

مددکاری اجتماعی دانشگاه با تمرکز بر مراکز مشاوره دانشجویی: رویکردها،

مفاهیم و ابزارهای عملی



مؤلف و مترجمان:

فاطمه جعفری ، عفت محمد امینی

با همکاری مرتضی شیر

فهرست مطالب

پیش گفتار:	۶
فصل اول: مددکاری اجتماعی با تأکید بر مددکاری اجتماعی دانشگاه	۷
تاریخچه مددکاری اجتماعی در ایران	۱
تاریخچه مددکاری اجتماعی در دانشگاه ها	۱
تعریف مددکاری اجتماعی دانشگاه	۲
ارزش های اساسی مددکاری اجتماعی دانشگاه	۴
حوزه های عمل مددکاری اجتماعی دانشگاه	۱۰
اهداف مددکار اجتماعی دانشگاه	۱۱
نقش های مددکاری اجتماعی دانشگاه	۱۱
مدیریت مورد	۱۲
ارزیابی کننده خطر و یا نیاز	۱۲
مشاور	۱۲
آموزش دهنده	۱۲
تسهیلگر	۱۳
میانجیگری	۱۳
مدافعه	۱۳
سازمان دهنده	۱۴
مهارت های اصلی مددکاری اجتماعی دانشگاه	۱۵
مشاهده	۱۵
مصاحبه	۲۱
بازدید از منزل و سایر محیط های مهم	۲۷
جمع آوری اسناد و مدارک	۳۴
ارزیابی	۳۵
سطوح گوناگون فعالیت مددکاری اجتماعی دانشگاه	۵۱

۵۱	مددکاری اجتماعی فردی
۵۷	مددکاری اجتماعی گروهی
۶۰	مددکاری اجتماعی اجتماع محور و جامعه‌ای
۶۲	همکاری با سایر اعضای تیم درمان
۶۲	تحقیق و پژوهش
۶۴	فصل دوم: رویکردها، نظریه‌ها و مدل‌ها در مددکاری اجتماعی
۶۵	مرور مفاهیم
۶۶	رویکرد:
۶۶	انواع رویکرد:
۶۶	نظریه
۶۸	انواع نظریه‌های کلان در مددکاری اجتماعی
۶۸	انواع نظریه‌های مددکاری اجتماعی از دیدگاه پین
۶۹	مدل /الگو/ روش
۶۹	ضرورت استفاده از مدل در فعالیت‌های مددکاری اجتماعی
۷۰	رویکرد منظر قدرت
۷۲	مبانی نظری دیدگاه منظر قدرت
۷۶	اِعمال دیدگاه قدرت در مددکاری اجتماعی
۸۱	رویکرد سیستمی
۸۹	اصول نظری رویکرد سیستم‌ها و نظریه بوم شناختی
۹۷	مدل وظیفه محور
۹۸	اصول مدل وظیفه محور
۱۰۰	مراحل مدل وظیفه محور:
۱۰۸	مدل حل مساله
۱۰۹	ویژگی‌های مدل حل مساله
۱۱۱	مراحل مدل حل مساله:
۱۱۳	ارزیابی و مداخله در مدل حل مساله
۱۱۶	مدل مداخله در بحران

۱۱۷.....	مفاهیم کلیدی نظریه بحران
۱۱۹.....	تعریف بحران
۱۱۹.....	ویژگی‌های بحران
۱۲۰.....	انواع بحران
۱۲۲.....	ویژگی‌های مدل مداخله در بحران
۱۲۴.....	انواع مدل مداخله در بحران
۱۳۰.....	پیگیری مراقبتی قلب مداخله در بحران
۱۳۰.....	اهمیت پیگیری مراقبتی (FC)
۱۳۰.....	اهداف پیگیری مراقبتی (FC)
۱۳۲.....	سطح بندی خطر در پیگیری مراقبتی (FC)
۱۳۶.....	شرایط پیگیری مراقبتی (FC)
۱۳۸.....	انواع پیگیری مراقبتی
۱۴۲.....	مدل مدیریت مورد
۱۴۳.....	تعریف مدیریت مورد درمذکاری اجتماعی:
۱۴۳.....	فرض‌های اساسی مدیریت مورد
۱۴۴.....	مراحل مدیریت مورد درمذکار اجتماعی:
۱۴۵.....	اصول و اهداف مدیریت مورد:
۱۴۶.....	مدل شناسا
۱۴۷.....	مبنای نظری مدل شناسا
۱۴۷.....	محورهای اساسی مدل شناسا
۱۴۷.....	استانداردهای اخلاقی در مدل شناسا
۱۴۸.....	مراحل مدل شناسا
۱۵۱.....	مدل میانجی‌گری در مذکاری اجتماعی
۱۵۲.....	ضرورت میانجی‌گری مذکار اجتماعی به ویژه در خوابگاه‌های دانشجویی
۱۵۴.....	ویژگی‌های مذکار اجتماعی در نقش میانجی‌گر
۱۵۴.....	مراحل میانجی‌گری:

فصل سوم: مددکاری اجتماعی در کار با گروه‌های گوناگون در دانشگاه.....	۱۵۷
مشکل اقتصادی دانشجویان :	۱۵۸
طبقه بندی دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی	۱۵۹
راه های شناسایی دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی:.....	۱۶۲
نحوه مداخله و اقدام جهت رفع یا کاهش مشکلات اقتصادی دانشجویان:.....	۱۶۲
پیگیری دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی :.....	۱۶۳
مشکلات حقوقی دانشجویان	۱۶۵
نقش مددکار اجتماعی دانشگاه در خصوص مشکلات حقوقی دانشجویان:.....	۱۶۷
مشکلات آموزشی دانشجویان	۱۶۹
نحوه مداخله و یا اقدام در مشکلات آموزشی دانشجویان:	۱۷۰
مشکلات روانشناختی دانشجویان	۱۷۱
نحوه مداخله و پیگیری مددکار اجتماعی دانشگاه در مشکلات روانشناختی دانشجویان	۱۷۲
فصل چهارم: مددکاری اجتماعی در خوابگاههای دانشجویی	۱۷۵
اهمیت و ضرورت مددکاری اجتماعی در خوابگاههای دانشجویی	۱۷۷
تعریف غربالگری.....	۱۷۷
غربالگری کارابزاری در مددکاری اجتماعی مستقر در خوابگاه های دانشجویی	۱۷۸
پیش شرط های ضروری برای غربالگری	۱۷۸
نوع شناسی مشکلات در فرایند غربالگری	۱۷۹
مشکلات فیزیکی و کالبدی خوابگاه.....	۱۷۹
مشکلات برنامه ریزی در خوابگاه	۱۸۰
مشکلات روانشناختی و بین فردی دانشجویان	۱۸۱
حمایت اجتماعی درمددکاری اجتماعی با تاکید بر دانشجویان ساکن خوابگاه های دانشجویی	۱۸۱
حمایت اجتماعی چیست؟.....	۱۸۲
مهم ترین شبکه های حمایت اجتماعی دانشجو	۱۸۳
گروه های اصلی نیازمند حمایت اجتماعی در خوابگاه دانشجویی	۱۸۳
نوع شناسی حمایت اجتماعی	۱۸۶

پیشگفتار:

مددکاری اجتماعی از جمله حرفه‌های یاورانه است که در کنار سایر تخصص‌های یاورانه در حوزه‌های گوناگون ارائه خدمات می‌نماید. مددکاری اجتماعی سال‌هاست که در دانشگاه‌های سراسر دنیا بر پایه جامع‌ه هدف‌گرایش‌های گوناگون پیدا کرده است، تقسیم‌بندی که امید می‌رود در دانشگاه‌های ایران نیز به صورت جدی‌تری پیگیری شود و در کنار آن کنشگران و متخصصان مددکاری اجتماعی در حیطه‌های گوناگون "مبتنی بر شواهد" بتوانند به تخصصی شدن فعالیت‌های مددکاری اجتماعی کمک نمایند. در این کتاب نیز کوشش شده است با توجه به تاریخچه مراکز مشاوره در دانشگاه‌های کشور و حضور مددکاران اجتماعی در این مراکز به معرفی گرایش "مددکاری اجتماعی دانشگاه" و نقش‌ها، کار ابزارها، مدل‌ها و نظریه‌های موجود در آن پرداخته شود. محتوای این کتاب بر پایه دانش و تجربه نویسندگان این کتاب است که سال‌ها در مراکز مشاوره دانشگاهی به ارائه خدمات مددکاری اجتماعی پرداخته‌اند و امید است با انتشار و مطالعه آن توسط مددکاران اجتماعی مراکز مشاوره دانشگاه‌ها علاوه بر اینکه با دریافت بازخورد و هم‌افزایی دانش به پر بار شدن این کتاب در آینده افزوده شود، هدف اصلی نویسندگان این کتاب که ایجاد یک چارچوب مشخص حرفه‌ای برای مددکاری اجتماعی دانشگاه است، فراهم شود.

حمید پیروی

پاییز ۱۳۹۹

فصل اول:

مددکاری اجتماعی با تأکید بر مددکاری اجتماعی دانشگاه

تاریخچه مددکاری اجتماعی در ایران

در سال ۱۳۳۷ ه.ش به منظور تأمین نیروی انسانی لازم برای سازمان های خدمات اجتماعی، «آموزشگاه عالی خدمات اجتماعی تهران» با پیشگامی خانم ستاره فرمانفرمایان تأسیس شد و به تربیت مددکار اجتماعی در مقطع فوق دیپلم پرداخت. این دوره در سال ۱۳۴۴ ه.ش به مقطع کارشناسی و در سال ۱۳۴۹ ه.ش به مقطع کارشناسی ارشد ارتقا یافت. بعد از انقلاب اسلامی ایران و با بازگشایی دانشگاه ها در سال ۱۳۶۲ ه.ش دانشجویان در شاخه خدمات اجتماعی از رشته علوم اجتماعی ادامه تحصیل دادند و از سال ۱۳۷۲ ه.ش نیز در دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی با کوشش سازمان بهزیستی کشور و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، رشته مددکاری اجتماعی به تصویب شورای عالی برنامه ریزی رسید و به دانشگاه ها ابلاغ شد و در دانشگاه علامه طباطبائی نیز در نهایت با کوشش های صورت گرفته در سال ۱۳۷۵ ه.ش نیز رشته مددکاری اجتماعی جایگزین گرایش خدمات اجتماعی شد (زاهدی اصل، ۱۳۹۳). در حال حاضر در ایران رشته مددکاری اجتماعی در تمامی مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری دانشجوی می پذیرد.

تاریخچه مددکاری اجتماعی در دانشگاه ها

در اواخر دهه ۳۰ و اوایل دهه ۴۰ مددکاری اجتماعی، تحت عنوان رشته "خدمات اجتماعی" با پیشگامی "ستاره فرمانفرمایان" دوران نشو و نماي خود را طی می کرده است. مطالعه اسناد و مدارک مراکز مشاوره دانشجویی دانشگاه ها نشان می دهد که در مرکز مشاوره دانشگاه تهران از همان ابتدای تأسیس (۱۳۴۵ ه.ش)، این نگرش حاکم بوده است که بخش مهم مشکلات رفتاری افراد پایه زیستی نداشته و برآمده از شرایط اجتماعی است و به طور مشخص به "ناسازگاری های بین فرد و محیط" اشاره می شده است، این همان موضوعی است که در

رویکردهای نوین مددکاری اجتماعی به ویژه رویکردهای اکولوژیکی دارای اهمیت است و به ارتباط فرد و محیط تاکید می‌شود.

مددکاری اجتماعی در دانشگاه تهران تاریخچه قدیمی دارد و می‌توان ادعا کرد این دانشگاه جز نهادهای آموزشی است که بعد از شکل‌گیری رشته مددکاری اجتماعی در ایران که در ابتدا «خدمات اجتماعی» خوانده می‌شده است، اقدام به استخدام مددکار اجتماعی کرده است و تاریخ این بکارگیری ها به اواخر دهه ۱۳۴۰ بر می‌گردد که اهم وظایف آن ها عبارت بوده است از: تقسیم وام دانشجویی؛ ارجاع کارهای دانشجویی؛ تقسیم سهمیه اتاق‌های کوی دانشگاه بین دانشجویان واجد شرایط؛ رسیدگی به وضعیت دانشجویان نیازمند حمایت های گوناگون از جمله حمایت مالی.

بعد از انقلاب اسلامی نیز همگام با ادامه فرایند توسعه کیفی و کمی خدمات مرکز مشاوره، رویکرد اجتماعی و ارزیابی‌های مددکار اجتماعی بر کار غالب بوده است. به عنوان نمونه تأسیس خوابگاه متاهلی در دانشگاه تهران به اقدامات مددکاری اجتماعی باز می‌گردد، افزون بر این در حال حاضر مددکاری اجتماعی در مراکز مشاوره دانشگاه ها نقش محوری در پیشگیری و مداخله در مشکلات دانشجویی از جمله مسائل آموزشی، اقتصادی و بحران های فردی، خانوادگی و اجتماعی ایفا می‌کند.

تعریف مددکاری اجتماعی دانشگاه

تعریف مفاهیم در هر حرفه ای بدنه اصلی آن به شمار می‌رود و به طور چکیده، گذری اصلی بر ارزش ها، اصول، مبانی، اهداف و چگونگی توسعه نظری و عملی آن حرفه طی زمان است. تعریف مددکاری اجتماعی ماهیتی پویا داشته که بر حسب زمان و نظام تغییر و تحول جهانی در گستره های گوناگون اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی سیاسی و مانند آن توانسته پویایی خود را حفظ کرده و سیستم خود ارزیابی و خود ارتقایی داشته باشد، در ادامه گذری کوتاه بر روند تاریخی این تغییرات و چگونگی تاثیر پذیری این حرفه از روندهای صورت می‌گیرد:

- ✓ تأثیر پذیری مددکاری اجتماعی فردی در دهه ۱۹۰۰؛
- ✓ تأثیر پذیری از جنبش های روان تحلیلی در دهه ۱۹۲۰م؛
- ✓ تأثیر پذیری از جنبش های رفاه عمومی در دهه ۱۹۳۰م؛
- ✓ تأثیر پذیری از روش های کار گروهی و جامعه ای طی دهه های ۱۹۴۰ تا ۱۹۵۰م؛
- ✓ تأثیر پذیری از فعالیت های اصلاح اجتماعی در دهه ۱۹۶۰م؛
- ✓ تأثیر پذیری از دیدگاه های اکولوژیک و سیستمی در دهه ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰م؛
- ✓ تأکید بر توانمند سازی، عدالت اجتماعی و حقوق بشر در دهه ۱۹۹۰م و قرن ۲۱.

در نهایت در سال ۲۰۱۴م، انجمن بین المللی مددکاری اجتماعی تعریف زیر را ارائه داد:

"مددکاری اجتماعی یک حرفه عملی و یک رشته اکادمیک است که تغییرات و توسعه اجتماعی، همبستگی اجتماعی، توانمند سازی و رهایی بخشی افراد را تسهیل می کند. عدالت اجتماعی، حقوق بشر، مسئولیت پذیری جمعی، احترام به گوناگونی ها، هسته مددکاری اجتماعی است. مددکاری اجتماعی تأکید بر علوم اجتماعی، علوم انسانی، دانش بومی، افراد و ساختارها را در مقابله با چالش های زندگی و ارتقاء رفاه و بهزیستی در گیر می کند".

در این تعریف، مفاهیم مهمی چون عدالت اجتماعی، حقوق بشر، توانمند سازی، احترام به کرامت انسانی، احترام به گوناگونی ها و مانند آن به غنای تعریف افزوده است.

بنابراین در راستای اهمیت مفهوم پردازی و تخصصی گرایی در مددکاری اجتماعی، در این کتاب کوشش می شود مفهوم مددکار اجتماعی دانشگاه^۱، به ادبیات نظری مددکاری اجتماعی افزوده شود و تعریف آن به شرح زیر است:

"مددکار اجتماعی دانشگاه کوشش می نماید با بهره گیری از دانش، ارزش و مهارت های مددکاری اجتماعی و مشارکت دانشجو، خانواده و کارکنان دانشگاه بازدارنده های گوناگون اعم از فردی، خانوادگی، اقتصادی، اجتماعی،

¹ University social

work

آموزشی و مانند آن را که سدی جهت تحقق اعتلای آموزشی، علمی و انسانی دانشجو است، تسهیل نموده تا زمینه برای خودشکوفایی دانشجویان فراهم شود و دانشجویان با بدست آوردن شایستگی های لازم به عنوان مهمترین سرمایه انسانی جامعه نقش اساسی در توسعه پایدار ایفا کنند، و زمینه برای اعتلای کارکردهای دانشجو و دانشگاه فراهم شود".

ارزش های اساسی مددکاری اجتماعی دانشگاه

موضوع مهم در روند بکارگیری مهارت ها در مددکاری اجتماعی احترام به کرامت انسانی فرد است. مراجع می تواند هر فردی با هر شرایطی باشد. مددکار اجتماعی متعهد است ارتباطی توأم با توجه، احترام، اعتماد و سایر مفاهیم انسانی برقرار کند. "جوزفیدز"^۱ به ارتباط نزدیک بین اخلاق، احساس ها و عواطف انسانی در جوامع گوناگون اشاره کرده و بر این باور است که عینیت و بی طرفی اخلاقی - ارزشی اصولاً در پژوهش های انسانی امکان پذیر نیست (محمد پور، ۱۳۹۲: ۲۴۲). اگر فرایند مددکاری اجتماعی را کاوشی حرفه ای جهت رسیدن به یک طرح کمکی در نظر بگیریم، بنابراین مددکار اجتماعی نیز از این اشتباه ایمن نیست و ممکن است در فرایند مداخلات حرفه ای دچار سوگیری شود، در نتیجه افراد حرفه ای همواره در حین کار باید به تأثیر چارچوب ارزشی و اخلاقی ویژه خود در فرایند کار توجه نمایند و مهمترین ارزش در مجموعه ارزش ها، ارزشی است که فرد حرفه ای برای انسان قائل است، به عبارتی دیگر نوع جهان بینی مددکار اجتماعی نقش تعیین کننده ای در جهت گیری رفتاری وی نسبت به دانشجویان دارد اگر مددکار اجتماعی انسان را موجودی دارای کرامت انسانی بداند، رفتاری مسوولانه و متعهدانه نسبت به دانشجویان دارد، بنابراین در اینجا خودآگاهی مددکار اجتماعی^۲ اهمیت ویژه می یابد، در ادامه به بیانیه جهانی اصول مددکاری اجتماعی به عنوان یک چارچوب مهم برای مددکاران اجتماعی

¹Josephfed

² Self-Awareness
Principle

پرداخته می شود، هدف این بیانیه ایجاد زمینه ای برای یکپارچگی حرفه ای و فراهم نمودن بالاترین استانداردهای ممکن برای آموزش و عمل مددکاری اجتماعی است.

۱- به رسمیت شناختن کرامت ذاتی بشر^۱

مددکاران اجتماعی کرامت و ارزش ذاتی همه انسان ها را در نگرش، کلام و کردار به رسمیت شناخته و به آن احترام می گذارند. ما مددکاران اجتماعی به همه احترام می گذاریم، اما ما اعتقادات و اقدامات آن دسته از افراد را که خودشان و یا دیگران را بی ارزش جلوه می دهند و یا به آن ها برچسب می زنند به چالش می کشیم.

۲- ترویج حقوق بشر^۲

مددکاران اجتماعی حقوق اساسی همه انسان ها را پذیرفته و ترویج می دهند. مددکاری اجتماعی بر پایه احترام به ارزش ذاتی انسان، عزت همه افراد و حقوق فردی، اجتماعی و مدنی ناشی از آن استوار شده است. مددکاران اجتماعی غالباً با افراد کار می کنند، تا تعادل مناسبی بین حقوق بشر متعارض برقرار کنند.

۳- ترویج عدالت اجتماعی^۳

مددکاران اجتماعی مسئولیت دارند تا افراد را در دستیابی به عدالت اجتماعی، هم در رابطه با جامعه به طور کلی و هم در رابطه با افرادی که با آن ها کار می کنند، درگیر کنند. این یعنی:

۳-۱- به چالش کشیدن تبعیض و ستم نهادی^۴

مددکاران اجتماعی عدالت اجتماعی را در رابطه با جامعه به طور کلی و افرادی که با آن ها کار می کنند ارتقا می بخشند. مددکاران اجتماعی تبعیض را که شامل تبعیض بر پایه سن، استعداد، جایگاه مدنی، طبقه، فرهنگ،

¹ Recognition of the
Inherent Dignity of
Humanity

² Promoting Human
Rights

³ Promoting Social
Justice
⁴⁴ Challenging
Discrimination and

Institutional
Oppression

قومیت، جنسیت، هویت جنسی، زبان، ملیت، باور، دیگر ویژگیهای جسمی، توانایی های جسمی و یا روانشناختی، باورهای سیاسی، فقر، نژاد، وضعیت روابط، مذهب، جنس، گرایش جنسی، وضعیت اقتصادی و اجتماعی، باورهای معنوی یا ساختار خانواده می شود، به چالش می کشند.

۲-۳- احترام به تفاوت ها^۱

مددکاران اجتماعی در جهت تقویت اجتماعات فراگیر (دارای مشمولیت) کار می کنند، که در آن به تنوع قومی و فرهنگی جوامع احترام می گذارند و تفاوت های فردی، خانوادگی، گروهی و اجتماعی را در نظر می گیرند.

۳-۳- دسترسی به منابع برابر^۲

مددکاران اجتماعی در جهت دسترسی به توزیع برابر منابع و ثروت کوشش و مدافعه می کنند.

۴-۳- به چالش کشیدن اقدامات و سیاست های ناعادلانه^۳

مددکاران اجتماعی برای جلب توجه کارفرمایان، سیاست گذاران، سیاست مداران و موقعیت های عمومی که سیاست ها و منابع در آن ناکافی است و یا سیاست ها و اقدامات ظالمانه، ناعادلانه یا مضر است، کوشش می کنند. با انجام این کار، مددکاران اجتماعی نباید بتوان دهند. مددکاران اجتماعی باید از موقعیت هایی که ممکن است امنیت و ایمنی آن ها در خطر بیفتد آگاه باشند و تصمیماتی مبتنی بر تعقل و قضاوت سلیم داشته باشند. مددکاران اجتماعی زمانی که خوشان در معرض خطر هستند مجبور به مداخله نیستند.

۵-۳- ایجاد همبستگی^۴

مددکاران اجتماعی به طور فعال در کار با جوامع و همکارانشان، مشغول به ایجاد شبکه های همبستگی می باشند تا در جهت تغییرات دگرگون ساز و جوامع فراگیر و مسؤول فعالیت کنند.

¹ Respect for Diversity

² Access to Equitable Resources

³ Challenging Unjust Policies and Practices

⁴ Building Solidarity

۴- ترویج حق خود تصمیم گیری^۱

مددکاران اجتماعی به حق تصمیم گیری افراد احترام گذاشته و آن را ترویج می دهند تا افراد انتخاب ها و تصمیم های شخصی خود را داشته باشند، مشروط به اینکه حقوق و منافع قانونی دیگران را تهدید نکند.

۵- ترویج حق مشارکت^۲

مددکاران اجتماعی در جهت ایجاد عزت نفس و توانایی های مردم کوشش می کنند و مشارکت و درگیری کامل آن ها را در همه ابعاد تصمیم ها و اقدامات مؤثر بر زندگی شان را ترویج می کنند.

۶- احترام به راز داری و حریم خصوصی^۳

۶-۱ مددکاران اجتماعی مطابق با حق محرمانه بودن و حفظ حریم خصوصی کار می کنند مگر اینکه خطر آسیب به خود یا دیگران و یا دیگر محدودیت های قانونی وجود داشته باشد.

۶-۲ مددکاران اجتماعی محدودیت های رعایت رازداری و حریم خصوصی را به اطلاع افراد می رسانند.

۷- رفتار کردن با افراد به عنوان کل^۴

مددکاران اجتماعی ابعاد بیولوژیکی، روانشناختی، اجتماعی و معنوی زندگی افراد را می شناسند و هر فردی را به عنوان یک کل درک می کنند و با مراجعین به عنوان افراد کامل برخورد می کنند. چنین شناختی برای ارزیابی ها و مداخلات جامع با مشارکت کامل مردم، سازمان ها و جوامعی که مددکاران اجتماعی با آن ها درگیر هستند، استفاده می شود.

¹ Promoting the Right to Self-Determination

² Promoting the Right to Participation

³ Respect for Confidentiality and Privacy

⁴ Treating People as Whole Persons

۸- استفاده اخلاقی از فناوری و رسانه های اجتماعی^۱

۸-۱- اصول اخلاقی در این بیانیه در کلیه زمینه های عمل، آموزش و پژوهش مددکاری اجتماعی اعم از اینکه شامل تماس مستقیم چهره به چهره یا استفاده از فناوری دیجیتال و رسانه های اجتماعی باشد، اعمال می شود.

۸-۲- مددکاران اجتماعی باید بدانند که استفاده از فناوری دیجیتال و رسانه های اجتماعی ممکن است تهدیداتی را برای اعمال بسیاری از معیارهای اخلاقی از جمله حفظ حریم خصوصی و محرمانه بودن، نگهداری مستندات و مانند آن ایجاد کند و مددکاران اجتماعی باید دانش و مهارت های لازم را جهت مصون ماندن از اعمال غیر اخلاقی زمانی که از فناوری استفاده می کنند، بدست آورند.

۹- صداقت حرفه ای^۲

۹-۱- وظیفه انجمن ها و سازمان های ملی است که کدهای اخلاقی یا رهنمودهای اخلاقی خود را تدوین و به طور مرتب به روز کنند، تا با توجه به موقعیت های بومی، با این بیانیه سازگار باشند. همچنین سازمان های ملی وظیفه دارند مددکاران اجتماعی و مدارس مربوط به امور اجتماعی را در مورد بیانیه اصول اخلاقی و رهنمودهای اخلاقی خودشان آگاه کنند. مددکاران اجتماعی باید برپایه قوانین اخلاقی جاری یا دستورالعمل های موجود در کشور خود عمل کنند.

۹-۲- مددکاران اجتماعی باید صلاحیت های لازم را در اختیار داشته و مهارت ها و شایستگی های لازم را برای انجام کار خود پرورش دهند و حفظ کنند.

¹ Ethical Use of Technology and Social Media

² Professional Integrity

۹-۳- مددکاران اجتماعی از صلح و عدم خشونت حمایت می کنند. مددکاران اجتماعی ممکن است برای اهداف بشردوستانه در کنار نیروهای نظامی کار کنند و برای ایجاد صلح و بازسازی کوشش کنند. مددکاران اجتماعی که در چارچوب نظامی یا حفظ صلح فعالیت می کنند، باید همواره در درجه اول از عزت و عاملیت انسان حمایت کنند. مددکاران اجتماعی نباید اجازه دهند که از دانش و مهارت های خود در اهداف غیر انسانی مانند شکنجه ، نظارت نظامی ، تروریسم یا درمان ها استفاده شود و نباید تسلیحات را در ظرفیت های حرفه ای یا شخصی خود علیه مردم استفاده کنند.

۹-۴- مددکاران اجتماعی باید با صداقت عمل کنند. این شامل عدم سوءاستفاده از مواضع قدرت و روابط اعتماد آن ها با افرادی است که با آن ها درگیر می شوند. آن ها مرزهای زندگی شخصی و حرفه ای را تشخیص می دهند و از منافع خود برای منافع یا امتیازات شخصی سوء استفاده نمی کنند.

۹-۵- مددکاران اجتماعی تشخیص می دهند که دادن و گرفتن هدایای کوچک جزئی از مددکاری اجتماعی و تجربه فرهنگی در برخی فرهنگ ها و کشورها است. در چنین شرایطی، این باید به کدهای اخلاقی همان کشور ارجاع داده شود.

۹-۶- مددکاران اجتماعی وظیفه دارند برای مراقبت از خود حرفه ای و شخصی در محیط کار، زندگی خصوصی و جامعه اقدامات لازم را انجام دهند.

۹-۷- مددکاران اجتماعی اذعان دارند که برای اقداماتشان نسبت به افرادی که با آن ها کار می کنند، همکارانشان، کارفرماهاشان، انجمن های حرفه ای شان، کنوانسیون ها و قوانین ملی و بین المللی شان پاسخگو هستند و این پاسخگویی ها ممکن است با هم مغایرت داشته باشد که باید به منظور کاهش ضرر آن نسبت به افراد مذاکره شود. تصمیمات باید همیشه مبتنی بر شواهد تجربی، عمل خردمندانه و آگاهی از ملاحظات اخلاقی، حقوقی و فرهنگی باشد. مددکاران اجتماعی باید آماده باشند تا در مورد دلایل تصمیمات خود شفاف سازی کنند.

۸-۹- مددکاران اجتماعی و نهادهای محل خدمت شان برای ایجاد شرایطی در محیط کار و در کشورشان برای بحث، ارزیابی و تایید اصول این بیانیه کوشش می کنند مددکاران اجتماعی و سازمانهای محل خدمتشان فضایی ایجاد می کنند تا تصمیمات به صورت اخلاقی تر و آگاهانه گرفته شوند (فدراسیون بین المللی مددکاری اجتماعی، ۲۰۱۸).^۱

حوزه های عمل مددکاری اجتماعی دانشگاه

مددکار اجتماعی دانشگاه تمام جمعیت دانشجویی را به عنوان جامعه هدف برمی گیرند و تمرکز ویژه روی گروه های دانشجویی با نیازهای خاص دارد؛ دسته بندی نیازهای ویژه در جدول شماره ۱ ارائه می شود:

جدول (۱): دسته بندی نیازهای ویژه جمعیت دانشجویی

ردیف	طبقه بندی	توضیحات
۱	مشکلات جسمی	دانشجویان دارای شرایط ویژه جسمانی مانند آسیب های بینایی، شنوایی، حرکتی (همی پلژی، دای پلژی، پاراپلژی) و مانند آن
۲	بیماری های صعب العلاج (سخت درمان)	دانشجویان مبتلا به بیماری های خاص مانند دانشجویان دارای سرطان، آسم، ام اس ^۲ ، کلیوی، قلبی و مانند آن
۳	مشکلات روانشناختی	دانشجویان دارای انواع اختلالات نوروتیک (افسردگی، اضطراب و...) و سایکوتیک (اسکیزوفرنی) و اختلال هویت جنسی، وابستگی به مواد، رفتارهای پر خطر جنسی و مانند آن
۴	مشکلات ارتباطی	دانشجویان درگیر شکست عاطفی، روابط آسیب زای عاطفی، تعارض با هم اتاقی، همکلاسی، استاد
۵	مشکلات آموزشی	دانشجویان درگیر مسائل آموزشی مانند عدم علاقه به رشته تحصیلی، تغییر رشته، افت تحصیلی، مشروطی، سنوات تحصیلی، انصراف از تحصیل، اخراج
۶	مشکلات انضباطی/قانونی	دانشجویان درگیر مشکلات انضباطی در دانشگاه (درگیری، تهدید و...) و مشکلات حقوقی و کیفری

² Multiple Sclerosis

¹ International Federation of Social Workers

۷	مشکلات خانوادگی	دانشجویان مواجه با فوت ، طلاق، اعتیاد، بیماری، مشکلات قضائی یکی از اعضای خانواده و تعارض های خانوادگی و مانند آن
۸	مشکلات اقتصادی	دانشجویان مواجه با بیکاری، از کارافتادگی، ورشکستگی ، اشتغال غیررسمی و درآمد کم سرپرست خانواده، مشکلات اسکان و سرپناه (دانشجویان فاقد خوابگاه مجردی و یا متاهلی)، پرداخت شهریه، هزینه ازدواج و جهیزیه و سکونت دانشجو در مناطق کمتر برخوردار
۹	بحران طبیعی و حوادث پیش بینی نشده	دانشجویان درگیر بحران های طبیعی مانند سیل، زلزله، طوفان، حوادث آتش سوزی، تصادف و مانند آن

اهداف مددکاری اجتماعی دانشگاه

مددکار اجتماعی در دانشگاه از سازکارهای گوناگونی جهت اطمینان از سلامت جسمانی، روان شناختی، خانوادگی، حمایت مالی و روابط اجتماعی دانشجو بهره می گیرد و دراین راستا اهداف ذیل را دنبال می کند:

- ایجاد یکپارچگی و تعادل بین دانشجو ،دانشگاه و خانواده
- -کوشش در تسهیل حل مشکلات گوناگون دانشجو شامل آموزشی، روانشناختی، خانوادگی، اجتماعی و اقتصادی

نقش های مددکاری اجتماعی دانشگاه

مددکار اجتماعی دانشگاه نقش های مختلفی چون تسهیل گری، میانجی گری، مدافعه گری، مشاوره، ارزیابی کننده خطر، توانمند کننده، آموزش دهنده، کارگزار و مانند آن را دارد.

مدیریت مورد^۱: مددکار اجتماعی در این نقش خدمات مختلفی را برای دانشجویان فراهم می کند، و ممکن

است ارتباط مستقیم کمی با مراجع داشته باشد (جهت مطالعه کامل به فصل ۲ رجوع شود)

ارزیابی کننده خطر و یا نیاز^۲: ارزیابی خطر و نیاز در دانشجویان، مددکار اجتماعی در این نقش به ارزیابی

مسائل عاطفی، روانی و اجتماعی دانشجویان مانند مصرف مواد و .. می پردازد. کاشلد و آرم^۳ (۲۰۱۲) ارزیابی را

یک فرایند پیش‌رونده و مشارکتی تعریف می کنند که به دنبال فهم فرد خدمت گیرنده، موقعیت وی و ایجاد یک

پایه برای چگونگی ارائه خدمات با هدف دگرگونی و بهبود فرد خدمت گیرنده است. پین^۴ (۲۰۰۸) نیز ارزیابی را

یک فرایند ادامه دار و بخشی از یک چرخه می داند. کریپس^۵ و همکارانش در سال ۲۰۰۳ م ارزیابی را فرایند

گردآوری و تجزیه و تحلیل داده های افراد با هدف فهم موقعیتشان و تعیین توصیه هایی جهت مداخله های حرفه ای

بعدی می دانند (ویتینگتون^۶، ۲۰۰۷).

مشاور^۷: مددکار اجتماعی در نقش مشاور مشکلات فردی دانشجویان را هدف قرار می دهد و به دانشجویان یاری

می رساند که نیازهای شان را بیان کنند، مشکلاتشان را دسته بندی کنند، سازکارهای حل مشکل را کشف کنند و

در نهایت گام های بایسته را جهت افزایش ظرفیت های شناختی، عاطفی و هیجانی برای حل مشکلاتشان به طور

کارساز بردارند. یک کارکرد کلیدی در این نقش توانمندسازی دانشجویان از طریق تأکید بر نقاط قوت آنها برای

رویارویی با مشکلاتشان است.

آموزش دهنده^۸: مددکار اجتماعی در نقش آموزش دهنده در راستای توانمندسازی دانشجویان فعالیت می -

نماید، با آنها درباره منابع گفتگو می کند و اینکه چگونه می توانند مهارت های خود را مانند ارتباط مؤثر، مدیریت

¹ Care manager

² Assessor of risk or need

³ Coulshed & Orme

⁴ Payne

⁵ Crips

⁶ Whittington

⁷ Counsellor

⁸ Educator

زمان و مانند آن افزایش دهند. ازجمله اموری که فرد آموزش‌دهنده انجام می‌دهد برگزاری کارگاه‌های آموزشی است.

تسهیلگر^۱: ازجمله نقش‌های دیگر مددکار اجتماعی دانشگاه تسهیلگری است. همچنان که میتوست^۲ می‌گوید، نقش یک تسهیلگر ماهر ایجاد شرایطی است که یک گروه بتوانند به طور کارساز باهم کار کنند. مددکار اجتماعی در نقش تسهیلگر از طریق برگزاری گروه در پی آن است که دانشجویانی را که شبکه‌های حمایتی ضعیفی دارند در کنار هم قرار دهد تا آن‌ها دانش، ایده‌ها و تجربه‌های گوناگون خود را در اختیار هم قرار دهند و از یکدیگر بیاموزند و باهم فکر کنند و باهم عمل کنند.

میانجی‌گری^۳: امروزه میانجی‌گری به‌عنوان فرایند حل اختلاف بدون مراجعه به منابع قانونی و انضباطی، اهمیت شایسته‌ای در گستره مددکاری اجتماعی پیدا کرده است و همچنان که مایر (۲۰۱۳) و کلی^۴ (۲۰۱۴) تعریف می‌کنند، میانجی‌گری جهت قدرت‌بخشی عملی و تصمیم‌سازی در افراد به کار می‌رود و بر پایه نظر دینگل و کلیبی^۵ (۲۰۱۳) مددکار اجتماعی در این نقش در پی آن است که طرفین خود به راهکارهایی برسند. مددکار اجتماعی و با بهره‌گیری از گفتگوی اجتماعی، در پی کاهش تعارض در روابط است. (برای مطالعه کامل به مبحث مدل میانجیگری در فصل دوم مراجعه شود).

مدافعه^۶: نمایندگی به نفع دانشجویان دچار محرومیت اجتماعی. مدافعه فرایند آگاهانه‌ای است که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم در پی تأثیرگذاری بر تصمیم‌گیرندگان، ذی‌نفعان و سایر افراد با هدف حمایت و اجرای کنش‌هایی است که به افراد کمک می‌کند تا به حقوقشان دست یابند (یونیسف^۷، ۲۰۱۰). در حقیقت مددکار اجتماعی، در پی کاهش محرومیت با تغییر نگرش در دانشجویان و دیگر اعضای جامعه دانشگاهی است. مدل‌های گوناگونی از مدافعه وجود دارد که هر کدام دارای ویژگی‌های منحصر به فرد خود هستند، مانند خود مدافعه‌گری مدافعه از

¹ Facilitator

³ Mediator

⁴ Maye & Kelly

⁶ advocacy

² Mitost

⁵ Dingle & Kelbie

⁷ www.unicef.org

همتایان^۱. مدافعه در همه اشکالش به دنیال این است که مطمئن شود همه افراد به ویژه آن هایی که آسیب پذیرتر هستند قادرند که از حقوقشان دفاع کنند، دیدگاه و آرزوهایشان در زمان تصمیم گیری درباره زندگی شان واقعاً مورد توجه قرارگیرد و صدایشان در مواردی که برایشان مهم است شنیده شود. مدافعه شامل مشارکت اجتماعی، برابری و عدالت اجتماعی می شود. و ویژگی های کلیدی آن عبارتند از استقلال در خدمات، توانمندسازی، و حمایت از دانشجویانی که نیاز به صدا سازی دارند به عنوان نمونه گرفتن خدمات برای دانشجویان دارای مشکلات حرکتی یا دانشجویان دارای مشکلات بینایی.

مدافعه میانجی گری، مشاوره و یا شکایت نیست بلکه کمک به افراد است تا نیازهای خود را بشناسند، حقوق خود را درک کنند و انتخاب های خود را انجام دهند.

نمونه: اقدام مددکار اجتماعی برای کمک به دانشجویان دارای آسیب های بینایی که از صحبت کردن در دفاع از خودشان می ترسند فعالیت می کند و برای دستیابی آن ها به حقوق و تسهیلات مورد نیازشان با مسئولین دانشگاه مذاکره می کند نمونه ای از مدافعه است.

سازمان دهنده^۲: در این نقش مددکار اجتماعی به سازمان دهی دانشجویان به ویژه در راستای شبکه سازی خرد می پردازد تا بدین نحو امکان همکاری و مشارکت بین دانشجویان فراهم شود، مانند کوشش هایی که مددکاران اجتماعی دانشگاه در زمینه شکل گیری کانون های همیار سلامت روان می کنند. در این زمینه داوالشوار^۳ (۲۰۱۶) باور دارد، بیشتر سازمان دهندگان اجتماعی باید بر روی گسترش مهارت ها تمرکز کرده و آگاهی اعضا را افزایش دهند، در نتیجه اعضای جامعه بیشتر قدرتمند شده و به سمت پیشرفت فردی و اجتماعی جهت داده می شوند

¹ peers

² Organizer

³ Bhavaleshwar

مهارت های اصلی مددکاری اجتماعی دانشگاه

مددکار اجتماعی جهت ارزیابی از وضعیت دانشجو به مفهوم اساسی فرد در محیط باور دارد و اینکه بتواند از طریق مشاهده، مصاحبه، جمع آوری اسناد و مدارک، بازدید از محل زندگی دانشجو (خوابگاه دانشجویی، خوابگاه خودگردان، منزل و مانند آن) و سایر محیط‌های مهم وی (دانشکده، محل کار) به داده‌های واقعی دست یابد. از سویی در فرایند بکارگیری مهارت‌ها، مددکار اجتماعی با تفکر تحلیلی به پردازش داده‌های جمع آوری شده می‌پردازد و چه بسا اطلاعاتی که در میانه فرایند ارزیابی بدست می‌آید، وی را به تحلیل‌های جدید تری هدایت کند.

در ادامه به شرح مهارت های مددکاری اجتماعی پرداخته می‌شود:

مشاهده^۱

مشاهده یکی از مهارت های اصلی مددکاری اجتماعی است. در این راستا مددکاران اجتماعی دانشگاه با هدف شناخت دانشجو و ارزیابی مشکلات وی در تمامی ارتباط‌ها و قرار ملاقات‌هایی که با دانشجو و شبکه حمایتی وی دارد این مهارت را به کار می‌گیرند. مشاهده در کنار سایر مهارت های اصلی حرفه ای (مصاحبه، بازدید منزل و...) در فرایند ارزیابی مددکاری اجتماعی نقش مهمی ایفا می‌کند و بکارگیری آن در مراحل کار با دانشجو سبب می‌شود، ماهیت پویای ارزیابی حفظ شده و تنها به ارزیابی اولیه بسنده نشود، یعنی هم چنان که دانشجو و مسائل مرتبط به وی ماهیتی پویا دارند مشکل و به تبع آن ارزیابی مشکل نیز از این ماهیت پویا پیروی می‌کند.

مشاهده به عنوان فرایند منظم نظارت بر رفتارها و دیگر ظواهر بیرونی دانشجو و ثبت اطلاعات رفتاری و موارد مرتبط به مشاوره به منظور تصمیم‌گیری تعریف می‌شود. مشاهده در مقایسه با بعضی شیوه‌های دیگر جمع آوری اطلاعات، شیوه‌ای ذهنی‌تر است اما باید تأکید شود که مشاهده، اغلب تنها شیوه منطقی جمع آوری اطلاعات برای

¹ Observation

بسیاری از اهداف است. مشخص است که روش‌های مشاهده‌ای به "چیزی" برای مشاهده کردن نیاز دارند. این "چیز" رفتار است، یعنی هر چه که قابل شنیدن، دیدن، شمارش یا اندازه‌گیری باشد (کارت رایت، کارت رایت ۱۳۸۵). به عبارتی در مشاهده، مددکار اجتماعی نه فقط از حس بینایی خود استفاده می‌کند بلکه تمام حواس دیگری به طور همزمان فعال هستند. به خاطر داشته باشیم که تنها رفتارها را می‌توان مشاهده کرد و فرایندها و خصوصياتی که موجب رفتارها می‌شوند؛ مشاهده شدنی نیستند بلکه آن‌ها را می‌توان فهمید، برای نمونه شما رفتار پرخاشگری دانشجو را مشاهده می‌کنید، اما سبب این پرخاشگری را نمی‌توانید مشاهده کنید و با گردآوری اطلاعات بیشتر به فهم درست دلایل این رفتار هدایت می‌شوید.

در فرایند مشاهده چند اصل اساسی وجود دارد از جمله: پایبندی به اصل بنیادین فرد در محیط و استمرار ارزیابی رفتار طی زمان.

به عنوان نمونه لازم است مددکار اجتماعی دانشگاه به شرایط و موقعیتی که رفتار پرخاشگرانه دانشجو در آن رخ می‌دهد هم توجه کند، شرایطی مانند اینکه دیگران دربروز این رفتار تا چه حد تاثیرگذار بوده اند، اینکه آیا در بروز آن رفتار عوامل دیگری نقش داشته‌اند و غیر از رویداد اصلی چه رویدادهای همزمان تاثیرگذاری (مثلا بیماری پدر، شکست عاطفی، مشروطی، اتمام سنوات تحصیلی، اتمام مهلت خوابگاه، مشکلات اقتصادی و...) در حال وقوع بودند و اینکه رفتار پرخاشگرانه در چه بازه زمانی (مثلا اول، میانه و یا آخر ترم) و یا چه موقعیتی (مثلا خوابگاه، دانشکده، منزل و...) رخ داده است؟

اگر ما مشاهده‌های خود را در موقعیت‌ها و زمان‌های متفاوت انجام ندهیم اطلاعاتی که بدست می‌آوریم غیر واقعی خواهد بود. در فرایند مشاهده، توجه به عوامل مختلف درونی و بیرونی ایجاد کننده رفتار اهمیت دارد.

در ادامه برای فهم بهتر مهارت مشاهده به برخی از مواردی که از طریق فرایند مشاهده می‌توان به آن دست پیدا کرد پرداخته می‌شود.

■ بیانگرهای چهره ای:

۶ نوع هیجان در چهره افراد قابل باز نمایی است:

خشم، ترس، شادی، اندوه، تعجب، نفرت که البته این‌ها می‌توانند در ترکیب با هم قرار بگیرند. و گوناگونی‌های زیادی را رقم برنند بیانگرهای چهره ای در سرتاسر جهان به طور کامل یکسان نیست ولی در مقایسه با زبان گفتاری به راحتی قابل درک است.

■ تماس چشمی:

تماس چشمی در پیوستاری از خیره شدن تا اجتناب از نگاه کردن قابلیت تقسیم بندی دارد، سطح بالایی از تماس چشمی نشانه ای از احساسات مثبت است، اما اگر شخصی مدام خیره شود گفته می‌شود که او زل زده است و به عنوان علامت خشم تعبیر می‌شود.

■ ایما و اشاره^۱:

خلق یا هیجانات کنونی اغلب در وضعیت، حالات بدنی و حرکات بدن منعکس می‌شود در مجموع چنین رفتارهای غیر کلامی را زبان بدن^۲ گویند. زبان بدن مثل دست به سینه نشستن، حالت های دست و بازو، دست های در هم گره خورده، ابروهای در هم کشیده و مانند آن هر کدام می‌توانند نشانه ای برای تفسیر وضعیت هیجانی و یا فکری ویژه ای در دانشجو باشند. زبان بدن گاهی می‌تواند اطلاعات مهمی درباره هیجانات و احساسات دیگران و حتی درباره صفات آن‌ها نشان دهد، که مهم‌ترین حرکات بدنی مظهرها^۳ هستند، یعنی حرکات ویژه ای که در یک فرهنگ معنی خاص دارند.

موانع مشاهده چیست؟

¹ Gesture

² Body Language

³ Emblems

برخی موانع مشاهده عبارتند از :

▪ سوگیری مددکار اجتماعی به عنوان مشاهده گر در حین جمع آوری اطلاعات

مددکار اجتماعی در فرایند مشاهده ممکن است تحت تأثیر قضاوت های ارزشی، اخلاقی و اجتماعی قرار گیرد و یا اینکه به طور ناخواسته و یا خواسته روی جنبه های از موضوع تمرکز کند و این مهم فرایند درست مشاهده را تحت تأثیر قرار دهد، به عنوان نمونه دانشجویی جهت دریافت کمک مالی به مرکز مشاوره مراجعه می کند، معیار ارزیابی مددکار اجتماعی حین مشاهده تنها محدود به سبک پوشش و کیفیت لباس های دانشجو شود، یا تحت تأثیر محل زندگی فرد، شغل پدر و مانند آن قرار می گیرد.

