્યકર્તાના સંબંધના પ્રકાર વિશે વિસ્તૃત માહિતી પ્રાપ્ત થશે.
4. સમસ્યા નિવારણ પ્રક્રિયામાં સેવાર્થીના કાર્યકર્તા સાથેના સંબંધો કેટલા મહત્ત્વમાં છે તેની સમજ પ્રાપ્ત થશે.

1.1 પ્રસ્તાવના

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યકર સેવાર્થીનો સંબંધ જ તમામ પ્રક્રિયાઓનું માધ્યમ છે. કાર્યકરની સફળતા સેવાર્થી સાથેના વિશ્વાસયુક્ત સંબંધ પર આધારીત છે. કાર્યકરના સેવાર્થી સાથેના મજબૂત સંબંધો સમસ્યા સમાધાનમાં ખૂબ અગત્યની ભૂમિકા ભજવે છે.

સેવાર્થી અને કાર્યકર વચ્ચે પણ સંબંધ જ મહત્ત્વની કડી છે. કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચે વ્યવસાયિક સંબંધ હોય છે. તેનું લક્ષ્ય હોય છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનું સમાધાન જેમ દર્દી પોતાના રોગની દવા કે સારવાર માટે ડોક્ટર પાસે જાય છે અને ડોક્ટર તેની સારવાર કરે છે આ રીતે દર્દી અને ડોક્ટરનો સંબંધ વ્યવસાયિક સંબંધ કહેવાય તેવી જ રીતે કાર્યકર અને સેવાર્થીનો પણ વ્યવસાયિક

સંબંધ હોય છે જે સેવાર્થીની સમસ્યાથી શરૂ થાય છે અને સમસ્યાનું સમાધાન થાય ત્યાર બાદ આ સંબંધોને સમાપ્ત કરી દેવામાં આવે છે. કાર્યકર સેવાર્થીના સંબંધ વ્યક્તિ સેવાકાર્યના મૂલ્યો, માન્યતાઓ અને આચારસંહિતા પર આધારિત હોય છે.

સેવાર્થી અને કાર્યકર્તાના સંબંધો એ લાગણીથી જોડાયેલા અંગત સંબંધો નથી પણ કાર્યકરના સંબંધમાં ઉભા થયેલા વ્યવસાયિક સંબંધો છે. સેવાર્થી જ્યારે સંસ્થામાં આવે છે. ત્યારે પોતાની ભાવનાઓ મનોવૃત્તિ વિચારો સાથે સંસ્થા તેમાં કાર્યકર્તાના સંપર્કમાં આવે છે. સામાજિક કાર્યકર્તા આવી ભિન્ન મનોવૃત્તિ, સ્વભાવ, વિચારો તેમજ વિવિધ પ્રકારની મનોસામાજિક સમસ્યા ધરાવતા સેવાર્થીનો સ્વીકાર કરે છે અને વ્યવસાયિક કુશળતાઓ દ્વારા સમસ્યા નિવારણમાં પોતાની ભૂમિકા અદા કરે છે. સામાજિક કાર્યકર્તાના વ્યવસાયિક સંબંધો સંસ્થાની કામગીરીને અસર કરતા હોય છે. આ એકમમાં સેવાર્થી કાર્યકર્તાના સંબંધની વિશેષતાઓ પ્રકાર અને મહત્ત્વ વિશે વિસ્તારથી ચર્ચા કરવામાં આવી છે.

1.2 કાર્યકર સેવાર્થી સંબંધની વિશેષતાઓ

કાર્યકર સેવાર્થી સંબંધની વિશેષતા નીચે મુજબ છે.

1. સેવાર્થી પ્રત્યે લાગણી અને તેનું કલ્યાણ :

સેવાર્થી-કાર્યકરની વચ્ચેનો સંબંધ વ્યવસાયિક હોય છે છતાં પણ માનવીય ભાવનાઓ સાથે સંકળાયેલા હોવાથી કાર્યકરને સેવાર્થી પ્રત્યે ઉમદા ભાવના હોય છે. કાર્યકર સેવાર્થીની ચિંતા કરે છે અને સેવાર્થી સમસ્યામાંથી બહાર આવી જાય તે રીતે તેને મદદ કરે છે. આ વાતની સેવાર્થીને પણ અનુભૂતિ થાય છે. કાર્યકર સેવાર્થીનું કલ્યાણ ઈચ્છે છે અને તેના માટે કાર્યકર તમામ પ્રયાસો કરે છે. સંસ્થાના જેથી સેવાર્થીની તેને પરવા છે તેવું સ્પષ્ટ થાય છે. સેવાર્થી પ્રત્યેની તેની સહૃદયતા, સહજ સન્માન અને લાગણીથી કાર્યકર સંબંધ સ્થાપનને યોગ્ય રૂપ આપે છે.

2. સેવાર્થીની અપેક્ષાઓ તથા સેવાર્થીની સ્વીકૃતિ :

કાર્યકર-સેવાર્થીના સંબંધ સ્થાપન બાદ કાર્યકર એક બાબત વિશે સ્પષ્ટ જાણકારી મેળવી શકે છે કે સેવાર્થી શું ઈચ્છે છે. સમસ્યા સારવાર અંગે કયા સાધનો કે કઈ સેવાઓ ઉપયોગમાં લેવા માંગે છે તેની જરૂરિયાતો કઈ-કઈ છે ? કાર્યકર દ્વારા સારવારની યોજનામાં સેવાર્થીની અપેક્ષાઓ કઈ સીમા સુધી પૂર્ણ થઈ શકી છે ? અને કઈ જરૂરતો પૂર્ણ થઈ છે ? કેટલી બાકી છે તે દિશામાં આગળની કાર્યવાહી કરવી જોઈએ. આ માટે કાર્યકર-સેવાર્થીને સંબંધ મધુર હોય તો સેવાર્થીની નાનામાં નાની અપેક્ષાઓ પણ કાર્યકર સમજી શકે છે. અપેક્ષા કે ઈચ્છાપૂર્તિથી સમસ્યા સમાધાનને ગતિ મળે છે. સેવાર્થીનો સંતોષ એ જ કાર્યકરની સફળતાનો માપદંડ છે. જેમાં બંને વચ્ચેનો સંબંધ જ મહત્ત્વની ભૂમિકા ભજવે છે.

સેવાર્થીનો સંપૂર્ણ સ્વીકાર એટલે જ 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 સંબંધ બંધાય છે અને લાંબા સમય સુધી ટકી રહે છે.

સેવાર્થીની અપેક્ષાઓને જાણવી, સમજવી અને તેને વ્યવહારું ઓપ આપીને પૂર્ણ કરવી તે કાર્યકર-સેવાર્થી સંબંધના વિશ્વાસમાં વધારો કરે છે. આ જ વિશ્વાસથી કાર્યકર સેવાર્થીના વર્તન વ્યવહારમાં પરિવર્તનમાં મદદ કરે છે. સેવાર્થીને કાર્યકરની આવડત કુશળતામાં દૃઢ વિશ્વાસ હોય ત્યારે તે કાર્યકરની સહાયતા કાર્યમાં પૂર્ણ સહકાર આપે છે. પોતાના વ્યવહારોમાં

પરિવર્તન કરી સુધીરો કરે છે. આમ, કાર્યકરે પોતાની ભૂમિકાને સક્ષમ રીતે કુશળ પુરવાર કરવી પડે છે.

3. પરાનુભૂતિ :

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

4. સત્યતા :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં જોડાયેલા કાર્યકરના વ્યક્તિત્વમાં સત્યતા તેના જીવનનું અભિન્ન અંગ હોવું જોઈએ કારણ કે તે સામાન્ય માનવીથી અલગ છે તેની કામગીરી પણ અન્ય વ્યવસાયો કરતા ભિન્ન છે તેની ભૂમિકા પણ અલગ છે આમ, કાર્યકરે સત્યનું આભૂષણ પહેરીને જ કાર્યસફળતા મેળવવાની રહે છે.

સેવાર્થી સક્ષમ તેણે ખુલ્લી કિતાબ જેવા બનવું પડે છે. કાર્યકર પોતાની ભાવનાઓને છુપાવતો નથી. પોતાના શબ્દો અને હાવભાવ એક જ વાત કહે તે સેવાર્થી અનુભવવો જોઈએ. આમ, મન વચન અને ક્રિયા દ્વારા એક જ રહેવું તે કાર્યકરની સત્યતાનું પ્રમાણ છે આ માટે કાર્યકરે પોતાની ભાવનાઓ પૂર્વગ્રહો, આવેગો ઈચ્છાઓને કાબૂમાં રાખવી જોઈએ. યોગ્ય નિયંત્રણ રાખવું જોઈએ.

5. અધિકાર કે સત્તા :

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

વ્યવસાયિક સાથે કાયદાકીય સત્તા પણ મોટેભાગે સંલગ્ન હોય છે. કાર્યકરને આ અધિકાર સંસ્થા તરફથી મળે છે. જેનો ઉપયોગ તે સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલ માટે અને તેના કલ્યાણ માટે કરે છે. આ અધિકાર કે સત્તાનો ઉપયોગ કાર્યકર નીચેના કાર્યોમાં કરે છે.

1. સેવાર્થીને સેવા પ્રક્રિયામાં જોડવા માટે કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલની પ્રક્રિયા દરમિયાન કાર્યકરને જ્યારે એવું જણાય છે કે સેવાર્થી સેવાકાર્ય પ્રક્રિયામાં સહકાર આપતો નથી. સેવા લેવા માંગતો નથી કે સેવાનો વિરોધ કરે છે ત્યારે કાર્યકર પરામર્શ દ્વારા સેવાર્થીને માર્ગદર્શન આપે છે. પૂર્ણ સ્વતંત્રતા પણ આપે છે અને પોતાના અધિકારનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થીને સેવાપ્રક્રિયામાં જોડે છે જેથી સેવાર્થી પોતાનું કલ્યાણ કરી શકે.
2. સેવાર્થી સમસ્યાથી ઘેરાયેલો હોય છે. ત્યારે કાર્યકર તેની સાથે તાદાત્મ્ય કેળવીને સંબંધ સ્થાપિત કરે છે અને ભાવનાત્મક રીતે સેવાર્થી સાથે જોડાય છે અને કાર્યકર તેની સમસ્યાના ઉકેલમાં સહાયભૂત બને છે. સમસ્યાનું સમાધાન થાય છે. આમ, સંસ્થાના સમાજના એક ઉમદા સમાજસેવક સાથે તાદાત્મ્ય સ્થાપિત કરવાની સેવાર્થીને તક મળે છે.

3. અધિકાર અને સત્તાને લીધે કાર્યકર અનેક કાર્યો જલદી કરાવી શકે છે. પોતાના જ્ઞાન અને કુશળતાને કારણે કાર્યકર સમસ્યાના ઉકેલમાં મદદ કરીને સેવાર્થીના કલ્યાણમાં પણ સહાયક બને છે. જેમાં તો પોતાના વિશેષ અધિકારોનો ઉપયોગ કરે છે.
4. જ્યારે સેવાર્થી તરીકે બાળક, સ્ત્રી, બીમાર વ્યક્તિ કે વૃદ્ધ હોય ત્યારે સત્તા ધરાવતી વ્યક્તિ સમક્ષ સલામતી અનુભવે છે.
5. સેવાર્થીની મુશ્કેલ પરિસ્થિતિમાં કાર્યકર પોતાની સત્તાનો ઉપયોગ કરીને જરૂરી વ્યવસ્થા ગોઠવી આપે છે જેના કારણે સેવાર્થીને રાહત મળે છે.
6. સત્તાનો ઉપયોગ કરીને કાર્યકર સેવાર્થીની ચિંતા અપરાધભાવનાને ઘટાડી શકે છે. સેવાર્થી પણ એવું અનુભવે છે કે કાર્યકરનું જ્ઞાન અને વાતો કાયદાકીય બાબતો સાથે આધારિત છે. તેથી સેવાર્થી તેને વિશ્વસનીય માને છે અને સ્વીકારે છે.
7. કાર્યકર પોતાની સત્તાનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થીને સાચી માન્યતાઓ અને મૂલ્યોને અપનાવવામાં મદદરૂપ બને છે અને આ રીતે સેવાર્થીની માન્યતા મૂલ્ય અને વ્યવહારમાં પરિવર્તન કરવા કાર્યકર સત્તાના ઉપયોગ કરે છે.

1.3 સેવાર્થી કાર્યકર્તા સંબંધના પ્રકાર :

હેમિલ્ટનના મતે સેવાર્થી સાથે વ્યવસાયિક સંબંધ સ્થાપિત કરવા માટે કાર્યકર્તા એવા પર્યાવરણનું નિર્માણ કરે છે; જેમાં સેવાર્થી પોતિકાપણનો અનુભવ કરી શકે. સેવાર્થીની જરૂરિયાતોનો સ્વિકાર કરવામાં આવે તેમજ તેને પોતાના નિર્ણય લેવા માટે સ્વતંત્રતા આપવામાં આવે તે બાબત પર કાર્યકર્તા કુશળતાપૂર્વક ધ્યાન આપે છે.

કાર્યકર્તા - સેવાર્થી સંબંધ બે પ્રકારના હોય છે.

(1) વાસ્તવિકતા આધારિત સંબંધ.

(2) લાગણી આધારિત સંબંધ.

(1) વાસ્તવિકતા આધારિત સંબંધ :

આ પ્રકારના સંબંધમાં સેવાર્થી કાર્યકર્તાના જ્ઞાન, કુશળતા, નમ્રતા વર્તનવ્યવહારની કળા વગેરેને ધ્યાનમાં લે છે. આ પ્રકારના સંબંધમાં સેવાર્થી સામાજિક કાર્યકર્તા સાથે કોઈ લાગણીશીલ સંબંધ ધરાવતો નથી, પણ કાર્યકર્તા જેવો છે તેવો તેનો સ્વીકાર કરે છે અને તેના કામને આધારે તેનું મૂલ્યાંકન કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

(2) લાગણી આધારિત સંબંધ :

આ સંબંધનો મુખ્ય આધાર સેવાર્થીની આંતરિક લાગણીઓ પર રહેલો હોય છે. તે કાર્યકર્તાને લાગણીશીલ રીતે તેમજ પોતાને મદદ કરનાર અંગત મદદકર્તા તરીકે જુએ છે. આ પ્રકારના સંબંધો અવાસ્તવિક અને યોગ્ય પ્રત્યક્ષીકરણ પર આધારિત હોય છે. બાળપણમાં જેવી લાગણી બાળક પોતાના માતા-પિતા સાથે ધરાવે છે; તેવી જ લાગણી સેવાર્થી કાર્યકર્તા પ્રત્યે ધરાવે છે. કાર્યકર્તા પોતાની કુશળતા દ્વારા આવી ભાવનાત્મક બાબતોને સમજીને, અંગત લાગણીઓને ઓછી કરવાના પ્રયત્ન કરે છે. તેમજ સેવાર્થીને વાસ્તવિક પરિસ્થિતિનો ખ્યાલ આપવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

1.4 પર્લમેનના મતે સેવાર્થી-કાર્યકર્તા સંબંધ માટે મહત્વની બાબતો :

પર્લમેને સેવાર્થી - કાર્યકર્તા વચ્ચે સંબંધ સ્થાપન માટે જુદી જુદી બાબતોનો ઉલ્લેખ કર્યો છે.

- (1) આવેગો-લાગણીઓથી ભરેલી પરિસ્થિતિઓ ઊભી થાય; તેમજ આવી પરિસ્થિતિમાં વ્યક્તિ એક બીજા સાથે જોડાય ત્યારે વ્યક્તિઓ વચ્ચે ગાઢ (Vital) સંબંધો ત્યારે ઊભા થાય છે.
- (2) વિકાસ તરફ લઈ જનારા સંબંધોમાં વ્યક્તિગત સ્વીકૃતિ, સમર્થન અને કાર્યકર્તા દ્વારા આપવામાં આવેલ પ્રોત્સાહન અગત્યના બની રહે છે.
- (3) એક વ્યવસાયિક સંબંધની ઓળખ, સંબંધોની જીવંતતા છે. વ્યવસાયિક જ્ઞાન દ્વારા ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ સંબંધોના વિકાસ દ્વારા વ્યવસાયિક સંબંધ સ્થાપી શકાય છે.
- (4) સેવાર્થી જ્યારે પોતાની સમસ્યા અંગેની કોઈપણ વિગત સામાજિક કાર્યકર્તાને જણાવે છે; તેમજ કાર્યકર્તા સેવાર્થી સાથે જોડાવવા તૈયારી બતાવે છે અને પોતાની પૂર્ણ કુશળતાથી સમસ્યા નિવારણ માટે પોતે સક્ષમ છે તેવી ખાતરી સેવાર્થીને કરાવે ત્યારે સેવાર્થી કાર્યકર્તા સંબંધની શરૂઆત થાય છે.
- (5) વ્યક્તિગત સમાજકાર્યમાં ઉપચારાત્મક દૃષ્ટિ એ સંબંધો ખૂબ જ મહત્વના માનવામાં આવે છે.
- (6) બાહ્ય મુશ્કેલીઓ અને વ્યક્તિગત જરૂરિયાતો સમાજકાર્ય સંબંધને પ્રભાવિત કરીને મુશ્કેલી સર્જ શકે છે. જેનું કાર્યકર્તાએ ધ્યાન રાખવું જોઈએ.
- (7) કાર્યકર્તા પોતે જ સંબંધોથી પ્રભાવિત થઈ શકે છે તેથી કાર્યકર્તા એ વ્યવસાયિક નિપુણતા દ્વારા આવા સંબંધોની પ્રતિક્રિયાઓને નિયંત્રિત કરવી જોઈએ.

1.5 હેમિલ્ટનના મતે કાર્યકર્તા - સેવાર્થી સંબંધનું મહત્વ :

(1) વ્યવસાયિક સંબંધ પ્રત્યક્ષ મુલાકાત પર આધારિત હોય છે :

સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણ કરવા તેની સાથે મજબૂત સંબંધ સ્થાપન થાય તે જરૂરી છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિવારણ કરવા માટે તેના જીવનનો ઈતિહાસ, જીવનના પૂર્વ અનુભવો વર્તમાન પરિસ્થિતિ તેમજ તેના જીવનને પ્રભાવિત કરનારા પરિબળોની આધારભૂત માહિતી મેળવવી આવશ્યક બની રહે છે. આવી માહિતી પ્રત્યક્ષ મુલાકાત દ્વારા મેળવી શકાય છે. સેવાર્થીનો ઈતિહાસ જેટલો જટિલ અને મુશ્કેલીઓથી ભરેલો હશે એટલા જ પ્રમાણમાં સેવાર્થી - કાર્યકર્તા સંબંધ પણ મજબૂત હોવો જરૂરી છે. સેવાર્થી - કાર્યકર્તા સંબંધની ઘનિષ્ટતા સમસ્યા નિવારણમાં મહત્વપૂર્ણ બની રહે છે. પ્રત્યક્ષ મુલાકાતના માધ્યમથી સેવાર્થીના જીવન વિશેની યોગ્ય પ્રમાણભૂત માહિતી મળી રહે છે. તેથી પ્રત્યક્ષ મોઢ-મોઢનો સંપર્ક કે સાક્ષાત્કાર સેવાર્થી કાર્યકર્તા સંબંધમાં સમસ્યા નિવારણ માટે ઉપયોગી બની રહે છે.

(2) વ્યવસાયિક સંબંધો માટે સામાજિક કાર્યકર્તાની પોતાના સ્વ અંગેની સભાનતા :

કાર્યકર્તા દરેક સમયે પોતાના બધા જ સેવાર્થીઓની સ્વીકૃતિ પ્રાપ્ત કરી શકતા નથી, કારણ કે દરેક કાર્યકર્તાનું વ્યક્તિત્વ વિશિષ્ટ પ્રકારનું હોય છે તેમનું ઘડતર જુદા જુદા સામાજિક માળખામાં થયેલ હોય છે. સમાજકાર્યનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય લોકો(સમાજ)ને પોતાની સેવા પૂરી પાડવાનો છે. આ ઉદ્દેશ્યની પૂર્તિ કરવા માટે સેવાર્થી સાથે વ્યવસાયિક સંબંધોના ઉપયોગ કરતી વખતે કાર્યકર્તાને પોતાના સ્વ વિશેની સભાનતા હોવી આવશ્યક બની રહે છે. કાર્યકર્તાને પોતાની નબળાઈઓ અને વિશેષ ગુણોનો ખ્યાલ હોવો જોઈએ. સેવાર્થીની લાગણીઓને સમજવાની

તેમજ ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ રીતે પોતાની ભાવનાઓને પ્રગટ કરવાની કુશળતા કાર્યકર્તાએ કેળવેલી હોવી જોઈએ પોતાની ભાવનાઓ આવેગો, લાગણીઓ વગેરે કાર્યકર્તા સભાનપણે નિયંત્રિત કરી શકે તે સેવાર્થી કાર્યકર્તા સંબંધ માટે મહત્વની બાબત બની રહે છે.

(3) વ્યવસાયિક સંબંધોમા સત્તાનો ઉપયોગ :

કેટલીકવાર પોતાની સત્તા મુજબ કાર્યકર્તા એવી અપેક્ષા રાખે છે કે સેવાર્થી પોતાની વાત સ્વિકાર કરે. કાર્યકર્તાનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય સેવાર્થીના હિત જાળવવાનો જ હોય છે. તેમ છતાં આવી બાબતોમાં સેવાર્થીની વ્યવસાયિક તાલીમ દ્વારા મેળવેલ કુશળતાઓ અગત્યની બની રહે છે. પરંતુ અહિં બે બાબત સમજવાની જરૂર છે કે સામાજિક કાર્યકર્તા પોતાની સત્તા કે સંબંધનો ઉપયોગ ક્યારે પણ ધમકી કે અન્ય વ્યક્તિ પર બળ પ્રયોગના સંદર્ભમાં કરતો નથી. સેવાર્થી કે સંસ્થાના હિતમાં તે પોતાના વ્યવસાયિકસંબંધોનો ઉપયોગ કરે છે. કાર્યકર્તા સેવાર્થીના વિદ્રોહી સ્વભાવ કે આક્રમણકારી પ્રવૃત્તિઓને સમજીને તેને કુશળતાપૂર્વક નિયંત્રિત કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

(4) વ્યવસાયિક સંબંધોનો બહુમુખી ખ્યાલ :

સમસ્યા નિવારણ દરમ્યાન ક્યારેક સેવાર્થીની સમસ્યાના વિવિધ પાસાંઓનો ખ્યાલ આવે છે સેવાર્થીની સમસ્યા માટે એક થી વધુ વ્યક્તિઓ કે પરિબળો જવાબદાર હોય છે. ત્યારે જટિલ સમસ્યાઓને નિવારવા માટે ઘણીવાર કાર્યકર્તા માટે એક થી વધુ પોતાના ક્ષેત્રમાં નિષ્ણાંત હોય તેવાં કાર્યકરોની મદદ લેવી જરૂરી બને છે. આમ, અન્ય કાર્યકરો અને સંસ્થાઓ સાથેના સંબંધો સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણમાં ઉપયોગી બની રહે છે.

(5) વ્યવસાયિક સંબંધોમાં મુલ્યોને સ્થાન :

સેવાર્થી પ્રત્યેની ફરજોને નિભાવવા દરમ્યાન કાર્યકર્તા સેવાર્થી સાથેના વ્યવસાયિક સંબંધોમાં ચાર બાબતો મહત્વની બની રહે છે. (1) પોતાના સેવાર્થી પ્રત્યેની ફરજ (2) સમુદાય પ્રત્યેની ફરજ (3) સંસ્થા પ્રત્યેની ફરજ અને (4) પોતાના સ્વ પ્રત્યેની ફરજો સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપન થયા પછી કાર્યકર્તા ક્યારેય પણ પોતાના સ્વાર્થના સંદર્ભમાં સેવાર્થી પાસેથી લાભ લેવાનો પ્રયત્ન કરતો નથી. તે સમાજકાર્ય આચારસંહિતાનો ચુસ્તપણે વળગી રહે છે. કાર્યકર્તા ક્યારેય પણ પોતાના મૂલ્યો કે ઉદ્દેશ્યોને છોડીને પોતાના સામાજિકસંબંધો વિકસાવવાનો પ્રયત્ન કરતો નથી. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યકર્તા પોતાની વ્યવસાયિક મૂલ્યો અને આચારસંહિતા મુજબ સેવાર્થી સાથે હેતુપૂર્વકના સંબંધો બાંધે છે. સેવાર્થી જ્યારે સમસ્યામાંથી મુક્ત થઈ જાય છે; ત્યારે સેવાર્થી-કાર્યકર્તા સંબંધોનો અંત આવે છે.

1.6 ઉપસંહાર :

આમ, કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી કામગીરી કે સમસ્યા નિવારણના સંદર્ભમાં એક બીજા સાથે સંપર્કમાં આવે છે અને તેથી ભાવનાત્મક આંતરક્રિયાઓ શરૂ થાય છે. આવા સેવાર્થી - કાર્યકર્તા સંબંધ ટૂંકાગાળાના હોય છે, જે મુખ્યત્વે સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા સાથે સમાપ્ત થાય છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની સમગ્ર પ્રક્રિયા સેવાર્થી કાર્યકર્તાને કેન્દ્રમાં રાખીને અસ્તિત્વમાં આવે છે. તેથી સમાજકાર્યના વિદ્યાર્થીઓએ સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા દરમિયાન સેવાર્થી - કાર્યકર્તા સંબંધોને વિશેષ મહત્વ આપવું જોઈએ.

1.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. સેવાર્થી કાર્યકર્તા સંબંધના કેટલા પ્રકાર છે ?
(A) બે (B) ચાર
(C) ત્રણ (D) પાંચ
2. મન, વચન અને ક્રિયા દ્વારા એક જ રહેવું તે કઈ વિશેષતા સૂચવે છે ?
(A) પરાનુભૂતિ (B) સત્તા
(C) સત્યતા (D) સ્વીકૃતિ
3. “સેવાર્થીની સાચી-ખોટી, સારી-ખરાબ વગેરે વાતોને કાર્યકર્તા સાંભળે છે કોઈ જ પ્રતિભાવ આપતો નથી અનુભવે છે જેના દ્વારા કાર્યકર્તામાં કઈ વિશેષતા કેળવાય છે”
(A) પરાનુભૂતિ (B) સત્તા
(C) સત્યતા (D) સ્વીકૃતિ
4. કાર્યકર્તા એ સત્તાનો વિશિષ્ટ ઉપયોગ ક્યાં કરવાનો હોય છે ?
(A) સેવાર્થીમાં યોગ્ય પરિવર્તન લાવવા (B) સેવાર્થીના કલ્યાણ અર્થ
(C) સેવાર્થીની સમસ્યાના ઉકેલ માટે (D) ઉપરોક્ત તમામ
5. સેવાર્થીના વાસ્તવિકતા આધારીત સંબંધનો આધાર કઈ બાબતો ઉપર રહેલો છે ?
(A) જ્ઞાન (B) કુશળતા
(C) નમ્રતા (D) ઉપરોક્ત તમામ

1.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (A) બે
2. (C) સત્યતા
3. (C) સત્યતા
4. (D) ઉપરોક્ત તમામ
5. (D) ઉપરોક્ત તમામ

1.9 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. સેવાર્થીની સ્વીકૃતિ : સેવાર્થી જેવો છે તેવો પ્રેમપૂર્વક સ્વીકારવો
2. પરાનુભૂતિ : સેવાર્થીની લાગણી ભાવના, આવેગો તેની હતાશાને ઉંડાણથી સમજવી.
3. સત્યતા : મન, વચન ક્રિયા દ્વારા એક જ રહેવું.
4. અધિકાર કે સત્તા : વ્યવસાય તરફથી પ્રાપ્ત થયેલ વિશિષ્ટ સત્તાઓ

1.10 સ્વાધ્યાય લેખન

1. સેવાર્થી કાર્યકર્તા સંબંધનું મહત્વ સમજાવો.
-
-

1.13 संदर्भ ग्रंथ :

- (1) Bhattachary S. (2010), Social work An integreted Approches, New Delhi Deep and Deep Publication.
- (2) Parlman H.H (1971), Social case work-A problem solving Process (5th सं.), Chikago, Londen : The University of Chicago Press.
- (3) Methyu G. (2010), Introducation to social Case work, Mumbai : Tata institute of Social Sciences.
- (४) सुदन कृपालसिंह, (२००४), समाजकार्य सिद्धांत एवम अभ्यास, लखनऊ : नवज्योति सिमरन पब्लिकेशन.
- (५) मिश्रा प्रयागदिन, (२०११), सामाजिक वयक्तिक सेवाकार्य, लखनऊ : उत्तरप्रदेश ग्रन्थ अकादमी.
- (६) सिंह सुरेन्द्र, & मिश्रा प्रयागदिन, (२००७), समाजकार्य इतिहास दर्शन एवम प्रणालिया (तृतीय सं.). लखनौ, रॉयल बुक कंपनी.
- (7) त्रिवेदी, कान्ति (2013), सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य पद्धति (प्रथम सं.), अमदावाद: नवसर्जन पब्लिकेशन.

એકમનું માળખું

- 2.0 એકમના હેતુઓ
- 2.1 પ્રસ્તાવના
- 2.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સાધનો
- 2.3 સાંભળવું
- 2.4 નિરીક્ષણ
- 2.5 મુલાકાત
- 2.6 પ્રત્યાયન
- 2.7 ગૃહ મુલાકાત
- 2.8 ઉપસંહાર
- 2.9 તમારી પ્રગતિ ચકાસો
- 2.10 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ
- 2.11 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 2.12 સ્વાધ્યાય લેખન
- 2.13 પ્રવૃત્તિ
- 2.14 કેસસ્ટડી
- 2.15 સંદર્ભગ્રંથ

2.0 એકમના હેતુઓ

એકમના હેતુઓ નીચે મુજબ છે.

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિના સાધનોનો વિસ્તૃતમાં ખ્યાલ આવશે.
2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સાધનોની ઉપયોગિતા વિશે વિસ્તૃત જાણકારી મળશે.
3. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સાધનોનો સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં ઉપયોગિતા જાણવા મળશે.

2.1 પ્રસ્તાવના :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં સમાજકાર્યકર સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા દરમ્યાન ચોક્કસ કુશળતાઓનો ઉપયોગ કરે છે. સમાજકાર્યકર સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિના વિવિધ સાધનો જેવાં કે નિરીક્ષણ, ગૃહ મુલાકાત, પ્રત્યાયન વગેરેના પ્રત્યક્ષ ઉપયોગ દ્વારા વ્યક્તિના જીવનની વિવિધ સમસ્યાઓ નિવારવા પ્રયત્ન કરે છે. નિરીક્ષણ સામાજિક કાર્યકર્તાને સેવાર્થીના જીવનની કેટલીક ઘુપાયેલી હકિકતો જાણવા મદદરૂપ બને છે. તેવી જ રીતે પ્રત્યક્ષ રીતે ગૃહ મુલાકાત કરવાથી સેવાર્થીના જીવનના તેમજ તેની સમસ્યા માટે જવાબદાર

વિવિધ બાબતોનો ખ્યાલ આવે છે. પ્રત્યાયન દ્વારા સેવાર્થીના જીવનમાં કેટલીક મહત્વપૂર્ણ માહિતીના અભાવે ઊભી થતી સમસ્યાઓને સમજવામાં આવે છે અને જરૂરિયાતના સંદર્ભમાં યોગ્ય માહિતી પૂરી પાડવાની પ્રક્રિયા સમાજકાર્યકર કરે છે. આ બધી જ બાબતો સમસ્યા નિવારણ માટે અગત્યની બની રહે છે.

2.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સાધનો :

સાધનો એટલે સામાન્ય અર્થમાં કોઈપણ ધંધો, રોજગાર કે વ્યવસાયમાં પ્રાયોગિક કાર્યોને પૂર્ણ કરવા માટે વાપરવામાં આવતું ઔજાર. દરેક વ્યવસાયિક પોતાના વ્યવસાયની જરૂરિયાતના સંદર્ભમાં જુદાં-જુદાં સાધનોનો ઉપયોગ કરે છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય વ્યક્તિ સાથે કામ કરવાની મહત્વપૂર્ણ પદ્ધતિ છે. આ પદ્ધતિમાં કાર્યકર્તા સાંભળવું, નિરીક્ષણ, મુલાકાત પ્રત્યાયન અને ગૃહ મુલાકાત જેવાં વિવિધ સાધનોના ઉપયોગ દ્વારા કાર્યકર્તા સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણ માટેના પ્રયત્નો કરે છે.

સામાજિકવૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં સાધનો પાંચ રીતે ઉપયોગી છે.

- (1) સેવાર્થી વિશેની પ્રત્યક્ષ માહિતી મેળવવા ઉપયોગી
- (2) સેવાર્થી વિશેની અપ્રત્યક્ષ માહિતી મેળવવા ઉપયોગી
- (3) સેવાર્થીને મદદરૂપ થવા માટે ઉપયોગી
- (4) સેવાર્થીની કુશળતાઓ વિકસાવવા માટે ઉપયોગી
- (5) સેવાર્થીની ક્ષમતાવર્ધન અને આત્મવિશ્વાસને વિકસાવવામાં ઉપયોગી

સેવાર્થીની સામાજિકવૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિના સાધનોની વિગતવાર સમજૂતી નીચે મુજબ છે.

2.3 સાંભળવું (Listening) :

સાંભળવું એ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિનું પાયાનું સાધન છે. અહીં ધ્યાનપૂર્વક અને હેતુપૂર્વક સાંભળવાની બાબત મહત્વની છે. સેવાર્થીના શબ્દો તેમજ લાગણીઓને બની શકે એટલી ચોક્કસાઈપૂર્વક સાંભળવી આ માટે કાર્યકર્તાએ માનસિક એકાગ્રતા જાળવવી પણ જરૂરી છે. એ વાતનું ધ્યાન રાખે છે કે સેવાર્થીની તમામ બાબતો શાંત મને સાંભળે અને સમજે છે.

સેવાર્થી જ્યારે પ્રથમ વખત કાર્યકરને મળે છે ત્યારે તેનું મન ક્ષુબ્ધ હોય છે તેના હૃદયમાં સમસ્યાને કારણે જે ભાર હોય છે તેના કારણે તેની લાગણી અને આવેગોથી એ અશાંત હોય છે તેથી કાર્યકરે સેવાર્થીની વાતોને શાંતિથી સાંભળવી જોઈએ. સારા શ્રોતા બનીને કાર્યકર સેવાર્થીને તેના હૃદયની તમામ વાતો ખુલ્લા દિલથી કહેવા પ્રોત્સાહિત કરવી જોઈએ. સેવાર્થીને સમજવા માટે તેને પ્રેમપૂર્વક તેના અંગત બનીને તેની વાતો સાંભળવી ખૂબ જ જરૂરી છે અને વાતો સાંભળતી વખતે તેની વાતોનો સાચો અર્થ પકડવાની કોશિશ કરવી જોઈએ. ક્યારેક એવું પણ બને છે કે સેવાર્થી પોતાની વાતો કહેતા કહેતા લાગણીના અતિરેકમાં ભાવુક બની જાય છે. ક્યારેક રડવા પણ લાગે છે. આ તમામ બાબતોમાં કાર્યકરે સેવાર્થીને ભાવનાત્મક રીતે સાચવી લેવો જોઈએ જેથી તેને લાગેલો આઘાત તે વાતચીતરૂપે કાર્યકરને કહી શકે અને તેના હૃદય મનનો ભાર હળવો થાય તથા તેના આવેગો શાંત થાય. આમ કાર્યકરે રસપૂર્વક સેવાર્થીને

સાંભળવો જોઈએ. સમગ્ર મુલાકાત દરમિયાન સેવાર્થીને એવું ન લાગવું જોઈએ કે કાર્યકરને તેની વાત સાંભળવામાં રસ નથી. તેથી રુચિપૂર્વકનું કાર્યકરનું શ્રવણ ખૂબ મહત્વનું છે જે સેવાર્થીમાં હકારાત્મક વલણ પ્રગટ કરે છે અને તે પોતાની ગુમ વાતો પણ ખુલ્લા દિલથી કાર્યકરને કહેતા અચકાતો નથી.

સેવાર્થીને સાંભળતી વખતે કાર્યકરે પોતાને જે વાતો જાણવી હોય તે બાબતે સેવાર્થીને પ્રેમથી પૂછી લેવી જોઈએ જેથી મુલાકાત અર્થપૂર્ણ બની શકે અને સેવાર્થીની સમસ્યા પૂર્ણ જાણકારી મળી શકે.

સાંભળવાની ક્રિયામાં આવતા અવરોધો :

જુદા જુદા પ્રકારના અવરોધો કાર્યકર્તા સેવાર્થીની વાતોને ધ્યાનથી ના સાંભળે, બાહ્ય અવરોધો, ઘોંઘાટ આજુબાજુના વાતાવરણમાં થતાં અવાજો, લોકોની વાતચીત પોતાની આંતરિક ચિંતાઓ, વાતચીત દરમિયાન સેવાર્થી સાથે સંપૂર્ણ જોડાયેલ ન રહેવું. સાંભળનારની યાદશક્તિ તેમજ કેટલીક બાબતો પ્રત્યેના કાર્યકર્તાના પૂર્વગ્રહો સાંભળવાની ક્રિયામાં અવરોધો ઊભા કરે છે.

સાંભળનારના મનમાં રહેલો ડર, અસ્વસ્થતા, ચિંતા, કાળજી વગેરે સાંભળવાની ક્રિયામાં અવરોધો ઊભા કરે છે. જ્યારે સાંભળનાર ચિંતાગ્રસ્ત હોય છે ત્યારે તે સામી વ્યક્તિને યોગ્ય પ્રતિક્રિયા આપી શકતી નથી.

2.4 નિરીક્ષણ :

સેવાર્થી સાથેની મુલાકાત દરમિયાન કાર્યકરે સભાનપણે સેવાર્થીનું નિરીક્ષણ કરવું જોઈએ. સેવાર્થી જ્યારે વાતો કરતો હોય ત્યારે પોતાની આંખને ચહેરા તથા શરીરના હાવભાવ પર કેન્દ્રિત કરવી જોઈએ જેથી સેવાર્થી શું કહેવા માંગે છે તેનો અર્થપૂર્ણ ભાવ સમજી શકાય. કારણ કે ક્યારેક શબ્દોથી ન સમજી શકાય તે વાતોને આંખોના તથા ચહેરાના હાવભાવથી સમજી શકાય.

