



اصول و فنون مصاحبه در مددکاری اجتماعی

دوره جامع فرآیند مددکاری اجتماعی در امداد امام خمینی

مدیریت آموزش



شناسنامه

عنوان: اصول و فنون مصاحبه در مددکاری اجتماعی

تعداد صفحه: ۲۸

کد دوره:

کد سند:

تهیه و تنظیم:

دانلود سوالات آزمون

راهنمای کامل آزمون

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
پیشگفتار	۳
مقدمه	۴
تعریف مصاحبه	۴
ساختار (شروع، جریان و خاتمه) مصاحبه	۵
دانش و اطلاعات مصاحبه گر	۱۰
اهداف مصاحبه	۱۰
خصوصیات مصاحبه گر	۱۱
ارتباط در مصاحبه	۱۳
چارچوب مصاحبه (اصول کلی مصاحبه)	۱۶
استفاده از واژه های خاص حرفه ای در مصاحبه	۲۳
تلفیق خود شخصی و خود حرفه ای در مصاحبه	۲۴
استفاده از طنز و شوخی در مصاحبه	۲۶
موانع مصاحبه	۲۷
مهارت های لازم در مصاحبه	۲۷
منابع	۲۸

پیشگفتار

در نظام مقدس جمهوری اسلامی هر دستگاه اجرایی موظف به انجام مأموریت ها و رسالت هایی است که انجام مناسب و صحیح آنها موجب اعتلای میهن اسلامی و اقتدار نظام خواهد بود. در این میان کمیته امداد امام خمینی (ره) بر اساس مفاد اساسنامه خود ، مأموریت توانمند سازی و شکوفایی استعدادها و فراهم نمودن زمینه های خوداتکایی ، تقویت و رشد ایمانی و اعتقادی نیازمندان و محرومان را، با ارائه خدمات اجتماعی، حمایتی، فرهنگی و معیشتی بر عهده دارد و انجام این وظیفه خطیر جز با بهره گیری از کارکنان دلسوز، متعهد و دارای مهارت و دانش شغلی، میسر و محقق نخواهد شد.

بر همین اساس معاونت اداری و مالی امداد با اتخاذ رویکردی جامع به منابع انسانی و تعهد به توسعه و آمایش فرهنگ سازمانی و مهارت های کارکنان و در راستای اجرای فصل پنجم از آئین نامه اداری و استخدامی این نهاد مقدس نسبت به طراحی و تهیه منابع آموزشی اثر بخش جهت دوره های آموزشی اعم از آموزش های: بدو خدمت، فنی- تخصصی ، بهبود مدیریت و عمومی (اعم از آموزش های فرهنگی و ارزشی و توانمندی های اداری و اجتماعی) ، اقدام نموده است که منبع حاضر در برگیرنده محتوای لازم برای دوره آموزشی " اصول و فنون مصاحبه در مددکاری اجتماعی " می باشد.

امید است که فراگیران عزیز با استفاده از مطالب مندرج در این جزوه و با استفاده از تجربیات اساتید و پیشکسوتان در انجام امور خود بیش از پیش موفق و مؤید باشند.

نوراله مدبری

معاون اداری و مالی

مقدمه

مصاحبه یکی از روش های فعال جمع آوری اطلاعات است که به کنش متقابل بین مددکار و مراجع می پردازد. مصاحبه در مددکاری به منزله ی وسیله ای برای شناخت ، درک مراجع و مشکل او در جریان مشکل گشایی و ایفای نقش حرفه ای مددکاران است. به عبارتی مصاحبه ابزاری است که بوسیله ی آن مددکار یک رابطه مناسب جهت درک احساسات و بیان درونی مراجع را فراهم می آورد و منجر به طرح مشکلات اندیشیدن راجع به آنها و چاره اندیشی و کشف راه حل های عملی می شود. هنر برقرار نمودن یک رابطه ی کلامی با توجه به عکس العمل های غیرکلامی موجود در قالب مصاحبه قرار می گیرد.

تعریف مصاحبه

مصاحبه^۱ در مددکاری فردی به معنی مکالمه حضوری هدایت شده بین مددکار و مراجع است، مکالمه ای که دارای هدف یا هدف های مشخصی است و همواره بر آن تأکید دارد.

اولین مصاحبه هایی که در مددکاری فردی انجام می شود از نوع مصاحبه های کسب اطلاعات است و بیشتر برای ایجاد رابطه و شناخت مراجع است، اما مصاحبه هایی که طبق برنامه کمکی انجام می شود و دارای هدف های کمک رسانی و درمانی است یا برای اصلاح رفتار و بی هنجاری های مراجع انجام می شود، از نوع مصاحبه های درمانی است.

در مصاحبه های مددکاری فردی لازم است مددکار اجتماعی از هنر گوش دادن، بیشتر از هنر بیان و سخنوری استفاده کند؛ چراکه خوب گوش دادن و خوب شنیدن در فرایند مصاحبه اولین کمک های حرفه ای را در اختیار مراجع قرار می دهد تا هرچه می خواهد بگوید، در حقیقت فرصت هایی را در اختیار مراجع قرار داده است که دیگران از او دریغ کرده اند. از این رو می توان گفت که مهمترین هنر مددکاری فردی همان هنر خوب گوش دادن است.

مصاحبه رد و بدل کردن کلمات یا علائمی بعنوان نماینده و جانشین کلمات است که در مجموع می تواند رابطه انسانی را برقرار سازد و موجبات درک احساسات و بیان درونی یا غیر درونی و کلاً تفهیم و تفاهم

۱-Interview

مصاحبه کننده و مصاحبه شونده را فراهم نماید. به عبارت دیگر مصاحبه عبارتست از هنر پرسیدن پرسش‌های درست و به دقت گوش‌دادن به آنچه که مصاحبه‌شونده می‌گوید و همچنین چیزهایی که مصاحبه‌شونده نمی‌گوید.

مصاحبه، دانش و هنر برقراری یک رابطه کلامی با در نظر گرفتن عکس العمل‌های غیر کلامی مراجع بمنظور جستجو و شناخت مسائل و مشکلات، خواست و تمنیات، آرزوها و امیال، نقاط ضعف و توانمندی‌ها و بطور کلی کندوکاو در علل و عوامل آنچه مراجع را در شرایط خاص قرار داده است و تکمیل‌بازشناسی راه حل‌ها و شیوه‌های تخفیف آلام و رفع مصائب می‌باشد.

مصاحبه رایج‌ترین شیوه ارزیابی و مشکل‌گشایی در مددکاری و مشاوره است و باعث می‌شود که مشاوران و مددکاران بتوانند اطلاعات مناسب مربوط به گذشته مراجع و خصوصیات مثبت و منفی رفتار وی و نیز تلاش‌های او به نوعی توافق درمانی دست یابند.

مصاحبه ارتباطی طراحی شده، هدفدار، رودررو و نیازمند به تصمیم‌گیری است که دو طرف در آن حضور دارند و دست‌کم یکی از طرفین با برنامه‌ریزی قبلی در آن شرکت می‌کند. به عبارتی محقق طی برنامه‌ای معین به وسیله سؤالات مشخص در پی سنجش هدف‌هایی مشخص است.

ساختار مصاحبه

در هر مصاحبه‌ای که مددکار با مراجع و افرادی که در ارتباط با او هستند، انجام می‌دهد؛ باید ساختار مصاحبه رعایت شود. مصاحبه‌ای که ساختار نداشته باشد؛ مانند ساختمان‌ی است که پی نداشته باشد.

۱- شروع مصاحبه

شروع مصاحبه در هر جامعه‌ای با توجه به ارزش‌های جامعه متفاوت است. زمان برای شروع مصاحبه برای هر مراجع متفاوت است. در آغاز یا شروع مصاحبه رعایت و در نظر گرفتن نکات زیر حائز اهمیت است.

الف) ایجاد امنیت روانی و فیزیکی برای مراجع: به گونه‌ای که در آغاز مصاحبه به نحوی به مراجعه کننده نشان داده شود که وجود او معنی دار است و این معنی دار بودن را می‌توان با طرز برخورد و حرکات مددکار به مراجع شناساند.