▪ بی توجهی مددکار اجتماعی به عوامل گذرا

مددکار اجتماعی باید در مشاهده خود به این مهم دقت کند که اغلب اوقات اعمال اجتماعی افراد ناشی از علل گذرا هستند؛ خلق و خوی متغیر، تغییر هیجانات، خستگی، بیماری، داروها همه می توانند شیوه های تفکر و رفتار را تحت تأثیر قرار دهند (بارون، بیرن ۱۳۸۹: ۱۲۲) ، لازم به ذکر است تحت تأثیر عوامل گذرا بودن هم برای مددکار اجتماعی و هم در مورد دانشجو صادق است، به عنوان نمونه مددکار اجتماعی را در نظر بگیرید که نیمه شب با او تماس گرفته شده و برای مداخله در بحران به خوابگاه دانشجویی فراخوانده می شود، مشاهده و ارزیابی وی ممکن است تحت تأثیر شرایط وی (خواب آلودگی، طی کردن مسیر طولانی تا خوابگاه، نگرانی از رها کردن فرزند در منزل و...) باشد و یا دانشجویی را در نظر بگیرید که به دلیل افت قند خون (ناشی از گرسنگی) دچار رفتار پر خاشگرانه در یک موقعیت زمانی می شود.

▪ محدودیت زمان برای مشاهده

در برخی موارد مددکار اجتماعی دانشگاه به دلیل محدودیت زمان قادر به بهره گیری موثر از مهارت مشاهده نیست، به عنوان نمونه دانشجویی با شرایط ویژه که در روزهای آخر ترم تحصیلی به مددکار اجتماعی خوابگاه

مراجعه نموده و به دلیل تعطیلی دانشکده و خوابگاه و بازگشت دانشجو به شهرستان امکان مشاهده رفتار وی و عوامل تاثیر گذار در شرایطش در مدت زمان کافی وجود ندارد در نتیجه فرایند مشاهده و ارزیابی مددکار اجتماعی ناتمام می ماند.

■ عدم تناسب تعداد مددکار اجتماعی و تعداد دانشجویان مراجعه کننده

مددکار اجتماعی دانشگاه به دلیل فراوانی بالای دانشجویان مراجعه کننده ، امکان بهره گیری مطلوب از مهارت مشاهده و ارزیابی مورد انتظار را ندارد، برای نمونه مددکار اجتماعی دانشگاهی که روزانه لازم است پاسخگوی تعداد زیاد دانشجو همراه با پیوستار گوناگونی از مشکلات باشد.

خطوط راهنمای مشاهده برای مددکار اجتماعی دانشگاه

خطوط راهنمای زیر جهت مشاهده پیشنهاد می شود:

- چه کسی مشاهده خواهد کرد؟ (مددکار اجتماعی، روانشناس، روانپزشک، مشاور)
- چه کسی (دانشجو، اعضای خانواده، هم اتاقی، همکلاسی، دوستان و...) مشاهده خواهد شد؟
- چه چیزی (لیست حضور و غیاب در خوابگاه، کارنامه و...)
- مشاهده در کجا و چه موقعیتی (اتاق مددکار اجتماعی، اتاق دانشجو در خوابگاه، منزل، محل کار، فضای دانشکده و...) انجام خواهد شد؟
- مشاهده در چه زمانی انجام خواهد شد؟ (بدو ورود به دانشگاه، ایام نزدیک به امتحانات، حین امتحانات و...)
- مشاهده چگونه ثبت خواهد شد؟ (یادداشت در پرونده و...) (کارت رایت، کارت رایت، ۱۳۸۵:۷۱)

انسان و مشکلات مرتبط به وی ماهیتی پویا دارد، بنابراین مددکار اجتماعی به طور پیوسته در حال ارزیابی عملکرد خویش، دانشجو و مسائل مرتبط به وی و فرایند جاری دانشگاه و خوابگاه می‌باشد تا بسته خدماتی که برای دانشجو طراحی می‌شود متناسب با شرایط موجود بوده و اثربخشی لازم را داشته باشد.

آنچه مددکار اجتماعی دانشگاه مشاهده می‌کند؟

مددکار اجتماعی دانشگاه کوشش می‌نماید با مشاهده دانشجو اطلاعات کامل تری از وی بدست بیاورد تا در نهایت بتواند به برنامه ریزی و اجرای مدل کمکی مطلوب بپردازد که در ادامه به برخی از موارد قابل مشاهده اشاره می‌شود:

- پوشش ظاهری دانشجو (لباس رسمی، غیررسمی، محلی و..)
- متناسب بودن پوشش با فصل سال
- شرایط ویژه جسمانی دانشجو
- آیا دانشجو دارای اختلال حرکتی بوده و از ارتز¹ (وسایل کمکی مانند عصا، ویلچر، عصای سفید) و یا پروتز² (اندام مصنوعی) استفاده می‌کند.
- آیا دانشجو در حین حضور در مرکز اعمال مرتبط به خود را بدون کمک گرفتن از فرد دیگری به طور مستقل انجام می‌دهد؟
- آیا دانشجو به آسانی از پله‌ها رفت و آمد می‌کند؟
- رنگ پریدگی دانشجو
- وضعیت وزن دانشجو
- آثار ضرب و جرح در دانشجو

¹ Orthoses

² Prostheses

- وضعیت نظافت و آراستگی دانشجو (برای نمونه لباس های ژولیده و نامرتب و... می تواند حاکی از علائم روانپزشکی باشد)
- چگونگی برقراری ارتباط دانشجو با مددکار اجتماعی و زبان غیر کلامی دانشجو (آیا دانشجو با عجله در پی انجام کار خود است؟ آیا او به راحتی می تواند با مددکار اجتماعی خود، ارتباط برقرار کرده و نیاز خود را مطرح کند؟ آیا او با تردید از نیاز خود صحبت می کند و...)
- چگونگی برقراری ارتباط توسط دانشجو با دیگران (اعضای خانواده، دوستان، کارکنان دانشگاه و...)
- وضعیت وزن دانشجو (به عنوان نمونه وزن کم می تواند نشانی از سوء تغذیه و یا سایر بیماری های جسمانی و روانشناختی در دانشجو باشد)
- نشانگان بیماری های جسمی

مصاحبه

هدف مددکاری اجتماعی افزایش وضعیت رفاهی دانشجویان است و انجام مصاحبه حرفه ای در دستیابی به این هدف راهگشاست. کتاب های آموزش و راهنمای مصاحبه، انواع گوناگون دارد که در مورد همدلی، کشف و شهود و انگیزش و فرایند مصاحبه در آن ها به شکل های گوناگون توضیح داده شده است. گاه گفته شده که فقط عده ای ویژه توانایی ذاتی این را دارند، که مصاحبه گر خوبی باشند و از این دیدگاه مصاحبه، هنر است، نه یک علم یا یک مهارت، گاه نیز مصاحبه همچون یک بازی توصیف شده است (به مطالب هولم استروم، که در کتاب مانینگ (۱۹۶۷) نقل شده است، رجوع کنید) در برخی موارد نیز مصاحبه هم چون یک مهارت فنی، مانند پنچرگیری توصیف شده است که باید آن را فرا گرفت. تعریف های دیگر نیز مصاحبه را بعنوان یک کنش و واکنش رو در رو در نظر گرفته اند، که وجه تمایز آن با سایر تعامل ها بستگی به قوه تخیل انسان دارد (لیدی ۱۹۹۳؛ سالکیند ۱۹۹۱).

بدون شک هریک از تعریف های بیان شده عناصری از حقیقت را در خود دارد و به همین دلیل، همه می توانند جهت گیری های اساسی و راهبردهای مصاحبه را از منابع گوناگون فرا گیرند (خدیدجه سفیری، ۱۳۸۸: ۹۴).

تعریف مصاحبه

مصاحبه یکی از ابزارهای اصلی مددکاران اجتماعی دانشگاه در ارائه خدمات به دانشجویان است، چون بدون فهم وضعیت و مسایل دانشجو امکان ارائه خدمات متناسب به وی کاهش می یابد. در واقع مصاحبه یک ارتباط و برخورد حرفه ای، هدفمند و ماهرانه مددکار اجتماعی با دانشجو است، که در آن همانند هر رابطه حرفه ای دیگر هدف رابطه، زمان و مکان بین طرفین توافق می شود. رابطه تفاهم آمیز^۱ و گشایش^۲ دو عنصر اصلی هستند که می توانند مصاحبه را موثر سازند، مددکار اجتماعی در رابطه ای توأم با احترام، حساسیت و مشارکت می تواند به یک فهم عمیق از دانشجو بدون ایجاد ترس در او دست پیدا کند (ایبمبگو^۳، ۲۰۱۹: ۳). یکی دیگر از ویژگی های بارز مددکاری اجتماعی "ارتباط بین دو فرد" است، اما ارتباط بین دو فرد در یک گفتگو و مصاحبه با هم متفاوت است، مصاحبه صرفاً یک گفتگو نیست، بلکه یک گفتگوی هدفمند و جهت داری است که مددکار اجتماعی مسئولیت بسط و پیشبرد گفتگو را بر عهده دارد و او گفتگو را به سمت هدف مورد نظر هدایت می کند، در واقع مصاحبه در چارچوبی از دانش و مهارت تخصصی انجام می شود.

درساده ترین تعریف می توان مصاحبه را یک گفتگوی آگاهانه با هدفی که توسط طرفین پذیرفته شده است بیان کرد مصاحبه معمولاً به صورت تعامل چهره به چهره که دربرگیرنده ارتباطات کلامی و غیر کلامی بین افراد است صورت می گیرد، تعاملی که در فرایند آن اندیشه ها، نگرش ها و احساسات رد و بدل می شود.

تکنیک های مصاحبه

^۱ Rapport

^۲ . Openness

^۳ Ebimgbo

در این بخش به برخی تکنیک های مصاحبه در مددکاری اجتماعی پرداخته می شود:

اکتشاف^۱

این تکنیک با پرسش راجع به سن و سایر ویژگی های عمومی دانشجو شروع می شود و با پرسش های باز که به بررسی احساسات و تجربه های دانشجو می پردازد ادامه می یابد (توماس، ۱۹۶۰). مهم است که ارزیابی کنیم دانشجو چه در ذهن دارد و چرا این موضوع برای وی مهم است. مانند دانشجویی که درخواست تغییر اتاق در خوابگاه دانشجویی به دلیل ناسازگاری با هم اتاقی ها دارد با استفاده از تکنیک اکتشاف، مددکار اجتماعی به ارزیابی احساسات دانشجو در تعامل با هم اتاقیها و علل احساسات ناخوشایند وی پردازد.

آگاهی دادن^۲

زمانی که مددکار اجتماعی کوشش می کند که دانشجو نگاه عمیق تری به یک موضوع خاص داشته باشد، مفید است از طریق پرسیدن و اظهار نظر کردن موضوع را بررسی کند، بررسی موضوع منجر به جمع آوری اطلاعات بیشتر و در نتیجه تشخیص بهتر می شود و ممکن است دانشجو را به سمت ابعاد شناخته نشده مشکل هدایت کند، بنابراین به او کمک می کند بینش و شناخت بهتری نسبت به مشکل پیدا کند. مانند دانشجویی که درصدد تهیه منزلی مستقل از خانواده است، مددکار اجتماعی با پرسش از دانشجو راجع به برنامه ریزی اش برای نحوه مدیریت هزینه ها، تعامل با همسایگان، تامین امنیت، چگونگی انجام کارهای روزمره و تداخل آن با وظایف آموزشی ومانند آن به وی کمک می کند با در نظر گرفتن جوانب مختلف وآگاهی عمیق تری تصمیم گیری کند.

تخلیه هیجانی^۳

کمک به دانشجو برای بیان احساسات قوی، زمانی که برای بیان احساسش تردید داشته باشد. این تردید می تواند به دلیل عدم اطمینان از پاسخگویی و توانایی مددکار اجتماعی برای کمک به او باشد یا اینکه او نمی تواند به

¹ exploration

² Awareness

³ Catharsis

سادگی از کلمات برای بیان احساساتش استفاده کند. بیان احساس توسط دانشجو به فهم وضعیت عاطفی اش کمک می کند. هنگامی که دانشجو از فشار احساساتش رهایی می یابد، می تواند درباره مشکلاتش به روشنی فکر کند و فهم او از واقعیت افزایش می یابد. مددکار اجتماعی دانشگاه می تواند از عباراتی جهت کاهش این فشار کمک بگیرد مانند:

- آیا شما می خواهید راجع به..... حرف بزنید
- به نظر می رسد که شما راجع به..... راحت نیستید
- شما می گوئید که احساس می کنید که.....

تغییر دادن موضوع^۱

مددکار اجتماعی بعضی مواقع درحین مصاحبه هدفمندانه موضوع را تغییر می دهد، شاید به این دلیل که فکر می کند موضوع مورد بحث بی نتیجه است و گفتگو مانند یک کوچه بن بست است که به نتیجه مشخصی نمی رسد یا دانشجو در حال بیان مطالبی غیر مرتبط به اهداف جلسه است و مانند آن. مددکار اجتماعی جهت تغییر موضوع گفتگو می تواند از عبارات زیر بهره بگیرد:

- این مهم است اما اول می توانیم راجع به
- قبل از اینکه به این موضوع بپردازیم به ما کمک می شود راجع به ...
- شاید تا این لحظه به اندازه کافی به آن پرداخته ایم، شما چطور فکر می کنید؟

استدلال منطقی^۲

مددکار اجتماعی کوشش می کند، دانشجو را در یک تجزیه و تحلیل منظم و منطقی از وضعیتی که نیاز به تصمیم گیری دارد، درگیر کند. او باید دانشجو را به ارزیابی پاسخ های جایگزین و پیش بینی پیامدهای احتمالی هر یک از پاسخ ها ترغیب کند. مددکار اجتماعی جهت این استدلال منطقی می تواند از عبارات زیر بهره بگیرد:

¹ Change the subject

² Logical reasoning

- ما می توانیم با هم فکر کنیم. اگر شما ...

- فکر می کنی چه اتفاقی خواهد افتاد؟...

- ما می توانیم اینها را بطور همزمان استفاده کنیم.

تشویق^۱:

تشویق کردن از طریق ابراز اطمینان به توانایی های دانشجو، شناسایی دستاوردهای او و ابراز خوشحالی از موفقیت های او انجام می شود، همانطور که زمانی که یک فرد در امتحان یا یک مسابقه موفق می شود، خوشحال می شویم. این موضوع در کار با کودکان و بزرگسالانی که فاقد اعتماد به نفس هستند یا با افراد در شرایط بحرانی نیز مفید است. مانند هر تکنیک دیگر، تشویق نیز باید بر پایه واقعیت باشد. تشویق غیر واقعی برای رشد فرد زیان آور است. مانند دانشجویی که به دلیل مشکلات خانوادگی پیچیده در شرایط اخراج از دانشگاه قرار گرفته ولی توانسته است راهکارهای مناسبی برای مدیریت مشکلات خانوادگی پیدا کند، مددکار اجتماعی باتشویق کلامی دلگرم کننده و کمک عملی او را برای حل مشکل تحصیلی اش حمایت می کند.

اطلاع رسانی^۲:

این تکنیک شامل آگاهی دادن به دانشجویان به لحاظ نظری در جنبه های گوناگون موقعیت، فرایند ارائه خدمات، آگاهی از مراحل مختلف رشد و ویژگی های رفتاری در هر سن، شرایط ویژه ومانندآن است، به کارگیری این تکنیک سبب می شود دلهره های دانشجو که ناشی از کمبود اطلاعات و سوءبرداشت از اوضاع است، برطرف شده و اعتماد به نفس وی افزایش یابد.

عادی سازی^۳:

این تکنیک برای به حداقل رساندن احساس گناه یا اضطراب در دانشجو با تعمیم ماهیت رویدادها یا واکنش ها استفاده می شود. به عنوان نمونه به دانشجو می گوئید که احساسات و واکنش های او نسبت به اوضاع جهان عادی

¹ Encouragement

² Informing

³ Generalisation
(Universalisation)

است، بنابراین، وی نیازی به احساس گناه یا نگرانی نسبت به این وقایع و یا واکنش ها ندارد. مانند دانشجویی که به دنبال افکار و اقدام به خودکشی و نیاز به حمایت مستمر خانواده لغوموقت سکونت در خوابگاه شده است و پس از بازگشت به خوابگاه احساس شرم و خشم دارد، مددکار اجتماعی با صحبت راجع به احساسات وی و توضیح در مورد اثرات مفید حضور در کنار خانواده به کاهش احساس شرم و خشم وی کمک می کند.

تقسیم بندی^۱:

در ابتدای مصاحبه ممکن است به جای پرداختن به کل مشکل دانشجو، فقط به یک جنبه از آن توجه کنیم. در انتخاب یک بخش از مشکل، باید دقت کرد که بخش انتخاب شده برای دانشجو از اهمیت فوری برخوردار باشد و در کمترین زمان ممکن با منابع موجود قابل حل باشد. هنگامی که نگرانی های فوری دانشجو برطرف شد، این رابطه بین مددکار اجتماعی و دانشجو تقویت شده و سبب افزایش اعتماد دانشجو نسبت به مددکار اجتماعی و امیدواری وی به نتیجه بخش بودن فرایند حل مشکل می شود. مانند دانشجویی که به دلیل مشکلات پیچیده خانوادگی و تحصیلی اش اعم از اعتیاد پدر و بیکاری وی، جدایی پدر و مادرش، بیماری برادر و مشکل محرومیت از تحصیل به دلیل مشروطی بیش از حد مجاز و مشکلات اقتصادی دچار استیصال شده است، مددکار اجتماعی با استفاده از تکنیک تقسیم بندی پس توافق با دانشجو به نیازهای فوری و قابل حل در کوتاهترین زمان ممکن از جمله (حمایت موردی اقتصادی و پیگیری مشکلات تحصیلی اش) می پردازد و در ادامه فرایند حل مشکلات دانشجو برای رسیدگی به مشکلات پیچیده تر برنامه ریزی می شود.

توضیح دادن^۲:

این تکنیک به دانشجو برای فهم جنبه های گوناگون مسئله و پیامدهای احتمالی آن کمک می کند. مددکار اجتماعی کوشش می کند تا تمام جنبه های موقعیت / رویداد را به طور مفصل و در توالی مناسب قرار دهد تا دانشجو بتواند فهم بهتری از موقعیت / رویداد داشته باشد. این تکنیک به دانشجو کمک می کند تا تصمیم

¹Dividing

² Explain

درستی بگیرد و تصورات اشتباه راجع به مسئله را تصحیح کند. برای مثال دانشجویی که تصمیم به انصراف دارد ممکن است فقط به جنبه عدم علاقه به رشته تحصیلی اش فکر کند ولی مددکار اجتماعی طی مصاحبه به وی کمک می کند به جنبه های مختلف تصمیم از جمله آینده شغلی، درآمدزایی، موقعیت اجتماعی و مانند آن و همینطور به نتایج احتمالی انصراف از تحصیل توجه کند.

اطمینان بخشی:^۱

این تکنیک برای رفع اضطراب غیر واقعی، احساس گناه، دلهره و ایجاد احساس امنیت در دانشجو استفاده می شود. میزان اطمینان بخشی به اعتماد بین دانشجو و مددکار اجتماعی بستگی دارد. خیالات / تفکرهای غیر منطقی دانشجو را می توان مورد بحث قرار داد تا بی اساس بودن آن ها را نشان دهد و دانشجو احساس راحتی و ایمنی کند. به عنوان نمونه در کار با دانشجویی که نسبت به مصاحبه شغلی اضطراب دارد، مددکار اجتماعی می تواند با روشن سازی فرایند واقعی مصاحبه شغلی، دانشجو را به این باور و اطمینان برساند که در صورت آمادگی برای مصاحبه (از جمله آماده کردن سوابق تحصیلی- شغلی و تسلط به اطلاعات کافی راجع به شغل مورد نظر) او شانس برابر برای انتخاب در مقایسه با دیگران داشته و دلهره های او درباره هیئت مصاحبه بی اساس است. اطمینان بخشی صرفا باید براساس واقعیت ها انجام شود.

بازدید از منزل و سایر محیط های مهم

یکی از ویژگی های متمایزکننده مددکاری اجتماعی از سایر حرفه های یاورانه، اجتماعی بودن آن و مشاهده " فرد در محیط " است.

مددکار اجتماعی کوشش می کند علاوه بر ملاقات دانشجو در مرکز مشاوره، وی را در محیط واقعی خود و در ارتباط متقابل با محیط پیرامون مشاهده کند و تغییر را تنها محدود به فرد نکرده و در طرح کمکی خود یکی از

¹ Ensuring

پیشنهادهای احتمالی را تغییر در محیط دانشجویی قرار دهد و بر حسب شرایط در این زمینه نیز نقش فعال می‌تواند ایفا کند.

بازدید از محیط هم می‌تواند به عنوان یک کارابزار مستقل عمل نماید و منبعی برای ارزیابی چگونگی خدمات رسانی به دانشجوی و خانواده به شمار رود و هم می‌تواند در کنار سایر ابزارها و مهارت‌ها، به عنوان یک ابزار مکمل و کمکی به کار رود، اما به نظر می‌رسد این کار ابزار به اندازه سایر کارابزارها از جمله مصاحبه جایگاه علمی و عملی خود را در مددکاری اجتماعی پیدا نکرده و به همین دلیل در برخی موارد توأم با برخورد و فهم شخصی می‌شود، به نحوی که کرامت و شأن انسانی دانشجوی را خدشه دار می‌سازد، بنابراین در گام اول لازم است مددکاران اجتماعی به این مهم توجه کنند که این کار ابزار نیز مانند سایر کار ابزارها جنبه علمی دارد و مددکاران اجتماعی قبل از بازدید از محیط، حین بازدید محیط و بعد از آن نیازمند رعایت استانداردهایی هستند که در این کتاب به برخی از آن‌ها پرداخته می‌شود.

انواع محیط‌های مورد بازدید مددکار اجتماعی

مددکار اجتماعی در راستای تدوین طرح کمکی خویش و ارزیابی دقیق حرفه‌ای و اجتماعی نیاز به اطلاعات از محیط‌های مرتبط به دانشجوی دارد

- خانه محل سکونت فرد: خان‌های که فرد جهت زندگی به مدت طولانی یا موقت در آن به صوت انفرادی یا همراه با سایر افراد خانواده سکونت دارد،
- خوابگاه‌های دانشجویی
- مراکز درمانی که فرد جهت مداوا در آن بستری است،
- مراکز درمانی که فرد به صورت سرپایی از آنجا خدمات دریافت می‌کند، مانند مراکز شیمی درمانی، مراکز رادیو تراپی، مرکز درمانی دیالیز، و...
- محل کار فرد
- محل تحصیل و سایر آموزش‌های فرد مانند مدرسه، دانشگاه، مراکز فنی - حرفه‌ای، و مانند آن،

- محیط‌های قضایی دادگاه، زندان، کانون اصلاح و تربیت،
- نهادهای حمایتی دیگر، نهادهای گوناگون حمایتی اعم از دولتی، مردم نهاد، خیریه و.. که دانشجو علاوه بر مرکز فعلی تحت حمایت آن نیز است.

استانداردهای بازدید از محیط دانشجو

استانداردهای قبل از بازدید

- زمان بازدید را با دانشجو هماهنگ کنید.
- قبل از رفتن به بازدید، آدرس و مسیر آن را بررسی کنید.
- کارت شناسایی یا معرفی نامه از مرکز مشاوره را همراه داشته باشید.
- قبل از بازدید، بر حسب هدف‌تان، فرم‌های لازم را آماده کنید، مانند زمانیکه دانشجو شرایط اورژانس روانپزشکی دارد، همراه داشتن فرم صورت جلسه ضروری است. (بخشی از فرم‌ها را قبل از بازدید می‌توانید تکمیل کنید، به عنوان نمونه بخشی را که شامل اطلاعات عمومی دانشجو است).
- لازم است قبل از رفتن به بازدید با تاریخچه روانی، خانوادگی و اجتماعی دانشجو آشنا باشید، مثلاً اگر فرد بیماری خاص نظیر سرطان و ام.اس و مانند آن دارد و یا شرایط خاصی در منزل وجود دارد مانند: نگهداری از سالمند.
- درباره شرایط محیط بازدید و پیرامون آن اطلاعات لازم را بدست آورید. برای نمونه در ملاقات با دانشجویی که در بیمارستان بستری است لازم است در رابطه با بخش بستری، پزشک معالج، ساعت ملاقات و محدودیت‌های آن اطلاعات داشته باشید.
- قبل از ورود به محل بازدید هماهنگی‌های لازم را انجام دهید.
- اگر در رابطه با محیط بازدید نگرانی‌هایی دارید می‌توانید همکار و دستیاری را با خود ببرید.

- زمانی که محل بازدید دارای خطر و یا حساسیت ویژه ای است، تمهیدات لازم از جمله، تنظیم زمان مناسب، هماهنگی با یکی از همکاران و حتی الامکان تنها نبودن در محل بازدید و مانند آن را در نظر بگیرید.
- هنگامی که به بازدید می‌روید به همکاران محل کار خود راجع به محل بازدید، مدت زمان احتمالی بازدید و آدرس دقیق آن اطلاع دهید.
- از همراه داشتن وسایل گرانقیمت از جمله کیف پول، زیور آلات و.. خودداری کنید.
- حتماً تلفن همراه داشته باشید.
- یک ارزیابی کلی و عمومی از محل بازدید، قبل از ورود انجام دهید.
- اگر حس شهودی شما احساس خطر را اعلام می‌کند، وارد محل بازدید نشوید.
- به اطرافتان کاملاً هوشیار باشید.
- خودتان را معرفی کنید و اگر کارت شناسایی دارید آن را نشان دهید.
- هنگام بازدید از محیط پوشش متناسب و متعارف دانشگاه داشته باشید.
- با اعتماد به نفس و هدفمند عمل کنید.
- خونسرد و آرام باشید.
- هدف خود از بازدید را برای حاضرین بگویید.
- وسیله نقلیه نزدیک محل بازدید و در دسترس شما پارک شود. و از قراردادن وسایل در ماشین خودداری کنید.
- در صورت بازدید از محیط‌های پرخطر، نحوه خروج اضطراری از محل بازدید را بررسی کنید.
- هنگام ورود به محل نزدیک درب خروجی بنشینید و در صورت احساس خطر آنجا را ترک کنید، حتی الامکان اجازه ندهید هیچ کس بین شما و درب خروجی بنشیند.
- همیشه در بازدید (از منزل، خوابگاه، محل کار) رویکرد حل مساله داشته باشید.

- برای نشستن در محل بازدید و یا ضرورت بررسی شرایط محل به لحاظ مناسب سازی اجازه بگیرید و با همراهی دانشجو این کار را انجام دهید تا احساس کنترل روی فضا در حاضرین ایجاد شده و به شما در برقراری ارتباط بهتر کمک می کند.
- هر بازدیدی، بالقوه یک بحران است و شما لازم است آمادگی مدیریت بحران را داشته باشید. به عنوان نمونه دانشجویی که دارای علائم حاد روانپزشکی است و احتمال آسیب به خود و دیگران را دارد، یا دانشجوی دارای رفتارهای پرخطر یا دانشجویی که یکی از اعضای خانواده و یا اطرافیان وی رفتار پرخطر داشته باشد.
- ارتباط چشمی و مستقیم با هر کسی که در محل بازدید است داشته باشید.
- در حین بازدید از محل با کسانی که فکر می کنید به تکمیل ارزیابی شما کمک می کند گفتگو کنید. مانند اعضای خانواده، هم اتاقیها، همکاران، پزشک و سایر اعضای تیم درمان.
- در بازدید از محل تمام اطلاعات مرتبط با دانشجو و در راستای حل مشکل وی را بدست آورید به عنوان نمونه تاریخچه خشونت خانگی، فعالیت های مجرمانه، عضو خلافتکار یا مجرم در خانواده، سابقه بیماری های جسمی و روانپزشکی.
- طی بازدید توانایی های دانشجو و اعضای خانواده، هم اتاقی ها و همکاران وی را ارزیابی کنید، آنها چگونه با شما و با یکدیگر، ارتباط برقرار می کند و رابطه را ادامه می دهند.
- نگرانی های خود را حین بازدید (مواردی که لزوم تصمیم گیری سریع دارند با همکاران و سرپرست خود مطرح کنید)
- در حین بازدید بدون استناد و بدون ارزیابی کامل متعهد به انجام کاری نشوید.
- از سلامتی خود محافظت کنید به عنوان نمونه در برخی مکان ها لازم است از مواد ضد عفونی کننده دست استفاده کنید.

- بهداشت محیط بازدید (خانه، محل کاروماندن آن) را ارزیابی کنید،

استانداردهای بعد بازدید

- زمانی که از محل بازدید خارج می شوید حتماً با محل کار خود تماس گرفته و اطلاع دهید که از آنجا خارج شده اید.
- زمانی که می خواهید سوار ماشین شوید آن را چک کنید.
- هر شرایط غیر معمول و غیر ایمن را ثبت کنید.
- نگرانی های خود را با سرپرست تان مطرح کنید.
- چگونگی مدیریت استرس خود را آموزش ببینید تا بازدیدهای بعدی را با آمادگی بیشتری انجام دهید.
- برای پیشگیری از فراموشی اطلاعات به دست آمده، گزارش را با فاصله کمی بعد از بازدید ثبت کنید.
- بعد از هر بازدیدی فوری دستان خود را بشوید.

انواع اطلاعاتی که طی بازدید توسط مددکار اجتماعی جمع آوری می شود

مددکار اجتماعی کوشش می نماید در بازدیدی که از منزل و سایر محیط های مرتبط به دانشجو بعمل می آورد اطلاعاتی در زمینه های زیراز دانشجو و سایر افرادی که در حوزه شبکه اجتماعی مرتبط به وی هستند بدست آورد.

اطلاعات مرتبط با عوامل محیط فیزیکی

این حوزه شامل مواردی مانند استاندارد مکان، مساحت محل، نوع مالکیت محل، قدمت بنا، تاسیسات زیر بنایی، مصالح بکار رفته در ساختمان، اسکلت ساختمان، امکانات مورد نیاز داخل محل بازدید (وجود یا عدم وجود امکانات اولیه نظیر سرویس بهداشتی، آب گرم، وجود سیستم گرمایش و سرمایش مرکزی در تمام یا قسمتی از اطاق ها، وضعیت عمومی ساختمان و قسمت هایی که نیاز به تعمیر دارند)، کنترل محیط، دسترسی به خدمات و تسهیلاتی نظیر فروشگاه، حمل و نقل عمومی و فرعی یا اصلی بودن خیابان می باشد.

اطلاعات مرتبط با عوامل اجتماعی-اقتصادی

شامل در آمد و ثروت، تغذیه، پوشاک و استاندارد عمومی زندگی می‌شود (بوند، کورنر ۱۳۸۹: ۱۶)

اطلاعات مرتبط با عوامل فرهنگی

سن، جنسیت، قومیت، پیشینه مذهبی و طبقاتی (بوند، کورنر ۱۳۸۹: ۱۶)

اطلاعات مرتبط با وضعیت سلامتی

بهزیستی و سلامت فیزیکی، توانایی عملکردی و سلامت روان (بوند، کورنر ۱۳۸۹: ۱۶)

اطلاعات مرتبط به استقلال فردی:

توانایی تصمیم گیری، توانایی کنترل و بحث پیرامون محیطی که به ما تعلق دارد (بوند، کورنر ۱۳۸۹: ۱۶)

اطلاعات مرتبط به عوامل محیط اجتماعی

اطلاعات در زمینه شبکه‌ها و حمایت‌های خانواده و اجتماع، سطوح فعالیت‌های تفریحی، ارتباط با سازمان‌های رسمی و داوطلبانه (بوند، کورنر ۱۳۸۹: ۱۶) به غیر از شبکه‌های اجتماعی و خانوادگی، سطوح فعالیت‌های تفریحی، مشارکت اجتماعی (شامل کارهای دستمزدی و داوطلبانه) و وجود خدمات رسمی و غیر رسمی به عنوان شاخص‌های اصلی کیفیت محیط اجتماعی پذیرفته شده‌اند (ویلکاس و دیگران ۱۹۸۷، آلن و دیگران ۱۹۹۲، آلن و پریکنس ۱۹۹۵) (بوند، کورنر ۱۳۸۹: ۱۶).

اطلاعات مرتبط به عوامل شخصیتی:

در زمینه بهزیستی روانشناختی، رضایت از زندگی و شادکامی (بوند، کورنر ۱۶:۱۳۸۹) شاید مهم ترین عامل شخصیتی مؤثر بر کیفیت زندگی احساس شخص نسبت به خود و هویت فردی او باشد (تیلور ۱۹۸۹) (بوند، کورنر ۱۹:۱۳۸۹)

اطلاعات مرتبط به رضایت فردی:

کیفیت عمومی زندگی که بوسیله خود (فرد) بیان می شود (بوند، کورنر ۱۶:۱۳۸۹)

جمع آوری اسناد و مدارک

مددکار اجتماعی در ارتباط با هر دانشجو بسته به وضعیت وی نیازمند دریافت و یا جمع آوری اسناد و مدارکی است که به تکمیل اطلاعات وی کمک کند.

انواع اسناد و مدارک مورد نیاز مددکار اجتماعی

- اسناد و مدارک جهت تأیید هویت فرد: شناسنامه، کارت ملی و...
- اسناد و مدارک جهت تعیین وضعیت بیمه های حمایتی فرد: دفترچه بیمه درمانی، دفترچه بیمه تأمین اجتماعی، دفترچه بیمه نیروهای مسلح، بیمه های تکمیلی،
- اسناد و مدارک نهادهای حمایتی که فرد تحت پوشش است: کمیته امداد امام خمینی ره، بهزیستی، سازمان های مردم نهاد حمایتی، شبکه های حمایتی داوطلبانه و غیر تشکلی فرد،
- اسناد و مدارک پزشکی فرد (گزارش جراحی ها، نسخه های دارویی پزشکی، سوابق درمانی فرد، مدارک مرتبط به بیمار یهای فرد چون ایدز، هیپاتیت، سرطان و..)
- اسناد و مدارک مرتبط به مسکن: مسکن شخصی، مسکن استیجاری، مسکن (مراکز و خانه های نگهداری)، زندگی با اقوام

- اسناد و مدارک آموزشی فرد: کارنامه، تاییدیه استاد راهنما، مدارک تحصیلی، مدارک آموزش فنی، هنری و...
- مددکار اجتماعی طی بررسی این اسناد و مدارک و طی اطلاعاتی که در مصاحبه‌های فردی با فرد انجام می‌دهد به سطح مهارت‌های و آموزش‌های فرد دست می‌یابد و این مهم به طرح مدل‌های کمکی کمک خواهد نمود،
- اسناد و مدارک جهت وضعیت تأهل فرد: طلاق نامه، فوت نامه، اسناد قضایی (به عنوان نمونه اسنادی که نشان می‌دهد شوهر زن مدت‌هاست که وی را ترک نموده است)
- اسناد و مدارک حقوقی وابسته به مسائل مالی: چون مستمری، مدارک مرتبط به انحصار وراثت، از کار افتادگی، بازنشستگی، بیم نامه و...
- اسناد و مدارک دال بر وضعیت سلامت روانی دانشجو: آزمون‌های روانی مرتبط مانند آزمون‌های شخصیت، آزمون‌های هوش، و...
- اسناد و مدارک دال بر گفتگو با شبکه دیگران مهم دانشجو: مددکار اجتماعی زمانی که با این شبکه در ارتباط قرار می‌گیرد و وارد مصاحبه و مذاکره می‌شود قادر به ارزیابی‌های جامع‌تر از وضعیت دانشجو و شرایط وی خواهد بود لازم به ذکر است این مورد با دو کار ابزار مددکاری اجتماعی یعنی مصاحبه و جمع‌آوری اسناد و مدارک هم پوشانی دارد.
- مددکار اجتماعی دانشگاه بر پایه اهداف مؤسسه، درخواست و مشکل دانشجو، مدل کمکی خود به برخی از اسناد و مدارک اشاره شده یا هیچ کدام از آن‌ها ممکن است نیاز پیدا کند که این مهم بر پایه تشخیص اولیه‌ای است که مددکار اجتماعی ارائه داده است.

ارزیابی

ارزیابی مهارتی است که مددکار اجتماعی طی فرایند مداخله با نظام مددجویی از آن بهره می‌گیرد. (کلمونز، ۲۰۱۴)

تعریف ارزیابی

در اینجا به تعریف های گوناگون از ارزیابی پرداخته می شود:

کالشد^۱ و آرم^۲ ارزیابی را یک فرایند پیشرونده و مشارکتی تعریف می کنند که به دنبال فهم فرد خدمت گیرنده، موقعیت وی و ایجاد پایه ای برای چگونگی ارائه خدمات با هدف تغییر و بهبود وی صورت می گیرد. پین^۳ نیز ارزیابی را یک فرایند مستمر و بخشی از یک چرخه می داند. کریپس و همکارانش^۴ در سال ۲۰۰۳ م ارزیابی را فرایند گرد آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات افراد با هدف فهم موقعیت شان و ارائه توصیه هایی جهت مداخلات حرفه ای بعدی می دانند (ویتینگتون^۵، ۲۴) البته همان گونه که کریپس و همکارانش اشاره می کنند، فرایند ارزیابی تحت تاثیر متغیرهای گوناگون از جمله هدف، موسسه محل خدمت، نوع خدمت، شرایط خدمت گیرنده نوع تقاضای خدمت گیرنده، نوع نیاز وی و سایر عوامل متفاوت می شود، مهم است در ارزیابی نوع نیاز دانشجو، سلسله مراتب نیازهای مازلو و نیز حوزه های اصلی کیفیت زندگی انسان به عنوان یک چارچوب راهنما مورد توجه قرار گیرد، که در ادامه به آن پرداخته می شود.

برپایه نظر مازلو همه انسان ها دارای نیازهای اساسی عمومی و مشترکی هستند که جهت حفظ حیات بهینه به آن نیازمندند، نیازهایی که در گروه بندی های ذیل قرار می گیرند:

- نیازهای فیزیولوژیکی

مازلو عقیده داشت که این گروه شامل ابتدایی ترین، غریزی ترین و اساسی ترین نیازهایی هستند که برای ادامه بقا ضرورت دارند، زیرا تا این ها برآورده نشوند دیگر نیازها در اولویت قرار نمی گیرند مانند آب، هوا، غذا و خواب.

¹ Coulshed

² Orme

³ Payne

⁴ Cripps et al

⁵ Whittington

به عنوان نمونه دانشجویی که با شکایت از بی خوابی ناشی از خروپف هم اتاقی خود مراجعه می کند. یا دانشجویی که توانایی مالی کافی برای شارژ کارت تغذیه دانشجویی را ندارد.

- نیازهای امنیتی

نیازهای امنیتی نیز برای بقا اهمیت دارند، اما به اهمیت نیازهای فیزیولوژیکی نیستند. نمونه‌هایی از نیازهای امنیتی عبارت است از تمایل به داشتن شغل ثابت، بیمه، همسایگان بی خطر و سرپناه. به عنوان نمونه دانشجویی با شکایت از احساس نا امنی ناشی از رفتارهای عجیب و غریب هم اتاقی خود مراجعه می کند. یا دانشجویی که به دلیل نداشتن دفترچه بیمه درمانی از دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی محروم است.

- نیازهای اجتماعی

این نیازها شامل وابستگی، تعلق خاطر، عشق و عاطفه است. به عقیده مازلو این نیازها کمتر از نیازهای فیزیولوژیکی و نیازهای امنیتی، اساسی هستند. روابط دوستانه، وابستگی عاطفی و روابط خانوادگی به تامین این نیازها کمک می کند. عضویت در گروه‌های اجتماعی، محلی و مذهبی نیز چنین اثری دارد. به عنوان نمونه دانشجویی که با شکایت از تنهایی و نداشتن مهارت های ارتباطی لازم برای ورود به شبکه دوستی مراجعه می کند. یا دانشجویی که با شکایت از طرد عاطفی توسط همکلاسی اش که به وی علاقمند شده مراجعه می کند.

- نیازهای احترامی

پس از تامین نیازهای فیزیولوژیکی، امنیتی و اجتماعی، نیاز به مورد احترام واقع شدن، اهمیت فزاینده‌ای می یابد. این گروه شامل نیاز به چیزهایی است که در احترام به خود، ارزش‌های شخصی، شناخت اجتماعی و پیشرفت، انعکاس می یابد. به عنوان نمونه دانشجویی که با شکایت از مورد بی احترامی قرار گرفتن از طرف یکی از اعضای

کادر اداری دانشکده و یا استادش مراجعه می کند. و یا دانشجویی که علیرغم مورد تمسخر قرار گرفتن در گروه دوستان به دلیل ترس از تنه‌اشدن حاضر به ترک گروه نیست.

- نیازهای خودشکوفایی

این بالاترین سطح نیازها در سلسله مراتب مازلو است. انسان های خودشکופا، افرادی هستند خودآگاه، علاقه‌مند به رشد شخصی، کم‌توجه به عقاید دیگران و علاقه‌مند به تامین توانائی‌های بالقوه خود.

حوزه‌های اصلی کیفیت زندگی

لیست حوزه‌های اصلی زندگی توسط هیوجز (۱۹۹۰) ارائه شد که به آن پرداخته می‌شود:

- رضایت فردی: کیفیت عمومی زندگی که بوسیله فرد بیان می‌شود،
 - عوامل محیط فیزیکی: استاندارد مسکن، نهاده‌ها، ترتیبات زندگی، کنترل محیط، دسترسی به تسهیلاتی نظیر فروشگاه، حمل و نقل عمومی و اوقات فراغت،
 - عوامل محیط اجتماعی-اقتصادی: شبکه‌ها و حمایت های خانواده و اجتماع، سطوح فعالیت های تفریحی، ارتباط با سازمان های رسمی و داوطلبانه،
 - عوامل فرهنگی: سن، جنسیت، قومیت، پیشینه مذهبی و طبقاتی،
 - عوامل وضعیت سلامتی: بهزیستی و سلامت فیزیکی، توانایی عملکردی و سلامت روان،
 - عوامل شخصیتی: بهزیستی روانشناختی، رضایت از زندگی و شادکامی،
 - عوامل استقلال فردی: توانایی تصمیم گیری، توانایی کنترل و بحث پیرامون محیطی که به ما
- تعلق دارد. (بوند، کورنر، ۱۳۸۹: ۱۶)

به عنوان نمونه در فرایند ارزیابی دانشجویی که با تقاضای مساعدت در زمینه فرصت ادامه تحصیل به مددکار اجتماعی دانشگاه مراجعه کرده است هدف مددکار اجتماعی ارزیابی وضعیت آموزشی دانشجو و تعیین نوع مساعدت آموزشی ممکن به وی می باشد و برای دستیابی به این هدف شاخصهای زیر مورد ارزیابی قرار می گیرد:

- ارزیابی علت اتمام فرصت تحصیلی که ممکن است به یکی از دلایل ذیل باشد:

❖ اتمام فرصت تحصیلی به دلیل عدم دفاع از پایان نامه در سنوات مجاز تحصیلی که در این صورت مواردی مانند تصویب یا عدم تصویب پروپوزال، زمان تصویب پروپوزال، میزان پیشرفت کارپایان نامه مورد تایید استاد راهنما مورد ارزیابی قرار می گیرد.

❖ اتمام فرصت تحصیلی به دلیل مشروطی بیش از حد مجاز

- ارزیابی سال ورود به دانشگاه و سنوات باقیمانده
- ارزیابی تعداد واحدهای گذرانیده و معدل کل دانشجو
- ارزیابی تعداد ترم های مشروطی و بررسی علل مشروطی در هر ترم
- ارزیابی ریز نمرات دانشجو در دروس تخصصی و عمومی
- ارزیابی علاقمندی دانشجو به رشته تحصیلی
- ارزیابی سوابق تحصیلی دانشجو در مقاطع قبلی
- ارزیابی شرایط روانشناختی دانشجو (آیا سابقه مشکلات روانشناختی در دانشجو وجود دارد؟ آیا مراجعات درمانی داشته است؟)
- ارزیابی سابقه مشکلات عاطفی در دانشجو (شکست عاطفی و تجربه سوگ و..)
- ارزیابی شرایط خانوادگی دانشجو (ازدواج و طلاق دانشجو، ارتباط دانشجو با خانواده- ارتباط والدین با یکدیگر- وجود مشکلات خاص در خانواده اعم از بیماری یکی از اعضای خانواده، و...)

- ارزیابی شرایط اقتصادی دانشجو(نحوه تامین هزینه ها، ورشکستگی دانشجو یا یکی از اعضای خانواده، نوع اسکان و...)

- ارزیابی اشتغال به کار دانشجو و مشکلات ناشی از آن

- ارزیابی چگونگی روابط دانشجو با اساتید، همکلاسی ها، کادر آموزش و..

- ارزیابی شرایط دانشجو در خوابگاه (ارتباط با هم اتاقیها، کارکنان خوابگاه و..)

- ارزیابی وضعیت اجتماعی - قانونی دانشجو و سوابق انضباطی در دانشگاه

از سویی دیگر ارزیابی براساس سیاستها، اولویتها و دیدگاههای مددکاران اجتماعی متفاوت است و ارزیابی مددکار اجتماعی آرمان گرا با مددکار اجتماعی واقع گرا یکسان نیست، به عنوان نمونه مددکار اجتماعی آرمان گرا اعتقاد دارد، مساعدت اقتصادی برای رفع نیاز رفاهی دانشجو باید بر حسب استانداردهای رفاه زیستی باشد ولی مددکار اجتماعی واقع گرا منابع موجود دانشگاه را نیز برای رفع نیاز رفاهی دانشجو مورد توجه قرار می دهد. و یا یک مددکار اجتماعی بر نیازها و دیگری بر منابع تأکید می کند، به عنوان نمونه در پی بحران همه گیر "بیماری کرونا" و تغییر شکل آموزش از حضوری به مجازی، برخی از دانشجویان با مشکلات سخت افزاری مانند نداشتن لپ تاپ و دسترسی به سامانه آموزش آنلاین مواجه بودند، از سویی "منابعی" که دانشگاه می توانست برای تأمین این "نیاز" در نظر بگیرد محدود بوده و بنابراین فرایند ارزیابی مددکار اجتماعی دانشگاه در خدمات دهی نمی توانست صرفاً "نیاز محور" باشد و می بایست ترکیبی از "منابع محور" و "نیاز محور" با اولویت نیازها باشد.

لازم به یادآوری است در فرایند ارزیابی "فهم اجتماعی" ^۱ به عنوان یکی از مهارت های مددکاری اجتماعی نقش مهمی ایفا می کند، منظور از فهم اجتماعی این است که در ارتباط با مراجع افزون بر گردآوری اطلاعات از طریق شفاهی به درک موقعیت اجتماعی و فرهنگی مراجع نیز پرداخته شود.

