

تهدف هذه المحاضرة إلى :-

- ١- إدراك الطالب/ الطالبة لمفهوم التسجيل.
- ٢- تمييز الطالب/ الطالبة بين أهداف التسجيل.
- ٣- تحليل الطالب/ الطالبة لأساليب التسجيل.
- ٤- تفسير الطالب/ الطالبة للاعتبارات الهامة للتسجيل.
- ٥- فهم الطالب/ الطالبة لمحتويات ملف الحالة

وتشتمل المحاضرة على العناصر التالية :-

أولاً: المفهوم.

ثانياً: الأهداف.

ثالثاً: اتجاهات تصنيف أساليب التسجيل.

رابعاً: الاعتبارات الهامة للتسجيل.

خامساً: محتويات الملف للحالة.

فكروا

ماذا يقصد بالتسجيل في خدمة الفرد؟**أولاً: مفهوم التسجيل في خدمة الفرد :**

هو عملية فنية لتدوين المعلومات المهنية المختلفة لكل حالة في صياغات كتابية أو صوتية أو بيانية مناسبة تحفظها من الاندثار أو تعرّض حقائقها للنسيان.

أن التسجيل ليس رصداً روتينياً للحقائق ولكنه عملية انتقاء وتركيز تضع العمليات المتناثرة في صياغة مهنية، وإن كانت الكتابة هي الأسلوب الشائع في التسجيل بمؤسسات خدمة الفرد، ولكن بعض العيادات النفسية في الخارج تأخذ بأسلوب التسجيل الصوتي وخاصة في حالات الاضطراب النفسي والسلوكي لتحليل محتوى المقابلات على طبيعتها.

تذكروا

مفهوم التسجيل في خدمة الفرد

فكروا

هل للتسجيل أهداف؟**ثانياً: أهداف التسجيل**

يمكن أن نميز بين ثلاثة جوانب رئيسية لأهداف التسجيل هي

١- أهداف عملية (مهنية)

٢- أهداف إدارية أو تنظيمية

٣- أهداف تعليمية

١- أهداف عملية (مهنية)

وهي الأهداف المرتبطة بسلامة العمليات المهنية لتحقيق أفضل مساعدة ممكنة وتتنحصر هذه الأهداف في :

- يُحقق التسجيل أهداف عملية المساعدة دراسة وتشخيصاً وعلاجاً، فمن خلاله يمكن التعرف على الحقائق الواجب الحصول عليها ويمكن تشخيص المشكلة ومن ثم وضع خطة علاجية

- يحفظ التسجيل كافة البيانات الخاصة بالعملاء ومستنداتهم الدالة على أحقيتهم في المساعدة لحفظها من الضياع أو تعرض حقائقها للنسيان .

التسجيل وسيلة المؤسسة لتحويل الحالات إلى مؤسسات أخرى لمساعدتها

- يكشف التسجيل عن مناطق القوة والضعف في العمليات المهنية وأثر ذلك في رفع مستوى الخدمات بالمؤسسة وتقييمها بين الحين والآخر .

- يقدم التسجيل مادة هامة للأبحاث العلمية التحليلية والمقارنة مما يؤدي إلى الارتقاء بخدمة الفرد

٢- الأهداف الإدارية

وهي ما تتصل بأثر التسجيل على سلامة التنظيمات الإدارية بالمؤسسة لضمان حسن سير العمل، ومن أهم مميزاتهما :

• ينظم التسجيل أعمال المؤسسة واختصاصات موظفيها والعلاقة بين أجهزتها المختلفة .

• يسهل التسجيل تقديم الخدمات لمستحقيها بتنظيم إجراءاتها الروتينية وتبسيطها .

وسيلة لتقييم كفاءة العاملين بالمؤسسة من أخصائيين وإداريين

• يحفظ التسجيل المبررات اللازمة لأحقية العملاء في المساعدة أو مبررات عدم استحقاقهم لها ، بما يوضح سلامة موقف المؤسسة وتجنبها شكاوى العملاء أو مراجعة السلطات المعنية .

• التسجيل يؤمن مصالح العملاء وتحويل الحالات من أخصائي إلى آخر، فمن محتويات السجل يمكن للأخصائي الجديد التعامل مع الحالة من الموقف الذي انتهى إليه الأخصائي السابق.

