

سید المرسلین
الصلوة والسلام

کاربرد مصاحبه و گزارش نویسی در مددکاری اجتماعی

تألیف:

محمد رضا رنجبر

عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی
(دانشکده پیراپزشکی)



انتشارات آوای نور

تهران - ۱۳۹۵

رنجبر، محمدرضا، - ۱۳۴۵

کاربرد مصاحبه و گزارش نویسی در مددکاری اجتماعی / محمدرضا رنجبر
ویراست ۲.

تهران: آوای نور، ۱۳۹۰.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۴۱۳-۵۱-۹

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیپا.

چاپ چهارم.

واژه نامه.

مددکاران اجتماعی مددکاران اجتماعی

۳۶۱/۳۲۲

۱۳۹۰ ۲۷/۹ HV۴۱

۲۴۶۰۴۲۹

شماره کتابخانه ملی:



تهران، میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان

شهید وحید نظری،

پلاک ۹۹، طبقه دوم تلفن: ۶ و ۶۶۹۶۷۳۵۵ /

دورنگار: ۶۶۴۸۰۸۸۲

کاربرد مصاحبه و گزارش نویسی در مددکاری اجتماعی

تالیف: محمدرضا رنجبر

ناشر: انتشارات آوای نور

چاپ: ششم ۱۳۹۵

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۴۱۳-۵۱-۹

قیمت ۱۴۰۰۰ تومان

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است

فهرست مطالب

۱۱	مقدمه چاپ اول
۱۵	مقدمه چاپ چهارم
۱۹	مصاحبه چیست؟
۲۳	گوش دادن در مصاحبه
۲۶	بازدید از منزل
۳۰	بازدید از مؤسسه‌ها
۳۱	حوزه تصمیم‌گیری
۳۵	زبان و ارتباط در مصاحبه
۳۵	ارتباط کلامی
۳۶	ارتباط غیرکلامی
۳۷	شروع مصاحبه
۳۸	جهت دادن به مصاحبه:
۳۹	تأکید
۳۹	تلخیص
۳۹	بیان مجدد
۳۹	منعکس کردن
۴۰	برقراری ارتباط بین مطالب ارائه شده
۴۰	روبرویی
۴۱	تفسیر

۴۱ فضا و جو لازم در مصاحبه
۴۳ پایان مصاحبه
۴۵ مکالمه و تفاوت آن با مصاحبه
۵۳ چگونگی آغاز مصاحبه
۵۹ شروع مصاحبه‌های مجدد
۶۱ هدف در مصاحبه
۶۳ سازمان در مصاحبه
۶۵ کاربرد عملی مصاحبه
۶۵ ۱- مصاحبه استخدامی
۶۶ ۲- مصاحبه مشکل‌یابی
۶۶ ۳- مصاحبه نظرخواهی
۶۶ ۴- مصاحبه تحت فشار
۶۷ ۵- مصاحبه تشخیصی درمانی (روانپزشکی)
۶۷ ۶- مصاحبه قبل و بعد از انجام آزمون‌های روانی
۶۸ ۷- مصاحبه اختتامی یا ترخیصی
۶۹ عوامل مؤثر در مصاحبه
۶۹ ۱- عوامل تکنیکی
۶۹ ۲- روش مصاحبه‌کننده
۷۰ ۳- زمان مصاحبه
۷۰ ۴- مکان
۷۱ ۵- یادداشت‌برداری در هنگام مصاحبه
۷۱ ۶- انتقال: Trans Farence
۷۲ ۷- مقاومت Garded

- ۷۲.....Counter Transference: ضد انتقال: ۸-
- ۷۳.....Rapid Transfer: انتقال سریع: ۹-
- ۷۳.....Open and Closed Questions: باز: سؤالات بسته و باز: ۱۰-
- ۷۴.....مصاحبه سازمان یافته
- ۷۴.....مصاحبه آزاد
- ۷۵.....۱۱- مصاحبه کننده
- ۷۵.....۱۲- مصاحبه اول
- ۷۶.....۱۳- مصاحبه‌های بعدی
- ۷۹.....هنر گوش دادن در مصاحبه
- ۸۹.....مشاهده
- ۹۰.....روش‌های مشاهده
- ۹۲.....راهنمای تهیه گزارش از مشاهده
- ۹۲.....مشاهده در زمینه صحبت کردن
- ۹۳.....در زمینه همکاری مشاهده شونده
- ۹۳.....توجه و دقت مشاهده شونده به مسایل در زندگی
- ۹۴.....اعتماد به نفس مشاهده شونده
- ۹۴.....انگیزه مددجو
- ۹۵.....کوشش مددجو
- ۹۵.....انعطاف‌پذیری مددجو
- ۹۷.....عکس‌العمل نسبت به تشویق در مددجو
- ۹۸.....واکنش در مقابل شکست
- ۹۸.....عادات مشاهده شونده (مددجو)
- ۱۰۳.....گوش دادن و مشاهده توأم
- ۱۰۸.....مزاحمت‌های گوش دادن

