



راه ارتباط با نگارنده: sadeghi.sabereh@gmail.com

بخش اول

مقدمه

پایگاه های خدمات اجتماعی شهرداری چندین سال است با هدف پیشگیری و کاهش آسیب های اجتماعی فعالیت می کند. جامعه هدف این پایگاه عموماً تمام افراد آسیب دیده از جمله کودکان کار و خیابان ، معتادین ، بی خانمان ها ، دختران و کودکان فرار، زنان کارگر جنسی و ... است و عمدتاً فعالیت های پایگاه در سال های اخیر براین گروه ها متمرکز بوده است. هم چنین افراد دیگر که بخش عمده گروه هدف پایگاه را شامل می شوند زنان سرپرست خانوار و اقشار نیازمند حمایت هستند. مطالبی که در ادامه عنوان خواهد شد دسته بندی فعالیت هایی است که می توان در پایگاه انجام داد، حال این فعالیت ها می تواند در قالب کمیته و کارگروه با عضویت یک یا دو مددکار اجتماعی باشد و یا اینکه هر مددکار اجتماعی می تواند با تمرکز بر یک یا چند حوزه، فعالیت های خود را با ساختار و چشم انداز مناسب و قابل ارزیابی و پیش بینی جلو ببرد.

این کتابچه حاصل مشاهده و فعالیت یک ساله در پایگاه خدمات اجتماعی محله فرحزاد است و سعی شده است که نوشتن آن با الهام از سبک ها و روش های متفاوتی که مددکاران از سال های پیش تا کنون با استفاده از آن به فعالیت در پایگاه ها پرداخته اند صورت گیرد.

۱- ترسیم نقشه دموگرافیک محله

ابتدا و پیش از هرچیز نیاز است تا مددکاران اجتماعی مستقر در پایگاه به ترسیم نقشه دموگرافیکی از محله بپردازند. با ترسیم این نقشه می توان به پراکنش جمعیتی و گروه های سنی ساکن در محله جهت برنامه ریزی دست پیدا کرد. تمامی محله را زیر و رو کنید و به خوبی با آن آشنا شوید.

۲- مستندسازی گزارش ها

یکی از مشکلات عمده مددکاران اجتماعی محترم، عدم توجه به مستندسازی است در این برنامه سعی شده است تا بلافاصله بعد

از هر فعالیت نحوه مستندسازی آن ها نیز توضیح داده شود. بدیهی است این فرایند صرفاً یک پیشنهاد بوده و مددکاران عزیز می توانند به این فرایند افزوده یا از آن بکاهند. در ابتدا لازم است مستندات کلی و اولیه ای که برای فعالیت در پایگاه به آن ها نیاز است به صورت تیتروار معرفی شوند:

- ۱- طراحی فرم خام نگارش گزارش فردی
- ۲- طراحی فرم خام نگارش گزارش گروهی
- ۳- طراحی فرم خام نگارش گزارش جامعه ای
- ۴- طراحی فرم صورت جلسه جلسات تی سی
- ۵- فایل اکسل طرح های جامعه ای شامل ستون هایی با عناوین: عنوان طرح، تاریخ نگارش، تاریخ اجرا، علت و تشخیص (در این ردیف توضیح می دهید که این طرح دقیقاً چه مساله ای را می خواهد حل کند)، تعداد گروه هدف، محل اجرا، نتیجه
- ۶- فایل اکسل طرح های گروهی شامل ستون هایی با عناوین: عنوان طرح، تاریخ نگارش، تاریخ اجرا، علت و تشخیص (در این ردیف توضیح می دهید که این طرح دقیقاً چه مساله ای را می خواهد حل کند)، تعداد گروه هدف، محل اجرا، نتیجه
- ۷- فایل اکسل اسامی مددجویان شامل ستون هایی با عناوین: نام و نام خانوادگی مددجو، تاریخ پذیرش، نوع گروه هدف، مددکار مربوطه
- ۸- سایر فایل های اکسل و فرم های خام: این فایل ها شامل مواردی می شود که شاید نگارنده از قلم انداخته باشد و طبق تشخیص شما مددکار محترم اضافه می شود.