٣- الأهداف التعليمية

وهي أهداف خاصة بتدريب طلاب المعاهد والكليات والأخصائيين الجدد من حيث :

- يقدم التسجيل نماذج عملية لحالات تُدرَسُ بالمعاهد المختلفة .
- وسيلة هامة للإشراف المؤسسي والمعهدى على الطلاب خلال التدريب الميداني .
- يساعد التسجيل على النمو المهني للأخصائيين العاملين خلال تقييمهم الذاتي لعملياتهم المهنية وما يتخللها من نقاط قوة وضعف ومن خلال الإشراف المؤسسي عليهم .
- تذكروا معي
- أهداف التسجيل في خدمة الفرد
- فكروا

ما هي أساليب التسجيل؟

ثالثاً: أساليب التسجيل

يمكن أن نميز بين اتجاهين لتصنيف أساليب التسجيل وهما :

أ- تصنيف حسب الأهداف

١- أساليب مؤسسية

٢- أساليب تعليمية

ب- تصنيف حسب النوع

١- الأسلوب القصصي

٢- الأسلوب التلخيصي

٣- الأسلوب الموضوعي

أ-التصنيف حسب الأهداف

الأساليب المؤسسية :

تتخذ المؤسسات الاجتماعية أساليب مختلفة للتسجيل تتفق وطبيعة خدماتها.

فمن المؤسسات من أخذت بأساليب الاستثمارات أو البطاقات أو الجداول الإحصائية أو المقاييس المتدرجة ومنها من أخذت بأساليب الملخصات أو التقارير الموجزة ومنها من أخذت بأساليب التسجيل الصوتي

قلة من المؤسسات أخذت بأساليب تصلح للتعليم والتدريب، فهذه الأساليب تتسم بالتركيز والتبسيط وتخدم مصالح عملاتها في حدود إمكانياتها.

- الأساليب التعليمية :

وهي أساليب تمارس فقط بهدف التدريب العملي وتنقسم إلى :

- أساليب تقليدية.

- أساليب متقدمة.

- يقصد بالأساليب التقليدية: هي تسجيل العملية المهنية مقابلة كانت أو زيارة منزلية تسجيلاً حرفياً شاملاً لكافة التفاصيل الهامة منها وغير الهامة

ويرى البعض أن هذا الأسلوب يجب إتباعه في المراحل الأولى لتدريب الطلاب حتى يتدربوا بعد ذلك على أساليب أكثر تركيزاً من خلال اكتسابهم المهارات المهنية التي تمكنهم من التمييز بين الهام وغير الهام من المعلومات.

ولقد اتجهت العديد من المؤسسات إلى الأخذ بأسلوب التسجيل الصوتي والحوار الشفهي بين الطالب والمشرف ليقصر التسجيل الكتابي على الملخصات المؤسسية القصيرة، فالعبرة ليست فيما يكتبه الطالب وإنما فيما فعله وأداه في الواقع .

الأساليب المتقدمة :

هي أساليب تعليمية مركزة خالية من أية بديهيات أو مترادفات مقتصرة على كل ما هو جوهري في العملية المهنية وهو الأسلوب الذي يجب أن يتجه إليه التدريب الميداني في مجتمعنا

ويرتبط بالأساليب التعليمية إلى جانب تسجيل المقابلات عمليات تسجيلية أخرى كتسجيل النشاط اليومي للطالب، وعدد الساعات، والتقارير الدورية، والاجتماعات الإشرافية، وما إليها لقياس النمو المهني للطالب، وهذا سوف يتضح لكم بالتفصيل في مقرر التدريب الميداني إن شاء الله

ب-التصنيف حسب النوع

سواء كان التسجيل مؤسسياً أو تعليمياً فهو ينحصر في ثلاثة أنواع :

١- الأسلوب القصصي.

٢- الأسلوب التلخيصي.

٣- الأسلوب الموضوعي.