- ۱۰۹ دیدن و شنیدن در شناختن و فهمیدن
- ۱۱۱ سکوت در مصاحبه
- ۱۱۳ کاربرد سکوت در مصاحبه
- ۱۱۷ تأکید در مصاحبه
- ۱۱۹ رویارویی مددجو با مشکل
- ۱۲۳ شرکت جستن مددجو در اهداف مصاحبه
- ۱۲۹ اهمیت و نقش ارتباط در مصاحبه
- ۱۳۹ انواع پیام‌های عاطفی در مصاحبه
- ۱۴۰ چکار باید کرد؟
- ۱۴۳ پاسخ دادن به عواطف و احساسات مددجو
- ۱۴۵ گشاینده‌های ساده در مصاحبه
- ۱۴۷ خود بازیابی در مصاحبه
- ۱۴۹ شناسایی نقش در مصاحبه
- ۱۵۵ زمان مصاحبه و چگونگی پایان دادن به یک مصاحبه
- ۱۵۹ بایدها و نبایدها در مصاحبه
- ۱۵۹ بایدها و نبایدها در مصاحبه
- ۱۶۳ خطاهای مصاحبه
- ۱۶۵ گزارش نویسی در مددکاری
- ۱۶۶ چرا به گزارش نویسی اهمیت می‌دهیم
- ۱۶۷ معنی اصلی گزارش
- ۱۶۷ تعریف گزارش نویسی

اهداف گزارش نویسی	۱۶۸
تفاوت بین بیان و نگارش	۱۶۸
راهنمایی در گزارش نویسی	۱۶۹
به کاربردن کلمات و عبارات مصطلح	۱۷۱
گزارش نویسی در مددکاری اجتماعی	۱۷۱
گزارش رسمی	۱۷۲
انواع گزارش نویسی	۱۷۴
گزارش نویسی جزء به جزء یا وقایع نگاری	۱۷۴
گزارش نویسی توصیفی	۱۷۴
گزارش نویسی به صورت تحلیلی	۱۷۵
جریان گزارش نویسی	۱۷۵
خلاصه نویسی گزارشات	۱۷۵
مکاتبات اداری	۱۷۶
در مکاتبات باید به چند نکته توجه گردد	۱۷۶
فواید گزارش نویسی برای دانشجویان	۱۷۸
نحوه گزارش نویسی	۱۸۰
۱- مشخصات فرد مددجو:	۱۸۱
مشخصات افراد خانواده	۱۸۱
۲- مسایل و مشکلات موجود	۱۸۱
۳- تاریخچه مشکل	۱۸۲
۴- الف - تشخیص از دید مددکار (۴ الف)	۱۸۳
۴- ب- طرح نقشه‌های کمکی مددکاری اجتماعی	۱۸۳
۵- سرویسهای تشخیص ویژه	۱۸۴
۶- ادامه فعالیتها - اجرای طرح کمکی و ارزیابی نتایج حاصل از آن	۱۸۴
۷- پیگیری	۱۸۵

- ۱۸۵ روشهای مطالعه
- ۱۸۶ مددجو کیست؟
- ۱۸۷ تاریخچه زندگی
- ۱۸۹ منابع
- ۱۹۱ اصطلاحات و واژه‌های مورد استفاده در این کتاب

مقدمه چاپ اول

امروزه وقتی به انسان و مشکلات او فکر می‌کنیم به این حقیقت پی می‌بریم که بزرگترین مسأله بشر امروزی، خود اوست. راسل در این زمینه می‌گوید: «مبارزه انسان با انسان دیگر جایی ندارد و تنها یک مبارزه در پیش است و آن مبارزه انسان با «خود» و مبارزه با نفس خویش است.»