چارچوب، ویژگی ها و اصول ارزیابی

اصول ارزیابی

اصول راهنما در هر حوزه ای به روشن تر شدن آن حوزه و هدایت درست عملکرد حرفه ای منجر می شود، در فرایند ارزیابی هنگام کار با دانشجو نیز مجموعه اصولی وجود دارد که شایسته است به آن توجه شود که در ادامه به پنج اصل کلیدی ارزیابی پرداخته می شود. این اصول دارای زیر بناهای قانونی، اخلاقی و حرفه ای است.

اصل اول: درک کردن نیاز

دانیل (۲۰۰۷) به روشنی بیان میکند که "نیاز" راهنمایی برای مددکاری اجتماعی در فرایند ارزیابی است و منجر به هدایت مددکار اجتماعی در کشف و درک موقعیت خدمت گیرنده است. نیاز ممکن است شکلهای متفاوتی داشته باشد بعضی از نیازها ماهیت فوری دارند (مانند نیاز دانشجو به دریافت خدمات فوری درمانی برای پیشگیری از رفتارهای خود آسیب رسان) و برخی دیگر ممکن است در زمره نیازهای بلند مدت فرد قرار داشته باشند (مانند دانشجویی که به ارتقاء مهارت های ارتباطی اش برای بهبود روابط بین فردی، اجتماعی و شغلی اش نیاز دارد). از سویی درک و کشف نیاز "موقعیتی دشوار" ^۲ برای مددکاران اجتماعی است (واکر و بلاگر، ۲۰۱۴) ^۳ همچنان که هورنر اشاره می کند که نیاز مکن است توسط افراد مختلف به صورت متفاوت درک شود و در نتیجه مفهومی چالش برانگیز است و ادامه اشاره می کند که نیاز در بیشتر مواقع توسط دیگران تعریف می شود تا توسط فرد خدمت

¹ Social
perceptiveness

²dilemma
³ Bolger Walker

گیرنده. از همین رو است که چگونگی فهم شناخت و پاسخ به نیاز و پاسخ به دیدگاه خدمت گیرنده نسبت به دیدگاهش ،

براد شو یک طبقه بندی از نیاز های اجتماعی ارائه می دهد که می تواند به فهم نیاز کمک کند این نیازها شامل موارد ذیل است:

نیاز هنجاری^۱ : نیازهایی که طبق هنجارها یا مجموعه ای از استانداردها تعریف می شوند. چنین استانداردهایی معمولاً توسط متخصصین تعریف می شوند مانند سطح برخورداری از مزایا

نیاز احساس شده^۲: که بر اساس دیدگاه افرادی که آن نیاز را دارند تعیین میشود

نیاز های بیان شده (مورد تقاضا)^۳: نیازهایی است توسط افراد بیان می شود. افراد میتوانند احساس کنند نیازی را که بیان نمی کنند و بیان کنند نیازهایی را که احساس نمی کنند.

نیاز مقایسه ای^۴: مربوط به مشکلاتی است که در مقایسه با افرادی که نیازمند نیستند تعریف می شود. برای مثال مقایسه مشکلات دانشجویان در سالهای مختلف تحصیلی به منظور مشخص کردن سالیانی از تحصیل که با مشکلات بیشتری برای دانشجویان همراه است.

نیاز پیش بینی شده یا مورد انتظار

اگر دانشجویی با مشکلات روانشناختی نیاز به دریافت حمایت و مشاوره جهت مدیریت علائم بیماری داشته باشد ، فقدان چنین حمایتی میتواند تاثیر جدی بر سلامت و رفاه دانشجو بگذارد. از طریق فهم نیاز و طراحی برنامه کمکی بر اساس دانش و نظریه، مددکار اجتماعی دانشگاه قادر به بررسی موقعیت دانشجو و به کارگیری رویکرد مناسب برای مدیریت علائم بیماری دانشجویست.

¹ Normative need,
Expressed need,

² Felt need,
³ need

⁴ Comparative need

اصل ۲: کار با سیستم ها و بوم شناسی

افراد بخشی از سیستم، شبکه ها و روابط پیوند خورده ای هستند که زندگی آن ها را شکل داده و به شیوه های مختلف آن ها را تحت تاثیر قرار می دهد. در واقع همه افراد در سیستمی از لایه های مختلف قرار گرفته اند، لایه هایی که از خانواده شروع می شود تا اجتماع وسیع تر را در بر می گیرد، و مددکار اجتماعی در فرایند ارزیابی لازم است این اتصالات و پیوندها را در نظر بگیرد.

سطوح بهم پیوسته اطراف فرد بر طبق مدل موج دار عبارتند است:

- سیستم خرد (میکرو سیستم)^۱: خانواده، دانشگاه، محل کار و غیره
- سیستم میانی (مزو سیستم)^۲: تعامل دو میکرو سیستم مختلف
- سیستم بیرونی (اگزو سیستم)^۳: جامعه / محیط بیرونی
- سیستم کلان^۴: زمینه فرهنگی اجتماعی دانشجو
- بعداً برونفنرر سطح پنجمی را به نام سیستم زمانی ارائه داد که این بعد به زمان وقایع و محیط زندگی یک فرد مربوط می شود- به عنوان نمونه تأثیر زمان در ارتباط با واکنش به مرگ پدر و مادر (فوت والدین بسته به مراحل مختلف زندگی فرد منجر به پیامدهای متفاوت می شود)، جابجایی (منزل، اتاق خوابگاه، دانشگاه) شکست عاطفی (به عنوان نمونه رخ دادن شکست عاطفی در ایام امتحانات یا ایام تابستان ممکن است منجر به پیامدهای متفاوتی بشود).

¹ Micro-system

² Meso-system

³ Exo-system
Macro-system

⁴

اصل سوم: تقویت نقاط قوت^۱

مددکاران اجتماعی که با رویکرد توانائی محور و به صورت مشارکتی با افراد و خانواده ها برای حل مشکلاتشان کار می کنند باید نقاط قوت، ظرفیت ها ، انعطاف پذیری دانشجو و خانواده برای تغییر و عوامل حمایتی آنها را بررسی کنند. ارزیابی مبتنی بر توانائی علاوه بر اینکه ظرفیت دانشجو و خانواده را برای حل مشکلاتش بدون وابستگی به خدمات شناسایی می کند به آنها درشناسائی و استفاده از این توانائیها کمک می کند. اگر فرایند ارزیابی صرفا روی کاستیها متمرکز شود علاوه بر اینکه غیراخلاقی و ناقص است منجر به برچسب زنی به دانشجو به عنوان فردی که توانایی حل مشکلاتش را ندارد می شود.

اصل چهارم: فرد محور بودن^۲

در اصل دوم به اصول نظریه سیستم ها و بوم شناختی پرداختیم و به اهمیت به کارگیری رویکرد سیستمی در فرایند ارزیابی اشاره کردیم اما تاکید بر رعایت این دیدگاه نباید سبب چشم پوشی از نیازهای اساسی فرد شود. رویکرد فرد محور در مددکاری اجتماعی بر نگرانی اصلی دانشجو تاکید می کند. دراین رویکرد مددکار اجتماعی برای ارزیابی باید تعامل مستقیمی با دانشجو داشته باشد، به دلیل اینکه مددکاران اجتماعی با موقعیتهای پیچیده درگیر هستند به سادگی ممکن است به جای پاسخگویی به نیازهای دانشجو به نیازهای دیگران (اعضای خانواده، کادر آموزشی، پرسنل خوابگاه، هم اتاقیها و مانند آن) توجه کنند چون صدای دیگران قوی تر و بلند تر است.

اصل پنجم: رویکرد بین حرفه ای

یک رویکرد بین رشته ای بر اهمیت بکارگیری دیدگاه های متخصصان حوزه های مختلف تاکید می کند. هیچ حرفه ای به تنهایی نمی تواند یک تصویر جامع و کامل از فرد ارائه دهد زیرا هر حرفه ای درک منحصر به فردی از انسان دارد و این مهم است که دیدگاههای مختلف را درکنار هم قرار داده و به آن معنا دهیم. تاکید بر استفاده از

¹ Strengthen strengths

²Being person-centered

این دیدگاه نباید منجر به نادیده گرفتن نظرات فرد و خانواده وی شود زیرا آنها نیز متخصص زندگی و مشکلات خودشان هستند. اصلی که در دیدگاه توانمند سازی و مدل حل مسئله به آن تأکید می شود.

چارچوب ارزیابی

اندیشمندان مختلف برای انجام صحیح ارزیابی چارچوب های راهنما و مجموعه اصولی ارائه داده اند که از جمله آن، چارچوب ۵ مرحله ای "میلنر^۱ و ابرین^۲" در سال ۲۰۰۹ م است که مراحل آن عبارتند از:

- آماده شدن مددکار اجتماعی برای فرایند ارزیابی
- جمع آوری داده از همه افراد مرتبط با موضوع: قبل از جمع آوری داده ها، در اولین جلسه ملاقات با دانشجو، مددکار اجتماعی باید وی را از هدف ارزیابی و محدودیت های رازداری مطلع می کند، دانشجو همچنین از اینکه گزارش شامل اطلاعات شخصی وی، برداشت ها و ارزیابی های مددکار اجتماعی و نیز طرح کمکی است مطلع می شود و او تشویق می شود که هر پرسشی در زمینه گزارش ارزیابی مددکار اجتماعی دارد بنویسد. (رضایت نامه به صورت شفاهی و یا کتبی اخذ می شود).
- استفاده از دانش حرفه ای برای تحلیل، فهم و تفسیر داده های جمع آوری شده
- تشخیص مددکار اجتماعی (نظر حرفه ای)
- تصمیم گیری و یا توصیه

ویژگی های ارزیابی:

یک ارزیابی حرفه ای باید از ویژگی های زیر برخوردار باشد:

¹ Milner

² O'Byrne

- هدفمند و متناسب^۱
- پویا و پاسخگو^۲
- پذیرندگی و مشمولیت^۳
- اخلاق مدار و مهارت محور^۴
- مبتنی بر خط مشی و محتوای قانونی^۵
- توانمند کننده و نتیجه محور^۶
- نگاهداشتن محافظت و تامین کردن^۷
- کل نگر و جامع^۸
- دربرداشتن قضاوت و تصمیم گیری^۹
- منجر شدن به برنامه ریزی و اقدامات بعدی^{۱۰} (واکر و بلاگر، ۲۰۱۴)^{۱۱}

مددکار اجتماعی دانشگاه در ارزیابی وضعیت دانشجویان شایسته است موارد ذیل را بررسی و در رابطه با محورهای ذیل اطلاعات کسب کند، بدیهی است بر حسب مشکل اصلی که دانشجو مطرح می کند ، برخی محورها ممکن است اهمیت بیشتری پیدا کرده و نیاز به واکاوی بیشتری داشته باشند، از سویی مددکار اجتماعی شیوه های مختلفی جهت ارزیابی دارد مانند بررسی سوابق مشاوره ای دانشجو، مصاحبه های بالینی (مصاحبه هایی که توسط مددکار اجتماعی و یا سایر متخصصین انجام می شود.

¹ Purposeful and appropriate

² Dynamic and responsive

³ Based on engagement and inclusion

⁴ Ethical and skilled

⁵ Grounded in the legal and policy context

⁶ Empowering and outcomes focused

⁷ Highlights protection and safe-guarding

⁸ Holistic and comprehensive

⁹ Involves judgement to support decision-making

¹⁰ Leads to planning and future action

¹¹ Bolger Walker

محور اول: اطلاعات پایه دانشجو

نام و نام خانوادگی، سن، وضعیت تأهل، وضعیت شغلی، وضعیت تحصیلی (رشته تحصیلی، مقطع تحصیلی)،
آدرس / تلفن

محور دوم: ارجاع دهنده / دلیل ارجاع

در این قسمت به فرد و یا واحد ارجاع دهنده و دلیل ارجاع و نیز دلایل دانشجو برای دریافت خدمات اشاره می
شود

محور سوم: وضعیت خانوادگی:

- ویژگی های جمعیت شناختی خانواده (تعداد اعضاء، سن، جنس، وضعیت تاهل، تحصیلات، وضعیت شغلی و اقتصادی مانند موقعیت فعلی مالی-منابع درآمد-استرس های فعلی مالی- تاریخچه ورشکستگی و میزان بدهی)
- وضعیت سلامتی اعضای خانواده
- توصیف کوتاه از نقش و مسئولیت اعضای خانواده
- کیفیت ارتباط اعضای خانواده با یکدیگر
- دیدگاه اعضای خانواده در رابطه با مشکل (بررسی مشکل از دیدگاه خانواده و سایر افراد مرتبط با مشکل)

محور چهارم: مشکل فعلی دانشجو

- نوع مشکل (آموزشی، عاطفی، خانوادگی، مشکلات بین فردی، حقوقی، مالی و مانند آن)
- توصیف مشکل از دیدگاه دانشجو (زمان شروع، فراوانی، شدت و طول مشکل)
- تأثیر مشکل بر زندگی روزانه و سایر کارکردهای دانشجو

- دلایل و ارزیابی مشکل از دیدگاه دانشجو
- باورهای دانشجو در ارتباط با مشکل که در حل و یا تداوم مشکل تأثیرگذار است
- اقدامات و روش های بکار گرفته شده توسط دانشجو برای حل مشکل
- سایر عواملی که بر حل و یا تداوم مشکل تأثیر گذار است مانند خانواده، فرهنگ، موضوعات محیطی مانند خوابگاه و دانشگاه، و موضوعات مربوط به چرخه زندگی تبعیض و آزار

محور پنجم: سطح انگیزه دانشجو برای تغییر

محور ششم: وضعیت روانشناختی و روانپزشکی

مددکار اجتماعی دانشگاه در فرایند ارزیابی به بررسی سوابق و مستندات روانشناختی و روانپزشکی دانشجو بر پایه شاخص های زیر می پردازد

- بررسی مراحل رشد دانشجو (دوران کودکی، نوجوانی و بزرگسالی)
- مشکلات روانشناختی و روانپزشکی دانشجو(شروع، شدت و تداوم آن، درمان های دریافت شده مانند دارو درمانی، بستری، مشاوره و دید خانواده نسبت به اثر بخشی درمان دریافت شده)
- تاریخچه مصرف الکل، مواد و سایر داروها
- تاریخچه ای از رفتارهای تکانه های
- مشکلات روانشناختی و روانپزشکی خانواده(شروع، شدت و تداوم آن، درمان های دریافت شده مانند دارو درمانی، بستری، مشاوره و دید خانواده نسبت به اثر بخشی درمان دریافت شده)

محور هفتم: وضعیت حقوقی

- مشکلات حقوقی، قانونی، انضباطی و استرس های مرتبط به آن

- فهم دانشجویان از سطح استرس فعلی

محور هشتم: وضعیت عملکرد فردی

- کارکردهای شناختی و هوشی، کارکردهای عاطفی، کارکردهای اجتماعی، کارکردهای فعالیت روزانه، کارکرد شغلی-آموزشی
- تفاوت کارکرد دانشجویان در دوره‌های تروماتیک (تفاوت بین فردی دانشجویان در حین مواجهه با رویدادهای تروماتیک مانند دانشجویی که علی‌رغم مواجهه با شکست عاطفی کارکردآموزشی خود را حفظ می‌کند ولی دانشجویی دیگر با همین شرایط دچار افت عملکرد تحصیلی می‌شود)

محور نهم: وضعیت آموزشی

- بررسی تاریخچه آموزشی دانشجویان در دوران تحصیل قبل از ورود به دانشگاه (معدل دیپلم -رتبه کنکور- نوع مدرسه- کسب مقام در المپیاد و جشنواره های علمی) و مقاطع تحصیلی دانشگاهی اعم از شماره دانشجویی/ دوره تحصیلی /تعداد واحدهای گذرانده شده و معدل کل دانشجویان /رتبه و مقامهای کسب شده / سابقه افت تحصیلی و مشروطی/حذف درس یا ترم/تغییر رشته/ مهمانی یا انتقالی/ بازگشت مجدد به تحصیل/انصراف یا اخراج از دانشگاه
- وضعیت حضور و غیاب دانشجویان در کلاسها
- ارتباط دانشجویان با اساتید، هم کلاسی‌ها و کادر دانشگاه

محور دهم: تاریخچه وقایع تروماتیک دانشجویان

- فهرستی از وقایع تروماتیک دانشجویان (شکست عاطفی، طلاق، سابقه تصادف و آسیب‌ها و جراحات وارده)
- موقعیت زمانی و جغرافیایی مشکل، پیامدهای ناشی از آن
- پاسخ‌های عاطفی دانشجویان نسبت به موقعیت

- سازوکارهای مقابله‌ای کوتاه مدت و بلند مدت
- کیفیت شبکه‌های حمایتی دانشجو
- تأثیر واقعه بر کارکردهای فرد

محور یازدهم: ارزیابی رفتارهای پرخطر در دانشجو

- ارزیابی خطر خودکشی (فکر مرگ - فکر خودکشی، طرح خودکشی، سابقه اقدام)
- ارزیابی خطر دگرکشی (فکر دگرکشی، طرح دگرکشی، سابقه آسیب به دیگران)
- ارزیابی انواع خشونت و آزارهای وارده به دانشجو (فیزیکی - روانی - عاطفی - جنسی)

محور دوازدهم: فرمول بندی حرفه‌ای

فرمول بندی حرفه‌ای در مددکاری اجتماعی شامل موارد زیر می‌شود:

- نقاط قوت و ضعف دانشجو
- سازوکارهای سازگاری بکار گرفته شده
- میزان انگیزه دانشجو برای تغییر، همکاری و مشارکت در طرح مداخله و درمان
- عوامل سیستمی تأثیر گذار در حل و یا تداوم مشکل
- ماهیت، شدت و طول دوره مشکل
- سطح کارکردهای دانشجو قبل، حین و بعد از مشکل

محور سیزدهم: نتیجه‌گیری، توصیه‌ها، اقدامات و مداخلات مددکاری اجتماعی

هدف نهایی مددکار اجتماعی در ارتباط با دانشجو این است که بر پایه دانش، مهارت، ارزش‌ها و اصول اخلاقی مددکاری اجتماعی، اطلاعات جمع‌آوری شده، اهداف مرکز مشاوره دانشگاه، امکانات موجود در مرکز و حقوق اساسی و انسانی دانشجو به تدوین یک طرح مداخله‌ای بپردازد. طرح مداخله‌ای مددکار اجتماعی، قلب فعالیت‌های

مددکاری اجتماعی است. مددکار اجتماعی با بهره‌گیری از مشاهده، مصاحبه، بازدید منزل و دیگر محیط‌های مهم، جمع‌آوری اسناد و مدارک به یک طرح نخستین دست پیدا می‌کند و بر پایه آن برنامه حرفه‌ای خویش را عملیاتی کرده و درحین کارنیز با بهره‌گیری از کار ابزارها مدام در حال ارزیابی و بازبینی طرح نخستین خود می‌باشد، اما مددکار اجتماعی در طرح کمکی خویش زمانی مفید عمل خواهد نمود که در محورهای پایه‌ای به دانش و آگاهی رسیده باشد وی در صورت کسب این دانش به صورت مؤثرتر عمل خواهد نمود از جمله عناصر طرح مداخله‌ای شامل موارد زیر است:

- طرح مداخله‌ای توافق شده با دانشجو شامل نوع، زمان و میزان مداخله
- اهداف مورد انتظار
- جزییات فرایند تغییر توافق شده با دانشجو
- فرایند ارجاع دانشجو
- یش بینی عواملی که تأثیر مثبت و یا منفی بر فرایند تغییر خواهند داشت.

سلاوح گوناگون فعالیت مددکاری اجتماعی دانشگاه

مددکاری اجتماعی فردی

مددکاری اجتماعی فردی^۱، فعالیتی سازمان یافته است که به افرادی از جامعه که به نوعی به آن نیازمند هستند عرضه می‌شود تا زمینه رضایتمندی و استقلال آن‌ها را فراهم سازد باید توجه کرد که اولاً در دنیای امروز مددکاری اجتماعی چنان گسترشی پیدا کرده است که برای هر یک از روش‌های آن (مخصوصاً مددکاری فردی)

¹ Social Case Work

شاخه‌های گوناگونی مطرح شده است و در هریک از شاخه‌ها، تا بالاترین درجه علمی، امکان پیشرفت وجود دارد. از آن جمله است: مددکاری اجتماعی روانی (کار با افراد مبتلا به بیماری روانی)، مدد مددکاری اجتماعی صنعتی (کار با کارگران)، مددکاری اجتماعی تربیتی (کار با دانش آموزان و افراد بزهکار)، مددکاری اجتماعی حقوقی (کار در دادگاه‌های خانواده و مدنی خاص)، مددکاری اجتماعی خانواده (به عنوان مشاور خانواده)، مددکاری اجتماعی (افراد دارای ناتوانی ذهنی، جسمی و یا اجتماعی) (زاهدی، ۱۳۹۳: ۵۲)، مددکاری اجتماعی رفاه کودک، مددکار اجتماعی حفاظت از کودک، مددکار اجتماعی شغلی، مددکار اجتماعی پزشکی و سلامت همگانی و مددکاری اجتماعی سالمندی (گلیکن، ۱۳۹۲: ۴۲)

"مددکاری اجتماعی فردی یک روش اولیه مددکاری اجتماعی است که معطوف به سازگاری و رشد فردی جهت روابط انسانی رضایت‌بخش است، اما توسعه این روابط رضایت‌بخش منوط به بهره‌گیری فرد از منابع درونی است. در برخی موارد فرد به دلیل موانع درونی و یا بیرونی در بهره‌گیری از منابع درونی موفق نمی‌شود در چنین شرایطی مددکار اجتماعی با بهره‌گیری از منابع گوناگون اعم از مادی و انسانی کوشش می‌کند تا فرد بر این موانع فائق آید" (ماتیو^۱).

در این سطح مددکاران اجتماعی دانشگاه به دنبال این هستند که روابط رضایت‌بخشی بین دانشجو و محیط دانشگاه شکل بگیرد و این مهم به ویژه برای دانشجویان سال اول مقطع کارشناسی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این گروه از دانشجویان به دلیل تجربه محیط آموزشی متفاوت از مدرسه، جدایی از خانواده، مهاجرت آموزشی و عوامل دیگر استرس‌های گوناگونی را تجربه می‌کنند.

برخی از فعالیت‌های مددکار اجتماعی که در سطح فردی انجام می‌شود به شرح ذیل است:

¹ Anna Mathew

غربال‌گری^۱

غربال‌گری از جمله مهم‌ترین وظایفی است که مددکاران اجتماعی دانشگاه انجام می‌دهند. هدف از غربال‌گری این است که دانشجویانی که نیازمند دریافت خدماتی اعم از روان‌پزشکی، روان‌شناسی، مشاوره خانوادگی، مشاوره عاطفی، مشاوره تحصیلی، حمایت‌های اقتصادی و به ویژه دانشجویانی که در موقعیت‌های اضطراری هستند، شناسایی شوند تا بعد از ایجاد ارتباط حرفه‌ای با دانشجو طی فرآیند راغب‌سازی به درمان و مداخله دعوت شوند. لازم به ذکر است این خدمات در زمره خدمات پیشگیرانه مددکاری اجتماعی است و در مراکز مشاوره دانشگاه‌های

دنیا نیز به عنوان «Outreach and prevention services»

تعریف می‌شوند.

ارجاع^۲

یکی از فعالیت‌های مددکاری اجتماعی در سطح دانشگاه ارجاع است، بدین گونه که مددکار اجتماعی دانشجویان را برپایه ارزیابی به عمل آمده و بر حسب نیاز آنها را به یکی از اعضای تیم درمان مرکز مشاوره اعم از روان‌پزشک، روانشناس بالینی، مشاوره تحصیلی، مشاوره خانواده، و یا سایر واحدهای موجود در دانشگاه و یا خارج از دانشگاه ارجاع می‌دهند.

پیگیری مراقبتی

یکی از فعالیت‌های مددکاری اجتماعی دانشگاه در سطح فردی پیگیری مراقبتی به صورت حضوری و تلفنی جهت ارزیابی عملکردهای گوناگون دانشجو و وضعیت سلامت وی است، فعالیت پیگیری با استناد به مدل پیگیری مراقبتی انجام می‌شود که برای مطالعه آن به فصل رجوع کنید.

¹ Screening

² Referral

مداخله در بحران و ارائه خدمات فوری¹

دانشجویان با توجه به شرایط خاص فردی، خانوادگی و اجتماعی خود در معرض تجربه بحران های گوناگون هستند، بنابراین یکی از فعالیت های مددکاری اجتماعی در سطح فردی طراحی طیفی از برنامه های مداخله زود هنگام، مداخله در بحران و مداخله پس از بحران است. اقدامات مددکاران اجتماعی در این خصوص عبارتند از: شناسایی و فهرست کردن موقعیت های اضطراری و طبقه بندی آن ها، مداخله در بحران طبق پروتکل های دفتر سلامت وزارت علوم تحقیقات و فناوری. (برای مطالعه کامل مدل مداخله در بحران به فصل دوم رجوع شود).

ارتباط با خانواده

ارتباط با والدین با کسب رضایت از دانشجو (در مواردی افکار خودکشی و یا دیگر کشی وجود دارد برای اطلاع به خانواده ضرورتی برای رضایت دانشجو وجود ندارد) از جمله خدماتی است که مددکار اجتماعی دانشگاه باهدف جمع آوری اطلاعات بیش تر و در راستای ارائه خدمات بهتر به دانشجو انجام می دهند. خانواده به عنوان یک عنصر اصلی دانشجو در نظر گرفته می شود و زمانی که دانشجو با بحران حاد روبرو می شود، خانواده از جمله اعضای مؤثر تیم درمان است.

خدمات حمایتی به دانشجویان

مددکار اجتماعی به عنوان عنصری مؤثر در سیستم دانشگاه در نقش تسهیل گر و حمایت گر، پیوندهای لازم را بین دانشجو و جزای گوناگون سیستم اعم از آموزشی، اداری، خوابگاهی و مانند آن برقرار می کند. مددکار اجتماعی با حمایت های لازم سبب می شود به طور مؤثر به نیازهای دانشجو، خانواده و سایر سیستم های موجود در دانشگاه پاسخ داده شود.

¹ Emergency Services

حمایت های مددکار اجتماعی در بخش های مختلف ارائه می گردد که از آن جمله می توان به حمایت های مادی و آموزشی اشاره کرد.

حمایت های مادی

مددکار اجتماعی دانشگاه، دانشجویان نیازمند حمایت های مادی را شناسایی و ارزیابی لازم را بر پایه چک لیست های موجود در مرکز مشاوره انجام می دهد تا نیازهای گوناگون این دانشجویان اعم از مشکلات مالی، درمانی، تغذیه، تجهیزات آموزشی (تبلت، کتاب، وسایل کمک آزمایشگاهی، ابزارکار) و مانند آن با حمایت های مرکز مشاوره دانشگاه پاسخ داده شود.

مددکار اجتماعی به منظور انجام حمایت های مادی از دانشجویان از منابع درونی و بیرونی مرکز مشاوره بهره می گیرد، و به عنوان "کارگزار" منابع گوناگون بیرونی را جهت ارجاع شناسایی می کند.

مددکار اجتماعی کوشش می کند با استناد به رویکرد توانمندسازی و با تقویت خودکارآمدی دانشجویان نقش توانمند کننده^۲ داشته باشد، او در راستای اقدامات توانمند کننده "رفاه بر پایه اشتغال" را پیگیری می کند و برای این که دانشجو توانمندی و مهارت های لازم را جهت ورود به بازار کار و اشتغال پیدا کند، زمینه را برای کسب مهارت های اساسی چون رایانه، کلاس زبان، آمادگی برای آزمون های وکالت و مانند آن را برای دانشجو فراهم می کند

¹ Broker

² Enabler

نمونه:

مریم دانشجوی رشته حقوق و از خانواده‌ای پر جمعیت و روستایی که پدرش از کار افتاده و توان حمایت اقتصادی خانواده را از دست داده و در نتیجه مریم به عنوان فرزند بزرگ، نقش نان آور را برای خانواده پیدا کرده بود، اما این نقش متناسب با تواناییهای درونی و روانشناختی و مهارت‌های دانشجو نبود، بنابراین سبب شد که دانشجو دچار فرسایش روانی و افت عملکرد تحصیلی شود و در مرحله‌ای از زمان از جمله افکارهای غالب دانشجو فکر نامیدی و مرگ و پوچی بود. دانشجو توسط دوستان به مرکز مشاوره دانشگاه ارجاع داده شد و برپایه ارزیابی های به عمل آمده از دانشجو طرح کمکی زیر به اجرا درآمد:

-ارجاع دانشجو به جلسات روانپزشکی برای دریافت دارو درمانی

-شرکت دانشجو در جلسات مشاوره و روانشناسی با هدف بازتوانی روانشناختی

-قرار دادن دانشجو در لیست حمایت های مادی مرکز مشاوره

-فراهم نمودن امکان شرکت دانشجو در دوره های آمادگی برای آزمون وکالت با هدف فراهم کردن زمینه اشتغال پایدار

ب) حمایت آموزشی

از جمله مشکلات شایع دانشجویان، مشکلات آموزشی به صورت مشروطی، اخراج، افت تحصیلی، عدم توانایی شرکت در کلاسها و یا امتحان است که خود به مثابه یک منبع استرس مهم برای دانشجویان عمل می‌کند. از جمله فعالیت‌های مرکز مشاوره و واحد مددکاری اجتماعی، ارزیابی مشکلات آموزشی دانشجویان و تسهیل در روند

آموزش است تا موانع روان‌شناختی، محیطی و سایر عواملی که سبب مشکلات آموزشی در دانشجویان شده، تسهیل شود. در راستای تحقق این نوع از حمایت، مددکار اجتماعی به عنوان یک حلقه واسطه بین دانشجویان و کارکنان آموزشی عمل می‌کند و به رفع موانع موجود و حل مشکلات آموزشی دانشجویان کمک می‌کند.

مددکاری اجتماعی گروهی

مددکاری اجتماعی گروهی یکی از روش‌های مددکاری اجتماعی است که توانایی بنیان نهادن ارتباط مؤثر و مفید را در بین افراد، از طریق فعالیت‌های گروهی گسترش می‌دهد. گاهی اوقات به دلیل گسستگی یا ضعف خود و یا گاهی به دلیل محیط نامساعد، فرد نمی‌تواند فعالیت‌های خود را در زندگی گروهی انجام دهد. در اینجا کار گروهی در کاهش ضعف‌ها و تقویت نیروی درونی، برای انجام رضایت‌بخش فعالیت‌ها و وظایف به افراد کمک می‌کند. در دانشگاه از جمله موقعیت‌هایی که مددکار اجتماعی به طور مؤثر از این مهارت بهره می‌گیرد، موارد زیر است:

- تعارض‌های بین‌فردی در خوابگاه‌های دانشجویی و برگزاری جلسه‌های گروهی بحث و مذاکره
- گروه‌های دانشجویی با نیازهای خاص مانند دانشجویان دچار آسیب‌های بینایی، دانشجویان دچار اختلالات هویت جنسی^۱
- گروه‌های دانشجویی با مشکلاتی مانند: مشکلات ارتباطی، مشکلات آموزشی و مانند آن
- انواع گروه‌ها در مددکاری اجتماعی
- گروه‌های حمایتی^۲

مددکار اجتماعی از جمله گروه‌هایی که تشکیل می‌دهد، گروه حمایتی است، در این گروه‌ها مددکار اجتماعی با بهره‌گیری از استراتژی‌های مداخلات حمایتی نقش‌های اساسی چون حمایت متقابل، کمک به سازگاری اعضای نسبت به موقعیت‌های استرس‌زا، هدف‌گذاری به سمت کمک‌های متقابل، سازگاری مؤثر با موقعیت

¹ Transsexual

² Support Groups

های استرس زای پیش رو و سایر وقایع زندگی را بر آورده می کند. در این گروه ها مددکار اجتماعی نقش تسهیل گر را دارد، وقتی که اعضا تجربه های خود را از شرایط استرس آور می گویند، مددکار اجتماعی به اعضا کمک می کند که تجارب خود را به اشتراک بگذارند و نسبت به آن ها همدلی داشته باشند، پیوندهای عاطفی قوی به سرعت در گروه های حمایتی از طریق به اشتراک گذاشتن تجارب توسعه پیدا می کند، از طرفی یکی از دلایلی که پیوند های عاطفی تقویت پیدا می کند به دلیل این است که افراد به دلیل تجارب ویژه شان ممکن است در اجتماع بزرگتر برچسب بخورند.

گروه های آموزشی^۱

هدف اصلی این گروه کمک به اعضا است که اطلاعات و مهارت های جدیدی را یاد بگیرند. بیشتر این گروه ها با هدف افزایش و درگیر کردن ارائه اطلاعات و دانش توسط کارشناسان انجام می شود. آن ها فرصت هایی را برای بحث های گروهی، یادگیری و تقویت فراهم می کنند.

-گروه های رشد^۲

این گروه ها فرصتی را برای اعضا ایجاد می کنند تا افکار، احساسات و رفتارهای خود را نسبت به خود و دیگران تغییر دهند. گروه به عنوان یک عضو برای توسعه ظرفیت اعضا استفاده می شود. این گروه ها به جای ترمیم بیماری های عاطفی اجتماعی و اجتماعی، بر سلامت اجتماعی- عاطفی تمرکز می کنند.

این گروه ها برای خودسازی و بررسی ظرفیت های انسان ها هستند. این گروه ها خدمات حمایتی و فضایی را ایجاد می کنند که افراد در آن بینش می گیرند، آزمایش می کنند و به عنوان انسان رشد می کنند. هنگام ترکیب گروه های رشد، مددکاران اجتماعی اعضایی را انتخاب می کنند که زمینه های متنوعی دارند و از این

¹ Educational Group

² Growth Groups

طریق می توانند تجربیات یکدیگر را غنی سازی و گسترش دهند. ارتباطات در این گروه ها عضو محور و بسیار تعاملی است.

-گروه های درمانی^۱

اعضا تشویق می شوند که به دیگران بازخورد دهند. بازخورد شامل بیان احساسات شخصی شما در مورد آنچه شخصی یا می گوید است. تعامل بین اعضای گروه بسیار مورد تشویق قرار می گیرد و فرصتی برای هر فرد فراهم می کند تا روش های جدیدی از رفتار خود را امتحان کند ، همچنین این امکان را به اعضای فرصتی می دهد تا درباره نحوه تعامل با دیگران اطلاعات بیشتری کسب کنند. این یک محیط امن است که در آن اعضا تلاش می کنند سطح اطمینان ایجاد کنند که به آنها امکان می دهد شخصا و صادقانه صحبت کنند. اعضای گروه تعهد خود را به گروه می دهند و به آنها توصیه می شود که محتوای جلسات گروه محرمانه باشد. برای اعضای گروه مناسب نیست که رویدادهای گروه را به شخص دیگری افشا کنند

-گروه های اجتماعی شدن/جامعه پذیری^۲

گروه های جامعه پذیری هدفمند و نتایج محور هستند. آنها به منظور کمک به کودکان ، نوجوانان و بزرگسالان یاد گرفته شده است که مهارت های اجتماعی را بیاموزند: همراهی با دیگران ، دوست یابی، دست زدن و ابراز ناامیدی ، تقویت اعتماد به نفس و خودپنداره و یادگیری همکاری با همسالان و بزرگسالان در یک هدف این گروه ها برای افرادی طراحی شده اند که در موقعیت های اجتماعی عمل می کنند یا از آن خارج می شوند ، از خود تصویر ضعیفی دارند و یا دارای نقص دانش بنیان مانند اختلال یادگیری غیر کلامی یا سندرم آسپرگر

¹ Therapy Groups

² Socialization Groups

یا کسری مبتنی بر عملکرد مانند ، نقص توجه یا اختلالات اضطراب عمومی. این کودکانی هستند که می دانند چه کاری انجام دهند ، اما تلاش برای انجام این کار هستند

-گروه های وظیفه^۱

گروه های کاری گروه هایی هستند که برای انجام یک وظیفه دور هم جمع شده اند، به عنوان نمونه شرکت در گروهی برای برنامه ریزی آموزشی، اگر در یک جلسه برنامه ریزی آموزشی شرکت کرده اید ، عضو کمیته بوده اید ، در جلسه تیم درمانی شرکت کرده اید ، به دولت دانشجویی انتخاب شده اید یا به یک گروه جنبش اجتماعی پیوسته اید ، قبلاً یک گروه وظیفه را در عمل تجربه کرده اید. توسعه آگاهی از مواد تشکیل دهنده ای که به یک گروه کار موفق با اعضای رضایت بخش می روند بسیار مهم است

مددکاری اجتماعی اجتماع محور و جامعه ای

در این روش مددکار اجتماعی کوشش دارد نیازهای جمعی و یا مشکلات اجتماعی فراتر از فرد یا گروه را هدف قرار دهد و مددکار اجتماعی جامعه ای عمده ترین مشخصه از یک طرف مشارکت همه جانبه افراد و از سوی دیگر تأمین نیاز جمعی در یک محدوده مشخص است (زاهدی اصل ۱۳۹۳: ۵۵) مددکار اجتماعی دانشگاه در این زمینه به طور مؤثر و فعال عمل می نمایند که به برخی از زمینه های فعالیت اجتماع محور در ادامه اشاره می شود:

الف) همیاران سلامت روان

در مرکز مشاوره از جمله رویکردهای مهم در حل مشکلات دانشجویان رویکرد مشارکتی است، با این هدف که در شناخت مشکلات دانشجویان و مداخله مؤثر خود دانشجویان مشارکت داشته باشند. بنابراین برای دستیابی به این هدف در آغاز هر سال تحصیلی واحد مددکاری اجتماعی می تواند اقدام به برقراری برنامه هایی جهت معرفی کانون همیاران سلامت روان نماید تا دانشجویانی که مایل به همکاری هستند، جذب این کانون ها شوند و بعد از

¹ Task Groups

عضوگیری، جلسات و کارگاه‌های آموزشی گوناگون برای دانشجویان همیار سلامت روان برگزار می‌شود تا دانشجویان با مبانی کمک‌رسانی و اصول حرفه‌ای آن آشنا شوند. بعد از آن مددکار اجتماعی می‌تواند ماهانه جلساتی با همیاران سلامت روان و مددکار اجتماعی در مرکز مشاوره برگزار می‌کند تا برنامه‌های شش ماهه تدوین شود.

ب) مناسب‌سازی محیط دانشگاه برای دانشجویان با نیازهای خاص

در این زمینه مددکاران اجتماعی دانشگاه، به ویژه در سطح خوابگاه‌ها، می‌توانند اقدام به شناسایی دانشجویان با نیازهای خاص جسمی مانند دانشجویان دچار آسیب‌های بینایی کنند و کوشش کنند مشکلات عمومی آن‌ها شناخته شده و آن بخش که به سیستم دانشگاه و خوابگاه باز می‌گردد از طریق مذاکره ولابی^۱ حل شود. لازم به یادآوری است یکی از نقش‌های مهم مددکار اجتماعی ولابی^۲ بودن است

به عنوان نمونه طی کوشش‌هایی که مددکار اجتماعی در مرکز مشاوره دانشگاه تهران انجام داد، برخی قوانین اقامتی برای به دانشجویان دارای مشکلات نابینایی تسهیل شد بدین نحو که هر دانشجویی در خوابگاه‌های دانشجویی می‌تواند دو روز در ماه حق میهمان داشته باشد، اما بعد از ارزیابی‌های مددکار اجتماعی مشخص شد دانشجویان دچار آسیب‌های بینایی به دلیل نیازهای خاص مانند آموزش جهت یابی، تهیه کتاب و تأمین سایر نیازها نیازمند روزهای بیشتری برای میهمان هسند تا شبکه حمایتی آن‌ها تقویت شود و در نتیجه تعداد روزهایی که دانشجویان دارای آسیب بینایی حق میهمان دارند افزایش یافت.

^۱ Lobby

^۲ Lobbyist

همکاری^۱ با سایر اعضای تیم درمان

مددکار اجتماعی دانشگاه لازم است همکاری لازم را با سایر اعضای تیم از جمله روان‌شناس و مشاور داشته باشد. هدف از این همکاری هم افزایی دانش، تجربه، تخصص و ارزیابی بعمل آمده از وضعیت دانشجو بین اعضای گوناگون تیم درمان است تا روند تشخیص، ارزیابی و مداخله با حداکثر هماهنگی صورت گیرد. مددکار اجتماعی در پیگیری برخی دانشجویان با شرایط خاص به ویژه در شرایط بحرانی نقش «مدیریت مورد»^۲ را ایفا می‌کند و کوشش می‌کند روند هدایت و برنامه‌ریزی امور دانشجو را بر عهده داشته باشد.

مددکار اجتماعی در نقش "مدیر مورد"^۳ وضعیت دانشجو را هنگام پذیرش، حین فرایند درمان تا دوره تثبیت پیگیری می‌نماید و تمرکز اصلی آن بر ارتباط بین دانشجو و خانواده، با کادر درمان و کادر آموزشی دانشگاه است تا بهترین مواجهه با نیازهای روانشناختی - اجتماعی دانشجو صورت گیرد و در نهایت کارکرد اصلی دانشجو که وضعیت آموزشی وی می‌باشد حفظ و ارتقاء یابد. هدف مدیریت مورد در مددکار اجتماعی کمک به دانشجو و خانواده می‌باشد تا با مشکلات ناشی از وضعیت دشواری که تجربه می‌کنند بهتر سازگار شوند.

تحقیق و پژوهش

از جمله فعالیتهایی که مددکاران اجتماعی دانشگاه انجام می‌دهند، فعالیتهای پژوهشی است زیرا حرفه‌ای شدن در مددکاری اجتماعی مستلزم این است که مددکاران اجتماعی بتوانند حوزه^۴ نظر و عمل را به هم پیوند بدهند. پژوهش در مددکاری اجتماعی عبارت است از: بررسی عینی و منظمی که از روش پژوهش برای حل مشکلات انسانی استفاده می‌کند و دانش جدیدی می‌آفریند که عموماً قابل کاربرد است (طلعت اللهیاری، ۱۳۸۸: ۶۸) و سه

^۱ Collaboration

^۲ Case management

^۳social work

casemanagment

نقش مددکاری اجتماعی در پژوهش شامل استفاده کننده از پژوهش، تولید کننده و منتشر کننده پژوهش و همکار پژوهشی است. فرایند پژوهش سبب نتیجه بخش تر شدن عملکرد اجرایی شده و از طرفی چارچوب بندی کردن تجارب سبب می شود که به غنای نظری حرفه مددکار اجتماعی دانشگاه افزوده شود. بنابراین مددکاران اجتماعی دانشگاه با بهره گیری از تفکر انتقادی^۱، انعکاسی^۲ و تعمقی^۳ و نیز کار ابزارهای تحقیق، می توانند به تقویت مداخلات مشاهده محور کمک نمایند. در حال حاضر "عملکرد مبتنی بر شواهد"^۴ در مددکاری اجتماعی مورد تأکید است چون یکی از اهداف مددکار اجتماعی گسترش این حرفه است، در عملکرد مبتنی بر شواهد این سؤال پیوسته پرسیده می شود که چه شواهدی وجود دارد که یک مداخله خاص را برای دانشجو مؤثر نشان می دهد.

جهت گیری به سمت مداخلات مبتنی بر شواهد مقابله با موضع «ضدنظری» است که عده ای به آن معتقدند موضعی که این دیدگاه را در برخی کنشگران ایجاد می کند که مفاهیم انتزاعی نظریه ها غیر کاربردی هستند این خود سبب ورود اندیشه های آزمون نشده به جریان کار و تشتت آرای غیر حرفه ای می شود که نتیجه آن ارائه خدمات کیفی ضعیف به دانشجویان است.

تفکر انتقادی: ارزیابی هدفمند^۱

و منطقی نتایج

تفکر انعکاسی یعنی روشهای^۲

جایگزین نگرستن به امور

تفکر تعمقی یعنی با استناد به^۳

نظریه ها یک موقعیت ارزیابی

شده تا در نهایت اقدامات لازم

صورت گیرد

^۴ Evidence-Based
practice(EBP)

فصل دوم

رویکردها، نظریه‌ها و مدل‌ها در مددکاری اجتماعی

حرور مفاهیم

مددکاران اجتماعی برای اینکه قادر به انجام فعالیت‌های حرفه‌ای در جمعیت دانشجویی و یا هر حوزه دیگر باشند، لازم است دانش لازم را در رابطه با رفتار و عملکرد انسانی کسب کنند. برای نیل به این هدف مددکاران اجتماعی از نظریه‌های مختلف بهره می‌گیرند، نظریه‌هایی که تعدادی از آن‌ها از روانشناسی، جامعه‌شناسی و سایر حرفه‌های مرتبط وام گرفته شده است. بهره‌گیری از نظریه‌ها به مددکاران اجتماعی کمک می‌کند که به تبیین مشکلات دانشجو پرداخته و قدرت پیش‌بینی و کنترل شرایط را پیدا کنند، از سویی به آن‌ها کمک می‌کند که به نظامند کردن اطلاعات خود از دانشجو بپردازد، از سلیقه‌ای عمل کردن پرهیز کند و قادر به تعیین اهداف و استراتژی‌های خود باشند، در این بخش از کتاب ابتدا به تعریف مفاهیم "دیدگاه"، "نظریه" و "مدل" پرداخته می‌شود و بعد از آن تعدادی از مدل‌های مددکاری اجتماعی که در حوزه دانشگاه پرکاربرد است معرفی می‌شود و از سویی در تعریف مدل‌ها کوشش می‌شود مفاهیم و اصول هر مدل منطبق با جامعه هدف مددکار اجتماعی دانشگاه که دانشجویان هستند همسان سازی شود.

پرداختن به سه مفهوم دیدگاه، نظریه و مدل در مددکاری اجتماعی مهم است چون برخی از افراد حرفه‌ای در کاربرد این مفاهیم دچار ابهام مفهومی شده و در به کارگیری درست آن موفق نیستند و به همین دلیل در پاره‌ای اوقات این سه مفهوم را در حوزه عمل مددکاری اجتماعی بسیار غیر مؤثر ارزیابی می‌کنند.

توجه

وقتی با مددکاران اجتماعی شاغل در مؤسسات مختلف گفتگو می‌شود برخی از آن‌ها اصولاً مبتنی بر دیدگاه و مدلی کار نمی‌کنند، بلکه آن‌ها کاری را که فکر می‌کنند صلاح است انجام می‌دهند. در واقع آن‌ها به صورت خود انگیخته به نظریه‌هایی رسیده‌اند که بکارگیری این نظریه‌های خود انگیخته این ترس را دارد که تحت تأثیر خلق و خو و یا نگرش‌های شخصی مددکار اجتماعی باشد، بنابراین مهم است مددکاران اجتماعی دیدگاه، نظریه و مدل خود را در کار مشخص کنند.

رویکرد!