કેસવર્કના સંદર્ભમાં નિરીક્ષણ એ વ્યક્તિ ઘટના કે પરિસ્થિતિના સંદર્ભમાં લોકોના વર્તનને સમજવાની કુશળતા છે. નિરીક્ષણનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય સેવાર્થીના વર્તન અને તેની આસપાસની પરિસ્થિતિની સમજ મેળવવાનો હોય છે. કેસવર્ક નીચે જણાવેલી બાબતોના નિરીક્ષણને આધારે સેવાર્થીને સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે.ત

- (1) સેવાર્થીનો બાહ્ય દેખાવ
- (2) ચહેરાના હાવભાવ, શારીરિક માનસિક અવસ્થા, લાગણી વ્યક્ત કરતી અંગ ચેષ્ટાઓ વગેરે.
- (3) સેવાર્થીની તેના કુટુંબ અને અન્ય વ્યક્તિઓ સાથેની લાગણીશીલ અર્થપૂર્ણ આંતરક્રિયા સમજવી.

સેવાર્થીનો પહેરવેશ, જીવન પ્રત્યેનો અભિગમ, સામાજિક આર્થિક પરિસ્થિતિ રોજીંદુ જીવન ધોરણ વગેરેના નિરીક્ષણ દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યા માટેના કારણોનો ખ્યાલ આવી શકે છે. નિરીક્ષણ દ્વારા સેવાર્થીના ચહેરાના હાવભાવને આધારે તેની મન:સ્થિતિ જાણી શકાય છે. સેવાર્થીની શારીરિક અંગ ચેષ્ટાઓ (Body Language)ને આધારે તેનો જીવન પ્રત્યેનો અભિગમ કેવો છે ? તેનો ખ્યાલ આવી શકે છે. મુશ્કેલીમાં રહેલી વ્યક્તિ હંમેશા નકારાત્મક વિચારોથી

ઘેરાયેલી રહે છે. તેને પોતાના વિકાસ કરતા તે પોતે મુશ્કેલીમાં ફસાયેલો છે અને કદાચ આ મુશ્કેલીઓમાંથી બહાર આવવું તેના માટે અશક્ય છે, એવું તે સતત માને છે. દા.ત. કોઈ અપરાધી વ્યક્તિ સામાજિક કાર્યકર્તા પાસે સેવા મેળવવા આવે છે. ત્યારે તે સેવાર્થી ગુના સંબંધિત કેટલીક બાબતો છુપાવે છે. તેથી યોગ્ય માહિતીના અભાવે સમસ્યા નિવારણમાં અવરોધ ઉભા થાય છે. આથી સમાજકાર્યકર નિરીક્ષણ દ્વારા સમસ્યા સંબંધિત વિવિધ બાબતોની વિસ્તૃત માહિતી મેળવે છે નિરીક્ષણ દ્વારા મળેલ વિસ્તૃત અનુભવજન્ય માહિતી સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણમાં ઘણી જ ઉપયોગી બની રહે છે. આમ, સમાજકાર્યકર નિરીક્ષણની આગવી કુશળતા દ્વારા સમસ્યાના વિવિધ પાસાંની સમજ મેળવીને સમસ્યા નિવારણ માટે પ્રયત્નશીલ રહે છે.

2.5 મુલાકાત :

મુલાકાત સેવાર્થીના જીવનને સમજવા માટેનું તેમજ તેના જીવનની આંતરિક બાબતોમાં ડોકિયું કરવા માટેનું મહત્વપૂર્ણ સાધન છે. સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીની પ્રત્યક્ષ મુલાકાત કરીને તેની સમસ્યા વિશે વિગતવાર માહિતી મેળવે છે. આવી મુલાકાત શરૂઆતમાં માત્ર સંબંધ સ્થાપન માટે હોય છે પણ જ્યારે સેવાર્થી અને કાર્યકર્તા વચ્ચે વિશ્વાસ સંપાદન થઈ જાય છે ત્યારે સેવાર્થી મુલાકાત દરમિયાન તેના જીવન સાથે સંકળાયેલી ઘણી જ મહત્વપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે. જે માહિતી સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણમાં મહત્વની ભૂમિકા અદા કરે છે.

દરેક મુલાકાત વખતે સામાજિક કાર્યકર્તા એ સેવાર્થીના જીવનમાં શું હકારાત્મક કે નકારાત્મક પરિવર્તન આવી રહ્યા છે તેની નોંધ લેવી જોઈએ. કુશળ સામાજિક કાર્યકર્તા સમસ્યા નિવારણ માટે દરેક મુલાકાતનો પારસ્પરિક સહસંબંધ તપાસે છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં મુલાકાત એ માત્ર સેવાર્થીના જીવન વિશે માહિતી મેળવવાનું સાધન ન બની જાય પરંતુ મુલાકાત સેવાર્થીના જીવનની સમસ્યા નિવારણ માટેની મહત્વની કડી બની રહે તે રીતે સામાજિક કાર્યકર્તા એ મુલાકાતને ઉપયોગી સાધન ગણીને જીવનની સમસ્યા નિવારણ માટેની મહત્વની કડી બની રહે તે રીતે સામાજિક કાર્યકર્તાએ મુલાકાતને ઉપયોગી સાધન ગણીને જીવનની સમસ્યા નિવારણ માટે પ્રયત્ન કરવો જોઈએ.

મુલાકાત કઈ રીતે કરવી જોઈએ ?

મુલાકાત કરવાના ગુણો દરેક વ્યક્તિમાં વ્યવહારિક અનુભવ પર આધારિત છે પરંતુ થોડા વિશિષ્ટગુણ મુલાકાત માટે લાભકારી અને ઉપયોગી છે. મુલાકાતની વિશેષતા અને તેની પદ્ધતિને જાણવી જરૂરી છે.

1. મુલાકાત પૂર્વ આયોજીત હોવી જોઈએ.
2. વાતચીત માત્ર એ જ વિષય ઉપર થવી જોઈએ જેની આવશ્યકતા હોય.
3. પ્રશ્નોની શરૂઆત સરળ શબ્દોમાં થવી જોઈએ.
4. મુલાકાત માટે ખાસ સમય નક્કી હોવો જોઈએ.
5. મુલાકાતના સ્થળની પસંદગી પણ સેવાર્થીને અનુકૂળતા પર રાખવી જોઈએ.
6. વાતચીતનો ક્રમ નક્કી હોવો જોઈએ.
7. ભાવનાત્મક બાબતો માટે સાવચેતી રાખવી જરૂરી છે.
8. કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીની ભાવનામાં વધુ ના વહેતા સેવાર્થીની ભાવનાને સમજવી જોઈએ.
9. સેવાર્થીની રૂચિ અને મનોવૃત્તિને ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ.

સારી મુલાકાત માટેની આવશ્યકતા બાબતો :

નીચેની બાબતો મુલાકાત પર અસર કરે છે.

(1) ભૌતિક સ્થિતિ :

સારું ભૌતિક વાતાવરણ મુલાકાતના ઉદ્દેશ્યને પુરા કરવામાં ઘણી મદદ કરે છે. તેના માટે નીચે મુજબની બાબતો ખૂબ જ આવશ્યક છે.

1. એકાન્ત
2. ચિંતામુક્ત પર્યાવરણ
3. આરામદેવ સ્થાન
4. ભીડભાડ ન હોય
5. કાર્યકર્તા બીજા કાર્યોમાં વ્યસ્ત ન હોવો જોઈએ.
6. વાતાવરણમાં બેચેની ન હોવી જોઈએ.
7. સેવાર્થીને અનુભૂતિ થવી જોઈએ કે કાર્યકર્તા તેને મદદ કરવા માંગે છે.
8. સેવાર્થી મુલાકાત સમયે વધુ રાહ ન જોવડાવી જોઈએ.
9. મુલાકાતનો સમય સેવાર્થીની અનુકૂળતા પ્રમાણે રાખવો જોઈએ.
10. સેવાર્થી કાર્યકર્તા અને સંસ્થા માટે પોતાનાપણું અનુભવે છે.

(2) અભિલેખન :

કાર્યકર્તા મુલાકાત બાદ આવશ્યક સૂચનાઓ લખે, સેવાર્થીનું નામ, તારીખ, ઉંમર, વ્યવસાય વગેરેનું વર્ણન એહેવાલમાં થવું જરૂરી છે.

ગોપનીયતા :

સંબંધની નિકટતા ત્યારે જ થાય છે જ્યારે સેવાર્થીને પૂર્ણ વિશ્વાસ હોવો જોઈએ કે કાર્યકર્તા પોતાની અંગત વાત બીજા કોઈ વ્યક્તિને બતાવશે નહિ. કાર્યકર્તાનું પણ એ કર્તવ્ય છે કે તે સેવાર્થીની વાત બીજા કોઈને જણાવશે નહિં.

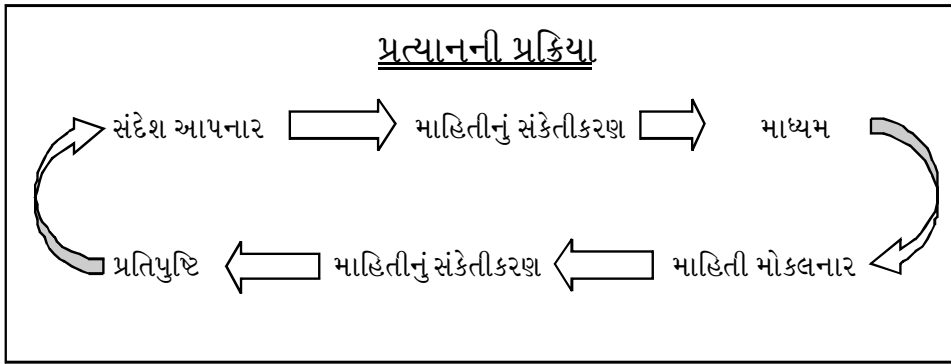
પૃષ્ઠભૂમિનું જ્ઞાન :

કાર્યકર્તાને સામાન્ય તથા વિશિષ્ટ બન્ને પ્રકારનું જ્ઞાન હોવું આવશ્યક છે. જ્યાં સુધી કાર્યકર્તામાં એ જ્ઞાન પ્રાપ્ત ન થાય ત્યાં સુધી તે પોતાની ભૂમિકા સફળતાપૂર્વક નિભાવે છે. સેવાર્થીને સંસ્થાના વિષયમાં સંપૂર્ણ જાણકારી હોવી આવશ્યક છે. જ્યાં સુધી કાર્યકર્તા સમસ્યાનાં સંદર્ભમાં સંપૂર્ણજ્ઞાન નહીં હોય ત્યાં સુધી સમસ્યાને સમજવી અઘરી છે. આમ, મુલાકાત એ સમસ્યા સામાધાન માટેનું અગત્યનું સાધન છે.

આજના આધુનિક યુગમાં પ્રત્યાયનના માધ્યમોનો ખૂબ જ વિકાસ થયો છે. ઓછા સમયમાં ઓછા ખર્ચ આપણે સંદેશો મોકલી શકીએ છીએ એ સંદેશો મોકલ્યા પછી પણ કન્ફર્મ કરવું જરૂરી છે કે સેવાર્થીને યોગ્ય સંદેશો મળ્યો છે કે નહીં માટે ફોલઅપ જરૂરી છે. સંદેશો મોકલતી વખતે સેવાર્થીનું શિક્ષણ, સાધનનોની ઉપલબ્ધતા વગેરેને ધ્યાનમાં રાખવા ખૂબ જ જરૂરી છે. જેનાથી સંદેશા સફળતાપૂર્વક મળી શકે. કાર્યકર્તાએ ખૂબ જ કાળજી રાખવી જોઈએ. સંદેશો ટૂંકો અને સ્પષ્ટ હોવો જોઈએ. તારીખ, સ્થળ, સમય, હેતુ વગેરેની આવશ્યકતા રહેલી છે.

2.6 પ્રત્યાયન :

પ્રત્યાયન એ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સમસ્યા નિવારણ માટેનું મહત્વપૂર્ણ સાધન છે. પ્રત્યાયન સમાજકાર્યનું મહત્વનું સાધન તેમજ સમાજકાર્યકર માટેની મત્વની કુશળતા છે. પ્રત્યાયન એક ચોક્કસ પ્રક્રિયાને અનુસરે છે; જેમાં માહિતી આપનાર માહિતી કે સંદેશનું ઘડતર કરે છે. આ માહિતી કયા માધ્યમથી સામી વ્યક્તને પહોંચાડવી તે બાબત પણ માહિતી મોકલનાર નક્કી કરે છે. માહિતી જે વ્યક્તને મોકલવામાં આવે છે તે વ્યક્તિ માહિતી કે સંદેશને યોગ્ય રીતે ઉકેલી શકે તે ખૂબ જ મહત્વની બાબત છે. સંદેશ મોકલનાર વ્યક્તિ જો યોગ્ય માધ્યમની પસંદગી ના કરે અથવા તો સંદેશનું યોગ્ય વિસંકેતીકરણ ના થાય તો સંદેશ ને સામેની વ્યક્તિ સમજી શકતી નથી. તેમજ યોગ્ય પ્રતિપુષ્ટિ (feedback) મળતી નથી. પ્રસ્તુત બાબતને નીચે જણાવેલ આકૃતિ પરથી સમજી શકાય છે.



ઉપરોક્ત આકૃતિમાં દર્શાવ્યા પ્રમાણે પ્રત્યાયન એક ચક્રિય પ્રક્રિયા છે. તેમજ સમાજકાર્યકર માટે મહત્વપૂર્ણ સાધન છે. સામાજિક કાર્યકર્તા જેટલી કુશળતાથી પ્રત્યાયનરૂપી સાધનને વાપરી શકે તેટલી જ કુશળતાથી તે સેવાર્થીના જીવનની સમસ્યા ઝડપથી નિવારી શકે છે.

આજના આધુનિક યુગમાં પ્રત્યાયનના માધ્યમોનો ખૂબ જ વિકાસ થયો છે. ઓછા સમયમાં ઓછા ખર્ચે આપણે સંદેશો મોકલી શકીએ છીએ. સંદેશો મોકલ્યા પછી પણ કન્ફર્મ કરવું જરૂરી છે કે સેવાર્થીને યોગ્ય સંદેશો મળ્યો છે કે નહીં માટે ફોલઅપ જરૂરી છે. સંદેશો મોકલતી વખતે સેવાર્થીનું શિક્ષણ, સાધનોની ઉપલબ્ધતા વગેરેને ધ્યાનમાં રાખવા ખૂબ જ જરૂરી છે. જેનાથી સંદેશા સરળતાપૂર્વક મળી શકે. કાર્યકર્તા એ ખૂબ જ કાળજી રાખવી જોઈએ. સંદેશો ટૂંકો અને સ્પષ્ટ હોવો જોઈએ. તારીખ, સ્થળ, સમય હેતુ વગેરની આવશ્યકતા રહેલી છે.

2.7 ગૃહ મુલાકાત :

પ્રત્યક્ષ મુલાકાત કરતાં ગૃહ મુલાકાત ભિન્ન છે; વિશિષ્ટ છે. સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીના જીવનનો અભ્યાસ કરવા ગૃહ મુલાકાતનું સાધન વાપરે છે. ઘણીવાર સેવાર્થી પોતાના જીવનની ઘણી હકિકતો છુપાવવાનો પ્રયત્ન કરે છે. જેમ કે સરકારી યોજનાનો લાભ લેવા માટે લોકો ઘણીવાર લોકો પોતાની આવક સાચી બતાવતા નથી, પણ ગૃહ મુલાકાત દ્વારા વ્યક્તિના સામાજિક-આર્થિક દરજ્જાનો ખ્યાલ આવે છે. ઘરમાં સ્વચ્છતાનો અભાવ, અયોગ્ય રહેણીકરણી, કુટુંબના સભ્યો વચ્ચેનો પારસ્પરિક વર્તન વ્યવહાર, ઘરની ભૌતિક સુખ સુવિધાઓ, વીજળી, પાણી-ગટર વ્યવસ્થા જેવી પાયાની વ્યવસ્થાઓનો અભાવ, ઘરમાં જુદી જુદી દીવાલ

પર મુકવામાં આવેલાં ધાર્મિક ચિત્રો, પ્રતિકો વગેરે બાબતો વ્યક્તિના જીવનની એવી ઘણી બાબતોની સ્પષ્ટતા કરે છે જે વ્યક્તિના જીવનમાં સમસ્યા ઊભી કરવામાં કારણભૂત હોય છે. આ ઉપરાંત સમસ્યા નિવારણ માટે ઉપયોગી હોય એવી ઘણી માહિતી ગૃહ મુલાકાત દ્વારા સામાજિક કાર્યકર્તાને મળી રહે છે. ગૃહ મુલાકાત સેવાર્થીના સામાજિક વ્યક્તિત્વ અને સામાજિક પાસાંઓની તેના જીવન પર પડતી વિવિધ અસરોને સમજવામાં ઉપયોગી બની રહે છે. આમ, ગૃહ મુલાકાત સેવાર્થીના જીવનને ઊંડાણપૂર્વક સમજવા માટે ઉપયોગી બની રહે છે.

2.8 ઉપસંહાર :

આમ, સમાજકાર્ય એક ચોક્કસ પ્રકારની કુશળતાની અપેક્ષા રાખે છે. સમસ્યા નિવારણ માટેના ઉપર જણાવેલાં વિવિધ સાધનોનો ઉપયોગ કરવો તેમજ આવા સાધનોના માધ્યમથી સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા સફળતાપૂર્વક પૂર્ણ કરવી એ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિથી કામ કરતાં સામાજિક કાર્યકર્તાની મહત્વની કુશળતા છે.

2.9 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિના સાધનો કેટલા છે ?

| | |
|----------|--------|
| (A) ચાર | (B) છ |
| (C) પાંચ | (D) આઠ |
2. સાંભળવાની ક્રિયાના અવરોધક પરિબળો કયા છે ?

| | |
|-------------------------|------------------|
| (A) વાતાવરણમાં થતો અવાજ | (B) અસ્વસ્થતા |
| (C) ઘોંઘાટ | (D) ઉપરોક્ત તમામ |
3. ‘સેવાર્થી જ્યારે વાતો કરતો હોય ત્યારે પોતાની આંખને સેવાર્થીના ચહેરા તથા શરીરના હાવભાવ પર કેન્દ્રિત કરવા’ કાર્યકર્તા કયા સાધનનો ઉપયોગ કરતો જણાય છે.

| | |
|--------------|---------------|
| (A) સાંભળવું | (B) મુલાકાત |
| (C) નિરીક્ષણ | (D) પ્રત્યાપન |
4. સેવાર્થીના જીવનને સમજવા માટેનું તેમજ તેના જીવન આંતરીક બાબતો જાણવાનું અગત્યનું સાધન કયું છે ?

| | |
|--------------|------------------|
| (A) મુલાકાત | (B) સાંભળવું |
| (C) નિરીક્ષણ | (D) ઉપરોક્ત તમામ |
5. મુલાકાત દરમિયાન કાર્યકર્તાએ શેની નોંધ લેવી જોઈએ ?

| | |
|------------------------|------------------------|
| (A) હકારાત્મક પરિવર્તન | (B) નકારાત્મક પરિવર્તન |
| (C) ઉપરોક્ત બન્ને | (D) ઉપરમાંથી એકપણ નહિ |

2.10 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (C) પાંચ
2. (D) ઉપરોક્ત તમામ
3. (C) નિરીક્ષણ
4. (A) મુલાકાત
5. (C) ઉપરોક્ત બન્ને

2.11 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. સાંભળવું : હેતુપૂર્વક ધ્યાનથી સાંભળવું
2. નિરીક્ષણ : વ્યક્તિ, ઘટના કે પરિસ્થિતિના સંદર્ભ સમજવું
3. મુલાકાત : નક્કી કરેલા સ્થળ, સમયે હેતુપૂર્વક બે વ્યક્તિને મળવાનું આમંત્રણ
4. પ્રત્યાયન : માહિતી આપનાર સંદેશાનું ઘડતર કરે છે અને માહિતીને સામેની વ્યક્તિ સુધી પહોંચાડે છે.
5. ગૃહ મુલાકાત : સેવાર્થીના ઘરની મુલાકાત લેવી.

2.12 સ્વાધ્યાય લેખન

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સાધનોનું મહત્વ સ્પષ્ટ કરો.

.....

.....

.....

.....

.....

2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સાધનો તરીકે નિરીક્ષણનું મહત્વ સ્પષ્ટ કરો.

.....

.....

.....

.....

.....

3. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સાધનો તરીકે પ્રત્યાયનનું મહત્વ સ્પષ્ટ કરો.

.....

.....

.....

.....

.....

2.13 પ્રવૃત્તિ

| સાધનનું નામ | ઉપયોગ | જરૂરિયાત |
|-------------|-------|----------|
| ૧ | | |
| ૨ | | |
| ૩ | | |
| ૪ | | |
| ૫ | | |

ઉપરોક્ત બાબત સાધનના સંદર્ભમાં સ્પષ્ટ કરતો ચાર્ટ બનાવો.

2. ગૃહ મુલાકાત અને મુલાકાતનું ઉદાહરણ આપી જરૂરીયાત સ્પષ્ટ કરો.

2.14 કેસસ્ટડી

1. કોઈ એક ક્ષેત્રકાર્યની કેસસ્ટડીના આધારે સાધનોનો ઉપયોગ કઈ રીતે કર્યો છે એ સાધનના નામ અને ઉપયોગ સાથે સ્પષ્ટ કરો.
2. મુલાકાતનું આયોજન તમારી ફીલ્ડની કેસસ્ટડીના આધારે કરો. કઈ બાબત ધ્યાનમાં રાખશો મુદ્દા સાથે વર્ણવો.

2.15 સંદર્ભ ગ્રંથ :

- (1) Bhattachary S. (2010), Social work An integreted Approches, New Delhi Deep and Deep Publication.
- (2) Parlman H.H (1971), Social case work-A problem solving Process (5th સં.), Chikago, London : The University of Chicago Press.
- (3) Methyu G. (2010), Introducation to social Case work, Mumbai : Tata institute of Social Sciences.
- (૪) સુદન કૃપાલસિંહ, (૨૦૦૪), સમાજકાર્ય સિદ્ધાંત એવમ અભ્યાસ, લખનઉ : નવજ્યોતિ સિમરન પબ્લિકેશન.
- (૫) મિશ્રા પ્રયાગદિન, (૨૦૧૧), સામાજિક વ્યવસ્થા સેવાકાર્ય, લખનઉ : ઉત્તરપ્રદેશ ગ્રન્થ અકાદમી.
- (૬) સિંહ સુરેન્દ્ર, & મિશ્રા પ્રયાગદિન, (૨૦૦૭), સમાજકાર્ય ઇતિહાસ દર્શન એવમ પ્રણાલિયા (તૃતીય સં.). લખનૌ, રૉયલ બુક કંપની.
- (7) ત્રિવેદી, કાંતિ (2013), સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ (પ્રથમ સં.), અમદાવાદ: નવસર્જન પબ્લિકેશન.

એકમનું માળખું

- 3.0 એકમના હેતુઓ
- 3.1 પ્રસ્તાવના
- 3.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કુશળતાઓ
 - 3.2.1 વાતચીત કરવાની કુશળતા
 - 3.2.2 મદદગાર બનવાની કુશળતા
 - 3.2.3 સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતા
 - 3.2.4 સંબંધ સ્થાપનની કુશળતા
 - 3.2.5 સલાહની કુશળતા
 - 3.2.6 કાર્યનોંધની કુશળતા
- 3.3 ઉપસંહાર
- 3.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો
- 3.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ
- 3.6 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 3.7 સ્વાધ્યાય લેખન
- 3.8 પ્રવૃત્તિ
- 3.9 કેસસ્ટડી
- 3.10 સંદર્ભગ્રંથ

3.0 એકમના હેતુઓ :

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કુશળતાઓનો પરિચય વિદ્યાર્થીઓને મળી રહેશે.
2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની કુશળતાઓ સમસ્યા નિવારણ પ્રક્રિયામાં ઉપયોગિતા શું છે તેનો ખ્યાલ મેળવવો.
3. સંશોધનો ગતિશીલ કરવા, સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં કેવી રીતે ઉપયોગી બની રહે છે તેની સમજ વિદ્યાર્થીઓને મળી રહેશે.

3.1 પ્રસ્તાવના :

સમાજકાર્ય વ્યવસાય મુખ્યત્વે ચાર બાબતો પર આધાર રાખે છે; જ્ઞાન, કુશળતા, મૂલ્યો અને વલણો. આ ચાર બાબતો વગર વ્યવસાયિક સમાજકાર્યની સફળતાની કલ્પના કરવી મુશ્કેલ છે. જ્ઞાનની પ્રાપ્તિ વિવિધ ગ્રંથોમાંથી થઈ શકે છે. મુલ્યો વ્યક્તિ પોતાની સામાજિકરણની પ્રક્રિયા દરમ્યાન પોતાના કુટુંબ, શાળા કે મિત્રજૂથ પાસેથી આત્મસાત કરે છે; પરંતુ, સમાજકાર્યના

વ્યવસાયિક ક્ષેત્રમાં સિદ્ધિ માટે સમાજકાર્યકર કુશળતાઓથી ભરપુર હોવો જોઈએ. સમાજકાર્ય પોતાના વ્યવસાયકર્તા પાસે ચોક્કસ પ્રકારની કુશળતાઓની અપેક્ષા રાખે છે.

3.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કુશળતાઓ :

સમાજકાર્યની દરેક પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવા માટે ચોક્કસ પ્રકારની કુશળતાઓ અપેક્ષિત છે. વેબસ્ટર શબ્દકોશ મુજબ “ઉદ્દેશ્યોની પ્રાપ્તિ માટેનું જરૂરી જ્ઞાન અને સક્ષમતા એટલે કુશળતા”. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં સેવાર્થીના જીવન સાથે સંબંધિત સમસ્યાઓના નિવારણ માટે સમાજકાર્યકર પાસે યોગ્ય જ્ઞાન અને કુશળતાઓ હોવી માત્ર જરૂરી અને ફરજિયાત બની જાય છે.

બ્રાઉન સમાજકાર્યના ચાર ઉદ્દેશ્યો જણાવે છે.

- (1) સેવાર્થીને ભૌતિક મદદ પૂરી પડવી.
- (2) સમાયોજન સ્થાપિત કરવામાં મદદ પૂરી પાડવી.
- (3) માનસિક સમસ્યાઓનું નિવારણ કરવું.
- (4) જરૂરિયાતવાળી વ્યક્તિઓને યોગ્ય જીવન સ્તરની પ્રાપ્તિ થાય તેવાં પ્રયત્ન કરવાં.

આમ, આ દરેક પ્રકારની કામગીરીમાં સમાજકાર્યકરે પોતાની કુશળતાઓના ઉપયોગ દ્વારા ઉદ્દેશ્યોની પ્રાપ્તિ કરવાની હોય છે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ દ્વારા કામ કરતી વખતે સમાજકાર્યકર અનેક પ્રકારની કુશળતાઓનો ઉપયોગ કરે છે તેમ છતાં અભ્યાસક્રમને ધ્યાનમાં રાખીને અહિં નીચે જણાવેલ બાબતોની વિગતવાર ચર્ચા કરવામાં આવેલ છે.

3.2.1 વાતચીત કરવાની કુશળતા

3.2.2 મદદગાર બનવાની કુશળતા

3.2.3 સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતા

3.2.4 સંબંધ સ્થાપનની કુશળતા

3.2.5 સલાહની કુશળતા

3.2.6 કાર્યનોંધની કુશળતા

3.2.1 વાતચીત કરવાની કુશળતા

આ પદ્ધતિમાં કાર્યકર સેવાર્થી સાથેની રૂબરૂ મુલાકાતો દરમિયાન તેની સમસ્યાનું નિદાન તથા સારવાર કરે છે. સેવાર્થી સાથે વાતચીતની કુશળતા હોય તે કાર્યકર ખૂબ સફળ બને છે. વાતચીત કરતી વખતે કેવી ભાષા વાપરવી કાર્યકરના હાવભાવ અને વર્તન કેવા હોવા જોઈએ? વગેરે બાબતો અતિ મહત્વની છે.

કાર્યકરે દરેક મુલાકાત પહેલા સેવાર્થીને પુછવાના પ્રશ્નો તથા તેના વિષય અંગે પોતે તૈયારી કરવાની હોય છે. જેથી મુલાકાત અર્થસભર બની શકે.

સમગ્ર મુલાકાતો દરમિયાન કાર્યકર પૂર્વગ્રહરહિત રહે તે ઘણું જરૂરી છે. પોતાનો વ્યવહાર કાર્યકરે સંપૂર્ણ નિયંત્રિત રાખવો જોઈએ.

આ કુશળતાના મહત્વનાં સોપાનો નીચે મુજબ છે.

1. શ્રવણ - સાંભળવું - Listening

2. નિરીક્ષણ - Observation
3. અન્વેષણ - Exploration
4. ભાવવિવેચન - Catharsis
5. આશ્વાસન કરવું - Reassurance

સેવાર્થી સાથેની પ્રથમ મુલાકાતથી જ તેની સમસ્યા નિદાનની પ્રક્રિયા શરૂ થાય છે. સેવાર્થીની વાતો કાર્યકરે સાંભળવી જોઈએ અને પોતાની સમસ્યા વિશે સેવાર્થી શું કહેવા માંગે છે તે જાણી લેવું જોઈએ. તે પછી જ કાર્યકરને અંદાજ આવી જાય છે કે સેવાર્થી જે વાતો કરે છે તે તેની સમસ્યા છે કે તેની પાછળ છુપાયેલી બીજી કોઈ સમસ્યા છે.

સેવાર્થીની સમસ્યા ઓળખવા માટે પાંચ પ્રશ્નોના જવાબ લેવા જરૂરી છે.

1. સેવાર્થી કોણ છે ?
2. ક્યાં છે ?
3. શા માટે ?
4. કેવી રીતે ?
5. કેવી પરિસ્થિતિમાં છે ?

આ પ્રશ્નોના જવાબ પરથી સેવાર્થીની સમસ્યા અંગે ઉંડાણપૂર્વક માહિતી મળે છે અને સમસ્યાનું સ્વરૂપ સ્પષ્ટ થાય છે જેનાથી સમસ્યાના કારણો શોધવામાં સરળતા પડે છે.

સેવાર્થી સાથેની મુલાકાત દરમિયાન કુશળતાના મહત્વના સોપાનો વિશે સમજાવે.

1. શ્રવણ
2. નિરીક્ષણ
3. અન્વેષણ
4. ભાવવિવેચન
5. આશ્વાસન આપવું

3.2.2 મદદગાર બનવાની કુશળતા

વૈયક્તિક સમાજકાર્યમાં વ્યક્તિને જ પ્રાધાન્ય આપવામાં આવેલું છે. તેની આચાર સંહિતા પણ એવું કહે છે કે કાર્યકરે હંમેશા સેવાર્થીની મદદ કરવા માટે તત્પર સેવાર્થીને એક વખત મદદ કર્યા પછી તેને છોડી દેવાનો નથી પણ ફરીથી સમસ્યા ઉભી થાય ત્યારે તે જાતે ઉકેલ શોધી શકે તે રીતે સક્ષમ બનાવવાનો છે.

સેવાર્થીની સમસ્યા બાબતે કાર્યકરે તેને દરેક બાબતે અને દરેક તબક્કે મદદ કરવી જોઈએ.

દા.ત. ગામડાની એક મહિલાને પોતાના કુટુંબની નબળી આર્થિક સ્થિતિનો પ્રશ્ન છે તો આ સ્ત્રીને આર્થિક પગભર કરવા માટે કાર્યકર તેને ગ્રામ વિકાસ એજન્સી મારફત ગાય-ભેંસની લોન લેવા માટે અરજી કરાવશે. તેની અરજી યોગ્ય અધિકૃત વ્યક્તિ પાસે મંજૂર કરાવવામાં મદદ કરશે. તેની લોન મંજૂર થતા ગાય-ભેંસ વેચાતી લેવા માટે તથા ગ્રામ સેવક મારફત યોગ્ય કાર્યવાહી કરશે અને તે સ્ત્રી આ ગાય-ભેંસનું દૂધ કેવી રીતે ડેરીનો પહોંચાડે તે અંગે પણ મદદ કરશે. આમ આ મહિલાને પશુપાલન તથા ડેરી ઉદ્યોગ મારફત કાર્ય કરવા માટે સક્ષમ બનાવાશે અને વખતોવખત સલાહ પરામર્શથી તેને સહાય કરશે.

આ રીતે કાર્યકર તે મહિલાને ફક્ત આર્થિક પગભર થવા સહાય નથી કરતા પણ તેને માનસિક રીતે પણ સશક્ત બનાવે છે અને બીજી મહિલાઓને દૃષ્ટાંતરૂપ બની શકે તેવી સુદૃઢ બનાવે છે. જેથી ભવિષ્યમાં આ મહિલા પોતાના માટે કે બીજી મહિલાઓ માટે ગ્રામવિકાસ અને ડેરીઉદ્યોગની આ પ્રકારની કામગીરી કરવા સક્ષમ બની શકે.

3.2.3 સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતા

કાર્યકર સેવાર્થી સાથેની મુલાકાતો દરમિયાન તેની સમસ્યા સંબંધી ઉકેલ માટેના વિવિધ વિકલ્પો પૂરા પાડે છે. દરેક મુલાકાત વખતે નવી વાત અને નવું જ્ઞાન સેવાર્થીને આપવામાં આવે છે.

સેવાર્થીની સમસ્યાનો એક જ ઉકેલ નથી તે વસ્તુ કાર્યકર દ્વારા વાર્તાલાપથી સમજાવવામાં આવે છે.

આમ, કરવાથી સેવાર્થીની વિચારશક્તિ સતેજ બને છે. અત્યાર સુધી તેને જે માનસિક પરિતાપ કે ચિંતા હતી તે બધી ચિંતા હતાશામાંથી તે બહાર આવે છે અને પોતાની સમસ્યાના ઉકેલ વિકલ્પો વિશે તે હકારાત્મક વિચારણા શરૂ કરે છે.

કાર્યકરે દર્શાવેલા વિવિધ વિકલ્પો પૈકી પોતાના જીવનમાં કયો વિકલ્પ યોગ્ય છે તે અંગેનો નિર્ણય કરવા સેવાર્થી સક્ષમ બને છે.

આ કુશળતામાં કાર્યકરની આવડત અને જ્ઞાનની પરીક્ષા થાય છે. કાર્યકર દરેક વિકલ્પ વિશે ઉંડો અભ્યાસ તથા વાસ્તવિક પરિસ્થિતિને જાણવી પડે છે. પછી જ તેણે સેવાર્થી સમક્ષ વિકલ્પો રજૂ કરવાના હોય છે. અધુરા જ્ઞાન સાથે કાર્યકર સેવાર્થી પાસે જાય તે બિલકુલ યોગ્ય નથી.

દા.ત. એક અશિક્ષિત મહિલા જે આર્થિક પગભર કરવાની છે. તો તેના વિકલ્પો કયા હોઈ શકે તે માટે કાર્યકરે ગ્રામવિકાસની યોજનાઓ ડેરી ઉદ્યોગની યોજનાઓ, પશુપાલન, ખાતાની યોજનાઓ, કુટિર ઉદ્યોગની યોજનાઓ, તાલુકા પંચાયતની ગ્રામલક્ષી યોજનાઓ સમાજકલ્યાણ ખાતાની યોજનાઓ મહિલા અને બાળવિકાસ વિભાગની યોજનાઓ વનબંધુ યોજનાઓ, આદિજાતી વિભાગની યોજનાઓ, વનબંધુ યોજનાઓ, આદિજાતી વિભાગની યોજનાઓ અનુસૂચિત જાતિની યોજનાઓ, જેથી વિવિધ વિભાગોની યોજનાઓનો પોતે વિસ્તૃત અભ્યાસ કરવો જોઈએ. દરેક વિભાગ કે ખાતાની લોન/સબસીડીની ગાઈડ લાઈન જાણવી જોઈએ. તેના સંબંધિત વિભાગની કચેરીઓ તથા અધિકારીઓ વિશેની જાણકારી મેળવવી જોઈએ અને આ લોનની શરૂ કરેલ ગૃહ ઉદ્યોગ પણ સેવાર્થી કેટલા સમયમાં આર્થિક પગભર થઈ શકી તેમ છે. તે પણ જાણકારી મેળવી લેવી જોઈએ. આ રીતે કાર્યકર સતત જ્ઞાન અને અભ્યાસ દ્વારા પોતાના સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતા મેળવી શકે છે અને આવી કુશળતા અને આવડતથી સેવાર્થી સાથે કામ કરનાર કાર્યકરને સફળતા ખૂબ સારી મળે છે.

3.2.4 સંબંધ સ્થાપનની કુશળતા

સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણ માટે સેવાથી અને કાર્યકર્તા વચ્ચે એક વિશ્વાસપૂર્ણ સંબંધ કેળવાય તે ખૂબ જ જરૂરી બાબત બની રહે છે. સામાજિક કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચેનો આ સંબંધ ચોક્કસ ઉદ્દેશ્યો પૂરતો જ મર્યાદિત હોય છે એટલે કે સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીના અંગત જીવનની હકિકતો જાણવાનો પ્રયત્ન પણ ચોક્કસ સમસ્યાના નિવારણના ઉદ્દેશ્યને કેન્દ્રમાં રાખીને જ કરે છે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થી - કાર્યકર્તા સંબંધ સ્થાપનના કેટલાક ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે.

- (1) સેવાર્થી દ્વારા કાર્યકર્તાની સ્વીકૃતિ.
- (2) કાર્યકર્તા દ્વારા સેવાર્થીની સ્વીકૃતિ.
- (3) સેવાર્થી - કાર્યકર્તા વચ્ચે પરસ્પર આત્મ સન્માનની ભાવના કેળવાય.
- (4) સેવાર્થીમાં પોતાની સમસ્યાનો ઉકેલ શક્ય છે એવી ભાવના કેળવાય.
- (5) સેવાર્થી પોતે પોતાની સમસ્યા નિવારણ કરવા સક્ષમ છે એવો આત્મ વિશ્વાસ તેનામાં કેળવાય.
- (6) સમુદાયના સભ્યોને સેવાર્થીની સમસ્યા પ્રત્યે અભિમુખ કરવા વ્યવસાયિક સંબંધનો ઉપયોગ સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણ પ્રક્રિયામાં કરવો.

3.2.5 સલાહની કુશળતા

સમાજ પરિવર્તનશીલ છે સેવાર્થીની સમસ્યા માટે ઘણીવાર બદલાતી સામાજિક આર્થિક પરિસ્થિતિ જવાબદાર હોય છે. આવી બદલાતી સામાજિક આર્થિક પરિસ્થિતિ વ્યક્તિના સમાયોજન માટેના પ્રયત્નોને નબળા બનાવે છે અને જ્યારે વ્યક્તિ યોગ્ય સમાયોજન સાધી શકતી નથી; ત્યારે ત્યારે વ્યક્તિ જીવનમાં સમસ્યાનો અનુભવ કરે છે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં સેવાર્થીના જીવનની દરેક પરિસ્થિતિનું વિશ્લેષણ એક યોગ્ય કાર્યનોંધ પ્રક્રિયાથી કરી શકાય છે. સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીને કમમાં આવેલી સમગ્ર સહાયતા સંબંધિત પ્રક્રિયાની નોંધ રાખે છે જેને અંગ્રેજીમાં 'Case Work Recording' અને ગુજરાતીમાં 'સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય' માટેની કાર્યનોંધ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

કેસવર્ક કાર્યનોંધ માટેની કેટલીક મહત્વની બાબતો નીચે મુજબ છે.

- સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યનોંધ એક કુશળતાપૂર્ણ કામગીરી છે.
- કેસવર્ક કાર્યનોંધ નવા સામાજિક કાર્યકર્તાઓને શીખવાની તક પૂરી પાડે છે.
- સામાજિક કાર્યકર્તાઓને પોતાના કાર્યોની સમીક્ષા તેમજ સુધાર કરવામાં કાર્યનોંધ મદદરૂપ બની રહે છે.
- અસરકારક કાર્યનોંધ લખવા માટે સામાજિક કાર્યકર્તા પાસે યોગ્ય નિરીક્ષણ એ વિશ્લેષણ કરવાની કુશળતા હોવી જોઈએ.
- નિરીક્ષણ દ્વારા જાણવા મળેલા તથ્યોનું વિશ્લેષણ કરીને સામાજિક કાર્યકર્તા કાર્યનોંધ લખે છે.
- સામાજિક સંસ્થાઓ સેવાર્થીના અભ્યાસ, નિદાન, સારવાર મૂલ્યાંકન અને પુનઃસ્થાપનના દરેક તબક્કે કેસવર્ક કાર્યનોંધનો ઉપયોગ કરે છે. આમ, કેસવર્ક કાર્યનોંધ સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા માટે આધાર પૂરો પાડે છે.
- સામાજિક સંસ્થાઓમાં કાર્યકર્તાઓ બદલાતા હોવા છતાં કેસવર્ક કાર્યનોંધ દ્વારા કામગીરીમાં એકસુત્રતા જાળવી શકાય છે.
- કાર્યનોંધ દ્વારા સેવાર્થી કાર્યકર્તા સંબંધના નિષ્કર્ષ શું છે તે ખ્યાલ આવે છે.

- કાર્યનોંધ દ્વારા કાર્યકર્તાની ભૂમિકાની અસરકારકતાનો ખ્યાલ આવે છે.
- સારવાર પ્રક્રિયાની સફળતા - અસફળતાને માપી શકાય છે.
- સેવાની ગુણવત્તા કાર્યનોંધના ઉપયોગ દ્વારા સુધારી શકાય છે.

વૈયક્તિક કાર્યકર તરીકે કામગીરી કરતા વ્યક્તિ એક સારો સલાહકાર હોય છે તે સેવાર્થીને તેની સમસ્યા સંબંધી પૂરતી માહિતી અને જ્ઞાન પુરું પાડે છે. સેવાર્થીને તેની સમસ્યાના નિદાન તથા ઉકેલ સંબંધી યોગ્ય સલાહ-સૂચનો પણ કાર્યકર દ્વારા આપવામાં આવે છે. આ સલાહસૂચનો વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાન અને વિશેષ આવડતને આધારે આપવામાં આવે છે. જે સલાહ સૂચનો પરત્વે સેવાર્થી વિચારણા કરે છે. અને સમસ્યા સમાધાન માટેનો યોગ્ય ઉકેલ અંગે નિર્ણય કરે છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પદ્ધતિમાં કાર્યનોંધની કુશળતા ખૂબ જ મહત્વની ગણવામાં આવે છે.

કાર્યકર સેવાર્થી સાથેની પ્રથમ મુલાકાતથી શરૂ કરીને સમસ્યા ઉકેલ સુધીની તમામ મુલાકાત દરમિયાનની ચર્ચાઓથી કાર્યનોંધ તૈયાર કરે છે.

વર્ણનાત્મક કાર્યનોંધ :

આ કાર્યનોંધમાં સેવાર્થીની તમામ બાબતોને વિસ્તૃત રીતે વર્ણવવામાં આવે છે જેમાં મુખ્યત્વે મુદ્દા આ રીતે હોય છે.

1. સેવાર્થીની પ્રાથમિક માહિતી સેવાર્થીનું નામ, એડ્રેસ, ફોન નંબર, જ્ઞાતિ, પેટાજ્ઞાતિ, જાતિ, વ્યવસાય, આર્થિક સ્થિતિ, લગ્ન વિષયક દરજ્જો બાળકો સેવાર્થીના કુટુંબની માહિતી, કુટુંબના સભ્યોની વિગતો, બાળકોની વિગતો, ધંધો-રોજગાર તથા સેવાર્થી સાથેના સંબંધોની વિગતો નોંધવામાં આવે છે.
2. સમસ્યા સંબંધી વિગતો : સેવાર્થીના ભૂતકાળની વિગતો તેના ધાર્મિક માન્યતાઓ તેની શારીરિક, માનસિક શક્તિઓ વ્યવસાયિક વિગતો, ઘટનાઓ મિત્રો જે સમસ્યા સંબંધિત હોય તેવી તમામ બાબતોની વિગતોની નોંધ
3. સમસ્યા સંબંધી વિગતો : સેવાર્થીના ભૂતકાળની વિગતો તેની ધાર્મિક માન્યતાઓ તેની શારીરિક માનસિક શક્તિઓ વ્યવસાયિક વિગતો, ઘટનાઓ મિત્રો જે સમસ્યા સંબંધિત હોય તેવી તમામ બાબતોની વિગતોની નોંધ
4. સમસ્યા ઉકેલમાં ઉપલબ્ધ સાધનો અને સેવાઓની વિગતો નોંધવામાં આવે છે.
5. સમસ્યા ઉકેલ કે સારવારની પ્રક્રિયા દરમિયાન શું કામગીરી કરવાની રહે છે તેની વિગતો નોંધવામાં આવે છે.

સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલ દરમિયાન કાર્યકરની ઉપરોક્ત વિસ્તૃત નોંધથી સારવાર પ્રક્રિયા સરળ બને છે અને સેવાર્થીને ડૉક્ટર, નર્સ સરકારી કચેરી આ કાર્યનોંધ કાર્યકરને સેવાર્થીની સારવારમાં ઉપયોગી બને છે. સેવાર્થી સાથેની દરેક મુલાકાતો દરમિયાન થયેલી વાતચીત ચર્ચાને કાર્યકરે તે જ દિવસે રિપોર્ટના રૂપમાં નોંધ લેવી જોઈએ. આમ, કરવાથી કાર્યકર પાસે રોજબરોજની ચર્ચા લેખિત સ્વરૂપમાં તૈયાર થાય છે. વળી સેવાર્થીના પ્રશ્નો તેની શારીરિક-માનસિક-સામાજિક બાબતોની માહિતી ખૂબ જ ગૂંચવાડાભરેલી હોય છે. જે યાદ રાખવી સહેલી હોતી નથી.

સેવાર્થીની પ્રાથમિક માહિતી :

સેવાર્થીની કૌટુંબિક માહિતી તેની વ્યવસાયિક માહિતી, તેના મિત્રો તેની સામાજિક પરિસ્થિતિ તેની સમસ્યા સંબંધી ઘટનાઓ તેના ભૂતકાળની ઘટનાઓ સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિ સેવાર્થીની મદદ માંગવાની પદ્ધતિ, સંસ્થા પ્રત્યેનું તેનું વલણ આ તમામ બાબતોની કાર્યકર દ્વારા નોંધ કરવી જોઈએ.

આ રીતે કાર્યકરની કાર્યનોંધ રોજિંદા રિપોર્ટને આધારે નીચે મુજબ બે રીતે તૈયાર કરવામાં આવે છે.

1. વર્ણનાત્મક સ્વરૂપ

2. ટૂંકસાર કે સારાંશ

1. વર્ણનાત્મક સ્વરૂપ :

વિવિધ સરકારી વિભાગનો ચિકિત્સક વકીલ પોલીસખાતું વગેરે કોની મદદ લેવાની છે તે અંગે પણ કાર્યકર અને સેવાર્થી સ્પષ્ટ થઈ શકે છે.

2. ટૂંકસાર કે સારાંશ :

આ કાર્યનોંધમાં સેવાર્થીની પ્રાથમિક માહિતી તેની મુખ્ય મુખ્ય સમસ્યાઓ અને તેના ઉપચારની વિગતોને ટૂંકમાં નોંધવામાં આવે છે. આ રીતે વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર દ્વારા કાર્યનોંધ તૈયાર કરવામાં આવે છે તે ઘણી બધી રીતે ઉપયોગી નીવડે છે અને ખાસ કરીને શિક્ષણ સંશોધન અને સામાજિક પ્રશ્નોને સમજવા અને તેના વર્ગીકરણ કરવામાં આવી કાર્યનોંધનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

3.2.5.1 કેસવર્ક કાર્યનોંધના ઉદ્દેશ્યો :

કેસવર્ક કાર્યનોંધના મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે.

- અભ્યાસ : સેવાર્થીના જીવનનો અભ્યાસ કરવામાં મદદ પૂરી પાડવી.
- વહીવટ (Administration) સેવાર્થીને આપવામાં આવતી સેવા અને સામાજિક કાર્યકર્તાની કામગીરીનું મૂલ્યાંકન કરવું.
- શિક્ષણ અને તાલીમ : કુશળતાઓના વિકાસ માટે શું કરી શકાય તેની સમજ કાર્યકર્તાને મળી રહે તે માટેની તાલીમની વ્યવસ્થા કરવામાં કાર્યનોંધ ઉપયોગી બની રહે છે.
- સંશોધન : સમસ્યા નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા સંબંધિત નવા જ્ઞાનની પ્રાપ્તિ માટે શું કરી શકાય ? સેવાર્થીને યોગ્ય સેવા પૂરી પાડવા કેવા પ્રકારના વહીવટની જરૂર છે; તે બાબત વિશેના નવા જ્ઞાનની પ્રાપ્તિ માટે સહાયતા પૂરી પાડવી.

3.2.5.2 કેસવર્ક કાર્યનોંધના પ્રકાર :

કેસવર્કમાં બે પ્રકારની કાર્યનોંધ જોવા મળે છે. (1) વર્ણનાત્મક કાર્યનોંધ અને (2) સંક્ષિપ્ત કાર્યનોંધ. કાર્યનોંધના આ બંને પ્રકાર ઉપયોગી તેમજ યોગ્ય છે તેમ છતાં કામગીરીના સંદર્ભમાં સામાજિક કાર્યકર્તા બંને પ્રકારની કાર્યનોંધનો સંતુલિત રીતે ઉપયોગ કરે તો વધુ અસરકારક પરિણામો મેળવી શકાય છે.

વર્ષનાત્મક કાર્યનોંધ :

કાર્યનોંધનો આ પ્રકાર સૌથી જૂનો માનવામાં આવે છે. આ પ્રકારની નોંધમાં જેમ આપણે દૈનિક ઘટનાઓને ડાયરીમાં નોંધીએ છીએ એ જ રીતે સેવાર્થીના જીવન સાથે સંબંધિત સામાજિક, આર્થિક, ધાર્મિક, સાંસ્કૃતિક ઘટનાઓની વિગતવાર નોંધ કરવામાં આવે છે. હેમિલ્ટન વર્ષનાત્મક કાર્યનોંધના બે પેટા પ્રકાર જણાવે છે.

- (1) સંક્ષિપ્ત વર્ષનાત્મક કાર્યનોંધ અને
- (2) વર્ષનાત્મક પ્રક્રિયા કાર્યનોંધ

સંક્ષિપ્ત કાર્યનોંધ :

આ પ્રકારની કાર્યનોંધ હકિકતોનું એકત્રિકરણ વિશ્લેષણમાં વધુ ઉપયોગમાં લેવાય છે. વ્યક્તિનો સામાજિક ઈતિહાસ, નિદાનાત્મક સારાંશ, નિયત સમયાંતરે મોકલવામાં આવતી સંક્ષિપ્ત બાબતોની રજૂઆત, ઉપચાર, મૂલ્યાંકન અને સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દરમ્યાનગીરીની વિગતો નોંધવામાં સંક્ષિપ્ત કાર્યનોંધ ઉપયોગી બની રહે છે.

3.3 ઉપસંહાર :

આમ, સમાજકાર્યમાં કેટલીક ચોક્કસ પ્રકારની કુશળતાઓ આવશ્યક છે. સમાજકાર્યનાં વ્યવસાયિક ક્ષેત્રમાં સિદ્ધિ માટે સમાજકાર્યકર કુશળતાઓથી ભરપૂર હોવો જોઈએ. આ કુશળતાઓનાં માધ્યમથી જ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સમસ્યા નિવારણ લાવી શકાય છે.

3.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. કઈ કુશળતા હોય એ કાર્યકર્તા કેસવર્કમાં વધુ સફળ બને છે ?
 - (A) વાતચીત કરવાની કુશળતા
 - (B) મદદગાર બનવાની કુશળતા
 - (C) સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતા
 - (D) કાર્યનોંધની કુશળતા
2. વાતચીત કરવાની કુશળતાના મહત્વના સોપાનો કયા છે ?
 - (A) બે
 - (B) પાંચ
 - (C) ચાર
 - (D) છ
3. કઈ કુશળતામાં કાર્યકર સેવાર્થી સાથે ફેન્ડ, ફિલોસોફર અને ગાઈડની ભૂમિકા ભજવે છે.
 - (A) અન્વેષણ
 - (B) ભાવવિવેચન
 - (C) નિરીક્ષણ
 - (D) શ્રવણ
4. વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કઈ કુશળતા તેની આચારસંહિતા સાથે સંલગ્ન છે - કાર્યકરે સેવાર્થીની મદદ કરવા માટે તત્પર રહેવું જોઈએ એ કઈ કુશળતા સાથે સંલગ્ન છે ?
 - (A) મદદગાર બનવાની કુશળતા
 - (B) સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતા
 - (C) સલાહની કુશળતા
 - (D) કાર્યનોંધની કુશળતા

5. કાર્યનોંધના પ્રકાર કેટલા છે ?

- (A) બે (B) ચાર
(C) છ (D) પાંચ

3.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (A) વાતચીત કરવાની કુશળતા
2. (B) પાંચ
3. (A) અન્વેષણ
4. (A) મદદગાર બનવાની કુશળતા
5. (A) બે

3.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. વાતચીત કરવાની કળા : સેવાર્થીની પ્રથમ મુલાકાત તથા તેની સમસ્યા, ઉકેલના સંદર્ભમાં વાતચીત કરવી જોઈએ.
2. શ્રવણ : સાંભળવું, ધ્યાનપૂર્વક સાંભળવું
3. અન્વેષણ : સેવાર્થી વિચારો અને ભાવનાની જાણકારી મેળવવી
4. ભાવવિયેન : સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિ પ્રમાણે વાતાવરણ ઊભું કરવું
5. મદદગાર બનવાની કુશળતા : સેવાર્થી
6. સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતા : સેવાર્થીની સમસ્યાના ઉકેલ માટેના વિવિધ વિકલ્પો પુરા પાડે છે.

3.7 સ્વાધ્યાય લેખન

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કુશળતાઓ સમસ્યા નિવારણમાં કઈ રીતે ઉપયોગી બની શકે? સમજાવો.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સંબંધ સ્થાપનની કુશળતા સમજાવો.

.....

.....

.....

.....
.....
3. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યનોંધ સમજાવો.
.....
.....
.....
.....
.....

4. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સંસાધનો ગતિશીલ કરવાની કુશળતા સમજાવો.
.....
.....
.....
.....
.....

3.8 પ્રવૃત્તિ

1. વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કુશળતાઓ અને તેના ઉપયોગ વિશેષમાં જણાવો.
2. વાતચીત કરવાની કુશળતાનું મહત્વ સ્પષ્ટ કરો.

3.9 કેસસ્ટડી

1. 12 માં ધોરણમાં નાપાસ થયેલ વિદ્યાર્થીના માનસિક પરિસ્થિતિમાંથી બહાર લાવવા - વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કઈ કુશળતાઓનો ઉપયોગ કઈ રીતે કરશો ઉદા. સાથે સમજાવો.
2. પતિ-પત્નીને અપાતા માનસિક, શારીરિક અને લાગણીકાય ત્રાસના કેસમાં વાતચીત કરવાની કુશળતાનો અને મદદગાર બનવાની કુશળતાનો ઉપયોગ કઈ રીતે કરશો ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.

3.10 સંદર્ભગ્રંથ :

- (1) Bhattachary S. (2010), Social work An integreted Approches, New Delhi Deep and Deep Publication.
- (2) Parlman H.H (1971), Social case work-A problem solving Process (5th સં.), Chikago, London : The University of Chicago Press.
- (3) Methyu G. (2010), Introducation to social Case work, Mumbai : Tata institute of Social Sciences.
- (૪) સુદન કૃપાલસિંહ, (૨૦૦૪), સમાજકાર્ય સિદ્ધાંત એવમ અભ્યાસ, લખનઠુ : નવજ્યોતિ સિમરન પબ્લિકેશન.
- (૫) મિશ્રા પ્રયાગદિન, (૨૦૧૧), સામાજિક વયેક્તિક સેવાકાર્ય, લખનઠુ : ઉત્તરપ્રદેશ ગ્રન્થ અકાદમી.
- (૬) સિંહ સુરેન્દ્ર, & મિશ્રા પ્રયાગદિન, (૨૦૦૭), સમાજકાર્ય ઇતિહાસ ઢર્શન એવમ પ્રણાલિયા (તૃતીય સં.). લખનૌ, રૌયલ બુક કંપની.
- (7) ત્રિવેદી, કાંતિ (2013), સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ (પ્રથમ સં.), અમદાવાદ: નવસર્જન પબ્લિકેશન.



विभाग

4

सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्यना अभ्यासनी प्रक्रियाओ

| | |
|--------|---|
| अेकम-1 | सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्यना मूणतत्वो: व्यक्तित्व, समस्या, स्थण, प्रक्रिया |
| अेकम-2 | सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्यनी प्रक्रियाना तबक्का : अभ्यास, निदान, सारवार, मूल्यांकन अने अनुसरण |
| अेकम-3 | सामाजिक वैयक्तिक कार्यना मोडेल (अभिगम) |
| अेकम-4 | केसवर्करनी भूमिका (Role of Case Worker) |
| अेकम-5 | सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्यमां अडेवाललेपन |

ISBN : 978-81-946447-2-9

લેખક

| | |
|--------------------|--|
| વિનોદ બી. સોનવણે | મદદનીશ પ્રાધ્યાપક, સમાજકાર્ય વિભાગ, સમાજવિદ્યા ભવન, ગુજરાત યુનિવર્સિટી, અમદાવાદ. |
| ડૉ. નીતુ સૈની | મહેસાણા |
| ડૉ. કાંતિ ત્રિવેદી | પ્રિન્સિપાલ, શ્રી સાર્વજનિક એમ.એસ.ડબલ્યુ/ બી.એસ.ડબલ્યુ કોલેજ, મહેસાણા |

પરામર્શક (વિષય)

| | |
|----------------|---|
| ડૉ. સારીકા દવે | એસોસિએટ પ્રોફેસર, સી. યુ. શાહ આર્ટ્સ કોલેજ, અમદાવાદ. |
|----------------|---|

પરામર્શક (ભાષા)

| | |
|---------------------|---|
| ડૉ. ઘનશ્યામભાઈ ગઢવી | રિટાયર્ડ પ્રિન્સિપાલ શ્રીમતી એ. એસ. ચૌધરી મહિલા આર્ટ્સ કોલેજ, મહેસાણા |
|---------------------|---|

Edition : 2020

Copyright©2020 Knowledge Management And Research Organisation.

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 :

સમાજકાર્યની ત્રણ મુખ્ય પદ્ધતિઓ છે. જેમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ એક મહત્વની પદ્ધતિ છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ મુખ્યત્વે વ્યક્તિ સાથે કામ કરવાની પદ્ધતિ છે. શરૂઆતના તબક્કામાં મનો-સામાજિક સમસ્યાઓના નિવારણ માટે આ પદ્ધતિ ઉપયોગમાં લેવાતી હતી. આજે પણ માનસિક આરોગ્યને લગતી સમસ્યાઓ, મનોચિકિત્સા, કૌટુંબિક ઝગડાઓના નિવારણ ક્ષેત્રે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ મોટા પાયે ઉપયોગમાં લેવામાં આવે છે.

પ્રસ્તુત ઘટકમાં મુખ્યત્વે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિના પ્રત્યક્ષ ઉપયોગ પર ભાર મૂકવામાં આવેલ છે. વ્યક્તિગત સમસ્યા નિવારણ કરવા કઈ કઈ બાબતો ધ્યાનમાં લેવી જોઈએ; જેમકે પર્લમેન મોડેલમાં વ્યક્તિ, સમસ્યા, સ્થળ અને પ્રક્રિયા મહત્વની બાબતો છે. આ ચારે બાબતોની હાજરી સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ માટે મહત્વની બની રહે છે. તેથી પ્રસ્તુત ઘટકમાં પર્લમેન મોડેલને વિગતવાર સમજાવવાનો પ્રયત્ન કરેલ છે. તેવી જ રીતે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં સમસ્યા નિવારણ માટે એક ચોક્કસ વૈજ્ઞાનિક પદ્ધતિને અનુસરવામાં આવે છે. સૌ પ્રથમ સેવાર્થીની સમસ્યાનો ઊંડાણપૂર્વક અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. સેવાર્થીના જીવન સાથે સંબંધિત સામાજિક, આર્થિક, સાંસ્કૃતિક, ધાર્મિક તેમજ સેવાર્થીની માનસિક બાબતોનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. અભ્યાસને આધારે સેવાર્થીના જીવનની સમસ્યા સાથે સંકળાયેલ વિવિધ બાબતોનું નિદાન કરવામાં આવે છે. નિદાનના તબક્કામાં સમસ્યા નિવારણ માટે શું કરી શકાય તેની કાર્ય યોજના તૈયાર કરવામાં આવે છે. આ કાર્યયોજનાને સમસ્યા નિવારણના ત્રીજા તબક્કામાં અમલમાં મૂકવામાં આવે છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ત્રીજા તબક્કાને સારવારના તબક્કા તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. સારવારના તબક્કા દરમિયાન વ્યક્તિના જીવન સાથે જોડાયેલી સમસ્યાનું નિવારણ કરવાના પ્રયત્નો કરવામાં આવે છે અને અંતે સમસ્યા નિવારણ બાદ સેવાર્થીનું યોગ્ય પુનઃસ્થાપન થાય તે માટેનાં પ્રયત્નો કરવામાં આવે છે.

આમ, આ ઘટકમાં સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણ માટેની વૈજ્ઞાનિક પ્રક્રિયાની વિગતવાર સમજ આપવામાં આવેલ છે, તે ઉપરાંત કટોકટીની સ્થિતિમાં દરમિયાનગીરીના મોડેલ અંગે સમજ આપવામાં આવેલ છે, એક સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કેસવર્કરની ભૂમિકા વિશે ચર્ચા કરવામાં આવેલ છે, છેલ્લે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અહેવાલલેખન વિશે પુરતી સમજ આપવામાં આવેલ છે.

ઘટકના હેતુઓ :

- (1) વ્યક્તિના જીવન સાથે સંબંધિત વિવિધ ઘટકોનો ખ્યાલ આવી શકશે.
- (2) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મૂળભૂત ઘટકોની અગત્યા સમજી શકશે.
- (3) સમસ્યા નિવારણની સમગ્ર પ્રક્રિયા વિશે વિગતવાર સમજ મેળવી શકશે.
- (4) સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા માટે સમાજકાર્યની કઈ કઈ કુશળતાઓ ઉપયોગી બની રહે છે તેનો ખ્યાલ આવી શકશે.
- (5) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિના મોડેલ વિશેની જાણકારી મળશે.
- (6) કેસવર્કરની અલગ-અલગ ભૂમિકાઓ વિશે સમજ પ્રાપ્ત થશે.
- (7) અહેવાલલેખનના કારણો, મહત્વના અને અહેવાલલેખનનું સ્વરૂપ સ્પષ્ટ થશે.

એકમનું માળખું

- 1.0 એકમના હેતુઓ
- 1.1 પ્રસ્તાવના
- 1.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મૂળતત્વો
- 1.3 ઉપસંહાર
- 1.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો
- 1.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ
- 1.6 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 1.7 સ્વાધ્યાય લેખન
- 1.8 પ્રવૃત્તિ
- 1.9 કેસસ્ટડી
- 1.10 સંદર્ભગ્રંથ

1.0 એકમના હેતુઓ :

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિના સૈદ્ધાંતિક જ્ઞાન પ્રમાણે કાર્યકર્તાએ કઈ રીતે સમસ્યા નિવારણની કામગીરી કરવી જોઈએ તેની સમજ સ્પષ્ટ કરી શકશે.
2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયાના વિવિધ તબક્કાઓનો ક્રમબદ્ધ ખ્યાલ મેળવી શકશે.
3. સમસ્યા નિવારણની કામગીરી દરમિયાન કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીના જીવન વિશેની જે માહિતી પ્રાપ્ત થાય છે; તેની સમસ્યા નિવારણમાં શું ઉપયોગિતા રહેલ છે? તેની સમજ મેળવવી.

1.1 પ્રસ્તાવના :

વૈયક્તિક સમાજકાર્યમાં વ્યક્તિની મનોસામાજિક સમસ્યાઓના ઉકેલ માટે કાર્યકર મદદરૂપ બને છે. આ સહાય એવી રીતે કરવામાં આવે છે કે જેથી સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાને ઉકેલવા સ્વયં સમર્થ બની શકે.

આમ, આ પદ્ધતિમાં સેવાર્થી વ્યક્તિ ઉપર જે માનસિક દબાણ હોય છે કે સામાજિક વાતાવરણ જે અસમાયોજન હોય તેને ઘડવામાં મદદરૂપ બની શકાય છે.

પર્લમેને પોતાની વ્યાખ્યામાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યના અંગેનું વર્ણન કરતા લખ્યું છે કે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક પ્રક્રિયા છે જેનો ઉપયોગ કેટલીક માનવકલ્યાણની સંસ્થાઓ કરે છે જેથી વ્યક્તિઓની સહાયતા એવી રીતે કરી શકાય કે તેઓ સામાજિકરણની ક્રિયાત્મકતાની સમસ્યાઓનો લાભનો ઉચ્ચત્તમ પ્રકારે કરી શકાય.

ઉપરોક્ત વ્યાખ્યામાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ચાર અંગો દર્શાવ્યો છે.

સેવાર્થી વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યા લઈને સંસ્થા પાસે આવે છે જ્યાં સામાજિક કાર્યકર વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયા દ્વારા તેની સમસ્યાના ઉકેલ માટે તેને મદદરૂપ બને છે.

આ રીતે વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મુખ્ય ચાર અંગો છે.

1. વ્યક્તિ કે સેવાર્થી પોતે
2. સમસ્યા
3. સંસ્થા કે એજન્સી
4. પ્રક્રિયા

જેને સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મૂળઅંગો મૂળતત્ત્વો, અથવા 4P તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. જેના વગર સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય શક્ય જ નથી. જેને સમજવા ખૂબ જ જરૂરી છે.

1.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મૂળતત્ત્વો

સામાજિકવૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં સેવાર્થીને મનોસામાજિક સહાય પુરી પાડીને સેવાર્થીને સમસ્યાગ્રસ્ત પરિસ્થિતિમાંથી બહાર લાવવાના પ્રયત્નો કરવામાં આવે છે. તેમજ સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિનું યોગ્ય પુનઃસ્થાપન કરવાના પ્રયત્નો કરવામાં આવે છે. પુનઃસ્થાપન યોગ્ય રીતે થાય તે માટે સામાજિક કાર્યકર્તાએ પોતાની કુશળતાઓનો ઉપયોગ કરીને સમાજકાર્યનું જ્ઞાન, સમાજના મૂલ્યો, સામાજિક વ્યવસ્થા, લોકોની વિચારસરણી, સમાજના ધોરણો વગેરેની યોગ્ય સમજણ મેળવવી જોઈએ.

પર્લમેનના મતે “સામાજિકવૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક એવી ઘટના છે; જેમાં વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યા લઈને એક ચોક્કસ સ્થળે આવે છે. જ્યાં વ્યવસાયિક પ્રતિનિધિઓ દ્વારા તેને ચોક્કસ પ્રક્રિયાના માધ્યમથી મદદ કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે.” સામાજિક સંસ્થામાં રહેલ તાલીમ પામેલા સામાજિક કાર્યકર્તાઓ વ્યક્તિનો મનો સામાજિક પર્લમેનના જણાવ્યા પ્રમાણે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મુખ્ય ચાર ઘટકો છે; અભ્યાસ કરીને તેની સમસ્યા નિવારવા પ્રયત્ન કરે છે.

- (1) વ્યક્તિ
- (2) સમસ્યા
- (3) સ્થળ
- (4) પ્રક્રિયા

1.2.1 વ્યક્તિ :

જ્યારે વ્યક્તિના જીવનમાં સંકટ કે મુશ્કેલીઓ આવે છે ત્યારે વ્યક્તિ આવેગાત્મક રીતે મૂંઝાયેલો હોય છે તેનું હૃદય સંતાપથી ભરેલું હોય છે અને આ મુશ્કેલીઓમાંથી બહાર નીકળવા માટે કરેલા પ્રયત્નોથી થાકેલા હારેલો અને હતાશ હોય છે અને સહાયતા માટે અત્યંત આતુર હોય છે.

આ સેવાર્થી સહાયતા માટે સંસ્થામાં આવે છે. જ્યાં વૈયક્તિક કાર્યકર દ્વારા તેને સહાયતા મેળવવા હોય છે. અથવા તો કાર્યકર સેવાર્થીને મદદરૂપ બને છે.

સેવાર્થીની વ્યાખ્યા આપતા ઈમેન્યુરૂઅલ ટ્રાય જણાવે છે કે, ‘સેવાર્થી એટલે કે જે

વ્યાવસાયિક મદદની શોધમાં છે તથા જે કોઈ સામાજિક સંસ્થા દ્વારા નિયત થયેલા સમાજકાર્યકર મારફત સેવા પામે છે.’

સંસ્થામાં જે સેવાર્થી મદદ માટે આવે છે તે પોતાના જીવનમાં આવેલી મુશ્કેલીઓને અનુભવે છે અને મદદની જરૂરિયાતને પણ સમજે છે.

બીજા સેવાર્થી એવા પણ હોય છે જે કેટલીક વખત પોતાની મુશ્કેલ પરિસ્થિતિમાં મદદની જરૂરિયાત અનુભવે છે પરંતુ સમાજ કાર્યકર સુધી પહોંચી શકતા નથી.

ઉપરાંત સમાજમાં એવા ઘણા વ્યક્તિઓ છે જે પોતાની સમસ્યા વિશે સભાન હોતા નથી.

વૈયક્તિક સેવા કાર્યકરે તમામ સેવાર્થીઓને સહાયતા આપવાની હોય છે જે સેવાર્થી સંસ્થા દ્વારા તેના સંબંધમાં આવે છે તેને અચૂક મદદ આપવામાં આવે છે જે સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાથી અજાણ છે તે બીજા વ્યક્તિઓ મારફતે કાર્યકર પાસે આવે છે તેને પણ મુશ્કેલ પરિસ્થિતિમાંથી બહાર આવવામાં કાર્યકર મદદ કરે છે અને પોતાની સમસ્યાથી અજાણ સેવાર્થીને કાર્યકર સમુદાયમાંથી પોતાની વિશિષ્ટશક્તિ અને આંતરસૂઝથી ઓળખી કાઢે છે અને તેની જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવામાં અને જરૂરી મદદ કરવા માટે હંમેશા તત્પર રહે છે.

વૈયક્તિક કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલવા માટે કેટલીક જાણકારી મેળવવા માગે છે. આમ, તેનું ધ્યેય સમસ્યા વિશે હોય છે. તે એવા તથ્યોની શોધ કરે છે જેનાથી સમસ્યાને સમજવામાં તેનું નિદાન કરવામાં તથા સમાધાન કરવામાં તેની સહાયતા મળે છે.

સેવાર્થી કે જેને મદદની જરૂરિયાત છે તેને કેટલીક જરૂરિયાતો અપૂર્ણ રહી હોય છે તેની લાગણી ઘવાઈ હોય છે. આ સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિ, તેની કૌટુંબિક માહિતી, વ્યવસાયિક માહિતી તેના સામાજિક સંબંધો, ભૂતકાળની ઘટનાઓ, લતણાવો અને તણાવો સામે ઝઝૂમવાની શક્તિ વગેરે તમામ બાબતોની માહિતી કાર્યકર તેની સાથેની રૂબરૂ મુલાકાતો યોજીને મેળવે છે.

મુલાકાત દરમિયાન કાર્યકર સેવાર્થી સાથે વ્યવસાયિક ગાઢ સંપર્ક સ્થાપિત કરે છે અને સેવાર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદન કરીને આંતરક્રિયા કરે છે.

આ આંતરક્રિયા રૂબરૂ મુલાકાત દરમિયાન કરવામાં આવે છે અને સેવાર્થીના સૂક્ષ્મ નિરીક્ષણથી તેના વ્યવહારને તેની પ્રતિક્રિયાને સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

સેવાર્થી શું અનુભવે છે ? શું વિચારે છે ? કઈ ક્રિયાઓ કરે છે ? ભૂતકાળમાં કઈ રીતે સમસ્યાઓનું સમાધાન કર્યું છે ? વિભિન્ન સ્થિતિમાં કયા પ્રકારની પ્રતિક્રિયાઓ કરે છે ? તેનો વાસ્તવિકતા સાથે શું સંબંધ છે ? આ વાતો જાણ્યા બાદ જ કાર્યકર સેવાર્થીની સહાયતા કરી શકે છે.

કાર્યકર સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વને જાણવાનો પ્રયત્ન કરે છે. વ્યક્તિનું વ્યક્તિત્વ વારસો અને વાતાવરણમાંથી વિકાસ પામે છે. વળી, વ્યક્તિત્વ સતત પરિવર્તન પામતું રહે છે. કાર્યકરે તેથી જ સેવાર્થીની વર્તમાન જીવનપદ્ધતિ અને સ્થિતિથી સારી રીતે વાકેફ થવું જોઈએ. સેવાર્થી જે બાબતોથી પરેશાન છે તે તમામ બાબતોની વાસ્તવિકતાને જાણવી જોઈએ. વળી, આ પરિસ્થિતિમાં કેટલું પરિવર્તન લાવી શકાય તેમ છે તે પણ જાણી લેવું જોઈએ. જેથી સેવાર્થીની સહાયતા કેટલી સીમા સુધી કરી શકાય તેમ છે તે નક્કી કરી શકાય.

સેવાર્થી સાથેના કાર્યકરનો વ્યવહાર એકદમ અહદયી અને ભાવનાત્મક હોય તેવું સેવાર્થી ઈચ્છે છે.

એટલે કે સેવાર્થીના સારા-ખરાબ તમામ ગુણ-અવગુણ સાથેનો સ્વીકાર કરવો એ કાર્યકર માટે ખૂબ મહત્વનું છે અને સેવાર્થીના સાથેનો સ્વીકાર કરવો એ કાર્યકર માટે ખૂબ મહત્વનું છે. અને સેવાર્થી સાથેના વ્યવહારણ પણ તેના એક મિત્ર અને માર્ગદર્શક તરીકેનો હોય તેવું સેવાર્થી ઈચ્છે છે. આમ, સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વનો ગરિમાપૂર્ણ સ્વીકાર કરવો ખૂબ જરૂરી છે તેને કારણે સેવાર્થીની લાગણીઓની કદર થઈ રહી છે તેવું સેવાર્થી અનુભવે છે.

સેવાર્થીની સમસ્યા માટે તેને ગુનેગાર ઠરાવવામાં ન આવે અને તેની મુશ્કેલ સ્થિતિમાંથી માર્ગ કાઢવામાં તેને મદદ કરવામાં આવે તેવું સેવાર્થીનું મનોવલણ હોય છે.

સેવાર્થીની માહિતીને શક્ય એટલી ગુપ્ત રાખવામાં આવે તેવું પણ સેવાર્થી ઈચ્છે છે તેથી કાર્યકરે સેવાર્થીની અંગત ગુપ્ત વાતોને ગુપ્ત જ રાખવી જોઈએ.

વ્યક્તિના જીવનના નિર્ણયો કાર્યકરે ન લેવા પણ સેવાર્થીને જ નિર્ણય જાતે કરવા દેવામાં આવે તેવું સેવાર્થી અનુભવતો હોય છે. આમ, કરવાથી કાર્યકર એક જવાબદારીમાંથી મુક્ત થાય છે અને સેવાર્થી જાતે નિર્ણય લેતો થાય એટલો તેનો આત્મવિશ્વાસ પણ વધે છે.

આમ, આ રીતે વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વ્યક્તિ એ મુખ્ય અંગ ગણાય છે.

1.2.2 સમસ્યા :

સમસ્યા અનેક પ્રકારની હોઈ શકે છે જેમ કે શારીરિક સામાજિક, આર્થિક, મનોસામાજિક અથવા સાંસ્કૃતિક પરિપ્રેક્ષ્યમાંથી ઊભી થયેલી સમસ્યા વ્યક્તિના જીવનમાં અવરોધો ઉત્પન્ન કરતી હોય છે. કોઈપણ સમસ્યા તરત જ ઉદ્ભવતી નથી, પણ સમસ્યા ઊભી થાય તેની પાછળ ઘણા કારણો, પરિબળો જવાબદાર હોય છે. સમાજની વિવિધ ઘટનાઓ વ્યક્તિના જીવનને પ્રભાવિત કરતી હોય છે વ્યક્તિ સમાજની વિવિધ સામાજિક સંસ્થાઓથી, સામાજિક રિવાજોથી, સમાજના મુલ્યો, ધોરણો વગેરે બાબતોથી પ્રભાવિત થાય છે. જ્યારે વ્યક્તિ પોતાના આસપાસના સામાજિક માળખા સાથે યોગ્ય સમાયોજન સાધી શકતી નથી ત્યારે સામાજિક સમસ્યાનો ઉદ્ભવ થાય છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વ્યક્તિની સામાજિક ક્રિયાને ગંભીર રીતે પ્રભાવિત કરનારી સમસ્યાઓ પર વધુ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવે છે.