بخش دوم

مقدمه

فعالیت در پایگاه خدمات اجتماعی، مانند کشتی سواری در اقیانوسی بی کران است. شاید برای شما نیز پیش آمده باشد که با خودتان فکر کنید همه کار می‌توانید بکنید و در نهایت هیچ کار نمی‌توانید بکنید. هم چنین ممکن است پیش آمده باشد با وجود اقدامات متعدد، در نهایت محکوم به بی‌توجهی و بیکاری در پایگاه از سوی سرپرستان خود شده باشید. عمده‌ترین دلیل این مساله، انجاست که نقشه‌ای برای راه و فعالیت خود ندارید و نمی‌توانید اقدامات خود را مستند کنید. در این بخش سعی شده فعالیت‌هایی که می‌توان در پایگاه خدمات اجتماعی فرحزاد انجام داد به صورت دسته‌بندی شده ارائه شود تا شما مددکار عزیز بتوانید در هر یک از بخش‌ها که طبق تشخیص شما اولویت محله‌تان است دست به اقدام مناسب بزنید و نهایتاً هر فعالیت را به صورت مکتوب و مستند ارائه دهید.

۱- منابع اجتماعی

از آنجایی که عمدتاً گروه‌های آسیب‌دیده و گروه‌های درامدی پایین به پایگاه مراجعه می‌کنند در راستای اعتماد سازی با آنان می‌توان به فعالیت‌های تشویقی دست زد. منابع اجتماعی در این مرحله از فعالیت به شدت مورد نیاز است. نیاز است تا مددکاران پایگاه بتوانند منابع مختلف پزشکی، مشاوره‌ای، کاریابی و ... را در خارج از پایگاه به وسیله نیروهای داوطلب تهیه کنند تا بتوانند مراجعان خود را به آنان ارجاع دهند.

به علت محدودیت منابع، لازم است ملاک هایی جهت ارجاع مددجویان توسط مددکاران در نظر گرفته شود. این ملاک ها باید با توافق تمامی مددکاران اجتماعی پایگاه باشد. پیشنهاد می شود در ابتدا صرفا موارد اورژانسی به علاوه مواردی که می تواند موجب کاهش شدت آسیب دیدگی فرد و خانواده باشد طبق تشخیص موردی هر مددکار ارجاع داده شوند.

این منابع می توانند شامل پزشکان، روانشناسان، مشاوران و ... باشند. یکی دیگر از منابع اجتماعی، خیرین پایگاه هستند که کمک های مالی و غیرمالی ارائه می کنند. این کمک ها بهتر است مستند شوند تا در مواقع لزوم هر مددکار بداند چرا، چگونه و به چه میزان به مددجوی خود کمک کند. فرایند مستندسازی در ادامه توضیح داده خواهد شد.

برچسب گذاری: برای آنکه بدانید هر منبع را در چه مواقعی می توانید استفاده کنید بهتر است در زمان مستندسازی، داخل فایل اکسل، شیت های جداگانه ای برای هر منبع و گروه طراحی کنید. برای مثال، در فایل اکسل منابع اجتماعی، شیت هایی با عنوان اعتیاد، پزشکی، مشاوره و راهنمایی، روانشناسی، روانشناسی کودک، خانواده و ... داشته باشید.

مستندسازی منابع اجتماعی

مستندسازی منابع اجتماعی: یک فایل اکسل حاوی ستون هایی (با عناوین: نام و نام خانوادگی شرکت یا فرد، نوع خدمات و همکاری، میزان مهارتجویی که می توان در ماه ارجاع داد)

مستندسازی ارجاع: یک فایل اکسل حاوی ستون هایی (با عناوین: نام و نام خانوادگی، تاریخ ارجاع، علت ارجاع، نتیجه، اقدام بعدی)

مستندسازی کمک های مالی: به دلیل محدودیت در این بخش از منابع، نگارنده توصیه می کند تا فعالیت های مربوط به ارجاع این بخش از منابع به صورت فایل یا شیت جداگانه در اکسل ثبت شود که مددکار بداند تا کجا و چرا باید حمایت مالی و کالایی به عمل آورد تا از وابستگی در مراجعان جلوگیری شود. فایل اکسل حاوی ستون هایی با عناوین: نام و نام خانوادگی مددجو، تاریخ، علت کمک، مدت زمان (مدت زمانی که این کمک می تواند به مددجو تعلق بگیرد)

۲- ارتقا سلامت

این حوزه از فعالیت شامل سلامت فردی و محیط زیست محله است. در این کارگروه می توان طرح های جامعه ای و فردی و گروهی برای گروه های مختلف کودکان، نوجوانان، جوانان، سالمندان، زنان در معرض آسیب و سایر گروه های آسیب دیده یا در معرض نوشت.