ب) **دادن فرصت تطبیق و تطابق:** مراجعین می توانند آن دسته افرادی باشند که در مصاحبه پیشقدم باشند و به محض ملاقات با مددکار به راحتی طرح مسأله کنند. دسته دیگر کسانی هستند که باید با یک پیش درآمد آنان را به بحث کشید. دسته سوم کسانی هستند که باید به آنها فرصت داد تا به تدریج و در طی سؤالات مختلف به بیان مشکل و دلیل مراجعه خود بپردازند.

ج) **رفع ابهام و کاستن از تردیدها:** در این بخش مددکار در جهت رفع ابهام ها به معرفی خود، معرفی مؤسسه، بیان وظایف مؤسسه در مقابل مراجع و مشکلات او می پردازد.

د) **رعایت شأن و منزلت انسانی مراجع:** در این بخش مددکار جوهر انسانی مراجع را به عنوان یک ارزش تلقی نموده و تلاش می کند، شأن و منزلت خاص مراجع را در نظر گیرد و برای او احترام قائل باشد.

۲- جریان مصاحبه

مرحله دوم مصاحبه، شامل محتوای مصاحبه است. بدین معنی که پس از شروع مصاحبه و توجه به نکات، گام اول جریان مصاحبه شکل خواهد گرفت. جریان مصاحبه شامل رویداد و فرایندهای مهمی است که عبارتند از:

الف) مبادله اطلاعات بین مددکار و مراجع

ب) کشف حقایق و عوامل مؤثر بر مشکل مراجع

ج) **تفهم و تفاهم متقابل و بستن قرارداد:** در این بخش مددکار تلاش می کند ابتدا مشکل مراجع را بفهمد و درک کند و گاهی نیز مشکل را به مراجع بفهماند یا ابعاد تازه ای از مشکل را روشن کند. در این مرحله مددکار تلاش می کند از هنرگوش دادن (شنیدن، تجزیه تحلیل کردن در مغز و فهمیدن آنچه مراجع از آن شکایت دارد) استفاده نماید، در برابر حرکات و کلام مراجع گوش به زنگ باشد و با تشویق بیان مراجع به جلسه ادامه دهد. همچنین از هنر بهره گیری از چشم سوم بهره مند شود؛ به این معنا که به مشاهده آن سلسله نمودهایی بپردازد که از طریق آثار و نتایج و محصول و پیامد آنها قابل رؤیت و فهم می شوند و با دو چشم، اصل نمود یا پدیده، قابل دیدن نخواهد بود.

د) **اولویت بندی مشکلات**

ه) یافتن راه حل ها و طرق مقابله با مشکل توسط مراجع: در این مقطع از جریان مصاحبه، اصول و ارزش های مراجع در مددکاری اجتماعی نظیر قادرسازی، ارائه راه حل توسط مراجع به منظور حفظ و حراست از شخصیت و منش وی و رعایت خود تصمیم گیری، خود رهبری و مشارکت فرد در فعالیت ها مددکار اجتماعی را به این سوی رهنمود می کند که با شکیبایی و حوصله کافی عمل نموده و همواره مراقب باشد که نقش دستوردهنده و امرکننده را نداشته باشد. مددکار باید این مسأله را در نظر داشته باشد که اگر اصل مشارکت مراجع در فعالیت ها را نادیده بگیرد، هر چند پس از حل مشکل به صورت مقطعی منجر به رضایت و شادمانی مراجع می گردد؛ ولی این شادی نمی تواند عمیق و مستمر باشد و در فرجام کار احتمال احساس عدم کفایت، ناتوانی و درماندگی در مراجع حاصل می گردد.

نکات مهم در جریان مصاحبه

الف) شرایط زمانی

۱- انتخاب وقت مصاحبه: تعیین وقت مصاحبه متناسب با شرایط مراجع و زمان مناسب از حیث فراغت او جهت جلب مشارکت بیشتر، می بایست تنظیم گردد. چنانچه مصاحبه ای در زمان غیر مناسب تعیین شود، مراجع مشارکت و علاقه و انگیزه لازمه را جهت شرکت در مصاحبه نخواهد داشت.

۲- مدت مصاحبه: مدت زمان مصاحبه علی رغم نظریات مختلف، حدود مشخصی ندارد و بسته به شرایط مختلف و هدف مصاحبه متغیر می باشد. از آنجایی که وضعیت تطبیق در مراجع، همچنین زمان مورد نیاز جهت کاهش اضطراب و ایجاد امنیت روانی، بدلیل وجود تفاوت های فردی متفاوت است، همچنین به لحاظ حجم مطالب مصاحبه، خستگی مددکار و مراجع و ... مدت مصاحبه متغیر است ولی در هر صورت مدت مصاحبه می بایستی از نظر رسیدگی به مشکل و کسب نتیجه مکفی باشد.

۳- فاصله بین مصاحبه ها: مصاحبه در مددکاری فرایندی است که خاتمه آن، شروع مصاحبه بعدی است، لذا برای تعیین فاصله بین دو مصاحبه می بایست به گونه ای عمل شود که رعایت اعتدال صورت پذیرد؛ به این معنا که فاصله نه آنچنان زیاد باشد که مطالب فراموش شوند و نه آنچنان کم که خسته کننده و تکراری باشد، بلکه می باید تحت تأثیر زمان منطقی برای انجام تعهدات و تکالیف متقابل، مددکار و مراجع، فاصله گذاری شود. اما به هر تدبیر مراجع می بایست احساس کند مددکار در کنار و در دسترس اوست.

ب) شرایط مکانی

۱- مکان مصاحبه باید از نظر مسائل فیزیکی و جوی نظیر گرما، سرما، آفتاب و ... مناسب باشد تا تمرکز لازم بوجود آید.

۲- مکان مصاحبه از لحاظ امنیت روانی و تأمین آن مناسب باشد، در اتاق مصاحبه مراجع باید طبق ارزش ها، عقاید، جنس و رعایت مسائل عرفی و اجتماعی در موقعیتی قرار گیرند که آرامش روانی آنها مخدوش نگردد.

ج) مشخص بودن هدف و منظور از مصاحبه

لزوم تعیین هدف و منظور مصاحبه کمک می کند که مددکار بداند در طرح سؤالات خود به دنبال یافتن چه پاسخ هایی است و مراجع هم خواهد دانست که برای چه از او سؤال می شود، بر همین مبنا مدت زمان مصاحبه کمتر و نتیجه بهتر عاید خواهد شد.

د) رعایت تمرکز در مصاحبه

ما بعنوان مددکار زمانی که با مراجع صحبت می کنیم، مسائلی را پیش می کشیم. وقتی که سؤالی را مطرح کردیم، اگر سؤال ما همراه با هدف باشد، باید آنقدر آنرا دنبال کنیم که به یک نتیجه برسیم. مصاحبه خوب این طور نیست که سؤالات زیادی از مراجع کرده باشیم. اگر در مصاحبه از شاخه ای به شاخه ای بپریم، این عدم تمرکز است، وقتی در مصاحبه، مددکار تمرکز نداشته باشد، نتیجه این می شود که دوباره به سؤالات قبلی برمی گردد و باعث تکرار سؤال ها می شود. مددکار می تواند مصاحبه را هدایت کند، ولی نمی تواند مصاحبه را کنترل کند، زیرا مراجع صحبت می کند.

تمرکز یعنی پیگیری منظم سیستم مصاحبه جهت رسیدن به نتیجه، که در آن موارد زیر اهمیت دارند:

۱- رعایت اصول اخلاقی و عمومی مددکاری جهت افزایش امنیت روانی مصاحبه شونده

۲- بهره گیری از مشاهده و ارتباطات غیر کلامی جهت کوتاه کردن زمان مصاحبه

۳- بردباری در مقابل پاسخ های بی ربط و احیاناً توهین آمیز مراجع توسط مددکار

۴- پایداری در جهت ایجاد اعتماد مراجع

۵- پرهیز از کاربرد اصطلاحات نامفهوم

۶- عدم داورى و پيشداورى توسط مددکار

۷- مراقبت در جابجا نشدن نقش های مددکار و مراجع

۸- هوشیاری در کنترل دخالت تعلقات و بستگی ها

۹- رعایت آنچه تمرکز مددکار و مراجع را بر هم بزند مثل رفت و آمدهای متفرقه، پاسخگویی به تلفن، یادداشت نکردن مطالب و ...

