MSW
૨૦૧

સામાજીક વૈયક્તિક કાર્ય અને પરામર્શ

૧	એકમ -૧	સામાજિક વૈયક્તીક કાર્ય, અર્થ ઉદ્દેશ્ય, સ્વરૂ અને ઐતિહાસિક પરિચય
૨	એકમ-૨	સામાજિક વૈયક્તીક સેવાકાર્યનો ખ્યાલ/તત્વો/અંગો
૩	એકમ-૩	સામાજિક વૈયક્તીક સેવાકાર્યનાં મુખ્ય સિદ્ધાંતો
૪	એકમ-૪	સામાજિક વૈયક્તીક સેવાકાર્યનાં મુખ્ય સિદ્ધાંતો
૫	એકમ-૫	સામાજિક વૈયક્તીક સેવાકાર્યનાં મુખ્ય અભિગમો
૬	એકમ-૬	સામાજિક પક્રિયા
૭	એકમ-૭	સામાજિક વૈયક્તીક સેવાકાર્યનાં મોડેલ્સ
૮	એકમ-૮	સામાજિક વૈયક્તીક સેવાકાર્યની કુશળતાઓ
૯	એકમ-૯	સામાજિક વૈયક્તીક કાર્ય નિદાન અને મુલ્યાંકન
૧૦	એકમ-૧૦	પરામર્શ અર્થ-પ્રક્રિયા અને મહત્ત્વ
૧૧	એકમ-૧૧	સમાજિક વૈયકતીક કાર્ય પરામર્શ અને મનોરોગ ચિકિત્સા
૧૨	એકમ-૧૨	સમાજિક વૈયક્તીક કાર્યમાં એકમ અભ્યાસ અને મૂલ્યાંકન પ્રવૃત્તિ
૧૩	એકમ-૧૩	વૈયક્તીક કાર્યમાં અહેવાલ લેખન અર્થ, મહત્ત્વ, દસ્તાવેજીકરણ
૧૪	એકમ-૧૪	કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબધોની લાક્ષણિકતાઓ અને સંબંધમાં આવતુ પરિવર્તન

એકમ ૧ સામાજિક વૈયક્તીક કાર્ય, અર્થ, ઉદ્દેશ્ય, સ્વરૂપ અને ઐતિહાસિક પરિચય

-: એકમનું માળખુ :-

1.1 એકમના હેતુઓ

1.2 પ્રસ્તાવના

1.3 સમાજિક વૈયક્તીક કાર્યનો અર્થ

1.4 સમાજિક જૈયક્તીક કાર્યનું સ્વરૂપ

1.5 સામાજિક વૈયક્તીક કાર્યનો ઐતિહાસિક પરિચય

1.6 સામાજિક વૈયક્તીક કાર્યનો ઔતિહાસિક પરિચય

1.6.1. A ભારતમાં સામાજિક વૈયક્તીક કાર્યનો ઈતિહાસ

1.6.1. B ઈંગ્લેન્ડમાં સામાજિક વૈયક્તીક કાર્યનો ઈતિહાસ

1.6.1. C અમેરિકામાં સામાજિક વૈયક્તીક કાર્યનો ઈતિહાસ

1.7 ઉપંસહાર

1.8 તમારી પ્રગતિ ચકારો

1.9 તમારી પ્રગતિ ચકાસોનાં જવાબો

1.10 ચાવીરૂપ શબ્દો

1.11 સ્વાધ્યાય લેખન

1.12 કેસ સ્ટડી

1.13 સંદર્ભ ગ્રંથો

1.1 એકમના હેતુઓ :

(1) આ એકમ દ્વારા વિદ્યાર્થીઓને વૈયક્તીક સેવાકાર્યના અર્થ નો ખ્યાલ આવી શકશે.

(2) આ એકમનાં દ્વારા વૈયક્તીક સેવાકાર્યનાં ઉદ્દેશ્યોનો પરિચય મેઈળવી શકાશે

(3) આ એકમ દ્વારા વિદ્યાર્થીમિત્રોને વૈયક્તીક સેવાકાર્યના સ્વરૂપને જાળવી શકશો

(4) આ એકમ દ્વારા વૈયક્તીક સેવાકાર્યનો ઐતિહાસિક પરિચય મેળવી શકાશે.

1.2 પ્રસ્તાવના :

ભારતીય પ્રાચીન પરંપરામાં આપવાને માનવીના પ્રશ્નો ઉકેલવામાં મદદરૂપ થવામાં અને ગરીમ, જરૂરીયાતમંદ લોકોને સામેથી મદદ આપતો એક હાથ હંમેશા દૃષ્ટિગોચર થતો જ રહ્યો છ. જેની શરૂઆત ભગવાન શ્રીકૃષ્ણએ અર્જુનને ભગવતગીતાજીનો બોધપાઠ આપ્યો અને અજુનને વિષાદયોગથી બહાર લાવી ને ॥ नष्टोमोह स्मृति लेब्ध्या है – કૃષ્ણ મારો મોહ નષ્ટ પામ્યો છે. - તે પ્રસંગે વૈક્યતીક સેવાની ભારતીય પરંપરા કેટલી પ્રાચીન છે તે દર્શાવે છે.

આપણા દેશાં ધાર્મિક સંસ્થાઓ, સંગઠનો અને સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ દ્વારા સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિઓને મદદ કરવાની પરંપરા વર્ષો જૂની છે અને સમય જતાં સરકારી મદદથી આ કાર્યને ધયો વેગ મળ્યો છે. આજાદી પહેલા અને આઝાદી બાદ આ ક્ષેત્રમાં સમાજિક વૈયક્તીક કાર્યોની કામગીરી નોંધવો જરૂરીયાત ઉભી થતી જોવા મળે છે.

આ એકમમાં વૈયક્તીક સામાજિક કાર્યનાં અર્થ અંગે તથા વૈયક્તીક સમાજિક કાર્યના ઉદ્દેશોની વિસ્તૃત ચર્ચા દ્વારા વૈયક્તીક સામાજીક કાર્યનું સ્વરૂપ જાવવાનો પ્રયત્ કરીશુ આજના આધુનિક સમાજમાં બાળ અપરાધ, કુટુંબ કુલેશ, બાળમજુરી, સ્ત્રીભૃણહત્યા, જાતીય રોગાથી પીડાતા વ્યક્તિઓની સમસ્યા, વ્યસનીઓની સમસ્યા, દહેવ્યાપાર, જેવા અનેકવિધ સમસ્યાઓનાં નિવારવા માટે વૈયક્તીક સમાજકાર્ય અનિવાય બની ગયું છે.

આ એકમમાં વૈયક્તીક સેવાકાર્ય ભારતમાં ક્યારે અને કેવી રીતે શરૂ કરવામાં આયું તેની ઐતિહાસિક પૃષ્ઠભૂમિની ચર્ચા કરીશું. ઉપરાજ્ય ઈંગ્લેન્ડમાં અને અમેરિકામાં વૈયક્તીક સમાજકાર્યનો ઈતિહાસની ચર્ચા કરી સમજવાનો પ્રયાશ કરીશું.

આમ આ એકમમાં સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં ઈતિહાસથી શરૂ કરીને અર્થ, ઉદ્દેશ્ય અને સ્વરૂપની છણાવટ કરવામાં આવશે.

1.3 સામાજિક વૈયક્તીક કાર્યનો અર્થ :

સામાજિક વૈયક્તીક સેવાકાર્ય આપણા સમાજમાં પ્રચીનકાળથી ચાલતુ આવ્યું છે. આપણા સમાજમાં, આપણી સંસ્કૃતિમાં ગરીબ લોકોને અનાજનું દાન આપવું, ભિખારીને ભોજન આપવું, નિર્ધન વ્યક્તિઓને વિવિધ સહાયતા આપવી, ઘરવિહોણા લોકો માટે ધર્મશાળા, આશ્રમો બનાવવા અને તેમને ત્યાં રહેવા જમવાની સુવિધાઓ આપવી. રોગીઓને માટે હોસ્પિટલમાં મફત આરોગ્ય સેવા આપવી, વટેમાસ્ગીઓ મો શીતળ જળ અને છાંયડાની વ્યવસ્થા કરવી - આવી અનેક સેવાકાર્યે કરવા માટે આપણી સંસ્કૃતિમાં ભામાશાકો અને દાનવીરોની હોડ લાગેલી રહે છે. આમ સમાજસેવાનો ઈતિહાસ અને કામગીરી આપણા દેશમાં વર્ષોજૂની પરંપરાછે.

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિને સમસ્યા ઉભી થાય છે. ત્યારે વ્યક્તિ આ સમસ્યામાંથી મુક્ત થવા પ્રયાસ કરે છે અને પોતાનાં નજીકનો કુટુંબીજનો, પરિવાર, મિત્રોની મદદ મેળવતો હોય છે. પરંતુ કેટલીક સમસ્યાઓનો ઉકેલ પરિવારજનો પાસે હોતો નથી, ત્યારે સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્ત મદદ મેળવવા માટે સામાજિક કાર્યકર પાસે આવતો હોય છે અને વૈયક્તિક સામાજિસક કાર્યકર દ્વારા સમસ્યાથી પીડીત વ્યક્તિ કે જેને 'સેવાર્થી' તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. તેને તબક્કાવાર મદદ કરવામાં આવે છે જેને સમાજિક વૈયક્તીક કાર્ય કહે છે. વ્યક્તિની સમસ્યા શારીરીક હોય તો આરોગ્યવિભાગની મદદ મેળવી આપવામાં આવે છે. રહેણાંક અંગેની સમસ્યાઓ હોયતો સ્થાનિક પંચાયતતંત્રની મદદ મેળવી આપવામાં આવે છે. કાનુની પ્રકારની સમસ્યા હોયતો વકીલોની મદદ દ્વારા સહાયતા કરવામાં આવે છે. જીવનલક્ષી બાબતોની સમસ્યા હોય તો તેનાં ઉકેલ માટે સમાજકાર્ય દંવારા પોતાની આગી ટેકનીકથી સહાયતા કરવામાં આવે છે. જેમાં વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય ખૂબ જ મહત્ત્વનો ભાગ ભજવે છે. વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય ખૂબ જ મહત્ત્વનો ભાગ ભજવે છે. વ્યક્તિની કોઈપણ સમસ્યાના ઉકેલ માટે વ્યક્તિગત સમાજકાર્ય ઉત્તમ પદ્ધતિ છે. આમ વૈયક્તીક સેવાકાર્યનો અર્થ વિશાળ છે અને સેવાકાર્યમાં કાર્યકરતા કેસવર્કરની ભૂમિકા 'ગુરૂ' તરીકેની કહી શકાય છે કે જે શિષ્યના વ્યક્તિત્વને ચોતરફથી ઘાટ ઘડે છે અને મમતાપૂર્વક સંભાળીને સમસ્યાનો ઉકેલ સૂચવીને માર્ગદર્શન આપે છે.

1.4 સામાજિક વૈયક્તીક સેવાકાર્યનાં ઉદ્દેશ્યો :

સમાજિક વૈયક્તીક કાર્યમાં સમસ્યાથી પીડીત સેવાર્થીની એવી રીતે સહાયતા કરવામાં આવે છે કે જેથી તે ભવિષ્યમાં પોતાની સમસ્યાઓને ઉકેલવા જાતે સક્ષમ બની શકે.

- **વૈયક્તીક સેવાકાર્યોનો ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે**

(1) સેવાર્થીને ભૌતિક સહાયતા આપવી.

(2) સેવાર્થીની આંતરિક અને બાહ્ય શક્તિઓનો એવી રીતે વિકાસ કરવાવવો કે જેથી તે સમાજ સાથે સમાયોજન સાધી શકે.

(3) વ્યક્તિની મનોવૈજ્ઞાનીક સમસ્યાઓનો ઉકેલ કરાવવો.

(4) નબળી આર્થિક સ્થિતિ ધરાવતાં સેવાર્થીઓને આર્થિક લાભ થાય કે રોજગાર મળે તેવી પ્રવૃત્તિઓ બતાવવી.

(5) વ્યક્તિની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવામાં મદદરૂપ થવું.

(6) સેવાર્થીની કૌટુંબિક અને સમાજિક સમસ્યાઓને ઉંડાણપૂર્વક સમજવામાં આવે છે.

(7) વ્યક્તિની શક્તિઓને જાગૃત કરવામાં આવે છે તથા તેનામાં આત્મવિશ્વાસ ઉભો કરવામાં આવે છે.

(8) વ્યક્તિમાં નૈતિક મૂલ્યોને વિકસાવવામાં આવે છે અને તેનામાં वसुंधैव कटुम्बकम् ॥ ભાવના જાગૃત કરવામાં આવે છે.

(9) વ્યક્તિની વિવિધ સમસ્યાઓને ઉકેલવા તેના વ્યક્તિત્વને સમજવું.

(10) દરેક સેવાર્થીનો આદર કરવાં.

(11) આ પદ્ધતિ અનુસાર કાર્યકર સેવાર્થીનાં સંબંધો વ્યાવસાયિક હોય છે.

(12) આ પદ્ધતિ અનુસાર કાર્યકર સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિ મુજબ કાર્ય કરે છે.

(13) કાર્યકર સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વનો વિકાસ અને તેનોમાં જરૂરી પરિવર્તન શક્તિ વિકસાવવામાં મદદ કરેછે.

(14) આ પદ્ધતિ અનુસાર સેવાર્થીનો સંપૂર્ણ સ્વીકાર કરીને જ કાર્યકરે આગળ વધવાનું હોય છે.

(15) આ પદ્ધતિમાં પરિવાર અને સંસ્થાને ધ્યાનમાં રાખીને કાર્યકરે આગળ વધવાનું હોય છે.

1.5 સામાજિક વૈયક્તીક કાર્યનું સ્વરૂપ :

વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય વ્યક્તની મદદ કરવાની સાથે સાથે સમાજની ભલાઈ માટે જનતાના સાથ સહયોગ દ્વારા જુદા જુદા લોકો માટે લોકો સાથે કાર્ય કરવાની એક કળા છે. આમ વ્યક્તિગત સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિની મદદ કરી સમસ્યાનો ઉકેલ મળે અને સમાજનો પણ સહયોગ મળે તેવી રીતે કાર્ય કરવાની આ પદ્ધતિ છે. આમ વ્યક્તિનો વાતાવરણની વચ્ચે સમાયોજનની જે ત્રુટિ કે વિક્ષેપ હોયછે તેને દૂકર કરવામાં જરૂરી સહાયતા વ્યક્તિગત સેવાકાર્યમાં કરવામાં આવે છે. સમસ્યાપીડીત વ્યક્તિ સામાજિક વાતાવરણ સાથે તાલમેલ

કરવામાં ક્યારેક વધુ ગંભીર સમસ્યામાં સપડાય છે અને સમાયોજન તૂટી પડે છે. અ આવા સમય વ્યક્તિગત કાર્ય દ્વારા વ્યક્તિની સાથે માનવ સંબંધોનો જ્ઞાનનો ઉપયોગ કરીને કાર્યકર તેનાં વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવવાનો પ્રયાસ કરે છે. આમ સેવાર્થીનો કે જે સમસ્યાપીડીત છે તેનો વિશ્વાસ જીતીને સેવાર્થી સાથે ગાઢ સંબંધ સ્થાપિત કરવામાં આવે છે. અને વ્યક્તિગત કાર્યકર દ્વારા ઉપલબ્ધ સાધનોનો ઉપયોગ કરવા માટે સેવાર્થી સમક્ષ વિકલ્પો સુચવવામાં આવે છે. આ રીતે સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાને સમજીને તેનાં ઉકેલ માટે જરૂરી વિકલ્પનો ઉપયોગ કરીને સહાયતા મેળવે છે. સેવાર્થીનો સમાયોજનની ત્રુટિને પૂર્ણ કરવા માટે સહાયતા કરવામાં આવે છે. જેમાં પરિવારના સભ્યો, મિત્રો, આડોશપાડોની વ્યક્તિઓ, વ્યવસાયિક લોકો - વગેરે સાથેના સમાયોજનમાં સહાયતા કરવામાં આવે છે. કારણ કે સમાયાજન વગર તો વ્યક્તિ સંઘર્ષમય જીવનમાં ડુબેલો જ રહે છે અને તેનું શારીરિક, માનસિક સ્વાસ્થ્ય બગડતુ જા છે અને કાર્યક્ષમતા ઉપર પણ અસરો પડે છે. આમ વ્યક્તિગત સેવાકાર્યની સ્વરૂપ જોઈએ તો સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ, તેની સમસ્યા અને જે સંસ્થા પાસે તે સહાયતા માટે આવે છે તે સંસ્થા અને સહાયતાની સમગ્ર પ્રક્રિયાનો સમાવેશ કરવામાં આવેછે. આ રીતે સમસ્યાનિદાનથી સમાધાન સુધીની પ્રક્રિયાનો સમાવેશ વૈયક્તિક કાર્યનાં સ્વરૂપમાં કરવામાં આવે છે.

1.6 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઐતિહાસિક પરિચય :

આપણા દેશમાં ગરીબ માણસોનુ અનાજ, વસ્ત્ર વગેરેની મદદ કરવાની, ભિખારીને દાન આપવાથી નિર્ધનોને સહાયતા કરવાની, ઘર વિહોણા લોકાને ધર્મશાળા, આશ્રમો બનાવવાની તથા રોગીઓની સારવાર માટે દવાખાનાઓ બાંધવાની, સારવાર કરાવવી આ બધા જ પુણ્યકાર્યો આપવા શાસ્ત્રોમાં વર્ણવેલા છે. અને આ કાર્યો માટે સમાજમાં ભામાશાહો અને દાનવીરોની હોડ લાગે છે. આમ સમાજસેવાનો ઈતિહાસ આપવા દેશમાં પ્રાચીનકાળથી આજ સુધી ખૂબ જ ઝળહળતો છે.

A ભારતમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઈતિહાસ

- **બૌદ્ધકાળ :**

  ભગવાન બુદ્ધના સમયગાળામાં ઉપદેશો દ્વારા સમાજના લોકોને ભલાઈના કાર્યો તરફ વાળવામાં આવતાં હતાં. બોધિસ્તવમાં એ વાતનું પ્રમાણ છે કે દાનવીર લોકોએ કયા કયા કાર્યો કરવા જોઈએ. આ સમયમાં ગામડે-ગામડે બુદ્ધ ભગવાનના ઉપદેશ અને બોધીસત્વનો પ્રચાર-પ્રસાર દરમ્યાન લાખો લોકોને ધર્મ અને ભલાઈના કાર્યો તરફ વાળવામાં આવ્યા હતા. સમાજના ગરીબ લોકો, રોગીજનો તથા જરૂરીયાતવાળા લોકોની મદદ કરવાના કાર્યો કરાવવામાં આવતા હતા. બોધિસત્વમાં સમજાવેલ છે કે સૌપ્રથમ પોતાનાં સગા સંબંધીઓ અને મિત્રોની સહાયતા કરવી જોઈએ તે પછી મુશ્કેલીમાં મુકાયેલ વ્યક્તિઓ, અસહાય વ્યક્તિઓ, ગરીબો, રોગીઓ વગેરેની સહાયતા કરવી જોઈએ. આ ઉપદેશનો અનુસરળણ દ્વારા જે તે સમયે વ્યક્તિગત સેવાકાર્યોની શરૂઆત થઈ અને જુથ તથા સમુદાયની સેવા કરવાની પણ શરૂઆત થઈ. તળાવો ગાળવા, કૂવા ખોદાવવા જેવા કાર્યો દ્વારા લોકોની ભલાઈ કરવામાં આવતી રોગીઓની સેવા કરવી, મદદ કરવી, અનાજ આપવું, વગેરે સેવાકાર્યો કરવામાં આવતા હતા.

- **મૌર્યકાળ :**

  માર્યકાળ દરમ્યાન સમાજ સેવાની કામગીરી ઘણીબધી વ્યાપક રીતે કરવામાં આવતી હતી. વ્યક્તીગત સેવાકાર્યની કામગીરીને માર્યકાળમાં ઘણુ મહત્વ આપવામાં આવતું હતું.

બાળકો, વૃદ્ધો, રોગી લોકોની સેવા તથા સારવાબરના કામને ધાર્મિક ગણવામાં આવતું હતું. આ સમયે મા-બાપ વગરના અનાથ બાળકોની સારસંભાળ રાખવાનું કામ ગામના મુખી અને વયોવૃદ્ધિ માણસો કરતા હતાં. આવા અનાથ, નિરાધાર બાળકો માટે ભોજન અને શિક્ષણની વ્યવસ્થા ગામના શિક્ષકો માસ્તર કરવામાં આવતા હતા. ગામના રોગીષ્ટ, વૃદ્ધ લોકોની સારસંભાળ ગામ સમસ્થ દ્વારા કરવામાં આવતી હતી એટલે કે આખા ગામની જવાબદારી સમજીને આ સેવાકાર્ય કરવામાં આવતુ હતું. આમ માર્યકાળ દરમ્યાન સમાજ સેવાની કામગીરીને ઘણો વેગ મળ્યો હતો.

- **ઈસ્લામકાળ :**

૧૩મી સદીમાં ઈસ્લામનાં શાસનકાળ દરમ્યાન ભારતમાં મુસ્લીમ રાજાઓનું શાશન હતું. મુસ્લીમ સમયગાળામાં તેમનાં ધર્મગ્રંથો- ઈસ્લામમાં જણાવ્યા મુજબ દાન દેવાની પ્રથા છે. આ સમયમાં જરૂરિયાતવાળા લોકોને, ગરીબોને કે જેમને પાસે બે ટંકનું અનાજ પણ હોતું નથી તેવા લોકોને દાન આપવાની પ્રથા હતી. આ ઉપરાંત હજ કરવા માટે જેમની પાસે પૈસા ન હોય તેમને પણ મદદ કરવાની પ્રથા હતી. ઈસ્લામકાળમાં 'જકાત'માંથી આવેલાં ધનનો ઉપયોગ સમાજકલ્યાણના કાર્યોમાં કરાવમાં આવતો હતો. કુતુબુદ્દીન ઈલ્તુતમીશ નસરુદીન વગેરે સુલતાનોએ આ ક્ષેત્રમાં ઘણા સેવાકાર્યો શરૂ કરાવેલા... સુલતાન ફિરોજ દિવાને-એ-ખૈરાત નામની સંસ્થાની સ્થાપના કરેલ. આ સંસ્થા દ્વારા ગામમાં એવી વ્યક્તિઓની સહાયતા કરવામાં આવતી હતી જે વ્યક્તિ પાસે પોતાની દિકરીને પરણાવવાના પૈસા ન હોય આવી વ્યક્તિઓને સંસ્થા તરફથી સહાયતા કરવામાં આવતી હતી. આ ઉપરાંત ગામના એવી દુકાનો ખોલવામાં આવતી હત્જી જયાં સસ્તા ભાવે અનાજ મળતુ હતું. આ સમય દરમ્યાન રાજ્ય તરફથી એક વિભાગ ચાલતો હતો જે વિભાગ દ્વારા ગામમાં સર્વે કરાવીને ગરીબો, જરૂરિયાતવાળા લોકોનું લીસ્ટ તૈયાર રાખવામાં આવતુ હતુ અને તેમને વ્યક્તિગત રીતે જરૂરિયાત મુજબની સહાયતા કરવામાં આવતી હતી. આ કામગીરીનો નિરીક્ષણ માટે રાજ્ય તરફથી નિરિક્ષકો રાખવામાં આવતા હતા. ગામના બેકાર માણસોને રોજગારી મળે તે માટે પણ સહાયતા કરવામાં આવતી હતી. આમ ઈસ્લામકાળ દરમ્યાન રાજ્ય તરફથી સમાજસેવાના કાર્યો કરવામાં આવતા હતા. લોકોને વ્યક્તિગત સહાયતા આપી તેમના જીવનનિવારણ માટે મદદ કરવામાં આવતી હતી.

- **આઝાદી પહેલાના સમાજકાર્યો :**

અંગ્રેજોની હકુમત દરમ્યાન ભારતમાં અને કુરિવાજો, અંધશ્રદ્ધાને કારણે સમાજ ચોતરફથી સમસ્યાગ્રસ્ત હતો. આ કુરિવાજોમાં સતીપ્રથાનો કુરિવાજ એટલો ડર હતો કે જેમાં સ્ત્રીને પોતાનાં ભૃણ પોતાનો શબની સાથે જ જીવતા સતી બનવું પડતું હતું. આ પ્રથા બંધ કરવા સમાજ સુધારણા આંદોલનો શરૂ થયા અને રાજા રામ મોહનરાયનાં જબરજસ્ત પ્રયાસોથી ૧૮૨૯માં સતીપ્રથા પ્રતિબંધિત ઘોષિત કરવામાં આવી.

હિન્દુ સમાજમાં 'બાળવિવાહ'નો કુરિવાજને પરિણામે નાની ઉંમરની દિકરીઓનાં લગ્ન તેમનાથી મોટી ઉંમરના પુરૂષ સાથે કરવામાં આવતા હતા અને દિકરી પુષ્તઉંમરે પહોંચે તે પહેલાંજ વિધવા બનતી. આવી બાળવિધવા બહેનો પર સમાજના ક્રુર નિયમો લાદવામાં આવતા હતા. આ બાળવિધવા બહેનોનું પણ શોષણ થતુ હતું. આ કુરિવાજ સામે રાજા રામ મોહનરાયે આંદોલનો કરી તે સમાજને ઢંઢોળ્યો અને ૧૮૫૬માં હિન્દુ વિધવા પુનઃવિવાહનો કાયદો પસાર કરવામાં આવ્યો.

- **સ્વતંત્રતા પછીનો સમય :**

  સ્વતંત્રતા પછી ભારતભરમાં સમાજ સેવાની ઘણી બધી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ શરૂ થઈ. ગુજરાતમાં અનાજ બાળકો માટેના અનાથ આશ્રમો, બાળગૃહો, અંધ-અપંગ વ્યક્તિઓ માટેની શાળાઓ, વિકલાંગ વ્યક્તિઓના સારવાર હેતુ શૂર થયા બહેનાનાં પ્રશ્નો .કેલવા તથા તેમનાં શિક્ષણ માટે ગુજરાતમાં વિકાસગૃહો શરૂ કરવામા આવ્યા, જયોતિસંઘ જેવી સંસ્થાઓ શરૂ થઈ જે બહેનોને તાલીમ આપી પગભર કરવાનું કામ કરતા હતા. આતથી સ્વંત્રતા પછી સમાજકાર્યની વ્યાવસાયિક તાલીમ માટે બોમ્બેમાં ટાટા ઈન્ડસ્ટ્રીઝ અને વડોદરામાં એમ.એમ. યુનિ.માં તથા અમદાવાદમાં ગુજરાત વિદ્યાપીઠ ખાતે સમાજકાર્યો પારંગતનો બે વર્ષનો અભ્યાસ શરૂ કરવામાં આવ્યો. જેમાં પારંગત થયેલા વ્યવસાયિક સમાજિક કાર્યકરો દ્વારા સમાજકાર્યની વિવિધ સંસ્થાઓમાં કામગીરી શરૂ કરવામાં આવી. આ રીતે આર્થિક સહાયતાથી શરૂ કરેલ સમાજ સેવાનું કાર્ય સમયંતરે વ્યાવસાયિક સમાજકાર્ય તરીકે શરૂ થયું.

B ઈંગ્લેન્ડમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઈતિહાસ

- **ઈંગ્લેન્ડમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઈતિહાસ**

  મધ્યકાલીન યુગમાં ઈંગ્લેન્ડમાં નિર્ધન વ્યક્તિઓ ગરીબો વૃદ્ધો, રોગીઓ, વિકલાંગો, સહાય વ્યક્તિઓની મદદ અંગેની કામગીરી ચર્ચ દ્વારા કરવામાં આવતી હતી. ધનીકવ્યક્તિઓ દાન આપીને આર્થિક મદદ કરતા હતા અને દાન પુણ્યનું પોતાનાં આત્માની મોક્ષપ્રાપ્તિનું સાધન માનવામાં આવ્યું હતું. આમ ગરીબો, અપંગો, રોગીઓ, અનાથ લોકો, વૃદ્ધોને આર્થિક સહાયતા કરવાની ચર્ચની કામગીરીને લીધે સમાજમાં ચર્ચનું મહત્ત્વ ઘણુ વધી ગયું અને વધુને વધુ લોકો આ દાન વિતરણના કાર્યમાં જોડાવા લાગશે. આથી રાજ્યનો .ચ્ચ વ્યક્તિઓને આ બાબત ખટકવા લાગી કેમકે આખરે તો આ જવાબદારી રાજ્યની ગણાય. આમ રાજ્ય અને ચર્ચ વચ્ચે ઘર્ષણ થયું જેના ફળસ્વરૂપે ૧૯મી સદીમાં નિર્ધનો, ગીરબો, રોગીઓ વગેરે માટે મદદ કરાવનીજવાબદારી રાજ્યનાં માથે આવી.

- **ઈલિઝાબેતથનો નિર્ધનો માટેનો કાનુન**

  ૧૬૦૧માં ઈલીજાબેથના Poor law બન્યો જેના દ્વારા ગરીબ વ્યક્તિઓ, નિરાધારો, મા-બાપ વગરનાં કે અનાથ વ્યક્તિઓની મદદ કરવાનો કાયદો અમલમાં આવ્યો. આ કાયદામુજબ ગરીબ વર્ગને ત્રણ વર્ગમાં વહેચવામાં આવ્યા (૧) કામગીરી કરી શકે તેવા ગરીબો અથવા તો શારીરિક સક્ષમ ગરીબો (૨) શારીરિક રીતે અસમજ હોય તેવા ગરીબો અથવા અસમર્થ ગરીબો (૩) આશ્રિત બાળકો અથવા અનાથ બાળકો

  પહેલા વર્ગના શારીરિક રીતે સક્ષમ ગરીબ વર્ગના લકોને વર્કહાઉસમાં રાખવાની વ્યવસ્થા કરવામાં આવતી હતી તેમજ કામ સોંપવામાં આવતુ અને જીવનજૂરરી મદદ કરવામાં આવતી. તેમને દાન આપવાની મનાઈ હતી.

  બીર્ર્ગમાં રોગીઓ, નિરાશ્રિતો, વૃદ્ધો, અંધજનો, મુંગા-બહેરા વ્યક્તીઓ, અપંગ વ્યક્તિઓ અને પાગલ વ્યક્તિઓ તેમજ જેની પાસે નાના બાળકો છે તેવાને અશક્ત ગરીબો તરીકે ગણવામાં આવતા હતા તેમને અનાજ, કપડા, રસોઈ બનાવવાનું ઈંધણ વગેરે વસ્તુઓ આપવામાં આતી હતી.

  ત્રીજા વર્ગમાં અનાથ, ત્યકતા, બાળકો તથા નિર્ધન મા-બાપના બાળકોને મુકવામાં આવતા

હતા. આવા બાળકોને જે નાગરિક પાલન પોષણ માટે માંગે તેમને આપવામાં આવતા હતા. આ બાળકોને તેમનાં પાલક મા-બાપના વ્યવસાયની તાલમી પણ આપવામાં આવતી હતી.

રાજ્યના નિમેલા નિરીક્ષકો આ કાનુન પાલન કરાવતા હતા. તેમનું કાર્ય આ ગરીબોની સહાયતા માટેનું પ્રાર્થનાપત્ર લેવાનું હતુ. ઉપરાંત તેઓ આ ગરીબોની સ્થિતિની ચકાસણી કરતા તથા તેમને આપવામાં આવતી સહાયની તપાસ કરવાનું કાર્ય કરતાં હતા.

- **પુઅર લો Poor Law એડમેંડ એકટ**

વર્કહાઉસનાં પ્રથમ વર્ગના નિવાસી ગરીબોનો દુવ્યવહાર, સ્વચ્છતાનો અભાવ તથા ભ્રૂટાચારના કારણે ૧૬૮૨માં પુઅર લો એડમેંડ એકટ બનાવવામાં આવ્યો. આ એકટના અમલ માટે વેતન આપીને સંરક્ષકો નીમવામાં આવ્યાં. આ એકટમાં આશ્રમોની સહાયતા બંધ કરી દેવામાં આવી અને કામ ન મળવાના સમયે જે લોકો ઈચ્છે તેમજ સહાયતાની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી.

૧૭૮૦ થી ૧૮૪૨ના સમયગાળામાં થોમસ ચાલ્સે પોતાના અનુભવો મુજબ નિર્ધન વ્યક્તિઓને આપવામાં આવતા દાનની પદ્ધતિની આકરી ટીકા કરી. દાનની પદ્ધતિ ખામીયુક્ત હોવાને કારણે તેનાથી ભ્રષ્ટાચાર વધતો હતો અને દાન મેળવવાના કારણે ગરીબ વ્યકક્તિઓમાં કામચારેને પ્રોત્સાહન મળતુ. આ ગરીબ લોકો સશક્ત હોવા છતા પણ સ્વાવલંબનને બદલે આળસુ બની જતા હતા. આથી ચાલ્સે કેટલાક સુચનો રજૂ કર્યા લોકોની મુશ્કેઓની કામ કરવાની તાકાતને વિકસિત કરવામાં આવે જેથી તે આત્મનિર્ભર બની શકે. આવા આત્મનિર્ભર બનવા પ્રયત્ન કરે તે દરમ્યાન તેમની આસપાસના લોકો તેની સહાયતા કરે, પ્રોત્સાહિત કરે તે બાબત પર ભાર મુકવામાં આવ્યો. જો ગરીબ પરિવારની જરૂરિયાત આ રીતે પુર્ણ ન થાય તો કેટલાક નિસ્ફટય નાગરિકોને તેમના નિર્વાહને માટે નિશ્ચિત કરવામાં આવતા હતા. ઉપરાંત જીલ્લાના વડા પોતાની ધાર્મિક પરિષદને સહાયતા માટે વિનંતી કરે તે મુજબની વ્યવસ્થા નક્કી કરવામાં આવી.

થોમ્સ ચાર્લ્સનો આ દાન અને સેવાકાર્યના વ્યવહારિક અનુભવ હોવને કારણે આ ક્ષેત્રમાં યોગદાન સારૂ છે તેવું કહી શકાય. તેમજ થોમ્સ ચાલ્સે સૌ પ્રથમ વખત વૈયક્તિક સ્તરે તપાસ કરવાની બાબત પ્રકાશમાં મુકી છે તથા ગરીબીના કારણોની તપાસ કરવાનાં સિદ્ધાંતોને વિકસિત કર્યા છે. જેના પરિણામ સ્વરૂપ લંડન ચેરીટી ઓર્ગેનાઈઝન સોસાયટીએ આ પ્રકારની મદદ કરવાનો એક કાર્યક્ષમ ઘડી કાઢયો. આમ સમાજકાર્યના વ્યક્તિગત અભિગમનો પ્રથમ પાયો નાખ્યો જેને આપણે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય કહીએ છીએ.

૧૭મી અને ૧૮મી સદીમાં ઈંગ્લેન્ડની જેલોની વ્યવસ્થા ઘણી અવ્યવસ્થાપુર્વ હતી. જેલમાં કેદીઓનાં ભોજન, રહેણાંક, કપડા વગેરેની યોગ્ય વ્યવસ્થા ન હતી. જહોન વર્ડ અને ફ્રાઈનાં સમયમાં જેલ સુધારણા અંગે દઢ સમર્થન આપવામાં આવ્યું. શ્રીમતી ફ્રાઈ શાન્તિ પ્રચારક સમિતિના સભ્ય હતા. તેમણે કેદીઓના અપરાધના કારણોની નોંધ તથા તપાસ કરવાની તેમણે હિમાયત કરી. જેલના સ્ત્રી કેદીઓનાં બાળકો માટે વિદ્યાલય શરૂ કરવામાં આવ્યું.

૧૮૫૦ થી ૧૯૧૮ના સમય દરમ્યાન માનસિક રોગી વ્યક્તિઓ માટે ચિકિત્સા સબંધી કાર્યો શરૂ થયા. ૧૮૯૦ માં સર ચાલ્સ એસ લોથ દ્વારા ચિકિત્સક્ષય કાર્યમાં ગરીબ રોગીઓની ચિકિત્સા અંગે સર્વે શરૂ કરાવ્યો. કયા રોગીઆને મફત સારવારની જરૂરી છે

અને કયા રોગીઓને દાન આપતી સંસ્થાઓ પાસે મદદ માટે રીફર કરવામાં આવે તે અંગે માસજિક સવે કરવામાં આવ્યો અને તે મુજબ મદદ આપવામાં આવતી.

આ રીતે ઇંગ્લેન્ડમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય ગરીબોને દાન અને ભૌતિક સુવિધાઓથી શરૂ થયુ અને વિવિધ સમાજ સેવકોના સેવાકાર્યો જેમકે અસહ્ય, સંઘ અપંગો. રોગીઓને જરૂરી સહાયતા વગ.રે કાર્યોને ૧૬૦૧માં ઈલીઝાબેથનો પુખર લોનાં કાનુન સ્વરૂપે વૈયક્તિક સેવાકાર્યની સૌપ્રથમ શરૂઆત કરી. જેને ચેરીટી ઓર્ગેનાઈઝેશન શરૂ કરવામાં આવી અને ૧૯૦૬માં રોગીઓની મનોસામાજિક સ્થિતિનું અધ્યયન સારવાર માટે હોસ્પિટલોમાં પરામર્શ સેન્ટરોની સ્થાપના કરવામાં આવી જેને માટે કાર્યકરોની તાલીમ યોજી નિયુક્તિ કરવામાં આવતી હતી.

C ઈંગ્લેન્ડમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યનો ઈતિહાસ

અમેરિકામાં વૈયક્તિક સેવાની શરૂઆત દાન સંગઠનો દ્વારા થઈ. જેમાં લંડન સોસાયટીની જિલ્લા કમીટીમાં કાર્ય કરી ચુકેલા એરીસ ઓયલી પણ પાદરી દ્વારા ૧૮૭૭માં બુફેલોની અંદર ચેરીટી ઓર્ગેનાઈઝેશન શરૂ થયા. ૧૮૮૦માં બુફેલો સોસાયટી બનાવવામાં આવી જેમાં ગરીબોના કાર્યને રાજકીય જવાબદારીની જેમ નહી પણ અંગત પરીષદના આધારે મદદરૂપ થવાનો પ્રયત્ન કર્યો. આ કાર્યક્રમથી સાર્વજનિક કલ્યાણની પ્રવૃત્તિઓમાં સુધારો આવ્યો અને તેને ઉચ્ચત્તમ કક્ષાએ શ્રેષ્ઠ બનાવવામાં આવી.

૧૯મી સદીના અંતભાગમાં ચેરીટી ઓર્ગેનાઈઝેશનના કાર્યકરો દ્વારા શારીરિક ક્ષતિગ્રસ્ત લોકો, બિમાર લોકો તથા બેકાર લોકોની કામગીરી કરવાની શરૂ કરી. આમાં પુઅર લો મુજબની સેવાઓ આપવામાં આવતી હતી. જેમાં કાર્યકરોની કાર્યપદ્ધતી ઉદાસીનતા પણ જોવા મળતી હતી અનેક ખાનગી સંસ્થાઓ દ્વારા આવા કલ્યાણકારી કાર્યો શરૂ થયા અને સેવાઓ પુનરાવર્તિક થવા લાગી જેથી શક્તિ અને નાબાની બરબાદી થઈ. જે અંગે મૂલ્યાંકનો થયા અને ચેરીટી ઓર્ગેનાઈઝેશનો દ્વારા મદદરૂપ થવાનો પ્રસ્તાવ મુકવામાં આવ્યો જેથી સેવાર્થીની સાથે તેનાં પરિવારની મદદ પણ કરી શકાય. આ ચેરીટી ઓર્ગેનાઈઝેશનના આંદોલનમાં પાંચ વ્યક્તિઓનો ફાળો મુખ્ય હતો.

- રોબોર્ટ ટ્રીથવાઈન
- જીલ્સ ડી. સ્મીથ
- જેસેફાઈન શાહ
- ઓમોરા જી. વાનર્ડ
- ઓસ્કાર સી. પ્લગ

આ દરેક વ્યક્તીઓએ વૈયક્તિક સેવાકાર્યોમાં યોગદાન આપ્યુ છે જે ટુંકમાં જોઈએ.

- **રોબર્ટ ટ્રીથવાઈન (૧૮૩૫ થી ૧૯૧૦)**

રોબર્ટ ટ્રીથવાઈન વોસ્પ્રા પ્રસિદ્ધ વકીલ હતા. જેઓ પાતાની સહાયકાર યોજનાઓ તથા આર્થિક વિકાસના કાર્યો માટે પ્રસિદ્ધ હતા. તેમણે યુવાશિક્ષણ ઉપર ભાર આપ્યો. તેઓ ૧૮૨૯ થી ૧૯૦૭ સુધી ચેરીટી ઓફ વેસ્ટર્નના પ્રમુખ રહ્યા. તેમણે સામાજિક સર્વેક્ષણ કરાવ્યું અને વ્યક્તિની જરૂરિયાતનો પૂર્ણ કરવા કેવી મદદ કરવી તેની જાણકારી મેળવી હતી.

- **જિલ્ફા ડી. સ્મિથ**

  જિલ્ફા ડી. સ્મિથ ચેરીટી ઓસોસીએટના સેક્રેટરી હતા. તેમણે એસોસીએશનમાં કામગીરી કરતાં કાર્યકરોને તાલીમની જરૂરિયાત છે તેવું મંતવ્ય વ્યક્ત કર્યું. કારણ કે તાલીમ દ્વારા જ આ કાર્યકરોને સમાજની સામાજિક, આર્થિક પરિસ્થિતિનું જ્ઞાન થઈ શકે અને સર્વેક્ષણ સારી રીતે કરી શકે. આ માટે સ્મિથે કાર્યકરો માટે તાલીમવર્ગની શરૂઆત કરી.

- **જેસેફાઈન શાહ (૧૮૪૩ થી ૧૯૦૫)**

  તેઓ વિવાહના થોડા સમયમાં જ વિધવા થયા તેમનું સમગ્ર જીવન સામાજિક સેવા માટે સપૂર્ણ કરી દીધુ. તેઓ ૧૮૭૯માં ન્યૂયોર્ક બેંક રેરીટીમાં નિમણુંક પામનાર પ્રથમ મહિલા હતા. તેમની મહેનતને પરિણામે ન્યૂયોર્ક ચેરીટી ઓર્ગેનાઈઝેશનન સ્થાપના થઈ. તેઓ માનતા હતા કે ચેરીટી ઓર્ગેનાઈઝેશનનું મુડી ભંડોળ શ્રમ કરનારા વ્યક્તીઓમાં ઉપયોગી બને.

- **ઓમોસ જી. વાનર્ડ (૧૯૬૮ થી ૧૯૦૦)**

  ઓમોસ વાનર્ડ વાલ્ટીમાં ચેરીટી ઓર્ગેનાઈઝેન સોસાયટીમાં સેક્રેટરી તરીકે નિયુક્ત થયા. તેઓ કેલીફોનિયાની લીલેન્ડ સ્ટેટ ફોર્ડ યુનિવર્સિટીમાં સમાજશાસ્ત્ર તથા અર્થશાસ્ત્રના પ્રાધ્યાપક તરીકે નિયુક્ત થયા. અહી તેમણે અમેરિકા ચેરીટીઝની સ્થાપના કરી. સમાજિક સેવાનો ક્ષેત્રમાં આ તેમનું પ્રથમ પુસ્તક હતુ. તેઓ ઓછા સમયમાં માહિતી એકત્રીકરણ અને તેનું વિશ્લેષણ કરવા વૈજ્ઞાનિક પદ્ધતિનું પ્રદાન કરતા ગયા.

- **ઓસ્કાર સી. પ્લગ (૧૮૪૩ થી ૧૮૯૧)**

  તેઓએ સેલ્સમેનથી કારકિદીની શરૂઆત કરી અને માનવ સંશોધનના ક્ષેત્રોના વિશેષ યોગ્યતા મેળવી. જેને લીધે તેમને મંત્રીમંડળમાં સામેલ કરવામાં આવ્યા. તેમનાં પ્રયત્નોથી ચિલ્ડ્રન એકટ સોસાયટી, વિઝીટીંગ નર્સ એસોસીએશન જેવી અને સંસ્થાઓનો વિકાસ થયો.

  ૧૯મી સદીનાં અંતમાં મેરી બેવેસ્ટફે રોગીઓનાં ઘરોનું નિરાકરણ કરવાનું શરૂ કર્યું. આ મહિલાઓ રોગીઓનાં ઘરોમાં તેમની બિમારીના કારણે અનેક પ્રકારની સમસ્યાઓ ઉભી થયા છે. તેનું નિરિક્ષણ કર્યું. આવા અનેક કાર્યો માટે વિઝીટીંગ નર્સની વ્યવસ્થ કરવામાં આવી પાછળથી અનુભવે અવું નક્કી થયું કે સમાજકલ્યાણનાં દરેક ક્ષેત્રમાં એક સામાજિક કાર્યકરની નિયુક્તિ ફરજીયાત કરવામાં આવે છે. આ રીતે અમેરિકામાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યની શરૂઆત દાન સંગઠનો દ્વારા થઈ જેમાં ૧૮૭૭માં બુફેલોની અંદર ચેરીટી ઓર્વેનાઈઝેશન શરૂ યા. આ ચેરીટી ઓર્ગેનાઈઝેશનના કાર્યકરોએ ૧૮મી સદીનો મધ્યભાગથી ૧૯મી સદીની શરૂઆતનાં વર્ગો માટે વૈયક્તિક સેવાકાર્યોનો પાયો નાખ્યો અને પાંચ સમાજિક કાર્યકરોના સરળ પ્રયાસોથી વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અમેરિકામાં વિકાસ પામ્યુ તેમ કહી શકાય.

1.7 ઉપસંહાર

ભારતીય સમાજમાં ગરીબ, નિરાધાર, અંધ, અપંગ, રોગીઓ, નિરાશ્રિતો, વૃદ્ધો, ઘરબાર વિહોણા વ્યક્તિઓ અનાજ બાળકો, વૃદ્ધો વગેરેની સહાયતા કરવાની મદદરૂપ થવાની પ્રાચીન પરંપરા ચાલી આવે છે. આપણે દાન આપીએ છીએ, અનાજ, કપડા, રહેણાંક વ્યવસ્થા વગેરે દ્વારા આપણા ભામાશાહો જરૂરિયાતમંદ વ્યક્તિઓને પરોપકાર કાર્યો કરે છે

અને અવા સેવાકાર્યોથમાંથી વૈયક્તિક સેવાકાર્યની શરૂઆત થઈ. બૌધધર્મમાં નિરાધાર ગરી, અનાથ લોકોને દાન આપીતે સહાયતા કરવાની પ્રથા હતી રોગીઓની સારવાર કરવામાં આવતી હતી. બૌધિસત્વમાં ભલાઈના કાર્યોને ખૂબ મહત્ત્વ આપવામાં આવેલું છે. જેને પરિણામે બૌદ્ધ ધર્મ પ્રચાર-પ્રસાર દરમ્યાન દાન અને સેવાકાર્યોથી વૈયક્તિક સેવા શરૂ થઈ ત્યારબાદ માર્યકાળમાં ગામનાં ગરીબ, વૃદ્ધ, અપંગ, નિરાધાર બાળકોની સારસંભાળમાં સમાજ સેવાની કામગીરીને વેગ મળ્યો, ત્યારબાદ ઈસ્લામીકાળમાં જકાતના ધનમાંથી સમાજ કલ્યાણનાં કામો કરવામાં આવતા હતા. ગામોમાં સસ્તા ભાવે અનાજ મળે તેવી દુકાનો પણ સુલતાનો દ્વારા ખોલવામાં આવતી હતી. રાજ્ય તરફથી સર્વે કરાવીને ગરીમ, જરૂરિયાતવાળા લોકોને સહાયતા કરવામાં આવતી જેનો નિરીક્ષકો પણ રાખવામાં આવતા આઝાદી પહેલા અંગ્રેજ શાશનકાળ દરમ્યાન સતીપ્રથા જેના કુરિવાજો સામે રાજા રામમોહનરાય આંદોલનો કરીને સતીપ્રથા પ્રતિબંધિત ઘોષિત કરાવી. બાળલગ્નો અટકાવવાની ઝુબેશ પણ રાજા રામ મોહનરાયે કરી અને કુરિવાજો બંધ કરાવ્યા. સ્વતંત્રતા પછી સમગ્ર ભારતભરમાં સમાજસેવાની ઘણી બધી સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ શરૂ થઈ. અનાથઆશ્રમો, બાળગૃહો, અંધ-અપંગ વ્યક્તિઓ માટેની શાખાઓ, વિકલાંગ બાળકો માટેની સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ અને સારવાર વિભાગો શરૂ કરવામાં આવ્યા અને વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યની તાલીમો પણ શરૂ થઈ. આમ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય ઈંગ્લેન્ડ, અમેરીકાની દાન સંગઠનોથી શરૂ થયા અને સમય જતા વ્યવસાયિક રીતે સમાજ કાર્યની કામગીરી શરૂ થઈ શકી.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વ્યક્તી પોતાની સમસ્યા ઉકેલ માટે સમાજિક કાર્યકર પાસે આવે છે. જયાં તેને સંસ્થા/યુનિટ દ્વારા તેની સમસ્યા ઉકેલ માટે કિલ્પો પૂરા પાડવામાં આવે છ. જરૂરી સાધન સહાય દ્વારા જરૂરિયાત પૂર્તિ માટે સહાયતા કરવામાં આવે છે અને સેવાર્થીને વ્યક્તિગત સેવાકાર્યની પ્રક્રિયા દ્વારા સમાયોજન સધાવામાં મદદરૂપ બનવામાં આવે છ. વૈયક્તીક સેવાકાર્યનો ઉદ્દેશ્ય વ્યક્તિની સમસ્યાગ્રસ્ત પરિસ્થિતિમાંથી વ્યક્તિને બહાર કાઢીને વ્યક્તિની સમાન્ય પ્રવાહ સાથે ભળી જાય તે રીતનું સમાયોજન સાધવામાં મદદરૂપ નાવાનો છે. જેના માટે વૈયક્તિન કાર્યકર સેવાર્થીને પુરતી સહાયતા કરે છે. સેવાર્થીની સમસ્યાના નિદાનમાં, સારવારના દરેક તબક્કે જે નિર્ણય લેવામાં આવે છે. તેમાં સેવાર્થીની સક્રિય ભાગીદારી થી સમસ્યા ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવેછે. સેવાર્થીના આત્મવિશ્વાસ જાવૃત કરી સમાજયોજનમાં અને વ્યવહારોમાં પરિવર્તન લાવવામાં મદદરૂપ થવાના પ્રયાસ કરવામાં આવે છે.

1.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

પ્ર.૧ વૈયક્તિક સેવા કાર્ય દ્વારા.............ને મદદ કરવામાં આવે છે.

(A) વ્યક્તિ

(B) સમાજ

(C) વ્યક્તિ અને સમાજ

(D) જૂથ

પ્ર.૨ ભારતમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યના શ્રી ગણેશ કોણે કરેલા છે.

(A) ભગવાન શ્રી કૃષ્ણ

(B) સમાજકલ્યાણ

(C) સમાજ સુરક્ષા

(D) બાળ કલ્યાણ

પ્ર.૩ નિર્ધન માટેનો કાનુન કઈ સાલમાં ઈંગ્લેન્ડમાં અમલમાં આવ્યો.

(A) ૧૬૦૧

(B) ૧૬૦૨

(C) ૧૬૦૮

(D) ૧૬૧૯

પ્ર.૪ અમેરીકામાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યની શરૂઆત સેના દ્વારા થઈ હતી.

(A) જેલ સુધારણા

(B) હોસ્પિટલ

(C) દાન સંગઠન

(D) વર્ક હાઉસ

પ્ર.૫ કઈ સાલમાં પુવરર્લા એડમેંડ એકટ બનાવવામાં આવ્યો.

(A) ૧૬૧૮

(B) ૧૬૮૨

(C) ૧૬૪૨

(D) ૧૬૫૫

1.9 તમારી પ્રગતિ ચકાસોનાં જવાબો

જ.૧ (C) વ્યક્તિ અને સમાજ

જ.૨ (A) ભગવાન શ્રીકૃષ્ણ

જ.૩ (A) ૧૬૦૧

જ.૪ (C) દાન સંગઠન

જ.૫ (B) ૧૬૮૨

1.10 ચાવીરૂપ શબ્દો

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય - વ્યક્તિગત સમસ્યા માટે થવાનું કાર્ય, ઉદ્દેશ્યો, હેતુઓ

સતીપ્રથા - મૃતપતિ સાથે જીવતા બળી મરવાની પ્રથા

નિરક્ષકો - સુપરવીઝન માટેના વ્યક્તિઓ

પુઅર લો - ગરીબો માટેનો કાનુન

ચેરીટી ઓર્ગેનાઈઝેશન - સેવા ભાવી સંસ્થાઓ

1.11 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) વૈયક્તિક સેવકર્યિની ભારતની ઐતિહાસિક પૃતકભૂમિ ક્રમ:સહ જણાવો

(2) ઈંગ્લેન્ડ અને અમેરિકાનો વૈયક્તિક સેવા કાર્યનો ઈતિહાસ જણાવો

(3) વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું સ્વરૂપ જણાવો

1.12 પ્રવૃત્તિ

(1) વૈયર્ક્કિ સેવાર્કાય પદ્ધતિનો ઈંગ્લેન્ડનો ઈતિહાસનો ચાર્ટ બનાવો

(2) ભારતનો વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ઈતિહાસ ચાર્ટના સ્વરૂપમાં

1.13 કેસ સ્ટડી

મહાભારતમાં રણમેદાનમાં કૃષ્ણ અને અર્જુન સવાદની ચર્ચા કરી વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સંદર્ભમાં સમજાવો.

1.14 સંદર્ભગ્રંથો

(1) Social case work philoshophy methods and Field Dharwav - Karnataka University Moorthy M.V.

(2) सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य , U.P. Hindi Sansthan, लखनौ – પ્રયાગદિન મિશ્ર

(3) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ - નવસર્જન પબ્લીકેશન, કાન્તી પી. ત્રિવેદી, પ્રિન્સીપાલ - BSW-MSW, સાર્વજનિક કોલેજ, મહેસાણા

(4) શ્રમીદ્ ભગવત ગીતા - ગુજરાતી અનુવાદ, અજય પબ્લીકેશન- અમદાવાદ

(5) डॉ. बी. आर. मिश्र – २००६ समाजकार्य –विवेण प्रकाशन, नवीनतम संस्करण, जवाहर नगर, दिल्ही

(6) Richmonel Mary - 1922, What is case wordk, New york, The Russel Saga Foundation.

(7) Dasai manu M. (1956) Social Case Work and cultural problems'
The Indian Jounal of Social Work, Bombay. Tata institute of social science- Vol. XVII No.3

એકમ ૨ સામાજીક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ખ્યાલ તત્વો/અંગો

-: એકમનું માળખુ :-

2.0 એકમના હેતુઓ

2.1 પ્રસ્તાવના

2.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ખ્યાલ

2.3 સામાજિક વૈયક્તિક સેવકાર્યનાં અંગો / તત્વો

(1) વ્યક્તિ

(2) સમસ્યા

(3) સ્થાન

(4) પ્રક્રિયા

2.4 ઉપસંહાર

2.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

2.6 તમારી પ્રગતિનાં જવાબો

2.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

2.8 સ્વાધ્યા લેખન

2.9 પ્રવૃત્તિ

2.10 કેસ સ્ટડી

2.11 સંદર્ભગ્રંથો

2.0 એકમના હેતુઓ :

(1) આ એકમના અભ્યાસથી વિદ્યાર્થીઓને વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ખ્યાલ આવી શકશે.

(2) આ એકમના અભ્યાસથી વિદ્યાર્થીઓને વૈયક્તિક સેવાકાર્યના અંગો / તત્વોની વિસ્તૃતમાં જાણકારી મળી શકશે.

2.1 પ્રસ્તાવના :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યની શરૂઆત સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિઓની મદદરૂપ થવાનો કાર્યથી થઈ છે. અટલે કે જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ અત્યંત ગરીબીની ıલમાં હોય, નિરાધાર હોય, અંધજનો, અપંગો, વૃદ્ધો, મુંગા-બહેરા, પાગલ વ્યક્તિઓ તથા અશક્ત વ્યક્તિઓને મદદરૂપ થવાનો કાર્ય વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં ગણવામાં આવેછે. આ વ્યક્તિઓને અનાજ, કપડા, રસોઈ બનાવાની ચીજવસ્તુઓ, ઈંધણ વગેરે તથા રહેવામાટેની છત આપવામાં આવે છે. આમ વૈયક્તિક સેવાકાર્યની મુખ્ય બાબત આવા ગરીબ, નિરાધાર, અશક્ત વ્યક્તિઓ સુધી પહોંચીને

તેને મદદરૂપ થવાનો ખ્યાલ છે. જેથી આ વ્યક્તિસઓ જીવન જીવા માટે સમાયોજન કરી શકે. સમાજમાં સામાન્ય પ્રવાહમાં ભળી શકે. આ એકમમાં આપણે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય વિષે તથા વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં અંગો/તત્વો વિષે સમજવાનો પ્રયાસ કરીશું સામાજીક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિ તેની સમસ્યા તથા આ સમસ્યા ઉકેલવા માટે સેવાર્થી વ્યક્તિ જે સ્થાન કે સ્થામાં આવેલ છે. તે સંસ્થા અને સમસ્યા ઉકેલની પ્રક્રિયા. આ તમામ અંગોના અભ્યાસથી સેવાર્થી માટે કાર્યકર જે વ્યક્તીગત સેવાકાર્ય કરેછે. તેની સ્પષ્ટ સમજૂતી મળી શકશકે. આ એકમમાં વ્યક્તિગત સેવાકાર્યનો ખ્યાલ તથા સમસ્યા નિદાન, સંસ્થા તથા સમગ્ર પ્રકિક્યા વિષે આપવો અભ્યાસ કરીને સામાજીક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં તત્વોને જાળવવાનો પ્રયાસ કરીશું.

2.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ખ્યાલ

સમાજકાર્યની શરૂઆતમાંવૈયક્તીક સમસ્યાઓની મદદગારીથી થઈ અને ધાર્મિક સંગઠનો એ આ જવાબદારી ઉઠાવી સમયજતાં રાજકયકક્ષાએથી પણ સહાયતા આપવામાં આવતી હતી. ઔદ્યોગીકરણ, શહેરીકરણ અને વિકાસ પ્રક્રિયાને કારણે સમાજમાં અનેક પ્રકારની સમસ્યાઓ ઉભી થવા લાગી. જેના ઉકેલ માટે મનોવિજ્ઞાનનાં જ્ઞાન અને વૈજ્ઞાનિક પદ્ધતિઓની જરૂરિયાત ઉભી થઈ અને સમસ્યાના સમાધાનને એક સમાજિક જવાદારીનાં ભાગ તરીકે સ્વીકારવાનું શરૂ થયું. ઔદ્યોગીક ક્રાન્તિને પરિણામે ઈંગ્લેન્ડ અને અમેરિકામાં સમાજકાર્યનો વિકાસ થયા અને ભારતમાં પણ વૈયક્તીક સેવાકાર્યોની પદ્ધતિસરની શરૂઆત થવા લાગી. વૈયક્તિક સેવકાર્યને સમજવા માટે તેની વિવિધ વ્યાઓની સમજૂતી મેળવીએ.

વૈયક્તિક કાર્યનો અર્થ એક કલ્યાણકારી કે ઉપયોગી કાર્ય સાથે જોડવામાં આવે છે. વૈયક્તિક કાર્યની ઉત્પત્તિ મનુષ્ય સંસ્કૃતિ જેટલી જ જૂની છે. જેનાં મુળ પરિવાર, કુલ કે પડોશમાં મળે છે. પોર્ટર લી ન્યૂયોર્ક સ્કૂલ ઓફ સોશ્યલ વર્કના નિર્દેશક હતા. તેમણે ૧૯૧૧માં વૈયક્તિક કાર્ય વિષે જણાવ્યું કે, "Social case work is the method of effectivelly understanding of the needs resources and reaction of individuals"

સામાજિક વ્યક્તિક સેવકાર્યમાં એક સમયમાં એજવ્યક્તિને મદદ કરવામાં આવે છે. વ્યક્તિ સેવાકાર્યનું ડેન્હલિન્ક છે. આ પ્રક્રીયાથી સેવા આપના કાૃયકર્તા સેવાર્થીની આંતરિક અને બાહ્યા ક્ષમતાઓથી પરિચિત થાય છે. કાર્યકરર્તા સેવાર્થીને મદદ કરે છે. કે જેથી તે પોતાની ક્ષમતાઓને પોતાની જરૂરિયાત મુજબ વિકસાવે જેથી તે બાહ્યા વગત સાથે સમાયોજન સ્થાપિત કરી શકે. આથી સામાજિક વૈયક્તિક સેવકાર્ય એક એવી પ્રક્રિયા છે કે જે વયક્તિત્વ અને સામાજિક પરિસ્થિતમાં સમાયોજન સ્થાપવાનો પ્રયાસ કરેછે.

સામાજિક વૈયક્તિક સેવા કાર્યકર્તા એક વ્યક્તિ કે સેવાથીર્થી સાથે કામ કરેછે. પરંતુ કાર્યકર્તાનું કાર્ય ત્યાં સુધી સીમિત રહેતુ નથી. સેવાર્થી ઉપર બાહ્ય પરિબળો પણ અસર કરતા હોય છે. આમ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક વ્યક્તિના સંદર્ભમાં મનોસામાજિક સમસ્યાઓથી ઘેરાયેલી વ્યક્તિને મદદ કરવાની પ્રાથિમક પદ્ધતિ છે. જેનો ઉપયોગ દ્વારા કાર્યકર્તા સેવાર્થીની ક્ષમતાઓનો વિકાસ કરવાની સાથે તેની સમસ્યાઓનું સમાધાન કરી સમાયોજન સાધવા માટે યોગ્ય બનાવે છે.

- **રિચમેન્ડ મેરી (૧૯૧૫)**

  સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય વ્યક્તિઓ સાથે મળીને તેમની મદદથી જુદા જુદા પ્રકારના કાર્ય કરવાનું એક કલા છે. જેના દ્વારા એક સાથે પોતાની અને સમાજની ઉન્નતિ કરી શકાય છે.

- **મેરી રીચમંડ (૧૯૧૭)**

  ''બાળકો-સ્ત્રીઓ અથવા પુરુષોના સામાજિક સંબંધોના એક ઉત્તમ સમાયોજન લાવવાની એક કલા છે''

- **મેરી રિચમેન્ડ (૧૯૨૨)**

  ''વૈયક્તિગત સેવાકાર્યનું તાત્પર્ય એવી પ્રક્રિયાથી છે કે જે વ્યક્તિગત સત્તર પર વ્યક્તીઓ અને તેના સામાજિક વાતાવરણની વચ્ચે એક સુનિયોજિત રીતે લાવવામાં આવેલ એક સમાયોજન દ્વારા વ્યક્તિત્વનો વિકાસ કરે છે.

  વ્યક્તિગત સેવાકાર્યનું તાત્પર્ય એવી પ્રક્રિયાથી છે જે વ્યક્તિગત સ્તર પર વજ્યક્તિઓ અને તેના સામાજિક વાતાવરણની વચ્ચે એક સુનિયોજિત રીતે લાવવામાં આવેલ એક સમાયોજન દ્વારા વ્યક્તિત્વનો વિકાસ કરે છે.

  આ વ્યાખ્યાઓ પરથી વ્યક્તિગત સેાવકાર્ય પદ્ધતિના વિકાસફળનો ખ્યાલ આવે છે પહેલી ખ્યાખ્યા મેરી રીચમંડ ૧૯૧૫ની વ્યાખ્યામાં આ પદ્ધતિને કલા કહેલી છે. એટલે કે આ પદ્ધતિમાં સેવાકાર્ય એવી રીતે કરવામાં આવે છે. કે જેનાથી વ્યક્તિની સમસ્યાનો ઉકેલ મળે અને સમાજને પણ સહયોગ મળે તેવી રીતે કાર્ય કરવાની વાત જણાવેલી છે. આ સેવાકાર્ય સમાજના તમામે તમામ સમસ્યાગ્રસ્ત જુદાજુદા લોકો માટે કરવામાં આવતુ હોવા અંગે તથા આ કાર્ય માટે વજિવિધ વ્યક્તિઓનો સહયોગ મેળવવામાં આવતો હેવાની વાત જણાવેલી છે.

  ત્રીજી વ્યાખ્યા ૧૯૨૨ના આ પદ્ધતિના વિકાસક્રમનો ખ્યાલ આપે છે. આ વ્યાખ્યા મનોવૈજ્ઞાનિક તત્વા ઉમેરાયેલું જણાય છે. વ્યક્તિ અને તેના વાતારણની વચ્ચે યોગ્ય પ્રકારનું સમાયોજન આ ધદ્તીની વિશેષ પ્રક્રિયાઓ દ્વારા લાવવામાં આવે છે. અને વ્કતિ તેના વાતારવણની વચ્ચે સમાયોાજનની જે ત્રુટિ કે વિક્ષેપ હોય તેને દૂર કરવામાં જરૂરી સહાયતા વ્યક્તિગત સેવાકાર્યમાં કરવામાં આવે છે.

  વ્યક્તિ પોતાના કુટુંબ.જનો અને મિત્રો સાથે સુખી અને આનંદપ્રદ જીવન જીવવા માટે છે અને આ જીવનયાત્રામાં જે મુશ્કેલીઓ આવે છે. જે સંકેતો ઘેરાય છે તેને આ વ્યક્તિગત સેવાકૃયની પદ્ધતિ દ્વારા દૂર કરી શકાય છ. આ મુશ્કેલી કે સકેટ જીવનના ગમે તે ક્ષેત્રે સંબંધી હોય તેને દૂર કરવાના પ્રયત્નોના વ્યક્તિ મદદ કરવામા આવે છ. જેથી વ્યક્તિના જીવનમાં સુખ જેને આપે આમ વ્યક્તિના જીવનને ઉર્ધ્વદિશા તરફ લઈ જવા મોની આ પદ્ધતિ છે.

- **ટેફ્ટ (૧૯૨૦)**

  જે વ્યક્તિ સમાયોજન કરી શક્તા નથી તેમની સામાજિક ચિકિત્સા કરવાનો પ્રયાસ કરીને તેનુ વ્યક્તિત્વ વ્યવહાર તેમજ સામાજિક સંબંધોને સમજીને મદદ કરી શકાય જેથી વ્યક્તિ ઉચ્ચતર સામાજિક તેમજ વ્યક્તિગત સમાયોજન કરી શકે. આ વ્યાખ્યામાં સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યને ચિકિત્સા તરીકે દર્શાવવામાં આવેલ છે અને જે વ્યક્તિનાં સમાયોજનમાં વિક્ષેપ હોય કે ગડબડ હોય તેની ચિકિત્સા કરવામાં આવે છે. આ પ્રક્રિયામાં વ્યક્તિના વ્યવહારો અને સામાજિક સંબંધોને સમજી શકાય છે. અને તેમને કઈ રીતે મદદ કરવી તે નક્કી કરવામાં આવે છે.

- **જે ખીનીજ (૧૯૩૯)**

  "સામાજીક વૈયક્તિક સેવકાર્ય એવી પ્રક્રિયા છે જે સામાજિક સમસ્યાઓના પ્રતીનિધઓ દ્વારા નિશ્ચિત નીતિઓ મુજબ વૈયક્તિક જરૂરિયાતો પ્રમાણે સેવા આપવામાનો સંદર્ભમાં આર્થિક સહાયતા આપવી કે વૈયક્તિક સલાહ આપવા સાથે સબંધ હોય છે.

  આમ આ વ્યાખ્યામાં વ્યક્તિની સમસ્યાના સમાધાનનો સંદર્ભમાં આર્થિક મદદ/સહાયતા આપવાની વાતનો સ્વીકાર કરવામાં આવેલ છે.

- **પર્લમેન (૧૯૫૭)**

  સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય એક પ્રક્રિયા છે જેનો ઉપયોગ કેટલીક માવનકલ્યાણની સંસ્થાઓ કરે છે. જેથી વ્યક્તિઓની મદદદ કરી શકાય તે દ્વારા તેઓ સામાજિક કાર્યક્ષમ સમસ્યાઓનો સમાવેશ યોગ રીતે કરી શકે.

  આ વ્યાખ્યામાં પર્લમેન જણાવે છે કે વ્યક્તિની સમસ્યામાં સમાધાન માટે કે સહાયતા માટે માનવકલ્યાણ કરતી ઘણીબધી સંસ્થાઓ કામગીરી કરેછે અન વ્યક્તિઓની મદદ કરે છે તે દ્વારા તેઓ સમાજિક કાર્યાત્મક સમસ્યાઓનો સામનો યોગ રીતે કરી શકે છે.

  આમ ઉપરોક્ત તમામ વ્યાખ્યાઓ પરથી સ્પષ્ટ થાય છે કે વૈયક્તિક સેવાકાર્યમા વ્યક્તિની સમસ્યાનુ સમાધાન કરવા યોગ્ય પદ્ધતિ, પ્રક્રિયા, ચિકિત્સા પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે અને સમયોજન સાધવા માટે વ્યક્તિને સક્ષમ બનાવવામાં આવે છે. જરૂર જણાયે આર્થિક સહાયતા પણ કરવામાં આવે છે.

- **રિજેન્સ બર્ગ (૧૯૩૮)**

  આ એક પદ્ધતિ છે જેના દ્વારા લાભાર્થી જ પોતાની સમસ્યાઓ કે તેનાં કોઈ ભાગનો ઉકેલ લવવાની ક્ષમતાને વાસ્તવિકતામાં માપવામાં આવે છે. સાથોસાથ કાર્યકર સેવાર્થીની સહાયતા કરે છે કે તે પોતાની સમસ્યાનાં સ્વરૂપને સમજે અને તેના અનેક સમાધાનો પર વિચાર કરવા યોગ્ય બનાવે છે.

  આ વ્યાખ્યા વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય પદ્ધતિની કાઉન્સીલીંગ કુળતાને દૃષ્ટિગોચર કરે છે. વધુમાં આ વ્યખ્યામાં સેવાર્થીને આત્મનિર્ભર બનાવવા ઉપર વધારે ભા મુકવામાં આવે છે. સવાર્થીને સમસ્યા કે સમસ્યાના મુખ્ય ભાગને સેવાર્થી તથા તેનાં ઉકેલ માટે પોતે કેટલો શક્તિમાન છે તેનો અભ્યાસ સેવાર્થી પાસે કરાવવામાં પોતેજ વિચારશીલ બને તેનાં ઉપર ભાર મુકેલો છે. આમ આ વ્યાખ્યામાં સેવાર્થી તેની સમસ્યા અને સમાધાનના વિકલ્પો પર પોતે જ વિચાર કરે તે મુદ્દા પર વિશેષ ભાર મુકેલો છે. કારણ કે તે કાર્યક્રમ પોતે બધુ કરવા લાગે તો સેવાર્થી પરાવલંબી બની જાય અને સમસ્યા કઈ રીતે ઉકેલાઈ તે વિષે તેને કોઈ જાણકારી મળે જ નહી. આમ આ વ્યાખ્યા મુજબ સેવાર્થીને સમસ્યા અધ્યયન, નિદાન તથા સારવારના દરેક તબક્કે પોતે વિચારે અને નિર્ણય લઈ શકે અને આખરે સમસ્યા ઉકેલ સુધી પહોંચ અને ત્યારે સેવાર્થી સંપૂર્ણ આત્મનિર્ભર બની શકે અને સફળ સમાયોજન સાધી શકે તેજ આ પદ્ધતિનાં મુખ્ય ધ્યેય જણાવેલ છે.

- **મેન્ટન બી. સ્વીસ્ટ (૧૯૩૨)**

  "આ એક કલા છે જેના દ્વારા વ્યક્તિની સહાયતા એવી રીતે કરવામાં આવે છે કે સામાજિક વાતારવણમાં ઉત્પન્ન થતી સમસ્યાઓનો ઉકેલ કવામાં પોતાની ક્ષમતાઓનો ઉપયોગ કરીને તેનો વિકાસ કરી શકે"

આ વ્યાખ્યામાં સમસ્યાઓનો ઉકેલ પર તથા વ્યક્તિની ક્ષમતાઓનાં વિકાસ પર ભાર મુકવામાં આવેલો છે. વ્યક્તિના જીવનમાં જે ખામીઓ, ત્રુટિઓ હોય છે. તે ખામી કે ત્રુટિઓને પૂર્ણ કરવા દરેક વ્યક્તિ પોતાની સંપુર્ણ શક્તિ કામે લગાડી પોતાનો વિકાસ કરવા મથતો હોય છે. સમાજના જરૂરી સાધનોનો ઉપયોગ કરીને આગળ વધે છે. આમાં વ્યક્તિ કયારેક સફળ થતો નથી અને તેને નિરાશા સાપડે છે. સામાજિક વાતાવરણ છવાય ઉભી થતી સમસ્યાઓનો ઉકેલ માટે સમાજના કુરિવાજો સાથે હાથ ભીડે છ. અથવા સમાજનાં જે તે રિવાજોમાં પરિવૃતન કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે. આવા સમયે કયારેક તે સરળ થતો નથી જેથી વ્યક્તિગત કાર્ય દ્વારા વ્યક્તિની સહાયતા એવી રીતે કરવામાં આવે છે. કે જેથી તેની સમસ્યાનો ઉકેલ મળે છે. અને તેની ક્ષમતાનો વિકાસ પણ થાય છે.

આ રીત વ્યક્તિની હિંમત, સાર્મથનો ઉપયાગે કરીને સમસ્યાનો ઉકેલ મેળવી શકે તેવી રીતે વ્યક્તિગત સેવાકાર્યમાં વ્યક્તિની સહાયતા કરવામાં આવે છે.