روشی از کسب دانش و آگاهی از جهان بر حسب یک موقعیت ارزشی است؛ رویکرد بر انتخاب نظریه و مدل تأثیر می‌گذارد (راجشوار پریسد^۲)

انواع رویکرد:

از رویکرد دسته بندی های مختلفی به عمل آمده است که یک دسته بندی آن به شرح ذیل است:

- رویکرد منظر قدرت؛^۳

- رویکرد فمینیستی؛^۴

- رویکرد اکوسیستم.^۵

نظریه:

¹ Perspetive

² Rajeshwar prased

³ strengts

⁴ Feminist

⁵ Eco-system

"کنترل"^۱ نظریه در مددکاری اجتماعی را این گونه تعریف می‌کند:

"مجموعه‌ای از آرا است که به ما کمک می‌کند توضیح دهیم چرا چیزی در روش ویژه اتفاق افتاده یا می‌افتد و نتایج احتمالی بالقوه را در آینده پیش بینی کنیم. نظریه‌ها بر اساس شواهد و دلایل هستند اما هنوز به طور قطعی ثابت نشده‌اند" (راجشوار پریسد)

به بیانی دیگر نظریه یک بیان عمومی درباره جهان واقعی است که پشتوانه آن شواهدی است که به روش علمی بدست آمده است و این شواهد از نظریه حمایت می‌کنند تا چرایی وقوع رویدادها را توضیح دهند به عنوان نمونه "نظریه یادگیری اجتماعی" بر این تاکید دارد که رفتار از محیط آموخته می‌شود.^۲

در حقیقت بهره‌گیری از نظریه سبب می‌شود که به پاسخ پرسش‌های اصلی خودمان در رابطه با شرایط انسان در ۵ حوزه اصلی دست یابیم:

۱. مشاهده: نظریه به ما درباره آنچه می‌بینیم و آنچه باید به دنبال داشته باشد، می‌گوید.
۲. توصیف: نظریه یک چارچوب مفهومی فراهم می‌کند که در آن مشاهدات می‌توانند مرتب و سازمان‌دهی شوند.
۳. تبیین: تبیین به عنوان یک کارکرد نظریه به ما نشان می‌دهد چگونه مشاهدات گوناگون می‌توانند با هم مرتبط باشند؛ تبیین رابطه علی احتمالی بین یک واقعه و واقعه دیگر را نشان می‌دهد.
۴. پیش‌بینی: پیش‌بینی به عنوان یک کارکرد نظریه نشان‌دهنده این است که ممکن است بعد از این چه چیزی رخ دهد.

¹ Cottrel

² Definition are from
Syers & Boisen

(2003) Course
handout, Payne,M,
(1997).Modern social

work Theory.Lyceum
Books

۵. مداخله: مداخله به عنوان یک کارکرد نظریه به ما نشان می‌دهد که چه چیزی باید انجام شود که امکان تغییر را در برداشته باشد.

انواع نظریه‌های کلان در مددکاری اجتماعی

-نظریه سیستم‌ها؛^۱

-نظریه روان پویایی؛^۲

-نظریه یادگیری اجتماعی؛^۳

-نظریه تضاد.^۴

انواع نظریه‌های مددکاری اجتماعی از دیدگاه پین:

"پین" (۱۹۹۱) در مددکاری اجتماعی چهار نوع نظریه را طبقه بندی می‌کند:

➤ نظریه‌های مرتبط به طبیعت مددکاری اجتماعی^۵: این نظریه‌ها طبیعت و نقش مددکاری اجتماعی در جامعه را نشان می‌دهند.

➤ نظریه‌های مددکاری اجتماعی^۶: این نظریه‌ها، فعالیت‌های تشکیل دهنده مددکاری اجتماعی را توصیف می‌کنند؛ فعالیت‌هایی برای دستیابی مددکاری اجتماعی به اهدافش قرار می‌دهند و توضیح می‌دهند چرا این فعالیت‌ها برای آن هدف‌ها سودمند و مرتبط هستند.

➤ نظریه‌های وام گرفته شده از رشته‌های دیگر^۷: مددکار اجتماعی به صورت پیوسته از نظریه‌های جامعه شناختی، روانشناختی و دیگر نظریه‌هایی که رفتارهای فردی و یا اجتماعی را توضیح می‌دهند و یا توصیف

¹ System Theory

² Psychodynamic

³ Social Learning

⁴ Conflict

⁵ Theories about
Social Work

⁶ Theories of Social
Work

⁷ Theories
contributing of Social
Work

می‌کنند بهره می‌گیرد. این گروه از نظریه‌ها، شواهدی را برای تأیید و تجویزهای مددکار اجتماعی ارائه می‌دهند.

➤ نظریه‌های مرتبط با روش و عملکرد مددکار اجتماعی^۱: تعیین این جزئیات که چگونه خلاصه یک نظریه ممکن است در ارتباط حرفه‌ای مددکار اجتماعی و مراجعین به کار گرفته شود در حیطه این نظریه‌ها است (راجشوار پریسد).

مدل/الگو/روش^۲

مدل‌های مددکاری اجتماعی شبیه دستورالعمل هستند، آن‌ها مرحله به مرحله راهنمای مددکار اجتماعی در کار با مراجعین هستند، در واقع مدل یک برنامه کار برای عمل حرفه‌ای است (آقابخشی، جعفری، نعمت ساعتلو، ۱۳۹۵).

ضرورت استفاده از مدل در فعالیتهای مددکاری اجتماعی

- -استفاده از مدل نشانی از حرفه‌ای بودن مددکار اجتماعی است؛
- استفاده از مدل به مددکار اجتماعی در ارائه طرح و برنامه‌های مطمئن کمک می‌کند؛
- مدل قدرت طراحی مداخله مؤثر را به ما می‌دهد.
- -مدل راهنمای مددکار اجتماعی برای چگونه مشاهده کردن مراجعین است؛

برخی مدل‌های رایج در مددکاری اجتماعی عبارتند از:

¹ Theories of Social
Work practice &
method

² Model

-مدل حل مساله^۱، مدل وظیفه محور^۲، مدل مداخله در بحران^۳

رویکرد منظر قدرت^۴

یکی از رویکرد های مسلط در مددکاری اجتماعی رویکرد منظر قدرت است، "رویکرد منظر قدرت" توسط رهبران و اساتید دانشگاه کانزاس در اواخر دهه ۱۹۸۰ و دهه ۱۹۹۰ مطرح شد. این دیدگاه تأثیر قابل توجهی بر فعالیت های اجتماعی مددکاران اجتماعی گذاشته است.

مفاهیم کلیدی رویکرد منظر قدرت

این دیدگاه دربرگیرنده مفاهیمی مهم است و لازم است به آن ها به عنوان اصول توجه شود مفاهیمی مانند:

نقاط قوت^۵

ایده اصلی در رویکرد دیدگاه قدرت این است که مراجع (دانشجو)، خانواده و اجتماع وی دارای نقاط قوت هستند. نقاط قوت، توانایی های درونی و بیرونی و منابع منحصر به فرد را شامل می شود.

- نقاط قوت درونی ویژگی ها (شوخی طبعی، بصیرت و انعطاف پذیری)، استعداد های شخصی (درسی، هنری و ورزشی) و مهارت های دانشجو (رانندگی، گویندگی، استفاده از کامپیوتر و نرم افزارهای علمی و...) هستند که به دانشجو کمک می کنند بتواند با چالش های پیش رویش مقابله کند.

¹Problem Solving

² Task-Centered

³ Crisis

⁴ Strengths-based approach

⁵ Strengths

- نقاط قوت بیرونی دربرگیرنده یک خانواده پرجمعیت و حمایت کننده یا ارتباط با (ا) ساتید، دوستان، هم اتاقی ها و همکلاسی ها)، عضویت در گروه های علمی، هنری و فرهنگی و تفریحی (مانند انجمن علمی، گروه کوهنوردی، گروه تئاتر، تیم والیبال و...) یا خدمات موجود در موقعیت جغرافیایی دانشجو (برای مثال امکانات موجود در دانشگاه و خوابگاه) است. درست مانند مدل پزشکی که ارزش آن منوط به تشخیص مشکل، ارزیابی و مداخله است، طرفداران دیدگاه منظر قدرت ادعا می کنند شناسایی و اندازه گیری نقاط قوت فرد (دانشجو) ارزش زیادی دارد.

انعطاف پذیری^۱

مفهوم انعطاف پذیری به این معنی است که افراد برای ادامه عملکرد خود، بر مشکلات غلبه کرده و در بعضی از موارد با وجود روبرو شدن با یک سانحه یا تجربه سخت، عملکرد خود را حفظ کرده و یا بهبود می بخشند. این مفهوم برای نخستین بار توسط پژوهش گرانی استفاده شد که درباره جوانان در معرض خطر مطالعه می کردند. اصطلاح در معرض خطر برای کسی به کار می رود که احتمال بیشتری برای گرفتن نتیجه منفی از یک تجربه دارد. برای نمونه دانشجویانی که تجربه زندگی در خانواده های مشکل دار، محیط های آسیب زا و استفاده از مواد مخدر یا الکل یا شرکت در فعالیت های مجرمانه، ترک تحصیل، مشکلات عاطفی، روانشناختی و خانوادگی و... را دارا می باشند. با این حال، پژوهش ها نشان می دهد که خیلی از افرادی که در محیط های نامناسب زندگی کرده اند در آینده تبدیل به افرادی سالم و با عملکرد خوب شده اند که به این "قابلیت انعطاف پذیری" می گویند. یکی از عوامل محافظ برای دانشجویان در معرض خطر، حمایت اجتماعی است،

¹ Resiliency

مانند حضور موثر یک عضو خانواده، استاد راهنما، یک مربی، هم اتاقی، که احتمال مقابله دانشجوی با مشکلات را افزایش می دهد.

امید^۱

امید به این باور که دستیابی به نتیجه مثبت امکان پذیر است، گفته می شود. امید داشتن یا نداشتن نیز بر رویکرد مددکاران اجتماعی بادیان دانشجویان تأثیر دارد. زمانی که مددکاران اجتماعی به قابلیت های دانشجویان باور داشته و امید به کسب نتیجه مثبت دارند، با دانشجویان چه بصورت کلامی و یا غیرکلامی به گونه ای ارتباط برقرار می کنند که نشان دهنده این امر باشد.

هویت فرهنگی^۲

فرهنگ به باورها، آداب و رسوم و فعالیت های روزانه گروهی از مردم گفته می شود. فرهنگ می تواند به هویت قومی یا نژادی مربوط باشد. همچنین فرهنگ می تواند در نتیجه ارتباط با یک منطقه جغرافیایی یا به سبب باورهای ویژه به وجود بیاید.

مبانی نظری دیدگاه منظر قدرت

اصول زیر توسط نویسندگان متعددی به عنوان مبانی دیدگاه منظر قدرت از کتاب های «برتامانو، ۲۰۱۰»^۳ «سلیبی، ۲۰۰۹»^۴ کیستارت،^۵ ۲۰۰۹ و «بلونه،^۶ ۲۰۰۱» برگرفته شده است (لانگر، لیتز ۲۰۱۵).^۷

اصل اول: همه افراد، خانواده ها، گروه ها دارای نقاط قوت هستند

یکی از مبانی اصلی دیدگاه منظر قدرت این ایده است که هر فرد، گروه، خانواده و اجتماعی نقاط قوت دارند. زمانی که مددکاران اجتماعی با دانشجویانی کار می کنند که با فقر، بیماری، مشکلات

¹ Hope

² Cultural identity

³ Bertolino

⁴ Saleebey

⁵ Kisthardt

⁶ Blundo

⁷ Langer & Lietz

تحصیلی یا مشکلات خانوادگی دست و پنجه نرم می‌کنند، بسیار سخت خواهد بود که منابع، قابلیت‌ها و موفقیت‌های گذشته آن‌ها را ببینند. برای اجرای این اصل نیاز است که مددکار اجتماعی به این باور نزدیک شود که همه دانشجویان به صورت فردی و یا به عنوان اعضای یک گروه دارای نقاط قوت هستند. برپایه این اصل مددکار اجتماعی داستان‌ها و تجارب زندگی دانشجویان را می‌شنود و به دنبال موفقیت‌های گذشته و بینش‌های مفیدی است که تبدیل به مبنایی برای کمک به آن‌ها شود تا با وجود این مشکلات بتوانند رو به جلو حرکت کنند.

اصل ۲: همهٔ افراد، خانواده‌ها، گروه‌ها و جوامع قابلیت رشد و ترقی را دارند.

به نظر کیسارد (۲۰۰۹):

"تمام انسان‌ها استعداد ذاتی برای یادگیری، رشد و تغییر دارند."

این اصل رابطهٔ مستقیم و تنگاتنگی با مفهوم امید دارد. باور به وجود ظرفیت رشد و تغییر؛ باور به امکان هر چیز ویژه؛ حس امید را در ارتباط بین مددکار اجتماعی با دانشجویان ایجاد کرده و نوید بخش می‌باشد. مددکاران اجتماعی به دانشجویان کمک می‌کنند تا با مشکلات چندگانه‌شان روبرو شده و بتوانند از پس آن‌ها برآیند. زمانی که مددکار اجتماعی در برابر مشکلات مراجعین موضع می‌گیرد، توان کمک‌رسانی او نیز کاهش می‌یابد، این گونه واکنش‌ها می‌توانند به احساس شکست و خستگی مفرط منجر شده و سبب از دست رفتن انگیزه و احساسات قوی اولیه مددکار اجتماعی شود. بنابراین پذیرش کامل این ایده که همه انسان‌ها می‌توانند رشد و تغییر کنند، برای کسب دیدگاه قدرت بسیار ضروری است.

اصل ۳: همهٔ افراد، خانواده‌ها، گروه‌ها و جوامع، متخصصین زندگی خود هستند

تشکیل روابط گروهی متخصص-مراجع، روش برتر در تعامل با افراد، خانواده ها و گروه ها در فرایند مددکاری اجتماعی است. این اصل، این مفهوم مهم را بیان می کند که مددکار اجتماعی با دانشجویان روابطی را برقرار می کند که نشان دهنده قدرت تصمیم گیری و توانائی مشترک (مددکار اجتماعی و دانشجو) در شناسائی و حل مشکلات می باشد (کیستارد، ۲۰۰۹) (لانگر، لیتز ۲۰۱۵).

بلاندو (۲۰۰۱) چالش های تبدیل امور اجتماعی از حالت مساله محور به قدرت محور را تصدیق می کند. او کنار زدن نیروی متخصص را پیشنهاد می کند تا اینکه تخصص مراجع بتواند بروز یافته و شکوفا شود. این اصل این گونه تصدیق می نماید که تخصص گرایی و تاکید بر دانش و حرفه نباید بازدارنده توانمند سازی دانش، مهارت و ترجیحات فرد شود.

اصل ۴: پشتیبانی و خدمات باید در زمان مناسب و در موقعیت های طبیعی فراهم باشد

برپایه این اصل دانشجویان می توانند از پشتیبانی و حمایت خانواده، هم اتاقي ها، دوستان، اساتید، انجمن های مختلف دانشگاه از جمله مذهبی، علمی، ورزشی و یا دیگر منابع موجود در دانشگاه و خارج از آن استفاده کنند. فایده این روش در این است که پشتیبانی بدست آمده از گروه هایی که به طور طبیعی در اطراف دانشجو قرار دارند، نسبت به خدمات حرفه ای، کمتر آسیب زا می باشند. به هر حال زمانی که حمایت های خارج از خدمات حرفه ای قابل حصول باشد، بعضی از دانشجویان آن را ترجیح می دهند.

اصل ۵: خدمات باید نسبت به نیازهای منحصر به فرد و وضعیت هر مراجع انعطاف پذیر و متعهد باشد.

انعطاف پذیری ویژگی اصلی دیدگاه قدرت است، زیرا این دیدگاه برای تنوع فرهنگی و تفاوت های دانشجویان اهمیت بسیاری قائل است و متعهد ماندن نسبت به تفاوت ها را امری کاملاً ضروری دانسته است. بنابراین توجه به اولویت ها و خواسته های دانشجویان بسیار اهمیت دارد.

اصل ۶: روابط انسانی بسیار ارزشمند هستند

انجمن ملی مددکاری اجتماعی (NASW, 2008)^۱ "اهمیت روابط انسانی" را به عنوان هسته اصلی این حرفه اعلام می کند و دیدگاه قدرت هم این روابط را بسیار پایه ای می داند. سالیبی (۲۰۰۹) این طور اعلام می کند که:

"انسان ها باید ملزم به رعایت آداب شهروندی، متعهد و برای جامعه خود، ارزشمند باشند" (صفحه ۱۲). این حس تعلق و وابستگی برای سلامت انسان ها ضروری است (لانگر، لیتز ۲۰۱۵). مددکاران اجتماعی دانشگاه که روش قدرت محور را برمی گزینند باید توجه داشته باشند که اصلاح رابطه بین دانشجو و مددکار اجتماعی زمانی اتفاق می افتد که احترام و اعتماد در بافت رابطه شان ریشه داشته باشد. از طرفی ارزش دادن به روابط دانشجو با خانواده و اطرافیانش در محل تحصیل و کار از جمله منابع حمایت کننده می باشد و کمک به وی برای تحکیم و تقویت این روابط به گونه مثبت با دیگران بخش اساسی این اصل است.

¹ The National Association of Social Workers

اعمال ددگاه قدرت در مددکاری اجتماعی

بکارگیری دیدگاه منظر قدرت در مددکاری اجتماعی بر تمامی فرایندها مداخله تأثیر می‌گذارد، در ادامه نحوه کمک رسانی به دانشجویان با رویکرد منظر قدرت را بررسی خواهیم نمود.

پذیرندگی^۱

پذیرندگی به معنای رابطه تخصصی بوجود آمده بین مددکار اجتماعی و فرد است. واژه Rapport برای تعیین میزان صمیمیت و اطمینان در این روابط، استفاده می‌شود و به کوشش‌هایی که در زمان ملاقات با فرد به منظور تسکین او انجام می‌شود، احترام توأم با صمیمیت می‌گویند. همچنان که زمان به پیش می‌رود، فرد با صحبت‌های آزادانه خود با مددکار اجتماعی به تدریج احساس امنیت پیدا کرده و بدین شکل امنیت در رابطه بوجود می‌آید. اعتبار و احترام در این رابطه اهمیت دارد. بر پایه رویکرد منظر قدرت، بالا بردن سطح تخصص افراد در امور زندگی شان ضروری است.

ارزیابی^۲

ارزیابی یعنی جمع‌آوری اطلاعات با هدف کمک به فهم درست مددکار اجتماعی نسبت به وضعیت فرد.

مددکار اجتماعی دانشگاه با بهره‌گیری از مهارت ارزیابی مسئله محور اطلاعاتی را با تمرکز بر اندازه‌گیری شدت، مدت و تعداد مشکلات دانشجویان جمع‌آوری می‌کند، در حالیکه ارزیابی با رویکرد منظر قدرت به چالش‌هایی که

¹ Engagement

² Assessment

دانشجو با آن روبرو است مرتبط می باشد و شامل برداشت وی از این عوامل استرس زا بوده و بر جمع آوری اطلاعات در مورد نقاط قوت، توانایی ها و موفقیت های گذشته دانشجو نیز اهتمام دارد.

گری بل^۱ (۲۰۰۱) پیشنهاد می کند ارزیابی مبتنی بر نقاط قوت در برگیرنده جمع آوری اطلاعات بر پایه قالبی است که در آن مددکاران اجتماعی از مراجع درباره منابع^۲، گزینه ها^۳، امکانات^۴، استثناها^۵ و راه حل ها^۶ پرسش می کنند. منابع شامل نقاط قوت داخلی و خارجی است که می تواند دانشجو را در روند تغییر حمایت کند. گزینه ها و امکانات، گفتگو را از حال به آینده تبدیل می کند و دانشجو را ترغیب می کند تا آنچه ممکن است را در نظر بگیرد. بحث در مورد استثناها به معنای پرسش در مورد زمانی است که مشکلی نبوده، وقتی دانشجویان درباره زمانی صحبت می کنند که به همین درجه سختی نمی کشیدند، آن ها اغلب نمونه هایی از منابع یا ظرفیت های قبلی برای کنار آمدن را نشان می دهند. سرانجام، یافتن راه حل ها به معنای شناسایی و تأکید بر الگوهای قبلی و فعلی مقابله موفق است (دی جان^۷، برگ^۸ ۲۰۰۸) این همچنین شامل کمک به دانشجو برای در نظر گرفتن راه حل های خلاقانه آزمایش نشده و بالقوه جدید است (لانگر، لیتز ۲۰۱۵).

هدف گذاری^۹

هدف گذاری دربرگیرنده ایجاد مهارت در دانشجویان برای انجام تغییرات دلخواه و مورد نیازشان است. در بررسی میزان قابلیت دانشجویان، به این نکته برمی خوریم که آنان برای رسیدن به اهدافشان در بهترین صورت ممکن، باید در برابر خواسته هایشان، احساس مسئولیت داشته باشند. بنابراین، تعیین زمینه اهداف با توجه به توانایی های عملی، یک فرایند مشترک میان دانشجویان است که آنان را برای تصمیم گیری توانمند می کند. افزون بر این، تعیین این اهداف تنها به معنای کاهش شدت و مدت مشکلات نیست بلکه در اصل، به جای کاهش انتخاب

¹ Greybeal

² resources

³ options

⁴ possibilities

⁵ exceptions

⁶ solutions

⁷ De Jong

⁸ Berg

⁹ Goal Setting

های منفی و تجارب ناخوشایند دانشجویان، سبب ایجاد دید مثبت و تمرکز آنان برافزایش انتخاب ها و تجارب خوشایند می گردد.

مداخله^۱

مداخله به معنای مشارکت در فعالیتهایی است که موجب ایجاد تغییرات مثبت در فرد می گردد. به عنوان نمونه، مداخله سبب کاهش عوامل استرسزا و یا دست کم موجب کاهش نشانه‌های مربوط به یک مشکل ویژه در دانشجویانی می‌شود که با معضلات ویژه ای روبرو هستند. همچنین ممکن است که فرایند مداخلات با رویکرد منظر قدرت هیچ‌گونه شباهتی به دیگر روش‌های حل مشکلات، نداشته باشد. مددکار اجتماعی دانشگاه با رویکرد حل مشکل، باید نخست به تعریف مشکل و ارزیابی گزینه‌های موجود برای حل آن بپردازد و سپس به طور مستقیم برای رفع آن مسئله، مداخله کند. درحالیکه در مداخلات مبتنی بر رویکرد منظر قدرت ارزیابی و مداخله لازم به طور همزمان انجام می گیرد. برای نمونه طبق ارزیابی ROPES^۲ (منابع، گزینه ها، امکانات، استثناها، راهکارها) توسط گری بل، به این نتیجه می رسیم در حالی که مددکار اجتماعی از طریق مصاحبه‌های بالینی در صد تشخیص و ارزیابی توانایی‌های دانشجو است و وی را قادر به باور توانایی‌ها و موفقیت‌ها و سربلندی‌های گذشته اش می کنند، مداخله نیز رخ می‌دهد.

به عبارتی مددکار اجتماعی ضمن فعالیت با رویکرد منظر قدرت به هنگام به دست آوردن اطلاعات از طریق ارزیابی توانایی‌ها، موفقیت‌های گذشته و برخورد استثنایی با مشکلاتی که موجب کمک به دانشجویان برای رسیدن به خواسته‌هایشان می‌شود، مداخله های خود را آغاز می‌کند، مددکاران اجتماعی با این رویکرد به توانایی دانشجویان در تغییر و رشد خود باور دارند.

¹ Intervention

² ResourceT
Options, Possibilities,

Exceptions
& Solutions

اتمام فرایند^۱

حتما این سخن معروف را که می‌گویند هر آغاز خوشی پایانی دارد را شنیده‌اید. به طور معمول فعالیت‌های حرفه ای / بالینی مددکار اجتماعی در یک زمان ویژه پایان می‌پذیرد. بنابراین بهتر است که برای تشویق دانشجویان به سمت رشد و پیشرفت، کار خود را با مروری بر فعالیت‌های مثبت انجام شده، به اتمام برسانند.

ارزشیابی^۲

در این بخش مددکار اجتماعی دانشگاه به ارائه ارزشیابی از فعالیت‌های مفید صورت گرفته می‌پردازد. این ارزشیابی، قابلیت‌های دانشجویان را از دو جنبه می‌سنجد. نخست ارزشیابی پیشرفت شخصی دانشجو انجام می‌شود که این کار از اولویت بالاتری برخوردار است. دوم اینکه، ارزشیابی مبتنی بر رویکرد منظر قدرت، به طور مستقیم، مشکلات یا نشانه‌های استرس‌زا را کاهش نمی‌دهد، بلکه بیشتر تمرکز خود را بر افزایش میزان تحمل دانشجویان می‌گذارد تا آن‌ها نیز بتوانند بر مشکلاتشان غلبه کنند، چرا که برخی از مشکلات را نمی‌توان به طور کامل از میان برداشت. برای نمونه دانشجویی را تصور کنید که پدرش را از دست داده، در این شرایط ما نمی‌توانیم از او بخواهیم که عزاداری نکند و یا اهدافی را برای خود در نظر بگیرند تا غم و رنج کمتری را تجربه کند، چرا که چنین خواسته‌ای از یک فرد عزادار، غیر منطقی است. برخی از افراد نیز هنگامی که در چنین شرایطی قرار می‌گیرند، از فروکش کردن درد خود هراسان می‌شوند زیرا کسی را که عاشقش بودند را برای همیشه از دست داده‌اند و توانایی چشم‌پوشی این درد بزرگ را ندارند. مداخلات مبتنی بر توانایی، بر سلامت روانی افراد تمرکز می‌کنند و باور بر این است که رنج، بخشی از زندگی انسان است و این دردها گرچه غم و آسیب فراوانی را به افراد وارد می‌کنند، اما واقعیت این است که همین دردها می‌توانند پیامدهای مثبتی را نیز در پی داشته باشند. پیامدهایی چون، ایجاد یک دیدگاه نوین در ذهن این افراد، افزایش معنویت و یا حس دلسوزی و کمک به دیگران. کوشش

¹ Termination

² Evaluation

این ارزیابی‌ها بر این است که نوع واکنش افراد را به هنگام قرار گرفتن در این موقعیت‌های پیچیده، مورد سنجش قرار دهند. بنابراین، مداخلات مددکاری اجتماعی به معنای از میان برداشتن مشکلات نیست بلکه به معنای کمک به دانشجویان برای غلبه بر مشکلاتشان است. در نتیجه، ارزشیابی توانایی دانشجویان بیشتر از اینکه مربوط به کاهش یا حذف مشکلات باشد، بر غلبه بر مشکلات تمرکز می‌کند.

نمونه: فرشته دانشجوی تحصیلات تکمیلی است. او بزرگ شده در یک روستای محروم خانواده فقر اقتصادی شدید را همیشه تجربه کرده است. خاطرات ناخوشایندی از دوران کودکی دارد فقر اقتصادی شدید؛ اجبار پدر به همراهی او در تکدی گری؛ رفتارهای غیر عاطفی و سرد مادر؛ تجربه ناخوشایند از مراجعه به مراکز حمایتی و احساس تحقیر شدگی.

دانشجو در طرح «شناسا» شناسایی شد وی ترم دوم کارشناسی بود و به دلیل مشکلات مالی و حاد شدن شرایط روانشناختی و جسمی تصمیم به ترک تحصیل گرفته بود و بنابراین در یک فرایند کمکی طرحی جامع برای غنی کردن منابع درونی و بیرونی دانشجو طراحی شد به شکل ذیل:

ارجاع به مددکار اجتماعی: برای تقویت منابع بیرونی مانند رفع موانع آموزشی و مساعدت در تامین هزینه‌های روزمره زندگی و پیگیری حل مشکلات جسمانی بعنوان یکی از عواملی که در افزایش احساس در ماندگی تاثیر گذار بوده.

ارجاع به روانشناس: برای تقویت منابع درونی و واکاوی تجربه‌های ناخوشایند کودکی و ترمیم روابط بین فردی آسیب دیده او

ارجاع به مشاوره تحصیلی: جهت تنظیم برنامه تحصیلی

رویکرد سیستمی^۱

لودویگ فون برتالانفی^۲ (۱۹۰۱ تا ۱۹۷۲) بنیان گذارنظریه عمومی سیستم‌ها به صورت مدون و علمی است. به عقیده وی یک ارگانیسم صرفاً مجموع عناصر جداگانه نیست، بلکه سیستمی دارای نظام و کلیت است که چگونگی عملکرد اجزایش بر خود و سایرسیستم‌های مرتبط تاثیر گذار است. رویکرد سیستم‌ها رفتار انسان‌ها را در یک سیستم پیچیده که از اجزا و زیر سیستم‌های گوناگون تشکیل شده است توصیف می‌کند. پیش فرض این رویکرد این است که یک سیستم مؤثر براساس نیازهای افراد، پاداش‌ها، انتظارات و ویژگی‌های افرادی که در آن زندگی می‌کنند بنیان نهاده شده است. بر پایه ی این رویکرد یک مشکل هیچ گاه ماهیت فردی و در نتیجه راه حل فردی ندارد و مشکل ایجاد شده برحسب سیستمی که فرد در آن قرار دارد سایر زیر سیستم‌ها را نیز در بر می‌گیرد. رویکرد سیستم‌ها طیف گسترده‌ای از شیوه‌های نظری و روش شناختی را در بسیاری از رشته‌ها پوشش می‌دهد. به طور کلی، رویکرد سیستم‌ها مربوط به ساختار سیستم‌های پیچیده است و تأکید ویژه‌ای روی چگونگی ارتباط اجزا با یکدیگر و با کل سیستم دارد. در علوم اجتماعی معمولاً سیستم به معنای درک چگونگی ارتباط افراد با یکدیگر و با جامعه آن‌ها به عنوان یک کل و تأثیر فشارهای اجتماعی بر افراد است (لانگر، لیتز ۲۰۱۵).

این رویکرد یک دیدگاه جامع نسبت به دانشجو و محیط آن‌ها دارد و این دو را جدا از یکدیگر نمی‌داند. رویکرد سیستم‌ها برای مددکاران اجتماعی بسیار ارزشمند است به این دلیل که می‌تواند در شناسایی، تعریف و رفع مشکلات در سیستم‌های اجتماعی از جمله سیستم‌های آموزشی به آن‌ها کمک کند و در نهایت به مددکاران اجتماعی در جهت بهبود استانداردهای زندگی دانشجو و بهبود روابط بین زیر سیستم‌ها کمک می‌نماید.

مددکاران اجتماعی برای درک روابط متقابل پویا بین افراد، خانواده‌ها، نهادها و جوامع از رویکرد سیستم‌ها استفاده می‌کنند. به طور کلی، آن‌ها می‌خواهند شناسایی کنند که چگونه عملکرد یک سیستم وجنبه‌هایی از آن سیستم

^۱ systematic approach

^۲ Ludwig von Bertalanffy

تأثیر منفی و یا مثبت بر افراد می‌گذارد. علاوه بر این، مددکاران اجتماعی برای درک اینکه چگونه می‌توانند از طریق سیستم مددکار اجتماعی و جامعه باعث ایجاد تغییرات مثبت شوند از این رویکرد بهره می‌گیرند. مددکاران اجتماعی که از این نظریه استفاده می‌کنند، به دنبال اصلاح یا بهبود بخش‌هایی از سیستم فرد هستند که به درستی کار نمی‌کنند. آن‌ها همچنین روی ویژگی‌های مثبت زندگی دانشجوی که تأثیرات مثبتی بر رفتار و سیستم کلی زندگی دارد، متمرکز شده‌اند.

هدف از رویکرد سیستم‌ها کشف پویایی سیستم، محدودیت‌ها، شرایط و اصول (هدف، اندازه‌گیری، روش‌ها، ابزارها و ...) حاکم بر آن است که می‌تواند برای دستیابی به حداکثر عدالت به کار رود. زمانی که با دقت بیشتری به محیط یک سیستم نگاه می‌کنیم، می‌بینیم که این سیستم همچنین شامل زیر سیستم‌هایی است که با هم در تعامل هستند و در قالب یک سیستم، هویتی جدا پیدا می‌کنند به عنوان نمونه دانشجو یک زیر سیستم از سیستم بزرگتر آموزشی و دانشگاهی است، سیستمی که شامل زیر سیستم‌های گوناگونی مانند کارکنان، هیئت علمی و مانند آن است. مددکاران اجتماعی دانشگاه که رویکرد سیستم‌ها چشم انداز نظری آن‌هاست مشکلات دانشجو را بدون ارتباط وی با سایر زیر سیستم‌ها ارزیابی نمی‌کنند و در جستجوی آن هستند که چگونه عوامل دیگر از جمله خانواده، دوستان، دانشگاه، طبقه اجتماعی و محیط زندگی بر روی رفتار دانشجو تأثیرگذار است.

به عنوان نمونه یک مددکار اجتماعی دانشگاه که از رویکرد سیستم‌ها بهره می‌گیرد به موارد ذیل توجه می‌نماید:

- ارزیابی وضعیت خانوادگی دانشجو و چگونگی موقعیت دانشجو در آن از جمله روابط با والدین، همسر، فرزند و سایر اعضای خانواده و تعارضاتی که با آن‌ها دارد.

- ارزیابی وضعیت آموزشی دانشجو و چگونگی موقعیت دانشجو در دانشگاه به لحاظ تحصیلی.

- ارزیابی تعاملات دانشجو در محیط دانشگاه با اساتید، هم کلاسی‌ها، کارکنان آموزش و تعارض‌های اجتماعی دانشجو با آن‌ها

استفاده از نظریه سیستم‌ها به معنای فهم ماهیت متقابل یک سیستم است. به عنوان نمونه دفتر مشاوره خوابگاه را به عنوان یک سیستم در نظر بگیریم که مددکاران اجتماعی در آن مشغول به ارائه خدمت به دانشجویان هستند و این سیستم دربرگیرنده گروهی از کارشناسان است که توسط یک هدف مشترک به هم پیوند خورده و برای دستیابی به اهدافشان به یکدیگر وابسته اند به گونه ای که هر عضو روی سیستم تأثیر می گذارد و از سیستم تأثیر می پذیرد. مثلاً اگر مسئول دفتر مشاوره تغییر کند، این تغییر روی هر عضو و عملکرد کل سیستم تأثیر می گذارد، به عبارتی نه تنها کارشناسان دفتر مشاوره از تغییر سرپرست تحت تأثیر قرار می گیرند، بلکه چگونگی تغییر سیستم به چگونگی واکنش هر یک از این کارشناسان به عنوان اعضای سیستم بستگی دارد.

نزدیک به رویکرد سیستم‌ها، اصول نظریه بوم شناختی برای توضیح بوم شناختی اجتماعی استفاده شده است. برونفن برنر^۱ (۱۹۷۹) در مورد تئوری بوم شناختی از چهار سیستم میکروسیستم، مزو سیستم، بزرگ سیستم و کرونوسیستم بحث می کند. فهم این سیستم‌های گوناگون به مددکار اجتماعی دانشگاه کمک می کند تا دیدگاه جامعی نسبت به دانشجوداشته باشد و در مورد چگونگی تأثیر افراد، محیط‌ها، سیاست‌ها و قوانین بر وی شناخت کاملی به دست آورد، در ادامه به مفاهیم و اصول این رویکرد پرداخته می شود.

مفاهیم کلیدی :

به منظور فهم بهتر نظریه‌های سیستمی و بوم شناختی چندین مفهوم آورده شده است. این مفاهیم به ما کمک می کند تا فهم بهتری از اصول رویکرد داشته باشیم. این مفاهیم عبارتند از:

سیستم^۲

^۱ Bronfenbrenner

^۲ System

سیستم یک واحد به هم مرتبط و به گونه ای مستقل به حساب می آید. سیستم ها معمولاً برای انجام و تکمیل اهداف ویژه ای به کار گرفته می شوند، خانواده ها، جوامع و سازمان ها همگی نمونه هایی از این مورد می باشند که موضوع مورد علاقه ی مددکاران اجتماعی هستند.

محدوده ها^۱

بازدارنده هایی که به تشریح یک سیستم می پردازند و کارشان تشخیص، بررسی و شکل گیری دیگر سیستم هایی است که در محیط زیست شکل می گیرند. گرایش یک سیستم به تغییرپذیری به منظور اینکه نیاز به حفاظت از خود دارد و اینکه می خواهد هر چه سریعتر به اهداف خود برسد. محدوده ها بازدارنده های ساختاری اجتماعی یا واقعی می باشند که توانایی جداسازی یک سیستم از محیط زیست را دارند. یک محدوده پیچیده و پرتراکم سبب می شود سیستم ها پیچیده و در هم گسیخته تر شوند و هیچ گونه توان و انرژی برای انتقال جزئیات آن سیستم و دیگر سیستم ها وجود نداشته باشد. محدوده هایی که از تراکم کم تری برخوردار هستند انرژی بیشتری را در جریان های موجود در آن سیستم فراهم می کنند و به صورت بالقوه می توانند پیوند و ارتباط پذیری سیستم ها را تحت تأثیر قرار دهند. سیستم های خانوادگی سبب می شوند که این محدوده ها به شکل مستحکم تری در بیایند و روابط بیشتر و مستحکم تری میان اعضاء خانواده به وجود آید و ورودی ها و خروجی های خود را با توجه به محیط تعدیل و تنظیم کنند (لانگر، لیتز ۲۰۱۵).

اعتدال^۲

روابط چرخه ای مانند که سیستم را در جهتی هدایت می کند که در دیگر واحدها تأثیر بگذارد.

^۱ Boundaries

^۲ Homeostasis

حلقه های عکس العمل^۱

فرآیندهایی که از آن طریق سیستم به درست کردن اشتباهات خود می پردازد و این فرآیند از طریق واکنش هایی فراهم می شود که از سیستم های دیگر در محیط بوجود می آید. در حقیقت حلقه های عکس العمل به تشریح فرآیندهایی که از طریق سیستم ها به مورد اجرا در می آید می پردازند. سیستم هایی که به جمع آوری اطلاعات مورد نیاز برای تطابق پذیری نیاز دارند. نیکل در سال ۲۰۱۳ فرآیندهای تصحیح خطا را پیشنهاد می دهد که به سیستم اجازه می دهد تا به تشخیص تغییرهای مورد نیاز در حوزه های مربوطه بپردازد. این حلقه متکی بر محدوده هایی است که به سیستم اجازه می دهد تا آزادانه عمل کرده و عکس العمل های بیشتر و آزادانه تری داشته باشد.

ریز سیستم (میکرو سیستم)^۲

سیستمی که فرد(دانشجو) در آن زمان زیادی را می گذراند مثل خانواده، دانشگاه، خوابگاه، دوستان. عمیق ترین سطح محیط از نظر "برنر" ریز سیستم است که به فعالیت ها و الگوهای تعامل در نزدیکترین محیط فرد اشاره دارد، برنر تاکید می کند که همه رابطه ها دوجهتی هستند برای نمونه، والدین و دانشجو یا استاد و دانشجو متقابلاً بر هم تاثیر می گذارند.

میان سیستم (مزو سیستم)^۳

بر پایه نظر برونفن برنر در سال ۱۹۷۹ مزوسیسستم به روابط یا ارتباطات مستقیم میان سیستم ها گفته می شود، به بیانی دیگر میان سیستم به روابط بین ریز سیستم ها اشاره دارد، برای نمونه در مورد یک دانشجو، میان سیستم روابط بین دانشجو با والدین، هم اتاقی ها، همکلاسی ها و اساتید است. فهم سیستم هایی که بیشترین تاثیر را بر دانشجو می گذارد می تواند یکی از فعالیت هایی باشد که مددکار اجتماعی دانشگاه به آن نظر می کند، به ویژه

¹ Reciprocal

Transactions
² Microsystem

³ Mesosystem

زمانی که با رویکردهای سیستمی و بوم شناختی فعالیت می کند. مددکاران اجتماعی عموماً به بررسی رابطه میان سیستم ها می پردازند و اینکه آیا این روابط می تواند به رشد و گسترش اهداف کمک کند یا نه. برای نمونه در مورد رفاه دانشجویان، مددکار اجتماعی به رابطه میان دانشجو و والدین و ارزیابی این که این روابط می تواند تاثیر مثبتی در سلامت آن ها داشته باشد یا نه می پردازد.

برون سیستم (اگزو سیستم)^۱

برونفن برنر^۲ در سال ۱۹۷۹ توضیح می دهد که اگزو سیستم زمانی اتفاق می افتد که رابطه میان دو سیستم موجود، تأثیر غیر مستقیم بر سیستم دیگر وارد کند، برای نمونه استادی که در محیط خانوادگی خود تنش هایی را تجربه می کند و این مشکل برای او استرس ایجاد کرده، زمانی که او به دانشگاه می رود، به خاطر فشاری که در منزل به او وارد شده، ناخودآگاه روابط غیر مطلوبی با دانشجویان خود برقرار می کند، اگر چه دانشجویان هیچ گاه با مسائل موجود در محیط خانوادگی استاد خود در تماس مستقیم نبوده اند.

کلان سیستم (ماکرو سیستم)^۳

ماکرو سیستم یک سیستم گسترده و بزرگ می باشد که می تواند بر زندگی فرد (دانشجو) تأثیر بگذارد. بیرونی ترین سطح الگوی برون فنر، کلان سیستم است که موقعیت بخصوصی نیست، بلکه از ارزش ها، قوانین، سنت ها و امکانات یک فرهنگ خاص تشکیل می شود. برای نمونه سیستم آموزش عالی که به صورت مستقیم بر عملکردهای تحصیلی دانشجویان تاثیر می گذارد و یا واقعیت های اجتماعی و اقتصادی است که به شکل گیری شخصیت، نگرش و سبک زندگی دانشجو کمک می کند. به عنوان نمونه محل زندگی یکی دیگر از عوامل اصلی اقتصادی اجتماعی مؤثر بر رفتار فرد است. محل زندگی اغلب افراد را به لحاظ اجتماعی در میان افرادی با درآمد

^۱ Exosystem

^۲ Urie Bronfenbrenner

^۳ Macrosystem

مشابه و اغلب سوابق مشابه قرار می‌دهند. به عنوان نمونه دانشجویی که در محلات پرآسیب زندگی می‌کند چالش‌های متفاوتی را از دانشجویی که در محله‌ای با سلامت بیشتر زندگی می‌کند تجربه می‌کند.

از سویی درآمد و شغل عواملی هستند که می‌توانند به وضعیت اقتصادی وی کمک کنند. به عنوان نمونه، حرفه پزشکی، فرد را در یک وضعیت درآمدی بالاتر قرار می‌دهد و در عین حال، آن شخص را در طبقه اجتماعی پزشکان، پرستاران و سایر هم‌تایان حرفه‌ای خود قرار می‌دهد. در جامعه، غالباً با آنچه انجام می‌دهیم و درآمدی که کسب می‌کنیم مورد قضاوت قرار می‌گیریم. زمانی که با کسی آشنا می‌شویم، این سؤال که شغل‌مان چیست، از اولین مواردی است که مطرح می‌شود، بنابراین دانشجویانی که بر حسب رشته و فرصت‌های شغلی مرتبط به آن وضعیت نامطلوبی نسبت به سایر دانشجویان دارند ممکن است مسائل و مشکلات گوناگونی را تجربه کنند.

فرهنگ و قومیت نیز از عوامل اجتماعی اقتصادی هستند که می‌توانند در افکار و نگرش‌ها نقش داشته باشند. هر دو می‌توانند در چگونگی تربیت افراد، ارزش‌های اصلی آن‌ها و احساس خانوادگی و سنت آن‌ها تأثیر بگذارند. تاریخچه قومی و اعتقادات فرهنگی همه مواردی است که می‌تواند بین نسل‌ها منتقل شود و هویت فردی را شکل دهد.

سیستم تاریخی (کرونو سیستم)^۱

سیستم‌هایی که از یک سری رخدادهای عمده زندگی تشکیل شده‌اند و می‌توانند به گونه‌ای بر روی تطابق پذیری تأثیر بگذارند. برونفن برنر (۱۹۷۹)، اظهار داشت که کرونو سیستم، دربرگیرنده رویدادهایی است که مراجعین (دانشجویان) را تحت تأثیر قرار می‌دهد. برای نمونه، دانشجویی که یکی از والدینش را در کودکی از دست داده است ممکن است همچنان در مبارزه با غم و اندوه باشد و در سرتاسر طول زندگی اش غم این فقدان درد غیر منتظره دوران کودکی اش را به وی بازگرداند. در مقیاس بزرگتر، رویدادهایی مانند سقوط هواپیمای

¹ Chronosystem

اوکراینی در سال ۱۳۹۸ که منجر به از دست رفتن تعدادی از دانشجویان شد می تواند کل جامعه و به خصوص جامعه دانشجویی را تحت تأثیر قرار داده و موجب ایجاد هیجانات منفی در آنها شود.

تعدلات دو سویه

تعدلات دو سویه روابطی هستند که بین افراد و محیط یا بین دو سیستم پدید می آیند. این مقوله با مفاهیم خطی در تناقض است که در آن صرفاً یک سیستم بر دیگری تأثیر می گذارد.

خود ایستایی

خودایستایی به گرایش یک سیستم به پافشاری درمقابل تغییر و حفظ حالت قبلی آن سیستم اشاره می کند. زمانی که از اعضای یک گروه و یک مجموعه خواسته می شود یک برنامه و فعالیت را اجرا کنند، آشفتگی ها و استرس هایی ممکن است در اثر تغییر بوجود آید و این امر سبب می شود که سیستم گرایش به حفظ شرایط فعلی داشته باشد.

تطابق پذیری و تساوی پذیری^۱

نظریه های بوم شناختی سیستم هایی را طرح ریزی می کنند که گرایش به حفاظت و ارتقاء دارند و از آن طریق خود را به سمت تکمیل اهداف خود نزدیک می کنند، به این فرآیند تطابق پذیری گفته می شود. مفهوم تساوی پذیری نیز سیستمی را پیشنهاد می کند که توانایی حرکت در مسیرهای چندگانه را دارد و می تواند به زمان موجود غلبه کند. توانایی یک سیستم برای تطابق پذیری مؤثر می تواند بر یک سری از شرایط متکی باشد، مانند تناسب یک سیستم با محیط زیست خود.

¹ Adaptation

اصول نظری رویکرد سیستم‌ها و نظریه بوم‌شناختی

همانطور که گفته شد نظریه‌ها تبیین‌هایی برای رفتار انسان ارائه می‌دهند. این تبیین‌ها دربرگیرنده اصولی هستند که یک نظریه را تعریف می‌کنند. اصول نظری ادعاهایی در مورد ماهیت تجربه‌های انسانی هستند که در پی تبیین رفتار انسان و علل مشکلات وی می‌باشند. در ادامه اصول اساسی رویکرد سیستمی و نظریه بوم‌شناختی ارائه می‌شود.

اصل ۱: سیستم متشکل از مناسبات مشترک و بخش‌های وابسته است

همانطور که اشاره شد، یک سیستم مجموعه‌ای از اجزایی است که به یکدیگر وابسته‌اند و غالباً یک هدف مشترک را دنبال می‌کنند. افزون بر این، یک سیستم می‌تواند به یک واحد از مردم گفته شود به عنوان نمونه خانواده سیستمی است که از طریق روابط زیستی و اجتماعی یا از طریق هر دوی این روابط شکل گرفته و دربرگیرنده بخش‌های وابسته به هم است. یا دانشگاه یک سیستم است که برای یک هدف مشترک ایجاد شده و دربرگیرنده گروه‌هایی از افراد (دانشجویان، اساتید و کارکنان) است که با یکدیگر برای به انجام رساندن مأموریت این سیستم کار می‌کنند.