۱۰- ملاحظات و تمرکز بر مشکل اصلی و اولویت دار مراجع

۳- فائمه مصاحبه

خاتمه مصاحبه در مددکاری می تواند آغاز یک جریان پویا و ارتباطات وسیع باشد که بین مثلث مراجع، مشکل و مددکار برقرار خواهد شد. در واقع مصاحبه مددکار با مراجع به منزله گشودن و ایجاد روابط آتی و فعل و انفعالات و کنش و واکنش های بسیاری است که تنها به تجزیه و تحلیل و دسته بندی و تنظیم اطلاعات حاصله از مصاحبه برای تبیین پدیده مورد مطالعه ختم نمی شود و دامنه آن به زندگی مراجع، خانواده، محیط کار و حتی گذشته مراجع و برنامه هایی برای آینده وی گسترده می شود. خاتمه جریان و فرایند مصاحبه در مددکاری لازم است طی شرایط و مبذول داشتن توجه به نکاتی که ذکر می گردد؛ صورت گیرد.

الف) کاستن از اوج مصاحبه: برای این کار با نتیجه گیری و جمع بندی مطالب و مشخص کردن زمان و مکان مصاحبه آتی که معمولاً در مددکاری ضرورت می یابد و همچنین مروری بر قرار و مدارها و آنچه که مراجع باید انجام دهد و آنچه که انجامش برعهده مددکار و مؤسسه است، فرصتی را برای سؤال یا رفع ابهام مراجع فراهم می آورد و ظاهراً بدون برخورد با مسأله یا مقاومتی از جانب مراجع یک جریان صمیمانه یعنی آغاز مصاحبه را که به یک رابطه متقابل یعنی جریان مصاحبه تبدیل شده است، به انتهای عاطفی- حرفه ای سوق می دهد.

ب) ارزیابی مصاحبه توسط مددکار اجتماعی: در این مرحله مددکار مجموعه شنیده ها و دیده های خود را از مراجع یا مراجعان بازنگری می کند و علاوه بر آن بر حالات و احساسات و پندارهای خود در حین مصاحبه تأمل و تفکر می نماید. به تعبیری او مصاحبه را نقد می کند و تفاوت او شامل روش مصاحبه و

مضمون و محتوای مصاحبه است ولی میزان اشتغال خاص، به ارزیابی مصاحبه، جدا از مشکل مراجع و راه های کمکی برای حل مشکل او نخواهد بود.

ج) جمع بندی مطالب

د) تعیین زمان و مکان بعدی مصاحبه

ه) نوشتن گزارش مصاحبه

دانش و اطلاعات مصاحبه گر

در رأس مثلث مددکاری، دانش مددکار است. دانش مددکار (اطلاع از گروه هدف، از منابع کمکی و اطلاع از نحوه مصاحبه و مشاوره صحیح) باید به اندازه ای باشد که بتوانیم جوابگوی نیازهای مراجع برای رفع مشکل او باشیم. دانش مددکار باید به روز باشد، برای مثال ۲۰ سال پیش مشکل ایدز وجود نداشت ولی اکنون که وجود دارد، مددکار باید مطالبی درباره ایدز بداند.

اهداف مصاحبه

هدف در مصاحبه موجب جلوگیری از پراکنده گویی و طبیعتاً زودتر رسیدن به درک و حل مشکل می شود. اهداف مصاحبه شامل موارد زیر می شود:

- ۱- شناخت مشکلات واقعی مراجع و عوامل موثر بر آنها
- ۲- شناخت نیازهای مراجع
- ۳- شناخت توانایی ها و استعداد های مراجع و خانواده
- ۴- افزایش مهارت های زندگی و مقابله با مشکلات
- ۵- پیدا کردن راهنمای حل مشکلات یا رفع نیازها
- ۶- پیدا کردن راهنمای حل مشکلات یا رفع نیازها
- ۷- شناخت وجوه قوت و ضعف مراجع
- ۸- پی بردن به چگونگی استفاده از توانایی های مراجع، خانواده و منابع موجود در حل مشکل یا رفع نیاز

۹- وسیله کسب اطلاعات

- ۱۰- پایه و اساس رابطه بین مددکار و مراجع (ارتباط با مراجع عامل رسیدن به اهداف مصاحبه است. هنر مددکار در مصاحبه ارتباط خوب با مراجع است).
- ۱۱- وسیله فهمیدن یک فرد یا یک گروه (شناخت و ارزیابی مراجع عامل رسیدن به هدف مصاحبه اش است. با توجه به شناخت مراجع می توان برای او برنامه ریزی کرد و به او مسئولیت بدهیم).
- ۱۲- وسیله ادامه شرکت مراجع در امور
- ۱۳- وسیله تشخیص مشکل و آزمایش فرمول های تشخیص (هر چقدر مددکار مشکل مراجع را بهتر بفهمد و تشخیص دهد و بهتر می تواند راه حل و طرح نقشه کمکی کند).
- ۱۴- دخالت های حرفه ای بمنظور ارائه سرویس ها
- ۱۵- یک فعالیت حساب شده که شامل راه های مختلف و تصمیمات گوناگون می شود که بر پایه دانش، مهارت و ارزش ها استوار است. (موسوی چلک، ۱۳۸۵: ۲۰۹)

خصوصیات مصاحبه گر

- ۱- ماهر و هنرمند بودن در امر مصاحبه (مهارت) که تنها در اثر تمرین حاصل می شود.
- ۲- آشنایی به اصول رفتار انسانی و آگاهی نسبت به مقررات و شناخت مؤسسه (لازمه آن شناخت افراد از لحاظ نیازها در سنین مختلف)
- ۳- قدرت و بینش در مورد موازین فرهنگی و ارزش های اخلاقی و مذهبی و اعتقادات (مددکاری می تواند در کارش موفق باشد که به اعتقادات و ارزشهای مراجع احترام بگذارد).
- ۴- خودآگاهی، یعنی شناخت انگیزه و امیال درونی خود و عادات و ارزش هایی که از محیط زندگی گذشته خویش کسب کرده است و بر حذر داشتن خود از ادغام و اختلاط این مسائل با مشکلات مراجع (لازمه خودآگاهی این است که نقاط مثبت و منفی خود را بداند. پیشرفت برای کسی صورت می گیرد که روی نقاط منفی تلاش کند و این ضعف را از خود دور کند. هرگاه ما ارزش های خود را به مراجع تحمیل کنیم مراجع از ما رانده می شود و دیگر پیش ما نمی آید زیرا با اینکار به ارزش های مراجع توجه نمی کنیم).

۵- قدرت درک عکس العمل های غیر کلامی مراجع از قبیل حرکات سروصورت، چهره، وضعیت نشستن و تن صدا. دو نوع عکس العمل کلامی و غیر کلامی داریم. شناخت عکس العمل غیر کلامی مراجع چه کمکی به ما می کند؟ توجه کردن به عکس العمل غیرکلامی به ما نشان می دهد که مراجع حاضر است ادامه بدهد یا نه (علاقمند به ادامه). توجه به عکس العمل کلامی باعث می شود که مراجع فکر کند که ما بخوبی به صحبت های او توجه می کنیم. توجه داشته باشید عکس العمل کلامی و غیر کلامی باید بجا و بموقع باشد.

۶- آشنا بودن و درک احساساتی که با انواع فشارهای روحی همراه است، مثل احتیاجات مالی، بیماری، مرگ، طلاق و غیره

۷- ارزیابی عکس العمل مراجع نسبت به ماهیت و سرعت پیشرفت مصاحبه (این عامل کمک می کند که اگر پیشرفت مصاحبه مثبت بود، بهتر همکاری می کند و اگر پیشرفت مصاحبه منفی بود، مراجع، مراجعه مجدد نمی کند).