- الأسلوب القصصي :

هو أسلوب يصور الحوار اللفظي والنفسي بين الأخصائي والعميل ، فيكشف عن طبيعة التفاعل المهني بينهما وما احتوته المقابلة من عمليات مهنية في تسلسلها وتعاقبها الزمني ليُكوّن صورة حية لتكوين المقابلة

ويتضمن الأسلوب القصصي الأمثل ما يلي :

- وصف لطبيعة شخصية العميل وانفعالاته.
- سرد موضوعي مُركز للحوار ،
- وصف للعمليات النفسية المصاحبة لهذا الحوار.
- استجابة الأخصائي لهذه العمليات.
- مدى نمو العلاقة المهنية.
- أن يوضح عمليات المقاومة والتقمص والتحويل سواء من جانب العميل أو الأخصائي.
- التصنيف حسب النوع
- أن يصور المقابلة في تسلسلها الزمني ووحدتها المتعاقبة من بداية ووسط ونهاية دون تحريف مقصود أو غير مقصود .
- لا يشترط سرد الحوار كما دار خلال المقابلة ولكن يمكن أن يتضمن بعض عبارات العميل أو الأخصائي إذا ما كان لها دلالة مهنية.
- التصنيف حسب النوع
- أن يخلو من ذكر الجوانب عديمة الأهمية أو الأشياء البديهية .
- رغم التزام الأسلوب القصصي بالوصف السردي للمقابلة ووصف جوها السيكولوجي إلا أنه قد يتضمن فقرات تلخيصية لجوانب معينة لا يحقق سردها في تفاصيلها أهمية خاصة.
- يستخدم الأسلوب القصصي في تسجيل المقابلات التي تحوى على التفاعل النفسي الذي يستحق توضيحه، لذلك فهو يمارس عادة في كافة المقابلات الأولى للحالات السلوكية والنفسية والنزاع الأسري وفي بعض أو كل المقابلات التالية بينما لا يفضل ممارسته في الحالات الاقتصادية أو المقابلات التي لا تستحق السرد في تفاصيلها.

مزايا الأسلوب القصصي

- أنه يكشف عن سمات العميل الشخصية وطبيعة المشكلة التي يواجهها بصورة دقيقة .
- ٢- يمنح الأخصائي فرصة للنقد الذاتي واستكمال مواطن النقص في المقابلة .
- ٣- من أنسب الأساليب للتدريب الميداني.
- ٤- وسيلة هامة للإشراف المعهدي والمؤسسي .
- ٥- يوضح مدى نمو العلاقة المهنية ومدى الالتزام بالأساليب المهنية .

عيوب الأسلوب القصصي

- ١- يستنفذ كثير من الجهد والوقت .
- ٢- يصعب الحصول منه على بيانات عاجلة.
- ٣- يصعب استخدامه في الأبحاث العلمية والإحصاءات العامة

-الأسلوب التلخيصي:

هو تسجيل مُركز لا يتقيد بحرفية المقابلة أو بتسلسلها الزمني وإنما هو صياغة كلية تلخص المقابلة أو العملية المهنية بكل ما احتوتها من مواقف وأحداث في مضمون عام يبرز أهم ما حققتها وما انتهت إليها

ويمارس الأسلوب التلخيصي في صور متعددة منها :-

- الملخص العادي للمقابلة أو العملية المهنية.

الملخص الدوري الذي يحدد موقف الحالة في كل فترة زمنية موضعاً أهم تطوراتها

- الملخص الختامي وهو الموجز الذي تختتم به الحالة عند نقلها أو تحويلها ليبرز طبيعة المشكلة والخطوات الدراسية والتشخيصية والعلاجية التي انتهت إليها وسبب انتهاء الحالة.

الملخص التحويلي ويمارس عند تحويل الحالات إلى مؤسسات أخرى يوضح فيه الجوانب المرتبطة بطبيعة خدمات المؤسسة المحولة إليها، فهو ملخص يركز على الجوانب النفسية كالتاريخ التطوري ومظاهر الاضطراب النفسي أو السلوكي إذا حولت الحالة إلى العيادة النفسية، وقد يركز على الموقف الاقتصادي وحالات العجز إذا حولت الحالة إلى مكتب الضمان الاجتماعي أي حسب ظروف الحالة يحتوى الملخص التحويلي وهكذا

انتبهوا

تابع التصنيف حسب النوع

مزايا التسجيل التلخيصي :

يوفر الجهد والنفقات.

كما أنه وسيلة سريعة لاستخراج البيانات سواء كانت لخدمة الحالة أو للأبحاث العلمية والإحصائية

أما عيوبه :

لا يحقق المزايا التي يتسم بها الأسلوب القصصي، ويمكن شرح عيوبه فيما يلي:-

١- لا يكشف عن سمات العميل الشخصية وطبيعة المشكلة التي يواجهها بصورة دقيقة .