- **સ્વેટર્ન બાવર્સ (૧૯૫૦)**

"લાભાર્થી અને તેનો સંપુર્ણ વાવતારણ અથવા કોઈ એક ભાગની વચ્ચે સારૂ સમાયોજન લાવવા માટે સમુદાયનાં સાધનો તથા વ્યક્તિની ક્ષમતાઓનો ઉપયોગ કરવાની કલા છે. જેમાં માવન સંબંધોનો વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાન તથા સબંબંધ સ્થાપનાની કુશળતાઓનો પ્રયોગ કરવામાં આવે છે." આ વ્યાખ્યાનો સમુદાય સાથેના ં સમાયોજન માટે વયકંતિની ક્ષમતાઓનો ઉપયોગ કરવા ઉપર ભાર મૂકવામાં આવ્યો છે. જેમાં વ્યક્તિગત કાર્ય દ્વારા સબંધ સ્થાપનની કુળશતાઓનો ઉપયોગ કરવાનું જણાવાયુ છે. સમસ્યાની રીત વ્યક્તિ સામાજિક વાતાવરણ સાથે તાલમેલ સાધવામાં કયારેક વધુ ગંભીર સમસ્યામાં સપડાય છે. અને સમાયોજન તૂટી પડે છે. આવા સમયે વ્યક્તિગત કાર્ય દ્વારા વ્યક્તિની સાથે માવનસંબંધોનો જ જ્ઞાનનો ઉપયોગ કરીને કાર્યકર તેના વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવવાનો પ્રયાસ કરે છે. આ પ્રકારનાં વ્યવહાર પરિવર્તન માટે કાર્યકરે સંબંધ સ્થાપની ટેકનીકનો ભરપૂર ઉપયછોગ કરવાનો હોય છે. કારણ કે જયાં સુધી સેવાર્થી અને કાર્યકરના વચ્ચે ઘનિષ્ઠ સબંધ સ્થાપિત ન થાય ત્યાં સુધી તે સેવાર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદન કરી શકતો નથી. આમ સેવાર્થીનો વિશ્વાસ જીતીને તેની સાથે ગાઢ સબંધં સ્થાપિત કરવામાં આવે છે. તેને તેની સમસ્યા અને વયવહાર બાબતે વિચારતા કરવામાં આવે છે. તથા તેની સમક્ષ સાધનોના ઉપયોગ કરવા માટે પણ વિકલ્પો સુચવવામાં આવે છે. આ રીતે વ્યક્તિગત સેવાકાર્યમાં વ્યક્તિ જ પોતાની સમસ્યાને સમજે તથા તેને ઉકેલ તેવી ક્ષમતાઓને વિકસાવવા માટે સહાયતા કરવામાં આવે છે.

લાભાર્થી અને તેના સામાજિક વાતાવરણમાં સમાયોજન ઉત્પનઢ કરવા પુર્નજીવન કરવા માટે જ સહાયતા કરવામાં આવે છે. આ સમાયોજન પરિવારની વ્યક્તિઓ સાથે પણ હોઈ શકે છે. આડોશપાડોશના લોકો સાથે પણ હોઈ શકે છે. કે નોકી કે વ્યવસાયના સ્થળ ઉપર પણ હોઈ શકેછે. આ રીતે સમાયોજનમાં જે ત્રુટિ હોય તેને પૂર્ણ કરવા માટે સહાયતા કરવામાં આવે છે. કારણ કે સમાયોજન વગરનો વ્યક્તિ સંઘર્ષમય જીવનમાં ડુબેલો રહે અને તેનું શારીરિક તથા માનસિક સ્વાસ્થંય પણ બગડતુ જાય જેની ખરાબ અસરો તેની કાર્યક્ષમતા પર પડે છે. આમ પરિસ્થિતિમાં વ્યક્તિગત કાર્યકર સમાયોજન સાધવામાં મદદ કરે છે અને વ્યક્તિને સુખી તથા શાંતિપુર્ણ જીવન જીવવામાં સહાયતા કરે છે અને આ રીતે સમાજનો વિકાસમાં તથા સુખદ સંબંધોનું ગઠન કરાવવામાં આવે છે.

- **રેમીલ્ટન (૧૯૫૧)**

  વ્યક્તિગત સેવાની વિશેષતા એક એવું લક્ષ્ય છે કે જેમાં મક્કમ સેવાઓનો પ્રબંધ અને સલાહ સૂચનો એવી રીતે આપવામાં આવે છે. કે વ્યક્તિ પોતાની માનસિક શક્તિઓને જાગૃત તથા સુરક્ષિત કરી શકે. સાથોસાથ પોતાના સંકટને દૂબ્ર કરવામાં સેવાઓનો સચોટ રૂપથી પ્રયાગ કરી શકે.

  આ વ્યાખ્યામા સામાજિક સેવાઓનો ઉપયોગ અને સલાહ સૂચનો (પરામર્શ) પર ભાર મુકવામાં આવેલો છે. કેટલાક લોકો વ્યક્તિગત સેવાકૃયને પરામર્શ સેવાઓ સાધનોનો સમન્વય કહે છે. પરંતુ આ પદ્ધતિને કાઉસીલીંગ સુધી સિમિત રાખવું યોગ્ય નથી. આ સેવા તો એટલામ ાટે આપવામં આવે છ. કે વ્યક્તિ થોડીઘણી મહેનતથીવધારે લાભ પ્રાપ્ત કરી શકે. નહિતર તે પોતાની જરૂરિયાતોની પૂર્તિ માટે અને સમસ્યા સમાધાનમાં બિનજરૂરી પરિરશ્રમ કરતો રહેશે. જેથી તેની શક્તિનો ન્યાય થશે અને તેનો વિકાસ પર પ્રતિકૂળ અસરો થશે.

2.3 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો નાં અંગો (તત્વો)

પર્લમેન (૧૯૫૭) - સમસ્યાપીડીત વ્યક્તિ એક સ્થાન કે સંસ્થા પાસે આવે છે. જયાં વ્યવસાયિક તાલીમ પ્રતિનિધિ/કાર્યકર્તા તેની સહાયતા એક ખાસ પ્રક્રીયા દવારા કરે છે. આ રીતે આ પદ્ધતિના સ્વરૂપ માટે ચાર તત્વો મહત્ત્વના છે.

(1) વ્યક્તિ

(2) સમસ્યા

(3) સ્થાન (સંસ્થા)

(4) પ્રક્રિયા

આપણે આ ચાર તત્વો/અંગોની વિસ્તૃત ચર્ચા કરીએ

(1) વ્યક્તિ કે સેવાર્થી

જ્યારે વ્યક્તીના જીવનમાં સંકટ કે મુશ્કેલીઓ આવે છે. ત્યારે વ્યક્તિ આવેગાત્મક રીતે મુંઝાયેલો હોય છે. તેનું હૃદય સંતાપથી ભરેલું હોય છે. અને આ મુશ્કેલીઓમાથી બહાર નીકળવા માટે કરેલા પ્રયત્નોથી થાકેલા હારેલા અને હતાશ હોયછે. અને સહાયતા માટે અત્યં આતુર હોય છે. આ સેવાર્થી સ્ત્રી હોય કે પુરુષ તેનો સમાજકાર્યની ભાષામાં સેવાર્થી કહેવામાં આવે છ. આ સેવાર્થી સહાયતા માટે સંસ્થામાં આવે છે. જયાં વૈયક્તિક કાર્યકર દ્વારા તેને સાયતા મેળવવાની હોયછે. અથવા તો કાર્યકર સેવાર્થીને મદદરૂપ બને છે.

સેવાર્થીની વ્યાખ્યા આપતા ઈમેન્યુઅલ ટ્રોપ જણાવે છે કે સેવાૃથી એકટલે કે જે વ્યવસાયિક મદદની શોધમાં છે ત્યાં જે કોઈ સામાજિક સંસ્થા દ્વારા નિયમત થયેલા સમાજકાર્યકર મારફત સેવા પામે છે.

સંસ્થામાં જે સેવાર્થી મદદ માટે આવે છે તે પોતાનં જીવનમાં આવે મુશ્કેલીઓને અનુભવ છે અને મદદની જરૂરીયત પણ સમજે છે. બીજા સેવાર્થીઓ એવા પણ હોય છે. કે જે કેટલીક વખત પોતાની મુશ્કેલ પરિસ્થિતિમાં મદદની જરૂરિયાત અનુભવે છે. પરંતુ સમાજકાર્યકર સુધી પહોંચી શકતા નથી. ઉપરાંત સમાજમાં એવા ઘણા વ્યક્તિઓ છે જે પોતાનાં સમસ્યા વિષે સભાન હોતા નથી.

વૈયક્તિક સેવા કાર્યકરે આ તમામ સેવાર્થીઓને સહાયતા આપવાની હોય છે જે સેવાર્થી સંસ્થા દ્વારા તેના સબંધમાં આવે છે. તેને અચુક મદદ આપવામાં આવે છે. જે સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાથી અજાણ છે. તે બીજી વ્યક્તિઓ મારફત કાર્યકર પાસે આવે છે તેને પણ મુશ્કેલ પરિસ્થિતિમાંથી બહાર આપવવામાં કાર્યકર મદદ કરે છે અને પોતાની સમસ્યાથી અજાણ સેવાર્થીને કાર્યકર સમુદાયમાંથી પોતાની વિશિષ્ટ શક્તિ અને આંતરસુઝથી ઓળખી કાડે છે અને તેની જરૂરિયાતો પુર્ણ કરવામાં અને જરૂરી મદદ કરવા માટે હંમેશા તત્પર રહે છે.

વૈયક્તીક કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલવા માટે કેટલીક જાણકીર મેળવવા માંગે છે. આપ તેનું ધ્યેય સમસ્યા સાથે વિશેષ હોય છ. તે એવા તથ્યોની શોધ કરેછે. જેનાથી સમસ્યાને સમજવામાં તેનું ીનદાન કરવામાં તથા સમાધાન કરવામાં તેની સહાયતા મળે છે.

સેવાર્થી કે જેને મદદની જરૂરિયાત છે તેની કેટલીક જરૂરતો અપૂર્ણ રહી હોય છે. તેની લાગણીઓ ઘવાઈ હોય છે. આ સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિ તેની કૌટુંબિક માહિતી, વ્યવસાયિક માહિતી તેનાં સમાજિક સંબંધો, ભૂતકાળની ઘટનાઓ, તનાવો અને તનાવો સાથે ઝઝુંબવાની શક્તિ વગેરે તમામ બાબતોની માહિતી કાર્યકર તેની સાથેની રૂબરૂ મુલાકાતો યોજીને મેળવે છે. મુલાકાત દરમ્યાન કાર્યકર સેવાર્થીની સાથે વ્યાવસાયિક ગાઢ સંપર્ક સ્થાપિત કરે છે. અને સેવાર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદન કરીને તેની સાથે આંતરક્રિયા કરે છે.

આ આંતરક્રિયા રૂબરૂ મુલકાત દરમ્યાન કરવામાં આવેછે. અને સેવાર્થીનાં સૂક્ષ્મ નિરીક્ષણથી તેનો વ્યવાહારને તેવી પ્રતિક્રિયાઓને સમજવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

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

કાર્યકર સેવાર્થીનો વ્યક્તિત્વને જાળવવાનો પ્રયત્ન કરે છે. વ્યક્તિનું વ્યક્તિત્વ અને વાતાવરણમાંથી વિકાસ પામે છે. વળી વ્યક્તિત્વ સતત પરિવૃતન પામતુ રહેછે. કાર્યકરે તેથી જ સેવાર્થીની વૃતમાન જીવનપદ્ધતિ અને સ્થિતિથી સારી રીતે વાકેફ થવું જોઈએ. સેવાર્થી જે બાબતોથી પરેશાન છે તે તમામ બાબતોની વાસ્તવિકતાને જાળવવી જોઈએ. વળી આ પરિસ્થિતિમાં કેટલું પરિવર્તનમાં 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.

સેવાર્થીની ભૂમિકા સંદર્ભે પણ કાર્યકરે પૂર્ણ જાણકારી મેળવવાની રહે છે. કારણ કે સંસ્થામાં આવનાર વ્યક્તિ પોતાની કોઈને કોઈ મુખ્ય ભૂમિકામાં સમસ્યાયોજિત હોય છે અને ભૂમિકા પર્ણ ન થતાં વ્યક્તિ ગલતિ અનુભવે છે તેનાંમા હતાશાની સ્થિતિ ઉત્ન્ન થાય છે.

સેવાર્થીનાં સંઘર્ષો અંગે પણ કાર્યકરે જાણકારી મેળવવી જોઈએ તેની ગુપ્ત વાતો સેવાર્થી ખુલ્લા દિલથી કાર્યકર સમક્ષ કરી શકે તેવી મોકળાશ અને હળવાશભર્યું વાતાવારણ ઉભુ કરવું જરૂરી છે.

સેવાર્થી સાથેનો કાર્યકરનો વ્યવહાર એકદમ સહૃદયી અને ભાવનાત્મક હોય તેવું સેવાર્થી ઈચ્છે છે. એટલે કે સેવાર્થીનો સારા ખરાબ તમામ ગુણ-અવગુણ સાથે નો સ્વીકાર કરવો એ કાર્યકર માટે ખૂબ મહત્વુનં છે. અને સેવાર્થીનો સાથેનો વ્યવહાર પણ તેનાં એક મિત્ર અને માર્ગદર્શક તરીકેનો હોય તેવું સેવાર્થી ઈચ્છે છે. આમ સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વનો ગરીમાપૂર્ણ સ્વીકાર કરવો ખૂબ જ જરૂરી છે. તેને કાણે સેવાર્થીની લાગતીઓની કદ કરઈ રહી છે તેવું સેવાર્થી અનુભવે છે.

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

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

સેવાર્થીના જીવનનાં નિણર્યો કાર્યકરે ન સેવા પણ સેવાર્થી ને જ જાતે કરવા દેવામાં આવે તેવું સેવાર્થી અનુભવતો હોયછે. આમ કરવાથી કાર્યકર એક જવાબદારીમાંથી મુક્ત થાય છે. અને સેવાર્થી જાતે નિર્ણય લેતો થાય એટલે તેનો આત્મવિશ્વાસ પણ વધેછે.

આ રીતે વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં 'સેવાર્થી' એ મુખ્ય અંગ છે.

(2) સમસ્યા :

માનવ સમાજની બધા જ પ્રકારની સમસ્યાઓવિવિધ સ્વાર્થીઓ દ્વારા સંસ્થાઓમાં લાવવામાં આવે છ. એટલે કે એવી કોઈ સમસ્યા નથી કે જેને સંસ્થામાં લાવવામાં આવી ન હોય. દા.ત. ભુખ ન લાગવાની સમસ્યા તથા ભુખ વધુ લાગવાની સમસ્યા, પ્રેમ કરવાની સમસ્યા અને પ્રેમ ન કરવાની સમસ્યા. જીવાનમાં સાથે રહેવાની સમસ્યા તથા જીવનમાં સાથ છોડી દેવાની સમસ્યા. લગ્ન કરવાની સમસ્યા કે લગ્ન ન કરવાની સમસ્યા , બાળકો ન થાવની સમસ્યા કે બાળકો વધુ થવાની સમસ્યા. ધન ભેગુ કરીને કંજુસાઈમાંથીથતી સમસ્યા કે નિર્ધનત્ય અંગેની સમસ્યા. તિરસ્કાર કરવાની સમસઢયા કે તિરષ્કૃત થવાની સમસ્યા. નોકરી ન મળવાની સમસ્યા કે નોકરીની સ્થળે જાતીય શોષણની સમસ્યા. સંયુક્ત પરિવારનાં કુટુંબ કલહની સહસ્યા કે પરિવારની કુટુંબ ગવરનો એકાંન્તની મનોદશાની સમસ્યા. જીવનસાથીના ક્રુર વ્યવહારની હતાશામાંથી જન્મતી સમસ્યા કે તેના વિયોગના દુઃખમાંથી ઉભી થતી સમસ્યા. દહેજ ન દેવાને કારણે થતી સ્ત્રીને થતી હનડગતની સમસ્ઢયા કે વધુ દહેજ આપવાના કારણે થતી માંગણીઓમાંથી જન્મતી હેરાનગતિની સમસ્યા દિકરીને શિક્ષણ નથી આપી કે ભવિષ્યમાં થતી સમસ્યા કે વધુ શિક્ષણ આપવાથી દિકરીઓ દ્વારા ઉભી થતી સમસ્યાઓમાં દિકરીઓની ભૃણહત્યાને પરિણામ ઉભી થતી લગ્ન વ્યવસ્થાની ડામાડોલ હાલતથી બનતી સમસ્યાઓ કે દિકરીઓ દ્વારા મા-બાપને થતી કનડગતમાંથી જન્મતી સમસ્યાઓ. સેક્સ સંબંધ સમસ્યાઓ કે એઈડ્સ જેવા રોગોનો ભોગ બનનારની સમસ્યાઓ.

આ બધીજ સમસ્યાઓ સેવાર્થી દ્વારા સંસ્થામાં લાવવામાં આવે છે. આવી અનેક સમસ્યાઓને સમજવા તા તેનું નિરાકરણ લાવવાનું કામ અતિ મુશ્કેલ છે. આથી જ ભિન્ન ભિન્ન સમસ્યાઓ માટે ભિન્ન ભિન્ન સંસ્થાઓ ઉભી કરવામાં આવી છે. સમસ્યાની વ્યાખ્યા આપતા જેમ્સ એન્ડ અદર્સ કહે છે. કે " જયારે એક વ્યક્તિ ઉદેશ્ય પર અગાઉ શીખેલી આદતો, પ્રેરણાઓ તથા નિયમો સાથે પહોંચી શકતો નથી ત્યારે સમસ્યાની સ્થતિ ઉત્પન્ન થાય છે.

ડનકાર ડે ના મત મુજબ "સમસ્યા એવા સમયે ઉત્પન્ન થાય છે કે જયારે જીવીત પ્રાણી એક ઉદ્દેશ્યનો રાખે છે. પરંતુ તે ઉદ્દેશ્યને કેવી રીતે પ્રાપ્ત કરવો તે જણાતો નથી.

સમસ્યા ઉત્પન્ન થવાના કેટલાક કારણો હોય છે.

(1) વર્તમાન પરિસ્થિતિથી અસંતોષ

(2) વર્તમાન સ્થિતિમાં પરિવર્તનની તીવ્ર ઈચ્છા

(3) ચોક્કસ પ્રકારની જરૂરિયાત જે સકારાતમક પ્રયત્નો છતાં અપૂર્ણ રચી હોય

(1) વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ક્ષેત્રમાં એવી સમસ્યાઓને આવરી લેવામાં આવે છે. સામાજિક આંતરક્રિયાને પ્રભાતવિત કરે છે. અથવા તો સામાજીક આંતરક્રિયાથી પ્રભાવિત થાયછે.

સમસ્યા એટલે કોઈ એક કે એકથી વધારે જરૂરિયાતોનો સમુહ હોય છે. જે વ્યક્તિનાં જીવનમાં મુશ્કેલી ઉભી કરે છે. સમસ્યા કોઈ સંઘર્ષ કે તનાવ પણ હોય છે.જે વ્યક્તિ નહી. સામાજિક ભૂમિકા પૂર્ણ કરવામાં આડચણ ઉભી કરે છે અને ભૂમિકા ભજવવામાં વિક્ષેપ પડે ત્યારે વ્યક્તિ માનસિક રીતે પણ પડી ભાગે છે.

વૈયક્તિક સેાવ કાર્યકર પાસે સેવાર્થી ત્યારે જ જાય છે. જ્યારે તે મુશ્કેલીઓથી ઘેરાઈ ગયો હોય છે અને ઉપાયનો કોઈ માર્ગ મળતો હોતો નથી. કાર્યકર આ રીતે આવતો સેવાર્થીનો Ego દ્રઢ કરવા તેને માનસિક રીતે ભાવનાત્મક રીતે મદદ કરે છે. તેનું સમાયોજન જે બાબતોથી કઠીત થયું હોય કે અડચણ હોય તેને દૂર કરી તેને પુનઃસમાયોજન સ્થાપિત કરવા મક્ષમ બનાવે છે. સેવાર્થીની ભૂમિકા પૂર્ણ કરવા માટે પણ કાર્યકર તેને સહાયતા કરે છે. આમ કાર્યકરે સેવાર્થીની સમસ્યાંના બધા જ રૂપો અને સ્થિતિઓ પર ધ્યાન આપવું જોઈએ તો જ તે સમસ્યાનું નિદાન અને સારવાર કરી શકે છે.

(2) સેવાર્થીની સમસ્યાનાં એક જટીલ પાસાઓ હોવાનાં કારણે કાર્યકર અને સેવાર્થીએ સમગ્ર સમસ્યા ઉકેલવાને બદલે તેનાં અમુક ભાગને પસંદ કરીને કાર્ય કરે છે. એટલે કે સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલવા માટે આખી સમસ્યા પર એક સાથે કે સંપર્ક કરવું મુશ્કેલ બને છે. તેથી કાર્યકર સમસ્યાનું મુખ્ય કેન્દ્ર પર જ પોતાનું ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. આ માટે કાર્યકર નીચે મુજબની બાબતો ધ્યાનમાં રાખી શકે છે.

(1) સેવાર્થીની મુખ્ય જરૂરિયાત કઈ છે ?

(2) સેવાર્થી પોતે શુ ઈચ્છે છે ?

(3) કાર્યકર સમસ્યા સંદર્ભે કયુ સંભવિત સમાધાન સૂચવે છે ?

(4) સંસ્થાનો ઉદ્દેશ્ય શું છે ? કઈ સુવિધાઓ સંસ્થમાં ઉપલબ્ધ છે ?

સેવાર્થી પોતે પોતાની સમસ્યાથી જાણકાર હોઈ
ી અને તે ઉકેલના સંદર્ભમાં પણ વિચારે છે. પરંતુ સેવાર્થી પોતાની જાતનેસમસ્યાનું સમાધાકન કરવામાં અસમર્થ માને છે. અથવા તો એવું પણ બને છે કે સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાથી એવા પાસા પર પોતાનું ધ્યાન કેન્દ્રિત કરેછે. જેનું સમાધાન કે ઉકેલ હાલ પૂરતુ ગૌણ હોય છતાં સેવાર્થી તટસ્થભાવે સમજી શકતો નથી અને પોતાની વાતને સત્ય માને છે. આ સેવાર્થી સમસ્યા તેને જ માને છે. જેનો તે અનુભવ કરે છે. પછી તે મુખ્ય હોય કે ગૌણ હેાય. કારણે કે સહાયતાનું કાર્ય સેવાર્થીને સાથે રાખીને કાર્યકરે કરવું જોઈએ. સેવાર્થીનો સહકાર મેળવ્યા વગર સમાધાનની કામગીરી શરૂ કરી શકાતી નથી.

આમ આ રીતે કાર્યકરે સમસ્યાનાં એવા ભાગ પર પોતાનું ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું. જેને સેવાર્થી મહત્વનું માને છે. કાર્યકર માટે એ જરૂરી છે. કે સેવાર્થી ઈચ્છતો હોય ત્યાંથી જ પોતાનું કામ શરૂ કરો. આમ સમગ્ર હકીકટને લક્ષમાં રાખીને કાર્યકર પોતાની સહાયતાનું કાર્ય સેવાર્થીની રુચિથી આરંભ કરે છે. પછીધીરે ધીરે પોતાનાં અનુભવ દ્વારા સમસ્યાનાં કેન્દ્ર બિન્દુ સુધી પહોંચી જાય છે અને સેવાર્થીની સમસ્યાની વાસ્તવિકતાથી પણ જાણકાર બની જાય છે.

(3) સમસ્યા હંમેશા શ્રેણીબદ્ધ રૂપમાં પ્રતિક્રિયા કરે છે.

દા.ત. કુટુંબકલહની સમસ્યાથી પીડીત સેવાર્થી પોતાની ભૂમિકા પૂર્ણ કરવામાં અસફળ રહે છે. ઉપરાંત આવેગાત્મક અસમાયોજન ખૂબ ઉભુ થાય છે. હતાશા પણ તેને ઘેરી વળે છે. અને માનસિક સંઘર્ષ પણ અનુભવે છે. આમ સમસ્યાગ્રસ્ત સેવાર્થી માટે મુશ્કેલ પરિસ્થિતિ વધુ ને વધુ અડચણરૂપ પ્રતિક્રિયાઓ ઉભી કરેછે.

(4) સેવાર્થી કોઈપણ સમસ્યાથી ઘેરાયેલો હોય છે. પણ તેની દ્દષ્ટએ આ બાબત મુશ્કેલ અને ગંભીર ગણે છે. એટલે કે સમસ્યા કદાચ આસાન હોય, તેનો ઉકેલ પણ આસાન હોય પરંતુ સેવાર્થીન દ્દષ્ટિએ મહત્ત્વપૂર્ણ હોય છે.

(5) સમસ્યાની ગભીરતા દરેક વ્યક્તિ વ્યક્તિએ અલગ-અલગ જોવા મળે છ. આમ એકસરખી જ સમસ્યાથી પીડીત અલગ અલગ વ્યક્તિઓની પ્રતિક્રિયા એક સરખી હોતી નથી.

દા.ત. બે અલગ-અલગ વ્યક્તિઓને ગરીબી હાલતમાં કુટુંબનું ભરણપોષણ કરી શકાતુ નથી જો તમેને આર્થિક મદદ મળી જાય તો તેમની સમસ્યાનું સમાધાન થઈ શકે છે. પણ આ સમાધાન બીજા વ્યક્તિઓ માટે એક સરખુ સંતોષકારક હોતુ નથી. એક વ્યક્તિ આવી સહાયતાને પોતાનો અધિકાર માનીને સહર્ષ સ્વીકારે છે. માટે બીજી વ્યક્તિ આવી મદદનો ઈન્કાર કઈ મહેનત કરીને ગુજરાન ચલાવવા માંગે છે.

(6) સમસ્યા પીડીત સેવાર્થી જયારે સંસ્થામાં સહાયતા માટે આવે છે ત્યારે મોટેભાગે તે ગ્લાની અને હીતભાવના કે અપરાધભાવથી પીડતો હોય છે.

કોઈ સેવાર્થી પોતાની અસસ્તાને સમસ્યા માને છે. વળી કોઈ સેવાર્થી પોતાની નબળી માનસિક સ્થિતિને જ જવાબદાર ગણે છે. પોતાની જીંદગીમાં ઉભી થયેલી મુશ્કેલીનું કારણ પોતેજ છે તેવા હાવભાવથી કે અપરાધની લાગણીથી સેવાર્થી પીડાતો હોય છે.

(7) આ પ્રકારની મનોદશાની વિપરીત અસરો તેનાં વ્યક્તિત્વ ઉપર પડે છે. તે શૂન્યમનસ્ક બની બેસી રહે છે. લોકોને હળવા મળવાનું બંધ કરે છે. એકાંતપ્રીય બની જાય છે. દરેક સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિ એકસરખી હોતી નથી એટલે કે કેટલાક સેવાર્થી જે સહાય મેળવવાની બાબતને યોગ્ય માનતા નથી અને આવા સ્વમાની સેવાર્થીઓ મદદ માંગવાની વાતે ભીખ માંગવા જેવી હલકી માને છે. તેમને બીજા લોકોનું અહેસાન લેવાનું પસંદ હોતી નથી.

- **સમસ્યાનું સમાધાન :**

સમસ્યાનું સમાધાન માટે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દરમ્યાન કાર્યકરે ઘણીબધી બાબતોને ધ્યાનમાં રાખવી જરૂરી છે.

સેવાર્થીની સમસ્યાના તમામ પાસાઓનું જ્ઞાન હોવું જોઈએ સમસ્યા સાથે જોડાયેલા વ્યક્તિઓમાં આંતર સબંધોનું જ્ઞાન હોવું જોઈએ. સમસ્યાની પરિસ્થિતિનું યોગ્ય નિરીક્ષણ

કરવું જોઈએ. પ્રેણાઓ લાગણીઓનું યોગ્ય સમજણ હોવી જોઈએ. સેવાર્થીનાં હૃદયની ગુપ્તવાતો જાણવી જોઈએ. સેવાર્થીનાં જીવનની દુ:ખ ઘટનાઓ, ભૂતકાળની આઘાતપ્રદ બાબતો પણ જાળવવી જોઈએ. આમ કાર્યકરો પોતાનાં પૂર્વ અનુભવો અને વૈયક્તિક સેવાના જ્ઞાનનો યોગ્ય ઉપયોગ કરીને આંતરસુઝ અને આવડત મુજબ કાર્ય કરવું જોઈએ સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયા બે તબક્કામાં યોજવામાં આવે છે.

(1) સમસ્યાના વિશ્લેષણનો તબક્કો

(2) સમસ્યા સમાધાન અંગે નિર્ણય લેવાનો તબક્કો

સેવાર્થીની તકલીફ સગવડતાઓ અને અસમાયોજનની કાર્યકર વિશ્લેષણ કરે છે સેવાર્થીમાં વ્યવહારો તપાસે છે. સંઘર્ષો અને ઘવાયેલી લાગણીઓ પાછળનાં કારણો જે તપાસી લે છે. સેવાર્થીના કૌટુમ્બિક અને સામાજિક સંબંધોનું વિશ્લેષણ કરેછે. સેવાર્થીની વ્યાવસાયીક બાબતો તેનાં મિત્રો, સંબંધીઓ સાથેની આંતરક્રિયાને તપાસે છે અને ચોક્કસ ઘટનાઓ બની હોય તો તે પણ તપાસે છે. અને સમસ્યાના મુળ કારણોની કાર્યકર તપાસ કરે છે. સેવાર્થી સાથે તેની મુળ સમસ્યા સંબંધી પરામર્શ કરી તનાં .કેલનાં વિકલ્પો તેની સમક્ષ મુકે છે અને કયા વિકલ્પ મુજબ સમાધાન કરવું તે અંગેનો નિર્ણય સેવાર્થી પાસે કરાવે છે. સંસ્થા ઉપલબ્ધ સાધનો અને સેવાઓ પૈકી સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલ માટે કયુ સાધન કે સેવાનો ઉપયોગ કરવો તે અંગેના નિર્ણય કાર્યકર સહાયતાની જરૂર જણાય ત્યાં સુધી કાર્યકર તેની સાથે રહે છે. મદદ કરે છે અને જ્યારે સેવાર્થી સમસ્યામાથી બહાર નીકળી શકવા સક્ષમ છે તેવું કાર્યકરને જણાવે ત્યારે સમસ્યા સમાધાન પૂર્ણ થયું ગણાય.

(3) સંસ્થા :

સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાની સહાય માટે જે સ્થાન પબર આવે છે તેને સામાજિક સંસ્થા કહે છે. વૈયાકતિક સેકાર્ય આ પ્રકારની સંસ્થાએમાંજ કરવામાં આવે છે. કારણ કે આ કાર્ય માટે કાર્યકર અને સેવાર્થીની રૂબરૂ મુલાકાતો યોજવાની થતી હોયછે. તેનાં માટે વિશેષ સ્થાન તથા સુવિધાઓની જરૂર પડે છે. અને આ કાર્ય માટે જરૂરી ભૌતિક સુવિધાઓ અને નિષ્ણાંત સેવાની વ્યવસ્થાઓ સંસ્થા પર જ શક્ય બની શકેછે.

સંસ્થા એટલે શું ?

સંસ્થા એટલે એવો વિભાગ છે જેનો ઉદ્દેશ્ય કેવલ સામાજિક સમસ્યાઓનું ીનરાકરણ કરવાનો નહિ, પરંતુ તેમની પણ સહાયતા કરવાનો છે જે સમસ્યાઓનો અનુભવ કરી રહ્યા છે.

સંસ્થાઓનો ઉદ્દેશ વ્યક્તિની સામાજિક સંતંલિત અગત્યનો દૂર કરવાનો છે. તથા મનોસામાજિક સમસ્યાઓનું નિરાકરણ કે સમાધાન કરવાનું છે જેથી તો વ્યક્તિગત અને પારિવારિક જીવનને પુનઃ સુખમય બનાવી શકે.

વૈયક્તિક કાર્યની સંસ્થાઓનાં પ્રકાર - વ્યક્તિની સમસ્યાના ઉકેલમાં મદદરૂપ બનતી સંસ્થાઓને નીચેમુજબ બે પ્રકારના વહેચી શકાય છે.

(1) સાર્વજનિક સંસ્થાઓ : જેનું સંચાલન / વહીવટ સરકાર વિભાગ દ્વારા થાય છે અને સરકારી ગ્રાન્ટમાંથી આ સંસ્થાઓ ચલાવવામાં આવે છે.
દા.ત. નારી સંરક્ષણ ગૃહો
રિમાન્ડ હોમ

(2) સ્વૈચ્છીક સંસ્થાઓ : આ સંસ્થાઓ બીન સરકારી હોય છે જેનું સંચાલન બે કે તેથી વધુ વ્યક્તિઓનું સંગઠન/ટ્રસ્ટી મંડળ કરે છે. અને આ સંસ્થાના આર્થિક વ્યવહાર પણ આ ટ્રસ્ટીમંડળ દ્વારા કરવામાં આવે છે.

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

દા.ત. સ્ત્રી વિકાસગૃહો

અંધજન મંડળ

અંધઅપંગ મંડળ

બાલાશ્રમ

જયોતિસંઘ

કાન્તા સ્ત્રી વિકાસ ગૃહ

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

આ સમાજિક સંસ્થાઓની સ્થાપના કોઈ ચોક્કસ હેતુ માટે જ કરવામાં આવે છે. અને આ વિશિષ્ટ લક્ષણોને પ્રાપ્ત કરવા માટે સંસ્થા કર્મચારીઓને નિયુક્ત કરે છે. દરેક કર્મચારીને ચોક્કસ પ્રકારની જવાબદારીઓ સોંપવામાં આવે છે. છતાં ષબધાજ કર્મચારીઓ એક-બીજા સાથે જોડાયેલા હોય છે. એટલે કે ટીમવર્કથી કામગીરી કરવામાં આવે છે.

દરેક સંસ્થાનાનીતિ-નિયમો હોય છે. જેનું પાલન સંસ્થા સાથે જોડાયેલા કર્મચારીઓએ અને સેવાર્થીઓએ કરવાનું હોય છે. સંસ્થાઓના ઉદ્દેશ્ય સામાજિક સમસ્યાઓ કે સામાજિક જરૂયિાતોને અનુલક્ષીને નક્કી કરવામાં આવે છે.

દા.ત. આઝાદી પહેલા સ્ત્રી શિક્ષણ આને સ્ત્રીઓનાં પ્રશ્નો ઉકેલવાનાં હેતુથી વિકાસગૃ હો શરૂ કરવામાં આવ્યા હતા અને આ સંસ્થાઓનું સંચાલન પણ સ્ત્રી સમાજસેવિકા દ્વારા કરવામાં આવતું હતું.

આધુનિક યુગમાં સમાજકાર્યનો વ્યાપ વધવાની સાથે સેવાના ક્ષેત્રો પણ વધ્યા છે.

દા.ત. મેડીકલ સોશ્યલ વર્ક

સ્કૂલ સોશ્યલ વર્ક

જેલના કેદીઓને સુધાવાનું કાર્ય

એઈડ્સ કન્ટ્રોલ કાર્ય

આમ સામાજિક સંસ્થાના માધ્યમથી જ વૈયક્તિન કાર્યકર સેવાર્થીને મદદ કરે છે. કારણ કે સમાજકાર્ય સંસ્થા આધારિત કામગીરી કરતો વ્યવસાય છે. સંસ્થા દ્વારા કાર્યકરને નિયુક્ત કરવામાં આવે છે. સંસ્થાના ઉદ્દેશ્ય અને નિયમોથી મર્યાદમાં રહીને કાર્યકર સેવાર્થીને સેવાઓ આપે છે. સંસ્થાની પોતાની કચેરી કે ઓફિસ હોય છે. આ સંસ્થા કાર્યકર તથા સેવાર્થીનું સંસાધનો પુરા પાડે છે. કાર્યકર પોતે જે સંસ્થા સાથે જોડાયેલા છે તેને પ્રથમ તો સમજવી જરૂરી છે. ઉપરાંત બીજી સામાજિક સંસ્થાઓ વિભાગો હોય તો તે અંગેની

વિસ્તૃત જાણકારી કાર્યકરે મેળવવી પડે છે. જેથી તે સેવાર્થીને બીજી સંસ્થાઓ કે સરકારી સંસ્થાના વિભાગોની સેવાઓ તથા સંસાધનોનાં ઉપયોગનું માર્ગદર્શન આપી શકે.

સમાજની સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ સોસાયટી એકટ હેઠળ અથવાતો પબ્લીક ટ્રસ્ટ હેઠળ રજીસ્ટર થયેલ હોય છે. આ સંસ્થાઓમાં કામગીરી બજાવતા કાર્યકરો માનદવેતન મેળવતાં હોય છે. અથવા તો કેટલાક કાર્યકરો સ્વયં વેતન વગર કાર્ય કરતા હોય છે.

આ સંસ્થાઓ સાથે જોડાયેલી વ્યક્તીઓ ઉચ્ચ નૈતીક મૂલ્યો મુજબ જીવન જીવતી હોય છે. અને સંસ્થાને સમર્પિત હોય છે.

સંસ્થાને નાણાકીય મદદની જરૂર પડે ત્યારે આ કાર્યકરો સમાજમાં ઉચ્ચ પ્રતિષ્ઠિત વેપારીઓ, અગ્રણીઓ સમક્ષ જાય છે અને આર્થિક મદદ મેળવે છે.

આ સંસ્થાઓ સમાજકાર્યની પ્રવૃત્તિઓ સાથે સાથે શિક્ષણક્ષેત્ર, વ્યાવસાયીક કોર્સ, ખાદી અને સંબંધિત કુટીર સેવાઓ, શિક્ષણ વર્ગ વગેરે વિવિધ પ્રવૃત્તઓ દ્વારા સાજમાના ઉપયોગી કાર્ય કરે છે.

દરેક સંસ્થાનું એક માળખુ કે વ્યવસ્થાતંત્ર હોય છે. અને વિવિધ વિભાગનોના મુખ્ય વ્યકતીઓ જે તે વિભાગની કામગીરી સંભાળે છે. અને સંસ્થાના મુખ્ય વ્યક્તિ આ તમામ કાર્યક્રમો, પ્રવૃત્તિઓનું સંચાલન કરેછે. આ કાર્યપદધ્તિથી સંસ્થાનું વ્યવસ્થિત તંત્ર નિયંત્રણમાં રહીને કાર્ય કરે છે.

આમ વૈયક્તિક કાર્યકર સંસ્થાનું પ્રતિનિધિત્વ કરતો હોય છે. છતાં પહેલા પોતાના વ્યવસાયનું પ્રતિનિધિતવ કરે છે. વૈયક્તિક કાર્યકર સંસ્થાનું એક અંગ છે પરંતુ તે પોતાના વ્યવસાયના ધ્યાયો, કુશળત્ય સિધ્ધાંતોને ધ્યાનમાં રીને સેવાર્થીની સહાયતા કરે છે.

(4) પ્રક્રિયા :

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

પ્રક્રિયા એટલે સતત ચાલતી ક્રિયાઓ

વિવેસ્ટર ડિક્શનરી મુજબ ''પ્રક્રિયામાં ઘટનાઓના એક ક્રમ હોય છ. તથા તેનાં દ્વારા નિશ્ચિત પરિણામ આવે છે.'' એટલે કે આ ઘટનાઓના ક્રમને પ્રક્રીયા કહે છે. આ પ્રક્રિયા પરસ્પર સંબંધિત હોય છે.

પ્રક્રિયાની વિશેષતાઓ

(1) ઘટનાઓ સાથે સંબંધિત હોવું.

(2) ઘટનાઓની પુનરાવૃત્તિ

(3) ઘટનાઓમાં નિરંતરતા

(4) ઘટનાઓનાં પરિણામ

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થીની આંતરિક અને બાહ્ય સમાયોજન સબંધિત જે પણ સમસ્યાઓ હોયછે. તેના સમાધાન માટે સહાય કરવામાં આવે છે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયા બે પ્રકારની સમસ્યાઓ સાથે સબંધિત છે.

(1) અસંતોષમાંથી સંતોષપ્રદ સ્થિતિ પ્રાપ્ત કરવા તરફ જવાની પ્રક્રિયા

(2) વર્તામાન સ્થિતિમાં જે સંતોષ છે તેનાં કરતા વધારે સંતોષ પ્રાપ્ત કવરાની પ્રક્રિયા

વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યાઓ કે પરિસ્થિતઓમાં સમાધાન કરવામાં ષ્ફિળ જાય છે. ત્યારે જ તે વૈયક્તિક સેવા માટે સંસ્થામા આવે છે.

- **પ્રક્રિયાના અવરોધક પરિબળો :**

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયા કેટલીક અવરોધક બાબતો છ. જે સમસ્યા સાકાધાનને મુક્શેલ બનાવે છે.

(1) સેવાર્થીને સમસ્યા ઉકલવા જે સાધનો કે સ્ત્રોત્રની જરૂ છે. તે ઉપલબ્ધ ન થાય તો સમસ્યાનું સમાધાન કરી શકાતુ નથી.

(2) સેવાર્થીની અજ્ઞાનતા કે અધૂરા નિરિક્ષણને કારણે સમસ્યાનું સાચુ અર્થઘટન કરી શકતો નથી.

(3) સેવાર્થી આવેગાત્મક રીતે થાકી ગયો હોય ત્યારે સમસ્યાનું સમાધાન મુશ્કેલ બની જાય છે.

(4) સેવાર્થી ગુસ્સો કરીને ઉગ્ર બની જાય છે. સ્વનિયંત્રણ નબળુ પડી જાય ત્યારે.

(5) સેવાર્થી સમસ્યાગ્રસ્ત સ્થિતિમાં લોબો સમય રહે ત્યારે કેટલીક આદતો પડી જાય છે. અને તેની સમસ્યાને સમજી કશતો નથી તેને મનો વિશ્લેષણની વિશેષ સેવાની જરૂર પડે છે.

(6) કેટલાક સેવાર્થી બેચેન હતાશ બની જાય છે અને સમાધાનનાં વિચારો ને અપનાવતા નથી.

- **સેવાર્થીની સહાય ત્રણ પ્રકારના સાધનોથી કરવામાં આવે છે :**

(1) ચિકિત્સાત્મક સંબંધ

(2) નિશ્ચિત કાર્યપદ્ધતિ

(3) સમાધાનની તક

- **પ્રક્રિયામાં કાર્યકરે ત્રણ કાર્યો કરવાના હોય છે :**

(1) સેવાર્થીની સમસ્યા, તેનું વ્યક્તિત્વ તથા વાતારવણનો અભ્યાસ

(2) સમસ્યાનું નિદાન

(3) બાહ્ય અને આંતરિક સહાયતાથી સમસ્યાનો ઉપચાર

સમસ્યાનું અધયયન કરવા માટે કાર્યકર કેટલીક પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરે છે. દા.ત. નિરક્ષણ, અન્વેષણ મુલાકાત એ ખૂબ મહત્વનું અંગ છે. મુલાકાત દ્વારકાર્યકર સેવાર્થીની મુશ્કેલીઓ જાણી શકે છે. સેવાર્થીનાં વર્તન, વ્યવહાર, વલણો પણ જાણી શકે છે.

મુલાકાત દરમ્યાન કાર્યકરે સેવાર્થીનો સ્વીકા કરવો જોઈએ. કાર્યકરે સેવાર્થી તરફ પુર્વગ્રહ ન રાખવો જોઈએ. કાર્યકરે સેવાર્થીનો વિશ્વાસ પ્રાપ્ત કરવો જોઈએ. કાર્યકરે સેવાર્થીની સાથેની મુલાકાત દરમ્યાન યોગ્ય વાતાવરણ ઉભુ કરવું. કાર્યકર-સેવાથી વચ્ચેની મુલાકાત દરમ્યાન કાર્યકર સાભંળવું, નિરીક્ષણ કરવું તે બન્ને ક્રીયાઓનો ઉપયોગ કરવો. જ્યારે સેવાર્થી માહીતી આપતા હોય તે દર્યમાન તેનું કેસ રેકોર્ડીંગ થવું જોઈએ.

આમ મુલાકાત દરમ્યાન કૃાયકર સેવાર્થીની સમસ્યાનું અધ્યન કરે છે ાથે સાથે સેવાર્થીને સંસ્થાનો ઉદ્દેશ્યો સુવિધાઓથી પરિચીત કરે છે કાર્યકર સ્પષ્ટ કરે છે. કે સહાયતા કેટલી સીમા સુધી કરી શકાય તેમ છે.

- **પર્લમેન નિદાનનાં ત્રણ પ્રકાર બતાવે છે :**

  (1) ગતિશીલ નિદાન - આ નિદામાં સેવાર્થીની સમસ્યા તેનું વ્યક્તિત્વ, વાતાવરણનું અધ્યયન કરવામાં આવે છે અને સેવાર્થીની સમસ્યામાં તેના વ્યક્તિત્વ અને વાતાવરણ કેટલું જવાબદાર છે. તે અંગેનો નિર્ણય કરવામાં આવે છે.

  (2) કારણાત્મક નિદાન - આ પ્રકારનો નિદાનમાં સેવાર્થીના ભુતકાળનો જીવનની ઘટનાઓ ઉપર વિશેષ ધ્યાન દેવામાં આવે છે. સેવાર્થીનાં અત્યારના વ્યવહારોનો સંબંધ ભુતકાળની ઘટનાઓ સાથે જોડેલે નિદાન કરવામાં આવે છે.

  (3) ઉપચારાત્મક નિદાન - સેવાર્થીઓનું વર્ગીકરણ તેમની સમસ્યાઓને આધાર કરવામાં આવેછ. એ ઉપતાર માટેના કયા સાધના કે સેવાઓ આપવી તે નક્કી કરવામાં આવેછે.

- **સારવાર :**

  અભ્યાસ અને નિદાન પછીનું સ્ટેજ સારવારનું છે. પરંતુ ઘણીવાર નિાદનની સાથે સાથે જ સારવાર આપવામાં આવતી હોયછે. સમસ્યાનાં ઉકેલ માટે ભૌતિક સાધનો પૂરા પાડવામાં આવે છે. અને પરામર્શ દ્વારા સહાનુભુતિ પુરી પાડીને સમાધાન કરી શકાયછે. આ પાસાઓમાંથી કયુ પાસુ કયા સેવાર્થી માટે ઉપયોગમાં મુકવું તે કાર્યકરો પોતાની આવડત અને આંતરસુઝથી નક્કી કરવાનું હો છે. તેના માટે તે વાર્તાલાપ, ચર્ચાઓ દ્વારા હેતુપૂર્વકનું સમાધાન કરેછે. આવી હેતુ પૂર્વકની પર્ક્રીયાને સમાજકાર્યની પરિભાષિત સારવારની પ્રક્રિય કે સેવાર્થીની મદદની પ્રક્રિયા તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

- **સારવારના બે પ્રકાર છે :**

  (1) બાહ્ય સારવાર

  (2) આંતરિક સારવાર

  બાહ્ય સારવાર એટલે કે આર્થિક રીતે નવરી વ્યક્તિને રોજગાર આપવામાં આવે, બિમાર વ્યક્તીને હોસ્પિટલ સધુી પહોંચાડવામાં આવે. આવી સારવારને બાહ્ય મદદલક્ષી સારવાર કહે છે. આવી સહાયમાં સેવાર્થીની બાહ્ય ભૌતિક વાતાવરણમાં ફેરફાર લાવીને વ્યક્તિને મદદ આપવામાં આવે છે. આંતરિક સારવાર સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ સંબંધી પ્રશ્નો તેના સંઘર્ષો, આવેગો, મુજવણો વગેરે તેની અંગત વ્યક્તિગત બાબતો છે. જેમાં કાર્યકર દ્વારા વાતાલાપ, પરામર્શ કે માર્ગદર્શન આપવામાં આવેછે. જેને આતંરિક સારવાર કહેવામાં આવે છે. દા.ત. પ્રેમમાં નિષ્ફળ ગયેલો યુવાન હતાશામાં ડુબી જાય છે. કામધંધો કરવા જતાં નથી આવા કાર્યકર મુલાકાત દરમ્યાન સેવાર્થી સાથે પરામર્શ કરેછે. જીવનનાં મૂલ્યોની ચર્ચા કરે છે. વિશ્વાસ સંપાદન કરી જરૂરી માર્ગદર્શન આપે છે. જેથી વ્યક્તિ પોતાનો કુટુબંમાં તથા સમાજમાં સ્ફૂર્તિપૂર્વક આનંદથી જીવન જીવ શકે. આ પ્રકારની સારવારને આંતરિક સારવાર કહેવામાં આવે છે.

  સામાજિક વૈયક્તીક સેવાકાર્યમાં પ્રક્રિયાના પ્રથમ ભાગમાં સમસ્યાના વિવિધ પાસાઓને સપ્ષ્ટ કરવામાં આવે છે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયાનો બીજા ભાગ તથ્યોના ઊંડાણને માપવાનો છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પર્કયાનો ત્રીજો ભાગ નિર્ણય લેવા સબંધી છે.

આ રીતે વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં મુળભુત અંગો જેમાં વ્યક્તિ કે સેવાર્થી તેની સમસ્યા તથા સંસથાઓ અને પ્રક્યાનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે. આ ચાર અંગો વૈયક્તિક સેવાકાર્યના અધાર સ્તંભ સમાન છે.

2.4 ઉપસંહાર

આ એકમમાં આપણો વૈયક્તિક સેવાકૃયનો ખ્યાલ અને તેની વિવિધ લેખકોની પરિભાષાને સમજવાનો પ્રયાસ કર્યો અને વૈયક્તિક સેવાકાર્યોમાં વ્યક્તિની સમસ્યાનું સમાધાન કરવાની યોગ્ય પદધ્તિ, પ્રક્રિયા, ચિકિત્સા પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. અને સમાયોજન સાધવા વ્યક્તિને સક્ષમ બનાવવામાં આવે છે. જરૂર જણાયે આર્થિક સહાયતા તથા સંસાધનોની સહાયતા કરવામાં આવે છે. જે દર્શાવે છે કે વૈયક્તીક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થીની સમસ્યાનું કાઉન્સીલીંગ દ્વારા ઉકેલવા પ્રયાસ કરવામાં આવે છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યને કલા પણ કહેવામાં આવે છે. જેના દ્વારા વ્યક્તિની સહાયતા એવી રીતે કરવામાં આવે તે સમાજિક વાતાવરમાં ઉત્પન્ન થતી સમસ્યાનો ઉકેલ કરવામાં પોતાની ક્ષમતાઓનો ઉપયોગ કરીને તેનો વિકાસ કરી શકે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ચાર અંગો/તત્વો છે.

(1) વ્યક્તિ

(2) સમસ્યા

(3) સ્થાન (સંસ્થા)

(4) પ્રક્રિયા

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વ્યક્તિ કે સેવાર્થી જેનાં જીવનમાંથી સકંટ કે મુશ્કેલી આવેલી હોય છે. તે મુંઝાયેલો, હતાશ અને સંતોષ થી ભરેલો હોય છે. અને મુશ્કેલીમાંથી બહાર નીકળવા, સહાયતા મેળવવા આતુર હોય છે. અને વૈયક્તિક કાર્યકર્તા દ્વારા તેને સહાયતા આપવામાં આવે છે.

સમસ્યાને વૈયક્તિક સેવાકૃયમાં એવો અર્થ કરવામાં આવે છે. કે વ્કય્તી એક કે એકથી વધારે જરૂરિયાતોનો અસંતોષ થવો અથવા તો સંઘર્ષ કે તનાવ પણ હોય છે જે વ્યક્તિની સામાજિક ભૂમિકા પૂર્ણ કરવામાં અડચણ ઉભી કરે છે અને ભૂમીકા ભજવવામા વિક્ષેપ પડે ત્યારે વ્યક્તિ માનસિક રીતે પણ પડી ભાંગે છે. સમસ્યા પીડીત સેવાર્થી જયારે સંસ્થામાં સહાયતા માટે આવે છે. ત્યારે મોટેભાગે ગલતી અને હીનભાવના કે અપરાધભાવનાથી પડીતો હોય છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સમસ્યાનું વિશ્લેષણ કરીને સમસ્યાનું સમાધાન કરવામાં આવે છે. સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાની સહાય માટે જે સંસ્થામાં આવે છ. તેને સમાજિક સંસ્થા કહે છે અને વૈયક્તિક સેવાકાર્ય આ પર્કારની સસ્થાઓમાં જ કરવામાં આવે છે. આમાં સાર્જવનિક સંસ્થાઓ અને સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે. દા.ત. સ્ત્રી વિકાસગૃહો, અંધજનમંડળ, બાળાશ્રમ, જ્યોતિ સંઘ વગેરે સંસ્થામાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યકર ચોક્કસ પ્રક્રિયાનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થીની હસાયતા કરેછે. સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિદાન કરી બાહ્ય અને આંતરિક સહાયતાથી સમસ્યાનો ઉપચાર કરવમાં આવે છે.

આમ આ એકમમાં આપણે વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો ધ્યાન તથા તેનાં આંગોનો વિસ્તૃતમાં અભ્યાસ કર્યો.

2.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

(1) વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું કેન્દ્રબિંદુ..............છે.

(A) વ્યક્તિ

(B) સમાજન

(C) જૂન

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(2) વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રથમ વ્યાખ્યા મેરી રિચમન્ડએ કઈ સાલમાં આપી હતી.

(A) ૧૯૧૫

(B) ૧૯૧૬

(C) ૧૯૧૮

(D) ૧૯૨૦

(3) વૈયક્તિક સેવાકાર્યના અંગો કયા વિધવાને આપેલા છે.

(A) પર્લમેન

(B) મેરી રિચમન્ડ

(C) રિજેન્સબર્ગ

(D) હેમીલ્ટન

(4) વ્યક્તિ એટલે એમાં કોનો કોનો સમાવેશ થાય છે.

(A) સ્ત્રી

(B) પુરુષ

(C) બાળકો

(D) ઉપરક્ત તમામ

(5) સ્થાનને બીજા કયા નામથી ઓળખવામાં આવ છે.

(A) ઓફીસ

(B) ઘર

(C) સંસ્થા

(D) ઉપરોક્ત તમામ

2.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

(1) (A) વ્યક્તિ

(2) (A) ૧૯૯૫

(3) (A) પર્લમેન

(4) (D) તમામ

(5) (C) સંસ્થા

2.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

(1) વ્યક્તિ : સ્ત્રી, પુરુષ અને બાળકોનો સમાવેશ થાય છે.

(2) સમસ્યા : વ્યક્તિના સમાન્ય જીવનનાં અડચણ ઊભી કરતી સ્થિત

(3) સ્થાન : સ્વૈચ્છિક અથવા સરકારી સંસ્થાનો સમાવેશ થાય છે.

(4) પ્રક્રિયા : વ્યક્તિની સમસ્યાના નિવારણની પદ્ધતિને પ્રક્રિયા તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

2.7 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) વૈયક્તિક સેવાકાર્યની વ્યાખ્યાઓ અને તેની સમજૂતિ વિસ્તૃતમાં વર્ણવો.

(2) વૈયક્તિક સેવાકાર્યના અંગો ઉદાહરણ સાથે સમજાવો.

એકમ 3 સામાજીક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં મુખ્ય સિદ્ધાંતો

-: એકમનું માળખુ :-

3.0 એકમના હેતુઓ

3.1 પ્રસ્તાવના

3.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં સિદ્ધાંતો

3.3 ઉપસંહાર

3.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

3.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોનાં જવાબો

3.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

3.7 સ્વાધ્યા લેખન

3.8 પ્રવૃત્તિ

3.9 કેસ સ્ટડી

3.10 સંદર્ભગ્રંથો

3.0 એકમના હેતુઓ :

(1) સમાજીક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સિદ્ધાંતોની વિસ્તૃત ચર્ચા દ્વારા વિદ્યાર્થીઓને વૈયક્તિક સેવાકાર્યના વિવિધ સિદ્ધાંતોની સમજૂતી મેળવી શકાશે. આ એકમમાં આપણી વૈયક્તિક સેવાકાર્યના વિવિધ સિદ્ધાંતોનો અભ્યાસ

3.1 પ્રસ્તાવના :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કામગીરી બજાવતા કાર્યકરે મનોવિજ્ઞાન, સમાજશાસ્ત્ર, સામાજિક સમસ્યાઓ, શરીર વિજ્ઞાન, મનોસામાજિક ક્ષેત્ર, સામાજિક આંતરક્રિયાઓ અને બદલાતાં સામાજિક પ્રવાહો સાથે ઉદ્‌ભવતી સમસ્યાઓનો ઊંડો અભ્યાસ કરવો ખૂબ જ આવશ્યક બની જાય છે. વ્યક્તિગત સેવાકાર્યમાં કાર્યકરે વિવિધ વિજ્ઞાનોના વાંચન અને સતત તેનો અભ્યાસ કરીને આ ક્ષેત્રમાં પોતાની આગવી કલાત્મક કાર્યશૈલી ઉભી કરવાની હોય છે. આ વ્યક્તિત્વ સેવાકાર્યની પદ્ધતિ વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાનના આધારે કાર્ય કરવાની એક કલા છે અને એટલે જ આ ક્ષેત્રમાં સતત સભ્યારી અને આંતરસૂઝથી કામગીરી કરનાર કાર્યકર સમાજમાં પોતાની અલગ ઓળખ ઉભી રવામાં સફળ બને છે. વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય કરનાર કાર્યકરને પોતાની કામગીરીમાં પૂર્ણ સ્વતંત્રતા આપવામાં આવે છે. દરેક કાર્યકરની કામ કરવાની ઢબ અલગ હોયછે. એટલે દરેક કાર્યકર પોતાનાં કાર્યનો પોતાની અલગ રીતે પુર્ણ કરે છે અને દરેક કાર્યકરનો આ ક્ષેત્રનો અભ્યાસ અને વ્યક્તિગત યોગ્યતા પણ અલગ અલગ હોય છે તેથી આ ક્ષેત્રમાં સેવાકાર્યોની વિવિધતા જોવા મળે છે.

આ એકમમાં આપણે વૈયક્તીક સેવાકાર્યમાં વિવિધ સિદ્ધાંતો જેમકે સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત, ગુપ્તતાનો સિદ્ધાંત, સંબંધ સ્થાપનનો સિદ્ધાંત વ્યક્તિકરણનો સિદ્ધાંત જેવા અનેકવિધ સિદ્ધાંતોનો

અભ્યાસ કરીશુ. વ્યક્તિગ સેવાકાર્યમાં કાર્યકર સેવાર્થી સાથે સહાયતાકાર્યની કામગીરી કરે છે. આ કાર્યમાં સિદ્ધાંતો નિયંત્રિત રીતે વળાંક આપે છે. સિદ્ધાંત એક સ્વયં સિદ્ધ બાબત છે જે કાર્યકરનાં વ્યવસાયિક કાર્યને દિશાસૂચન આપે છે. આ સિદ્ધાંતો કાર્યકરની કાર્યપદ્ધતિને પ્રભાવિત કરે છે જેથી કાર્યકર પોતાનું કાર્ય સમાજકાર્યના વર્તુળમાં રહીને જ પૂર્ણ કરી શકે છે. સમાજકાર્યની બધીજ પદ્ધતિમાં સમાન રીતે લાગુ પડતા આ સિદ્ધાંતો નીચુ મુજબ છે. એટલે કે વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય, સામુહિક સેવાકાર્ય અને સામુદાયીક સેવાકાર્યની પદ્ધતિઓમાં તમામ સ્તરે કાર્ય કરવા માટે આ સિદ્ધાંતો દિશા સૂચન કરે છે.

3.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સિદ્ધાંતો :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સિદ્ધાંતો નીચે મુજબ છે.

(1) વ્યક્તિકરણનો સિદ્ધાંત

(2) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત

(3) આત્મનિર્ણયનાં અધિકારનો સિદ્ધાંત

(4) ગુપ્તતાનો સિદ્ધાંતા

(5) સબંધં સ્થાનનો સિદ્ધાંત

(6) સાધનોનાં ઉપયોગનો સિદ્ધાંતા

(7) સ્વયંની જાગૃતિનો સિદ્ધાંતા

(8) ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ વ્યવહારનો સિદ્ધાંત

(9) સસ્થાગત સેવાઓ, કામગીરી તથા તેની મર્યાદા નક્કી કરવાનો સિદ્ધાંત

(10) સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિથી પ્રારંભ કરવાનો સિદ્ધાંત

(11) અનિર્ણયાત્મક મનોલણનો સિદ્ધાંત

ઉપરોક્ત સિદ્ધાંતોમાં અભ્યાસ કરીશું.

(1) વ્યક્તિકરણનો સિદ્ધાંત :

સમસ્યાગ્રસ્ત સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા લઈને વ્યક્તિગત સેવાકાૃયકર પાસે આવે છે. ત્યારે સૌ પ્રથમ કાર્યકરે સેવાર્થીના શારીરિક ગુણો અને તેની માનસિક શક્તિઓનો અભ્યાસ કરવો જોઈએ. સાથે સાથે તેનાં આવેગો અને ભાવનાઓને પણ સમજવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ.

સેવાર્થીની વિચારશક્તિ અને સમજશક્તિ કેવી છે તે અંગે પણ કાર્યકરે સતત નિરિક્ષણ અને રૂબરૂ મુલાકાતોનો વાર્તાલાપ દરમ્યાન જાણી લેવું જોઈએ.

સેવાર્થીની વિચારશક્તિ અને સમજશક્તિ કેવી છે તે અંગે પણ કાર્યકરે સતત નિરીક્ષણ અને રૂબરૂ મુલાકાતોની વાર્તાલાપ દરમ્યાન જાણી લેવું જોઈએ.

સેવાર્થીની સામાજિક પરિસ્થિત અંગે પણ કાર્યકરે અભ્યાસ કરવો જોઈએ. આ બધુ સમજવાની જરૂર એટલા માટે હોય છે. કે જેના પરથી કાર્યકર સેવાર્થીનાં વ્યવહારને જાણી શકે. કારણ કે કાર્યકર પાસે આવતા દરેક સેવાર્થીનું વ્યક્તિત્વ અને વ્યવહારો અલગ-અલગ હોય છે. તે બાબત કાર્યકરે ખાસ ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ. દરેક વ્યક્તી એક

બીજાથી અલગ હોયછે. અને આ રીતે કાર્યકર પાસે આવતા દરેક સેવાર્થીનું વ્યક્તિત્વ તેની પરિસ્થિત તે ક્રિયા પ્રતિક્રિયાઓને અલગઅલગ રીતે સમજવા પડે છે. કયા સેવાર્થી પર માનવ વ્યવહારના કયા નિયમો મુજબનો પ્રયોગ કરીને કાર્યકરવું તેની આગવી સુઝ કાર્યકરને હોવી જોઈએ. કારણ કે દરેક સેવાર્થી પર માનવ વ્યહારનાં બધાંજ નિયમોનો એકસરખો પ્રયોગ થઈ શકતો નથી અને એટલે સેવાર્થીનાં વ્યક્તિત્વપ, વ્યવહાર અને તની પરિસ્થિતિના ઝીણવટભર્યા અભ્યાસ બાદ તે સેવાર્થીની જરૂરિયાતોની પૂર્તિ અને સમસ્યાનો .કેલ સંદર્ભે સહાયતાા કરવી જોઈએ.

આમ આ સિદ્ધાંતો એક મહત્ત્વની બાબત પ્રતિપાદિત કરે છે કે કાર્યકર પાસે આવતાં અનેક સેવાર્થીઓ હોય છે. પણ દરેક સેવાર્થી એકબીજાથી અલગ-અલગ પરિસ્થિતિઓમાંથી આવે છે. દરકેની સમસ્યાઓ પણ અલગ-અલગ હોય છે. દરકેની જરૂરિયાતો અને જરૂરિયાત પૂર્તિની ઢબ પણ અલગ-અલગ હોય છે. તેથી કાર્યકરે દરેક સેવાર્થી સાથે માનવ વ્યવહારના નિયમોનો પ્રયોગ પણ પોતાની આગવી સુઝ અને અલગ શૈલી મુજબ કરીને સહાયતા કરવી જોઈઅ.

(2) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત :

વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાૃયકર પાસે સેવાર્થી પોતાની સમ્યા લઈને આવે છ. ત્યારે બધી આશા સાથે આવે છે. અને તેને પુર્ણ વિશ્વાસ હોય છ. કે તે સમસ્યાનો કાર્યકર દ્વારા ચોક્કપણે ઉકેલ મળી શકશે.

આ વિશ્વાસ સાથે આવતા દરેક સેવાર્થીનો કાર્યકરે સંપૂર્ણ સ્વીકાર કરવો જોઈએ. સેવાર્થીની શારીરિક કે માનસિક ત્રુટિઓ કે તેનાં અયોગ્ય વ્યવહાર તેના નૈતિક ગુણો આ બધા તેના ગુણ-અવગુણ સાથે સેવાર્થીનો સ્વીકાર કરવો એ કાર્યકરની પ્રાથમિક ફરજ છે. કારણ કે કાર્યકર સેવાર્થીને તેની સમસ્યાથી બહાર કાઢવાનો હોય છે. અને સેવાર્થીનાં કલ્યાણ માટે જ કાર્યકરે પોતાની તમામ શક્તિઓનો ઉપયોગ કરવાનો હોય છે. કાર્યકર સેવાર્થીને સંપૂર્ણ સન્માન આપવું જોઈએ અને પોતાનાં વ્યવહારથી કાર્યકર સેવાર્થીને એવો સંદેશ આપે છે. કે તે સેવાર્થીને ત્યાં તેની સમસ્યાને સમજી શકે છે. આ રીતે સેવાર્થી સાથે સન્માનપૂર્વકનો વ્યવહાર રાખીને કાર્યકર યોગ્ય ગાઢ સંબંધ સ્થાપિત કરવામાં સફળ બને છ. આ રીતે બન્ને વચ્ચેનાં ગાઢ સંબંધા કાયમ રાખવા માટે પાકા આ સિદ્ધાંતને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યવહાર કરવો જોઈએ.

સેવાર્થીના ગુણ-અવગુણ હોવા છતાં પણ તેનાં પ્રત્યે કાર્યકરને જાણ છે એ વાત સેવાર્થી જયારે અનુભવે છે. ત્યારેતેને કાર્યકરમાં સંપૂર્ણ વિશ્વાસ બેસે છે અને સંબંધ વધુ ગાઢ બને છે. ત્યારે સેવાર્થી કાર્યકર પાછો પોતાના જીવનનાં રહસ્યો / વાતો ખુલ્લાલ મનથી કરે છે. તથા પોતાની અથાર્ગ હરકતો, વ્યવહાર પણ કાર્યકરથી છુપાવતો નથી અને તેથી કાર્યકર સેવાર્થીનેવધુ ઝડપથી જાણી શકે છે. તથા તેની સહાયતા કરી શકે છે.

સેવાર્થી પર્ત્યેની સ્વીકૃતિ પ્રગટ કરવાની કેટલી આગવી રીતો છે.

- સેવાર્થી સાથે મધુર અવાજથી વાત કરવી
- સેવાર્થીમાં રસ દાખવવો.
- સેવાર્થી માટે માનવાચક શબ્દો બોલવા
- સેવાર્થી આવે ત્યારે તેને માન આપવું

- સેવાર્થીનું સન્માન જાળવવું.
- સેવાર્થીને આપેલા સમયે કાર્યકર સમયપાલમાં દેઢ રહેવું.

આમ જેમ જેમ સેવાર્થી સાથેનો સંબંધ ગાઢ બનતો જાય છે તેમ તેમ શિષ્ટાચાર ઘટતો જાય છે અને સંયમી વ્યવહારનું મૂલ્ય સ્વીકૃતિ પ્રદર્શિત કરવા માટે વધતુ જાય છે.

(3) આત્મનિર્ણયના અધિકારનો સિદ્ધાંત :

વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય પદ્ધતિને આ સિદ્ધાંતમાં માનવીને તેના જીવનના પ્રત્યેક પાસઓની બાબતમાં સ્વયં તેમજ નિર્ણય લેવાનો અધિકાર આપવામાં આવેલો છે. વઢયક્તિને પોતાની શારીરિક તથા માનસિક બાબતોની વિશેષ જાણકારી ોય છે. ઉપરાંત પોતાની પરિસ્થિતિ અંગે પણ તેને પુર્ણ માહિતી હોય છે. તેથી તે પોતાની બાબતમાં જાતે નિર્ણય લેવામાં સક્ષમ હોય છે તેવુ વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય માને છે. સમસ્યાગ્રસ્ત સેવાર્થીને સ્પર્શે છે ત્યાં સુધી પ્રારંભિક તબક્કે કાર્યકરે સેવાર્થીની સાથે આ સિદ્ધાંતનો પ્રયોગ કરવો હિતાવહ નથી. કારણ કે જ્યારે સેવાર્થી સમસ્યાઓથી ઘેરાયેલો હોય છે. ત્યારે કયારેક ભાવનાવશ બની યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકતો નથી. કયારેક પોતાની પરિસ્થિતિતને યોગ્ય રીતે મસજી શકતો નથી તેને કારણે પણ પોતાનો નિર્ણય લઈ શકતો નથી. આવા સંજોગોમાં જ કાર્યકરની તટસ્થ ભૂમિકા શરૂ થાય છે. કાર્યકર સેવાર્થીને તેની મુખ્ય સમસ્યાઓ કઈ કઈ છે ? તે અંગે સ્પષ્ટ થવામાં માર્ગદર્શન આપે છે. સેવાથીની જરૂરિયાતા પૂર્ણ કરવાના સાધનો કયા કયા છે. ? તે અંગેની વિસ્તૃત માર્ગદર્શન આપે છે સાથે સાથે સંસ્થાકીય મદદની મર્યાદાઓ અંગે પણ સમજણ પૂરી પાડે છે.

આ રીતે સેવાર્થીની સમસ્યાના ઉકેલ માટેનાં સંભવિત તમામ વિકલ્પો અંગે કાર્યકર તેને માર્ગદર્શન આપે છે. સમસ્યા ઉકેલના વિકલ્પો પૈકી કયો વિકલ્પ સેવાર્થી માટે વધુ યોગ્ય છે અને કયો વિકલ્પ તેના માટે નુકસાનકારક છે તે અંગે પણ કાર્યકર વિસ્તૃત માર્ગદર્શન આપે છે.

આ રીતે કાર્યકર સેવાર્થીને તેની સ્સ્યાનો ઉકેલ માટે યોગ્ય રસ્તો પસંદ કરવા અંગેના નિર્ણય લેવામાં મદદરૂપ બને છે અને કોઈપણ સંજોગોમાં આ નિર્ણય સેવાર્થીની પાસે જ લેવડાવવાનો છે તે બાબત કાર્યકરે ખાસ ધ્યાનમાં રાખવાની હોય છે. બીજા શબ્દોમાં કહીરે તો કાર્યકર પોતાનો નિર્ણય સેવાર્થી ઉપર ઠોકી બેસાડતો નથી. પરંતુ સેવાર્થી પાસે જાતેજ પોતાનાં નિર્ણય લેવડાવવા જ મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે. આ સમગ પ્રક્રિયામાંથી સેવાર્થી પસાર થાય છે અને સ્વયં પોતાના નિર્ણય લેવા સક્ષમ બને છે ત્યારે તેના આત્મિવશ્વાસ વધુ મજબૂત બને છે અને સેવાર્થી ભવિષ્યમાં પોતાની આ જ શક્તિનો ઉપયોગ કરીને પોતાની સમસ્યાને ઉકલેવા સમર્થ બની શકે છે.

આ રીતે કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલની પ્રક્રિયાનાં દરેક તબક્કે સેવાર્થીને આત્મનિર્ભરનો અધિકાર આપે છે.

પરંતુ જ્યારે કાર્યકરના સેવાર્થી તબક્કે સમસ્યાગ્રસ્ત બાળકો, બિમાર વ્યક્તિઓ કે અસામાજીક તત્વો, ચોર, ડાકુ કે વેશ્યા હોય ત્યારે આવા સેવાર્થીઓને આત્મનિર્ણય લેવાનો અધિકાર સમાજકર્તામાં અપવામાં આવતો નથી. કારણે કે બૃદ્વિવાહીન વ્યક્તિ બિમાર વ્યક્તિ કે કાળબકોમાં પોતાના નિર્ણય લેવાની શક્તિ પરિપક્ઢવ બીન હોતી નથી અને અસામાજીક તત્વો, ચોક, ડાકુ, વેશ્યા વગેરે સેવાર્થીમાં નિર્ણય કયારેક સમાજ વિરોધી પણ હોઈ શકે છે. તેથી આવા સેવાર્થીઓને આત્મનિણર્યનો અધિકાર આપવામાં

આતો નથી.

(4) ગોપનીયતાનો સિદ્ધાંત :

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

અહિંયા થી કાર્યકરની મહત્વની ભૂમીકા શરૂ થાય છે. જો કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થી સાથે થયેલી ગુપ્ત વાતોની ચર્ચા પ્રત્યક્ષ કે પરો પરોક્ષ રીતે અન્ય વ્યક્તિઓ સાથે કરવામાં આવે તો તે સેવાર્થીનો વિશ્વાસ ગુમાવી બેસે છે.

બીજા શબ્દોમાં કહીરે તો તેણે સેવાર્થીનાં વિશ્વાસઘાત કર્યા કહેવાય અને આવી પરિસ્થિતિ ઉભી જાય ત્યારે સેવાર્થીઅ ને કાર્યકરનાં સંબંધો વણસે છે જેની અસર સહાયતા પ્રક્રિયા ઉપર પડે છે. આમ કાર્યકર ખૂબ જ કુનેહપૂર્વક સેવાર્થી સાથે વ્યવહાર કરવો અતિ આવશ્યક છે. કેમકે ગુપ્તના સારા સબંધંને ટકાવી રાખવા માટે અને સેવાર્થીની સમસ્યાનાં ઊંડા અભ્યાસ માટે ઘણી મહત્વની છે. જેલ, વિકાસગૃહો, કુટુંબસલાહ કેન્દ્રો, રિમાન્ડ હોમ વગેરેમાં વ્યક્તિગત સેવાકાર્યની કામગીરી કરતાં કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થી સાથેની સહાયતા પ્રક્રિયા દરમ્યાન કેસવર્ક કરવામાં આવે છે. ત્યારે કાૃયકર પોતાની આગવી સુઝ અને કુનેહપુર્વક સેવાર્થી સાથે કાર્ય કરવાનું હોય છે. જેથી ગુપ્તતા જળવાય અને સેવાર્થી સાથેના સબંબંધો પણ બગડે નહી.