۸- متمرکز ساختن مصاحبه و حفظ این تمرکز بر روی هدف و منظور مصاحبه

۹- فراهم ساختن زمینه مساعدی که مراجع را علاقمند می سازد و تشویق می کند که موقعیت خودش را بررسی کند تا بتواند راه حلی برای مواجهه با مشکل خویش بدست بیاورد، با اینکار مراجع، ارزش، نظر خود، نظر خانواده و فرهنگ خود را در پیدا کردن راه حل مشکل خودش پیدا می کند و گاهی این راه حل ها مفیدتر از راه حل مددکار باشد زیرا مراجع ارزش ها و مشکلات خودش را بهتر از مددکار می داند.

۱۰- خاتمه مصاحبه که شامل مسئولیت مددکار در حصول اطمینان نسبت به اینکه مراجع مراحل بعد را درک کرده و فهمیده و چه کسی نسبت به آن مراحل اقدام خواهد کرد. (در خاتمه مصاحبه باید مشخص باشد که مراجع چه کار کرده و چه کار باید بکند، همچنین باید تکلیف مصاحبه شونده برای مصاحبه بعدی مشخص شود و اصل روشن سازی باید رعایت شود).

۱۱- گزارش نویسی که شامل درج اطلاعات حاصله، ارزیابی فعالیت ها و نقشه های مددکاری است. (لحاظ کردن هدف و ضرورت)

۱۲- احساس مسئولیت نسبت به مصاحبه که در هر حال مددکار برای جلوگیری از ایجاد نگرانی واضطراب در مراجع بر اثر مصاحبه مسئول است و لازم است که نسبت به این مسئولیت خود که ممکن است مراجع را

با مشکل بزرگتر از آنچه که بخاطر آن به مددکار مراجعه کرده است، مواجه سازد. (هنر مددکار این است که مشکل مراجع بزرگتر نشود و این کار جنبه مثبت مددکار است و اگر بزرگ شود، این جنبه منفی کار مددکار است.)

ارتباط در مصاحبه

از نقطه نظر مراجعه کننده، دو عامل مهم در مورد ارتباط وجود دارد؛ یکی از آنها عدم اضطراب درباره رابطه خود با مددکار است و دیگری اعتقاد او مبنی بر اینکه مددکار می تواند به او کمک کند و مشکل او را برطرف کند و برای نیل به هدف هایش او را یاری کند. اگر این دو شرط موجود باشد مراجع می تواند آزادانه گفتگو کند و مسائل و مشکلاتش را براحتی با مددکار درمیان بگذارد. ارتباط زمانی حاصل می شود که مراجع درک کند که مددکار واقعا به او علاقمند است و او را موقع کمک کردن سرگردان نمی کند.

دلیل اضطراب مراجع

- نگرانی از اینکه مشکلش حل شدنی نباشد.
 - مددکار نتواند پاسخی برای مشکلش داشته باشد.
 - از اینکه طرد شود و افراد غیر حرفه ای او را قبول نکنند.
- باید توجه شود که هرچقدر مشکل مراجع عمیقتر باشد با اضطراب بیشتر به ما مراجعه می کند.

عواملی که در ایجاد ارتباط مؤثر در مصاحبه ضروری است:

- ۱- پذیرش، اولین موردی است که در ایجاد ارتباط در مددکاری اجتماعی خیلی مهم و تأثیر گذار است.
- ۲- شروع مصاحبه را در ساختار مصاحبه برای ارتباط بهتر و مؤثرتر رعایت می کنیم.
- ۳- مددکار از کار خودش نباید تعریف کند.
- ۴- مددکار نباید به آن چیزی که مراجع می گوید حالت تمسخر داشته باشد و او را مسخره کند.

۵- ضمن مصاحبه ای که مددکار با مراجع انجام می دهد، رفتار مددکار نباید نشاندهنده این باشد که او فرد پرکاری است، به تلفن ها جواب بدهد و به یادداشت های خود نگاه کند. هرگاه مراجع این برداشت را داشته باشد نتیجه این خواهد شد که مددکار فرصت کار کردن با من را ندارد.

۶- درطول مصاحبه مددکار نباید مراجع را سرزنش کند، متأسفانه در خیلی مؤسسات، افراد غیر حرفه ای دخالت می کند.

۷- مراجع را نباید نصیحت کنیم. هرگاه مددکار تشخیص داد که با یک جمله نصیحت کردن مراجع، مشکل بهتر رفع و حل می شود، مددکار مجاز است که اینکار را انجام دهد و به این دلیل نیست که تمام مصاحبه را نصیحت کند و کار تشخیص براحته نیست، بلکه باید دانش و مهارت بسیار باشد. همه می دانیم کسی به نصیحت عمل نمی کند، بلکه در مواردی تشخیص باید بعد از شناخت از مراجع صورت گیرد. (اگر در تمام مصاحبه مراجع را وادار به فکر کردن کنید یک نوع نصیحت مثبت است.)

۸- نباید برای مراجع سخنرانی کنیم، هرگاه در طول مصاحبه بیشترین زمان مدت مصاحبه، مددکار سخنگو باشد، در جمع آوری اطلاعات به مشکل مواجه می شود و ریشه مشکل را نمی فهمد.

۹- مددکار نباید اظهار کند که منم خودم این مشکل را دارم، این بدترین حالت سخن گفتن با مراجع است. برداشت مراجع در داشتن همین مشکل مددکار این است که خود مددکار نمی تواند این مشکل را حل کند.

۱۰- قرار ملاقات ها باید بموقع گذاشته شود تا ارتباط خوبی با مراجع برقرار کند.

۱۱- مصاحبه ها در جای امنی صورت و انجام بگیرد.

عواملی که باعث می شود مراجع دیگر به مددکار رجوع نکند:

۱- ممکن است مشکل مراجع در جلسه اول حل شده باشد یا خود مراجع قادر باشد مشکل را حل کند.

۲- ظرفیت و شخصیت مراجع را در نظر نگیریم و به او احترام نگذاریم.

۳- توجه بیش از اندازه به گزارش نویسی و توجه نکردن به مراجع (اگر مراجع در رابطه با مشکلات خود کار مفید انجام دهد، ولی مورد تشویق قرار نگیرد و یا اگر کار خلافی انجام دهد و مورد سرزنش قرار نگیرد).

۴- تمام مواردی که در اصول عمومی مددکاری مورد نظر است، رعایت نشود.

۵- بزرگ نشان دادن مشکل مراجع

- ۶- نداشتن اطلاعات لازم در زمینه مسأله مراجع (قانع نشدن مراجع در برابر پاسخهای دریافتی از مددکار)
- ۷- اگر به مسأله مراجع اهمیتی ندهیم و پیگیری نکنیم. (یکی از نکات مهم کار مددکار، پیگیری است. فرد زمانی به نتیجه مطلوب می رسد که کار او دنبال شود. پیگیری مددکار نباید با فاصله طولانی باشد).
- ۸- دروغ گفتن و یا تندی و پرخاشگری نسبت به مراجع
- ۹- پیشداوری، قضاوت های عجولانه و سؤال های بیجا
- ۱۰- قبل از اینکه رابطه حرفه ای برقرار شود روی مسائل حساس زندگی مراجع دست بگذارد. (اولین کارمددکار، برقراری رابطه با مراجع است).
- ۱۱- مددکار به مراجع تحت هیچ شرایطی نباید قول بدهد، بهتر است از جمله "من سعی خود را خواهم کرد" استفاده شود.
- ۱۲- اگر طرح های کمکی بدون نظرخواهی مراجع باشد توانایی های مراجع لحاظ نشده است.
- ۱۳- اگر اعتمادش نسبت به ما سلب شود، هر سؤالی بکند نتوانیم به آن جواب بدهیم، یا با مؤسساتی که می توانند به مراجع کمک کنند، آشنایی نداشته باشیم. هرگاه اعتماد مراجع نسبت به ما به هر دلیلی سلب شود؛ برقراری ارتباط کار ساده ای نیست.
- ۱۴- اگر در مصاحبه مرتب از مراجع سؤال بکنیم و نگذاریم مراجع صحبت کند، در واقع سخنگو مددکار باشد. هرگاه مددکار بیش از مراجع صحبت کند؛ اطلاعاتش در مورد مراجع کم است.
- ۱۵- وقت شناسی مددکار(زمان هایی را که برای جلسات بعدی تعیین می شود، حتما باید با مراجع به توافق برسید، هرگاه مددکار بنا بدلیلی نتواند در زمان تعیین شده حضور پیدا بکند حتماً به اطلاع مراجع برساند).
- ۱۶- او را از کاری منع نکنیم که خودمان آنرا انجام می دهیم؛ زیرا آن مددکار دیگر الگوی رفتاری برای مراجع نیست.
- ۱۷- عکس العمل بموقع نشان ندادن یا اینکه عکس العمل طوری باشد که باعث ترس و دلهره در مراجع شود.(مثلاً مراجع با یک مشکل کوچک مراجعه می کند، مددکار با عکس العمل خود آنرا بزرگ و ترس برانگیز جلوه دهد).
- ۱۸- مایوس کردن مراجع از پیشرفت

- ۱۹- در حضور دیگران مصاحبه کردن و نظر او را نخواستن
- ۲۰- ممکن است مراجع گرفتاری خانوادگی داشته باشد و نتواند به ما مراجعه کند، در این زمان نیاز به پیگیری مددکار می باشد.