٢- لا يمنح الأخصائي فرصة للنقد الذاتي واستكمال مواطن النقص في المقابلة .

٣- لا يمكن استخدامه مع طلاب التدريب الميداني.

٤- ليس وسيلة للإشراف المعهدي والمؤسسي .

٥- لا يوضح مدى نمو العلاقة المهنية ومدى الالتزام بالأساليب المهنية

٣- الأسلوب الموضوعي

وهو تسجيل مقيد برؤوس موضوعات محددة وهو على ثلاث أشكال :

- الاستثمارات أو البطاقات (المطبوعة) وتحتوى على رؤوس لموضوعات يتعين استيفائها .

- مقاييس متدرجة تحتوى على درجات أو صفات يكتفي بالتأشير عليها بعلامة (✓) على النقطة التي ينطبق عليها الوحدة المسجلة مثل: متشائم / متوسط / متفائل.

جداول بيانية أو إحصائية ترفق بملف الحالة دورياً موضحاً بالخانات تملأ بواسطة الأخصائي يذكر فيها عدد المقابلات أو الزيارات أو الخدمات أو درجة التحسن سواء بذكر الرقم أو الدرجة

انتبهوا

مزايا الأسلوب الموضوعي

يتسم بالبساطة والوضوح والتركيز والاقتصار، وله قيمة إحصائية هامة.

العيوب

لا يحقق مزايا التسجيل القصصي أي عكس مزايا التسجيل القصصي.

تذكروا معي

أساليب التسجيل في خدمة الفرد

فكروا

ما هي الاعتبارات العامة الواجب مراعاتها في التسجيل ؟

رابعاً: الاعتبارات العامة الواجب مراعاتها في التسجيل

١- الدقة والأمانة والوضوح : فالتسجيل عملية مهنية وأخلاقية تستهدف أساساً مساعدة العميل وليس استعراضاً لكفاءة الأخصائي، ولذا يقصد بالدقة والأمانة في التسجيل هو عدم الإخفاء المقصود للأخطاء المهنية للأخصائي وهي ضرورة تحتمها أخلاقيات المهنة وتدعو إليها مصالح العملاء .

رابعاً: الاعتبارات العامة الواجب مراعاتها في التسجيل

٢. أن يخضع التسجيل بأساليبه المختلفة لفلسفة المؤسسة وطبيعتها .

٣. أن يحدد التسجيل فردية الحالة بظروفها الخاصة .

٤. أن يتجنب العبارات الأدبية والألفاظ الرنانة والغامضة.

٥. رغم ضرورة التزام التسجيل باللغة العربية فمن المفضل أن يتضمن عبارات مختارة من العميل أو الأخصائي كما هي ويكون لها دلالات مهنية خاصة.

٦. - يصاغ التسجيل بحيث يأخذ الأخصائي صفة المتكلم والعميل يأخذ صفة الغائب

٧. التسجيل عملية اقتصادية تخضع لقوانين القيمة والتكلفة، من ثم فيجب أن يتسم بالتركيز وتجنب المترادفات والجوانب عديمة القيمة.

٨- عند تسجيل الآراء والأحكام المهنية الخاصة يجب أن توضح الأدلة والبراهين التي تؤكدتها أو أن ترفق به المستندات الدالة على صدقها

هل تعلموا

يخصص لكل حالة ملف خاص بالمؤسسة تحفظ به تسجيلات الحالة ويتكون الملف من:

١. الغلاف الخارجي ويحتوى: اسم العميل وعنوانه أو القسم التابع له .
 - صحيفة الوجه: وهى أول صحائف الملف تكون عادة من الورق السميك وتكون منفصلة عن الملف أو مشبوكة بظهر الغلاف الخارجي من الداخل ويسجل في هذه الصفحة كافة البيانات المعروفة وطبيعة المشكلة وتطورات عمليات المساعدة أول بأول
 - ٣- استمارة البحث الاجتماعي ويوضح فيها المشكلة وتشخيصها وخطة العلاج .
 - ٤- التقارير الصحية أو النفسية أو العقلية وعادة ما يكون لها ألوانا مميزة
 ٥. المقابلات المتعاقبة والزيارات المهنية قصصية أو تلخيصية أو موضوعية .
 ٦. المكاتبات الصادرة والواردة والوثائق والمستندات .
 ٧. الخدمات العلاجية أو الدورية أو الموسمية .
 ٨. الملخصات الدورية .
 ٩. الطلب المقدم أو خطاب التحويل أو صحيفة الاتهام .
- وأخيراً عند قفل الحالة يوضع ملخص للحالة وأسباب قفلها في صدر الملف كما توضع إشارة معينة أو علامة خاصة