بخش‌هایی از سیستم به عنوان زیر مجموعه‌های سیستم شناخته می‌شوند. در یک مرکز مشاوره دانشگاهی متشکل از واحدهای مددکاری اجتماعی، روانشناسی، مشاوره، روانپزشکی و مانند آن، هر واحد یک زیر سیستم است که به دلیل آنکه بخشی از یک سازمان بزرگتر هستند، به یکدیگر از طریق اهداف و سیاست‌های کلی سازمان مرتبط هستند. افزون بر این، زیر سیستم‌ها به یکدیگر نیز مرتبط هستند. واحدهای مددکاری اجتماعی و روانپزشکی ممکن است ارجاعاتی به یکدیگر داشته باشند.

اصل ۲: یک سیستم با مرزبندی ها و قوانین تعریف می شود.

اگر ساختار سیستم با مرزبندی ها تعریف شده باشد، عملکرد سیستم با قوانین تعیین می شود. سازمان ها سیاست ها و قوانین نوشته شده و نانوشته ای را تنظیم می کنند که چگونگی انجام کارشان را تعریف می کند و بخش مهمی از فهم چگونگی عملکرد سیستم ها هستند. فهم آن ها ممکن است برای مددکار اجتماعی معلوم باشد، زیرا این قوانین می توانند بیانگر یک موقعیت بالقوه برای مداخله باشد. توضیح یا تغییر قوانین روشی است که مددکار اجتماعی می تواند با آن در یک سیستم مداخله کند. برای نمونه در یک خوابگاه دانشجویی قوانین مشخصی برای ساعات ورود و خروج دانشجویان وجود دارد که همگی ملزم به رعایت آن هستند ولی در مورد دانشجوی پسری که به دلیل بیماری پدرش و لزوم تامین هزینه های خانواده نیاز است تا ساعت ۱۲ شب در یک رستوران مشغول به کار باشد جهت حمایت از دانشجو، مددکار اجتماعی برای ایجاد تغییراتی در ساعت ورود به خوابگاه برای وی مداخله می کند.

اصل ۳: یک سیستم نشان دهنده الگوهای رفتاری قابل پیش بینی است

مرزبندی ها و قوانینی که معمولاً یک سیستم را تعریف می کنند، پیش بینی ایجاد می کنند که می تواند به عملکرد کارآمد سیستم ها کمک کند. رویکرد سیستم ها پیشنهاد می دهد که نهادها مرزبندی و قوانینی دارند که بر سیستم حاکم است بنابراین به سیستم برای دستیابی به خودایستایی کمک می کند، یک نیروی محرک که در برابر تغییر مقاوم است و به جای آن به دنبال حفظ وضع موجود است. هر چند نظریه بوم شناختی، ادعا می کند که نهادها به سمت سازگاری و انطباق و ایجاد تغییراتی که برای محافظت آن ها و رشد برای رسیدن به اهداف شان لازم است، گرایش دارند (فریدمن و آلن^۱، ۲۰۱۱). وون برتالانی به این مسئله به عنوان قطعیت برابر اشاره

¹ Friedman & Allen

دارد، توانایی یک نظام برای حفاظت و بازگرداندن خود از طریق یکی از راه‌ها، به این معنی که بیش از یک مسیر برای رسیدن به سازگاری وجود دارد.

نظریه سیستم‌ها نشان می‌دهد که با وجود نیاز به انطباق، سیستم‌ها به دنبال خودایستایی هستند که باید هنگام مداخله یک مددکار اجتماعی که تغییر در سیستم را نیاز دارند با آن مقابله کنند. مفهوم خودایستایی اغلب در مشاوره زوج‌ها مشاهده شده است. ممکن است شوهر به سبب نارضایتی از مقدار زمانی که همسرش صرف کار می‌کند به دنبال مشاوره باشد. با این حال، اگر زن ترک کار خود را برای کاهش این نگرانی پیشنهاد می‌دهد، برای یک شوهر با تجربه اضطراب، فکر حضور بیشتر همسر در خانه غیر عادی نیست. در برخی از سیستم‌ها، هم خانواده‌گی و هم سازمانی، برخی از قسمت‌های سیستم نسبت به آنچه که با خطر تغییر قوانین، مرزها و الگوهای رفتاری ناشناس است باید بپذیرند که چه چیزی راحت است، حتی اگر وضعیت موجود نامطلوب است.

نظریه بوم‌شناختی امیدوارترین نمای سیستم را ارائه می‌دهد و نشان می‌دهد که آن‌ها به دنبال رشد و تغییر هستند. این ایده انطباق مهم است، چرا که گرایش به سمت رشد می‌تواند منجر به تغییرهای مثبت یا منفی شود. مددکاران اجتماعی در فرایند تغییر و یا فرایند تسهیل سازگاری دخالت دارند که برای مردم و سیستم‌هایی که به آن‌ها تعلق دارند، مطلوب هستند. کار مددکار اجتماعی با یک سیستم برای ایجاد تنظیم‌های لازم بخش مهمی از فعالیت اجتماعی وی است.

اصل ۴: یک سیستم بیش از مجموع اجزای آن است

سیستم مجموعه‌ای از بخش‌های مرتبط و وابسته به هم است. این امر که یک سیستم چیزی بیش از مجموع بخش‌های خود است، پویایی میان بخش‌ها و پیچیدگی آن را نشان می‌دهد. نیکولز^۱ (۲۰۱۳) عنوان می‌کند

¹ Nichols

زمانی که افراد برای تشکیل یک خانواده گرد هم می آیند، چیزی فراتر از صرف جمع افراد وجود خواهد داشت که دربرگیرنده الگوها، باورها و فعل و انفعالات بوده و همگی سیستم منحصر به فردی از خانواده را شکل می دهند. برای نمونه، خانواده یک دانشجو بعنوان یک سیستم، متشکل از پدر، مادر، سه برادر و یک خواهر چیزی بیش از جمع ۷ نفر در کنار هم است و روابط، مرزها و قوانین حاکم بر رفتار اعضای خانواده نیز بخشی از سیستم خانواده می باشد. از سویی خانواده تحت تاثیر محیط خود نیز قرار دارد مانند بیکاری پدر و یا بیماری یکی از برادران. تمام این تأثیرها ممکن است سیستم را تحت تاثیر قرار داده، بر کیفیت روابط خانواده و یا سطح سختگیری قوانین و مرزها اثر بگذارد.

اصل ۵: تغییر یک بخش از سیستم، دیگر بخش ها و کل سیستم را تحت تأثیر قرار می دهد

رابطه بین افراد و محیط اطرافشان به عنوان رابطه عملکردی و متقابل توصیف شده است (ژرمن و بلوم^۱، ۱۹۹۹، گیترمن و ژرمن^۲، ۲۰۰۸). در اصل، تعاملات میان پدیده ها، تک بعدی نیست و در آن یک نهاد بر دیگر نهادها تأثیر می گذارد. به عنوان نمونه در خانواده یک دانشجو به عنوان یک سیستم و خرده سیستم پدر- دختر، شرایط روانشناختی پدر و نحوه رفتار وی با دخترش بر وضعیت روانشناختی دانشجو تاثیرگذار بوده و متقابلاً که این موضوع بر نحوه رفتار دانشجو با پدرش تأثیر خواهد داشت که شرایط مذکور می تواند بر کل سیستم خانواده و روابط موجود در آن اثرگذار باشد.

اصل ۶: سازگاری با محیط منجر به رشد مثبت می شود.

نظریه بوم شناختی نشان می دهد که افراد وقتی نیازها و نقاط قوت شان متناسب با نیازهای محیط باشد، می توانند به طور موثر عمل کنند. همانطور که ژرمن و بوم (۱۹۹۹) توضیح دادند، تناسب بین نیازها، ظرفیت ها و خواست های افراد یا گروه ها از یک سو و از سوی دیگر ویژگی های محیط فرهنگی و اجتماعی می تواند شکلی

¹ Germain&Bloom

² Gitterman&Germain

از تناسب مطلوب، تناسب حداقلی و یا تناسب نامطلوب را ایجاد کند. زمانی که تناسب مطلوبی بین فرد و محیط وجود دارد سازگاری برقرار می‌شود. با این حال زمانی که تناسب نامطلوب است، ارتباط بین فرد و محیط می‌تواند پیامد منفی برای وی و محیط زندگی‌اش داشته باشد.

هرچند گاهی دانشجویی که برای حل مشکل به مددکار اجتماعی رجوع می‌کند نیازمند گفتگو با یک متخصص است، با این حال گاهی اوقات بهترین تصمیم امکان تغییر محیط دانشجویست که این امر می‌تواند تاثیر مثبتی بر رفع مشکل وی داشته باشد. برای نمونه زمانی که دانشجویی به مددکار اجتماعی دانشگاه مراجعه می‌کند و در خصوص مشکلات درون خانواده و ارتباطش با پدر و اعتیاد وی و سوء نیت نسبت به دانشجو صحبت می‌کند، طی ارزیابی مددکار اجتماعی از شرایط خانواده وی و در صورت امکان از طریق بازدید از منزل و یا مصاحبه با دیگر اعضای خانواده و تایید شرایط نامناسب خانواده، پیشنهاد می‌دهد تا دانشجو بتواند در خوابگاه دانشجویی ساکن شود که این موضوع با توجه به تغییر محیط زندگی دانشجو، می‌تواند تاثیر بسیاری بر بهبود سلامت روانی و عملکردهای تحصیلی و اجتماعی وی داشته باشد.

کاربرد رویکرد سیستم‌ها در فرایند فعالیت‌های اجتماعی

اکنون که مفهوم و اصول رویکرد سیستم‌ها و نظریه بوم‌شناختی مورد بحث قرار گرفته است. این رویکرد در فرایند فعالیت اجتماعی نشان داده می‌شود.

مشغولیت^۱

اولین مرحله در فرآیند مددکاری اجتماعی، درگیری و مشغول شدن است. درگیری شامل دو چیز است: اول فرآیندی است که در آن مددکار اجتماعی ارتباط حرفه‌ای با دانشجو برقرار می‌کند که باعث به وجود آمدن اعتماد بین آن‌ها می‌شود و این اعتماد در سراسر فعالیت مورد نیاز است. دوم، به معنی کمک به دانشجو برای سرمایه‌گذاری در خدمتی است که دریافت می‌کند.

¹ Engagement

تعامل با توجه به رویکرد سیستمی و نظریه بوم شناختی به این معنی است که یک مددکار اجتماعی نه تنها درگیر دانشجویانست بلکه، به دنبال ایجاد رابطه با محیط اطراف وی و در پی فرصتی به منظور افزایش تناسب بین دانشجو و محیط است. به عنوان نمونه مددکار اجتماعی دانشگاه در کار با دانشجویی که در خوابگاه از مشکلات سازگاری رنج می برد پس از برقراری ارتباط اولیه و جلب اعتماد دانشجو به بررسی نحوه تعامل وی با هم اتاقی ها، خانواده و مهارت های زندگی روزانه وی می پردازد و ضمن کمک به دانشجو برای افزایش مهارت های سازگاری اش، در صورت لزوم بازدید از اتاق و ارتباط با هم اتاقی ها و خانواده دانشجو را در دستور کارش قرار می دهد. تعامل با توجه به این رویکرد نه فقط پیوند با دانشجو بلکه ارتباط با افراد، سازمان ها و خدمات عمومی موجود در محیط زندگی وی است.

ارزیابی^۱

ارزیابی به فهم مددکار اجتماعی از دانشجو و مشکلاتش کمک می کند و شامل جمع آوری داده های قابل مشاهده و بررسی گذشته و یا دیگر اطلاعات مربوطه می شود که برای کمک به تدوین طرح و برنامه کمکی به کار می رود. ارزیابی بر اساس رویکرد سیستمی و نظریه بوم شناختی نشان می دهد اطلاعات جمع آوری شده نه فقط در مورد دانشجو، بلکه در مورد تعامل های متقابل دانشجو با محیط است. برای نمونه در مورد دانشجویی که به دلیل اقدام به خودکشی در بیمارستان بستری است، مددکار اجتماعی در برنامه ریزی جهت انتقال وی به محیط خانه، وضعیت سلامت، بیماری، عملکرد روانشناختی دانشجو و احساس اش در برگشت به خانه را ارزیابی می کند، تا متوجه شود آیا دانشجو به حد کافی از حمایت خانواده و دوستانش بهره می گیرد یا خیر. در سطح کلان یک مددکار اجتماعی ممکن است نیاز به تغییر در سیستم را ارزیابی کند به عنوان نمونه پیگیری جهت بهره مندی دانشجویان دارای بیماری های خاص از بیمه های درمانی با حمایت دانشگاه.

¹ Assessment

تعیین هدف^۱

اولین ارزیابی یک ارزیابی کامل است، یک مددکار اجتماعی به فهم اهداف دانشجو از طریق تعامل با وی دست می‌یابد. تعیین هدف می‌تواند به صورت رسمی و مکتوب به عنوان طرح کمکی نوشته شده و توسط مددکار اجتماعی و دانشجو امضا شود. هدف ممکن است کم‌تر رسمی باشد و معمولاً دربرگیرنده یک توافق شفاهی بین مددکار اجتماعی و دانشجو در مورد یک طرح کمکی است. در هر صورت، اهداف به اطلاعاتی که در ارزیابی به دست آمده مربوط می‌شود. در هنگام تنظیم اهداف با توجه به دیدگاه فرد در محیط (PI)^۲، یک مددکار اجتماعی نه برای تغییر در دیدگاه دانشجو، بلکه برای یافتن راه‌هایی برای افزایش تعادل بین محیط و دانشجو کوشش می‌کند.

به عنوان نمونه، مددکار اجتماعی دانشگاه در مورد دانشجویان با تجربه سوء مصرف مواد ممکن است، طرح کمکی با همکاری دانشجو و با هدف محدود کردن تعامل وی با افراد و در مکان‌هایی که قبلاً مواد مصرف می‌کرده، تنظیم کنند چون این افراد و مکان‌ها ممکن است، سبب برگشت دانشجو به سمت سوء مصرف مواد شوند که این مورد هدف محسوب می‌شود.

مداخله^۳

مداخله مددکار اجتماعی دانشگاه کنشی است که به دنبال افزایش و بهبود عملکرد دانشجو در محیط است. مداخله به دنبال افزایش عملکرد سیستم با بهبود تعادل بین دانشجو و سیستم‌هایی که با آن در تعامل است، می‌باشد. مداخله می‌تواند دربرگیرنده تغییر چگونگی تعامل دانشجو با محیط، تغییر محیط شود. مداخله مددکار اجتماعی در جوامع، سازمان‌ها و سیستم‌ها انجام می‌شود. مداخله برای مددکار اجتماعی در سه سطح خرد، میانی، و کلان بسته به اندازه و پیچیدگی عملکرد آن‌ها روی می‌دهد (فریدمن آلن، ۲۰۱۱). سطح خرد دربرگیرنده عمل مستقیم با دانشجویان و محیط‌های مورد استفاده آن‌ها است. سطح میانی دربرگیرنده عمل با جوامع یا سازمان

¹ Goal Setting

²Person in
Environment

³ Intervention

(دانشگاه) است، سطح کلان دربرگیرنده مداخله جهت تغییر سیاست ها و شیوه هایی است که می تواند دانشجویان را تحت تأثیر قرار دهد.

پایان رابطه^۱ مددکار اجتماعی دانشگاه با دانشجو

اختتام به معنی پایان رابطه حرفه ای بین مددکار اجتماعی و دانشجو است. برای نمونه، در جریان کار با دانشجویی که به دلیل مسائل روانشناختی، با مشکلات تحصیلی و مشروطی مواجه بوده، پس از گذشت چند ترم و بهبود وضعیت روانشناختی و جبران افت تحصیلی و فراغت از تحصیل، مددکار اجتماعی دانشگاه طی صحبت با دانشجو و توافق با وی، به ارتباط خاتمه می دهد.

ارزشیابی^۲

ارزشیابی آخرین مرحله از فرآیند فعالیت مددکار اجتماعی است. ارزشیابی دربرگیرنده تعیین جزئیات اهدافی است که تأمین شده اند. مددکار اجتماعی نگران است که آیا مداخله به آسان تر شدن انجام فرایند تغییر کمک کرده است یا خیر. ارزشیابی به ویژه در رویکرد سیستمی و نظریه بوم شناختی، دربرگیرنده تعیین این موارد است که آیا تغییر و بهبود در رابطه بین دانشجو و محیط صورت گرفته است. این ارزشیابی نه تنها تغییر در سیستم را ایجاد می کند، بلکه در تعامل بین دانشجو و سیستمی که آن روابط متقابل را ارزیابی می کند، نقش دارد. ارزشیابی با توجه به چشم انداز محیطی به چالش کشیدن است، زیرا رویکرد سیستم ها و نظریه بوم شناختی اذعان به پیچیدگی تجربه های انسانی دارند.

¹ Termination

² Evaluation

مدل های پرکاربرد در مددکاری اجتماعی دانشگاه:

تسلط مددکار اجتماعی به مدل های حرفه ای باعث نظامند شدن کار با دانشجویان مراجعه کننده به مراکز مشاوره دانشجویی می‌شود. علت بخش مهمی از سردرگمی‌های مددکار اجتماعی در کار با دانشجو و مداخله‌های غیر مؤثر وی ناشی از عدم تسلط به نظریه‌ها و مدل های مددکاری اجتماعی می باشد. در ادامه به معرفی برخی از مدل های پرکاربرد برای مددکاران اجتماعی دانشگاه پرداخته می شود. لازم به توضیح است که انتخاب این مدل ها از منظر مولفان این کتاب بوده است و مددکاران اجتماعی دانشگاه می توانند برای استفاده از مدل های متعدد موجود در حرفه مددکاری اجتماعی دست به انتخاب بزنند و یا به ابداع مدل های علمی جدید برپایه شواهد بپردازند.

مدل وظیفه محور^۱

مدل وظیفه محور برآمده از مدل حل مساله است. مدل وظیفه محور تمرکز واضح تری بر وظایف و تکالیفی که مراجعین (دانشجویان) بر عهده می گیرند دارد، تکالیفی که انجام آن منجر به حل مشکل خواهد شد. این مدل در تعداد قابل توجهی از حوزه های عملی مددکاری اجتماعی به کار گرفته می شود، زیرا این مدل محصول یک جهت گیری نظری ویژه نبوده و متمایل به این است که از چارچوب های نظری مختلفی مانند رفتارگرایی و یا رویکرد سیستم ها استفاده کند. این مدل همچنین یک پیوندی با دیدگاه منظر قدرت داشته که منجر به توسعه مدل جدیدی تحت عنوان راه حل درمانی مختصر شده است (SFBT)^۲ مدل وظیفه محور رویکردی است که در اقدام مبتنی بر شواهد (EBP)^۳ مطالعه شده است. این مدل بر پایه یافته های پژوهشی بوده و شامل سازه های قابل اندازه گیری و قابل ارزشیابی است.

¹ Task-Centered Model

² solution-focused brief therapy

³ Evidence-Based Practice

اصول مدل وظیفه محور

برای فهمیدن مدل وظیفه محور بررسی اصول آن را که در زیر توضیح داده شده مفید است.

اصل اول: مشکلات بخشی از تجربه انسانی هستند

نخستین فرض مددکار اجتماعی وظیفه محور این است که مشکلات محصول فرایند زندگی هستند و به عبارت دیگر، مشکلات اجتناب ناپذیر هستند. به عنوان انسان ما باورهایی نسبت به اینکه امور چگونه شایسته است باشند داریم (خواسته ها) و باورهایی درباره اینکه چیزهایی که برای ما باید وجود داشته باشند باید به بهترین نحو ممکن عمل کنند (نیازها). ما وقتی نیازهای تامین نشده خودمان را تجربه می کنیم، احساس ناراحتی کرده و شروع به جستجوی راهکارهایی برای از بین بردن ناراحتی هایمان می کنیم، تجربه این ناراحتی برای ما انگیزه ای برای تغییر می شود. برای تحت کنترل در آوردن میل به تغییر، ما باید نیازها و یا خواسته های ویژه را تعیین کرده و برنامه ای برای تامین نیازها و یا خواسته هایمان طراحی کنیم، در غیر این صورت، ما همچنان دست و پا زده و احساس ناراحتی می کنیم. دانشجویان متخصص منبع ناراحتی خودشان هستند (تعیین مشکلات)، مددکاران اجتماعی باید به دنبال درک مشکلات در بافت و زمینه دانشجو و طراحی وظایف بر پایه مشکلات وی باشند تا بدین ترتیب وظایف موثر تدوین شده و اثرات مشکل کاهش یابد. به عبارت دیگر مشکلات به تنهایی وجود ندارند بلکه آن ها در روابط متقابل، ارزش ها و محیط اجتماعی جا گرفته اند، اگر مددکار اجتماعی ماهیت کامل مشکل را درک نکند هیچ گاه وظایف تعیین شده منجر به حل مشکل نخواهند شد. وقتی مشکلات به عنوان محصولات زندگی و نه آسیب شناسی دانشجو دیده می شوند، بنابراین می توانند برای هر کسی اتفاق بیفتند، زمینه و بافت مشکل فرض منحصر بودن مشکلات را ایجاد می کند.

اصل دوم: انسان‌ها به دنبال رهایی از ناراحتی‌های ناشی از مشکلات هستند

فرض دیگر مدل وظیفه محور این است که انسان‌ها (دانشجویان) نمی‌خواهند در ناامیدی زندگی کنند و بیشتر ترجیح می‌دهند که در یک تعادل نسبی زندگی کنند، بنابراین آن‌ها نقشی فعال در جهت حل مشکلاتی که با آن مواجه می‌شوند بر عهده می‌گیرند. این مدل ادعا می‌کند که انسان‌ها معمولاً با بهره‌گیری از منابعی که دارند بهترین اقدام را برای حل مشکلات انجام دهند، اما در برخی زمان‌ها و بنا به دلایلی تلاش‌های حل مساله ناموفق می‌شود و در پی کمک گرفتن بر می‌آیند. هدف مددکار اجتماعی دانشگاه کمک به دانشجو در حل مشکل است. مددکاران اجتماعی می‌توانند نقاط قوت دانشجویان را تعیین کرده، به گونه‌ای که این نقاط قوت تحمل مشکل فعلی را ممکن کند.

اصل سوم: انسان‌ها حل‌کننده مشکلاتشان هستند و حل مشکل خودکارآمدی را افزایش

می‌دهد.

از آن جایی که افراد به صورت فعال حل‌کننده مشکل و در پی تغییر ماندگار هستند، تلاش‌های دانشجو در جهت حل مشکل بیشترین تاثیر را در حل مشکل دارد. اگر دانشجویان متخصصین موقعیت‌هایشان هستند، پس آن‌ها متخصص ایجاد تغییرات ماندگار هم هستند. تغییری که صورت می‌گیرد می‌تواند رفتاری، عاطفی و یا نگرشی باشد. تغییری که از یک منبع بیرونی به دانشجو وارد می‌شود، بیشتر شبیه دستوری است که دانشجو باید از آن تبعیت کند، ممکن است تغییر فوری اتفاق بیفتد، اما ممکن است تغییر کوتاه‌مدت باشد. موفقیت در حل مشکل منجر به افزایش عزت نفس و ایجاد احساس موفقیت می‌شود، همچنین این موفقیت‌ها بدین معنی است که دانشجو در آینده انگیزه بیشتر برای تلاش کردن دارد. آنچه به ذهن‌خطور می‌کند این است که فرایند یادگیری چگونه

راهنمای حل مساله می شود مانند زمانی که شاید یاد می گیرید چگونه بازی بولینگ را انجام دهید. در بازی بولینگ مهم است چگونه توپ را به سمت هدف پرتاپ کنید تا همه پین ها را بزنید، درست مانند فرایند حل مساله که مهم است چگونه شما نقاط قوت را جهت حل مساله بکار گیرید تا به موانع ضربه بزنید. اگر ما هرگز ضربه نزنیم و یا به عبارتی دیگر حل مساله نکنیم، ما بازی بولینگ را می بازیم و احساس خود کارآمدی ما کاهش می یابد. بااین وجود وقتی ما موفقیت های غیر منتظره داریم و مکررا به ضربه زدن به پین ها نزدیک می شویم، احتمال بیشتری وجود دارد که بازی بولینگ را ادامه بدهیم (انگیزه). بسیاری از این ایده ها کمک می کند که مداخلاتی را که تحت عنوان مصاحبه انگیزشی شناخته می شود، شکل دهید.

اصل ۴: مدل وظیفه محور می تواند با دیدگاه های نظری مختلف یکپارچه شود.

فرض چهارم این است که مدل وظیفه محور در دیدگاه های نظری مختلف استفاده می شود. همان گونه که پیش تر توضیح داده شد مددکاران اجتماعی اغلب در کار با دانشجویان از چند دیدگاه و نظریه استفاده می کنند. مدل وظیفه محور فرایندی از عمل مددکار اجتماعی را توصیف می کند که می تواند از طریق سایر نظریه هایی که در این کتاب ارائه شده است پوشش داد شود، با این حال وقتی از سایر مداخله ها استفاده می شود باید احتیاط لازم را کرد. تئوری نباید مساله را تعریف کند، بلکه این مشکل است که باید تعریف کند مداخلات نظری مناسب برای حل مساله کدام هستند.

مراحل مدل وظیفه محور:

مدل وظیفه محور معمولا به سه مرحله تقسیم می شود، هر مرحله دارای زیر مرحله و یا وظایفی مجزا است که باید انجام شود، مراحل مدل وظیفه محور عبارتند از :

مرحله آغازین^۱: شامل تعامل، ارزیابی، تعیین هدف و قرارداد^۲ است.

¹ initial

² engagement, assessment, and goal

setting and contracting

مرحله میانی^۱: این مرحله شامل مداخله و اختتام^۲ است
مرحله ارزیابی^۳: طی فرایند به صورت منظم عمل ارزیابی صورت می گیرد.

مرحله آغازین در مدل وظیفه محور

اولین گام در مرحله آغازین تعامل است، در این گام مددکار اجتماعی اقدام به ایجاد راپورت^۴ یا همان رابطه توأم با احترام و صمیمیت با دانشجو می کند. پذیرش جایی که دانشجو در آن قرار دارد، پرسیدن سوالات روشن کننده و به کار گیری زبانی که خود تصمیم گیری دانشجو را ایجاد کرده و از آن حمایت کند بسیار ضروری است. مددکاران اجتماعی فرایند حل مشکل را برای دانشجو تعریف می کنند که شامل مراحل مختلف حل مساله و ایده های کلی است که رخ می دهد و از مهارت های اساسی کمک کردن و مواردی مانند همدلی، خونگر می، اشتیاق، صداقت^۵ و گوش دهی فعال استفاده می کنند. مددکاران اجتماعی باید توضیح دهند که زمان محدود، و تمرکز بر مشکل تعریف شده دانشجو خواهد بود. دانشجویان باید درک کنند که توانایی تعریف مشکل و حل آن در خود آن هاست و محدودیت زمانی انگیزه و امید را ایجاد می کند.

گام دوم ارزیابی است، که در این گام اطلاعات و داده ها جمع آوری می شود. تمرکز اولیه در این گام بر تعیین مشکل است، اگر چه تعیین مشکلات احتمالی شامل کمک مددکار اجتماعی هم خواهد شد، اما آنچه ضروری است اینکه دانشجو مشکلی را که قرار است روی آن تمرکز شود تعیین کند. در این گام همه مشکلات احتمالی فهرست شده و روی آن بحث می شود. دانشجویان ممکن است تمایلی به شناسایی برخی از مشکلات در زمینه ای از زندگی خود نداشته باشند و این ممکن است سبب آشفتگی در آن ها شود، بنابراین مددکاران اجتماعی می توانند به فرایند تعیین مشکلات کمک کنند.

¹ middle

² termination

³ evaluation

⁴ rapport

⁵ genuineness

سپس مشکلات در بافت خودشان مورد بحث قرار می گیرند. مشکلات شناسایی و بحث می شوند و اینکه آیا این مشکلات در خانواده، دانشگاه، عرصه های شخصی و یا زناشویی وجود دارد. سپس مشکلات بر پایه فهم دانشجو از ایجاد آشفتگی در وی درجه بندی می شوند. توجه داشته باشیم که اگر بیش از دو و یا سه مشکل انتخاب شود از میزان اثربخشی خواهد کاست زیرا باعث پراکنده شدن انگیزه و انرژی می شود. مشکلات ممکن است عاطفی، نگرشی، رفتاری و موضوعات موقعیتی، روابط متقابل و یا انواع دیگری از ناراحتی باشند.

سپس مشکلات تعیین شده با جزییات بررسی می شوند. هدف این است تا جایی که ممکن است مشکل در بافت خودش مشخص شود. حداقل این اکتشاف باید این موارد را تعیین کند:

-چگونگی بروز مشکل از نظر شدت، تکرار و مدت

-روشی که مشکل خودش را نشان می دهد، برای مثال یک مشکل تعیین شده می تواند اضطراب باشد. اضطراب برای یک دانشجو می تواند یک شرایط پایدار و شدید به دلیل روابط نامناسب با یکی از اعضای خانواده باشد، نموده های این اضطراب، نگرانی درباره جزئیات، ترس از یک تعامل رفتارتکانه ای، احساس شکست و دیگر نشانه ها است. برای فرد دیگر اضطراب می تواند وابسته به یک موقعیت، مختصر و دوره ای باشد، این اضطراب می تواند برآمده از یک رابطه دشوار با سرپرست باشد که به صورت دوره ای رخ داده و رضایت شغلی فرد را تحت تاثیر قرار می دهد. اضطراب ممکن است ناشی از بی خوابی به دلیل ناراحتی ناشی از مشروطی باشد، و یا می تواند ناشی از ناراحتی تجربه شده در یک رابطه باشد. بسیار مهم است که مشکل در بافت و به صورت عمقی بررسی شود. برای ارزیابی شدت، مدت و تکرار مشکل تعیین شده مددکار اجتماعی ممکن است پرسش هایی به شکل ذیل بپرسد:

-چند شب در هفته بی خوابی را تجربه می کنید؟

-یا چند ساعت در شب مشکل خواب را تجربه می کنید؟

-هرچند وقت یکبار احساس شکست می‌کنید؟ و آیا احساس شکست زمانی که با استاد یا سرپرست

تان در ارتباط هستید و یا قرار است با وی در ارتباط باشید رخ می‌دهد؟

مهم است که وضعیت مشکل از نظر وضعیت ظهور، تکرار؛ مدت و شدت مشخص باشد. هر یک از

نمونه‌های یاد شده در یک موقعیت ویژه رخ داده و افراد دیگر را درگیر می‌کند، بنابراین استفاده از

رویکرد اکو سیستمی، برای درک زمینه نگرانی مشکل تعیین شده مفید است.

با تکمیل فرایند مشخص کردن مشکل، مددکار اجتماعی می‌تواند به دانشجو جهت ایجاد یک طرح

مناسب برای مداخله کمک کند. رشد کردن در این فرایند راهی است که در آن می‌توان نتیجه را

ارزیابی کرد. برای نمونه، تغییرات در اضطراب در هر دو موقعیت قبلی می‌تواند در طول زمان ثبت

شود و زمانی که میزان اضطراب تا حدی کاهش می‌یابد که دیگر مثل گذشته مشکلاتی را ایجاد نمی

کند و یا از بین رفته است، ارزیابی پیشرفت می‌کند.

گام سوم شامل هدف گذاری و عقد قرار داد است. بیشتر دانشجویان اهداف خود را مشخص نمی

کنند، آن‌ها ممکن است فقط بخواهند که استرس شان کم تر شود. این به مددکار اجتماعی بستگی

دارد که به آنها در تعیین اهدافشان در قالبی کمک کند که مشخص، قابل اندازه گیری، راهکار

محور(عمل گرا)، واقعی و بجا باشند. تعیین شدت، مدت، تکرار و مشخصات مشکل است که به تعیین

اهداف قابل اندازه گیری کمک می‌کند. بعضی زمان‌ها اهداف به طور ذاتی گام‌های درون ساخته

دارند، به عنوان نمونه می‌توان به اشتغال زایی اشاره کرد. دانشجو برای بدست آوردن شغل باید گام

هایی بردارد و این گام‌ها به روش‌هایی برای اندازه گیری هدف تبدیل می‌شوند.

عقد قرار داد شامل فرایند رسیدن به توافق است بین دانشجو و مددکار اجتماعی درباره یک برنامه

و معمولاً شفاهی است، اما در برخی موقعیت‌ها دانشجویان دوست دارند که پیشرفت شان را ببینند،

در این زمینه نموداری که نشان دهنده کاهش منفی و یا افزایش مثبت است می‌تواند کاملاً مفید

باشد، حتی یک فهرست با حذف مواردی که انجام شده است برای برخی از افراد می‌تواند مفید باشد.

محدودیت های زمانی برای تغییر معمولاً اعمال شده و معمولاً هم کوتاه هستند. به طور معمول ۶ تا ۱۲ جلسه ممکن است استفاده شود؛ تغییر می تواند سریع رخ دهد، بنابراین جلسات کمتری ممکن است مورد نیاز باشد. اگر جلسات بیشتری مورد نیاز واقع شد یک قرارداد جدید ایجاد می شود، این مورد همچنین زمانی که مشکلات دیگری تعیین می شود ایجاد می شود. به طور معمول وقتی یک موردی حل می شود، مورد دیگری که مهم تر است می تواند فرض گرفته شود اگر چه برخی مواقع وقتی که یک موقعیت بهتر می شود بر سایر موارد هم تاثیر مثبتی دارد. انعطاف پذیری در محدودیت های زمانی مهم است اگر چه تمرکز بر اختصار است، زیرا مدل وظیفه محور ترجیح می دهد که دانشجویان در مشکلاتشان متوقف نشده و به جای آن به سمت رفع آن ها حرکت کنند.

مرحله میانی: مداخله

مرحله TPIS معمولاً مداخله نامیده می شود. طی این مرحله وظایف، اقداماتی هستند که در صورت تکمیل منجر به بهتر شدن مشکلات تعیین شده می شوند. این ها گام های ویژه ای است که منجر به یک موفقیت کلی می شود. بیشتر وظایف بیرون از جلسه انجام می شود، اگرچه موقعیت هایی وجود دارد که وظایف باید در جلسه کامل شود. برخی زمان ها در کار با خانواده، وظایف در جلسه انجام می شود، بنابراین بازخورد فوری و تعامل ها می توانند توسط مددکار اجتماعی نظارت شوند. بعضی وقت ها یک دانشجو مهارت های تکمیل وظیفه را ندارد، در این موقعیت ها مددکار اجتماعی و دانشجو می توانند نقش بازی کرده و مهارت های مورد نیاز برای انجام وظیفه را بازی کنند. هر زمانی که وظایف تعیین و تکمیل می شوند، مهم است که انگیزه ایجاد شده بررسی شود. اگر دانشجو موفق شود، به احتمال بیشتری می تواند وظیفه دیگری انجام دهد.

در TPIS یک سری از فرایندها باید انجام شود تا مداخله موفق شود. اولین فرایند طوفان فکری با دانشجو در رابطه با وظایف جایگزینی است که می تواند در تحقق هدف مفید باشد. دانشجو از بین

گزینه های مختلف اقدام به انتخاب می کند. بعضی اوقات دانشجویان مراجعه کننده نسبت به مشکل دید باریک بینانه ای دارند و جوانب امر را بررسی نکرده اند، بنابراین مهم است که مددکاران اجتماعی جایگزین ها را معرفی کنند. دومین فرایند تعیین موانعی است که مانع رسیدن به هدف است. موانع در درجه اول دو نوع هستند آن هایی که می توانند تغییر کنند و آن هایی که نمی توانند تغییر کنند. آن هایی که می توانند تغییر کنند هدف تغییر قرار می گیرند و برنامه هایی نیز برای آن هایی تنظیم شده است که قابل تغییر نیستند. کوشش های مددکار اجتماعی نیز در این مرحله مهم است. فرایند سوم این است که دلیل اجرای وظیفه را برای دانشجو روشن کنید، خوب است که دانشجو منطق این کار را با کلمات خودش بیان کند. فرایند چهارم گرفتن تعهد از دانشجو جهت انجام وظیفه است. فرایند پنجم این است که هر مرحله از هر وظیفه باید به طور واضح شرح داده شود، زیرا مددکاران اجتماعی می توانند به طور ناخواسته دانشجویان را برای شکست آماده کنند، اگر ما گام مهمی را برای اجرای موفقیت آمیز وظیفه کنار بگذاریم. هر گام از وظیفه باید در متن یا با بهره گیری از یک رویکرد سیستمی توضیح داده شود. دانشجویان باید مکان، زمان، نوع، چرایی و چگونگی هر وظیفه را درک و انتخاب کنند. فرایند ششم این است که وظیفه را مانند نمونه قبلی تمرین کرد. این گام برای دانشجو کمک کننده است. برخی از کارهایی که دانشجویان ممکن است انجام دهند اغلب مشکل است، برای نمونه داشتن یک گفتگو با استاد راهنما درباره عدم تکمیل پایان نامه می تواند دلهره آور باشد. فرایند هفتم خلاصه کردن وظیفه است. در نهایت مرور بر انجام وظیفه و تغییراتی است که در مشکل تعیین شده رخ داده است. اگر چه این یک رویکرد منطقی برای TPIS است، گام ها ممکن است به ترتیب دیگری رخ دهد، برای نمونه دانشجو ممکن است متعهد به اجرای وظیفه قبل از فهم منطق آن شود. در ابتدای هر جلسه، دستاوردها بررسی می شوند، دانشجویان باید به خاطر موفقیت هایشان تشویق شوند، و دلایل کارهای انجام نشده باید کاملاً بررسی شود. آنچه از این فرایند حاصل می شود یا تغییر در فرایند وظیفه و یا تعیین مشکلات جدید است. موفقیت های دانشجویان می تواند به سادگی ارزیابی

و در یک مقیاس چهار درجه ای ارزیابی شود: که در درجه اول پیشرفتی ندارد و در درجه چهار تکمیل وظیفه و یا رسیدن به هدف (راموس و تولسون^۱، ۲۰۰۸). اگر وظیفه ای ناتمام باقی ماند، TPIS نیاز به بازبینی دارد. برای نمونه دانشجو ممکن است نتواند متعهد به وظیفه باشد زیرا موانع پیش بینی نشده بوجود آمده اند. هر جلسه ای به عنوان یادآوری کننده قراردادی که روی آن توافق شده عمل می کند. تعدادی از جلسات برگزار شده و جلسات باقی مانده مکرر برگزار می شود.

مرحله نهایی: اختتام

مرحله نهایی در فرایند کمک در فعالیت وظیفه محور اختتام است. اگر چه این مرحله معمولاً در یک جلسه انجام می شود ولی از جلسه اول این هدف تعیین شده است. در جلسه اختتام، دانشجو و مددکار اجتماعی موفقیت های دانشجو را مرور کرده و برای پایداری آن برنامه ریزی می کنند، فرایند حل مشکل را مرور می کنند و در باره افکارشان درباره اتمام همکاری با یکدیگر گفتگو می کنند. دانشجویان باید تشویق کافی را برای موفقیت هایشان دریافت کنند و نقاط قوت شان یادآوری شود. مدل وظیفه محور در کار با افراد، خانواده ها، و گروه های کوچک استفاده می شود (فورچون، رید^۲، ۲۰۱۱).

در کار با خانواده، عدم توافق درباره مشکل تعیین شده معمول نیست، مشکلات می توانند فردی، مشترک و یا متقابل تعیین شوند. مشکلات متقابل نیاز به تغییر در یک فرد در یک خانواده دارد، مشکلات مشترک آنهایی هستند که مشترک بین تمام اعضای خانواده هستند، مشکلات فردی آنهایی هستند که به نظر می رسد فقط روی یک عضو خانواده تاثیر می گذارد. یک نمونه از مشکلات متقابل والدینی که بیش از حد قاطع و غیر قابل انعطاف پذیر درباره زمان ورود زمان فرزندشان به منزل هستند. یک نمونه از مشکلات مشترک ممکن است فقدان یک روال مشخص در زندگی روزانه

¹ Ramos & Tolson

² Fortune & Reid

در یک اتاق خوابگاهی باشد به عنوان نمونه یک روال مشخص برای غذا خوردن و یا خوابیدن وجود ندارد. یک نمونه از مشکل فردی، مثل دانشجویی که مشروط شده است.

اگر اختلاف نظر درباره مشکلات تعیین شده متقابل پیش آید، مشکلات متقابل می‌توانند به صورت برنده-برنده یا بده و بستان جفت شون(راموس و تولسون، ۲۰۰۸). طی کار گروهی، جفت کردن افراد با مشکلات مشابه مفید است، تسهیل تغییر در مشکلات مشترک آسان تر از تلاش برای حل هر دو مشکل فردی و مشکل مشترک است. بنابراین، اعضای گروه باید هدف گروه و مشکل مشترک را درک کنند. هر فردی باید تمایل به کار در گروه های کوچک یا جفتی کار کردن روی انجام وظایف را داشته باشد. از نقاط قوت گروهی کار کردن این است که اعضا از نقاط قوت یکدیگر بهره می‌گیرند و همکاری و مشارکت مورد تاکید قرار می‌گیرد. یک توضیح واضح و مختصر از فرایند حل مساله ارائه شده است. این یک مهارت قابل انتقال است که می‌تواند در آینده از طریق اعضای گروه به کار گرفته شود (راموس و تولسون ۲۰۰۸).

مدل وظیفه محور با ارزش های مددکاری اجتماعی سازگار است زیرا اصرارش بر خود تعیین گری مراجع و توصیف آشکارش از نقش های مقتضی است. علاوه بر این، استفاده از دیدگاه سیستم ها در تعیین مشکل و حل آن با بهره گیری از نظریه بوم شناختی در مددکاری اجتماعی است. از آنجا که مدل وظیفه محور تجربی است، برای بسیاری از زمینه ها مناسب است، همان طوری که این مدل می‌تواند در بسیاری از دیدگاه های نظری استفاده شود. مدل وظیفه محور به عنوان مدلی برای آموزش اصول در آموزش مددکاری اجتماعی پیشنهاد شده است(کاسپی و رید^۱، ۱۹۹۸). رید(۱۹۷۵) از طریق یک آزمایش کشف کرد که مدل وظیفه محور مدلی است که منجر به کارآیی بیشتر مددجو در تکمیل وظایف مشخص و توافق روی وظایف می‌شود. مشخص شده است که مدل وظیفه محوره عنوان

¹ Caspi & Reid

یک استراتژی مدیریت مورد در کار با مددجویان سالمند (نالپا، رید^۱ ۱۹۹۶) و جوانان با مشکلات رفتاری موثر است (دهمس^۲، ۱۹۹۷). رید (۱۹۹۷) موارد تحقیق در مدل وظیفه محور را بررسی کرد و در چندین همبستگی تاثیر گذار است: درجه تعهد مددجو به وظیفه، استفاده از رویه های نظاممند در انجام وظیفه، و درجه تمرکز بر مشکل. مدل وظیفه محور به واسطه ساختار ذاتی و ماهیت تجربی اش متمایل به استانداردهای اعتبار بخشی و سیاست های آموزشی سال ۲۰۱۵ خواهد بود (لانگر، لیتز ۲۰۱۵).

مدل حل مساله^۳

تاریخچه مدل حل مساله در مددکاری اجتماعی به هلن هریس پرلن^۴ در کتاب "مددکاری اجتماعی، فرایند حل مساله"^۵ باز می گردد. مدل حل مساله یکی از مدل هایی است که در مددکاری اجتماعی استفاده می شود، در این مدل مددکاران اجتماعی به جای اینکه به مراجعین بگویند، چه کاری انجام دهند، به آن ها می آموزند که چگونه از روش حل مساله استفاده کنند تا بتوانند راه حل های خود را تهیه کنند. در مدل کوشش جهت اینکه دانشجو روی این مساله متمرکز شود که چه چیزی در زندگی و شرایط فعلی وی تاثیر گذار است و توانمندی ها و منابع خود را شناسایی کند تا بر مشکل کنونی فائق آمده و موثرتر عمل نماید. با بهره گیری از این مدل، مددکار اجتماعی دانشگاه به دانشجو کمک می کند که مشکل خود را شناسایی کرده، راه حل های مختلف را ارزیابی کرده و برای حل آن برنامه عملیاتی ایجاد کند. مدل حل مساله به دانشجویان کمک می کند تا به صورت کارآمد و مؤثر با مشکل کنونی خود مواجه شده و بتوانند کارکردهای خود، به ویژه کارکرد آموزشی در دانشگاه را حفظ کنند تا از امکان مشروطی، افت تحصیلی و یا انصراف از تحصیل جلوگیری به عمل آید. مدل حل مساله مددکار

¹Naleppa & Reid

² Dahms

³ A problem-solving model

⁴ Helen Harris

Perlman

⁵ Social Casework: A Problem-solving Process

اجتماعی و مراجعین را قادر می‌سازد تا همزمان بر روی یک مساله مشخص تمرکز کنند. از دید پرلن مدل حل مساله مدل اثربخشی است، چون روان درمانی‌های طولانی مدت همیشه اثربخش نبوده و برخی زمان‌ها بازدارنده رشد مراجع است.

قلب مدل حل مساله ۶ پرسشی است که جهت تسهیل و هدایت هر مرحله به صورت پیوسته پرسیده می‌شود، این ۶ پرسش عبارتند از:

- چه کسی؟ (Who)
- چه چیزی(عناصر درگیر عبارتند از : نقاط کلیدی، موضوع ها، واحد های تجزیه و تحلیل جهت جستجوی ریشه های کلیدی)؟ (What)
- چه وقت (شامل یک مجموعه وقایع اگر بیشتر از یک واقعه است)؟ (When)
- کجا(به طور کلی در جستجوی مکان بودن شامل مکان ها، واحدها، دپارتمان ها، اعضای که باید به دقت اشاره شده و مکان یابی شوند)؟ (where)
- چرا(جستجوی دلایل و سبب ها، چرا یک چیزی اتفاق می افتد) (Why)
- چگونه(توصیف فرایندها و گام هایی مبنی بر اینکه چیز ها چگونه رخ می دهند و چگونه کار می کنند)؟ (How)

این پرسش ها نقش مهمی در فرایند تفکر بازی می کنند و به شناسایی عناصر اصلی و کلیدی هر مرحله کمک می کنند.

ویژگی‌های مدل حل مساله

در این بخش به برخی از ویژگی ها و باورهای اصلی مدل حل مساله پرداخته می‌شود.

- دانشجویان دارای توانمندی بوده و می‌توانند مشکلاتشان را حل کنند. اگرچه ممکن است آن ها، به خاطر عمق مشکلاتی که تجربه می‌کنند، از توانمندی‌های خود آگاه نباشند.

- تشخیص توانمندی، ارزشمند کردن و آشکار ساختن چنین توانمندی‌هایی، هدف اولیه یک مددکار اجتماعی در ارتباط با دانشجو است.
- دانشجویان مراجعه‌کننده کارشناس زندگی خود هستند، در حالی که مددکار اجتماعی کارشناس تسهیل کردن فرآیند حل مشکلات است. دانشجویان و مددکاران اجتماعی همکار هستند و هر یک دانش و تجربه خود را وارد فرآیند حل مساله می‌کنند.
- دانشجویان به عنوان قربانی دیده نمی‌شوند. آن‌ها افرادی هستند که هنوز قادر به دسترسی به منابعی که بتواند مشکلات آن‌ها را حل کند، نیستند. منابع ممکن است در درون خود دانشجویان، در مددکار اجتماعی یا در دانشگاه و یک جامعه بزرگ‌تر باشد.
- این مدل روی کمک به دانشجویان متمرکز است تا آن‌ها برای حل مشکلات خود با به کارگیری منابع داخلی و خارجی توانمند شده و یاتوانایی توسعه منابعی که برای آن‌ها مورد نیاز است را بدست آورند.
- مدل حل مساله کوتاه مدت بوده و متمرکز بر حال و به ویژه آینده است.
- این مدل تاکید بر حل مشکل و شناسایی منابع و توانایی‌های دانشجو دارد.
- در این مدل که بر آینده متمرکز است، از ارزیابی‌های طولانی خودداری می‌شود و هدف این است که دانشجو روی راهکارها متمرکز شود و استثناهای مشکل را درک کند یعنی زمان‌هایی که مشکل وجود نداشته است و اینکه مراجع هر چه بیشتر به منابع خود، آگاهی داشته باشد و اقدام و اندیشیدن را به شیوه‌ای جدید بیاموزد.