۲۱- ایجاد پدیده انتقال (تداعی شخص گذشته مورد نفرت مراجع با دیدن مددکار با پیشداوری مراجع) و ضد انتقال (تداعی شخص گذشته مورد نفرت مددکار با دیدن مراجع با پیشداوری مددکار)، (بازرگانی، ۱۳۸۵)

چارچوب مصاحبه (اصول کلی مصاحبه)

برای انجام مصاحبه اصولی، نیاز به چارچوبی داریم تا بتوانیم به نحو احسن مصاحبه کنیم تا بتوان در جمع آوری اطلاعات لازم، تشخیص و طرح کمکی موفق عمل کنیم.

الف) اصول کلی در اجرای مصاحبه

- ۱- در فرایند مددکاری، دانایی مددکار از ویژگی های روانی، عاطفی و اجتماعی مراجع، خانواده او و جامعه او، به مددکار توانایی می بخشد. بی شک توانایی یک مددکار در گرو دانایی اوست. (اصل دانایی)
- ۲- مهمترین گام در مصاحبه، برقراری یک رابطه حرفه ای خوب بین مددکار و مراجع است. لازمه استقرار یک رابطه حرفه ای خوب، خودشناسی، خودآگاهی و شناختن احساسات، افکار و انتظارات مددکار نسبت به خود و نسبت به مراجع است. (خودشناسی و دیگر شناسی)
- ۳- لازمه استقرار یک رابطه خوب، رعایت اصل صداقت و درستی است: صداقت در عمل و گفتار و هماهنگی بین آنچه می گوئید با آنچه عمل می کنید و آنچه که واقعا هستید. (اصل صداقت)
- ۴- لازمه استقرار یک رابطه خوب، برخورداری از صبر و حوصله و شکیبایی فراوان است. (اصل شکیبایی)
- ۵- هر مصاحبه هدف یا منظوری دارد و باید بر همان هدف یا منظور خاص متمرکز شود. (اصل هدفمندی)
- ۶- هر مصاحبه ای بر اساس نیاز مراجع آغاز می شود و بر اساس اهداف و شرایط و طرز مؤسسه محدود می شود.
- ۷- در هر حال، مشکل متعلق به مراجع است و حق تصمیم گیری برای او محفوظ است و مددکار به مراجع کمک می کند تا او خود تصمیم بگیرد. (اصل تصمیم گیری)

- ۸- اصل تفاوت های فردی همیشه حاکم است و مشکل هیچ مراجعی عینا مشابه مشکل مراجع دیگری نیست. لذا همواره برای یکایک مراجعان باید فردیت قائل شد. (اصل فردیت قائل شدن)
- ۹- مددکار در جریان مصاحبه باید سعی کند همواره از تعادل روانی و ثبات عاطفی برخوردار باشد.
- ۱۰- مددکار در جریان مصاحبه باید سعی کند، بی طرفی خود را حفظ کند. (اصل بی طرفی)
- ۱۱- مددکار در جریان مصاحبه باید سعی کند مراجع را همانطور که هست بپذیرد. بدیهی است که پذیرش مراجع با تأیید و عدم تأیید افکار و احساسات او تفاوت دارد. (اصل پذیرش)
- ۱۲- مددکار در جریان مصاحبه باید سعی کند احساسات خود را مهار کند و میان مراجعان تبعیض قائل نشود و عدالت را رعایت کند. (اصل مهارت احساسات)
- ۱۳- مددکار در جریان مصاحبه باید سعی کند نام مراجع را بخاطر بسپرد و در طول مصاحبه او را با نام خانوادگی و با احترام خطاب کند. (اصل احترام)
- ۱۴- مددکار باید از پیش داوری و برچسب زدن روی مراجعان خودداری کند. (اصل عدم پیشداوری)
- ۱۵- در هر حال اصل رازداری حرفه ای حتی میان اعضای خانواده باید حفظ شود، مشروط به آنکه جان مراجع در معرض خطر نباشد. (اصل رازداری)
- ۱۶- در هر حال مددکار در تغییر فکر و نگرش مراجع نسبت به ارزشهای جدید نباید عجله کند زیرا که هر تغییری نیازمند آموزش و زمان است. هر رفتار و نگرشی بتدریج شکل می گیرد و در نتیجه بتدریج هم تغییر می کند.
- ۱۷- مددکار باید بکوشد از مباحثه، مشاجره، یکی به دو کردن و لجبازی با مراجع اجتناب کند.
- ۱۸- در هر حال حریم رابطه ی حرفه ای بین مددکار و مراجع بر اساس قوانین مؤسسه مربوطه و ارزشها و هنجارهای اجتماعی باید همواره حفظ و رعایت شود. (اصل حفظ حریم رابطه حرفه ای)
- ۱۹- مددکار باید بکوشد، پیوسته چشم سوم و گوش سوم خود را برای دیدن و شنیدن موضوع های پشت پرده به کار گیرد.
- ۲۰- به طور کلی نباید در مصاحبه از مشاهده غافل شد، زیرا هر دو روش (هم مصاحبه وهم مشاهده) اطلاعات لازم را در راه شناخت مراجع در اختیار قرار می دهد.

- ۲۱- زمان مصاحبه به طور معمول نباید بیش از یک ساعت طول بکشد. اگر در یک جلسه درباره‌ی تمام مطالب مورد نظر بحث نشد، بهتر است ادامه‌ی مصاحبه به جلسه‌ی دیگر موکول شود. در این صورت مکان و زمان مصاحبه باید با توجه به شرایط مؤسسه و موقعیت مراجع مشخص شود.
- ۲۲- در صورت لزوم باید از منزل، مدرسه و یا محل کار مراجع بازدید کرد و گزارش لازم را تهیه کرد.
- ۲۳- گاهی برای ایجاد رابطه‌ی بهتر، ضرورت دارد همراه مراجع در فعالیت‌های غیر رسمی و گروهی شرکت کرد.
- ۲۴- در صورتی که مراجع یا خانواده‌ای دارای مشکلات متعدد باشد، بهتر است همان مددکار برای حل همه‌ی آنها اقدام کند.
- ۲۵- در هر حال مددکار باید به مراجع کمک کند تا پاره‌ای از واقعیت‌ها را بپذیرد، مانند از دست دادن یکی از اعضای بدن بر اثر سانحه (اصل پذیرش واقعیت‌ها)

ب) اصول مصاحبه قبل از اجرا

- ۱- اتاق مصاحبه باید در قسمتی از سازمان یا مؤسسه در نظر گرفته شود که تا حد امکان خلوت، ساکت و مناسب باشد.
- ۲- به نظم و نظافت و دکور مناسب اتاق مصاحبه باید توجه داشت.
- ۳- اگر مصاحبه شونده‌گان قبل از مصاحبه باید در انتظار نوبت بنشینند، بهتر است محل مناسبی برای آنها در نظر گرفته شود.
- ۴- ترتیبی اتخاذ گردد که وقتی جلسه مصاحبه شروع شد، هیچگونه مزاحمتی برای مصاحبه کننده و مصاحبه شونده ایجاد نشود.
- ۵- قبلاً باید برای هر مصاحبه شونده‌ای وقت معینی در نظر گرفته شود. وقت مصاحبه باید با توجه به سن مراجع، ماهیت مشکل و سطح تحصیلات تعیین شود.
- ۶- احراز آمادگی قبلی برای انجام مصاحبه از نظر عاطفی و روانی، یکی از شرط‌های عمده موفقیت یک مددکار است.