પરંતુ જયારે અસમાજિક તત્વો, ચેાર, વેશ્યાવૃત્તિ જેવા સમાજવિરોધી સેવાર્થી સાથે કાર્ય કરવાનો પ્રસંગ બને છે. ત્યારે કાર્યકર અથવા તો સુરક્ષા અધિકા બાળ સંરક્ષણ કેન્દ્રના અધિકારી/ન્યાયાધીશ/સરકારી ન્યાય અધિકારી ને સેવાૃથીની જરૂર પૂરતી માહિતી આપે છે. આમ જયારે સમાજનું હિત સર્વોપરી હોય ત્યારે ગુપત્તાનો સિદ્ધાંત પૂર્ણરૂપે લાગુ કરવામાં આવતો નથી એક બાબત ધંયાનમાં રાખવામાં આવે છે કે સરકારી કામગીરી સિવાય આ માહિતનો ઉપયોગ અન્ય કોઈ બાબતો માટે કરવામાં આવતો નથી.

(5) સંબંધ સ્થાપનનો સિદ્ધાંત :

સમાજ એટલે વ્યક્તિઓનો સમૂહ જે સંબંધના તાલાવાલાથી પરસ્પર જોડાયેલા હોયછ. વ્યક્તિનુ જીવન સબંધં સાથે જ શરૂ થાય છે. સંબંધ વ્યક્તિને જીવન જીવવાની અભિલાષા પૂરી પાડે છે. સંબંધ જીવનને મધુરતાથી ભરી દે છે સંબંધ વ્યક્તિના કાર્યોનો મુખ્ય પ્રેરણાસ્ત્રોત હોય છે. સંબંધનું બંધન એક એવું બંધન છે જે બંધાયા પછફી જ વ્યક્તિનું મન પ્રફુલ્લિત રહે છે અને આમજ બંધન તુટતુ જણાય ત્યારે વ્યક્તિ પાણી વગરની માછલીની જેમ તરફડે છે. હતાશામાં સરી પડે છે.

સંબંધ વિવિધ પ્રકારનાં હોય છે. પારિવારિક સંબંધો જેવા માતા-પિતા, પતિ-ત્ની, ભાઈ-ભાઈ, ભાઈ-બહેન, નણંદ-ભોજાઈ, સાસુ-વહુ, પિતા-પુત્રી ઉપરાંત નજીકના કુટુંબીજનો સાથેનાં સંબંધો સાસરીપક્ષ સાથેનાં સબંધો નોકરીનાં સ્થળ પરનાં સંબંધો, મિત્રવર્તુળ વચ્ચેના સંબંધો, અડોશ-પડોશના સંબંધો આવા અનેક વિધ સંબંધો વચ્ચે વ્યક્તિ વ્યવહાર

કરતો હોય છે. આ સંબંધો બે વ્યક્તિ વચ્ચેની સામાજિક આંતરક્રિયામાંથી શરૂ થાય છે. વઢયક્તિની લાગણીઓ આવેગો, બુદ્ધિ, મનોવલણો, મૂલ્યો, માન્યતાઓ, આ બધીજ બાબતો આંતરક્રિયામાં મહત્ત્વની છે.

વ્યક્તિગત સેવાકાર્યમાં કાર્યકરે સેવાર્થી સાથે વ્યાવસાયીક સંબંધ સ્થાપિત કરવાનો હોયે. આ સંબંધ શરૂઆતની મુલાકાતોમાં પ્રાથમિક વાતચીત સુધી જ મર્યાદિત હોય છે. ત્યારબાદ કાર્યકરે સેવાર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદન કરીને સબંધને ગાઢ બનાવવાનો હોય છે. જયાં સુધી કાર્યકરમાં સેવાર્થીને વિશ્વાસ ઉભો ન થાય ત્યાં સુધી સેવાર્થી ખુલ્લા દિલે પોતાનાં જીવનનાં રહસ્યોને પ્રગટ કરતો નથી. તેથી કાર્યકરે સેવાર્થી સાથે વ્યવાસયિક પણ ગાઢ સંબંધ સ્થાપિત કરવો પડે છે. આ માટે કાર્યકરે સેવાર્થીનો સંપૂર્ણ સ્વીકાર કરવાનો હોય છે. સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિ તેનું બૌદ્ધિક સ્તર, સાંસ્કૃતિ સ્તર તેની સામાજિક માનઢયતાઓની મસજણ, ગુપ્તતા વગેરે સમજનાં સમજતાં સમજતાં કાર્યકર આ સંબંધને વધારે ગાઢ બનાવી શકે છે.

કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચેનાં આ વ્યવસાયિક સંબંધમાં ઉદ્દેશ્યપૂર્ણતાની બાબત મહત્વની ગણાય છે. એટલે કે સેવાર્થીની આ સંબંધ શરૂ થાય અને સેવાર્થીની સમસ્યાના સામાધાન સાથે આ સંબંધ પૂરો થાય છે.

(6) સાધનોના ઉપયોગનો સિદ્ધાંત :

માનવી સમાજમાં જીવે છે સમાજ એટલે વિવિધ વ્યક્તિઆનો સમૂહ આ સમાજમાં જીવતા દરેક વ્યક્તિઓ સમાજમાં વિવિધ સાધનો, સુવિધાઓ અને સેવાઓનો પોતાનાં વિકાસ માટે ઉપયોગ કરે છે. સમાજના કેુટલાક ધનિક કે દાનવીર વ્યક્તીઓ પોતાની સંપત્તનો ઉપયોગ સમાજ માટે કરે છે. આ દાનવીર વ્યક્તિઓ આ ભામાશાહો દ્વારા સમાજ માટે મોટી મોટી હોસ્પિટલો, આરોગ્ય કેન્દ્રો, શાળા-કોલેજનાં મકાનો લગ્નવાડીઓ, ધર્મશાળાઓ, મંદિરો, પંચાયતઘરો, સાંસ્કૃતિક જીવનો, અવાડાઓ, સ્નાનઘાટ, બાલમંદિરોનાં મકાનો વગેરે સુવિધાઓ બનાવી આપવમાં આવે છે. જે તમામ ઈમારતો સમાજના લોકોના ઉપયોગ માટે જ સમર્પિત કરવામાં આવે છે.

સરકારશ્રીનો વિવિધ વિભાગો અને બોર્ડ નિગમોનાં વિશાળ કર્મચારીઓ દ્વારા જનસમુદાય માટે આરોગ્ય સેવાઓ પોષણ સેવાઓ, વિજળીકરણ, સફાઈ અને સ્વચ્છતાની સુવિધાઓ, વાહન વ્યવહારની સેવાઓ, કાયદા વિષયક સુવિધાઓ, આવી અનેક સુવિધાઓ પુરી પાડવામાં આવે છે. જેમોની ઘણી સેવાઓનો આર્થિક ખર્ચ લોકોએ કરવાનો હોય છે.

ઉપરોક્ત સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ જેમકે વિકાસગૃહો, રિમાન્ડહોમ, આશ્રમશાળા દ્વારા પણ સામાજિક શૈક્ષણિક સેવાઓ જનસમુદાયને આપવામાં આવે છે.

વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય દરમ્યાન કૃાયકરે સમાજનાં વ્વિધ સાધનો, સુવિધાઓ અને સેવાઓનો ઉપયોગ સેવાર્થીની જરૂયિાતપૂર્તિ માટે તથા તેના વિકાસ માટે કરવો જોઈએ અને સમાજ માટે કાંઈક કરી છૂટવાની ભાવનાઓનો સેવાર્થીમાં પ્રાદુભાવ થાય તે દિશામાં તેની વિચાર સરણીને વળાંક આપવો જોઈએ.

(7) આત્મ ચેતનાના સિદ્ધાંત :

સમાજકાર્યની તાલીમ પોમલો કાર્યકર જયારે વ્યક્તિગત સેવાકાર્ની કામગીરી શરૂ કરે છે. ત્યારે મોટે ભાગે એવું બને છે કેતેનામાં અહંકાર એટલી હદે વિકસીત થઈ જાય છે કે તે

પોતાની જાને સર્વગુણ સપન્ન માનવા લાગે છે. પોતે સમાજનાં અન્ય વ્યક્તીઓ કરતાં અલગ છે. પોતે સમાજનો મોટો સુધારક છે. પોતે જ આદર્શો સાથે કામ કરી રહ્યો છે. તેવી જ રીતે બીજા કોઈ કામ ન કરી શકે, પોતાનું વાંચન એટલું વિશાળ છે કે પોતે બધું જ જાણે છે અને બીજાઓ પોતાનમાંથી ઉતરતી કરવાનાં છે આ અને આવી અનેક ખોટી માન્યતાઓ અને ધારણાઓ લને કામગીરી કરતો કાર્યકર પોતાની જાતો ભલે હીરો કે હીરોઈન માનતા હોય પણ સેવાર્થીની દૃષ્ટિએ તે ‘વિલન’ બીજાને રહી જાય છે. કારણ કે અભ્યાસુ અને વિચારશીલ વ્યક્તિ જીંદગીના ઉંચા પાડવો સર કહે છે. ત્યારે વધુ વિનમ્ર બને છે. સદ્‌ગુણોથી મહેંકતુ ફૂલ બને છે. નહી કે અહંકારી અને સ્વકેન્દ્ર.

વ્યક્તિગત સેવાકાર્યની કારકિર્દિ સંભાળતા કાર્યકર સેવાર્થી સાથેનસ સહાયતા પ્રક્રિયા દરમ્યાન પોતાનાં વ્યક્તિગત મૂલ્યો, આદર્શો, પૂર્વગ્રહો વગેરે પર્ત્યે સતત સજાગ રહીને કાર્ય કરવું જોઈએ.

ઉપરાંત સમાજકાર્યનો નિમો, મૂલ્યો, આદર્શોને ઉપયોગ કરીને સેવાર્થી સાથે કાર્ય કરવાનું હોય છે. સેવાસ્થી પોતાની અંગત વ્યક્તિ છે તેનો અહેસાસ કાર્યકરે સેવાર્થીને કરાવવો જોઈએ. છતાંય કાર્યકરનો મુખ્ય હેતુ સેવાર્થીને તેની સમસ્યમાંથી બહાર કાઢવાનો જ હોય છ. સેવાર્થી સાથેની સહાયતા પ્રક્રિયા દરમ્યાન દરેક તબક્કે જ્યારે જ્યારે નિર્ણય લેવાય તેઓ કાર્યકરે આગ્રહ રાખવો જોઈએ. એટલે કે પોતાના નિર્ણ્યોનું સેવાર્થી ઉપર ઠોકી બેસાડવાનો પ્રયત્ન ક્યારેય ન કરવો જોઈએ. સેવાર્થીમાં આત્મનિર્ણ્યની શક્તિ વિકસીત કરવા ડાયરેક સતત પ્રયત્નશીલ રહેવું જોઈએ. સેવાર્થી ઉપર કાર્યકરનું કોઈ જાતનું દબાત હોવું જોઈએ નહી. કાયર્કરે સેવાર્થીના મિત્ર અને માર્ગદર્શક બનીને સહાયતાકાર્ય કરવાનું હોય છે અને આ સમગ્ર કાર્યપદ્ધતિ દરમ્યાન સેવાર્થીને સંપુર્ણ સ્વતંત્ર આપવી જોઈએ એટલે કે સેવાર્થી કાર્યકર પાસે હળવાશ અનુભવતો હોવો જોઈએ. સમસ્યા ઉકેલ થતાં સુધી સેવાર્થીમાં આત્મચેતના આત્મવિશ્વાસની શક્તિઓનો ીકવાસ થાય તેવી ભૂમીકા કાર્યકરે ભજવવી જોઈએ.

(8) ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ વ્યવહારનો સિદ્ધાંત :

માનવીનાં રોજીંદા વ્યવહાર ઉપરથી જે તનું વ્યક્તિત્વ કેવું છે તે જાણી શકાય છે. વ્યવહાર બે પ્રકારના હોય છે.

શારીરિક વ્યવહારો - છીંક આવવી, પાંપણો ઝુકવી, ઉધરસ ખાવી, હેકડી આવવી. જેવા કુદરતી વ્યવહારો ઉંચા વ્યક્તિનું નિયંત્રણ હોતું નથી.

બીજા હેતુપૂર્ણ વ્યવહારો હોય છે - જે વ્યવહારો ચોક્કસ હેતુસર, વિચારપૂર્વક કરવામાં આવે છે. જેને હેતુપૂર્ણ વ્યવહારો કહે છે. - જેમકે ખુરશીમાં બેસવું, વાંકા વળવું, ચાલતા-ચાલતા ઝાડની ડાળી તોડવી, વાત કરતાં કરતાં તાળી પાડવી, મોટેથી હરસવું, સવારે સ્નાન કર્યા પછી ચા પીવી, ભગવાનાં મંદિરે દર્શન કર્યા પછીજ જમવું, વારંવાર હાથ-પગ ધોવા વગેરે આ બધા જ વ્યવહારો હેતુસર કરવામાં આવે છે. સેવાર્થીના આવા વ્યવહારોની પાછળ છુપાયેલા અર્થને ઓળખવો એ કાર્યકર માટે ખૂબ જ મહત્વનો છે.

આ વ્યવહારો લાંબા સમય આદતમાં પરિવર્તિત થાય છે અને આ આદતો એ વાતનું પ્રમાણ છે કે આ વ્યવહારા ઉદેશ્યપૂર્ણ હોય છે. અને કોઈ જરૂીયાતની પૂર્તિ માટે આદતોમાં પરિણમે છે. તેથી આ વ્યવહારને સમજવાથી સેવાર્થીનો સ્વભાવ જાળવી શાય છે. સેવાર્થી પોતાની જરૂરિયાત પૂર્ણ કરવા કેવી કેવી રીતો અપનાવે છે. વગેરેનું સાચુ જ્ઞાન થઈ શકે

છે. આ રીતે સેવાર્થીની રૂબરૂ મુલાકાતો દરમ્યાન સતત સેવાર્થીના વ્યવહારોનું નિરિક્ષણ કરવાથી અને તેની જીવચર્યા બાબતમાં વાર્તાલાપ કરવાથી કાર્યકરને તેનાં વ્યવહારોની જાણકારી મળે છે. સેવાર્થીનું વ્યક્તિ કેવું છે.? તેનો ચોક્કસ વ્યવહારો પાછળનાં કારણો કયા છે. ? કઈ જરૂરિયાતને પુર્ણ કરવા માટે આવા ચોક્કસ વ્યવહારો કરેછે. ? તેની પાછળનો ઉદ્દેશ્ય જાણવાથી કાર્યકર તેની સમસ્યાના મુળ સુધી પહોંચી શકેછે. અને તેની સહાયતા કરે છે.

(9) સંસ્થાગત સેવાઓ, કામગીરી તથા તેની મર્યાદા :

વ્યક્તિગત સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં સેવાર્થીને આપવામાં આવતી સેવાઓ કોઈ સંસ્થાના માધ્યમથી જ આપવામાં આવે છે. આ સંસ્થા સ્વૈચ્છિક અથવા સરકારી હોઈ શકે છે. દા.ત. નારી સંરક્ષણ ગૃહો, વિકાસ ગૃહો, રિમાઈન્ડ હોમ, જેલ, બાળગૃહ, વૃદ્ધાશ્રમો, નારી અદાલતો, સુધારગૃહો વગેરે સંસ્થાઓ પૈકીની મોટાભાગની સ્વૈચ્છિક અને સરકારી સંસ્થાઓમાં સમસ્યાગ્રસ્ત સેવાર્થીને દાખલ કરવામાં આવેછે અને સંસ્થામાં નિવાસ કરીને તેની સમસ્યાની સરાવર હાથ ધરવામાં આવે છ. દરકે સંસ્થાના નક્કી કરેલા ઉદ્દેશ્ય હોય છે અને આ ઉદ્દેશ્યની પૂર્તિ માટે સંસ્થામાં વિવિધ સગવડતાઓ, સુવિધાઓ આપવામાં આવતી હોય છે. સંસ્થાના નિયમો બનાવવામાં આવેલા હોય છે. જે નિયમો સંસ્થા સાથે જોડાયેલા તમામ વ્યક્તિઓ માટે બંધનકર્તા હોય છે.

સંસ્થામાં કામગીરી બજાવતો કાર્યકર જે તે સંસ્થાનું પ્રતિનિધિત્વ કરેછે. જેથી કાર્યકર સેવાર્થીને સેવા આપતી વખતે સંસ્થાનાં ઉદ્દેશ્યો, નિયમો તથા ઉપલબ્ધ સગવડાઓની મર્યાદાઓને ધ્યાનમાં રાખવી જરૂરી છે. જેથી સંસ્થાના નિયમો ઉદ્દેશ્યોનુ પાલન સેવાર્થી દ્વારા કરવામાં આવે તે પણ એટલું જ મહત્વનું છે. સંસ્થાના ઘણા નિયમો સેવાકાર્યમાં બાધક જણાય છે. ઘણા નિયમો લાભદાયક જણાય છે. આ નિયમોની મર્યાદમાં રહીને જ સેવાર્થીએ તેની જરૂરીયાતો પૂર્ણ કરવાની છે અને સમાજમાં દરેક કાર્યની એક સીમા હોય છે. અને આ લક્ષ્મણરેખાની અંદર રહીને વ્યક્તિએ વ્યવહારા કરવાનો હોય છે. આમ આ રીતે મેડીકલ, સમાજકાર્ય, મનોચિકિત્સક, સમાજકાર્ય, ઔદ્યોગીક સમાજકાર્ય, સુધારાત્મક સમાજકાર્ય વગેરે વિવિધ ક્ષેત્રોનાં અભ્યાસક્રમો બનાવવામાં આવેલા છે. વૈયક્તિક સમાજકાૃયક રતાં કાર્યકરે ક્ષેત્રોમાં કાર્ય કરતી વખતે આ ક્ષેત્રોમાં સમસ્યાગ્રસ્ત સેવાર્થીને જે તે ક્ષેત્રોના ક્ષાન અને પદ્ધતિ મુજબ બંધ બેસાડીને જ કાર્ય કરવાનું હોય છે.

(10) સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિથી આરંભનો સિદ્ધાંત :

આ સિદ્ધાંતનો આધાર ગેસ્ટાર્ટ પદ્ધતિમાં જોવ મળે છે. ભારતમાં એવી પરંપરા છે કે કોઈપણ વ્યક્તિને મળીએ ત્યારે તેની કુશળતા પુછવામાં આવે છે. આ રીતે કાર્યકર જ્યારે સેવાર્થીને પ્રથમ વખત મળે છે. ત્યારે તેની તબિયતની કુશળતા વિશે વાત શરૂ કરે છે અને સેવાર્થી સાથે ભાવાનાત્મક સંબંધ શરૂ કરે છે. આ ખૂબ મહત્ત્વની કડી છે જે મુલાકાતને સફળ બનાવે છે. સેવાર્થી સાથેની મુલાકાત સમયે કાર્કરે તેની માનસિક હાલત કેવી છે તે મસજવૂ ખૂબ જ જરૂરી છે. સેવાર્થી મુલાકાત સમયે શુ અનુભવે છે. ? તે આવેગથી ઘે,રાયેલા છે ? તેની લાગણીઓ ઘવાયેલી છે. ? તે શુ કરવા માગે છે ? તેની સમજશક્તિ કેવી છે ? આ બધીજ હકીકતો કાર્યકર મુલાકાત સમયે વાતચીત શરૂ કરે ત્યારે ખ્યાલ આવી જ જાય છે. એટલે જ સેવાર્થીનો મનનો ભાર હલકો થાય, તેનાં તનાવો શાંતિ થાય તે પછી જ તેને મુખ્ય વિબય પર લાવવામાં આવે છે. સેવાર્થીનું મન મુલાકાત માટે અનુકુળ બને તે પછી જ તે પોતાની સમસ્યાની વાત કરી શકે છે.

ઉપરાંત સેવાર્થીની તાત્કાલીક સમસ્યા કે જરૂીયાત શું છે તે પણ મુલાકાત દરમ્યાન જાણી લેવી જરૂરી છે. જેથી સૌ પ્રથમ તે પૂર્ણ કરવામાં તેને મદદ કરી શકાય અને સેવાર્થીનો વ્યવહાર સામાન્ય બને તે પછી જ તે પોતાની સમસ્યાની વજાત કરી શકેછે. આમ સેવાર્થીની માનસીક સ્થિતિથી મુલાકાતનો આરંભ કરવાથી કાર્યકરનું કાર્ય વધુ સરળ બને છે અને સેવાર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદન કરવામાં તેને સેવાર્થીનો સહકાર મળે છે.

(11) અર્નિયાત્મક મનોવૃત્તિનો સિદ્ધાંત :

માનવીનું સામાજીકરણ એવી રીતે થયું હોય કે દરેક ઘટના કે બાબતમાં પોતાનો નિર્ણય આપવા માંગે છે. અને દરેક બાબતમાં નિર્ણય આપવાનો પોતાનો અધિકાર માને છે. આ રીતે બીજી વ્યક્તીઓ વિષે જયારે તે નિર્ણય આપે છે. ત્યારે તે આક્ષેપ મુકવા બરાબર ગણવામાં આવેછ. જેનાથી વ્યક્તિ દુઃખી પણ થાયછે. આ વ્યવહારોમાં વૈયક્તિક સમાજકાર પરિવર્તન લાવવા માગે છે. દરેક વ્યક્તિ જીવનમાં ભુલો કરે છ જ છે તેથી દોષનો ટોપલો તેના પર ઢોળવાની પ્રથા છે. તે થોડી ઉતાવળી બાબત છે. તેના બદલે જે ભૌતીક પરિસ્થિતિ કે સામાજિક પરિસ્થિતમાં વ્યક્ત સમસ્યાગ્રસ્ત બન્યો છે. તેને સમજવામાં સેવાર્થીને મદદ કરવી , તેનાં વ્યાવહારિક પરિવર્તન માટે માનસિક રીતે તૈયાર કરવો એ ખૂબ અગત્યનું ગણાય છે. આમ આ સિદ્ધાંત એક એવું પ્રતિપાદિત કરે છે. કે સેવાર્થીને તેની સમસ્યા માટે કયારેય જવાબદાર ઠેરવવામાં આવવો જોઈએ નહીં. ઉપરાંત કયારેક એવું પણ ન કહેવું જોઈએ કે સેવાર્થી પોતે પોતાની સમસ્યા માટે જવાબદાર નથી. આ રીતની અનિર્ણયાત્મક મનોવૃત્તિ થી કાર્યકર સેવાર્થીને તેની સમસ્યા પ્રત્યે મુલ્યાંકન કરવામાં મદદ મળી શકે છે. તેની જરૂરિયાતોને સમજવા અને તેનો ઉકેલ લાવવમાં પણ વ્યાવસાયિક સહાયતા કરી શકે છે.

આમ ઉપરોક્ત તમામ સિદ્ધાંતો વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં ખૂબ જ ઉપયોગી છે જે વૈયક્તીક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થી સાથેના સંબંધ સ્થાપન અને સમસ્યા નિવારણમાં ખૂબ જ ઉપયોગી અને મહત્વના છે.

3.3 ઉપસંહાર

આ એકમમાં આપણે વૈયક્તિક સેવાકાર્યના વિવિધ સિદ્ધાંતોનો અભ્યાસ કર્યો. આ સિદ્ધાંતોમાં વ્યક્તિકરણનો સિદ્ધાંત, સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત, આત્મનિર્ણયનાં અધિકારનો સિદ્ધાંત અને ગુપ્તતાનો સિદ્ધાંત તથા સંબંધ સ્થાપનનો સિદ્ધાંતનાં ઉપયોગથી કાર્યકર પોતાની આંગી શૈલીથી સેવાર્થીની સંપૂર્ણ સહાયતા કરવા સમર્થ બની શકે છે. ઉપરાંત સાધનોનાં ઉપયોગનો સિદ્ધાંત, ઉદેશ્યપૂર્ણ વ્યવહારનો સિદ્ધાંત તથા સંસ્થાગત સેવાઓ, કામગીરી તથા તેની મર્યાદા નક્કી કરવાનો સિદ્ધાંતના ઉપયોગ દ્વારા કાર્યકરના વ્યવસાયના કાર્યને યોગ્ય દિશા સૂચન મળે છે. આ સિદ્ધાંતોના નિયમિત રીતે વળાંક આપે છે અને કાૃયકરની કાર્યપદ્ધતિને પ્રભાવિત કરે છે. વળી સ્વયંની જાગૃતિનો સિદ્ધાંત, સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિથી પ્રારંભ કરવાનો સિદ્ધાંત તથા અનિર્ણયાત્મક મનોવલણનો સિદ્ધાંતના ઉપયોગથી કાર્યકરનું કૌશલ્ય અને યોગ્યતા તથા જ્ઞાનને વિકસીત કરી શકાય છે. માનવ વ્યવહારનું જ્ઞાન, મૂલ્યો, પ્રક્રિયાઓ વગેરેનો ઉંડાણ થી અભ્યાસ દ્વારા કાર્યકર આગવી કલાત્મક કાર્યશૈલી ઉભી કરી સેવાર્થીની સહાયતા કરેછ. આમ વૈયક્તિક સેવાકાર્યના વિવિધ સિદ્ધાંતો કાર્યકરની વ્યવસાયિક કાર્યપદ્ધતિને સફળતા સુધી પહોંચાડવામાં સહાયક બને છે.

3.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

(1) કયો સિદ્ધાંત એવું સૂચવે છે. કે વ્યક્તિ જેવો છે તેવો સ્વીકારવો

(A) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત

(B) વ્યક્તિકરણનો સિદ્ધાંત

(C) ગોપનિયતાનો સિદ્ધાંત

(D) ઉપરોકત તમામ

(2) કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધ કેવો હોય છે.

(A) લાગણીસભર

(B) સંવેદનશીલ

(C) વ્યવસાયિક

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(3) આત્મનિર્ણય લેવાનો અધિકાર કોને કોને નથી

(A) બાળકો

(B) માનસિક ક્ષતિ ધરાવતા લોકો

(C) ગુનેગાર, આંતકવાદી

(D) ઉપરોકત તમામ

(4) ગોપનિયતાનો સિદ્ધાંત કયારે સંપૂર્ણપણે લાગુ નથી કરી શકાતો

(A) સમાજના હિતમા

(B) વ્યક્તિના હિતમાં

(C) સરકારના હિતમાં

(D) ઉપરક્ત તમામ

(5) કયો સિદ્ધાંત એક વ્યક્તિથી બીજા વ્યક્તિને અલગ પાડે છે.

(A) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત

(B) વ્યક્તિકરણનો સિદ્ધાંત

(C) ગોપનિયતાનો સિદ્ધાંત

(D) ઉપરોક્ત તમામ

2.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

(1) (A) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત

(2) (C) વ્યવસાયિક

(3) (D) ઉપરોક્ત તમામ

(4) (D) A અને B બન્ને

(5) (B) વ્યક્તિકરણનો સિદ્ધાંત

3.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

(1) સ્વીકૃતિ : સ્વીકૃતિ અથવા સ્વીકા કરવો

(2) વ્યક્તિકરણ : દરેક વ્યક્તિ અલગ છે.

(3) આત્મનિર્ણય : દરેક વ્યક્તિને પોતા માટે નિર્ણય લેવાનો અધિકાર છે.

(4) અનિર્ણાત્મક :

3.7 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સિદ્ધાંતો ઉદાહરણ સાથે સમજાવો

(2) વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સંબંધ સ્થાપનાનો સિદ્ધાંત વિસ્તૃતમાં વર્ણવો.

(3) વ્યક્તિકરણ એટલે શુ વ્યક્તિકરણનો સિદ્ધાંત વિસ્તૃતમાં સમજાવો.

3.8 પ્રવૃત્તિ

(1) વૈયક્તિક સેવા કાર્યના સિદ્ધાંતોને વૃક્ષના સ્વરૂપમાં ચાર્ટ બનાવો

(2) સ્વીકૃતિ પ્રગટ કરવાની રીતનો ચાર્ટ બનાવો

(3) શાળાના ડ્રોપઆઉટ વિદ્યાર્થી

3.9 કેસ સ્ટડી

તમારા વિસ્તારમાં રહેતા વૃદ્ધ વ્યક્તિની પરિસ્થિતિની કેસ સ્ટડી લખો

3.10 સંદર્ભગ્રંથો

(1) Richmond Mary (1922) What is Social Case Work - New york - The Russci Saga Foundation.

(2) डॉ. जी. आर. मदन – २००६ समाजकार्य – विवेक प्रकाशन, जवाहरनगर, दिल्ही – नवीनत्तम संस्करण

(3) ડૉ. કાન્તિ પી. ત્રિવેદી - પ્રિન્સિપાલ - BSW, MSW સાર્વજનિક કોલેજ - મહેસાણા સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ

(4) Lee Porter R. (1911) Social Foundation of Case Work, National Proceeding of Conference of Charities and Corrections

(5) डॉ. प्रयागदिन मिश्र – २००६ समाजिब्करण वैयक्तिक सेवाकार्य भारत सरकार, उत्तरप्रदेश हिन्दी संस्थान, लखनऊ – चतुर्य संस्करण

(6) Dasai Manu M. (1956) Social Case Work and Cultural Problem. The Indian Journal of Social work - Bambay - Tata Institute of Social Science, Vol. XVII No. 13

(7) Hamilton Govildon - 1956 - Principal of Social case wok Reconding, New York, Columbia University, Pres (2nd edition)

(8) hamillton Gondon (1957) Theory and practice of Social case work. New York, Colombia University Press.

એકમ ૪ વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં મુખ્ય ક્ષેત્રો અને ભવિ દિશા

-: એકમનું માળખુ :-

4.0 એકમના હેતુઓ

4.1 પ્રસ્તાવના

4.2 વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં ક્ષેત્રો

4.3 ઉપસંહાર અને ભવિદિશાઓ

4.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

4.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોનાં જવાબો

4.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

4.7 સ્વાધ્યા લેખન

4.8 પ્રવૃત્તિ

4.9 કેસ સ્ટડી

4.10 સંદર્ભગ્રંથો

4.0 એકમના હેતુઓ :

(1) આ એકમના અભ્યાસથી વિદ્યાર્થીઓને વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં વિવિધ ક્ષેત્રો વિષેની જાણકારી મળી શકશે અને વિદ્યાર્થીઓ સમજી શકશે કે વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં ક્ષેત્રો કેટલા છે અને કયા કયા છે. તેની વિસ્તૃત માહિતી મળી શકશે.

(2) આ એકમના અભ્યાસથી વિદ્યાર્થીઓને વૈયક્તિક સેવાકાર્યની ભાવિ દિશા અંગેની માહિતી અને જાણકારી મળી શકશે.

4.1 પ્રસ્તાવના :

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય આધુનિક સમાજ વ્યવસ્થાપન વિશેષ મહત્વપૂર્ણ જણાય છે. કારણ કે પ્રાચીન અને મધ્યયુગમાં આપણા સમાજમાં સયુક્ત કુટુંબપ્રથા હતી. જેમાં કુટુંબનો બધાજ સભ્યોની આર્થિક બાબતો આવકે-અર્ચ-સયુક્તત્વો થતા હતા. વ્યવસયામાં સંયુક્ત પ્રયાસોથી કામ થતુ હતું. માતા-પિતા તથા વડીલવર્ગ, વિધવા, ફોઈ કે અપરિચીત કાકા કે અપંગ વ્યક્તિ - જે કોઈ હોય તેનો કુટુબંમાં જ નિભાવ કરવામાં આવતો હતો અને કોઈ એવું નહોંતુ વિચારતુ કે આ વિધવા ફૈબાને કઈ સંસ્થામાં મુકવા ? અપરિણિત કાકાને કયા વૃદ્ધાશ્રમમાં દાખલ કરવા ? કારણ કે કુટુંબમાં એક માળાનાં મણકાની જેમ બધા જ સભ્યો પરસ્પરની સાથે લાગણીઓ માન-સન્માન સાથે જોડાયેલા રહતો. જ્યારે કુટુંબના કોઈ સભ્યને મુશ્કેલી થાય ત્યારે સહિયારા પ્રયાસોથી કુટુંબમાં જ તેનો ઉકેલ મેળવાની પ્રથા અસ્તીત્વમાં હતી.

ઔદ્યોગિકરણ થતાં ૨૦મી સદીમાં સંયુક્ત કુટુંબ પ્રથા તૂટવા લાગી શહેરીકરણનાં પ્રભાવથી લોકો ગામડાના પરંપરાગત વ્યવસાયો છોડીને નોકી ધંધો મેળવવા માટે શહેરાંમા આવીને વસવા લાગ્યા અને વિભક્ત કુટુંબપ્રથા અસ્તિત્વમાં આવી જેમાં પતિ-પત્ની અને

બાબળકો સુધી જ કુટુંબ સીમિત રહેતું.

શહેરોના સ્લમ એરિયામાં વસવાટ, નાના આવાસો, ભીડ-ભાડનું જીવનધોરણ, ટુંકી આવક, શહેરી ચમક-દમકમાં જીવવા ફેશન, દેખાદેખીથી થતાં ખર્ચા, વ્યસનો વગેરે અનેક કારણોથી નવી-નવજી સમસ્યાઓ ઉભી થાય છે. જેમકે કુટુંબ, છુટાછેડા લગ્ન બાહ્ય સંબંધો દેહવ્યપાર રહેતા ગરીબ પરિવારના રહેણાંક, પાણી, શૌચાલય, શિક્ષણની સમસ્યાઓ, બેરોજગારી અને તેનાં દુષ્ટપરિણામો સ્વરૂપ અપરાધોનું વધતુ પ્રમાણ તૂટતા કુટુંબોને લીધે વડીલવર્ગની નિસક્ષય હાલતમાંથી ઉભી થતી સમસ્યાઓ, આ વડીલોને રહેણાંક, ખોરાક તથા આરોગ્ય સારવારની સમસ્યાઓ, વિધવા બહેનોને નડતી આર્થિક સમસ્યાઓ વ્યાપક પ્રમાણમાં જોવા મળે છે.

બાળકોનો ઉછેર જે પહેલા કુટુંબના વડીલો દ્વારા થતો હતો તે આજે શ્રીમંત તથા મધ્યમવર્ગના લોકોમાં આયા અને નોકરો દ્વારા થાય છે. ગરીબ વર્ગના બાળકો ભગવાન ભરોસે રખડી-રખડીને મોટા થાય છે. આ તમામ વર્ગના બાળકોને ઉભી થતી સમસ્યાઓ લગભગ સમાન છે. જેમકે બાળકોનું યૌનશોષણ, બાળકોને થતી યોન સંબંધી સમસ્યાઓ, બાળઅપરાધ તથા બાળમજૂરી જેવા અને પ્રશ્નો ઉદ્ભવતા જોવા મળે છે.

મહિલાઓ પહેલા કુટુંબમાંજ ખુશ રહેતી હતી જે આધુનિક યુગમાં શિક્ષણના વ્યાપને લીધે મોટા શહેરોમાં શિક્ષણમાં શિક્ષણ માટે દિકરીઓને મેકલાવામાં આવે છે. ઉપરાંત શિક્ષીત મહિલાઓ પણ કુટુંબથી દૂર અન્ય જગ્યાઓ પર નોકરી વ્યવસાય માટે જાય છે. જયાં વિજાતીય સંપર્કથી મોહજાળમાં ફસાવીને કારણે થતું યૌનશોષણ, કુવારી માતા કે વારંવારની ગર્ભપાત, ભગાડી જવું કે ભગાડીને વેચી દેવી કે દેહવ્યાપામાં ધકેલી દેવી કે પરિણિત પુરુષ સો લગ્ન વગરનાં સંબંધ રાખવા વગેરે જેવી અનેક સમસ્યાઓ ઉભી થતી જોવા મળે છે.

સમાજ આધુનિક બન્યો છે. પણ સમાજનાં મોટાભાગના લોકોની વિચારસરણી સાવ નિમ્ન કક્ષાના જ રહ્યા છે. જેને પરિણોમ આજે દિકરા-દિકરી વચ્ચે ભેદભાવયુક્ત વ્યવહારો થતાં રહે છે. દિકરીનાં જન્મને આજે પણ લોકો ઈચ્છતા નથી અને સ્ત્રીભૃણની ગર્ભમાં જ હત્યા કરવાની આધુનિક મેડીકલ સાયન્સની સુવિધાનો બેસુમાર ગેરઉપયેાગ થઈ રહયો છે. જેને પરિણામે સમાજમાં સ્ત્રીપુરુષનું પ્રમાણ અસમાન થઈ રહ્યું છે અને દિકરાઓને લગ્ન માટે પોતાની જ્ઞાતિ / સમાજમાં આજે દિકરીઓ મળતી નથી. અને સરકાર તથા સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ દિકરી બચાવો અભિયાન ચલાવી રહ્યા છે. આજનાં સમાજનો આ મુખ્ય સામાજિક પ્રશ્ન છે. જેમાંથી અને સામાજિક પ્રશ્નો જેમકે બળાત્કાર, નાની દિકરીઓનું યોનશોષણ, સામુહિક બળાત્કાર, હત્યા, વગેરે આજે ખૂબ પ્રમાણમાં જોવા મળે છે.

આજનાં યુગમાં દુષિત ખોરાક અને પ્રદૂષણ તથા સાંસ્કૃતિક અને નૈતિક અધઃપતનથી વિવિધ રોગોનું પ્રમાણ ખૂબ જ વધી રહ્યું છે. જેવા કે એચ.આઈ.વી./એઈડ્સ, ટી.બી., કેન્સર, ડાયાબીટીશ, યૌન રોગો જેથી આરોગ્યની સમસ્યાઓ થી પીડાતા વ્યક્તિઓની સંખ્યામાં વધારો થયો છે.

ઉપરાંત આજે માનવીને કુટુંબમાંથી પર્યાપ્ત પ્રમે કે માનસિક શાંતી ન મળવાથી વ્યક્તી મનો સામાજિક સમસ્યાઓનો ભોગ બનતો જોવા મળે છે. જેમાં હતાશામાં સરી પડવું તીવ્ર ડીપ્રેશન, વિચારવાયુ, માનસિક સંઘર્ષાએ, આરોગ્ય ક્રિયાઓ બચાવ પ્રયુક્તિઓનો વધારે ઉપયોગ, સ્વપીડનવૃત્તિ મનો સામાજિક સમસ્યાઓ વ્યાપક પ્રમાણમાં જોવા મળે છે.

આ બધી જ સમસ્યાઓને કરાણે વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં ક્ષેત્રો પણ ખૂબ જ વિસ્તૃત

બનતા ગયા છે અને વૈયક્તિક સેવાનાં ક્ષેત્રમાં કામગીરી સંભાળતા કાર્યકરોની ભૂમિકાઓ પણ અનેક ક્ષેત્રે વ્યાપક બની રહી છે. આ એકમમાં આપણે વિવિધ ક્ષેત્રોમાં અભ્યાસ કરીશું.

4.2 વૈયક્તિક સેવાનાં ક્ષેત્રો અને ભાવિ દિશાઓ

વૈયક્તિક સેવાનાં મુખ્ય આઠ ક્ષેત્રો છે.

(1) પરિવાર કલ્યાણ

(2) બાળ-કલ્યાણ

(3) યુવા-કલ્યાણ

(4) મહિલા-કલ્યાણ

(5) શ્રમ કલ્યાણ

(6) બાલ અપરાત તથા અપરાધ

(7) ચિકિત્સકાય સમાજકાર્ય

(8) મનો ચિકિત્સકાય સમાજકાર્ય

આ તમામ ક્ષેત્રો વિષે આપણે અભ્યાસ કરીએ અને વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં તેના પ્રમાણોની સમજૂતી મેળવીએ.

(1) પરિવાર કલ્યાણક્ષેત્રે વૈયક્તીક સેવાકાર્ય :

આધુનિક સમાજ વ્યવસ્થામાં સંયુક્ત કુટુંબની ભાવના લગભગ પુખ્ત થઈ ગઈ છે. અને વિભક્ત કુટુંબો શહેરી સમાજમાં વ્યાપક પ્રમાણમાં જોવા મળે છે. આવા કુટુંબોમાં રહેતા સભ્યો મોટેભાગે પતિ-પત્ની અને બાળકો જ હોય છે. જેમાં પતિ-પત્ની બન્ને અલગ-અલગ વ્યવસાય/નોકરી માટે દિવસમાં ઘણો સમય ઘરની બહાર રહેતા હોય છે. બન્ને આર્થિક રીતે સ્વતંત્ર હોયછે. છતાં ઘણા કુટુબંમાં પતિપત્નીનું સમાયેાજન તૈટતા સમાયોજનાં પ્રશ્નો ભૂમિકા, સંઘર્ષ લગ્ન બહારના સંબંધો, બાળકોના ઉછેર સંબંધી સમસ્યાઓ, મિલ્કતના ઝઘડા, કુટુબંના વડીલવર્ગની કફોડી હાલત, પેઢી-પેઢી વચ્ચેનાં અંતરને કારણે થતી સમસ્યાઓ વગેરે જેવી વિવિધ સમસ્યાઓના ઉકેલ માટે પરિવાર-કલઢયાણના ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દ્વારા સારવાર સંબંધી કામગીરી કરવામાં આવે છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દ્ગાવરા આવા પરિવારોને સમસ્યા સબંધી સારવારની મદદ કરવામાં આવે છે. કુટુંબના સભ્યોનું સમાયોજન, ભૂમીકા સંઘર્ષ જેવી સમસ્યાઓને વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ દ્વારા યોગ્ય પરામર્શથી ઉકેલવામાં આવે છે. જેના કાર્યકર વિવિધ સામાજિક સેસ્થાઓની સુવિધાઓ સ્તોત્રો તથા વિશિષ્ઠ પરામર્શની વ્યવસ્થા ગોઠવીને સહાયતા કરે છે. જરૂર જણાયે કાયદાકીય મદદ પણ પૂરી પાડવામાં આવે છે. સમાજની સ્વૈચ્છિક સામાજિક સંસ્થાનો તથા સરકારી વિભાગો દ્વારા આ ક્ષેત્રમાં કામગીરી કરવામાં આવે છે.

(2) બાળ કલ્યાણનાં ક્ષેત્રમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય :

આજના આધુનિક યુગમાં બાળઉછેર અને બાળ વિકાસની અનેક સમસ્યાઓ ઉભી થઈ છે. ભારતમાં કુલ વસ્તીનાં ૪૦ ટકાથી વધારે જન સંખ્યા ૧૬ વર્ષથી નીચેના બાળકોની છે. કુટુંબની આર્થિક સમસ્યાઓ તથા સામાજિક પ્રશ્નોને કારણે બાળકોના ઉછેર અને વિકાસમાં

અનેક અંતરાયો ઉભા થાય છે. જેથી બાળમજૂરી, બાળકોનું યૌનશોષણ બાળ અપરાધ, અનાથ બાળકોનાં પ્રશ્નો, વિકલાંગ અને અપંગ બાળકોનાં પ્રશ્નો માનસિક રોગોથી પીડાતા બાળકોની સમસ્યાઓ આવી અને સમસ્યાઓ ઉત્પન્ન થઈ છે. જેનાં સમાધાન માટે બાળકલ્યાણ ક્ષેત્રે વિવિધ સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ તથા સરકારી વિભાગો દ્વારા ચાલતી સરકારી સંસ્થાઓ દ્વારા વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કામગીરી થઈ રહી છે. આ સંસ્થાઓમાં માતૃ-બાળ, વિકાસગૃહો, અનાજ આશ્રમો, શિશુમંગલગૃહ, રીમાન્ડહોમ, બહેરા-મુંગા બાળકોની શાળાઓ, વિકલાંગ બાળકો માટેની શાળાઓ બાળચિકિત્સાલયો, બાળ અપરાધ સુધારણા ગૃહો, માનસિક રોગી બાળકોની હોસ્પિટલો વગેરે વિવિધ કાર્યક્રમો દ્વારા આ બાળકોને યોગ્ય સારવાર અને સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવે છે. આ દરેક સંસ્થાઓમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કામગીરી વ્યાવસાયિક તાલીમબદ્ધ કાર્યકરો દ્વારા કરવામાં આવેછે.

(3) યુવા કલ્યાણ ક્ષેત્રોમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય :

આજનાં જેટયુગમાં સમાજનાં યુવકોની અનેક જરૂયિાતો અને તેમના વિકાસ તથા કલ્યાણ માટે વિવિધ કાર્યક્રમોની જરૂરીયાત ઉભી થઈ છે જેથી યુવાકલ્યાણનાં ક્ષેત્ર દ્વારા સમાજનાં યુવક-યુવતીઓની આ જરૂરિયાત સામાજિક, સાંસ્કૃતિક વિકાસ અને કલ્યાણ માટે સ્વૈચ્છિક તથા સરકારી સંસ્થાઓ દ્વારા કાર્યક્રમો હાથ ધરવામાં આવે છ. જેમાં મુખ્યત્વે યુવક મંડળો, મહિલા મંડળો, સ્કાઉટ ગાઈડ, ભારત સેવક સમાજ સ્વામી વિવેકાનંદ ટ્રસ્ટ, યુવક વિહાર, નહેરી યુકવ કેન્દ્ર, રમતગમત ક્ષેત્રો, જેવા વિવિધ ક્ષેત્રોમાં યુવક-યુવતીઓને જોડવામાં આવે છે. રમતગમત ક્ષેત્રે તથા સાંસ્કૃતિક ક્ષેત્રે યુવકોના કૌશલ્યનો વિકાસ કરવા નોંધપાત્ર કામગીરી કરવામાં આવે છે. જેમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો તાલીમબદ્ધ કાર્યકરો પ્રશશનીય સેવા કરી રહ્યાં છે.

(4) મહિલા કલ્યાણ ક્ષેત્રોમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય :

આઝાદી પહેલા મહિલાકલ્યાણની કામગીરી અને સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ જેવી કે વિકાસગૃ હો, જયોતિસંઘ, વનીતા વિશ્રામગૃહો વગેરે દ્વારા સ્ત્રીઓના સમાજિક પ્રશ્નો ઉકેલવા અને સ્ત્રીશિક્ષણની કામગીરીક રવામાં આવતી હતી. આજાદી પછી ભારતમાં અને ગુજરાતમાં સ્ત્રીઓની કલ્યાણ માટે તથા વિકાસ માટે વિવિધ સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ દ્વારા બહોળા પ્રમાણમાં કામ શરૂ થયું. ઉપરાંત રાજ્ય સરકાર દ્વારા પણ મહિલાઓના કલ્યાણ અને વિકાસના કાર્યક્રમો થયાં. જેમાં ખાસ કરીને બાળકલ્યાણ સેવાઓ જેમાં મહિલાઓને સગર્ભાવસ્થા થી શરૂ કરીને પ્રસુતાવસ્થા દરમ્યાન સરકારશ્રી દ્વારા આરોગ્ય અને પરિવાર કલ્યાણ અને પોષણવિષયક સેવાઓ આપવામાં આવે છે. દિકરી બચાવો ઝુંબેશથી સ્ત્રી ભૃણહત્યા બંધ કરવા કાયદો બનાવવામાં આવ્યો અને સમાજિક સંસ્થાઓ દ્વારા ઝુંબેશરૂપે કાર્યકર્મો યોજવામાં આવ્યા. કુટુંબ સલાહ કેન્દ્રો દ્વારા સ્ત્રીઓનાં સમાજિક પ્રશ્નો ઉકેલવા માટેની કામગીરીને વેગ આપવામાં આવ્યો.

સ્ત્રીશિક્ષણ ઉપર રાજ્ય સરકાર દ્વારા ભાર આપી મફત કન્યા કેળવણી યોજના શરૂ થઈ. સ્ત્રી શિક્ષણ અને સ્ત્રી સશક્તિકરણને ગતિશીલ બનાવવા ખાનગી અને સરકારી વિભાગોમાં નોકરી અંગે સ્ત્રીઓની અનામત જગ્યાઓની જોગવાઈ કરવામાં આવી. ગ્રામપંચાયતો અને તાલુકા પંચાયતો માં સ્ઢત્રીઓને સ્થાન આપી તેનાં માનસન્માન વધારવા સ્ત્રી અનામન બેઠકોની જોગવાઈઓ કરવામાં આવી. આમ સ્ત્રીકલ્યાણના ક્ષેત્રે સ્વૈચ્છિક અને સરકારી સંસ્થાઓ દ્વારા નોંધપાત્ર અને મહિલાઓ માટે વિકાસલક્ષી કામગીરીને વેગ મળ્યો. આ સ્વૈચ્છિક અને સરકારી સંસ્થાઓ કે જેનાં સ્ત્રીઓના પ્રશ્નો ઉકલેવા માૃય્ થઈ રહ્યું છે. તેમાં

વૈયક્તિક કાર્ય દ્વારા મહત્ત્વની ભૂમિકા ભજવવામાં આવે છે.

(5) શ્રમકલ્યાણ ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય :

સામાજિક પરિવર્તનને પરિણામે વિવિધ વ્યવસાયો, ઉદ્યોગો દિન-પ્રતિદિન શરૂ થતાં ગયા છે. જેમાં મજુર-માલિક વચ્ચેના પ્રશ્નો, શ્રમિકોના રહેણાંક, શિક્ષણ આરોગ્યનાં પ્રશ્નો તથા અન્ય સામાજિક પ્રશ્નોને ઉકેલવા માટે શ્રમકલ્યાણ ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દ્વારા વિશિષ્ટ કામગીરી હાથ ધરવામાં આવી. આ ક્ષેત્રે મજુર કલ્યાણ અધિકારી તરીકે વૈયક્તીક કાર્યકર દ્વારા મજુર-માલિક વચ્ચે મધ્યસ્થીની ભૂમિકા ભજવવામાં આવેછ. ઉપરાંત શ્રમિકોનાં આવાસો, શિક્ષણ, આરોગ્ય પીવાનું પાણી, કામનાં કલાકો, ઘોડિપાઘર, કામનાં સ્થળે કેન્ટીન તથા શૌચાલયોની સુવિધા જેવા અનેકવિધ કાર્યોમાં કલ્યાણકારી કામગીરી યોજવામાં આવી. ઉપરાંત દરેક યુનીટ / ઉદ્યોગોના કામદારોનેવિમાકવચથી આવરી લેવમાં આવ્યા છે. આ ક્ષેત્રે સહકારી અનુદાનથી ચાલતો મજુર કલ્યાણકેન્દ્રો દ્વારા વિવિધ કલ્યાણકારી કામગીરી કરવામાં આવે છે.

આ ક્ષેત્રે વૈયક્તિક કાર્યકરની ભૂમિકા કડીરૂપ ગણવામાં આવેછે. મજુર અને માલિક વચ્ચેના સંઘર્ષના ઉકેલ માટે કામગીરી કરવામાં આવે છે. તથા મજુરોની કલ્યાણકારી પ્રવૃત્તિઓ અર્થે પણ કામગીરી કરવામાં આવે છે.

(6) બાળ અપરાધ તથા અપરાધ ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સમાજકાર્ય :

બાળકો દ્વારા થતા અપરાધોને અટકાવવા માટે અને આ બાળકોના સમાજમાં પુનઃસ્થાપન માટે સરકારશ્રી દ્વારા રિમાન્ડ હોમ, બાળગૃહો શરૂ કરવામાં આવ્યાં. જેમાં બાળ અપરાધી બાળકોને રાખવામાં આવે છે. તેમને વૈયક્તિક કાર્યકર દ્વારા કેસવર્ક પદ્ધતિથી તેની સમસ્યાની સરવાર કરવામાં આવે છે. તથા આ બાળકોને તેમનાં કુટુંબના પુનઃસ્થાપન કરવામાં આવે છે. આ બાળકોના શિક્ષણ માટે પણ જરૂર જણાયે વ્યવસ્થા કરવામાં આવે છે.

પુખ્ત વ્યક્તિઓ દ્વારા થતાં અપરાધો અંગે ન્યાયતંત્રનાં આદેશ મુજબ તે અપરાધીઓને તેમની સજાના વર્ષો દરમ્યાન જેલમાં મોકલવામાં આવે છે. જયાં વૈયક્તિ કાર્યકર દ્વારા કેસ વર્ક પદ્ધતિથી આ અપરાધીઓને તેમની સમસ્યામાંથી બહાર લાવવા માટે યોગ્ય સારવાર કરવામાં આવે છે. તેમનાં વલણો વ્યવહારોમાં સુધારો કરવાનો પ્રયાસો હાથ ધરવામાં આવે છે. તેમનો વલણ, વ્યવહારોમાં સુધારો કરાવના પ્રયાસો હાથ કરવામાં આવે છે. આ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય દ્વારા જેલ સુધારવા કાર્યક્રમ અંતર્ગત અપરાધીઓને અપરાધનાં માર્ગ પરથી બહાર લાવીને સમાજમાં તેનાં પુનઃસ્થાપન માટેના પ્રયાસો કરવામાં સહાયતા કરવામાં આવે છે.

(7) ચિકિત્સકીય ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય :

વૈયક્તિક સેવાનાં આ ક્ષેત્રમાં બિમાર વ્યક્તિઓને મેડિકલ સુવિધાઓ તથા સેવાઓનાં ઉપયોગની વ્યવસ્થા કરવામાં આવે છે. જેથી તેમની બિમારીમાં સુધારો લાવી શકાય. કારણ કે સામાજિક મનોવિજ્ઞાનનાં મત મુજબ વ્યક્તિની શારીરિક બિમારીઓને લીધે જ માનસિક સંઘર્ષો અને સમાયોજન અંગની તકલીફો ઉભી થતી હોય છે. કયારેક વ્યક્તિની માનસિક અશાન્તિ કે આવેગોનાં અસંતુલનથી કેટલી શારીરિક વ્યાધિઓ જન્મતી હોયછે. આવા સેવાર્થીઓની સારવાર આ ક્ષેત્ર અંતર્ગત કરવામાં આવે છે. સ્વૈચ્છિક અને સરકારી સંસ્થાઓમાં તથા હોસ્પિટલોમાં મેડીકલ સોશ્યલ વર્ક દ્વારા આ કામગીરી કરવામાં આવે છે.

(8) મનોચિકિત્સકીય ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સમાજકાર્ય :

માનસિક રોગીઓની સારવાર માટે આ ક્ષેત્રમાં વિશિષ્ટ કામગીરી ચુનંદા વૈયક્તિક કાર્યકરો દ્વારા કરવામાં આવે છે. વ્યક્તિકનાં સામાજિક સમાયોજનમાં જ્યારે અસંતુલન પેદા થાય છે. ત્યારે તીવ્ર સંઘર્ષથી મનોસ્થિતિમાં વ્યક્તિ સમાનજિક રોગોનો ભોગ બેન છે. આવા રોગીઓને સારવાર માટે આ ક્ષેત્રમાં માનસિક સ્વાસ્થ્ય કેન્દ્રો, મેન્ટલ હોસ્પિટલો, મોટી હોસ્પિટલોમાં માનસિક સ્વાસ્થ્ય વિભાગોમાં વૈયક્તિક સેવા કાર્યકરો દ્વારા સારવાર અને મદદરૂપ થવામાં આવે છે. આ દર્દીઓને પરામર્શ, ભાવનામ્તક સહકાર તથા જરૂર જણાયે વિશિષ્ટ મેડીકલ સારવાર, સુવિધાઓની વ્યવસ્થા કરવામાં આવે છે. આ રીતે દર્દીને સમસ્યામાંથી મુક્ત કરાવીને સમાયોજનને સામાન્ય બનાવવામાં આવે છે.

4.3 ઉપસંહાર

વૈયક્તિક સેવાકાર્યના વિવિધ ક્ષેત્રોનો આ એકમમાં આપણે વિસ્તૃત અભ્યાસ કર્યો. આ ક્ષેત્રોમાં પરિવાર કલ્યાણનું ક્ષેત્ર કે જેમાં કુટુંબ કલેશ તથા વિભક્ત કુટુંબને કારણે ઉદ્‌ભવતા વડીલોનાં પ્રશ્નો પરત્વે આ ક્ષેત્રમાં સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યકરો દ્વારા કાર્ય કરવામાં આવે છે. બાળકલ્યાણ ક્ષેત્રમાં અનાથ ત્યજી દેવાયેલા બાળકો, બાળમંજૂરીમાંથી છોડાવેલ બાળકો, ભિક્ષાવૃત્તિ તથા અન્ય પ્રશ્નો દ્વારા મેળવેલા બાળકો માટેની વિવિધ સેવાપ્રવૃત્તિ કરતો અનાથગૃહો, બાળગૃહો, રિમાન્ડકોર્ટ, કુટુબં સવાર કેન્દ્રો જેવી સંસ્થાઓ દ્વારા બોકોને રહેણાંક અને શિક્ષણની સેવાઓ પૂરી પાડી સમાજમાં પુનઃ સ્થાપનની કામગીરી કરવામાં આવેછે. તેવી રીતે યુવાકલ્યાણ ક્ષેત્રો, નહેરુ વિકાસ કેન્દ્રો, યુવક વિકાસ, રમતગમન કેન્દ્રો, કૌશલ્ય કેન્દ્રો દ્વારા યુવાનોને જોડવામાં અને સાંસ્કૃતિક વિકાસના કાર્યો કરવામાં અવો છે. મહિલા કલ્યાણ ક્ષેત્રમાં સ્ત્રીઓનો માસજીક પ્રશ્નોના ઉકેલમાં મહિલાગૃહો, વિકાસગૃહો, જયોતિસંઘ જેવી સંસ્થાઓમાં સ્ત્રીશિક્ષણનું કાર્ય કરવામાં આવે છ. તથા સ્ત્રીઓમાં આરોગ્ય-પોષણની સેવાઓ સંબંધિત કાૃયો પણ આઈસીડીએસ દ્વારા કરવામાં આવેછે. શ્રમકલ્યાણ ક્ષેત્રે મજૂરોનો આરોગ્ય વિષ્યક કાર્યો, કેન્ટીન, શૌચાલયો, ઘોડાપાધરો જેવી સુવિધાઓ દ્વારા શ્રમિકોની સુરક્ષા અને કલ્યાણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવે છે. બાળ અપરાધ ક્ષેત્રમાં બાળકો દ્વારા થતાં અપરાધોને અટકાવીને આવા બાળકોના પુનઃ સ્થાપન માટે વિવિધ સંસ્થાઓને અટકાવીને આવા બાળકોના પુન્સ્થાપન માટે વિવિધ સંસ્થાઓ દ્વારા કાર્ય કરવામાં આવે છે. તેવી જ રીતે ચિકિત્સકીય ક્ષેત્ર દ્વારા બિમાન વ્યક્તિઓની મેડીકલ સારવારની કામગીરી કરવામાં આવે છે અને મનોચિકિત્સકીય ક્ષેત્રે માનસિક રોગોથી પિડાતા વ્યક્તિઓની સારવાર કરવાનુ કાર્ય વૈયક્તિક કાર્યકરો દ્વારા કરવામાં આવે છે.

આમ આ રીતે વૈયક્તિક સેવાનાં વિવિધક્ષેત્રો દ્વારા સમાજમાં સમસ્યાઉકેલ, સારવાર તથા પુનઃસ્થાપન સબંધં કાર્યો હાથ ધરવામાં આવી રહ્યાં છે.

- **ભાવિદશાઓ :**

વૈયક્તિ સેવાકાર્યના ક્ષેત્રમાં હજુ ઘણું બધુ કાર્ય કરવાની જરૂરિયાત જણાય છે તે અંગે સમાજ કાર્યકરો દ્વારા નવા ક્ષેત્રો વિકસાવવામાં આવી રહ્યા છે. જેમાં વૃદ્ધિનો કલ્યાણ ક્ષેત્રે કામગીરી શરૂ કરવામાં આવી રહી છે. એકલા, નિઃસહાય વૃદ્ધ દંપતિઓ કે જેમનાં સંતાનો તેમની સાથે નથી અથવા સંતાનો નથી તેવા વૃદ્ધોને માટે વૃદ્ધકલ્યાણ ક્ષેત્રે વૃ દ્ધાશ્રમોમાં રહેવા તથા જમવાની સુવિધા સાથે આરોગ્ય સારવાર જેવી તમામ વ્યવસ્થાઓ વિકસાવવામાં આવેલ છે. ભારતમાં અને ગુજરતમાં અનેક જીલ્લાક્ષેત્રે/તાલુકા ક્ષેત્રે નાના

પાયે કે વિશાળ ક્ષેત્રે આવા વૃદ્ધાશ્રમો સરકારી તથા ખાનગી રાહે શરૂ કરવામાં આવી રહ્યો છે. આ સિવાય પણ મહિલાઓ અને બાળકો માટે બીજા ક્ષેત્રો દ્વારા કામગીરી અંગે જરૂરી વિચારણા કરવામાં આવી રહી છે.

4.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

(1) કુટુંબ કલ્યાણ ક્ષેત્રમાં કયા કયા ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવા કાર્યનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

(A) પતિ-પત્નીના ઝઘડા

(B) જનરેશન ગેપ

(C) લગ્ન બહારના સંબંધો

(D) ઉપરોકત તમામ

(2) બાળ કલ્યાણ ક્ષેત્રે કઈ બાબતનો સમાવેશ વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં થાય છે.

(A) બાળમજૂરી

(B) બાળકો પર થતા અત્યાચાર

(C) અનાથ બાળક

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(3) વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મુખ્ય ક્ષેત્રો કેટલા છે.

(A) સાત

(B) આઠ

(C) નવ

(D) દસ

(4) ચિકિત્સકીય ક્ષેત્રે કઈ બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

(A) આરોગ્ય કેમ્પ

(B) માનસિક સ્વાસ્થ્ય

(C) રસીકરણ

(D) ઉપરક્ત તમામ

(5) શ્રમ કલ્યાણ ક્ષેત્રે વૈયક્તિક સેવકાર્યની કઈ બાબતોનો સમાવેશ થતો નથી.

(A) રોજગારી આપવી

(B) મજૂર-માલિક વચ્ચેના પ્રશ્નો હલ કરવા

(C) મજૂરોને કાયદાકીય સહાય

(D) મજૂરોને સુવિધાઓ પુરી પાડવી

2.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

(1) (D) ઉપરોક્ત તમામ

(2) (D) ઉપરોક્ત તમામ

(3) (B) આઠ

(4) (B) માનસિક સ્વાસ્થ્ય

(5) (A) રોજગારી આપવી

4.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

(1) બાળકલ્યાણ : બાળકોના વિકાસ માટેના કાર્યોને બાળકલ્યાણ કહેવાય

(2) મહિલા કલ્યાણ : મહિલાઓની સ્થિતિમાં સુધારો લાવવાની પ્રવૃત્તિ એટલે મહિલા કલ્યાણ

(3) શ્રમ કલ્યાણ : શ્રમિક વ્યક્તિઓનાં વિકાસને આવતા અવરોધો દૂર કરી તેઓના માટેની કલ્યાકારી પ્રવૃત્તિ ને મજૂર કલ્યાણ કહેવાય છે.

(4) વૃદ્ધ કલ્યાણ : વૃદ્ધોની પરિસ્થિતિમાં સુધારો લાવવાની પ્રવૃત્તિઓ

(5) અપરાધ-બાળઅપરાધ : સુધારાત્મક સેવા તરીકે અપરાધી વ્યક્તિ બાળકોની સ્થિતિમાં સુધારો લાવવો

(6) મનોચિકિત્સકીય ક્ષેત્ર : માનસિક રોગો સંબંધી સેવા અને સારવાર

4.7 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) વૈયક્તિક સેવાકાર્યના નવા વિકસાવેલા ક્ષેત્રો

(2) વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અને અપરાધ અને બાળ અપરાધમાં સમાજકાર્યની ભૂમિકાઓ જણાવો

(3) વૈયક્તિક સેવાકાર્યના ક્ષેત્રો જણાવો

4.8 પ્રવૃત્તિ

(1) વૈયક્તિક સેવાકાર્યના

(2) સ્વીકૃતિ પ્રગટ કરવાની રીતનો ચાર્ટ બનાવો

(3) શાળાના ડ્રોપઆઉટ વિદ્યાર્થી

4.9 કેસ સ્ટડી

તમારા વિસ્તારના ફેમીલી કાઉન્સેલીંગ સેન્ટરની મુલાકાત લઈને પતિ પત્ની વચ્ચે થતા સંઘર્ષ અને નિવારણની પ્રક્રિયામાં સમાજકાર્યકરની ભૂમિકા જાણો.

4.10 સંદર્ભગ્રંથો

(1) Richmond Mary (1922) What is Social Case Work - New york - The Russci Saga Foundation.

(2) Lee Porter R. (1911) Social Function of case owrk National Procedige of conference of charities and convections

(3) સામાજિક સિદ્ધાંતો એવં પદ્ધતિ બાલેશ્વર પાંડય, રાવત પબ્લીકેશન

(4) સામાજિક વૈયક્તિત સેવાકાર્ય પદ્ધતિ - ડૉ. કાન્તિ પી. ત્રિવેદી, પ્રિન્સીપાલ, બીએસડબલ્યુ, એમએસડબલ્યુ, સાર્વજનિક કોલેજ, મહેસાણા

(5) સામાજિકવૈયક્તિક સેવાકાર્ય હિન્દી, ડૉ. પડી. મિશ્રા, ઉત્તરપ્રદેશ, હિન્દી સંસ્થાન, લખનૌ

(6) સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય (હિન્દી) ડૉ. આર. કે. ઉપાધ્યાય, હરિયાણા સાહિત્ય અકાદમી, ચંદીગઢ

એકમ ૫ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં મુખ્ય અભિગમો

-: એકમનું માળખુ :-

5.0 એકમના હેતુઓ

5.1 પ્રસ્તાવના

5.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં મુખ્ય અભિગમો

(1) સમસ્યા હલ કરવાનો અભિગમ

(2) વર્તનમાં ફેરફાર અભિગમ

(3) મનો સામાજિક અભિગમ

(4) કટોકટી દરમ્યાનગીરી

(5) સારગ્રાહી અભિગમ

5.3 ઉપસંહાર

5.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

5.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોનાં જવાબો

5.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

5.7 સ્વાધ્યા લેખન

5.8 પ્રવૃત્તિ

5.9 કેસ સ્ટડી

5.10 સંદર્ભગ્રંથો

5.0 એકમના હેતુઓ :

(1) આ એકમમાં વૈયક્તિક સેવાકાૃયનાં મુખ્ય અભિગમો જેવા કે સમસ્યા હલ કરવાનો અભિગમ તથા વર્તનમાં ફેરફારનો અભિગમનો અભ્યાસ કરીશું

(2) આ એકમમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મુખ્ય અભિગમો પૈકી મનોસામાજિક અભિગમ અને કટોકટી દરમ્યાનગીરી જેવા મહત્ત્વના અભિગમનો અભ્યાસ કરીશું

(3) આ એકમમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યનો મુખ્ય અભિગમ પૈકી સારગ્રાહી અભિગમની ચર્ચા અને અભ્યાસ કરીશું

5.1 પ્રસ્તાવના :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકર્યમાં વ્યક્તિકે સેવાર્થીનાં પ્રશ્નો, સમસ્યાઓના સમાધાન માટે પ્રયાસ કરવામાં આવે છે. આ પ્રયાસો કરવા માટેનો વૈજ્ઞાનિક અભિગમમાંથી આ એકમમાં આપણે અભ્યાસ કરીશું. વ્યક્તિની સમસ્યાનાં પ્રકાર પર આ અભિગમો પૈકી કયા અભિગમથી સેવાર્થીની સારવાર કરવી તે વૈયક્તિક સેવાકાર્યના કાૃયકર્તા નક્કી કરે છે. આ

અભિગમોની સમસ્યા હલ કરવાનો અભિગમ છે જેમાં વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યાને સમજે, સત્યને ઓળખે અને વ્યક્તિ આ સમસ્યાના ઉકેલ માટે આત્મવિશ્વાસ વિકસાવે તે માટેની મદદ કરવાનો અભિમગ છે. બીજો અભિગમ વર્તનમાં ફેરફારનો અભિગમ છે. જેમાં સેવાર્થીના વર્તન સુધારણા દ્વારા વ્યક્તિને ઈચ્છનીય વર્તન અપનાવવાથી અને અનિચ્છનીય વર્તુળકોને દુર કરવામાં મદદરૂપ થવામાં આવે છે. આ ઉપરાંત મનોસમાજિક અભિગમ છે જેમો સેવાર્થીનાં માનસિક સ્તરને સમજવામાં આવે છે. મનોવિશ્લેષણભર્યું અને મનો સામાજિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે. જેમાં સેવાર્થી સાથે ગાઢ સંબંધો સ્થાપિત કરવા માટે મનોવૈજ્ઞાનિક સમર્થન, કાઉન્સીલીંગ સૂચનો વગેરે દ્વારા સારવાર કરવામાં આવે છે. ત્યારબાદ કટોકટી દરમ્યાનગીરીનો અભિગમ છે. જેમાં સેવાર્થીને કટોકટીમાં મદદની જરૂર હો ત્યારે આ અભિગમ લાગુ કરવામાં આવે છે અને સમસ્યા ઉકેલવા માટેના તાત્કાલિક પગલા લેવામાં આવે છે. તેથી આ અભિગમ કટોકટી દરમ્યાનગીરીનો અભિગમ કહે છે. આ .પરાંત સારગ્રાસી અભિગમ છે જેમાં તમામ અભિગમોનાં સંયોજનોને સમાવેશ કરીને કાર્ય કરવામાં આવે છે. આમ આ એકમમાં આપવો વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં ઉપયોગમાં લેવામ આતાં ઉપરોક્ત પાંચ અભિગમોનો અભ્યાસ કરીશું. જેના દ્વારા વિદ્યાર્થીઓને આ અભિગમોનાં ઉપયોગથી વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર સમસ્યા ઉકેલવા માટે સેવાર્થી સાથે કયા કયા અભિગમોનો ઉપયોગ કરે છે. તેની વિસ્તૃત મસજૂતી મળી શકશે.

5.2 સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યનાં મુખ્ય અભિગમો :

આપણે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના અભિગમનો અભ્યાસ કરીશું.

(1) સમસ્યા હલ કરવાનો અભિગમ :

આ અભિગમ એચ.એચ. પર્લમેન દ્વારા સુચવવામાં આવતો હતો. જેમાં પર્લમેન દ્વારા જળવાયું છે કે જ્યારે વ્યક્તિઓને સમસ્યા કે પ્રશ્નો ઉભા થાય ત્યારે તેમ બે પોતાની સમસ્યાના સત્યને ઓળખવા અને તેના સમાધાન માટેનાં નાના પગલા લેવામાં પોતાનો આત્મવિશ્વાસ વિકસાવવામાં મદદ કરવી. તેવી જ રીતે રોજીંદા જીવનની જટીલ સમસ્યાઓનો સામનો કરવા માટે પણ દૃઢ આત્મવિશ્વાસ વિકસાવવો. આ મોડેલને વ્યવહારુ અથવા વ્યવહારિક અભિગમ કહેવામાં આવે છે. તેમાં સમસ્યાનાં નિરાકરણ તરફના મુળભૂત પગલાઓ સામેલ છે.

(1) સમસ્યાથી સંબંધિત તથ્યોની ખાતરી કરો.

(2) હકીકતો દ્વારા વિચારવું.

(3) કેસ વર્કરની મદદથી કલાયન્ટ દ્વારા પસંદગી કરવી.

સમસ્યાનું નિરાકરણ પ્રક્રિયા દ્વારા વ્યક્તિ અથવા કુટુંબને કેટલીક મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવામાં અથવા તો તેને ઉકેલવામાં મદદ કરવામાં આવે છે. જે તેને/તેણીને હાલમાં હલ કરવી મુશ્કેલ લાગે છે. આમ સમસ્યાનું નિરાકરણ મોડેલનું પ્રાથમિક ધ્યેય એ છે કે વ્યક્તિને સામાજિક કાર્યો કરવામાં સમસ્યાઓનો શક્ય તેટલો સામનો કરવામાં મદદ કરવાની શરૂઆતમાં સેવાર્થીને સમસ્યા જાણવા, સમજવા માટે સંઘર્ષ કરવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છે અને પછીથી તેને /તેણેને આ અભિગમમાં કેસવર્કર સમસ્યાનું નિરાકરણ કરતો નથી પરંતુ સેવાર્થીને સમસ્યાઓનો સામનો કરવાની કુશળતા વિકસાવવામાટે સુવિધા આપે છે. ગ્રાહકને તેની શક્તિઓ અને નબળાઈઓને ઓળખવામાં અને તેનાં પર કામ કરવામાં મદદ કરવામાં આવે છે.

(2) વર્તન ફેરફાર અભિગમ

આ અભિગમમાં મોટેભાગે પાવલોવ, થોન્ડાઈક અને સ્કિનર જેવા વિવિધ વિદ્વાનો દ્વારા સુચવવામાં આવેલ શિક્ષણનાં સિદ્ધાંતોમાંથી પ્રાપ્ત થાય છે. વર્તણુંકલક્ષી શાળા જરૂરી અનુકુલવશીન વર્ણતુંકો આ યોગ્યાઓ અને/અથવા બિન અસરકારક અને અયોગ્ય વર્તુણુકો શીખવવામાં નિસ્ફળતાના પરિણામ તરીકે સમસ્યાને જુએ છે. તે વિરોધાભાસી પરિસ્થિતિઓને કારણે થઈ શકે છે. જેમાં વજ્યક્તિઓ એવા નિર્ણો લેવાની જરૂર પડે છે. જેના માટે તે આસમૃથતા અનુભવે છે. વર્તન સુધારણા અભિગમ દ્વારા વ્યક્તિને ઈચ્છનીય વર્તન અપનાવવામાં અને અનિચ્છનીય વર્તણુકોને દૂર કરવા અથવા સુધારવા મદદ કરવામાં આવે છે.

વર્તન ફેરફારની વિવિધ ટેકનિકો છે.

