



اصول فنون مشاوره و مصاحبه مددکاری اجتماعی

دکتر ملیحه عرشی

دکتری مددکاری اجتماعی - عضو هیات علمی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

مصاحبه؟؟

- ▶ هسته اولیه و اصلی حرفه های یاورانه مانند مشاوره و مددکاری اجتماعی
- ▶ مراجع منبع اصلی اطلاعات است

▶ نگرانی ها موجود در ابتدای مصاحبه (برای طرفین مصاحبه)

- ▶ مورد پذیرش واقع شدن
- ▶ مورد اعتماد قرار گرفتن
- ▶ امکان کار موثر و هدفمند

روشن سازی انتظارات
طرفین از یکدیگر



مصاحبه؟

► تفاوت مصاحبه با گپ و گفت دوستانه؟؟؟

تعریف مصاحبه

▶ مصاحبه الگوی خاصی از تعامل کلامی است که برای هدفی خاص ابداع شده است، که بر توجه به برخی از زمینه های محتوایی ویژه و حذف برخی از موارد نامربوط متمرکز است.

ویژگی های مصاحبه در مددکاری اجتماعی

1. دارای زمینه و محیط است
2. هدفمند و هدایت شده است
3. محدود و قراردادی است
4. متضمن روابط نقش های تخصصی است

نکاتی در باب مصاحبه

❖ مکان مصاحبه

✓ نظم و آراستگی

✓ راحتی، رازداری و امنیت

✓ چیدمان اتاق

✓ شیوه نشستن

❖ زمان مصاحبه

❖ حضور سایر افراد در جلسات مصاحبه

❖ یادداشت برداری

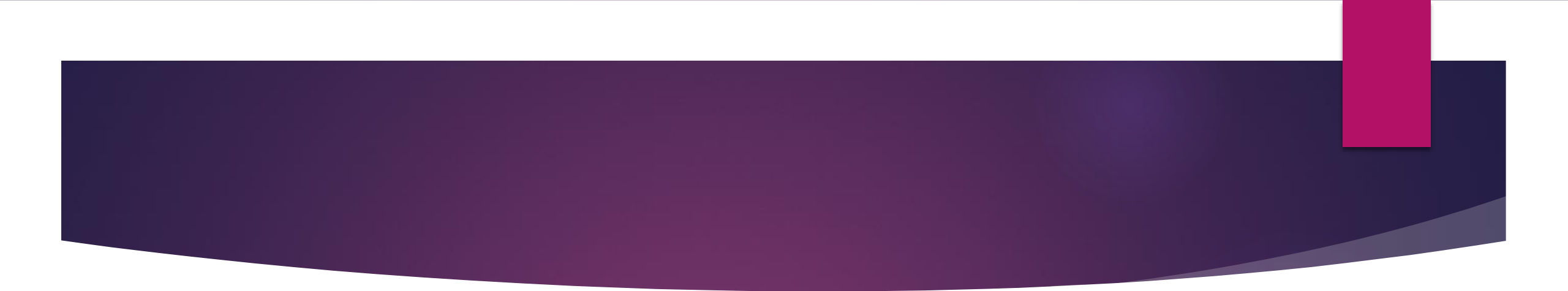
❖ تاثیر سن و طبقه اجتماعی مددکار اجتماعی

مراحل مصاحبه

1. برقراری ارتباط (علت حضور مددکار اجتماعی، طرح کلی مساله)
2. تعریف دقیق مشکل / مشکلات (جلب اعتماد)
3. اولویت بندی
4. تدوین هدف (مشخص کردن گام ها)
5. ارائه برنامه کمکی (مراجع مسئول تدوین برنامه عمل است - برنامه های جایگزین)
6. اجرا (ارزیابی، علل عدم موفقیت)
7. خاتمه دادن (احساس جدایی)

ارتباط موثر





جایگاه شما مهمترین اصل در ارتباط است

ارتباط موثر

▶ ارتباط موثر زمانی اتفاق می افتد که گیرنده پیام به طور مشخص، منظور و پیام فرستنده را دریافت و فرصت و اجازه پاسخ به آن را داشته باشد:

❖ مطابقت پیام کلامی و غیرکلامی

❖ انتخاب دقیق واژه هایی که مبهم نیستند.

