**فرایند مددکاری اجتماعی**

به طور کلی، فرایند مددکاری اجتماعی شش مرحله دارد که عبارت است از 1) مطالعه یا جمع­آوری اطلاعات؛ 2) تشخیص؛ 3) تدوین برنامه کمکی یا برنامه­ریزی؛ 4) اجرای برنامه؛ 5) ارزیابی؛ 6) (پیگیری پس از ترخیص).

**مرحله مطالعه یا جمع آوری اطلاعات**

نخستین اقدام مددکار اجتماعی در فرایند کمک به مراجع، جمع­آوری اطلاعات است. مددکار اجتماعی حرفه­ای در پی آن است که در کوتاه­ترین زمان بیشترین و دقیق­ترین اطلاعات درباره مشکل مراجع بدست آورد.

اطلاعات که مددکار اجتماعی باید در این مرحله جمع­آوری کند به این ترتیب است:

1. اطلاعات در خصوص تاریخچه (روند) مشکل، یعنی اینکه مشکل از چه زمانی شروع شده است و تا زمان مراجعه به مددکار اجتماعی چه روندی را طی کرده است.
2. اینکه مراجع تا زمان رجوع مددکار اجتماعی چه اقدامی برای حل مشکل یا برای برطرف کردن نیاز خود انجام داده و چه نتیجه­ای گرفته است (اگر اقدامی انجام شده است و نتیجه مثبتی نداشته است علت آن بررسی شده است).
3. اطلاعات درباره اینکه عوامل زمینه­ساز یا مؤثر در بروز مشکل یا مشکلات کدام است.
4. شناخت عوامل زمینه­ساز مددکار اجتماعی را یاری می­کند تا در تدوین برنامه­های کمکی برای حل مشکل مراجع، راهکارهای اساسی را با همکاری مراجع اتخاذ و در واقع ریشه­ای و اساسی مشکلات را حل کند، به گونه­ای که به هدف اصلی مددکاری که همان استقلال نسبی مراجع است درست یابند.

حال که اهمیت شناخت عوامل زمینه­ساز بروز مشکل در تدوین برنامه­های کمکی فردی و برنامه­های پیشگیرانه روشن شد به تقسیم­بندی آنها اشاره می­شود. عوامل زمینه­ساز بروز مشکل در سه دسته جای می­گیرد:

دسته اول، عوامل مربوط به فرد؛

دسته دوم، عوامل مربوط به خانواده؛

دسته سوم، عوامل مربوط به جامعه؛

برای نمونه این سه دسته عوامل را در مورد کودک­آزاری ارائه و از هر دسته مواردی ذکر می­شود؛

دسته اول: عوامل مربوط به فرد مانند عقب­ماندگی ذهنی، فرزند اول بدون، نارس بودن کودک،
بچه­های بیش فعال و غیره.

دسته دوم: عوامل مربوط به خانواده مانند والدین معتاد، خانواده از هم گسیخته، بی­سوادی والدین، والدین آزاردیده در دوران کودکی و غیره.

دسته سوم: عوامل مربوط به جامعه مانند فقدان حمایتهای قانونی از کودکان آزاردیده، مشکلات اقتصادی، فرهنگی و غیره.

پس در مرحله جمع­آوری اطلاعات مددکار اجتماعی باید بتواند این سه دسته عوامل را تفکیک کنده؛ چون نوع برخورد با این عوامل ممکن است متفاوت باشد؛ ضمن اینکه هر کدام از این سه دسته از عوامل ممکن است جزء عوامل زمینه ساز یا آشکارساز نیز باشد.

دسته چهارم: در این مرحله مددکار اجتماعی لازم است اطلاعات دقیقی در خصوص پیامدهای مشکل در زمان حال نیز بدست آورد. چرا که محور اصلی تشخیص مشکل و تدوین برنامه کمکی پس از عوامل موثر در بروز مشکل، پیامدهای مشکل می­باشد.

برخی از شیوه­های جمع­آوری اطلاعات اشاره و نکاتی کلی را در باره آنها مطرح می­کنیم. این شیوه­های عبارتند از:

- مصاحبه با مراجع، خانواده و دیگران

- مشاهده

- خوب گوش کردن

- بازگو کردن

- بازتاب

- تصریح

- بازدید از منزل

- مدیریت و رهبری

- مطالعه پرونده قبلی در مرکز کار مددکار یا مراکز دیگر

**مرحله تشخیص**

دومین مرحله پس از جمع­آوری اطلاعات در مددکاری اجتماعی مرحله تشخیص است.

تشخیص در مددکاری اجتماعی به بیان ساده یعنی اینکه مشکل یا مشکلات نیاز و یا نیازهای مراجع بر اساس اطلاعات جمع­آوری شده مشخص شوند.

**مرحله تدوین برنامه کمکی**

مهم­ترین اقدام مددکار اجتماعی پس از مطالعه و تشخیص، تدوین برنامه یا برنامه­های کمکی برای حل مشکل با مشکلات و رفع نیاز یا نیازها با مشارکت مراجع است که به این مرحله برنامه­ریزی نیز می­گویند. در این قسمت، لازم است در ابتدا تعریفی از برنامه­ریزی ارائه شود.

**اجرای برنامه­های کمکی**

پس از تدوین برنامه کمکی اجراب برنامه­ها شروع می­شود. تا زمانی که برنامه اجرا نشود وجوه قوت و ضعف و به عبارت دیگر کارآیی آن مشخص نخواهد شد.

- در این مرحله نیز مثل بقیه مراحل فرایند مددکاری اجتماعی، مشارکت و همکاری مراجع بسیار مهم و ضروری است چون برنامه­ها عمدتاً بر عهده مراجع است.

- اجرایی بودن و عملی بودن برنامه­ها در این مرحله تأثیرگذار است. در نظر داشتن تواناییها و امکانات مراجع، خانواده و جامعه در تدوین برنامه­های کمکی، اجرا را آسان­تر می­کند.