هر اخل مدل حل مساله:

۱- جمع آوری داده‌ها^۱ / ارزیابی بر اساس ۶ پرسش:

منظور فرایند ارزیابی و گردآوری داده‌ها با توجه به موضوع مورد بررسی است. در این مرحله مطلوب است مددکار اجتماعی دانشگاه اقدام به گردآوری داده‌های مربوطه بدون اینکه عنصر، سرنخ و یا موضوعی حذف شود نماید. بهره‌گیری درست از ۶ پرسش یاد شده کیفیت و کمیت داده‌های گردآوری شده را افزایش می‌دهد.

۲- طبقه‌بندی داده‌ها^۲

در این مرحله به طبقه‌بندی داده‌ها بر حسب شباهت‌ها، ویژگی‌ها، اهمیت‌ها، بازه زمانی، جنسیت، مکان، واحد تجزیه و تحلیل، طبیعت و دیگر ترتیباتی که به تعیین نوع مشکل کمک می‌کند پرداخته می‌شود. در اینجا بهره‌گیری از ۶ پرسش هم کمک می‌کند که ببینیم هر اطلاعاتی در کدام طبقه قرار می‌گیرد.

۳- تجزیه و تحلیل^۳ (پیدا کردن همبستگی‌ها با بهره‌گیری از ۶ پرسش)

در این مرحله در پی روابط و همبستگی بین عناصر و متغیرهای مختلف مساله و مشکل هستیم. این مرحله مثل انجام یک پازل است و کمک کند تا بفهمیم کدام قطعه به کدام قطعه ارتباط دارد. بهره‌گیری از ۶ پرسش اساسی به فرایند تجزیه و تحلیل کمک می‌کند.

۴- برنامه‌ریزی^۴ (طراحی راه حل با بهره‌گیری از ۶ پرسش)

در این مرحله مددکار اجتماعی با مشارکت و نقش فعال مراجع کوشش می‌کنند بهترین راه حل‌های ممکن را بررسی و در کنار قرار دهند، یک نکته مهم اینکه ممکن است راهکارهای انتخاب شده برای یک دوره زمانی دارای ارزش و اعتبار بوده و موثر باشند، بنابراین لازم است راه کارهای جایگزین داشته باشند و زمانی که یک راهکار

¹ Collective data

² Classification of data

³ Analysis

⁴ Planning

منسوخ شد، از راهکار دیگر بهره بگیرند. فهرست راهکارهای جایگزین به ویژه زمانی موثر است که شرایط تغییر می کند و بر پایه شرایط لازم است راهکارهای نوین انتخاب شود.

۵-انجام اقدامات^۱

این مرحله در واقع مرحله انجام راه حل منتخب و یا بهینه است، مرحله ای مهم و چالش برانگیز، چون انسان تمایل به این دارد که تمام راه حل های ممکن را امتحان کند.

۶-اندازه گیری و اصلاحات^۲ (با بهره گیری از ۶ پرسش)

در این مرحله مهم است اثر بخشی راهکارهای به کار گرفته شده بررسی شود. این مرحله یک مرحله پیوسته و مداوم است، به این خاطر که ماهیت و طبیعت چیزها در حال تغییر است. تغییر در نیازها، تقاضاها و شرایط قابل کنترل و غیر قابل کنترل باعث تجدید نظر در امور می شود. در این مرحله به طور همزمان تاکید بر نقاط قوت و ضعف و موفقیت ها و شکست های ایجاد شده در راه حل است و دلایل و عوامل زیر بنایی موفقیت و شکست بررسی می شود (فرند، ۲۰۱۴).

ماهیت مشکلات در مدل حل مساله

مشکلات یا از الگوهای رفتاری تقویت شده و یا از باورهای خشک ناشی می شوند، به همین دلیل است که فرد اطلاعات جدید را قبول نکرده و ناگزیر راهکارهای جدید هم به ذهن او نمی رسد. در این مدل برای اصل تاکید می شود که تغییر امری مدام است و همواره به میزان کم یا زیاد رخ می دهد زیرا این اعتقاد وجود دارد که تغییر در یک جزء سیستم، تغییر در اجزای دیگر را فراهم می کند.

¹ Implementation of Solution

² Measurment & Correction

ارزیابی و مداخله در مدل حل مساله

در این مدل ارزیابی و مداخله از هم جدا نشده‌اند و پرسش‌ها و اظهار نظرهای مددکار اجتماعی درواقع شروع فرایند تغییر است و نکته دیگر اینکه مددکار اجتماعی با دانشجو رابطه‌ای همکارانه و همدلانه دارد و با طرح پرسش‌های آینده نگر از دانشجو کوشش می‌کند در او امید ایجاد کند.

راهبردهای ارزیابی و مداخله

-عادی سازی^۱

مددکار اجتماعی به دانشجو کمک می‌کند که از فاجعه‌سازی درمورد هر مساله‌ای خودداری کند و خطاهای شناختی او در این زمینه اصلاح شود و نگرش واقع‌بینانه نسبت به مسائل پیدا کند.

-تمرکز بر مثبت‌ها/تحسین کردن

در جریان چارچوب بندی مجدد مددکار اجتماعی با هدف کاهش درماندگی دانشجو بر ویژگی‌های مثبت و واقعی او تاکید می‌کند و آن‌ها را تحسین می‌کند تا یک تمرینی هم باشد که دانشجو نگرش جدید نسبت به مشکلات خود پیدا کند. طی ارزیابی، مددکار اجتماعی پرسش‌های انطباقی و تقویت کننده هم می‌پرسد به عنوان نمونه: "تا کنون برای حل مشکل چه اقداماتی انجام داده‌اید؟"

-پیشنهاد دیدگاه‌های بدیل درباره الگوی تفکر، احساس، اقدام

رها شدن دانشجو از الگوهای عادی تفکر مستلزم این است که مددکار اجتماعی به این الگوهای بدیل که دستیابی به اهداف را میسر می‌سازد اشاره کند، بنابراین به دانشجو کمک می‌کند که اهداف خود را عینی و ملموس تعریف

¹ Normalization

کند و سپس این اهداف را به بخش‌های کوچکتری که قابل دستیابی هستند تقسیم کند. مددکار اجتماعی از دانشجو می‌پرسد که اهداف وی در صورت تحقق چه تاثیری روی رفاه او دارند.

-بیرونی کردن مشکلات

مددکار اجتماعی مشکل را به دانشجو نسبت نمی‌دهد و به وی برای بیرونی کردن مشکلات کمک می‌کند. زیرا درونی کردن مشکل سبب احساس درماندگی و آسیب در دانشجو می‌شود، اما بیرونی کردن مشکل سبب می‌شود وی احساس کنترل بیشتری داشته باشد.

-مقیاس بندی

بعد از تعریف اهداف عینی مددکار اجتماعی از دانشجو می‌خواهد اهمیتی را که این بخش‌ها برای او دارند از طریق نمره دهی مشخص و تعیین کند.

تثبیت ارزشمند بودن چالش با مشکلات (افزایش انگیزه)

مددکار اجتماعی انگیزه دانشجو را بررسی می‌کند و اگر میزان انگیزه کم ارزیابی شود، افزایش انگیزه اولین هدف مداخله می‌شود. در برخی موارد اهمیت یک بخش از مشکل از بخش‌های دیگر برای دانشجو بیشتر است و همین اهمیت موجب ایجاد انگیزه در دانشجو برای حل آن مشکل می‌شود.

-پرسش‌های معجزه گر

برای نمونه با این پرسش که اگر مشکل حل شود چه اتفاقاتی می‌افتد؟ جواب دانشجو علائمی از تغییر را نشان می‌دهد اینکه چه چیزهایی باید رخ دهد که همین‌ها می‌تواند در فهرست وظایف باشد وظیفه‌ای که دانشجو بر حسب توانمندی‌هایش می‌تواند انجام دهد.

-مداخله‌های وظیفه محور

مددکار اجتماعی دانشجو را برای اجرای هر چه بیشتر اموری که در غیاب مشکل انجام می‌داده است تشویق می‌کند. نکته مهم این است که مددکار اجتماعی هرگز تکلیفی در بین دو جلسه به دانشجو نمی‌دهد بلکه این ایده را خود دانشجو باید بدهد و مددکار اجتماعی در بررسی ایده‌ها به وی کمک می‌کند.

-کار شگفت آور

از دانشجو خواسته می‌شود برای افرادی که در ارتباط با مشکل هستند کار شگفت آور انجام دهد این ممکن است سیستم را از حالت عادی خارج کند و شروعی برای الگوهای جدیدتر ترسیم کند.

-وظایف فرمول بندی شده جلسه

در پایان هر جلسه از دانشجو خواسته می‌شود در جلسه بعدی مواردی را که در زندگی او رخ داده است و او دوست دارد ادامه یابد به مددکار اجتماعی بگوید هدف این است که دقت وی نسبت به محیط افزایش یابد و حتی ممکن است این کار بر دیدگاه دانشجو نسبت به حل مشکل تأثیر گذارد.

-پیشنهاد راه های بدیل و آسان تر قبل از اقدام برای حل مشکل

مددکار اجتماعی قبل از حل مشکل، دانشجو را به انجام کارهای متفاوت و ساده دعوت می‌کند.

-پیش بینی پیامدها:

مددکار اجتماعی دانشجو را برای پیش بینی پیشرفت ها و پیامدهای اقدامات بر اساس مقیاس از ۱ تا ۱۰ کمک می‌کنند، دانشجو این درجه‌ها را در هنگام تعریف هدف تعیین کرده است.

خاتمه دادن در مدل حل مساله

مداخله زمانی تمام می‌شود که هدف تعیین شده تحقق یافته و دانشجو نیز روی اختتام توافق دارد، مطلوب است مددکار اجتماعی فضای گرمی را در رابطه با دانشجو ایجاد کرده باشد که اگر وی تمایل به ادامه رابطه داشته باشد بتواند به راحتی نظر خود را بگوید از سویی در جلسه اختتام به دانشجو کمک می‌شود راهبردهای حفظ تغییر را تشخیص داده و تفکر راهکار مدار را در خود تقویت کند.

مدل مداخله در بحران^۱

استفاده و توسعه مدل مداخله در بحران عموماً به فعالیت‌های اریک لیندمن^۲ در دهه ۱۹۴۰ بر می‌گردد (۱۹۷۴-۱۹۰۰). لیندمن واکنش‌های رنج و اندوه بیماران مختلف بیمارستانی را که یک واقعه تروماتیک را تجربه می‌کردند مشاهده کرده و پاسخ‌های آن‌ها و تغییرات رفتاری‌شان را بررسی کرده و متوجه شد آن‌هایی که قبلاً یک بحران را تجربه کرده‌اند، بهتر از کسانی که قبلاً چنین تجربه‌ای نداشته‌اند یک واقعه تروماتیک را پشت سر می‌گذارند. این مساله او را ترغیب کرد تا نشان دهد که وقتی فردی قادر به مدیریت و سپری کردن یک بحران است موضوعی وجود دارد که می‌توان آن را آموخت. کارهای لیندمن توسط کاپلان (۱۹۶۴) و در حوزه پیشگیری روانپزشکی ادامه پیدا کرد و تاکید وی بر نقش حمایتی جامعه در ایجاد تعادل افراد بود. کاپلان همچنین تاکید کرد که بحران‌ها می‌توانند فرایند طبیعی رشد بوده و نیازی نیست که محدود به وقایع پیش‌بینی نشده باشند. استریکلر و بونفیل^۳ (استریکلر، ۱۹۶۵؛ استریکلر و بونفیل ۱۹۷۴) وجه اشتراکی را بین مددکاری اجتماعی فردی و مدل مداخله در بحران پیدا کردند، از جمله اینکه یک حادثه تسریع‌کننده تروماتیک و استرس‌زا پاسخ‌های مبارزه-فرار و نقش مددکار اجتماعی را بر می‌انگیزاند. گولن و همکاران (گولن^۴، ۱۹۷۸؛ گولن، کری^۵ و هایتینن^۶، ۱۹۶۹) یک نوع تریاژ را برای کسانی که نیازمند دریافت خدمات فوری سلامت روان بودند توسعه دادند.

¹ Crisis intervention model

² Erich Lindemann

³ Strickler and Bonnefi l

⁴ Golan

⁵ Carey

⁶ Hyttinen

با ارائه راهکارهای جایگزین به جای بستری شدن در بیمارستان در قالب مداخله در بحران، مددکاران اجتماعی طیفی از منابع را برای حمایت از مددجویان حوزه سلامت روان ارائه دادند. از آن زمان شیوه‌های مختلفی در خصوص مداخله در بحران پدید آمده است که این مدل‌ها شباهت‌هایی با هم دارند از جمله اینکه مداخله در بحران کوتاه مدت است و مددکاران اجتماعی بایستی مراحل ارتباط اولیه و ارزیابی را انجام داده و منابع موجود را فعال کرده که می‌تواند مانند کمک هزینه تغذیه و یا مهیا کردن شرایط اسکان در خوابگاه و یا خدمات روانشناختی و استفاده از خدمات سایر متخصصین در موارد بحران باشد. همچنین بایستی تلاش داشته باشند تا بحران موجود در سریع‌ترین زمان ممکن خاتمه یافته و به حالت تعادل بازگشت نماید. در واقع مددکاران اجتماعی در فرایند مداخله در بحران همه مراحل فرایند یاری‌رسانی را انجام داده و تنها در مقایسه با سایر حالات یاری‌رسانی، در وضعیت بحران در زمان کوتاه‌تری این اقدامات را انجام می‌دهند.

برای تبدیل مدل مداخله در بحران به گام‌های کوچک‌تر، می‌توان با موضوع پیشگیری شروع کرد که به نوعی جلوگیری از وقوع یک بحران و یا تروما می‌باشد. در واقع برای پیشگیری از وقوع یک بحران بایستی نسبت به نشانه‌های اولیه بروز آن حساس بوده و توجه داشت، تا بتوان در همان ابتدای امر از پیشروی مشکل و وقوع بحران جلوگیری کرد.

مفاهیم کلیدی نظریه بحران

بحران	اتفاقی که منجر به یک حالت موقت از بی‌سازمانی روانشناختی یا ناتوانی در ایفای عملکرد می‌شود
مداخله در بحران	مداخلات کوتاه مدتی که تمرکز بر بازگشت فرد به کارکردهای قبلی خود قبل از بحران دارد
سازگاری	افراد با انتخاب سالم یا ناسالم سعی در کاهش استرس ناشی از بحران دارند
استرس‌های مزمن	تجربه سطح بالایی از اضطراب برای مدت طولانی که می‌تواند منجر به تغییرات فیزیولوژیکی مانند فشار خون یا زخم شود

تشدید کننده واقعه ^۱	یک رویداد استرس زا یا آسیب زا که باعث پاسخ دهی شدید می شود
پیشگیری	تلاش برای جلوگیری از وقوع یک واقعه آسیب زا

ممکن است هر فردی در هر زمانی دچار بحران شود. ما هرگز نمی دانیم چه زمانی زلزله اتفاق خواهد افتاد، برای مثال زلزله بم در سال ۸۲ و یا وقوع سیل در جنوب و غرب ایران در سال ۹۸ و اتفاقاتی این چنین همه نشان دهنده رویدادهایی هستند که آمادگی کشورها را در مدیریت موفقیت بلایای طبیعی به چالش می کشند و صدها هزار نفر تحت تاثیر چنین وقایعی قرار می گیرند. انسان ها ممکن است به آب آشامیدنی سالم، مکانی برای اسکان، غذا و مانند آن نیاز داشته باشند و یا درگیر شوک روانی و سوگواری به خاطر از دست دادن عزیزانشان باشند که این موضوعات می تواند به نوبه خود تبدیل به شرایط بحرانی شود.

مرحله اول در مدیریت بحران به عنوان تاثیر^۲ شناخته می شود. مرحله دوم مرحله نجات^۳ (قهرمانی) است که معمولاً ۴ تا ۶ هفته بعد از بحران رخ می دهد و در مرحله سوم مداخله در بحران آغاز می شود. (رابرتز و اوتن ۲۰۰۵).

اصل اول	مداخله در بحران کوتاه مدت است
اصل دوم	تعامل و ارزیابی، هم زمان و اثر بخش رخ می دهد
اصل سوم	هدف اساسی مداخله در بحران تامین نیازهای اساسی و روانی از طریق فراهم نمودن خدمات است
اصل چهارم	مداخله در بحران باید سریع رخ دهد و به فرد کمک کند به سطح قبلی عملکرد بازگردد.

¹ Precipitating Event

² impact

³ heroic

or rescue stage

یکی از مدل‌هایی که در فعالیت مددکاری اجتماعی دانشگاه مورد استفاده قرار می‌گیرد «مدل مداخله در بحران» است. زمانی که فرد دچار بحران می‌شود، کوشش می‌کند از دیگران کمک بگیرد و زمانی که این درخواست کمک‌ها برای او مؤثر واقع نمی‌شود، شدت بحران او افزایش می‌یابد. بنابراین مهارت مددکار اجتماعی دانشگاه در مداخله در بحران دارای اهمیت است و هدف مددکار اجتماعی دانشگاه، کمک به فرد دچار بحران است که در رفتار، احساس و نگرش وی (تاکید بر فرآیند شناختی فرد) تغییر ایجاد شده و نیاز است تا به شرایط قبلی بازگردد.

در این قسمت با توجه به اهمیت موقعیت‌های اضطراری، کوشش می‌شود به تعریف بحران، ویژگی‌های بحران، اهمیت مداخله در بحران پرداخته شود و در ادامه به چند مدل مداخله در بحران پرداخته می‌شود.

تعریف بحران

اتفاقی که منجر به یک حالت موقت از بی‌سازمانی روانشناختی یا ناتوانی در ایفای عملکرد فرد و یا افراد می‌شود.

ویژگی‌های بحران

- شرایط غیرقابل پیش‌بینی و ناگهانی
- خارج شدن فرد از حالت تعادل و حالت ثبات (در حالت ثبات فرد از منابع فعلی خود برای حل مشکل می‌تواند بهره‌برد).
- عدم کارایی مهارت‌های مقابله‌ای و سازکارهای قبلی فرد برای مقابله با شرایط فعلی
- بحران یک فرآیند است یعنی فرد درگیر در آن کوشش می‌کند خود با آن مقابله کند و اگر نتواند سطح بحران بالا رفته و بحران شدیدتر می‌شود و مراجع وارد فرآیند حاد و فعال بحران می‌شود که ممکن است علائم زیر را تجربه نماید: سردرگمی، اضطراب و نگرانی شدید، شکایات جسمانی مانند: بی‌خوابی‌ها، مشکلات گوارشی و مانند آن

- بعد از بروز بحران ممکن است فرد برای دریافت کمک اقدام کند و یا خیر که اگر اقدامی برای دریافت کمک ننماید بر کاهش بیشتر سطح عملکرد وی تاثیرگذار خواهد بود.

- بطور کلی مدت بحران حاد یا فعال چهار تا شش هفته خواهد بود که اگر در این مدت، بحران به درستی مدیریت نشود، می تواند به وضعیت شدیدتری تبدیل شود.

مراحل بحران

مرحله اول: فرد دچار تنش ناگهانی و شدید می شود.

مرحله دوم: فرد کوشش می کند با تنش پیش آمده مقابله کند، اما شکست خورده و تنش او بالاتر رفته و احساس درماندگی می کند و بنابراین آماده برای دریافت کمک می شود.

مرحله سوم: چهار هفته بعد از حادثه را گویند که بحران بصورت کارآمد و یا غیر کارآمد حل شده است.

انواع بحران

-بحران رشدی: تغییرات طبیعی زندگی مانند تولد، بازنشستگی و مانند آن

-بحران موقعیتی: حوادث غیر قابل پیش بینی و غیر قابل کنترل زندگی مانند دانشجویی که بر اثر تصادف قدرت حرکت را از دست می دهد و یا دانشجویی که دچار شکست عاطفی می شود

-بحران هستی شناختی: مانند تضادهای درونی شدید درباره هدف زندگی، استقلال و آزادی که ماهیت فلسفی دارد.

-بحران اجتماعی: مانند از دست دادن نقش اجتماعی مانند دانشجویی که به دلیل مشروطی اخراج می شود

-بحران روانشناختی: مانند از دست دادن اعتماد به نفس، درگیری بین دو هم اتاقي و تحقير و توهين شديد بين آنها

-بحران جسمی: مانند ابتلا به یک بیماری صعب‌العلاج مانند ایدز

-بحران طبیعی: مانند سیل، زلزله

-بحران‌های فاجعه‌آمیز: مانند قتل، تجاوز جنسی

انواع موقعیت‌های اضطراری

موقعیت‌های مخرب در سطح آشفته^۱

- نوشیدن الکل و مصرف مواد در مجموعه دانشگاه

- اختلالات خلقی/اضطرابی حاد

- اختلالات بدبینی/شخصیت‌های پارانوید

موقعیت‌های مخرب در سطح بحرانی^۲

- اقدام به خودکشی: عملی غیرکشنده که در آن فرد از روی قصد رفتاری خودآسیب‌رسان را به قصد مرگ انجام داده است.

- خودکشی قریب الوقوع: هر رفتار غیرمعمولی که از نظر متخصصین حوزه بهداشت روان احتمال خودکشی را مطرح می‌کند.

- خشونت: خشونت‌های فیزیکی و کلامی شدید؛ برای نمونه دانشجو به دیگران به نحوی که سبب برهم زدن نظم عمومی و ایجاد ناامنی در دیگران شود پرخاشگری می‌کند.

موقعیت‌های مخرب در سطح شدید^۳

¹ Distressed

² Crisis

³ severe

- خودکشی کامل / دگرکشی: عملی که از روی قصد بوده و به خودکشی و یا مرگ فرد دیگر منجر شده است.

-علائم سایکوتیک (قطع ارتباط با واقعیت): انواع توهم، انواع هذیان و مانند آن

انواع پاسخ به بحران

در پاسخ به بحران، افراد درگیر در بحران به شیوه های مختلفی عمل می کنند:

- الگوی رشدی: دانشجو در شرایط بحران، به کمک متخصص از بحران عبور کرده و مهارت های جدید می آموزد.

- الگوی تعادل: دانشجو در شرایط بحران، به کارکردهای قبل از بحران باز می گردد اما به افزایش کارکرد دست نمی یابد.

- الگوی منجمد شده: دانشجو در شرایط بحران، بهبود نمی یابد اما می داند مزمن شدن این وضعیت به خاطر راهبردهای آسیب زا است.

ویژگی های مدل مداخله در بحران

- مداخله کوتاه مدت

- تاکید بر اکنون و حالا

- پاسخ به مشکلات فوری، اضطراری و عملی

- طرح مداخله مستقیم، برنامه ریزی شده و ساختارمند (یعنی اقدام برنامه ریزی شده و الگومند)

- جزء دیدگاه های فردنگر و اصلاح طلب است (مقابل رویکردهای انتقادی درمددکاری اجتماعی)

- ایجاد قرارداد و توافق بین مراجع و مددکار اجتماعی به منظور جلب مشارکت مراجع
- در این مدل و بر مبنای رویکرد منظر قدرت، اعتقاد بر این است که افراد، کارشناس مسائل خود هستند و مداخله گر فقط باید روند بازسازی را تسهیل کند و از سویی هر فرد منحصر به فرد دیده شده و بنابراین فرایند کمک نیز اختصاصی طراحی می‌شود.
- کارکرد اصلی مداخله در بحران "حمایت اجتماعی" است و کوشش می‌شود فرد به منابع حمایتی رسمی و غیررسمی مرتبط شود تا سرعت بهبود افزایش یابد. برای نمونه حمایت مددکار اجتماعی به دانشجوی در بحران شکل های گوناگون دارد، مانند: فراهم کردن شرایط اسکان، فراهم کردن کمک ضروری، ایجاد امید نسبت به آینده، و مانند آن. در واقع در این مدل به طور فعالانه از محیط جهت حمایت کمک گرفته می‌شود.
- مدل مداخله در بحران راهکارهای خاصی را پیشنهاد نمی‌دهد بلکه راهکارهای مداخله از نظریه‌های دیگر گرفته می‌شود.

چرا مداخله در بحران و مدیریت بحران مهم است؟

- فردی که بحران فعلی خود را به طور مؤثر مدیریت می‌کند، در واقع دوره تحولی خود را به خوبی طی کرده و بهتر می‌تواند بحران های بعدی زندگی را نیز مدیریت کند.
- اگر در یک بحران، احساسات و افکار افراد دیده نشود، در مراحل بعدی زندگی می‌تواند تاثیر خود را نشان دهد. مانند کودکی که به موقع احساسات او دیده نشده، درک نشده و در مراحل بعدی زندگی، مثلاً بزرگسالی، مسائلی در خصوص نیاز به توجه و مشکلات ارتباطی با اطرافیان پیدا میکند و یا دانشجویی که به خوبی دوره سوگواری فوت پدرش را طی نکرده است، در سوگ بعدی واکنش های هیجانی شدیدی را نشان خواهد داد.
- مددکار اجتماعی به این موضوع توجه دارد هر فردی که وارد مرکز می‌شود، ممکن است با بحران مواجه باشد.

انواع مدل مداخله در بحران

مدل‌های مداخله در بحران انواع گوناگون دارد مانند مدل ABC، مدل ۶ مرحله‌ای جیمز و گیلی لند، الگوی سه مرحله‌ای مایر و مدل ۷ مرحله‌ای رابرتس که در اینجا به مدل ۷ مرحله‌ای رابرتس پرداخته می‌شود.

مدل ۷ مرحله‌ای رابرتس (۲۰۰۵)

مرحله اول: برقراری سریع ارتباط و همدلی^۱

رابطه حمایتی و نیز پذیرش و احترام صادقانه و خالصانه برای افراد در بحران الزامی است. در این مدل مددکار اجتماعی رابطه همدلانه با مراجع برقرار می‌کند.

مرحله دوم: ارزیابی روانی-اجتماعی و ارزیابی خطر^۲

اقدام اولیه، ابتدا اطمینان از سلامتی و ایمنی فرد و بعد توجه به واکنش‌های عاطفی، شناختی و رفتاری فرد است یعنی مددکار اجتماعی باید مراقب باشد که فرد اقدام مخاطره‌آمیز انجام نداده و توجه به شرایط هیجانی و رفتاری وی داشته باشد.

در ارزیابی روانی-اجتماعی حوزه‌های زیر مورد بررسی قرار می‌گیرد:

۱- حوزه عاطفی: واکنش‌های معمول دانشجوی در بحران مانند خشم، اضطراب، ترس، اندوه و یا مانند آن مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

۲- حوزه شناختی: درک مراجع از حادثه چیست؟ تجاوز، تهدید یا فقدان است؟

۳- حوزه رفتاری: رفتارهای دانشجو نزدیک شدن، اجتناب یا بی حرکتی است؟

¹ Rapidly Establish Rapport

² Psychosocial and Lethality Assessment

ارزیابی مرگ‌آور بودن بحران شامل مراحل ذیل است:

- آیا دانشجو نیاز به مراقبت پزشکی دارد؟
 - آیا دانشجو فکر خودکشی یا آسیب‌رسانی به خود را دارد؟
 - آیا دانشجو قربانی خشونت و یا در معرض حمله شخص یا اشخاصی که در آن نزدیکی هستند، می‌باشد و آیا از اسلحه و یا اشیای خطرناک بر علیه قربانی استفاده شده است؟
 - آیا لازم است فرد به محل امنی منتقل شود؟
 - آیا فرد تحت تأثیر مشروب و یا مواد مخدر است؟
 - آیا فرد از بیماری روان‌شناختی همچون افسردگی، اضطراب، اختلال استرس پس از سانحه رنج می‌برد؟
- در ارزیابی خودکشی علاوه بر ارتباط توأم با همدلی و احترام که کلید اصلی مداخله در خودکشی است مددکار اجتماعی ضمن احترام به دانشجو و جدا کردن رفتار خودآسیب رسان از وی، ۵ حوزه اطلاعاتی را ارزیابی می‌کند:

-تاریخچه مسائل پزشکی، روانشناختی، رشدی و مانند آن

-تاریخچه عملکرد احساسی، شناختی، رفتاری

-اطلاعات بالینی، از جمله نشانگان افسردگی و اضطراب و مانند آن

-تعاملات فرد با محیط: فقدان، انتقال‌های قابل انتظار زندگی (تولد، بلوغ و..)

-عوامل حفاظتی مانند حمایت‌های اجتماعی، حمایت‌های شغلی، مهارت‌های اجتماعی.

مرحله سوم: شناسایی عامل اصلی بحران

- مشکل چیست؟
 - فرآیندی که مشکل طی کرده ، چگونه بوده است؟
 - عوامل تسریع کننده بحران کداماند؟
 - کار روی احساسات (سبب تخلیه هیجانی و آزاد شدن نیرو و انرژی برای مراحل بعدی کار است)
 - توجه به کیفیت صدای دانشجو و پرسش های او
 - توجه به شدت واکنش های هیجانی و رفتاری دانشجو
 - تمایزات اصلی بین خشم و خصومت، اضطراب و ترس، غمگینی
- مددکار اجتماعی دانشجو را تشویق به برون ریزی عواطف دردناک می کند چون سبب می شود وی بر روی احساسات دردناک خود مسلط شود.

مرحله چهارم: کنار آمدن با احساسات و عواطف^۱

مددکار اجتماعی کوشش کند با بهره گیری از مهارت هایی مانند گوش دهی فعال^۲، ترجمه و تفسیر کردن^۳، انعکاس عواطف^۴ و سایر مهارت های لازم به دانشجو اجازه دهد احساسات خود را بیان، تخلیه و ابراز کند و بحران جاری خود را توضیح دهد.

مرحله پنجم: بررسی راه حل ها (ساز و کارها و مکانیسم های تطابقی و مقابله ای)^۵

¹ Deal With Feelings and Emotions

² Active listening
³ Paraphrasing

⁴ Reflecting feelings

⁵ Generate and Explore Alternatives

- توصیه به استفاده از راهکارهای راه‌حل‌محور

- جلب مشارکت دانشجو در حل مشکل

- اعتقاد به اینکه دانشجو کارشناس مشکل خویش است. بنابراین به کمک وی مشکل، مشخص و تعیین شده و اهداف تعیین می‌گردد.

- تقویت و برجسته‌سازی موفقیت‌ها

- استفاده از سؤالات تخیلی و معجزه‌آمیز: اگر معجزه‌ای اتفاق بیفتد، دوست دارید این معجزه چه باشد و یا سؤالات مقیاس ۰ تا ۱۰، برای نمونه می‌توان پرسید که در حال حاضر وضعیت چگونه است؟ دوست دارید کجا باشید؟

مرحله ششم: برنامه اقدام و عمل^۱

- کمک به دانشجو که درک کند رویداد ناگهانی چرا تا این حد ناراحت‌کننده و دردناک بوده است.

- کمک به دانشجو برای درک شناخت‌های اشتباه و غیرواقعی در رابطه با رویداد پیش آمده

- جایگزین کردن الگوهای صحیح شناختی برای نمونه ارائه تکالیف روانشناختی که در منزل انجام دهد.

مرحله هفتم: پیگیری^۲

^۱ Implement an Action Plan

^۲ Follow-Up

در این مرحله، بحران پیش آمده بازبینی شده و از تجربه‌ای که دانشجو کسب کرده به عنوان ابزاری برای پیشگیری از وقوع آن در آینده استفاده می‌شود. همچنین به دانشجو این اطمینان داده می‌شود که در صورت بروز مجدد مشکل می‌تواند مراجعه نماید.

آنچه مددکاران اجتماعی در گزارش‌های حرفه‌ای خود بر اساس مدل مداخله در بحران بایستی در نظر داشته باشند:

- در گزارش مددکار اجتماعی عنوان شود ارزیابی، تشخیص و مداخله بر اساس مدل مداخله در بحران بوده است.
- در تعریف مساله از واژگان تخصصی بهره ببرید.
- در یادداشت تعیین نمایید مراجع در کدام مرحله بحران است.
- در گزارش تعیین نمایید که وضعیت شناختی، احساسی و رفتاری مراجع چگونه است؟
- در گزارش خود منابع درونی و بیرونی دانشجو را ذکر کنید.
- در گزارش خود ارزیابی رفتارهای پرخطر و میزان احتمالی خطر را ذکر کنید.
- مددکار اجتماعی دانشگاه در گزارش خود به راه‌کارها نیز می‌پردازد.

نمونه‌هایی از چگونگی گزارش بر پایه نکات گزارش نویسی بحران

نمونه اول: ارزیابی دانشجو ی در بحران بر پایه نوع و دوره بحران

دانشجویی که با تجربه شکست عاطفی به مددکار اجتماعی مراجعه کرده است و نزدیک به چهار یا پنج روز است که از بحران می‌گذرد، نحوه نگارش مددکار اجتماعی به نحو ذیل است:

مراجع دانشجویی است که بحران وضعیتی «شکست عاطفی» را تجربه کرده و ارزیابی نشان می‌دهد وی در مرحله حاد و فعال بحران است و او خود را در حل مساله ناتوان دیده و عنوان می‌کند دیگر تاب شرایط فعلی را ندارد.

نمونه دوم: ارزیابی دانشجو در بحران برپایه وضعیت احساسی، رفتاری و شناختی

- احساسی: ارزیابی نشان می‌دهد دانشجو خشونت را به شدت تجربه می‌کند.
- رفتاری: رفتارهای پر خاشگرانه دانشجو افزایش یافته است. در روزهای اخیر به شدت با هم‌اتاقی‌های خود در خوابگاه درگیر بوده است و حتی در یکی از این درگیری‌ها شیشه را شکسته است.

-شناختی: دانشجو همه چیز را تمام شده می‌بیند، به آینده امیدی ندارد و فکر می‌کند روند درمان و نیز ادامه زندگی بیهوده است

نمونه سوم: ارزیابی دانشجو برپایه منابع درونی و بیرونی

-منابع بیرونی:

دانشجو خانواده حمایتگری دارد و در بین اعضای خانواده، خواهر دانشجو نقش تسهیل‌گر موثری در حل تعارض‌های خانگی دارد و بنابراین اقدامات ذیل صورت گرفت:

- ✓ تشکیل شبکه حمایتی از خانواده دانشجو و دوستان خوابگاهی و دانشگاهی وی
- ✓ آگاه کردن خانواده نسبت به مراحل بحران عاطفی و این‌که در هر مرحله چه رفتاری مناسب خواهد بود. به عنوان نمونه رویکرد حمایتی در اوایل بحران از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

-منابع درونی:

دانشجو احساس تعلق شدیدی به خانواده می‌کند.

پیگیری مراقبتی قلب مداخله در بحران

تعریف پیگیری مراقبتی^۱

مددکاران اجتماعی دانشگاه برای مداخله مؤثر در بحران ها انواع پیگیری ها را انجام می دهند که از جمله این پیگیری ها، پیگیری مراقبتی است. پیگیری مراقبتی جز خدمات مداخله ای محسوب می شود و یک تکنیک "مدیریت خطر" و "مدیریت مراجع" بوده و یک پیگیری خوب می تواند توأمان رضایت دانشجو و مراقبت مؤثر از وی را افزایش دهد و از سویی به سرعت نیازهای و نگرانی های وی را تعیین کرده و به آن ها پاسخ دهد. پیگیری مراقبتی برای اشخاصی که اخیراً یک بحران را طی کرده اند می تواند شامل بازدید منزل یا محل سکونت خوابگاهی، ارسال نامه، تماس تلفنی، ایمیل، پیامک، و مانند آن باشد و هدف از پیگیری مراقبتی این است که سطح بهزیستی و عوامل خطر در دانشجویان بررسی شده و حمایت های لازم از آن ها در مسیر بهبودی بعمل آید.

اهمیت پیگیری مراقبتی (FC)

پیگیری مراقبتی ادامه درمان را مطمئن می سازد و حمایت های لازم را زمانی که عوامل خطر بالا است فراهم می کند و از سویی ارتباط و دسترسی لازم را با خدمات مراقبتی و درمانی فراهم می سازد، پیگیری مراقبتی شکاف موجود در مسیر بهبودی را پر می کند و به عنوان یک شبکه ایمنی برای کسانی که در معرض خطر خودکشی و یا سایر عوامل خطر هستند عمل می کند.

اهداف پیگیری مراقبتی (FC)

- چگونگی عملکرد روزانه دانشجو اعم از تغذیه، خواب و بیداری، استحمام، پوشش و مانند آن
- افزایش دسترسی دانشجو به خدمات مراقبتی

¹ follow-up care

- تثبیت وضعیت آموزشی دانشجو
- اطمینان از روابط مؤثر و اثر بخش بین دانشجو و دیگران مهم او شامل دوستان نزدیک، هم اتاقی‌ها، خانواده، کارکنان آموزشی و خوابگاه و..
- اطمینان از وضعیت مالی دانشجو و تامین نیازهای اولیه و ضروری وی
- چگونگی مشارکت دانشجو در برنامه های درمانی اعم از روانپزشکی، روانشناسی، مشاور تحصیلی و اطمینان از اینکه مراجع ساعت و مکان آن را می‌داند و مانعی در استفاده از این خدمات برای وی وجود ندارد
- پیگیری روند درمان دارویی و پزشکی فرد و اینکه آیا مراجع داروها را استفاده می‌کند و یا در این زمینه نگرانی ویژه‌ای را تجربه می‌کند؟ جهت حصول به این هدف لازم است تا افراد پیگیری کننده با دارو شناسی اولیه آشنا باشند
- پیشگیری از خودکشی و سایر رفتارهای پر خطر و محدودیت دسترسی به وسایل پر خطر
- جلوگیری از بازگشت علایم و رفتارهای پرخطر
- تدوam ارتباط با مراجع و تحکیم وظیفه شناسی^۱ نسبت به وی

توضیح ویژه در پیگیری روند درمان دارویی دانشجو

مددکاران اجتماعی دانشگاه در پیگیری دانشجویانی که تحت نظر روانپزشک دارو استفاده می‌کنند ممکن است با برخی چالش‌هایی روبرو باشند که در زیر به برخی از آن‌ها پرداخته می‌شود:

- دانشجویانی که به طور ارادی از خوردن دارو امتناع می‌کنند^۲

¹loyalty

² Intentional
nonadherence

این دسته گروهی هستند که از مصرف دارو به دلایل گوناگونی امتناع می‌کنند به عنوان نمونه ویژگی‌های شخصیتی، نظر خانواده، نگرش‌های فرهنگی در رابطه با دارو، نگرانی در رابطه با اثرات دارو، عدم دسترسی به دارو به دلیل هزینه و مانند آن، که فرد پیگیری کننده بر حسب اینکه امتناع به چه دلیل است کوشش می‌کند آموزش‌ها و یا حمایت لازم را بعمل آورد.

-دانشجویانی که به طور سهوی و غیر عمدی دارو استفاده نمی‌کنند^۱

زمانی که دانشجو طرح درمان را دنبال نمی‌کند و این مهم به دلیل دشواری وی در درک طرح درمان و یا سختی در اجرای آن^۲ است مثلاً دانشجو نمی‌داند دقیقاً چه زمان‌هایی از شبانه روز دارو را استفاده کند و یا با معده پر و یا خالی^۳ آن را استفاده کند و یا نسبت به عوارض دارویی نگرانی دارد. در اینجا لازم است حین آموزش از تکنیک Teach-back استفاده شود در این تکنیک دانشجو آنچه به وی آموزش داده شده است را در قالب کلمات خود به فرد پیگیری کننده برمی‌گرداند تا اطمینان حاصل شوند فرایند آموزش صحیح رخ داده است.

-اشتباهات سیستم در ارائه نسخه دارویی

در نهایت پیگیری کننده لازم است توجه داشته باشد که برخی از این مشکلات در نحوه استفاده دارو تنها با آموزشهایی که او دیده است حل می‌شود و در برخی موارد نیاز است ارجاع به روانپزشکی صورت گیرد. بنابراین لازم است دانشجو برای نحوه برقراری ارتباط موثر با روانپزشک آموزش داده شود و در صورت نیاز برای پرسیدن برخی سوالات روشن کننده تشویق شود به عنوان نمونه صحبت راجع به نگرانی‌هایش در زمینه عوارض دارویی که مصرف می‌کند و چگونگی کاهش این عوارض یا توضیح کامل راجع به نشانه‌های جسمانی و روانشناختی اش و یا پرسش راجع به نحوه عملکرد داروها و مانند آن

سطح بندی خطر در پیگیری مراقبتی (FC)

وجه بارز خدمات پیگیری این است که می‌تواند ابتکاری^۴ باشد و از سویی هدف نهایی این است که به این سؤال اصلی پاسخ داده شود میزان و سطح خطر در دانشجو تا چه میزان است؟

¹ Inadvertent nonadherence

² execute

³ take on an empty stomach

⁴ innovative

در این کتاب خطر را برپایه کارکردهای شناختی، روانشناختی، عاطفی، مالی، دسترسی به خدمات، و سایر موارد در سه سطح طبقه بندی می کنیم:

سطح اول: خطر پایین

- کارکرد شناختی^۱: آسیب و آشفتگی شناختی وجود ندارد
- کارکردهای روانشناختی و عاطفی^۲: چالش‌های اساسی روانشناختی و عاطفی وجود ندارد
- مشکلات رفتاری: مشکلات رفتاری و نشانه‌های مصرف مواد وجود ندارد
- مشکلات مالی / اقتصادی^۳: استقلال مالی و درآمد کافی برای تأمین هزینه‌های زندگی و امنیت مالی وجود دارد
- دسترسی به خدمات و مراقبت^۴: دانشجو بدون محدودیت دسترسی به خدمات را دارد
- موارد دیگر شناسایی شده در برنامه^۵: به مداخله نیاز ندارد
- کفایت / دسترسی به حمایت‌های طبیعی^۶: دوستان و خانواده به طور فعال از دانشجو حمایت می‌کنند و وی نیز حمایت آن‌ها را می‌پذیرد
- طرح خدمات در مواجهه با نیازهای روانشناختی / عاطفی / رفتاری^۷.

سطح دوم: خطر متوسط^۸

^۱ COGNITIVE FUNCTIONING		^۲ INCOME / FINANCIAL ISSUES		^۶ ADEQUACY/ AVAILABILITY OF NATURAL SUPPORTS	^۷ SERVICE PLAN MEETS MENTAL/ EMOTIONAL/ BEHAVIORAL NEEDS
^۲ MENTAL EMOTIONAL FUNCTIONING	and	^۴ CARE/ SERVICES ^۵ OTHER – IDENTIFY IN PLAN			

-کارکرد شناختی^۱: سردرگمی دوره‌ای، اختلال در توانایی استدلال، تصمیم‌گیری با کمک دیگران، فراموشی دوره‌ای که در طول زمان اثر منفی بر نیازهای اولیه دارد

-کارکردهای روانشناختی و عاطفی^۲: کارکردهای روانشناختی و عاطفی فرد تأثیر گذار بر سلامت و امنیت فرد و دیگران است

-مشکلات رفتاری: مشکلات متوسط رفتاری وجود دارد مانند: عدم انطباق، گاهی اوقات عدم مراجعه به درمانگر، گاهی اوقات سوء مصرف مواد

-مشکلات مالی / اقتصادی^۳: توانایی محدود در تامین نیازهای زندگی، برخی اوقات باید بین نیازهای گوناگون خود مانند غذا و خدمات پزشکی دست به انتخاب بزند

-دسترسی به خدمات و مراقبت^۴: دانشجو نیازهای پزشکی و روانشناختی دارد اما دسترسی محدود به خدمات و مراقبت دارد

-موارد دیگر شناسایی شده در برنامه^۵: خطر را درک می‌کند اما از مداخله خودداری می‌کند

-کفایت / دسترسی به حمایت‌های طبیعی^۶: دوستان و خانواده غیر قابل اتکا هستند و کمک کمی و یا هیچ کمکی را فراهم نمی‌کنند

^۱ COGNITIVE
FUNCTIONING

^۲ MENTAL and
EMOTIONAL
FUNCTIONING

^۳ INCOME /
FINANCIAL ISSUES

^۴ CARE/ SERVICES

^۵ OTHER – IDENTIFY
IN PLAN

^۶ ADEQUACY/
AVAILABILITY OF
NATURAL SUPPORTS

- طرح خدمات در مواجهه با نیازهای روانشناختی / عاطفی / رفتاری^۱: طرح‌های خدماتی در جوابگویی به برخی نیازهای عاطفی؛ روانشناختی و رفتاری دانشجو شکست خورده است اما خطری که دانشجو را تهدید می‌کند جدی و قریب الوقوع نیست

سطح سوم: خطر زیاد^۲

- کارکرد شناختی^۳: سردرگمی، عدم جهت یابی نسبت به زمان و مکان و افراد، قادر به تصمیم گیری نیست، فراموشی نسبت به کارهایی که نیازهای اساسی آن‌ها را برآورده می‌کنند (یعنی غذا، محل سکونت و لباس)

- کارکردهای روانشناختی و عاطفی^۴: کارکردهای روانشناختی و عاطفی فرد به طور شدید اثر بر سلامت و امنیت فرد و دیگران دارد

- مشکلات رفتاری: مشکلات رفتاری شدید که دانشجو را در خطر بالا قرار می‌دهد مانند: سو مصرف مواد / اعتیاد؛ نارسایی‌های پزشکی تهدید کننده زندگی.

- مشکلات مالی / اقتصادی^۵: ناتوان یا عدم تمایل در تأمین نیازهای زندگی

- دسترسی به خدمات و مراقبت^۶: دانشجو نیازهای روانشناختی و پزشکی مهم دارد اما دسترسی برای خدمات برای وی غیر ممکن است مانند حمل و نقل؛ تلفن و....