❖ کاهش محرک های اضافی

موانع ارتباط مستقیم در مددکاری اجتماعی

1. موانع موجود در ارتباطات روزمره و حرفه ای

2. موانع اختصاصی موجود در ارتباطات حرفه ای مددکاری اجتماعی/مشاوره

؟؟؟؟؟؟؟؟

مواردی از موانع موجود در ارتباط موثر

- عدم توانایی در مفهوم سازی و به کار بردن نمادها (رمزگردانی)
- موانع گفتاری
- موانع شنیداری
- ناتوانی در درک مفاهیم دریافت شده (رمزگشایی)
- تاثیرات محیطی (انتقال)
- پیش داوری و قضاوت (کلیشه ها / برچسب های تشخیصی)
- مفروضه و حدس معنا (گفتار و رفتار)

- بی توجهی
- ارتباط یکسویه در فضای گفت و گو
- گوش نکردن
- همدلی نکردن
- نداشتن تماس چشمی
- عدم توجه به باورها و اعتقادات مخاطب

موانع موجود در ارتباطات حرفه ای مددکاری اجتماعی

► احساس دوگانگی و تضاد کمک گرفتن (فشار جامعه - اضطرار و فوریت نیاز)

▪ نگرش منفی نسبت به وابستگی به موسسه یا نهادی

▪ تکریم استقلال و عدم وابستگی

► تابوهای اجتماعی : مسائل جنسی / وظایف والدگری / ابتلا به بیماری های مقاربتی

► احساساتی که همراه با مسائل است

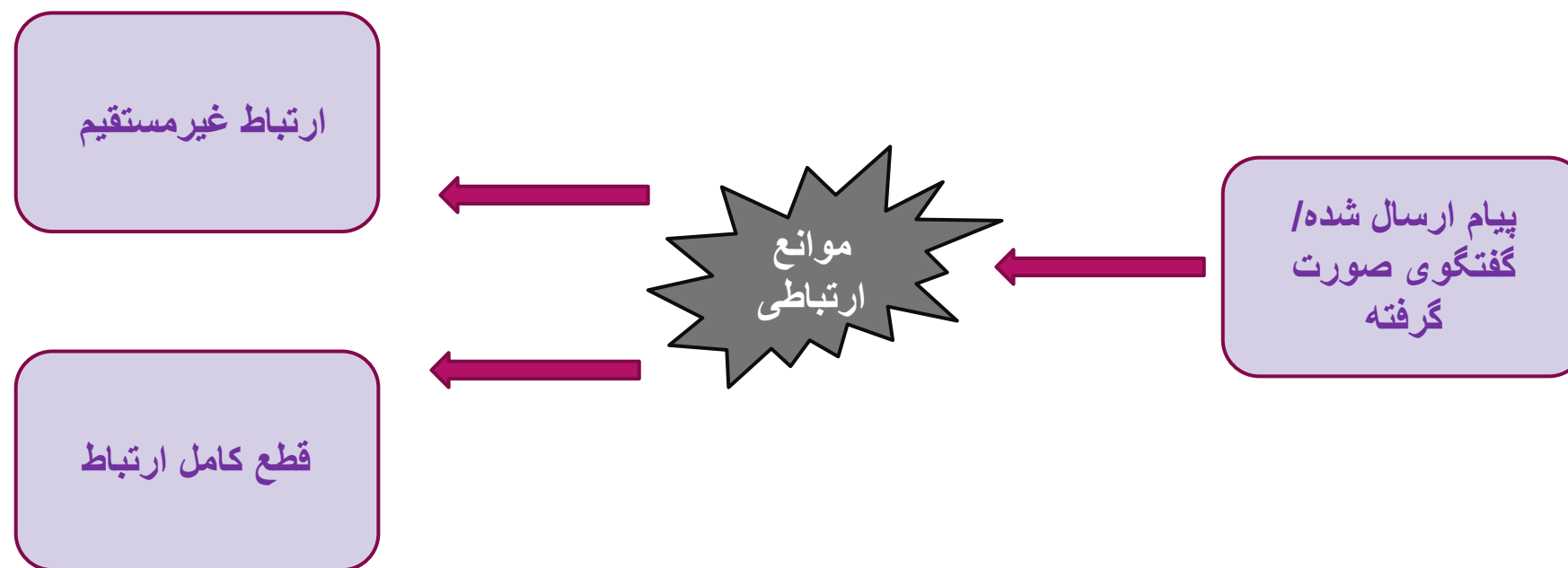
► قدرت و اقتدار مددکار اجتماعی

► مبهم بودن هدف

► درگیر ساختن زود هنگام مراجع در فعالیتهای تغییر

► پدیده انتقال ????

ارتباطات غیر مستقیم



اصول اولیه برقراری ارتباط موثر

آبراهام مازلو

ما برای اینکه بتوانیم بر پیش داوری های خود فائق آییم، باید ابتدا آن ها را بشناسیم.

ما و قضاوت هایمان

تکلیف !!!!!

► از همین لحظه تا دو روز بعد حداقل ۲۰ تا از قضاوت های خود در رابطه با دیگران را یادداشت کرده و به کلاس بیاورید.