સરળ લુપ્તતા : આ ટેકનીકમાં વર્તણુંકની અયોગ્યમ પેટર્નને દૂર કરવા માટે અજમુબીકરણને દૂર કરવામાં આવેછે. આ ટેકનિક ખાસ કરીને ત્યાં મદદરૂપ થાય છે કે જયાં અન્ય લાકો દ્વારા અજાણતા અયોગ્ય વર્તનને વધુ મજબૂત બનાવવામાં આવે છે. આ ટેકનિક દ્વારા શીખેલ વર્તન પેટર્નનો નબળી બનાવવામાં આવેછે. અને ઓવરટાઈમ અદશ્ય થઈ જાય છે.

વ્યવસ્થિત ડિસેન્સીટાઈઝેશન (ક્રમિક બિન સંવેદના) ને વિવિધ પ્રકારની ખરાબર અનુકેળશીલ ભાવનાત્મક વર્તુણુકો, ખાસ કરીને ચિંતા, અતાર્કિક ડર અને ફોળિયા અને અન્ય પ્રકારની તકલીફો એટલે કે ન્યુરોપ્ટિક વૃત્તિઓનો સમાવેશ કરતી એક ટેકનિક છે. વ્યવસ્થિત ડિસેન્ટસીટાઈઝેશનનાં પાંચ મૂળભુત પગલાં છે.

(1) મૂલ્યાંકન

(2) ચિંતા પદાનુકુમનું નિર્માણ

(3) સ્નાયુઓમાં આરામની તાલીમ

(4) કાલ્પિનક તાલીમ

(5) અમલીકરણ

- **આવેગજન્ય ઉપચાર :**

  આ ટેકનિકમાં સોશ્યલ વર્કર બધી જ ચિંતા દૂર કરવાનો પ્રયાસ કરે છે સેવાર્થી દ્વારા કોઈ નુકસાન ન અનુભવાય તેવા સુરક્ષિત સેટિંગમાં ચોક્કસ ઉત્તેજનાનાં વારંવાર સંપર્કમાં આવવાથી ઉત્તેજના ચિંતાને દૂર કરવાની તેની શક્તિ ગુમાવે છે.

- **અણગમો ઉપચાર :**

  આ ટેકનિકનો ઉપયોગ સજાની પદ્ધતિ દ્વારા અનિચ્છનીય વર્તનમાં ફેફાર કરવા માટે થાય છે. સજામાં કાં તો સકારાત્મક મજબૂતી કરવાને દૂર કરવા અથવા પ્રતિકુળ ઉત્તેજનાનાં ઉપયોગ નો સમાવેશ થઈ શકે છે.

- **અડગ ઉપચાર :**

  આ ટેકનિક વધુ અસરકારક સામનો કરવાની પદ્ધતિ વિકસાવવા માટે જરૂરી છે. આ ઉપચારમાં ગ્રાહકને ભૂમિકા ભજવવાની તક આપવામાં આવે છે.

(3) મનો સામાજિક અભિગમ

મનો વિશ્લેષણત્મક અને મનો સામાજિક સિદ્ધાંતો ઉપર આધારિત છે જે માને છે કે વ્યક્તિગત વ્યક્તિત્વની રચવા એ સ્વ અને બાહ્ય વાતાવરણ વચ્ચેની ક્રિયા-પ્રતિક્રિયાનું પરિણામ છે. આ અભિગમમાં સેવાર્થી બાહ્ય વિશ્વ સામેની તે/તેણીની ક્રિયા પ્રતિક્રિયાઓ અને વ્યવહારોનો સંદર્ભમાં જોવામાં આવે છે. યોગ્ય નિદાન અને સારવાર માટે સંવાર્થીનાં સામાજિક સંદર્ભને સમજવો અને તેને ગતિશીલ બનાવવો જોઈએ. સેવાર્થીની જરૂરિયાત અનુસાર સારવાર અલગ હોવી જોઈએ. મનોસામાજિક અભિગમમાં ત્રણ તબકકા સામેલ છે.

મનો સમાજિક અભ્યાસ - સામાજિક કેસવર્કર સેવાર્થીની જરૂરિયાતોનાં જ્ઞાન સાથે પોતાનું કામ શરૂ કરે છે. કેસવર્કર જરૂયિાતોનાં આધારે મૂલ્યાંકન કરે છે. કે યકા પ્રકારની મદદની જરૂર છે. કેસવર્કર સંવાર્થીની પોતાની સમસ્યા વિષેની ધારણા અને કઈ પ્રકારની સહાય પૂરી પાડવાની ઈચ્છા ધરાવે છે. તે પણ શોધી કાઢે છે. કેસવર્કર સેવાર્થીની મુશ્કેલી શું છે. તેમાં કયા પરિબળો ફાળો આપે છે. અને સેવાર્થીની અહંકાર શક્તિ અને અનુકુલનક્ષમતા સુધારવા માટે કયા પ્રકારની સેવાની જરૂર છે તેની પોતાની સમજણ મેળવવાનો પ્રયાસ કરે છે.

નિદાન - સમસ્યા અને ઉપલબ્ધ સામગ્રી વિશે એકત્રિત કરેલ માહિતીનાં આધારે સામાજિક કેસવર્કર સેવાર્થીની મુશ્કેલીમાં ફાળો આપતા પરિબળોની પ્રકૃતિનું મૂલયાંકન કરવાનો પ્રયાસ કરેછે અને વધુ પ્રયત્નો કર્યા વિના તેના/તેણીનાં વર્તનમાં કયા ફેરફારો લાવી શકાયછે.

સારવાર - સામાજિક કેસવર્કર પરોક્ષ સારવાર અથવા પર્યાવરણીય ફેરફાર પર વધારે ભાર આપે છે. કેસવર્કર પર્યાવરણમાં સક્રિય રીતે હસ્તક્ષેપ કરે છે અને સેવાર્થીને જરૂરી મદદ પૂરી પાડે છે. જો જરૂરી હોય તો કેસવર્કર આવી એજન્સી યોગ્ય આરોગ્ય સંભાળ અને શૈક્ષણિક સંસાધનો શોધીને આર્થિક મદદ પણ કરે છે. નક્કર મદદ સ્વીકારવા માટે કલાયન્ટનાં અહંકારનાં વેન્ટીલેશન માટે સીધી સારવાર પણ આપવામાં આવે છે. સેવાર્થી સાથે ગાઢ સંબંધો, કાઉન્સેલીંગ સુચનો વગેરે ટેકનિકોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

(4) કટોકટી દરમ્યાનગીરી :

જયારે કટોકટીમાં મદદની જરૂર હોય ત્યારે આ અભિગમ લાગુ કરવામાં આવેછે. અને સમસ્યાને ઉકેલવા માટે તાત્કાલિક પગલા લેવા પડે છે. તેથી આ અભિગમનો ઉપયોગ કટોકટીએ મનોવૈજ્ઞાનિક હોમીસ્ટેસીસનું તીવ્ર વિક્ષેપ છે. જેમાં વ્યક્તીની સામાન્ય રીતે સામનો કરવાની પદ્ધતિઓ નિષ્ફળ જાય છે અને ત્યાં તકલીફ અને કાર્યાત્મક ક્ષતિ ના પરુવાર છે. તણાવપૂર્ણ જીવનનાં અનુભવની વ્યક્તીલક્ષી પ્રતિક્રિયા જે વયક્તીતની સ્થિરતા અને સામનો કરવાની અથવા કાર્ય કરવાની ક્ષમતા સાથે સમાધાન કરેછે. કટોકટીનું મુખ્ય કારણ તીવ્ર તણાવપૂર્ણ, આઘાતજનક અથવા જોખમી ઘટના છે, પરંતુ અન્ય બે શરતો પણ જરૂરી છે.

(1) નોંધપાત્ર અસ્વસ્થતા અને/અથવા વિક્ષેપનાં કારણ તરીકે ઘટના વિષે વ્યક્તિની ધારણા

(2) અગાઉ ઉપયોગમાં લેવાતી કોપીંગ મિકેનીઝમ દ્વારા વિલેપને ઉકેલવામાં વ્યક્તીની અસમર્થતા

કટોકટી સ્થિર સ્થિતિમાં અસ્વસ્તા ' નો પવ ઉલ્લેખ કરે છે. તે ઘણીવાર પાંચ ઘટકો ધરાવે છે. જોખમી અથવા આઘાતજનક ઘટના, સંવેદનશીલ અથવા અસંતુલીત સ્થિતિ, એક અવક્ષેપ કરનાર પરીબળ વ્યક્તિની ધારણ પર આધારિત સક્રિય કટોકટીની સ્થિતિ અને કટોકટીનું નિરાકરણ.

કટોકટી દરમ્યાનગીરી એ માનસિક સ્વાસ્થ્ય શિસ્તની વિશેષતા છે અને અત્યંત કુશળ વ્યવસાયીકો કોઈ પ્રિય વ્યક્તિની ખોટ, કુદરતી આફતનો ભોગ, છુટાછેડા, અકસ્માત વગેરેને કારણે ઉભી થતી કટોકટીની પરિસ્થિતિમાં ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરે છે.

(5) સારગ્રાહી અભિગમ :

આ અભિગમમાં ઉમરનાં તાલીમ અભિગમોનાં સંયોજનનો સમાવેશ થાય છે. આ પ્રેકટીસ મોડેલ મુજબ, જીવનની જટીલ સમસ્યાઓનો સામનો કરવા માટે એક અભિગમ પૂરતો ન હોઈ શકે તેથી બે અથવા વધુ અભિગમોમાં સંયોજનનો ઉપયોગ એકસાથે અથવા સુધારેલા સ્વરૂપમાં થઈ શકે છે. આથી વર્તણુંકમાં ફેરફાર અને સમસ્યા હલ કરવનાં અભિગમનો એકસાથે ઉપયોગ કરી શકાય આમ આ અભિગમાં વૈયક્તિક કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાનાં સંદર્ભમાં એક કરતા વધારે અભિગમોનો ઉપયોગ કરીને સમસ્યા સમાધાન કરવામાં સેવાર્થીને મદદરૂપ થાય છે.

5.3 ઉપસંહાર

આ રીતે આપવો આ એકમમાં સેવાર્થીની સમસ્યા હલ કરવાનાં વિવિધ અભિગમોનો અભ્યાસ કર્યા જેમાં આચણે સમસ્યા હલ કરવાનાં અભિગમમાં સેવાર્થીની સમસ્યાનાં તથ્યોને સમજવા, પોતાની હકીકતો વિષે તટસ્થ વિચારવા કરીને કેસવર્કરની મદદથી આત્મવિશ્વાસને દૃઢ બનાવીને સમસ્યાનું સમાધાન કરવામાં આવેછે. આ અભિગમમાં કેસવર્કર સેવાર્થીની સમસ્યાનો સામનો કરવાની કુશળતાને વિકસાવવા સુવિધા આવે છે. તેવીજ રીતે વર્તન ફેફારનો અભિગમ માટે વ્યક્તિ કે જે સેવાર્થી છે તે જ અયોગ્ય વર્તન ને દૂર કરવામાં મદદ કરવામાં આવેછે. તથા વિવિધ પ્રકારનાં ડીસેન્સીટાઈઝેશન - ડર, ફોબિયા, ચિંતા વગેરેનો મનોવૈજ્ઞાનિક ઉપચાર, આવેગજન્ય ઉપચાર, દ્વારા વર્તનમાં ફેફાર કરવાનું મદદરૂપ બનવામાં આવેછે. મનોસામાજિક અભિગમમાં સેવાર્થીના વ્યક્તિગત અને બાહ્ય વાતાવરણમાં સેવાર્થીની ક્રિયા પ્રતિક્રિયા, વ્યવહારોનું નિદાન કરવામાં આવે છે અને તે સંદર્ભમાં સારવાર નિશ્ચિત કરવામાં આવે છે. કટોકટી દરમ્યાનગીરીને અભિગમમાં સેવાર્થીની નોંધપાત્ર અસ્વસ્થતા કે વિક્ષેપનાં કારણ તરીકે સેવાર્થીની ધારણા વિષે કાર્યકર સમજૂતી મેળવીને આ વિક્ષેપને ઉકેલવામાં સેવાર્થીને મદદરૂપ થાય છે. તેવી જ રીતે સારગ્રાથી અભિગમાં સેવાર્થીની સમસ્યાની સારવાર માટે એક કરતા વધારે અભિગમોનો ઉપયોગ કરીને જે સેવાર્થીને મદદરૂપ થવામાં આવે છે.

5.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

(1) સમસ્યા હલ કરવાનો અભિગમ કયાં નિષ્ણાંત દ્વારા આપવામાં આવેલો છે.

(A) પર્લમેન

(B) મેરી રીચમન્ડ

(C) પાવલો

(D) સ્કીનર

(2) વર્તન ફેરફાર સંબંધી અભિગમ કયા સિદ્ધાંતમાંથી પ્રાપ્ત થાય છે.

(A) શિક્ષણના સિદ્ધાંત

(B) શિખવાના સિદ્ધાંત

(C) વ્યક્તિત્વના સિદ્ધાંત

(D) વૃદ્ધિના સિદ્ધાંત

(3) મનો સામાજીક અભિગમો કયા કયા તબક્કામાંથી પસાર થાય છે.

(A) મનોસમાજિક અભ્યાસ

(B) નિદાન

(C) સારવાર

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(4) સમસ્યા સમાધાન અભિગમ કઈ યુનિવર્સિટીમાં કરવામાં આવ્યો હતો.

(A) શિકાગો યુનિવર્સિટી

(B) ટાટા યુનિવર્સિટી

(C) ગુજરાત વિદ્યાપીઠ

(D) કેમ્બ્રીશ યુનિવર્સિટી

(5) કટોકટીની સ્થિતિમાં દરમ્યાનગીરીનું મોડેલનો ઉપયોગ કયારે કરવામાં આવે છે.

(A) ભૂકંપ

(B) યુદ્ધ

(C) રોગચાળો

(D) ઉપરોક્ત તમામ

5.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

(1) (A) પર્લમેન

(2) (A) શિક્ષણના સિદ્ધાંત

(3) (D) ઉપરોક્ત તમામ

(4) (A) શિકાગો યુનિવર્સિટી

(5) (D) ઉપરોક્ત તમામ

5.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

(1) કેસવર્કર : સમસ્યાગ્રસ્ત વ્યક્તિની સમસ્યા દૂર કરવા માટે કાર્યકર્તા વ્યાવસાયિક કાર્યકર

(2) વર્તણૂક : ચાલચલગત, આચરણ

(3) ડિસેન્સીટાઈઝેશન : સંદેનશીલ ક્રિયા

(4) કટોકટી દરમ્યાનગીરી : જ્યારે કટોકટીમાં મદદની જરૂર હોય ત્યારે આ અભિગમ ઉપયોગમાં આવે છે.

5.7 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) સામાજીક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના અભિગમો વિસ્તૃતમાં વર્ણવો

(2) સામાજીક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અભિગમોના ઉદાહરણ વાસ્તવિકતા સાથે જોડીને જણવો.

5.8 પ્રવૃત્તિ

(1) સામાજીક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના કટોકટી અભિગમોની ઉપયોગીતા જણાવો

(2) સારાગ્રાહી અભિગમની વિશેષતા જણાવો

5.9 કેસ સ્ટડી

કટોકટી દરમ્યાનગીરી અભિગમને ધ્યાનમાં રાખીને એક કેસસ્ટડી તૈયાર કરો

5.10 સંદર્ભગ્રંથો

(1) Hamilton, Gordon (1951) Theory and Practice of Social Case Work - Columbia University Press

(2) Pealmen, Helen, Harrish (1957) Social case work - A Problem Solving Process, Chicago - The University of Chicago Press

(3) डॉ. प्रयागदीन मिश्र – २००६ सामाजीक वैयक्तिक सेवाकार्य हिन्दी संस्करण – उत्तरप्रदेश हिन्दी संस्थान – लखनौ

(4) सुरेन्द्रसिंह पी.डी. मिश्र –२०१०, समाजकार्य इतिहास दर्शन एवं प्रणालिका, न्यू रोयल बुक कम्पनी– लखनौ

(5) समाजकार्य सिद्धांत एव पद्धतियां – रावत पब्लीकेशन– जयपुर – डॉ. आर. के. उपाध्याय

એકમ ૬ સામાજિક પ્રક્રિયા

-: એકમનું માળખુ :-

6.0 એકમના હેતુઓ

6.1 પ્રસ્તાવના

6.2 સમાજિક પ્રક્રિયા

6.3 સેવાર્થીની સમસ્યાનો અભ્યાસ

6.4 સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિદાન

6.5 સેવાર્થીની સમસ્યાની સારવાર

6.6 ઉપસંહાર

6.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

6.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોનાં જવાબો

6.9 ચાવીરૂપ શબ્દો

6.10 સ્વાધ્યા લેખન

6.11 પ્રવૃત્તિ

6.12 કેસ સ્ટડી

6.13 સંદર્ભગ્રંથો

6.0 એકમના હેતુઓ :

(1) આ એકમનાં અભ્યાસથી વિદ્યાર્થીઓ વૈયક્તિક સેવકાર્યની પ્રક્રિયા વિશે માર્ગદર્શન મેળવી શકે.

(2) આ એકમનાં અભ્યાસથી વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયનાં અભ્યાસ, નિદાન અને સારવાર વિશે વિદ્યાર્થીઓ માર્ગદર્શન મેળવી શકશે.

6.1 પ્રસ્તાવના :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં વ્યક્તિની મનોસામાજિક સમાસ્યાઆનાં ઉકેલ માટે કાર્યકર મહત્ત્વની ભૂમિકા ભજવે છે. આ સમગ્ર પ્રક્રિયા દરમિયાન સેવાર્થીને એવી અને સહાયતા કરવામાં આવેછે. જેથી સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા ઉકેલવા સ્વયં સમર્થ બની શકેછે. આમ આ પદ્ધતિમાં સેવાર્થી વ્યક્તિ ઉપર જે માનસિક દબાણ હોય છે કે સામાજિક વાતાવરણમાં જે અસમાયોજન હોય છે તેને ઘટાડવામાં મદદરૂપ બની શકાય છે. આ અંગે પર્લમેન કરે છે. કે સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અનેક પ્રક્રિયા છે જેનો ઉપયોગ કેટલીક માનવકલ્યાણ સંસ્થાઓ કરે છે. જેથી વ્યક્તિઓની સહાયતા એવી રીતે કરી શકાય છે તેઓ સામાજિકરણની ક્રિયાત્મકતાની સમસ્યાઓનો સામનો ઉચ્ચત્તમ પ્રકારે કરી શકે.

આમ સેવાર્થી વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યા લઈને સંસ્થા પાસે આવે છે. જયાં સામાજિક

કાર્યકર વૈયક્તિતક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયા દ્વારા તેની સમસ્યાનાં ઉકેલ માટે તેને મદદરૂપ બને છે.

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

વૈયક્તિક કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાનાં સંબંધમાં મુખ્ય ત્રણ કર્યો છે.

(1) સમસ્યાનાં તથ્યોની તપાસ અને અભ્યાસ

(2) સમસ્યાનું નિદાન

(3) સમસ્યાની સારવાર

આ એકમમાં આપણે ઉપરોક્ત દર્શાવેલ તથા કાર્યોનો વિગતે અભ્યાસ કરીશું એટલે કે કાર્યકર સમક્ષ આવેલ સેવાર્થીની સમસ્યા સંદર્ભે કાર્યકર તેની વારંવારની મુલાકાતો દરમ્યાન તેની સમસ્યાનો અભ્યાસ કરશે ત્યારબાદ સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિદાન કરશે અને સેવાર્થીને સારવાર કરી સમસ્યા ઉકેલવા વિવિધ પદ્ધતિઓ સાધનોનો .પયોગ કરીને સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલીને તેના સમાયોજનમાં મદદરૂપ થવા પ્રયાસ કરશે. આમ આ એકમમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પ્રક્રિયાના વિસ્તૃત અભ્યાસ કરીશું.

6.2 સામાજિક પ્રક્રિયા :

પ્રક્રિયા એટલે સદૈવ ચાલતી ક્રીયાઓ જેનાથી પ્રત્યેક વ્યક્તિઓ પ્રભાવિત થાય છે. આમ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં પ્રક્રિયા મુખ્યત્વે સમસ્યા સમાધાન કયા સંદર્ભે જે કાર્યવાહી કરવામાં આવેછે. તેના માટે પ્રયોજાતો શબ્દ છે. યેવેસ્ટર ડિક્ષનરી મુજબ-પ્રક્રિયામાં ઘટનાઓનો એક ક્રમ હોય છે. તથા તેનાં દ્વારા નિશ્ચિત પરિણામ આવે છે. એટલે કે આ ઘટનાઓનાં ક્રમને કહે છે. જેનાંથી એક વિશિષ્ટ પરિણામ પ્રાપ્ત થાય છે. આ પ્રક્રિયા પરસ્પર સંબંધિત હોય છે. પ્રક્રિયાની અમુક ચોક્કસ વિશેષતાઓ છે.

(1) ઘટનાઓ સાથે સંબંધિત હોવું.

(2) ઘટનાઓની પૂનરાપૂર્તિ

(3) ઘટનાઓમાં નિરંતરતા

(4) ઘટનાઓના પરિણામ

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયા મુળરૂપથી સમસ્યાનુ સમાધાન કરનાર પ્રક્રિયા છે. પરંતુ બધા પ્રકારની સમસ્યાઓનું સમાધાન આ પ્રક્રિયા દ્વારા સંભવ નથી. પરંતુ ફક્ત આંતરિક તથા બાહ્યા સમાયોજન સંબંધિત જે કોઈ સમસ્યાઓ હોય છે. તે પછીના તેની પરિધીમાં આવેછે. આ રીતે આ પ્રક્રિયા દ્વારા વ્યક્તીની સહાયતા આંતરિક તથા બાહ્ય સમાયોજ દ્વારા કરવામાં આવેછે. સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રીયા 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 આ પર્વ કરીએ છીએ કે અમુક વ્યક્તીઓ સારી રીતે સમાયોજીત છે. તથા મનોવૈજ્ઞાનિક રૂપથી સ્વસ્થ છે અથવા તેનું જીવન સુખમય છે તેનો અર્થ એ નથી કે તે વ્યક્તી તમામ પરિસ્થિતઓ ઉપર તેનું સંપૂર્ણ નિયંત્રણ છે. પરંતુ તેનો અર્થ એ છે કે તેની સમસ્યાઓ તેને પરાજિત કરી શકતી નથી. અને વજયક્તી તેને નિયંત્રીત કરવામાં સફળ બની શકયો

છે. એટલે કે તેની સમસ્યા સમાધાનની પદ્ધતિ યોગ્ય છે. સમાયોજનની પ્રક્રિયા હંમેશા ચાલતી રહેછે. આમ જીવનની કેટલીક સમસ્યાઓનું સમાધાન આપોઆપ જ થઈ જાય છે. પરિસ્થિતઓમાં પરીવર્તનથી થતુ રહે છે. જેનાથી પુનઃ સંતુલન સંભવ બને છે. પરંતુ વ્યક્તિ માટે એ જરૂરી છે કે તે પોતાન આંતરિક સ્થિતિમાં પરિવર્તન લાવે. વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યાઓ કે પરિસ્થતિઓમાં સમાધાન કરવામાં નિષ્ફળ જાય છે ત્યારે જ તે વૈયક્તિક સેવા માટે સંસ્થામાં આવે છે.

- **પ્રક્રિયામાં અવરોધ કરતાં પરિબળો :**

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પ્રક્રિયામાં કેટલીક અવરોધક બાબતો છે. જે સમસ્યા સમાધાનને મુશ્કેલ બનાવી છે.

(1) સેવાર્થીને સમસ્યા ઉકેલવા અંગે જે સાધનો કે સ્રોતની જરૂર છે તે ઉપલબ્ધ ન થાય તો સમસ્યાનું સમાધાન કરી શકાતુ નથી. આમ સેવાર્થી સમસ્યાનું યોગ્ય નિરિક્ષણ કરી શકે તથા સમાધાનનાં સાધનો અંગે તપાસ કરવામાં પણ સફળ થઈ શકે છે. પરંતુ ભૌતિક સાધનોની કમી અવરોધક બની શકે છે.
દા.ત. સંસ્થા આ સાધનોની વ્યવસ્થા કરે છે.

(2) સેવાર્થી કયારેક પોતાના અધૂરા નિરક્ષણને કારણે કે અક્ષાનતાને કારણે સમસ્યાનું સાચુ અર્થઘટન કરી શકતો નથી. તથા સમસ્યા સમાધાનના માર્ગની તપાસ પણ કરી શકતો નથી. આમ સમસ્યાનું અધૂરુ જ્ઞાન તથા તથ્યોની કમીને કારણે સમસ્યા સમાધાન અસંભવ બની જાય છે.

(3) જયારે સેવાર્થી આવેગાત્મક રીતે કે શારીરિક રીતે થાકી ગયેલો હોય ત્યારે સમસ્યાનું સમાધન થવું મુશ્કેલ બની જાય છે. શરીરમાં રોગ, વધુ પડતુ કામ, આવેગાત્મક થાક, ઓછું ભોજન વગેરેને કારણે તે પોતાનું ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં અસહ્ય બની જાય છે.

(4) સેવાથી કેટલીક વખત સમસ્યાને કારણે ઉગ્ર બની જાય છે. ગુસ્સો કરે છે. તથા તેનું સ્વનિયંત્રણ નબળુ પડી જાય છે. જે સેવાર્થી તરફથી બોલતાં વાકયો પરથી જાણી શકાય છે.

દા.ત. ગુસ્સામાં પાગલ બની ગયો છું

ભયભીન બની સ્તબ્ધ થઈ ગયો છું

દુઃખથી તૂટી ગયો છે.

આ પ્રકારન શબ્દો કે સેવાર્થીની આ પર્કારની અનુભૂતિથી કાર્યકરને તેની તીવ્ર મનોસ્થિતિનો ખ્યાલ આવેછે.

આ પ્રકારની ભાવનાઓ લાંબી બિમારી કે મોટા નુકસાન થવાને કારણે પ્રગટ થાય છે.

આવી સમસ્યાઓમાં કાર્યકરે સેવાર્થીનાં તનાવને ઘટાડવાની પ્રયત્ન કરવો જોઈએ ને પછી જ સારવાર પ્રક્રીયા થઈ શકે.

(5) ઘણીવાર સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાગ્રસ્ત સ્થિતિમાં લાંબો સમય રહે છે. ત્યારે તનાવપૂર્ણ સ્થિતિ તેનાં વ્યક્તિત્વનું અંગ બની જાય છે. કેટલીક આદતો પણ પડી જાય છે. આવી સ્થિતિમાં વ્યક્તિ તેની સમસ્યા સમજી શકતો નથી ત્યારે તેને મનોવિશ્લેષણની વિશેષ સેવાથી જરૂર પડે છે.

(6) કેટલાંક સેવાર્થીઓ સમસ્યાની પરિસ્થિતિથી એટલા બેચેન બની જાય છે કે સમાધાનનાં સ્વરૂપ કે પાસાઓ વિશે વિચારી શકતા નથી. અસ્થિરતાની હાલતમાં જ રહે છે. તથા સમાધાનમાં પદ્ધતિસરનાં વિચારો ને અપનાતા નથી.

દા.ત. મનોવિકૃતીનાં રોગીઓ

સેવાર્થીની સહાય ત્રણ પ્રકારની સાધનોથી કરવામાં આવે છે.

(1) ચિક્તસાત્મક સંબંધ

(2) નિશ્ચિત કાર્યપદ્ધતિ

(3) સમાધાનની તક

તમામ સમસ્યાઓનાં સમાધાનની રીતોમાં ત્રણ બાબતો મુખ્ય છે.

(૧) સમયમાં જયાંથી શરૂ થઈ છે તે તથ્યો સમજશક્તિની મર્યાદામાં હોવા જોઈએ.

(૨) આ તથ્યો સ્પષ્ટ રીતે તપાસી શકાય તેવા હોવા જોઈએ.

(૩) પરિણામનો નિર્ણય કરવામાં આવ્યો હોવો જોઈએ.

આમ સામાજિક પ્રક્રિયામાં કાર્યકરને ત્રણ કાર્યો કરવાનાં હોય છે. જેના હવે આગળ આપણે અભ્યાસ કરીએ.

6.3 સેવાર્થીની સમસ્યાનો અભ્યાસ

સેવાર્થી જયારે કાર્યકર પાસે પોતાની સમસ્યા લઈને આવે છે. ત્યારે કાર્યકરનું પહેલું કાર્ય સેવાર્થીની સમસ્યાનો વિષયમાં વધુને વધુ જાણકારી મેળવવાનું હોય છે. જેથી સમસ્યાને સમજી શકાય અને નિદાન તથા સારવારના કાર્યને સરળતાથી પાર પાડી શકાય. આ કામગીરી કરવા માટે કાર્યકર સેવાર્થી સાથે વ્યક્તિગત મુલકાતો ગોઠવે છે. સમસ્યાનું અધ્યયન કરવા માટે કાર્યકર બે પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરે છે. જે છે અન્વંષણ અને નિરક્ષિણ મુલાકત એ ખૂ જ મહત્ત્વનું અંગ છે. મુલાકાતમાં બે વ્યક્તિઓ શાબ્દીક આપ-લે કરે છે. વ્યક્તિના હાવભાવ, દ્દષ્ટિ વગેરેમાં તેના વિચારો ભાવનાઓ પ્રગટ થાય છે. વાર્તાલામપ દરમ્યાન કાર્યકર દ્વારા સાલહ-સૂચનો આપવામાં આવે છે. આમ સેવાર્થી સાથેની મુલાકાત દરમ્યાન એક વ્યક્તિ કે સવાર્થી માહીતી આપનાર હોય છે. આમ મુલાકાત દરમ્યાન માર્ગદર્શન માર્ગદર્શન અને શિક્ષણ મળે છે. મુલાકાતો દરમ્યાન કાર્યકર સેવાસ્થીની મુશ્કેલીઓ જાણી શકે છે. સેવાર્થીનું વર્તન, તેનો વ્યવહાર, વલણો વગેરે પણ જાણી શકાય છે. કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચે મુલકાતની પ્રક્રિયા ચાલુ હોય તે ર્મ્યાન કાર્યકર તેને સાંભળવાની અને નિરિક્ષણ કરવાની ક્રિયા એક સાથે જ કરવી પડે છે. કારણે સેવાર્થીની ગુપ્ત માહિતી મેળવવા માટે આ પાસાઓ ઉપયોગી બને છે. આ રીતે મુલકાત દ્વારા વ્યક્તિનો સમગ્ર અભ્યાસ કરી શકાય છે. સેવાર્થીની વ્યક્તિગત બાબતો તેનું સામાજિક વાતાવરણ, આર્થિક પાસુ, શિક્ષણ, આરોગ્ય વગેરે તમામ બાબતોની માહિતી જાણી શકે છે.

સેવાર્થીની સમસ્યાનો અભ્યાસ કરવા કાર્યકરે કેટલીક બાબતો ધ્યાનમાં રાખવી જરૂરી છે.

(1) કાર્યકરે સેવાર્થી જેવો છે તેવો જ તેનો સ્વીકાર કરવો જોઈએ.

(2) કાર્યકરે સેવાર્થી તરફ પૂર્વગ્રહ ન રાખવો જોઈએ.

(3) કાર્યકરે સેવાર્થીનો વિશ્વાસ પ્રાપ્ત કરવો જોઈએ.

(4) કાર્યકરે સેવાર્થીની બાબતો ખાનગી રાખીને ગોપનીયતાનાં આધારે સંબંધો કેળવવા જોઈએ.

(5) કાર્યકરે સેવાૃથી સાથેની મુલાકાતા દરમ્યાન યોગ્ય વાતાવરણ ઉભુ કરવું

(6) કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચેનો વાર્તાલામ ચાલુ હોય ત્યારે કાર્યકરનાં પ્રભાવની અસર સેવાર્થી પર ન પડ તે ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ.

(7) કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચેની મુલાકાત દરમ્યાન માહીતીની આપલે થતી હોય તે દરમ્યાન કાર્યકરે સાંભળવું અને નિરિક્ષણ કરવું તે બન્ને ક્રિયાઓનો ઉપયોગ એક સાથે જ કરવો જોઈએ.

(8) જયારે સેવાર્થી માહિતી આપતો હોય તે દરમ્યાન તેનું ફેશ રેકોડીંગ થવું જોઈએ.

- **કાર્યકરે સેવાર્થીને પ્રશ્નો પૂછતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતો :**

  (1) સેવાર્થીને સાદી અને સરળભાષામાં પ્રશ્નો પછવા જોઈએ.

  (2) સેવાર્થી મુંઝવણમાં ન મુકાય તેવા પ્રશ્નો પછવા જોઈએ.

  (3) પ્રશ્નો ટુંકા પુછવા જોઈએ.

  (4) પ્રશ્ન પૂછતી વખતે એક શબ્દનો વારંવાર ઉપયોગ ન કરવો.

  (5) પ્રશ્ન સેવાર્થીને સીધ અસર કરે તેવા ન હોવા જોઈએ.

- **મુલાકાત સમયનું વાતાવરણ :**

  સેવાર્થીની સમસ્યાનો અભ્યાસ કરવા સેવાર્થી સાથે કાર્યકર જે મુલકાતો યોજવાની હોય છે. તે મુછલાકાતનું સ્થળ નિશ્ચિત હોવું જોઈએ સમય પણ નિશ્ચિત કરેલો હોવો જોઈએ. આ જગ્યાનું વાતાવરણ સૌમ્ય અને પ્રકાશયુક્ત હોવું જોઈએ. કાર્યકર અને સેવાર્થીએ ટેબલ-ખુરશી પર સામ-સામે બેસવું જોઈએ.

  (1) સેવાર્થીની પ્રાથમિક માહિતી

  (2) સમસ્યાનું સ્વરૂપ

  (3) સેવાર્થીની કૌટુંમ્બિક માહિતી તથા શાળા વિષયક માહિતી

  (4) સેવાર્થીની લગ્ન વિષયક માહિતી અને વ્યવસાયિક માહિતી

  (5) સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિ, સેવાર્થીની વ્યક્તિની વિશેષતાઓ

  (6) સેવાર્થીની લાગણીયો, આવેગો, સંઘર્ષો વિષે માહીતી

- સેવાર્થીની વારંવારની મુલાકાતો દરમ્યાન કાર્યકર તેની સમસ્યાનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. તથ્યો કે પાસાઓ કોઈ એક ઘટનાની શારીરિક કે માનસિક સંબંધની વાસ્તવિક સ્થિતિને પ્રગટ કરે છે. વાસ્તિવિક તથ્યોને જાણવાથી સમસ્યાની વાસ્તવિકતા સ્થિતિ, વિશેષતા, પ્રતિક્રિયાઓ વગેરેથી માહીતગાર થઈ શકાય છે.

  સેવાર્થીની મુશ્કેલી શું છે ?

  મુશ્કેલી શા માટે ઉભી થઈ

  સેવાર્થીની સમસ્યાનું સ્વરૂપ જાણવું તથા સમસ્યાના તમામ પાસાઓનું સૂક્ષ્મ અધ્યયન

કરવું અને આ રીતે કાર્યકર સમસ્યાનો વાસ્તવિક કારણો સુધી પહોંચવા પ્રયત્ન કરે છે.

6.4 સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિદાન

સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિદાન કરવા માટે કાર્યકર બે બાબતો અંગે કાર્યક કરે છે.

(1) સેવાર્થીની સમસ્યાઓનાં કારણો શું છે. ?

(2) સેવાર્થીની સમહાયતા કેવી રીતે કરી શકાય તેમ છો ?

આમ સમસ્યાનું નિદાન કરવામાં આવે છે.

(1) ગતિશીલ નિદાન

(2) કલાકત્મક નિદાન

(3) ઉપચારાત્મક નિદાન

આમ ગતિશીલ નિદાનમાં કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યા તેનું વ્યક્તિત્વ અને વાતાવરણનું અધ્યયન કરવામાં આવેછે. અને સેવાર્થીની સમસ્યામાં તેનાં વ્યક્તિત્વ અને વાતારવણ કેટલું જવાબદાર છે તે અંગેનો નિર્ણય કરવામાં આવે છે. દા.ત. કોઈ રોગીષ્ઠ સેવાર્થીનાં ીનદાન સમયે તેનો વિચાર આવેગો, અહમ્ સાથે તેનાં અભ્યાસ કરીને પછી જ સારવાર આપવામાં આવતી હોય છે. આ ક્રિયાને ગતિશીલ નિદાન કહે છે. કારણાત્મક નિદાનમાં કાર્યકર સેવાર્થીના ભૂતકાળનાં જીવનની ઘટનાઓ ઉપર વિશેષ ધ્યાન દેવામાં આવેછે. સેવાર્થીનાં અત્યારના વ્યવહારોનો સંબંધ ભૂતકાળની ઘટનાઓ સાથે જોડીને નિદાન કરવામાં આવેછે. દા.ત. સેવાર્થીએ ભૂતકાળમાં ઝગડાઓ, મારામારી કરી હોય તો અત્યારે તેનો વ્યવહાર કેવો છે તે તપાસવામાં આવે છે. ઉપચારાત્મક નિદાનમાં સેવાર્થીઓનું વર્ગીકરણ તેમની સમસ્યાઓને આધારે કરવામાં આવે છે. અને ઉપચાર માટેના કયા સાધનો કે સેવાઓ આપવી કે નક્કી કરવામાં આવેછે.

સમસ્યાના આધ્યયન થી પ્રાપ્થ થયેલી વિવિધ માહિતીને કાર્યકર પોતાના જ્ઞાનના આધારે અલગ પાડે છે. એટલે કે સમસ્યા સંબંધી તથ્યોનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવેછે. અને સમસ્યાના કારણોની તપાસ કરે છે. કાર્યકર એ પણ તપાસ કરે છે. કે સેવાર્થીને કેટલીક તકલીફ છે ? કેટલી અગવડતા છે ? જો મુશ્કેલીઓ કલેશ, પરેશાની તથા સમસ્યાઓ વધારે ગુંચવણ ભરેલી હોય તો સેવાર્થી પોતાની જાતને નિઃસહાય અનુભવે છે અને તેને પરિવર્તનમાં વધારે રસ જણાતો નથી. સમસ્યાનો સામનો કરવાની તેની શક્તિ કે તાકાત નબળી પડી જાય છે. કાર્યકર એ પણ નિદાન કરે છે કે સેવાર્થીનો Ego (અહં) કેવો છે ? તેનો આત્મવિશ્વાસ કેવો છે ? તથા કેવા પ્રકારની મદદની જરૂર છે ? તેની પણ કાર્યકર તપાસ કરે છે.

આમ નિદાનનાં ત્રણ તબક્કાઓ છે.

(1) મૂલ્યાંકન

(2) કારણોની તપાસ

(3) તેને ક્રમ મુજબ અલગ પાડવા

મૂલ્યાંકનમાં કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યા, તેનું વ્યક્ત્વ તથા સામાજિક વાતારવનું પૃથક્કરણ કરે છે તથા તેનું મૂલ્યાંકન કરે છે. સેવાર્થીના Ego (અહં)નું અને તેની યોગ્યતાઓનું પણ મૂલ્યાંકન કરેછે. કારણોની તપાસ દરમ્યાન કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાનાં વ્યક્તિગત

અને બાહ્ય વાતાવરણ સંબંધી કારણોને અલગ કરે છે. આ રીતે કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાનાં વિશ્લેષણથી સમસ્યાના કારણોને ક્રમ મુજબ સારવારની દિશા નક્કી કરે છે.

6.5 સેવાર્થીની સમસ્યાની સારવાર

સેવાર્થીની સારવારનાં બે પ્રકારો છ. (૧) બાહ્યા સારવાર (૨) આંતરિક સારગાર આ બન્ને પ્રકારની સાવરા સમજીએ.

- **બાહ્ય સારવાર :** આર્થિક અને નબળી વ્યક્તિને રોજગાર આપવામાં આવે છે, બિમાર વ્યક્તિને હોસ્પિપલ સુધી પહોંચાડવામાં આવે છે. આવી સારવારને બાહ્ય મદદલક્ષી સારવાર કહે છે. ફેરફાર લાવીને વ્યક્તિને મદદ આપવામાં આવે છે.
- **આંતરિક સારવાર :** સેવાર્થીનાં વ્યક્તિત્વ સંબંધી પ્રશ્નો તેનાં સંઘર્ષો, આવેગો, મુંઝવણો વગેરેતેની અંગત વ્યક્તિગત બાબતો છે. જેમાં કાર્યકર દ્વારા વાર્તાલામ, પરામર્શ કે માર્ગશન આપવામાં આવેછ. જેને આંતરિક સારવાર કહેવામાં આવેછે. દા.ત. પ્રેમમાં નિષ્ફળ ગયેલાં યુવાન હતાશામાં ડુબી જાય છે. કામધંધો કરવા જતો નથી. કુટુંબના વ્યક્તિઓ સાથે વાતચીત કરતો નથી. આવા સેવાર્થી સાથે કાૃયકર મુલાકાત દરમ્યાન પરમામર્શ કરેછે. જીવનનાં મૂલ્યોની ચર્ચા કરે છે. કુટુંબ પ્રત્યેની તેની જવાબદારીઓ વર્ણવે છે. અને ભાવનાત્મક સંપર્ક સ્થાપી તેનો વિશ્વાસ સંચાદન કરે છે. તેને જરૂરી માર્ગદર્શન આપે છે. અને તનાવમાંથી બહાર આવવા માટે સક્ષમ બનાવવમાં આવે છે. જેથી વ્યક્તિ પોતાના કુટુંબમાં તથા સમાજમાં સ્ફૂર્તિપૂર્વક આનંદથી જીવન જીવી શકે. આ પ્રકારની સારવારને આંતરિક સારવાર કહેવામાં આવે છે.

  કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થીના અહમ (Ego)ને દઢ કરવા પ્રયત્ન કરવામાં આવેછે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર સેવર્થીનો સંબંધ એ સૌથી મહત્વપૂર્ણ બાબત છે. કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચેનો શરૂઆતનો સામાન્ય સંબંધ પણ સેવાર્થીને સુરક્ષા પ્રદાન કરે છે. સંબંધ સ્થાપનથી સેવાર્થીનો તનાવ ઓછો થાય છે અને સમસ્યા સ્વયં પ્રગટ થાય છે. જ્યારે કાર્યકર સેવાર્થીનો વિશ્વાસ જીતી લે છે ત્યારે તેનાં અહ્મને વધુ મદદ મળે છે અને તેમાં અહમ દઢ બને છે. સેવાર્થી કાર્યકરની સલાહને પુર્ણપણે માનવા લાગે છે અને પોતાની સ્મ્સ્યાનું યોગ્ય રીતે નિદાન કરવા સક્ષમ બને છે. સારવારનો મુખ્ય હેતું સેવાર્થીનું સામાજિકમમાયોજન લાવવાનો છે. જેમાં સેવાર્થીના વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવવામાં આવે છે. સુધારો કરવામાં આવેછે. આ રીતે સેવાર્થીનું આંતરીક સમસ્યાઓને પરામર્શ, ચર્ચા અને ભાવનાત્મક સંબંધો દ્વારા ઉકલવામાં આવે છે અને સામાજિક વાતાવરણ સંબંધી સમસ્યાઓ સંશોધનો, સ્રોતો તથા વિશિષ્ઠ મદદ દ્વારા ઉકેલવામાં આવે છે. આમ સારવારની સમગ્ર પ્રક્રિયમાં કાર્યકરના જ્ઞાન, કુશળતા, સંશોધનો, સ્રોતે, સંસ્થાના સાધનો સેવાઓ તથા વિશિષ્ઠ મદદ દ્વારા ઉકેલવામાં આવે છે.
- **સારવારનો ઉદ્દેશ્ય - વૈયક્તિક સેવકાર્યમાં સારવારના મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય નીચે મુજબ છે :**

  (1) સેવાર્થીની મનોસામાજિક સમસ્યાઓનો ઉકેલ લાવવો

  (2) સેવાર્થીની સામાજીક આંતરક્રિયાઓને ફરીથી સામાન્ય બનાવવા

  (3) સેવાર્થીનો વ્યક્તિત્વ વિકાસ માટે ખુટતા સાધનો કે સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવા

  (4) સામાજિક પરિવર્તન લાવવા યોગ્ય પ્રયાસો કરવા. દા.ત. સ્રીભૃણ હત્યા

  (5) સેવાર્થીના જીવનમાં ફરીથી સંતોષ અને આનંદદાયી વાતાવરણ બનાવવામાં તેને

મદદ કરવી.

(6) સેવાર્થીને એટલો સક્ષમ બનાવવો કે જેથી તે ભવિષ્યમાં પોતાની સમસ્યાઓનો ઉકેલ કરવા સમર્થ બની શકે.

(7) સેવાર્થીને સમાજ પ્રત્યેની તેની ફરજો પ્રત્યે જાગૃત અને પ્રરિત કરવો જેથી તે સમાજનાં વિકાસમાં પોતાનું યોગદાન આપી શકે.

- **સારવારના સાધનો :**

સારવારના સાધનો ત્રણ પ્રકારના છે.

(1) સંશોધનો તથા સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવી

(2) સામાકિ વ્યવહારોમાં પરિવર્તન

(3) પ્રત્યક્ષ સારવાર

સેવાર્થી માટે સંસાધનો તથા સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવી એ પ્રકારનું કાર્ય સૌથી જૂનુ છેઅ ને ખુબ મહત્ત્વપૂર્ણ છે. વૈદિક કાળમાં દાન દેવાની પ્રથા હતી તેને એક રીતે સારવારનો સાધન જ ગણી શકાય. આપણા પૂર્વજો ખૂબ જ બુદ્ધિશાળી અને દુરદર્શી હતા. તેથી આ બાબતોને ધર્મ સાથે જોડી દેવામાં આવી દાન આપવાથી પૂણ્ય થાયછે. જે વ્યક્તિના સત્કર્મા વધુ હોય તેને મોક્ષ મળે છે. કે હવે પછીનો જન્મ સારો મળે છે. તેથી સદીઓ જૂની પરંપરા છે જે ધર્મગ્રંથોમાં વિસ્તૃત રીતે લાખયેલી છે. બૌદ્ધાકાળમાં પણ બોધિસ્તવના ઉપદેશ દ્વારા મદદ કરવાની ભાવનાને મુખ્ય ગણવામાં આવેલી છે. ઈસલામીશાશન દરમ્યાન પણ નિર્ધનો, જરૂીયાતમંદ લાકો, ગરીબો, અશક્તોને રાજ્યનાં ખાસ વિભાગ દ્વારા મદદ કરવામાં આવતી હતી. મૌર્યકાળ દરમ્યાન પણ સમાજનાં દુઃખી, બેસહાય લાકો, વૃદ્ધો, અંપંગોને મદદ કરવામાં આવી હતી. આધુનિક યુગમાં સરકારી વિભાગોની સંસ્થાઓ તથા સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓનાં માધ્ગયમથી આ કામગીરી કરવમાં આવે છે. વૈયક્તિક કાર્ય દરમ્યાન કાર્યકર સેવાર્થીને સંસ્થાના સાધનો, સ્ત્રોતો અને સેવાઓ તેની જરૂરત મુજબ પૂરા પાડીને મદદ કરે છે. ઉપરાંત રૂબરૂ મુલકાત દરમ્યાન વિચાર વિમર્શ પરામર્શ, સલાહ-સૂચનો દ્વારા આંતરિક સંઘર્ષ તનાવોને ઉકેલવામાં મદદ કરવામાં આવે છે. જો સેવાર્થી વ્યક્તિગત અને પરિપક્વ હોય તેની સમસ્યા વાતાવરણ કે પરિસ્થિતિ સંબંધિત હોય ત્યારે રૂબરૂ મુલકાત કરતાં સંશોધનો કે સેવાઓ વધુ ઉપયોગી બને છે. દા.ત. આર્થિક અને નબળી સ્થિતિ ધરાવનાર સેવાર્થીનાં બાળકોને શિક્ષણ માટે મદદ કરવી. જો સેવાર્થી અશક્ત કે બિમાર હોય તો તેના માટે કાર્યકરનું પરામર્શ અને ભાવનાત્મક ટેકો વારે મહત્વનો માનવમાં આવેછે.

- જો સેવાર્થીનું ચારિત્ર ખરાબ હોય
- તેનમાં Ego વધારે હોય
- વાસ્તવિક સ્થતિમાં સામનો કરવાની શક્તિ ઓછી હોય
- પોતાની સમસ્યાનું સાચુ જ્ઞાન ન હોય
- પોતાની ભાવનાઓનાં આધારે પ્રતિક્રિયા કરવામાં આવતી હોય
- સાંસ્કૃતિક રૂઢિગત માન્યતાઓ દ્વારા પ્રતિક્રિયા કરવમાં આવતી હોય

- સમાજ કે સમુદાય પ્રત્યે નકારાત્મક વલણ ધરાવતો હોય

આ તમામ પ્રકારનાં સેવાર્થીઓને સહાયતા કાર્ય દરમ્યાન મનોચિકિત્સક કાર્યકરની વિશિષ્ટ મદદની વ્યવસ્થા કરાવમાં આવે છે.

આ રીતે યોગ્ય સારવાર માટે સેવાર્થીની સમસ્યાનું તટસ્થ્ય નિદાન કર્યા બાદ તેને જરૂરી સંશોધનો અને સેવાઓ મદદ કરવામાં આવે છે. પોતાની સંસ્થામાં જે સાધનો કે સેવામાં ઉપ્લબ્ધ ન હોય તો કાર્યકરે સેવાર્થીને અન્ય સંસ્થામાં આ સેવા કે સંશાધનો ઉપલબ્ધ કરાવવામાં મદદ કરે છે.

- સેવાર્થીઓનાં વ્યક્તીત્વ સંબંધી - તેની લાગણીઓ, સંઘર્ષો, આવેગો, તેની વિચારપ્રયુક્તિઓ, તનેના મનોવલણો તેની જરૂરિયાતો વગેરેને રૂબરૂ મુલાકાતો તથા નિરિક્ષણ દ્વારા તેનાં વ્યવહારોનો અભ્યાસ કરે છે અને સેવાર્થી સાથે નો વાર્તાલાપ દરમ્યાન કાર્યકર સેવાર્થીને પરામર્શ અને સલામહ માર્ગદર્શન આપે છે અને સેવાર્થીના સામાજિક વ્યવહારો કૌટુંબિક ભૂમીકાઓમાં યોગ્ય સુધારો કરવામાં સેવાર્થીને મદદ કરે છે.
- સેવાર્થીની પર્ત્યક્ષ સારવારમાં કાર્યકર નીચે મુજબની ટેકનીકનો ઉપયોગ કરે છે.

  (1) ચર્ચા

  (2) મનોચિકિત્સકની મુલાકાત

  (3) સ્પષ્ટીકરણ

  (4) અંતઃદષ્ટિનો વિકાસ

  (5) ઉપાય

  (6) પુનરાવર્તન

  (7) પુનઃશિક્ષણ

  (8) સામુહિક ચિકિત્સા

- ચર્ચા-સેવાર્થી સાથેની મુલકાત દરમ્યાન કાર્યકર તેનાં જીવનના વાતોને સાંભળે છે. ચર્ચા કરેછે. સમસ્યાનાં કારણોની પણ ચર્ચા કરે છે. અમ કરવાથી સેવાર્થી વાસ્તવિકતાની નજીક પહોંચે છે. અને સેવાર્થીની સમસ્યાને સ્પષ્ટ કરવામાં તેને મદદ મળે છે. આમ કાર્યકર પોતાનાં બહોળા અનુભવનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થીને માનસમાં તથા વ્યવહારોમાં પરિવર્તન કરી શકે છે.
- મનોચિકિત્સકીય મૂલ્યાંકન સેવાર્થી ગંભીર કહી શકાય તેવી માનસિક યાચનાઓ, આઘાતો, સંઘર્ષોનો ભોગ બનેલો હોય ત્યારે મનોચિકિત્સકીય મુલાકાતનો પ્રયોગ કરવામાં આવે છે. શાંત અને એકાન્ત ઓકરડામાં સેવાથી સાથે કાર્યકર તેની સમસ્યા કે આઘાતજનક અનુભવોને વ્યક્ત કરવા પ્રેરે છે. તેને તનાવોમાંથી બહાર લાવે છે તેના આવેગો અને દુઃખદાયક વલણોને કાર્યકર કુનેહપૂર્વક બહાર લાગે છે.
- મનોવૈજ્ઞાનિક આધાર- કાર્યકર પોતાની સારવાર દરમ્યાન સેવાર્થીને પ્રોત્સાહિત કરેછે. તેનો સંપૂર્ણ સ્વીકાર કરેછે અને માનસિક રીતે ટેકો આપે છે. કાર્યકર સેવાર્થીને જે સાધનો કે વિશિષ્ટ સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવાની યોજના ધરાવતો હોય તેની સેવાર્થી

સમક્ષ ચર્ચા કરે છે અને સેવાર્થીની જરૂરિયાત મુજબ પોતાની યોજનાઓ તૈયાર કરવામાં સેવાર્થીને પોતાની સમસ્યાનું સમાધાન કરવાની શક્તિમાં વિશ્વાસ ઉત્પન્ન થાય છે.

- સ્પષ્ટ કરવા - સેવાર્થીને તેની સમસ્યાના વિવિધ પાસાઓ સંબંધી જાગૃત કરવામાં આવેછે. તેની મનોવૃત્તિ અને ભાવનાઓને પણ યોગ્ય દિશામાં વાળવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છે. આ રીતે કાર્યકર સેવાર્થીને સામાજિક સમાયોજન સાધવામાં કરે છે અને માનસિક રીતે તેને સક્ષમ બનાવવામાં મદદ કરે છે.

- આંતરદષ્ટિનો વિકાસ - સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાને લીધે તનાવપૂર્ણ મનોદશામાં હોય છે. જેથી તેની સમજશક્તિ નષ્ટ પામતી જાય છે. જેને પરિણામે વ્યક્તિની અંતઃદષ્ટિ અજાગૃત આવસ્થામાં હોય છે. કાર્યકર સારવાર દરમ્યાન સેવાર્થીને તનાવદશામાંથી મૂક્ત થવામાં મદદ કરે છે. તેનાંમા સ્વયંનો વિશ્વાસ જાગૃત કરે છે. સેવાર્થીને અવાસ્તવિક ચિંતાઓમાંથી જાગૃત કરે છે. જેથી તેની અંતઃદષ્ટિનો વિકાસ થાય છે અને સેવાર્થી પોતાની અંદરની ચિંતા અને ઉગ્ર આયોગોની અસરોથી જાણકાર બને છે.

- ઉપાયો કે વિકલ્પો : કાર્યકર સેવારર્થી સમક્ષ તેની સમસ્યાનાં ઉકેલ માટેનો જુદા-જુદા વિકલ્પો મૂકે છે. આ વિકલ્પો અંગે સેવર્થી સાથે ચર્ચા પરમાર્શ કરીને સેવાર્થીની ઈચ્છા ઉપર તમે છોડવામાં આવે છે. આ રીતે એક ઉપાયનાં સ્વરૂપમાં અપાતી સારવાર સેવાર્થીને વધારે અસરકારક નીવડે છે. દા.ત. આર્થિક સંકર સમયે સેવાર્થીને કાર્યકર દ્વારા રોજગારી મેળવવાનાં બે કે ત્રણ વધુ વિકલ્પો સુચવવામાં આવે છે. જેનાથી સેવાર્થીની પુનઃ સામાન્ય સ્થિતિમાં જીવન જીવવા સક્ષમ બને છે.

- પુનઃ સ્થાપન - સેવાર્થી જ્યારે સમસ્યાગ્રસ્ત સ્થિતિમાંથી બહાર આવે છે. ત્યારે કાર્યકરનું તેનું સામાજિક સમાયોજન કરવામાં તે મદદ કરે છે. સેવાર્થીની ભૂમીકામાં જે ત્રુટિ હોય છ. તેને દૂર કરવાનો અને ભર્મકા સફળ રીતે અદા કરવામાં કાર્યકર તેને મદદ કરે છે. આમ સેવાર્થીને સમસ્યાની સ્થિતિમાંથી મૂક્ત કરી તેનું સમાજમાં પુનઃસ્થાપન કરવામાં આવે છે.

- પુનઃ શિક્ષણ - વૈયક્તિક કાર્યકર પુનઃશિક્ષણનો પરયોગ કરીને સેવાર્થીને તેની સમસ્યાના લક્ષણો અને કારણોને સ્પષ્ટ કરે છે. જ્યારે સેવાર્થી વાસ્તવિકતાને સમજવા લાગેછે. ત્યારે કાર્યકર આ સમસ્યાગ્રસ્ત પરિસ્થિતિથી તેને થનારા નુકસાનની ચર્ચા કરે છે અને સમસ્યા ઉકેલ સંદર્ભે વિસ્તૃત માર્ગદર્શન આપવામાં આવે છે.

- સામાજીક સારવાર - જ્યારે સેવાર્થીઓ મનોચિકિત્સકીય સારવાર મેળવતો હોય ત્યારે આ ટેકનિકનો ઉપયોગ કરાવમાં આવે છે. આ પ્રક્રિયામાં સેવાર્થીઓનાં સમુહને નિરિક્ષણમાં રાખવામાં આવે છે. આ સેવાર્થીઓને એવી ક્રિયાઓમાં જોડવામાં આવે છે. જેનાથી તેઓ પોતાની લાગણીઓ આવેગોને વ્યક્ત કરી શકે સમૂહમાં તેઓ એકબીજા સાથે સમાયોજન સાધી શકે તેવી તક આપવામાં આવેછે. સમૂહ સારાવર બે પ્રકારે આપવામાં આવે છે. (૧) કાર્યક્રમો દ્વારા થતી ચિકિત્સા - આ સારવાર દરમ્યાન સેવાર્થીને વિવિધ કાર્યકર્મોમાં જોડવામાં આવેછે. આ સામજિક આંતરક્રિયા સંબંધી મુદ્દાઓ તેમાં સમાવવામાં આવે છે. (૨) સમાજિક જીવચર્યા - આ સારવાર દરમ્યાન સેવાર્થીના જૂથ પાડીને તેમેન ભોજન સમયે, રમત-ગમત સમયે કે સાંજનાં

ભોજન સમય બાદ જીવચર્યામાં જોડવામાં આવે છે. અને ચર્ચાના માધ્યમથી સારવાર આપવામાં આવે છે.

6.6 ઉપસંહાર

આ એકમમાં આપણે સામાજિક પ્રક્રિયામાં અભ્યાસ કર્યો જેમાં સામાજિક પ્રક્રિયામાં અવરોધ કરતાં વિવિધ પરિબળો, સામાજિક પ્રક્રિયાની વિશેષતાઓની વિસ્તૃત ચર્ચા કરી સેવાર્થીની સમસ્યાને ઉકેલવા સામાજિક પ્રક્રિયા કેટલી મહત્વની છે તેની વિસ્તૃત ચર્ચા કરી સમજવાનો પ્રયાસ કર્યો આ ઉપરાંત સેવાર્થીની સમસ્યાના અભ્યાસ કરવામાં કાર્યકરે કેવી ટેકનિકો/બાબતો ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ તે પણ સમજવાનો પ્રયાસ કર્યો સેવાર્થી સાથેની મુલાકાત દરમ્યાન સેવાર્થીની કઈ કઈ માહિતી, સમસ્યાનું સ્વરૂપ સેવાર્થીની કૌટુંબિક માહિતી, વ્યવસાયિક માહિતી, લગ્નસંબંધી તથા બાળકો સંબંધી માહિતી, સેવાર્થીનો આવેગો, સંઘર્ષો દુઃખ ઘટનાઓ વગેરે બાબતોનું કાર્યકરે માહિતી મેળવીને અભ્યાસ કરવ જોઈએ તે ચર્ચા કરી. સેવાર્થીની સમસ્યા નિદાનની ટેકનિકો, નિદાનમાં ત્રણ તબક્કાઓ વિશે વિસ્તૃત માર્ગદર્શન મેળવ્યું અને સેવાર્થીની સારવાર ની ચર્ચા કરી જેમાં બાહ્યા સારવાર, આંતરિક સારવાર, સારવારનાં ઉદ્દેશ્યો, સારવારના સાધનો, જેમાં સેવાર્થીને સંશાધનો તથા સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવી, સેવાર્થીનો સામાજિક વ્યવહારોમાં પરિવર્તન લાવવા શું કરવું તથા પ્રત્યક્ષ ારવાર દરમ્યાન ચર્ચા, મનોચિકિત્સકીય મુલાકાતો, સ્પષ્ઠટીકરણ અને દષ્ટિનો વિકાસ, ઉપાય, પુનરાવર્તન, પુનઃશિક્ષણ તથા સામૂહિક ચિકિત્સા અંગે વિગતવાર માર્ગદર્શન મેળવવું આ એકમમાં સામાજિક પ્રક્રિયા અભ્યાસ, નિદાન તથા સારવાર અંગે વિગતવાર માર્ગદર્શન આપવામા આવ્યું.

6.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

(1) પ્રક્રિયા એટલે શુ ?

(A) સતત ચાલતી પ્રક્રિયા

(B) સમાધાન કરવા સંદર્ભ

(C) ઘટનાઓનો એક ક્રમ

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(2) સેવાર્થીની સમસ્યાનો ઊંડાણપૂર્વક જાણકારી પ્રાપ્ત કરવી તેને વૈય્કતિક સેવાકાર્યમાં કઈ રીતે ઓળખે છે.

(A) સમસ્યાનો અભ્યાસ

(B) સમસ્યાનું નિદાન

(C) સમસ્યાની સારવાર

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(3) પર્લમેને નિદાનના કેટલા પ્રકાર જણાવ્યા છે.

(A) બે

(B) ત્રણ

(C) ચાર

(D) પાંચ

(4) સારવારનો ઉદ્દેશ્ય શું છે

(A) સેવાર્થીની સમસ્યા હલ કરવી

(B) સેવાર્થીની આંતરક્રિયા ફરીથી સમાન્ય કરવી.

(C) સેવાર્થીની સમસ્યા નિવાર માટે સંસાધનનો ઉપયોગ કરવો

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(5) સારવારના કેટલા પ્રકાર છે

(A) ચાર

(B) ત્રણ

(C) પાંચ

(D) સાત

6.8 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

(1) (D) ઉપરોક્ત તમામ

(2) (A) સમસ્યાનો અભ્યો

(3) (B) ત્રણ

(4) (D) ઉપરોક્ત તમામ

(5) (B) ત્રણ

6.9 ચાવીરૂપ શબ્દો

(1) અભ્યાસ : સમસ્યાનો ઊંડાણપૂર્વક અભ્યાસ કરવો

(2) નિદાન : સમસ્યાના ઉદ્ભવવાના કારણો જાણવા

(3) સારવાર : સમસ્યાના નિવારણ માટે પ્રયત્નો કરીને સમસ્યાને હલ કરવા

6.10 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) વૈયક્તિક સેવાર્યની પ્રક્રિયાના સોપાનો વિસ્તૃતમાં વર્ણવો

(2) સારવારની ટેકનીક વિસ્તૃતમાં વર્ણવો

6.11 પ્રવૃત્તિ

સ્કુલ ડ્રોપ આઉટ બાળકની કેસ સ્ટડી વિસ્તૃતમાં વર્ણવો જેમાં સમસ્યાનો અભ્યાસ નિદાન અને સારાવર ના સંદર્ભમાં જણાવો.

6.12 કેસ સ્ટડી

અપંગ વ્યક્તિની પરિસ્થિતિનો અભ્યાસ કરી તેની સમસ્યાનાં નિવારણની પ્રક્રિયા જણવો.

6.13 સંદર્ભગ્રંથો

(1) सामाजिब वैयक्तिक सेवाकार्य (हिन्दी) – उत्तरप्रदेश हिन्दी संस्थान, लखनौ,
डॉ. पी.डी. मिश्रा

(2) समाजकार्य सिद्धांत एवं पद्धतिया – रावत पब्लीकेशन– जयपुर
बालेश्वर पंडया

(3) समाजकार्य (हिनदी) – राजाराम शास्त्री

(4) Hamilton, Gordon 1956, Prinicples of Social Case Work Recodding, New york, Columbia University Press - 2nd Ediction

(5) Pealman, Helen, Harrish (1957) Social Case Work - A Problem Solving Process, Chicago the University of Chicago Press

(6) સમાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ - ડૉ. કાન્તિ પી. ત્રિવેદી, પ્રિન્સીપાલ,
શ્રી સાર્વજનિક બી. એસ. ડબલ્યુ, એમ.એસ. ડબલ્યુ કોલેજ મહેસાણા

એકમ ૭ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મોડેલ્સ

-: એકમનું માળખુ :-

7.0 એકમના હેતુઓ

7.1 પ્રસ્તાવના

7.2 વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મોડેલ્સ

(૧) મનો સામાજિક મોડેલ

(૨) સાઈકો-સોશ્યલ થેરાપી મોડેલ

(૩) સમસ્યા સમાધાન મોડેલ

(૪) બીહેવીયર મોડીફીકેશન મોડેલ

(૫) પરિવાર ચિકિત્સા મોડેલ

(૬) કટોકટી દરમ્યાનગીરી મોડેલ

7.3 ઉપસંહાર

7.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

7.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોનાં જવાબો

7.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

7.7 સ્વાધ્યા લેખન

7.8 પ્રવૃત્તિ

7.9 કેસ સ્ટડી

7.10 સંદર્ભગ્રંથો

7.0 એકમના હેતુઓ :

(1) આ એકમમાં સામાજકિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યના વિવિધ મોડેલ્સ વિષે જાણકારી પ્રાપ્ત થશે

(2) સમસ્યા નિવારણમાં વિદ્યાર્થીઓનો વ્યવસાયિક ક્ષેત્રે ઉપયોગમાં આવશે.

7.1 પ્રસ્તાવના :

પ્રસ્તુત પ્રકરણમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મોડેલ્સ વિસ્તૃતમાં દર્શાવવામાં આવ્યા છે. વૈયક્તિક કાર્યક રતી વખતે ઘણી વખત મનોસામાજિક મોડેલ, સાઈકો સોશ્યલ થેરાપી મોડેલ, સમસ્યા સમાધાન મોડેલ, બીહેવીયર મોડીફીકેશન મોડેલ, પરિવાર ચિકિત્સા મોડેલ, કટોકટી દરમ્યાગીરી મોડેલ અંગે વિસ્તૃતમાં ચર્ચા કરવામાં આવી છે. આ મોડેલ દ્વારા કેસવર્ક જરૂયિાત મુજબ ઉપયોગ કરીને સેવાર્થીની સમસ્યાને હલ કરવા માટે પ્રયત્ન કરે છે. આ છે મોડેલ્સ વિદ્યાર્થીઓને ટૂંકમાં પાણીતે પોતાના વ્યવસાયિક કાર્યક્ષેત્રે જ્યારે કાર્ય કરશે ત્યારે દિશા સૂચનનું કામ કરશે. આ મોડલ્સ દ્વારા કાૃયકર્તાનું સૌથી પહેલું કાૃય આવશ્યકતાઓની જાણકારી

સેવાર્થીની લેવી ખૂબ જ જરૂરી છે. આવશ્યકતા અનુસાર સારવાર કરવામાં આવે છે.

7.2 વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મોડેલ્સ :

આ એકમમાં આપણે વૈયક્તિક સેવાકાર્યના વિવિધ મોડેલ્સ વિષે વિસ્તૃતમાં ચર્ચા કરીશુ - વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું ક્ષેત્ર ઘણું જ વિશાળ છે અને કાર્યકર પાસે આવતા સેવાર્થીઓની સમસ્યાઓ પણ વિવિધ પ્રકારની હોય છે. જેથી તેની અભ્યાસ પ્રક્રિયા, તથ્યોનું નિરુપણ તથા નિદાન તથા સારવારની પદ્ધતિઓ પણ વિશિષ્ટ અને વિવિધ પ્રકારની હોય છે. હવે આપણે આ વિવિધ મોડેલ્સ વિષે અભ્યાસ કરીશું.

(1) મનોસામાજિક મોડેલ : (Pyshco-Social Models)

સમાજિક વૈયક્તિક સેકાર્યમાં જ્ઞાનની વૃદ્ધિની સાથે સાથે તેના સિદ્ધાંતો અને ઉપચાર પદ્ધતિઓમાં પણ પરિવર્તન થતાં રહ્યા છે. સને ૧૯૩૭માં હેમીલ્ટન પોતાનાં પહેલો લેખ 'બેઝીક કોન્સેપ્ટ ઈને સોશ્યલ વર્ક'માં જણાવ્યા અનુસાર મનોસામાજિક સિદ્ધાંતની મુખ્ય વિશેષ્તા છે 'વિચાર વ્યવસ્થાનું ખુલ્લાપણુ'. Open system of thught છે. જેમાં નવુ જ્ઞાન, નવા આંકડાઓ તથા વિવિધ અનુભવો દ્વારા પરિવર્તન થતુ રહે તે છે. આ મોડેલમાં સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિદાન તથા ઉપચારનું કાર્ય તેની સંપૂર્ણ સ્થિતિનું આવલોકન નિરિક્ષણ તથા પરિક્ષણ કર્યા બાદ જ કરી શકાયછે. વ્યક્તિનું બાહ્ય વાતાવરણ, અંતઃક્રિયાઓ ને સમજવા જરૂરી છે. તેની સાથે વ્યક્તિનો પરિવાર, શિક્ષણ, કાર્યસ્થળ વગેરેનો અભ્યાસ જરૂરી છે. કાર્યકરે સૌપ્રથમ સેવાર્થીની જરૂરિયાતની જાણકારી પ્રાપ્ત કરવી જોઈએ. જરૂરિયાત એટલે કે જરૂરી ઈચ્છાઓ કે જેના દ્વારા સેવાર્થી પોતાના સમાજીક પર્યાવરણનાં અંગોમાં સમાયોજીત થવા માંટે છે. આ પર્યારવણમાં કુટુંબ, પડોશ, મિત્રો, નજીકનાં સગા, કાર્યસ્થળના વ્યક્તિઓ હોઈ શકે છે. જ્યારે આ સમૂહો સાથે સમાયોજન કરવા સેવાર્થી અસમર્થ થાય છે ત્યારે તેનાં વ્યવહારો, અંતઃક્રિયાઓમાં અસંતુલન ઉભુ થાય છે. આ પરેશાનીનું કારણ વ્યક્તિની કાર્યક્ષમતા અથવા હાનિકારક સામાજિક સ્થિત અથવા બન્નેમાં હોય છે.

આ મોડેલમાં શરૂઆતનાં Stage માં કાર્યકરનું મુખ્ય કાર્ય

(1) સેવાર્થી સંસ્થામાં શા માટે આવેલ છે ?

(2) સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપન જેના દ્વારા તે મુલાકાતો યોજીને માહિતી મેળવી શકે.

(3) સેવાર્થીને સારવાર પ્રક્રિયામાં જોડવો

(4) સારવાર શરૂ કરવી.

(5) મનોસામાજિક નિદાન અને ઉપચાર માટે જરૂરી માહિતી એકત્ર કરવી.

સૌ પ્રથમ તો કાર્યકરે સેવાર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદન કરીને એ વસ્તુ જાણવાનો પ્રયત્ન કરવો કે સેવાર્થી સંસ્થામાં શા માટે આવ્યો છે. ઘણી વખત સેવાર્થીને વૈયક્તિક સેવાકાૃયની જરૂરિયાત હોય છે. પરંતુ અનુભવ હોતો નથી તેથી કાર્યકર્તા સેવાર્થીને સમજાવે છે કે સેવાર્થી એ કયા સુધી સંસ્થાનો સંપર્કમાં રહેવું જોઈએ.

બજી કે સેવારર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપન પણ મહત્ત્વની બાબત છે. જેમાં સેવાર્થીને કાર્યકરની ક્ષમતા પર વિશ્વાસ અને કાર્યકરની નિયતમાં વિશ્વાસ હોય તે જરૂરી છે. સેવાર્થીનું હિત ધ્યાનમાં રાખીને નિષ્પક્ષ રહે તે કાર્યકરમાં સેવાર્થી વિશ્વાસ મુકે છે અને સહયોગ આપે

છે. સેવાર્થીના ઉપાચાર કાર્યમાં જોડવાનું કાર્ય ઘણુ મહત્વનું છે. સેવાર્થી કેટલુ પરિવર્તન ચાહે છે અને કેટલો સહયોગ આપે છે. તેનાં પર ઉપચારકાર્ય આધારિત છે. સેવાર્થીની તકલીફોને જાણવી અને તેની અનુભૂતિક રવી તે કાર્યકરનું મુખ્ય કાર્ય છે. સેવાર્થીને ચિંતા કેટલી છે અને તેનામાં અવરોધ (Registance) કેટલું કરે છે અને સહાયતા લેવાનું પસંદ નથી કરતો તેનું જ્ઞાન કૃયકરને હોગવું જોઈએ. આ અડધણો દૂર કરવા કાર્યકર સેવાર્થીની નકારામત્મક અને સહકારાત્મક ભાવનાઓનું અધ્યયન કરે છે. ઉપચાર કાર્ય મુલાકાતનો પ્રથમ દિવસથી જ શરૂ થઈ જાય છે. સેવાર્થીને સમસ્યાની વાસ્તવિકતાથી અવગત કરાવે છે. જેથી તે વૈયક્તિક કાર્યમાં સહકાર આપે છે. સેવાર્થીની જરૂરિયાતો સમજીને કાર્યકર નક્કી કરેછે કે તેને કેવી સહાયતાની જરૂર છે. કાર્યકર સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વનું અધ્યયન કરીને સેવાર્થીની મનોવૃત્તિ અને અહંને જાણવાનો પ્રયાસ કરે છે. વૈયક્તિક સેવા કાર્યનો સબંધં મનોવિકાર ચિકિત્સા સાથે થવાથી બચપનનાં અનુભવો પર વિશેષ ધ્યાન દેવામાં આવે છે. કાર્યકર ગત્યાત્મક, કારણાત્મક અને કલીનીકલ નિદાન પ્રક્રિયાનો ઉપયોગ કરે છે અને ત્રણ નિદાન દ્વારા કાૃયકર સેવાર્થીની સારવાર નક્કી કરેછે. સેવાર્થીમાં કેટલું પરિવર્તન લાવી શકાય છે અને સેવાર્થી પોતે કેટલી સહાયતા મેળવવા સક્ષમ છે અને કાર્યકર કેટલી સહાયતા પહોંચાડી શકશે તે નિશ્ચિત થાય છે. આ મોડેલનો ઉપયોગ વિભિન્ન ક્ષેત્રોમાં કરવામાં આવે છે પરંતુ પરિવાર ચિકિત્સા અને મનોવિકા ચિકિત્સા તેના મુખ્ય ક્ષેત્રો છે.