સામાજિક સંસ્થામાં સેવાર્થી ત્યારે જ આવે છે; જ્યારે તેને કોઈ સમસ્યા હોય. ભૂખ માણસને ખોરાક મેળવવા માટે પ્રવૃત્ત કરે છે, તેવી જ રીતે જેને નોકરી જોઈએ છે તે નોકરી ક્યાંથી મળશે ?, એ સ્થળે પહોંચી જશે. આમ વ્યક્તિની જરૂરિયાત તેને દોડતો કરે છે. માનવ જીવનની આવેગિક કે મનો સામાજિક સમસ્યાઓ સંતોષાતી નથી ત્યારે વ્યક્તિ પોતાની જરૂરિયાતોની પૂર્તિ માટે સામાજિક સંસ્થાને બારણે સેવા લેવા પહોંચે છે. પર્લમેન તેમના પુસ્તક “સોશિયલ કેસવર્ક”માં સમજાવે છે કે સમસ્યા વ્યક્તિની કાર્યાત્મકતામાં ઘટાડો કરે છે. સમસ્યાગ્રસ્ત પરિસ્થિતિમાં વ્યક્તિ રચનાત્મક રીતે વિચારી શકતી નથી. સમસ્યાગ્રસ્ત પરિસ્થિતિને કારણે ઊભી થયેલી ચિંતાઓ, હતાશા, મનોભાર વ્યક્તિના આત્મવિશ્વાસને નબળો પાડે છે. તેથી વ્યક્તિ પોતે કશું કરી શકે એમ નથી એવું માનવા લાગે છે. ઘણીવાર પરિસ્થિતિ અસહ્ય બનતા વ્યક્તિ આત્મહત્યા કરવા તરફ પણ દોરાય છે. આમ, સમસ્યા એક એવી અનિચ્છનીય પરિસ્થિતિ છે જે વ્યક્તિ ક્યારેય પણ ઈચ્છતી નથી તેમ છતાં દરેક વ્યક્તિના જીવનમાં કોઈ ને કોઈ પ્રકારની સમસ્યા આવતી જ હોય છે. આવી સમસ્યાઓના નિવારણ માટે સેવાર્થી સામાજિક સંસ્થામાં મદદ લેવા માટે આવે છે.

વ્યક્તિના જીવનની દરેક પરિસ્થિતિ સમસ્યા નથી; પરંતુ, કેટલીક એવી બાબતો જે વ્યક્તિના વિકાસમાં અવરોધો ઊભા કરે છે અને આવી પરિસ્થિતિનો સામનો કરવા વ્યક્તિ પોતે

સક્ષમ નથી રહેતો ત્યારે વ્યક્તિ પોતાની જાતને સમસ્યામાં ફસાયેલો છે એમ માને છે. તેમજ આવી પરિસ્થિતિમાંથી છુટકારો મેળવવા પ્રયત્નશીલ બને છે. સામાજિક સંસ્થાઓમાં વ્યવસાયિક તાલીમ પામેલા કાર્યકરો વ્યક્તિને તેની સમસ્યામાંથી બહાર લાવવામાં વૈજ્ઞાનિક રીતે મદદ કરે છે. સમાજકાર્યકર સેવાર્થીને વિશ્વાસ અપાવે છે કે સમસ્યા એ ક્ષણિક પરિસ્થિતિ છે. જેને દૂર કરવા વ્યક્તિ પોતે સક્ષમ છે. સમસ્યા નિવારણ માટે સેવાર્થી સંસ્થાના માળખામાં રહીને પોતાની સમસ્યા નિવારવા સક્ષમ બને છે. સમસ્યા એક એવો ઘટક છે જે કુસમયોજન માટે સૌથી વધુ જવાબદાર હોય છે. તેથી સામાજિક કાર્યકર્તાએ સમસ્યાનો ઉદ્ભવ જ ના થાય તે રીતે સમસ્યા નિવારણ માટે પ્રયત્ન કરવાનો હોય છે.

1.2.3 સ્થળ :

સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ જે સ્થાન પર પોતાની સમસ્યા નિવારણ સંદર્ભે મદદ મેળવવા જાય છે તે તે સ્થાન/જગ્યાને પર્લમેન “સ્થળ - Place” તરીકે ઓળખાવે છે. સમસ્યા નિવારણ માટેની સેવા જ્યાં વૈજ્ઞાનિક ધોરણે ઉપલબ્ધ હોય તે સ્થળને સામાન્ય રીતે સામાજિક સંસ્થા તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. સામાજિક સંસ્થા સમાજની અન્ય એજન્સી કે વિભાગો કરતાં વિશિષ્ટ સ્થળ છે. જેમ કે સામાજિક સંસ્થાઓમાં વૈજ્ઞાનિક પદ્ધતિથી તાલીમ પામેલા વ્યવસાયિક કાર્યકરો હોય છે. સંસ્થાઓના નાણાકીય સ્ત્રોતો વિશિષ્ટ હોય છે. સામાજિક સંસ્થાઓ સમસ્યા નિવારણના બદલામાં સેવાર્થી પાસે કોઈ વિશિષ્ટ અપેક્ષા રાખતી નથી; પરંતુ, પોતાની આર્થિક જરૂરિયાતોની પૂર્તિ તે દાન, વિદેશી અનુદાન કે લોકભાગીદારીથી પૂર્ણ કરે છે. તેથી સેવાર્થીને મફતમાં અથવા તો ખૂબ જ વ્યાજબી દરે સેવા મળી રહે છે. સામાજિક સંસ્થાઓના પોતાના વિશિષ્ટ કાર્યક્ષેત્રો હોય છે. ઘણી સંસ્થાઓ સરકારને તેમની કામગીરી કરવામાં મદદરૂપ બને છે. કેટલીક સામાજિક સંસ્થાઓએ સમાજકલ્યાણ સેવાઓના સંદર્ભમાં સરકાર સાથે લાંબાગાળાના કરારો કરેલા હોય છે.

સામાજિક સંસ્થાઓ સમાજની સુખાકારી કે કલ્યાણ માટે વિચારશીલ અને ચિંતિત વ્યક્તિ કે જૂથો દ્વારા સ્થાપવામાં આવે છે. આ સંસ્થાઓ પાસે સામાજિક સમસ્યાઓના નિવારણ માટેનું સમાજ પ્રત્યે ઉત્તરદાયિત્વ ધરાવતું વ્યવસ્થિત તંત્ર છે, જે સમસ્યા નિવારણ માટે સેવાર્થી, સરકાર, વિવિધ રાષ્ટ્રીય, આંતરરાષ્ટ્રિય સંગઠનો સાથે કામ પાર પાડવા સક્ષમ છે.

જે સંસ્થાઓ સંપૂર્ણ સરકારી અનુદાન પર આધારિત હોય છે. તેને સરકારી વિભાગ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. આવી સંસ્થા કે વિભાગો સંપૂર્ણ સરકારના નિયમો અને દિશા-નિર્દેશો પ્રમાણે કાર્ય કરે છે. આવી સરકાર સંચાલિત સંસ્થાઓ મોટે ભાગે સામાજિક સેવાઓના લક્ષ્યાંકો નક્કી કરવા, સામાજિક સમસ્યાઓના નિવારણ માટેના આયોજનો, મૂલ્યાંકન, વિકાસકાર્યો માટે માર્ગદર્શન સોશિયલ ઓડિટ જેવી મહત્વની કામગીરી કરે છે; જે સેવાર્થીના જીવનને સમસ્યામાંથી બહાર લાવવામાં કે તેના વિકાસમાં લાંબાગાળાની અસરો ઉપજાવે છે. આ સંસ્થાઓ ફિલ્ડ લેવલની સ્થાનિક સંસ્થાઓને કામગીરી તબક્કા તેમજ અનુદાન પણ પુરું પાડે છે.

કેટલીક સંસ્થાઓ માત્ર સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડે છે; જેમ કે, તાલીમ, દસ્તાવેજીકરણ, અહેવાલલેખન, અનુદાન એકત્રિકરણ (કેલેક્ષ ટ્રિજેલેક્ષ) જેવી કામગીરી કરે છે અપ્રત્યક્ષ રીતે સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણ અને વિકાસમાં ભૂમિકા નિભાવે છે.

કેટલીક સંસ્થાઓ સેવાર્થીના સામાજિક ન્યાયના પ્રશ્નોને કેન્દ્રમાં રાખીને સામાજિક ન્યાય સંબંધિત સમસ્યાઓના નિવારણ માટે પ્રયત્ન કરે છે; જ્યારે કેટલીક સંસ્થાઓ સેવાર્થીની

જરૂરિયાતો પૂરી પાડીને તેની સમસ્યા નિવારણમાં ભૂમિકા નિભાવે છે જેમ કે એચ.આઈ.વી./ એઈડ્સ માટે સલાહ પરામર્શની જરૂરિયાત પૂરી પાડવા ઘણી સંસ્થાઓ કાર્યરત છે. કેટલીક સામાજિક સંસ્થાઓ કોઈ ચોક્કસ મુદ્દાને કેન્દ્રમાં રાખીને કાર્ય કરે છે. ક્યારેક કેટલીક સંસ્થાઓ વિવિધ સામાજિક મુદ્દાઓને કેન્દ્રમાં રાખીને વિવિધ ક્ષેત્રે પોતાની ભૂમિકા અદા કરે છે.

1.2.4 પ્રક્રિયા :

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

પ્રક્રિયા એટલે સતત ચાલતી ક્રિયાઓ

વેવેસ્ટર્સ ડિક્શનરી મુજબ -

“પ્રક્રિયામાં ઘટનાઓ એક ક્રમ હોય છે તથા તેના દ્વારા નિશ્ચિત પરિણામ આવે છે.” એટલે કે આ ઘટનાઓના ક્રમને પ્રક્રિયા કહે છે જેનાથી એક વિશિષ્ટ પરિણામ પ્રાપ્ત થાય છે. આ પ્રક્રિયા પરિસ્પર સંબંધિત હોય છે.

પ્રક્રિયાની વિશેષતાઓ :

1. ઘટનાઓ સાથે સંબંધિત હોવું.
2. ઘટનાઓની પુનરાવૃત્તિ
3. ઘટનાઓમાં નિરંતરતા
4. ઘટનાઓના 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.

1. અસંતોષમાંથી સંતોષપ્રદ સ્થિતિ પ્રાપ્ત કરવા તરફ જવાની પ્રક્રિયા
2. વર્તમાન સ્થિતિમાં જે સંતોષ છે તેના કરતા વધારે સંતોષ પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયા

જ્યારે આપણે કહીએ છીએ કે અમુક વ્યક્તિઓ સારી રીતે સમાયોજિત છે તથા મનોવૈજ્ઞાનિક રૂપથી સ્વસ્થ છે અથવા તેનું જીવન સુખમય છે. તેનો અર્થ એ નથી કે તે વ્યક્તિ તમામ પરિસ્થિતિમાં પૂર્ણરૂપે સંતુષ્ટ છે. તથા તે તમામ પરિસ્થિતિઓ ઉપર તેનું સંપૂર્ણ નિયંત્રણ છે. પરંતુ તેનો અર્થ એ છે કે તેની સમસ્યાઓ તેને પરાજિત કરી શકતી નથી અને વ્યક્તિ તેને નિયંત્રિત કરવામાં સફળ બની શક્યો છે. એટલે કે તેની સમસ્યા સમાધાનની પદ્ધતિ યોગ્ય છે.

સમાયોજનની ક્રિયા હંમેશા ચાલતી રહે છે. આમ, જીવનની કેટલીક સમસ્યાઓનું સમાધાન આપોઆપ જ થઈ જાય છે. પરિસ્થિતિઓમાં પરિવર્તન થતું જાય છે. જેનાથી પુનઃ સંતુલન સંભવ બને છે. પરંતુ વ્યક્તિ માટે એ જરૂરી છે કે તે પોતાની આંતરિક સ્થિતિમાં પરિવર્તન લાવે.

વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યાઓ કે પરિસ્થિતિઓમાં સમાધાન કરવા નિષ્ફળ જાય છે ત્યારે જ તે વૈયક્તિક સેવા માટે સંસ્થામાં આવે છે.

સેવાર્થીની સહાય ત્રણ પ્રકારના સાધનોથી કરવામાં આવે છે.

1. ચિકિત્સાત્મક સંબંધ

2. નિશ્ચિત કાર્યપદ્ધતિ

3. સમાધાનની તક

તમામ સમસ્યાઓના સમાધાનની રીતોમાં ત્રણ બાબતો મુખ્ય છે.

1. સમસ્યા જ્યાંથી શરૂ થઈ છે તે તથ્યો સમજશક્તિની મર્યાદામાં હોવા જોઈએ.
2. આ તથ્યો સ્પષ્ટ તપાસી શકાયા હોવા જોઈએ.
3. પરિણામનો નિર્ણય કરવામાં આવ્યો હોવો જોઈએ.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયાના ઉદ્દેશ્ય.

1. સેવાર્થીની સમસ્યા તેનું વ્યક્તિત્વ, સામાજિક વાતાવરણ વગેરેનો અભ્યાસ.
2. સમસ્યાનું નીદાન
3. બાહ્ય અને આંતરિક સહાયતાથી સમસ્યાનો ઉપચાર

અભ્યાસ :

કાર્યકરનું પહેલું કાર્ય સેવાર્થીની સમસ્યાના વિષયમાં વધુમાં વધુ જાણકારી મેળવવાનું હોય છે જેથી સમસ્યાને સમજી શકાય અને નિદાન તથા સારવારમાં કાર્યને સરળતાથી પાર પાડી શકાય.

આ કામગીરી કાર્યકર સેવાર્થી સાથેની 3 થી 4 વિસ્તૃત મુલાકાતોમાં કરી શકે છે.

સમસ્યાનું અધ્યયન કરવા માટે કાર્યકર કેટલીક પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરે છે.

દા.ત. નિરીક્ષણ, અન્વેષણ વગેરે.

મુલાકાત એ ખૂબ મહત્વનું અંગ છે. મુલાકાતમાં બે વ્યક્તિઓ શાબ્દિક આપ-લે કરે છે વ્યક્તિના હાવભાવ દૃષ્ટિ વગેરેમાં તેના વિચારો ભાવનાઓ પ્રગટ કરે છે. વાર્તાલાપ દરમિયાન સલાહ-સૂચનો આપવામાં આવે છે. આમ, સેવાર્થી સાથેની મુલાકાત દરમિયાન એક વ્યક્તિ કે સેવાર્થી માહિતી આપનાર હોય છે અને કાર્યકર માહિતી મેળવનાર હોય છે. આમ, મુલાકાત દરમિયાન માર્ગદર્શન અને શિક્ષણ મળે છે.

મુલાકાત દ્વારા કાર્યકર સેવાર્થીની મુશ્કેલીઓ જાણી શકે છે. સેવાર્થીનું વર્તન તેના વ્યવહારો વલણો પણ જાણી શકાય છે.

કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચે મુલાકાતની પ્રક્રિયા ચાલુ હોય તે દરમિયાન કાર્યકરે તેને સાંભળવાની અને નિરીક્ષણ કરવાની ક્રિયા એક સાથે કરવી પડે છે. કારણ કે સેવાર્થીની ગુમ માહિતી મેળવવા માટે આ પાસાંઓ ઉપયોગી બને છે.

આ રીતે મુલાકાત દ્વારા વ્યક્તિનો સમગ્ર અભ્યાસ કરી શકાય છે. સેવાર્થીની વ્યક્તિગત બાબતો, તેનું સામાજિક વાતાવરણ, આર્થિક પાસું, શિક્ષણ, આરોગ્ય વગેરે તમામ માહિતી મળી શકે છે.

મુલાકાત દરમિયાન કાર્યકરે ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતો :

1. કાર્યકરે સેવાર્થી જેવો છે તેવો સ્વીકાર કરવો જોઈએ.
2. કાર્યકરે સેવાર્થી તરફ પૂર્વાગ્રહ ન રાખવો જોઈએ.
3. કાર્યકરે સેવાર્થીનો વિશ્વાસ પ્રાપ્ત કરવો જોઈએ.
4. કાર્યકરે સેવાર્થીની વાતોને ખાનગી રાખીને ગોપનીયતાના આધારે સંબંધો કેળવવા જોઈએ.

5. કાર્યકરે સેવાર્થી સાથેની મુલાકાત દરમિયાન યોગ્ય વાતાવરણ ઊભું કરવું.
6. કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચેનો વાર્તાલાપ ચાલું હોય ત્યારે કાર્યકરના પ્રભાવની અસર સેવાર્થી પર ન પડે તે ધ્યાન રાખવું જોઈએ.
7. કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચેની મુલાકાત દરમિયાન માહિતીની આપ-લે થતી હોય તે દરમિયાન કાર્યકરે સાંભળવું અને નિરીક્ષણ કરવું તે બંને ક્રિયાઓનો ઉપયોગ એક સાથે જ કરવો જોઈએ.
8. જ્યારે સેવાર્થી માહિતી આપતો હોય તે દરમિયાન તેનું કેસ રેકોર્ડિંગ થવું જોઈએ.

કાર્યકરે સેવાર્થીને પ્રશ્ન પૂછતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતો :

1. સેવાર્થીને સરળ અને સાદી ભાષામાં પ્રશ્નો પૂછવા જોઈએ.
2. સેવાર્થી મૂંઝવણમાં ન મુકાય તેવા પ્રશ્નો પૂછવા જોઈએ.
3. પ્રશ્નો ટૂંકમાં પૂછવાં જોઈએ.
4. પ્રશ્ન પુછતી વખતે એક શબ્દનો વારંવાર ઉપયોગ ન કરવો જોઈએ.
5. પ્રશ્ન સેવાર્થીને સીધી અસર કરે તેવા ન હોવા જોઈએ.

મુલાકાત સમયનું વાતાવરણ :

1. સેવાર્થી સાથેની કાર્યકરની મુલાકાત નિશ્ચિત સ્થળ, સંસ્થા, અથવા ગૃહમુલાકાતના સ્વરૂપમાં હોવી જોઈએ.
2. આ સ્થાન કે જગ્યાનું વાતાવરણ સૌમ્ય પ્રકાશયુક્ત હોવું જોઈએ.
3. સેવાર્થી - કાર્યકરની બેઠક વ્યવસ્થા બની શકે તો નીચે જમીન પર ગોઠવવી જોઈએ. જો ટેબલ-ખુરશી હોય તો બંનેએ સામસામે બેસવું જોઈએ.
4. સેવાર્થી બેસે તે જગ્યાની સામેની જગ્યા પર બારી કે બારણું હોય તો તેની ઉપર પડદો રાખવો જોઈએ.
5. બહારની કોઈ વ્યક્તિની અવરજવર ન હોવી જોઈએ.
6. સેવાર્થીને સમય કરતા વહેલા બોલાવેલ હોય તો તેની બેઠક વ્યવસ્થાના સ્થળે કોઈ પરિપક્વ વ્યક્તિને હાજર રાખવી જોઈએ.
7. સેવાર્થી અને કાર્યકર વચ્ચે વાર્તાલાપ ચાલુ હોય તે સમયે ટેલિફોન મોબાઈલ કે અન્ય સાધનોને બંધ રાખવા જોઈએ.

આમ, મુલાકાત દરમિયાન કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાનું અધ્યયન કરે છે. સાથે-સાથે તેનું ધ્યાન સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ પર પણ હોય છે. જેથી સેવાર્થી અસુવિધા ન અનુભવે. મુલાકાત દરમિયાન કાર્યકર સેવાર્થીને સંસ્થાના ઉદ્દેશો, સુવિધાઓથી પરિચિત કરે છે. કાર્યકર સ્પષ્ટ કરે છે કે સહાયતા કેટલી સીમા સુધી કરી શકાય તેમ છે.

નિદાન :

નિદાન દરમિયાન બે પ્રકારના ઉત્તર આપવામાં આવે છે.

1. સમસ્યા કે સમસ્યાઓનું કારણ શું છે ?
2. સેવાર્થીની સહાયતા કેવી રીતે કરી શકાય તેમ છે ?

પર્લમેન એ નિદાનના ત્રણ પ્રકાર બતાવે છે.

1. ગતિશીલ નિદાન :

આ પ્રકારના નિદાનમાં સેવાર્થીની સમસ્યા, તેનું વ્યક્તિત્વ અને વાતાવરણનું અધ્યયન કરવામાં આવે છે અને સેવાર્થીની સમસ્યામાં તેના વ્યક્તિત્વ અને વાતાવરણ કેટલું જવાબદાર છે તે અંગેનો નિર્ણય કરવામાં આવે છે.

દા.ત. કોઈ રોગીજ સેવાર્થીના નિદાન સમયે તેના વિચારો, આવેગો અહમ સાથે તેનો અભ્યાસ કરીને પછી જ સારવાર આપવામાં આવતી હોય છે.

આ ક્રિયાને ગતિશીલ નિદાન કહેવામાં આવે છે.

2. કારણાત્મક નિદાન :

આ પ્રકારના નિદાનમાં સેવાર્થીના ભૂતકાળના જીવનની ઘટનાઓ ઉપર વિશેષ ધ્યાન દેવામાં આવે છે. સેવાર્થીના અત્યારના વ્યવહારોનો સંબંધ ભૂતકાળની ઘટનાઓ સાથે જોડીને નિદાન કરવામાં આવે છે.

3. ઉપચારાત્મક નિદાન :

સેવાર્થીઓનું વર્ગીકરણ તેમની સમસ્યાઓને આધારે કરવામાં આવે છે અને ઉપચાર માટેના કયા સાધનો કે સેવાઓ આપવી તે નક્કી કરવામાં આવે છે.

સારવાર :

અભ્યાસ અને નિદાન પછીનું સ્ટેજ સારવારનું છે. પરંતુ ઘણીવાર નિદાનની સાથે-સાથે જ સારવાર આપવામાં આવતી હોય છે. મોટાભાગે નિદાનથી જ ખ્યાલ આવતો હોય છે કે વ્યક્તિનો પ્રશ્ન વ્યક્તિગત છે કે ચોક્કસ પરિસ્થિતિમાંથી ઉભો થયેલો છે.

સમસ્યાનાં ઉકેલ માટે ભૌતિક સાધનો પૂરાં પાડવામાં આવે છે અને પરામર્શ દ્વારા સહાનુભૂતિ પૂરી પાડીને સમાધાન કરી શકાય આ પાસાંઓમાંથી કયું પાસું કયા સેવાર્થી માટે ઉપયોગમાં મૂકવું તે કાર્યકર પોતાની આવડત અને આંતરસૂઝથી નક્કી કરવાનું હોય છે. તેના માટે તે વાર્તાલાપ ચર્ચાઓ દ્વારા હેતુપૂર્વક સમાધાન કરે છે. આવી હેતુપૂર્વકની પ્રક્રિયાને સમાજકાર્યની પરિભાષામાં સારવારને પ્રક્રિયા કે સેવાર્થીની મદદની પ્રક્રિયા તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

સારવારના પ્રકારો :

સારવારનાં બે પ્રકાર છે.

1. બાહ્ય સારવાર

2. આંતરિક સારવાર

1. બાહ્ય સારવાર : આર્થિક રીતે નબળી વ્યક્તિને રોજગાર આપવામાં આવે બીમાર વ્યક્તિને હોસ્પિટલ સુધી પહોંચાડવામાં આવે. આવી સારવારને બાહ્ય મદદલક્ષી સારવાર કહે છે. આવી સહાયમાં સેવાર્થીનાં બાહ્ય ભૌતિક વાતાવરણમાં ફેરફાર લાવીને વ્યક્તિને મદદ આપવામાં આવે છે.

2. આંતરિક સારવાર : સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ સંબંધી પ્રશ્નો, તેના સંઘર્ષો, આવેગો, મૂંઝવણો વગેરે તેની અંગત વ્યક્તિગત બાબતો છે. જેમાં કાર્યકર દ્વારા વાર્તાલાપ, પરામર્શ કે માર્ગદર્શન આપવામાં આવે છે. જેને આંતરિક સારવાર કહેવામાં આવે છે.

દા.ત. પ્રેમમાં નિષ્ફળ ગયેલો યુવાન હતાશામાં ડૂબી જાય છે. કામધંધો કરવા જતો નથી. કુટુંબના વ્યક્તિઓ સાથે વાતચીત કરતો નથી આવા સેવાર્થી સાથે કાર્યકર મુલાકાત દરમિયાન પરામર્શ કરે છે. જીવનના મૂલ્યોની ચર્ચા કરે છે. કુટુંબ પ્રત્યેની તેની જવાબદારીઓ વર્ણવે છે અને ભાવનાત્મક સંપર્ક સ્થાપીને તેના વિશ્વાસ સંપાદન કરે છે. તેને જરૂરી માર્ગદર્શન આપે છે અને તનાવમાંથી બહાર આવવા માટે સક્ષમ બનાવવામાં આવે છે. જેથી વ્યક્તિ પોતાનાં કુટુંબમાં તથા સમાજમાં સ્ફૂર્તિપૂર્વક આનંદથી જીવન જીવી શકે. આ પ્રકારની સારવારને આંતરીક સારવાર કહેવામાં આવે છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયાના મુખ્ય સોપાનો :

1. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયા દ્વારા સેવાર્થીના અહમને દઢ કરવા માટે જરૂરી મદદ અને બળ પ્રદાન કરવામાં આવે છે.
2. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયામાં કાર્યકર સેવાર્થીનો સંબંધ એ સૌથી મુખ્ય મહત્વપૂર્ણ બાબત છે.
3. કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચેનો શરૂઆતનો સામાન્ય સંબંધી પણ સેવાર્થીને સુરક્ષા પ્રદાન કરે છે.
4. સંબંધ-સ્થાપનની સેવાર્થીનો તનાવ ઓછો થાય છે અને સમસ્યા સ્વયં પ્રગટ થવા લાગે છે.
5. જ્યારે કાર્યકર-સેવાર્થીનો વિશ્વાસ જીતી લે છે ત્યારે તેનો અહમને વધુ મદદ મળે છે અને તેને અહમ દઢ બને છે.
6. સેવાર્થી કાર્યકરની સંવાદને પૂર્ણપણે માનવા લાગે છે અને પોતાની સમસ્યાનું યોગ્ય રીતે નિદાન કરવા ...
7. અહમ દઢ બનતાં સેવાર્થીનો વ્યવહાર ઉચિત બને છે અને તેની વિચારણા તાર્કિક બને છે.

1.3 ઉપસંહાર :

આમ, પર્લમેનના જણાવ્યા પ્રમાણે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં વ્યક્તિ, સમસ્યા, સ્થાન અને સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા ચાર મહત્વના ઘટકો છે. આ ઘટકમાંથી કોઈ પણ એકની ગેરહાજરી હોય તો સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની પ્રક્રિયા થઈ શકે નહિ. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના આ ઘટકો પરસ્પર છે. દરેક ઘટકનું પોતાનું આગવું મહત્વ છે. આ દરેક ઘટકની સમજૂતી સમાજકાર્યકરને સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણમાં ઉપયોગી બની રહે છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ઘટકોને યોગ્ય રીતે સમજવા માટે સમાજકાર્યકર ક્ષેત્રકાર્ય માટે વિશેષ ધ્યાન આપે તે જરૂરી બની રહે છે.

1.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મૂળભૂત અંગો કોણે આપ્યા છે ?

| | |
|-----------------|-------------|
| (A) મેરીરીચમન્ડ | (B) પર્લમેન |
| (C) ટ્રેકર | (D) ડેકન |
2. વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મૂળભૂત અંગને બીજા કયા નામે ઓળખવામાં આવે છે ?

| | |
|----------------|------------------|
| (A) મૂળતત્ત્વો | (B) મૂળઅંગો |
| (C) 4P | (D) ઉપરોક્ત તમામ |

3. વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મૂળભૂત અંગો કયા છે ?
 - (A) અભ્યાસ, નિદાન, સારવાર
 - (B) વ્યક્તિ, સમસ્યા, સ્થાન, પ્રક્રિયા
 - (C) સાંભળવું, નિરીક્ષણ, મૂલ્યાંકન, સારવાર
 - (D) નિરીક્ષણ, માર્ગદર્શન, મૂલ્યાંકન, સારવાર
4. 'સમસ્યા એવા સમયે ઉત્પન્ન થાય છે કે જ્યારે જીવિત પ્રાણી એક ઉદ્દેશ તો રાખે છે પરંતુ તે ઉદ્દેશને કેવી રીતે પ્રાપ્ત કરવો તો જાણતા નથી.' – આ વિધાન કોણે કહ્યું છે ?
 - (A) ટ્રેકર
 - (B) પર્લમેન
 - (C) મેરી રિચમન્ડ
 - (D) ડનકાર ડે.
5. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સંસ્થા એટલે શું ?
 - (A) સાર્વજનિક સંસ્થાઓ
 - (B) સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ
 - (C) સરકારી સંસ્થાઓ
 - (D) ઉપરોક્ત તમામ

1.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (B) પર્લમેન
2. (D) ઉપરોક્ત તમામ
3. (B) વ્યક્તિ, સમસ્યા, સ્થાન, પ્રક્રિયા
4. (D) ડનકાર ડે.
5. (D) ઉપરોક્ત તમામ

1.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. મૂળતત્ત્વો : મૂળ અંગો
2. વ્યક્તિ : સ્ત્રી, પુરુષ, બાળકોનો સમાવેશ થાય છે.
3. સમસ્યા : વ્યક્તિના જીવનમાં અવરોધો ઉત્પન્ન કરતી હોય
4. સ્થાન : સ્વૈચ્છિક સંસ્થા, સરકારી સંસ્થા, હોસ્પિટલ, કાઉન્સેલિંગ સેન્ટર
5. પ્રક્રિયા : નક્કી કરેલ કાર્ય કરવામાં આવે

1.7 સ્વાધ્યાય લેખન

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ઘટકોનો અભ્યાસ સમાજકાર્યકરે શા માટે કરવો જોઈએ ?

.....

.....

.....

.....

2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ઘટક તરીકે વ્યક્તિ સમજાવો.

.....

.....

1.8 પ્રવૃત્તિ

1. વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મૂળતત્વો ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.
2. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયાના મૂળતત્વોના સ્થાનમાં કઈ કઈ બાબતે સંસ્થાનો સમાવેશ થાય છે - વિસ્તૃતમાં વર્ણવો.
3. નીચેના મુદ્દા ચાર્ટમાં દર્શાવો.

કઈ બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

1. વ્યક્તિ →
2. સમસ્યા →
3. સ્થાન →
4. પ્રક્રિયા →

1.9 કેસસ્ટડી

1. તમારા ક્ષેત્રકાર્યના અનુભવના આધારે કેસસ્ટડીમાં વ્યક્તિ, સમસ્યા, સ્થાન, પ્રક્રિયા ઉદાહરણ સાથે વર્ણવો.
2. ક્ષેત્રકાર્યની કોઈ એક કેસસ્ટડીના આધારે અભ્યાસ, નિદાન, સારવાર ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.

1.10 સંદર્ભ ગ્રંથ :

- (1) Bhattachary S. (2010), Social work An integreted Approches, New Delhi Deep and Deep Publication.
- (2) Parlman H.H (1971), Social case work-A problem solving Process (5th સં.), Chikago, London : The University of Chicago Press.
- (3) Methyu G. (2010), Introducation to social Case work, Mumbai : Tata institute of Social Sciences.
- (૪) સુદન કૃપાલસિંહ, (૨૦૦૪), સમાજકાર્ય સિદ્ધાંત એવમ અભ્યાસ, લખનઉ : નવજ્યોતિ સિમરન પબ્લિકેશન.
- (૫) મિશ્રા પ્રયાગદિન, (૨૦૧૧), સામાજિક વ્યક્તિક સેવાકાર્ય, લખનઉ : ઉત્તરપ્રદેશ ગ્રન્થ અકાદમી.
- (૬) સિંહ સુરેન્દ્ર, & મિશ્રા પ્રયાગદિન, (૨૦૦૭), સમાજકાર્ય ઇતિહાસ દર્શન એવમ પ્રણાલિયા (તૃતીય સં.). લખનૌ, રૉયલ બુક કંપની.
- (7) ત્રિવેદી, કાંતિ (2013), સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ (પ્રથમ સં.), અમદાવાદ: નવસર્જન પબ્લિકેશન.

એકમનું માળખું

2.0 એકમના હેતુઓ

2.1 પ્રસ્તાવના

2.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ : તબક્કાઓ, અભ્યાસ, નિદાન, સારવાર, મૂલ્યાંકન અને અનુસરણ

2.3 ઉપસંહાર

2.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

2.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

2.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

2.7 સ્વાધ્યાય લેખન

2.8 પ્રવૃત્તિ

2.9 કેસસ્ટડી

2.10 સંદર્ભગ્રંથ

2.0 એકમના હેતુઓ :

1. આ એકમનો હેતુ વિદ્યાર્થીને સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયા વિશે અભિમુખ કરવાનો છે.
2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિના દરેક તબક્કા દ્વારા સમસ્યા નિવારણ માટે ક્રમબદ્ધ કેવી રીતે કામ કરવામાં આવે છે તેની વ્યવસ્થિત વૈજ્ઞાનિક પ્રક્રિયાનો ખ્યાલ વિદ્યાર્થીઓને આપવો.

2.1 પ્રસ્તાવના :

સામાજિકવૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણ માટે તેને મદદ પૂરી પાડવાનો છે; પરંતુ, આ મદદ ચોક્કસ વૈજ્ઞાનિક પદ્ધતિના માધ્યમથી પૂરી પાડવામાં આવે છે. સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયાનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય સેવાર્થીનું ક્ષમતાવર્ધન કરીને વ્યક્તિ પોતે જ પોતાની સમસ્યા નિવારણ કરવા માટે સક્ષમ બને તે માટે તેને સહાય પૂરી પાડવાનો હોય છે. સેવાર્થીની સીધી મદદ કરવી કે સેવાર્થીનું કામ કાર્યકર્તા જાતે ઉપાડી લે તો તેનાથી ખરેખર કાર્યકર્તા સેવાર્થીને મદદ પૂરી પાડતો નથી, પણ તેને પોતાના પર આધારિત; એટલે કે પરાવલંબી બનાવે છે.

2.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિના તબક્કા :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિના મુખ્ય પાંચ તબક્કા છે.

- (1) અભ્યાસ (Study)
- (2) નિદાન (Diagnosis)

- (3) સારવાર (Treatment)
- (4) મૂલ્યાંકન (Evaluation)
- (5) અનુસરમ (Follow-up)

અભ્યાસના તબક્કામાં સેવાર્થીની સમસ્યા સાથે સંબંધિત વિવિધ પાસાંઓનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. નિદાનના તબક્કામાં સેવાર્થી સમસ્યા માટે ક્યાં કારણો જવાબદાર છે, સમસ્યા નિવારણ માટે સમાજ કે સેવાર્થીની આસપાસના સ્થાનિક પર્યાવરણમાંથી શું મદદ મળી રહેશે, સ્થાનિક સ્તરે કેવા સંસાધનો ઉપલબ્ધ છે તે સમજવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવે છે. આમ નિદાનના તબક્કામાં સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણ માટે શું પ્રયત્નો કરવા જોઈએ તેની કાર્ય યોજના બનાવવામાં આવે છે. સારવારનો તબક્કો સમસ્યા નિવારણ માટે શું પ્રયત્નો કરવા જોઈએ તેની કાર્ય યોજના બનાવવામાં આવે છે. સારવારનો તબક્કો સમસ્યા નિવારણ માટે અગાઉ મેળવેલી માહિતી ને આધારે સમસ્યા નિવારણની કામગીરીને અમલમાં મુકવાનો તબક્કો છે. મૂલ્યાંકનના તબક્કામાં સમગ્ર કેસની કામગીરીનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે છે. જ્યારે અનુસરણના તબક્કામાં સેવાર્થીને મદદ પૂરી પાડવાની પ્રક્રિયા દ્વારા સેવાર્થીનું યોગ્ય પુનઃસ્થાપન થયું છે કે, કેમ તે બાબતને ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે. હવે પછી દરેક તબક્કાની વિગતે સમજ મેળવવાનો પ્રયત્ન કરીશું.

2.2.1 અભ્યાસ (Study) :

સમાજકાર્યમાં સમસ્યા માટે વ્યક્તિને ક્યારેય પણ આપણે જવાબદાર માનતા નથી; પરંતુ, સેવાર્થીની આસપાસનું સામાજિક આર્થિક પર્યાવરણ તેમજ જે-તે સમયની વિવિધ પરિસ્થિતિ સમસ્યા માટે જવાબદાર હોય છે. આ પરિસ્થિતિમાં જો યોગ્ય પરિવર્તન લાવવામાં આવે તો સેવાર્થી સમસ્યા નિવારણ કરી શકાય છે. તેમજ સેવાર્થી સમાજમાં યોગ્ય સમાયોજન સાધીને ગૌરવપૂર્ણ જીવન જીવી શકે છે.

સેવાર્થીની સમસ્યા તેના આંતરિક અને બાહ્ય જગત સાથે સંકળાયેલી હોય છે. તેથી સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વના વિવિધ પાસાંઓનો અભ્યાસ કરે છે અને તેના આધારે કઈ એવી બાબતો છે જે સમસ્યા માટે જવાબદાર છે તે સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે. ઘણી સમસ્યાઓ સેવાર્થીના આંતરિક મનોજગત સાથે સંકળાયેલી હોય છે. તેથી વ્યક્તિ સમાજમાં યોગ્ય સમાયોજન સાધી શકે તે માટે વ્યક્તિના આંતરિક પર્યાવરણને સમજવું કાર્યકર્તા માટે જરૂરી બની રહે છે.



સમસ્યા ઘણીવાર સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ સાથે સંકળાયેલ હોય છે. વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વ ઘડતરમાં કુટુંબ, શાળા, મિત્ર જૂથ તેમજ પડોશની મહત્વની ભૂમિકા રહેલી હોય છે. સામાજિકરણની પ્રક્રિયા દરમ્યાન સામાજિકરણની આ વિવિધ એજન્સીઓ વ્યક્તિનો સ્વભાવ, હકારાત્મક-નકારાત્મક વલણો, સમાજની વિવિધ ઘટના પ્રત્યેનું વ્યક્તિનું પ્રત્યક્ષીકરણ વગેરે ઘડવામાં મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે. તેથીવૈયક્તિક સેવાકાર્યકર્તા સેવાર્થીના આંતરિક મનો-જગતને સમજવા માટે સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વનો અભ્યાસ કરે છે.