**ارزیابی برنامه ها**

پنجمین مرحله از فرایند مددکاری اجتماعی ارزیابی برنامه­های در حال اجرا و اجراشده است.

ارزیابی برنامه­ها به مددکار و مراجع کمک می­کند تا بدانند استقلال نسبی مراجع یا اجرای برنامه­ها تحقق می­یابد یا خیر و اگر اشکالی وجود دارد، در کجاست.

« ارزیابی در تمام روشهای مددکاری اجتماعی عبارت است از اینکه اجزای برنامه تا چه حد توانسته است هدفهای مورد نظر را برآورده نماید».

**خلاصه**

1. فرایند، مددکاری اجتماعی شامل شش مرحله است: مطالعه (جمع­آوری اطلاعات)، تشخیص، تدوین برنامه کمکی، اجرای برنامه کمکی، ارزیابی و پیگیری.

2. در کلیه مراحل این فرایند، مراجع باید مشارکت فعال داشته باشد.

3. جمع­آوری اطلاعات دقیق و کافی قبل از تشخیص بسیار مهم است.

4. مشکل یا مشکلات باید به ترتیب اهمیت و اولویت به صورت روشن دسته­بندی شوند.

5. برنامه­های کمکی باید بر اساس اهمیت مشکلات اولویت­بندی و به صورت کوتاه­مدت، میان­مدت و بلندمدت تدوین شوند.

6. در تدوین برنامه­های کمکی منابع و تواناییهای مراجعان، خانواده­ها و جامعه را باید در نظر گرفت.

7. آشنایی با مؤسسات، منابع و برنامه­های موجود در تدوین برنامه کارآمد مفید است.

8. اجرای صحیح برنامه­ها مشروط به مشارکت فعال مراجع، انتخاب شیوه­های مناسب و در نظر گرفتن زمان کافی است.

9. ارزیابی فعالیتها از آغاز اجرای برنامه­ها تا پایان فرایند مددکاری ادامه دارد.

10. در ارزیابی فعالیتها وجوه قوت و ضعف و میزان پیشرفت برنامه­ها باید مشخص شوند.

 11. در صورت ناکارآمد بودن برنامه­ها باید آنها را تغییر داد و مددکار اجتماعی نباید در مورد برنامۀ تدوین شده تعصب داشته باشد.

12. پیگیری ممکن است از طرق مختلف از جمله حضوری، تلفنی و مکاتبه­ای صورت گیرد.

13. مدت پیگیری به نوع مشکل، شدت و عمق آن بستگی دارد.

**مهارتهای مددکاری اجتماعی**

**مشاهده**

یکی از مهارتهای مورد نیاز مددکاران اجتماعی در جمع­آوری اطلاعات یا مرحله مطالعه، مهارت مشاهده است. از مشاهده تعاریف زیادی ارائه شده است که به دو تعریف اشاره می­شود:

«نگاه کردن صحیح و یادداشت کردن پدیده­ها آن طور که در طبیعت و... روابط متقابل اتفاق می­افتد».

در تعریف دیگر از مشاهده چنین آمده است:

«مشاهده عبارت است از زیر دید قرار دادن پدیده های پیرامون و دریافت عمل و عکس­العمل­های غیرکلامی که منجر به ادراک و استنباط دقیق نمودها می­گردد».

به طور کلی، می­توان گفت که منظور از مشاهده در مددکاری اجتماعی مشاهده عادی و معمولی نیست که همه ما در هر لحظه به صورت غیر علمی انجام می­دهیم، بلکه مقصود دیدن هدفدار و حرفه­ای به منظور جمع­آوری اطلاعات برای شناخت و تشخیص مشکل یا نیاز مراجع است.

**نکات مهم در مشاهده**

1. مددکار اجتماعی باید سعی کند هدف مشاهده را برای خود مشخص کند و در مقابل این سوالات که چرا و چه چیز را مشاهده می­کند پاسخ داشته باشد. یعنی باید اطلاعاتی
جمع­آوری کند که در تشخیص مشکل مفید باشد.
2. مشاهده مددکار اجتماعی، اغلب ممکن است با مشاهده فردی عادی فرق کند چون مشاهده او یک مشاهده حرفه­ای و علمی است.
3. مددکار اجتماعی باید در کمترین فرصت بعد از مشاهده، مطالب جمع­آوری شده را بررسی و ثبت و گزارش کند. هر چه فاصله بین زمان مشاهده و ثبت آن بیشتر شود. احتمال فراموش شدن بعضی از اطلاعات افزایش می­یابد.
4. چنانچه مددکار در استفاده از روش مشاهده مشکلاتی دارد، باید آنها را گزارش کند تا درستی (روایی) یافته­هایش برای کسانی که گزارش او را مطالعه می­کنند و یا از اطلاعات تهیه شده استفاده می­کنند، مشخص باشد.
5. استفاده از مهارت مشاهده ممکن است با سایر مهارتها از جمله مصاحبه و گوش کردن توأم باشد.
6. ثبت رفتار و واکنشهای غیرکلامی مراجع هنگام مصاحبه، بازدید از منزل، مراجعه به مرکز و غیره ضروری است.
7. برای استفاده از مهارت مشاهده، مددکار اجتماعی می­تواند از این راهها اقدام کند:

الف) مشاهده با شرکت فعال: در این روش، مددکار اجتماعی به عنوان مشاهده­گر در زندگی گروههای هدف شرکت دارد.

ب) مشاهده رفتار از طریق شیشه یکطرفه.

ج) مشاهده رفتار در کنار استفاده از سایر مهارتها به صورت همزمان.