خصوصیات گوش دادن فعال

1. اختصاص زمان بیشتر به گوش دادن بجای صحبت کردن
2. عدم تکمیل جملات دیگران
3. عدم پاسخ به سؤال با یک سؤال دیگر
4. آگاه بودن از سوگیری های شخصی
5. مقاومت در مقابل عدم تمرکز و حواس پرتی
6. غرق نشدن در نحوه ارائه مطالب و تلاش برای درک محتوای سخنان
7. گوش دادن برای درک ایده های مهم و نه صرفا کسب اطلاعات
8. نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی با مسائل دیگر
9. مقاومت در پاسخ دهی سریع / پاسخ دادن به فرد مقابل پس از پایان یافتن صحبت های وی

خصوصیات گوش دادن فعال

10. عدم سلطه جویی در مکالمه
11. دادن بازخورد
12. نشان دهنده گوش دادن و علاقه‌مند بودن به موضوع است.
13. به معنای موافقت، تایید و قبول کردن و تسلیم شدن در مقابل گوینده نیست.
14. سرزنش کردن، دفاع کردن از خود، دفاع کردن از فرد دیگر، دلسوزی و ترحم را همراه ندارد.
15. راه حل دادن، راهنمایی کردن، نصیحت کردن، دستور دادن، توضیحات فیلسوفانه ندارد.
16. انکار احساسات طرف مقابل یا اینکه لزومی ندارد که این احساسات را داشته باشد یا احساساتش درست نیست را ندارد.
17. بازخواست کردن، احساساتش را مورد محاکمه قرار دادن، سؤال پیچ کردن ندارد.
18. بی توجهی، بی علاقه‌گی، رد کردن، بی تفاوتی ندارد.

نکات و توصیه هایی برای افزایش کیفیت گوش دادن فعال

- ❖ ابتدا موضع خود را مشخص کنیم: دوست، قاضی، متخصص، تسهیل کننده، یاری دهنده، آموزش دهنده...
- ❖ ببینیم هر چیزی چگونه گفته می شود
- ❖ از هیچ باید گوش کنیم.
- ❖ بدون هیچ گونه پیش داوری یا قضاوت است، حتی اگر تجربه قبلی وجود داشته باشد.
- ❖ تمام انرژی ما برای شکیبایی و درک طرف مقابل بکار می رود نه قضاوت، به دنبال پاسخ گشتن، تخیل و ...
- ❖ بر رفتار فرد متمرکز باشیم ، نه بر خود فرد.
- ❖ به جنبه های مثبت موضوع و فرد اشاره کنیم.

کارل راجرز

وقتی ... کسی به ما گوش می دهد بدون آنکه درباره ما قضاوت کند؛
بدون آنکه تلاش کند مسئولیتی را برای ما بپذیرد؛
بدون اینکه تلاش کند ما را تغییر دهد؛
بسیار خوشایند است ...
وقتی که به من گوش دادند و شنیده شدم،
خواهم توانست دنیا را به روش جدیدی درک کنم و ادامه بدهم.

کارل راجرز

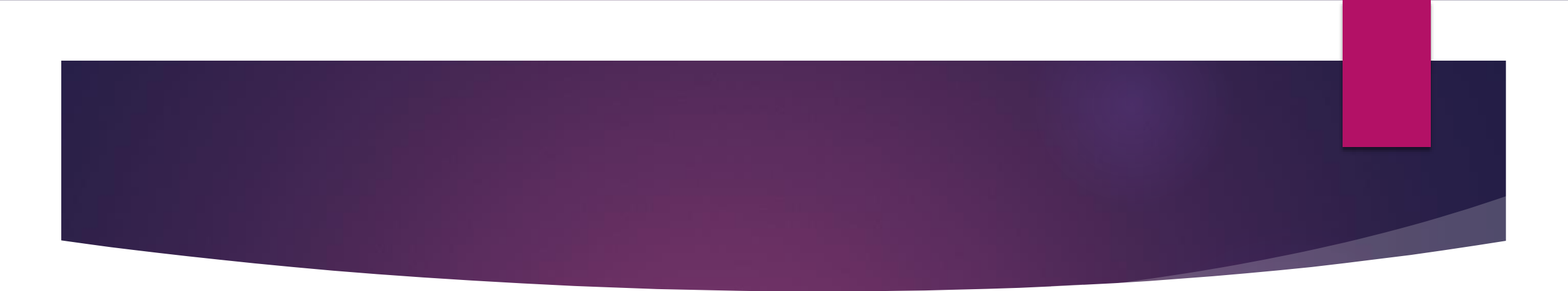
شگفت آور است که چگونه

مسائلی که **غیر قابل حل** به نظر می رسند با گوش دادن کسی **قابل حل** می شوند.

ابهاماتی که **حل نشدنی** به نظر می رسند با گوش دادن کسی، به مسئله ای نسبتاً **واضح** تبدیل می شوند.