કેટલીક કટોકટી પૂર્ણ પરિસ્થિતિઓમાં વ્યક્તિ પોતાનું યોગ્ય સમયોજન સાધી શકતી નથી ત્યારે તે માનસિક તાણ, હતાશા કે ચિંતાનો અનુભવ કરે છે. કાર્યકર્તા આવી માનસિક તાણ પેદા કરનારી પરિસ્થિતિ માટે જવાબદાર કારણોનો અભ્યાસ કરે છે. અભ્યાસ દરમ્યાન જાણવા મળેલી વિવિધ બાબતો વ્યક્તિની સમસ્યા નિવારણમાં મહત્વપૂર્ણ બની રહે છે. ઘણીવાર સેવાર્થી પોતાની જાત પ્રત્યે લઘુતાગ્રંથી ધરાવતી હોય છે. તેના પોતાનામાં આત્મવિશ્વાસની કમી હોય છે. “પોતે કંઈ કરી શકે એમ નથી.”, “પોતે કોઈપણ મોટી સફળતા પ્રાપ્ત કરવા સક્ષમ નથી” - આવા નકારાત્મક વિચારો મનમાં રહેલા હોવાથી સેવાર્થી પોતે કંઈ જ કરી શકે એમ નથી એવું માનીને પોતાની જાત પ્રત્યે લઘુતાગ્રંથી ધરાવે છે. સામાજિક કાર્યકર્તા અભ્યાસના તબક્કા દરમ્યાન વ્યક્તિની મનોસ્થિતિનો વ્યવસ્થિત અભ્યાસ કરે છે, જે સમસ્યા નિવારણ માટે ઉપયોગી બની રહે છે.

સમસ્યા માટે જેમ વ્યક્તિની આંતરિક મનોસ્થિતિ જવાબદાર હોય છે તેવી જ રીતે તેની આસપાસનું સામાજિક વાતાવરણ પણ તેની સમસ્યાના ઉદ્ભવમાં તેજ સમસ્યાને ટકાવી રાખવામાં જવાબદાર હોય છે.



સમાજ પરિવર્તનશીલ છે પરંતુ સામાજિક રૂઢિઓ અને જૂની પરંપરાઓને લોકો ખૂબ જ જડતાથી વળગી રહેતા હોય છે, જેમ કે ભગવાનના નામનું માદળિયું બાળકને નાનપણથી પહેરાવવામાં આવે છે. પણ તેની શું સારી-ખરાબ અસર થશે તે બાબતે લોકો બહુ વિચારતા નથી. જુના સમયથી બધા લોકો જુદી જુદી વિધિઓનું પાલન કરતા આવ્યા છે તેથી આપણે પણ કરવું જોઈએ એમ માનીને લોકો અનુકરણ કરતા જોવા મળે છે. સેવાર્થીના જીવનની સામાજિક સમસ્યાઓના અભ્યાસ દરમ્યાન કાર્યકર્તા આવી રૂઢી, રિવાજો કે ધાર્મિક માન્યતાઓની વ્યક્તિ કે તેના સમાજ પર કેવી અસરો છે તે તપાસવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

‘ધોરણો’ એટલે કે સમાજના નિયમોની અનૌપચારિક વ્યવસ્થા. જેમકે કુટુંબમાં દીકરી અને દીકરા માટે વર્તણૂકના ધોરણો નિશ્ચિત થયેલા છે. સામાજિક લિંગ ભેદ આવી જ એક સમસ્યા છે. સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીની સમસ્યાના ઉદભવમાં કયા ધોરણો અને મૂલ્યોની વ્યવસ્થા જવાબદાર છે તે અભ્યાસના તબક્કા દરમ્યાન સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે. તેવી જ રીતે જ્ઞાતિ, જાતિ, ધર્મ, સંપ્રદાયને કારણે સમાજમાં ઘણી અસમાનતાઓ ઊભી થયેલી જોવા મળે છે. જે સેવાર્થીની સમસ્યાના ઉદ્ભવ અને વિકાસમાં જવાબદાર હોય છે સામાજિકવૈયક્તિક સેવા કાર્યકર્તા આ બધી જ બાબતોને અભ્યાસના તબક્કા દરમ્યાન સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

આ ઉપરાંત કુટુંબની નબળી આર્થિક સ્થિતિ, ગરીબી, બેકારી, નિરક્ષરતા કે શિક્ષણનું ઓછું પ્રમાણ સેવાર્થીની સમસ્યા માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે. કાર્યકર્તા, સેવાર્થીના જીવન સાથે સંકળાયેલા વિવિધ પાસાંઓનો અભ્યાસ કરીને તેની સમસ્યાના વિવિધ પાસાંઓને વિગતવાર સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે. ભૂતકાળ, ભવિષ્યકાળ તેમજ વર્તમાન સમયની ઘટનાઓ વ્યક્તિના જીવનને કઈ રીતે પ્રભાવિત કરે છે. તે સમજવાનો પ્રયત્ન સામાજિક કાર્યકર્તા કરે છે.

આમ, અભ્યાસના તબક્કામાં સેવાર્થીના જીવનનો સર્વાંગી અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. આ અભ્યાસ સેવાર્થીના જીવનની ખૂબ જ વિસ્તૃત અને તેના જીવન સાથે સંકળાયેલા વિવિધ પાસાંઓનો ખ્યાલ આપે છે. આ બધી જ બાબતો સમસ્યા ઉકેલ દરમ્યાન ઉપયોગી બની રહે છે.

2.2.2 નિદાન (Diagnosis) :

‘નિદાન’ એટલે સમસ્યા નિવારણ માટે શું કરી શકાય તેની તપાસનો તબક્કો છે. અભ્યાસના તબક્કા દરમ્યાન જાણવા મળેલી હકીકતોની સત્યતા તપાસવી, જુદી જુદી મનો-સામાજિક હકીકતો સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણમાં કેવી રીતે ઉપયોગી બની શકે તે સમજવાનો પ્રયત્ન નિદાનના તબક્કા દરમ્યાન કરવામાં આવે છે. નિદાનના તબક્કા દરમ્યાન સામાજિક કેસવર્કર સેવાર્થીની વર્તમાન સ્થિતિ, ભવિષ્યમાં આવનાર તનાવપૂર્ણ સ્થિતિ તેમજ સામાન્ય જીવન સ્થિતિને પુનઃપ્રાપ્ત કરવા શું કરી શકાય તે માટે કામચલાઉ કાર્ય યોજના બનાવે છે. આ કાર્ય યોજનામાં જરૂરિયાત પ્રમાણે સુધારા વધારા કરવામાં આવે છે.

‘નિદાન’ના તબક્કામાં કાર્યકર્તા સેવાર્થીની સમસ્યાનો ઉપચાર કરવાના હેતુથી સેવાર્થીની સમસ્યાનું વર્ગીકરણ કરે છે. જુદી જુદી મનો સામાજિક પરિસ્થિતિનો પરસ્પર શું સંબંધ રહેલો છે ? સમસ્યાનાં ઉદ્ભવ તેમજ સમસ્યા ટકી રહેવામાં કઈ પરિસ્થિતિ જવાબદાર છે તેની વિગત મેળવવાનો પ્રયત્ન વૈયક્તિક સેવા કાર્યકર્તા કરે છે નિદાનના તબક્કા દરમ્યાન સેવાર્થીના જીવનના બધા જ પાસાંઓને સંયુક્ત રીતે સમજીને નિદાન માટેના પ્રયત્નો કરવામાં આવે છે.

2.2.3 સારવાર (Treatment) :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયાના બધા જ તબક્કા પરસ્પર સંકળાયેલા છે તેથી કોઈ એક તબક્કો પૂરો થાય પછી બીજા તબક્કો શરૂ થાય તેમ નથી. સારવારના તબક્કામાં સેવાર્થીના મનોસામાજિક પર્યાવરણ વિશે જે માહિતી મળી છે, તેમજ નિદાનના તબક્કા દરમ્યાન સમસ્યા નિવારણ કરવા શું કરી શકાય ? તેની જે સમજ ઊભી થઈ છે તેના આધારે પ્રત્યક્ષ સમસ્યા નિવારણ એટલે કે સારવારનો તબક્કો હાથ ધરવામાં આવે છે.

સારવારની પ્રક્રિયામાં પ્રત્યક્ષ મુલાકાતના માધ્યમથી સેવાર્થીમાં પરિવર્તન લાવવામાં આવે છે. સારવાર મુખ્યત્વે બે પ્રકારે કરવામાં આવે છે.

(1) સહાયક સારવાર (Supportive treatment)

(2) સ્વ વિકાસ માટેની સારવાર (Treatment for self development)

સહાયક સારવારમાં કાર્યકર્તા સેવાર્થીની ચિંતાઓ તેમજ હતાશા (Discouragement) દૂર કરવામાં તેને મદદ કરે છે. કાઉન્સેલિંગ પ્રક્રિયાના માધ્યમથી સેવાર્થી પોતાની વર્તમાન પરિસ્થિતિનો સ્વીકાર કરે અને તે પરિસ્થિતિ બદલવા માટે જાતે જ સમસ્યા નિવારણ કરવા માટે પ્રયત્નશીલ બને તેવા પ્રયત્નો કરે છે.

સ્વ વિકાસ માટેની સારવાર પ્રક્રિયા દરમિયાન કાર્યકર્તા સેવાર્થીને તેના વિચારો, લાગણીઓ અને આવેગોને હકારાત્મક દિશામાં વાળવા પ્રયત્નો કરે છે. તે સેવાર્થીને પોતાનું સ્વ મૂલ્યાંકન કરવાની તક પૂરી પાડે છે. તેમજ પોતાની જાતમાં પરિવર્તન લાવીને પરિસ્થિતિ સાથે સમાયોજન સાધવા સક્ષમ બનાવે છે.

હેમિલ્ટનના મત અનુસાર સારવાર દ્વારા સેવાર્થીની કાર્યાત્મકતામાં સુધાર કરવામાં આવે છે. જેથી તે પોતાની આંતરીક અને બાહ્ય શક્તિઓને ઓળખીને યોગ્ય સમાયોજન સાધી શકે. અભ્યાસ અને નિદાન દ્વારા કાર્યકર્તાએ કરેલી મહેનત સારવારના તબક્કાને સફળ બનાવવામાં મદદરૂપ બને છે સારવારની પ્રક્રિયા હંમેશા સામુદાયની સંસ્કૃતિ, લોકરીતિઓ, વ્યક્તિને મળેલી તકો, તેમજ કાર્યકર્તા અને સેવાર્થીના સાથી મિત્રજૂથના વલણો અને કુશળતાઓ પર આધારિત રહે છે.

ડૉ. સંજય ભટ્ટાચાર્ય તેમના પુસ્તક “Social Work-An Integrated Approach” માં સારવારની પ્રક્રિયાને પાંચ તબક્કામાં વહેંચે છે.

- (1) આધાર આપવો (Support)
- (2) સ્પષ્ટતા (Clarification)
- (3) ઓળખ (Identification)
- (4) સંસાધનોની ઉપયોગિતા (Resource Utilization)
- (5) પર્યાવરણમાં બદલાવ (Environment Modification)

આધાર આપવો (Support) :

અભ્યાસ અને નિદાનના તબક્કામાં સેવાર્થી વિશેની યોગ્ય માહિતી મેળવ્યા પછી કાર્યકર્તા સમસ્યા નિવારણની પ્રત્યક્ષ કામગીરી શરૂ કરે છે; જેને સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સારવારની પ્રક્રિયા તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. સારવારની પ્રક્રિયા દરમિયાન કાર્યકર્તા સેવાર્થીને મનોસામાજિક આધાર પૂરો પાડીને સેવાર્થીના આત્મવિશ્વાસમાં વૃદ્ધિ કરે છે. દરેક સમસ્યાનું સમાધાન શક્ય છે અને સેવાર્થી પોતે તે સમસ્યાનિવારણ કરવા સક્ષમ છે. એવો આત્મવિશ્વાસ ઊભો કરવાની ભૂમિકા કાર્યકર્તા અદા કરે છે.

સ્પષ્ટતા :

સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા દરમિયાન કાર્યકર્તા સેવાર્થીના જીવન સાથે સંકળાયેલ વિવિધ પાસાંઓ બાબતે સ્પષ્ટતાઓ મેળવવાનો પ્રયત્ન કરે છે. જેમ કે સેવાર્થીનું વ્યક્તિત્વ, કૌટુંબિક પરિપ્રેક્ષ, અંગત જીવનનો ઈતિહાસ વગેરે. આ બધી બાબતોની જાણકારી કાર્યકર્તાને સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણ માટેની સ્પષ્ટતાઓ પૂરી પાડે છે. આ ઉપરાંત સેવાર્થીના મનમાં પોતાના વિશે પણ કોઈ ખોટા ખ્યાલ કે માન્યતાઓ વિકસે નહી તેની કાળજી સામાજિક કાર્યકર્તા લે છે.

ઓળખ (Clarification) :

કાર્યકર્તા સારવારની પ્રક્રિયા દરમિયાન સમસ્યાનું વાસ્તવિક કારણ શું છે તેની ઓળખ કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે. દા.ત. કોઈ વ્યક્તિ વ્યસનની સમસ્યા ધરાવે છે તો કાર્યકર્તા વ્યસનની

સમસ્યા સંદર્ભે ઊંડાણથી તપાસ કરે છે. અને વ્યસનની સમસ્યા માટે જવાબદાર મૂળ કારણોને શોધવાનો પ્રયત્ન કરે છે. સમસ્યા નિવારણ કે સારવાર માટે સમસ્યાની યોગ્ય રીતે ઓળખ થવી જરૂરી બની રહે છે સમસ્યાની ઓળખ દરમ્યાન સેવાર્થી તેના કુટુંબીજનો, નજીકના સગા-વહાલા વગેરે લોકોની રૂબરૂ મુલાકાત કરે છે. સેવાર્થીના કૌટુંબિક સભ્યો, મિત્રો, પડોશીઓ તબક્કામાં વધુ સારી ભૂમિકા ભજવી શકે છે. સારવારની પ્રક્રિયા દરમ્યાન કાર્યકર્તા સેવાર્થીની ક્ષમતાઓ અને નબળાઈઓ (Strength and Weaknesses) ને સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે, જે સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણમાં ઉપયોગી બની રહે છે.

સંસાધનોની ઉપયોગિતા (Identification) :

સારવારની પ્રક્રિયા દરમ્યાન કાર્યકર્તા ઉપલબ્ધ સંસાધનોની મદદથી સેવાર્થીના જીવન સ્તરમાં સુધારો લાવવા પ્રયત્ન કરે છે. જેમ કે સેવાર્થી બેરોજગાર હોય તો કાર્યકર્તા સેવાર્થીને નોકરી શોધવામાં અથવા તો સેવાર્થી જાતે કોઈ ધંધો રોજગાર શરૂ કરી શકે તે માટે તેને માહિતી માર્ગદર્શન પૂરું પાડે છે. દરેક સમસ્યાના સમાધાન માટેના રસ્તાઓ ઉપલબ્ધ જ હોય છે પરંતુ સેવાર્થી સમસ્યામાં ફસાયેલો હોવાથી પોતાની સમસ્યા પ્રત્યે સર્જનાત્મક રીતે વિચારી શકતો નથી. આવા સજોગોમાં કાર્યકર્તા સમાજમાં ઉપલબ્ધ સંસાધનોની ઓળખ સેવાર્થીને કરાવે છે. અને યોગ્ય સંસાધનની પ્રાપ્તિ કરવામાં સહાય કરે છે સંસાધનોની પ્રાપ્તિ થવાથી સેવાર્થીના આત્મવિશ્વાસમાં વૃદ્ધિ થાય છે.

પર્યાવરણમાં બદલાવ (Resource Utilization) :

સામાજિક કાર્યકર્તાનો મુખ્ય ઉદ્દેશ સેવાર્થીને સમસ્યામાંથી બહાર લાવી તે યોગ્ય પુનઃસ્થાન કરવાનો છે. કોઈપણ વ્યક્તિ ક્યારેય પોતે સમસ્યામાં રહે તેવું ઈચ્છતી નથી પરંતુ સામાજિક પર્યાવરણમાં થઈ રહેલા પરિવર્તનો સાથે યોગ્ય સમાયોજન ન સાધી શકવાને કારણે વ્યક્તિ સમસ્યાગ્રસ્ત પરિસ્થિતિનો અનુભવ કરે છે. આમ સમસ્યા માટે વ્યક્તિ જવાબદાર નથી પણ પરિસ્થિતિ જવાબદાર હોય છે તેથી સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીના આસપાસના સામાજિક પર્યાવરણમાં પરિવર્તન લાવવા પ્રયત્ન કરે છે. જેમ જેમ આસપાસની પરિસ્થિતિ વધુ ને વધુ અનુકૂળ બનતી જાય છે. તેમજ સમસ્યા નિવારણ ની પ્રક્રિયાને આડે આવતા અવરોધો દુર થતા જાય છે તેમ તેમ સેવાર્થી સમસ્યામાંથી ધીરે ધીરે બહાર આવવા લાગે છે અને સમસ્યા દુર થતા યોગ્ય રીતે સમાજમાં પુનઃ સ્થાપિત થાય છે. સેવાર્થીની સમસ્યા નિવારણ માટે કાર્યકર્તા સેવાર્થીના કુટુંબીજનો, શાળા મિત્ર જૂથ વગેરે સાથે રહીને ચર્ચા વિમર્શ કરે છે. આમ, સેવાર્થીના જીવનને સ્પર્શતા બધા જ પાસાઓને તપાસીને તેમાં જરૂરી પરિવર્તન લાવીને સામાજિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીને પુનઃસ્થાપિત કરવાના પ્રયત્નો કરે છે.

2.2.4 મૂલ્યાંકન (Environment Modification) :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા દરમ્યાન કાર્યકર્તામાં મૂલ્યાંકનની કુશળતા હોવી ખૂબ જ જરૂરી બની રહે છે. સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા દરમ્યાન કાર્યકર્તા સેવાર્થીના દરેક કાર્યની નોંધ (Record) રાખે છે. જેથી સેવાર્થીની સમસ્યાનું મૂલ્યાંકન કરવામાં સરળતા રહે. જો મૂલ્યાંકન દરમ્યાન કાર્ય પ્રક્રિયામાં ખામી જણાય અથવા તો સંતોષપૂર્વક કામગીરી ન થયેલી જણાય તો તેમાં સુધારા વધારા કરી શકાય છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયા દરમ્યાન કાર્યકર્તા પોતાનું તેમજ તેના સેવાર્થીના વર્તનનું પણ સતત મૂલ્યાંકન કરતો રહે છે. પોતાના કોઈ વર્તનથી સેવાર્થીને કોઈ ગેરસમજ ન ઊભી થાય તે માટે કાર્યકર્તા સતત જાગૃત રીતે પોતાના વર્તનનું મૂલ્યાંકન કરતો રહે છે. આ ઉપરાંત સેવાર્થીના વર્તનના મૂલ્યાંકન દ્વારા સેવાર્થીના

વ્યક્તિત્વના વિવિધ પાસાઓનો ખ્યાલ મેળવે છે. સેવાર્થીના વર્તનના મૂલ્યાંકન દ્વારા જે સમજ ઊભી થાય છે; તે સમસ્યા નિવારણ તેમજ સેવાર્થીના વિકાસ માટે ઉપયોગી બની રહે છે.

2.2.5 અનુસર (Follow-up) :

અનુસરણ એ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયાનું મહત્વનું પગથિયું છે. સેવાર્થીના યોગ્ય પુનઃસ્થાપન માટે અનુસરણની પ્રક્રિયા પર ધ્યાનકેન્દ્રિત કરવું જરૂરી બની રહે છે. સંસ્થા કે માનસિક આરોગ્ય કેન્દ્ર ખાતે દાખલ કરવામાં આવેલા સેવાર્થીને જ્યાપે રજા આપવામાં આવે છે ત્યારે ઘરે તેને હોસ્પિટલ જેવી સંસ્થાગત સંભાળ લેવામાં આવતી નથી. સંસ્થાગત સારવાર દરમ્યાન દરેક પ્રકારની વૈજ્ઞાનિક મદદ મળી રહે છે પરંતુ સંસ્થાગત સંભાળમાંથી રજા લીધા બાદ સેવાર્થીનું યોગ્ય પુનઃસ્થાપન કરવા તેનું અનુસરણ પ્રક્રિયા અસરકારક રીતે અમલમાં મૂકાય તે જરૂરી બની રહે છે.

ઓબ્ઝર્વેશન હોમમાં કાયદાના સંઘર્ષમાં આવેલા બાળકોના પુનઃસ્થાપન માટેના પૂરતા પગલા લેવામાં આવે છે; પરંતુ, જ્યારે બાળક ફરીથી સમાજમાં જાય છે ત્યારે સમાજમાં તેની યોગ્ય સ્વીકૃતિ થાય, તેના પર લાગેલું ગુનેગારનું લેબલ ભૂંસાય, તેમજ સારા નાગરિક તરીકે સમાજ તેને સ્વીકારે તે માટે સંસ્થાગત સારવાર પછી યોગ્ય અનુસરણ (ફોલો અપ) કરવું જરૂરી બની રહે છે. યોગ્ય અનુસરણના અભાવે સેવાર્થી ફરી સમસ્યાગ્રસ્ત બની જાય તેવું બની શકે. તેથી સેવાર્થીના યોગ્ય પુનઃસ્થાપન માટે અનુસરણની પ્રક્રિયા અસરકારક બની રહે તે જરૂરી બની રહે છે.

2.3 ઉપસંહાર :

આમ, અભ્યાસ, નિદાન, સારવાર, મૂલ્યાંકન અને અનુસરણની વૈજ્ઞાનિક પ્રક્રિયાને અનુસરીને સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિવારણ કરીને તેનું યોગ્ય પુનઃસ્થાપન કરી શકાય છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની આ સમગ્ર પ્રક્રિયા ચોક્કસ પ્રકારના વૈજ્ઞાનિક અભિગમને અનુસરે છે; જેમાં સમાજકાર્યની કુશળતાઓ, મુલ્યો, માન્યતાઓ વગેરેનો ઉપયોગ કરીને સમસ્યા નિવારણની કામગીરી કરવામાં આવે છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયા દ્વારા સેવાર્થીનું યોગ્ય પુનઃસ્થાપન કરવા સમાજકાર્યકર જેટલા વિશેષ પ્રમાણમાં વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાન અને કુશળતાનો ઉપયોગ કરે છે તેટલા જ પ્રમાણમાં સેવાર્થીની સમસ્યા ઝડપથી નિવારી શકાય છે.

2.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિના તબક્કા કેટલા છે ?

| | |
|----------|---------|
| (A) છ | (B) સાત |
| (C) પાંચ | (D) આઠ |
2. સેવાર્થીના વ્યક્તિગત ઘડતરમાં મહત્વની ભૂમિકા કોની રહેલી હોય છે ?

| | |
|------------|------------------|
| (A) શાળા | (B) પાડોશીની |
| (C) કુટુંબ | (D) ઉપરોક્ત તમામ |
3. સમસ્યા નિવારણમાં તપાસનો તબક્કો કોને કહેવામાં આવે છે ?

| | |
|------------|------------------|
| (A) અભ્યાસ | (B) સારવાર |
| (C) નિદાન | (D) ઉપરોક્ત તમામ |

4. ડૉ. સંજય ભટ્ટાચાર્ય એ તેમના પુસ્તક 'Social Work an Integrated Approach' માં સારવારની પ્રક્રિયાને કેટલા તબક્કામાં વહેંચવામાં આવે છે ?
- (A) પાંચ (B) ત્રણ
(C) ચાર (D) છ
5. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં સમસ્યા નિવારણ પ્રક્રિયા દરમ્યાન કાર્યકર્તામાં કઈ કુશળતા હોવી જરૂરી છે ?
- (A) મૂલ્યાંકન (B) ઓળખ
(C) અનુસરણ (D) પર્યાવરણમાં બદલાવ

2.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (C) પાંચ
2. (D) ઉપરોક્ત તમામ
3. (C) નિદાન
4. (A) પાંચ
5. (A) મૂલ્યાંકન

2.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. અભ્યાસ : સેવાર્થીના જીવન સાથે સંકળાયેલા તમામ પાંસાઓનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે.
2. નિદાન : સેવાર્થીની સમસ્યાનું ઉપચારના હેતુથી વર્ગીકરણ કરવું.
3. સારવાર : સેવાર્થી કાર્યત્મકતામાં સુધારો કરી સમાયોજન અર્થ સક્ષમ બનાવવામાં આવે છે.
4. મૂલ્યાંકન : કેસવર્ક દરમ્યાન ખામી કે સુધારા માટે સમયસર કરવામાં આવતી પ્રવૃત્તિ
5. અનુસરણ : ફોલઅપ

2.7 સ્વાધ્યાય લેખન

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની પ્રક્રિયાના સોપાનો કેટલા છે ? અને કયાં કયાં ?
.....
.....
.....
.....
.....
2. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની પ્રક્રિયામાં અભ્યાસના તબક્કાનું શું મહત્વ છે ? - સમજાવો.
.....
.....

.....
.....
3. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની પ્રક્રિયામાં નિદાનના તબક્કાનું શું મહત્વ છે ? -
સમજાવો.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
4. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની પ્રક્રિયામાં સારવારના તબક્કાનું શું મહત્વ છે ? -
સમજાવો.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
5. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની પ્રક્રિયામાં અભ્યાસના તબક્કાનું શું મહત્વ છે ? -
સમજાવો.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
6. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની પ્રક્રિયામાં અનુસરણના તબક્કાનું શું મહત્વ છે ? -
સમજાવો.

7. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિની પ્રક્રિયામાં યોગ્ય પુનઃ સ્થાપન માટે આપના વિચારો જણાવો.

.....
.....
.....
.....

2.8 પ્રવૃત્તિ

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયાના સોપાનો પ્રક્રિયાના ક્રમ પ્રમાણે દર્શાવો.
2. 'અભ્યાસ' નું સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયામાં મહત્ત્વ જણાવો.

2.9 કેસસ્ટડી

1. દારૂના વ્યસન કરતા વ્યક્તિને દારૂ છોડાવવા માટે કાઉન્સેલિંગ કરી સમજાવો. દારૂ પીવાના કારણો, કેટલો દારૂ પીવે છે, તેનાથી શું નુકશાન થાય છે, એડિક્શન સેન્ટર જ્યાં સેવાર્થીને તૈયાર કરવો, વ્યસન છોડાવવું - ઉપરોક્ત કેસ સ્ટડીના આધારે

2.10 સંદર્ભસૂચિ :

- (1) Bhattachary S. (2010), Social work An integreted Approches, New Delhi Deep and Deep Publication.
- (2) Parlman H.H (1971), Social case work-A problem solving Process (5th સં.), Chikago, London : The University of Chicago Press.
- (3) Methyu G. (2010), Introdoucation to social Case work, Mumbai : Tata institute of Social Sciences.
- (૪) સુદન કૃપાલસિંહ, (૨૦૦૪), સમાજકાર્ય સિદ્ધાંત એવમ અભ્યાસ, લખનઉ : નવજ્યોતિ સિમરન પબ્લિકેશન.
- (૫) મિશ્રા પ્રયાગદિન, (૨૦૧૧), સામાજિક વયેક્તિક સેવાકાર્ય, લખનઉ : ઉત્તરપ્રદેશ ગ્રન્થ અકાદમી.
- (૬) સિંહ સુરેન્દ્ર, & મિશ્રા પ્રયાગદિન, (૨૦૦૭), સમાજકાર્ય ઇતિહાસ દર્શન એવમ પ્રણાલિયા (તૃતીય સં.). લખનૌ, રૉયલ બુક કંપની.
- (7) ત્રિવેદી, કાંતિ (2013), સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ (પ્રથમ સં.), અમદાવાદ: નવસર્જન પબ્લિકેશન.

એકમનું માળખું

- 3.0 એકમના હેતુઓ
- 3.1 પ્રસ્તાવના
- 3.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મોડલ
- 3.3 ઉપસંહાર
- 3.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો
- 3.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ
- 3.6 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 3.7 સ્વાધ્યાય લેખન
- 3.8 પ્રવૃત્તિ
- 3.9 કેસસ્ટડી
- 3.10 સંદર્ભગ્રંથ

3.0 એકમના હેતુઓ

પ્રસ્તુત એકમના હેતુઓ નીચે મુજબ છે.

1. વિદ્યાર્થીઓને સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિના મોડલ અંગે જાણકારી મળશે.
2. વિદ્યાર્થીઓને કટોકટીની સ્થિતિમાં દરમિયાનગીરીના મોડલ અંગે જાણકારી પ્રાપ્ત થશે.
3. વિદ્યાર્થીઓને નિદાનાત્મક મોડલ અંગે વિસ્તૃત જાણકારી પ્રાપ્ત થશે.
4. વિદ્યાર્થીઓને વર્તનમાં ફેરફાર અંગેના મોડલ અંગે જાણકારી પ્રાપ્ત થશે.
5. વિદ્યાર્થીઓને સમસ્યા સમાધાન મોડલ અંગે જાણકારી પ્રાપ્ત થશે.

3.1 પ્રસ્તાવના

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય વ્યક્તિની સમસ્યા નિવારણ માટેની એક પદ્ધતિ છે જે વ્યક્તિની સમસ્યા એવી રીતે હલ કરે છે કે સેવાર્થીને પોતાની સમસ્યા હલ કરવા સક્ષમ બનાવે છે. આ પદ્ધતિનો જેમ જેમ વિકાસ થતો ગયો તેમ તેના આધારભૂત મૂલ્યો, ધારણા, સિદ્ધાંત કાર્યપ્રક્રિયા વગેરેમાં પરિવર્તન આવતું ગયું. શરૂઆતમાં સેવાકાર્યનો ઉદ્દેશ માત્ર મદદ કરવાનો હતો પરંતુ સમાજકાર્યના વિકસતા ક્ષેત્રો, ઔદ્યોગીકરણ, શહેરીકરણને કારણે માનવી અનેક માનસિક, સામાજિક સમસ્યાથી પીડાવા લાગ્યો જેના કારણે મનોવિજ્ઞાન તેમજ મનોવિકાસ વિજ્ઞાનની અસર હેઠળ વ્યક્તિત્વ તેમજ વ્યવહાર સંબંધી ઉપચાર પણ વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સાંકળવામાં આવ્યા અને વૈયક્તિક સેવાકાર્યની તાલીમમાં પણ પરિવર્તન આવ્યું. પરિણામે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિના જુદા જુદા મોડલનો વિકાસ થયો જેમાં નિદાનાત્મક મોડલ, વર્તનના ફેરફારનું મોડલ, સમસ્યા સમાધાન મોડલ, કટોકટીની સ્થિતિમાં દરમિયાનગીરીનું મોડલ વગેરેનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે જે જાણવા અને સમજવા જરૂરી છે.

3.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મોડેલ

3.2.1 નિદાનાત્મક મોડેલ :

નિદાનાત્મક મોડેલ તેના નામની જેમ સમસ્યાના નિદાન અને ઉપચાર સાથે સંકળાયેલું છે. નિદાનાત્મક સંપ્રદાય મૂળભૂત રીતે સિગ્મંડ 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 પર્યાવરણમાં રહે છે. પર્યાવરણમાં ચેતન અને અચેત તત્ત્વો રહેલા હોય છે. જેનો પ્રભાવ વ્યક્તિના મૂલ્યો, વ્યવહારો વિકાસ પર અવશ્ય પડતો રહે છે. આથી વૈયક્તિક કરાયકર્તાએ સેવાર્થી પર આંતરિક અને બાહ્ય તત્ત્વોની અસર કેવી પડે છે તે જાણવું જરૂરી છે જેથી કાર્યકર્તા સેવાર્થી તે સમસ્યાને સમજ તેનું યોગ્ય નિદાન કરી સારવારના પ્રક્રિયા અસરકારક કરી શકે.

નિદાનાત્મક મોડેલની વિકાસ ગાથા જોઈએ તો તેનો ઝોય મેરી રિચમન્ડને જાય છે. ઉપરાંત ન્યુયોર્ક સ્કૂલ ઓફ સોશ્યલવર્કના મેરીઆન કેથવર્થો ફેમીલી સોસાયટી ઓફ ફિલાડેલ્ફિયાના બોસીલ્વી શિક્ષક અને વિદ્વાન, ગાર્ડન ફેમિલ્ટન, બર્થા રે, મોડલ્સ, સાર્લટ, ટોવેર ફ્લોરુન્સ ડે, ફર્ન લોચે, લૂટિસલી ઓસ્ટિન એનેટ ગૈરૈપ વગેરે વિદ્વાનોએ મોડેલના વિકાસમાં ફાળો રહ્યો છે. આ અભિગમ સેવાર્થીની સમસ્યાને જાણી સમજીને સમસ્યાના નિદાન અને સારવાર કરવામાં ખૂબ જ ઉપયોગી સાબિત થયો છે.

સેવાર્થીની મદદ કે સહાયતા કરવા માટે સમસ્યાના નિવારણ માટે સેવાર્થીના પર્યાવરણની સાથે સેવાર્થીની આંતરક્રિયા જાણવી જરૂરી છે. બાહ્ય પર્યાવરણનો કોઈ મહત્ત્વનો ભાગ કે સામાન્ય સૂક્ષ્મ ભાગની સાથે સેવાર્થીનો સંબંધ હોય તો જાણવું ખૂબ જ જરૂરી છે. બાહ્ય પર્યાવરણના સેવાર્થી કુટુંબ સામાજિક સમૂહ, મિત્રો, શિક્ષણ સંસ્થા કે અન્ય સામાજિક સંસ્થાઓ પણ મહત્ત્વની હોય છે જે સેવાર્થીની નિદાનાત્મક પ્રક્રિયામાં મદદરૂપ થાય છે.

સેવાર્થીની જરૂરીયાત મુજબ તેની ચિકિત્સા યોજના તૈયાર કરવી જોઈએ. સેવાર્થીની સમસ્યાના નિવારણ માટેની યોજના બનાવતી વખતે વૈયક્તિકરણ 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 જે જાણવું ખૂબ જરૂરી છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અંતર્ગત કરવામાં આવતા ઉપચારમાં વૈયક્તિક અથવા સામાજિક કે આંતર વૈયક્તિક પર્યાવરણ કે બંનેમાં પરિવર્તન કરવું જરૂરી હોય છે.

ઉપચારનો ઉપદેશ સેવાર્થીની એ રીતે મદદ કરવાનો હોય છે. જેથી તે પોતે પોતાની રીતે અથવા પર્યાવરણ અથવા બંનેમાં એવી રીતે પરિવર્તન લાવી રહ્યું તેનું યોગ્ય રીતે સમાયોજન શક્ય બને. આ મોડેલ દ્વારા કરવામાં આવતા ઉપચારથી વ્યક્તિમાં તો પરિવર્તન લાવી શકાય છે. સાથે સાથે તેનો વિકાસ પણ કરી શકાય છે તેમજ ઉપચારની પ્રક્રિયા દરમ્યાન વ્યક્તિની આસપાસના પર્યાવરણમાં કરવામાં આવતા પરિણામને કારણે સેવાર્થીનું સમાયોજન સરળતા શક્ય બને છે. સેવાર્થીની સમાયોજન સરળતાથી શક્ય બને છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનાં ઉપચારનો પ્રભાવ કાર્યકર્તા અને સેવાર્થીની વચ્ચેના ધાર્મિક સંબંધ પર નિર્ભર હોય છે. સંબંધો જેટલા ઘનિષ્ઠ હોય તેવો ઉપચાર વધુ પ્રભાવશાળી અસરકારક બને છે.

નિદાનાત્મક મોડેલના મૂલ્યો :

1. સેવાર્થીને કાર્યકર્તા તેના કલ્યાણ, દેખભાળ તેમજ સમસ્યાના સમાધાન માટે સ્વીકૃતી પ્રદાન કરે છે. સદ્ભાવનાપૂર્વક સેવાર્થીનો આદર કરે છે.
2. સેવાર્થીની જરૂરીયાતો પૂરી કરવા માટે કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચે ઘનિષ્ટ હોવો જરૂરી છે.
3. જ્યાં સુધી શક્ય હોય ત્યાં સુધી કાર્યકર્તા એ સેવાર્થીને વૈજ્ઞાનિક અને વસ્તુનિષ્ઠ કે નિષ્પક્ષ રીતે સમજે તથા તેના મૂલ્યાંકનમાં વ્યક્તિગત ભાવનાઓને મહત્ત્વ આપે.
4. સેવાર્થીને પોતાના નિર્ણય લેવા તથા આત્મનિરીક્ષણ નિર્દેશન કરવાનો અધિકાર કાર્યકર્તાએ આપવો જોઈએ.
5. કાર્યકર્તાએ પોતાના સેવાર્થીની સાથે અન્યની આત્મનિર્ભયતાનો સ્વીકાર કરવો જોઈએ. આમ આ મોડેલના મૂલ્યો સેવાર્થી અને કાર્યકર્તાના સંબંધો તેમજ તેમની કાર્યપ્રણાલીને વિશિષ્ટ રીતે મહત્ત્વ આપે છે.

પ્રથમ સોપાન : ચિકિત્સાનું પ્રથમ ચરણ

ચિકિત્સાના પ્રાથમિક સોપાનમાં નીચેના કાર્યો કરવામાં આવે છે.

1. સેવાર્થીનો સંસ્થામાં સંપર્ક કરવાનું કારણ અંગે માહિતી પ્રાપ્ત કરવી.
2. સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપિત કરવો.
3. સેવાર્થીને ચિકિત્સાકાર્યમાં જોડવો.
4. ચિકિત્સાકાર્યની શરૂઆત કરવી.
5. સેવાર્થીનું મનોસામાજિક નિદાન તથા ચિકિત્સા નિર્દેશન માટે જરૂરી સૂચનાઓ એકત્ર કરવી.

1. સેવાર્થીનો સંસ્થામાં સંપર્ક કરવાનું કારણ અંગે માહિતી પ્રાપ્ત કરવી :

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 સમસ્યાનું જ્ઞાન તેની ચિકિત્સા પદ્ધતિ નિશ્ચિત કરવા માટે આવશ્યક છે. જ્યારે સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાને હલ કરવા માટે અસમર્થ બને છે અને સમસ્યાને સ્પષ્ટ કરવામાં મુશ્કેલી અનુભવે ત્યારે કાર્યકર્તા સેવાર્થીને સંસ્થાની સેવાઓ જણાવે છે. કેટલીકવાર એવી પરિસ્થિતિ ઉત્પન્ન થાય છે કે સેવાર્થીને વૈયક્તિક સેવાકાર્યની જરૂરી હોય છે 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 જણાયેથી સેવાર્થીની આંતરીક શક્તિનો વિકાસ કરે છે અને સેવાર્થી પોતે જ પોતાની સમસ્યા હલ કરવા સક્ષમ બને છે.

2. સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપિત કરવો :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું મુખ્ય સાધન સંબંધ માનવામાં આવે છે. આ સંબંધમાં બે બાબતો શરૂઆતથી જ મહત્ત્વપૂર્ણ હોય છે. કાર્યકર્તાની કુશળતામાં સેવાર્થીનો વિશ્વાસ તેમજ કાર્યકર્તાની ખ્યાતિમાં વિશ્વાસ આ વિશ્વાસ ઊભો કરવા માટે કાર્યકર્તાએ પોતે પ્રયાસ કરવામાં ખૂબ જ જરૂરી છે. સંબંધ જેટલો ઘનિષ્ટ એટલું જ સમસ્યાની ઓળખ સમસ્યા સમાધાન જરૂરી છે.