- ۷- بمنظور استقرار یک رابطه خوب و حرفه ای، مددکار باید تلاش کند قبل از تشکیل جلسه مصاحبه، در صورت امکان پرونده و یا سابقه قبلی مراجع را مطالعه کند و با کسب اطلاعات مورد نیاز خود را برای انجام مصاحبه آماده نماید.
- ۸- قبل از تشکیل جلسه مصاحبه، مددکار باید از طریقی (یادداشت یا منشی) از همکاران اداری و دوستان مراجع بخواهد که از مراجعه و تماس با مراجع در طول مصاحبه خودداری کند.
- ۹- ترتیبی داده شود که تلفن اتاق مصاحبه تا مدتی که مصاحبه ادامه دارد، قطع شود.
- ۱۰- هر مصاحبه ای باید در موعد مقرر انجام شود (وفای به عهد). در موارد نادری که به عللی نتوان در وقت مقرر در جلسه مصاحبه حضور یافت، بهتر است علت یا علل تاخیر و یا عدم تشکیل جلسه به اطلاع مراجع برسد.
- ۱۱- قرار دادن میز و صندلی در اتاق مصاحبه باید به نحوی باشد که ارتباط و تماس مددکار و مراجع با یکدیگر به سهولت انجام شود. برای این منظور قبل از اجرای مصاحبه باید وضعیت های مناسب قرار دادن میز و صندلی را بررسی کرد، بطوری که نور شدید به چشمان مددکار یا مراجع نتابد.
- ۱۲- مکان و زمان مصاحبه باید قبلاً به توافق دو جانبه و با توجه به شرایط مؤسسه و موقعیت مراجع مشخص شود.

ج) اصول مصاحبه هنگام اجرا

- ۱- در شروع مصاحبه، برای کاهش اضطراب مراجع در مصاحبه، اول مددکار باید خود را معرفی کند.
- ۲- در شروع مصاحبه، اهداف مصاحبه باید هم برای مددکار و هم برای مراجع مشخص باشد.
- ۳- در شروع مصاحبه، بمنظور شناخت همه جانبه مراجع و مشکل او، می توان چند سؤالی کلی و مرتبط را درباره زندگی روزانه، شغل، سوابق تحصیلی، چگونگی صرف اوقات فراغت و فعالیت های گذشته او مطرح کرد و به مراجع آزادی کامل داد تا او از هر کجا که بخواهد صحبت خود را شروع کند. بدین ترتیب مشخص می شود که مراجع به کدام موضوع علاقمند است. همچنین معلوم می شود که مراجع به کدام موضوع بی علاقه است.

- ۴- در شروع مصاحبه، برای کاهش اضطراب مراجع، مددکار باید او را با احترام بپذیرد و طوری رفتار کند که نشان دهد علاقه مند به شنیدن حرف های اوست.
- ۵- در شروع مصاحبه، بهتر است مددکار چند لحظه مکث کند تا مجال آشنایی با محیط اطراف و اوضاع و احوال اتاق مصاحبه برای مراجع فراهم شود تا بدین ترتیب اندکی از اضطراب و فشار روانی او کاسته شود.
- ۶- بمنظور شناخت میزان علاقه و انگیزه مراجع برای رفع مشکل یا حل مساله توصیه می شود درباره اقدام های گذشته و حال او پرسش شود.
- ۷- به هنگام مصاحبه، به زبان و فرهنگ مراجع باید توجه داشت تا تفهیم و تفاهم لازم ایجاد شود.
- ۸- سؤالات باید بگونه ای باشد که مراجع را به اندیشیدن و بیان واقعی احساسات خود درباره امور دعوت کند. بدیهی است هر گونه قادر سازی از طریق درست اندیشیدن و درست فکر کردن ممکن است. (این مشکل چطور بوجود آمده؟)
- ۹- سؤالات نباید طوری باشد که مراجع بتواند با گفتن بلی یا خیر پاسخ دهد. بلکه باید بصورت باز باشد که مراجع بتواند آزادانه پیرامون آن صحبت کند، مانند: چگونه به این شغل علاقمند شدید؟ چطور پی به این مشکل بردید؟ احساس شما نسبت به این موضوع چیست؟ چرا اینطور فکر می کنید؟ چرا اینگونه احساس می کنید؟
- ۱۰- مددکار از طرح پرسش های بسته، تلقینی و یا راهنمایی کننده باید خودداری کند.
- ۱۱- پس از آنکه مراجع به یک سؤال پاسخ داد، مددکار باید چند لحظه ای مکث کند و بعد سؤال دیگری را مطرح سازد. بدین ترتیب به مراجع فرصت داده می شود تا چنانچه درباره سؤال قبلی مطالب دیگری به نظرش می رسد، بیان کند.
- ۱۲- در طول مصاحبه باید هربار فقط یک سؤال مطرح کرد. طرح دو سؤال و بیشتر در یک زمان، موجب اضطراب و گیجی مراجع می شود.
- ۱۳- مددکار باید بکوشد از طرح پرسش هایی که ناشی از حس کنجکاوی اوست و یا جنبه فضولی دارد، بپرهیزد.

- ۱۴- مددکار از طرح پرسش های پراکنده و بدون هدف باید خودداری کند و سعی نماید مصاحبه در جهت اهداف از پیش تعیین شده پیش برود.
- ۱۵- تا حد امکان مددکار باید به جلسه مصاحبه تمرکز ببخشد و از این شاخ به آن شاخ پریدن مراجع جلوگیری کند. اگرچه این رفتار مراجع خود می تواند بیانگر اضطراب و فرار او باشد.
- ۱۶- طرح پرسش ها نباید طوری باشد که در مراجع حالت دفاعی پدید آورد.
- ۱۷- مددکار به هنگام مصاحبه، باید تلاش کند، فضایی ایجاد شود تا مراجع آزادانه به بیان احساساتش بپردازد. (با طرح پرسش های کلی و تفکر برانگیز)
- ۱۸- مددکار در طول مصاحبه، باید از سرزنش کردن و خجالت دادن مراجع خودداری کند و نیز از نصیحت کردن و پند دادن بپرهیزد.
- ۱۹- مددکار در طول مصاحبه، بویژه مصاحبه اول، نباید در کسب اطلاعات عمیق تر و یا محرمانه اصرار ورزد و پافشاری کند.
- ۲۰- در برخی مواقع که مراجع سکوت می کند و به صحبت خود ادامه نمی دهد، مددکار می تواند قسمتی از جمله آخر او را بعنوان سؤال تکرار کند. برای مثال پس گفתי مادرت هر روز سرکار می رود و شما را تنها می گذارد و...؟ به این روش، روش انعکاس می گویند. با استفاده از روش انعکاس، به مراجع کمک می شود تا بهتر و عمیق تر به احساسات خود در ارتباط با مشکلاتش بپردازد.
- ۲۱- به هنگام مصاحبه به سکوت مراجع یا مراجع وموقعیت و معنای آن باید توجه کرد و واکنش مناسب از خود نشان داد.
- معانی سکوت: سکوت رضایت، سکوت مخالفت، سکوت تنفر، سکوت قهر واعتصاب، سکوت تصمیم گرفتن، سکوت تردید و شک، سکوت جهل بر اثر بی اطلاعی، سکوت بی اعتنائی و بی تفاوتی، سکوت اطاعت وفرمانبرداری، سکوت کبر و خودپسندی، سکوت هراس و ترس، سکوت رعایت نظم محیط، سکوت خشم و نفرت، سکوت احترام وتجلیل، سکوت بر اثر احساس گناه، سکوت عشق ومحبت، سکوت درد و ناراحتی، سکوت مدارا و تحمل، سکوت استماع ودرک، سکوت طفره رفتن از جواب دادن
- ۲۲- در مدت مصاحبه از حالت های روانی، حرکت ها، احساسات وعواطف مراجع نباید غافل شد.