- موارد دیگر شناسایی شده در برنامه^۷: خطر را درک نمی‌کند و از مداخله هم خودداری می‌کند

¹ SERVICE PLAN
MEETS MENTAL/
EMOTIONAL/
BEHAVIORAL NEEDS

MODERATE RISK
² HIGH RISK
^۳ COGNITIVE
FUNCTIONING

⁴ MENTAL and
EMOTIONAL
FUNCTIONING
^۵ INCOME /
FINANCIAL ISSUES

⁶ CARE/ SERVICES
⁷ OTHER – IDENTIFY
IN PLAN

-کفایت / دسترسی به حمایت‌های طبیعی^۱: خانواده و / یا دوستان در روند درمان دانشجو وقفه ایجاد می‌کنند و یا نیازهای وی را مورد غفلت و آزار قرار می‌دهند

-طرح خدمات در مواجهه با نیازهای روانشناختی /عاطفی / رفتاری^۲: دانشجو در معرض خطر جدی یا ناخوشایند به علت عدم کفایت در خانه یا خدمات مراقبتی برای پاسخگویی به نیازهای احساسی / رفتاری وروانشناختی است

شرایط پیگیری مراقبتی (FC)

مددکاران اجتماعی مراکز مشاوره دانشگاهی جهت پیگیری مراقبتی لازم است مجموعه شرایطی را در نظر بگیرند که در ادامه به آن پرداخته می‌شود:

- ظرفیت درمانگرانی را که در تیم درمان مرکز مشاوره کار می‌کنند و می‌توانند در مدیریت بحران مؤثر عمل کنند را ارزیابی کنید و اگر کارکنان محل خدمت شما فاقد این آموزش‌ها هستند برای آموزش آن‌ها در زمینه غربالگری، ارزیابی و پیگیری و یا استفاده از درمانگرانی به صورت پاره وقت و on-call هماهنگی‌های لازم را به عمل آورید و با درمانگران متخصص در مراکز دیگر نیز می‌توانید مشورت کنید.
- دانشجویان دارای تفاوت‌هایی هستند و به همین دلیل نیز شرایط پیگیری متفاوت است برخی از دانشجویان نیازمند پیگیری‌های بیشتر و فشرده‌تر هستند و برخی کمتر به این نوع پیگیری‌ها نیازمند هستند.

¹ ADEQUACY/
AVAILABILITY OF
NATURAL SUPPORTS

² SERVICE PLAN
MEETS MENTAL/

EMOTIONAL/
BEHAVIORAL NEEDS
MODERATE RISK

- یک برنامه مراقبت فردی^۱ بر حسب شرایط هر فرد تنظیم کنید بدین شکل که یک لیست از استراتژی‌های سازگاری و منابع حمایتی که شخص می‌تواند طی یا قبل از بحران خودکشی از آن بهره بگیرد را تهیه و در اختیار او قرار دهید،

- درباره هدف‌تان از پیگیری با دانشجو صحبت کنید به عنوان نمونه:

-هدفم این است که حضور شما را در برنامه‌ها ارزیابی کنم؛

-هدفم این است که نظر شما را درباره پیشرفت کار ارزیابی کنم؛

-هدفم این است که نظر شما را درباره خدماتی که از روانپزشک و مانند آن دریافت می‌کنید بررسی کنم؛

-هدفم این است که طی پیگیری از وضعیت آموزشی، مالی، خانوادگی، همکلاسی‌ها، دوستان نزدیک و سایر افراد مطلع جويا شوم و در صورت لزوم تسهیل‌گری لازم را انجام دهم؛

- بعد از اینکه دانشجو متمایل به حضور در برنامه پیگیری شد کارت اضطراری^۲ حاوی شماره و افرادی که می‌تواند با آن‌ها در ارتباط باشد به وی ارائه دهید به عنوان نمونه مددکار اجتماعی و.. و یا اینکه در زمانی که امکان دسترسی به مرکز مشاوره را ندارد به چه افراد جایگزینی می‌تواند دسترسی داشته باشد. هدف از این کار این است که دانشجو با کمترین نگرانی و آسانترین شیوه و صرف حداقل زمان بتواند به افراد کمکی دسترسی داشته باشد؛

- نتایج ارزیابی و پیگیری ثبت شود.

¹ Develop a personalized safety plan

² crisis cards

انواع پیگیری مراقبتی

پیگیری بعد از درمان و طی درمان یکی از شاخص های افزایش کیفیت سیستم درمان و یکی از عناصر مهم استراتژی های یکپارچه برای پیشگیری از خودکشی و سایر رفتارهای پرخطر است. بعد از اینکه فرد درگیر بحران خودکشی، درمان سرپایی و یا بستری را دریافت کرد نیازمند پیگیری می باشد تا از خطر عود مجدد علایم پیشگیری شود. بررسی ها نشان می دهد پیگیری ارتباطی از طریق مدیریت مورد^۱ یکی از عواملی است که خطر خودکشی را کاهش می دهد. پیگیری ارتباطی انواع گوناگون دارد که در ادامه به آن اشاره می شود:

۱- پیگیری تلفنی^۲

پیگیری معمولاً از طریق تلفن صورت می گیرد تماس های تلفنی معمولاً مختصر و ساختار یافته با تمرکز بر ارزیابی مدام از عوامل خطر است و بر اساس نیازهای فرد طراحی شده است. و بر اساس امکانات و قوانین مرکز مشاوره و با هماهنگی دانشجو می توان از سایر روش های مبتنی بر فناوری مانند تلگرام، واتساپ و ارسال پیامک هم استفاده کرد.

محورهای اصلی پیگیری تلفنی

پیگیری تلفنی سه جز و محور اصلی به شرح ذیل دارد

- ارزیابی از وضعیت سلامتی دانشجو^۳

- مشخص کردن قرار ملاقات های درمانی دانشجو و یادآوری آن

- هماهنگ کردن خدمات مورد نیاز دانشجو و اقداماتی که لازم است توسط دانشجو و یا مددکار اجتماعی انجام شود

¹ Case manager

² telephonic follow up

³ Assessment of health status

پیش شرط های پیگیری تلفنی

مددکار اجتماعی دانشگاه برای بهبود کیفیت ارائه خدمات به دانشجویان لازم است موارد زیر را در پیگیری های تلفنی در نظر بگیرد:

- در پیگیری تلفنی شما نیاز دارید مطمئن شوید، فردی که با او صحبت می‌کنید آنچه را شما بیان می‌کنید درک می‌کند. یکی از آسانترین روش ها که فاصله ارتباطی بین شما و دانشجو را کم می‌کند Teach-back است، درک دانشجو از اطلاعات زمانی قابل اطمینان می‌شود که او اطلاعاتی که از شما دریافت کرده را در قالب کلمات خود به شما بر می‌گرداند و این به معنی برگرداندن آموزش است، این روش شما را مطمئن می‌کند که شما به دانشجو آنچه را نیاز دارد در روشی که برای او قابل فهم است توضیح داده‌اید.

- رابطه حرفه‌ای را طوری^۱ برقرار کنید که دانشجو و یا دیگر افراد مهم او بتوانند به راحتی مشکلاتی را که در جریان درمان و طرح درمان دارند مطرح کنند.

- قبل از تماس تلفنی چکیده‌ای از وضعیت دانشجو بدست آورید^۲ خلاصه‌ای از آنچه روانشناسان، روانپزشکان، مددکار اجتماعی و دیگر افراد مهم در فرایند درمان دانشجو ثبت کرده‌اند، مانند:

- اطلاعات شخصی^۳
- تشخیص؛
- عملکرد روزانه معمول^۴
- وضعیت خانوادگی و نحوه ارتباط فرد با آن‌ها^۵

¹ open communication style

² Gather Necessary Documentation

³ Personal information
⁴, usual daily routines

⁵ involvement of family

■ حمایت‌ها و عوامل و دلایل نگران کننده فرد^۱

- ارزیابی عوامل خطر را در چهار سطح زیر که پیش تر به طور کامل توضیح داده شد انجام دهید:

کارکردهای جسمی، کارکردهای روانشناختی / عاطفی، کارکردهای شناختی، نگرانی‌های مالی

- پیگیری قرار ملاقاتهای درمانی^۲: مددکار اجتماعی لازم است از نحوه قرار ملاقاتهای درمانی دانشجو در حال و آینده مطمئن شده و آن را پیگیری کند.

- زمان ایده آل تماس را برای دانشجو و خانواده مشخص کنید: به عنوان نمونه ممکن است مادر دانشجو بعد از ساعت ۱۸ که سایر اعضای خانواده در منزل هستند برای گفتگو کردن شرایط خوبی نداشته باشد یا دانشجو ساعتی از روز کار پاره وقت دارد و در آن ساعات نمی‌تواند گفتگو کند و یا ممکن است در همان زمان مقرر تماس بگیرید و دانشجو و یا افراد مهم او نتوانند صحبت کنند بنابراین یک وقت معین^۳ برای گفتگو از آن ها می‌گیرید و یا اگر دانشجو وقت محدودی در موقع تماس داشت فقط در رابطه با مسائل مهم^۴ گفتگو می‌کنید.

- پیگیری های تلفنی ممکن است با خود دانشجو یا یکی از افراد مهم وی باشد ممکن است دانشجو تمایلی به گفتگوی تلفنی و یا شیوه‌های دیگر ارتباط نداشته باشد و ممکن است شما تشخیص دهید یکی از افراد مهم و حمایت کننده دانشجو می‌تواند این گفتگوی تلفنی را داشته باشد.

- در آخر گفتگو قبل از اتمام آن با دانشجو و یا دیگر افراد مهم او بررسی کنید که اگر مشکل ایجاد شد چه باید بکنند و ضروری است این اطمینان حاصل کنید که آن ها منظور از موقعیتهای اورژانس و نحوه مقابله با آن را می‌دانند و بنابراین از نحوه چگونگی عمل دانشجو و یا دیگر افراد مهم وی در آن موقعیت اطمینان حاصل کنید.

¹ relevant stressors and supports

² Followup appointments

³ a precise time

⁴ prioritize

- لازم است مرکز مشاوره دانشگاه موضوع ارتباط مستمر مددکاراجتماعی با دانشجویان نیازمند مداخله فوری را از طریق شیفت بندی مددکاران اجتماعی به صورت آنکال و مانند آن تعیین کند.

- تاکید می شود کلیه ارتباطات مددکار اجتماعی با دانشجو از طریق وسایل ارتباطی مرکز مشاوره صورت می گیرد و مددکار اجتماعی همواره از تداخل وظایف حرفه ای با زندگی شخصی و خانوادگی اش جلوگیری می کند.

نمونه‌ای از گفتگوی تلفنی

سلام خانم محمدی من جعفری مددکار اجتماعی مرکز مشاوره دانشگاه تهران هستم شما به خاطر دارید که خدمت شما عرض کرده بودیم جهت ارزیابی وضعیت شما، با شما تماس می گیریم. من مایلم درباره وضعیت فعلی تان با شما گفتگو کنم اینکه چه می کنید؟ و آیا می توانم به شما کمکی بکنم. و الان می توانم چند سؤال از شما ببرسم"

نکته: اگر مراجع گفت بلی شما گفتگو را ادامه می دهید و اگر گفت خیر شما سؤال می کنید چه زمان بهتری هست که من بتوانم با شما گفتگو کنم.

۲- پیگیری حضوری / Follow-up visit

پیگیری حضوری از دیگر شیوه های پیگیری مراقبتی پیگیری حضوری می باشد که به صورت ملاقات با دانشجو و یا دیگران مهم وی در محل کار مددکاراجتماعی و یا اتاق خوابگاه و منزل و یا محل کار وی انجام می شود.

با اجازه دانشجو از اعضای خانواده و دوستان نزدیک فرد کمک بگیرید، جلب همکاری این افراد یک روش کلیدی برای اطمینان از این مهم است که دانشجو برنامه درمانی را پیگیری می کند.

مدل مدیریت مورد^۱

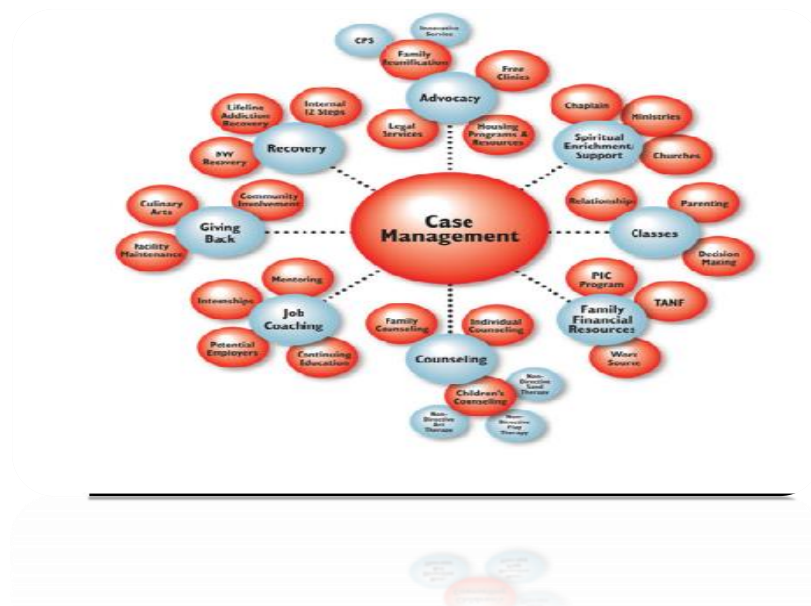
مددکار اجتماعی دانشگاه در نقش مدیریت مورد، خدمات مورد نیاز دانشجویانش را هماهنگ می‌کند تا مطمئن شود که آنها خدمات و مراقبت مورد نیازشان را از منابع مورد نیاز دریافت می‌کنند. مددکار اجتماعی دانشگاه، برای درک بهتر نیازهای دانشجویان مصاحبه‌هایی را با دانشجویان انجام می‌دهند و سپس آن‌ها را برای دسترسی به خدمات و امکانات مورد نیازشان کمک می‌کند. مدیران مورد درمان نمی‌کنند هرچند که ممکن است مشاوره‌های محدودی را به دانشجویان ارائه دهند و در حین اینکه دانشجویان خدمات را دریافت می‌کنند با دیگر ارائه‌کنندگان خدمات برای شناسایی بهتر نیازهای دانشجویان کار می‌کنند، همان گونه که از تعریف فهم می‌شود، مدل مدیریت مورد روشی نظام‌مند برای در نظر گرفتن نیازهای مختلف روانشناختی، اجتماعی و بیولوژیکی دانشجو است و در این روش یک مرکز مشاوره مسئولیت اصلی مراجع را بر عهده گرفته و یک مددکار اجتماعی را به عنوان مدیر مورد انتخاب می‌کند و مددکار انتخاب شده خدمات متنوع مورد نیاز دانشجو را از منابع مختلف تامین می‌کند.



¹ Case Management

تعریف مدیریت مورد در مددکاری اجتماعی:

یک روش ارائه خدمات است که از طریق آن مددکار اجتماعی حرفه‌ای نیازهای دانشجو و خانواده‌اش را ارزیابی می‌کند و در این فرایند جهت دستیابی دانشجو به خدمات، مددکار اجتماعی مجموعه فعالیت‌هایی چون ارزیابی، مدیریت، کنترل، هماهنگی و حمایت یابی را انجام می‌دهد، به عبارت دیگر مدیریت مورد روشی برای ارائه خدماتی است که به موجب آن یک مددکار اجتماعی حرفه‌ای نیازهای دانشجو را ارزیابی کرده و مجموعه‌ای از چندین خدمت را برای تأمین نیازهای پیچیده دانشجو ترتیب می‌دهد، هماهنگ می‌کند، نظارت می‌کند، ارزیابی می‌کند و از وی برای دسترسی به آن خدمات حمایت می‌کند. به طور کلی مدل مدیریت مورد مراجع محور^۱، راهکار محور^۲، ماموریت گرا^۳ و کار فردی یکپارچه^۴ است.



فرض‌های اساسی مدیریت مورد

- مدل مدیریت مورد یکپارچه است
- همه افراد نقاط قوت و منابع به علاوه مشکلات و چالش‌هایی دارند.

¹ Client Centered
² Solution Focused

³ Mission Oriented

⁴ Integrated
Casework

- مدل مدیریت مورد مددکاران اجتماعی تلاش در جهت توانمندسازی دانشجویان جهت بهره گیری از منابع و نقاط قوت شان جهت غلبه بر محدودیت ها و نقاط ضعف دارد.

مراحل مدیریت مورد در مددکار اجتماعی:

- **مصاحبه اولیه^۱:** مدیر مورد در اولین ملاقات خود با دانشجویی که جدیداً مراجعه کرده است، به عنوان فرصتی برای جمع آوری اطلاعات جمعیت شناختی، شناسایی نیازهای فوری استفاده کرده و سعی می کند رابطه ای توأم با اعتماد برقرار کند. مدیران مورد مصاحبه های متعددی را برای به دست آوردن اطلاعات و هدایت فرایند مدیریت مورد انجام می دهند و لازم است مددکاران اجتماعی به عنوان مدیران مورد همواره مهارت های ارتباطی خود را ارتقا دهند و با سایر اعضای تخصصی و غیرتخصصی درگیر در حل مشکلات دانشجوی همکاری مثبتی داشته باشند.
- **ارزیابی نیازها^۲:** بررسی نیازهای دانشجوی در ابعاد مختلف آموزشی، اقتصادی، خانوادگی و اجتماعی، و شناسایی نقاط قوت و محدودیت های دانشجوی در این زمینه.
- **برنامه ریزی خدمات^۳:** با کمک دانشجو و متناسب با شرایط خاص وی طرحی برای نحوه ارائه خدمات به وی تهیه میشود. این برنامه باید همه موارد برای رسیدن به هدف را در بر گیرد از جمله متخصصین کمک کننده، افراد حمایت کننده، منابع اقتصادی مورد نیاز و.... در مدل مدیریت مورد همان گونه که بیان شد برنامه ها منحصر به فرد طراحی می شود و در این برنامه الویت های دانشجو، نتایج دلخواه وی . استراتژی ها و منابعی جهت رسیدن به نتایج طراحی می شود. در جریان این برنامه ریزی ارتباط مستقیم دانشجو و مددکار اجتماعی ضروری است.

¹Intake interview

² Needs assessment

³ Service planning

- **کنترل و ارزشیابی**^۱: در حین اجرای روند ارائه خدمات این فرایند به طور مستمر توسط مددکار اجتماعی مورد ارزیابی قرار گرفته و مشکلات موجود در آن شناسایی و سپس فرایند مورد اصلاح قرار می‌گیرد.

دانش و مهارت‌های مورد نیاز مدیر مورد:

مددکار اجتماعی دانشگاه در نقش مدیر مورد لازم است دارای دانش، مهارت و توانمندی‌هایی مانند اطلاعات بالینی، مهارت‌های ارتباطی، مدیریت زمان، حل مسئله و تصمیم‌گیری، سازماندهی، حل تعارض و ... باشد، افزون بر این شایسته است مددکار اجتماعی در نقش مدیر مورد حداقل ۵ سال سابقه کار مرتبط داشته باشد.

اصول و اهداف مدیریت مورد:

مدل مدیریت مورد برپایه اصولی چون استقلال^۲، عدالت^۳، آسیب‌زدن (اطمینان از اینکه مداخلات برای دانشجو آسیب‌زا نیست) و بخشش و نیکوکاری^۴ قرار دارد. هدف مدیریت مورد بهبود و ارتقای سلامتی دانشجویان^۵ و استقلال آنان از طریق:

- حمایت: مددکار اجتماعی در مدل مدیریت مورد باید از حقوق، تصمیم‌گیری‌ها و نیازهای دانشجویان حمایت کند و دسترسی آنان را به منابع و خدمات ارتقاء دهد.
- ارتباط: مددکار اجتماعی در فرایند مدیریت مورد اقدام به برقراری رابطه‌ای توأم با توجه و اعتماد^۶ با دانشجو می‌نماید.
- شناسایی منابع و خدمات: مددکار اجتماعی با توجه به ارزیابی انجام شده منابع و خدمات مورد نیاز دانشجو را شناسایی می‌کند.

¹ Control and Evaluation

² Independence
³ justice

⁴ beneficence
⁵ wellness

⁶ Rapport

- تسهیل دسترسی به خدمات: مددکار اجتماعی در این مدل نقش تسهیل کننده را نیز داشته و برپایه نیازهای شناسایی شده دانشجوی وی را به منابع مختلف مرتبط می کند.

مدل شناسا

تعریف مدل شناسا (بازگویی فعال)

مدل شناسا جزء خدمات مستقیم و پیشگیری زود هنگام¹ در مددکاری اجتماعی و در خوابگاه های دانشجویی می باشد. در این فعالیت مددکار اجتماعی مبتنی بر یکی از کار ابزارهای اصلی حرفه یعنی «بازدید منزل» و «مشاهده» به اتاق های دانشجویان که به مثابه محل زندگی آن ها می باشد مراجعه می کند تا خدمات شناسایی اولیه (outreach) مددکار اجتماعی صورت گیرد. مددکار اجتماعی در مدل شناسا در پی آن است که دانشجوی بیشتر با شرایط خوابگاه انطباق یابد و از سویی محیط خوابگاه نیز شرایط انطباقی بیشتری با دانشجو داشته باشد. مدل شناسا در حقیقت مشاهده فرد در محیط طبیعی زندگی اوست و بنابراین «مشاهده» هم به عنوان یکی از کار ابزارهای اصلی مددکاری اجتماعی در مدل شناسا نقش مهمی ایفا می کند.

¹ Early intervention

حیای نظری مدل شناسا

مدل شناسا مبتنی بر «دیدگاه بوم شناختی» در مددکاری اجتماعی است این دیدگاه بررسی می کند که چگونه محیط اجتماعی از جمله خانواده، همسایگان، شبکه دوستان و در اینجا سیستم دانشگاه با همه اجزای آن از جمله محیط خوابگاهی بر رفتار انسانی تأثیر می گذارد و به دنبال سازگاری فرد و محیط است.

محورهای اساسی مدل شناسا

موضوعات زیر باید طی انجام بازگویی فعال مورد توجه مددکار اجتماعی خوابگاه قرارداشته باشد:

- مدل شناسا مکمل طرح پایش سلامت روان است و شناسایی عوامل خطر در دانشجویان اهمیت زیادی دارد.
- بازگویی فعال فرصت خلق ایده‌های نو توسط دانشجویان جهت ارائه خدمات کیفی تر توسط مرکز مشاوره است.
- بازگویی فعال فرصت مناسبی برای جذب نیروهای داوطلب همیار سلامت روان است.
- مددکار اجتماعی به شرح خدمات مرکز مشاوره دانشگاه با تاکید بر نقش حرفه ای خود می پردازد برای نمونه تسهیل در فرایند برقراری ارتباط دانشجویان با مرکز مشاوره به ویژه دانشجویان جدید الورد
- اصلاح باورهای اشتباه دانشجویان در رابطه با مرکز مشاوره

استانداردهای اخلاقی در مدل شناسا

- کسب اجازه جهت ورود به اتاق دانشجویان و در صورت مخالفت عدم ورود به اتاق.
- مراجعه به اتاق‌ها زمانی که مصادف با برنامه‌های امتحانی، ساعات خواب و سایر برنامه‌های موظفی دانشجو نباشد.
- عدم مطرح کردن موضوعات شخصی دانشجویان در اتاق در حضور دیگران.

- حفظ رازداری در مسائل خاص مربوط به ساکنین هر اتاق.
- احترام به آداب و رسوم‌های قومیتی و فرهنگی متفاوت دانشجویان.
- عدم قضاوت ارزشی نسبت به دانشجویان.

مراحل مدل شناسا

مرحله اول: مرحله آغازین مدل شناسا

مرحله دوم: مرحله میانی مدل شناسا

مرحله سوم: مرحله پایانی مدل شناسا

مرحله آغازین مدل شناسا

- روزانه ساعتی را به شناسایی از اتاق‌ها اختصاص دهید مانند ساعات ۲۰-۱۸ (بازه زمانی حضور در اتاقها با هم متفاوت است از حداقل ده دقیقه و حداکثر ۴۵ تا ۶۰ دقیقه می‌باشد).

- تعیین وقت مناسب جهت مراجعه به اتاق و ترجیح بر زمانی است که حداکثر اعضای اتاق حضور دارند.

- پوشش مناسب جهت مراجعه به اتاق دانشجویی: لباس رسمی؛ آراستگی ظاهر (پوشش‌های غیر رسمی و متفاوت ممکن است در دانشجویان قضاوت‌های کلیشه‌ای ایجاد کند)

- به همراه بردن بسته بازگویی شامل (فرم ثبت اطلاعات؛ برگه شرح خدمات مرکز مشاوره به همراه خدمات گوناگون مرکز مشاوره آدرس / تلفن / ساعات کار؛ بروشورهای آموزشی مرکز مشاوره)

- معرفی خود به اعضای اتاق و کسب اجازه جهت ورود

نمونه نحوه معرفی مددکار اجتماعی در حین ورود به اتاق‌های دانشجویان در خوابگاه

من جعفری مددکار اجتماعی مرکز مشاوره خوابگاه هستم ما در آغاز سال تحصیلی به اتاقها مراجعه می‌کنیم تا هم مرکز و خودمان را به شما معرفی کنیم و هم با شما و مسائل تان بیشتر آشنا شویم. شما به من اجازه می‌دهید وارد اتاق شوم که بیشتر با هم صحبت کنیم.

نمونه: اگر دانشجویی اجازه ورود به اتاق نداد تشکر کرده و بسته مرکز مشاوره را به او تحویل دهید/ اگر دانشجویی عنوان کرد وقت ندارند زمان دیگری را با آن‌ها هماهنگ کنید/ اگر دانشجویی با دیدن شما عصبانی شد شما سریع ارزیابی نکنید خلق ویژه دانشجو ممکن است تحت تأثیر عوامل مختلفی باشد.

مرحله میانی مدل شناسا

-ورود به اتاق: معرفی مجدد و آشنا شدن با اعضای اتاق

-شرح خدمات مرکز مشاوره دانشجویی به اعضای اتاق

-جریان بحث: پرسش و گفتگو درباره وضعیت کلاسها، دروس، اتاق، خدمات و تسهیلات خوابگاه

«زمانی که این سوالها پرسیده می‌شود اطلاعات گوناگون و موانع گوناگون آموزشی، ارتباطی و سایر نگرانی‌های دانشجو شناسایی می‌شود».

مشاهده موارد زیر در حین اجرای مدل شناسا مهم است:

-طریق چیدن وسایل اتاق و نظم محیطی

-توجه به نحوه پوشش دانشجویان و میزان آراستگی آن‌ها

-وضعیت پوشش رسمی یا محلی بر حسب شهر و روستای مرتبط (لباس بلوچی، لباس کردی، لباس ترکمنی،

و.....)

-ویژگی‌های خاص جسمی دانشجو: دارای نابینایی یا کم بینایی/ دارای مشکلات حرکتی/ دارای لکنت زبان/ دارای آثار سوختگی و یا مشکلات پوستی/ مشکلات ایمنی مانند ریزش مو و.../ اثر خود زنی بر دست و پا

- نحوه ارتباط بین اعضای اتاق به عنوان نمونه مددکار اجتماعی ممکن است خشونت‌های روانی را در روابط اعضای اتاق مشاهده کند رفتارهایی چون توهین، اسم گذاشتن، بی توجهی کردن، تهدید، بی تفاوتی عاطفی، تحقیر و...

-نحوه برقراری ارتباط دانشجو با مددکار اجتماعی و زبان غیر کلامی وی (آیادانشجو با عجله در پی انجام کار خود است؟ آیا او به راحتی می‌تواند با مددکار اجتماعی خود ارتباط برقرار کرده و نیاز خود را مطرح کند؟ آیا او با تردید از نیاز خود صحبت می‌کند، آیا در هنگام گفتگو در کنار مددکار اجتماعی می‌نشیند و یا در جمع حاضر نمی‌شود و...)

-وضعیت وزن: وزن نامناسب به ویژه کاهش وزن شدید که می‌تواند علامتی بر سوء تغذیه و.. باشد.

استشمام بوی خاص در اتاق مثلاً سیگار و...

-شنیدن صدای های بلند مثلاً اتاق روی شوفازخانه قرار گرفته است وبنابراین این دانشجویان تحت فرسایش روانی هستند

نمونه:

من همش تو خوابگاهم...از اتاقم بیرون هم نمی یام... خواب زیاد

-من اصلاً حوصله کلاسها رو ندارم...نمی رم

-من با استادها مشکل دارم خیلی سختگیرند...من اصلاً تمرکز ندارم

-خوابگاه خیلی بده...من که افسرده شدم

-من که کاملاً ناامیدم... نه شغلی ...نه ازدواجی

-دانشجو محتاط و بی اعتماد با مددکار اجتماعی صحبت می‌کند دانشجو مضطرب به نظر می‌رسد.... لرزش دارد.... تعریق زیاد دارد

-فقدان انرژی

-رفتارها و پوشش عجیب و غریب

-کبودی‌های غیر متعارف روی پوست و صورت

مرحله پایانی مدل شناسا

-ارائه حمایت‌های احتمالی مرکز مشاوره درباره مشکلات و مسائل مطرح شده توسط دانشجویان؛

-انجام مصاحبه انگیزشی و یا بکار گیری فنون راغب سازی برای ایجاد انگیزه در دانشجویان نیازمند مداخله جهت

مراجعه به مرکز مشاوره و پیگیری روند درمان و یا حل مشکلات آنها

مدل میانجی‌گری^۱ در مددکاری اجتماعی

مدل میانجی‌گری و ایفای نقش میانجی یکی از نقش‌های پررنگ مددکاری اجتماعی دانشگاه به ویژه برای مددکاران اجتماعی است که در خوابگاه‌ها مستقر هستند، به همین دلیل کوشش می‌شود، به توصیف این مدل با تاکید بر خوابگاه‌های دانشجویی پرداخته شود. چون از جمله مشکلات شایع دانشجویان در خوابگاه‌ها تعارض با هم اتاقی‌ها است و از جمله مواردی است که به مراکز مشاوره جهت حل و فصل ارجاع می‌شود. منازعه و تعارض ناشی از تفاوت‌هاست. این تعارض می‌تواند هر زمان که دانشجویان روی ارزش‌ها، انگیزه‌ها، ادراک‌ها، ایده‌ها و آرزوها و علایق خود اختلاف نظر دارند رخ دهد. بعضی وقت‌ها این اختلافات جزئی به نظر می‌رسند اما

¹ Mediation model

زمان های دیگر این تعارض ها همراه با احساس های قوی، نیازهای عمیق شخصی، نیاز به احساس احترام و امنیت است.

در جریان تعارض ها از جمله نقش های مددکار اجتماعی نقش میانجی گری با بهره گیری از مدل میانجی گری است. میانجی گری فرایندی است که قلب آن مذاکره است، فرایندی که در آن هدف این است که دانشجویان درگیر تعارض با درک موقعیت خود و خواسته های یکدیگر به راهکارهای جایگزین یعنی راهکارهایی جز اختلاف؛ مراجعه به کمیته انضباطی و حراست برسند. هدف میانجی گری این است که روابط پر تنش توام با قاطعیت و رقابت به همکاری و مشارکت تبدیل شده و ادامه رابطه دوستانه ممکن شود.

ضرورت میانجی گری مددکار اجتماعی به ویژه در خوابگاه های دانشجویی

-تعارض بخشی عادی و سالم رابطه (امکان ندارد دو فرد بر سر همه مسائل توافق داشته باشند)

- ضرورت یادگیری راه درست مقابله به دلیل اجتناب ناپذیر بودن درگیری های احتمالی

-حل احترام آمیز و مثبت تعارض ها فرصتی برای رشد و پیوند دو طرف

-مدیریت تعارض یکی از ۵ مهارت اصلی هوش هیجانی است و در درکنار مهارت هایی چون آگاهی از هیجان و عواطف و مدیریت آنها، قدرت برقرای روابط پرنشاط و سرزنده، مدیریت استرس و ...

عوامل خطر در افزایش تعارض در خوابگاه های دانشجویی

-رشته های تحصیلی: رشته های تحصیلی متفاوت به ویژه رشته هایی چون فنی و غیر فنی و یا هنری و غیر هنری از عوامل بالقوه تنش بین دانشجویان است.

مثال: دانشجوی رشته دامپزشکی چون برخی حیوانات و یا حشرات را به اتاق انتقال می داد موجب تنش بین او و هم اتاقی هایش شده بود

- تفاوت ترم‌های تحصیلی (نگرانی‌های تحصیلی دانشجویان ورودی جدید با دانشجویانی که ترم‌های پایانی خود را طی می‌کنند متفاوت و نیاز به نوع متفاوتی از پاسخگویی نسبت به این نگرانی‌ها وجود دارد).

- نحوه اجرای قوانین در اتاق: فقدان قواعد مشخص از جمله عوامل بالقوه تنش در اتاقهای دانشجویی است.

- تفاوت‌های اعتقادی دانشجویان: هرچه تفاوت‌های اعتقادی بین دانشجویان بیشتر باشد احتمال تنش‌های بالقوه بین آن‌ها بیشتر است.

- تفاوت‌های اقتصادی: هرچه تفاوت‌های اقتصادی بین هم‌اتاقی‌ها بیشتر باشد احتمال تنش‌های بین‌القوه بین آن‌ها بیشتر است

نمونه: دانشجویی که دچار حالات افسردگی شده بود طی بررسی‌های مددکار اجتماعی مشخص شد یکی از علل اصلی آن این بود که هم‌اتاقی‌هایش از نظر اقتصادی در سطح بالاتری از او بودند و بنابراین از نظر پوشش: تغذیه و.. تفاوت‌های فاحش باهم داشتند و بنابراین این سبب احساس طرد شدگی در دانشجو شده بود.

نمونه: دانشجویان اتاق از نظر اقتصادی هم پوشی داشتند بنابراین دو دانشجو که مشکل مالی مشابه داشتند یک وعده غذایی را با هم تهیه کرده و استفاده می‌کردند در واقع این هم پوشی سبب شده بود استراتژی‌های انطباقی راهکار مدار آن‌ها بیشتر رشد کند.

- تقسیم کار در اتاق: دانشجویان در تهیه غذا، خرید مواد غذایی و.. با هم اشتراک دارند و یا خیر

- عدم رعایت نظافت و بهداشت شخصی.

نمونه: دانشجو مسواک نمی‌زند، بوی عرق می‌دهد، دیر به دیر حمام می‌کند، لباس‌های خود را نمی‌شوید.

- عدم رعایت بهداشت محیطی

نمونه: دیر به دیر شستن ظروف. عدم تخلیه سطل زباله، عدم شستشوی لباسهای کثیف

ویژگی های مددکار اجتماعی در نقش میانجی گر

-حفظ بی طرفی مددکار اجتماعی

-گوش دهی فعال

-مطمئن و آرام بودن و عدم ترس از اینکه میزان تنش بین دانشجویان در جلسه بالا رود

-تسهیل گری مددکار اجتماعی و عدم هدایت مستقیم تو سط او

-تاکید بر اینجا و اکنون در حل تعارضات

-میانجی گری کوتاه مدت و محدود به چند جلسه است.

مراحل میانجی گری:

- مرحله اول: جلسه انفرادی با طرفین

- مرحله دوم: شناسایی دقیق مشکل و مساله مورد اختلاف

- مرحله سوم: مرحله میانی و فرایند حل تعارض

-مرحله چهارم: مرحله اختتام

-مرحله پنجم: پیگیری حل تعارض

مرحله اول میانجی گری: جلسه انفرادی با طرفین

برگزاری جلسه انفرادی با طرفین تا خواسته‌ها و اهداف آن‌ها مشخص شده و نیز با فرایند و مراحل میانجی‌گری آشنا باشند. داوطلبانه بودن و تمایل به میانجی‌گری شرط اساسی ورود به میانجی‌گری است. از سویی طرفین لازم است به این درک برسند که آیا موضوع اینقدر اهمیت دارد که بخواهند روی آن زمان و یا انرژی بگذارند مثلاً دو دانشجویی که با هم تعارض دارند اما دوهفته دیگر آخر ترم است و آن‌ها وارد تعطیلات تابستانی می‌شوند.

مرحله دوم میانجی‌گری: شناسایی دقیق مشکل و مساله مورد اختلاف

در این مرحله مددکار اجتماعی کوشش می‌کند ماهیت مشکل و اینکه هر کدام از طرفین چه برداشتی از آن دارند را مشخص کند و در واقع کوشش می‌کند فهم جدیدی از مساله ایجاد شود. از سویی در این مرحله انتظار طرفین از جلسه و نتیجه آن بررسی می‌شود.

مرحله سوم میانجی‌گری: مرحله میانی و فرایند حل تعارض

در مرحله میانی به جای مشکل تمرکز بر حل مشکل است. در این مرحله کوشش می‌شود مانند رویکرد حل مساله طرفین اختلاف بارش فکری کرده و روی راهکاری توافق کرده و پیامدهای آن را بررسی و درنهایت راهکاری را انتخاب کنند. درفرایند میانجی‌گری هدف این است که مهارت‌های توانمندکننده در روابط فردی هم در طرفین تقویت شود از جمله این مهارت‌ها، مهارت گفتگوی مؤثر است با مؤلفه‌هایی چون:

-مهارت گوش دادن: اطمینان از اینکه طرفین منظور و احساس یکدیگر را درک کرده‌اند

-مهارت بحث کردن با تاکید بر اجزای ذیل:

- تا بحث در باره یک موضوع تمام نشده است موضوع دیگر شروع نشود.

-به نقاط حساس شخص مقابل پرداخته نشود چون این سبب می شود فضا توام با بی اعتمادی، خشم و آسیب پذیری شود به عنوان نمونه: دو دانشجو با هم اختلاف دارند دانشجوی طرف مقابل دائم مطرح می کند که طرف مقابل ده سال بزرگتر از اوست و حکم مادرش را دارد (تبعیض سنی).

-از متهم کردن یکدیگر پرهیز کرده و به عنوان نمونه درباره این صحبت کنند که عمل طرف مقابل چه احساسی را در آن ها ایجاد می کند.

- اگر طرفین تمایل به ادامه جلسه نداشته باشند جلسه خاتمه می یابد.

مرحله چهارم میانجی گری مرحله اختتام

مددکار اجتماعی تصمیم طرفین را ارزیابی می کند و توافق کتبی تهیه شده را در اختیار طرفین قرار می دهد و طرفین به هم هفت تا ده روز فرصت می دهند تا راهکار جدید را ارزیابی کنند و اگر روی این راهکار به نتیجه نرسیدند راهکارهای دیگر را امتحان کنند.

مرحله پنجم میانجی گری: پیگیری حل تعارض

مددکار اجتماعی طی پیگیری های حضوری و یا تلفنی روند حل تعارض را پیگیری می کند این پیگیری در دو هفته اول از ضرورت ویژه برخوردار است و اگر طرفین تعارض نیاز به جلسه مجدد جهت سازگاری با راهکار جدید پیدا کردند این جلسه گذاشته می شود.

فصل سوم:

مددکاری اجتماعی در کار با گروه‌های گوناگون در دانشگاه

مقدمه:

مددکاران اجتماعی در مراکز مشاوره دانشجویی با مشکلات مختلفی روبرو می شوند و یا به عبارتی دانشجویان با مشکلات مختلف به مرکز مشاوره دانشجویی مراجعه می کنند. مشکلاتی که بر کارکردهای مختلف دانشجویان اعم از آموزشی، روانی، و مانند آن تاثیر گذاشته و مانع از عملکرد موثر در آن ها شده است. در این فصل کوشش می شود، انواع مشکلات شایع دانشجویی شرح داده شود.

مشکل اقتصادی دانشجویان^۱:

مشکل اقتصادی در دانشجویان به معنای محدودیت و ناکافی بودن منابع مالی، جهت برآورده کردن نیازها و خواسته های آن ها می باشد، به گونه ای که دانشجویان در تامین نیازهای آموزشی، معیشتی، مسکن (هزینه خوابگاه)، درمان و مانند آن با مشکل روبرو می شوند. در واقع مشکل اقتصادی از مسائل زمینه ساز در ایجاد بحران برای دانشجو و مسائل گوناگون روانشناختی، تحصیلی، اجتماعی، قضائی و مانند آن می شود. تجربه فعالیت های عملی در مراکز مشاوره دانشجویی نشان داده است شماری از دانشجویان، با وجود توانایی و استعداد قابل توجه در زمینه تحصیلی به دلیل مشکلات اقتصادی و عدم امکان تأمین حداقل نیازهای ضروری خود، با افت تحصیلی مواجه می شوند و یا در برخی از موارد از تحصیل باز می مانند. بنابراین با توجه به اهمیت این موضوع، یکی از حوزه های مهم فعالیت مددکاران اجتماعی دانشگاه در زمینه مشکلات اقتصادی دانشجویان می باشد. در این خصوص مددکاران اجتماعی به شناسایی، ارزیابی، برنامه ریزی، مداخله و اقدام در جهت رفع و یا کاهش مشکلات اقتصادی دانشجویان می کنند که در ادامه به چگونگی و طبقه بندی دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی پرداخته می شود:

¹ Students' economic problems

طبقه بندی دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی

در زمینه مشکلات اقتصادی دانشجویان می توان طبقه بندی های متفاوت از دانشجویان ارائه داد که در اینجا به دو طبقه بندی پرداخته می شود:

۱- طبقه بندی چهار گانه و کلی از دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی

در این طبقه بندی، دانشجویان به چهار طبقه تقسیم می شوند:

- گروه اول: دانشجویانی که نگرانی مالی جهت تأمین هزینه های دانشگاه و زندگی روز مره خود دارند اما کارکردها و رفتارهایشان به دلیل نگرانی مالی تغییر نمی کند، یعنی درگیر بدهی های زیاد و یا فعالیت در کارهای پرریسک نمی شوند. این گروه از «استراتژی سازگاری هیجان-مدار» بهره می گیرند.

- گروه دوم: دانشجویانی که نگرانی مالی دارند و تا حدی بر روی عملکردشان تأثیر می گذارد. آن ها نگرانی مالی خود را گزارش می کنند و کاربایی و قرض از دیگران را بررسی می کنند. این گروه «استراتژی سازگاری مشکل-مدار» را انتخاب می کنند.

- گروه سوم: دانشجویانی که نیاز مالی دارند و نگرانی مالی را تا حد متوسط تجربه می کنند. این گروه از دانشجویان در گروه ها به دلیل مشکلات مالی خود شرکت نمی کنند، بیشتر در جستجوی کار هستند و اعتقاد دارند که نگرانی مالی در کارکرد آموزشی آن ها تأثیر گذاشته است.

- گروه چهارم: دانشجویانی هستند که مسائل مالی تأثیر قابل توجه بر عملکرد آن ها می گذارد. در فعالیت ها شرکت نمی کنند، وسایل کمک آموزشی را نمی توانند تهیه کنند و دچار افت آموزشی می شوند.

۲- طبقه بندی دو گانه برپایه مشکلات اقتصادی و وضعیت تحصیلی دانشجویان

در این خصوص می توان دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی را به دو گروه اصلی تقسیم بندی نمود

- دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی با شرایط تحصیلی مطلوب
- دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی با شرایط تحصیلی نامطلوب

دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی با شرایط تحصیلی مطلوب

دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی با شرایط تحصیلی مطلوب افرادی هستند که یکی از شرایط زیر را از نظر تحصیلی دارا میباشند:

- در رشته های فنی و علوم پایه دارا بودن معدل حداقل ۱۶ و در دانشجویان علوم انسانی معدل حداقل ۱۷
- عدم مشروطی در ترم های تحصیلی
- ارتقاء معدل کل به میزان حداقل ۲ نمره
- دارای شرایط استعداد درخشان مطابق با آیین نامه دانشگاه

از سویی دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی با شرایط تحصیلی مطلوب افرادی هستند که از نظر خانوادگی، اجتماعی و تحصیلی دارای برخی از ویژگی های زیر هستند:

- فقدان و یا نبود موثر والدین (فوت، طلاق و یا متارکه والدین، از کارافتادگی یا زندانی بودن پدر یا ترک خانواده توسط پدر و مانند آن)
- اشتغال سرپرست خانوار در مشاغل کم درآمد، اشتغال غیررسمی و یا فقدان اشتغال سرپرست خانوار و ناتوانی در تامین هزینه ها

- ابتلا دانشجوی به مشکلات روانشناختی و روانپزشکی و ناتوانی در تامین هزینه های درمان
- ابتلا دانشجوی به مشکلات جسمانی مانند بیماری های خاص (سرطان، M.S، صرع و مانند آن) و ناتوانی در تامین هزینه های درمان
- بیماری یک عضو یا اعضای خانواده و هزینه های درمانی ناشی از آن که امکان حمایت مؤثر از دانشجوی توسط خانواده مقدور نباشد
- عدم توانایی در پرداخت شهریه دانشگاه و خوابگاه، خرید وسایل کمک آموزشی و کتاب
- امکانات اقتصادی محدود خانواده جهت تأمین نیازمندی های مربوط به تغذیه، پوشاک و و مانند آن برای دانشجوی
- قرار داشتن تحت پوشش سازمان های حمایتی مانند کمیته امداد امام خمینی (ره) ، سازمان بهزیستی و مانند آن
- مشکل در تهیه جهیزیه و یا هزینه ازدواج

دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی با شرایط تحصیلی نامطلوب

این گروه از دانشجویان نیز مانند گروه اول از نظر پایگاه اجتماعی ممکن است شرایط مشابه داشته باشند، با این تفاوت که این گروه از دانشجویان از نظر تحصیلی شرایط مطلوبی نداشته و دچار افت تحصیلی، مشروطی، افزایش سنوات و مانند آن هستند.

راه های شناسایی دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی:

شناسایی دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی از راه های گوناگونی صورت می گیرد و به بیان دقیق، این مسئولیتی است که تمام اعضا و واحدهای مختلف دانشگاه نسبت به آن تعهد داشته و در صورت شناسایی این گروه از دانشجویان، مطلوب است آن ها را به منابع تعریف شده در دانشگاه معرفی کنند.

در ادامه به برخی از راه های شناسایی این گروه از دانشجویان پرداخته می شود:

- معرفی و ارجاع از طرف همکاران مرکز، کارکنان، مسئولین و اعضای هیئت علمی دانشگاه
- مراجعه شخصی دانشجو به مرکز مشاوره (خود-معرف)
- مراجعه یکی از اعضای خانواده و تقاضای مساعدت برای دانشجو
- معرفی توسط سایر دانشجویان و یا دانشجویان همیار سلامت روان دانشگاه
- شناسایی از طریق طرح های پایش سلامت روان، شناسا (بازگویی فعال به ویژه در خوابگاه ها) و سایر فعالیت های شناسایی مددکاران اجتماعی

نحوه مداخله و اقدام جهت رفع یا کاهش مشکلات اقتصادی دانشجویان:

مددکاران اجتماعی دانشگاه بر حسب منابع مالی تعریف شده دانشگاه و سایر منابع شناسایی شده می توانند در زمینه مشکلات اقتصادی، خدماتی به شرح زیر ارائه دهند:

- پرداخت کمک موردی در خصوص هزینه‌های روزمره از قبیل شارژ کارت تغذیه دانشجویی، خرید کتاب و مانند آن از طریق منابع موجود در مرکز مشاوره
- معرفی دانشجویان واجد شرایط به مؤسسات و نهادهای حمایتی داخل و خارج دانشگاه (طبق هماهنگی و توافقات قبلی) جهت دریافت کمک هزینه (بورسیه) تحصیلی، ضمن تاکید بر اصول رازداری حرفه‌ای و حفظ کرامت انسانی دانشجویان
- برقراری تفاهم نامه با مؤسسات مالی و یا بانک‌ها (از طریق مسئولین دانشگاه) و معرفی دانشجویان واجد شرایط جهت امکان دریافت وام قرض الحسنه جهت تامین شهریه تحصیلی
- برقراری ارتباط مستقیم با نیکوکاران و خیرین معتمد و معرفی دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی بر اساس اصول رازداری حرفه‌ای و حفظ کرامت انسانی دانشجویان
- معرفی دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی (متقاضیان کار دانشجویی) به بخش‌های گوناگون دانشگاه جهت انجام کار دانشجویی
- معرفی دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی (متقاضیان کار دانشجویی) به بخش‌های شناسایی شده و تایید شده مراجع دانشگاهی در خارج از دانشگاه

پیگیری دانشجویان دارای مشکلات اقتصادی :

مددکاران اجتماعی دانشگاه بر پایه ارزیابی به عمل آمده از دانشجویانی که مشکلات اقتصادی دارند، طبق ارزیابی و مداخله‌های انجام شده، با هدف حفظ کارکردهای دانشجو و اطمینان از ثبات نسبی وضعیت اقتصادی وی، پیگیری‌های مربوطه را به شرح زیر انجام می‌دهند:

- پایش وضعیت تحصیلی دانشجو در پایان هر نیمسال تحصیلی

- ارتباط با دانشجو در بازه های زمانی گوناگون جهت پیگیری وضعیت اقتصادی وی و در صورت تشدید مشکلات اقتصادی دانشجو در اثر حوادث غیرمترقبه از قبیل بلایای طبیعی (سیل و زلزله و ...) و یا بروز مشکلات جسمی و بیماری، با ایجاد ارتباط با نیکوکاران، یا مؤسسات حمایتی داخل و یا خارج دانشگاه به منظور جلب مساعدت در خصوص رفع مشکل دانشجو اقدام میکنند
- ارتباط با خانواده دانشجو در صورت ضرورت، با هدف پیگیری وضعیت دانشجو

نمونه‌ای از مشکلات اقتصادی

مشخصات فردی و خانوادگی:

سعید، مجرد، دانشجوی مقطع ارشد، اهل شهرستان آوج، دارای یک خواهر کوچک تر که در دوره عقد میباشد، یک برادر خردسال، مادر خانه دار، پدر متوفی.

