

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمه‌ای بر
مستندسازی و
گزارش‌نویسی
در علوم انسانی
(مددکاری اجتماعی)

محمد رضا رنجبر

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

(دانشگاه پیرا پزشکی)



انتشارات آوازی نور

تیراژ - ۱۳۹۶

سرشناسه	: رنجبر، محمدرضا، ۱۳۴۵
عنوان و نام پدیدآور	: مقدمه‌های بر مستندسازی و گزارش‌نویسی در علوم انسانی (مددکاری اجتماعی) / تالیف محمدرضا رنجبر.
مشخصات نشر	: تهران: آوای نور، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	: ۱۷۶ ص: جدول.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۳۰۹-۱۲۸-۳
وضعیت فهرست‌نویسی: فیپا	
یادداشت	: کتاینامه: ص. [۱۷۱] - ۱۷۶.
موضوع	: خدمات اجتماعی / دبیزش
موضوع	: گزارش‌نویسی
رده بندی کنگره	: HV۴۰/۹م۷ ۱۳۹۳
رده بندی دیویی	: ۳۶۱/۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۶۹۳۸۴۵



مقدمه‌های بر مستندسازی و گزارش‌نویسی در علوم انسانی

(مددکاری اجتماعی)

تالیف: محمدرضا رنجبر

ناشر: انتشارات آوای نور

چاپ سوم: ۱۳۹۶

شمارگان: ۲۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۰۹-۱۲۸-۳

• نشانی: تهران، میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان شهید وحید نظری

پلاک ۹۹، تلفن: ۶ و ۶۶۹۶۷۳۵۵ - نامبر: ۶۶۴۸۰۸۸۲

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

قیمت ۱۳۰۰۰ تومان

فهرست مطالب

مقدمه مؤلف	۷
۱: مستندسازی چیست	۱۷
۲: شکل و محتوای مستندات باید به چه صورتی باشد	۲۱
۳: مزایای مستندسازی	۲۵
۴: چرا باید بنویسیم و مستندسازی نمائیم؟	۳۷
۵: چه مواردی را باید مستندسازی نمود؟	۴۳
۶: شرایط مستندسازی و اهداف آن	۴۹
۷: ضرورت مستندسازی در سازمان و فواید حاصل از آن و رویکردها..	۵۵
۸: مستندسازی قوانین، سیاست‌ها، برنامه‌ها	۶۳
۹: مستندسازی تجربیات مدیران	۷۳
۱۰: تجربه سازمانی چیست؟	۷۷
۱۱: مواردی که در صورت مستندسازی و نگارش	۸۷
۱۲: فهرست‌نویسی	۹۳
۱۳: نکات و جزئیات مهم در خصوص گزارش نویسی و مستندسازی ..	۹۹
۱۴: خط و تأثیر آن در مستندسازی	۱۰۵
۱۵: اعتباربخشی در مستندسازی	۱۱۳
۱۶: گزارش نویسی در مددکاری اجتماعی	۱۲۹
منابع	۱۷۱

مقدمه مؤلف

می‌توان گفت که اکثر دستاوردهای نوین افراد خلاق حاصل زایش و جرقه‌زدن یک فکر جدید در ذهن آن‌ها و در حالتی غیرقابل انتظار بوده است. حال اگر این جرقه فکری توسط فردی خلاق یادداشت نمی‌گردید، برای همیشه به فراموشی سپرده می‌شد.

داستان ارشمیدس در حمام جرقه‌زدن فکر ناگهانی او نسبت به (کشف قانون حجمی جامدات، نمونه روشنی است که اگر یادداشت و ضبط نمی‌شد، شاید اکنون دیگر چنین قانونی هرگز در ذهن بشر نبود.

استفاده از دفترچه یادداشت در ثبت اندیشه‌هایی که به ذهن می‌رسد، کار معمول دانش پژوهان است.