مهارت های اساسی ارتباط

- نشان دادن رفتارهای توجه آمیز / مهارت پایه ای تمرکز و پیگیری
- انعکاس محتوا
- انعکاس احساس
- پرسشگری موثر



۱- نشان دادن رفتارهای توجه آمیز: مهارت پایه ای تمرکز و پیگیری

نشان دادن رفتارهای توجه آمیز

آن دسته از رفتارهای مشاور که بیانگر حضور جسمانی و روانشناختی مشاور در برابر مراجع است،
«من به مشکل ما توجه دارم و شما محترم و ارزشمند هستید»

نشان دادن رفتارهای توجه آمیز

مهارت پایه ای تمرکز و پیگیری:

▶ تماس چشمی

▶ رفتار غیر کلامی

▶ پیگیری کلامی

▶ نباید موجب تغییر موضوع یا قطع کلام مراجع شوند.

▶ زمانی که موضوع مورد بحث به بن بست می رسد، باید به جنبه های قبلی سرگذشت مراجع معطوف شد.

نشان دادن رفتارهای توجه آمیز

- ▶ تماس چشمی و حالات بدنی همگی وابسته به فرهنگ افراد متفاوت اند
- ▶ از نظر فیزیکی در سطحی برابر و روبروی او قرار بگیریم و کمی به طرف او خم شویم.
- ▶ حالت بدنی آسوده و راحتی به خود بگیریم. حرکت و جنبش فیزیکی خود را به حداقل برسانیم.
- ▶ رفتاری نشان دهیم که اطمینان می دهد که کنار او هستیم
- ▶ انتقال پیام: من به مشکل ما توجه دارم و شما محترم و ارزشمند هستید
- ▶ با حالات چهره نشان دهیم که به حرف های او علاقه مند هستیم.
- ▶ توجه کنیم هر چیزی را چگونه و با چه حالات و هیجانی می گوید.
- ▶ در رفتارهایمان راحت و طبیعی باشیم

۲- انعکاس و بازخورد

انعکاس و بازخورد

▶ بازخورد دادن از یک سو وسیله‌ای است برای:

1. محک زدن شنیده‌ها و دیده‌های ما و

2. از سوی دیگر وسیله‌ای است برای کمک به فرد مقابل تا دریابد که آیا واقعاً آنچه را که احساس می‌کند به درستی منتقل کرده است یا خیر.

▶ توصیفی بازخورد بدهیم، نه قضاوتی و ارزشیابانه.

▶ با اول شخص مفرد و ضمیر من بازخورد بدهیم.

انعکاس و بازخورد

- ▶ زمانی که گوینده مکث می کند، فرصت مناسبی برای ما فراهم می کند تا دریابیم آیا آنچه را که شنیده یا دیده ایم به درستی فهمیده ایم یا خیر. این کار با استفاده از بازخورد انجام می شود.
- ▶ بعد از بازخورد دادن مکث کنیم و به گوینده فرصت دهید تا واکنشی نسبت به بازخورد ما نشان دهد.

انواع بازخورد

1. بازخورد احساسی و هیجانی

2. بازخورد محتوایی

بازخورد محتوایی: بازگویی

► برای بازخورد دادن، آنچه را که گوینده گفته است را آنطوری که فهمیده اید تکرار نموده یا بازگو نمایید.

► دلیل بازگویی را توضیح دهید

► گاهی تکرار چند کلمه آخر گوینده، او را به ادامه گفتار تشویق می کند.

► گفتگوهای طرف مقابل را در چند جمله خلاصه کنیم و با وی چک کنیم.

► سخنان گوینده را باهم ترکیب کنیم و به وی منعکس نماییم.

► **تجسم ها و نظرات خود را با صدای بلند بگوییم.**

بازخورد محتوایی: بازگویی

- ▶ با عباراتی دیگر بازگو کنیم. یک صورت بندی تازه از محتوای صحبت ارائه دهیم. صورت بندی مجدد سبک خاصی از بازخورد دادن و یکی از بهترین ابزار گوش دادن فعال است.
- ▶ بازگودن آنچه که گوینده بیان کرده است باعث می شود که اصل موضوع معلوم گردد، بار منفی صحبت برداشته شود، و ارتباط تداوم یابد.
- ▶ بازگو کردن، ترکیب و صورت بندی مجدد همچنین وسیله ای است جهت ترجمه جملات موقعیتی به جملات مربوط به علایق و نیازها.
- ▶ در بازگویی تمامی نکات عمده در گفتار مراجع را دوباره بیان کنید

بازخورد محتوایی: خلاصه کردن

- ▶ با خلاصه کردن به مصاحبه جهت دهید، مصاحبه قبلی را مرور کنید، مراجع را تحریک کنید که به کاوش کامل موضوعات مهم بپردازد.
- ▶ خلاصه کردن زمانی که گفته های مراجع مغشوش، طولانی یا بی هدف است موثر است.
- ▶ خلاصه کردن به ما کمک می کند بر واقعیات متمرکز شویم و نه بر هیجان ها.
- ▶ **دلیل خلاصه کردن را شفاف بیان کنید**
- ▶ خلاصه کردن به طرف مقابل کمک می کند که بعد از شنیدن خلاصه ما افکارش را مرتب کند.
- ▶ **خلاصه سازی باعث می شود رئوس مشکلات و اختلاف نظرها معلوم شود و بتوانیم یک به یک با آنها مواجه شویم.**
- ▶ با خلاصه کردن میتوانیم موضوعات مهم را از موضوعات غیر مهم جدا کنیم.