(2) સાઈકો થેરાપી મોડેલ :

આ મોડેલનો વિકાસ ૧૯મી શતાબ્દીનાં ઉત્તરાર્થ કાળમાં મનોવૈજ્ઞાનિક ફોલડ અને તેના સમર્થકો એ અહં મનોવિજ્ઞાન પર ભારે દશ્યો અને પન્સલવાનિયા સ્કૂલ ઓફ સોશ્યલ વર્ક દ્ગાવરા આ મોડેલનો વિકાસ કરવામાં આવ્યો અને વૈયક્તિક કાર્ય માટે તેનો ઉપયોગ શરૂ કર્યો. આ મોડેલ અનુસાર વ્યક્તિમાં એવી શક્તિ હોય છે જે જીવન સ્વાસ્થ્ય અને પુર્ણતાની પ્રાપ્તિમાં સદૈવ પોતાની પ્રાથમિક ભૂમિકા નિભાવે છે. વ્યક્તિ પોતાની આંતરિક શક્તિ દ્વારા પોતાનાંમા અને પર્યાવરણમાં પરિવર્તનના લાવી શકે છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યની સહાયતા અધિક પ્રભાવપૂર્ણ થઈ શકે છે તેના માટે સેવાર્થીઓનું અલગ-અલગ અધ્યયન કરવું જરૂરી છે. કારણ કે દરેક વ્યક્તિમાં વશાંનુગત ભિન્નતા હોય છે. સાથોસાથ અનુભવ, પરિસ્થિતિ સમય પણ ભિન્ન હોય છે. જેથી દરેકનું વ્યક્તિત્વ અલગ હોય છે. વ્યક્તિ ઉપર તેનાં પૂર્વજોનો પ્રભાવ પડે છે. તથા તેનાં રીતરિવાજ પ્રથાઓ, રિવાજો, અન્ય વિશેષતાઓ પરિવાર દ્વારા પિત્તૃઓમાં માધ્યમથી વ્યક્તિમાં આવે છે. આ મોડેલમાં જન્મ પ્રક્રિયાને વિશેષ મહત્ત્વ આપવામાં આવ્યું છે. માનવીમાં બે પ્રકારનાં ભય હોય છે. જીવનનો ભય અન મૃત્યુનો ભય. આ ચિકિત્સા પદ્ધતિનો ઉપયોગ દ્વારા સેવાર્થીને સંબંધનો ઉપયોગ કરવાનું પુરી તક આપવામાં આવે છે. તથા પોતાની સમસ્યોને સમઝવા, ઉકેલવા તથા પોતાનો માર્ગ નિશ્ચિત કરવાનો અવસકર પ્રદાન કરવામાં આવે છે. શરૂઆતના તબક્કામાં કાર્યકર્તા સેવાર્થીનાં જીવનનાં ભય તથા અવરોધને સમજવા અને દૂર કરવા પ્રોત્સાહિત કરેછે. કાર્યકર સેવાર્થીની આશાઓ, ઈચ્છાઓ, પ્રેરણાઓને અભિવ્યક્ત કરવા પ્રોત્સાહિત કરે છે. કાર્યકર સેવાર્થીની સમગ્ર સમસ્યાને શ્રેણીબદ્ધ નિવભાજન કરીને મુખ્ય સમસ્યા કઈ છે તે નક્કી કરી તેની સારવાર પર ધ્યાને કેન્દ્રિત કરે છે. કાર્યકર સેવાર્થીના સમસ્યાનું દિાન તેની સમગ્ર હકીકતો અને તથ્ગયોનાં અભ્યાસથી કરેછે. અને સેવાર્થીને વાસ્તવિક સમસ્યમાંથી અવગત કરાવે છે. સેવાર્થીને સંસ્થાની સુવિધાઓ, સેવાઓનો ઉપયોગ દ્વારા સારવાર કરેછે. આ મોડેલમાં ઉપચાર પ્રક્રિયાની જગ્યાએ સહાયતા પ્રક્રિયા શબ્દ પ્રયોજવામાં આવે છે. આ સિદ્ધાંત મુજબ સેવાર્થીમાં જ પરિવર્તનનું કેન્દ્રબિંદુ હોય છે.

કાર્યકરતો સેવાર્થીને ફક્ત પ્રોત્સાહિત જ કરે છે. કાર્યકર સેવાર્થીમાં કાર્યાત્મકતા વધારવા માટે શક્તિનો સંચાર કરેછે અને સંસ્થાની ઉપલબ્ધ સેવાઓનો ઉપયોગ કરી શકે છે. આ માડેલનો ઉપયોગ બધા પ્રકારની સમાજકાર્યની સંસ્થાઓમાં કરવામાં આવે છે.

(3) સમસ્યા સમાધાન મોડેલ :

આ મોડેલનો વિકાસ પર્લમેન દ્વારા શિકાગો વિશ્વવિદ્યાલયનાં સમાજકલ્યાણ પ્રસાસનમાં સને ૧૯૫૭માં થયો - સેવાર્થી વ્યક્તિ હોય કે પરિવાર - બન્નેની ક્ષમતાઓની વૃદ્ધિ કરવાનો વૈયક્તિક કાર્યનો ઉદ્દેશ્ય છે સેવાર્થીની સમસ્યા બે પ્રકારની હોય છે. (૧) સંબંધોને સ્થિર રાખવાની સમસ્યા અને (૨) ભૂમિકા પૂરી કરવાની સમસ્યા. સમસ્યાનો અભ્યાસ ત્યારે થાય છે જ્યારે વ્યકૃતિ સમસ્યા સમાધાન માટે અસફળ બને છે અને સમસ્યા ઉકેલવા સંસ્થામાં આવે છે. સંસ્થામાં સેવાર્થી મનોવૈજ્ઞાનિક, ભૌતિક, સામાજિક તથા અન્ય પ્રકારની સહાયતાઓ માટે આવેછે.

સમસ્યા સમાધાનના ચાર અંગા છે.

(૧) વ્યક્તિ (૨) સમસ્યા (૩) સ્થાન (૪) પ્રક્રિયા

વૈયક્તિક સેવાર્કાયમાં વ્યક્તિ એટલે કે સેવાર્થી. સેવાર્થી જયારે સંસ્થામાં આવે છે. ત્યારે તેનો હેતુ પોતાની સમસ્યાના ઉચિત માર્ગ/સહાય મેળવીને સમાધાન કરવાનો હોય છે. કાર્યકર સેવાર્થીનાં સમાયોજનમાં સહાયતા કરે છે. સેવાર્થીના વ્યવહારોમાં પરિવર્તન કરવા સહાયતા કરે છે. સેવાર્થીના વ્યવહારોમાં પરિવર્તન કરવા સહાયતા કરેછે. સંસ્થામાં આવેલો વ્યક્તિ માનસીક દબાણમાં હોય છે. સમસ્યા ગમે તે હોય પરંતુ અસફળતા, સમાજિક સંઘર્ષ, ભૂમીકામાં આવરોધ વગેરે કારણે વ્યક્તિક કૃયકર સેવાર્થીની શારીરિક, માનસિક અને સામાજિક સ્થિતિનો અભ્યાસ કરે છે.

સમસ્યા એટલે કોઈ એક કે વધારે આવશ્યકતાઓ હોય છે. જે વ્યક્તિનાં જીવનમાં કષ્ટ કે અગવડ ઉભી કરે છે. વ્યક્તિની ભૂમીકા પૂરી કરવામાં બાધા ઉપ્તન્ન થાયા છે તથા વ્કતિ પોતે સમસ્યા ઉકેલવા અસમર્થતા અનુભવે છે. ત્યારે સેવાર્થી સંસ્થામાં આવેછે. કાર્યકર સેવાર્થીની મુખ્ય સમસ્યા પર ધ્યાન કેન્દ્રીત કરે છે. સમસ્યા સમાધાનની બે પ્રક્રિયા છે. સમસ્યાનું વિશ્લેષણ અને નિર્ણયપ્રક્રિયા સંસ્થા એટલે સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાનાં સમાધાન માટે જે સ્થાન પર આવે છે. તેને સંસ્થા કરહે છે. વૈયક્તિક કાર્ય કરી સંસ્થાના માધ્યમથી સંપન્ન થાય છે અને સેવાર્થીની સમસ્યાનું સમાધાન સંસ્થાના માધ્યમથી થાય છે. સંસ્થામાં સેવાર્થીને સાધન સહાય તથા આર્થિક અને વિશેષ સહાય મળી શકે છે. વૈયક્તિક કૃયકર સંસ્થાનો પ્રતિનિધ હોયછે અને પોતાના વ્યવસાયનું પણ પ્રતિનિધિત્વ કરે છે. પ્રક્રિયા એટલે વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સમસ્યાનું સમાધાન કરવા માટે પ્રક્રિયા. વૈયક્તિક સેવાકૃ યમાં બે પ્રકારની સમસ્યાઓ સંબંધિત છે. (૧) અસંતોષની જગ્યા એ સંતોષ આપવો (૨) વર્તમાન સ્થિતિ કરતા વધુ સંતોષ આપવો કૃયકર ૪ થી ૫ મુલાકાતો મ્ર્યાન સેવાર્થીની સમસ્યાનું અધ્યયન કરેછે. જેમાં તે નિરિક્ષણ, અવલોકન, અન્વેષણ વગેરેનો ઉપયોગ કરેછે. સમસ્યાનાં કારણે, તથ્યોનો અભ્યાસ કરીને નિદાન કરેછે. અને સેવાૃથીની સહાયતા કઈ રીતે કરવી તે નક્કી કરે છે. અને સેવાર્થીની ઈચછા મુજબ સારવાર પ્રક્રિયા શરૂ કરે છે. સાધન સહાય અને સમાયોજનમાં મદદરૂપ થવા પ્રયાસ કરીને સેવાર્થીની સમસ્યામાંથી બહાર કાઢે છે સક્ષમ બનાવે છે.

(4) બીહેવીયર મોડીફીકેશન મોડેલ :

આ મોડેલનાં વિકાસનું શ્રેય પાવલોવ ને ગણી શાય અને તેના વિસ્તારનું શ્રેય જી.બી. વોટસન, થોર્નેડાઈડ અને સ્કિનરને જાય છે. ઈયાન વાવલોર્વ ૧૯૦૪માં આ અંગે પ્રાયોગિક કાર્ય કર્યું. આ સિદ્ધાંત માં ઉત્તેજન અને પ્રતિક્રિયાનો સબંધ જ શીખવવામાં આવે છે. પાવલોવનો પ્રયાસનો વિષય કુતરાનાં મુખમાંથી લાળ ઝારવાની ક્રિયાનું નિરીક્ષણ છે. આ લાળ ભોજન મળવાથી અને તેની ગંધથી પણ ઝરવા લાગે છે. આ સંબંધમાં પાવલોવ બીજો પ્રયોગ ઘંટડીનો કર્યો. જેમાં કુતરાને ભોજન આપતા પહેલાં ઘંટડી બજાવવામાં આવતી હતી. ઘંટડી બજાવીને ભોજન અપાતુ. પછી ફક્ત ઘંટડી બજાવવા અને ભોજન ન આપવા છતાં લાળ ઝારવાની પ્રતિક્રિયા થવા લાગી આમાં ઘંટડી ઉત્તેજક છે અને લાળ ઝરવી એ પ્રતિક્રિયા છે. આ પછી ઉંદર, બિલાડી, વાંદરા તથા વનમનુષો પર છળા પ્રયોગો થયા. પાવર્લોવ પોતાનાં વિત્યિજા પ્રયોગો દ્વારા માનવની માનસિક વ્યાધિઓનાં સંબંધમાં એક નવા દષ્ટિકોણ વિકસીત કર્યો. પાવલોવનાં મતે વ્યક્તિત્વને બે ભાગોમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય. (૧) કલાપ્રધાન વ્યક્તિ - જેઓ બાહ્ય ઉત્તેજના કે પ્રતિ અતિ પ્રત્યુત્તર કરે છે. (૨) વિચાર પ્રધાન વ્યક્તિ આવા વ્યક્તિઓ શાંતિપ્રિય હોય છે.

વૈજ્ઞાનીક થાર્નડાઈકે શીખવાના નિયામોની રચના કરી આ નિયમ (૧) તત્પરતાનો નિભયમ (૨) અભ્યાનો નિયમ (૩) પ્રભાવનો નિયમ

સામાન્ય અને અસમાન્ય વ્યવહાર અંગેનો અભ્યાસ થી જોયું છે કે અસમાન્ય વ્યવહાર દોષપૂર્વા શીખવવાની ક્રિયા- પ્રક્રિયા થી ઉત્પન્ન થાય છે. વ્યવહારવાદી મનોવૈજ્ઞાનિકોએ કેટલીક ટેકનિકો વિકસાવી છે. જેના દ્વારા અસામાન્ય વ્યવહારને દૂર કરી શકાય છે. જેમકે વાતાવરણની દશામાં સુધારો, સકારાતમ્ક, દષ્ટિકોણનો ઉપયોગ, નકારાત્મકતા દૂર કરવી. આંતરિક ભય ઉત્પન્ન કરી દશાઓને સંવેદનહીન કરવું. વ્યવહારવાદી મોડેલનો ચિકિત્સાના રૂપમાં ઉપયોગ ૧૯૬૦થી શરૂ થયો. આ મોડેલનાં કેટલાક સામાન્ય નિયમો છે જેમકે એવા પ્રત્યુત્તરોનાં સબંધમાં ચિકિત્સાત્મક વિધિ અપનાવી શકાય જેનું અવલોકાન સંભવ હોય છે. વ્યવહારના બે રૂપો છે. ક્રિયાવાદી વ્યવહાર તથા ઉત્તરવાદી વ્યવહારા આ માડેલનો ઉપયોગ સમાજકાર્યની વિવિધ પદ્ધતિમાં કરવામાં આવે છે.

(5) પરિવાર ચિકિત્સા મોડેલ :

વ્યક્તિ સામાજિક સંબંધોનું અંગ છે. આદિકાળથી અત્યારનાં આધૂનિકકાળ સુધી પરિવાર સામાજીક સંગઠનનું એક આવશ્યક એકમ રહ્યું છે. પરિવાર અંતર્ગત સમાજનાં અતિરિવાજા, પ્રથાઓ, વ્યવહારો, માન્યતાઓ, આદર્શો વગેરે શીખે છે. ભારતીય દષ્ટિકોણથી પરિવારમાં માતા-પિતના ભાઈ-બહેનો, કાકા-કાકી, પુત્ર-પુત્રી, ભત્રીજા વગેરે હળમળીને રહેછે. પરીવાર દ્વારા જૈવકીય કાૃયો જેવા કે યૌન-ઈચ્છા પૂર્તિ સન્માન ઉત્પતિ, બાળકોનો ઉછેર, શારીરિક રક્ષા, રહેણાંક અને ખોરાક તથા વસ્ત્રોનો પ્રબંધ કરવામાં આવેછે. આર્થિક કાૃયો જેવા કે શ્રમવિભાજન, ઉત્તરાધિકાર, સંપત્તિનો પ્રબંધ વગેરે કાર્યો કરવામાં આવે છે અને સામાજિક કાર્યો જેવા વ્યક્તિનો સામાજિક વિકાસ કરવો, બાળકોનાં વ્યક્તિત્વનો વિકાસ કરવો, સામાજીકરણ કરવું વગેરે કાર્યો કરે છે. મનોવૈજ્ઞાનિક કાર્યો જેમકે માનસિક સુરક્ષા, સમૂહમાં ભાગીદારી શૈક્ષણિક કાર્ય, સાંસ્કૃતિક કાર્ય ધાર્મિક કાર્યો, સામાજિક નિયંત્રણના કાર્યો કરવામાં આવેછે. પરિવાર ચિકિત્સા મોડેલમાં સમગ્ર પરિવાર કેન્દ્રમાં હોય છે. પરિવાર ચિકિત્સા એક ઉપાચાત્મક મોડેલ છે. જે પરિવારની એક થી વધારે સભ્યો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. સેવાર્થીનો

લક્ષણોને આધારે નિશ્ચિત કરવામાં આવે છે કે પ્રથમ મુલાકાત કોની સાથે કરવાની છે. તથા કયા કયા લોકોને સામેલ કરવાના છે. વર્તમાન સમસ્યાના સંદર્ભમાં પરિવારના સદસ્યો કઈ ભૂમીકા ભજવે છે. એક બીજાની ભાવનાઓ તથા વ્યવહાર ઉપર શું પ્રભાવ પડે છે ? આ રીતે પરિવારના સદસ્યોની મુલાકાતો યોજી ચિકિત્સકાર્ય કરવામાં આવેછે. પરિવારનો સંઘર્ષો અને સમાધાનની રીતોનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. પરિવારમાં પ્રતિકુળ ભૂમિકોઓમાં સુધાર માટે અને ઉચિત ભૂમીકા સ્થાપિત કરવા માટે આ ચિકિત્સા મોડેલનો ઉપયોગ કરવામાં આવેછે. આ ચિકિત્સાનો અંતિમ ધ્યેય પરિવારનાં સમદસ્યોમાં સ્થાયીત્વ અને ઘનિષ્ઠતા ઉત્પન્ન કરવાની છે. પરીવારનાં સદસ્યોની સહાયતા કરવામાં આવેછે. જેથી એકબીજા ને સારી રીતે સમજી શકે, એકબીજાની ભાવનાઓનો આદર કરે. જરૂરિયાતપૂર્તિમાં સહાયતા કરે. આમ આ મોડેલ ખૂબ મહત્વની છે. આ મોડેલમાં ચિકિત્સા પદ્ધતિઓ જોઈએ તો નિદર્શન, સલાહ, શિક્ષા, માર્ગદર્શન અને સ્પષ્ટીકરણ છે.

(6) કટોકટી દરમ્યાનગીરી :

કટોકટી દરમ્યાનગીરી એ એક લઘુ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય ચિકિત્સા છે. જેની ઉપયોગીતા વર્તમાન સમયમાં અધિક જોવા મળી છે. આ મોડેલમાં વ્યક્તિઓ પરિવારોની સહાયતા કરેછે. જે સંકટની પરિસ્થતિમાંથી પસાર થઈ રહ્યા હોય છે. આ મોડેલનો ઉપયોગ સમાજકાર્ય અને માનસિક સ્વાસ્થ્ય બન્ને ક્ષેત્રોમાં કરવામાં આવે છે. સમૂહ સમુદાય અથવા સમાજમાં મોટું સંકટ જેમકે મહામારી, ભુકંપ સહાયતા કરવામાં આવે છે. કોઈપણ વ્યક્તિ કે પરિવારમાં અચાનક તનાપૂર્વક સ્થિતિ, કોઈ અચાનક દુઃખદ ઘટના, મૃત્યુ અથવા આર્થિક સંકટની સ્થિતિમાં તાત્કાલીક સહાયતા અને મનોચિકિત્સાની જરૂરિયાત ઉભી થાય છે. આવા સમયે વ્યક્તિ કે પરિવારોની આ મોડેલ મુજબ સહાયતા આપવી ખુબ જ પ્રભાવશાળી હોય છે. પ્રાચીનકાળથી આ મોડેલ અનુસાર સામાજીક કાર્યો કરવામાં આવતા હતા. બેથો રેનાલ્ડ અને પર્લમેન આનો ઉલ્લેખ કર્યો છે. કેટલીક વિશિષ્ટ સંસ્થાઓ જેવી કે યાત્રી સહાયતા, રોગી પ્રતિક્ષાના આ મોડેલની આવશ્યકતા દર્શાવે છે. સંકટકાલીન શબ્દનો અથવા વર્તમાન સ્થિતિમાં અસત્વ્યસ્તતા જેવો થાય છે. જીવનમાં એવા ઘણા અવસર આવે છે. જ્યારે એકાએક સંતુલન બગડી જાય છે. આવી સ્થિતિમાં વ્યક્તિની અનુકુલન અને સમાસ્યા સમાધાન કરવાની યોગ્યતામાં કરમી આવી જાય છે. આવી સ્થિતિને સંકટકાળની સ્થિતિ કહે છે. સંકટકાલીન સ્થિતિની ત્રણ પરિસ્થિતિઓ

(1) એક કે એનેક ક્ટપ્રદ ઘટનાઓ કે જે જીવનને હચમચાવી દે છે.

(2) વર્તમાન કે ભૂતકાળની કેટલીક જરૂરિયાતો જે અપૂર્ણ રહેવાથી સંઘર્ષ ઉત્પન્ન થાય છે.

(3) સમસ્યા સમાધાનની ચોક્કસ પ્રયુક્તીની કમી

સેવાર્થી સાથે લાંબી મુલકાતોની આવશ્યકતા છે જે આ ચિકિત્સામાં સંભવ નથી. તેથી સ્ત્રોત છે જેનાથી આ જ્ઞાન મળે છે. ચિકિત્સકનો અનુભવ આ દિશામાં મહત્વનો ભાગ ભવે છે. તે પોતાના અનુભવ પરથી સેવાર્થીની સમસ્યા તથા તેની પ્રતિકુળતા જોઈને જ્ઞાન પ્રાપ્ત કરે છે. જ્યારે વ્યક્તિ પર સંકટ આવેછે. તે સમયે તે અતિ ચિંતાપુર હોય છે. તનાવ અધિક હોય છે. તેનામાં ગ્લાની, અપરાધભાવ, નિરાશા, અસંતોષ આ બધુ પ્રગટ થાયછે. વર્તમાન સ્થિતિમાં શુ કરવું તે બાબતથી સેવાર્થી અજ્ઞાન હોય છે. જ્યારે ચિંતા, તનાવ, નિષ્ફળતા વધી જાય ત્યારે આપાતકાલીન સમસ્યા સમાધાનની ટેકનિકનો ઉપયોગ કરવામાં આવેછે.

આ ચિકિત્સાનો સમયગાળો સમસ્યાની પ્રકૃતિ પર નિર્ભર કરે છે. કયારેક એક જ મુલાકાતમાં સમાધાન પ્રાપ્ત થાયછે. કયારેક કેટલીમ મુલાકાતો કરવી પડે છે. મનોવૈજ્ઞાનિક કપલાને ૬ વીકની સામાન્ય ચિકિત્સાનો ઉલ્લેખ કર્યો છે. આ મોડેલમાં સેવાર્થીને સીધામાં સીધુ સહાયતા પ્રાપ્ત થવી જોઈએ તે મહત્વનું છે. કાર્યકરે પ્રથમ મુલાકાતમાં સેવાર્થીની ચિંતા તથા તનાવ સમાપ્ત કરવાનું કાર્ય કરવું. જેથી સેવાર્થી તે સારવારમાં વિશ્વાસ ઉભો થાય.

આ ચિકિત્સાનો ઉદ્દેશ્ય સેવ્રથીને નકારામત્મક બાબતોથી મૂક્તિ આપવાનો, સમસ્યા ઉત્પન્ન કરતા કારણોનું જ્ઞાન પ્રાપ્ત કરવું તથા ઉપચારાત્મક વિધીને સમઝવી જેથી સેવાર્થીના ઉપયોગ માટે મિશ્રિત કરી શકાય. વર્તમાન તનાવોને સમજાવા તથા નવીન અનુકુલન પદ્ધતિઓને સમજવી અને સેવાર્થીને સહાયતા પહોંચાડવી તે છે. આ મોડેલનો વૈયક્તિક સેવાકાર્યની બધી જ પદ્ધતિમાં ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. હસ્તાંતરણ, સ્પષ્ટીકરણ, સલાહ, પુર્નવિશ્વાસ વગેરે ઉપાયોમાંથી કાર્યકરતા સેવાર્થીની સારવાર કરેછે.

7.3 ઉપસંહાર

આ એકમમાં આપણે સામાજિક વૈયક્તિક સેવકાર્યનાં વિવિધ મોડેલ્સની વિગતવાર અભ્યાસ કર્યો જેમાં મનોસામાજિક મોડેલ, સાઈકો-સોશ્યલ થેરાપી મોડેલ, સમસ્યા સમાધાન મોડેલ, બીહેવીયર મોડીફીકેશન મોડેલ અને કટોકટી દરમ્યાગીરી મોડેલ. આ તમામ મોડેલની આપણસ સવિસ્તાર અભ્યાસ કર્યો. આ તમામ મોડેલનો ઉદ્ભવ કેવી રીતે થયો ત્યાં તેના વિકાસની યાત્રામાં જે જે મનોવૈજ્ઞાનિકો તથા સમાજ કાર્યના ક્ષેત્રના કૃયકરોનાં જે ફાળો રહ્યો છે. તે વિષે પણ આપણે ચર્ચા કરી. દરેક મોડેલની નિદાન તથા સારવાર પદ્ધતિ અંગે માર્ગદર્શન મેળવ્યુ. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં આ દરેક મોડેલના ખૂબ અગત્યના છે. અને દરેક મોડેલમાં સેવાર્થીનો સમસ્યા ઉકેલની બાબત સૌથી અગત્યની બાબત ગણીને તે મુજબ કેવી રીતે કાર્ય કરવુ તે બાબતે વિશિષ્ટ માર્ગદર્શન આપવામાં આવ્યું છે. સેવાર્થીની સમસ્યાના અભ્યાસ અને સારવાર માટે કાર્યકરે આ તમામ મોકડેલનું જ્ઞાન અને વ્યવહારમાં તેનો કઈ રીતે ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. તેની માહિતીમે ળવવી અગત્યની ગણાયછે. સામાજિક વૈયક્તિક સ્વાકાર્યના મોડેલ જુદા જુદા સમાજમાં વિચારકો દ્વારા અને જુદા જુદા વિજ્ઞાનોમાંથી તેના સિદ્ધાંતો રજૂ કરવામં આવ્યા છે. આ બધા જ મોડેલના અભ્યાસ કરવાથી તેમજ ઉંડાણપૂર્વક અભયાસ કરવાથી કાર્યકર સેવાર્થીઓમાં ઉકેલ તરફ સફળતાથી જઈ શકે છે. આમ આ તમામ માડેલ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં ખૂબ જ મહત્વના ગણાય છે.

7.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

(1) સેવા કાર્યના મોડેલ્સ કેટલા છે.

(A) પાંચ

(B) સાત

(C) આઠ

(2) બેઝીક કન્સેપ્ટ ઓફ સોશ્યલવર્ક આ આર્ટીકલ કયા વિધવાને લખેલો છે. ૪

(A) પર્લમેન

(B) હેમીલ્ટન

(C) મેરી રિચમન્ડ

(D) પવલોવ

(3) સાયકો સોશ્યલ થેરાપી મોડેલ્સનો વિકાસ કયા વિધવાન દ્વારા કરવામાં આવ્યો છે.

(A) ફ્રોઈડ

(B) સ્કીનર

(C) પાવલોવ

(D) પર્લમેન

(4) બહેવીયર મોડિફિકેશન મોડેલ સ્થાપવાનું શ્રેય કયા વિધવાને ફાળે જાય છે

(A) સ્કીનર

(B) પાવલોવ

(C) પર્લમેન

(D) ફ્રોઈડ

(5) કયા મોડેલ્સનો ઉપયોગ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અને માનસિક સ્વાસ્થ્યમાં થાય છે.

(A) કટોકટી દરમ્યાનગીરી મોડલ્સ

(B) સાયકો સોશ્યલ થેરાપી મોડેલ્સ

(C) બિહેવીયર મોડિફીકેશન મોડેલ

(D) ઉપરોક્ત તમામ

7.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

(1) (A) છ

(2) (B) હેમીલ્ટન

(3) (A) ફ્રોઈડ

(4) (B) પાવલોવ

(5) (A) કટોકટી દરમ્યાનગીરી મોડેલ્સ

7.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

(1) સાઈકો સોશ્યલ થેરાપી : મનોસામાજીક સારવારની પદ્ધતિ

(2) સમસ્યા સમાધાન મોડેલ : સમસ્યાના નિવારણ માટેની પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવો

(3) બીહેવીયર મોડીફિકેશન મોડેલ : વર્તન પરિવર્તન માટેના મોડેલ

(4) પરિવાર ચિકિત્સા મોડેલ : પારિવારિક પ્રશ્નોને હલ કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવામાં આવતી પદ્ધતિ

(5) કટોકટી દરમ્યાનગીરી : સંકટની પરિસ્થિતિમાં વ્યક્તિને મદદરૂપ થવા માટે ઉપયોગમાં લેવામાં આવેછે.

7.7 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) કટોકટી દરમ્યાનગીરી માડેલ વિશે વિસ્તૃતમાં સમજાવો

(2) પરિવાર ચિકિત્સા મોડેની ઉપયોગીતા વિસ્તૃતમાં વર્ણવો

7.8 પ્રવૃત્તિ

(1) કટોકટી મોડેલ ક્યારે ક્યારે ઉપયોગમાં આવે તે ચાર્ટ બનાવી બતાવો

(2) સાયકો સોશ્યલ થેરાપી માડેલ્સની ઉપયોગીતા વર્ણવો

7.9 કેસ સ્ટડી

પતિ-પત્નીના પ્રશ્નોને લઈને કુટુંબ સલાહકાર કેન્દ્રમાં આવે છે. પ્રશ્નોનાં નિવારણમાં પરિવાર ચિકિત્સા મોડેલનો ઉપયોગ કરતી કેસ સ્ટડી

7.10 સંદર્ભગ્રંથો

(1) डॉ. प्रायगदिन मिश्र–२००६–सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य उत्तरप्रदेश–हिन्दी संस्थान, लखनौ

(2) सुरेन्द्रसिंह, पी.डी. मिश्र – २०१० – समाजकार्य एतिहास दर्शन एवं– प्रव्रालिका – न्यु रोयल बुक कम्पनी – लखनौ

(3) Pealman, Helon, Hariish (1957) Social case work - A problem Solving Process - Chicago The University of Chicago Press

(4) Hamiltion, Govdon 1951 - Theory and Practice of Social case work - Newyork, Columbia University Press - 2nd Edition

(5) सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य पद्धति – राजाराम शास्त्री

(6) સામાજિક વૈયક્તિક સેવકાર્ય પદ્ધતિ-અમદાવાદ- નવસર્જન પબ્લીકેશન ત્રિવેદી કાન્તિ પી. પ્રિન્સિપાલ બીએસડબલ્યુ, એમએસડબલ્યુ, કોલેજ- મહેસાણા

એકમ ૮ સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કુશળતાઓ

-: એકમનું માળખુ :-

8.0 એકમના હેતુઓ

8.1 પ્રસ્તાવના

8.2 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની કુશળતાઓ

(૧) વાતચીત કરવાની કુશળતા

(૨) મદદગાય બનવાની કુશળતા

(૩) સ્ત્રોત વધારવાની કુળશતા

(૪) કાર્યનોંધની કુશળતા

8.3 ઉપસંહાર

8.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

8.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોનાં જવાબો

8.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

8.7 સ્વાધ્યા લેખન

8.8 પ્રવૃત્તિ

8.9 કેસ સ્ટડી

8.10 સંદર્ભગ્રંથો

8.0 એકમના હેતુઓ :

(1) આ એકમમાં આપણે સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યની વિવિધ કુશળતાઓ જેવી કે વાતચીત કરવાની કુશળતાઓ, મદદગાર બનવાની કુશળતા, સ્ત્રોત વધારવાની કુળશતા તથા કાર્યનોંધની કુશળતાઓ વિષે વિસ્તૃત અભ્યાસ કરીશુ. જેનાં અભ્યાસથી વિદ્યાર્થીઓને વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકરમાં કેવી કેવી કુશળતાઓ હોવી જોઈએ તે અંગે વિસ્તૃત માર્ગદર્શન મળી શકશે.

8.1 પ્રસ્તાવના :

માનવીની જિંદગીમાં જ્યારે તેને વારંવાર નિસ્ફળતા મળે છે કે કોઈ કાર્ય કરવામાં તેને પ્રયત્નો છતાં પણ પછડાટ વાગે છે ત્યારે તે ઘેરી નિરાશામાં વ્યક્તિ ગરકાવ થઈ જાય છે. હતાશ બની જાય છે અને તેનું સમગ્ર વ્યક્તિત્વ અને વ્યવહાર અસ્તવ્યસ્ત બની જાયછે. ત્યારે સમસ્યાગ્રસ્ત સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાનાં સમાધાન માટે વૈયક્તિક સેવા કાર્યકર પાસે સંસ્થામાં આવે છે. આધુનિક કલેશ, ભ્રૂણહત્યા, ગુન્હાખોરી, ગરીબી, બેકારી, બાળગુનેગારી, વેશ્યાવૃત્તિ, દહેજપ્રથા અંગેનાં ગુન્હામાં જેનો વિવિધ સામાજિક, આર્થિક અને મનોસામાજીક સમસ્યાઓ ઉભી થઈ જાય છે. આમ વિવિધ પ્રકારની સમસ્યાઓ લઈને આવતા સેવાર્થીની

સહાયતા માટે વૈયક્તિક કાૃયકરે મનોવિજ્ઞાન, સમાજશાસ્ત્ર, શરીરવિજ્ઞાન, મનોસામાજિક કોશલ્ય, શરીર વિજ્ઞાન વગેરે જેવા વિવિધ વિજ્ઞાનોનાં વાંચન, અભ્યાસ કરીને કાશલ્ય પ્રાપત કરવા જોઈએ. આ રીતે વૈયક્તીક સેવાકાર્યની પદ્ધતિ વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાનના આધારે, કુશળતાઓ અને આંતરસુઝ વાપરીને કાર્ય કરવું જોઈએ. કાર્યકરમાં માનવ વ્યવહારનું જ્ઞાન સેવાકાર્ય સિદ્ધાંતો, મૂલ્યો, માન્યતાઓ વગેરેનો ઉંડાણથી અભ્યાસ કરવો મહત્વનો છે.

આમ વૈયક્તિત સેવા કરનાર કાર્યકરમાં વિવિધ કુશળતાઓ હોવી જોઈએ. જેમકે વાતચીત કરવાની કુશળતા જેમાં શ્રવણ, નિરિક્ષરણ, અન્વે પણ ભાવવિર્વચન અને આશ્વસ્ત કરવું. વગેરે જેવા મહત્વના બાબતોનો સમાવેશ થાયછે. સેવાર્થી સાથે પરામર્શ દરમ્યાન કાર્યકરે તેને શાંતિથી સભાંળવો જોઈએ. તેના હાવભાવ ક્રિયાઓનું નિરીક્ષણ કરવું જોઈએ. મુલાકાત દરમ્યાન અમુક ઘટનાઓ બનાવો, સાધનો વિષે માહિતી મેળવવા યોગ્ય પ્રશ્નો પૂછીને પ્રતિક્રિયાઓ બહાર લાવવી જોઈએ. સેવાર્થી સાથે મિત્ર, માર્ગદર્શનની ભૂમિકા ભજવી સેવાર્થીની માનસીક સ્થિતિ અનુસાર વાતાવરણ ઉભુ કરી સેવાર્થીઓ આવેગો અને ભાવના અને બહાર લાવવો જોઈએ. સેવાર્થીને તેની સમસ્યા .કેલવા મદદગાર બનવું જોઈએ. સમસ્યાનાં દરેક તબક્કે સેવાર્થીને વિવિધ રીતે મદદરૂપ થવા તત્પર રહેવું જોઈએ. કાર્યકરે સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલવા સંબંધિ વિવિધ વિકલ્પો પૂરા પાડીને દરેક મુલાકાત વખતે નવી વાત, નવુ જ્ઞાન, સેવાર્થીને આપવું જોઈએ. જેથી સમસ્યા ઉકેલનાં વિકલ્પો વિષે સેવાર્થી હકારાત્મક વિચારણા કરીને યોગ્ય વિકલ્પનો નિર્ણય કરવા સમક્ષ બને તે માટે સહાયતા કરવી જોઈએ. કાર્યકર સારો સલાહકાર હોય તે ખૂબ જ મહત્વનું છે. સેવાર્થીને તેની સમસ્યાનાં નિદાન તથા ઉકેલ સંબંધી યોગ્ય સલાહ સુચનો પણ કાર્ય દ્વારા આપવામાં આપવામાં આવેછે. આ બધી જ કુશળતાઓ સાથે કાર્યનોધની કુશળતા પણ ઘણી મહત્વની ગણાય છે. કાર્યકર સેવાર્થી સાથેની પ્રથમ મુલાકાતથી શરૂ કરીને સ્મ્સ્યા ઉકેલ સુધીની તમામ મુલાકાતો દરમ્યાનની ચર્ચાઓની કાર્યનોંધ તૈયાર કરે છે. જેમાં સેવાર્થીની પ્રથમ મુલાકાતથી શરૂ કરે છે. સેવાર્થીની પ્રાથમિક માહિતી, કૌટુંબિબક અને વ્યાવસાયિક માહીતી લગ્નવિષયક દરજ્જો, સમસ્યા સંબંધી વિગતો અને સમસ્યાઉકેલ કે સારવારની પ્રક્રિયા દરમ્યાનની કામગીરી, સાધન સહાય વગેરે તમામ વિગતો કાર્યનોંધમાં દર્શાવવામાં આવે છે.

આમ આ એકમમાં આપણે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય કરતા કાર્યકરની ઉપરોક્ત જણાવેલ તમામ કુળતાઓની વિગતવાર ચર્ચા કરીશું. જેથી વિદ્યાર્થીઓને કાર્યકરની વિવિધ કુશળતાઓ વિષે માર્ગદશન મળી શકે.

8.2 વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કુશળતાઓ :

વૈયક્તિક સેવાની કુશળતાઓ નીચે મુજબ છે.

(1) વાતચીન કરવાની કળા

(2) મદદગાર બનવાની કુશળતા

(3) સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતા

(4) સલાહની કુળશતા

(5) કાર્યનોંધની કુળશતા

(1) વાતચીત કરવાની કળા :

આ પદ્ધતિમાં કાર્યકર સેવાર્થી સાથેની રૂબરૂ મુલાકાતો દમ્યાન`તની સમસ્યાનું નિદાન

તથા સારવાર કરે છે. સેવાર્થી સાથેની વાતચીતની કળામાં કુશળ હોય તે કાૃયકર ખૂબ સફળ થાય છે. વાતચીતની શરૂઆત કેવી રીતે કરવી ? વાતચીત કરતી વખતે કેવી ભાષા વાપરવી ? કર્યાકરનો હાવભાવ અને વર્તન કેવા હોવ જોઈએ ?વગેરે બાબતો અતિ મહત્વની છે. કાર્યકરે દરેક મુલાકાત પહેલાં સેવાર્થીની પૂછવાનાં પ્રશ્નો તથા તેના વિષય અંગે પોતે તૈયારી કરવાની હોય છે. જેથી મુલાકાત અર્થસભર બની શકે. સમગ્ર મુલાકાત દરમ્યાન કાર્યકરે પૂર્વગ્રહરહિત રહે તે ખૂબ જરૂરી છે. પોતાનો વ્યવહાર કાર્યકરે સંર્પૂણ નિયંત્રીત રાખવા જોઈએ.

શ્રવણ - Listening

નિરિક્ષણ - Observation

અન્વેષણ - Exploration

ભાવવિવેચન - Catharsis

આશ્વસ્ત કરવું - Reassurance

સેવાર્થી સાથેની પ્રથમ મુલાકાતથી જ તેનીસમસ્યા નિદાન પ્રક્રિયા શરૂ થાય છે. સેવાર્થીની સમસ્યા ઓળખવા માટે પાંચ પ્રશ્નોના જવાબ લેવા જરૂરી છે.

(1) સેવાર્થી કોણ છે ?

(2) કયાં છે ?

(3) શા માટે ?

(4) કેવી રીતે ?

(5) કેવી પરિસ્થિતિમાં છે ?

- **શ્રવણ :** સેવાર્થી જ્યારે પ્રથમ વખત કાૃયકરને મળે છે. ત્યારે તેનું મન ક્ષુલ્ધ હોય છે. તેના હૃદયમાં સસમ્યાને કારણે જે ભાર હોય છે. તેના કારણે તેની લાગણી અને આયોગોથી તે અશાંત હોય છે. તેથી કાર્યકરે સેવાર્થીની વાતો શાંતિથી સાંભળવી જોઈએ. સારા શ્રોતો બનીને કાૃય કરે સેવાર્થીને તેનો હૃદયની તમામ વાતો ખુલ્લા દિલથી કરેલા પ્રાત્સાહિત કોશી કરવી જોઈએ. કયારેક એવું બળને છે કે સેવાર્થી પોતાની વાતો કહેતા કહેતા લાગણીનો અતિરેકમાં ભાવુક બનીને રડવા લાગેછે. આ તમામ બાબતોમાં કાર્યકરે સેવાર્થીને ભાવનાત્મક રીતે સાચવી લેવો જોઈએ. સમગ્ર મુલાકાત દરખાસ્ત સેવાર્થીને એવું ન લાગવું જોઈએ કે કાર્યકરને તેની વાત સાંભળવામાં રસ નહિ તેથી રુચિપૂર્વકનું કાર્યનું શ્રવણ ખૂબ મહત્વનું છે. જે સેવાર્થી હકારાત્મક વલણ પ્રગટ કરે છે અને તે પોતાની ગુપ્ત વાતો પણ ખુલ્લા દિલથી કાર્યકરને કહેતા અચકાતો નથી.
- **નિરિક્ષણ :** સેવાર્થી સાથેની મુલાકાત દરમ્યાન કાર્યકરે સભાનપણે સેવાર્થીનું નિરિક્ષણ કરવું જોઈએ. સેવાર્થી જ્યારે વાતો કરતો હોય ત્યારે પોતની આંખને સેવાર્થીના ચેહરા તથા શરીરના હાલ-ભાવ પર કેન્દ્રિત કરવી જોઈએ. જેથી સેવાર્થી શુ કહેવા માંગે છે. તેના અર્થપૂર્ણ ભાવ સમજી શાય કારણ કે કયારેક શબ્દોથી ન સમજી શકાય તે વાતોને આંખોના થા ચહેરાના હાવભાવથી સમજી શકાયછે. સેવાર્થી વાત કરતો હોય ત્યારે કાર્યકરે સંપૂર્ણ સ્વસ્થતાથી તેનું નિરિક્ષણ કરવું જોઈએ. જો કાર્યકરનું મન અન્ય વિચારોમાં હોય અને નિસ્ક્રિય રહીને સેવાર્થીની વાતો સાંભળે તો નિરિક્ષણ કરી શકતો નથી અને મુલાકાતનો

મુખ્ય હેતુ પરિપૂર્ણ થતા નથી. ઉપરાંત સેવાર્થી વાતો કહેતો હોય ત્યારે કાર્યકર મોબાઈલ પર વ્યસ્ત રહે પણ સેવાર્થીનું નિરિક્ષણ કરી શકતો નથી. આ બધી બાબતોને કાર્યકરે ખૂબ ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ. ટૂંકમાં સેવાર્થીની વાત ધ્યાનથી સાંભળવી જોઈએ અને જરૂર જણાય ત્યાં અર્થસભર પ્રશ્નો કરવા જોઈએ.

- **અન્વેષણ :** સેવાર્થીની સમસ્યા સંબંધી માહિતી મેળવવા માટે કાર્યકરે સેવાર્થીની અંગત માહિતી જાણવી પડે છે. તેનાં પરિવારજનોની માહિતી, તેના મિત્રો અને વ્યવસાય સંબંધી માહીતી મેળવવી પડે છે. સેવાર્થીની અંગત માહીતી જેવી કે તેનો વ્યવસાય, નોકરી, વ્યવસાયમાં સ્થળની માહીતી, વ્યવસાયિક સબંબંધોની માહીતી, સેવાર્થીના કૌટુંબિક વ્યક્તિઓ કોલ કરેલ છે ? કેટલા છે ? તેમની સાથેના સંબંધો કેવા છે ? સેવાર્થીનું વ્યક્તિત્વ, સેવાર્થીનું શારીરિક સ્વાસ્થ્ય, તેનાં ખોરાક ટેવો, વ્યસનો, પાંચનતત્ર વિષયક માહીતી, રોગો વગેરેની માહીતી મેળવવી પડે છે. આ માહિતી સેવાર્થી સાથેની મુલાકાત દરમ્યાન અમુક ઘટનાઓ, બનાવોની ચર્ચા દમ્યાન મળી શકે છે. જેમાં સેવાર્થીને યોગ્ય પ્રશ્નો પુછીને તેની પ્રતિક્રીયા બહાર લાવવી જરૂરી છે. કયારેક નાનકડી ટીકાથી પણ સેવાર્થીની પ્રતિક્રિયાઓ બહાર લાવી શકાય છે. સેવાર્થીના વિચારો અને તેની ભાવનાઓની જાણકારી પણ અન્વેષણ અંગર્ગત સમજી શકાય છે. અન્વેષણથી સેવાૃથી પોતે પણ પોતાની સમસ્યાને સમજવાની દૃષ્ટિ પ્રાપ્ત કરી શકે છે અને તેનાં વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવી શકાય છે.

- **ભાવવિવેચન :** આ એક એવી કુશળતા છે જેમાં કાૃયકર સેવાર્થી માટે ફ્રેન્ડ ફિલોસોફર અને ગાઈડની ભૂમિકા ભજવે છે. મુલાકાત સમયે કાર્યકરે સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતિ અનુસારનું વાતાવરણ ઉભુ કરવું જોઈએ. જેથી સેવાર્થીને ડર અને સંકોચથી મુક્ત રાખવો જોઈએ. જ્યારે સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા સંબંધી વાતો કહેતો હોય ત્યારે ભાવનાત્મક સ્થિતિમાં ગુસ્સે થાય કે રડવા લાગે તયારે તેને આ સ્થિતિમાંથી મુક્ત કરીને સામાન્ય સ્થિતિમાં લાવવો જોઈએ જેથીતે ફરીથી પોતાની વાતચીત શરી કરી શકે આમ કાર્કયરે સેવાર્થીની વાતો, તેની આંતરિક આઘાતની બાબતોને બહાર પણ લી સામાન્ય સ્થિતિમાં આવે તે રીતે હળવું વાતારવણ ઉભુ કરવું જોઈએ. જેથી તે પોતની સમસ્યા પ્રત્યે વિચારી શકે અને મુલાકાત દરમ્યાન કાર્યકર સાથે ચર્ચા - વિચારણા કરી શકે.

- **આશ્વાસન આપવું :** સેવાર્થીની કાર્યકર સાથેની પ્રથમ મુલાકાતમાં જ તેને પ્રશ્ન પરત્વેની ડર સંકોચ કે કંઈક ખરાબ ઘટના બનશે તેવી આશંકા હોય છે. જેને લીધે તે તીવ્ર સંઘર્ષમાં, મનોદશા અનુભવે છે. વળી કાર્યકર સાથેનો સંબંધ પણ નવો-નવો હોવાથી અસુરક્ષાની ભાવના, ચિંતા, ખોટો ભય તેનાં મનને વધુ વિચલીમ બનાવીદેતો હોય છે. આવા સંજોગોમાં કાર્યકરે સેવાર્થીને આશ્વાસન આપવું જોઈએ. જેથીસેવાર્થીનાં ચિંતા ભય અને અસુરક્ષા દૂર થાય તેમમાં હૃદય-મનમાંથી હતાશાની મનોદશા પૂર્ણ થાય અને સામાન્ય સ્થિતિમાં આવી શકે. આશ્વાસન શબ્દો દ્વારા આપી શકાય છે. દુઃખી વ્યક્તિકને પ્રમેના બે શબ્દોથી પણ ઘણી શાંતિ આપી શકાય છે. સેવાર્થીની સાથે તાદાત્મ્ય મેળવવા તેને ભાવનાત્મક શબ્દોથી શાંતી કરવો જરૂરી છે. આ ટેકનિક કાર્યકરમાં હોવી અત્યંત જરૂી છે કમેકે આશ્વાસન એવા સમયે આપવાનું હોય છે જયારે સેવાર્થી તીવ્ર અભાવની મનોદશામાં હોય છે અને ત્યારે ફક્ત કાર્યકર જ તેની સમક્ષ હાજર રહેાય છે. ત્યારે કાર્યકરનાં આશ્વાસનનો પ્રભાવ સેવાર્થીનાં ખોવયેલા આત્મવિશ્વાસને જગાડવા માટે પર્યાપ્ત બની જાય છે. સેવાર્થીને તર્કઅંગત આશ્વાસન આપવું જોઈએ અને સત્યનિષ્ઠ હોવું જોઈએ સત્ય શરૂઆતમાં સેવાર્થીને કડવજું લાગે છે. છતાં તે જ વસ્તુ તેને વાસ્તવિકતાની સમીપ લાવવા

મદદ કરેછે. સેવાર્થીને એવો વિશ્વાસ અપાવવો જોઈએ કે સમસ્યાનું સમાધાન થાય ત્યાં સુધી કાર્યકર સેવાર્થીની સાથે જ છે. આમ સેવાર્થીના મનમાં જે ભય કે ચિંતાને દૂર કરવા કાર્યકર પોતાની આંતરસુઝનો ઉપયોગ કરીને આશ્વાસન આપવું જોઈએ. જેથી સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાનાં નિવારણ માટે વિચારતો થાય.

- **મદદગાર બનાવાની કુશળતા :** વૈયક્તિક સમાજકાર્યમાં વ્યક્તિને જ પ્રાધાન્ય આપવામાં આવેલું છે તેની આચારસંહિતા પણ એવું કહે છે કે કાૃયકરે હંમેશા સેવાર્થીન મદદ કરવા માટે તત્પર રહેવું જોઈએ. સેવાર્થીને એક વખત મદદ કર્યા પછી તેને છોડી દેવાનો નથી પણ ફરીથી સમસ્યા ઉભી થાય ત્યારે તે જાતે ઉકેલ શોધી કશકે તે રીતે સક્ષમ બનાવવાનો છે. સેવાર્થીની સમસ્યા બાબતુ કાર્યકરે તેને દરેક તબક્કે મદદ કરવી જોઈએ.

  દા.ત.ગામડાની એક મહિલાને પોતાનાં કુટુંબની નબળી આર્થિક સ્થિતનો પ્રશ્ન છે. આ સ્ત્રીને આર્થિક પગભર કરવા માટે કાર્યકરે તેને સરકારી યોજનાઓ અંતર્ગત ગાય/ભેસની લોન લેવા માટે અરજી કરાવશે - તેની અરજી મંજૂર કરાવવામાં મદદ કરશે અને લોન મંજુર થયે સેવાર્થીને ગાય/ભેસ વેચાતી લેવામાં યોગ્ય કાર્યવાહી કરશે અને તે સ્ત્રી ગાય/ભેસનું દૂધ ડેરીને કેવી રીતે પહોંચાડે તે અંગે પણ મદદ કરશે. આમ આ મહિલાને પશુપાલન તથા ડેરઉદ્યોગ મારફત કાર્યક રવા માટે સતત મદદ કરીને તૈયાર કરશે અને તે મહિલાને આર્થિક રીતે પગભર કરવા માટે સક્ષમ બનાવશે અને વખતોવખત સલાહ, પરામર્શથી તેને સહાય કરશે. આમ આ અંતે કાર્યકરને મહિલાને ફકત આર્થિક રીતે પગભર થવજા સહાય નથી કરતા પણ તેને માનસિક રીતે પણ સશક્ત બનાવે છે અને બીજી મહિલાઓ ને દ્દષ્ટાંતનરૂપ બની શકે તેવી સુદઢ બનાવે છે જેથી આ મહિલા પોતાનાં માટે તથા બીજી મહિલાઓ માટે આ પ્રકારની કામગીરી કરવા સક્ષમ બની શકે.

- **સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતા :** કાર્યકર સેવાર્થી સોની મુલાકાતો દરમ્યાને તેની સમસ્યા સંબંધી ઉકેલ માટેનાં વિવિધ વિકલ્પો પૂરા પાડે છે. દરેક મુલાકાત વખતે નવી વાત અનેવનુ જ્ઞાન સેવાર્થીને આપદમાં આવે છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનો એક જ ઉકેલ નથી તે વસ્તુ કાર્યકર દ્વારા વાર્તાલાપથી સમજાવવામાં આવેછે. આમ કરવી સેવાર્થીની વિચારશક્તિ સતેજ બને છે. અત્યાર સુધી તેનું જે માનસિક પરિતાપ કે ચિંતા હતી તે બધી ચિંતા /હતાશામાંથી જે બહાર આવે છે અને પોતાની સમસ્યાનાં ઉકેલનાં વિકલ્પો વિષે તે હકારામ્તમક વિચારણા શરૂ કરે છે. કાર્યકરે દર્શાવેલા વિવિધ વિકલ્પો પૈકી પોતાના જીવનમાં કયો વિકલ્પ વિષે ઊંડો અભ્યાસ તથા વાસ્તવિક પરિસ્થિતને જાણવી પડે છે. પછી જ તેવાં સંવાૃથી સમક્ષ વિકલ્પો રજૂ કરવાનાં હોય છે. અધૂરા જ્ઞાન સાથે કાર્યકર સેવાર્થી પાસે જનાય તે બિલકુલ યોગ્ય નથી.

  દા.ત. એક અશિક્ષિત મહિલા કે પુરુષ હોય જેને આર્થિક પગભર કરવાનાં છે તો તેના માટે કાર્યકરે સરકારશ્રીની વિવિધ યોજનાઓ, ડેરી ઉદ્યોગની યોજનાઓ, ગ્રામિવકાસની યોજનાઓ, પશુપાલન ખાતાની યોજનાઓ, કુટીરઉદ્યોગની યોજનાઓ, પંચાયતની ગ્રામલક્ષી યોજનાઓ,સમાજકલ્યાણ ખાતાની યોજનાઓ, મહિલા અને બાળવિકાસ વિભાગની યોજનાઓ, વનબંધુ યોજનાઓ, આદિજાતિ વિભાગની યોજનાઓ, અનુસૂચિચત જાતિની યોજનાઓ જેવી વિવિધ યોજનાઓનો પોતે વિસ્તૃત અભ્યાસ કરવો જોઈએ. દરેક વિભાગની કે ખાતાની લોન/સબસીડીની ગાઈડલાઈન જાણવી જોઈએ તથા સંબંધિત ખાતાનાં અધિકારીઓ વિષે પણ જાણકારી મેળવવી જોઈએ. અને આ લોનથી શરૂ કરેલ ગૃહઉદ્યોગ દ્વારા સેવાર્થી કેટલા મસયમાં આર્થિક પગભર ઈ શકે તેમ છે તે પણ

જાણકારી મેળવવી જોઈએ. આ રીતે કાર્યકર સતત જ્ઞાન અને અભ્યાસ દ્વારા પોતાના સ્રોત વધારવાની કુશળતા મેળવી શકે છે અને ઓછી કુળશતા અને આવડતની સેવાર્થી સાથે કામ કરનાર કાર્યકરને સફળતા ખૂબ સારી મળે છે.

- **સલાહની કુશળતા :** વૈયક્તિક કાર્યકર તરીકે કામગીરી કરતાં વ્યક્તિ એક સારો સલાહકાર હોય છે. તે સેવાર્થીને તેની સમસ્યા સંબંધી પુરતી માહિતી અને જ્ઞાન પૂરી પાડે છે. સેવાર્થીની સમસ્યા સંદર્ભે જે પરિબળો કામ કરે છે તે અંગે સેવાર્થીને માહિતી પૂરી પાડે છે. સેવાર્થીને તેની સમસ્યાનાં નિદાન તથા ઉકેલ સંબંધી યોગ્ય સલાહ-સૂચનો પણ કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થીને આપવામાં આવેછે. આ સલાહ સૂચનો વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાન અને વિશેષ આવડતને આધારે આપવામાં આવેછે. જે સલાહ સૂચનો પરતંવે સેવાર્થી વિચારણા કરેછે અને સમસ્યા સમાધાન માટેનો યોગ્ય ઉકેલ અંગેનો નિર્ણય કરે છે.

- **કાર્યનોંધ કુશળતા :** વૈયક્તિક સેવાકાર્યની પદ્ધતિમાં કાયનોંની કુશળતા ખૂબ જ મહત્વની ગણવામાં આવેછે. કાર્યકર સેવાર્થી સાથેની પ્રથમ મુલાકાતથી શરૂ કરીને સમસ્યાના ઉકેલ સુધીની તમામ મુલાકાતો દરમ્યાનની ચર્ચાઓની કાર્યનોંધ તૈયાર કરે છે.

  વર્ણનાત્મક કાર્યનોંધ : આ કાર્યનોંધમાં સેવાર્થીની તમામ બાબતોને વિસ્તૃત રીતે વર્ણવામાં આવે છે જેના મુખ્ય મુદ્દાઓ આ પ્રમાણેના હોય છે.

  - સેવાર્થીની પ્રાથમિક માહિતી - જેમાં સેવાર્થીનું નામ, એડ્રેશ, ફોન નંબર, જ્ઞાતિ, પેટા જ્ઞાતિ, જાતિ, વ્યવસયા, આર્થિક સ્થિતિ, લગ્નવિષયક દરજજો, બાળકો વગેરે હોય છે.
  - સેવાર્થીના કુટુંબમની માહિતી, કુટુંબના સભ્યોની વિગતો, બાળકોની વિગતો, ધંધો રોજગાર તથા સેવૃાથી સાથેનાં સંબંધોની વિગતો નોંધવમાં આવે છે.
  - સમસ્યા સંબંધી વિગતો - સેવાર્થીનાં ભુતકાળની વિગતો ઘટનાઓ, તેની જાતીય બાબતો, શૈક્ષણિક બાબતો, સામાજિક સ્થિતની વિગતો, તેની ધાર્મિક માન્યતાઓ, તેમની શારીરિક, માનસિક શક્તિઓ, વ્યવસાયિક વિગતો, ઘટનઓ, મિત્રો જે સમસ્યા સંબંધિત હોય તેવી તમામ બાબતોની વિગતોની નોંધ કરવામાં આવે છે.
  - સમસ્યા ઉકેલવામાં ઉપલબ્ધ સાધનો અને સેવાઓની વિગતો
  - સમસ્યા ઉકેલ કે સારવારની પ્રક્રિયા દરમ્ઢયાન શુ કામગીરી કરવાની રહે છે તેની વિગતો નોંધવામાં આવે છે.

આમ સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલ દરમ્યાન કાર્યકરની ઉપરોક્ત વિસ્તૃત નોધથી સારવારની પ્રક્રિયા સરળ બને છે અને સેવાર્થીને ડૉકટર, નર્સ, સરકારી કચેરી આ કાર્યનોંધ કાર્યકરને સેવાર્થીની સારવારમાં ઉપયોગી બને છે. કાર્યકર સેવૃાથીની દરેક મુલાકાત ને તે જ દિવસે રિપોર્ટના રૂપમાં નોંધી લેવી જોઈએ. આમ કાર્યકરની કાર્યનાંધ રોજીંદા રિપોર્ટને આધારે બે રીતે તૈયાર થાય છે.

(૧) વર્ણનાત્મક સ્વરૂપ

(૨) ટુંકુ સાર કે સારાંશ

આ રીતે વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર દ્વારા કાર્યનોંધ તૈયાર કરવામાં આવેછે. તે ઘણી બધી ઉપયોગી નિવડે છે અને ખાસ કરીને શિક્ષણ સંશોધન અને સામાજિક પ્રશ્નોને સમજવા

અને તેનાં વર્ગીકરણ કરવામાં આવી કાર્યનોંધનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

8.3 ઉપસંહાર :

આ એકમમાં આપવામાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કામગીરી બજાવતાં કાર્યકરની વિવિધ કુશળતાઓ જેવી કે વાતચીત કરવાની કુશળતા જેમાં કાર્યકરે શ્રવણ, નિરિક્ષણ, અન્વેષણ, ભાવિવવેચન અને આશ્વસ્ત કરવું જેવી કુશળતાઓની ચર્ચા કરી આ ઉપરાંત મમદગાર બનવાની કુશળતા તથા સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતા સલાહની કુળતા અને કાર્યનોંધની કુશળતાઓ અંગે વિસ્તૃતમાં અભ્યાસ કર્યો. આ કુળશતાઓનો ઉપયોગ કરીને કાર્યકર સેવાર્થીની વિવિધ સમસ્યાઓ જેમ કે સામાજિક સમસ્યા, આર્થિક અને મનોસામાજીક સમસ્યાઓની સારવાર કરે છે. આ કુશળતાઓ એ કાર્યકર માટે ખુબ જ અગત્યની ગણાય છે. જેનાં નિયુક્ત કાર્યકરતા જ સેવાર્થીનીસારવાર અને મદદ કરી શકે છે.

8.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

(1) વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કુળશતા કેટલી છે

- (A) પાંચ
- (B) છ
- (C) સાત
- (D) ચાર

(2) કઈ કુશળતા હોય તો સમાજકાર્યકર પોતાના કાર્યમાં સફળ થાય છે.

- (A) વાતચીત કરવાની કુશળતા
- (B) કાર્યનોંધની કુશળતા
- (C) સલાહની કુશળતા
- (D) મદદગાર બનવાની કુશળતા

(3) કઈ કુશળતામાં કાર્યકર ફ્રેન્ડ, ફિલોસોફર અને ગાઈની ભૂમિકા ભજવે છે

- (A) નિરિક્ષણ
- (B) શ્રવણ
- (C) અન્વેષણ
- (D) ભાવ વિવેચન

(4) સેવાર્થીને કાૃયકરે કયા સુધી મદદ કરવી જોઈએ

- (A) સમસ્યાની શરૂઆતમાં
- (B) સમસ્યાના નિવારણમાં
- (C) સમસ્યા નિવારણ પછી
- (D) ઉપરોક્ત તમામ

(5) કઈ કુશળતામાં કાર્યકર્તા સેવાર્થીને નવુ જ્ઞાન સમસ્યા સમાધાનનાં ઉકેલ, વાર્તાલાપ, હકારાત્મક વિચારસરણી, કાયદાકીય માર્ગદર્શન, યોજનાકીય મદદ આપવામાં આવે છે.

(A) મદદગાર બનવાની કુશળતા

(B) સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતા

(C) વાતચીન કરવાની કુશળતા

(D) ઉપરોક્ત તમામ

8.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

(1) (A) પાંચ

(2) (A) વાતચીન કરવાની કુશળતા

(3) (D) ભાવવિવેચન

(4) (D) ઉપરોક્ત તમામ

(5) (B) સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતા

8.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

(1) સાંભળવું : ધ્યાનદ્ધને વાતને રસપૂર્વક સાંભળવી

(2) અન્વેષણ : ઊંડાણપૂર્વક અભ્યાસ કરવો

(3) કુશળતા : જ્ઞાન અને દરમ્યાનગીરીની રીતોનો અસરકારક ઉપયોગ કરવાની ક્ષમતા

(4) સ્ત્રોત : સંસાધનો જેના ઉપયોગથી વ્યક્તિની સમસ્યા હલ થાય.

8.7 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) વાતચીત કરવાની કુશળતા વિસ્તૃતમાં વર્ણવો

(2) વૈયક્તિક સેવાકાર્યની કુશળતાઓ ઉદાહરણ સાથે સમજાવો

8.8 પ્રવૃત્તિ

(1) સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતા વિસ્તૃતમાં સમજાવો

(2) સાંભળવાની કુશળતા વિકસાવવા સમાજકાર્યકરને કેવા પ્રયત્ન કરવા જોઈએ.

7.9 કેસ સ્ટડી

મહિલા ઉપર ઘરેલું હિંસા કેસ આપના ક્ષેત્રકાર્યની સંસ્થામાં આવે છે તેની કેસ સ્ટડી લખી ઉપયોગમાં લીધેલ કુશળતાઓ વિગતો જણાવો

7.10 સંદર્ભગ્રંથો

(1) सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य (हिन्दी) डॉ. पी. डी. मिश्रा उत्तरप्रदेश–हिन्दी संस्थान, लखनौ

(2) समाजकार्य एतिहास दर्शन एवं– प्रळालिका (हिन्दी) – सुरेन्द्रसिंह, पी.डी. मिश्र – न्यु रोयल बुक कम्पनी – लखनौ

(3) समाजकार्य सिद्धांत एव पद्धतिओ – बालेश्वर पांडेय – रावत पब्लीकेशन, जयपुर

(4) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ - કાન્તિ પી. ત્રિવેદી, પ્રિન્સીપાલ શ્રી સાર્વજનિક બીએસડબલ્યુ, એમએસડબલ્યુ કોલેજ, મહેસાણા

(5) Garden Hamlton (1951) Theory and Practice of Social Case Work - New York

(6) Aleavy Richmand - What is Social Case Work Rassial Saj Foundation - New York -1922

(7) Parral Man H.H. Social Case Work in Modern Society Social Service Review Vol. 2 (1946)

એકમ ૯ સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય-નિદાન અને મૂલ્યાંકન

-: એકમનું માળખુ :-

9.0 એકમના હેતુઓ

9.1 પ્રસ્તાવના

9.2 નિદાન

9.3 મૂલ્યાંકન

9.4 ઉપસંહાર

9.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

9.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોનાં જવાબો

9.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

9.8 સ્વાધ્યા લેખન

9.9 પ્રવૃત્તિ

9.10 કેસ સ્ટડી

9.11 સંદર્ભગ્રંથો

9.0 એકમના હેતુઓ :

(1) આ એકમમાં વિદ્યાર્થીઓને સેવાર્થીની સમસ્યાનાં નિાદન અંગેની વિસ્તૃત ચર્ચા દ્વારા સમજૂતી આપી છે જેથી વૈયક્તિક કાર્યકર્તા નિદાન સંબંધી અભ્યાસથી જાણકારી મેળવી શકશે.

(2) આ એકમનાં અભ્યાસના મૂલ્યાંકન અંગેની વિસ્તૃત માહીતી મેળવી શકાશે.

9.1 પ્રસ્તાવના :

વૈયક્તિક સમાજકાર્યમાં વ્યક્તીની મનોસામાજિક સમસ્યાઓનાં ઉકેલ માટે કાૃયકર મદદરૂપ બને છે. આ સહાયતા એવી રીતે આપવામાં આવેછે. કે જેથી સેવાર્થી પોતાનીસમસ્યા ઉકેલવા સ્વયં સમર્થ બની શકે. આમ સેવાર્થી વ્યક્તિની ઉપર જે માનસીક દબાણ હોય તેને કાર્યકર દ્વારા નિદાન કરીને સેવાર્થીની સમસ્યાનાં દરેક પાસાઓનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવેછે અને તેની સમસ્યાના ઉકેલ માટે કાર્યકર મદદ પૂરી પાડે છે. આ સેવાર્થી સ્ત્રી હોય કે પુરુષ ગમેતે હોય પરંતુ તે સહાયતા માટે સંસ્થામાં આવે છે. જ્યાં વૈયક્તિક કાર્યકર સેવાર્થીને મદદરૂપ બને છે. સંસ્થામાં જે સેવાર્થી આવે છે તે પોતાનં જીવનમાં પોતાનાં જીવનમાં આવેલી મુશ્કેલીઓ અનુભવે છે અને મદદની જરૂરિયાતને પણ સમજે છે. બીજા સેવાર્થીઓ એવા પણ હોય છે. જે કેટલીક વખત પોતાની મુશ્કેલ પરિસ્થિતિમાં મદદની જરૂરિયાતને અનુભવે છે પરંતુ સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યકર સુધી પહોંચી કશતો નથી ઉપરાંત સમજમાં એવા ઘણા વ્યક્તિઓ છે જે પોતાની સમસ્યા વિષે સભાન હોતા નથી. વૈયક્તિક સેવા કાર્યકરે આ તમામ સેવાર્થીઓને હસાયતા આપવાની હોય છે. જે સેવાર્થી સંસ્થા દ્વારા કાર્યકરના સંપર્કમાં આવે છે. તેને સહાયતા

આપવામાં આવે છે. જે સેવાર્થી બીજી વ્યક્તિ માસ્ટર કાર્યકર પાસે આવે છે. તેને પણ મુશ્કેલ પરિસ્થિતિમાંથી બહાર આવવામાં કાર્યકર મદદ કરેછે. અને જે સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાથી અજાણ છે. તેને કાર્યકર સમુદાયમાંથી પોતાની વિશિષ્ટ શક્તિ અને અતરસુઝથી ઓળખી કાઢે છે અને તેને જરૂરી મદદ કરે છે. આ એકમમાં આપવો સેવાર્થીની વિવિધ સમસ્યાઓ જેવી કે લગ્ન વિષ્યક, કુટુંબ કલહ વિષયક, જાતીય શોષણ સંબંધી, સંયુક્ત પરિવારના કુટુંબ કલેશની સમસ્યાકે વિભક્ત કુટુંબને કારણે ઉભી થતી વડીલોની સમસ્યા, દહેજ વિષયક સમસ્યા, ભૃણહત્યા સંબંધી સમસ્યા, આવી વિવિધ સમસ્યાઓથી પીડાતા સેવાર્થીઓને આ સમસ્યાનું નિદાન કરવા તથા સમસ્યાનું સમાધાન સંબંધી વૈયક્તિક કાર્યકર દ્વારા જે કાર્યવાહી કે પ્રક્રિયા હાથ ધરવામાં આવેછ. તે અંગે વિસ્તારથી અભ્યાસ કરીશું. જેમાં ગતિશીલ ીનદાન અને કારણાત્મક નિદાન તથા ઉપચારાત્મક નિદાનનો સમાવેશ થાય છે. અને સેવાૃથીની સમસ્યાનું નિદાન કાૃય્ પૂર્ણ થયા બાદ સારવાર કરવામાં આવેછ. ઘણીવાર નિદાનની સાથે સાથે જ સારવાર આપવામાં આવતી હોય છે. સારવાર ના બે પ્રકારોનાં અભ્યાસ કરીશું જેમાં બાહ્ય સારવાર અને આંતરીક સારવારનો સમાવેશ થાય છે. આમ આ એકમમાં સેવાર્થીની સમસ્યાના નિદાન અગે કાર્યકર શું પગલા ભરે છે કઈ કઈ પ્રક્રીયા દ્વારા નિદાન સુધી પહોંચ છે તે સમજીશુ અને નિદાન સાથે જ સેવાર્થીની સમસ્યાનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરીને સમસ્યાની સારવાર નિશ્ચિત કરવામાં આવેછે. તે અંગે સમજીશું. આમ આ એકમમાં વિદ્યાર્થીઓને સેવાર્થીનાં નિદાન તથા સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલ માટે મદદ માટે આપવાની થતી સારવાર વિષે અભ્યાસ કરીશું.

9.2 નિદાન :

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યકર પોતાનાં સેવાર્થીની સમસયાને સમજવા માટે અને નિદાન સુધી પહોંચવા માટે પ્રત્યક્ષ મુલાકાતો યોજે છે. કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધ પ્રત્યક્ષ મુલાકાત દ્વારા જ સ્થપાય છે અને વારંવારની મુલાકાતોથી સંબંધ વધારે ગાઢ બને છે. મુલાકાતને સામાન્ય ભાષામાં રૂબરૂ મળવું એવો અર્થ થાય છે પરંતુ વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થી પોતની સમસ્યાનો ઉકેલ મેળવવાના હેતુથી કાર્યકરને મળે છે અને કાૃયકર પણ સેવાર્થીને સમસ્યાગ્રસ્ત પરિસ્થિતિમાંથી બહાર લાવવા માટે તેની સાથે મુલાકાત યોજેછે. આમ મુલાકાત એટલે નિશ્ચિત સમયે અને સ્થળ પર બે કે તેથી અધિક વ્યક્તીઓની વચ્ચે મૌખિક ક સાંકેતિક રીતે થતી પારસ્પિરક ક્રિયાઓને મુલાકાત કહે છે. મુલાકાતમાં સેવાર્થી શબ્દોથી, હાવભાવથી, આંખોથી ઘણે બધુ બોલે છ. જે તેની સચ્ચાઈને પ્રગટ કરે છે. શબ્દો કયારેક સત્યને છુપાવવાની કોશી કરેછે. પરંતુ હાવભાવ તથા આંખોની ભાષાથી અસલીયતનો ખ્યાલ આવી જાય છે. અને હાવભાવથી આંખોથી કહેવાયેલી વાતોનું મહત્વ કયારેક શબ્દોથી પણ વધારે હોય છે. કાર્યકરને શરૂઆતની મુલાકાતાનો હેતુ સેવાર્થીનો વિશ્વાસ પ્રાપ્ત કરવાનો અને સ્વચ્છ વાતાવરણ ઉભુ કરવાનો હોય છ. જેથી સેવાર્થી પોતાની જાતને ખુલ્લી અને અભિવ્યક્તિ કરી શકે. સેવાર્થીનું મન હૃદય હળવું બની શકે. આ માટે સેવાર્થીને જેવો છે તેવો સ્વીકારવો જોઈએ. તેના સારા ખરાબ ગુણો, યોગ્યતાઓ કે અયોગ્યતાઓ તમામ બાબતો સાથે તેનો સ્વીકાર કરવો એ કાર્યકરની મુખ્ય ફરજ યછે આમ કરવાથી સેવાર્થી સાથે તાદાત્મ કેળવાય છે. સેવાર્થીની વાતો ગુપ્ત રાખીને કાર્યકર આ સંબંધને વધુ ઘનિષ્ઠ બનાવી શકે છે. ગોપનીયતા બન્ને વચ્ચેનો મધુર સંબંધોની એક કડી ગણવામાં આવે છે. સેવાર્થીસાથેની દરેક મુલાકાતોનો ચોક્કસ હેતુ કાર્યકરે નક્કી કરેલો હોય છે અને મુલાકાત પછી દરેક મુલાકાતને હેતુપૂર્ણ બનાવીને કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાનું અધ્યયન કરે છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાૃયકર અને સેવાર્થીની મુલાકાતો અન્ય સામાજિક રીતે થતી મુલાકાતોથી અલગ હોય છે તેની ટેકનિકો સારવારલક્ષી હોય છે જેમાં સમાજકાર્યના મૂલ્યો અને સિદ્ધાંતોની મર્યાદમાં રહીતે કાર્યકર કામગીરી કરે છે. કાર્યકર

સેવાર્થીનો સંબંધ ગાઢ બને, વિશ્વાસપૂર્વક બને પછીની મુલાકાતો દરમ્યાન કાર્યકર સમસ્યાનાં અધ્યયનથી સારવારના ધ્યેય નક્કી કરે છે અને મુલાકાત એક ચોક્કસ દિશા નક્કી કરે છે. સેવાર્થીની આંતરિક ભાવનોઓ, મુક્શેલીઓ તથા વ્યક્તિનાં ભૂતકાળનુ ં જેટલુ વધારે જ્ઞાન કાર્યકરને હોય છે તેટલો તે વધારે સારી રીતે સારવાર કાર્યમાં સફળતા મેળવે છે. વૈયક્તિક કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાઓનું ઉંડાણપુર્વક અધ્યયન કરે છે. જેમાં સેવાર્થીને સંપૂર્ણ સહકાર ખૂબ જરૂરી હોય છ. જેનાં માટે કાર્યકરો સેવાર્થીઓને ભાવનાત્મક નીદાન કરવું જોઈએ. આવા સાકારાત્મક સંબંધથી એવું અનુભવે છે કે કાર્યકર તેના હિતમાં કાર્ય કરે છ. ત્યારે સેવાર્થી પોતાનો આવેગાત્મક સંઘર્ષો તથા ઘટનાઓને કાર્યકર સમક્ષ વ્યક્ત કરે છે. વૈયક્તિક કાૃયકરનો સેવાર્થી સાથેનો ગાઢ સંબંધ સફળ ત્યારે જ થાય છે. જ્યારે કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચે ભાવનાત્મક, બૌદ્ધિક અને સાંસ્કૃતિક સ્તર પર આંતરક્રિયા થાય છે.