مثال هایی از طرح هایی که در این حوزه در پایگاه فرحزاد انجام شده است:

- ۱- توزیع پک های بهداشتی ماهیانه برای زنان بی خانمان دره فرحزاد که از مددجویان پایگاه می شوند
- ۲- طرح کاهش سوتغذیه کودکان و توزیع روزانه شیر و خرما به کودکان دارای سوتغذیه در پایگاه
- ۳- آموزش بهداشت فردی به بی خانمان های پذیرشی در خوابگاه فرحزاد
- ۴- حساس سازی اهالی محله نسبت به پیگیری طرح تفصیلی شهری و تعیین تکلیف دره فرحزاد
- ۵- حساس سازی اهالی محله نسبت به حفظ زیبایی و تمیزی محیط زندگی
- ۶- آموزش حفظ بهداشت محیط زندگی به فقرا و ارتقا فقر فرهنگی (این آموزش ها در بازدیدهای منزل به صورت هفتگی انجام می شد. از آنجا که عموما فقرا به فقر فرهنگی نیز دچار هستند، رسیدگی به خانه و فضای بهداشتی داخل خانه اهمیت بالایی دارد)
- ۷- مشاوره انگیزشی با زباله گردهای محله به صورت هدفمند در گشت ها

شما مددکار عزیز نیز می توانید طبق ارزیابی های خود با گروه های مختلف در محله فرحزاد در این زمینه به مشارکت و فعالیت بپردازید.

طرح های پیشنهادی:

- ۱- تشکیل گروه همیار محیط زیست (این گروه عمدتاً با هدف آموختن فرهنگ حفظ محیط زیست و زندگی فارغ از محله است. آموزش هایی نظیر انداختن زباله در سطح اشغال، افزایش مسولیت نسبت محیط زندگی و سایر ارزش های زندگی مربوط به محیط زندگی)

۲- تئاتر شورایی با هدف افزایش احساس مسولیت محله به ویژه زنان و کودکان

مستندسازی بهداشت

با توجه به اینکه می توان فعالیت های فردی و گروهی و جامعه ای در این حوزه انجام داد علاوه بر نگارش گزارش های فردی و گروهی و جامعه ای، در فایل های اکسل مربوط به هر طرح، اطلاعات مربوطه که در مستندسازی گزارش ها توضیح داده شده است وارد شود.

۳- رسیدگی به افراد آسیب دیده و در معرض آسیب

این گروه شامل افرادی نظیر بی خانمان ها، دختران فرار، کودکان ازار دیده، خانواده های معتادان، زنان سرپرست خانوار با شرایط دشوار، کارگران جنسی و ... است. افراد دیگری نیز می توانند در این لیست قرار گیرند که بستگی به تشخیص مددکاران پایگاه دارد که چه گروه هایی را در تعریف افراد آسیب دیده تحت حمایت در پایگاه بگنجانند.

با این گروه از افراد طبق تشخیص می توان فعالیت های مختلفی انجام داد. جهت جلوگیری از اتلاف وقت و انرژی و موازی کاری، پیشنهاد می شود در منابع اجتماعی، به بحث برچسب گذاری توجه بیشتری شود تا هر مددکار بتواند در مواقع اقدام، بهترین ارجاع را انجام دهد. اینگونه دیگر لازم نیست پایگاه به تمامی گروه های هدف در محله بپردازد.