بازخورد محتوایی : خلاصه کردن

- ▶ تصمیم بگیرید که آیا بازگویی/خلاصه کردن متناسب با موقعیت است یا نه
- ▶ زمانی که فرد بحث در مورد احساسات خود را مشکل می بیند به محتوا بپردازید و زمانی که او صحبت در مورد احساسات را راحت یافت به تدریج انعکاس احساس دهید.
- ▶ به صورت مداوم و طوطی وار انعکاس دادن می تواند مانع ارتباط با مراجع شود

بازخورد احساسی و هیجانی

1. سعی کنیم آنقدر گوش دادن را ادامه دهیم که طرف مقابل ما مطمئن شود احساسش را درک کرده اید.
2. دقت داشته باشید که احساسات درست را برداشت کنیم.
3. این احساسات را با کلام و عبارت مشابه بازگویی کنیم.
4. این احساسات را با وی چک کنیم که آیا درست متوجه شده اید یا نه؟
5. اگر درست متوجه نشده بودید باز گوش کنیم تا دوباره درک درستی به دست آورید.
6. توجه به چگونگی ابراز عواطف

بازخورد احساسی و هیجانی

▶ انعکاس احساس عبارت است پاسخ دادن به احساس یا وجه عاطفی پاسخ مراجع، و نادیده گرفتن جنبه های شناختی یا محتوای آن

▶ کدام پاسخ مناسب تر است؟

▶ مراجع: شما باید او را ببینید، او واقعا خوشتیپ و جذاب است! و من با او قرار ملاقات گذاشتم..

▶ درمانگر:

▶ مصاحبه گر: در مورد این موضوع خیلی هیجان زده اید!

▶ مصاحبه گر: پس با او قرار ملاقات دارید؟

اجزای بازخورد احساسی و هیجانی

1. شناسایی احساسات مراجع

- ▶ به اجزاء عاطفی آنچه مراجع می گوید توجه کنید
- ▶ به رفتار مراجع توجه کنید
- ▶ از دامنه وسیعی از کلمات جهت نام گذاری عواطف استفاده کنید
- ▶ دامنه کامل عواطف مراجع را شناسایی کنید

2. انعکاس احساسات مراجع با کلمات مناسب

- ▶ استفاده از یک عبارت مقدماتی و بعد از آن احساسی که به نظر می رسد مراجع تجربه کرده را مطرح کنید
- ▶ عواطف مختلف را منعکس کنید
- ▶ از تکرار عین کلمات پرهیز کنید
- ▶ با استفاده از افعال و قید های زمان حال روی احساسات فعلی مراجع تمرکز کنید

3. تشخیص موقعیت مناسب برای انعکاس

بازخورد احساسی و هیجانی

► عبارات مقدماتی مناسب در بازخورد احساسی:

► به نظر می رسد که احساس می کنید..

► به عقیده شما..

► به نظر می آید....

► به عبارت دیگر احساس می کنید...

► استنباط من این است که....

انعکاس و بازخورد دادن

▶ در گروه بحث کنید!!

▶ که اغراق کردن یا دست کم گرفتن احساسات مراجع نتایجی دارد؟؟

▶ انتخاب صفاتی که در بیان احساس مراجع اغراق کند، منجر به این می شود که

▶ انتخاب صفاتی که شدت احساس را دست کم بگیرد منجر به این می شود که

خلاصه گویی و جمع بندی

۳- سوال پرسیدن

سوال پرسیدن

▶ به فرد مقابل نشان می دهیم که گوش می کنیم.

▶ اطلاعات را جمع کرده و سازماندهی می کنیم.

▶ انواع سوال:

▶ سوال های بسته: فرد را تشویق به دادن پاسخی کوتاه و سکوت کردن می کند.

▶ سوال های باز: فرد را به توضیح بیشتر درباره موضوع دعوت می کند.

سوال های باز

- ❖ این پرسش ها با کلماتی مثل چه، چرا، چطور یا برایم تعریف کن شروع می شوند.
- ❖ این پرسش ها باعث می شوند که فرد موضوع را کاملاً باز کند و توضیح دهد.
- ❖ پرسیدن این گونه سؤالات باعث می شود که فرد مقابل فرصتی پیدا کند تا بگوید چه فکر می کند یا چه احساس می کند.
- ❖ این پرسشها بخصوص زمانی خیلی مفید هستند که فرد مقابل از حرف زدن طفره می رود، ساکت است و یا وارد جزئیات نمی شود.
- ❖ باعث تخلیه احساسات منفی می شوند.