**محاسن مشاهده**

استفاده از این مهارت محاسنی دارد که برخی از آنها عبارت است از:

1. اطلاعاتی که به دست می­آید بدون واسطه است؛ یعنی مددکار اجتماعی به صورت مستقیم مشاهده و اطلاعات لازم را جمع­آوری می­کند. «مشاهده کننده با حضور مستقیم در صحنه مشاهده تجربه­های غنی­تری کسب می­کند».
2. در استفاده از این مهارت همکاری مراجع ضروری نیست.
3. در مواقعی که مراجع قادر به انتقال اطلاعات نیست یا اطلاعات غیر واقعی می­دهد. استفاده از این روش مفید واقع می­شود؛ مثل مشاهده رفتار کودکان با یکدیگر در یک مرکز شبانه­روزی یا مدرسه.
4. گاهی، مشاهده رفتار و حالات و واکنشهای مراجع ممکن است پیامهایی برای مددکار اجتماعی داشته باشد.
5. مددکار اجتماعی در زمان کوتاه اطلاعات زیادی می­تواند به دست آورد.

« حضور خود مشاهده­گر در موقعیت مورد مشاهده و نظارت کامل بر رویدادهای آن موقعیت، او را قادر می­سازد که اطلاعات وسیعی را در زمان کوتاهی به دست آورد».

1. از طریق مشاهده می­توان اطلاعاتی به دست آورد که طرح سؤال برای دستیابی به آن ممکن است واکنشهایی را در مراجع ایجاد و یا احساسات او را جریحه­دار کند.

**معایب مشاهده**

برخی از معایب روش مشاهده از این قرار است:

1. وجود مددکار اجتماعی ممکن است موجب شود که مشاهده­شوندگان رفتار طبیعی و عادی از خود بروز ندهند و به همین سبب نتایج حاصل از مشاهده از اطمینان کمتری برخوردار باشد.
2. این امکان وجود ندارد که مددکار اجتماعی همیشه و به طور منظم در موقعیت مشاهده واقع شود.
3. گاهی ممکن است مددکار اجتماعی چنان تحت تأثیر محیطی که در آن وارد شده است قرار گیرد که فراموش کند. چه اطلاعاتی را باید جمع کند. (از یادبردن هدف مشاهده).
4. یکی دیگر از معایب مشاهده این است که بسیاری از اطلاعاتی که از طریق مشاهده به دست می­آید مربوط به همان زمان است و از گذشته اطلاعی به دست نمی­دهد.
5. گاهی مواقع تعصب و تمایلات مشاهده­گر (چه خودآگاه چه ناخودآگاه) ممکن است موجب شود که ناخواسته آن قسمتی از رفتار را که خود تمایل دارد مشاهده کند که این ممکن است نتیجه تفاوت­ها یا تشابهات فرهنگی یا علایق شخصی یا غیره باشد.
6. در روش مشاهده مددکار با انبوهی اطلاعات مواجه است که ممکن است بیش از نیاز او باشد و این امر تهیه گزارش را با مشکل مواجه می­کند.
7. عدم توانائی مددکار اجتماعی در تهیه گزارش یا گزارش­نویسی ممکن است موجب شود از اطلاعات مشاهده به خوبی بهره­برداری نشود.
8. مشاهده برای به دست آوردن همه اطلاعات کافی نیست یا آنکه بعضی از اطلاعات با مشاهده به دست نمی­آید؛ مثلاً علل زمینه­ساز خودکشی، اعتیاد و یا روسپیگری.

**نکات اساسی در خوب گوش کردن**

در استفاده از این مهارت، مددکاران باید نکاتی را در نظر داشته باشند که به آنها اشاره می­کنیم:

1. خوب گوش کردن نیاز به تجربه و مهارت دارد.
2. خوب گوش کردن به تنهایی ممکن است تخلیه روانی مراجع را در پی داشته باشد.

«به طور کلی باید گفت که پایش روان، خودپالایی یا خالی کردن خود از طریق صحبت کردن، هنگامی بیشتر مؤثر است مربوط به تجربه­های دوران اخیر شخص باشد. به عبارت دیگر، هر چه احساسات و عواطف ناراحت کننده شخص، نزدیکتر به زمان حال باشد، اثر صحبت کردن در بهبود وضع روحی شخص و پالایش روان وی موثرتر است و این احساسات هر چه مربوط به زمان دورتر و تجربیات سرکوفته­تر باشد، ارزش بیان آن در بهبود بخشیدین و احساس آرامش و امنیت روحی شخص، بیشتر قابل شک و تردید و کمتر قابل اعتماد می­باشد».

1. خوب گوش کردن مراجع را به صحبت بیشتر بر می­انگیزد و این امر خود زمینه­ای می­شود تا اطلاعات بیشتری درباره مشکل یا نیاز او در اختیار مددکار اجتماعی قرار گیرد.
2. خوب گوش کردن اعتماد مراجع را به مددکار اجتماعی افزایش می­دهد.
3. مددکار اجتماعی هنگام گوش کردن به صحبت مراجع نباید ساکت و خشک باشد. مشاهده این رفتار ممکن است این تصور را به وجود آورد که او تمایلی به شنیدن مراجع را ندارد و این خود ممکن است اعتماد میان آنها را خدشه­دار کند.
4. مددکار اجتماعی نباید با پرسش­های پی در پی فرصت طرح مشکل را از مراجع بگیرد. قطع کردن مکرر صحبت مراجع ممکن است تمرکز مراجع در طرح مشکل را برهم زند و حتی موجب عصبانیت او شود یا اینکه این گمان را پدید آورد که مددکار حوصله شنیدن مراجع را ندارد و می­خواهد زودتر «از شر او خلاص شود».
5. مددکار اجتماعی که خوب گوش می­کند به موقع اظهار نظر مناسب نیز می­کند و با این کار توجه خود را به حرف­های مراجع و تمایل به درک و حل مشکل را به او نشان می­دهد که این کار رضایت مراجع را در پی خواهد داشت.
6. مددکار باید به آنچه مراجع می­گوید گوش کند نه آنچه خود دوست دارد بشنود.
7. مددکار باید هنگام گوش کردن به حرکات غیرکلامی مراجع نیز توجه داشته باشد.
8. گاهی، مراجع وقتی که شنوده­ای خوب پیدا می­کند از هر دری صحبت می­کند در این حالت، مددکار اجتماعی باید مهارت و تجربه خود از تکرار این مسئله جلوگیری کند.
9. خوب گوش کردن مددکار اجتماعی در استفاده از مهارت بازگوئی تاثیر مستقیم و بسزائی دارد.
10. کنترل ادراکی یکی دیگر از فواید خوب گوش کردن به مراجع است.
11. خوب گوش کردن موجب می­شود که مددکار در استفاده از مهارت تصریح به خوبی عمل کند.