۲۳- در طول مصاحبه باید به واکنش های مراجع مانند فرار، پرخاشگری یا عصبانیت در مقابل یک واقعه یا بیان خاطره توجه داشت.

۲۴- به هنگام مصاحبه باید به علایم اضطراب مانند این پا و آن پاشدن، وجود اشک در چشمان، عرق کردن دست ها و پیشانی، خشک شدن لب ها، تشنگی زیاد، تغییر رنگ در صورت، لرزش، مچاله کردن کاغذ یا دستمال کاغذی، بازی با انگشتان و... توجه داشت و در زمان مناسب، واکنش مطلوبی که اضطراب او را کاهش دهد از خود نشان داد.

۲۵- زمانی که مراجع از ناراحتی ها، سختی ها و ناکامی های خود صحبت می کند و همزمان نشان می دهد که دچار اضطراب است، بهتر است با گفتن جمله های شبیه این جمله ها که: "این احساس شما طبیعی است، می فهمم چه می گوئید، هرکسی در آن موقعیت قرار بگیرد، احساس شما را خواهد داشت، روز های سختی را پشت سر گذاشته اید، هرکسی در آن شرایط قرار بگیرد، احساس شما را خواهد داشت، بیان این خاطره ها دردناک است، من چه کمکی می توانم به شما بکنم؟ و..." با مراجع همدردی کند و در نتیجه تا حدی از اضطراب او بکاهد.

۲۶- در مدت مصاحبه، مددکار حق ندارد مقاومت های روانی مراجع را در هم بشکند، زیرا کار او با روانکاو (تحلیل روانی) فرق دارد.

۲۷- گاهی اوقات مراجع از مددکار، پرسش خصوصی می کند. در این گونه موارد با توجه به موقعیت مصاحبه یا نوع پرسش باید بطور خلاصه و صریح و صادقانه پاسخ داد و یا اینکه انگیزه مراجع را از طرح پرسش مورد نظر جویا شد.

۲۸- مددکار باید بکوشد از تفسیر زود و بی موقع افکار و احساسات مراجع و نتیجه گیری فوری در طول مصاحبه و یا در اولین مصاحبه خودداری کند.

۲۹- در پایان هر مصاحبه مددکار باید با کمک مراجع به نتیجه گیری بپردازد و در صورت نیاز، هدف و برنامه ی مصاحبه ی بعدی را باتوافق مراجع مشخص کند.

د) اصول مصاحبه پس از اجرا

- ۱- توصیه می شود پس از مصاحبه با تشکیل جلسه، هرآنچه در حین مصاحبه گذشته است (مطالب گفته شده، حالت های روانی و مشاهدات) و نیز نتیجه ی تشکیل جلسه های گوناگون با افراد مختلف مانند اعضای خانواده، کار فرما، معلم، پزشک و... به صورت گزارش نوشته و در پرونده بطور محرمانه نگهداری شود.
- ۲- در نوشتن گزارش مصاحبه، باید به قواعد و اصول دستوری و گزارش نویسی توجه شود.
- ۳- برای شناخت بیشتر و بهتر مراجع و ماهیت مشکل او، اگر مصاحبه با اشخاصی که به نوعی با مشکل در ارتباط هستند، ضرورت پیدا کرد، باید از مراجع نظرخواهی کرد.
- ۴- در صورتی که مراجعی ارجاع داده می شود، باید مشخص شود از طرف چه کسی؟ چه زمانی؟ از چه مؤسسه ای؟ برای چه منظوری؟ به چه کسی؟ ارجاع داده می شود.
- ۵- نوشتن هرگونه طرح کمکی یا طرح اصلاحی باید به استناد اطلاعات به دست آمده باشد، نه حدس و گمان. همچنین نوشتن هرگونه تشخیصی باید بر اساس اطلاعات کسب شده و بصورت توصیفی و مدلل باشد.
- ۶- اولین قدم در مرحله اجرایی، توجه به نیاز های فوری و آنی و حل مشکلی است که مراجع احساس می کند و برایش حاد است نه نیاز یا مشکلی که مددکار احساس می کند.
- ۷- در مرحله اجرا، از اتلاف وقت باید پرهیز کرد و برای مثال نباید نامه نوشتن و یا تلفن زدن به مؤسسه ای را به تعویق انداخت.
- ۸- اگر به عللی نمی توانید کارتان را با مراجع ادامه دهید، (مثلاً تغییر آدرس منزل مراجع) باید مراجع را پیشاپیش آماده کنید و طی جلسه ای او را به مددکار جدید معرفی کنید.

استفاده از واژه های خاص حرفه ای در مصاحبه

- استفاده از واژه های خاص حرفه ای، بدون رعایت اصول علمی و نظری آن واژه، نشان دهنده بی تجربگی مصاحبه گر است. استفاده از اصطلاحات و زبان فنی توسط مصاحبه گر در هیچ مقطعی از مصاحبه پذیرفته نیست و در صورت انجام چنین کاری به چند دلیل به مصاحبه شونده صدمه زده ایم.
- دلیل اول اینکه اگر مراجع از مددکاری دانش کافی نداشته باشد، معنای اینگونه اصطلاحات را نمی فهمد.

- دوم اینکه اگر مراجع با این مفاهیم آشنا باشد ماهیت انتزاعی و قابل تفسیر مختلف این واژه ها باعث می شود که او به سبب مسائل عاطفی خود، از آنچه که مورد نظر مصاحبه گر است تفسیرهای متفاوتی بکند.

- سوم اینکه اگر مصاحبه گر واقعاً قصد استفاده از واژه های خاص حرفه ای را دارد باید وقت و نیروی زیادی را برای آموزش ماهیت و معنای این اصطلاحات صرف کند.

در بررسی که دکتر شاملو در سالهای ۶۷-۱۳۶۶ بر روی مراجعان خود با سطح تحصیلات دیپلم به عمل آورد، معلوم شد که ۷۲ درصد آنها مفهوم واژه اضطراب را نمی فهمند. ولی صد در صد آنها معنای واژه «دلشوره» یا «دلهره» را می فهمند. همچنین ۶۲ درصد از آنها واژه افسردگی را به درستی درک نمی کردند اما دل گرفتگی و غم و غصه را می فهمیدند.

تحقیقات نشان داده است که بجای استفاده از واژه های خاص و زبان فنی بهتر است مصاحبه گر با ساده ترین و روشن ترین زبان و براساس رفتار و گفتار مراجع با او صحبت کند. انجام این عمل ارتباط برقرار کردن را تسهیل می کند و هیچ ربطی به این مساله ندارد که مصاحبه گر بینش یا روش تحلیلی یا رفتاری دارد یا خیر. همچنین مصاحبه گر هیچگاه نباید در سطحی که ماورا ی درک مراجع است صحبت کند. همان طور نباید توانایی های شناختی او را دست کم بگیرد. در حقیقت هر سؤالی را می توان به طرق مختلف در مورد مراجعینی که دارای قدرت های شناختی متفاوت هستند، مطرح کرد. بنابراین مصاحبه گران ورزیده روش های خود را بر اساس استعدادهای روانی خاص مراجعین تنظیم می کنند. ولی براساس نتایج بعضی از تحقیقات می توان توصیه کرد که بهتر است مقدار درک مراجعین را از مفاهیم روانشناسی و مددکاری کمی دست کم بگیریم تا دست بالا.