سوال های باز

- ❖ چه : سوالاتی که با «چه» آغاز می شوند، اغلب بیان واقعیت را تسهیل می کنند: واقعیت مدار
- ❖ چطور: سوالاتی که با «چطور» آغاز می شوند، مراجع را تشویق می کنند که دیدگاه شخصی یا ذهنی خود را نسبت به موقعیت ارائه دهد: فرد مدار
- ❖ امکان دارد... ممکن است ... : پرسش هایی که با عباراتی چون "امکان دارد"، "ممکن است" و "می شود" آغاز می شوند در طرح پاسخ انعطاف نشان می دهد لذا مسئولیت مشارکت در بحث را برای مراجع فراهم می کند.
- ❖ چرا : تا می توانید از «چرا» بپرهیزید.. منجر به حالت تدافعی در مراجع می شود

سوال پرسیدن

▶ سوال ها را در مراحل اول بر خود مراجع متمرکز کنید نه فردی که او برای مشکل آن فرد مراجعه کرده است:

کدام پاسخ بهترین است؟

- مراجع: همسرم جدیداً بسیار افسرده شده است.. نمی دانم چکاری باید انجام دهد:
- درمانگر:
- اخیراً اوضاع و احوال ناگواری داشته اید و نمی دانید چکار کنید؟!
- او چه کار خاصی کرده که باعث شده شما چنین برداشتی کنید؟
- فکر می کنم باید به همراه او به اینجا بیایید تا بتوانیم درباره روابط شما دقیق تر صحبت کنیم!

سوال پرسیدن

► چندین سوال بسته پشت سر هم مطرح نکنید زیرا حس مورد بازجویی قرار گرفتن در مراجع ایجاد می کند.

► سوال باز و بسته را همزمان نپرسید.. معمولاً این همراهی موجب از دست رفتن اثر سوال باز می شود.

► در حین مصاحبه از تشویق های جزئی استفاده کنید: خوب..می گفتید..ادامه دهید... عجب! ... اوهوم!... که اینطور... و تکرار چند کلمه اصلی در گفتار مراجع...

تکنیک اکتشاف (Exploration)

- ▶ با سوالات ابتدایی در مورد مسائلی چون سن آغاز می شود و با سوال هایی باز برای مشخص شدن احساسات و تجارب مراجع ادامه پیدا می کند.
- ▶ اگر مراجعی به یک موضوع، درخواست، شکایت ... مشخصی بسیار تاکید می کند لازم است بررسی بیشتری صورت بگیرد و علت این توجه و تاکید برای مراجع مشخص شود
- ▶ امکانش هست برام توضیح بدی که.....؟
- ▶ امکانش هست برام بیشتر در مورد.... صحبت کنی؟
- ▶ تو در این مورد چه فکری می کنی؟
- ▶ می تونم بپرسم منظورت از چی بود؟
- ▶ می تونی در این مورد برام یک مثال بزنی؟
- ▶ می تونی برام توضیح بدی که چطور این اتفاق افتاد؟

استدلال منطقی (Logical Reasoning)

❖ مددکار اجتماعی تلاش می کند تا مراجع را در تحلیل های عقلانی و سیستماتیک موقعیتی که نیاز به تصمیم گیری دارد همراه کند.

❖ او باید مراجع را تشویق کند تا راه حل ها و پاسخ های مختلف و جایگزین را بررسی و نتایج ممکن هر پاسخ را بررسی کند:

✓ می توانیم با همدیگر در مورد این موضوع صحبت کنیم که اگر تو اینکار رو بکنی.....؟

✓ فکر می کنی چه اتفاقی خواهد افتاد؟

✓ چه اتفاقی می تونه منجر به این بشه که این اتفاق بیافته؟

✓ به نظرت چرا این اتفاق اینطوری افتاد؟

همدلی

همدلی یعنی ظرفیت و توانایی اینکه خود را جای دیگران بگذاریم

واقعیات را از دید آنها ببینیم

احساسات آنها را در مورد چیزهای مختلف بفهمیم

چرا همدلی؟

تمام انسان ها ارزشمند هستند

- ▶ آن ها اعمال و رفتارهای نادرست انجام می دهند.
- ▶ تشویق و تنبیه باید متوجه اعمال و رفتارهای آنها باشد.
- ▶ قضاوت ها، آنها را به سمت اعمال و رفتارهای بهتر هدایت نمی کند.
- ▶ در همدلی شخصیت افراد به عنوان یک کلیت زیر سؤال نمی رود.
- ▶ انسان در همدلی مقایسه نمی شود.
- ▶ انسان توهین نمیشود، تهدید نمی شود، هشدار داده نمیشود، نصیحت نمیشود.
- ▶ مدام مچ گیری نمی شود.
- ▶ فقط رفتار بد تقبیح می شود.
- ▶ برچسب و لقب نمی گیرد.
- ▶ شرایط و محیطی که افراد در آن قرار گرفته اند در نظر گرفته می شوند.