افرادی که هنوز به خود واقعی‌شان پی نبرده‌اند، یا که ظرفیت و تواناییها و ضعفهای خود را نشناخته‌اند، چگونه می‌توانند با مسائل پیچیده و از خودبیگانگی‌های امروزی، و تنهایی‌های حاصل از مهاجرتها، و بسیاری از مسائل که زائیده دنیای صنعتی است روبرو گردند؟ و این خود سؤال بسیار بزرگی است که پاسخ به آن مستلزم تأمل فراوان می‌باشد. اگر آدمیان بتوانند بفهمند که بسیاری از مسایل و مشکلات که گریبانگیر آنها شده است، ساخته و پرداخته ذهن خودشان می‌باشد، هرگز، به غلط برای حل آن به بیراهه نرفته و به دنبال راه‌حل، سرگردان نخواهند بود.

آنها، همیشه با این ذهنیت زندگی می‌کنند که خود عاری از هرگونه عیب هستند و با ارائه دلایل فراوان می‌خواهند علت مسایل را در دیگران جستجو کنند. و زمانی که احساس می‌کنند مسأله اصلی خودشانند، سخت متزلزل شده و با فرار از واقعیت‌ها به دفاع از خود می‌پردازند و طفره می‌روند.

گاهی اوقات در این تلاطم و دست و پازدنها، خود را باخته و خیلی زود از انرژی تهی شده و مغلوب مسایل بسیار کوچک می‌گردند.

می‌توان ادعا کرد، آنچه که بسیار حائز اهمیت می‌باشد، شناخت علت‌هاست. شناخت تضادهای درونی و پی بردن به «خود واقعی» می‌تواند ریشه بسیاری از مشکلات باشد.

اگر بتوان شرایطی برای این گونه افراد به وجود آورد که به ارزشهای واقعی خود پی ببرند و امکانات بالقوه خود را تشخیص دهند، آن وقت در خود احساس امنیت می‌کنند و این امنیت سبب می‌گردد که تشویش‌ها و اضطراب‌هایی را که باعث به هدر رفتن بیهوده انرژی در آنها شده کنترل نمایند و خود را با جامعه هماهنگ کرده و با امنیت خاطر و جرأت بیشتری در مقابله با مشکلات به چاره‌جویی بپردازند.

زمانی که انسان انرژی خود را بیهوده از دست می‌دهد، تبدیل به موجودی بی‌دفاع و ضعیف گردیده و اعتماد به نفس خود را از دست داده، به خیال‌پردازی پناه برده و در عالم خیال برای خود شخصیت ایده‌آل می‌سازد، با شخصیت خیالی و پوچ خود سازش می‌کند و در واقع خود را از شر تضادها و مسایل واقعی زندگی جدا ساخته و در برخورد با واقعیات احساس عجز و درماندگی می‌کند، همین درماندگی سبب بروز رفتارهای خلاف نرم در افراد می‌شود.

در اینجا می‌توان گفت متأسفانه بسیاری از درمانگران علیرغم همه تلاشهای خود در راستای قادر ساختن این افراد به درک خود واقعیشان و همچنین تلاش در علت‌یابی مشکلات آنها به پند و اندرز پرداخته و انتظار بهبود مراجعین خود را نیز دارند. متأسفانه این گروه از درمانگران، گاهی دچار این اشتباه می‌شوند که مراجعین آنها، چرا قدرناشناس هستند و همه زحمات آنها را نادیده می‌گیرند و یا گاهی آنها را ترک می‌کنند.

در جواب به این عزیزان باید گفت، اگر چنانچه نیازی به پند و نصیحت‌های حکیمانه بود، به اندازه کافی توسط پدر بزرگان و مادر بزرگان خود نصیحت شده‌اند و دیگر نیازی به نصیحت درمانی ندارند. آنها، دیگر از نصیحت سیر شده‌اند و حق هم دارند، چرا که چاره درد آنها نصیحت نیست. علت و ریشه درد، به نحوی است که نصیحت و اندرز قادر به تسکین آن نیست. چاره درد کسی که غده‌ای در بدن دارد، جراحی است نه

نصیحت. حال اگر مرتب به او بگوییم که، سعی کن درد را از خودت دور کنی و یا این همه از درد فریادکشیدن نشان از بی‌ادبی است، سعی کن بخندی، خنده بر هر دردی دواست، مسلم است که دیگر به حرف ما توجهی نخواهد داشت و به فکر چاره در جایی دیگر خواهد افتاد. چون درد دارد و باید آرام شود.

پس باید برای رفع عیب و درد، سعی کرد که چاره‌ای اندیشید و راهی پیدا کرد که چه باید بکنند. بنابراین، برای رسیدن به این منظور باید قادر بود مصاحبه‌ای حرفه‌ای براساس ضوابط خاص خود انجام داد.