**بازدید از منزل**

یکی از مهم­ترین و کارآمدترین ابزار کار مددکاران اجتماعی فرایند مددکاری «بازدید از منزل» است. بازدید از منزل بر طبق ضوابط و اصول و به ویژه درست انجام گیرد. نتایج مطلوبی در پی دارد و در غیر این صورت روند کار تأثیر منفی بگذارد.

**نکات اساسی در بازدید از منزل**

نکات مهمی که مددکار در بازدید از منزل باید در نظر داشته باشد عبارت است از اینکه:

* ضرورت بازدید از منزل نه تنها برای مددکار که برای مراجع و خانواده نیز باید مشخص شده باشد.
* بین مشکل مراجع و بازدید از منزل رابطه معقول وجود داشته باشد.
* بازدید از منزل باید بر اساس هماهنگی با مراجع و خانواده او و رضایت آنها باشد. مددکار نمی­تواند بدون رضایت خانواده یا مراجع بازدید از منزل را انجام دهد، حتی اگر ضرورت این کار برایش محرز شده باشد.
* هیچ­گونه مانع دیگری برای بازدید از منزل وجود نداشته باشد.
* مددکار اجتماعی باید تلاش کند در بازدید از منزل شأن و منزلت مراجع و خانواده او را حفظ کند و به گونه­ای برخورد نکند که مراجع و خانواده­اش را برنجاند.
* مراجع یا خانواده باید از زمان بازدید از منزل اطلاع داشته و توافق نیز کرده باشند.
* از به همراه بردن همکار غیر مددکار و یا فرستادن اشخاص غیرمسئول (مثل راننده، اعضای خانواده و دوست) به منزل پرهیز کند.
* چنانچه این امکان هست که بازدید از منزل با حضور دو مددکار انجام شود، توصیه می­شود که این کار به تنهایی انجام نشود.
* از پارک کردن ماشین آرم­دار سازمان یا مؤسسه جلو در منزل مراجع خودداری شود.
* از مصاحبه در جلوی در منزل پرهیز شود؛ خواه به سبب کثرت تعداد بازدیدها در روز یا به هر دلیل دیگر باشد؛ چون در این صورت نه امکان مشاهده روابط اعضای خانواده مراجع و نه امکان گرفتن اطلاعات کامل و درست (به سبب نگرانی مراجع از همسایگان و ملاحظات دیگر) هست.
* فقط به وضع اقتصادی خانواده توجه نشود.
* ساعت مناسبی از روز برای بازدید از منزل انتخاب شود و حتماً در ساعت اداری باشد و چنانچه بر حسب ضرورت و استثنائاً مددکار مجبور شود در ساعت غیر اداری از منزل بازدید کند، باید هم با مسئول اداره یا واحد و هم با خانواده خود هماهنگی لازم را انجام دهد.
* سادگی و بی­پیرایه بودن مددکار در ایجاد ارتباطی تأثیر مناسبی دارد، به خصوص، در مواجهه با خانواده­های فقیر استفاده از پوشش بسیار رسمی و لوازم آرایشی و جواهرآلات، اغلب، رابطه حرفه­ای را خدشه­دار می­کند.
* مددکار اجتماعی در هنگام بازدید از منزل هم باید خوب گوش کند، هم خوب مشاهده کند و هم خوب صحبت کند؛ همچنین باید رفتار و واکنشهای کلامی و غیرکلامی مراجع و اعضای خانواده را مدنظر داشته باشد و خود نیز خوب واکنش نشان دهد.
* چنانچه مددکار اجتماعی به منزل مراجع رفت و با وجود هماهنگی انجام شده کسی در منزل حضور نداشت، نباید همسایه یا اهل محل را از موضوع آگاه کند و یا از آنان برای رساندن پیغام کمک بخواهد.
* هنگام نوشتن گزارش بازدید از منزل، مددکار اجتماعی باید اطلاعات مورد نیاز و مهم را ثبت و از ذکر مواردی که ارزش و اهمیت ندارند اجتناب ورزد.
* اگر بازدید از منزل به هر علتی ناممکن باشد، مددکار باید اطلاعات مورد نیاز خود را با استفاده از مهارتها یا روشهای دیگر جمع­آوری کند؛ چون بازدید از منزل تنها ابزار ممکن نیست.
* مددکار در بازدید از منزل می­تواند با دیگر مشکلات اعضای خانواده نیز آشنا شود؛ زیرا در مددکاری فردی به مراجع و خانواده به عنوان فرد نگاه می­شود.
* بازدید از منزل فرصتی است تا مددکار بتواند اطلاعات خانواده را افزایش دهد؛ مثلاً در
محله­ای که اعتیاد زیاد است این فرصت مناسبی برای مددکار اجتماعی است تا در خصوص پیشگیری از اعتیار آموزش دهد.

**مصاحبه**

یکی از مهمترین و متداول­ترین ابزار کار مددکاران اجتماعی «مصاحبه» با مراجع یا خانواده و یا ... است.