پاسخ های غیر همدلانه

- ▶ نصیحت کردن: "من فکر می کنم..." "چطور تو.....نکردی."
- ▶ پیشی گرفتن: "این که چیزی نیست؛ صبر کن ببینی چی به سر من آمد."
- ▶ آموزش دادن: "این می تواند یک تجربه آموزنده ای برای تو بشود فقط اگر تو..."
- ▶ دلداری دادن: "آن تقصیر تو نبود؛ تو بهترین کاری را که می توانستی انجام دادی."
- ▶ قصه گویی کردن: "این برای من یادآور زمانی است که..."
- ▶ مسدود کردن: "خوش باش، ناراحت نباش."
- ▶ همدردی کردن: "اوه، بیچاره تو..."
- ▶ بازجویی کردن: "کی این آغاز شد؟"

پاسخ های غیر همدلانه

- ▶ تصحیح کردن: "این طوری اتفاق نیافتاد."
- ▶ عوض کردن موضوع صحبت: "راستی..."
- ▶ انکار احساسات: "دلیلی نداره که عصبانی بشی..."
- ▶ پاسخ فیلسوفانه: "زندگی همین است. همه چیز مطابق میل ما پیش نمی رود، در دنیا همه چیز کامل نیست..."
- ▶ دفاع از طرف مقابل: "تو هم باید شرایط همسرت رو درک کنی..."
- ▶ روانشناسی و روانکاوی کردن: "علت این رفتار تو برمی گردد به شناخت و نگرش غلطی که به مسائل داری..."

تکنیک های همدلی

- ▶ گوش دادن فعال
- ▶ بازگویی
- ▶ انعکاس احساس
- ▶ انعکاس محتوا یا معانی
- ▶ انعکاس تلخیصی
- ▶ تمرکز بر کلمات احساسی
- ▶ توجه به محتوای کلی پیام
- ▶ مشاهده زبان بدن
- ▶ پرسیدن اینکه "اگر من چنین وضعیتی را تجربه می کردم چه احساسی داشتم".

تمرین همدلی

کاربرگ همدلی

- ❖ **مراجع:** دیگر نمی توانم این شرایط را تحمل کنم
مددکار اجتماعی:.....
- ❖ **مراجع:** توی مهمونی اون سر من داد کشید و همه به من خندیدند.
مددکار اجتماعی:.....
- ❖ **مراجع:** اون فکر می کند که کنیز گرفته، صبح تا شب من باید براش بشورم و آشپزی کنم. یک بار در طول زندگی به من نگفته دستت درد نکنه، انگار من دارم وظیفه ام را انجام می دهم.
مددکار اجتماعی:.....
- ❖ **مراجع:** به نظر من اون واقعا مرد نازنینی است، بسیار متفکر، حساس و مهربان است. زیاد به دیدن من می آید. بیرون رفتن با او خیلی سرگرم کننده است.
مددکار اجتماعی:.....
- ❖ **مراجع:** من هر کاری می کنم که او بفهمه من دوشش دارم، انگار که اون هیچی نمی فهمه. یک وقتی از من می خواهد یک کاری انجام بدم. بلافاصله کاری دیگر می خواهد. موندم که با این مرد چکار کنم...
مددکار اجتماعی:.....
- ❖ **مراجع:** این آقا هرکار می خواهد بکند باید بره از مامانش اجازه بگیره، انگار نه انگار که من زنش هستم و باید با من مشورت کند. دیگه خسته شدم از دستش.
مددکار اجتماعی:.....

مدیریت فرایند ارتباط

- ▶ در عین رعایت تمام موارد گفته شده، مدیریت زمانبندی، چارچوب مصاحبه، اهداف و رابطه حرفه ای حفظ شود.
- ▶ مرتبط با موضوع صحبت پیش برویم. ممکن است بخواهیم چیز دیگری بگوییم ولی بهتر است اول اجازه بدهیم که صحبت گوینده تمام شود.
- ▶ از سکوت نهراسیم. دیر یا زود یک نفر شروع به صحبت می کند. سکوت را به عنوان یک سرخ در فرایند کلامی بشناسیم که به ما اطلاعات فراوانی می دهد.

چند نکته

- ▶ می توانید از وی قدردانی کنیم که حرفهایش را به ما زد.
 - ▶ وی را مطمئن کنیم که حرفهایش را شنیده اید و حتی مایلید اگر او می خواهد بیشتر بداند.
 - ▶ از او بخواهید اطلاعات بیشتری در اختیار ما بگذارد و توضیحات را با مثال روشن کنیم.
- با این جملات:

- دلم می خواهد در این باره بیشتر بدانم.
 - درباره این موضوع بیشتر برایم بگو.
 - حرف یا نکته ای دیگری هست که بخواهی برایم بگویی.
- ▶ **پس از اینکه مطمئن شدید گفته طرف مقابل را درست شنیده اید از او بخواهید انتظار یا درخواستش را به ما بگوید.**

چند نکته!