باید قادر بود ارتباطی براساس ضوابط انسانی با افراد برقرار نمود تا بتوانند در فضایی آرام‌بخش و در امنیت کامل به تخلیه خود بپردازند. و به «خود» واقعی پی ببرند. مصاحبه از جمله مهمترین ابزار برای درمانگران است که اگر چنانچه به آن تسلط کامل داشته باشند، به خوبی می‌توانند با استفاده از این ابزار به درک مراجعه‌کننده بپردازند. در این زمینه (مصاحبه)، علی‌رغم اهمیت فراوانی که برای کلیه رشته‌ها دارد و کلید اساسی شناخت برای مصاحبه‌کنندگان می‌باشد، مطالب بسیار کمی نگاشته شده است.

در این کتاب که اذعان دارم بضاعت چندانی از نظر علمی ندارد تا حدودی سعی شده است که دانشجویان بتوانند به آسانی با مصاحبه آشنا شده و روش‌های آن را درک نموده و در مصاحبه‌های خود از آن استفاده نمایند. در صورت وجود اشکال، از اساتید ارجمند انتظار دارم که بر من منت گذاشته و راهنمایی بفرمایند.

خویش را در خویش پیداکن، کمال این است و بس

گوهر خود را هویداکن، کمال این است و بس

مقدمه چاپ چهارم

طی چهل و دو سال اشتغال به حرفه مددکاری اجتماعی و تدریس آن در دانشگاه و درگیری‌های روزمره با مسایل و مشکلات مردم، همواره درد ناتوانی گروهی از افراد جامعه را در رویارویی مدام با عصبانیت‌ها، ناسازگاری‌ها، نگرانی‌ها و سردرگمی مشاهده کرده‌ام. کودکان و نوجوانان از والدین گله‌مند هستند، پدرها و مادرها از فرزندان، همسران از یکدیگر، همکاران و دوستان، نسبت به همدیگر بدبین. والدین شکایت می‌کنند، از این که به آنها می‌گویند به کودکان احترام بگذارید، نسبت به آنها با انصاف رفتار کنید، آنها را درک کنید، تا می‌توانید صحبت کنید، زیاد سخت‌گیری نکنید، به آنها آزادی بدهید، آنها ما را قبول ندارند، بیشتر با دوستانشان هستند، تا با ما.

در مقابل، فرزندان آنها هم بسیار از والدین شکایت دارند که مثلاً: والدین ما را نمی‌فهمند، درک نمی‌کنند، می‌خواهند مثل خودشان زندگی کنیم، در یک جا، ما را بچه خطاب می‌کنند و در جایی دیگر می‌گویند، شما دیگر بزرگ شده‌اید! این رفتارهای بچه‌گانه را چرا انجام می‌دهید. اختلاف و شکاف بین دو نسل را مطرح می‌کنند و بسیاری از علل مسایل خود را به والدین نسبت می‌دهند. در قسمتی دیگر، بسیاری از همسران نسبت به همدیگر شکایت دارند و مورد سرزنش قرار می‌دهند.

دسته‌ای از آدم‌ها، اصلاً دیگران را قبول ندارند و به شکلی، بیشتر رفتارهای دیگران، به نظرشان غیرقابل قبول می‌آید. آن‌ها می‌خواهند برای همه بزرگی کنند، مرتب تمایل دارند که به دیگران بگویند، چکار باید بکنند، و چکار نباید بکنند، مرتب امر می‌کنند و میل دارند که همه اطرافیان، به دستورات آنها عمل کنند. این گونه افراد با خودشان هم مسئله دارند و کسانی که با خود مسئله دارند، مرتباً، در جامعه، دچار اشکال می‌شوند.

چه باید کرد؟ چگونه باید صحبت کرد؟ چگونه با مردمی که گروهی از آنها مرتب وعظ و خطابه می‌کنند، تذکرات اخلاقی می‌دهند، نصیحت می‌کنند، قضاوت می‌کنند، انتقاد می‌کنند، مقصر می‌دانند، تحقیر می‌کنند و هرگز نتیجه‌ای هم نمی‌گیرند باید صحبت کرد؟

چگونه با مردمی که مرتب فحش می‌دهند، تحقیر می‌کنند، شرمنده می‌کنند می‌توان به صورتی ساده صحبت کرد که سلامت بخش باشد. چگونه باید با آن‌ها صحبت کرد که حالشان بهتر شود، جرئت پیدا کنند حرف بزنند، احساسات خود را بیان کنند، اعتماد به نفس پیدا کنند، احساس ترس و تهدید در آن‌ها کم شود. چه نوع صحبت‌هایی با افراد، می‌تواند زیان‌بخش باشد.