**تعریف مصاحبه**

تاکنون تعاریف متعددی از مصاحبه ارائه شده است. اما آنچه در همه این تعریفها مشترک است این است که مصاحبه رابطه­ای کلامی و دو جانبه است. اینکه، برخی از این تعریفها ذکر می­شود.

«مصاحبه، یک رابطه دو جانبه بین «مصاحبه کننده» و «مصاحبه شونده» است. معنای مصاحبه با مکالمه فرق دارد و مصاحبه تنها یک مکالمة هدایت شده­ای است که به منظور حصول به قصد و هدف خاصی، صورت می­گیرد».

در جای دیگر از مصاحبه با عنوان ارتباط واقعی یاد می­شود:

«مصاحبه عبارت از برقراری یک ارتباط واقعی بین دو انسان می­باشد؛ البته می­توان آن را مکالمه یا گفتگوی حرفه­ای نیز نام داد».

**انواع مصاحبه**

مصاحبه انواع مختلفی دارد و در منابع مختلف دسته­بندیهای گوناگونی از آن شده است که به یک طبقه­بندی اشاره می­شود:

1. مصاحبه منظم یا ساخت یافته: در این نوع مصاحبه، سؤالات و پاسخهای چند گزینه­ای هر سؤال از قبل تنظیم شده است و پاسخگویان در همان چهارچوب می­توانند پاسخ مورد نظر خود را انتخاب کنند. این شیوه هم حسن دارد و هم عیب. حسن آن این است که همه افراد در یک موقعیت مشابه قرار می­گیرند و پایایی مصاحبه برای جمع­آوری اطلاعات افزایش
می­یابد و عیب آن اینکه بررسی عمیق اطلاعات ممکن است صورت نگیرد. از این نوع مصاحبه با نام مصاحبه سازمان یافته یا ساخت یافته نیز یاد می­شود که در آن جای هیچ­گونه تغییری نیست.
2. مصاحبه آزاد یا ساخت نیافته: این نوع از مصاحبه انعطاف فراوانی دارد و ایجاد تغییراتی در حین انجام دادن آن امکان­پذیر است.

«بنابراین رفتار و گفتار آزمودنی بیشتر طبیعی است و در اغلب موارد اطلاعات واقعی­تری حاصل
می­شود. در این نوع مصاحبه، مصاحبه­گر می­تواند با مطرح کردن سؤالاتی درباره نظرات، نگرشها، عقاید و سایر ویژگیهای آزمودنی اطلاعاتی با ارزش کسب کند».

در واقع، در این نوع از مصاحبه، که به مصاحبه اکتشافی نیز معروف است، مصاحبه­گر توجهی به پرسشهای خاص از قبل تعیین شده که برای همه پاسخگویان یکسان به کار می­رود ندارد.

**مراحل اجرای محاصبه**

انجام مصاحبه سه مرحله دارد که در ذیل به آنها اشاره می­شود:

**مرحله شروع مصاحبه**

این مرحله اهمیت خاصی دارد؛ زیرا ایجاد رابطه صحیح بین مددکار و مراجع برای طرح مسائل و مشکلات در همین مرحله صورت می­گیرد. در مرحله شروع مصاحبه، چند وظیفه بر عهده مددکار اجتماعی است که اجرای آنها در تشویق مراجع به طرح مسائل واقعی­اش و ایجاد ارتباط مناسب بین او و مددکار نقش اساسی دارد.

1. ایجاد احساس آرامش در مراجع: نخستین برخورد مددکار با مراجع در ایجاد این احساس نقش اساسی دارد. پذیرش خوب و احترام گذاشتن به مراجع امنیت روانی را، که لازمه کار است، ایجاد می­کند.
2. دادن فرصت تطبیق به مراجع: مددکار اجتماعی با معرفی خود می­تواند این فرصت را به مراجع بدهد تا خود را با آنجا تطیبق بدهد.
3. توضیح کوتاه در خصوص وظایف مؤسسه و مددکار: با این کار، مددکار می­کوشد تا چنانچه برای مراجع ابهامی وجود دارد، آن را برطرف کند. البته، در جریان مصاحبه این توضیح باید کامل شود.
4. انتخاب موضوع مصاحبه: در جلسات اول بهتر است مددکار اجازه دهد که مراجع خود رشته کلام را به دست گیرد و از هر کجا که برای او مهم­تر است صحبت را شروع کند. در این مرحله، تشویق مراجع به صحبت کردن بسیار مهم است.
5. تعیین مدت مصاحبه: هدف از این کار آن است که مراجع با اطلاع از زمان، مطالب خود را مطرح کند.

**مرحله جریان مصاحبه**

این مرحله اهمیت خاصی دارد؛ زیرا ایجاد رابطه صحیح بین مددکار و مراجع برای طرح مسائل و مشکلات در همین مرحله صورت می­گیرد. در مرحله شروع مصاحبه، چند وظیفه بر عهده مددکار اجتماعی است که اجرای آنها در نشویق مراجع به طرح مسائل واقعی­اش و ایجاد ارتباط مناسب بین او و مددکار نقش اساسی دارد.

1. ایجاد احساس آرامش در مراجع: نخستین برخورد مددکار با مراجع در ایجاد این احساس نقش اساسی دارد. پذیرش خوب و احترام گذاشتن به مراجع امنیت روانی را، که لازمه کار است، ایجاد می­کند.
2. دادن فرصت تطبیق به مراجع: مددکار اجتماعی با معرفی خود می­تواند این فرصت را به مراحع بدهد تا خود را با آنجا تطبیق بدهد.
3. توضیح کوتاه در خصوص وظایف مؤسسه و مددکار: با این کار، مددکار می­کوشد تا چنانچه برای مراجع ابهامی وجود دارد، آن را برطرف کند. البته، در جریان مصاحبه این توضیح باید کام شود.
4. انتخاب موضوع مصاحبه: در جلسات اول بهتر است مددکار اجازه دهد که مراجع خود رشته کلام را به دست گیرد و از هر کجا که برای او مهم­تر است صحبت را شروع کند. در این مرحله، تشویق مراجع به صحبت کردن بسیار مهم است.
5. تعیین مدت مصاحبه: هدف از این کار آن است که مراجع با اطلاع از زمان، مطالب خود را مطرح کند.