۴- پیشگیری با آموزش

منابع شما محدود و زمان شما اندک است. بهترین روش برای شما استفاده از گروه است. در این کارگروه دست به اقدامات پیشگیرانه در کار با گروه های مختلف می زنیم. این گروه ها لزوماً افراد آسیب دیده و در معرض آسیب نیستند. عمده ترین فعالیت در این کارگروه، آموزش های فردی و ترجیحاً گروهی است. می توان کارگاه های فصلی یا ماهیانه برای اجرا طراحی کرد که به صورت روتین در هر ماه یا هر فصل اجرا شود و در برنامه سالیانه پایگاه با تاریخ های مشخص قرار گیرد. مثال هایی از کارگاه هایی که در پایگاه فرحزاد انجام شده است:

- ۱- مهارت های زندگی برای زنان سرپرست خانوار
- ۲- گروه های فعالیت مددکاری جهت آموزش ارزش های زندگی به کودکان
- ۳- آموزش پیشگیری از اعتیاد
- ۴- آموزش راغب سازی همکاری در درمان اعتیاد با خانواده های دارای عضو معتاد
- ۵- آموزش به همراه فیلم و انیمیشن برای گروه های مختلف
- ۶- تربیت تسهیل گر کمک به خانواده های دارای عضو معتاد

پیشنهاد:

- ۱- کارگاه آموزشی تربیت جنسی کودکان و نوجوانان برای خانواده ها
- ۲- کارگاه تربیت تسهیل گر برای گروه های مختلف مهاجران و غیرمهاجران

*مستند سازی این بخش نیز در فرم های فعالیت گروهی یا جامعه ای و هم چنین در فایل اکسل مربوطه که قبلا توضیح داده شده است صورت می گیرد.

۵- گروه های TC

جهت کاهش فاصله میان گروه های مختلف لازم است تا انسان ها بتوانند با یکدیگر حرف بزنند. برای این کار پیشنهاد می شود تا جلسات تسهیل گرانه و همدلانه به صورت ماهیانه در سه سطح برگزار شود:

- ۱- مددکاران و مددجویان آنها به صورت ماهیانه گروه های تی سی تشکیل دهند تا بتوانند به بررسی روند فعالیت ها و تلاش برای بهتر شدن کیفیت اقدامات بپردازند.
- ۲- سطح دیگر این جلسات به همراه مددکاران و منابع اجتماعی و موسساتی است که پایگاه با آنها فعالیت می کند. این جلسه ها می تواند به صورت فصلی یا ماهیانه انجام شود.
- ۳- مهم ترین بخش جلسات تی سی، جلساتی است که به همراه مددکاران و سرپرست مددکاری پایگاه به صورت ماهیانه باید انجام شود.

#مستندسازی جلسات TC:

فایل اکسل حاوی تاریخ، موضوعات مطرح شده و نتیجه

۶-گشت ها

گشت های پایگاه باید به صورت هدفمند و موردی و طبق نیاز صورت گیرد. فرایند گشت با هدف معرفی پایگاه، شناسایی افراد در معرض آسیب، شناخت منابع محله، شناخت فضاهای بی دفاع و ... است.

جهت جلوگیری از اتلاف وقت و موازی کاری بهتر است برنامه هفتگی به صورت نوبتی با مددکاران برای گشت طراحی شود.

همراهی مددکاران پایگاه در گشت های کاهش آسیب یا تشکیل گروه های همتا برای گشت نیز می تواند یکی از فعالیت ها باشد که در پایگاه انجام شود.

مستندسازی گشت:

- ۱-طراحی فایل اکسل حاوی ستون هایی با عناوین، نام و نام خانوادگی مددکار، تاریخ گشت، محدوده گشت، نتیجه
- ۲-طراحی برنامه هفتگی در فایل ورد شامل مددکار، روز، ساعت، محدوده، هدف که به صورت هفتگی پر شود.

۷-مداخله در بحران (HOT LINE)

از انجایی که پایگاه فرحزاد در محله ای آسیب دیده و در معرض آسیب مستقر است یکی از فعالیت های اساسی آن ارجاع گروه های آسیب دیده و مداخله در بحران های فردی و خانوادگی اعضای محله است. بنابراین باید همیشه آمادگی چنین مداخله ای برای پایگاه وجود داشته باشد. بهتر است خط بحران که شامل یک خط موبایل است برای پایگاه تهیه شود و به صورت چرخشی بین مددکاران محترم در گردش باشد تا اهالی محله در صورت هرگونه بحران بتوانند با مددکاران پایگاه در تماس باشند.