3. સેવાર્થીને ચિકિત્સાકાર્યમાં જોડવો :

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

1. સેવાર્થીની પ્રેરણા 2. સેવાર્થીનો અવરોધ

સેવાર્થીની પ્રેરણાથી એ જાણી શકાય છે કે સેવાર્થી કેટલું પરિવર્તન ઈચ્છે છે તેમજ આ પરિવર્તન માટે પોતે કેટલો પ્રયત્ન કરે છે. સીધો સંબંધ સેવાર્થીની મુશ્કેલીઓ કે સમસ્યાના ઉંડાણ 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 અનુકૂળન ધરાવતી હોય.

ચિકિત્સા માટે સેવાર્થીના અવરોધો જાણવા જરૂરી છે જ્યારે સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ અને વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવે છે ત્યારે તેનો સૌથી વધુ વિરોધ થાય છે. સેવાર્થી નવા પ્રકારના પરિવર્તનને સ્વીકારવામાં હિચકિયાટ અનુભવે છે તે ઉપરાંત સમસ્યાના રૂપને આધારીત વિરોધ થતો હોય છે. જો સમસ્યાનો સંબંધ સામાજિક અસ્વીકૃતિ, આલોચનાનો, ચિંતા, પાપની ભાવના વગેરે સાથે હોય તો વધુ અવરોધ ઉભો થાય છે.

અવરોધ દૂર કરવા માટે વૈયક્તિક કાર્યકર્તા નીચેના ઉપાયો કરે છે.

1. સેવાર્થીની નકારાત્મક ભાવનાઓના સંદર્ભમાં વાતચીત કરે છે.
2. સેવાર્થીના પ્રયત્નો 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 આધારીત છે.

પ્રારંભિક સોપાનમાં સારવાર :

આ સંપ્રદાયના સમર્થકોનું માનવું છે કે ચિકિત્સાની શરૂઆત પ્રથમ મુલાકાતથી જ શરૂ થઈ જાય છે. કાર્યકર્તા શરૂઆતથી જ સેવાર્થીની લાગણી, ભાવના સ્પષ્ટ કરવાનો મોકો આપે છે. સેવાર્થીને આ જે તક આપવામાં આવે છે. તે જ સારવાની પ્રક્રિયાને આગળ લઈ જાય છે. આ મોડલમાં વિદ્વાનોને એવો વિશ્વાસ છે કે સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિદાન ખૂબ જરૂરી છે. જેનાથી વ્યક્તિની વૈયક્તિક ભિન્નતાઓ વિશેષતાઓ તથા આંતરસંબંધો અંગેની માહિતી મળી રહે છે. નિદાનનો અર્થ જ એવો છે કે જેનો સંબંધ સેવાર્થી તેમજ તેના પર્યાવરણીયના સંદર્ભમાં જ્ઞાન મેળવવાનો છે.

આ મોડલનું હાર્દ એવું છે કે નિદાન કર્યા વગર વૈયક્તિક સેવા થઈ શકતી નથી. નિદાન એ સેવાર્થીની સમસ્યાના કારણો શોધે છે જે સેવાર્થીને કાર્યકર્તાની પાસે લાવે છે. કોઈ પણ સમસ્યાનું કારણ તેનું પર્યાવરણ, વાતાવરણ અથવા સમાયોજનનો અભાવ, અપેક્ષાઓની અપૂર્તિમાં રહે 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 જેના કારણે સમસ્યા સ્થિર રહે છે. તેના નિદાન સાથે સંબંધ હોય છે.

- સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વના જુદા જુદા પાંસાઓ સંપૂર્ણ વ્યક્તિત્વ સાથે પ્રતિક્રિયાનો અભાવ એ બાબતમાં વિશેષ જાણકારી મેળવવી.
- સમસ્યાના કારણાત્મક પરિબલોનો વૈયક્તિક તેમજ સામાજિક બન્ને સ્તર પર તપાસ કરવામાં આવે છે.
- સેવાર્થીની ભિન્નતા તેમજ તબીબી નિદાનને વર્ગીકૃત કરવું જોઈએ.

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

નિદાનાત્મક મોડેલ (સંપ્રદાય)ના સિદ્ધાંત અને પ્રયુક્તિઓ :

નિદાનાત્મક મોડેલનો વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ઉદ્દેશ પ્રવર્તમાન સમયમાં સેવાર્થીની મુશ્કેલી દૂર કરવી તેમજ વ્યક્તિ વર્તમાન સ્થિતિમાં તેની કાર્યાત્મકતાને ઓછી કરવી ટૂંકમાં કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીમાં સંતોષ, આત્મવિશ્વાસ તેમજ આત્મસંતોષ ઉભો કરવો ખૂબ જ જરૂરી છે.

નિદાનાત્મક મોડેલમાં સારવારની પ્રક્રિયામાં કાર્યકર્તાની મુખ્ય બે ભૂમિકા છે.

1. સેવાર્થીની સાથે પ્રત્યક્ષરૂપે
2. સેવાર્થીના પર્યાવરણ સાથે

આ રીતે સારવારની પ્રક્રિયા બે રીતે કરવામાં આવે છે.

1. પ્રત્યક્ષ સારવાર :

જેમાં સેવાર્થીના આજુબાજુના પર્યાવરણ સાથેનો સંબંધ તપાસવામાં આવે છે.

2. અપ્રત્યક્ષ ભૂમિકા :

અપ્રત્યક્ષ સારવારમાં કાર્યકર્તા સેવાર્થીને તેની જરૂરીયાત મુજબ સેવા પૂરી પાડે છે. જેમાં ચર્ચા, ચિકિત્સકીય મુલાકાત વગેરે આપે છે.

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

3.2.2 વર્તનના ફેરફારનું મોડેલ

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર્તાનું મૂળભૂત કાર્ય સેવાર્થીના વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવવાનું છે એ સંદર્ભમાં વર્તનના ફેરફાર અંગેનું મોડેલનું મહત્ત્વ બધા જ તંત્રમાં પ્રયોગાત્મક જોવા મળે છે. વર્તમાન સમયમાં પ્રત્યક્ષ ઉપચારના રૂપમાં તેની ઉપયોગીતા વધી છે. વ્યવહારવાદી મોડેલના પ્રભાવને પરિણામે ડોલાર્ડ મિલર મોરર શેવેન શીખવાની પ્રક્રિયા તેમજ મનોવિશ્લેષણાત્મક સિદ્ધાંત વ્યક્તિત્વ વિકાસ તથા મનોચિકિત્સાત્મક પ્રયોગમાં તેનો સંબંધ સ્પષ્ટ કર્યો છે. સ્કિનર અને તેના અનુયાયીઓએ ક્રિયાવાદી વ્યવહાર પર સંશોધન કર્યું છે. વ્યવહારવાદી મોડેલના વિકાસનો શ્રેય ઈયાન પાવલોવને જાય છે પરંતુ તેનો પ્રચાર જી. વી. વોટ્સન ઈ. એમ. થોર્નડાઈક તથા બી. એફ. સ્કિનરને જાય છે.

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

આ સિદ્ધાંતની મૂળ ધારણા 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 શીખવવાની અયોગ્ય પદ્ધતિને કારણે હોય છે. વ્યક્તિના સામાન્ય અસામાન્ય વ્યવહારના કારણો નીચે મુજબ છે.

1. સમાયોજિત વર્તન શીખવામાં નિષ્ફળતા કે અક્ષમતા
2. સમાયોજનનો અભાવ અથવા શીખવાનો અયોગ્ય વ્યવહાર
3. માનસિક સંઘર્ષમય પરિસ્થિતિના કારણે યોગ્ય વ્યવહાર ન થવો.

આ મોડેલ મુજબ વ્યક્તિનો વ્યવહાર તેની અગાઉની સંબંધતા તેમજ વર્તમાન પર્યાવરણ ઉપર આધારીત હોય છે. આ અભિગમનો ચિકિત્સાત્મક ઉપયોગ ઈ.સ. 1960 થી શરૂ થયો છે.

વ્યવહારમાં પ્રત્યક્ષ રીતે સેવાર્થીના વર્તનમાં પરિવર્તન લાવવા માટેની કેટલીક પ્રયુક્તિઓનો ઉપયોગ થાય છે જે નીચે મુજબ છે.

1. સકારાત્મક પુનઃ સ્થાપન
2. નકારાત્મક પુનઃ સ્થાપન
3. ક્રમિક બિન સંવેદના
4. ઘડતર

વર્તન ફેરફાર અભિગમના સામાન્ય નિયમો નીચે મુજબ છે.

1. એવા જ સેવાર્થીના સંબંધમાં ચિકિત્સાત્મક પ્રયુક્તિ અપનાવી શકાય તે જેનું નિરીક્ષણ શક્ય હોય.
2. વર્તનના બે પ્રકાર હોય છે.

(1) ક્રિયાવાદી વર્તન (2) ઉત્તરવાદી વર્તન

વ્યક્તિના 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 ફેરફારની ઈચ્છા શક્તિથી નિયંત્રિત થાય છે બંને પ્રકારના વર્તન ફેરફારના સિદ્ધાંતો એકબીજાને લાગુ પડતા નથી.

આ અભિગમ અંતર્ગત સેવાર્થીના વાતાવરણમાં રહેતા મુખ્ય વ્યક્તિઓના વર્તનમાં પરિવર્તન લાવવામાં આવે છે. જેથી સેવાર્થીની પર્યાવરણમાં રહેતી વ્યક્તિઓ સેવાર્થી સાથે યોગ્ય વર્તન કરે જેના લાભ સેવાર્થીને તરત જ કે નજીકનાં ભવિષ્યમાં થાય છે.

3.2.3 સમસ્યા સમાધાનનું મોડેલ :

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

1. સંબંધોને લાંબા સમય સુધી સ્થિર રાખવા

2. જે-તે ભૂમિકા ભજવવાની સમસ્યા

સેવાર્થીને સમસ્યાનો અનુભવ ત્યારે જ થાય છે કે જ્યારે તે સમસ્યા દૂર કરવા માટે અલગ-અલગ પ્રયુક્તિઓ દ્વારા પણ સમસ્યા દૂર કરી શકતો નથી આથી તે સંસ્થામાં સામાજિક મનોવૈજ્ઞાનિક કે ભૌતિક અથવા અન્ય પ્રકારની મદદ માટે આવે જેથી સમસ્યાના ઉકેલ યોગ્ય રીતે મેળવી શકે.

સમસ્યાના સમાધાન માટેના નીચેના કેટલાક સાધનો છે. તેમાં જ્યારે અવરોધ ઉભો થાય ત્યારે વ્યક્તિ સમાયોજન યોગ્ય રીતે મેળવવા અસક્ષમ બને છે.

1. સંપ્રેરણા :

અયોગ્ય ઉપાયો દ્વારા સમસ્યા 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 મોડેલના મૂળ કેન્દ્ર છે. આથી કાર્યકર્તા નીચે મુજબની ભૂમિકા ભજવવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

આ સાધનો આ મોડેલના 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 દૃઢતાપૂર્વક ઉપયોગ કરે છે.

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

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

— સમસ્યા અંગેનું જ્ઞાન સેવાર્થીને હોવું જોઈએ.

— વ્યક્તિના જીવન પર તેની અસર હોવી જોઈએ. માહિતી સેવાર્થી પાસે હોવી જોઈએ.

(2) સમસ્યા સમાધાન મોડેલનો ઉદ્દેશ :

આ મોડેલમાં કોઈ વિશિષ્ટ સૂચન કે વ્યક્તિને મદદ કરવાનો હેતુ નથી. પર્યાવરણીય અને મનોવૈજ્ઞાનિક સમસ્યાના ઉપચાર અલગ-અલગ કરવામાં આવતો નથી. આ મોડેલમાં વ્યક્તિની સમસ્યા બાહ્ય કે આંતરિક પરિબળોને કારણે હોય પરંતુ તેને મદદ કરવાનો હેતુ છે. આ મોડેલ એ બાબતો પર દૃઢ વિશ્વાસ રાખે છે કે જીવનમાં અનેક સમસ્યા આવે છે. જીવનની સમસ્યાનું સમાધાનની પ્રક્રિયા યાવી રહ્યું છે આથી સમસ્યા

સમાધાન અંગેનું જ્ઞાન અને પ્રયુક્તિની જરૂરિયાત હોય છે. વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યાનું સમાધાન મેળવી શકે અને જીવન શાંતીથી જીવી શકે.

સમસ્યા સમાધાન માટે મુખ્ય ચાર તત્ત્વો મહત્વના છે.

1. વ્યક્તિ
2. સમસ્યા
3. સ્થાન
4. પ્રક્રિયા

1. **વ્યક્તિ** : સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ જેમા સ્ત્રી પુરુષ, બાળકોનો સમાવેશ થાય છે. જે સંસ્થામાં મદદના હેતુથી આવે છે. દરેક વ્યક્તિએ-વ્યક્તિએ સમસ્યા અલગ હોય છે. દરેક સેવાર્થીની સમસ્યા ઉદ્ભવવા માટે અલગ કારણો જવાબદાર હોય છે. સેવાર્થીની સમસ્યા સામાજિક, માનસિક, સાંવેગિક 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 છે. વૈયક્તિક કાર્યકર્તા સેવાર્થીની સામાજિક અનુકૂલન સાધવામાં મદદ કરે છે તે માટે વૈયક્તિક કાર્યકર્તા સેવાર્થી પાસેથી શું ઈચ્છે છે તે જરૂરી માહિતી કાર્યકર્તા મેળવે છે. સંતોષ મેળવવો, નિરાશા-હતાશા દૂર કરવી, સમસ્યાનું સમાધાન કરવું, પરિસ્થિતિ સાથે કાર્યકર્તાનું સંતુલન મેળવવી વગેરે બાબતોમાં કાર્યકર્તા અભ્યાસ કરી જરૂરી માહિતી મેળવે છે.

2. **સમસ્યા** : વ્યક્તિની રોજીંદા જીવનમાં વ્યક્તિની અનેક જરૂરીયાતો હોય છે જ્યારે આ જરૂરિયાતો કે ભૂમિકા યોગ્ય રીતે પૂરી થતી નથી ત્યારે તે સમસ્યા કે માનસિક દબાણ વ્યક્તિ અનુભવે છે. વ્યક્તિ એ સમસ્યાનું સમાધાન કરવા અક્ષમ થઈ જાય છે. આથી વૈયક્તિક કાર્યકર્તાએ સંસ્થામાં આવનાર સેવાર્થીને તેની ભૂમિકા યોગ્ય રીતે ભજવી શકે તે માટે મદદ કરવી જરૂરી છે. કાર્યકર્તા સેવાર્થીની આંતરિક સમસ્યાઓ પૂરી કરવા મનોચિકિત્સાના ઉપયોગ આવશ્યક છે. સમસ્યાના કેન્દ્રબિંદુ પર ધ્યાન આપીને સમસ્યાને સંપૂર્ણ રીતે તપાસે છે. કાર્યકર્તાએ નીચેની બાબતો પર ધ્યાન આપવું ખૂબ જ જરૂરી છે.

- સેવાર્થી શું ઈચ્છે છે ? તેમજ તેની મુખ્ય જરૂરિયાત શું છે ?
- કાર્યકર્તા શું મહત્વપૂર્ણ સમજે છે ?
- સંસ્થામાં કઈ કઈ સગવડ ઉપલબ્ધ છે ?

કાર્યકર્તા સેવાર્થીની તમામ બાબતોને ધ્યાનમાં રાખીને કાર્યની શરૂઆત કરવી જોઈએ અને પોતાના અનુભવ દ્વારા સમસ્યાના કેન્દ્રબિંદુ સુધી પહોંચવું જોઈએ. કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીની સમસ્યાના આંતરીક અને બાહ્ય બંને પરિબળોને શોધવા જરૂરી બને છે.

1. સમસ્યાનું વિશ્લેષણ કરવાનો તબક્કો
2. નિર્ણય પ્રક્રિયા

આ તબક્કો ખૂબ જ અગત્યનો છે. સમસ્યાનું વિશ્લેષણ કરવામાં વ્યક્તિની અપેક્ષાઓ અને તેને પૂરી કરવા સેવાર્થી વાસ્તવિક પરિસ્થિતિ, ભૂમિકા, અપૂર્ણતા, સમસ્યા ઉત્પન્ન કરનાર પરિબળોને શોધવા જરૂરી બને છે. નિર્ણય પ્રક્રિયામાં ઉદ્દેશ્યોનું સ્પષ્ટીકરણ, વર્ગીકરણ અને સમાધાનના વૈકલ્પિક ઉપાયો તેનું મૂલ્યાંકન વગેરે અંગેનું જ્ઞાન કાર્યકર્તા માટે જરૂરી છે.

3. સ્થાન :

કોઈ પણ સમસ્યા 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 હોય છે.

1. સેવાર્થીની સમસ્યા

2. વ્યક્તિત્વ અને સામાજિક પર્યાવરણ સંબંધ તથ્યોને તપાસવા.

કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીની સમસ્યાના સંદર્ભમાં વધુને વધુ જાણકારી મેળવે છે. આ કાર્યકર્તા નિરીક્ષણ, અવલોકન, અન્વેષણ રૂબરૂ મુલાકાત વગેરે પ્રયુક્તિઓનો ઉપયોગ કરે છે. કાર્યકર્તાનું ધ્યાન સમસ્યાની સાથે સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ ઉપર પણ હોય છે તે સેવાર્થીને સંસ્થાના ઉદ્દેશ્યો અને સગવડોથી પરિચિત કરાવે છે. તેમજ એ સ્પષ્ટતા કરે છે કે તેને મદદ ક્યાં સુધી કરવામાં આવશે. સમસ્યાના યોગ્ય અભ્યાસ પછી તેનું નિદાન કરવું શક્ય બને છે. સમસ્યાનું કારણ સેવાર્થીને કઈ રીતે મદદ કરવાની છે તે બાબત નક્કી કરે છે.

3.2.4 કટોકટીની સ્થિતિમાં દરમ્યાનગીરીનું મોડેલ

કટોકટીની સ્થિતિમાં દરમ્યાનગીરીનું મોડેલ વૈયક્તિક ચિકિત્સાનું નાનું મોડેલ છે. વર્તમાન સમયમાં વધુ ઉપયોગી માનવામાં આવે છે જો કે આ મોડેલ કોઈ મહત્વનો સૈદ્ધાંતિક કે વ્યવહારિક મોડેલ નથી કે તેના મૂળ માન્યતાઓ કે વિશેષ પરિસ્થિતિઓ કે વિશેષ પરિસ્થિતિનું સ્પષ્ટીકરણ કરવામાં આવતું નથી. પરંતુ તે એવી વ્યક્તિઓ કે કુટુંબની સહાયતા માટે છે કે જેઓ સંકટકાલીન કે મુશ્કેલ સમસ્યાત્મક પરિસ્થિતિમાંથી પસાર થતાં હોય અને તેમને મદદની તાત્કાલિક જરૂરિયાત છે. વર્તમાન સમયમાં આ મોડેલનો ઉપયોગ સમાકાર્ય અને માનસિક સ્વાસ્થ્ય એમ બંને ક્ષેત્ર માટે કરવામાં આવે છે.

મોડેલનો વિકાસ :

આ મોડેલના વિકાસમાં સેવાર્થીની સારવાર માટે સંકટગ્રસ્ત સહાયતાના સંશોધનની મહત્વની ભૂમિકા છે. કોઈ પણ સમૂહ, સમુદાય કે સમાજની સ્થિતિ કોઈ કોઈ સંકટભરી પરિસ્થિતિ જેવી કે, પુર, દુષ્કાળ, યુદ્ધ, રોગચાળો જેવી અનેક સામાજિક, વૈજ્ઞાનિકોએ આ અસરોને સામાજિક-મનોવૈજ્ઞાનિક બંને સ્તર પર વિશ્લેષણ કર્યું. અચાનક તણાવ કે દબાણપૂર્વક પરિસ્થિતિ કોઈ મહત્વપૂર્ણ ઘટના કે મૃત્યુ કે આર્થિક સંકટ, સર્જરી, દાઝી જવાની સ્થિતિ વગેરેમાં તાત્કાલિક મનોચિકિત્સકીય મદદની જરૂરિયાત રહે છે. લિંડમનના સંશોધનોમાં આ મોડેલનું મહત્વ સ્પષ્ટ કહ્યું છે જેઓ એ મૃત્યુ તથા વ્યક્તિગત હાનીની અસર અને કુટુંબની સ્થિતિ પર અભ્યાસ કરી સિદ્ધ કર્યું છે કે સંકટકાલીન મોડેલ ખૂબ જ પ્રભાવિત હોય છે.

લઘુકાલીન વૈયક્તિક સામાજિક સેવાકાર્યનો ઉલ્લેખ પૌરાણિક સમયથી જોવા મળે છે. પરંતુ ત્યારે તેનું એટલું મહત્વનું હતું. લાંબા સમયની સહાયતાને જ મદદ માનવામાં આવતી હતી. મોટાભાગે તેને જ મહત્વ આપવામાં આવતું હતું પરંતુ બેર્થો રેનોલ્ડ કાર્યાત્મક શાળાના સંશોધનો તથા પર્લમેનને સમસ્યા સમાધાનના અભિગમમાં વધુ ચિકિત્સા મોડેલનો ઉલ્લેખ મળે છે. કેટલીક એવી સંસ્થાઓ જે યાત્રી સહાયતા દર્દીઓની યાદી વગેરેમાં આ પ્રકારની મદદ

કરતી હતી. એલેક્ઝેન્ડર તથા ફ્રેન્સના પુસ્તકમાં મનોવિશ્લેષણાત્મક મોડેલમાં ટૂંકી ચિકિત્સાની જરૂરિયાત દર્શાવી છે. મલન નામના વિદ્વાને ટૂંકી ચિકિત્સા પ્રણાલીનો વિકાસ કર્યો. સેવાકાલીન મોડેલનો ઉપયોગ વ્યક્તિ વિશેષ ઉપરાંત કુટુંબ અને કેટલીકવાર, વિશાળ, સામાજિક વ્યવસ્થા માટે થાય છે.

કટોકટી (સંકટ સમય)નો અર્થ :

સામાન્ય અર્થમાં જોઈએ તો સંકટ સમય એટલે સ્થિતિમાં અવ્યવસ્થાના 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 કરવામાં આવે છે. જીવનમાં કેટલીકવાર પરિસ્થિતિ એવી આવે છે જ્યારે વ્યક્તિનું સમતુલન એકાએક ખોરવાય 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 કહેવામાં આવે છે.

નીચે મુજબના પરિબળો સંકટગ્રસ્ત સ્થિતિ ઉત્પન્ન કરે છે.

1. એક અથવા વધારે મુશ્કેલીઓ કે ઘટનાઓ જે જીવન માટે પડકારરૂપ છે.
2. વર્તમાન સમયની મૂળભૂત જરૂરિયાતની પૂર્તિ માટે.
3. સમસ્યાને હલ કરવા માટેની પ્રયુક્તિઓની

સેવાર્થીનું મૂલ્યાંકન :

સેવાર્થી મદદગાર વ્યક્તિનું મહત્ત્વ તેમજ તેની પ્રવૃત્તિઓની માહિતી હોવી જરૂરી છે. સેવાર્થીની અનુકૂલન ક્ષમતા અને તેના ઉપાયો તેમજ તેના વ્યક્તિત્વ પ્રકારની માહિતી જરૂરી છે. જે આ ચિકિત્સા પ્રક્રિયામાં સંભવિત થતું નથી. આથી ચિકિત્સાનો અનુભવ આ ક્ષેત્રમાં મહત્ત્વપૂર્ણ બને છે. ચિકિત્સક પૂર્વાનુભવના 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. ચેતન અને અચેતન સંચાર પ્રક્રિયાથી પણ માહિતી મળી શકે છે. કાર્યકર્તા અગાઉના સંકટ સમયના સંશોધનનો પણ ધ્યાનમાં લે છે. જેનાથી વ્યક્તિની પ્રતિક્રિયા અને તેની અસર અંગે માહિતી મળે છે.

સંકટ સમયની સ્થિતિના લક્ષણો :

1. જ્યારે વ્યક્તિ પર સંકટ આવે છે ત્યારે તે ખૂબ ચિંતાતુર બને છે. માનસિક તણાવ વધે છે. તેનામાં નિરાશા, અસંતોષ હતાશા ગ્લાની અપરાધ ભાવના જોવા મળે છે. તેની વિચારશીલતા ઘટે છે. સંકટસમયની પરિસ્થિતિમાં શું કરવું જોઈએ અને તેના માટે કયા ઉપાય કરવા જોઈએ તે સમજી શકતો નથી. જ્યારે ચિંતા વધે છે ત્યારે પ્રત્યક્ષીકરણ ઘટે છે.
2. વ્યક્તિગત અવસ્વસ્થતા માટેના ઘણા તબક્કા હોય છે. પ્રથમ તબક્કામાં તણાવ વધે છે જેથી ચિંતા ઉદ્ભવે છે. વ્યક્તિ અસહાયતા અનુભવે છે. સમસ્યાને દૂર કરવીની 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.

- સમસ્યાનું સમાધાન કે ઉકેલ મળે.
- સમસ્યા અંગે ફરીથી વિચાર કરી ધ્યેયમાં પરિવર્તન લાવવું.
- જરૂરિયાતોને જ સમાપ્ત કરવી જેથી સમસ્યા દૂર થઈ જાય.
- કેટલાક સામાન્ય અનુકૂલન માટેના ઉપાયો કરવા.

પ્રારંભિક સોપાન :

આ મોડેલમાં વધુ ચિકિત્સા માટેનો સમય સમસ્યા કેવા પ્રકારની છે તેના પર આધારિત છે. કેટલીકવાર અનેક મુલાકાતો પછી સમાધાન મળે છે. પરંતુ આ મોડેલમાં એક બાબત મહત્વની છે કે સેવાર્થી સાથેની પ્રથમ મુલાકાત મળે છે પરંતુ આ મોડેલમાં એક બાબત મહત્વની છે કે સેવાર્થી સાથેની પ્રથમ મુલાકાત ઉપચારાત્મક સંદર્ભમાં મહત્વની છે. સંકટ સમયની સ્થિતિ અને સમય પર ચિકિત્સા આધારિત છે. સામાન્ય રીતે 6 અઠવાડિયાનો ચિકિત્સાનો ઉલ્લેખ કર્યો છે પરંતુ કાર્યકર્તા પર આધારીત છે તે સંકટ સમયની સ્થિતિમાં સેવાર્થીને કઈ રીતે મદદ કરે છે. આ ચિકિત્સાનું મહત્વ એ છે કે સેવાર્થીને ખૂબ જ ઝડપથી મદદ કરવી જોઈએ. કાર્યકર્તાનું સર્વ પ્રથમ કાર્ય એ હોય છે કે વર્તમાન સમસ્યાનું અસ્થાયીરૂપે નિદાન કરી કાર્યકર્તાએ પોતાની ભૂમિકા એવી રીતે ભજવવાની છે કે સેવાર્થીની સાથેની પછીની મુલાકાતમાં જ તેની ચિંતા અને તનાવ ઓછો કરી શકે તેમજ સેવાર્થીને આશ્વાસન મળવું જોઈએ કે તેની સ્થિતિમાં સુધારો થવાની આશા છે.

ઉપચાર સિદ્ધાંત અને પ્રયુક્તિ :

સંકટ સમયનો ચિકિત્સા મોડેલની હજુ સુધી વૈજ્ઞાનિક આધાર કે પ્રયુક્તિ વિકસિત થઈ નથી. તેમ છતાં તેનો ઉદ્દેશ્ય જોઈએ તો,

1. સંકટ સમય દરમિયાન ઉદ્ભવેલા લક્ષણોમાંથી યુક્તિ અપાવવી.
2. સંકટ સમય પહેલાની સ્થિતિમાં કાર્યત્મકતાને સંગઠીત કરવી.
3. સમસ્યા ઉત્પન્ન કરનાર પરિબળો અંગેની માહિતી મેળવવી.
4. સેવાર્થીનો ઉપચાર કરી શકે તેવી ઉપચારાત્મક પદ્ધતિઓને સમજવી.
5. વર્તમાન સમયમાં તણાવ કે બબાલને સમજી તેનાં મૂળ સ્ત્રોત અંગે માહિતી મેળવવી.
6. અનુકૂલનની નવી રીતો સમજવી જેથી સેવાર્થીને મદદ કરી શકાય.

આ સંકટકાલીન મોડેલમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યની બધી જ પ્રયુક્તિઓને સમયાનુસાર ઉપયોગમાં લઈ શકાય છે. હસ્તાંતરણ સ્પષ્ટીકરણ સલાહ મંત્રણા, પુનઃ વિશ્વાસ વગેરે પ્રયુક્તિઓનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

3.2.5 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યકર્તાની ક્ષમતાનો અભિગમ :

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 માટેના પાત્રતા તેનામાં હોવી જોઈએ. જેમ બીજા વ્યવસાયો (જો કે ડોક્ટર, વકીલ, એન્જનીયર)માં કામ કરવા માટે વિશિષ્ટ વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાનની જરૂર છે. એવું જ્ઞાન સામાજિક કાર્યકર્તાઓ સેવાર્થીને સીધે સીધી સેવા આપે છે. તેના માટે કયા પ્રકારની ક્ષમતા હોવી જોઈએ તે આ અભિગમમાં જોઈ શકાય છે. સેવાર્થીને સેવા આપવામાં કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીના મુખ્ય બે પરિબળોને સમજવાની ક્ષમતા વિકસાવવી જોઈએ.

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 અપેક્ષાઓની 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 કયા પરિબળો જવાબદાર છે તે સમજવાની ક્ષમતા તેમજ તેના કોઈ એક પાંસાને મહત્ત્વ ન આપવું જોઈએ. કાર્યકર્તાએ સેવાર્થીને પોતાની ક્ષમતાને બહાર લાવવાનો તેમજ તેની આવડતને વધુ વિકસાવવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ જેથી સેવાર્થી પોતાના પ્રશ્નો ઉકેલ હલ કરવા સક્ષમ બને. આ અભિગમમાં સેવાર્થીની સમસ્યાને હલ કરવા માટે કાર્યકર્તામાં નીચેની ક્ષમતા હોવી જરૂરી છે.

1. સામાજિક કાર્યકરે સેવાર્થીનો સમય અને પૈસા વેડફાય નહીં તે રીતે જવાબદારીથી સમસ્યા હલ કરવી જોઈએ.
2. સામાજિક કાર્યકરે સેવાર્થીના પ્રશ્નને હલ કરવાના કાર્યમાં તબક્કાવાર કેટલી સફળતા મળે છે તે માપવાનાં લક્ષ્યાંકો વિકસાવવા જોઈએ.
3. કાર્યકર્તામાં પોતાના કેસને સોલ્વ કરવા માટેનું તબક્કા પ્રમાણેનું આયોજન કરવાની ક્ષમતા હોવી જોઈએ. વ્યક્તિઓ વ્યક્તિઓ વચ્ચે અને સમાજની અંદર કેવી વિભાજનતા છે તે અંગેની સભાનતા હોવી જોઈએ.
4. સેવાર્થીની સમસ્યાને ગુપ્ત રાખવાની સાથે સેવાર્થીની નૈતિક બાબતોમાં કેટલું વ્યક્ત કરવું ? કેટલું ન કરવું ? તેની સભાનતા કાર્યકર્તામાં હોવી જોઈએ.

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

1. અનુભવજન્ય જ્ઞાન :

કાર્યકર્તાને પુસ્તકો, રેડિયો ટેલિવિઝન, સમાચારપત્રો અન્ય સંચાર માધ્યમો વગેરે દ્વારા મળતી જે તે ક્ષેત્રની માહિતીથી માહિતગાર હોવા જોઈએ. જેથી સેવાર્થીના પ્રશ્નોનો નિરાકરણમાં આ જ્ઞાન ઉપયોગી બની શકે છે.

2. સૈદ્ધાંતિક જ્ઞાન :

આ સંદર્ભમાં મનુષ્ય વર્તન અંગે માનસશાસ્ત્રીય, જીવનશાસ્ત્રીય અને સમાજ માનવશાસ્ત્રીય વિચારો અને સંશોધનોથી કાર્યકર્તા માહિતગાર તેમજ તે અંગેના જ્ઞાનથી પરિચિત હોવો જેથી તે સેવાર્થીને યોગ્ય માર્ગદર્શન આવીને તેના પ્રશ્નો જાણી શકે. કાર્યકર્તા પાસે પૂરતી માહિતી હોય અને તે એનો ઉપયોગ ન કરે ત્યારે 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 તેથી વચ્ચેનો તફાવત સમજવાની ક્ષમતા કાર્યકર્તામાં હોવી જોઈએ.

- કાર્યકર્તાનું કામ મનોવૈજ્ઞાનિક થઈ ગયું છે. તેમ નિષ્ણાતિકરણ વધ્યું છે.
- સામાજિક કાર્યકર્તાએ વિશાળ જનસમુદાયની સાથે કામ કરવાનું હોવાથી તેમને વિશિષ્ટ તાલીમની જરૂર છે.
- 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 આનુષંગિક પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવાની ક્ષમતા જરૂરી છે. આ અભિગમ એ કાર્યકર્તા માટે શીખવાનો છે. તેમાં કુશળતા પ્રાપ્ત કરવી અને કઈ રીતે વ્યવસ્થિત રીતે પોતાનો ધ્યેય પ્રાપ્ત કરી શકે.

કોઈપણ કાર્યકર્તા માટે બધી જ સ્કીલ પૂરેપૂરી શીખાઈ હોતી નથી. તેની કુશળતા કે શીખવાની છે. તેમાં કુશળતા પ્રાપ્ત કરવી અને કઈ રીતે વ્યવસ્થિત રીતે પોતાનો ધ્યેય પ્રાપ્ત કરી શકે.

કોઈ પણ કાર્યકર્તા માટે બધી જ સ્કીલ પૂરેપૂરી શીખવી હોતી નથી. તેની કુશળતા કે શીખવાની પ્રક્રિયામાં ચાલુ હોય છે. સેવાર્થીના પ્રશ્નોને હલ કરવા માટે સામાજિક કાર્યકર્તા માટે નીચેની બાબતો જરૂરી છે.

1. જ્ઞાન દા.ત. બાળ કલ્યાણનું કામ 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, ડોક્ટર, જરૂરી સગવડ પુરી પાડવી.
5. વર્તનના સિદ્ધાંતો જાણવા.
6. મનુષ્ય સમાજના વિકાસના તબક્કાનો અભ્યાસ કરવો.
7. માનવ કલ્યાણના ઈતિહાસથી પરિચિત હોવું જરૂરી છે.
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, ડોક્ટર, પોલિસ વગેરેને સાથે સંકલન કરવું જોઈએ. કાર્યકર્તાનું ધ્યેય સેવાર્થીને મદદ કે સહાય કરવાનો હોય છે. સાથે-સાથે સેવાર્થી પોતે-પોતાને મદદ કરે તેવી રીતે તૈયાર કરવાનો હોય છે.

3.3 ઉપસંહાર

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાના અલગ-અલગ મોડેલનો પરિચય આપવામાં

આવ્યો. સેવાર્થીની સમસ્યા સમય, અપેક્ષા વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને કાર્યકર્તા પોતાની આંતરસૂઝનો ઉપયોગ કરી સેવાર્થીની સમસ્યા હલ કરવા માટે ઉપયોગી મોડેલનો ઉપયોગ કરે છે. આમ, આ એકમ દ્વારા વિદ્યાર્થીઓને સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના અલગ-અલગ અભિગમો અથવા મોડેલ અંગે જાણકારી પ્રાપ્ત થઈ જે વિદ્યાર્થીને ખૂબ જ ઉપયોગી અને દિશાસૂચનનું કાર્ય કરશે.

3.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. નિદાનાત્મક માંડલમાં કયા મનોવૈજ્ઞાનિકના સિદ્ધાંતની અસર જોવા મળે છે ?
 (A) ફોઈડ (B) પાવલો
 (C) સ્કીનર (D) વોસ્ટર
2. નિદાનાત્મક મોડેલના વિકાસ માટેનો શ્રેય કોને જાય છે ?
 (A) મેરી રિચમન્ડ (B) ગાર્ડન ફેમિલ્ટન
 (C) મેરીઆમ કેથવર્થો (D) ઉપરોક્ત તમામ
3. કયા મોડેલમાં કાર્યકર્તાનું મૂળભૂત કાર્ય સેવાર્થીના વર્તનમાં પરિવર્તનનું છે ?
 (A) નિદાનાત્મક મોડેલ (B) વર્તન ફેરફારનું મોડેલ
 (C) સમસ્યા સમાધાનનું મોડેલ (D) સંકટકાલીન હસ્તક્ષેપ મોડેલ
4. કુટુંબ અથવા વ્યક્તિ સંકટકાલીન મુશ્કેલીમાં કે સમસ્યામાં હોય તે માટેનું કયું મોડેલ છે ?
 (A) કટોકટીની સ્થિતિમાં દરમ્યાનગીરીનું મોડેલ
 (B) નિદાનાત્મક મોડેલ
 (C) વર્તન ફેરફારનું મોડેલ
 (D) સમસ્યા સમાધાનનું મોડેલ
5. કાર્યકર્તામાં વૈજ્ઞાનિક દૃષ્ટિકોણ માટે ઉચ્ચકક્ષાની આવડત, કુશળતા, તાલીમ માટે કયું મોડેલ કાર્યરત છે ?
 (A) નિદાનાત્મક મોડેલ (B) સમસ્યા સમાધાન મોડેલ
 (C) વર્તનમાં ફેરફારનું મોડેલ (D) સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યકર્તાની ક્ષમતાનું મોડેલ

3.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (A) ફોઈડ
2. (D) ઉપરોક્ત તમામ
3. (B) વર્તન ફેરફારનું મોડેલ
4. (A) કટોકટીની સ્થિતિમાં દરમ્યાનગીરીનું મોડેલ
5. (D) સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યકર્તાની ક્ષમતાનું મોડેલ

3.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. મોડેલ : અભિગમ
2. નિદાનાત્મક મોડેલ : સેવાર્થીની સમસ્યાનો નિદાન અને ઉપચાર થાય છે.