પર્લમેન નિદાનનાં ત્રણ પ્રકાર બતાવે છે

(૧) ગતિશીલ નિદાન

(૨) કારણાત્મક નિદાન

(૩) ઉપચારાત્મક નિદાન

- **ગતીશીલ નિદાન :** આ પ્રકારનાં નિદાનમાં સેવાર્થીની સમસ્યા તેનું વ્યક્તિત્વ અને વાતાવરણનું અધ્યયન કરવામાં આવેછે. અને સેવાર્થીની સમસ્યામાં તેના વ્યક્તિત્વ અને વાતારવણ કેટલું જવારદાબ છે તે અંગેનો નિર્ણય કરવામાં આવે છે. દા.ત. કોઈ રોગીષ્ઠ સેવાર્થીનાં નિદાન સમયે તેનાં વિચારો આવેગો, અહમ સાથે તેનો અભ્યાસ કરીને પછી જ તેને સારવાર આપવામાં અીત હોય છે. આ ક્રિયાને ગતિશીલ નિદાન કહે છે.

- **કારણાત્મક નિદાન :** આ પ્રકારના નિદાનમાં સેવાર્થીનાં ભૂતકાળના જીવનની ઘટનાઓ ઉપર વિશેષ ધ્યાન દેવામાં આવે છે. સેવાર્થીનાં અત્યારનો વ્યવહારનો સંબંધ ભૂતકાળની ઘટનાઓ સાથે જોડીને નિદાન કરવામાં આવે છે.

  દા.ત. એક સેવાર્થી સ્ત્રીનાં પતિનું ખૂબ જ થતાં તે ખૂન થતા જુવે છે અને તે હતાશામાં સરી પડે છે તેની માનસિક હાલત ડામાડોળ હોયછે. અને વારંવાર તેની ડીપ્રેસનાં હુમલા આવે છે આમ આપ આ સેવાર્થીનું નિદાન કરીએ તો તેમાં ડીપ્રેશન પાછળ તેના ભૂતકાળની દુઃખદ ઘટનાને જવાબદાર ગણી શકાય.

- **ઉચ્ચરાત્મક નિદાન :** આ પ્રકારના નિદાનમાં સેવાર્થીઓની સમસ્યાઓને આધારે તેમનું વર્ગીકરણ કરવામાં આવે છે

  દા.ત. કુટુંબ કલેશથી આવશે સેવાર્થી

  પતિપત્નીના ઝઘડાવાળા સવાર્થી

  HIV એઈડ્સથી પીડાતા સેવાર્થી

  ડીયેએનવાળા સેવાર્થી

  ગંભીર રોગવાળા સેવાર્થી

  ગરીબીની હાલતથી ગુનેગાર બનેલા સેવાર્થી

  ચોરી-પાકીટમારીથી પકડાયેલા સેવાર્થી

સેક્સના ગુન્હા કરીને આવેલા સેવાર્થી

બાળકોની ભિક્ષાવૃત્તિમાં પકડાયેલા સેવાર્થી

માનસિક રોગથી પીડાતા સેવાર્થી

દહેજ ન દેવાને કારણે સ્ત્રીની થતી કનડગનની પીડાતા સેવાર્થી

નિર્ધનતાની સમસ્યાથી પીડાતા સેવાર્થી

નોકરીના સ્થળે જાતીય શોષણથી પીડાતા સેવાર્થી

આમ ઉપરોક્તમાં જણાવ્યા મુજબના તથા તે સિવાયના કાર્યકર સમક્ષ આવતા સેવાર્થીઓની સમસ્યાઓને આધાબરે તેઓનું વર્ગીકરણ કરવામાં આવે છે અને ઉપચાર માટેના કયા સાધનો કે સેવાઓ આપવી તે નક્કી કરવામાં આવે છે.

વૈયક્તિકત સેવાકાર્યમાં પ્રક્રિયા દરમ્યાન કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિદાન કરવા માટે બે પ્રશ્નોનો ઉકેલ મેળવે છે.

(1) સમસ્યાના કારણે કયા કયા છે ?

(2) સેવાર્થીની મદદ કરવાનું સ્વરૂપ કયું હોઈ શકે ?

સમસ્યાના અધ્યયનથી પ્રાપ્ત થયેલી વિવિધ માહીતીને કાર્યકર પોતાના જ્ઞાનને આધારે અલગ પાડે છે. એટલે કે સમસ્યા સંબંધી તથ્યોનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવે છે અને સમસ્યાના કારણોની તપાસ કરે છે. કાર્યકર એ પણ પાસે છે કે સેવાર્થીને કેટલી તકલીફ છે ? કેટલી અગવડતાઓ છે. ? મુશ્કેલીઓ, કલેશ, પરેશાની તથા સમસ્યાઓ વધારે ગુંચવણભરેલી હોય તો સેવાર્થી પોતાની જાતને નિઃસહાય અનુભવે છે. સેવાર્થીમાં Ego (અહં) કેવો છે ? તેનો આત્મવિશ્વાસ કેવો છે ? તથા કેવા પ્રકારની મદદની જરૂર છે ો તે અંગે પણ તપાસ કરે છે. આમ નિદાનની ક્રિયાના ત્રણ પગલાઓ છે.

(1) મૂલ્યાંકન

(2) કારણોની તપાસ

(3) તેને ક્રમ મુજબ અલગ પાડવા

આમ કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યા, તેનું વ્યક્તિત્વ તથા સામાજિક વાતાવરણનું પૃથક્કરણ કરે છે. તથા તેનુ મૂલ્યાંકન કરે છે સેવાર્થીનાં Ego (અહંમ્) તથા તેની યોગ્યતાઓનું પણ મૂલ્યાંકન કરે છે.

કારણોની તપાસ દરમ્યાન કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાનાં વ્યક્તિગત અને બાહ્ય વાતાવરણ સંબંધી કારણોની તપાસ કહે છે અને કારણોને અલગ તારવે છે.

આ રીતે નિદાન કાર્યવાહીમાં સમસ્યા સંબંધી કારણોના વિશ્લેષણથી સમસ્યાની સારવારની દિશા નિશ્ચિત કરે છે.

9.3 મૂલ્યાંકન :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર પોતાની સમક્ષ આવતા સેવાર્થીની સમસ્યાઓનું મૂલ્યાંકન કરે છે અને મૂલ્યાંકન દરમ્યાન સેવાર્થી સાથેની વારંવારની મુલાકાતો દરમ્યાન જે હકીકતો, મુદ્દાઓની ચર્ચા થઈ હોય, વાતચીન થઈ હા ેય તે તમામ બાબતોનું વિશ્લેષ્ણ કરે છે.

મૂલ્યાકન દરમ્યાન કાર્યકર નીચેની બાબતોનો જવાબ શોધવા કે મેળવવા પ્રયત્ન કરે છે.

(1) સેવાર્થીને મુશ્કેલી શું છે ?

(2) સેવાર્થીની આ મુશ્કેલી શા માટે ઉભી થઈ ?

(3) સેવાર્થીની મુશ્કેલીને દૂર કરવા માટે શુ કરવું જોઈએ ?

(4) મુશ્કેલી વિશે સેવાર્થી શું વિચારે છે ?

(5) સેવાર્થી શુ કરવા માગે છે ?

(6) સેવાર્થી કેવી મદદ ઈચ્છે છે ?

ઉપરોક્ત પ્રશ્નોપ્ના ઉત્તર મેળવવા કાર્યકર સેવાર્થી સાથેની મુલકાતોનો અહેવાલ લેખન પરથી તથ્યો મેળવે છે અને સેવાર્થીની મુશ્કેલી શું ? ? અને તેન દૂર કરવા માટે શું કાર્યવાહી કરવાની જરૂર છે તે સ્પષ્ટ કરે છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થીની સમસ્યા એટલે કોઈ એક એકથી વધારે જરૂરી પોતાનો સમુદ્ધ હોય છે જે વ્યક્તિનાં જીવનમાં મુશ્કેલી ઉભી કરે છે. સમસ્યા કોઈ સંઘર્ષ કે તનાપ પણ હોય છે.

9.4 ઉપસંહાર :

આ

9.4 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

(1)

8.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

(1) (A) ત્રણ

(2) (B) કારણાત્મક નિદાન

(3) (B) ઉપચારાત્મક નિદાન

(4) (C) સ્રોત

(5) (A) ગતિશીલ નિદાન

9.6 ચાવીરૂપ શબ્દો

(1)	નિદાન	: મૂળ કારણ
(2)	મૂલ્યાંકન	: આકારણી કરવી, મૂલવણી કરવી
(3)	ગતિશીલ નિદાન	: સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ, આવેગ, વાતારણનો સમસ્યાના સંદર્ભમાં અભ્યાસ
(4)	ઉપચારાત્મક નિદાન	: સેવાર્થીની સમસ્યાનું વર્ગીકરણ કરી તેના નિવારણ માટેના સાધનો નક્કી કરવામાં આવે છે.

9.7 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) નિદાનનો અર્થ સ્પષ્ટ કરી તેના પ્રકાર જણાવો

(2) મૂલ્યાંકનનો અર્થ સ્પષ્ટ કરો અને મૂલ્યાંકનની પ્રક્રિયા વિસ્તારથી સમજાવો

9.8 પ્રવૃત્તિ

(1) નિદાનના પ્રકાર પ્રમાણે ઉદાહરણ

(2) મૂલ્યાંકનની પ્રક્રિયા જણાવો

7.9 કેસ સ્ટડી

(1) ગતિશીલ નિદાનના બે ઉદાહરણ આપો

(2) ઉપચારાત્મક નિદાન ઉદાહરણ આપી સમજાવો

(3) પોતાની સમસ્યાનું મૂલ્યાંકન કરી નિવારણ માટે પ્રયત્ન કરો

7.10 સંદર્ભગ્રંથો

(1) Garden Hamlton (1951) Theory and Practice of Social Case Work - New York

(2) Meary Richmand what is social case owrk Rassial Sai Foundation, New York, 1922

(3) सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य (हिन्दी) डॉ. पी. डी. मिश्रा उत्तरप्रदेश–हिन्दी संस्थान, लखनौ

(4) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ - કાન્તિ પી. ત્રિવેદી, પ્રિન્સીપાલ
શ્રી સાર્વજનિક બીએસડબલ્યુ, એમએસડબલ્યુ કોલેજ, મહેસાણા

(5) समाजकार्य राजा राम शास्त्री – उत्तरप्रदेश– हिन्दी संस्थान – लखनौ

એકમ ૧૦ પરામર્શ અર્થ પ્રક્રિયા અને મહત્ત્વ

-: એકમનું માળખુ :-

10.0 એકમના હેતુઓ

10.1 પ્રસ્તાવના

10.2 પરામર્શ અને તેનો અર્થ

10.3 પ્રક્રિયા અને મહત્ત્વ

10.4 ઉપસંહાર

10.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

10.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોનાં જવાબો

10.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

10.8 સ્વાધ્યા લેખન

10.9 પ્રવૃત્તિ

10.10 કેસ સ્ટડી

10.11 સંદર્ભગ્રંથો

10.0 એકમના હેતુઓ :

(1) અ એકમનાં અભ્યાસથી વિદ્યાર્થીઓને પરામર્શ અને પરામર્શનો અર્થ વિષે વિસ્તૃત સમજૂતી મેળવી શકાશે

(2) આ એકમના અભ્યાસથી વૈયક્તિક કાર્યમાં પરામર્શ પ્રક્રિયા અને તેનાં મહત્વ અંગે વિસ્તારથી અભ્યાસ કરી શકાશે

10.1 પ્રસ્તાવના :

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યકર સેવાર્થીનો સંબંધ જ તમામ પ્રક્રિયાઓનું માધ્યમ છે કાર્યકરની સફળતા સેવાર્થી સાથેના વિશ્વાસયુક્ત સંબધ પર આધારિત છે. કાર્યકરનો સેવાર્થી સાથેનો મજબૂત સંબંધો સમસ્યા સમાધાનમાં ખુબ જ અગ્તયની ભૂમીકા ભજવે છે. પરામશર્ પહેલાનું પગથીયું જો કોઈ હોય તો તે સંબધં સ્થાપન છે. કાર્યકર પાસે સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા લઈને આવે છે. ત્યારે બન્ને એકબીજાથી અજાણ હોય છે. પરંતુ પ્રથમ મુલાકાતથી જ કાર્યકર સેવાર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદન કરવા કાર્યવહ હોય છે અને વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિનો સિદ્ધાંતના ઉપયોગથી કાર્યકર પરામર્શને સફળ બનાવેછે. જેમાં કાર્યકર સેવાર્થીને જેવો છે તેવો જ સ્વીકારે છે. અને આમ કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચેનોસંબંધ પ્રત્યક્ષ મુલાકાત દ્વારા જ સ્થપાય છે. વારંવારની મુલાકાતોથી સંબંધ વધારે ગાઢ બને છે અને સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલે છે સમગ્ર પ્રક્રિયાને મુલાકાતનો માધ્યમીથી પૂર્ણ કરી શકાય છે. સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા ઉકેલવા કાૃ યકરને મળે છે અને કાર્યકર પણ સેવાર્થીને સમસ્યાગ્રસ્ત પરિસ્થિતિમાંથી બહાર લાવવા માટે તેની સાથે મુલકાત યોજે છે. મુલાકાતનાં માધ્યમથી જ સમગ્ર સેવાપ્રક્રિયા યોજવામાં આવેછે.

પરામર્શ દરમ્યાન વ્યક્તિ શબ્દોથી હાવભાવથી, આંખોથી ઘણું બધુ બોલે છે જે તેવી સચ્ચાઈને પ્રગટ કરે છે. સેવાર્થી સાથેની મુલાકાતો દરમ્યાન પરામર્શ દ્વારા કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યા, તેમાં આઘાતજનક બનાવે, આવેગાત્મક દુઃખદ સ્થિતિ, હતાશા, મુશ્કેલીઓ સેવાર્થીને વ્યક્ત કરવા તક આપે છે. અને સેવાર્થીની સાથે પરામર્શ દ્વારા જ સમસ્યા નિદાન તથા સારવાર કરીને સેવાર્થીને સમસ્યા મુક્ત કરે છે. આ એકમમાં આપણે પરામર્શ અને તેનો અર્થ તથા પ્રક્રિયા વિષે વિસ્તૃત અભ્યાસ કરીશુ અને વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં પરામર્શને વધુ ઉંડાણથી સમજણ પ્રયાસ કરીશું.

10.2 પરામર્શ અને તેનો અર્થ :

પરામર્શ એ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિનું મહત્વનું અંગ છે અને પરામર્શનો ઉપયોગ કૃયા વગરનું વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અશક્ય જણાય છે. સેવાર્થી પોતાનીસમસ્યા લઈને સંસ્થાના માધ્યમથી કૃયકર સમક્ષ આવે છ. ત્યારે ઘણીબધી આશા સાથે આવે છે. અને તેન પુર્ણ વિશ્વાસ હોય છે કે તેની સમસ્યાનો કાર્યકર દ્વારા ચોક્કસપણે ઉકેલ મળી શકશે આ સમગ્ર પ્રક્રિયામાં પરામર્શ ખૂબ મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે.

પરામર્શ એટલે એક શૈક્ષણિક પ્રક્રિયા છે જેના માધ્યમથી સેવાર્થીને તેની સમસ્યાના વિષયમાં શિક્ષિત કરવામાં આવે છે. પરામર્શની વ્યાખ્યા જોઈએ તો એટટેકરના મત અનુસાર 'પરામર્શ એ સમસ્યા સમાધાનનાં લક્ષ તરફ જતી વૈયક્તિક સહાયતા છે જેમાં સમસ્યા ગ્રસ્ત વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યા સમાધાન કરવામાં સ્વયંને અસમર્થ અનુભવે છે. અને જેનાં કારણે નિપુણ વ્યક્તિની સહાયતા પ્રાપ્ત કરેછે. જેનું જ્ઞાન, અનુભવ અને કૌશ્યલતા આ સમસ્યાના સમાધાન કરવાનો પ્રયત્નના ઉપયોગમાં લેવામાં આવે છે.' હેમીલ્ટન ના મત અનુસાર 'પરામર્શમાં તર્ક -વિતર્કના માધ્યમથી એક વ્યક્તિની ક્ષમતાઓ તથા ઈચ્છાઓને તાર્કિક બનાવવામાં સહાયતા કરે છે.' પરામર્શનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય સામાજીક સયાઓ તથા સામાજિક અનુકુલન માટે ચેતન, અહંને પ્રોત્સાહિત કરવાનો છે.

આમ ઉપરોક્ત વ્યાખ્યા પરથી સ્પષ્ટ થાય છે કે પરામર્શ પ્રત્યક્ષ મુલાકાત દ્વારા થતા ઉપચારની મુખ્ય પદ્ધતિ છે. પરામર્શ આ પદ્ધતિમાં સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાનું સમાધાન કરી શકવા અસમર્થ હોય છે અને વૈયક્તીક કાર્યકરર્તા સમક્ષ સમસ્યા ઉકેલવા જાય છે. પરામર્શ મુખ્યત્વે સામાજિક સમસ્યા તથા સમાજીક અનુકુલન માટે વ્યક્તિના અહંને પ્રોત્સાહિત કરે છે.

પરામર્શની પ્રમુખ પદ્ધતિ સ્પષ્ટીકરણ છે. સ્પષ્ટીકરણ એટલે સેવાર્થીની મનોવૃત્તિઓ અને ભાવનાઓ પ્રત્યે તેને જાગૃત કરવાનો છે.જેને પરિબળોને પોતાની જાતને તથા વાતાવરણને વધારે વસ્તુગત (Subjective) રીતે જોઈ શકે અને આમ થવાથી સેવાર્થીની નિયંત્રણશક્તિ વધે છે. પરામર્શ અંતર્ગત સુચના આપવી, વ્યવસ્થા તથા તે સંદર્ભે સમજણ પ્રાપ્ત કરવી તે મહત્વનું છે. પરામર્શ દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યાને સ્પષ્ટ કરીને તેનાં અહંને સુદૃઢ બનાવવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવે છે.

વાસ્તવમાં પરામર્શ એક મનોવૈજ્ઞાનીક અંગ છે. સંસ્થાના માધ્યમ વગર પણ પરામર્શનો ઉપયોગ થઈ શકે છે. પરામર્શ દ્વારા સેવાર્થીએ અન્ય કોઈ ઠોસ સેવા પૂરી પાડયા વિના કેવળ માર્ગદર્શન કરવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવેછે. પરંતુ વૈયક્તિક કૃય્ અંતર્ગત સેવાર્થી અને કાર્યકર્તા સમસ્યા સમાધાન માટે મળે છે. ત્યારે ઠોસ સેવાની ઉપલબ્ધ અવશ્ય હોય છે. પરામર્શમાં કાર્યકરનું ધ્યાન સેવા પર ન રાખતા સમસ્યા પર જ રહે છે. પરામર્શદાતાની સંસ્થામાં ભરતી થાય તે જરૂરી નથી પરંતુ સામાજીક સંસ્થામાં અનુભવ જો તેની પાસે હોય

તો તેને સમસ્યાનું જ્ઞાન તથા લોકોની સહાયતા પ્રાપ્ત કરવાની મુશ્કેલીઓને તેને આભાસ હોય છે. પરામર્શદાતા કોઈ એક વિશિષ્ટ સમસ્યાથી સંબંધિત વ્યક્તિની સહાયતા કરવવા નિયુક્ત હોયછે. જેમકે વિવાહ સમસ્યા, વ્યવસાય સમસ્યા, કૌટુંબિક મંત્રવ્યા વગેરે તેથી કાર્યકરનું જ્ઞાન કુશળતા યોગ્યતા તથા સમજણ આ સહાયતા ઉપયોગી કરે છે. કાર્યકર ફક્ત એ જ વિષયની સમસ્યાથી મતલબ રાખે છે. જેમાં તે નિયુકત હોય છે.

પરામર્શની વિશિષ્ટ પ્રકૃતિ : હવે આપણે પરામર્શની વિશિષ્ટતા વિશે અભ્યાસ કરીએ

(1) પરામર્શ એક વિશિષ્ટ સેવા છે એટલે જે વ્યક્તિને બાળ નિર્દેશન સમસ્યા હોય તો તેની પાસે જ જાય છે. અન્યની પાસે જતો નથી. આ વિશિષ્ટતાને કારણે નિપુણતાનો ઉદ્દેશ્યમાં અંતર હોય છે.

(2) વિશિષ્ટીકરણ હોવા છતા પરામર્શ અંગે વિભિન્ન શાખાઓને પૂર્ણ રૂપથી એક-બીજાથી પૃથક નહી કરી શકાય દા.ત. વૈવાહિક પરર્મશદાનાને બાલ નિર્દેશન (મંત્રણા) પરામર્શની પણ જરૂર પડે છે. કારણે કે જે સેવાર્થીને વૈવાહીક સમસ્યાનાં પદામર્શની સાથે સાથે બાળકોની સમસ્યાનો પણ હલની જરૂરત પડશે.

(3) સેવાર્થીની સમસ્યાનું કેન્દ્રબિંદુ એક જ હોય છે. અને એક ક્ષેત્રમાં લેવામાં આવેલી સહાયતાનું મહત્ત્વ બીજાથી ભિન્ન હોય છે.

(4) સમસ્યાનું કેન્દ્રબિન્દુ ચાહે વૈવાહિક હોય કે બાળકો સંબંધી હોય પરંતુ આ દિશામાં કોઈપણ પ્રયાસ કરવા માંગતો હોય તો સેવાર્થીએ પોતાની જાત-સ્વયંનાં વિષયમાં સમજણ પ્રાપ્ત કરવી જોઈએ. આ પ્રયાસ સેવાર્થીને મનોચિકિત્સા તરફ લઈજયાછે. એટલે કે સેવાર્થી પહેલા પરામર્શના આધારે સહાયતા પ્રાપ્ત કરેછે. બાદમાં મનોચિકિત્સાને પ્રાપ્ત કરવાનો નિશ્ચય કરે છે.

(5) પરામર્શદાતા સેવાર્થીની સમસ્યાને સમઝવા તથા સેવાર્થીને સ્વયં પોતાની વાત સ્પષ્ટ કરવાની તક આપે છે. તે સેવાર્થીને સ્વયં નિશ્ચય કરવા દે છે. કેવા પ્રકારના પરામર્શ પ્રાપ્ત કરવાની જરૂરી પડે છે. કારણે આ પ્રકારનો નિર્ણય કયારેક ચિકિત્સકીય પદ્ધતિનો આરંભબિંદુ હોય છે.

(6) પરામર્શમાં આ પ્રક્રિયાની ઉત્પત્તિ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય તથા ચિકિત્સા થેરાપીથી થઈ છે. આ સહાયતાનું એવું સ્વરૂપ છે જેમાં ન તો નિદાનાત્મક અને ન તો કાર્યાત્મક સંપ્રદાય પૂર્ણરૂપથી પોતાનો કહેછે. આ બન્ને સંપ્રદાય પરામર્શ માટે ઉપરોક્ત ચર્ચા પરથી સ્પષ્ટ થાય છે. કે પરામૃશ દ્વાર જ કૃયકર સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધ સ્થપાય છે. વારંવારની મુલાકાતો અને પરામર્શ દ્વારા જ બન્ને વચ્ચેનો સંબંધ ગાઢ બને છે. સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલની સમગ્ર પ્રક્રિયા પરામર્શનો માધ્યમથી જ પૂર્ણ કરી શકાય છે. પરામૃક એવી મિશ્રિત સમય અને સ્થળ પર સેવાર્થી-કાર્યકર વચ્ચે મૌખિક કે ઓકેતિક રીતે થતી સમગ્ર સેવાપ્રક્રિયા યોજવામાં આવે છે. પરામર્શ દરમ્યાન સેવાર્થી શબ્દોથી, હાવભાવથી, આંખોથી ઘણું બધુ બોલે છે. જે તેની સરમાઈને પ્રગટ કરેછે. આ માટે કાર્યકર વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સિદ્ધાંતો જેવા કે સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત, સંબંધ-સ્થાપનનો સિદ્ધાંત, તાયિનયતતાનો સિદ્ધાંત, આત્મિર્ણયનો અધીકારનો સિદ્ધાંત, સોધનોના ઉપયોગનો સિદ્ધાંત, ઉદેશપૂર્વક વ્યવહારનો સિદ્ધાંત વગેરેનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થીની સહાયતા કરે છે. પરામર્શદાતા સેવાર્થીના સમસ્યાના સમાધાન માટે જે કાર્ય કરે છે. તેમાં વૈયક્તિક સમાજકાર્યનો મુખ્ય મૂલ્યો/અને ઉદ્દેશ્યોને ધ્યામાં રાખીને સેવાકાર્ય કરેછે. જેમાં સેવાર્થીને ભૌતિક સહાયતા આપવામાં આવે છે.

સેવાર્થીની મનોવૈજ્ઞાનિક સમસ્યાઓને પરામર્શ દ્વારા ઉકેલવામાં આવે છે. સેવાર્થીની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવામાં મદદરૂપ થવા પરામૃશ કાર્યના પ્રયાસ કરવામાં આવે છે. દા.ત. નબળી આર્થિક સ્થિત ધરાવતાં સેવાર્થીઓને આર્થિક લાભ થાય, રોજગાર મળે તેવી પ્રવૃત્તિઓ બનાવવામાં આવે છે. આ કાર્યમાં સેવાર્થીની માનસીક સ્થિતિ મુજબ કાર્ય કરવામાં આવે છે. કાર્યકર પરામર્શ દ્વારા સેવાર્થીનાં વ્યક્તિત્વનો વિકાસ અને તેનામાં જરૂરી પરિવર્તનની શક્તિ વિકસાવવામાં આવે છે. પરામર્શમાં પરિવાર, સમાજ અને સંસ્થાને ધ્યાનમાં રાખીને જ કામગીરી હાથ ધરવામાં આવે છે.

પરામર્શમાં કાર્યકર પોતાની કુશળતાઓનો ઉપયોગ કરે છે. પરામર્શદાતા વાતચીન કરવાની કળામાં નિપૂર્ણ હોય છે. પરામર્શદાતા શ્રવણ, નિરિક્ષણ અન્વેષણ ભાવવિવેચન અને આશ્વસ્ત કરવાની કુશળતાઓનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થી સાથે સહાયતા કાર્ય કરે છે. પરામર્શ દાતા મદદગાર બનવાની કુશળતાનો .પયોગ કરીને સેવાર્થીને હંમેશા મદદ કરવા માટે તત્પર રહેવું જોઈએ. પરામર્શદાતા સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતાનો ઉપયાગ કરીને સેવાર્થી સમક્ષ સમસ્યા સમાધાનનાં વિવિધ વિકલ્પો રજુ કરે છે અને આ વિકલ્પો પૈકી કયા વિકલ્પોનો ઉપયોગ કરવો તે નિર્ણય સેવાર્થી સમક્ષ છોડીને સેવાર્થીને નિર્ણયની તક આપે છે. પરામર્શદાતા સેવાર્થીને સલાહ-સુચનો આપીને માર્ગદર્શન કરે છે. આ બધીજ પરામર્શ પર્ક્રિયામાં કાર્યકર સેવાર્થી સાથેની મુલાકાતો પ્રક્રિયા તથા સાધન-સહાયનો અહેવાલ નોંધ પણ તૈયાર કરવામાં આવે છે. આમ પરામર્શ દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યાનું નિદાન તથા સારવાર કરવામાં આવે છે.

10.3 પ્રક્રિયા અને મહત્ત્વ :

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં પ્રક્રિયા મુખ્ય્તવે સમસ્યા સમાધાન કરવા સંદર્ભે જે કાર્યવાહી કરવામાં આવે છે. તેનો મોટા પ્રયોજાતો શબ્દ છે.

પ્રક્રિયા એટલે સતત ચાલતી ક્રીયાઓ

વેવસ્ટર્સ ડિક્ષનેરી મુજબ ‘પ્રક્રિયામાં ઘટનાઓનાં એક ક્રમ હોય છે. તથા તેના દ્વારા નિશ્ચિત પરિણામ આવે છે. એટલે કે આ ઘટનાઓના ક્રમને પ્રક્રિયા કહે છે. જેનાથી એક વિશિષ્ટ પરિણામ પ્રાપ્ત થાયછે.

- **પ્રક્રિયાની વિશેષતાઓ :** પ્રક્રિયાની વિશેષતાઓ નીચે મુજબ છે.

  (1) ઘટનાઓ સાથે સંબંધિત હોવું

  (2) ઘટનાઓમાં પુનરાવૃત્તિ

  (3) ઘટનાઓમાં નિરંતરતા

  (4) ઘટનાઓનાં પરિણામ

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

- **પ્રક્રિયા કાર્યકરે ત્રણ કાર્યો કરવાના હોય છે :**

  (1) સેવાર્થીની સમસ્યા, તેનુ વ્યક્તિત્વ, સમાજિક વાતાવરણ વગેરેનો અભ્યાસ

  (2) સમસ્યાનું નિદાન

(3) બાહ્ય અને આંતરિક સહાયતાથી સમસ્યાનો ઉપચાર

કાર્યકરનું પહેલુ કાર્ય સેવાર્થીની સમસ્યાનો વિષયમાં વધુને વધુ જાણકારી મેળવવાનું હોય છે. જેથી સમસ્યાને સમજી શકાય અને નિદાન તથા સારવારમાં કાર્યને સરળતાથી પાર પાડી શકાય. આ કામગીરી કાર્યકર સેવાર્થી સાથેની ત્રણ ચાર વિસ્તૃત મુલાકાતોમાં કરી શકે છ. સમસ્યાનું અધ્યયન કરવા માટે કાર્યકર કેટલીક પદ્ધતીઓનો ઉપયોગ કરે છે.

- **પરામર્શ પ્રક્રિયાનાં તબક્કાઓ :** સલાહ અથવા પરામર્શ એ એક પ્રક્રિયા છે. તે વિધેયાત્મક તબક્કાઓ અને પગથીયામાંથી પસાર થાય છે. પરામર્શ દરમ્યાન શું શું થાય છે. અને કેવી રીતે કામગીરી કરવામાં આવે છે. તે જાણવા પરામર્શ પ્રક્રીયાનું વર્ણ અને સ્પષ્ટીકરણ એબ્રેગો અને શોસ્ટ્રોર્મ યોગ્ય રીતે રજુ કરેલ છે. જેને મોટો ભાગે સલાહપ્રક્રિયા દરમ્યાન અનુસારવામાં આવે છે. જે નીચે મુજબ છે.

(1) સેવાર્થીનો આવવાનો હેતુ જાણવો

(2) પરામર્શ અંગે સંબંધ સ્થાપન કરવું

(3) પરામર્શનાં ધ્યેયો નક્કી કરવા

(4) સમાધાન સ્પષ્ટીકરણ કરવું

(5) સેવાર્થીની સમસ્યાઓ અંગે ધ્યેયો નક્કી કરી કામ કરવું

(6) સસમ્યા સમાધાનની કાર્યયોજના ઘડવી

(7) સમસ્યા સમાધાન અને પરામર્શનો અંત

આ પ્રક્રિયાનાં પગયથીયા સ્વતંત્ર નથી પરંતુ એકબીજાની સાથે ગાઢ રીતે સંકળાયેલ છે હવે દરેક તબક્કા વિશે સમજીએ.

(1) સેવાર્થીનો આવવાનો હેતુ જાણવો :

જ્યારે વૈયક્તિક કાર્યકર્તા સમક્ષ સેવાર્થી આવે છે. ત્યારે તે સમસ્યાઓથી ઘેરાયેલો હોય છે. ઘણા સેવાર્થીને પોતાની જીવ સમસ્યા શું છે તેનો સ્પષ્ટ ખ્યાલ હોતો નથી. બીજાને દોષી જાણે છે. કેટલીક વાર આમ કાર્યકરે સૌથ પ્રથમ સેવાર્થીને સંસ્થામાં આવવાનો હેતુ જાણવો તે પ્રથમ તબક્કાનું ધ્યેય છે. સેવાર્થી સાથેની મુલાકાત દમ્યાન સેવાર્થી સાંભળવો તેના પ્રત્યે ભાવનાત્મક સંબંધ યોજીને સમસ્યા કહેવા માટે તૈયાર કરવો તે કાર્યકરનું મુખ્ય કાર્ય હોય છે. જેથી સેવાર્થીને કયા પ્રકારની સમસ્યા છે. અને સલાહ પ્રક્રિયા માટે તેને તૈયાર કરવો તે મહત્વની બાબત છે. આ તબક્કામાં સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા વિસ્તારપૂર્વક રજૂ કરે. સેવાર્થીને કઈ કઈ બાબતોમાં અભિરુચી છે, રસ છે તે બાબતો જણાવે છે કે અભિવ્યક્તીની તક આપવી જરૂરી છે. ઘણીવાર આ પ્રક્રિયા ખૂબ જ ટૂંકાણમાં એટલે કે એક કે બે મુલાકાતમાં પૂર્ણ થાય છે તો કયારેક ખુબ જ સમય માંગી લે છે. ઘણીવાર તો સેવાર્થી પોતે સલાહ લેવા આવ્યા છે તે બાબતને પોતે સ્વીકારતા જ નથી. જ્યાં સુધી પ્રથમ પગથીયામાં આપવાનો હેતુ સ્પષ્ટ ના થાય ત્યાં સુધી આગળ વધી શકાય નહી. આ તબક્કામાં પરામર્શકર્તાઓ નિરીક્ષણકર્તા તરીકેના અને શ્રોતા તરીકેની ભૂમિકા ભજવવી ખૂબ જ જરૂરી છે. પરામર્શકર્તા સેવાર્થીના મુખભાવો, અંગ ચેષ્ટાનું, મનોસામાજિક પરિસ્થિતિનું વર્ણનની પરિસ્થિતિ વખતનું નિરીક્ષણ મહત્વનું ગણાય છે.

(2) પરામર્શ અંગે સંબંધ સ્થાપન કરવું :

પરામર્શ દાતા અને સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધ પરામર્શ પ્રક્રિયાનું હાર્દ છે. તેનાં ઉપર સમગ્ર પ્રક્રિયા આધારિત છે. સામાન્ય રીતે કોઈપણ અજાણ વ્યક્તિ સાથે સંબંધ સ્થાપવા સહેલો નથી અને તેમાં પણ સેવાર્થી કે જે સમસ્યાપડીત છે તેની સાથે સંબંધ બાંધવા સ્વીકૃતિની ખૂબ જરૂરિયાત છે. એટલે કે સેવાર્થી જેવો છે. તેવો સ્વીકારવાં. આમ કરવાથી સેવારર્થી સો પરામર્શકર્તા વિવધાયક મનોવલણથી કામ કરે છે. જેથી સેવાર્થી પણ કાર્યકર્તાને પોતાનો અંગતવ્યક્તિ માનીને તેની સાથે સમસ્યા સંબંધી ખુલ્લીને વાત કરે છે. કાર્યકરની ધીરજ અને ઉષ્માપૂર્વકના પ્રતિભાવોથી આ સંબંધ ઝડપથી સ્થાપિત થઈ શકે છે. નિખાલસ્તા, સચ્ચાઈ અને પ્રમાણિકતાથી આવો સંબંધ ઝડપી ગાઢ બની શકે છે. આ તબક્કે સેવાર્થીને સાંભળવો, તેનાં આવેગો, ભાવનાઓ ને બહાર લાવવા પરામૃશદાતા પોતાની ટેકનીકોનો ઉપયેાગ કરે છે. આમ પરામર્શદાતા સેવાર્થી સાથેના સંબંધ ઉપચારાત્મક હોય છ. જેમાં વિશ્વાસ, સ્વીકૃતિ, અન્દેશો, વ્યવહારમાં કુશળતા, સમજણશક્તિ વિકસાવવાનાં ગુણો, વિશ્લેષણ અને નિદાનની આવડત હોવી વખાત કરવાનું શક્તિ વગેરે મહત્વના લક્ષણો પરામર્શદાતામાં હોવો જોઈએ.

(3) પરામર્શનાં ધ્યેયો નક્કી કરવા :

સેવાર્થી સાથે પરામર્શકર્તાનો સંબંધ સ્થાપન પછીનું આ મહત્વનું પગથીયું છે. જેમાં પરામર્શદાતા દ્વારા સલાહની સંરચના અને સલાહપ્રક્રિયા લક્ષાંકો નક્કી કરવામાં આવે છે. આ તબક્કાનાં સલાહ પ્રક્રિયાની સ્પષ્ટતાઓ, મર્યાદાઓ અને ધ્યેયો નક્કી કરવામાં આવે છે. આ તબક્કે પરામર્શદાતા સેવાર્થીની સમસ્યા સંદર્ભે સલાહનો સંપૂર્ણ નકશો પૂરો પાડે છે. જેમાં સેવાર્થી સલાહપ્રક્રિયામાંથી શુ પ્રાપ્ત કરવા માંગે છે કે શું પ્રાપ્ત કરવાની ઈચ્છા ધરાવે છે. તેની ચર્ચા કરવામાં આવે છે. સલાહપ્રક્રિયામાં સમસ્યા સંબંધી કેવી સલાહ આપવી તે તથા સલાહકારની ભૂમિકા અને જવાબદારીઓ તથા સલાહનો ધ્યેયો બાબતે સેવાર્થી સાથે ચર્ચા કરવામાં આવે છે.

(4) સમસ્યાનું સ્પષ્ટીકરણ કરવું :

પરામર્શમાં ધ્યેયો નક્કી કર્યા બાદ પરામર્શકર્તા સેવાથ્રીની સમસ્યાનાં સ્પષ્ટીકરણ પ્રત્યે સમગ્ર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. સેવાર્થી શરૂઆતમાં પોતાની જે સમસ્યા વયક્ત કરે છે. તે હકીકતમાં તેની સમસ્યા છે કે કેમ તે સ્પષ્ટ થાય તે માટે સેવાૃથી સાથે તેનાં જીવનનાં પ્રશ્નો કોટુંબિક, આર્થિક, વ્યવસાયિક સંબંધોની ચર્ચા કરવાથી સમસ્યા મુખ્ય ઈ છે તે જાણી શકાયછે. સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા પ્રત્યે કેટલો વાસ્તવિક છે ? સમસ્યા પ્રત્યે તેની કેવી લાગણી છે ? તે બીજી બાબતોની સ્પષ્ટતા મેળવ્યા બાદ સલાહની શરૂઆત કરી શકાય છે. આમ આ એક અન્વેષણનો તબક્કો છે. જેમાં સેવાર્થી અને પરામૃશદાતા સહિયારા પ્રયાસથી સમાધાન શક્ય એટલી તમામ બાબતોનું પરિક્ષણ કરવા અને પ્રગટ કરવા પ્રયાસ કરે છે. જેથી સમસ્યા ઉકેલવા શક્ય એટલાં પ્રયાસો કરી શકાય. સેવાર્થી સાથેની વાતચીતમાંથી પ્રગટ થતાં સંઘર્ષો, આવેગો તથા સંવેદનશીલ ઘટનાઓ પ્રત્યે સલાહકાર સભાન બને છે. જ્યારે આ સંઘર્ષો અને વ્યવહારોની વિસંગતતાઓ સમગ્ર વ્યક્તિત્વ માં જુદા તરી આવેછ. ત્યારે સલાહકાર સમસ્યા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. સેવાર્થી સમસ્યાથી સભાન બને અનેસમસ્યા શું છે તે શોધે તેમાં પરામર્શકર્તા મદદરૂપ બને છે. સેવાર્થી જ્યારે જીવનનાં મહત્વના પાસાને અવરોધે કે સેવાર્થી સમક્ષ કોઈ અવરોધક પરિસ્થિતિ હોય ત્યારે પરામર્શદાતા સલાહપ્રક્રિયાને ઝડપી બનાવવા હસ્તક્ષેપ કરે છે અને સેવાર્થીને સમસ્યાની

સાચી પરિસ્થિતિથી વાકેફ બનાવે છે.

(5) સેવાર્થીની સમસ્યાઓ અંગે ધ્યેયો નક્કી કીરને કામ કરવું :

પરામર્શ પ્રક્રિયાનાં આ તબક્કે સેવાર્થીની સમસ્યાનું સ્વરૂપ વધારે સ્પષ્ટ કરવા અને સાલહની વ્યૂહરચના નક્કી કરવા માટે સેવાર્થીની ઈચ્છા જાણવી જરૂરી બને છે. સેવાર્થી સમસ્યા પ્રત્યે વધુ સ્પષ્ટ થાય તે માટે સમસ્યાનું વધારે સ્પષ્ટીકરણ કરવા સેવાર્થી સાથે ચર્ચા કરીને સેવાર્થીને મુળ સસમ્યા કઈ છે તેનું પ્રત્યક્ષકરણ કરાવવામાં આવે છે. આ તબક્કે સમસ્યા ઉકેલ તબક્કા જાણવા જરૂરી છે.

(1) ધ્યેય પ્રાપ્તિનાં રસ્તે સેવાર્થીની સમસ્યાનું સ્પષ્ટ પ્રત્યક્ષીકરણ કરાવવું

(2) સમસ્યાનાં ઉકેલ માટે નિર્ણ કરવાની પ્રક્રિયાનું વર્ણન કરવું

(3) સેવાર્થી સાથેની મુલાકાતો, કેસ પેપર્સ અને મૂલ્યાંકન સાધનો દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી માહિતીનું વિશ્લેષણ કરવું

(4) સેવાર્થીની સમસ્યાની ચર્ચા કરીને વૈક્લ્પિક ઉપાયોની રૂપરેખા તૈયાર કરવી

(5) સેવાર્થીની સમસ્યા સંદર્ભે વૈયક્તિક ઉપાયો અને નિદાનાત્મક સાધનોનો ઉપયોગ કરવો.

(6) સમસ્યા ઉકેલનું આયોજન કરી તેને અમલમાં મુકવા

(7) સેવાર્થીની વાસ્તવિક જીવનમાં અયોજનનાં પ્રયાસો કરવા

(8) સેવાર્થીની સામાજિક ઉકેલનાં પરિણામનું મૂલ્યાંકન કરવું અને જરૂરી ક્ષતિની પૂર્તતા કરવી.

(6) સમસ્યા સમાધાનની કાર્યયોજના ઘડવી :

સેવાર્થીની સમસ્યા સમાધાનના તબક્કે સેવાર્થીની સમજણશક્તિને ધ્યાનમાં રાખીને કાર્યયોજના ઘડવી. સેવાર્થીને સલાહ આપી સમસ્યા સમાધાનનાં વિકલ્પો તેની સમક્ષ મુકવા અને તેને નિર્ણય લેવામાં મદદરૂપ થવું. સલાહ મુજબ સેવાર્થીને થોડા સમય માટે અજમાયશી રાખીને નવાવર્ણનનો નવી પરિસ્થિતિમાં સમાયોજના માટે મદદરૂપ થતું જેથી સેવાર્થી વાસ્તવિક પરિસ્થિતિમાં સમસ્યા ઉકેલના માર્ગે સમાયોજન કરી શકે અને ભાવિ સમસ્યાને હલ કરવા માટે શક્તિ વિકસાવી શકે.

(7) સમસ્યા સમાધાન અને પરામર્શનો અંત :

સેવાર્થી અને પરામર્શનો અંત સેવાર્થીને જયાં સુધી પરામર્શદાતાની મદદની જરૂર હોય ત્યાં સુધી પરામર્શદાતા સાથ આપે છે. સેવાર્થી એકલો આગળ વધી શકે તેમ હોય ત્યારે પરામર્શદાતા ચિત્રમાંથી ખસી જા છે. સલાહ બંધ કરવાનો નિર્ણય પરસ્પર વિચારને લેવાય તે ઈચ્છનીય છે.

નિસ્ટુલે સલાહ પ્રક્રિયાના નીચે મુજબના પગથીયા જણાવેલ છે.

(૧) સંબંધ બાંધવો

(૨) મૂલ્યાંકન અને નિદાન

(૩) સલાહ ધ્યેયોની સંરચના

(૪) હસ્તક્ષેપમાં સમસ્યા ઉકેલ

(૫) સમસ્યાના અંતે અને કાર્યવૃત્તિ

(૬) સંશોધન અને મૂલ્યાંકન

10.4 ઉપસંહાર :

આ એકમમાં આપણે પરામર્શનો અર્થ અને પ્રક્રિયા તથા મહત્વ અંગે વિસ્તારપૂર્વક અભ્યાસ કર્યો આ એકમમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદધ્તિની મહત્વની કડી એટલે કે પરામર્શ પરામર્શ પહેલા કાર્યકર સેવાર્થી સાથે સબંધં સ્થાપન કરી તેનો વિશ્વાસ સંપાદન કરેછે. જેમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિનાં સિદ્ધાંતો અને કૌશલ્યનો .પયોગ કરે છે. જેવા કે સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત, ગુપ્તતાનો સિદ્ધાંત, આત્મનિર્ણયનાં અધિકારનો સિદ્ધાંત, સાધનોનાં ઉપયોગનો સિદ્ધાંત, સ્વતંત્ર જાગૃતિનો સિદ્ધાંત, ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ વ્યવહારનો સિદ્ધાંત, સંસ્થાગત સેવાઓ કામગરી તથા તેની મર્યાદા નક્કી કરવાનો સિદ્ધાંત જેવા વિવિધ સિદ્ધાંતોનજો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થી સાથેના પરામર્શ દરમ્યાન નિદાન તથા સારવાર પ્રક્રિયા કરે છે. આ સિવાય કાૃયકર વિવિધ કાશલ્યોનો પણ છુટથી ઉપયોગ કરે છે. જેમાં વાતચીત કરવાની કલા જેમાં શ્રવણ નિરીક્ષણ, અન્વેષણ, ભાવવિવેચન, આશ્વાસન કરવું તથા મદદગાર બનવાની કુશળતા, સ્ત્રોત વધારવાની કુશળતા સલાહ તથા કાર્યનોંધની કુશળતા દ્વારા સેવાર્થીની મુખ્ય સમસ્યા સમાધાનનાં વિવિધ વિષે ચર્ચા વિચારણા કરે છે અને સારવાર પ્રક્રિયા દ્વારા સમસ્યાનું સમાધાન કરી સમાયોજનમાં મદદરૂપ બને છે. આમ આ એકમમાં પરામર્શનો અર્થ વિસ્તારથી અભ્યાસ કર્યો અને પ્રક્રીયાનું મહત્વ, વિશેષતાઓ તથા પરામર્શ પ્રક્રિયાનાં પગથીયાઓ જેમકે સેવાર્થીનો આવવાનો હેતુ જાણવો, પરામૃશ અંગે સંબંધ સ્થાપન પરામર્શમાં ધ્યોયો નક્કી કરવા, સમસ્યાનું સ્પષ્ટીકરણ, સમસ્યાના સમાધાનની કાર્યયોજના ઘડવી અને સ્મ્સ્યા સમાધાન થતો પરામર્શનો અંત વગેરે પગથીયાઓ વિષે પણ વિસ્તૃત અભ્યાસ કર્યો. આ એકમનાં અભ્યાસથી વિદ્યાર્થીઓને પરામર્શની સમગ્ર પ્રક્રિયા વિષે વિસ્તૃતમાં જાણકારી પ્રાપ્ત થઈ શકશે.

10.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

(1) પરામર્શ એ વૈયક્તિક સેવાકાર્યનું મહત્ત્વનું ....છે.

(A) અંગ છે

(B) સાધન છે

(C) કુશળતા છે

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(2) પરામર્શનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય શું છે

(A) સમસ્યાનું સમાધાન

(B) સમસ્યા સાથે અનુકુલન

(C) સમસ્યાથી જાગૃત કરવા

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(3) પરામર્શની પ્રમુખ પદ્ધતિ શું છે.

(A) સ્પષ્ટીકરણ

(B) મદદ

(C) સહાય

(D) ઉપરોક્ત ત્રણેય

(4) પરામર્શ પ્રક્રિયામાં કાૃયકરે કયા કયા કાર્યો કરવાનો હોય છે.

(A) સમસ્યાનો અભ્યાસ

(B) સમસ્યાનું નિદાન

(C) સહાયતા દ્વાર ઉપચાર

(D) ઉપરોક્ત ત્રણેય

(5) સલાહના પગથિયા કેટલા છે.

(A) છ

(B) સાત

(C) આઠ

(D) પાંચ

10.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

(1) (A) અંગ છે

(2) (D) ઉપરોક્ત તમામ

(3) (A) સ્પષ્ટીકરણ

(4) (D) ઉપરોકત તમામ

(5) (A) છ

10.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

(1) પરામર્શ : અભિપ્રાય આપવો, સલાહ આપવી

(2) સ્પષ્ટીકરણ : બનાવ કે ઘટના કે પરિસ્થિતિની સ્પષ્ટતા કરવી

10.8 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) પરામર્શની પ્રક્રિય વિવસ્તૃતમાં વર્ણવો

(2) પરામર્શનું મહત્વ સ્પષ્ટ કરો

10.9 પ્રવૃત્તિ

(1) કુટુંબ સલાહકેન્દ્ર અથવા વ્યસનમુક્તિ કેન્દ્રની પરામર્શ પ્રક્રિયા જાણી તેનો રીપોર્ટ તૈયાર કરો

10.10 કેસ સ્ટડી

વાચનકરતા વ્યક્તિ સાથે પરામર્શ કરી તેની કેસ સ્ટડી તૈયાર કરો

7.10 સંદર્ભગ્રંથો

(1) समाजकार्य सिद्धांत एव पद्धतिओ – रावत पब्लीकेशन, जयपुर – बालेश्वर पांडेय

(2) सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य (हिन्दी) डॉ. पी. डी. मिश्रा उत्तरप्रदेश–हिन्दी संस्थान, लखनौ

(3) समाजकार्य वैयक्तिक कार्य (हिन्दी) – डॉ. आर. के. उपाध्याय
हरियाळा साहीत्य अकादमी – चंढीगढ

(4) Garden Hamlton (1951) Theory and Practice of Social Case Work - New York

(5) Parral Man H.H. Social Case Work in Social Work year look - 1947 Rassial Sai Fondation - New York

(6) Karmeak, Dannu and Makdugat K., case work in Social Service - Londorn (1950)

(7) Meary Richmand - What is social case work Rassial Sai Fondation - New York - 1922

(8) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ - નવસર્જન પબ્લીકેશન - અમદાવાદ
કાન્તિ પી. ત્રિવેદી, પ્રિન્સીપાલ - બીએસડબલ્યુ, એમએસડબલ્યુ કોલેજ, મહેસાણા

એકમ ૧૧ સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય - પરામર્શ અને મનોરોગ ચિકિત્સા

-: એકમનું માળખુ :-

11.0 એકમના હેતુઓ

11.1 પ્રસ્તાવના

11.2 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્ય પરામર્શ

11.3 પરામર્શ અને મનો રોગ ચિકિત્સા

11.4 ઉપસંહાર

11.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

11.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોનાં જવાબો

11.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

11.8 સ્વાધ્યા લેખન

11.9 પ્રવૃત્તિ

11.10 કેસ સ્ટડી

11.11 સંદર્ભગ્રંથો

11.0 એકમના હેતુઓ :

(1) આ એકમનાં અભ્યાસથી વિદ્યાર્થીઓને સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં પરામર્શ અંગેની વિસ્તૃત સમજૂતી મેળવી શકાશે.

(2) આ એકમનાં અભ્યાસથી વૈયક્તિક સામાજિક કાર્યમાં પરામર્શ અને મનોરોગ ચિકિત્સા અંગેની વિસ્તૃતમાં જાણકારી મેળવી શકશો.

11.1 પ્રસ્તાવના :

સને ૧૯૩૦ પહેલા વૈયક્તિક સેવાકાર્યકર દ્વારા આપવામાં આવતી સહાયતાને પ્રાયઃ મંત્રણા/પરામર્શ કહેવામાં આવતી હતી અને વ્યક્તિગત સમાયોજન સંબંધી સમસ્યાઓનાં સેવાકાર્યને ચિકિત્સા થેરાપી કહેવામાં આવતું હતુ જ્યારે કાર્યાત્મક દૃષ્ટિકોણનો વિકાસ થયો ત્યારે વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અને ચિકિત્સાને અલગ કરવાનો પ્રયાસ થયો. પરંતુ ત્યારે કાર્યકરની વ્યક્તિગત સમસ્યાઓ સંબંધિત કાર્યને પરામૃશ શબ્દથી સંબોધિત કરવામાં આવતુ હતું. બીજા વિશ્વયુદ્ધની ઘટનાઓએ વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સ્વરૂપને બદલવાનો સહયોગ આપ્યો. યુદ્ધના સમયે સામાજિક સંસ્થાઓ એ એવો અનુભવ કર્યો કે વ્યક્તિગત સમસ્યાઓ સંબંધિત સંસ્થાઓમાં ઉત્તરોત્તર વદ્ધિ થઈ રી છે અને મનોરોગોની સમસ્યાઓમાં દિવસે દિવસે જટીલતા થઈ રહી છે. ત્યારથી વૈયક્તિક કાર્યકરર્તા પરામર્શનું કાર્ય પણ તેનું જ કાર્ય માનીને કામગીરી કરવા લાગ્યો. આ એકમમાં આપણે પરામર્શ વિશે વિગતવાર ચર્ચા કરીશું. આપણે આગળ જોયું કે વૈયક્તીક સેવાકાર્યમાં વિશેષ કરીને સામાજીક સમસ્યાઓનું અધ્યયન નિદાન તથા સારવાર સંબંધીત હતુ. પરંતુ જેમ જેમ સમય જતો ગયો તેમ તેમ વજૈયક્તીક સેવાકાર્યમાં

કાર્યોમાં જટીલતા આવતી ગઈ. વૈયક્તીક સેવાકાર્ય સમાયોજન રહિત વ્યક્તિની સામાજીક ચિકિત્સા છે. જેમાં એવી વાતોનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છ. કે તેના વ્યકતિત્વ, વ્યવહાર સામાજીક સંબંધોને સમજી શકાય અને તેની સહાયતા કરી શકાય કે જેથી તે ઉચ્ચતર સામાજિક અને વૈયક્તિક સમાયોજન પ્રાપ્ત કરી શકે. આમ વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થીની મનોવૈજ્ઞાનિક ગતિવિધઓની ચિકિત્સા કરવાની પદ્ધતિ એ મનોરોગ ચિકિત્સા છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થીની સમસ્યાનું સમાધાન મનોચિકિત્સાના વિભિન્ન ટેકનિકો દ્વારા કરવામાં આવે છે. આ એકમમાં આપણે પરામર્શ અને મનોચિકિત્સા અંગે વિગતવાર અભ્યાસ કરીશું.

11.2 સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં પરામર્શ :

સામાજિક વૈયક્તિતક સેવાકાર્યમાં પરામર્શ કાર્યનો વિકાસ સર્વપ્રથમ બેરથા રેનોલ્ટ્સે સમન ૧૯૩૨માં કર્યો. સામાજિક સંસ્થાઓમાં કાર્ય કરવાનો અનુભવ જેમ જેમ થતો ગયો વૈયક્તિક કાર્યકર્તાઓમાં નવા-નવા વિચાર ઉત્પન્ન થતાં ગયા. પરામર્શ એક શૈક્ષણિક પ્રક્રિયા છે. જેના માધ્યમથી સેવાર્થીને તેની સમસ્યાનાં વિષયમા શિક્ષણ આપવામાં આવે છે.

પરામર્શની વ્યાખ્યાઓ સમજીએ

- આંટેકરના મત મુજબ 'પરામર્શ એટલે સમસ્યા સમાધાનની તરફ લક્ષીત વૈયક્તિક સક્ષમતા છે જેમાં સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાનું સમાધાન કરવામાં સ્વયં અસમર્થ અનુભવે છે અને જેને કારણે નિપૂર્ણ વ્યક્તિની સહાયતા પ્રાપ્ત કરે છે. જેને જ્ઞાન અને અભુવને સમસ્યા, સમાધાન કરવાનાં પ્રયત્નોમાં ઉપયોગ લેવામાં આવે છે.'
- ગાર્ડન હેમીલ્ટનના મત અનુસાર 'પરામૃશ એટલે તર્ક-વિતર્કનો માધ્યમથી એક વ્યક્તિની ક્ષમતાઓ તથા ઈચ્છાઓ ને તાર્કિક બનાવવામાં સહાયતા કરે છે. મંત્રણાનો મહાઉદ્દેશ્ય સામાજિક સમસ્યાઓ તથા સામાજિક અનુકુલન પ્રાપ્ત કરવા માટે ચેતન અહં ને પ્રોત્સાહીત કરે છે.'

આ બન્ને વ્યાખ્યાઓ પરથી સ્પષ્ટ થાય છે કે સમસ્યાથી પીડીત વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યાનાં સમાધાન માટે જ્યારે પોતાને અસમર્થ માને છે તયારે નિપુણ વ્યક્તિની સહાયતા મેળવવા વૈયક્તિક કાર્યકર પાસે જાય છે. જેમાં કાર્યકર મંત્રણા/પરામર્શ ક્રિયાની મદદથી સેવાર્થીની સમસ્યાનાં સારવાર અને અનુકુલન પ્રાપ્ત કરવા મદદરૂપ બનેછે.

પરામર્શની મુખ્ય બાબત સ્પષ્ટીકરણ છે. સ્પષ્ટીકરણની તાત્પર્ય રોગીનો નિશ્ચિત મનોવૃત્તિઓ, ભાવનાઓ પત્યે જાગૃત કરવાની અને તેને વાસ્તવિકતાને સ્પષ્ટ કરવાનો છે. તથા વાતાવરણને અધીક વસ્તુગત દૃષ્ટિથી જોવાનો છે જેનાંથી નિયંત્રણની માત્રા વધે છે.

પરામર્શમાં સુચના દેવી, વ્યવસ્થા કરાવની તથા તેના વિષયોની વ્યાખ્યા કરવાની બાબત જોડાયેલી છે. પરામર્શ દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યાને સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે અને તેનાં અહંને સુદૃઢ બનાવવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવે છે પરામર્શ મનોવૈજ્ઞાનીક એકમ છે. પરામૃશ દ્વારા સેવાર્થીને કોઈ ચોક્કસ સેવા પ્રદાન કર્યા વગર કેવલ માર્ગદર્શન કરાવનો પ્રયત્ન કરવામાં આવે છે. પરામર્શમાં કાર્યકરનું ધ્યાન સેવા પર નહી પણ કેવલ સમસ્યા પર જ રહેછે. પરામર્શ દાતા કોઈ એક વિશેષ સમસ્યાથી સબંધંત સહાયતા કરવામાં નિપુર્ણ હોય છે. જેમકે વિવાહ મંત્રણા, વ્યવસાય મંત્રણા, પરિવાર મંત્રણા વગેરે પરામર્શ દાતા કાર્યકર જે વિષયમાં નિપુર્ણ હેાય તે સમસ્યા સાથે જ સબંધં રાખીને તે અંગે પરામર્શ કરે છે.

- **પરામર્શની વિશિષ્ટતાઓ :**

(1) પરામર્શ વિશિષ્ટ હોય છે. જે વ્યક્તિને વિશિષ્ટ સમસ્યા હોય અને સમસ્યા સમાધાનની જરૂર હોય તે સેવાર્થી આ સમસ્યાનાં નિપુર્ણ કાર્યકર પાસે જાય છે અને સેવા પ્રાપ્ત કરે છે.

(2) નિપુર્ણ કાર્યકર્તા એક વ્ષિય સંદર્ભે નિપુર્ણ હોય છે તેમ છતાં અન્ય સમસ્યાઓ સંદર્ભે તે પરામર્શ કરી શકે છે. દા.ત. વૈવાહિક સમસ્યા અંગે નિપુણ કાર્યકર બાળકોના પ્રશ્નોની સમસ્યા સાથે આવેલ સેવાર્થી સાથે પરામર્શ કરી શકે છે.

(3) સેવાર્થીની સમસ્યાનું કેન્દ્રબિંદુબ એક જ હોય છે. તથા એકજ ક્ષેત્રમાં આપેલી સહાયતાનું મહત્ત્વ બીજા ક્ષેત્રોથ અલગ હોય છે.

(4) સમસ્યા ચાહે વૈવાહિક હોય કે બાળકો સંબંધી પરંતુ જો આ દિશામાં પ્રયાસ કરવા માંગતો હોય તો સેવાર્થીએ પોતાના વિષય પરત્વે સમજણ પ્રાપ્ત કરવી જોઈએ. આ પ્રયાસ સેવાર્થીને મનોચિકિત્સા તરફ અંગુલીનિર્દેશ કરે છે. આમ એક વ્યક્તિ પહેલા પરામર્શ ને આધારે સહાયતા પ્રાપ્ત કરેછે. પછી મનોચિકિત્સા પ્રાપ્ત કરવાનો નિશ્ચય કરે છે.

(5) પરામર્શદાતા સેવાર્થીની સમસ્યા સમજવા અને સેવાર્થીને સ્વયં પોતાની વાત સ્પષ્ટ કરવાની તક આપે છે. પરામર્શદાતા સેવાર્થીને સ્વયં નિશ્ચય કરવા દે છે કે કેવા પ્રકારનો પરામર્શની જરૂર છે. આ પ્રકારનો નિર્ણય ચિકિત્સકીય પદ્ધતિનું પ્રારંભબિંદુ છે.

(6) પરામર્શ સેવાની ઉત્પતિ વૈયક્તીક સેવાકાર્ય તથા ચિકિત્સાથી થઈ છે. આ સહાયતાનું એકરૂપ છે. જેમાં ન તો નિદાનાત્મક કે ન તો કાર્યાત્મક સંપ્રદાય પૂર્ણ રૂપે પોતાનો કરી શકે બીજો સંપ્રદાય પરામર્શ માટે મનો ચિકિત્સા પ્રતિ આભાર પ્રગટ કરેછે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં ઠોસ સેવા આપવામાં આવેછે. તેની વિશિષ્ટતા ગતિશીલ હોય છે. સેવાર્થી આ વિશિષ્ટતાઓ તથા કાર્યો કે પ્રતિ પ્રતિક્રિયા કરે છે. દા.ત. સેવાૃથી એવો અનુભવ કર છે તેને આર્થિક સહાયતા ઓછી મળે છે તો સેવાર્થી કાર્યકર સમક્ષ સ્પષ્ટીકરણ કરે છ. જો સેવાર્થી પોતાના બાળકોને સંસ્થામાં રાખવામાં અસુરક્ષાનો અનુભવ કરે છે. તો કાર્યકર તેનેસંસ્થાની પૂર્ણ ગતિવિધિથી માહીતગાર કરે છે. આમ સેવાઓ ને ઉચિત રૂપે પ્રાપ્ત કરવા પ્રત્યુત્તરો હોવા જરૂરી છે.

- **વાર્તાલાપનો વિષ્યવસ્તુ :**

પરામર્શનો વિષયવસ્તુ સમસ્યા પર અધારિત છે. સહાયતા કરવા માટે કેટલીક મુલાકાતો જરૂરી છે. તે તથા મુલાકાતો નો સમય, સ્થળ તથા તેનો વિષયવસ્તુ નિશ્ચિત કરવામાં આવે છે. પરામૃશમાં એક સમસ્યા પર કેન્દ્રિત થવાને કારણે પરામર્શના વાર્તાલાપનો વિષય સીમીત હોય છ.

- **સેવાનો પ્રભાવ :**

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થી પર કાર્યકરનો સંપૂર્ણ પ્રભાવ પડે છે. જ્યારે પરામર્શનો પ્રભાવ સેવાર્થીના સંપૂર્ણ વ્યક્તિત્વ પર પડતો નથી કેમકે પરમાર્શ કેવલ સમાયોજનની એક વિશેષ સમસ્યા તરફ ધ્યાન આપે છે.

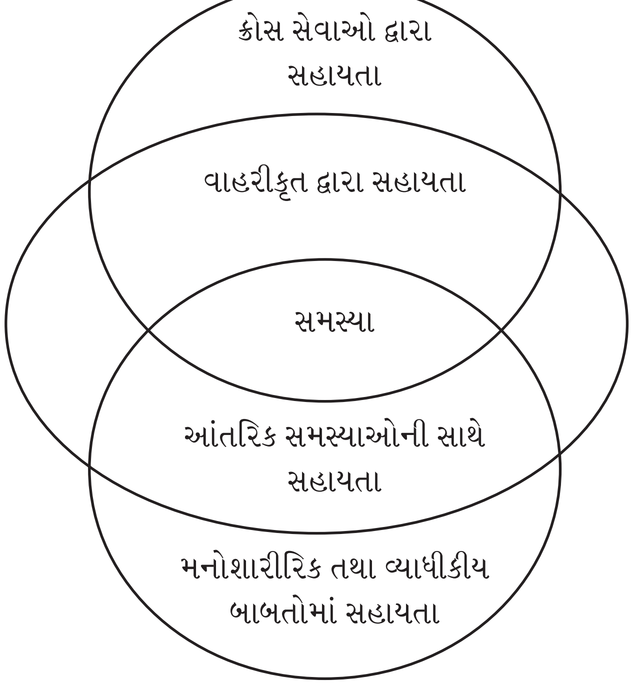
11.3 પરામર્શ અને ચિકિત્સા :

વૈયક્તિક કાર્યકરતાનો ઉદ્દેશ્ય સેવાર્થીની વાસ્તવિક સમસ્યામાં સહાયતા કરેછે. કાર્યકર સેવાર્થીની વિશેતાઓ, મનોવૃત્તઓ અથવા મનોસામાજિક અનુકુલન માં પરિવર્તન કરવાનો પ્રયત્ન કરતાં નથી પરંતુ મનોચિકિત્સામાં મનોસામાજિક ચિકિત્સા પર ભાર મુકવામાં આવે છે. મનોચિકિત્સા માટે સંસ્થામાં આવેલ સેવાર્થીને પરમાર્શ દ્વારા સામાન્ય વ્યક્તિ બનાવવા તથા તેની સમસ્યાઓને ઉકેલવા, વિકારો દૂર કરવા તથા સામાજિક સમાયોજનને યોગ્ય બનાવવા પ્રયત્નો કરવામાં આવે છે. સેવાર્થીમાં દબાયેલી ઈચ્છાઓ હોડય છે. જેને સમજવા માટે સેવાર્થી અસમર્થ હોય છે. ત્યારે મનોચિકિત્સામાં પરામર્શ દ્વારા સેવાર્થીની અચેતન મનમાં દબાયેલી ઈચ્છાઓ, વિકારો, ભય, હતાશાઓને દૂર કરવા વારંવાર પરામર્શ દ્વારા સેવાર્થીની મનોચિકિત્સા કરવામાં આવે છે.

મનોચિકિત્સાનો ઉદ્દેશ્ય સેવાર્થીની સમસ્યા તથા વ્યવહારનો સંદર્ભમાં અંતેદષ્ટિમાં વૃદ્ધિ કરવાનો છે ઉપરાંત સેવાર્થીના માનસિક સંઘર્ષોનું સમાધાન પણ કરવાનો હતું રહેલો છ. સેવાર્થીની અયોગ્ય આદતો અને પ્રતિક્રિયાઓનાં તરીકાઓમાં પરિવર્તન કરવામાં આવેછ. ટૂંકમાં પરામર્શનાં માધ્ય દ્વારા કાર્યકર સેવાર્થીની મનોચિકિત્સા યોજીને સારવાર કરે છે. કાર્યકરમાં મનોવૈજ્ઞાનિક અને મનોવિકાર સબંધી જ્ઞાન અને કૌશલ્યો હોય છે. વૈયક્તિતક સેવાકાર્યમાં મનોચિકિત્સકીય સિદ્ધાંતોને એક વિશિષ્ટ પ્રકારથી ઉપયોગમાં લાવવામાં આવે છે. સેવાર્થીના માનસિક તનાવોમાં મનોચિકિત્સા દ્વારા સારવાર કરવામાં આવેછે. પરામર્શ નિપૂર્ણ કાર્યકર્તા દ્વારા સેવાર્થી સાથે તાદાત્મ્ય કેળવીને સેવાર્થીના સમસ્યાની માહીતી મેળવવામાં આવે છ. સેવાર્થીની ચિકિત્સામાં સેવાર્થીને આરામ પહોંચાડવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવે છે. સેવારર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદન કરવા કાર્યકર પરામર્શ દરમ્યાન તેની સાથે સહાનુભૂતિપુર્વક વ્યહાવહાર કરે છે. સેવાર્થીની સ્વીકૃતિ કરવા માટે પરામર્શ દરમ્યાન કાર્યકર તેની સાથે મિત્ર અને માર્ગદશર્ક તરીકેની ભૂમિકા ભજવે છે અને સેવાર્થીની ગુપ્ત વાતો, તનાવો, સંઘર્ષોને વ્યક્ત કરવાની તક આપીતે માહિતી મેળવે છે. પરમર્શ દરમ્યાન સેવાર્થીની વાતોનું નિરીક્ષણ અને માર્ગદર્શન કરી સેવાર્થીની તીવ્ર ચિંતાનું સમાધાન કરવા આવેગાત્મક સહાયતા પહોંચાડે છે અને સેવાર્થી પ્રત્યે સહિષ્ણુતાપૂર્વક વ્યવહાર કરવામાં આવે છે. મનોચિકિત્સામાં સેવાર્થીનાં આંતરિક સંઘર્ષોને લીધે સંકટપૂર્વક સ્થિતિમાંથી બહાર લાવવા પરામર્શ દ્વારા ઉપચાર કાર્ય કરવામાં આવે છે. અને સમાધાન કરવા સહભાગી બનાવવામાં આવે છે. સમસ્યા સમાધાન અંગેની યોજનાઓમાં સેવાર્થીને નિર્ણય માટે સ્વતંત્રતા આપવામાં આવે છે. પરામર્શ દ્વારા સેવાર્થીની વ્યક્તિતવ સંબંધી સમસ્યાઓની સારવાર કરવામાં આવે છે. વ્યક્તિત્વની આંતરિક સમસ્યાઓ પણ મનોચિકિત્સામાં સુલઝાવવામાં આવે છે.

- **સહાયતાનું સ્વરૂપ :**

  પરામર્શમાં વ્યક્તિગત સહાયતા કોઈ વિશિષ્ટ સમસ્યા માટે સેવાર્થીને પૂરી પાડવમાં આવે છે. સહાયતાની પ્રકૃતિ સામાન્ય રીતે ચિકિત્સાત્મક હોય છે. સેવાર્થીનાં આંતરિક અને અચેતન સંઘર્ષોનો કારણો જાણીને તેને દૂર કરવામાં આવે છે. આપ્ટેકર આ પ્રક્રિયાને ચિત્ર દ્વારા સમઝાવી



આમ મનોચિકિત્સામાં સેવાર્થીની સમસ્યા કરતા અધીક વ્યક્તિ ઉપર ધ્યાન દેવામાં આવે છે. પરામર્શ દ્વારા આંતરિક મનોજન્મય બાબતો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવે છે. મનોચિકિત્સામાટે સેવાર્થી પરામર્શદાતા કે કાર્યકરને જાદુગર કે સર્વશક્તિમાન સમજે છે. જેના કારણે સેવાર્થી સ્વયં સંબંધ સ્થાપવા પ્રયાસ કરેછે. આમ મનો ચિકિત્સા અને પરામૃ શ એક સિક્કાની બે બાજુ કહી શકાય. પરામર્શ વગર સેવાર્થીની ચિકિત્સા કાર્યકર કરી શકે નહી. આમ પરામર્શ અને મનોચિકિત્સા બન્ને સેવાર્થીની સમસ્યાની સારવારથી ખૂબ મહત્ત્વનાં ગણાય છે.

