المستوى: ماستر

التخصص: سمعي بصري

المقياس: حملات إعلامية

محاضرة: الاتصال في خدمة الفرد

طريقة خدمة الفرد إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تركز اهتمامها على الفرد بهدف مساعدته على التكيف مع البيئة التي يعيش فيها، و يعرف **عبد الناصر عوض** طريقة خدمة الفرد بأنها طريقة علمية و عملية مهارية مؤسسية يمارسها أخصائيون اجتماعيون مع الأفراد و أسرهم في مجالات مساعدتها لاستثمار و تنمية قدراتهم الذاتية و البيئية لتحسين أدائهم لوظائفهم الاجتماعية و تدعيم استقرارهم مع أوضاعهم البيئية في إطار ثقافة المجتمع.

أولا خطوات العملية الاتصالية في خدمة الفرد:

الموقف الاتصالي في خدمة لفرد هو عملية دينامية تنتج عن علاقة اجتماعية تعتمد على تفاعل و تعاون كل من طرفيها لنجاح عملية المساعدة و تتلخص خطواتها فيما يلي:

1-قيام المستفيد(العميل) بالاتصال بالأخصائي الاجتماعي سواء أكان اتصالا شخصيا أو تلفونيا أم بالبريد لطلب المساعدة.

2-استجابة الأخصائي للمستفيد من الخدمة بالاتصال يه و تشجيعه للتعبير عن نفسه بوضوح و عن أفكاره و مشاعره و المشكلات التي يعاني منها عن طريق مقابلته و إلقاء العديد من الأسئلة لجمع البيانات أو المعلومات الدراسية التي تساعد على التشخيص و من ثم تقديم عملية المساعدة للعميل.

3-يتعاون و يتفاعل الأخصائي مع العميل كمستقبل في إتمام العمليات الدراسية و التشخيصية و العلاجية مع مراعاة تبادل أدوار المرسل و المستقبل حيث يكون الأخصائي مرسلا في موقف و مستقبلا في موقف آخر، بالإضافة إلى قيام الأخصائي بالاتصال بكافة مصادر الدراسة لجمع المعلومات التي تساعده على عملية التشخيص و المساعدة.

ثانيا أهداف الاتصال في خدمة الفرد:

يسعى الأخصائي الاجتماعي إلى استخدام وسائل الاتصال المختلفة لتحقيق أهداف خدمة الفرد و تتحدد أهداف الاتصال في إطار طريقة خدمة الفرد فيما يلي:

1-إشباع حاجات الفرد النفسية كهدف وقائي حتى يتجنب الأفراد الوقوع في المشكلات، و يعتمد الأخصائي الاجتماعي على الاتصال الشخصي وجها لوجه مع العملاء في المجتمع لتحقيق هذا الهدف.

2- حل المشكلات التي تواجه الأفراد لتحقيق تكيفهم الاجتماعي، و يعتمد الأخصائي الاجتماعي لتحقيق هذا الهدف على وسائل الاتصال الجماهيري سواء كانت مسموعة أو مرئية أو مقروءة كالتلفزيون أو الإذاعة أو الصحافة حيث يقوم بعرض برامج إعلامية كأن يهدف البرنامج إلى حل مشكلة الإدمان أو الانحراف أو العنف.

3-تنشئة الفرد اجتماعيا للوقاية من التعرض للانحراف خاصة مع الفرد المعرض للانحراف كالحدث أو الفرد الذي يعيش مع أسرة مفككة من خلال وسائل الاتصال الشخصي و الاعتماد على الوسائل المدعومة بالصور و الأفلام التي تساعد على البعد عن السلوك المنحرف.

4-تعميق الشعور بالانتماء و الولاء لدى الفرد عن طريق الندوات و المحاضرات و الزيارات حيث يستخدم وسائل الاتصال الشخصي كما يتم من خلال وسائل الإعلام المختلفة كالبرامج الإذاعية و التلفزيونية التي تحث و تشجع على زيادة الانتماء إلى المجتمع.