3. વર્તનમાં ફેરફાર અંગેનું મોડેલ : સેવાર્થીના વર્તન અને વ્યવહારમાં પરિવર્તન અંગેનું
4. કટોકટીની સ્થિતિ : વ્યક્તિ કે કુટુંબ મુશ્કેલ અથવા સમસ્યાત્મક પરિસ્થિતિમાંથી પસાર થતા હોય.
5. દરમ્યાનગીરી : મદદ અથવા સહાયતા કરવી, મધ્યસ્થી બનીને
6. સંકટ સમય : ચિંતા, માનસિક તણાવ, નિરાશા અસંતોષ અને હતાશા જેવા લક્ષણો દેખાય છે.
7. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યકર્તાની ક્ષમતાનો અભિગમ : કાર્યકર્તામાં ઉચ્ચકક્ષાની આવડત, કુશળતા, તાલીમ, લાયકાતનો વિકાસ કરવો.

3.7 સ્વાધ્યાય લેખન

1. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મોડેલનો અર્થ અને પ્રકારો જણાવો.

.....

.....

.....

.....

.....

2. સંકટકાલીન મોડેલનો ઉપયોગ ક્યારે અને કેવી રીતે કરવો ? વિદ્યાર્થી સમજાવો.

.....

.....

.....

.....

.....

3. સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં કાર્યકર્તાની ક્ષમતાનો અભિગમ વિસ્તારથી વર્ણવો.

.....

.....

.....

.....

.....

3.8 પ્રવૃત્તિ

1. નિદાનાત્મક મોડેલનો અર્થ સમજાવી તેની જરૂરિયાત ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.
2. સેવાકાલીન હસ્તક્ષેપ મોડેલની લાક્ષણિકતા જણાવી તેનું મહત્વ અને ઉપયોગીતા વર્ણવો.

3.9 કેસસ્ટડી

1. માનસિક રીતે (ડિપ્રેસ) વ્યક્તિની નિરાશ, અસંતોષ ચિંતાને ધ્યાનમાં રાખી સંકટકાલીન હસ્તક્ષેપ મોડેલનો ઉપયોગ કરી કેસસ્ટડીના ફોર્મેટમાં વર્ણવો.
2. સમસ્યા સમાધાન મોડેલનો ઉપયોગ કરી કોઈપણ કેસસ્ટડી તમારા ક્ષેત્રકાર્યના આધારે વર્ણવો.

3.10 સંદર્ભગ્રંથ

1. Bhattachary S. (2010). Social work an integrated Approches, New Delhi : Deep and Deep Publication.
2. Parلمان H. H. (1971). Social case work - A Problem Solving Process (5th Edi.) Chikago : Londen The University of Chicago.
3. Methyu G. (2010) Introduction to Social case work Mumbai, Tata Institute of Socail Sciences.
4. સુદન કૃપાલસિંહ (૨૦૦૪), સમાજકાર્ય સિદ્ધાંત એવં અભ્યાસ. લખનઠુ : નવજ્યોતિ સિમરન પલ્લિરકેશન
5. મિશ્રા પ્રયાગદિન (૨૦૧૧), સામાજિક વ્યક્તિત્વ સેવાકાર્ય, લખનઠુ : ઉત્તરપ્રદેશ ગ્રંથ અકાદમી.
6. સિંહ સુરેન્દ્ર એન્ડ મિશ્રા પ્રયાગદિન (૨૦૦૭), સમાજકાર્ય ઇતિહાસ દર્શન એવં પ્રણાલિયાં (તૃતીય સં.) લખનૌ : રોયલ વુક કંપની.

એકમનું માળખું

- 4.0 એકમના હેતુઓ
- 4.1 પ્રસ્તાવના
- 4.2 કેસવર્કની ભૂમિકા
- 4.3 વૈયક્તિક અપાતા અલગ-અલગ ક્ષેત્રે કેસવર્કની ભૂમિકા
- 4.4 ઉપસંહાર
- 4.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો
- 4.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ
- 4.7 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 4.8 સ્વાધ્યાય લેખન
- 4.9 પ્રવૃત્તિ
- 4.10 કેસસ્ટડી
- 4.11 સંદર્ભગ્રંથ

4.0 એકમના હેતુઓ

પ્રસ્તુત એકમના હેતુઓ નીચે મુજબ છે.

1. કેસવર્કની ભૂમિકા વિશે વિદ્યાર્થીઓને ખ્યાલ આવશે.
2. કેસવર્કની અલગ-અલગ ભૂમિકાઓ વિશે વિદ્યાર્થીઓને વિસ્તૃત સમજ પ્રાપ્ત થશે.

4.1 પ્રસ્તાવના

વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું લક્ષ્ય સેવાર્થીની સમસ્યાના સમાધાન દરમ્યાન સેવાર્થીની શક્તિનો વિકાસ કરવાનો છે. જેમાં દ્વારા તેને સુખ, સમૃદ્ધિ અને સંતોષ પ્રાપ્ત થાય. આ લક્ષ્યને પ્રાપ્ત કરવા માટે વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં દરેક કાર્યકર્તા અથવા કેસવર્ક દરેક સેવાર્થીની સમસ્યાનો અભ્યાસ કરીને સમસ્યાનું નિદાન કરે છે. કેસવર્ક સેવાર્થીની સંપૂર્ણ સામાજિક અને મનોવૈજ્ઞાનિક સ્થિતિનું વિશ્લેષણ કરી તેના વાસ્તવિક તનાવપૂર્ણ સ્થિતિ ઉત્પન્ન કરતા પરિબળોને ઓળખે છે. કેસવર્ક સેવાર્થીની વર્તમાન સ્થિતિ, ભૂતકાળની ઘટનાઓ તથા તેની ભૂમિકા સંબંધી સ્થિતિનો અભ્યાસ કરે છે. કેસવર્ક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સિદ્ધાંતો કુશળતાઓ સાધનો પ્રક્રિયા વગેરેનો ઉપયોગ સેવાર્થીની સમસ્યા હલ કરવા માટે કરે છે. સેવાર્થી સમસ્યાગ્રસ્ત સ્થિતિમાં પોતાની ભૂમિકા પૂર્ણ કરવા અસમર્થ હોય છે. સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાને કારણે ઉભી થતી તનાવપૂર્ણ સ્થિતિમાં સમાયોજન કરવા માટે સંસ્થામાં આવે છે. સંસ્થામાં કેસવર્ક દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યા હલ કરવા અગત્યની ભૂમિકા છે તે જુદી જુદી ભૂમિકા દ્વારા જરૂર પડ્યે ઉપયોગ કરી સેવાર્થીની સમસ્યા હલ કરે છે જે અંગે વિસ્તૃત પરિચય આ પ્રકરણમાં મેળવીશું અને આ ભૂમિકાને સમજીને હસ્તગત કરવા પુરે પુરા પ્રયત્નો કરવા જરૂરી છે.

4.2 કેસવર્કની ભૂમિકાઓ

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કેસવર્ક અલગ-અલગ ભૂમિકાઓ પ્રદાન કરે છે જે અંગેની કુશળતાઓ કેસવર્ક આત્મસાત કરે છે. આ ભૂમિકાને લઈને સેવાર્થીની સમસ્યાના નિવારણ માટે કેસવર્ક પોતાની યોગ્ય ભૂમિકા દ્વારા સમસ્યા હલ કરવા સેવાર્થીને મદદરૂપ થાય છે. કેસવર્કની મુખ્ય પાંચ ભૂમિકા છે.

કેસવર્કની ભૂમિકા :

1. સૂચના પ્રદાનકર્તા (Provider)
2. સ્થિતિ અવલોકનકર્તા (Locator)
3. વ્યાખ્યાકર્તા (Interpreter)
4. મધ્યસ્થી (Mediator)
5. વકીલાત (Advocate)

કેસવર્કની ઉપરોક્ત ભૂમિકાઓ અંગે વિસ્તૃતમાં પરિચય મેળવીએ

1. સૂચના પ્રદાનકર્તા (Provider) તરીકેની ભૂમિકા :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સૂચના પ્રદાનકર્તાની એક મહત્વની ભૂમિકા કેસવર્ક નિભાવે છે. એટલે કેસવર્કને તમામ બાબતોનું જ્ઞાન અને માહિતી હોવી આવશ્યક છે. જે કેસવર્કને જ્ઞાન અને માહિતી હશે તો જ તે સેવાર્થીની સમસ્યાના સમાધાન માટેની માહિતી સેવાર્થીને આપી શકશે. એટલે કેસવર્કને વર્તમાન સમયની તમામ યોજના કાયદાઓ, અધિકાર, બંધારણીય જોગવાઈ માળખાકીય સુવિધા, આર્થિક અને આરોગ્ય વિષયક તમામ બાબતો અને પરિસ્થિતિ અંગે સંપૂર્ણ જાણકારી હોવી જરૂરી છે. જો કેસવર્કને જાણકારી હશે તો જ યોગ્ય સંસાધન દ્વારા, યોગ્ય સૂચનથી સેવાર્થીની સમસ્યા હલ કરવા માર્ગદર્શન આપશે. સેવાર્થીને જે જરૂરિયાત છે તેના સંદર્ભમાં સંપૂર્ણ માહિતી આપવા કેસવર્ક સક્ષમ હોવો જોઈએ જેમ ડોક્ટર દર્દીના ચિન્હો જોઈને તેનો રોગ પારખી દવા કરે છે. તેવી જ રીતે સેવાર્થીની સમસ્યાના સંદર્ભમાં યોગ્ય નિદાન કરી તેને જે જરૂરિયાત છે તેના સંદર્ભમાં સૂચના આપવી અને સેવાર્થી તે સૂચનાનું અમલીકરણ કરવા પ્રેરણ પુરી પાડવી જોઈએ કેસવર્કની સૂચના મુજબ સેવાર્થીને કાર્ય કરવા પ્રોત્સાહિત કરવો જરૂરી છે. આમ, સૂચના પ્રદાનકર્તા તરીકેની અગત્યની ભૂમિકા કેસવર્ક નિભાવે છે.

ઉદાહરણ :

સ્વૈચ્છીક સંસ્થા જે મહિલાઓ સાથે થતા અત્યાચાર નિવારણ માટે કાર્યકરે છે. તેવી સંસ્થામાં પતિ દ્વારા ત્યાજયેલી સ્ત્રી આવે છે. તેની પ્રથમ જરૂરિયાત આશસો રહેવાની વ્યવસ્થા છે જેના માટે કાર્યકર પ્રથમ જ સેવાર્થીને (સ્ત્રીને) નારીગૃહમાં રહેવા માટે સૂચના પ્રદાન કરે છે. નારીગૃહમાં રહેવા માટેની જરૂરી વ્યવસ્થા કરી આપે છે.

આમ, ઉપરોક્ત ઉદાહરણ પરથી ખ્યાલ આવે છે કે સૂચના પ્રદાનકર્તા તરીકેની કેસવર્કની ભૂમિકા અગત્યની અને પ્રાથમિક છે. કેસની તારીખ, કેસની પ્રક્રિયા કેસના નિવારણ માટે કેસવર્ક ટપાલ દ્વારા ફોનથી, ટેલિગ્રામથી સેવાર્થીને વારંવાર દિશાસૂચન કરતો હોય છે. આમ, આ ભૂમિકા ખૂબ જ અગત્યની અને અસરકારક છે.

2. સ્થિતિ અવલોકનકર્તા (Locater) તરીકેની ભૂમિકા :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર્તા પાસે સેવાર્થી તેની સમસ્યાને લઈને સંસ્થામાં આવે છે. સેવાર્થીની સમસ્યા એવી હોય છે કે જેને હલ કરવા માટે સેવાર્થી સક્ષમ નથી તેણે સમસ્યાને હલ કરવા માટેના તમામ પ્રયત્નો કર્યા છે. છતાં સમસ્યા હલ કરવા અસક્ષમ છે ત્યારે તે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય માટે સ્વૈચ્છી સંસ્થામાં નિયુક્ત કરેલ કેસવર્કર પાસે આવે છે. કોઈપણ સમસ્યાને સમજીએ નહિ સુધી તેના નિવારણના ઉપાયો સુધી આપણે પહોંચી શકતા નથી માટે કેસવર્કરની અગત્યની ભૂમિકા સેવાર્થીની સ્થિતિનું અવલોકન કરવાનું છે. સેવાર્થીની સમસ્યા ઉદ્ભવતા, આંતરિક અને બાહ્ય કારણો જાણવા અને તેનો અભ્યાસ કરવો જરૂરી છે. સમસ્યા ઉદ્ભવવાનાં તમામ પાસાંઓનું અવલોકન કરવું ખૂબ જરૂરી છે. કેસવર્કરે સેવાર્થીની સમસ્યા સાથે જોડાયેલી તમામ બાબતોનો ઉંડાણપૂર્વક અભ્યાસ કરવો જોઈએ. કૌટુંબિક સ્થિતિ, આર્થિક સ્થિતિ, સામાજિક સ્થિતિ, શૈક્ષણિક સ્થિતિ, સામાજિક બાબતો, રિત-રિવાજો વગેરેનો સંપૂર્ણ અભ્યાસ કરવો ખૂબ જ જરૂરી છે અને સેવાર્થીની સમસ્યાના મૂળ સુધી પહોંચવું જોઈએ તેમજ સેવાર્થીને પણ વાસ્તવિક પરિસ્થિતિથી આગળ કરવા જોઈએ માટે નિરીક્ષણ અને મૂલ્યાંકન જેવા ગુણો કેસવર્કરમાં હોવા જરૂરી છે. ઉદાહરણ તરીકે 12માં ધોરણમાં અભ્યાસ કરતો છોકરો પોતાની પરીક્ષાના પરિણામને લઈને તેમજ માતા-પિતાના દબાણથી એટલો ચિંતિત છે કે 12માં ધોરણની વાર્ષિક પરીક્ષા સમયે જ બિમાર થઈ જાય છે. પરીક્ષા આપતો નથી. આવું બે-ત્રણ વખત બને છે. કારણ માતા-પિતા સમજી શકતા નથી પણ સમાજકાર્યકર (કેસવર્કર) સ્થિતિનું અવલોકન કરીને સત્ય હકીકત બહાર લાવે છે. છોકરાનું કાઉન્સેલિંગ કરે છે. માતા-પિતાનું કાઉન્સેલિંગ કરે છે અને કેસવર્કર છોકરાને પરીક્ષા આપવા માટે નહિ પરંતુ ઉચું પરિણામ આપે તેના માટે કાઉન્સેલિંગ કરે છે.

3. વ્યાખ્યાકર્તા (Interpreter) તરીકેની ભૂમિકા :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયામાં કેસવર્કર દ્વારા સંસ્થામાં આવતા સેવાર્થી માટે અલગ-અલગ માળખાગત વ્યવસ્થા કેસવર્કર પોતાની ભૂમિકા અને કાર્યો કરતો હોય છે. કેસવર્કરની ભૂમિકાઓમાં વ્યાખ્યાકર્તા એટલે કે અર્થઘટનકર્તા તરીકેની ભૂમિકા અલગત્યની છે. કેસવર્કર સેવાર્થીની સમસ્યાના સંદર્ભમાં તથ્યોનું અર્થઘટન કરે છે. તથ્યોને તપાસી તેને સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે જે જાણવું ખૂબ જ જરૂરી છે. કેસવર્કર સેવાર્થીની સમસ્યાના ઉદ્ભવવાના કારણો, સમસ્યાનું સ્વરૂપ, નિવારણના ઉપાયો, સમસ્યા માટે જવાબદાર પરિબળો, સમસ્યા હલ કરવા માટે સેવાર્થીના પ્રયત્નો વગેરેનું અર્થઘટન કરે છે. જેના દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યાનો આખો ચિતાર કેસવર્કરની નજર સમક્ષ આવી જાય છે અને કેસવર્કર એ સમસ્યા હલ કરવા માટે ખૂબ જ ઉપયોગી રહે છે. અર્થઘટન માટે કેસવર્કર અને સેવાર્થી વચ્ચે મજબૂત સંબંધ સ્થાપિત થાય તે ખૂબ જ જરૂરી છે. જો મજબૂત સંબંધ સ્થાપિત થયો હોય તો જ સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાના સંદર્ભમાં તમામ હકીકતોથી કાર્યકર્તાને અવગત કરે છે. સમસ્યાને સેવાર્થી પાસેથી જાણ્યા પછી સેવાર્થીનું વ્યક્તિત્વ તેની આદતો, કૌટુંબિક વાતાવરણ, મિત્ર વર્તુળ વગેરેનો અભ્યાસ પણ એટલો જ જરૂરી બને છે. સાથે-સાથે સમસ્યા શઉં છે. સેવાર્થીની દૃષ્ટિએ સમસ્યા, કાર્યકર્તાની દૃષ્ટિએ સમસ્યા, સમસ્યાનું સ્વરૂપ, સમસ્યા ઉદ્ભવવા માટેના જવાબદાર કારણો તેના નિવારણ માટેના ઉપાયો સેવાર્થીની સ્થિતિ, પ્રાથમિક સારવારની જરૂરિયાત, સંશોધનો વિકાસ,

વગેરે બાબતો ખૂબ મહત્વની અને અગત્યની છે. જેનું કાર્યકર્તાએ સંપૂર્ણ અર્થઘટન કરતા રહેવું જોઈએ.

ઉદાહરણ તરીકે જોઈએ તો દારૂનું વ્યસન કરતા દર્દીના વ્યસનને કારણે કૌટુંબિક, સામાજિક, આર્થિક, આરોગ્ય વિષયક અનેક સમસ્યાઓ ઉદ્ભવે છે. સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ જ્યારે સેવાર્થીને મળે ત્યારે તેના તમામ સંલગ્ન બાબતોનું અર્થઘટન કરીને સેવાર્થીને સમસ્યાથી અલગત કરવી જોઈએ અને સમસ્યા દ્વારા થયેલ નુકશાનથી પણ પરિચિત કરાવવો જોઈએ. સાથે-સાથે વ્યસનના કારણો જાણવા અને સેવાર્થીને વ્યસનમુક્ત કરવા પ્રયત્ન કરવા જોઈએ.

4. મધ્યસ્થી (Mediator) તરીકેની ભૂમિકા :

મધ્યસ્થીનો અર્થ જ વચ્ચેવાળો, વચ્ચેનો બચાવ કરવા વાળો અથવા વચ્ચે પડવા વાળો થાય છે. જે જાણીને જ આપણને ખ્યાલ આવે છે. ઘણી બધી સામાજિક સમસ્યાઓ કૌટુંબિક સમસ્યાઓ બે પક્ષકાર વચ્ચે હોય છે. મધ્યસ્થીના અભાવના કારણે સમસ્યા બહુ ગુંચવાઈ જાય છે. સમસ્યા હલ થતી નથી ત્યારે સેવાર્થી કોઈપણ સરકારી અથવા બિનસરકારી સંસ્થામાં આવે છે અને કેસવર્કર સેવાર્થીની સમસ્યાનો અભ્યાસ કરી સામાજિક સંસ્થામાં બોલાવવામાં આવે છે. બન્ને પક્ષને સાંભળીને કેસવર્કર સમસ્યાને વધુ સ્પષ્ટ કરે છે. સમસ્યાના ઉકેલના સંદર્ભમાં બંનેને પક્ષકાર સાચી હકીકતો બહાર લાવવા માટે પ્રયત્ન કરે છે. જેમાં બન્ને પક્ષને સંસ્થા અને કેસવર્કર દ્વારા એ વિશ્વાસ આપવામાં આવે છે. બન્ને પક્ષકારની વચ્ચે કેસવર્કર એક મધ્યસ્થી તરીકેની ભૂમિકા નિભાવે છે અને તટસ્થ રૂપથી સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા સુધી લઈ જાય છે. કૌટુંબિક ઝઘડા માટે સરકાર દ્વારા કોર્ટમાં મેડિયેશન સેન્ટરની પણ રચના કરી છે. જ્યાં એક અનુભવી પગારદાર મીડિયેટરની નિમણૂક કરવામાં આવેલી હોય છે. જેનો પ્રયત્ન બન્ને પક્ષકારોને સાંભળી સમસ્યાનાં નિવારણ માટેનો હોય છે. આ સમય દરમિયાન સત્ય હકીકતો જે પક્ષકાર રજૂ કરે છે તેનું કોઈ રેકોર્ડિંગ કરવામાં આવતું નથી તમે એક સબૂત તરીકે પણ રજૂ કરી શકતું નથી. જે ધ્યાનમાં રાખવા જેવી બાબત છે. કેસવર્કરની મુખ્ય ભૂમિકા બન્ને પક્ષકારોની સાથે બેસાડી સત્ય સુધી પહોંચી બન્ને વચ્ચેની ગેરમાન્યતા વર્તન વ્યવહારમાં સમસ્યા, સમજાવટથી દૂર કરી સમસ્યા નિવારણ કરી સમાયોજન સ્થાપવાનો હોય છે.

ઉદાહરણ :

પતિ-પત્નીના ઝઘડાના કારણે પતિ-પત્નીનું ઘર છોડીને પિયર આવી જાય છે. બન્ને વચ્ચે દૂરના કારણો, અણબનાવ વધતો જાય છે. જેના કારણે બન્નેનું લગ્ન જીવનનો અંત લાવવા સુધી તૈયાર થાય છે. કેસવર્કર પાસે બંધી દ્વારા આ કેસ સંસ્થામાં આવે છે. કેસવર્કર સમસ્યાને સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે. બન્ને પક્ષકારને વાતચીત માટે બોલાવે છે અને કેસનું સમાધાન થાય છે. બન્ને વચ્ચેના વર્તન વ્યવહાર, મતભેદ ને કેસવર્કર દૂર કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે. બન્ને સમજાવે છે. સમસ્યાનો સુખદ અંત આવે છે.

આ રીતે કેસવર્કર બન્ને પક્ષકારોની વચ્ચે મધ્યસ્થી બન્નેને સમસ્યાના સમાધાન સુધી લઈ જવા પ્રયત્ન કરે છે. કેસવર્કરમાં આ ખૂબ અગત્યની ભૂમિકા રહેલી છે અને સમસ્યા નિવારણ માટે અસરકારક કાર્ય કરે છે.

5. વકીલાત (Advocate) તરીકે ભૂમિકા :

આ શબ્દનો અર્થ જોઈએ તો વકીલાત કરવી અથવા વકાલત કરવી એવો અર્થ કરવામાં આવે છે. મોટા ભાગે વકીલ એટલે કાળા કોટવાળા વ્યક્તિ આપણી સામે આવે છે. પરંતુ કેસવર્કમાં એક જાગૃતિ લાવનાર, જાગૃતિ ફેલાવનારના અર્થમાં ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો છે. કોઈ વિષય પર વધારે જાગૃતિ પહોંચાડવી એવો પણ અર્થ થઈ શકે. કોઈ સામાજિક સમસ્યામાં જાગૃતિ લાવવા માટે જેમ કે હ્યુમરાઈઝ્સ માટે જાગૃતિ લાવવા એવો અર્થ પણ કરી શકાય છે. કોઈપણ સેવાર્થીની સમસ્યાના નિવારણ માટે કેસવર્કની ભૂમિકામાં વકીલાત તરીકેની ભૂમિકા અગત્યની અને ખાસ છે. કોઈ પણ સેવાર્થી કેસવર્ક પાસે ત્યારે આવે છે કોઈ પણ સેવાર્થી સમસ્યાને હલ કરવાં સક્ષમ ન હોય ત્યારે જ તે વ્યક્તિ સંસ્થા પાસે અને કેસવર્ક પાસે આવે છે. સમસ્યાના સંદર્ભમાં ઘણીબધી બાબતોમાં કેસવર્ક સેવાર્થી વતી વકીલાત કરવી જરૂરી બને છે. ત્યારે કેસવર્ક વકીલની ભૂમિકા અદા કરતા હોય છે. કોઈ કંપનીમાં મજૂર માલિક વચ્ચેની તકરાર પત્ની-પત્ની વચ્ચેના ઝઘડા વગેરે બાબતો બંને વચ્ચે વકીલાતની ભૂમિકા અદા કરે છે. જેના દ્વારા સેવાર્થીને ટેકો પુરો પાડવામાં આવે છે. સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા હલ કરવા માટે સક્ષમ ન બને ત્યાં સુધી સેવાર્થીને ટેકો પુરો પાડવો ખૂબ જ જરૂરી છે ત્યારે કેસવર્ક સેવાર્થી વતી સમસ્યાને હલ કરવા માટે વકીલાત કરે છે. સમસ્યાના સંદર્ભમાં પુરાવવા અન્ય હકીકતો અને સ્પષ્ટીકરણ આપી સામે પક્ષ સાથે દલીલ કરી સમસ્યા નિવારણનાં સંદર્ભમાં પ્રયત્ન કરે છે.

4.3 વૈયક્તિક સેવાકાર્યના અલગ-અલગ ક્ષેત્રે કેસવર્કની ભૂમિકા

1. શાળા કક્ષાએ કેસવર્કની ભૂમિકા :

શાળા કક્ષાએ કેસવર્ક એવા વિદ્યાર્થીઓની સમસ્યાનો અભ્યાસ નિદાન અને સારવાર કરે છે કે જે પોતાની ભૂમિકા પુરી કરવા માટે અસમર્થ હોય. કેસવર્ક વિદ્યાર્થીની સાથે-સાથે તેમના સાથે સંબંધિત અધ્યાપકનું પણ અધ્યયન કરે છે. જેના દ્વારા સામાજિક વહીવટનો પણ ખ્યાલ આવે છે. કયા શૈક્ષણિક વિષયો ધ્યેયને પુરો કરવામાં બાળ અસફળ રહે છે. જેનું જ્ઞાન પણ પ્રાપ્ત થાય છે. કેસવર્ક બાળકના માતા-પિતાની સમસ્યા હલ કરવામાં મદદરૂપ થાય છે. કેસવર્કનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય બાળકની શક્તિઓ, ક્ષમતાઓને સંતોષપ્રદ પ્રભાવાત્મક રીતે વિકાસ કરી શકે અને સમાયોજન સાધી શકે તે છે.

2. સુધારાત્મક સંસ્થામાં કેસવર્કની ભૂમિકા :

જ્યારે બાળક સામાજિકરણમાં આંતરિક અને બાહ્ય અવરોધો અનુભવે છે ત્યારે તે બાળ અપરાધની પ્રવૃત્તિ તરફ દોરાય છે. બાળકને કુટુંબમાં મિત્ર વર્તુળ, શાળા સમાજમાં બાળકના ઉછેરમાં બનેલ ઘટના ઘણી અસર કરે છે. કોઈ પણ બાળક જન્મથી ગુનેગાર નથી પરિસ્થિતિ એના માટે જવાબદાર છે એ પરિસ્થિતિનો અભ્યાસ કરી બાળકના પુર્નવસન માટે તેના વર્તન વ્યવહાર, શિક્ષણ સમાયોજન સંદર્ભ કેસવર્કની અગત્યની ભૂમિકા રહેલી છે. જે અંગે કેસવર્ક બાળક સાથે અભ્યાસ, નિદાન સારવાર દ્વારા અડચણો ઓળખી તેના નિવારણનો પ્રયત્ન કરે છે.

3. ચિકિત્સકીય ક્ષેત્રે કેસવર્કની ભૂમિકા :

જ્યારે વ્યક્તિ કોઈ શારીરિક અથવા માનસિક રોગથી પીડિત હોય છે તો તેને સમાયોજનને માટે અનેક સમસ્યાઓ ઉદ્ભવે છે. આના મુખ્ય કારણો જોઈએ તો રોગથી ઉત્પન્ન થતી

અનેક સામાજિક અને મનોવૈજ્ઞાનિક સમસ્યા છે. હોસ્પિટલોના ઉદ્દેશ, કાર્ય, સંરચના, સંગઠન, નિયમ, કાયદા સ્થિતિનો અભ્યાસ વગેરે અસરકારક પરિબલો હોય છે. આ ના રોગી પણ એક અંગ હોય છે. હોસ્પિટલના સંચાલક સ્ટાફ, નર્સ, કમ્પાઉન્ડર, ડોક્ટર્સ, શોસ્યલવર્કર વગેરે રોગીની ભૂમિકા સંબંધિત એક અંગ હોય છે. આ બધા ચિકિત્સકીય અંગ છે. જે રોગીને સમસ્યાના નિવારણ માટે પ્રત્યક્ષ અથવા પ્રત્યક્ષ રીતે અસર કરે છે. કેસવર્કર રોગીની સમસ્યાનો અભ્યાસ કરી તેના સમાયોજન માટે નડતી મુશ્કેલીઓ દૂર કરે.

4. કૌટુંબિક ક્ષેત્રે કેસવર્કરની ભૂમિકા :

કુટુંબ કલ્યાણ કેન્દ્રમાં આવતા સેવાર્થી પતિ-પત્ની અથવા માતા-પિતા બાળકો વચ્ચે સમાયોજનમાં કઠીનાઈ અનુભવે ત્યારે સમસ્યાનું સ્વરૂપ ધારણ કરે છે. સમાયોજનમાં મુશ્કેલીઓ અનુભવે છે. કુટુંબના મુખ્ય વ્યક્તિનું મૃત્યુ, અપરાધ, રોગ અથવા આકસ્મિક ઘટનાના કારણે થાય છે. આ બાળકના જન્મ, દત્તકપુત્ર, સાવકી માતા, અથવા સાવકા પિતા અથવા અન્ય નવા વ્યક્તિ કુટુંબમાં પ્રવેશે છે. ત્યારે સમાયોજનમાં મુશ્કેલી પડે છે અને સમસ્યા ઉદ્ભવે છે. આ સ્થિતિમાં દરેક વ્યક્તિની ભૂમિકામાં પુનર્નિર્ધારણ હોય છે. જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ કુટુંબમાં સમાયોજનમાં મુશ્કેલી પડે છે અથવા પોતાની ભૂમિકા નિભાવવા અસમર્થ બને છે ત્યારે ગંભીર સમસ્યા ઉદ્ભવે છે. કેસવર્કર સંસ્થામાં સંબંધિત સ્થિતિનું અધ્યયન કરે છે તથા મૂલ્યાંકન દ્વારા નિષ્કર્ષ કાઢે છે કે કયા પ્રકારનું મોડેલ સેવાર્થીની સમસ્યા હલ કરવા માટે જરૂર છે અને કેસવર્કર સેવાર્થીના વર્તન વ્યવહાર અને વાતાવરણમાં કેવા પ્રકારના સંબંધિત સંતુલન ઈચ્છે છે તેવા પ્રકારની પ્રયુક્ત એ વિચારે છે અને સેવાર્થીની સમસ્યા હલ કરે છે.

5. મનોચિકિત્સકીય ક્ષેત્રે કેસવર્કરની ભૂમિકા :

મનોચિકિત્સા કેન્દ્રોમાં એવા જ વ્યક્તિઓ આવે છે જે સામાજિક ભૂમિકાઓને પુરી કરવામાં અસમર્થ રહ્યા હોય. કોઈ આઘાતજનક બનાવ બન્યો હોય લાગણી દુભાણી હોય, વ્યક્તિની અપેક્ષા પૂર્ણ ન થતી હોય, સમાયોજનમાં મુશ્કેલી પડતી હોય. આવા વ્યક્તિ પોતાનો માનસિક કાબુ ગુમાવી બેસે છે અને માનસિક સંઘર્ષ, ચિંતા, ડિપ્રેશન જેવી માનસિક બિમારી ધીરે-ધીરે મોટું સ્વરૂપ ધારણ કરે છે. આ સમય કેસવર્કરની ખૂબ અગત્યની ભૂમિકા છે. આવા વ્યક્તિને માનસિક આઘાતમાંથી બહાર લાવવું તેના દૈનિક જીવન જીવવામાં આવેલ અવરોધોને દૂર કરી સામાન્યજીવન જીવતો કરવો. ખોટા વિચારો, ડર દૂર કરી વાસ્તવિક પરિસ્થિતિ સામે લડવા સક્ષમ બનાવવો. કેસવર્કર સંબંધ સ્થાપિત કરી સેવાર્થીની મનસ્થિતિનો અભ્યાસ કરી આત્મવિશ્વાસનું સ્થિતિનો અભ્યાસ કરી આત્મવિશ્વાસનું ચિંતન કરે છે અને ફરી જીવવા માટે પ્રેરે છે.

4.4 ઉપસંહાર

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કેસવર્કરની ભૂમિકા ખૂબ જ અગત્યની હોય છે. જેના માટે કેસવર્કરને કેસવર્કના સિદ્ધાંતો, કુશળતા, સાધનો, માન્યતાઓ તેમજ યોજનાઓ, કાયદાઓ, સંસાધનો વગેરેથી એટલો માહિતગાર હોવો જરૂરી છે. કેસવર્કર દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યાના નિવારણ માટે જરૂર પડે અલગ-અલગ ભૂમિકા નિભાવવી પડે છે. આ ભૂમિકા અને કાર્યો કેસવર્કરે પોતાના અનુભવ અને જ્ઞાન દ્વારા આત્મજ્ઞાન કરવા ખૂબ જ જરૂરી છે. અભ્યાસ દરમ્યાન સ્વૈચ્છીક સરકારી સંસ્થામાં ફીલ્ડવર્કર દરમ્યાન, કેન્દ્ર નિવારણ દરમ્યાન વિદ્યાર્થીઓ

સંસ્થામાં કેસવર્કરની ભૂમિકાનું નિરીક્ષણ કરે છે. કેસવર્કર સાથે ચર્ચા વિચારણા કરી પોતાના ગુણો વિકાસ કરવા, કુશળતામાં વિકાસ કરવો જોઈએ.

4.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

- કેસવર્કરની ભૂમિકા મુખ્ય કેટલી છે ?
(A) ચાર (B) છ
(C) પાંચ (D) સાત
- કઈ ભૂમિકામાં કેસવર્કર સેવાર્થીને સમસ્યા હલ કરવા સૂચના અને માહિતી આપે ?
(A) સૂચના પ્રદાનકર્તા તરીકેની ભૂમિકા
(B) સ્થિતિ અવલોકનકર્તા તરીકેની ભૂમિકા
(C) વકીલાત તરીકેની ભૂમિકા
(D) મધ્યસ્થી તરીકેની ભૂમિકા
- કઈ ભૂમિકામાં કેસવર્કર 'બચાવ કરવાવાળા તરીકે'ની ભૂમિકા ભજવે છે ?
(A) સૂચના પ્રદાનકર્તા તરીકેની ભૂમિકા
(B) વકીલ તરીકેની ભૂમિકા
(C) સ્થિતિ અવલોકન કરતા તરીકેની ભૂમિકા
(D) મધ્યસ્થી તરીકેની ભૂમિકા
- સેવાર્થી વતી તેની સમસ્યા નિવારણ માટે કઈ ભૂમિકામાં કેસવર્કર કાર્ય કરે છે ?
(A) વકીલ તરીકેની ભૂમિકા
(B) સૂચના પ્રદાનકર્તા તરીકેની ભૂમિકા
(C) સ્થિતિ ભૂમિકા અવલોકન કરતા તરીકેની
(D) મધ્યસ્થી તરીકેની ભૂમિકા
- કેસવર્કરની અગત્યની ભૂમિકા નીચેના કઈ માળખાગત સુવિધામાં હોય છે ?
(A) શાળા કક્ષાએ (B) કુટુંબકલ્યાણ કેન્દ્રમાં
(C) હોસ્પિટલમાં (D) ઉપરોક્ત તમામ

4.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

- (C) પાંચ
- (A) સૂચના પ્રદાનકર્તા તરીકેની ભૂમિકા
- (D) મધ્યસ્થી તરીકેની ભૂમિકા
- (A) વકીલ તરીકેની ભૂમિકા
- (D) ઉપરોક્ત તમામ

4.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

- ભૂમિકા** : વ્યક્તિ પોતાના દરજ્જાના સંદર્ભમાં જે જવાબદારી અને કાર્યકરે તેને ભૂમિકા કહેવામાં આવે છે.

2. સૂચના પ્રદાનકર્તા : એક વ્યક્તિ બીજી વ્યક્તિને માહિતી અને સૂચના આપે છે.
3. સ્થિતિ અવલોકન કર્તા : પ્રવર્તનમાન પરિસ્થિતિનું વિશ્લેષણ કરવું.
4. વ્યાખ્યાકર્તા : પરિબળોનો અભ્યાસ કરવો વ્યાખ્યાનવિત કરવો.
5. મધ્યસ્થ : વચ્ચેવાળો, વચ્ચે પડવા વાળા
6. વકીલાત : વ્યક્તિના બદલે કાર્યકર્તા તેના માટે દલીલ કરે તેને વકીલાત કહે છે.

4.8 સ્વાધ્યાય લેખન

1. ભૂમિકાનો અર્થ સ્પષ્ટ કરી કેસવર્કરની મુખ્ય ભૂમિકા જણાવો.
2. જુદા જુદા ક્ષેત્રોમાં કેસવર્કરની ભૂમિકા સ્પષ્ટ કરો.

4.9 પ્રવૃત્તિ

1. વૃક્ષની આકૃતિમાં કેસવર્કરની મુખ્ય ભૂમિકાનો ચાર્ટ બનાવો.
2. કુટુંબકલ્યાણ કેન્દ્રમાં કેસવર્કરની ભૂમિકા નજીકના કુટુંબકલ્યાણ કેન્દ્રની મુલાકાત લઈ લખો.

4.10 કેસસ્ટડી

1. માનસિક બિમાર વ્યક્તિની સમસ્યા નિવારણમાં કેસવર્કરની ભૂમિકા તમારા ક્ષેત્રકારના અનુભવના આધારે વર્ણવો.
2. શાળામાં થતા ટ્રોપ આઉટ બાળકની કેસ સ્ટડી અને તેમાં કેસવર્કરનો રોલ (ભૂમિકા) ક્ષેત્રકાર્યના ઉદાહરણના આધારે સમજાવો.

4.11 સંદર્ભગ્રંથ

1. ડૉ. પી. ડી. મિશ્રા : સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય, હિન્દી ભાષા
ઉત્તર પ્રદેશ હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ
આવૃત્તિ-1997
2. ડૉ. આર. કે ઉપાધ્યાય : સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય, હિન્દી ભાષા
હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ
3. ડૉ. સુરેન્દ્રસિંહ, : સમાજકાર્ય ઇતિહાસ
ડૉ. પી. ડી. મિશ્રા દર્શન એવં પ્રણાલિયાં
હિન્દી ભાષા
ન્યુ રોયલ બુક કે. લખનૌ
આવૃત્તિ-2001.
4. ડૉ. એ. એસ. ઇનામશાસ્ત્રી : વ્યવસાયિક સમાજકાર્ય
હિન્દી ભાષા
ગુલચી સોશ્યલ પબ્લિકેશન, વારાણસી
આવૃત્તિ-1998.

એકમનું માળખું

- 5.0 એકમના હેતુઓ
- 5.1 પ્રસ્તાવના
- 5.2 અહેવાલ લેખનના કારણો
- 5.3 અહેવાલ લેખનનું મહત્વ
- 5.4 અહેવાલ નોંધનું સ્વરૂપ
- 5.5 અહેવાલ નોંધના પ્રકાર
- 5.6 અહેવાલ નોંધનું વિષયવસ્તુ
- 5.7 ઉપસંહાર
- 5.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસો
- 5.9 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ
- 5.10 ચાવીરૂપ શબ્દો
- 5.11 સ્વાધ્યાય લેખન
- 5.12 પ્રવૃત્તિ
- 5.13 કેસસ્ટડી
- 5.14 સંદર્ભગ્રંથ

5.0 એકમના હેતુઓ

પ્રસ્તુત એકમના હેતુઓ નીચે મુજબ છે.