11.3 ઉપસંહાર

આ એકમમાં આપણે પરામર્શ અને મનોચિકિત્સા વિષે વિસ્તૃત ચર્ચા કરી. આપણે જોયું કે ૧૯૩૦ પહેલા વૈયક્તિતક સેવાકાર્ય દ્વારા આપવામં આવતી સહાયતાને પરામર્શ કહેવામાં આવતુ હતુ. બીજા વિશ્વયુદ્ધની ઘટનાઆએ વૈયક્તિક સેવાકાર્યના સ્વરૂપને બદલવાનો સહયોગ આપ્યો. વ્યક્તિગત સમસ્યા ઉકેલવા માટેની સંમસ્યાઓમાં વધારો થયો અને મનોરાગીમાં સમસ્યાઓ દિન-પ્રતિદિન જટીલ બની ગઈ ત્યારે વૈયક્તિક સેવકાર્યમાં પરામૃશ કાૃયનો વિકાસ સર્વપ્રથમ બેરથા રેનોલ્ડે સને ૧૯૩૨માં કર્યો પરામર્શની વ્યાખ્યામાં સેપ્ટેકર અને ગાર્ડન હેમીલ્ટને આપી જે મુજબ સમસ્યાથી પીડીત વ્યક્તિ પોતાની સમસ્યાનાં સમાધાન માટે જ્યારે પાતાને અસમર્થ માને છે. ત્યારે નિપુર્ણ વ્યક્તિની સહાયતા મેળવવા વૈયક્તિક કાર્યકર પાસે જાય છ. જેમાં કાર્યકર પરામર્શ દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યાની સારવાર કરે છે. અને અનુકુલન પ્રાપ્ત કરવા મદદરૂપ બને છે. પરામર્શ એક મનોવૈજ્ઞાનિક એકમ છે. પરામર્શ દ્વારા સેવાર્થીને કેવલ માર્ગદર્શન થી સમસ્યા ઉકેલવામાં આવે છે. પરામર્શમાં કાર્યકરનું મસગ્ર ધ્યાન સેવા પર નીહ પણ સમસ્યા પર રહે છે. પરામર્શદાતા કોઈ વિશિષ્ટ સમસ્યાથી સબંધિત સેવા આપવા માટે નિપુર્ણ હોય છે. દા.ત. વિવાહસંબંધ સમસ્યા, પતિ-પત્ની કલેશ, વ્યવસાય સંબંધી સમસ્યા વગેરે આ એકમમાં આપણે પરામર્શની વિશેષતાઓ વાર્તાલાપનું વિષયવસ્તુ , સેવાનો પ્રભાવ વગેરે મુદ્દાઓની છણાવટ કરી. પરામૃશ અને મનોચિકિત્સા વિષે ચર્ચા કરી. મનોચિકિત્સામાં

પરામર્શનો મહત્વનાં મહત્વને વિસ્તારથી અભ્યાસ કરીને સેવાર્થીને સહાયતાનું સ્વરૂપનો અભ્યાસ કરાવમાં આવ્યો. આ એકમમાં આપણે જાયું કે પરામર્શ દ્વારા મનોચિકિત્સા કરનાર કાર્યકરમાં મનોવૈજ્ઞાનિક અને મનોવિકાર સંબંધી જ્ઞાન અને કૌશલ્યો હોય છ. વૈયક્તિક કાર્યકર આ ક્ષેત્રમાં મનોચિકિત્સાકીય સિદ્ધાંતનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થીની સહાયતા કરે છે. સેવાર્થીની અયોગ્ય આદતો અને પ્રતિક્રિયાઓની રીતોમાં પરામર્શ દ્વારા પરિવર્તન કરવામાં આવે છે અને સેવાર્થીનાં માનસિક તનાવોમાં મનોચિકિત્સા દ્વારા સારવાર કરવામાં આવે છે. નિપૂર્ણ કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થી સાથે તાદાત્ય કેળવીને સેવાર્થીની સમસ્યાની ઝીણામાં ઝીણી માહીતી પરામર્શ દ્વારા મેળવવામાં આવે છે. પરામર્શ દ્વારા સેવાર્થીની ચિંતાઓ, હતાશા તથા સંઘર્ષોમાંથી તેને બહાર લાવવા, સ્વસ્થ બનાવવા કાર્યકર મનોચિકિત્સકીય સારવાર આપે છે. સેવાર્થીનો વિશ્વાસ સંપાદન કરીને તેની સાથે સહાનુભૂતિ પૂર્વકનો વ્યવહાર પરામર્શ દરમ્યાન યોજે છે અને સેવાર્થીના મિત્ર અને માર્ગદર્શક બની તેનો આંતરિક મનની ગુપ્તવાતો તનાવો, આઘાતો ને વ્યક્સ્ત કરવાની તક આપી તેને મળવો બનાવે છે. આરામ અને ચિન્નારહિત મનોદશામાં લાવવા સહાયતા પ્રદાન કરે છે. વારંવારનો પરામર્શ દરમ્યાન સેવાર્થીને તેની સમસ્યા પ્રત્યે વાસ્તવિક બનવા સમજવા અને સમાધાનમાં સહભાગી બનવા પૂરતી તક આપવામાં આવે છે. સમસ્યા સમાધાનની યોજનાઓમાં સેવાર્થીને નિર્ણય માટે સ્વતંત્રતા આપવામાં આવે છે. પરામર્શ દરમ્યાન સેવાર્થીની આંતરિક વ્યક્તિત્વ સંબંધી સમસ્યાઓ મનોચિકિત્સાકીય હોય છે. સેવાર્થીને ઠોસ સેવાઓ દ્વારા સહાયતા આપવામાં આવે છે. સેવાર્થીની આંતરિક તથા બાહ્ય વાતાવરણ સબંધી સમસ્યામાં ઉકેલવામાં આવે છે અને મનોશારિરીક તથા વ્યાધીકીય બાબતોમાં પણ સહાયતા આપવામાં આવે છે. આમ મનોરોગીઓની સારવાર માનસિક સ્વાસ્થ્ય કેન્દ્રો, વૈયક્તિક કાર્ય કરતી સંસ્થાઓમાં આવા દર્દીઓને મેડીકલ સારવાર સુવિધાઓ તથા પરામર્શ દ્વારા સાવરાર આપીને સમસ્યામાંથી મુક્ત કરવામાં આવે છે.

11.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

(1) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં પરામર્શ કાર્યનો વિકાસ સર્વપ્રથમ કઈ સાલમાં થયો હતો

(A) ૧૯૩૨

(B) ૧૯૧૫

(C) ૧૯૧૭

(D) ૧૯૨૦

(2) પરામર્શની મુખ્ય બાબત સ્વરૂપીકરણ છે. આ વિધાન સાચુ છે કે ખોટુ

(A) સાચુ

(B) ખોટુ

(3) પરામર્શનો વિષય વસ્તુ સેના ઉપર અધારિત હોવો જોઈએ

(A) વિષયવસ્તુ

(B) સમસ્યા

(C) નિવારણ

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(4) પરામર્શની મુખ્ય વિશિષ્ટતા કેટલી છે.

(A) સાત

(B) છ

(C) આઠ

(D) દસ

(5) પરામર્શ દ્વારા સેવાર્થીના અચેતન મનમાં દબાયેલી......ને દૂર કરવા પ્રયત્ન કરે છે

(A) ઈચ્છાઓ

(B) વિકારો

(C) ભય

(D) ઉપરોક્ત તમામ

11.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

(1) (A) ૧૯૩૨

(2) (A) સાચુ

(3) (D) ઉપરોક્ત તમામ

(4) (C) આઠ

(5) (D) ઉપરોક્ત તમામ

11.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

(1) પરામર્શ : સલાહ

(2) મનોચિકિત્સ : માનસિક રોગની સારવાર

(3) પરિવાર મંત્રણા : કુટું સાથે વિચારણા

(4) સ્પષ્ટીકરણ : સમજ અથવા ખુલાસો

(5) વિષય વસ્તુ : વિષયક્ષેત્રે, વિષય સામગ્રી

11.8 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં પરામર્શનું મહત્ત્વ વિસ્તૃતમાં વર્ણવો

(2) વૈયક્તિક સેવાકાર્ય અને પરામર્શ વચ્ચેનો તફાવત સમજાવો

11.9 પ્રવૃત્તિ

(1) પરામર્શની પ્રક્રિયા ઉદાહરણ સાથે સમજાવો

(2) પરામર્શની પ્રક્રિયાનો ચાર્ટ જણાવો

11.10 કેસ સ્ટડી

કુટુંબ સલાહકારમાં પરામર્શની પ્રક્રિયા જણાવો તમામ નજીકની સંસ્થાનો સંપર્ક કરી કાઉન્સેલર સાથે ચર્ચા કરો

7.10 સંદર્ભગ્રંથો

(1) समाजकार्य सिद्धांत एव पद्धतिओ – रावत पब्लीकेशन, जयपुर – बालेश्वर पांडेय

(2) सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य (हिन्दी) डॉ. पी. डी. मिश्रा उत्तरप्रदेश–हिन्दी संस्थान, लखनौ

(3) Garden Hamlton (1951) Theory and Practice of Social Case Work - New York

(4) समाजकार्य वैयक्तिक कार्य (हिन्दी) – डॉ. आर. के. उपाध्याय
हरियाळा साहीत्य अकादमी – चंढीगढ

(5) Meary Richmand - What is social case work Rassial Sai Fondation - New York - 1922

(6) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ - નવસર્જન પબ્લીકેશન - અમદાવાદ
કાન્તિ પી. ત્રિવેદી, પ્રિન્સીપાલ - બીએસડબલ્યુ, એમએસડબલ્યુ કોલેજ, મહેસાણા

એકમ ૧૨ સામાજિક વૈયક્તિક કાર્યમાં એકમ અભ્યાસ અને મુલાકાત પ્રયુક્તિ

-: એકમનું માળખુ :-

12.0 એકમના હેતુઓ

12.1 પ્રસ્તાવના

12.2 વૈયક્તિક કાર્યમાં એકમ અભ્યાસ

12.3 મુલાકાત પ્રવૃત્તિ

12.4 ઉપસંહાર

12.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

12.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોનાં જવાબો

12.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

12.8 સ્વાધ્યા લેખન

12.9 પ્રવૃત્તિ

12.10 કેસ સ્ટડી

12.11 સંદર્ભગ્રંથો

12.0 એકમના હેતુઓ :

(1) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં એકમ અભ્યાસ વિશે વિસ્તૃતમાં જાણકારી પ્રાપ્ત થશે.

(2) આ એકમ દ્વારા મુલાકાતની જુદી જુદી પ્રયુક્તિ વિશે વિદ્યાર્થીઓને વિસ્તૃતમાં જાણકારી પ્રાપ્ત થશે.

(3) એકમ અભ્યાસની જાણકારી પ્રાપ્ત થયે વ્યવસાયિક ક્ષેત્રે વિદ્યાર્થી કાર્યકર્તાને ઉપયોગમાં આવશે.

12.1 પ્રસ્તાવના :

સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય ઉદ્દેશ્ય વ્યક્તિની મનોસમાજિક સમસ્યાઓનું નિદાન અને સારવારમાં સહાયતા કરવાનો છે. માનવનો હંમેશા એ સ્વભાવ રહ્યો છે. કે પોતાની મૂળ સમસ્યાના કારણોને છૂપાવવ માટે પ્રયત્યન કરે છે અને બીજાકારણે ને દોષિત ઠેહરાવવા માટે પ્રયત્નો કરેછે. જેના કારણે સેવાર્થીની માનસિક સ્થિતી અને બાહ્યસ્થિતિનું જ્ઞાન પ્રાપ્ત કરવું મુશ્કેલ બને છે. મુલાકાત સમયે કાર્યકર્તા સેવાર્થીની આવી જટિલ સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયામાં અવરોધો ઉત્પન્ન થાય છે માટે સેવાર્થીનું સંપૂર્ણજ્ઞાન પ્રાપ્ત કરવું એ વૈયક્તિક સેવાકાર્યકર્તા સેવાર્થીની આંતરિક અને બાહ્ય બન્ને સ્થિતિનો અભ્યાસ કરે છે. તેમજ સમસ્યા સંબંધિત દરેમ બાબતો ઉપર વિચાર કરે છે. આ કાર્ય કરવાથી વૈયક્તિક સેવાકાર્ય કર્તાના સમસ્યા નિવારણ માટેનો પથદર્શન થાય છે. માટે વૈયક્તિક અધ્યનનું ખૂબ જ મહત્વ રહેલું છે. જેટલો સમસ્યાનો ઊંડાણપૂર્વક અભ્યાસ કરવામાં આવે છ. અને સમસ્યાનો ઊંડાણપૂર્વક અભ્યાસ કરવામાં આવે

અને સમસ્યાના ઉદ્‌ભવવાના કારણોનો ઉંડાણ પૂર્વક અભ્યાસ કરવામાં આવે એટલી સમસ્યા નિવારણની પ્રક્રિયા સરળ અને અસરકારક બને છે. આજના આધુનિક યુગમાં વ્યક્તિઓ અનેક સમસ્યાથી ઘેરાયેલો હોય છે. જેના કારણે ઘણીવખત સમસ્યા ઉપર વધુ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. અને ચિંતા ડિપ્રેશનમાં ગરકાવ થઈ જાય છે. જેનાકારણે ઉંડા અંધકારમાં ગરકાવ થઈ જાયછ. ત્યારે વૈયક્તિગત અભ્યાસ કરીને તેની સમસ્યા સમાધાન પ્રક્રિયામાં મદદરૂપ ગાઢ છે.

12.2 વ્યક્તિગત અભ્યાસ અથવા એકમ અભ્યાસનો અર્થ :

વ્યક્તિક અભ્યાસ કરવાથી કાર્યકર્તામાં નિરિક્ષણ અને અવલોકન કરવાની ક્ષમતા વધે છે. સેવાર્થીને સ્પષ્ટ રીતે સમજી શકાય છે. વ્યક્તિગત અભ્યાસમાં પ્રત્યક્ષરૂપથી વ્યક્તિની સમસ્યાનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. વ્યક્તિક અભ્યાસમાં સેવાર્થી એક વ્યક્તિ કુટુંબ અથવા સમૂહ કે સંસ્થા પણ હોય શકે છે. વ્યક્તિગત અભ્યાસમાં સંપૂર્ણ અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. આ અભ્યાસ મે વિષયવસ્તુનો પ્રાચીન તથા અર્વાચીન બન્ને સંદર્ભમાં અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. આ અભ્યાસની વિશેષતા એ છે કે તેનું ક્ષેત્ર વ્યક્તિ અથવા કોઈ સંસ્થા કે સમૂહના સંપૂર્ણ જીવનનું દત્ત છે ગુડ એન્ડ હર્ટના અનુસાર વ્યક્તિગત અધ્યયન સામાજિક તથ્યોની વ્યવસ્થાપકને એક પ્રક્રિયા છે. જેના કારણે તેની સામાજિક વિષયવસ્તુ કે વ્યક્તિગત ગુણ સુરક્ષિત રહે છે.

12.2.1 વ્યક્તિગત અભ્યાસ અથવા એકમ અભ્યાસની વ્યાખ્યા

(1) પી. વી. પંગ :

ના મત અનુસાર ‘વ્યક્તિગત અભ્યાસ કોઈ સામાજીક સંસ્થા કે વ્યક્તિના જીવનનો વિશ્લેષણની એક પદ્ધતિ છે. જે સંસ્થા વ્યક્તિ, કુટુંબની સંસ્કૃત સમુહ અથવા સંપૂર્ણ અભ્યાસ કરવામાં આવે છે.

‘Case study is a method of Exploring and analysing the life of a social unit be that a person. Family institute, cultural group or even entire community.’

(2) વિસેજ એન્ડ વીસેજ

વૈયક્તિક અધ્યન ગુણાત્મક વિશ્લેષણનું એક સ્વરૂપ છે જેમાં એક વ્યક્તિ પરિસ્થિતિ અથવા સંસ્થાનો ખૂબ સાવધાનીપુર્વક અવલોકાન કરવામાં આવે છે.

‘The Case study is a term of qualitive analysis involving the very careful observation of a persons situation on an institution.’

ઉપરોક્ત વ્યાખ્યાઓ ઉપરથી એ સ્પષ્ટ થાય છે કે વ્યક્તિગત અભ્યાસ વ્યક્તિના સૂક્ષ્મ થી સૂક્ષ્મ નિરિક્ષણ છે જેના દ્વારા સમસ્યા નિરૂપણ ને વાસ્તવિક અર્થમાં સમજી શકાય છે. જેના દ્વારા વ્યક્તિની આંતરિક અને બાહ્ય બન્ને પરિસ્થિતિનું જ્ઞાન પ્રાપ્ત થઈ શકે છે. ત્યારબાદ વ્યક્તિના જીવનપર કેવી અસર થાય છે. તે જોવામાં આવે છે. અને વ્યક્તિની ભવિષ્યની ઈચ્છાઓ અને આશાઓ ઉપર ધ્યાન આકર્ષિત કરવામાં આવે છે આમ વ્યક્તિગત અભ્યાસમાં વ્યક્તિની તમામ બાબતોનો અભ્યાસ જીણવટપૂર્વક કરવામાં આવે છે.

12.2.2 વ્યક્તિગત અભ્યાસની વિશેષતા

વ્યક્તિગત અભ્યાસની વિશષેતાઓ નીચે મુજબ છે.

(1) સમસ્યાનો ઉંડાણપૂર્વક અભ્યાસ :

અભ્યાસનુ કેન્દ્ર એક સમસ્યા હોય છે. એટલે કે કાર્યકર્તા સમસ્યા સંબંધી તમામ બાબતોનો અભ્યાસ કરેછે. તેના સ્ત્રોતનો અભ્યાસ કરે છે. અસરકારક પરિબળોનો અભ્યાસ કરે છે. સમસ્યાના સ્વરૂપનો પણ અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. તેમજ સૂક્ષ્મમાં સૂક્ષ્મ બાબતો પર પણ ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે.

(2) વ્યક્તિગત બાબતોનો અભ્યાસ :

સેવાર્થીની લાગણીઓ ધારણાઓ તથા વ્યક્તિના વ્યવહારનો અભ્યાસ કરે છે. વ્યક્તિની તમામ વિશેષ્તાઓનો અભ્યાસ વૈયક્તિતક કાર્યમાં આવશ્યક માનવામાં આવે છે.

(3) વ્યક્તિગત માન્યતા :

વ્યક્તિગત અભ્યાસમાં કાર્યકર્તા સામાન્યકરણનાં સિદ્ધાંતને અનુસરતી નથી દરેક વ્યક્તિની સમસ્યા અને પરિસ્થિતિનું અલગ જોવાનો પ્રયત્ન કરે છે. તથા તે સંદર્ભમાં અભ્યાસ કરે છે.

(4) સર્વાંગીય અધ્યયન :

વ્યક્તિગત અભ્યાસમાં સેવાર્થીના કોઈ એક પહેલુનો અધ્યાન કરીને પુર્ણ સ્થિતિનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. જેમાં વૈયક્તિક, સામાજિક મનોવૈજ્ઞાનિક, આર્થિક સર્વાંગીક, વિકાસાત્મક તમામ વિશેષતાઓના અભ્યાસ કરવામાં આવે છે.

12.2.3 વ્યક્તિગત અભ્યાસમાં સુચનાના સ્ત્રોત :

વ્યક્તિગત અધ્યયનમાં સુચના પ્રાપ્તિ માટે નીચેમુજબના સ્ત્રોત હોય છે

(1) સેવાર્થી સ્વયંમ :

સેવાર્થી સાથે મુલાકાત કરવામાં આવે છે. જેની સમસ્યા તથા અન્ય મહત્વપુર્ણ બાબતોનું જ્ઞાન થાય છે. સેવાર્થીની જીવનસંબંધી વિવિધ ઘટનાઓનો ખ્યાલ આવે છે.

(2) વ્યક્તિગત પ્રલેખન :

આમાં આત્મકથા અને ડાયરીનો સમાવેશ થાય છે. આમાં વ્યક્તિની જીવન સંબંધી વિવિધ ઘટનાઓ, અનુભવો, વિશ્વાસ ધારણા, દ્રષ્ટિકોણ પરિસ્થિતિ વગેરેના વિષયમાં મહત્વપુર્ણ સૂચના પ્રાપ્ત થાય છે. ડાયરી દ્વારા અનેક અસ્પષ્ટ બાબતો સ્પષ્ટ થાયછે. આત્મકથાઓથી પણ વ્યક્તિ કે વ્યક્તિત્વ તથા સામાજિક સંપર્ક સંબંધિત સુચનાઓ જાણકારીઓ પ્રાપ્ત થાય છે તેની અંદર વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વની સંપુણ બાબતાનો ખ્યાલ આવે છે. માનસીક સ્થિતિનો પણ ખ્યાલ આવે છે. આ ઉપરાંત સામાજિક સંબંધોનો પણ ખ્યાલ આવે છે. ગુઢ રહસ્યોનો પણ ખ્યાલ આવે છે. તેમજ સમસ્યાને સમજવામાં સહાયતામાં મળે છે.

(3) જીવનનો ઈતિહાસ :

વ્યક્તિગત અભ્યાસમાં સંપૂર્ણ અભ્યાસ વ્યક્તિના જીવનના ઈતિહાસ દ્વારા કરી શકાયછે. જેમાં જીવનના તમામ તથ્યોનો ખ્યાલ આવે છે. જીવન ના ઈતિહાસથી વ્યક્તિની પારિવારિક પૃષ્ઠભૂમી જીવન ઉપર અસર કરતી ઘટનાઓ, દિશા નક્કી કરતા પરિબળો, વ્યક્તિની ક્રિયાઓ તથા પ્રતિક્રિયા પરિવર્તન કરતી પરિસ્થિતિઓ તથા તેની અસર

વર્તમામ સ્થિતિ તથા ભાવિજીવન લક્ષ્ય અને ધારણાઓ ભાવનાઓ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

(4) અન્ય સ્રોત :

પુસ્તકો, લેખ, પત્રિકાઓ અનુસંધાન વગેરે વ્યક્તિગત અધ્યયન ના અન્ય સ્ત્રોત છે. જેના દ્વારા જીવન ઉપયોગી સુચના પ્રાપ્ત કરવામાં આવે છે. તેમજ અધ્યયન કરવામાં પણ સુવિધાઓ પ્રાપ્ત થાય છે.

12.2.4 વ્યક્તિગત અધ્યયનનુ વિષય વસ્તુ :

વ્યક્તિગત અધ્યન નીચે મુજબના પરિબળોનું કરવામાં આવે છે

(1) પરિચયાત્મક આંકડાઓ :

આ મુદ્દા અંતર્ગત સેવાર્થીનું નામ, લીંગ, જાતિ, ધર્મ, વ્યવસાય, ઉંમર, શિક્ષકોનું સ્તર વૈવાહિક જીવની સ્થિતિ, રહેઠાણની વ્યવસ્થા અને સ્થિતિ વગેરે બાબતોનો અભ્સા કરવામાં આવે છે.

(2) સમસ્યાનું સ્પષ્ટ ચિત્રણ :

સમસ્યા શુ છે સમસયાનું સ્વરૂપ શુ છે સમસ્યા સબંધિત કઈ કઈ તકલીફો છે. સેવાર્થી સંસ્થામાં શા માટે આવેલો છે. સમસ્યાનો કઈ રીતે પ્રારંભ થયો, સમસ્યા ઉત્પન્ન કરનારી પરિસ્થિતિ, વર્તમાનમાં કઈ કઈ બાબતો સમસ્યા માટે જવાબદાર છે. વ્યક્તિની સામાજિક આર્થિક તથા સાંવેગીક સ્થિતિની શુ અસર થાય છે. સમસ્યાના કારણે સેવાર્થીની દૈનિક જીવનમાં શુ પરિવર્તન આવ્યું છે. શારિરીક સ્થિતિ અને તકલીફો કેવી છે. જે સમસ્યાઓ સાથે શું સંબંધ ધરાવે છે. વગેરે ઉપર ચર્ચા કરવી સેવાર્થીને આરોગ્ય પર સમસ્યાશુ અસર થઈ છે. તેના સ્નાયુ ઉપર અને સેવાર્થીની ઉંઘ પર શુ અસર થઈ છે. વગેરેનું જ્ઞાન જરૂરી છે.

(3) સારવાર :

સેવાર્થી સમસ્યાને લઈને કયા કયા અને કયા કયા લોકોની પાસે ગયો છે. કયા પર્કારનીસહાયતા અથવા મદદ પ્રાપ્ત કરેલ છે. સમસ્યા ઉપર મદદની શુ અસર થઈ છે. કઈ રીતે મદદનો સ્વીકાર કરેલો છે. તેનું શું મૂલ્યાંકન રહ્યું છે. સેવાર્થી પોતાના પૂર્વ અનુભવો અને વર્તમાન મદદના સંદભર્માં કઈ રીતે અનુભવે છે. તેણે સહાયતા આપનારના સંદર્ભમાં સંબંધ કઈ રીતે સ્થાપિત કરાયો છે. અત્યાર સુધીમાં મદદ માટે કેટલો સમય સેવાર્થીએ વ્યતિત કરાયો છે. વર્તમાન સમયમાં સેવાર્થીનો દૃષ્ટિકોણ શુ છે વગેરેનું અધ્યયન કરવામાં આવે છે.

(4) ભાવનાઓ તથા વિચાર :

સેવાર્થીનો સમસ્યા પ્રતિ દૃષ્ટિકોણ, સમસ્યાનું સેવાર્થી દ્વારા વિશ્લેષણ સેવાર્થી દ્વારા બતાવેલ સમસ્યાના કારણ સમસ્યાનું સેવાર્થીના સંબંધમાં સમસ્યા સેવાર્થીની ક્ષમતાઓ અને કમિનું અધ્યયન કરવામાં આવે છે.

(5) વિકારાત્મક સ્થિતિનું અધ્યયન :

સેવાર્થીની માંની ગર્ભવસ્થાના શારીરિક અને સાવંદિક સ્થિતિ, મહત્વપુર્ણ ઘટનાઓ, જન્મક્રમ મે અવ્યવસ્થા અથવા સમસ્યા, માં શારીરિક તકલીફો અથવા દુઃખનો અભ્યાસ

કરવામાં આવે છે. સેવાર્થીના દુઃખનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. સેવાર્થીના બાળપણની કોઈ મહત્વપૂર્ણ ઘટના, બિમારી, રોગ ભયાનક સ્વપ્ન, નિદ્રાગમન, વ્યવહારિક દોષ ચારિત્રિક દોષ, માનસિક અક્ષમતાઓ, વગેરેનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. શાળામાં સેવાર્થીનો વ્યવહાર વગેરેનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. ભણવામાં રૂચિ, સક્રિયતા, રમતગમત, અધ્યાપકોની સાથે સંબંધ આદર્શનું રૂપ, વિદ્યાર્થીઓ સાથે સંબંધ મહત્વપૂર્ણ ઘટનાઓ વગેરેનો વ્યક્તિગત અભ્યાસ કરવામાં આવે છે.

(6) કૌટુંબિક ઈતિહાસ :

પરિવારનો પ્રકાર પરિવારની સભ્ય સંખ્યા, સેવાર્થીના ભાઈ બહેનોની સંખ્યા, ઉંમર માતા-પિતા, પતિ-પત્ની, આયુષ્ય, શિક્ષણ, વ્યવસાય શારીરિક તથા માનસીક સ્તર વગેરેનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. સેવાર્થીના માતા-પિતા સાથે સંબંધ, માતા-પિતાનું વ્યક્તિત્વ, માતા-પિતાનો અકેબીજા સાથે સંબંધ, પરિવારમાં અનુશાસન પરિવારના પ્રભાવકારી વ્યક્તિ, તથા તેનું વ્યક્તિત્વ વગેરેનું અધ્યયન કરેછે. ઘરની આર્થિક સ્થિતિ ભાવનાકીય સ્થિતિ, મધ્યપાન, વગેરેને જાણવાનો પ્રયત્ન કરે છે. પરિવારની સામાજીક સ્થિતિ પણ અધ્યયન કરવામાં આવે છે.

(7) વૈવાહિક ઈતિહાસ :

વિવાહની અવસ્થા વિવાહ અથવા લગ્નનો પ્રકાર, પતિ-પત્નીમાં લૌગિંક સંબંધ, તથા તેના પ્રતિ સેવાર્થીનો દૃષ્ટિકોણ, અંતરાયો તથા સમસ્યા વગેરેનું અધ્યયન કરવામાં આવેછે. બાળકો અંગે પણ માહિતી લેવામાં આવે છે.

(8) વ્યવસ્થાયિક ઈતિહાસ :

વ્યવસાયિક અભ્યાસમાં સેવાર્થીની વ્યવસાયિક માહિતીનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. તેના પદ અને કાર્યની પ્રકૃતિ કાર્ય કરવાનો સમય, વ્યવસાયિક નબળાઈ તેનો હોદ્દો તથા કાર્યની પ્રકૃતિ કાર્ય કરવાની સમય, કાર્ય છોડવાનો સમય, સહયોગી કાર્યકર્તા સાથે સબંધં, ઉપરી અધીકારી સાથે સંબંધ વર્તમાન સેવા સ્થાનની સ્થિતિ સંબંધની પ્રકૃતિ, દૃષ્ટિકોણ કાર્યની સ્થિતિ વગેરેનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે.

(9) વ્યક્તિગતની વિશેષતાઓ :

સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વ સંબંધી તમામ વિશેષતાઓનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે. જેના દ્વારા સેવાર્થીની વિશેષતાઓને વિસ્તૃતમાં સમજી શકાય છે.

(10) સેવાર્થીના ચહેરા ઉપરના હાવભાવ, શારીરિક હલનચલન, વાતચીત કરવાનો ઢંગ, ચિંતાના કારણો વિચારો સાથે તાલમેલ, અંતદૃષ્ટિ તથા નિર્ણય શક્તિનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે.

(11) સમસ્યાનું નિદાન :

ઉપલબ્ધ જે તથ્યો છે તેનું મૂલયાંકન કરવામાં આવે છે. મૂલ્યાંકનના આધાર પર સમસ્યાનું સ્વરૂપ નિશ્ચિત કરવામાં આવે છે. સમસ્યાના મુખ્ય પરિબળોને નિશ્ચિત કરે છે અને ઉપચાર માટેના ઉપાયોની શોચ કરવામાં આવે છે.

(12) સારવાર :

નિદાન બાદ સારવાર માટે કરવામાં આવેલી પ્રક્રિયાનું વિવરણ કરવામાં આવે છે.

12.3 મુલાકાત પ્રયુક્તિ :

વ્યક્તિગત અભ્યાસમાં મૂલાકાત ખૂબ જ અગત્યની છે. પ્રત્યક્ષ મુલાકાત દ્વારા જ કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધનો આધાર રહેલો છે. પ્રત્યક્ષ મુલાકાત ઉપર જ સેવાર્થીની સમસ્યાને કાર્યકર્તા સારી રીતે સમજી શકે છે. વ્યક્તિગત મુલાકાતની પણ અલગ અલગ પ્રયુક્તિઓ છે. જેને સમય પ્રમાણે અને જરૂરીયાત પ્રમાણે ઉપયોગમાં લેવામાં આવે છે. ઘણી સમસ્યાઓ ખૂબ જ ગૂઢ હોય છે. જેને જાણવા અને સમજવા માટે ઘણો સમય લાગે છે સમસ્યા સમાધાનની પ્રક્રિયામાં સેવાર્થી માટે તૈયાર કરવો પડે છે. માટે મુલાકાત પ્રયુક્તિઓ ખૂબ અસરકારક રહે છે. વૈયક્તિક અભ્યાસ કરતી વખતે વ્યસની વ્યક્તિ, માનસિક ક્ષતીગ્રસ્ત વ્યક્તિ, અપંગ અત્યાચારનો ભોગ બેનલ વ્યક્તિ, કુટુંબના વ્યક્તિઓ વચ્ચે વિખવાદ વગરે વ્યક્તિના જીવનમાં અને વિકાસમાં અડચણ ઉભી કરતી સમસ્યાઓ હલ કરવી ખૂબ અસરકારક છે તો આપણે મૂલાકાત પ્રયુક્તિઓને સમજીશું.

12.3.1 સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપિત કરવો :

કોઈપણ વ્યક્તિ સાથે વાતચિત થી સંબંધ સ્થાપિત કરવામાં આવે છે. સેવાર્થીને સમજવા માટે તેની સાથે સંબંધ સ્થાપિત કરવા માટે કાર્યકર્તા સેવાર્થી સાથે વાતચીત કરીને સંબંધ સ્થાપિત કરે છે અને સેવાર્થી પાસેથી સમસ્યાના ઉદ્‌ભાવનાના કારણો, સમસ્યાની અસર સમસ્યા નિવારણ માટેના ઉપાયોને સેવાર્થી નિસ્વાર્થભાવે વાતચીત કરે છે. જેને કાર્યકર્તા સંપૂર્ણ ગોપનિય રાખે છે અને સેવાર્થીનો વિશ્વાસ ટકાવી રાખે છે.

12.3.2 પ્રશ્નો પૂચ્છવા :

મુલાકાત દરમ્યાન સેવાર્થી પાસેથી માહિતી લેવી બાબતે અર્થસુચક પ્રશ્નો પૂચ્છવા જરૂરી છે. મુલાકાત માટે કાર્યકર્તાએ પહેલાથી જ માહીતી અંગે પ્રશ્નો વિચારવા જોઈએ. જેથી સેવાર્થી પાસેથી જરૂરી માહીતી મેળવી શકાય. સેવાર્થીની પરિસ્થિતિ અને મનોસામાજિક સ્થિતિથી પહેલાથી કાર્યકર્તા પરિચિત હોય છે. જેના કારણે કાર્યકર્તા સેવાર્થીની સારવાર અંગેની પદ્ધતિને વિચારી શકે છે. કાર્યકર્તા દ્વારા અર્થસૂચક પ્રશ્નો પૂચ્છવામાં આવે તો જ સેવાર્થી પ્રશ્નના જવાબમાં છુપાયેલી પરિસ્થિતિને જાણી શકે છે. જયાં સેવાર્થી અટકે વાતચીત દરમ્યાન ત્યારે ફરી વાતચીત શરૂ કરતા અને જોડતા પ્રશ્નો કરવામાં આવે જેના કારણે બાકી રહેતી માહીતી ફરીથી સેવાર્થી જણાવે છે ઘણીવખત સિધા પ્રશ્નોના જવાબ નથી મળતા ત્યારે અમૂક પ્રયુક્તિ દ્વારા અથવા પ્રસંગ અંગે ચર્ચા કરવામાં આવે છે. જેના દ્વારા કાર્યકર્તા સમસ્યાનો તાલ મેળવે છે.

12.3.3 સંચારના સાધનોનો ઉપયોગ :

ઘણી વખત સેવાર્થીની લાગણી સંવેદના વ્યક્ત કરવા માટે શબ્દો ન હોય સેવાર્થીની ઉંમર ખૂબ જ નાની હોય ત્યારે વાતચીત માટે સાધનોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. ઘણી વખત બાળકો સાથે દુરવ્યવહાર થયો હોય અને બાળક વાતચીત દ્વારા નથી સમજાવી શકતો ત્યારે તેવા આઘાત જનક કિસ્સાઓમાં બાળકો પાસે વાતચીત દ્વારા જાણવું મુશ્કેલ હોય ત્યારે તેની સાથે થયેલ દુરવ્યવહાર ચિત્રદોરીને બતાવવા કહી શકાય છે. આમ મુલાકાત માટે ચિત્ર દોરવા, રંગ પુરવાર જેવી પ્રયુક્તિ કરાવવાથી બાળક નોર્મલ બને છે. આમ મુલાકાત ખૂબ જ ઉપયોગી છે.

12.4 ઉપસંહાર :

આ એકમમાં વ્યક્તિગત અભ્યાસ અને મુલાકાતની પર્યુક્તિને સમજાવવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવ્યો છે. જેના દ્વારા વિદ્યાર્થીઓને વ્યક્તિગત અભ્યાસ કરવા અંગેની સંપૂર્ણ માહીતી પ્રાપ્ત થશે. સાથે સાથે અભ્યાસમાં સંમેલીત બાબતોને જાણવા વ્યક્તિગત મળશે. વ્યક્તિગત અભ્યાસમાં આવતો કેવી કેવી બાબતો અને માહિતીઓનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે. તેન વિગતે માહિતી પ્રાપ્ત થશે તેમજ મુલાકાતની પ્રયુક્તિને પણ સમજી શકાશે.

12.5 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

(1) વ્યક્તિગત અભ્યાસની વ્યાખ્યાના વ્યક્તિ કુટુંબ સંસ્થા અને સમૂહનો અભ્યાસ કરી શકાય તેવું કોણે જણાવ્યું

(A) પી.વી. યંગ

(B) વિસેજ એન્ડ વિસેજ

(C) મેરી રીચમન્ડ

(D) પર્લમેન

(2) વ્યક્તિગત અભ્યાસ કઈ બાબતનો સમાવેશ નથી થતો

(A) વ્યક્તિગત બાબતનો અભ્યાસ

(B) સમસ્યાનો ઊંડાણપૂર્વક અભ્યાસ

(C) વ્યક્તિગત માન્યતા

(D) તાલીમ

(3) વ્યક્તિગત અભ્યાસના વિષય વસ્તુમાં કેટલી બાબતનો સમાવેશ થાય છે.

(A) બાર

(B) આઠ

(C) નવ

(D) દસ

(4) અન્ય સ્રોત એટલે કઈ બાબતનો સમાવેશ થાય છે

(A) પુસ્તકો

(B) લેખો

(C) પત્રિકાઓ

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(5) મૂલાકાતની પ્રયુક્તિમાં કઈ કઈ બાબતનો સમાવેશ થાય છે.

(A) સંબંધ સ્થાપિત કરવો

(B) પ્રશ્નો પૂચ્છવા

(C) સંચારના સાધનોનો ઉપયોગ

(D) ઉપરોક્ત તમામ

12.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

(1) (A) પી.વી. યંગ

(2) (D) તાલીમ

(3) (A) બાર

(4) (D) ઉપરોક્ત તમામ

(5) (D) ઉપરોક્ત તમામ

12.7 ચાવીરૂપ શબ્દો

(1) એકમ અભ્યાસ : કોઈ વ્યક્તિ, સંસ્થા કે સમૂદાયનો અભ્યાસને એકમ અભ્યાસ કહેવામાં હોય છે.

(2) મૂલાકાત : આયોજનપૂર્વક ગોઠવવામાં આવેલ બેઠક, મંત્રણા જે કોઈ ઉદ્દેશ્ય માટે હોય છે.

12.8 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) વૈયક્તિક અભ્યાસના સૂચનાના સ્રોતો જણાવો

(2) મુલાકાતની પ્રયુક્તિઓ જણાવો

12.9 પ્રવૃત્તિ

(1) વ્યક્તિગત અભ્યાસના તમારા અનુભવો

(2) વ્યક્તિગત અભ્યાસનું માળખુ તૈયાર કરો

11.10 કેસ સ્ટડી

(1) વ્યસનકરતા વ્યક્તિનાં વ્યસન કરવાનાં કારણો અસર અને વ્યસનમુક્તિના પ્રયત્નો એક કેસ સ્ટડીનાં આધારે જણાવો.

7.10 સંદર્ભગ્રંથો

(1) सामाजिक वैयक्तिक सेवाकार्य– उत्तरप्रदेश हिन्दी संस्थान – लखनौ – प्रयोगदिन मिश्र

(2) समाजकार्य वैयक्तिक कार्य (हिन्दी) – डॉ. आर. के. उपाध्याय
हरियाळा साहीत्य अकादमी – चंढीगढ

(3) Theory and Practice of Social work Garden Hamilton - New York

(4) Meary Richmand - What is social case work Rassial Sai Fondation - New York (1917)

(5) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ - નવસર્જન પબ્લીકેશન - અમદાવાદ
કાન્તિ પી. ત્રિવેદી, પ્રિન્સીપાલ - બીએસડબલ્યુ, એમએસડબલ્યુ કોલેજ, મહેસાણા

એકમ ૧૩ વૈયક્તિક કાર્યમાં અહેવાલ લેખન, અર્થ, મહત્ત્વ, દસ્તાવેજીકરણ

-: એકમનું માળખુ :-

13.0 એકમના હેતુઓ

13.1 પ્રસ્તાવના

13.2 વૈયક્તિક કાર્યમાં અહેવાલ લેખન

13.3 અહેવાલ લેખન અર્થ અને મહત્ત્વ

13.4 અહેવાલ લેખન - દસ્તાવેજીકરણ

13.5 ઉપસંહાર

13.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

13.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોનાં જવાબો

13.8 ચાવીરૂપ શબ્દો

13.9 સ્વાધ્યા લેખન

13.10 પ્રવૃત્તિ

13.11 કેસ સ્ટડી

13.12 સંદર્ભગ્રંથો

13.0 એકમના હેતુઓ :

(1) આ એકમનાં અભ્યાસથી વિદ્યાર્થીઓને વૈયક્તિક કાર્યમાં અહેવાલલેખન શા માટે કરવામાં આવે છે. ? તથા અહેવાલ લેખનનો અર્થ અને મહત્વ વિષે વિસ્તૃતમાં સમજૂતી મેળવી શકાશે.

(2) આ એકમનાં અભ્યાસથી વિદ્યાર્થીઓ અહેવાલ લેખનમાં દસ્તાવેજીકરણ કેવી રીતે કરવું તે અંગે વિસ્તૃત સમજૂતી મેળવી શકશે.

13.1 પ્રસ્તાવના :

વ્યાવસાયિક સમાજકાર્યનું મુખ્ય ધ્યેય સેવાર્થીઓના વ્યક્તિગત પ્રશ્નો/સમસ્યાઓના ઉકેલ માટે મદદ કરવાનું છે. સાથ સાથે સામજિક પરિસ્થિતિમાં પરિવર્તન પણ કરવાનું છે. કારણ કે સમાજકાર્ય વ્યક્તિ-વ્યક્તિ વચ્ચેના તથા સમૂહ-સમૂહ વચ્ચેનો સમાયોજન સાથે સંબંધ ધરાવેછે. જયાં સમયોજનમાં અવરોધ કે ત્રુટિ જળવાય ત્યા સમાજકાર્યની સેવાઓ શરૂ થાય છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય કરતા કાર્યકર પ્રવર્તમાન સમાન વ્યવસાયનું જ એક અંગ છે. તે પણ આ જ સમાજમાં રહેછે. તેથી સમાજનાં વિવિધ વર્ગોમાંથી સેવાર્થીઓ પોતાની અનેકવિધ સમસ્યાઓનાં ઉકેલ માટે સંસ્થા પાસે કે સંસ્થા દ્વારા કાર્યકર સમક્ષ આવે છે. આજ રીતે સમાજમાંથી આવતા સેવાર્થીઓની સમસ્યાઓ કયારેક આંતરીક ભાવનાઓ સંબંધી હોયછે. તો કયારેક ભૂમિકા સંઘર્ષ સંબંધી હોય છે. કયારેક અસમયોજન તો વળી કયારેક બેકારીને લીધે આર્થિક સંકડામણ

સંબંધી હોય છે. કયારેક નોકરીના સ્થળ પરની હનણત સંબંધી હોય છે. કયારેક પતિ-પત્નીના આંતરકલહ સંબંધી હોય છે.

આમ સેવાર્થીની સમસ્યાઓ અને સારવાર પ્રક્રિયાની વિગતો લાંબા સમયગાળા સુધી ચાલતી ક્રિયાઓ છે. સેવાર્થીની સમસ્યાના અધ્યયન નિદાન, તથ્યો, જળવા, વ્યવહારો અને સેવાર્થી સાથે સમસ્યાનો કારણોની વિસ્તારથી ચર્ચા પરામર્શ કરવો. આ તમામ કાર્યવાહી કાર્યકર મૌખિક રીતે યાદ રાખીને પાર પાડી શકતો નથી તેથી વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અહેવાલ લેખન મહત્વનું ગણવામાં આવે છે. આ એકમમાં આપણે અહેવાલ લેખન, અર્થ, મહત્વ અને દસ્તાવેજીકરણ વિષે વિસ્તૃતમાં ચર્ચા કરીશું જેથી વિદ્યાર્થીઓને અહેવાલ લેખન સંબંધી સ્પષ્ટ અભ્યાસ કરી શકાય. અહેવાલ લેખન નું સ્વરૂપ પદ્ધતિ અને ટેકનિક, અહેવાલની ભાષામાં તથા અહેવાલ નોંધના પ્રકારો તથા ઉત્તમ અહેવાલ લેખનનાં સિદ્ધાંતો બાબતો પણ વિદ્યાર્થીઓને માર્ગદર્શન મળી શકશે.

13.2 વૈયક્તિક કાર્યમાં અહેવાલ લેખન :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થી અને કાર્યકરની રૂબરૂ મુલાકાતો દરમ્યાન સેવાર્થી સાથે તાદાત્મ્ય સાધી તેને સમસ્યાઓને સમજવા કાર્યકર પ્રયાસ કરે છે. સેવાર્થી પોતાની વિવિધ સમસ્યાઓ લઈને કાર્યકર પાસે આવે છે. સેવાર્થીની સમસ્યાઓ કયારેક આંતરિક ભાવના સબંધી હોય છે. કયારેક ભૂમિકા સંઘર્ષ સંબંધી હોય છે. કયારેક અસમાયોજન સંબંધી હોય છે તો કયારેક બેકારીને લીધે આર્થિક સંકડામણ સંબંધી હોય છે. કયારેક રોજગાર સંબંધી તો કયારેક નોકરીનાં સ્થઈ પર કનડગત સંબંધી હોય છે. લગ્ન કરવાની સમસ્યા કે લગ્ન ન કરવાની સમસ્યા, બાળકો ન થવાની સમસ્યા કે બાળકો વધુ થવાની સમસ્યા, ધન ભેગુ કરીને કંજુસાઈમાંથી થતી સમસ્યા કે નિર્ધનતા અંગેની સમસ્યા નોકરી ન મળવાની સમસ્યા કે નોકરીનાં સ્થળે જાતીય શોષણની સમસ્યા, સંયુક્ત પરીવારના કુટુંબકલહની સમસ્યા કે પરિવાર/કુટુંબ વગરનો અંકાંતની મનોદશાની સમસ્યા જીવન સાથીના કટ્ટ વ્યવહારની હતાશામાંથી જન્મતી સમસ્યા કે તેનાં વિયોગનાં દુઃખમાંથી ઉભી થતી સમસ્યા દહેજ ન દેવાને કારણે સ્ત્રીને થતી કનડગતની સમસ્યા કે વધુ દહેજ આપવાને કારણે થતી માંગીઓમાંથી જન્મતી હેરાનગતીનિી સમસ્યા, દિકરીને અશિક્ષીત રાખવાથી થતી સમસ્યા કે વધુ શિક્ષીત દિકરીઓ દ્વારા ઉભી થતી સમસ્યાઓ વગેરે ગણી ગણાય નહી તેવી હજારો પ્રકારની સમસ્યાઓ લઈને સેવાર્થી કાર્યકર સમક્ષ આવે છે. સેવાર્થીની સમસ્ઢયાઓ અને તેની સારવાર પ્રક્રિયાને વિગતોલાંબા સમયગાળા સુધી ચાલતી ક્રીયાઓ છે. સેવાર્થીની સાથેની એક મુલાકાત કે બે ત્રણ મુલાકાતમાં આ પ્રક્રિયા પુર્ણ થતી નથી. તેથી વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં અહેવાલ લેખનથી કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યા પરત્વે સ્પષ્ટ બને છે અને નિદાન તથા સારવારમાં તેને ખૂબ ઉપયોગી બને છે. કુશળ કાર્યકરનું અહેવાલ લેખન સેવાર્થીની પ્રથમ મુલાકાતથી જ શરૂ થાય છે. અને ઝીંણામાં ઝીણી વિગતોની નોંધ કરવામાં આવે છે. જેમાં સમસ્યા સમાધાન સુધીની વિગતો નોંધવામાં આવે છે. અહેવાલ લેખન ન કરવામાં આવે તો કાર્યકર રોજ રોજની સેવાર્થીની મુલાકાતોને મૌખિક રીતે યાદ રાખી શકતો નથી. સેવાર્થીની સમસ્યાને સમજવા અહેવાલ લેખન મદદરૂપ બને છે. સમસ્યામાં તથ્યો જાણીને નિદાનની ક્રિયામાં અહેવાલ લેખનથી કાર્યકરની કામ ઘણુ સરળ બને છે. અહેવાલ લેખનથી જાણી શકાય છે. કે સેવાર્થીને સેવા મળી રહી છે. કે નહીં તે અહેવાલ લેખન પરથી જ સ્પષ્ટ થાય છે. કાર્યકર દ્વારા સારવાર કે મદદ દરમ્યાન કયા કયા સાધનો કે સેવાઓની મદદ સેવાર્થીને કરી છે. તે અહેવાલ લેખન પરથી જાણી શકાય છે. અહેવાલ લેખન કરવાથી કાર્યકરના સમાજકાર્યના જ્ઞાન તથા કૌલ્યમાં વધારો થાયછે. આ ઉપરાંત અહેવાલ લેખન બીજા

કાર્યકરો માટે ઉપયોગી બની રહે છે.

આમ વૈયક્તિકત કાર્યમાં કૃયકર સેવાર્થી સાથેના પરામૃશ તથા સમગ્રીનદાન સારવાર પ્રક્રિયા દરમ્યાન તમામ મુલકાતો તથા વિગતોનો અહેવાલ લેખનમાં સ્પષ્ટ કરે છે જેને પરિણામે કૃયકર સેવાર્થી સાથે વ્યવસાયિક કાર્ય કરી રહ્યોછે. તે સ્પષ્ટ કરે છે. જેને પરિણામે કાર્યકર સેવાર્થી સાથે વ્યવસાયિક કાર્ય કરી રહ્યો છે. તે સ્પષ્ટ કરી શકે છે. અનેભવિષ્યમાં અહેવાલ લેખન અન્ય સમસ્યાગ્રસ્તની કાર્યવાહી દરમ્યાન પણ ઉપયોગી બની શકે છે.

13.3 અહેવાલ લેખન - અર્થ અને મહત્વ :

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં અહેવાલ લેખન સૌથી મહત્વની બાબત ગણાય છે. અહેવાલ લેખન નો અર્થ સમજીએ તો વૈયક્તિક કાર્યકર સેવાર્થી સાથે જે મુલાકાતો યોજે છે. ત્યારે બન્ને વચ્ચેથી વાતચીતની નોંધ તૈયાર કરવામાં આવે છે. જેને અહેવાલ નોંધ કહી શકાય. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યાનું અધ્યયન નિદાન અને સારવાર કરવામાં મુખ્ય હેતુ હોય છે. કાર્યકર પોતાની સેવાઓ દ્વારા સેવાર્થીની કેવી કેવી 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 કેટલી પ્રક્રિયા સ્પષ્ટ થાય છે. પરંતુ કયા ક્ષેત્રમાં નવા આવેલા કાર્યકરને અહેવાલ કેવી રીતે લખવા કે તૈયાર કરવો તે અંગે ઘણી મુશ્કેલીઓ અનુભવાતી હોય છે. તેથી અહેવાલ નોંધ તૈયાર કરવાની એક સમાન્ય રૂપરેખા આપવો સમજીએ.

અહેવાલ લેખનમાં સેવાર્થીની પ્રાથમિક માહિતી જેમાં સેવાર્થીના નામ, જાતિ, ઉંમર, શિક્ષણ, ધર્મ વ્યવસાય અને વૈવાહિક સ્તર તથા કાયમી રહિશની વિગતો નોંધવાની હોય છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનુંસ્વરૂપ તથા તેની વિગતન વિસ્તૃત નોંધ એટલે કે સમસ્યાની શરૂઆત કેવી રીતે થઈ ? સમસ્યાનો પ્રભાવ તેની આવેગાત્મક સ્થતિક પર કેવો પડછો છે ? જેવી સમસ્યા વિષયક માહીતી મેળવવા મુલાકાભો દરખાસ્ત પ્રશ્નોત્તર કરવામાં આવે છે. અને અહેવાલમાં નોંધવામાં આવે છે. સેવાર્થીની બાલ્યાવસ્થા, શાળાકીય શિક્ષણ, કૌટુંબિક માહિતી, લગ્નવિષયક માહિતી, વ્યવસાયિક માહિતી, સેવાર્થીના વ્યક્તિત્વની વિશેષતાઓ, સમસ્યાનું નિદાન તથ્યોનું મૂલ્યાંકન, સારવાર સુધીની મુલાકાતોનું અહેવાલમાં નોંધ કરવામાં આવે છે. આમ અહેવાલ એટલે સેવાર્થી સાથેની મુલાકાતો દરમ્યાનની ઝીણામાં ઝીણી માહિતીની નોંધ અને દરેક મુલાકાતનો અહેવાલ તારીખવાઈઝ અલગ બનાવવામાં આવે છે. અહેવાલનાં દરેક રિમોર્ટને અલગ-અલગ શિર્ષક આપવામાં આવે છે. જેનાથી કાર્યકર સેવાર્થીની સમગ્ર હકીકતને અહેવાલ નોંધથી અલગ તારવી શકે છે.

- **અહેવાલ લેખનનું મહત્વ :**

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

(1) **વ્યક્તિની સંપૂર્ણ માહિતી :** કાર્યકર સેવાર્થીની મુલાકાતો દરમ્યાન તેની પ્રાથિમક માહિતી, કૌટુંબિક માહિતી તેની ઈચ્છાઓ, ભાવનાઓ, વ્યવહારો, મુશ્કેલીઓ, આવેગો, તનાવો, રુકાવટો, સમયોજન સંબંધી મુશ્કેલીઓ વગેરેની માહિતીઓનું વિસ્તૃત રીતે અહેવાલમાં વર્ણન કરી શકે છે.

(2) **સહાયતા મહત્વનું અંગ છે :** કાર્યકરે સંવાર્થીને કયા સાધનો કે વિકલ્પો સૂચવ્યા છે. અને કઈ કઈ સેવાઓ તથા વિશિષ્ટ સેવાઓનાં વિકલ્પો દર્શાવ્યા છે તેની નોંધ અહેવાલ

લેખનમાં કરવામાં આવેલી હોય છે. જેના પરથી કાર્યકર જાણી શકે છે કે સેવાર્થીના કયા કયા પાસાઓ પરત્વે મદદ કરવામાં આવી છે. અને હવે કયા 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. જો કાર્યકરે અહેવાલ લેખન કર્યુ હોય કે અધૂરી વિગતો દર્શાવીનો કર્યું હોય તો તેને સહાયકાર્યમાં મુશ્કેલી પડે છે.

(3) **આંતરિક અને બાહ્ય સમયોજનનું જ્ઞાન :** કાર્યકર અને સેવાર્થી વારંવારની મુલાકાતો દરમ્યાન સમસ્યા સંબંધી ચર્ચા પરામર્શ કરતાં રહે છે. જેમાંથી કાૃયકર સેવાર્થીના સમયોજન સંબંધી અવરોધો કે મુશ્કેલીઓની જાણકારી મેળવીને અહેવાલમાં નોંધ કરે છે. કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થીની સમાયોજનની તકલીફો, 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 તેનાં વ્યવહારોનાં પરિવર્તનને અહેવાલ લેખન પરથી સ્પષ્ટ રીતે જાણી શકાય છે.

(4) **સંબંધોનું જ્ઞાન :** કાર્યકર સેવાર્થી સાથેની મુલાકાતો દરમ્યાન તેનાં સંબંધો, કૌટુંબિક, અંગત, વ્યાવસાયિક તથા સામાજિકનું વર્ણ પોતાનાં અહેવાલ લેખનમાં કરી શકેછે. પોતાની સાથે જોડાયેલી વિવિધ વ્યક્તિઓ સાથે સેવાર્થી કેવી રીતે વ્યવહાર કરે છે ? કેવા સંબંધો રાખે છે ? કયા સંબંધને કેટલું મહત્વ આપે છે ? વગેરે તમામ માહિતીનું અહેવાલમાં વિસ્તૃત વર્ણન કરવામાં આવે છે. જેનાથી વ્યક્તિનાં વ્યવહારોને વધુ સારી રીતે પ્રકાશિત કરી શકાય છે.

(5) **કાર્યકર :** સેવાર્થીના સંબંધો અને ભૂમિકાને જ્ઞાન-કાર્યકર પોતાનાં અહેવાલમાં સેવાર્થી સાથેનાં પોતાના સંબંધોની વિગતો નોંધે છે. સેવાર્થીને કાર્યકર તરફ કેવો વિશ્વાસ છે ? સેવારર્થી 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 શ્યો છે. કે બની શકે તેમ છે તેની વિગતો પણ નોંધ કરેછે. 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 નોંધ દ્વારા જાણી શકાય છે. અહેવાલ સેવાર્થીની મદદ સાચી દિશામાં કરવામાં આવેલી છે. કે કેમ ? તેનું પણ મૂલ્યાંકન કરવામાં મદદરૂપ બને છે. સાધનો કે સ્રોતોની વ્યવસ્થા રીકે છે તે પર્યાપ્ત છે કે હજી વધારે સાધનોની સેવાર્થીને જરૂર છે તે અંગે મૂલ્યાંકન કરવામાં અહેવાલ ઉપયોગી નીવડે છે. તે અંગે મૂલ્યાંકન કરવામાં અહેવાલ ઉપયોગી નીવડે છે.

(7) **ભવિષ્યની યોજના માટે સહાયક :** સેવાર્થીની વ્યવહારીક ક્રિયાઓ, વ્યવહારો, સમયોજન વગેરે બાબતોની કાર્યકર નિયમિત નોંધ કરતો રહે છે. જેથી સેવાર્થીને કેટલી જરૂર છે ? સેવાર્થીની જરૂરિયાતો કેટલી હદ સુધી પૂર્ણ કરી શકાય તેમ છે ? જે અંગે કાર્યકરની સેવાર્થીના ભાવિ સંબંધી કાર્યોની દિશા નક્કી કરે છે.

(8) **ઉપરી અધિકારી સાથેની ચર્ચા માટે સહાયક :** કાર્યકર અહેવાલ નોંધને આધારે પોતાનં .પરી અધીકારી સાથે ચર્ચા કરે છે અને જરૂરી માર્ગદર્શન મેળવે છે. અહેવાલ નોંધથી

કાર્યકરની ત્રુટિ કે ભુલ રહી જવા પામ. હોય તો તે ઉપરી અધિકારીનાં માર્ગદર્શનથી સુધારી શકાય છે. આ રીતે કાર્યકરના કૌશલ્યનો વિકાસ થાય છે.

(9) **સંસ્થાકીય સેવા આપવામાં સહાયક :** વૈયક્તિક સેવાકાર્ય સંસ્થાકીય સુવિધા અને સેવા દ્વારા જ સંપુર્ણ બને છે. કાર્યકર સેવાર્થીની જરૂરિયાતો અને તેને જરૂરી સુવિધાઓનો કાર્યકર્મ બનાવીને તેની વિસ્તૃત અહેવાલ-નોધ રાખે છે. જે કાર્યકરને સેવાર્થી માટેની મદદ માટે ઉપયોગી બને છે.

(10) **નવા કાર્યકરો માટે પથદર્શક :** અહેવાલ નોંધ પરથી નવા કાર્યકરને સેવાર્થીની બધીજ પરિસ્થતિઓ તથા સમસ્યાઓ વિશે જ જાણકારી મળે છે અને સેવા/સુવિધા બાકી છે તેની સ્પષ્ટ માહિતી મળે છે. જેથી તે પોતાની સહાયની દિશા નક્કી કરી શકે છે.

(11) **શિક્ષણ માટે સહાય :** અહેવાલ લેખન વિદ્યાર્થીઓને જ્ઞાન આપવામાં ઓ વિસ્તૃત માર્ગદશન આપવામાં ખૂબ મદદરૂપ બને છ. સમાજકાર્યનાં વિદ્યાર્થીઓને વૈયક્તીક સેવાકાર્ય પદ્ધતીમાં કઈ રીતે સેવાર્થીની સહાયતા કરવી, કેવી રીતે સાધનો પુરા પાડવા તથા કઈ રીને સેવાર્થી સાથે કામ કરવું તેની સમગ્ર દિશા અહેવાલ લેખન પરથી સ્પષ્ટ થાય છે. આમ વિદ્યાર્થીઓ શિક્ષણ આપવામાં સહાયક બને છે.

13.4 અહેવાલ લેખનમાં દસ્તાવેજીકરણ :

અહેવાલ નોંધના સમગ્ર કાગળોને વ્યવસ્થિત રીતે તૈયાર કરી સમગ્ર અહેવાલને પાકા પુંઠામાં બાઈન્ડીંગ કરવું જોઈએ જેથી અહેવાલ લાંબા સમય ઉપયોગી બની શકે.

- **વ્યક્તિગત અહેવાલ :** સમાજકાર્યના શરૂઆતના તબક્કામાં કોઈ એક જ સેવાર્થીનો અહેવાલ તૈયાર કરીને તમામ વિભાગોમાં રાખવામાં આવતો હતો પરંતુ સમાજકાર્યના ક્ષેત્રો વધતા હવે દરેક સેવાર્થીની સમસ્યા અંગેનો વ્યક્તિગત અહેવાલ રાખવામાં આવે છે. મેડીકલ સોશ્યલ વર્ક, બાળસુરક્ષાગૃહ, નારી સંરક્ષણ ગૃહમાં સેવાર્થીનાં વ્યક્તિગત અહેવાલો રાખવામાં આવે છે. ઉપરાંત સેવાર્થીને આપવામાં આવતી સેવાઓ/ સુવિધાઓની નોંધ પણ અહેવાલોમાં કરવામાં આવે છે. સંસ્થાના વિભાગો અલગ-અલગ હોય અને સેવાર્થી સાથે આ વિભાગોએ કાર્ય કરેલું હોય તો દરેક વિભાગે કરેલ સહાયતા કાર્યની નોંધ કાર્યકરને મોકલી આપવી જોઈએ જેથી સહાયતા કાર્યનું 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 માહિતીની નોધં કરવામાં આવેછે. જેમકે સેવાર્થીનું નામ, સરનામુ, વ્યવસાય, લિંગ, જન્મસ્થાન, શિક્ષણ, વૈવાહિક દરજ્જો વગેબે બાબતો નોધંવમાં આવે છે. આ માહિતીથી સેવાર્થી વ્યક્તિઓમાં પરિવાર સંબંધી સામાન્ય બાબતો જાણી શકાય છે અન્ય સેવાર્થીઓને એકબીજાથી અલગ કરવામાં સરળતા પડે છે.
- **પત્રવ્યવહાર :** સેવાર્થી સાથેની કાર્યકરની સેવા પ્રક્રિયા દરમ્યાન કાર્યકર શરૂઆતથી અંત સુધીની પ્રક્રિયાનો પત્રવ્યવહારની ફાઈ કે પત્રો તૈયાર કરે છે જેમકે...
  - ⇨ સેવાર્થી માટે સાધનો ઉપલબ્ધ કરાવવા અંગેનો પત્રવ્યવહાર
  - ⇨ સેવાર્થીનું મેડીકલ ચેકઅપ કે સારવાર કરાવવા અંગેના પત્રો
  - ⇨ સેવાર્થીને વિશિષ્ટ સેવા કે સાધન સામગ્રી / કૌશલ્યો ઉપલબ્ધ કરાવવા સંબંધી પત્રો

આ સને આ સિવાય જે જે સેવાપ્રક્રિયામાં જરૂરી પત્રવ્યવહારો કરેલાં હોય તે પત્રવ્યવહારોની નોંધ અહેવાલ નોંધના અંતભાગમાં કરે છે. અને આ સંબંધિત પત્રોને સેવાર્થીના અહેવાલજી ફાઈલમાં છેલ્લે જોડી દે છે જરૂરી પત્રોને ફલેગ પણ લગાડવામાં આવે છે.

- **પદ્ધતિ અને ટેકનિક :** અહેવાલ નોંધમાં સેવાર્થી વિષયક મહત્વની બાબતો નોંધવામાં આવે છે. સેવાર્થીની સમસ્યા અંગેના તથ્યોને સ્પષ્ટ કરવામં આવે છે. સારવારની દષ્ટિએ કરેલી યોજનાની વિગતો નોંધવામાં આવે છે. અહેવાલમાં અનુક્રમણીકા અને પત્રોનાં નંબરો આપવામાં આવે છે. અને આ રીતે સમગ્ર અહેવાલ નોંધના પત્રોને નંબરો આપવામાં આવે છે. દરેક મુલાકાતની તારીખ સ્થળ અને ચર્ચાની વિગતો નોંધવામાં આવે છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનું સ્પષ્ટ વર્ણન કરવામાં આવે છ. સેવાર્થીના ભૂતકાળ તેની ઘટનાઓ, આવેગાત્મક બનાવો, લાગણીઓની અનુભૂતિની વિગતો, સંઘર્ષોની ઘટનાઓ, સેવાર્થીની પ્રતિક્રિયાઓ, સેવાર્થીના શારીરિક, માનસિક સ્વાસ્થ્યની વિગતો નોંધવામાં આવે છે. ઉપરાંત કાર્યકર સેવાર્થીની સારવારની યોજના, સારવાર દરમ્યાનના સ્ત્રોતોની વિગતો, વિશિષ્ટ સેવા આપવાની વિગતો વગેરેનું વિગતવાર વર્ણન કરવામાં આવે છે. સેવાર્થી સમસ્યામાંથી બહાર આવ્યા બાદનાં તેનાં વર્તન વ્યવહારો અને સમાયોજનામાં થયેલાં પરિવર્તન કે સુધારાઓની નોંધ તૈયાર 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 જેનાં ભારેખમ શબ્દો કે વાક્યોને સમજી ન શકાય. વાતો કે તથ્યોને ફેરવીને લખવાન જોઈએ પણ સીધી અને સ્પષ્ટ વાતો લખવી જોઈએ. ટુંકમાં અહેવાલ નોંધ સરળ અને સ્પષ્ટ હોવી જોઈએ. જે વાંચના સેવાર્થી વિશે સમગ્ર હકીકત સમજી શકાય.

- **અહેવાલનાંધના પ્રકારો :** અહેવાલનોંધ બે રીતે થઈ શકે છે.

  (1) વર્ણાત્મક અહેવાલ નોંધ : આ પદ્ધતિ સૌથી વિશેષ મહત્વ ધરાવે છે. સેવાર્થીની સમસ્યાને વિસ્તૃત રીતે નોંધવામાં આવે છ. સેવાર્થીનાં વ્યક્તિત્વના પાસાઓ, લાગણીઓ, આવેગો, તનવો, વ્યવહારો, ભૂમિકાઓ, સામાજિક વાતાવરણ અને તેમાં તેનું સમાયોજન, ભૂતકાળની ઘટનાઓ, દુઃખદ વાતો, વલણો વગેરેનું વિસ્તારથી વર્ણન કરવામાં આવે છે. કાર્યકરે કરેલા નિદાનની વિગતો પણ નોંધવામાં આવે છે અને સારવાર પ્રક્રિયા તથા તેમાં ઉપયોગમાં લીધેલા સાધનો, સ્ત્રોતો અને સેવાઓ વગેરે વિસ્તારથી દર્શાવવામાં આવે છે. સારવાર બાદ સેવાર્થીના વ્યવહાર, ભૂમીકા અને સમયોજનમાં આવેલા પરિવર્તન અને સુધારાની વિગતો પણ નોંધવામાં આવે છે. આમ વર્ણનાત્મક અહેવાલોમાં સેવાર્થીની સમગ્ર વિગતો વિસ્તારપૂર્વક નોંધવામાં આવે છ.

  (2) સંક્ષિરત નોંધ : આ પ્રકારના અહેવાલમાં સેવાર્થીના અધ્યયન ને મુદા મુજબ અલગ નોંધવામાં આવે છે. સેવાર્થીનો ભૂતકાળ તેમાં સ્વાસ્થ્ય, વૈવાહિક જીવન, રોજગાર, મુખ્ય મુશ્કેલીઓ વગેરેની ટુંકમાં માહીતી નોંધવામાં આવે છે. નિદાન તથા સારવારની વિગતો ટુંકમાં નોંધ કરવામાં આવે છે.

- **ઉત્તમ અહેવાલ નોંધ :** મહત્વના સિદ્ધાંતનો નીચે મુજબ છે.

(1) સમસ્યાનું વર્ણન - સેવાર્થીની કયા પ્રકારની મુશ્કેલી છે. ? તેની સમસ્યા સાથે જોડાયેલી બીજી કઈ સમસ્યા છે તેનું સ્પષ્ટ અને સચોટ વર્ણન કરવું જોઈએ.

(2) સેવાર્થીની લાગણી અને આવેગોનું તથા વિચારોનું સ્પષ્ટ ચિત્ર દર્શાવવુ - પોતાની સમસ્યા વિશે સેવાર્થી શુ અનુભવે છે. ? તેની લાગણીઓ કેટલી ઘવાયેલી છે ? તેનાં આવેગો અને તનાવોની ઘટનાઓ કઈ છે ? સેવાર્થીની સમસ્યાનું વિશ્લેષણ તે પોતે કઈ રીતે કરે છે. ? પોતાના અયોગ્ય વ્યવહારો, ભૂમિકાને સમજે છે ? સમસ્યાનાં કારણો વિશે સેવાર્થી શું વિચારે છે ? વગેરેનુ સ્પષ્ટ લખાણ હોવું જોઈએ.

(3) સમસ્યા ઉકેલ સંબંધી સેવાર્થીના અનુભવ - સમસ્યા ઉકેલવા માટે સેવાર્થીએ કયા પ્રયાસો કરેલા છે ? કેવા કેવા પ્રકારની સેવાઓ મેળવી છે ? કયા કયા સાધનો કે સ્રોતોનો ઉપયોગ કરેલો છે ? મદદ મેળવ્યા બાદ સેવાર્થીમાં કેવુ પરિવર્તન આવ્યું છે ?વગેરેનું સ્પષ્ટ વર્ણન કરવું જોઈએ.

(4) કાર્યકરનો સમસ્યા પ્રત્યેનો દૃષ્ટિકોણ કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યા બાબતો શુ વિચારે છે. તેનું જ્ઞાન ખૂબ મહત્વનું છે. કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાના કારણોને સમજે છે ? સમસ્યા સાથે જોડાયેલા વ્યક્તિઓ કોણ કોણ છે અને સેવાર્થી સાથેના સંબંધ કેવો છે ? સેવાર્થીનું સમગ્ર વ્યક્તિત્વનું મૂલ્યાંકન સેવાર્થીની સમસ્યા કઈ રીતે ઉકેલી શકાય તેમ છે ? તેથી યોજના બનાવવી. આ તમામ બાબતો પ્રત્યે કાર્યકરની આવડત અને સમજણશક્તિ અહેવાલ લેખનમાં મહત્વની બાબત ગણાય છે.

(5) સમસ્યા ઉકેલ માટે કાર્યકર - સેવાર્થીના સહિયારા પ્રયાસોનું સ્પષ્ટ ચિત્ર સેવાર્થી સંસ્થામાં આવે ત્યારથી જ તે કાર્યકરનો સંપર્કમાં આવે છે અને કાર્યકર સેવાર્થીના સંબંધ શરૂ થયા છે. બન્ને વચ્ચેની મુલાકાતો વધતાં સેવાર્થીની સમસ્યા પ્રત્યે સમાધાન કાર્ય શરૂ થાય છે. અને કાર્યકર સેવાર્થીની મુખ્ય ભૂમીકાઓ શરૂ થાય છે. સેવાર્થીને તેની સમસ્યાની વાસ્તવિક પરિસ્થિતિ વિશે કાર્યકર ચર્ચા-પરામર્શ દ્વારા સમજૂતી આપે છ. અને સમસ્યા ઉકેલનાં સાધનો સુવિધાઓ અને સેવાઓની યોજનાઓ વિશે પણ ચર્ચા કરે છે. સેવાર્થી સહાયકાર્યમાં કેવો અને કેટલો સહયોગ આપે છે. સહયોગ આપે છે. સહયોગ આપવાની તેની ઈચ્છા કે અસહમતી છે ? કાર્યકર સાથે સાધનો સુવિધાઓના ઉપયોગ અંગે સેવાર્થીનું વલણ કેવું છે ? કયા સાધનો સેવાઓનાં .પયોગ અંગવે તે સહમત નથી ? આ બધી જ બાબતોનું વર્ણન અહેવાલ નોંધમાં થવું જોઈએ. ઉપરાંત કાર્યકરનો સલાહ માર્ગદર્શનની સેવાર્થીના વ્યવહારો ઉપર કેવી અસરો પડે છે તે પણ નોંધવું જોઈએ.

(6) સેવાર્થીની સમસ્યાનો કુટુંબ જૂથ કે સમાજ સાથે સંબંધ સેવાર્થીની સમસ્યા છે તેમાં તેનાં કુટુંબનાં સભ્યો ? માતા-પિતા પતિ કે પત્ની, બાળકો, નજીકનાં કુટુબીજનો, કાકા, મામા, ફૈબાના પરિવાર કે સાસરી પક્ષના સભ્યો પૈકી કયા કયા સભ્યો સમસ્યા સાથે જોડાયેલા છે. ? સમસ્યા ઉત્પન્ન થવામાં આ સભ્યોની ભૂમિકાઓમાં કેટલો મદદરૂપ બની શકે તેમ છે. ? પરીવારની આર્થિક સ્થિતિ કેવી છે ? આ બધીજ બાબતોનું ચોક્કસ અને સ્પષ્ટ વર્ણન કરવું જોઈએ સેવાર્થીની આસપાસનાં સમૂહો, પડોશના વ્યક્તિઓ નોકરી-વ્યવસાયના જૂથો, રમતગમતનાં જૂથો-વર્ગો વિવિધ જૂથોનો સમસ્યા સાથેનો સબંધં છે કે કેમ ? હોય તો કેટલો સંબંધ છે ? આ

જૂથના સભ્યો સમસ્યા સામાધાન માટે કેટલા મદદરૂપ બની શકે તેમ છે ? આ તમામ જાણકારી મેળવીને આ બધી બાબતોની વિગતો અહેવાલ નોંધમાં લખવી જોઈએ.

(7) સેવાર્થીમાં આવેલું પરિવર્તન - સમસ્યા ઉકેલ અંગેના કાર્યકરના પ્રયાસો અને સહાયને પરિણામે સેવાર્થીની સમસ્યા કયા સુધી ઉકેલી શકાય છે ? સેવાર્થીની જરૂરિયાતો પૈકી કઈ કઈ જરૂયિાતોને પૂર્ણ કરી શકાય નથી ? સેવાર્થીનું સમાયોજનમાં શુ ખૂટે છે ? સેવાર્થીની લાગણીઓ આવેગો અને તવાનોમાં પહેલા જે દુઃખનો ભાર હતો અશાંતિ હતી તે દૂર થઈ શકી છે કે કેમ ? આ તમામ બાબતો અંગે સેવૌથીમાં જે પરિવર્તન થયું હોય, સુધારો થયો હોય તે વિશે અહેવાલમાં નોંધ કરવી જોઈએ.