**مرحله جریان مصاحبه**

چگونه ارتباط مددکار و مراجع در مصاحبه، در این مرحله تأثیرگذار است. در این مرحله، که معمولاً مهم­ترین قسمت مصاحبه و شامل محتوای محاصبه است این اقدامات انجام می­گیرد:

1. تبادل اطلاعات بین مراجع و مددکار که ممکن است شامل گرفتن اطلاعاتی درباره مراجع، خانواده مراجع و مشکل مراجع و نیز دادن توضیحاتی در خصوص وظایف مددکار و همین طور شرح وظایف اساسی مؤسسه و یا مرکز به مراجع باشد.
2. توافق درباره وظایف مددکار و بستن قرارداد.
3. دستیابی به اطلاعات در خصوص عوامل زمینه ساز بروز مشکل.
4. تفاهم بین مددکار و مراجع در خصوص مشکل مراجع.

گاهی ممکن است مددکار، خود، مشکل اصلی مراجع را درک نکرده باشد یا مراجع تصور درستی از مشکل داخلی خود نداشته باشد که در این صورت، باید در مرحله جریان مصاحبه بین مددکار و مراجع تفاهم ایجاد شود.

1. اولویت­بندی مشکلات.
2. انتخاب راه حل مشکلات یا تدوین برنامه­های کمکی با مشارکت مراجع.

مرحله جریان مصاحبه قسمت اعظم زمان مصاحبه را به خود اختصاص می­دهد.

**مرحله خاتمه مصاحبه**

هر مصاحبه زمانی معین و محدود دارد که مددکار باید در آن زمان مصاحبه را پایان دهد تا هم برای مراجعان دیگر فرصت باشد و هم اینکه بتواند به سایر وظایف از قبیل پیگیری امور اداری، شرکت در جلسات و بازدید بپردازد.

در این مرحله چند کار باید انجام شود:

1. جمع­بندی مطالب؛
2. تعیین زمان بعدی مصاحبه؛
3. تعیین مکان بعدی مصاحبه؛
4. یادآوری قول و قرارهایی که در جریان مصاحبه بین مددکار و مراجع گذشته می­شود و وظایف آنها؛
5. ارزیابی مصاحبه انجام شده پس از پایان یافتن آن؛
6. نوشتن گزارش مصاحبه در فرم مربوط.

پس از طرح نکات کلی مراحل مصاحبه، حال به برخی از مهارتهایی اشاره می­شود که مددکار باید در مصاحبه به کار گیرد.

**مدیریت در مصاحبه**

یکی از مهم­ترین وظایف مددکار اجتماعی در مصاحبه هدایت فرایند این کار است. نحوه مدیریت در روند کلی کار و کیفیت آن تأثیر مثبت با منفی دارد.

مددکار می­تواند به دو شکل غیرمستقیم و مستقیم مدیریت خود را اعمال کند.

1. مدیریت غیرمستقیم: در این شیوه مدیریت، مددکار اجتماعی در نظر دارد که به مراجع فرصت دهد تا آزادانه در خصوص مشکلات یا نیازهای خود صحبت کند و از هر کجا تمایل دارد موضوع را طرح کند. در واقع مددکار قصد دارد مسئولیت شروع مصاحبه را به عهده مراجع بگذارد.
2. مدیریت مستقیم: اعمال مدیریت مستقیم مددکار اجتماعی موجب می­شود تا از زمان استفاده مناسب و از پراکنده­گویی مراجع جلوگیری شود؛ ضمن اینکه این نوع مدیریت نشانه توجه به مراجع و گفته­هایش و مهارت مددکار نیز است و موجب می­شود مراجع درباره مطالب توضیح کامل و شفاف بدهد.

**سؤال کردن در مصاحبه**

یکی از مهارتهای مددکار اجتماعی مهارت سؤال کردن است که در مصاحبه بسیار مهم و اساس است. در این زمینه، گفته شده است: «هنر اصلی مصاحبه کردن، عبارت است از هنر ظریف سؤال کردن».

نکاتی را که مددکار در استفاده از این مهارت باید در نظر گیرد، بر می­شماریم:

1. از طرح سوالاتی که پاسخ آنها فقط بله و خیر است باید خودداری کرد؛ چون با این نحوه پرسش مراجع فرصت اظهار نظر و بیان واقعیات مشکل را نخواهد داشت. بنابراین، توصیه
می­شود سؤالات باز یا خلی کلی باشند. البته، اگر گاهی مجبور به طرح چنین پرسشهایی شدید، باید کوشش کنید تعدادشان کم باشد.
2. در طرح سؤالها از لغات مفهوم و ساده استفاده شود تا مراجع در پاسخگویی دچار مشکل نشود و پاسخ متناسب با سؤال بدهد.
3. از طرح سؤالهای طولانی چند قسمتیی که مراجع نتواند آنها را به خاطر بسپارد، خودداری شود.
4. مددکار باید با لحن ملایم سؤالها را مطرح کند، نه با داد و بیداد و لحن تهدیدآمیز.

«مصاحبه­گری که سؤالهای اتهام­آمیز، تهدیدکننده و مشکوک بنماید بدون شک موجبات ترس، برانگیختن شک و تردید را در مراجع فراهم می­کند نه جلب همکاری وی را».