1. વિદ્યાર્થીઓને આ એકમ દ્વારા અહેવાલ લેખનના કારણો જાણવા મળશે.
2. વિદ્યાર્થીઓને અહેવાલ લેખનનું મહત્વ વિસ્તૃતમાં જાણવા મળશે.
3. વિદ્યાર્થીઓને અહેવાલ નોંધનું સ્વરૂપ વિસ્તૃતમાં સ્પષ્ટ થશે.
4. અહેવાલ લેખનના પ્રકાર વિશે વિસ્તૃતમાં સમજ વિકસશે.

5.1 પ્રસ્તાવના

વૈક્તિક સેવાકાર્ય કરતા કાર્યકર પ્રવર્તમાન સમાજ વ્યવસાયનું જ એક અંગ છે. તે પણ આ જ સમાજમાં રહે છે. તેથી સમાજના વિવિધ વર્ગોમાંથી સેવાર્થીઓ પોતાની અનેકવિધ સમસ્યાઓના ઉકેલ માટે સંસ્થા પાસે કે સંસ્થા દ્વારા કાર્યકર સમક્ષ આવે છે. આ રીતે સમાજમાંથી આવતા સેવાર્થીઓની સમસ્યાઓ ક્યારેક આંતરિક ભાવનાઓ સંબંધી હોય છે. ક્યારેક ભૂમિકા સંઘર્ષ સંબંધી હોય છે. ક્યારેક અસમાયોજન સંબંધી હોય છે. તો વળી બેકારીને લીધે આર્થિક સંકટામણ સંબંધી હોય છે. રોજગાર સંબંધી હોય કે નોકરીના સ્થળ પરની કનડગત સંબંધી હોય છે કે પતિ-પત્નીના આંતરકલહ સંબંધી હોય છે.

આમ, સેવાર્થીની સમસ્યાઓ અને તેની સારવાર પ્રક્રિયાની વિગતો લાંબા સમયગાળા સુધીના ક્રિયાઓ છે. સેવાર્થીની સાથેની એક મુલાકાત કે બે ત્રણ મુલાકાતની આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ થતી નથી. ઉપરાંત સેવાર્થીની સમસ્યા અધ્યયન નિદાન દરમિયાન તેની સમસ્યાના તથ્યો જાણવા વ્યવહારોને સમજવા તેની લાગણી, આવેગો અને સંઘર્ષને સમજવા અને વ્યક્તિ સાથે સમસ્યાના કારણોની વાસ્તવિકતા અંગે ચર્ચા પરામર્શ કરવો. આ તમામ કાર્યવાહી કાર્યકર મૌખિક રીતે યાદ રાખીને પાર પાડી શકતો નથી. તેથી વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અહેવાલ-લેખન ખૂબ મહત્વનું ગણવામાં આવે છે. અહેવાલ લેખનની કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યા પ્રત્યે સ્પષ્ટ બને છે અને નિદાન સારવારમાં તેને ખૂબ ઉપયોગી બને છે. કુશળ કાર્યકરનું અહેવાલ લેખન સેવાર્થીની પ્રથમ મુલાકાતથી જ શરૂ થાય છે અને ઝીણામાં ઝીણી વિગતોની નોંધ કરવામાં આવે છે. જેમાં સમસ્યા સમાધાન સુધીની વિગતો નોંધવામાં આવે છે.

5.2 અહેવાલ - લેખન કરવાનાં કારણો :

- અહેવાલ - લેખન શા માટે કરવું જોઈએ તે અંગેનાં કારણો નીચે મુજબ છે.
- (1) અહેવાલ - લેખન કરવાથી કાર્યકરની નિપુણતામાં વધારો થાય છે.
 - (2) અહેવાલ - લેખનથી સેવાર્થીની લાગણી, આવેગો બહાર આવે છે, તે જાણી શકાય છે.
 - (3) સેવાર્થીના વ્યવહારની ઝીણી વિગતો પણ કાર્યકરના ધ્યાનમાં આવી શકે છે.
 - (4) સેવાર્થીની સમસ્યા સમજવા માટે અહેવાલ - લેખન ખૂબ મદદરૂપ બને છે.
 - (5) સમસ્યાનાં તથ્યો જાણીને નિદાનની ક્રિયામાં અહેવાલ - લેખનથી કાર્યકરનું કામ વધુ સરળ બને છે.
 - (6) સારવાર કે મદદ દરમિયાન સાધનો અને સેવાઓની સેવાર્થીની જરૂરિયાત સ્પષ્ટ થઈ શકે છે.
 - (7) સેવાર્થીને મદદ કે સેવા મળી રહી છે કે નહિ તે અહેવાલ - લેખનમાંથી સ્પષ્ટ થઈ જાય છે.
 - (8) કેટલાં પાસાં પરત્વે કાર્યકર સફળ રહી શક્યો છે તે અહેવાલ - લેખનમાંથી જાણી શકાય છે.
 - (9) સેવાર્થીમાં આવેલા પરિવર્તનને જાણી શકાય છે.
 - (10) સેવાર્થીનાં અંગત વિચારો, ઘટનાઓને ગુપ્ત રાખી શકાય છે.
 - (11) સેવાર્થીને માર્ગદર્શન આપવામાં સરળતા પડે છે.
 - (12) સમાજકાર્યના જ્ઞાનમાં અને અનુભવમાં વધારો થાય છે.
 - (13) અહેવાલ - લેખન બીજા કાર્યકરો માટે ઉપયોગી બની શકે છે.

5.3 અહેવાલ - લેખનનું મહત્વ :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચેની પ્રક્રિયાનું અહેવાલ - લેખન એક અભિન્ન અંગ છે. કાર્યકરની જવાબદારીનું એક મહત્વનું પાસુ છે.

અહેવાલ - લેખન નીચે મુજબ મહત્વ ધરાવે છે.

(1) વ્યક્તિની સંપૂર્ણ માહિતી :

કાર્યકર સેવાર્થીની મુલાકાતો દરમિયાન તેની પ્રાથમિક માહિતી, કૌટુંબિક માહિતી,

તેની ઈચ્છાઓ, ભાવનાઓ, વ્યવહારો, મુશ્કેલીઓ, આવેગો, તનાવો, રુકાવટો, સમાયોજન સંબંધી મુશ્કેલીઓ વગેરેની માહિતીઓનું વિસ્તૃત રીતે અહેવાલમાં વર્ણન કરી શકે છે.

(2) સહાયતા મહત્વનું અંગ છે :

કાર્યકરે સેવાર્થીને ક્યાં સાધનો કે વિકલ્પો સૂચવ્યાં છે. અને કઈ કઈ સેવાઓ તથા વિશિષ્ટ સેવાઓના વિકલ્પો દર્શાવ્યા છે તેની નોંધ અહેવાલ - લેખનમાં કરવામાં આવેલી હોય છે. જેના પરથી કાર્યકર જાણી શકે છે કે સેવાર્થીનાં ક્યાં ક્યાં પાસાંઓ પરત્વે મદદ કરવામાં આવી છે અને હવે ક્યા મુદ્દાઓ પરત્વે સહાયતા કરવાની યોજના છે. આમ કાર્યકર પોતાના અહેવાલ - લેખન પરથી સહાયતાની દિશા નક્કી કરી શકે છે અને સેવાર્થીને પણ પરામર્શ દ્વારા સહાયતાની યોજનાનું માર્ગદર્શન આપી શકે છે. જે કાર્યકરે અહેવાલ - લેખન ન કર્યું હોય કે અધૂરી વિગતો દર્શાવીને કર્યું હોય તો તેને સહાયકાર્યમાં મુશ્કેલી પડે છે.

(3) આંતરિક અને બાહ્ય સમાયોજનનું જ્ઞાન :

કાર્યકર અને સેવાર્થી વારંવારની મુલાકાતો દરમિયાન સમસ્યા સંબંધી ચર્ચા પરામર્શ કરતા રહે છે જેમાંથી કાર્યકર સેવાર્થીના સમાયોજન સંબંધી અવરોધો કે મુશ્કેલીઓની જાણકારી મેળવીને અહેવાલમાં નોંધ કરે છે. કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થીની સમાયોજનની તકલીકો, અવરોધો અંગે ચોક્કસ માર્ગદર્શન અને મદદ કરવામાં આવે છે, જેથી તેનું સમાયોજન અને વ્યવહારો સામાન્ય બની શકે. આમ સેવાર્થીની અગાઉની પરિસ્થિતિ અને વ્યવહારો તથા સહાયકાર્ય બાદ તેના વ્યવહારોના પરિવર્તનને અહેવાલ - લેખનથી સ્પષ્ટ રીતે જાણી શકાય છે.

(4) સંબંધોનું જ્ઞાન :

કાર્યકર સેવાર્થી સાથેની મુલાકાત દરમિયાન તેના સંબંધો - કૌટુંબિક, અંગત વ્યાવસાયિક તથા સામાજિકનું વર્ણન પોતાના અહેવાલ - લેખનમાં કરી શકે છે. પોતાની સાથે જોડાયેલી વિવિધ વ્યક્તિઓ સાથે સેવાર્થી કેવી રીતે વ્યવહાર કરે છે ? કેવા સંબંધો રાખે છે ? ક્યા સંબંધને કેટલું મહત્વ આપે છે ? - વગેરે તમામ માહિતીનું અહેવાલમાં વિસ્તૃત વર્ણન કરવામાં આવે છે, જેનાથી વ્યક્તિના વ્યવહારોને વધુ સારી રીતે પ્રકાશિત કરી શકાય છે.

(5) કાર્યકર - સેવાર્થીના સંબંધો અને ભૂમિકાનું જ્ઞાન :

કાર્યકર પોતાના અહેવાલમાં સેવાર્થી સાથેના પોતાના સંબંધોની વિગતો નોંધે છે. સેવાર્થીને કાર્યકર તરફ કેવો વિશ્વાસ છે ? સેવાર્થી કેવી મદદની અપેક્ષા રાખે છે ? વગેરે તમામ વિગતો કાર્યકર પોતાના અહેવાલમાં વર્ણવે છે. કાર્યકર પોતાની ભૂમિકા અંગે પણ નોંધ કરે છે. પોતે સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલવા કેટલી સીમા સુધી મદદરૂપ બની શક્યો છે કે બની શકે તેમ છે તેની વિગતો પણ નોંધ કરે છે, જેથી કાર્યકરની પોતાની કામગીરીની પણ સમીક્ષા થઈ શકે છે.

(6) મૂલ્યાંકનમાં મદદરૂપ :

અહેવાલ - લેખન એ સેવાર્થીની સમસ્યા તથા સમાધાન માટે કાર્યકર દ્વારા કરેલા પ્રયત્નોનું પ્રમાણ છે. કાર્યકરે સહાય કરેલી છે. સેવાર્થીમાં આવેલા પરિવર્તન અને વિકાસને અહેવાલ - નોંધનું સ્વરૂપ છે વિકાસને અહેવાલ - નોંધ દ્વારા જાણી શકાય છે. અહેવાલ સેવાર્થીની મદદ સાચી દિશામાં કરવામાં આવેલી છે કે કેમ ? તેનું પણ મૂલ્યાંકન કરવામાં મદદરૂપ બને છે. સાધનો કે સ્ત્રોતોની વ્યવસ્થા કરી છે તે પર્યાપ્ત છે કે હજુ વધારે સાધનોની સેવાર્થીને જરૂર છે તે અંગે મૂલ્યાંકન કરવામાં અહેવાલની ઉપયોગી નીવડે છે.

(7) ભવિષ્યની યોજના માટે સહાયક :

સેવાર્થીની વ્યવહારિક ક્રિયાઓ, વ્યવહારો, સમાયોજન - વગેરે બાબતોની કાર્યકર નિયમિત નોંધ કરતો રહે છે, જેથી સેવાર્થીને કેટલી જરૂરી અપૂર્ણ છે ? પૂર્ણ કેટલી હદ સુધી કરી શકાય તેમ છે ? જે અંગે કાર્યકર ભવિષ્યની યોજના કે કાર્યક્રમો તૈયાર કરી શકે છે. આમ અહેવાલ - નોંધ કાર્યકરની સેવાર્થીના ભાવિ સંબંધી કાર્યોની દિશા નક્કી કરે છે.

(8) ઉપરી અધિકારી સાથેની ચર્ચા માટે સહાયક:

કાર્યકર અહેવાલ - નોંધને આધારે પોતાના ઉપરી અધિકારી સાથે ચર્ચા કરે છે અને જરૂરી માર્ગદર્શન મેળવે છે. અહેવાલ - નોંધથી કાર્યકરની તુટિ કે ભૂલ રહી જવા પામી હોય તો તે ઉપરી અધિકારીના માર્ગદર્શનથી સુધારી શકાય છે. આ રીતે કાર્યકરના કૌશલ્યનો વિકાસ થાય છે.

(9) સંસ્થાકીય સેવા આપવામાં આવશ્યક :

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય સંસ્થાકીય સુવિધા અને સેવા દ્વારા જ સંપૂર્ણ બને છે. કાર્યકર સેવાર્થીની જરૂરિયાતો અને તેને જરૂરી સુવિધાઓનો કાર્યક્રમ બનાવીને તેની વિસ્તૃત અહેવાલ - નોંધ રાખે છે. જે કાર્યકરને સેવાર્થી માટેની મદદ માટે ઉપયોગી બને છે.

(10) નવા કાર્યકરો માટે પથદર્શક :

અહેવાલ - નોંધ પરથી નવા કાર્યકરને સેવાર્થીની બધી જ પરિસ્થિતિઓ તથા સમસ્યાઓ વિશેની જાણકારી મળે છે. સેવાર્થીને ક્યાં સુધી સેવાઓ મળી છે અને કઈ સેવા / સુવિધા બાકી છે તેની સ્પષ્ટ માહિતી મળે છે, જેથી તે પોતાની સહાયની દિશા નક્કી કરી શકે છે.

(11) શિક્ષણ માટે સહાયક :

અહેવાલ - લેખન વિદ્યાર્થીઓને જ્ઞાન આપવામાં વિસ્તૃત માર્ગદર્શન આપવામાં ખૂબ મદદરૂપ બને છે.

5.4 અહેવાલ નોંધનું સ્વરૂપ

અહેવાલ - નોંધના કાગળોને વ્યવસ્થિત અને તૈયાર કરી સમગ્ર અહેવાલને પાકા પૂંઠામાં બાઈન્ડીંગ કરવો જોઈએ, 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 સેવાર્થીના વ્યક્તિગત અહેવાલો રાખવામાં આવે છે. તેને આપવામાં આવતી સેવાઓ / સુવિધાની નોંધ પણ આ જ અહેવાલોમાં કરવામાં આવે છે. સંસ્થાના વિભાગો અલગ અલગ હોય અને સેવાર્થી સાથે આ વિભાગોએ કાર્ય કરેલું હોય તો દરેક વિભાગે કરેલ સહાયના કાર્યની નોંધ કાર્યકરને મોકલી આપવી જોઈએ, જેથી સહાયકાર્યનું સ્પષ્ટ મૂલ્યાંકન કરી શકાય. આ રીતે સેવાર્થીનો વ્યક્તિગત અહેવાલ સેવાર્થીની સહાયમાં ખૂબ મહત્વ ધરાવે છે.

મુખપૃષ્ઠ : (Face Sheet)

અહેવાલ - નોંધમાં કાર્યકર અહેવાલના 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 સંબંધી સામાન્ય બાબતો જાણી શકાય અને અન્ય સેવાર્થીઓને એક - બીજથી અલગ કરવામાં સરળતા પડે છે.

પત્રવ્યવહાર : (Correspondence)

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 પત્રવ્યવહારોની નોંધ અહેવાલ - લેખનમાં અંતભાગમાં કરે છે અને આ સંબંધિત પત્રોને સેવાર્થીના અહેવાલની ફાઈલમાં છેલ્લે જોડી દે છે જરૂરી પત્રોને લેપ પણ લગાવવા જરૂરી છે.

પદ્ધતિ અને ટેકનિક:

અહેવાલ - નોંધમાં મહત્વપૂર્ણ બાબતો નોંધવામાં આવે છે. સેવાર્થીની સમસ્યા અંગેનાં તથ્યોને સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે. સારવારની દૃષ્ટિએ કરેલી યોજનાની વિગતો નોંધવામાં આવે છે. અહેવાલમાં અનુક્રમણિકા અને પત્રોના નંબરો આપવામાં આવે છે. અને આ રીતે સમગ્ર અહેવાલનોંધના પત્રોને નંબર આપવામાં આવે છે. દરેક મુલાકાતની તારીખ - સ્થળ અને ચર્ચાની વિગતો નોંધવામાં આવે છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનું સ્પષ્ટ વર્ણન કરવામાં આવે છે. સેવાર્થીનો ભૂતકાળ, તેની ઘટનાઓ, આવેગાત્મક બનાવો, લાગણીઓની અનુભૂતિની વિગતો, સંઘર્ષોની ઘટનાઓ, સેવાર્થીની પ્રતિક્રિયા, સેવાર્થીના શારીરિક, માનસિક સ્વાસ્થ્યની વિગતો નોંધવામાં આવે છે. ઉપરાંત કાર્યકર સેવાર્થીની સારવારની યોજના સારવાર દરમિયાનના સ્ત્રોતોની વિગતો, વિશિષ્ટ સેવા આપવાની વિગતો વગેરેનું વિગતવાર વર્ણન કરવામાં આવે છે. સેવાર્થી સમસ્યામાંથી બહાર આવ્યા બાદનાં તેના વર્તન, વ્યવહારો અને સમાયોજનમાં થયેલા પરિવર્તન કે સુધારાઓની નોંધ કરીને અહેવાલનું સમાપન કરવામાં આવે છે.

અહેવાલ - નોંધની ભાષા :

અહેવાલ નોંધમાં કાર્યકરની ભાષા સરળ અને સ્પષ્ટ હોવી જોઈએ, દરેક તથ્ય કે નવી બાબતનો પેરેગ્રાફ અલગ કરવો જોઈએ. અહેવાલની ભાષા એવી ન હોવી જોઈએ કે જેના ભારેખમ શબ્દો કે વાક્યોને સમજી ન શકાય. વાતો ફેરવી - ફેરવીને લખવી ન જોઈએ, પણ સીધી અને સ્પષ્ટ વાતો લખવી જોઈએ. ટૂંકમાં અહેવાલનોંધ સરળ અને સ્પષ્ટ થેવી જોઈએ જે વાંચતા સેવાર્થી વિશે સમગ્ર હકીકત સમજી શકાય.

5.5 અહેવાલ - નોંધના પ્રકારો :

અહેવાલ - નોંધ બે રીતે થઈ શકે છે.

- (1) **વર્ણનાત્મક અહેવાલ નોંધ :** આ પદ્ધતિ સૌથી મહત્વ ધરાવે છે. સેવાર્થીની સમસ્યાને વિસ્તૃત રીતે નોંધવામાં આવે છે. સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વનાં પાસાંઓ, લાગણીઓ, આવેગો, તનાવો, વ્યવહારો, ભૂમિકાઓ, સામાજિક વાતાવરણ અને તેમાં તેનું સમાયોજન, ભૂતકાળની ઘટનાઓ, દુબદ વાતો, વલણો વગેરેનું વિસ્તારથી વર્ણન કરવામાં આવે છે. કાર્યકરે કરેલા નિદાનની વિગતો પણ નોંધવામાં આવે છે અને સારવાર - પ્રક્રિયા તથા તેમાં ઉપયોગમાં લીધેલાં સાધનો, સ્ત્રોતો અને સેવાઓ - વગેરે વિસ્તારથી દર્શાવવામાં આવે છે - સારવાર બાદ સેવાર્થીના વ્યવહાર, ભૂમિકા અને

સમાયોજનમાં આવેલા 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 વિગતોની ટૂંકમાં નોંધ કરવામાં આવે છે.

ઉત્તમ અહેવાલ - લેખન માટેના મહત્વના સિદ્ધાંતો નીચે મુજબ છે.

અહેવાલનો ઉદ્દેશ્ય સમસ્યા સાથે જોડાયેલાં પાસાંઓ, તથ્યોના અધ્યયનથી. નિદાન તથા સારવારમાં મદદરૂપ થવાનો હોય 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 ? સમસ્યાનાં કારણો વિશે સેવાર્થી શું વિચારે છે ? - વગેરેનું સ્પષ્ટ લખાણ હોવું જોઈએ.

- (3) **સમસ્યા ઉકેલ સંબંધી સેવાર્થીના અનુભવ :**

સમસ્યા ઉકેલવા માટે સેવાર્થીએ કયા કયા પ્રયાસો કરેલા છે ? કેવા કેવા પ્રકારની સેવાઓ મેળવી છે ? ક્યાં ક્યાં સાપનો કે સ્ત્રીનોનો ઉપયોગ કરેલો છે ? મદદ મેળવ્યા બાદ સેવાર્થીમાં કેવું પરિવર્તન આવ્યું છે ? વગેરેનું સ્પષ્ટ વન કરવું જોઈએ.

- (4) **કાર્યકરની સમસ્યા પ્રત્યેનો દૃષ્ટિકોણ :**

કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યા બાબતે શું વિચારે છે તેનું જ્ઞાન ખૂબ મહત્વનું છે. કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાનાં કારણોને સમજે છે ? સમસ્યા સાથે જોડાયેલા વ્યક્તિઓ કોણ કોણ છે અને તેનો સેવાર્થી સાથેનો સંબંધ કેવો છે ? સેવાર્થીનું સમગ્ર વ્યક્તિત્વનું મુલ્યાંકન કરી તેમાંથી કયા પાસામાં ચુંપાવાની જરૂર છે તે નક્કી કરવું. સેવાર્થીની સમસ્યા કઈ રીતે ઉકેલી શકાય તેમ છે ? તેની યોજના બનાવવી અને તમામ બાબતો પ્રત્યે કાર્યકરની નાવડત અને સમજણશક્તિ અહેવાલ લેખનમાં મહત્વની બાબતો ગણાય છે.

- (5) **સમસ્યા ઉકેલ માટે કાર્યકર - સેવાર્થીના સહિયારા પ્રયાસોનું રક્ષણ ચિત્ર :**

સેવાર્થી સંસ્થામાં આવે છે ત્યારથી જ તે કાર્યકરના સંપર્કમાં આવે છે અને કાર્યકર - સેવાર્થીનો સંબંધ શરૂ થાય છે. બંને વચ્ચેની મુલાકાતો વધતી સેવાર્થીની સમસ્યા પ્રત્યે સમાધાન - કાર્ય શરૂ થાય છે અને કાર્યકર - સેવાર્થીની મુખ્ય ભૂમિકાઓ શરૂ થાય છે. સેવાર્થીને તેની સમસ્યાની વાસ્તવિક પરિસ્થિતિ વિશે કાર્યકર ચર્ચા પરામર્શ દ્વારા રામજૂતી આપે છે અને સમસ્યા ઉકેલ માટેનાં સાધનો - સુવિધાઓ અને ઔવારોની યોજનાઓ વિશે પણ ચર્ચા કરે છે. સેવા સમાયકાર્યમાં કેવો અને કેટલો સમાયોગ માપે

છે. સમયોગ ખાપવાની તેની ઈચ્છા કે અસમાયતી છે ? કાર્યકર સાથે સાધનો - સુવિધાઓના ઉપયોગ અંગે સેવાર્થીનું વલણ કેવું છે ? ક્યાં સાપનો - સેવાઓના ઉપયોગ સેવાર્થી કરવા માગે છે ? ક્યાં સાપની સેવાઓનો ઉપયોગ ખરી તે સહમત નથી ? આ બધી જ બાબતોનું વર્ણન અહેવાલ - નોંધમાં થવું જોઈએ, ઉપરાંત કાર્યકરના સલાહમાં - માર્ગદાનની સેવાર્થીના વ્યવહારો પર કેવી અસર પડે છે તે પણ નોંધવું જોઈએ.

(9) સેવાર્થીની સમસ્યાનો કુટુંબ - જૂથ કે સમાજ સાથેનો સંબંધ

સેવાર્થીની સમસ્યા છે તેમાં તેનો કુટુંબનાં સભ્યો - માતા - પિતા, પતિ કે પત્ની બાળકી - નજીકનાં કુટુંબીજનો - કાકા- મામા- ફેબાના પરિવાર કે સાસરીપક્ષના સભ્યો પૈકી ક્યા ક્યા સભ્યો સમસ્યા સાથે જોડાયેલા છે ? સમસ્યા ઉત્પન્ન થવામાં મા સભ્યોની ભૂમિકાઓ રહેલી છે કે નહિ ?

આ સભ્યો સમસ્યા સમાધાનમાં 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 જોઈએ.

અન્ય સમૂહો, પાડોશનાં વ્યક્તિઓ, નોકરી - વ્યવસાયનાં જૂથો, રમત ગમતનાં જૂથો - વગેરે વિવિધ જૂથોનો સમસ્યા સાથે સંબંધ છે કે કેમ ? હોય તો કેટલો સંબંધ છે ? આ જૂથના સભ્યો સમસ્યા સમાધાન માટે કેટલા મદદરૂપ બની શકે તેમ છે ?

આ સમસ્યા સેવાર્થીની વ્યક્તિગત છે કે જૂથના બહુમતી સભ્યો પણ આ પ્રકારની સમસ્યાથી પીડાય છે ? તેની જાણકારી મેળવીને આ બધી બાબતોની વિગતો અહેવાલ - નોંધમાં લખવી જોઈએ.

(7) સેવાર્થીમાં આવેલું પરિવર્તન :

સમસ્યા ઉકેલ અંગેના કાર્યકરના પ્રયાસો અને સહાયને પરિણામે સેવાર્થીની સમસ્યા ક્યાં સુધી ઉકેલી શકાઈ છે ? સેવાર્થીની જરૂરિયાતો પૈકી કઈ કઈ જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરી શકાઈ 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 તનાવોમાં પહેલાં જે દુઃખનો 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 :

સેવાર્થીનાં 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 સેવાર્થીનાં સમગ્ર વ્યક્તિત્વ સંબંધી પાસાંઓ વિશે અહેવાલમાં વિસ્તારથી નોંધ કરવી જોઈએ. આ પ્રકારની નોંધથી સેવાર્થીની સમસ્યાના નિદાન અને સારવારમાં મદદ મળે છે.

(9) સલાહ - પરામર્શનો સ્ત્રોત :

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 જોઈએ.

(10) સેવાર્થીની વાતચીતની રીત :

સંસ્થામાં આવીને સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા વિશે વાતચીત કરે છે જેમાં સેવાર્થી પોતાની વાત કઈ રીતે શરૂ કરે છે ? પ્રશ્નોના જવાબો કેવી રીતે માપે છે ? વાતચીત દરમિયાન ગુસ્સો પ્રગટ કરે છે ? વાત કરતાં કરતાં 2ડી પડે છે ? સામેની વ્યક્તિને તોડી પાડે છે ? પોતાની વાતને જ સાચી માનવા ઉમ ચર્ચામો કરે છે ? આ તમામ વિગતોની નોંધ ખોવાલમાં દર્શાવવી એઈએ.

(11) સંબંધોનું સ્વરૂપ ?

સેવાના કૌટુંબિક સંબંધો કેવા છે ? પોતાના જીવનસાથી સાથેના સંબંધો કેવા છે ? પોતાનાં માતા - પિતા સાથેના સંબંધો કેવા છે જે પોતાનાં બાળકો સાથેના સંબંધો કેવા છે ? સગાસંબંધીઓ સાથેના સંબંધો કેવા છે ? વ્યાવસાયિક સંબંધો કેવા છે ? મિત્રો સાથેના સંબંધો કેવા છે ? સંસ્થાના સભ્યો કે અન્ય સેવાર્થીઓ સાથેના સંબંધો કેવા છે ? આ અંગે વિગતવાર નોંધ કરવી જોઈએ, સંબંધો સાચ છે ? મધુર છે ? કે વસેલા છે ? ઝઘડાને કારણે બોલવાના સંબંધો પણ નથી ? આ વિગતો અહેવાલનોંધમાં લખવી જોઈએ,

(12) ગોપનીયતા :

સેવાર્થી સાથેના ચર્ચા - પરામર્શ દરમિયાન કાર્યકરને તેની ગુપ્ત વાતો અને ઘટનાઓ જાણવા મળે છે. તેની ઉપયોગિતા સમસ્યા ઉકેલવા માટે જરૂરી હોય છે તેથી તેની નોંધ અહેવાલમાં કરવી જોઈએ. પરંતુ આ અહેવાલને કાર્યકરે ગોપનીય રાખવો જોઈએ. તે ખૂબ મહત્વનું છે એટલે કે કાર્યકરે પોતાના ઉપયોગ પૂરતો તેને સીમિત રાખવો જોઈએ. અન્યથા સેવાર્થીનો વિશ્વાસ તે ગુમાવે છે અને અધવચ્ચે જ બંને વચ્ચેનો સંબંધ વણસી જાય છે તેથી સમસ્યાના ઉકેલ સુધી આ અહેવાલ ગોપનીય રહે તે ખૂબ જરૂરી છે.

5.6 અહેવાલ નોંધનું વિષયવસ્તુ

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યાનું અધ્યયન, નિદાન અને સારવાર કરવાનો મુખ્ય હેતુ હોય છે. કાર્યકર પોતાની સેવાઓ દ્વારા સેવાર્થીની કેવી કેવી રીતે સહાય કરે છે તે મુખ્ય બાબત સમજવાની હોય છે અને પોતાની આ ભૂમિકાને યોગ્ય રીતે સ્પષ્ટ કરવા માટે અહેવાલ - નોંધ તૈયાર કરવામાં આવે છે. આમ અહેવાલ - નોંધ ઉપરથી જ કાર્યકરે કરેલી પ્રક્રિયા સ્પષ્ટ થાય છે. પણ આ ક્ષેત્રમાં નવા આવેલા કાર્યકરને અહેવાલ કેવી રીતે લખવો કે તૈયાર કરવો તે અંગે ઘણી મુશ્કેલીઓ અનુભવાતી હોય છે. તેથી અહેવાલ - નોંધ તૈયાર કરવાની એક સામાન્ય રૂપરેખાનું આપણે અહીં વર્ણન કરીએ, જેનો ઉપયોગ વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર કરી શકે.

(1) સેવાર્થીની પ્રાથમિક માહિતી

- (1) નામ (2) ઉંમર
(3) લિંગ (4) ધર્મ
(5) જાતિ (6) વ્યવસાય
(7) ઉમર (8) વૈવાહિક સ્તર
(9) શિક્ષણ (10) જન્મસ્થળ
(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 ઊંધ પર કેટલો પ્રભાવ પડ્યો છે ?

(3) ઉપચાર અને મદદનો અનુભવ :

- (1) સમસ્યાનું સમાધાન કરવા માટે ક્યાં ક્યાં ગયા છો ?
(2) ક્યા 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 મહત્વની ઘટના જેનાથી માતા પ્રભાવિત થઈ હોય
 - (3) જન્મક્રમ
 - (4) જન્મસમયની 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 મહત્વપૂર્ણ 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 તેની દૃષ્ટિએ આદર્શ શિક્ષકનું વ્યક્તિત્વ. વિદ્યાર્થીઓ સાથેના સંબંધોનું સ્વરૂપ. શિક્ષણકાર્ય દરમિયાનની મહત્વની ઘટનાઓનું વર્ણન.

(4) જો અભણ હોય તો તેનાં કારણો

ગરીબી, લાપરવાહી, સ્કૂલ ન હોવી, રુચિ ન હોવી, માબાપને 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 -
 - (1) મૃત્યુ સમયે ઉંમર
 - (2) મૃત્યુનો બીજાઓ પર પડેલો પ્રભાવ
 - (3) માતા - પિતાનું સ્થાન લેનાર વ્યક્તિ સાથે સેવાર્થીનો સંબંધ અને તેનું વ્યક્તિત્વ
- (6) સેવાર્થીનાં માબાપ સાથેના સંબંધનું સ્વરૂપ
- (7) માબાપના પરસ્પરના સંબંધનું સ્વરૂપ
- (8) માબાપ સાથે સેવાર્થીના સંબંધની રીતો અસ્વીકૃત, સ્વીકૃત, બંધનયુક્ત, અધિક સ્વતંત્ર, લાડ - ખ્યાર, અવાસ્તવિક માંગણીઓ - વગેરે.
- (9) કુટુંબમાં શિસ્તપાલનની રીતો
- (10) કુટુંબમાં જેની સત્તા ચાલતી 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 મહત્વપૂર્ણ 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 માબાપ, 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) વ્યાવસાયિક 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 વ્યક્તિત્વની વિશેષતાઓ તેના વ્યવહારો પરથી જાણી શકાય છે.
- જલદીથી હતાશ થવું.

- ગુસ્સાની અવસ્થામાં હિંસક થવું.
- ક્રોધને રોકવામાં અગવડ.
- બીજા વ્યક્તિ સાથે ઝઘડા કરવામાં આનંદ અનુભવવો.
- હીનભાવના અનુભવવી.
- માથાનો દુખાવો 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 એક્સૂત્રતા
- (5) ચિંતાનું આવરણ
- (6) હતાશાની સ્થિતિ
- (7) દુઃખની સ્થિતિ
- (8) શંકાની સ્થિતિ
- (9) વિચારોની એક્સૂત્રતા
- (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 સ્વરૂપ
 - (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.

5.7 ઉપસંહાર

પ્રસ્તુત એકમમાં અહેવાલ લેખનના કારણો, અહેવાલ લેખનનું મહત્ત્વ, અહેવાલ લેખનનું સ્વરૂપ, અહેવાલ નોંધના પ્રકાર, અહેવાલ નોંધનું વિષયવસ્તુ જેવા અગત્યના મુદ્દા ઉપર વિસ્તૃતમાં ચર્ચા કરવામાં આવી છે. જેના દ્વારા વિદ્યાર્થીઓને અહેવાલ લેખન માટે ખૂબ જ સરળ અને સમજાય તેવી ભાષામાં ચર્ચા કરી છે. કેસવર્ક માટેનું એક માળખું પણ આપવામાં આવ્યું છે જેના દ્વારા અહેવાલ લેખનની કુશળતા વિકસાવવામાં મદદરૂપ થઈ શકે છે.

5.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

1. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચેની પ્રક્રિયાનું અભિન્ન અંગ કયું છે ?
(A) અહેવાલ લેખન (B) કુશળતા
(C) સિદ્ધાંત (D) સાધનો
2. અહેવાલ નોંધનું સ્વરૂપમાં કઈ બાબતો આવરી લેવામાં આવી છે ?
(A) વ્યક્તિગત અહેવાલ (B) પત્રવ્યવહાર
(C) મુખપૃષ્ઠ (D) ઉપરોક્ત તમામ
3. અહેવાલ નોંધના પ્રકાર કેટલા છે ?
(A) બે (B) ચાર
(C) ત્રણ (D) છ
4. કેસવર્કમાં કયા પ્રકારની અહેવાલ પદ્ધતિ મહત્ત્વ ધરાવે છે ?
(A) વર્ણનાત્મક અહેવાલ (B) વ્યક્તિ વિશેષ અહેવાલ
(C) સંક્ષિપ્ત અહેવાલ (D) કેસ ફોર્મ
5. અહેવાલ લેખનના સિદ્ધાંતો કેટલા છે ?
(A) 11 (B) 6
(C) 12 (D) 8

5.9 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબ

1. (A) અહેવાલ લેખન
2. (D) ઉપરોક્ત તમામ
3. (A) બે
4. (A) વર્ણનાત્મક અહેવાલ
5. (C) 12

5.10 ચાવીરૂપ શબ્દો

1. અહેવાલ લેખન : કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચેની પ્રક્રિયાનું લેખન દસ્તાવેજ
2. વ્યક્તિગત અહેવાલ : સેવાર્થીનો એક જ વ્યક્તિના વ્યક્તિ-વ્યક્તિ દીઠ રાખવામાં આવતો અહેવાલ. ઉદા. નારીગૃહ, બાળસુરક્ષા
3. મુખપૃષ્ઠ : અહેવાલ નોંધનું પ્રથમ પૃષ્ઠ
4. વર્ણનાત્મક અહેવાલ : સેવાર્થીની સમસ્યાને વિસ્તૃત રીતે નોંધવામાં આવે.
5. સંક્ષિપ્ત નોંધ : સેવાર્થીના અધ્યયન મુજબ અલગ ટૂંકમાં માહિતી નોંધવામાં આવે.

5.11 સ્વાધ્યાય લેખન

1. અહેવાલ લેખનનો વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અર્થ અને મહત્ત્વ સ્પષ્ટ કરો.
.....
.....
.....
.....

2. અહેવાલ લેખનનું માળખું વિસ્તૃતમાં વર્ણવો.
.....
.....
.....
.....

3. અહેવાલ લેખનના પ્રકાર ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.
.....
.....
.....
.....

5.12 પ્રવૃત્તિ

1. નજીકની સરકારી હોસ્પિટલમાં ICTC ની સેન્ટરની મુલાકાત લઈ અહેવાલ લેખનની સમજ મેળવવી.
2. નજીકના કુટુંબ સલાહકાર કેન્દ્રમાં જઈને અહેવાલ લેખનની પ્રક્રિયા જાણીને તેનો ચાર્ટ બનાવો.

5.13 કેસસ્ટડી

1. તમારા ક્ષેત્રકાર્યની કોઈ વિધવા સ્ત્રીની કેસસ્ટડી આપેલ નમૂના પ્રમાણે અહેવાલ લખો.
2. તમારા ક્ષેત્રકાર્યમાં અપંગ વ્યક્તિની કેસસ્ટડી અહેવાલ લેખનના મુદ્દાના આધારે વર્ણવો.

5.14 संदर्भग्रंथ

1. Bhattachary S. (2010). Social work an integrated Approches, New Delhi : Deep and Deep Publication.
2. Parلمان H. H. (1971). Social case work - A Problem Solving Process (5th Edi.) Chikago : Londen The University of Chicago.
3. सुदन कृपालसिंह (२००४), समाजकार्य सिद्धांत एवं अभ्यास. लखनऊ : नवज्योति सिमरन पब्लिकेशन
4. मिश्रा प्रयागदिन (२०११), सामाजिक व्यक्तित्व सेवाकार्य, लखनऊ : उत्तरप्रदेश ग्रंथ अकादमी.
5. त्रिवेदी क्रांति (2013), सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य पद्धति (प्रथम सं.) अमदावाड : नवसर्जन पब्लिकेशन.