تلفیق خود شخصی و خود حرفه ای در مصاحبه

در بیشتر رشته های مشاوره بر نقش خود حرفه ای و کنار گذاشتن احساسات و واکنش های شخصی تأکید شده است. برای مثال در کار با بیماران مضطرب و نگران ، ممکن است شخص مجبور باشد واکنش های واقعی خود را کنترل کند تا از نشان دادن قضاوت اجتناب نماید و بیان شده که مددکار حرفه ای باید

عواطف خود را کنترل کند، نباید عصبانی شود یا از نظر عاطفی درگیر و مشغول شود و در حضور دیگران گریه کند و

هنگامی که بنظر می رسد باید بین خود شخصی و خود حرفه ای یکی را انتخاب کنیم، همیشه با یک دوگانگی مصنوعی روبرو می شویم. برای مثال "پزشک، مادر بیماری را به مددکار ارجاع داده بود با این مضمون که به تازگی از طرف تیم پزشکی به مادر گفته شده که بیماری دختر ۷ ساله اش صعب العلاج و کشنده است و قابل درمان نمی باشد. پس از اینکه مادر مطلب را شرح داد بغضش ترکید و شروع به گریه کرد. این موضوع برای مددکار نیز طاقت فرسا بود و تمام کاری که مددکار توانسته بود انجام دهد، این بود که دستهای مادر را در دست های خود نگهدارد و با او ابراز همدردی کند تا وی را آرام کند". این رفتار مددکار از سوی بسیاری از متخصصین پذیرفته است و این در حالی است که مددکار می توانست کارهای دیگری نیز انجام دهد. (مانند کمک کردن به مادر از این طریق که مرگ دخترش را طی چند ماه آینده و اثر آن را روی خانواده، مورد بحث و بررسی قرار دهد.) در این حالت مادر به نصیحت نیازی نداشت بلکه به کسی نیاز داشت که با او همراه باشد. در حقیقت مددکار تاحدی درد مادر را تجربه کرده و از طریق اشک هایش خود را در غم و درد او شریک کرده بود و هدیه مهمی از احساسات خود را به مراجع بخشیده بود. در این موقعیت مددکار به معنای واقعی کلمه حرفه ای بود. ممکن است درمانگران دیگری که به راحتی همراه با یک مراجع گریه نمی کنند، همان هدیه را ولی از راه های دیگری چون حالت چهره، سکوت احترام آمیز و... عرضه دارند.

هر مددکاری با روش خاصی که با شخصیت خودش سازگار است واکنش نشان می دهد. عامل مهم میل و رغبت مددکار برای صادق بودن و بیان کردن احساسات خود است. جدایی مصنوعی بین خود شخصی و خود حرفه ای به این دلیل پدید آمده که در این حرفه ها، نگرانی های قابل درکی در مورد استفاده نابجا از خود شخصی بوسیله اشخاص حرفه ای وجود داشت. برای مثال در مورد پدیده ضد انتقال همیشه این نگرانی وجود دارد، فرایندی که ممکن است در آن مددکاران یا مشاوران مشغولیت ها و درگیری های ناتمام خانوادگی خود را بر مراجع فراکنی کنند، در واقع مددکاران ما را به زحمت می اندازند که بحث های خود انگیزه ای به کار می برند تا تخلیه هیجانی خود بر روی مراجعین را بگونه ای توجیه کنند، مانند عصبانی شدن یا

قضاوت کردن نابجا یا بیان مشکلات شخصی (اگر شما فکر می کنید مشکلاتی با همسران دارید پس اجازه دهید من در مورد ازدواج خودم برای شما بگویم). مثال دیگر رفتار غیر اخلاقی با مراجعین همچون بکاربردن اقتدار ناشی از رابطه کمک کننده در جهت سوء استفاده از یک مراجعی آسیب پذیر است. در اینجا می بینیم که هر یک از مثال های ارائه شده فقدان تلفیق و انسجام خود شخصی و خود حرفه ای را توضیح می دهد. بنابراین باید بپذیریم که نگرانی ها در مورد استفاده از خود شخصی و خود حرفه ای به جای آنکه مشکلات را حل کند، مشکلات بیشتری را پدید آورده است.

بهتر است هر یک از ما شیوه شخصی، هنرمندی، احساسات، ارزشها، باورها و دیگر ویژگی های شخصی خود را، بجای سرکوب کردن یا انکار آنها، به فعالیت های حرفه ای خود وارد کنیم. ما باید از خود در متن فعالیت هایمان بیشتر بدانیم و بیاموزیم خود شخصی را در پیگیری کارکردهای حرفه ای بکار گیریم. حال در پاسخ به این سوال که باید خود حرفه ای باشیم یا خود شخصی؟ باید پاسخ گوییم که اگر می خواهید حرفه ای باشید، خودتان باشید.

استفاده از طنز و شوخی در مصاحبه

استفاده از طنز و شوخی در اکثر مکاتب روان درمانی به نحو جدی منع شده است، چرا که این نظریه درمانگر را به مثابه آئینه ای که بیمار خود را در آن می نگرد، معرفی می کرد. لیکن در سال های اخیر متخصصین به این نتیجه رسیده اند که فرایند مصاحبه می تواند از شوخی و طنز بهره مند گردد، به شرط آنکه با احتیاط زیاد و در زمان مناسب ارائه گردد. چرا که شکی نیست که برخی ارتباط های درمانی به اصطلاح سبک تر همچون مراجعین در سطوح اداری و بیمارستانی قادر است به تخلیه هیجانی که تحت فشار مطالب بسیار جدی ایجاد می شود کمک کند. برای مثال مصاحبه گر در پاسخ به این گفته مراجع که "هر وقت در آئینه نگاه می کند قیافه خود را شبیه گوریل می بیند"، با طنز به او گفت "اگر گوریل بداند که قیافه ای به خوبی شما دارد حتماً خیلی خوشحال می شود." این شوخی باعث شد که تصویر ذهنی بیمارگونه ای که مراجع از جسم خود داشت، تغییر کند. چراکه در جلسه بعد به مصاحبه گر اطلاع داد که به علت گفته وی قادر است به چهره خود در آئینه نگاه کند بدون آنکه آن را به شکل گوریل ببیند. بنابراین استفاده از طنز و شوخی باید

گاه گاه، با احتیاط زیاد، در زمان مناسب و با شناخت کامل روحیه مراجع جایز است. مراجع احساس کند "به او نمی خندیم، بلکه با او می خندیم" موفقیت حاصل شده است.

موانع مصاحبه

عواملی که باعث می شود که مصاحبه بدرستی انجام نشود شامل پرسش های نامناسب، پند دادن، امر کردن، تحقیر نمودن، رد کردن نظر مراجعان، بحث کردن با مراجعین، اطمینان سازی، انحراف سازی، نصیحت کردن، سرزنش کردن و اخلاقی سازی می باشد که سعی گردد از آنها پرهیز شود.

مهارت های لازم در مصاحبه

- ۱- توجه نمودن، همراه بودن و حضور در موقعیت
- ۲- دعوت باز برای صحبت کردن و نقل گفتن
- ۳- تشویق برای صحبت کردن
- ۴- انعکاس احساسات
- ۵- بازگو کردن محتوای گفتار
- ۶- خلاصه کردن محتوا
- ۷- درگیر شدن
- ۸- جهت دادن به مصاحبه
- ۹- پایان دادن به مصاحبه

منابع

- جانسون، لوئیز (۱۳۷۹) حرفه مددکاری اجتماعی از دیدگاهی جامع. ترجمه محمدحسین بازرگانی، تهران: نشر دانشگاه علامه طباطبایی.
- جزوه مددکاری فردی، محمدحسین بازرگانی، ۱۳۸۵. دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- دبلیومافت، مری و خوزه بی اشفورد (۱۳۸۹) اصول و مبانی مددکاری اجتماعی. ترجمه خدیجه السادات غنی آبادی. چاپ چهارم. نشر آوای نور.
- رنجبر، محمدرضا (۱۳۷۳) کاربرد مصاحبه و گزارش نویسی در مددکاری اجتماعی، تهران: نشر آوای نور.
- زاهدی اصل، محمد (۱۳۷۷) مبانی مددکاری اجتماعی، تهران: نشر دانشگاه علامه طباطبایی.
- سام آرام، عزت اله (۱۳۸۲) مددکاری اجتماعی، تهران: نشر نقش هستی.
- سام آرام، عزت اله (۱۳۷۲) مددکاری اجتماعی (کار با فرد)، تهران: نشر رشد.
- مسعودی، محمدحسین (۱۳۹۱) آشنایی با حرفه مددکاری اجتماعی و مهارت‌های کمک به افراد، تهران: نشر قانون.
- موسوی چلک، سید حسن (۱۳۸۵) مددکاری کار با فرد. چاپ سوم، تهران: نشر سمت.