1. طرح سؤالهای گمراه­کننده به قصد مچ­گیری و به شیوه قاضیان و مأموران نیروی انتظامی، در مددکاری مناسب نیست؛ چون هدف از سؤال کردن درک مراجع و شناخت مشکل و در نهایت یاری و راهنمایی اوست.
2. از طرح سؤالات تلقینی و امری پرهیز شود.
3. گاهی، می­توان از روش محدود کردن سؤالات را طرح کرد. در این روش، ابتدا یک سؤال باز و خیلی کلی طرح می­شود و سپس با طرح سؤالاتی دیگر آن را محدود می­کنیم و این محدود کردن تا جایی ادامه پیدا می­کند که اطلاعات جزئی مورد نیاز نیز به دست آید.

**تمرکز در مصاحبه**

یکی از مهم­ترین وظایف مددکار در هنگام مصاحبه استفاده از مهارت تمرکز است. بعضی از مراجعان به علت داشتن مشکلات زیاد و یا ندانستن اینکه مددکار چه می­خواهد بداند، در حین صحبت، از مسائل متعددی صحبت می­کنند و چنانچه مصاحبه به همین منوال پیش برود، مددکار در پایان مصاحبه، نخواهد توانست مشکلات مراجع را بشناسد و در واقع دچار سردرگمی می­شود. به همین دلیل استفاده از مهارت تمرکز ضرورت می­یابد.

**زمان مصاحبه**

یکی از موضوعاتی که باید در مصاحبه مد نظر قرار گیرد زمان مصاحبه است. در این زمینه، توجه به نکاتی چند ضروری است:

1. زمان مناسبی برای مصاحبه تعیین شود. تعیین زمانهایی مانند اول صبح یا آخر وقت برای مصاحبه، نگرانی مراجع را در پی دارد و نطقی نیست. بهترین زمان برای این کار ساعات اداری است.
2. مدت مصاحبه نیز باید مناسب انتخاب شود. معمولاً یک تا یک ساعت و نیم وقت کافی است (با توجه به نوع مشکل و هدف از مصاحبه). طولانی شدن مدت مصاحبه موجب خستگی دو طرف می­شود و کیفیت کار را کاهش می­دهد. به ویژه اگر مصاحبه­شونده کودک باشد. البته، اختصاص وقت کم برای مصاحبه نیز موجب می­شود که مسائل سرسری گرفته و مددکار به درک صحیح مشکل نایل نشود.
3. فاصله بین مصاحبه­ها نیز باید مناسب باشد؛ یعنی نه آن قدر کم باشد که مراجع و مددکار فرصت کافی برای پیگیری مطالب نداشته باشند و نه آن قدر زیاد باشد که مطالب جلسه قبل فراموش شود.

**مکان مصاحبه**

یکی دیگر از شرایط مصاحبه، که در کیفیت آن تأثیر می­گذارد، انتخاب محل مناسب است.. نکاتی که در انتخاب مکان مصاحبه (معمولاً اتاق) باید در نظر داشت عبارت اند از:

1. دما، نور و فضا (وسعت) آن مناسب باشد.
2. از قراردادن تابلو، عکس و یا هر وسیله دیگر که حواس مراجع را پرت می­کند خودداری شود.
3. در زمان مصاحبه، فرد دیگری به جز مددکار و مراجع در اتاق نباشد و صدای آنها را نشنود.
4. مکان مصاحبه محل رفت و آمد سایر همکاران یا مراجعان نباشد.
5. وجود تلفن در اتاق به هنگام مصاحبه ممکن است مزاحمت ایجاد کند.
6. اطراف محل مصاحبه نباید پر سر و صدا و شلوغ باشد.
7. استفاده از میز گرد برای مصاحبه بسیار مناسب است؛ چون پشت میز گرد، فاصله بین مددکار و مراجع زیاد نیست و میز قسمت بالا یا پایین ندارد.
8. مصاحبه در مؤسسات یا اداره صورت گیرد و از مصاحبه خارج از مؤسسه یا محیط اداری (تا حد امکان) خودداری شود (مصاحبه در هنگان بازدید از منزل استثنا است).

**هدف مصاحبه**

همچون سایر فعالیتهای مددکاری، مصاحبه نیز هدف یا اهدافی دارد که اداره آن را تا حد زیادی تجت تأثیر قرار می­دهد.

«هدف مصاحبه عبارت است از: کسب اطلاع از مشکل و موقع آن، و درک کافی از شخصی که گرفتار مشکل است به منظور حل مشکل».

**ثبت اطلاعات مصاحبه**

یکی از مهم­ترین وظایف مددکار ثبت اطلاعاتی است که در مصاحبه از مراجع اخذ می­کند. در ثبت اطلاعات توجه به این نکات ضروری است:

1. مددکار باید هدف از یادداشت برداشتن را به مراجع توضیح دهد.
2. در ثبت گزارش، نباید کل مصاحبه (سؤالات و پاسخها) به صوت کلمه به کلمه یادداشت شود؛ چون وقت زیادی می­گیرد و ممکن است تمرکز مراجع و مددکار را نیز برهم بزند.
3. بهتر است رئوس مطالب یادداشت شود.
4. چنانچه از ضبط یا دوربین فیلمبرداری استفاده می­کنید، حتماً با اطلاع و نظر موافق مراجع باشد.
5. دانشجویان اگر می­خواهند مصاحبه­هایشان را برای نقد و بررسی دقیق به استادان کارورزی بدهند، بهتر است آنها را کامل و به صورت سؤال و جواب ثبت کنند. البته، آنها می­توانند رئوس مطالب را در کنار هر سؤال یادداشت کنند و سپس گزارش کامل مصاحبه خود را بنویسند.
6. مددکار باید آنچه را می­شوند ثبت کند نه آنچه را خود می­پسندد.

**مهارت ارجاع**

مددکاران اجتماعی در بعضی از مراکز به دلایل مختلف که به آنها اشاره خواهد شد ممکن است مجبور شوند مراجع خود را برای دریافت خدمات به مراکز یا مؤسسات دیگر ارجاع دهند؛ به بیان دیگر، ارجاع یکی از روشهایی است که مددکاران اجتماعی برای استفاده از خدمات سایر منابع موجود جامعه برای کمک به مراجع، بر حسب ضرورت به کار می­گیرند.