بنظر می‌رسد که باید به صورت حرفه‌ای و توسط افرادی با مهارت با آنها صحبت کرد که بپذیرند، مسایل آن‌ها در کجاست؟

پس چنین دریافت می‌شود که باید با آنها مصاحبه شود. مصاحبه حرفه‌ای. نتیجه این که در مصاحبه، پیام‌هایی داده نشود که احساس گناه کنند و احساس کنند که مورد قضاوت ناعادلانه قرار گرفته‌اند. مصاحبه طوری صورت پذیرد که فرد حالت دفاعی به خود نگیرد، صحبت‌های او بی‌موقع قطع نشود.

در مصاحبه، چگونه از پیام‌های غیرکلامی (حرکات دست‌ها، حالات بدنی، حالات قیافه) استفاده شود که فرد احساس نکند که مورد پذیرش قرار نگرفته است.

از طریق حرکات بدن، می‌توان این احساس را به وجود آورد که مورد پذیرش یا عدم پذیرش غیرکلامی قرار گرفته است.

گاهی، سکوت می‌تواند، به روشنی به مفهوم پذیرش باشد. شنیدن و سکوت کردن، یک پیام غیرکلامی آشکار است.

مددکاران اجتماعی که افرادی حرفه‌ای و دارای مهارت و فن مصاحبه هستند، می‌دانند که چگونه ضمن انجام مصاحبه، از مسئله شنیدن و سکوت بهره‌مند شوند. کتاب کاربرد مصاحبه و گزارش‌نویسی در مددکاری اجتماعی که تاکنون بیش از ده هزار جلد از آن در اختیار کارشناسان قرار گرفته، به عنوان قسمتی از متون درسی دانشجویان دانشگاه‌ها و برای رشته‌های بسیاری، توسط اساتید محترم تدریس گردیده و با توجه به وضعیت کاربردی آن، ملاحظه شده که اغلب دانشجویان، این کتاب را به عنوان راهنما، همراه خود دارند. در چاپ‌های قبلی این کتاب، اشکالاتی وجود داشت. که خوشبختانه در چاپ جدید، مورد تجدیدنظر قرار گرفت. برخی مطالب از متن کتاب حذف گردید و مطالب جدیدی که به صورت پیشنهاد دریافت شده بود، به کتاب افزوده شد، غلط‌های چاپی برطرف گردید. اصلاحات لازم به عمل آمد و توانستیم با همت انتشارات آوای نور برای چاپ جدید اقدام نمائیم.

زمانه بسیار سریع تغییر می‌کند، از خصوصیات چشمگیر این زمان، تغییرات سریع و غیرمنتظره آن است. کم‌تر کسی می‌تواند، آینده نزدیک را پیش‌بینی کند. آنهایی که نمی‌توانند تغییرات سریع را بپذیرند و انعطافی از خود نشان نمی‌دهند با مشکلات فراوانی روبرو می‌شوند که عواقب آن می‌تواند وحشتناک شود.

مددکاران اجتماعی که دارای صبر و حوصله و قدرت انعطاف‌پذیری هستند و می‌توانند به حرف‌های دیگر گوش دهند و در مقابل خشم و عصیانگری‌های آنهایی که تحمل پذیرفتن سرعت را در زندگی ندارند و از انتقاد می‌هراسند و برای فرار از واقعیت‌های زندگی، دست به هر عملی می‌زنند، اقدام به انجام مصاحبه حرفه‌ای می‌کنند و به مردم یاد می‌دهند که مشکلمان کجاست و برای حل مشکل چکار کنند و چگونه به آرامش برسند.

مطالعه این کتاب را به کلیه روانپزشکان، روانشناسان، مشاوران، پرستاران، کارشناسان خانواده، مددکاران اجتماعی و همه کسانی که با مردم سروکار دارند توصیه می‌نمایم.

موفق باشید

از کلیه کسانی که در طول مدت نگارش این کتاب، یاری دهنده من بودند تشکر می‌نمایم.

محمد رضا رنجبر

همه روز، روزه بودن، همه شب نماز خواندن، همه ساله حج نمودن، سفر حجاز کردن، به مساجد و معابد، همه اعتکاف جستن، زمناهی و ملاحی، همه احتراز جستن، ز مدینه تا به کعبه، سروپا برهنه رفتن، دولب از برای لبیک، به وظیفه باز کردن، به خدا هیچ یک را ثمر، آنقدر نباشد که، به روی ناامیدی، دربسته باز کرن

شیخ بهایی