احتمالاً زودگذرترین چیز در جهان، (یک فکر) باشد که در مدت بسیار کوتاهی (حتی یک لحظه) به ذهن می‌آید و همان لحظه می‌رود و هرگز ممکن است دیگر به ذهن نیاید.

نباید انتظار داشت که بتوان به یاری حافظه فکری را به ذهن برگردانید و به دقت و به‌طور دلخواه آن را بررسی کرد. زیرا آنچه امروز در ذهن کاملاً واضح و روشن است، می‌تواند فردا به‌طور کامل محو گردد.

پس می‌توان به درستی چنین نتیجه گرفت که:

(بهترین روش و زمان برای حفظ یک اندیشه، ثبت فوری در هنگام بروز آن است تا هرگز فراموش نشود) از این رو بهتر است، هنگامی که فکرها و یا بخش‌هایی از یک فکر، به ذهن می‌رسد، در همان لحظه نوشته و ثبت شود.

بسیاری از اندیشمندان به این نتیجه رسیده‌اند که بیست و پنج درصد (۲۵٪) از اطلاعاتی که فرد مطالعه می‌کند یا می‌شنود و برایش ارزش متوسطی دارد. در طول ۲۴ ساعت اول و ۸۵٪ آن در عرض یک هفته فراموش می‌شود. پس اگر یک فکر به هنگام

بروز، استفاده خاصی نداشته باشد، می‌توان آن را در یک پرونده برای مراجعه بعدی ثبت و ضبط کرد.

پیامبر اکرم (ص) می‌فرمایند:

(دانش چون شکار است و نوشتن چون بندی بر پای آن)

ممکن است این سؤال برای دانشجویان رشته‌های روانپزشکی، پزشکی، پیراپزشکی، توان‌بخشی، روانشناسی انواع مشاوره‌های کودک، مدرسه، خانواده، رشته‌های حقوق و مددکاران اجتماعی و بسیاری از رشته‌های دیگر پیش آید که منظور از مستندسازی چیست؟ و کاربرد آن کجاست؟

«به امید فردا روزهایمان را شب می‌کنیم و هیچ وقت یادمان نمی‌ماند که فردا همین امروز است.»

دنبال چیزی می‌گردیم که نمی‌دانیم چیست، یا می‌دانیم و می‌ترسیم بگوئیم،
اسمش را گذاشته‌ایم فردا»

می‌توان ادعا کرد که کلیه سازمان‌هایی که به نوعی، نیاز به مدارک برای بررسی وضعیت‌های گوناگون دارند، لازم است که نوشتارهای خود را در پرونده‌های سازمان مربوطه به‌عنوان اسناد و مدارک برای برنامه‌های بعدی و همچنین استفاده از اسناد موجود برای برنامه‌ریزی‌های آینده، ثبت و ضبط نمایند، تا از دوباره کاری و تکرار فعالیت‌های قبلی (به‌خصوص فعالیت‌های ناموفق) خودداری کرده و به‌عنوان مجموعه‌ای برای مطالعه آیندگان و همچنین برنامه‌ریزی مورد استفاده قرار گیرد.

در یک مستندسازی سعی بر آن است که واقعیت‌ها را همان‌طور که هستند، به‌صورت تمام عیار و کاملاً خالص، دقیق. برای خوانندگان مطالب مورد نظر، منعکس نمود، که این مسئله مهم نیاز به هنر و مهارت و خلاقیت انتقال دهنده مطالب دارد. همان‌طوری که یک نویسنده زمان یا یک قصه‌پرداز حرفه‌ای مطالب خود را به‌نحوی روی کاغذ می‌آورد که خواننده احساس می‌کند که خود قهرمان داستان است و یا خود شخصاً صحنه-

ها را مشاهده می‌کند و مطالب برای او به قدری جذاب می‌شود که تمایل دارد، تا انتها مطالب را بخواند.