(8) વ્યક્તિત્વનું પૂર્ણ વર્ણન - સેવાર્થીના શારીરિક, માનસીક અને સામાજિક તથા આવેગાત્મક પાસાઓનું વર્ણન કરવું જોઈએ. સેવાર્થીનો શારીરિક બાંધો, વિચાર-સરણીની પદ્ધતિઓ અભિરુચીઓ, મનોવલણો, લાગણી, પ્રદર્શિત કરવાની રીતો તથા આવેગોની અભિવ્યક્તિઓ કેવી કરે છે ? સેવાર્થીના વિશેષતાઓ, શક્તિઓ, આવડતાં, અણ આવડતો, ખરાબ ટેવો, વ્યવહારો વગેરે સેવાર્થીનાં સમગ્ર વ્યક્તિત્વ સંબંધી પાસાઓ વિશે અહેવાલમાં વિસ્તારથી નોંધ કરવી જોઈએ. આ પ્રકારની નોંધથી સેવાર્થીની સમસ્યાનાં નિદાન અને સારવારમાં મદદ મળે છે.

(9) સલાહ પરામર્શનો સ્રોત - સેવાર્થીની સારવાર પ્રક્રિયા દરમ્યાન કાર્યકરને વિવિધ સંસ્થાઓની સુવિધાઓ અને સેવાઓ મળી હોય છે. આ સુવિધાઓ અને સેવાઓ જયાંથી 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 આપે છે ? વાતચીન દરમ્યાન ગુસ્સો પ્રગટ કરે છે ? વાત કરતાં કરતાં રડી પડે છે સામેની વ્યક્તિને તોડી પાડે છે. ? પોતાની વાતને સાચી માનવા ઉગ્ર ચર્ચાઓ કરે છે. ? આ તમામ વિગતોની નોંધ અહેવાલમાં દર્શાવવી જોઈએ.

(11) સંબંધોનું સ્વરૂપ : સેવાર્થીનાં કૌટુંબિક સંબંધો કેવા છે ? પોતાના જીવનસાથી સાથેનાં સંબંધો કેવા છે. ? પોતાના માતા-પિતા સાથેના સંબંધો કેવા છે. ? પોતાના બાળકો સાથેનાં સંબંધો કેવા છે ? સગાસંબંધીઓ સાથેનાં સંબંધો કેવા છે. ? વ્યાવસાયિક સંબંધો કેવા છે ? મિત્રો સાથેના સંબંધો કેવા છે ? સંસ્થાના સભ્યો કે અન્ય સેવાૃ થીઓ સાથેનાં સંબંધો કેવા છે ? આ તમામ બાબતો અંગે વિગતવાર નોંધ કરવી જોઈએ. સંબંધો સારા છે ? મધૂર છે ? કે વણસેલા છે ? આ અંગે વિગતવાર નોંધ કરવી જોઈએ. ઝગડાનાં કારણે બોલવાનાં સંબંધો પણ નતથી. આ બધી જ ગિતો અહેવાલ નોંધમાં લખવી જોઈએ.

(12) ગોપનીયતા - સેવાર્થી સાથેના ચર્ચા પરામર્શ દરમ્યાન કાર્યકરને તેની ગુપ્ત વાતો અને ઘટનાઓ જાણવા મળે છે. તેની ઉપયોગીતા સમસ્યા ઉકેલવા માટે જરૂરી હોય છે. તેથી તેની નોંધ અહેવાલમાં કરવી જોઈએ. પરંતુ આ અહેવાલને કાર્યકરે ગોપનીય રાખવો જોઈએ. તે ખૂબ મહત્વનું છે. એટલે કે કાર્યકરે પોતાનો ઉપયોગ પુરતો તેને સીમીત રાખવો જોઈએ. અન્યથા સેવાર્થીનો વિશ્વાસ તે ગુમાવે છે અને અધવચ્ચેજ બન્ને વચ્ચેનો સંબંધ વણસી જાય છે. તેથી સમસ્યાનાં ઉકેલ સુધી આ અહેવાલ ગોપીનય રહે તે ખૂબ જ જરૂરી છે.

- **અહેવાલ નોંધની વિષય વસ્તુ :** વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થીની સમસ્યાનું અધ્યયન, નિદાન અને સારવાર કરવાનો મુખ્ય હેતુ હોય છે. કાૃયકર પોતાની સેવાઓ દ્વારા સેવાર્થીની કેવી કેવી 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 એ અંગે ઘણી મુશ્કેલીઓ અનુભવાતી હોય છે. તેથી અહેવાલ નોંધ તૈયાર કરવાની એક સામાન્ય રૂપરેખાનું અહિયાં વર્ણન કરીએ જેથી તેનો ઉપયોગ કરીને વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર કરી શકે છે.

(1) સેવાર્થીની પ્રાથમિક માહિતી

1. નામ
2. લિંગ
3. જાતિ
4. ઉંમર
5. શિક્ષણ
6. ધર્મ
7. વ્યવસાય
8. વૈવાહીક સ્તર
9. જન્મસ્થળ
10. એડ્રેસ, કાયમી અને હાલનું
11. રહેણાંકનું મકાન - પોતાની માલિકીનું / ભાડાનું

(2) સમસ્યાનું સ્વરૂપ તથા તેની વિગત

1. સેવાર્થીની સમસ્યા શુ શુ 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 પડયો ?
9. સમસ્યાનો પ્રભાવ આવેગાત્મક સ્થિતિ પર કેવો પડયો છે ?
10. સમસ્યાનો પ્રભાવ તેની સામાજિક સ્થિતિ પર કેવો પડયો છે ?

11. સમસ્યાને કારણે સેવાર્થીની દૈનિક ક્રિયાઓમાં કેવું પરિવર્તન આવેલું છે ?
12. સેવાર્થીના શરીર પર સમસ્યાને લીધે કેવી અસરો પડી છે ?
13. સેવાર્થીનાં આરોગ્ય પર કેવો પ્રભાવ પડયો છે ?
14. સેવાર્થીના સ્નાયુઓ પર કેવી અસરો પડી છે ?
15. સેવાર્થીનાં મનોવલણો પર કેવી અસરો પડી છે ?
16. સેવાર્થીની ઊંઘ પર કેટલો પ્રભાવ પડયો છે ?

(3) ઉપચાર અને મદદનો અનુભવ

1. સમસ્યાનું સમાધાન કરવા માટે કયા કયા ગયા છો ?
2. કેવા કેવા પ્રકારની મદદ મેળવી છે ?
3. કેવી કેવી સુવિધાઓની મદદ મેળવી છે ?
4. સહાય મેળવ્યા બાદ સેવાર્થીની સમસ્યા પર કેવો પ્રભાવ જોવા મળ્યો છે ?
5. સેવાર્થીની દૃષ્ટિએ સહાયનું મુલ્યાંકન કેવું છે ?
6. કેવા પ્રકારની મદદ લાભકારક જણાઈ છે ?
7. ભુતકાળનાં અનુભવો અને વર્તમાન સ્થિતીમાં મળેલી સહાય બન્ને વચ્ચનો ફેરફાર કેવો જણાય છે ?
8. જે સંસ્થામાંથી મદદ મેળવી છે તેના કર્મચારીઓ સાથેનાં સંબંધો કેવા છે ? તેનું સ્વરૂપ
9. શરૂઆતથી અંત સુધીમાં મદદ મેળવવામાં કેટલો સમય લાગ્યો છે ?

(4) સેવાર્થીની લાગણીઓ અને તેની વિચારક્રિયાઓ

1. સેવાર્થીનો સમસ્યા પ્રત્યે દૃષ્ટિકોણ
2. સમસ્યાનું સેવાર્થી દ્વારા વિશ્લેષણ
3. સમસ્યાના સેવાર્થીએ બનાવેલા કારણો
4. સેવાર્થી સમસ્યા સાથે કેટલો જોડાયેલો છે ?
5. સેવાર્થીની યોગ્યતાઓ અને તેની નબળાઈઓ

(5) સેવાર્થીનો વિકાસક્રમ

(ક)

1. જન્મપૂર્વેની સ્થિતિ
2. જન્મ પહેલા ગર્ભાવસ્થામાં માતાની શારીરિક સ્થિતિ અને લાગણી અંગે માતાની સ્થિતિ
3. ગર્ભાવસ્થા દરમ્યાન કોઈ મહત્વની ઘટના જેનાંથી માતા પ્રભાવિત થઈ હોય
4. જન્મક્રમ

5. જન્મ સમયની કોઈ મુશ્કેલી

6. શારીરિક અયોગ્યતા

(ખ) શરૂઆતનો વિકાસ

(a) સેવાર્થીનો ઉછેર કોના દ્વારા થયો છે ?

(b) તે વ્યક્તિનાં વ્યક્તિત્વનું નિરૂપણ

(c) બાળપણની ક્રિયાઓ - રડવું, હસવું, ખાવું, પીવું વગેરેમાં અવરોધ

(ગ) બાલ્યાવસ્થા

(a) બાળપણની કોઈ મહત્ત્વપૂર્ણ ઘટના, બિમારી વગેરે

(b) ભયાનક સ્વપ્નો, ઉંઘમાં ચાલવું, વધુ ઉગ્ર ભાવનાઓ, પથારીમાં પેશાબ કરવો, અંગુઠો ચુસવો, નખને દાંતથી કાપવા, હડબડાઈ જવું, અજ્ઞાન ભય, સ્વાર્થ પરાપવાના વગેરે

- **શાળાકિય બાબતો**

⇨ શાળા સક્રિય કે શરમાળ

⇨ હીનભાવના

⇨ રમતગમતમાં રુચિ કે પ્રાથમિકતા, શાળામાં શિક્ષકો સાથેનાં સંબંધો કેવા છે ?

⇨ તેની દૃષ્ટિએ આદર્શ શિક્ષકનું વ્યક્તિત્વ, વિદ્યાર્થીઓ સાથેનાં સંબંધોનું સ્વરૂપ, શિક્ષણકાર્ય દરમ્યાની મહત્વની ઘટનાઓનું વર્ણ

- **જો અભણ હોય તો તેના કારણો**

⇨ ગરીબી

⇨ લાગપરવાહી

⇨ કુલન હોવી

⇨ રુચિ ન હોવી

⇨ મા-બાપને ભણાવવાની રૂચિ ન હોવી

⇨ અધ્યાપકોનો કઠોર વ્યવહાર

⇨ અન્ય કોઈ કારણ હોય તો તે

- **કૌટુંબિક માહિતી**

(1) સેવાર્થીના કુટુંબનો પ્રકાર

(2) સેવાર્થીનું ભાઈ બહેનોમાં સ્થાન

(3) કુટુંબનાં સભ્યોની સંખ્યા

(4) માતા-પિતા, ભાઈ-બહેન, પતિ-પત્ની વગેરેની ઉંમર, શિક્ષણ, વ્યવસાય, શારીરિક, માનસિક સ્તર અને સેવાર્થી સાથેનો સંબંધ

(5) જો માતા કે પિત બન્ને સ્વર્ગવાસ થઈ ગયા હોય ત્યારે

⇨ મૃત્યુ સમયે ઉંમર

⇨ મૃત્યુનો બીજાઓ પર પડેલો પ્રભાવ

⇨ માતા પિતાનું સ્થાન લેનાર વ્યક્તિ સાથે સેવાર્થીનો સંબંધ અને તેનું વ્યક્તિત્વ

(6) સેવાર્થીનાં મા-બાપ સાથેનાં સંબંધનું સ્વરૂપ

(7) મા-બાપનાં પરસ્પરનાં સંબંધનું સ્વરૂપ

(8) મા-બાપ સાથે સેવાર્થીનાં સંબંધની રીતો અસ્વીકૃત, સ્વીકૃત, બંધનયુક્ત

(9) કુટુંબમાં શિસ્તપાલનની રીતો

(10) મા-બાપનાં પરસ્પરનાં સંબંધનું સ્વરૂપ

(11) કુટુંબમાં જેની સત્તા ચાલતી હોય તેવી વ્યક્તિ કોણ છે ? તેનું વ્યક્તિત્વ

(12) કુટુંબમાં ભૂમિકા મુજબ સેવાર્થીનો સંબંધ પતિ-પત્ની, માતા-પિતા વગેરે સાથેનો સંબંધ

(13) ઘરનું વાતાવરણ સુખપૂર્વક, આરામદાયક, ધાર્મિક, સંઘર્ષમાં તનાવપૂર્ણ, સ્વાર્થપૂર્ણ અન્ય

(14) કુટુંબમાં અપરાધી વ્યવહાર

(15) દારૂની લત્ત/આદત

(16) માનસિક વિઘટન

(17) સેવાર્થીની મહત્વપૂર્ણ ઘટનાઓ

(18) ઘરની ભૌતિક સ્થિતિ

(19) કુટુંબની આર્થિક સ્થિતિ

(20) વ્યવસાય કરતાં સભ્યોની સંખ્યા

(21) બચતની સ્થિતિ કે ટેવ

(22) દેવું

(23) પરિવારની સામાજિક સ્થિતિ-ભીંડભાડ,એકાન્ત, હિંસા, યૌન અપરાધ, પારિવારિક સંપર્ક, લોકશાહીમાં વિશ્વાસ,નિર્ભરતા, હીનભાવનાં

- **સામાજિક સંબંધ**

  સેવાર્થી સાથે મા-બાપ, ભાઈ-બહેન, મિત્રો, પાડોશીઓ, સાથી કર્મચારીઓ વગેરેની સામાજીક આંતરક્રિયાઓ

- **લગ્નવિષયક મા**

  (1) સેવાર્થીની પરિસ્થિતિ હોય તેનાં 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

- **વ્યવસાયિક માહિતી :**

(1) સેવાર્થીનો વ્યવસાય/નોકરીમાં હોયતો તેનો હોદ્દો અને તેની કામગીરીનું સ્વરૂપ

(2) વિભાગ

(3) કામગીરીનો સમય

(4) વ્યવસાયિક નબળાઈઓ

(5) કામ છોડી દીધુ હોય તો કારણ

(6) સહ કર્મચારી સાથેનો સંબંધ

(7) માલીક કે ઉચ્ચ અધિકારી સાથેનો સંબંધ

(8) લાગીણીનાં સંબંધો હોય તો તેની વિગત

(9) હાલમાં જે નોકરી કરતા હોય તો તેની વિગત

(10) કામગીરીની સ્થિતિ

- **મનોરંજન મેળવવાની રીતો :**

સેવાર્થીની મનોરંજન માટેની રીતો કેવી કેવી છે ? ધુમ્રપાન, તમાકુ ખાવી વગેરે અથવા વેશ્યાગમન કે સ્ત્રી સંગની આદત - વગેરે

- **સેવાર્થીનાં વ્યક્તિકત્વની વિશેષતાઓ :**

સેવાર્થીનાં વ્યક્તિત્વની વિશેષતાઓ તેનો વ્યવહાર પરથી જાણી શકાય છે.

⇨ જલ્દીથી હતાશ થવું

⇨ ગુસ્સાની અવસ્થામાં હિંસક થવું

⇨ ક્રોધને રોકવામાં સગવડ

⇨ બીજા વ્યક્તિ સાથે ઝગડા કરવામાં આનંદ અનુભવવો

⇨ હીત ભાવના અનુભવવી

⇨ માથાનો દુઃખાવો રહેતો હોય

⇨ એકાન્તમાં રહેવાની ભાવના હોવી

⇨ જીવનમાંથી રસ ઉડી જવો

⇨ સામાજિક બંધનો ન માનવા

- ⇨ શારીરિક કષ્ટ હોવું
- ⇨ જલ્દીથી આનંદમાં આવી જવું
- ⇨ ઈર્ષાળુ
- ⇨ આત્મવિશ્વાસની ઉણપવાળા હોવું

- **માનસિક સ્થિતિ**

(1) ચહેરાના હાવભાવ

(2) શરીરનાં સમગ્ર ભાવ કે સ્થિતિ

(3) વાતચીતની રીતભાવ

(4) વાતચીતમાં એકસુત્રતા

(5) ચિંતાનું આવરણ

(6) હતાશાની સ્થિતિ

(7) દુઃખની સ્થિતિ

(8) શંકાની સ્થિતિ

(9) વિચારોની એકસુત્રતા

(10) અંતઃદૃષ્ટિ અને નિર્ણયની સ્થિતિ

- **સમસ્યાનું નિદાન :**

(1) તથ્યોનું મૂલ્યાંકન

- ⇨ સમસ્યાનું મૂલ્યાંકન
- ⇨ વ્યક્તિત્વ
- ⇨ સામાજિક વાતાવરણનું મુલ્યાંકન

(2) કારણચોનું અન્વેષણ

- ⇨ સમસ્યાનું સ્વરૂપ
- ⇨ સામાજિક વાતાવરણનો વ્યક્તિત્વ પર પડેલો પ્રભાવ
- ⇨ સમસ્યા ઉત્પન્ન થવાના મુખ્ય પાસાઓ
- ⇨ સમસ્યા ઉકેલના ઉપાયો

- **સમસ્યાનું સમાધાન :**

(1) કાર્યકર દ્વારા સમસ્યાના સમાધાન માટે કરવામાં આવેલાં પ્રયત્નોનું વિસ્તૃત વર્ણન કરવું.

(2) સંસ્થાની સેવાઓ, સુવિધાઓનો ઉપયોગ કર્યો હોય તો તેની વિગતોનું વર્ણન કરવું.

(3) વિશેષ સેવાઓ કે સુવિધાઓ મેળવી હોયતો તેની વિતોનું વર્ણન

13.5 ઉપસંહાર :

આ એકમમાં વ્યવસાયિક સમાજકાર્યની વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં અહેવાલ નોંધ અંગેની વિસ્તૃત ચર્ચા કરી. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર સમક્ષ આવતા સેવાર્થીની સમસયાનું સમાધાન કરવામાં આવે છે. કાર્યકર પાસે અનેકવિધ સમસ્યાથી પીડાતા એક કરતાં વધારે સેવાર્થીઓ સેવા મેળવવા આવતા હોય છે. દરેક સેવાર્થી સાથે કાર્યકર મુલાકાતા યોજીને તેની સમસ્યા સંબંધી નિદાન તથા સારવારની પ્રક્રિયા યોજતાં હોય છે. વિવિધ સેવાર્થીઓની સમસ્યાઓ અને તેની સારવાર પ્રક્રિયાની વિગતો લાંબા સમયગાળા સુધી ચાલતી પ્રક્રિયાઓ છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનાં અધ્યયન, નિદાન, તથ્યો જાણવા વ્યવહારો સમજવા વગરે તમામ કાર્યવાહી કાર્યકર મૌખિક રીતે યાદ રાખી પાર પાડી શકતો નથી તેની અહેવાલ-લેખન મહત્વનું ગણવામાં આવેછે. આ એકમમાં અહેવાલ લેખ, તેનો અર્થ, મહત્વ અને અહેવાલ લેખનમાં દસ્તોજીકરણ વિષે વિસ્તૃતમાં માર્ગદશન આપવામાં આવ્યું છે. આ ક્ષેત્રમાં નવા આવેલા કાૃયકરોને તથા વિદ્યાર્થીમિત્રોને અહેવાલ લેખનનું સ્વરૂપ, પદ્ધતિ તેની ટેકનિકો તથા અહેવાલ લેખનની ભાષા વિષે વિસ્તૃત અભ્યાસ કરીને સમજાવવામાં આવ્યું છે. આમ આ એકમમાં અહેવાલ લેખનની સંપૂર્ણ ચર્ચા કરી વિદ્યાર્થીઓને માર્ગદર્શન આપવામાં આવ્યું છે.

13.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

(1) અહેવાલ લેખન વિદ્યાર્થઅીને કઈ કઈ રીતે મદદરૂપ થાય છે.

(A) જ્ઞાન આપવા

(B) વિસ્તૃત માર્ગદર્શન

(C) રજુઆત કરવામાં

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(2) અહેવાલ લેખનનાં પ્રથમ પેઈજને કયા નામે ઓળખવા છે

(A) મૃખપૃષ્ઠ

(B) માળખુ

(C) પુઠું

(D) અન્ય

(3) અહેવાલ લેખનનાં કેટલા પ્રકાર છે.

(A) ત્રણ

(B) બે

(C) ચાર

(D) સાત

(4) ઉત્તમ અહેવાલ નોંધ રવા કઈ બાબત જરૂરી છે.

(A) સમસ્યાનું વર્ણન

(B) સેવાર્થીમાં આવેલું પરિવર્તન

(C) સલાહ પરામર્શના સ્ત્રોત

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(5) વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં ઉપયોગમાં આવેલાં સિદ્ધાંતો

(A) ગોપનિયતાનો સિદ્ધાંત

(B) સ્વીકૃતનો સિદ્ધાંત

(C) આત્મનિર્ણયનો સિદ્ધાંત

(D) ઉપરોક્ત તમામ

13.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

(1) (D) ઉપરોક્ત ત્રણેય

(2) (A) મુખપૃષ્ઠ

(3) (B) બે

(4) (D) ઉપરોક્ત તમામ

(5) (D) ઉપરોક્ત તમામ

13.8 ચાવીરૂપ શબ્દો

(1) અહેવાલ લેખન : રિપોર્ટ તૈયાર કરવો

(2) ઉચ્ચપાર : સારવાર

(3) અન્વેષણ : તપાસણી, શોધખોળ

12.8 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) અહેવાલ લેખનનું મહત્વ સમજાવો

(2) અહેવાલ લેખનનાં પ્રકાર જણાવો

13.10 પ્રવૃત્તિ

(1) HIV એઈડ્સનાં દર્દી માટેની કેસસ્ટ્ડી અહેવાલ લેખનનાં માળખાં પ્રમાણે લખો

(2) કુટુંબ સલાહકાર કેન્દ્રમાં આવતા કેસને કેસ સ્ટડી આપેલ માળખા પ્રમાણે લખો

13.11 કેસ સ્ટડી

(1) તમારા વિસ્તારનાં અપંગ વ્યક્તિની કેસસ્ટડી તૈયાર કરો

(2) કેન્સરના દર્દીની કેસસ્ટડી તૈયાર કરો

13.11 સંદર્ભગ્રંથો

(1) समाजकार्य सिद्धांत एवं पद्धतियां–बालेश्वर पांडेय–रावत पब्लीकेशन, जयपुर

(2) समाजकार्य वैयक्तिक सेवाकार्य (हिन्दी) – डो. पी.डी. मिश्रा उत्तरप्रदेश, हिन्दफ संस्थान, लखनौ

(3) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ - નવસર્જન પબ્લીકેશન - અમદાવાદ
કાન્તિ પી. ત્રિવેદી, પ્રિન્સીપાલ - બીએસડબલ્યુ, એમએસડબલ્યુ કોલેજ, મહેસાણા

(4) Gardan Hamiltan - Theory and Practice of Social work - New York

(5) Meary Richmand - What is social case work Rassial Saj Fondation - New York (1922)

એકમ ૧૪ કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચેનાં સંબંધોની લાક્ષણિકતાઓ અને સંબંધમાં આવતુ પરિવર્તન

-: એકમનું માળખુ :-

14.0 એકમના હેતુઓ

14.1 પ્રસ્તાવના

14.2 કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધ

14.3 કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચેનાં સંબંધની લાક્ષણિકતાઓ

14.4 કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચેનાં સંબંધમાં આવતું પરિવર્તન

14.5 ઉપસંહાર

14.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

14.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોનાં જવાબો

14.8 ચાવીરૂપ શબ્દો

14.9 સ્વાધ્યા લેખન

14.10 પ્રવૃત્તિ

14.11 કેસ સ્ટડી

14.12 સંદર્ભગ્રંથો

14.0 એકમના હેતુઓ :

(1) આ એકમમાં કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચેનાં સંબંધ અંગે વિસ્તૃતમાં વિદ્યાર્થીઓને સમજૂતી આપવામાં આવશે. જે વ્યવસાયિક સમાજકાર્યક્ષેત્રે ખૂબ અગત્યની બાબત છે.

(2) આ એકમમાં કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચેનાં સંબંધ ોય છે તેમાં કેવી લાક્ષણિકતાઓ હોય છે. તે અંગે વિસ્તૃત માર્ગદર્શન આપવામાં આવેલ છે. જે વૈયક્તિક સેવાના ક્ષેત્રે કામગીરી બજાવતા કાર્યકરો માટે ઘણી જ અગત્યની બાબત છે.

(3) આ એકમમાં કાર્યકર્તા અને સેવાર્થીનાં સંબંધોમાં આવતા પરિવર્તન અંગે વિસ્તૃત માર્ગદર્શન આપવામાં આવેલ છે જેની જાણકારી વિદ્યાર્થી મિત્રોને ખૂબ મહત્વની બની રહેશે.

14.1 પ્રસ્તાવના :

માણસ સામાજિક પ્રાણી છે સમાજમાં જન્મે છે માસજમાં રહીને જ તેનું સામાજિકરણ થાય છે અને સમગ્ર જીવન સમાજમાં વિવિધ સંબંધોની વચ્ચેજ જીવન વ્યતીત થાય છે. આમ વ્યક્તિ માટે સંબંધની ઘણી અગત્યતા છે. સમાજ એ સંબંધોની આધારશીલા છે. સંબંધ એક એવું શક્તિશાળી માધ્યમ છે કે જેના દ્વારા વ્યક્તિનું વ્યક્તિત્વ ઘડાય છે. સંબંધ એટલે બે અથવા બે થી વધારે વ્યક્તીઓ વચ્ચેનું ભાવનાત્મક જોડાણ છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યકર સેવાર્થીનો સંબંધ જ તમામ પ્રક્રિયાઓનું માધ્યમ છે. કાર્યકરની સફળતા સેવાર્થી

સાથેના વિશ્વાસયુક્ત સંબંધ પર આધારિત છે. કાર્યકરના સેવાર્થી સાથેનાં મજબૂત સંબંધો સમસ્યા સમાધાનમાં ખૂબ જ અગત્યની ભૂમિકા ભજવે છે. સંબંધમાં બે વ્યક્તિઓ લાગણીની આંતરક્રયાથી જોડાયેલી હોય છે. સંબંધો દ્વારા વ્યક્તિઓ પરસ્પરની લાગણીઓ, મનોવૃત્તિઓ, ઈચ્છાઓ, આવેગો, દુ:ખની વાતો, આનંદની અનુભૂતિ વગેરેનું આદાનપ્રદાન કરે છે. વ્યક્તિ પોતાના જન્મથી મૃત્યુ સુધી આ સંબંધો વચ્ચે જ જીવન જીવે છે. વ્યક્તિ સામાજિક આંતરક્રિયાઓ અને સામાજિક વ્યવહારો તથા ભૂમીકાઓનું જ્ઞાન પણ સંબંધો દ્વારા જ મેળવે છે.

રોજર્સના મતે (૧૯૦૧)નાં મત મુજબ ‘સંબંધ એ એવી બાબત છે કે જેમાં ઓછમાં ઓછા એક પક્ષનો હેતુ અન્ય પક્ષની વિકાસને પ્રોત્સાહન આપવાનો તથા તેનાં વિકાસકાર્યમાં સુધારવા લાવવાનો છે.’ પેનીસકી એન્ડ પેપીન્સકી (૧૯૫૪) સંબંધની વ્યાખ્યા આપતા જણાવે છે કે ‘સંબંધ એટલે બે વ્યક્તિઓ વચ્ચેની નિરીક્ષણ કરી શકાય એવી આંતરક્રિયાનાં ભાવાત્મક લક્ષણને દર્શાવતી એક કાલપ્નિક એકવ્યના છે.

આમ ઉપરોક્ત વ્યાખ્યાઓનાં આધારે કહી શકાય કે કાર્યકર-સેવાર્થી સંબંધ બન્ને વચ્ચેની આંતરક્રિયાનું ભાવાનાત્મક કે આવેગાત્મક પાસાઓ તરફ દૃષ્ટિપાત કરે છે આ સંબંધ દ્વારા સેવાર્થી પોતાના વિચારો, લાગણીઓ ભાવનાઓ, મૂલ્યો અને વર્તનનું પરિક્ષણ કરતા શીખે છે. સમાજકાર્ય એ વૈજ્ઞાનિકની સાથે માનવીય સંબંધોની કુશળતા પર આધારિત એક વ્યાવસાયિક સેવા છે. સમાજકાર્યનાં અભ્યાસમાં વ્યાવસાયિક સંબંધો પર વિશેષ ભાર મુકવામાં આવ્યો છે.

વૈયક્તિક સેવાર્કાયમાં કાર્યકર સેવાર્થીના સંબંધ અંગે સમાજકાર્ય એ વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાનની સાથે માનવીય સંબંધોની કુશળતા પર આધારિત એક વ્યાવસાયિક એવા છે. સમાજકાર્યના અભ્યાસમાં વ્યાવસાયિક સંબંધો પર વિશેષ ભાર મૂકવામાં આવ્યો છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર સેવાર્થીનાં સંબંધ અંગે પર્લમેનનો મત છે કે, ‘એક એવી સ્થિતિ છે જેમાં બે વ્યક્તિ કેટલીક સમાન રુચિ ક્ષણિક કે લાંબાસમય સુધી રાખવાને ઠરાવ પરસ્તર લાગણી સંબંધી આંતરક્રિયાઓ કરે છે.

આ એકમમાં આપણે કાર્યકર સેવાર્થીનાં સંબંધ અંગે ચર્ચા કરીશું. કાર્યકર દ્વારા વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં મધુર સંબંધ (Rappor) સ્થાપન દ્વારા જ સહાયતા કરવામાં આવે છે. કાર્યકર પોતાની આવડતનો કુશળ ઉપયોગ કરીને સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપિત કરે છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનાં અધ્યયનમાં વિવિધ માહીતી મેળવવામાં તેને છુટથી ઉપયોગ કરેછે.

આ એકમમાં આપણે કાર્યકર સેવાર્થીમાં સંબંધની વિવિધ લાક્ષણીકતાઓ બાબતે પણ ચર્ચા કરીશું. જેમકે વિશ્વાસ, સ્વીકાર, પ્રમાણિકતા, પરાનુભુતિ, એકરૂપતા, વ્યાવસાયીક દૃષ્ટિકોણ, વસ્તુલક્ષીત અને અધિકારને ગણાવી શકાય.

કાર્યકર સેવાર્થીના સંબંધોમાં સેવાકાર્ય દરમ્યાન પરિવર્તન આવે છે જેમકે લાગણીનાં પરિવર્તન, સમજણશક્તિમાં અને સેવાર્થીની નિર્ણય પ્રક્રિયા તથા વ્યવહારમાં થતા પરિવર્તનોવિષે આ એકમમાં વિસ્તૃત અભ્યાસ કરીશું.

આમ આ એકમમાં વિદ્યાર્થીઓને કાર્યકર-સેવાર્થીનાં સંબંધો, કાર્યકર-સેવાર્થીનાં સંબંધોની લાક્ષણિકતા વિષે વિસ્તૃત અભ્યાસ કરીશું.

14.2 કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધ :

સમાજકાર્યએ વૈજ્ઞાનિક જ્ઞાન અને માનવીય કુશળતા પર આધારિત એક વ્યવસાયિક સેવા છે. સમાજકાર્યમાં વ્યાવસાયિક સંબંધો ઉપર વિશેષ ભાર મુકવામાં આવે છે. કોઈપણ વ્યવસાય માટે માનવસંબંધોમાં આત્મીયતા અને ઊંડાણ હોવા જરૂરી છે. જ્યારે સેવાર્થી સંસ્થામાં આવે છે. ત્યારે સેવાર્થી કાર્યકરને બરાબર ઓળખતો હોતો નથી. કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધ પ્રત્યક્ષ મુલાકાતો દ્વારા જ સ્થપાય છે. વારંવારની મુલાકાતોથી સંબંધ વધાબરે ગાઢ બને છે અને સેવાર્થીની સમસ્યા ઉકેલની સમગ્ર પ્રક્રિયાને મુલાકાતનાં માધ્યમથી પૂર્ણ કરી શકાય છે.

મુલાકાતને સામાન્ય ભાષામાં મળવું એવો અર્થ થાય છે. વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં પણ સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા ઉકેલવાનાં હેતુથી કાર્યકરને મળે છે. અને કાર્યકર પણ સેવાર્થીને સમસ્યાગ્રસ્ત પરિસ્થિતિમાંથી બહાર લાવવા માટે તેની સાથે મુલાકાત યોજે છે. આમ મુલાકાતનાં માધ્યમથી જ સમગ્ર સેવાપ્રક્રિયા યોજવામાં આવે છે.

મુલાકાતમાં વ્યક્તિ શબ્દોથી હાવભાવથી, આંખોથી ઘણું બધુ બોલે છે જે તેની સચ્ચાઈને પ્રગટ કરેછે. શબ્દો કયારે સત્યને છુપાવવાની કોશીશ કરે છે. પરંતુ હાવભાવ તથા આંખોની ભાષાથી અસલીયતનો ખ્યાલી આવી જાય છે અને હાવભાવથી આંખેથી કહેવાયેલી વાતોનું મહત્વ કયારેક શબ્દોથી પણ વધારે હોય છે.

કાર્યકરની સેવાર્થી સાથેની શરૂઆતની મુલાકાતોનાં હેતુ સેવાર્થીનો વિશ્વાસ પ્રાપ્ત કરવાનો, સ્વચ્છ વાતાવરણ ઉભુ કરવાનો હોય છે. જેથી સેવાર્થી પોતાની જાતને ખુલ્લી અને અભિવ્યક્તિ કરી શકે. સેવાર્થીનું હૃદય-મન હળવું બની શકે આ માટે કાર્યકરે સેવાર્થીને જેવો છે તેવો સ્વીકારવો જોઈએ. તેનાં સારા ખરાબ ગુણો અને અવગુણો યોગ્યતા કે અયોગ્યતાએ આ તમામ બાબતો સાથે તેનો સંપૂર્ણ સ્વીકારવો એ કાર્યકરની મુખ્ય ફરજ છે. આમ કરવાથી સવાર્થીની વાતોને ખાનગી રાખીને કાર્યકર આ સંબંધને વધુ ઘનિષ્ઠ બનાવી શકે છે. ગોપનીયતા બન્ને વચ્ચેનાં મધુર સંબંધની એક કડી ગણવામાં આવે છે.

સેવાર્થી કાર્યકરને પોતાના જીવનની દુઃખદ ઘટનાઓ, આવેગોની અનુભૂતીઓ કે સંઘર્ષોની વાત કહેતો હોય ત્યારે તેની આ ભાવનાઓ સાથે કાર્યકર એકરૂપતા કેળવવી જોઈએ. જેમકે તે સેવાર્થીને કરે છે, 'હું તમારા દુઃખને સમજુ છુ' આ ઘટનાથી તમે કરેલા વિહવળ છો તેની મને ખબર છે. આ ાવત બોલતી વખતે કાર્યકરનો અવાજ અને લાગણીને વધારે સ્પષ્ટ કરે છે. આ શુકળતા કે મુલાકાતને સમજી રાખવામાં મદદરૂપ બને છે.

સેવાર્થી સાથેની દરેક મુલાકાતોનો ચોક્સ હેતુ કાર્યકરે નક્કી કરેલો હોય છે. અને મુલાકાત પણ કાર્યકર મૂલ્યાંકન કરીને પોતની ભૂમિકાને સમજે તે પણ ખૂબ જરૂરી છે. આ રીતે દરેક મુલાકાતને હેતુપૂર્ણ બનાવીને કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાને સમાધાન સુધી લઈ જાય છે. આ સમગ્ર પ્રક્રિયામાં સંસ્થાના નિયમો અને મર્યાદઓને કાર્યકરે ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ મુલાકાતમાં કાર્યકરની અને સેવાર્થીની ભુમિકાઓ નિશ્ચિત હોય છે. જેને કાર્યકરે સ્પષ્ટ કરવી જોઈએ આમ કરવાથી પરસ્પરની આંતરક્રિયા યોગય રીતે કરીને સમસ્યાનું નિરાકરણ થઈ શકે છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં કાર્યકર અને સેવાર્થીનાં વચ્ચેથી મુલાકાતા અન્ય સામાજિક રીતે થતી મુલાકાતોથી અલગ હોય છે. તેની ટેકનિકો સારવારલક્ષી હોય છે. જેમાં સમાજકાર્યનાં મૂલ્યો અને સિદ્ધાંતોની મર્યાદામાં રહીતે કાર્યકર કામગીરી કરે છે. કાર્યકર સેવાર્થીનો સંબંધ ગાઢ

બને, વિશ્વાસસંપૂર્ણ બને પછીની મુલકાતાનો દરમ્યાન કાર્યકર સમસ્યા અધ્યયનથી સારવારનાં ધ્યેયો નક્કી કરીને મુલાકાતને એક ચોક્કસ દિશા નક્કી કરે છે.

સેવાર્થીની આંતરિક ભાવનાઓ, મુશ્કેલીઓ તથા વ્યક્તિનો ભુતકાળનું જેટલું વધારે જ્ઞાન કૃાયકરને હોય છે. તેટલો તે વધારે સારી રીતે સારવાર કાર્યમાં સસ્વતા મેળવે છે. વૈયક્તિક કાર્યકરે સેવાર્થીની સમસ્યાઓનું ઉંડાણપૂ્વક અધ્યયન કરે છે. જેમાં સેવાર્થીનો સંપૂર્ણ સહકાર ખૂબ જરૂરી છે. જેનાં માટે કાર્યકરે સેવાર્થીનો આદર કરવો જોઈએ તથા સેવાશ્રથી સાથે ભાવનાત્મક જોડાણ કરવું જોઈએ. આવા સકારાત્મક સંબંધથી સેવાર્થી એવુ અનુભવે છે. કે કાર્યકર તેના હિતમાં કાર્ય કરે છ. ત્યારે સેવાર્થી પોતાના આવેગાત્મક સંઘર્ષો તથા ઘટનાઓને કાર્યકર સમક્ષ વ્યક્ત કરે છે.

વૈયક્તિક કાર્યકરનો સેવાર્થી સાથેનો ગાઢ સંબંધ ત્યારે જ સફળ થાય છે. જ્યારે કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચે ભાવનાત્મક, બૌદ્ધિક અને સાંસ્કૃતિક સ્તર પર આંતરક્રિયા થાય છે.

ભાવનાત્મક સ્તરપર આંતરક્રિયા :

કાર્યકરે સેવાર્થી પ્રત્યે અને ભાવનાત્મક લગાવ પ્રદર્શિત કરવો જોઈએ. તેની મુશ્કેલીઓ અને ફરિયાદોને ધ્યાનપૂ્વક સાંભળવી જોઈએ. તેનામાં રસ લઈને વાતચીત કરવામાં આવે ત્યારે સેવાર્થી પોતાના અંગતમાં અુગત તથ્યો કહેવામાં સંકોચ અનુભવતો નથી. તેનાં મનનો ભાર હલકો થઈ જાય છે. સંબંધ ગાઢ ત્યારે જ બને છે. જ્યારે સેવાર્થી પોતાની સંપૂર્ણ હકીકતોને કાર્યકર સમક્ષ વ્યક્ત કરી લે છે અને પોતે હળવાશ અનુભવેછે.

સાંસ્કૃતિક સ્તર પર આંતરક્રિયા :

કાર્યકરને સેવાર્થીની સંસ્કૃતિનું જ્ઞાન હોવું જોઈએ. દરેક સમાજના વર્ગોની, પ્રદેશોની ડુંગરાળ કે દરિયાકાંઠાના વિસ્તારોમાં વસ્તા લોકાની સંસ્કૃતિઓ, પરંપરાઓ, માન્યતાઓ અને મૂલ્યો અલગ-અલગ હોય છે. આવી સાંસ્કૃતિક બાબતોની જાણકારીને ધ્યાનમાં રાખીને કાર્યકર સેવાર્થી સાથે વ્યવહારા કરે તો સેવાર્થી આ સંબંધને વધુ ગાઢ બનાવવામાં સંપુર્ણ પ્રયત્નો કરે છે.

બૌદ્ધિક સ્તર પર આંતરક્રિયા :

સેવાર્થી સાથેની પ્રથમ મુલાકાતથી કૃાયકરે સેવાર્થીનાં બૌદ્ધિક સ્તરનાં ખ્યાલ આવી જાય છે એટલે કે સેવાર્થી ઉચ્ચ બુદ્ધિપ્રતીભા ધરાવે છે. ? સામાન્ય બુદ્ધી આંક છે ? કે સેવાર્થીનો બુદ્ધિઆંક સામાન્ય કરતાં ય ઉતરતો છે ? આ અંગે કાર્યકરે પોતાના જ્ઞાન, અનુભવ અને આવડતથી જાણી લેવું જોઈએ અને જે લેવલ પર સેવાર્થીનું બૌદ્ધિક સ્તર તેની વાતનો અર્થ સમજી શકે છે. જો વાત સમજે તો જ સહકાર આપે છે. આમ કાર્યકર સેવાર્થી સંબંધમાં બોદ્ધિક સત્રથી આંતરક્રિયા આ સંબંધના ઉદ્દેશોને વધુ ઝડપથી દિશા આપે છે.

કૃાય્કર સેવાર્થીનાં સંબંધમાં વૈયક્તિક સેવાકાર્યની આ પદ્ધતિનો મહત્વના સિદ્ધાંતો પર કાર્ય કરવામાં આવે છે.

આ સિદ્ધાંતોમાં મહત્વના સિદ્ધાંતો જોઈએ.

(1) વૈયક્તિકરણનો સિદ્ધાંત :

દરેક સેવાર્થીઓની સમસ્યાઓ અલગ-અલગ હોય છે. કારણ કે સમાજમાં દરેક વ્યક્તિનો ઉછેર, વાતાવરણ, જનીનો અલગ અલગ હોય છે. દરેકનું વ્યક્તીત્વ અલગ હોયે . આમ સમસ્યા સમાન લઈને આપનાં સેવાર્થીઓ ઉપર સમસ્યાની અસરો અલગ

હોઈ શકે છે અને દરેક સેવાર્થીનાં વ્યક્તિત્વની તથા સામાજીક વાતાવરણની સંપુર્ણ જવાબદારી મેળવીને સમસ્યાનાં સમાધાનની પ્રક્રિયા કરવી જોઈએ.

(2) ભાવનાઓના ઉત્કૃષ્ઠ પ્રાગટ્યનો સિદ્ધાંત :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થીને હકારાત્મક અને નકારાત્મક બન્ને પ્રકારની ભાવનાઓને પ્રગટ કરવા માટે સેવાર્થીને સંપૂર્ણ અધિકાર આપવામાં આવેછે. સેવાર્થી પોતાની દુઃખદ ઘટનાઓ, સંઘર્ષો, હતાશાઓ કહેતી વખતે દુઃખથી રડી પડે ત્યારે કાર્યકર તેના મિત્ર તરીકેની ભૂમિકા ભજવે છે. સાત્વના આપી પ્રેમપૂર્વક તેને હળવો કરેછે. આમ ફરીથી સેવાર્થીની ભાવનાઓને પ્રગટ કરવાનું યોગ્ય વાતાવરણ ઉભુ કરે છે.

(3) સ્વીકૃતિનો સિદ્ધાંત :

કાર્યકર-સેવાર્થી સંબંધમાં સેવાર્થી જેવો છે તેવો સ્વીકાર કરવામાં આવે છે. સેવાર્થીના સારા ખરાબ ગુણો, અયોગ્ય હરકતો, ખરાબ ટેવો, વલણો, માન્યતાઓ, વગેરે ગમે તે સ્થિતિ હોય કે તમામ પાસાઓને સાથે કાર્યકરે સેવાર્થીનો સંપૂર્ણપણે સ્વીકાર કરેછ. માનસન્માત આપે છે. સેવાર્થી હીનભાવના અનુભવતો હોય ત્યારે કાર્યકર સેવાર્થીનો સ્વીકાર કરે છે. ત્યારે સેવાર્થીને સલામતી અને રાહતનો અનુભવ થાય છે.

(4) ગોપનીયતાનો સિદ્ધાંત :

સેવાર્થીએ કાર્યકરને આપેલી પોતાના જીવનની અંગેની માહિતીને ગોપીનય રાખવી તે કાર્યકરની નૈતિક જવાબદારી છે. સેવાર્થીની માહીતી નોંધ / દસ્તાવેજી પુરાવાઓ વગેરેને અન્ય વ્યક્તિનાં હાથમાં ન આવે તે રીતે સલામત રાખવા જોઈએ. સેવાર્થીની માહીતીને કાર્યકર ગુપ્ત ન રાખે તો સેવાર્થીનો વિશ્વાસ ગુમાવી બેસે છે. ગોપનીય માહીતીનનો ઉપયોગ સેવાર્થીની સારવાર ક્રિયામાં કરવામાં આવે છે.

(5) આત્મનિર્ભયનો સિદ્ધાંત :

વૈયક્તિક સેવાકાૃયમાં સેવાર્થીને આત્મિનિર્ણયનો વિશે અધિકાર આપવામાં આવેલો છે. પોતાની સમસ્યાનાં અભ્યાસથી સારવાર કાર્યના સાધનો સેવાઓનાં ઉપયોગ અંગેની તમામ બાબતોમાં પોતાનીચ્છા અનુસારનો નિર્ણ લેવાનો સંપૂર્ણ અધિકાર આપવામાં આવે છે. કાર્યકરે કોઈપણ નિર્ણય લેતાં પહેલા સેવાર્થીનો પરામર્શ કરી તેના દ્વારા જ નિર્ણ લેવાય તેવી વ્યવસ્થા ગોઠવવી જોઈએ.

(6) અનિર્ણયાત્મક મનોવૃત્તનો સિદ્ધાંત :

કાર્યકર પોતાનાં વ્યક્તિગત નિર્ણયોથી અલિપ્ત રહી જે સેવાર્થી સાથે વ્યવહાર કરે છે. સેવાર્થીને સલાહ આપવામાં આવે છે. પણ દબાણ લાવીને સત્તાનો પ્રયોગ પણ કરાવનો નથી. આથી સેવાર્થી સાથેના સંબંધમાં અનિણર્યાત્મક મનોવૃત્તિનાં સિદ્ધાંતોનથી સેવાર્થીને પોતાનાીવકાસ અને કલ્યાણ માટે સંપૂર્ણ સ્વતંત્રતા આપવામાં આવે છે.

14.3 કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધની લાક્ષણિકતાઓ :

કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચેનાં સંબંધ આંતરક્રિયામાંથી બંધાય બન્ને વચ્ચેનો મજબૂત સંબંધ સમસ્યા સમાધાનમાં ખૂબ જ અગત્યની ભૂમીકા ભજવે છે. આ સંબંધની લાક્ષણિકતાઓ નીચે મુજબ છે.

(1) સેવાર્થી પ્રત્યે લાગી અને તેનું કલ્યાણ :

સેવાર્થી કાર્યકરની વચ્ચેનો સંબંધ વ્યાવસાયિક હોય છે. છતાં પણ માનવીય ભાવનાઓ સાથે સંકળાયેલો 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 અનુભુતિ થાય છે. કાર્યકર સેવાર્થનું કલ્યાણ ઈચ્છે છે અને તેના માટે કાર્યકર તમામ પ્રયત્નો કરે છે. સંસ્થાના સાધનો, સુવિધાઓની સેવાર્થીના માટે વ્યવસ્થા ગોઠવે છે. જેથી સેવાર્થીની તેને પરવા છે તેવું સ્પષ્ટ થાય છે. સેવાર્થી પ્રત્યેની લાગણીથી કાર્યકર વ્યવસાયિક રહીને પણ સેવાર્થીનું કલ્યાણ કરે છે.

(2) સેવાર્થીની અપેક્ષાઓ તથા સેવાર્થીની સ્વીકૃતિ :

કાર્યકર સેવાર્થીના સંબંધ સ્થાપન બાદ કાર્યકર એક બાબત વિષે સ્પષ્ટ જાણકારી મેળવી શકશે કે સેવાર્થી શું ઈચ્છ છે ? સમસ્યસારવાર અંગે કયાં સાધનો કે કઈ સેવાઓ ઉપયોગમાં લેવા માંગે છે. તેની જરૂરિયાત કઈ કઈ છે ? કાર્યકર દ્વારા સારવારની યોજનાઓ સેવાર્થીની અપેક્ષાઓ કઈ સીમા સુધી પૂર્ણ થઈ શકી છે ? અને કઈ જરૂરિયાતો પૂર્ણ થઈ છે. ? કેટલી જરૂરિયાતો બાકી છે ? તે દિશામાં આગળની કાર્યવાહી કરવી જોઈએ. આ માટે કાર્યકર સેવાર્થીનાં સંબંધ મધૂર હોય તો સેવાર્થીની નાનામાં નાની અપેક્ષાઓને પણ કાર્યકર સમજી શકે છે. સેવાર્થીનો સંતોષ એ જ કાર્યકરની સફળતાનો માપદંડ છે. જેમાં બન્ને વચ્ચેનો સંબંધ જ મહત્વની ભૂમીકા ભજવે છે.

સેવાર્થીનો સંપર્ણ સ્વીકાર એટલે જ કોઈ વ્યક્તિને શરત વગર ચાહવુ એવો અથર્ થાય છે. સેવાર્થી જેવો છે તેવો તેને પ્રેમપૂર્વક સ્વીકારવો એ કાર્યકરની પ્રથમ ફરજ છે. તેને પુર્ણ 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 પૂણ કરવી તે કાર્યકર સેવાર્થી સંબંધનો વિશ્વાસમાં વધારો કરે છે. આ જ વિશ્વાસથી કાર્યકર સેવાર્થીનાં વર્તન, વ્યવહારમાં પરિવર્તનમાં મદદ કરે છે. સેવાર્થીને કાર્યકર આવડત, કુશળતામાં દ્દઢ વિશ્વાસ હોય ત્યારે તે કાર્યકરની સહાયતા કાર્યમાં પૂર્ણ સહકાર આપે છે. પોતાના વ્યવહારોમાં પરિવર્તન કરી સુધારો કરે છે.

(3) પરાનુભુતિ :

આ એક એવી શક્તિ કે કુશળતા છે કે જેને અભ્યાસ દ્વારા વિકસીત કરવામાં આવે છે. કાર્યકર સેવાર્થીને સમજવાના પ્રયત્ન કરે છે. સેવાર્થીની લાગણીઓ, આવેગો, તેની હતાશા આનંદ વગેરેનો ઉંડાણપૂર્વક અનુભવ કરે છે. જેથી તે સેવાર્થીની સંદેનાને વધારે ગહેરાઈથી મસજી શકે છે. સેવાર્થી સાથેનાં આ રીતનાં તાદાત્મયથી સેવાર્થી જે કરે છે. અનુભવે છે. તેને સારા/ખરાબ/સાચા વગેરે શબ્દોથી કાર્યકર કોઈ પ્રતિભાવ આવતો નથી અને તેની વાતો ફકત એકાગ્રતાથી સાંભળે છે, અનુભવે છે. આમ કાર્યકર પરાનુભતથી સેવાર્થીની ભાવનાઓની વધારે નિકટ પહોંચી શકે છે. જેનાથી સેવાર્થીમાં હકારાત્મક ફેરફાર થાય છે અને તે પણ પોતાની જાતને સ્વીકારે છે. તથા વધુ મહત્વની માનતો થાય છે.

(4) સત્યતા :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં જોડાયેલા કાર્યકરના વ્યક્તિત્વમાં સત્યતા તેનાં જીવનનું અભિન્ન અંગ હોવું જોઈએ. કારણ કે સામાન્ય માનવીથી તે અલગ છે. તેની કામગીરી પણ અન્ય વ્યવસાયો કરતાં ભિન્ન છે તેની ભૂમિકા પણ અલગ છે. આમ કાર્યકરે સત્યનું આભુષણ પહેરીને જ કાર્યસફતા મેળવવાની રહે છે. સેવાર્થી સમક્ષ તેને ખુલ્લી કિતાબ જેવો બનવું પડે છે. કાર્યકર પોતાની ભાવનાઓ, પ્રતિક્રિયાઓને છુપાગતો નથી. પોતાના શબ્દો અને હાભાવ એક જ વાત કરે તે સેવાર્થી અનુભવવો જોઈએ. આમ મન, વચન અને કર્મ કે ક્રિયા દ્વારા એક જ રહેવું તે કાર્યકરની સત્યતાનું પ્રમાણ છે. આ માટે કાર્યકરે પોતાની ભાવનાઓ પૂર્વગ્રહો, આવેગો, ઈચ્છાઓને કાબુમાં રાખવા જોઈએ.

(5) અધિકાર કે સત્તા :

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

વ્યવસાયિક સાથે કાયદાકીય સત્તા મોટેભાગે સંલગ્ન હોય છે. કાર્યકરને આ અધિકાર સંસ્થા તરફથી મળે છે. જેનો ઉપયોગ તે સેવાર્થીની સમસ્યછાનો ઉકેલ માટે અને તેનો કલ્યાણ માટે કરેછે. આ અધિકાર કે સત્તાનો ઉપયોગ કાર્યકર નીચેના કાર્યમોં કરેછે.

(1) સેવાર્થીને સેવાપ્રક્રિયામાં જયારે એવું જણાય કે સેવાર્થી સમસ્યા ઉકેલની પ્રક્રિયામાં જયારે એવું જણાય કે સેવાર્થી સેવાકાર્યમાં, પ્રક્રિયમાં સહાકાર આપતો નથી, સેવા લેવા માગતો નથી કે સેવાનો વિરોધ કરે છે. ત્યારે કાર્યકરે માર્ગદર્શન આપે છે, પૂર્ણ સ્વતંત્રતા આપે છે અને પોતાનાં અધિકારનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થીને સેવાપ્રક્રિયામાં જોડે છે. જેથી સેવાર્થી પોતાનું કલ્યાણ કરી શકે.

(2) સેવાર્થી સમસ્યાથી ઘેરાયેલો હોય ત્યારે કાર્યકર તેની સાથે તાદાત્મ્ય કેળવીને સંબંધ સ્થાપિત કરેછે. અને ભાવનાત્મક રીતે સેવાર્થી સાથે જોડાય છે અને કાર્યકર તેની સમસ્યાનાં ઉકલમાં સહાયભુત બને છે સમસ્યાનું સમાધાન થાય છે. આમ સંસ્થાનાં, સમાજનાં એક ઉમદા સમાજસેવક સાથે તાદાત્મ્ય સ્થાપિત કરવાની સેવાર્થીને તક મળે છે.

(3) અધિકાર અને સત્તાને લીધે કાર્યકર અને કાર્યો જલદી કરાવી શકે છે. પોતાનાં જ્ઞાન અને કુશળતાને કારણે કાર્યકર સમસ્યાનાં ઉકેલમાં મદદ કરી સેવાર્થીનાં કલ્યાણમાં પણ સહાયક બને છે. જેમાં તે પોતાનાં વિશેષ અધિકારોનો .પયોગ કરેછે.

(4) જયારે સેવાર્થી તરીકે બાળક, સ્ત્રી, બિમાર વ્યક્તિ કે વૃદ્ધ હોય ત્યારે સત્તા ધરાવતી વ્યક્તિ / કાર્યકર સમક્ષ સલામતી અનુભવે છે.

(5) સેવાર્થીની મુશ્કેલ પરિસ્થતિમાં કાર્યકર પોતાની સત્તાનો ઉપયોગ કરીને જરૂરી વ્યવસ્થા ગોઠવી આપે છે. જેનાં કારણે સેવાર્થીને રાહત મળે છે.

(6) સત્તાનો ઉપયોગ કરીને કાર્યકર સેવાૃથીની ચિંતા અપરાધ ભાવનાને ઘટાડી શકે છે. સેવાર્થી પણ એવું અનુભવે છે કે કાર્યકરનું જ્ઞાન અને વાતો કાર્યદાકીય બાબતો સાથે આધારિત છે. તેથી સેવાર્થી તેને વિશ્વસનીય માને છે અને સ્વીકારે છે.

(7) કાર્યકર પોતાની સત્તનો ઉપયોગ કરીને સેવાર્થીને સાચી માન્યતાઓ અને મૂલ્યોને અપનાવવામાં મદદરૂપ બને છે અને આ રીતે સેવાર્થીની માન્યતા, મુલ્યો અને

વ્યવહારમાં પરિવર્તન કરવા કાર્યકર સત્તાનો ઉપયોગ કરે છે.

(8) વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં જોડાયેલો કાર્યકર વસ્તુલક્ષીતા અને વ્યાવસાયીક દૃષ્ટિકોણ રાખે તે ખુબ જરૂર છે. સેવાર્થીની સમસ્યાનું સમાધાન થતાં આ સંબંધ પૂર્ણ થાય તે જરૂરી છે.

14.4 કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચેના સંબંધમાં આવતુ પરિવર્તનઃ

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યકર સેવાર્થી સાથે સંબંધ સ્થાપિત કરીને તેનો ઉપયોગ સેવાર્થીઓની સમસ્યાનાં સમાધાન કરવા માટે કરે છે. આ સબંધંના પરિણામ સ્વરૂપ સેવાર્થીમાં જે પરિવર્તન આવે છે તે નીચે મુજબ છે.

(1) સેવાર્થીની લાગણીઓમાં પરિવર્તન :

વૈયક્તિક સેવાકાર્યની સારવાર દરમ્યાન સેવાર્થી પોતાના ભુતકાળની ઘટનાઓ વ્યક્ત કરે છે. તથા પોતાનાં વર્તમાનકાળનં વ્યવહારોનું પણ વર્ણન કરેછે. આ વાતચીત દરમ્યાન તે પોતાની લાગણીઓની અભિવ્યક્તિ કરે છે. તેનો હૃદયનો ભાવ હળવો થાય છે. પરિણામે તેનાં આક્રમક આવેગો, તીવ્ર લાગણીનાં વ્યવહારો ધીમે ધીમે ઓછા થાયછે. અને કાર્યકર સાથેના પરામર્શ દરમ્યાન તેની લાગણીઓનો સામાન્ય વ્યવહાર તે ગ્રહણ કરે છે.

સારવાર દ્વારા દબાયેલી લાગણીઓ, અવ્યક્ત ઈચ્છાઓ જે તેનાં અજ્ઞાન મનમાં હોય છે. તેને સેવાર્થી વ્યક્ત કરે છે અને તેની યોગ્તા કે અયોગ્યતા વિશે તે કાર્યકર સમક્ષ માર્ગદર્શન મેળવે છે. અયોગ્ય અપેક્ષાઓ પર નિયંત્રણ મેળવવામાં કાર્યકરની મદદ મેળવે છે. આ યોગ્ય અપેક્ષાઓ પુર્ણ થતાં સંતોષની લાગણી અનુભવે છે. આ રીતે સેવાર્થીની લાગણીઓમાં પરિવર્તન આવે છે જે કાર્યકરનાં સંતોષમાં પરથી વ્યક્ત થાય છે.

(2) સેવાર્થીનાં પ્રત્યક્ષીકરણમાં પરિવર્તન :

પ્રત્યક્ષીકરણ એટલે પ્રત્યક્ષ રીતે જોવું અને સમજવું આ એક મનોવૈજ્ઞાનિક પ્રક્રિયા છે. જેમાં વ્યક્ત પોતનાં આવેાગે, તનાવોની સ્થિતિ અભિવ્યક્ત કરે છે.

સેવાર્થી શરૂઆતનો તબક્કામાં સમસ્યાથી ઘેરાયેલો હોય છે. તેનું મન વ્યગ્ર હોય છે. લાગણીઓથી હૃદય ભરાયેલું હોય છે. આથી સ્થિતિમાં તે પ્રત્યલક્ષીકરણ કરાવમાં મુશ્કેલી અનુભવે છે. તેની અધૂરી રહેલી જરૂરિયાતને કારણે તેનાં પર્ત્યલક્ષીકરણમાં ત્રુટી આવે છે. કે મુશ્કેલી આવે છે. સારવાર પ્રક્રિયા દરમ્યાન કાર્યકર સેવાર્થીની જરૂરિયાતોને સ્પષ્ટ કરવામ અને તેને પુર્ણ કરવામાં મદદ કરે છે.

(3) સેવાર્થીની સમજશક્તિમાં થતુ પરિવર્તન :

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

કાર્યકર સાથેનાં સંબંધ સ્થાપનથી સેવાર્થી પોતાની સમસ્યા ઉભી થવાનાં કારણો અંગે કાર્યકર દ્વારા સમજણ મેળવે છે. પોતાની સમસ્યા સાથે જોડાયેલા વ્યક્તિઓ પૈકી કોણ કોટલી સીમા સુધી જવાબદાર હોઈ શકે છે. તે અંગેની જાણકારી પણ મેળવી શકે છે.

જેથી બધાને દોષ આપવા અંગેના સેવાર્થીનાં વલણો બદલાય છે. તે વાસ્તવિક તથ્યોને શોધે છે. અને સારવારમાં પોતાને મદદરૂપ કોણ બની શકે છે. તે પણ સમજવા ાગે છે.

આમ આ રીતે કાર્યકર સેવાર્થી સંબંધથી સેવાર્થીની સમજશક્તીમાં પરીવર્તન આવતા તેને સમસ્યા ઉકેલનાં રસ્તાઓ, દિશાઓ આપોઆપ દેખાવા લાગે છે.

(4) નિર્ણય પ્રક્રિયામાં પરિવર્તન :

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં સેવાર્થીની નિર્ણયશક્તિને મજબુત બનાવવા ઉપર વિશેષ મહત્વ આપવામાં આવેલું છે. કાર્યકર સેવાર્થીના સબંધં સ્થાપન બાદ સેવાર્થીની સમસ્યા અધ્યયનથી સારવારનાં તબક્કાઓ દરમ્યાન સતત મુલાકાતો, પરામર્શ, ચર્ચાઓ કરે છે અને સારવારનાં દરેક તબક્કે સેવાર્થી સમક્ષ વિવિધ વિકલ્પો મુકે છે. સારવારનાં સાધનો સ્ત્રોત તથા સેવાઓના ઉપયોગ અંગે સેવાર્થી પાસે નિર્ણય લેવડાવવામાં આવે છ. અને કાર્યકર પોતાની કુશળતા અને આવડતનો ઉપયોગ એવી રીતે કરે છે કેજેથી સેવાર્થી યોગ્ય નિર્ણય સુધી પહોંચ શકે જે તેનાં હિતમાં હોય આમ સેવાર્થી યોગ્ય નિર્ણય લેવા માટે સક્ષમ બને તે રીતે તેની નિર્ણય પ્રક્રિયામાં પરિવર્તન લાવવામાં આવે છે.

(5) સેવાર્થીનાં વ્યવહારમાં પરિવર્તન :

કાર્યકર સેવાર્થીના સંબંધનાં મુખ્ય હેતુ સેવાર્થીના સમસ્યાનો ઉકેલ લાવવાનો હોય છે. જેમાં કાર્યકર સેવાર્થીના વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવવાનો પ્રયત્ન કરેછે. તથા સેવાર્થીને તેમાં મદદ કરે છે. વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવવા માટે સેવાર્થીની ઈચ્છાઓ જરૂશ્રિયાતોને જાણવી જરૂરી છે. કારણ કે જરૂયિાતોનો અને ઈચ્છાઓનો સંતોષ/અસંતોષ વ્યવહારોમાં ખૂબ પ્રભાવ પાડે છે.

સંબંધ સ્થાપન દ્વારા સેવાર્થીને તેની જરૂરિયાતની યોગ્તા અંગે જ્ઞાન થાય છે અને તે પોતાની ભૂમિકા અંગે પણ જાગૃત બને છે. જેન પૂર્ણ કરી શકાય સેવાર્થી વાસ્તવિધકતા મુજબનો યોગ્ય વ્યવહાર કરે છે. આ રીતે કાર્યકર સેવાર્થી સંબંધથી સેવાર્થીમાં વ્યવહારમાં ચોક્કસ પ્રકારનું પરિવર્તન આવે છે.

14.5 ઉપસંહાર :

વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યકર સેવાર્થીનાં સંબંધો વ્યાવસાયિક હો છે. મુલાકાતોનાં માધ્યમથી કાૃયકર સેવાર્થી વચ્ચે સંબંધ સ્થાપન થાય છે. કાર્યકર દ્વારા સેવાર્થી સાથેની દરેક હેતપૂર્ણ મુલાકાતો યોજવામાં આવે છે. અને દરેક મુલાકાત દરમ્યાન કાર્યકર સેવાર્થીની સમસ્યાની માહીતી પ્રાપ્ત કરે છે. .સાથે સાથે સેવાર્થી સાથેની આંતરક્રિયા દ્વારા સેવાર્થીના દુઃખદ અનુભવો, હતાશાઓ, સાધનો વગેરે વ્યકત કરવાની પૂર્ણ સ્વતંત્રતા અને અવસર પ્રદાન કરે છે. જેથી સેવાર્થી હળવાશ અનુભવે છે. અને કાર્યકર સેવાર્થીનો સંબંધો ગાઢ બને છ. આમ કાર્યકર સેવાર્થીમાં જીવનની તામ બાબતોની વાકેફ થતો જાય છે અને આ સમગ્ર પ્રક્રિયા દરમ્યાન વૈયક્તિક સેવાકાર્યના મહત્વનાં સિદ્ધાંત, ગોપનીયતાનો સિદ્ધાંત, ભાવનાઓનાં ઉત્કૃષ્ઠ પ્રાગટ્યનો સિદ્ધાંત, આત્મ નિર્ણયનાં અધીકારનો સિદ્ાંત જેવા સિદ્ધાંતોનો વખતોવતખ યોગ્ય ઉપયોગ કરે છે. અને પોતાની આવડત તથા કુશળતા મુજબ સેવાર્થીની સમસ્યાનું અધ્યયન તથા નિદાન કરીને સારવાર પ્રક્રિયા પણ કરે છે.

આમ વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિમાં કાર્યકર સેવાથી સાથેની આંતરક્રિયા કરે છે. જેમાં મુલાકાત દરમ્યાન સેવાર્થી સાથે ભાવનાત્મક સ્તર પર આંતરક્રિયા કરે છે. જેથી સેવાર્થી પોતાની

સંપુર્ણ હકીકતો ને કાર્યકર સમક્ષ વજ્યક્ત કરીને પોતે હળવાશ અનુભવે છે. તેવી જ રીતે પોતે હળવાશ અનુભવે છે. તેવી જ રીતે કાર્યકર સેવાર્થી સાથે સાંસ્કૃતિક સ્તર પર આંતરક્રિયા કરીને તેની સાંસ્કૃતિક બાબતોની જાણકારીને ધ્યાનમાં રાખીને કાર્યકર સેવાર્થી સાથે વ્યવહાર કરેછે અને સંબંધને વધારે ગાઢ બનાવવાનો સંપૂર્ણ પ્રયત્નો કરે છે. આ ઉપરાંત કાર્યકર બૌદ્ધિ સ્તર પર સેવાર્થી સાથે આંતરક્રિયા કરેછે. જેમાં સેવાર્થીનાં બૌદ્ધિક સ્તર હોય ત્યાં જ વાતચીતનો આરંભ કરીને સેવાથી સાથે આંતરક્રિયા કરે છે જે આ સંબંધના ઉદ્દેશ્યને યોગ્ય દિશા આપે છે.

આમ કાર્યકર સેવાર્થી સાથેના સંબંધથી સેવાર્થીની લાગણીઓમાં પરિવર્તન આવે છે. અને સારવાર દ્વારા પોતાની યોગ્યતા/અયોગ્યતા જીણને સેવાર્થી અયોગ્ય અપેક્ષાઓ પર નિયંત્રણ મેળવવામાં કાર્યકરની મદદ મેળવે છે અને યોગ્ય અપેક્ષાઓ પૂર્ણ થતાં સંતોષની લાગણી અનુભવે છે. આ રીતે સેવાર્થીની લાગણીઓમાં પરિવર્તન આવે છે.

સેવાર્થીમાં પ્રત્યક્ષીકરણમાં સારાવર દરમ્યાન પરિવર્તન આવે છે. કાર્યકર સેવાર્થીની જરૂરિયાતોને સ્પષ્ટ કરવામાં અને તેને પૂર્ણ કરવામાં મદદ કરે છે. આમ જરૂરિયાત પૂર્ણ થતા સેવાર્થી સંતોષ અનુભવે છે. અને તેને પોતાનો તાવો, આવેગોની સ્થિતીને સમજવાનું સ્પષ્ટ જ્ઞાન મળે છે. આમ સેવાર્થી પર્ત્યક્ષીકરણને સુદૃઢ કરવામં આવે છે.

કૃયકર સાથેના સંબંધ સ્થાપનથી સેવાર્થી પોતાની સમસ્યાના કારણોની સમજણ મેળવે છે અને પોતાની સમસ્યા અંગે બધાને દોષ આપવા અંગેનાં સેવાર્થીના વલણો બદલાય છે તે વાસ્તવિક તથ્યોને શોધે છે. આમ સેવાર્થીની સમજણશક્તિમાં પરિવર્તન આવે છે.

વૈયક્તિક સેવાકાર્યમાં સેવાર્થીની સમસ્યા અધ્યયનથી સારવાર નો તબક્કાઓ દરમ્યાન કાર્યકર દરેક તબક્કે સેવાર્થી સમક્ષ વિવિધ વિકલ્પો મુકેછે. અને સારવારના સાધનો, સ્ત્રોત તથા સેવાઓનાં ઉપયોગ અંગે સેવાર્થી પાસે નિર્ણય લેવા સક્ષમ બે તે રીતે તેની નિર્ણયપ્રક્રિયામાં પરિવૃતન લાવવામાં આવે છે.

કાર્યકર સેવાર્થીનાં સંબંધ સ્થાપનથી સમસ્યાનો સમાધાન સુધીના તબક્કાઓમાં સેવાર્થીમાટે વ્યવહારોમાં પરિવર્તન આવે છે અને સેવાર્થી વાસ્તવિકતા મુજબનો યોગ્ય વ્યવહાર કરે છે.

આમ આ એકમમાં આપણે કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચેનાં સંબંધ તથા કાર્યકર સેવાર્થી વચ્ચેમાં સંબંધની લાક્ષણિકતાઓ અને કાર્યકર્તા સેવાર્થી વચ્ચેના સંબંધોથી સારવાર પ્રક્રિયા દરમ્યાન સેવાર્થીમાં આપણા પરિવર્તન અંગે અભ્યા કર્યો જેના દ્વારા વિદ્યાર્થીઓમને કાર્યકર સેવાર્થીના સંબંધો કેવા હોવા જોઈએ તથા સેવાર્થીની સારવાર પ્રક્રિયા તેનું કેટલું મહત્વ છે તે વિસ્તૃત જાણકારી મેળવી શકાશે.

14.6 તમારી પ્રગતિ ચકાસો

(1) કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધ કેવો હોવો જોઈએ

(A) વ્યાવસાયિક

(B) સંવેદનશીલ

(C) લાગણી

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(2) કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધની લાક્ષણીકતા કેટલી છે જણાવો

(A) ચાર

(B) પાંચ

(C) છ

(D) સાત

(3) કાર્યકર્તા સ્વાર્થી સંબંધનો આધાર કયા સિદ્ધાંત પર રહેલો છે

(A) સ્વીકૃતિ

(B) ગોપનિયતા

(C) વૈયક્તિકરણ

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(4) કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધમાં કઈ બાબતમાં પરિવર્તન આવે છે.

(A) સેવાર્થીની લાગણીમાં

(B) સેવાર્થીના પ્રયત્લક્ષીકરણમાં

(C) સેવાર્થીના નિર્ણય પ્રક્રિયાના

(D) ઉપરોક્ત તમામ

(5) પરાનુભૂતિમાં કાર્યકર્તાની કઈ બાબતાનો અભ્યાસ કરવાનો હોય છે.

(A) આવેગ

(B) હતાશા

(C) આનંદ

(D) ઉપરોક્ત તમામ

14.7 તમારી પ્રગતિ ચકાસોના જવાબો

(1) (A) વ્યાવસાયિક

(2) (B) પાંચ

(3) (D) ઉપરોક્ત તમામ

(4) (D) ઉપરોક્ત તમામ

(5) (D) ઉપરોક્ત તમામ

14.8 ચાવીરૂપ શબ્દો

(1) સંબંધ : સાથે હોવુ, અરસ પરસ

(2) કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધ : કાર્યકર અને સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધ વ્યક્તિગત નહિ પરંતુ વ્યાવસાયિક

14.8 સ્વાધ્યાય લેખન

(1) સંબંધનો અર્થ સ્પષ્ટ કરો

(2) કાર્યકર્તા અને સેવાર્થી વચ્ચેનો સંબંધ વિસ્તૃત સમજાવો

14.10 પ્રવૃત્તિ

(1) સંબંધની લાક્ષણિકતાનો ચાર્ટ બનાવી ઉદાહરણ સાથે સમજાવો

(2) કાર્યકર્તા - સેવાર્થી સાથેના સંબંધોની મુખ્ય બાબતો સાથે સમજાવો

14.11 કેસ સ્ટડી

(1) કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધલક્ષી સંબંધ અને આત્મક્ષલી સંબંધના ઉદાહરણ ક્ષેત્રકાર્યના અનુભવના આધારે આપો.

(2) કાર્યકર્તા સેવાર્થી સંબંધને બનાવવા માટેની મુખ્ય બાબતો તમારા ક્ષેત્રકાર્યની કેસસ્ટડીનાં આધારે વર્ણવો

13.11 સંદર્ભગ્રંથો

(1) समाजकार्य वैयक्तिक सेवाकार्य – उ.प्र. (हिन्दी) संस्थान, लखनौ, डॉ. पी.डी. मिश्रा

(1) समाजकार्य वैयक्तिक कार्य – हरियाणा साहित्य अकादमी, चंदीगढ, डॉ. आर. के. उपाध्याय

(2) समाजकार्य – राजाराम शास्त्री

(3) સામાજિક વૈયક્તિક સેવાકાર્ય પદ્ધતિ - નવસર્જન પબ્લીકેશન - અમદાવાદ
કાન્તિ પી. ત્રિવેદી, પ્રિન્સીપાલ - બીએસડબલ્યુ, એમએસડબલ્યુ કોલેજ, મહેસાણા

(4) Gandhian Approach to Social Work - Dr. Doyal P., Ahmedabad Gujarati Vidyapith

(5) Theory and Practice of Social work - New York, Gardan Hamiltan

(6) What is social case work Rassial Saj Fondation - New York, Meary Richmand