بیان مشکل از زبان مراجع:

طی مراجعه دانشجو با توجه به فوت پدرشان در سال جاری و به دلیل مشکلات مالی خانواده در خصوص هزینه مراسم ترحیم وی با قرض از اطرافیان تهیه شده بود که به دلیل درخواست آن ها برای بازپرداخت قرض مربوطه در تأمین آن با مشکل جدی مواجه می‌باشند.

بررسی پیشینه مشکل:

دانشجو از دوره کارشناسی به دلیل مشکلات اقتصادی تحت حمایت واحد مددکاری اجتماعی قرار داشته است. وی روند تحصیلی مناسبی داشته و در مقطع ارشد با سهمیه استعداد درخشان پذیرفته شده. در سال های گذشته پدر دانشجو در ایام تابستان به جمع آوری گیاه ثعلب از بیابان های اطراف شهرستان و فروش آن اقدام

می‌کرده و در ایام زمستان به کارگری مشغول بوده است و دانشجو نیز در ایام فراغت از تحصیل به همراه پدر مشغول به کار بوده است. در سال جاری به دنبال فوت پدرشان، و از آنجا که دانشجو فرزند پسر ارشد خانواده است مسئولیت‌های خانواده به ویژه تامین اقتصادی آنها بر عهده وی می‌باشد.

اقدامات مددکار اجتماعی:

- قرار دادن دانشجو در لیست حمایتی و معرفی به موسسه حمایتی خارج از دانشگاه که از دوره کارشناسی تحت حمایت قرار دارد.
- ارسال گزارش به بنیاد حامیان دانشگاه جهت امکان مساعدت در خصوص هزینه‌های اخیر دانشجو و خانواده به دلیل فوت پدر
- ارائه بسته‌های خواروبار در برخی از ایام سال
- رایگان کردن ژتون غذای دانشجویی

مشکلات حقوقی دانشجویان^۱

دانشجویان ممکن است به دلایل مختلف با مشکلات قانونی و قضائی مواجه گردند و به تبع آن پیامدهای مختلف فردی، خانوادگی، تحصیلی، شغلی و مانند آن را تجربه کنند. در این شرایط، دانشجویان نیازمند دریافت مشاوره و راهنمایی در خصوص مشکلات قانونی خود خواهند بود که مددکار اجتماعی میتواند با استفاده از منابع موجود در داخل دانشگاه (معرفی دانشجو به دفتر حقوقی دانشگاه، مشورت با اساتید دانشکده حقوق) و یا منابع خارج دانشگاه که مورد تایید باشد، در جهت راهنمایی این گروه از دانشجویان اقدام نماید.

¹ Students' legal problems

از جمله مشکلات حقوقی و قضائی که دانشجویان ممکن است با آن روبرو شوند عبارت است از:

- تجاوز به حریم خصوصی دانشجویان از قبیل هک کردن گوشی، ایمیل و مانند آن (از بین رفتن امنیت سایبری^۱) و یا اینکه دانشجو نسبت به دیگری اقدام به چنین جرایم سایبری کرده باشد.
- ایجاد مزاحمت برای دانشجو و یا تهدید وی، و یا اقدام یک دانشجو در جهت ایجاد مزاحمت و یا تهدید دیگران (رفتار دانشجویی مخاطره آمیز^۲) ؛
- فعالیت‌های غیرقانونی دانشجو از قبیل خرید و فروش و یا نگهداری مواد مخدر و مانند آن
- تجربه خشونت های جنسی^۳ (تجاوز) و یا تعرض به وی در محیط داخل یا خارج دانشگاه. برخی از دانشجویان نسبت به چگونگی گزارش وقایع خشونت بار و نحوه دسترسی به خدمات ، اطلاع کافی نداشته و یا در صورت آگاهی، به دلیل نگرانی از برچسب خوردن و انگ و سایر بازدارنده های فردی و اجتماعی از پیگیری خشونت وارد شده خودداری می کنند.
- مشکلات امنیتی و اطلاعاتی دانشجو و یا فعالیت دانشجو در این زمینه ها
- سرقت از دانشجو
- مشکلات حقوقی مربوط به طلاق، وراثت و مانند آن

² Risky Student Behavior

^۳ Sexual Violence

نقش مددکار اجتماعی دانشگاه در خصوص مشکلات حقوقی دانشجویان:

مددکاران اجتماعی دانشگاه در زمینه مشکلات حقوقی دانشجویان و با توجه به ماهیت مسئله، می‌توانند در نقش‌های ارزیاب، مدافع، مشاور، میانجی‌گر و کارگزار ایفای نقش کنند. مددکاران اجتماعی در زمینه مشکلات حقوقی و قانونی دانشجویان از روش‌های زیر مداخله و یا پیگیری می‌کنند:

- مصاحبه با دانشجو و ارزیابی شرایط و مشکلات دانشجو و ارائه راهکارهای مناسب و راهنمایی در خصوص نحوه استفاده از منابع موجود در داخل و خارج دانشگاه به منظور رفع مشکل دانشجو (نقش مشاور و ارزیاب)
- همراهی و حضور مددکار اجتماعی در موارد خاص و ضروری با دانشجو در جلسات دادگاه (در صورت عدم امکان استفاده از سایر منابع داخل و خارج دانشگاه) و صحبت با قاضی یا بازپرس پرونده، به منظور حمایت از دانشجو (نقش مدافع)
- ارتباط با مسئولین بخش‌های گوناگون دانشگاه از قبیل امور دانشجویی، حراست، دفتر حقوقی دانشگاه جهت مداخله و یا پیگیری مشکل دانشجو (نقش میانجی‌گری)
- ارجاع دانشجویان به نهادها، مؤسسات و منابع حمایتی داخل و یا خارج دانشگاه (نقش کارگزار)

نمونه ای از مشکلات حقوقی دانشجویان

مشخصات فردی و خانوادگی:

پیام، ۲۴ ساله، متأهل

بیان مشکل از زبان مراجع:

دانشجو در خوابگاه متاهلین دانشگاه با همسر خود درگیر شده و اقدام به ضرب و شتم می کند و همسرش از وی شکایت می کند

بررسی پیشینه مشکل:

دانشجو و همسر وی بصورت سنتی و بدون شناخت لازم با هم ازدواج کرده اند. خانواده دانشجو از آنجا که از روستاهای محروم شهرستان هستند، به دلیل مشکلات اقتصادی جدی، توانایی حمایت مؤثر از وی را نداشته و دانشجو از ترم اول ورود به دانشگاه تحت حمایت واحد مددکاری اجتماعی بوده است و همچنین به دلیل مشکلات روانشناختی، تحت نظر متخصصین مرکز مشاوره قرار داشته. با توجه به سابقه مکرر درگیری وی با همسر، در اتفاق اخیر و به دنبال تشدید اختلافات، دانشجو همسرش را با کمر بند کتک زده و در کمد اتاقشان حبس می کند، که با مداخله همکاران اداره خوابگاه از بروز اتفاقات احتمالی جلوگیری شده و پس از آن همسر وی طی مراجعه به کلانتری، از دانشجو شکایت می کند و به پزشکی قانونی مراجعه می نماید.

اقدامات مددکار اجتماعی:

- ارزیابی کامل از شرایط دانشجو و همسر
- مشاوره و مصاحبه با زوجین و راهنمایی لازم جهت اقدامات ممکن جهت رفع مشکل فعلی
- مراجعه به کلانتری و پیگیری وضعیت پرونده زوجین
- ارجاع زوجین به مشاور خانواده و درمانگران مرکز مشاوره و همچنین مشورت با دفتر حقوقی دانشگاه با توجه به تبعات قانونی آن
- پیگیری وضعیت انضباطی دانشجو از طریق ارتباط با همکاران شورای انضباطی

مشکلات آموزشی دانشجویان^۱

مشکل آموزشی، نوعی از مسئله ایجاد شده برای دانشجو در حین تحصیل خود می باشد که به دلیل عدم همخوانی شرایط، با قوانین آموزشی دانشگاه ایجاد می گردد. با توجه به اینکه دانشجو از زمان ورود به دانشگاه و حتی قبل از پذیرش، بر اساس قوانین آموزشی، مورد سنجش و ارزیابی قرار می گیرد، همواره تمام فعالیت های تحصیلی وی با این قوانین سنجیده می شود و ملاک موفقیت و یا عدم موفقیت وی در دوره تحصیل، همخوانی و یا عدم همخوانی شرایط وی با این قوانین می باشد. از طرف دیگر از آنجا که مشکلات فردی، خانوادگی، اجتماعی، بصورت مستقیم یا غیرمستقیم بر وضعیت آموزشی دانشجویان تاثیرگذار می باشد، اطلاع از قوانین آموزشی و راهکارهای مناسب جهت راهنمایی دانشجویان در این خصوص می تواند از اهمیت و ضرورت به سزایی در مسیر مشاوره و یا پیگیری وضعیت دانشجو، برخوردار باشد.

با توجه به اینکه در مراکز مشاوره دانشجویی، یکی از مشکلات عمده دانشجویان، مسائل آموزشی و تحصیلی می باشد، مددکاران اجتماعی دانشگاه نقش مهمی در ارائه مشاوره و یا پیگیری وضعیت تحصیلی دانشجویان خواهند داشت. مددکاران اجتماعی جهت امکان ارائه مشاوره های دقیق و مؤثر، نیاز به اطلاع از قوانین آموزشی به صورت کلی و همچنین دانشگاه محل خدمت خود دارند تا در مواقع لزوم بتوانند راهنمایی موثری در خصوص مشکلات آموزشی دانشجویان داشته باشند. در واقع می توان گفت مددکاران اجتماعی دانشگاه در خصوص مشکلات آموزشی دانشجویان می توانند در نقش مشاور و ارزیاب ظاهر شده و پس از بررسی شرایط دانشجو، راهکارهای ممکن جهت رفع مشکل دانشجو را ارائه نموده و پیگیر امور تحصیلی وی باشند.

¹Student's Educational problems

نحوه مداخله و یا اقدام در مشکلات آموزشی دانشجویان:

مددکاران اجتماعی در خصوص ارزیابی، اقدام و پیگیری مشکلات آموزشی دانشجویان، می‌توانند از راه های گوناگونی مداخله نمایند:

- ارائه مشاوره به دانشجویان در خصوص مشکلات آموزشی و راهکارهای موجود جهت امکان رفع آن
- پیگیری وضعیت تحصیلی دانشجویان در بازه‌های زمانی گوناگون جهت پایش شرایط دانشجو و پیشگیری از شدت یافتن و یا تکرار مسائل آموزشی وی و در صورت نیاز معرفی و یا ارجاع به متخصصین مربوطه در مرکز مشاوره
- مشاوره و یا تماس با خانواده دانشجو (در صورت ضرورت و با هماهنگی دانشجو) و جلب همکاری و حمایت آن‌ها با هدف بهبود وضعیت دانشجو و رفع مشکلات موجود
- حضور در جلسات کارگروه تخصصی مرکز مشاوره و همچنین مشورت با متخصصین و همکاران مرکز مشاوره در خصوص مشکلات دانشجو و نحوه مداخله و اقدام در جهت رفع مشکل وی
- ارتباط با مسئولین آموزشی دانشکده و یا دانشگاه (در صورت ضرورت) در جهت کمک به رفع مشکل آموزشی دانشجو و ارائه گزارش‌های تخصصی در این زمینه

نمونه هایی از مشکلات آموزشی

- دانشجوی مقطع کارشناسی ارشد به دلیل بروز مشکلات حقوقی و قضائی و حبس در زندان، چندین ترم متوالی از روند تحصیلی دور بوده که با مشکل محرومیت از تحصیل مواجه شده است.

- دانشجوی مقطع کارشناسی که ساکن خوابگاه می‌باشد به دلیل بروز و شدت مشکلات روانشناختی دچار افت تحصیلی و مشروطی‌های پی در پی شده است .

- دانشجوی مقطع دکترا به دلیل فوت پدر خود و سوگ ناشی از آن موفق به ثبت نام نشده و به دلیل وقفه در ارائه پروپوزال با مشکل ادامه تحصیل مواجه شده است.

مشکلات روانشناختی دانشجویان^۱

سازمان جهانی بهداشت، سلامتی را وضعیتی کامل از نظر رفاه جسمانی، روانی و اجتماعی تعریف کرده است، و نه صرفاً عدم بیماری یا ناتوانی. در این تعریف و در وضعیت سلامت، افراد و گروه‌ها هم قادر به تامین نیازها و خواسته‌های خود و هم قادر به سازگاری با محیط خواهند بود. بنابراین سلامتی تنها به عنوان ویژگی افراد در نظر گرفته نشده و شامل ارتباط آن‌ها با محیط هم می‌شود. در این میان سلامت روان نیز نقش مهمی برای افراد، خانواده و اجتماع ایفا می‌کند و از عوامل تعیین‌کننده رفاه افراد می‌باشد. افرادی که از سلامت روان برخوردار هستند قادرند به وضوح، فکر کنند، مشکلات زندگی خود را حل کنند، بهره‌وری داشته باشند، روابط رضایت بخش با دیگران برقرار کنند، احساس آرامش داشته و توانایی کمک به دیگران و جامعه را دارند. به عبارت دیگر آن‌ها قادرند از ظرفیت‌های شناختی، عاطفی و ارتباطی خود استفاده مطلوب را داشته باشند.

سلامت روان شامل موضوعات زیر است:

- یکپارچگی و تعادل اجتماعی، زیستی و روانشناختی

- کیفیت زندگی و رفاه

- رشد و خوشکوفایی

¹ Student's Psychological problems

- سازگاری موثر فردی

- روابط متقابل افراد، گروه ها و اجتماع (پارداکاش نادا، ۲۰۱۶)

مددکاران اجتماعی دانشگاه با طیفی از مشکلات روانشناختی و مسائل مرتبط با سلامت روان دانشجویان روبرو هستند، از جمله اختلالات اضطرابی^۱، مشکلات ارتباطی^۲، انواع تروما^۳، اختلالات شخصیت^۴، بحران های زندگی^۵، تعارض های خانوادگی^۶، افکار و رفتار های خودآسیب رسان^۷، و مانند آن. مشکلاتی که در صورت عدم مداخله موثر و به موقع، بازدارنده ای در جهت ایفای کارکردهای روزانه دانشجو خواهد بود، از همین رو مددکاران اجتماعی دانشگاه نقش مهمی در مداخله در خصوص مشکلات روانشناختی دانشجویان دارند.

نحوه مداخله و پیگیری مددکار اجتماعی دانشگاه در مشکلات روانشناختی دانشجویان

مددکاران اجتماعی در زمینه مشکلات روانشناختی و مسائل مربوط به سلامت روان دانشجویان می توانند نقش ها و وظایف گوناگونی در مراکز مشاوره دانشجویی ایفا کنند، مانند:

- فراهم نمودن خدماتی برای دانشجویان دارای مشکلات روانشناختی تا با چالش های زندگی مواجه شده و به حدی از ثبات برسند.

- حفظ کارکردهای روزانه^۸ (شغلی، آموزشی، زندگی)

¹ Anxiety disorders

² relationship problems

³ Trauma

⁴ Personality disorders

⁵ life crises

⁶ family conflicts

⁷ suicidal thoughts and behaviours

⁸ individual functionality

- حفظ زندگی تاثیر گذار^۱ ،
- توانایی سازگاری با فشارهای زندگی و کاهش نشانگانی چون خشم، ناامیدی و مانند آن
- پیگیری مراقبتی^۲ به ویژه در موارد حاد مشکلات روانشناختی (یک تکنیک "مدیریت خطر" و "مدیریت مراجع")
- ارجاع دانشجو به سایر متخصصین و درمانگران در مرکز مشاوره
- همفکری با سایر اعضای تیم درمان در ارائه طرح درمانی مناسب^۳
- تسهیل مداخلات^۴
- آموزش روانی^۵ به دانشجویان نسبت به آگاهی بیشتر در خصوص ماهیت مشکلات روانشناختی و همچنین درمان های دارویی و روانشناختی
- افزایش خود مراقبتی و قدرت بخشی^۶ در دانشجویان
- تسهیل گروه های حمایتی^۷ ، به این معنی که مددکار اجتماعی از طریق تشکیل و اداره گروه های حمایتی قادر به افزایش کارکردهای دانشجویان خواهد بود.

مددکاران اجتماعی دانشگاه در حوزه مسائل مرتبط با سلامت روان، رویکردی یکپارچه و جامع دارند، بدین معنی که در خصوص مشکلات روانشناختی دانشجویان، به زمینه های زیستی، روانشناختی، خانوادگی و اجتماعی آنها توجه داشته و در طراحی و اجرای برنامه های کمکی و یا مداخلات خود، تاثیر این عوامل را مد نظر قرار می دهند.

¹ Impactful live

² Follow up Care

³ Treatment plans/Team-based care

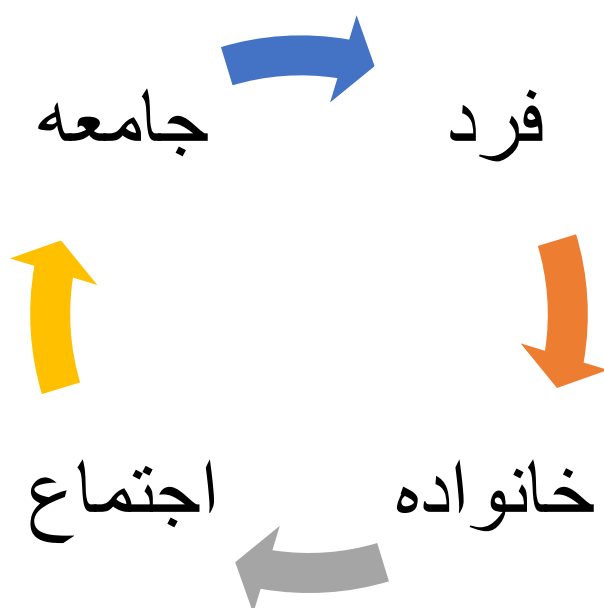
⁴ facilitate intervention

⁵ psycho-education

⁶ Emphasis on patient empowerment/self care

⁷ Facilitate support groups

تعامل عوامل مختلف زیستی، روانشناختی، خانوادگی و اجتماعی در مسائل مربوط به سلامت روان



نمونه:

مشخصات فردی و خانوادگی:

سعید، ۲۵ ساله، دانشجوی مقطع کارشناسی ارشد، تک فرزند

بیان مشکل از زبان مراجع:

دانشجو عنوان می کند در حال حاضر به دلیل مشکل تحصیلی و مشروطی از ترم اول به مرکز مشاوره مراجعه کرده است.

بررسی پیشینه مشکل:

دانشجو از دوره کارشناسی به دلیل مشکلات روانشناختی به مرکز مشاوره بصورت پراکنده مراجعه داشته ولی روند درمان را بصورت منظم ادامه نداده و پس از ورود به مقطع ارشد و به دلیل مشروطی دوترم جهت مساعدت تحصیلی مراجعه داشته است. والدین دانشجو در جریان مشکلات وی قرار داشته ولی همکاری و حمایت لازم در این خصوص را ندارند. طی بررسی صورت گرفته به نظر می رسد که علائم بیماری وی شدت یافته و همراه با هذیان گزند و آسیب می باشد. طی بررسی صورت گرفته توسط روانپزشک به دلیل عدم همکاری درمانی لازم پس از طی چندجلسه، توصیه به بستری در بیمارستان گردید.

اقدامات مددکار اجتماعی:

- مصاحبه با دانشجو و ارجاع به روانپزشک جهت شروع مجدد درمان
- مشورت با روانپزشک دانشجو در خصوص شرایط بیماری وی
- صحبت با والدین در خصوص بستری دانشجو و راهنمایی جهت اقدامات مورد نیاز
- ارتباط مستمر با دانشجو و والدین جهت پیگیری روند درمان (follow up care)

فصل چهارم:

مددکاری اجتماعی در خوابگاههای دانشجویی

مددکاری اجتماعی در خوابگاه های دانشجویی

مددکار اجتماعی خوابگاه کوشش می نماید با بهره گیری از استانداردهای اخلاقی، دانش و مهارت های مددکاری اجتماعی و مشارکت دانشجو، خانواده و کارکنان دانشگاه بازدارنده های گوناگون اعم از فردی، خانوادگی، اقتصادی، اجتماعی، آموزشی و مانند آن را که سدی جهت تحقق کارکرد آموزشی دانشجو می باشد تسهیل نموده تا زمینه برای خودشکوفایی دانشجویان به عنوان مهمترین سرمایه انسانی جامعه فراهم شود. از سویی مددکار اجتماعی با عملکرد خویش زمینه را برای اعتلای کارکردهای دانشگاه و خانواده فراهم می کند.

اهمیت و ضرورت مددکاری اجتماعی در خوابگاه های دانشجویی

خوابگاه به عنوان سکونتگاه یکی از حقوق اساسی دانشجویان است که کیفیت و چگونگی آن بر تمامی عملکردهای دانشجویان از جمله عملکرد آموزشی آن ها تأثیر می گذارد و بنابراین حضور مددکار اجتماعی و عملکرد آن بر ارتقاء کیفیت زندگی دانشجویان در خوابگاه تأثیر خواهد گذاشت.

تعریف غربالگری

غربالگری یعنی شناسایی زودهنگام عوامل خطر فردی و محیطی در سطح خوابگاه و جزء مداخلات زود هنگام و پیشگیرانه مددکار اجتماعی محسوب می شود. غربالگری بخشی از سیستم ارزیابی سلامت است و در مراکز مشاوره دانشگاه های بین المللی دنیا نیز به عنوان «Outreach and prevention services» خوانده می شود.

در غربالگری هدف این است که دانشجویانی که در معرض خطر و تجربه آسیب در هر زمینه ای هستند توسط کارشناسان مرکز مشاوره به ویژه مددکاران اجتماعی شناسایی شده و به طور سریع و کیفی خدمات حمایتی را دریافت کنند.

نکته: فرق غربالگری با مدل شناسا (بازگویی فعال) این است که غربالگری در سطح عمومی^۱ خوابگاه رخ داده ولی مدل شناسا یک نوع غربالگری گزینشی^۲ است و با مراجعه به اتاق های دانشجویان انجام می شود.

غربالگری کارابزاری در مددکاری اجتماعی **هست** در خوابگاه های دانشجویی

غربالگری از جمله مهارت های مهم مددکاری اجتماعی در شناسایی موقعیت های پرخطر، افراد در معرض خطر و عوامل خطر است و برخی از آن به مثابه یک پیشگیری زود هنگام و یا مداخله زود هنگام نام می برند، بنابراین ضروری است مددکاران اجتماعی در خوابگاه با این مفهوم و کارابزارهای آن آشنا باشند.

پیش شرط های ضروری برای غربالگری

مددکاران اجتماعی برای اینکه در فرایند غربالگری به طور مؤثر عمل نمایند نیازمند تقویت مجموعه تفکراتی در خود هستند که در ادامه به نوع شناسی این تفکرات پرداخته می شود:

- تفکر انتقادی^۳

مددکار اجتماعی خدمات و وضعیت فعلی خوابگاه را ارزیابی کرده و برخی از آن ها را به نقد و چالش می کشد و به آن موقعیت از زوایا و جنبه های گوناگون نگاه می کند.

- تفکر انعکاسی^۴

¹ universal screening program

² selective screening program

³ Critical Thinking

⁴ Reflective Thinking

مددکار اجتماعی با بهره گیری از این اندیشه آنچه را مورد نقد و چالش قرار گرفته ارزیابی می کند تا راه های جایگزین و شیوه های تغییر آن باز اندیشی و ارائه شود. انجام این تغییرات سبب ارتقاء کیفیت خدمات دهی و شاخص های رفاه دانشجویان شده و از بروز خطرهای احتمالی جلوگیری می کند.

نوع شناسی مشکلات در فرایند غربالگری

مددکار اجتماعی طی فرایند غربالگری مشکلات را در طبقه بندی و حوزه های گوناگون مورد بررسی قرار می دهد که در ادامه به این طبقه بندی و زیر شاخه های آن که به مثابه یک چارچوب راهنما برای کارشناس غربالگری عمل می کند پرداخته می شود.

- مشکلات فیزیکی و کالبدی در خوابگاه دانشجویی
- مشکلات برنامه ریزی در خوابگاه دانشجویی
- مشکلات ناشی از ویژگی های خاص دانشجویان

مشکلات فیزیکی و کالبدی خوابگاه

- مستهلک بودن وسایل اتاق و عدم کفایت آن؛
- مستهلک بودن تاسیسات خوابگاه اعم از برق و آب؛ مشکلات سرمایشی و گرمایشی؛
- عدم بهداشت محیطی مناسب؛
- فقدان فضای سبز و امکانات ورزشی در خوابگاه؛
- عدم مناسب سازی خوابگاه برای دانشجویان با تفاوت های خاص جسمی
- فضاهای ناامن در خوابگاه: کمبود روشنایی در شب
- محوطه های متروکه و رها شده در خوابگاه

- سیستم جمع آوری و دفع زباله نامطلوب
- بالکن‌های بدون حفاظ یا نرده‌های کوتاه
- اشراف ساختمان‌های اطراف به خوابگاه
- ساختمان‌های نیمه ساز در محدوده نزدیک خوابگاه
- واقع شدن خوابگاه در محدوده‌های چند کاربری مثلاً محدوده‌هایی که کاربری صنعتی و اداری و مسکونی توأمان است
- عدم وجود امکانات آموزشی مورد نیاز دانشجویان در خوابگاه (به عنوان نمونه عدم فضای مناسب برای دانشجویان فنی- مهندسی جهت میز کار و مانند آن)
- شرایط نامناسب اتاق مطالعه
- شرایط نامناسب سایت
- پایین بودن سرعت اینترنت

مشکلات برنامه ریزی در خوابگاه

- پردرآمد بودن و پر جمعیت بودن خوابگاه و اتاق‌های دانشجویی
- عدم تفکیک دانشجویان بر حسب رشته تحصیلی؛ سال ورودی و سایر تجانس‌های فردی؛
- احتمال واقع شدن خوابگاه دانشجویی در منطقه نامناسب شهری (دوری از تسهیلات شهری مانند وسایل نقلیه عمومی / بازار، مراکز خرید و..)
- عدم پیگیری غیبت‌ها و تاخیرها توسط دفتر سرپرستی طبق برنامه
- روشن نبودن و عدم اطلاع رسانی در زمینه ضوابط و قواعد.

مشکلات روانشناختی و بین فردی دانشجویان

- مشکلات رفتاری و روانشناختی دانشجویان با تاکید بر شکست عاطفی؛ افکار و رفتارهای خودکشانه؛ خشونت بین فردی؛ مصرف مواد /الکل و دارو و....
- دانشجویان با مشکلات هویت جنسی
- تعارض بین دانشجویان به ویژه هم اتاقی‌ها؛
- تعارض بین دانشجویان و کارکنان خوابگاه؛
- عدم اعتماد دانشجویان به مرکز مشاوره

ارزیابی خطر در غربالگری

- اگر ارزیابی شما از خطر بالاست، اقدامات جهت حذف آن خطر باید سریع اتفاق افتد.
- اگر ارزیابی شما از خطر در سطح متوسط است، باید اقدامات عملی جهت کاهش آن رخ دهد.
- اگر ارزیابی شما در سطح کم است باید اطمینان حاصل کنید که در همان مقدار باقی می‌ماند.

حمایت اجتماعی درمداخله با تاکید بر دانشجویان ساکن خوابگاه های دانشجویی

حمایت اجتماعی از جمله مفاهیم مهم در ادبیات مداخله اجتماعی دانشگاه است این مفهوم خود نوع شناسی گوناگون داشته و اینکه مددکار اجتماعی چگونه در مواجهه با موقعیت های گوناگون از آن بهره بگیرد مبتنی بر ارزیابی دقیق وی از همان موقعیت است. در این بخش کوشش می‌شود به این مفهوم پرداخته شود.

- آیا شما کسی را دارید که زمانیکه ه اتفاق بد یا خوبی برای شما می افتد به او زنگ بزنید و درباره آن اتفاق خوب با او حرف بزنید؟
- آیا شما در خوابگاه کسی را دارید که زمانی که حالتان بد است به شما کمک بکند؛ برای شما از سلف غذا بگیرد؛ و شما بتوانید در باره اتفاق های خوابگاه با او صحبت کنید؟
- آیا شما کسی را دارید که زمانی که به پول نیاز دارید بتوانید از او قرض بگیرید؟
- آیا شما کسی را دارید که درباره شکست عاطفی؛ غمها و استرسهای خود با او صحبت کنید؟
- آیا شما کسی را دارید که بتوانید یک برنامه تفریحی با او بگذارید؟

حمایت اجتماعی^۱ چیست؟

حمایت اجتماعی آسایش فیزیکی و اجتماعی و روانی است که توسط اعضای خانواده؛ دوستان؛ هم کلاسیها؛ استادان، هم اتاقی، کارکنان خوابگاه، همکاران، افراد حرفه‌ای در خوابگاه و مانند آن برای دانشجو فراهم می‌شود و او به این موضوع پی می‌برد که بخشی از جامعه‌ای هست که افراد آن او را دوست دارند؛ از او مراقبت می‌کنند و درباره او خوب فکر می‌کنند.

نمونه: دانشجویی که فکر می‌کند کسی او را دوست ندارد؛ دانشجویی که در موقع شکست عاطفی کسی از او مراقبت نمی‌کند و حتی نیازهای اولیه او مانند غذا خوردن نادیده گرفته می‌شود و سایر دانشجویان با نیازهایی از این دست ... از حمایت اجتماعی مناسبی برخوردار نیستند.

¹ Social support

مهم‌ترین شبکه‌های حمایت اجتماعی دانشجو

بیشترین و با کیفیت‌ترین حمایت‌ها از سوی کسانی است که ارتباط بیشتری با دانشجو دارند مانند خانواده، دوستان، کارکنان خوابگاه و اساتید بنابراین اگر مددکاران اجتماعی بتوانند روابط ضعیف دانشجو با دوستان، خانواده و... را ترمیم کنند در نقش حمایت‌گر اجتماعی ایفای نقش کرده‌اند.

نوع بندی خانواده و دوستان دانشجو از نظر حمایت اجتماعی:

نوع اول:

دوستان و خانواده به طور فعال از دانشجو حمایت می‌کنند و دانشجو نیز حمایت آن‌ها را می‌پذیرد.

نوع دوم:

دوستان و خانواده نگران هستند اما حمایت‌های محدودی را از دانشجو بعمل می‌آورند.

نوع سوم:

دوستان و خانواده غیر قابل اتکا هستند و کمک کمی و یا هیچ کمکی را برای دانشجو فراهم نمی‌کنند.

نوع چهارم:

خانواده و / یا دوستان در روند زندگی و تحصیل دانشجو وقفه ایجاد می‌کنند و یا نیازهای وی را مورد غفلت قرار می‌دهند یا او را مورد آزار قرار می‌دهند.

گروه‌های اصلی نیازمند حمایت اجتماعی در خوابگاه دانشجویی

حمایت اجتماعی برای همه دانشجویان از اهمیت برخوردار است و کارکردهای مثبتی را در بهبود روند زندگی و تحصیل آن‌ها به همراه دارد اما برخی گروه‌های دانشجویی نیازمندی بیشتری به حمایت اجتماعی دارند و عبارتند از:

- دانشجویان با مشکلات روانپزشکی مانند: افسردگی شدید؛ اختلالات اضطرابی شدید به ویژه PTSD (مانند دانشجویانی با تجربه خشونت جنسی)؛
- دانشجویانی با تاریخچه رفتارهای پر خطر مانند: سابقه اقدام به خودکشی؛ سابقه خشونت فیزیکی و کلامی؛
- دانشجویانی با نیازهای ویژه مانند: دانشجویان دارای آسیب‌های بینایی و شنوایی؛ دانشجویان دارای مشکلات حرکتی؛ دانشجویان دارای بیماری‌های مزمن مانند ام‌اس، دیابت و مانند آن
- دانشجویانی با مشکلات اسکان مانند دانشجویان شبانه، دانشجویان متاهل و دانشجویان بومی که مسافت منزل آن‌ها از محل تحصیل زیاد است.
- دانشجویانی با مشکلات حقوقی مانند: فرایند دادرسی خشونت‌های جنسی/ جرائم مربوط به ضرب و جرح/ جرائم مالی و مشکلات خانوادگی و..
- دانشجویانی دارای مشکلات اقتصادی که امکان تأمین نیازهای اولیه را ندارند.
- دانشجویان سال اول (کارشناسی): این گروه از دانشجویان به دلایل گوناگون و به ویژه به دلیل «مشکلات سازگاری» نیازمند شبکه حمایت اجتماعی قوی هستند و مشکلات گوناگونی را تجربه می‌کنند که در ادامه به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود:

- تجربه تبعیض مکانی: مهاجرت برخی از دانشجویان سال اولی از شهرها و روستاهای کوچک به شهرها و دانشگاههای بزرگ (محل تولد می تواند گویای پس زمینه های فرهنگی فرد باشد).
- مهاجرت، بخصوص زمانی که از یک محیط محدود و کوچک به یک جامعه بزرگ و پیچیده باشد، می تواند به عنوان یک استرس شدید، زمینه ساز بروز برخی از مشکلات حیطة سلامت روان گردد مانند: افسردگی
- مشکلات آموزشی/عدم انطباق آموزشی: مشکلات آموزشی مانند عدم علاقه به رشته تحصیلی؛ مشکل در مدیریت زمان به دلیل حجم سنگین دروس؛ رقابت های شدید تحصیلی و از دست دادن موقعیت برتر خود در مدرسه؛ عدم آگاهی به آیین نامه های آموزشی؛ سختگیری اساتید و..
- سردرگمی دانشجویان پس از حضور در شهر دیگر برای تحصیل در زمینه انطباق با محیط جدید و سردرگمی ناشی از ملزومات زندگی در شهرهای بزرگ.
- مشکلات هویت یابی/ تجربه بحران های هستی شناختی: مشکل هویت یابی تا پایان دوره کارشناسی با فرد همراه است و فرد باید تکلیف انتخاب های تحصیلی؛ شغلی؛ سیاسی؛ مذهبی و فرهنگی خود را مشخص کند.

• دانشجویان سال آخر تحصیلی: با تجربه استرسهایی چون:

- استرس فارغ التحصیلی
- استرس ا عدم اشتغال
- استرس بازگشت به خانه و تطابق مجدد با فضای خانواده

- استرس ازدواج
- استرس پذیرش گرفتن از دانشگاه های خارجی
- استرس ادامه تحصیل.

نوع شناسی حمایت اجتماعی

حمایت اجتماعی در یک طبقه بندی به چهار نوع تقسیم می شود که در ادامه به آن پرداخته می شود:

- حمایت عاطفی^۱؛
- کمک عملی^۲؛
- به اشتراک گذاری ایده ها^۳
- ارائه اطلاعات^۴

حمایت عاطفی:

حمایت عاطفی در زمره مقابله های هیجان مدار و در جهت کاهش هیجان های منفی دانشجو مانند غم به کار می رود. اگر دانشجویی که درگیر یک بحران عاطفی؛ شکست تحصیلی؛ از دست دادن شغل؛ درگیری خانوادگی و

¹ Emotional support

² Practical help

³ Sharing points of view

⁴ Sharing information

...است احساس کند شما مراقبش هستید، همین پیگیری که شما از دانشجو به عمل می‌آورید حمایت عاطفی را از وی به عمل می‌آورد. در جریان حمایت عاطفی دانشجو احساس مهم بودن و ارزشمندی می‌کند.

کمک عملی^۱:

در این نوع حمایت، مددکار اجتماعی یک حمایت عملی از دانشجو به عمل می‌آورد مانند کمک در تهیه دارو، کمک هزینه جهت تغذیه (طبق بررسی‌ها و چک لیست‌های رفاهی^۲)، کمک به حذف درس، گفتگو با استاد جهت ارائه مساعدت آموزشی، کمک به توسعه شبکه حمایت اجتماعی دانشجو مانند پیوستن به گروه همیاران سلامت روان، گروه تئاتر، انجمن علمی، شناسایی افراد متخصص و... . در این زمینه مددکار اجتماعی کوشش می‌کند به عنوان "کارگزار"^۳ منابع گوناگون را جهت ارجاع شناسایی کند. با توجه به این‌که در این حوزه نیز رویکرد توانمندسازی مهم است مددکار اجتماعی نقش توانمند کننده^۴ دارد.

برخی باورهای اشتباه مربوط به کمک عملی

- کسی که توانسته دانشجوی ارشد بشه و از شهر دیگه به چنین دانشگاهی بیاد نمی‌تونه نیازمند هزینه شام و نهار باشه
- اصلاً به رخت و لباسش نیاد هزینه ایاب و ذهاب را نداشته باشه.....
- بابا من خودم دو تا انگوی طلا تو دستاش دیدم الکی میگه.....
- گوشیش اپله بعد چطور میتونه هزینه خرید داروی خودشو نداشته باشه.....

¹ Practical help

² Welfare Checks

³ Broker

⁴ Enabler

- مثالهای فوق به عنوان مشاهدات ما تنها بخشی از فرایند ارزیابی در مددکاری اجتماعی است و لازم است

کارابزارهای دیگر هم برای ارزیابی جامع استفاده شود و کمک عملی بر مبنای اطلاعات و ارزیابی جامع

صورت گیرد

نمونه هایی از کمک عملی

نمونه ۱:

پیگیری روند درمان دارویی و پزشکی دانشجو و اینکه آیا داروها را استفاده می کند و یا در این زمینه نگرانی ویژه ای را تجربه می کند نوعی حمایت عملی است. جهت حصول به این هدف لازم است تا مددکار اجتماعی با دارو شناسی اولیه آشنا باشند البته در این زمینه مددکار اجتماعی ممکن است با چالش هایی روبرو باشد مانند دانشجویی که عمداً یا سهواً یا به دلیل اشتباهات پزشکی از خوردن دارو امتناع می کند.

نمونه ۲:

در حال حاضر یکی از منابع استرس به ویژه برای دانشجویان سال اول مشکلات مالی است. هزینه های دانشجویی شامل تأمین هزینه های معمول و روزانه و نیز برخی حوادث غیر مترقبه مانند تصادف؛ بیماری و.. است. در حوادث غیر مترقبه برخی دانشجویان دچار مشکل اساسی می شوند به ویژه که تعداد قابل توجهی از دانشجویان پس اندازی ندارند و یا خانواده نمی تواند این هزینه ها را تأمین کند. دانشجویان دارای مشکل مالی احتمال تجربه افسردگی؛ اضطراب و افکار خودکشی را بیشتر دارند و مساله دیگر دانشجویانی که جهت تأمین هزینه باید کارکنند، اما نمی توانند یک تعادلی بین وضعیت آموزشی و کار خود ایجاد کنند.

مثال ۴:

مریم در حین دوچرخه سواری در محوطه خوابگاه با دوچرخه دوستش زمین خورد و ۵ دندان جلویی او افتاد بنابراین با توجه به هزینه‌های بالای دندانپزشکی لازم بود، مورد حمایت قرار گیرد.

به اشتراک گذاری ایده‌ها

بعضی وقت‌ها مددکار اجتماعی دیدگاه خود را درباره یک موقعیت ویژه به اشتراک می‌گذارد. زمانی که شما دیدگاه خود را به اشتراک می‌گذارید فرد درک بهتری از موضوع بدست آورده و بهتر موضوع را مدیریت می‌کند.

نمونه ای از به اشتراک گذاری ایده‌ها

مارال از دانشجویان تحصیلات تکمیلی به مرکز مراجعه کرده است وی غمگین است چون رابطه او با دوست صمیمی یک ساله‌اش نزدیک به سه ماه قطع شده است. از نظر مارال دوستش به دلیل یک مساله بی اهمیت با او قطع رابطه کرده است و با اینکه هر دو در یک اتاق هستند باهم صحبت نمی‌کنند و حتی یکبار دانشجو برای اینکه توجه دوستش را جلب کند اقدام به خودکشی با تعدادی قرص می‌کند. در جلسه‌ای که گذاشته شد بعد همدلی و گوش دادن فعالانه^۱ موضوع اصلی رابطه که به یک رابطه خشونت آمیز تبدیل شده بود بررسی شد و نوع شناسی خشونت برای دانشجو توضیح داده شد و اینکه دانشجو در حال حاضر نوع شدیدی از خشونت را که بی توجهی است تجربه می‌کند. ارائه این دید جدید به رابطه سبب شد دانشجو تصمیم به ارائه راهکار جدید برای حل مساله بگیرد و بنابراین اقدام به جابه جایی اتاق کرد.

^۱ Active listening

ارائه اطلاعات

ارائه اطلاعات به دانشجویان مانند دانشجویانی که در دوره نامزدی وعقد هستند و یا در مرحله تنش‌های عاطفی یک رابطه هستند و یا دچار بیماری، مشکلات آموزشی شده اند و از قوانین مربوطه اطلاع صحیحی ندارند و کمک به دانشجو برای اینکه زوایای بیشتری از مسئله اش را ببیند و با وضوح بیشتری آن را درک کند.

نمونه از ارائه اطلاعات

ساناز دختر ۲۶ ساله که اولین رابطه عاطفی خود را تجربه می‌کند او نزدیک به دو ماه است که با همکلاسی خود وارد یک رابطه عاطفی شده است و قصد او هم ازدواج بوده است، اما بعد از دوماه دانشجو احساس می‌کند دیگر از همکلاس خود خوشش نمی‌آید و هرچه ارتباطشان بیشتر می‌شود می‌فهمد او ویژگی‌هایی دارد که دانشجو دوست ندارد در اینجا فرایند دوره ۶ ماهه رابطه آشنایی و قواعد آن به طور مختصر برای دانشجو توضیح داده می‌شود و او برای اخذ مشاوره عاطفی ارجاع داده می‌شود.

منابع

- آقا بخشی، حبیب اله؛ جعفری، فاطمه و نعمت ساعتلو، فائقه (۱۳۹۵). *فلسفه مددکار اجتماعی و ارتباط آن با رویکردها، مدل‌های، نظریه‌های مددکار اجتماعی*، پژوهشنامه مددکار اجتماعی ۲(۵): ۴۹-۷۵.
- اسپیکر، پل (۱۳۹۲). *موضوعات و رهیافت‌های سیاست‌گذاری اجتماعی*، ترجمه حمیدرضا ملک محمدی. چاپ اول. تهران: نشر دانشگاه امام صادق ع
- پین، مالکوم (۱۳۹۶). *نظریه نوین در مددکار اجتماعی*، ترجمه طلعت اللهیاری و اکبر بخشی‌نیا. چاپ دوم. تهران: نشر دانژه.
- زاهدی اصل، محمد (۱۳۹۳). *مبانی مددکار اجتماعی*، چاپ اول. تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.
- زاهدی اصل، محمد، اعظم پيله وری (۱۳۹۳). *فرا تحلیلی بر مطالعات مربوط به سلامت اجتماعی*، فصل نامه برنامه ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، ۵(۱۹): ۷۱-۱۰۷.
- والش، جوزف (۱۳۹۳). *نظریه‌های مددکار اجتماعی در عمل*، ترجمه فریده همتی، تهران: انتشارات سمت.

سایت

-<https://ut.ac.ir/fa>

-<http://www.iranstrategyacademy.com>

-<https://archive.ut.ac.ir/fa>

منابع خارجی

- Brown, G. K., Kelly L. G (2014). *A Review of Evidence-Based Follow-Up Care for Suicide Prevention*. American Journal of Preventive Medicine, 47(3S2):S209–S215.
- California Department of Education (2002). *Pupil Services Standards of Program Quality and Effectiveness: School Social Work Specialization Standards*. P. 114-130.
- Casimir.A., Samuel.E (2013). *The philosophical exposition of the mind of the social worker: Issues and questions on the African environment*. open journal of social science, 1(6) ,Pp 73-80
- Firend,AI,R (2014). *The Problem Solving Model “PSM”*. The International Journal of Business and Management Research, (IJBMR) Volume 7, Number 1
- Force.,F Mackie.E (2007). *Your philosophy of social work: Developing a personal and professional definition to guide thought and practice*. Journal of social work, 1(4).
- Luxton,D. D., June.D.J and Comtois.A.C (2013). *Can Post-discharge Follow-up Contacts Prevent Suicide and Suicidal Behavior? (A Review of the Evidence)*, Crisis, Vol. 34(1); 32-41, doi: 10.1027/0227-5910/a000158.
- Leon-Guerrero.A (2009) *Social problem:Community,Policy and Social action*.Fift Edition.Sage.
- Lishman.J., Yuill.C., Brannan.J., Gibson.A (2014). *Social work: an introduction*. (Bolger,J.,Walker,P. Models of Assessment).
- National Association of Social Workers (2002). *NASW Standards for School Social Work Services*, retrieved from www.naswdc.org.

- Nada.J.P (2016).*Manual of Mental Healht for Social Workers*. Directorate General of Health Services Ministry of Health and Family Welfare Government of India. National Institute of Health and Family Welfare
- Prased.R (2001).*Theory in social work*. Institute of SocialSciences,1(20)
- Sajed.I.A(2011). **Introduction to social work profession and its philosophical –base**. Department of social work,university of Peshawar
- Trevithick.P (2000).*Social Work Skill*. Open University Press.Retrieved From<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/026505302000145717>

Sites

- <https://dpi.wi.gov/sspw/pupilservices/school-social-work/contents>,Wisconsin Department of public Instructur.
- <http://www.in.gov/psb/standards/CounselorContStds.html> October 29, 2002.
- <http://www.in.gov/psb/standards/SchoolServiceContStds.html> October 29, 2002.
- <https://www.mhinnovation.net>
- <https://www.washington.edu/counseling>
- <https://denverseminary.edu>
- <https://www.cswwhyd.org>