► در ارتباط با افراد در فرآیند مداخله:

- فقط تخلیه اطلاعاتی نکنیم!
- تعریف دقیق هدف موسسه / واحد و زیرمجموعه مربوطه
- تعریف دقیق خدمات موسسه / واحد و زیرمجموعه مربوطه
- تعریف دقیق انتظارات موسسه / واحد و زیرمجموعه مربوطه
- تعریف دقیق حیطه وظایف و مسئولیت های ما

► توجه به مفاهیم عینی و ذهنی مساله

► توجه به تفاوت علت آشکار ساز و علت زمینه ساز مساله

رابطه مراجع و درمانگر/مددکار اجتماعی

- ❖ درمانگران مراجعان زیادی دارند، ولی هر مراجع تنها یک درمانگر دارد.
- ❖ درمانگر بودن فقط تصدیق کردن، مراقبت کردن و همدل بودن نیست، باید مستحکم بود و با تعارض ها رودررو شد.
- ❖ رابطه درمان، عامل تحول است.
- ❖ احترام به استقلال افراد به معنای پذیرش آن ها با وجود تفاوت هایشان است.

ویژگی های درمانگر/مددکار اجتماعی

- ▶ درمانگر باید با نیمه تاریک وجود خویش آشنا باشد تا بتواند با تمامی آرزوها و تکانه های بشری همدلی کند.
- ▶ درمانگر باید به صورت دوره ی در جایگاه مراجع قرار گیرد و آن را تجربه کند، خود را آنگونه ببیند که دیگران می بینند. از اثری که بر دیگران می گذارند بدانند و بیاموزند.
- ▶ قبل از هرچیز لازم است که درمانگر درباره خود و در قبال افکار، احساسات و اعمالش مسئولیت پذیر باشد.

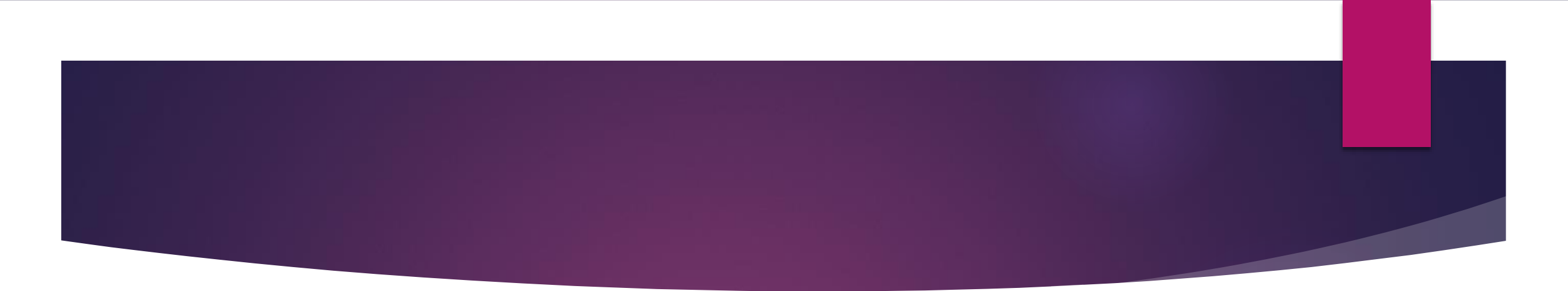
به هنگام مصاحبه چگونه مفروضه ها و جهت گیری های خود را تشخیص دهیم؟

با پرسیدن این ۵ سوال از خود درباره مشاوره تان با هر مراجع خاص:

- ▶ چه کاری می خواهم برای این مراجع انجام دهم؟
- ▶ اگر همین الان می خواستم پیشنهادی به مراجع خود دهم، چه می توانست باشد؟
- ▶ آیا من سوگیری خاصی نسبت به این مراجع دارم؟ چرا؟
- ▶ آیا درخواست من برای گرفتن اطلاعات از این مراجع، فقط برای ارضا حس کنجکاوی خودم است؟
- ▶ چرا من آن خودافشایی را انجام دادم؟

از این فرضیات کناره گیری کنید

- ❖ این فرد باید تغییر کند
- ❖ این فرد می خواهد تغییر کند
- ❖ عامل اصلی انگیزشی برای این فرد سلامتی اش است
- ❖ اگر این فرد تصمیم به تغییر نگیرد مصاحبه شکست خورده است
- ❖ افراد یا برای تغییر انگیزه دارند یا ندارند
- ❖ الان بهترین زمان برای تغییر است
- ❖ یک رویکرد سفت و سخت همیشه بهترین رویکرد است
- ❖ من متخصص هستم و او باید از من تبعیت کند
- ❖ رویکرد من همواره بهترین است



با تشکر از شما