س ١: اشرح أهداف التسجيل في خدمة الفرد؟

هناك ثلاثة أنواع من أهداف التسجيل وهم كما يلي:-

١- أهداف عملية (مهنية): وهى الأهداف المرتبطة بسلامة العمليات المهنية لتحقيق أفضل مساعدة ممكنة وتتنحصر هذه الأهداف في :

- يُحقق التسجيل أهداف عملية المساعدة دراسة وتشخيصاً وعلاجاً، فمن خلاله يمكن التعرف على الحقائق الواجب الحصول عليها ويمكن تشخيص المشكلة ومن ثم وضع خطة علاجية .

- يحفظ التسجيل كافة البيانات الخاصة بالعملاء ومستنداتهم الدالة على أحييتهم في المساعدة لحفظها من الضياع أو تعرض حقائقها للنسيان .

- التسجيل وسيلة المؤسسة لتحويل الحالات إلى مؤسسات أخرى لمساعدتها

- يكشف التسجيل عن مناطق القوة والضعف في العمليات المهنية وأثر ذلك في رفع مستوى الخدمات بالمؤسسة وتقييمها بين الحين والآخر .

- يقدم التسجيل مادة هامة للأبحاث العلمية التحليلية والمقارنة مما يؤدي إلى الارتقاء بخدمة الفرد

- الأهداف الإدارية: وهى ما تتصل بأثر التسجيل على سلامة التنظيمات الإدارية بالمؤسسة لضمان حسن سير العمل، ومن أهم مميزاتهما :

- ينظم التسجيل أعمال المؤسسة واختصاصات موظفيها والعلاقة بين أجهزتها المختلفة .

- يسهل التسجيل تقديم الخدمات لمستحقيها بتنظيم إجراءاتها الروتينية وتبسيطها .

- وسيلة لتقييم كفاءة العاملين بالمؤسسة من أخصائيين وإداريين .

- يحفظ التسجيل المبررات اللازمة لأحقية العملاء في المساعدة أو مبررات عدم استحقاقهم لها ، بما يوضح سلامة موقف المؤسسة وتجنبها شكاوى العملاء أو مراجعة السلطات المعنية .

- التسجيل يؤمن مصالح العملاء وتحويل الحالات من أخصائي إلى آخر، فمن محتويات السجل يمكن للأخصائي الجديد التعامل مع الحالة من الموقف الذي انتهى إليه الأخصائي السابق.

٣- الأهداف التعليمية : وهى أهداف خاصة بتدريب طلاب المعاهد والكليات والأخصائيين الجدد من حيث :

- يقدم التسجيل نماذج عملية لحالات تُدرَسُ بالمعاهد المختلفة .

- وسيلة هامة للإشراف المؤسسي والمعهدى على الطلاب خلال التدريب الميداني .

- يساعد التسجيل على النمو المهني للأخصائيين العاملين خلال تقييمهم الذاتي لعملياتهم المهنية وما يتخللها من نقاط قوة

- وضعف ومن خلال الإشراف المؤسسي عليهم .

- س ٢: حلل مزايا الأسلوب القصصي؟

- مزايا الأسلوب القصصي هي:-

- ١- أنه يكشف عن سمات العميل الشخصية وطبيعة المشكلة التي يواجهها بصورة دقيقة .
- ٢- يمنح الأخصائي فرصة للنقد الذاتي واستكمال مواطن النقص في المقابلة .
- ٣- من أنسب الأساليب للتدريب الميداني.
- ٤- وسيلة هامة للإشراف المعهدي والمؤسسي .
- ٥- يوضح مدى نمو العلاقة المهنية ومدى الالتزام بالأساليب المهنية .

- س ٣: فسر ما المقصود بالأساليب المتقدمة؟

- ٣: يقصد بالأساليب المتقدمة هي أساليب تعليمية مركزة خالية من أية بديهيات أو مترادفات مقتصرة على كل ما هو جوهري في العملية المهنية وهو الأسلوب الذي يجب أن يتجه إليه التدريب الميداني في مجتمعنا .