ارجاع دلایل مختلفی دارد که برخی از آنها از این قرار است:

1. در مؤسسه، خدمات مورد نیاز مراجع عرضه نمی­شود.
2. کیفیت خدمات عرضه شده در مؤسسه برای حل کامل مشکل یا رفع نیاز مناسب نیست.
3. مددکار اجتماعی به دلیل نوع مشکل مراجع ضرورت استفاده از سایر متخصصان را برای
جمع­آوری اطلاعات و تشخیص مشکل یا تدوین برنامه کمکی احساس می­کند.
4. شرایط مرکز به گونه­ای باشد که امکان اقامت و نگهداری مراجع در آن مرکز فراهم نباشد.

**انواع ارجاع**

ارجاع بر دو نوع است:

1. ارجاع دائم: زمانی است که با توجه به نوع مشکل یا نیاز مراجع، امکان عرضه خدمات به او در مرکزی فراهم نیست؛ بنابراین، به طور قطعی و دائم به مراکز دیگر فرستاده می­شود.
2. ارجاع موقت: زمانی است که مراجع به صورت قطعی از خدمات سایر مراکز استفاده می­کند، ولی ارتباط او با مرکز قبلی قطع نمی­شود و به خدمات آنجا نیاز دارد.

ارجاع چه دائم باشد و چه موقت، گاه درون سازمانی است و گاه برون سازمانی. ارجاع ممکن است از مرکزی دولتی به غیردولتی یا برعکس صورت گیرد.

**خلاصه**

1. منظور از مشاهده در مددکاری اجتماعی، مشاهده عادی و معمولی نیست که همه ما در هر لحظه به صورت غیرعلمی انجام می­دهیم، بلکه مقصود دیدن هدفدار و حرفه­ای به منظور جمع­آوری اطلاعات برای شناخت و تشخیص مشکل یا نیاز مراجع است.

2. رعایت نکاتی از قبیل داشتن هدف، ثبت گزارش، مشاهده و خوب گوش کردن در مشاهده ضروری است.

3. روش مشاهده محاسن و معایبی دارد که اطلاع از آنها برای مددکار مهم است.

4. منظور از خوب گوش کردن توانایی و هنر شنیدن درد دل و سخنان افرادی است که برای دریافت کمک و راهنمایی و یا تخلیه روانی به مددکار اجتماعی، که فردی حرفه­ای است، مراجعه می­کنند.

5. خوب گوش کردن ممکن است باعث تشویق، تخلیه روانی و اعتماد مراجع شود.

6. برای خوب گوش کردن، توجه به حرکات غیرکلامی مراجع، واکنش مناسب مددکاران و شنیدن آنچه مراجع می­گوید نه آنچه مددکار می­خواهد ضروری است.

**گزارش­نویسی در مددکاری اجتماعی**

**تعریف گزارش­نویسی**

در خصوص مفهوم گزارش­نویسی تعاریف متفاوتی اراده شده است: «گزارش­نویسی در مددکاری اجتماعی به معنی ثبت وقایع و تهیه مجموعه­ای از حقایق است و باید به نحوی نوشته شود که هم برای نویسنده گزارش و هم برای کسانی که آن را می­خوانند قابل درک باشد».

**فواید گزارش نویسی**

ثبت وقایع و اتفاقات و دیگر موارد ذکر شده فواید مختلفی دارد که از جمله آنها می­توان به موارد ذیل اشاره کرد:

1. انتقال اطلاعات به مسئولان و مددکاران اجتماعی که پس از مددکار تهیه کننده گزارش، مسئولیت پیگیری پرونده را به عهده می­گیرند.
2. فرصت بررسی مجدد یادداشتها و نقد آنها فراهم می­شود.
3. وقایع به صورت مستمر ثبت می­شود.
4. به خدمات مددکار اجتماعی نظم می­دهد.
5. موجب یادگیری و افزایش مهارتهای مددکار اجتماعی می­شود.
6. اطلاعات لازم دیگر پس از بررسی گزارش مجدداً اخذ و درج می­شود.

**گزارش­نویسی فردی**

برای تهیه این نوع گزارش اطلاعات زیر باید به صورت تشریحی ارائه شود:

1. مشخصات فردی مراجع.
2. مشخصات خانواده مراجع.
3. مشخصات سایر افراد.
4. تاریخ مراجعه.
5. نحوه مراجعه.
6. علت مراجعه.
7. مشکل یا نیاز از نظر مراجع یا خانواده و غیره.

**خلاصه**

1. برخی از نکاتی که در نوشتن گزارش باید مد نظر باشند عبارت است از ثبت مستمر وقایع، استفاده از مفاهیم ساده و قابل فهم، ثبت فردی، ثبت صادقانه، رعایت اصل رازداری.
2. برای تهیه گزارش معرفی مؤسسه، اطلاعاتی از قبیل عنوان مؤسسه تاریخچه، اهداف، گروههای هدف، نحوه پذیرش، نوع خدمات، ساختار تشکیلاتی باید ثبت شود.
3. برای تهیه گزارش فردی، اطلاعاتی از این دست باید ثبت شود: مشخصات مراجع، مشخصات خانواده مراجع و کسانی که می­توانند در حل مشکل به او کمک کنند، مشخصات ارجاع­دهند، تاریخ و علت ارجاع، مشکلات یا نیازها از نظر مراجع و خانواده، مشکلات یا نیازها به ترتیب اولویت، برنامه کمکی، ارزیابی و پیگیری.
4. تهیه گزارش تحلیلی از وظایف اساسی مددکار اجتماعی است.
5. مددکاران اجتماعی باید درباره گروه هدف مؤسسه خود گزارش­های علمی تهیه کنند.