تهیه لیست بحران: این لیست حاوی شماره تماس های ضروری برای گروه های مختلف است شماره هایی مثل اورژانس های اجتماعی نزدیک به منطقه، سایر مراکز خدمات اجتماعی نزدیک، تسهیل گران و گروه های همتای محلی تربیت شده، شماره

اورژانس پزشکی، روانشناس ها و مشاوره‌هایی که از قبل تعیین شده اند و سایر منابع اجتماعی جهت ارجاع و تسهیل فرایند حل بحران.

مستندسازی خط بحران:

یک فایل اکسل حاوی نام مددکار، نام مددجو، تاریخ اقدام، اقدامات، نتیجه

۸- فضاهای بی دفاع

یکی از بخش‌های نیازمند توجه در محله فرحزاد، فضاهای بی دفاع ناشی از تخریب‌های نادرست و هم‌چنین رهاشدن رسیدگی به طرح‌های شهری و تفصیلی تهران است. این بخش از فعالیت‌های مددکاران که با گشت‌های آنان در پایگاه‌گره خورده است بهتر است همانگونه که در بخش مربوط به گشت‌ها توضیح داده شد صورت گرفته و ثبت شود. در نهایت برای اقدام در این بخش علاوه بر پیگیری‌های ماهیانه از شهرداری محله و رفع موارد جزئی و کوچکی مثل نورمحله، آسفالت و بهبودهایی از این دست، مددکاران اجتماعی باید به بحث مهم‌تر دیگری یعنی سیاست‌گذاری اجتماعی بپردازند که در ادامه توضیح داده خواهد شد.

مستندسازی فضای بی دفاع در فایل اکسلی که مربوط به گشت است صورت می‌گیرد و می‌توان شیت جداگانه‌ای در همان فایل برایش تعریف کرد و نتیجه اقدامات و پیگیری‌های مربوط به هر محدوده و تشخیص را ثبت کرد.

۹- سیاست‌گذاری اجتماعی

یکی از مهم‌ترین رسالت‌های مددکاران اجتماعی علاوه بر کار با افراد و گروه‌های کوچک در سطح خرد و میانه، اقدام و عمل برای سیاست‌گذاری اجتماعی است. وظیفه حرفه‌ای هر مددکار اجتماعی است که در راستای حل مساله یا پیشگیری از آن، دست به حساس‌سازی عمومی بزند. این اقدامات می‌تواند شامل تشکیل کمپین‌ها، نوشتن مقاله، برگزاری نشست‌ها و ملاقات با مسئولین و ... باشد.

نمونه فعالیت های سیاستگذارانه که در پایگاه فرحزاد انجام شده است:

- ۱- برگزاری نشست با مسئولین و پژوهشگران ومردم در حیطه های مختلف برای حساس سازی
- ۲- انتشار مقاله در روزنامه ها و سایت ها و مجلات
- ۳- پژوهش و جهت دادن به پژوهشگران جهت تمرکز بر موضوعات نیازمند توجه

*توصیه می شود فایل اکسل برای این بخش نیز طراحی شود تا انسان های بعدی و همکاران شما بدانند تا کنون برای هر مساله ای چه گام های سیاستگذارانه ای انجام شده است.

نگران زیاد شدن فایل های اکسل نباشید. جزییات کامپیوتری، شما را آسوده تر خواهند کرد. علاوه بر این بخش قابل توجهی از زمان شما در پایگاه صرف کار بزرگ و مهم و با ارزشی به نام "شواهدسازی" خواهد شد. مستندسازی کار با ارزشی است که می تواند از اتلاف منابع انسانی و مانع سازی برای پیشبرد اقدامات جلوگیری کند. شما در حال انجام کار با ارزشی هستید. آموخته های بشری تنها با مکتوب شدن است که باقی می ماند. نگارش این دفترچه نیز با همین هدف صورت گرفته است. از بقیه مددکاران اجتماعی عزیز نیز می خواهم تا برنامه راه خود را برای مابقی همکاران به میراث بگذارند. پیشرفت در گرو مستندسازی است.