پس، ایجاب می‌نماید که کسانی که با انسان‌ها کار می‌کنند مانند روانپزشکان، پزشکان، روانشناسان مشاورین و مددکاران اجتماعی دارای مهارت و فن و هنر نویسندگی باشند. تا بتوانند برای تهیه گزارش‌های لازم، مشاهدات خود را همان‌طوری که هست، بدون دخالت، احساسات، عواطف، خصومت و بسیاری مسائل دیگر، در پرونده منعکس نمایند تا خواننده، همان استنباطی را پیدا کند که مورد نظر نویسنده گزارش بوده و دیگر نیازی به توضیح شفاهی او نبوده و هیچ‌گونه تفسیر یا تفاسیر متعددی از هدف نویسنده گزارش ایجاد نگردد.

باید توجه داشت که به روی کاغذ آوردن مستندات، به صورت تهیه گزارش، با آنچه که معمولاً یک مستندساز یا فیلم‌نامه‌نویس به صورت فیلم ارائه می‌دهد کاملاً متفاوت است.

در هنر فیلم‌سازی، مستندساز، کارگردان، دوربین را به هر کجا که خودش اراده می‌کند می‌برد و می‌تواند به هر شکلی که اراده کند، اقدام به مستندسازی نماید و حتی احساسات خود را نیز در بعضی از صحنه‌ها به کار گیرد و همین مسئله می‌تواند او را مورد انتقاد شدید قرار داده و هر کسی بنا به سلیقه خود، ساخته‌های کارگردان را که تحت تأثیر عوامل مختلف بوده مورد نقدهای گوناگون و یا مخالفت قرار دهند.

ولی در تهیه یک گزارش مددکاری اجتماعی حرفه‌ای، دقیقاً باید به این نکته توجه داشت که اصطلاح (این همان است) را همان‌طوری که هست به کار گیرد و به عبارتی همان‌طوری که هست بیان شود و مددکار اجتماعی کم‌ترین دخل و تصرفی در مشاهدات خود و هم‌چنین گزارش نویسی نمی‌کند. دقیقاً به این نکته اعتقاد هست که مددکاری اجتماعی علاوه بر علمی بودن، دارای خلاقیت و هنر و فکر توانا هم می‌باشد.

(مددکاری اجتماعی دیگر دست توانا نیست، بلکه فکر و اندیشه توانای مددجو (فردی، گروهی، جامعه‌ای) است.

بنابراین گزارش نویسی و مستندسازی که قسمتی اساسی، علمی و هنری از مددکاری اجتماعی حرفه‌ای به‌شمار می‌رود، گزارشات آن‌ها به‌عنوان اسناد رسمی سازمان‌ها به‌کار گرفته می‌شود.

در بسیاری از کشورهای پیشرفته جهان از گزارشات مددکار اجتماعی به‌عنوان پایگاه اطلاعاتی و علمی استفاده می‌کنند و در برنامه‌ریزی‌های اجتماعی، بهداشتی و درمانی، تغذیه‌ای، اقتصادی، پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی و روانی، سلامت‌سازی جسمی و روانی، پیگیری مسایل درمانی، توان‌بخشی، و زندانیان و خانواده‌های وابسته و بسیاری عوامل دیگر بهره‌گیری می‌کنند. و استنباط آن‌ها از گزارشات علمی و مستند مددکاران اجتماعی حرفه‌ای این است که این گزارشات جزء منابع مهم و اصلی برای تحقیقات و برنامه‌ریزی محسوب می‌گردند.

اعتقاد مؤلف بر این است که، مددکاران اجتماعی حرفه‌ای، افرادی هستند که دارای هنر مصاحبه، مشاهده، بازدید منزل، بازدید از مؤسسات، پی‌گیری و بسیاری مسایل علمی دیگر بوده و دارای هنر (ضبط کردن) (ART OF RECORDING) و یا ثبت واقعیت‌ها به همان شکل که هست می‌باشند. نکته مهمی که به آن باید توجه داشت این است که مستندسازی در حرفه علمی مددکاری اجتماعی، هرگز قصه‌گویی و حاصل خیال‌پردازی و حاشیه نویسی نبوده و نخواهد بود. بلکه توجه مددکاران اجتماعی حرفه‌ای، تأکید بر واقعیت نویسی در مورد (فرد، گروه، جامعه) است که با آن‌ها به فعالیت حرفه‌ای می‌پردازند و گزارشات آن‌ها، همان‌طوری که در بالا بیان گردید، می‌تواند منبع بسیار علمی برای تهیه آمار و اطلاعات و برنامه‌ریزی‌های گوناگون محسوب گردد.

گزارشات و مستندات مددکاران اجتماعی، منبعی مهم برای برنامه‌های پیشگیری از بیماری‌های عفونی، جسمی، و هم‌چنین پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی و روانی، پیشگیری از مهاجرت‌های بی‌رویه و آسیب‌های ناشی از آن‌ها و در قسمت صنعت و

کشاورزی می‌تواند در بالا بردن میزان کمیت و کیفیت تولیدات صنعتی، کشاورزی، باغداری، دامداری، طیور، زنبور عسل، صنایع دستی و بسیاری عوامل دیگر باشد، ضمن این که مددکاران اجتماعی حرفه‌ای که در کار با گروه و کار با جامعه دارای تخصص هستند، به این نکته مهم توجه دارند که در ایجاد تغییرات، کم‌ترین آسیب متوجه افراد گروه و جامعه شود. زیرا به خوبی می‌دانند که برای برنامه‌های گروهی و جامعه‌ای، قبل از تغییرات و ایجاد بحران، به مسایل آگاه‌سازی، توجه کافی داشته باشند.

واقعیت‌گرایی (REALISTIC) مددکاران اجتماعی حرفه‌ای در بیان و ضبط و به ثبت رسانیدن همه مشاهدات و اتفاقات است که از ابتدای کار حرفه‌ای تا پایان و همین‌طور در مراحل پیشگیری و پیگیری به کار می‌برند.

نکته بسیار باارزشی را که باید در مددکاری اجتماعی حرفه‌ای در نظر داشته باشیم، این است که ضبط و ثبت گزارش نویسی، هنر علمی، خلاقانه ثبت واقعیات است که برای همه خوانندگان فقط یک استنباط و تفسیر به وجود آورد. به این دلیل که مددکاران اجتماعی، اعتقاد دارند که باید در هنر علمی و حرفه‌ای خود همان را به کار گیرند که علم به آن‌ها گفته است و نباید سلیقه‌ای عمل کنند. گزارشات و مستندات علمی مددکاران اجتماعی حرفه‌ای، به روشی است که تفسیرهای متفاوت در آن جایگاهی ندارد و همه خوانندگان گزارش، تا حد امکان به یک واقعیت برسند و آن نظر مددکار اجتماعی است که در نظر داشته به خوانندگان القاء نماید. در این جا می‌توان اصطلاح شفافیت و عینی بودن (دارای کیفیت پنجره) را در مورد آن به کار گرفت.

(همه افراد از پشت پنجره همان را می‌بینند که در خارج از پنجره وجود دارد.)

این جا می‌توان ادعا کرد که متعادل بودن و بی‌طرفی مددکار اجتماعی حرفه‌ای در ارائه گزارشات و مستندات حرف اول را می‌زند و در میان گرایش‌های متفاوت و گاهی متضاد خوانندگان تعادلی حرفه‌ای به وجود آید. زیرا گزارشات یک مددکار اجتماعی یعنی یک مستند تمام عیار از واقعیاتی که در مورد کار با فرد، گروه، جامعه و هنر مدیریتی و تحقیقاتی خود را به‌طور خالص، دقیق و عینی به‌همان شکلی که هست ارائه می‌دهد.

