

تکنیک‌های مصاحبه در مددکاری اجتماعی و مشاوره

تألیف:

دکتر منصور فتحی
عضو هیأت علمی دانشگاه خوارزمی



جامعه‌شناسان

سرشناسه: فتحي، منصور، ۱۳۵۷-
عنوان و نام پديدآور: تکنیک‌های مصاحبه در مددکاری اجتماعی و مشاوره
تأليف: منصور فتحي

مشخصات نشر: جامعه‌شناسان
مشخصات ظاهري: ۲۳۱ ص.
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۲۴۵-۸

وضعيت فهرست نویسی: فیا
موضوع: مصاحبه روان‌درماني

يادداشت: واژه‌نامه.
يادداشت: کتابنامه: ص [۱۹۰]-[۱۹۲].
رده يادلی کنگره: ۱۳۹۳ ق/ف/۷۱۸۰/۷۱۸۰
رده يادلی دیوبی: ۶۱۶/۸۹/۷۵
شماره کتابشناسی ملی: ۳۵۳۹۰۹۹



جامعه‌شناسان

تکنیک‌های مصاحبه در مددکاری اجتماعی و مشاوره
تأليف: منصور فتحي

چاپ اول ۱۳۹۴ تهران/ تعداد ۱۰۰۰ نسخه
قيمت: ۱۴۰۰۰ تومان/ مجتمع ليتوگرافي چاپ و صحافی: طيف‌نگار
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۲۴۵-۸
همه حقوق چاپ نشر برای ناشر محفوظ است.

حروفچيني، نمونه‌خوانی و صفحه‌آرایی: جامعه‌شناسان
ويراستاری: گروه ويراستاری انتشارات جامعه‌شناسان

فروشگاه و نمايشگاه مرکزی:
تهران، خيابان انقلاب، روبروی درب اصلی
دانشگاه تهران، پاساژ فروزنده، پلاک ۲۱۷
فروشگاه جامعه‌شناسان- تلفن ۶۶۰۰۰۵۱
تلفن دفتر نشر: ۶۶۹۶۹۶۲۰

این اثر، مشمول قانون حمایت مولفان و مصنفان و هنرمندان مصوب
۱۳۴۸ است، هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مولف
(ناشر) نشر یا بخش یا عرضه کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

WWW.JAMEESHENASAN.COM
Email: Sociologists15@gmail.com

فهرست

۱۱	پیشگفتار
۱۵	فصل اول: مصاحبه چیست؟
۱۷	مقدمه:
۱۸	تعریف مصاحبه:
۱۹	ویژگی های مصاحبه در مددکاری اجتماعی:
۲۰	اهمیت آشنایی با فنون مصاحبه از نظر کادوشین:
۲۰	مکان مصاحبه:
۲۳	زمان مصاحبه:
۲۴	حضور سایر افراد (فرد سوم) در جلسات مصاحبه:
۲۴	مسئولیت های مددکار اجتماعی:
۲۷	مراحل مصاحبه:
۳۳	یادداشت برداری و نگهداری سوابق:
۳۴	تمرکز در مصاحبه:
۳۵	اصول و قواعد تمرکز در مصاحبه:
۳۶	ارجاع:
۳۷	سکوت:
۳۷	دلایل سکوت مراجع:
۳۸	وظایف مددکار اجتماعی در خصوص سکوت مراجع:
۴۰	تأثیر سن مددکار اجتماعی:
۴۰	تأثیر طبقه اجتماعی:
۴۱	خطاهای مصاحبه:

فصل دوم: ارتباطات مؤثر و کارآمد.....	۴۳
ارتباط مؤثر چیست؟.....	۴۵
انواع ارتباط از نظر باری کورنویر:.....	۴۶
مهارت‌های ارتباطی:.....	۴۷
موانع برقراری رابطه حرفه‌ای:.....	۵۳
قرارداد حرفه‌ای:.....	۵۸
فصل سوم: ارتباطات غیرکلامی.....	۶۱
ارتباطات غیرکلامی:.....	۶۳
انواع روابط غیرکلامی:.....	۶۶
سایر نشانه‌های غیرکلامی:.....	۷۶
کارکردهای رابطه غیرکلامی:.....	۷۷
فصل چهارم: انعکاس احساس.....	۷۹
انعکاس احساس:.....	۸۱
مراحل انعکاس احساس:.....	۸۲
بازتاب تجربه:.....	۸۸
نکاتی درباره انعکاس احساسات:.....	۸۹
ملاحظات فرهنگی:.....	۹۱
فصل پنجم: پی‌گیری کلامی و انعکاس محتوا.....	۹۳
محتوای شناختی پیام:.....	۹۵
مهارت‌های پاسخ‌دهی کلامی پیشرفته:.....	۹۵
ملاحظات فرهنگی:.....	۹۹
انعکاس محتوا:.....	۱۰۰
بازگویی:.....	۱۰۵
مهارت‌های خلاصه کردن و جمع‌بندی:.....	۱۰۷
ملاحظات فرهنگی:.....	۱۰۹

۱۱۰	انعکاس اندیشه / معنی:
۱۱۰	انعکاس ترکیب شده:
۱۱۱	اشتباهات متداول در انعکاس ها:
۱۱۳	فصل ششم: همدلی و گوش دادن همدلانه
۱۱۵	تعریف همدلی:
۱۱۶	بایدها در همدلی:
۱۱۸	گوش دادن همدلانه و فعال:
۱۲۲	نکات مهم در زمینه بررسی گوش دادن مؤثر:
۱۲۳	مشکلات و موانع گوش دادن:
۱۲۷	فصل هفتم: مهارت پرسشگری مؤثر
۱۲۹	مهارت پرسشگری مؤثر:
۱۳۰	اصول مربوط به طرح سؤالات:
۱۳۸	انواع سؤالات:
۱۳۸	مزایای سؤالات باز:
۱۴۱	مزایای سؤالات بسته:
۱۴۲	تأثیر مصاحبه کننده:
۱۴۳	پیامد سؤالات نامناسب:
۱۴۵	فصل هشتم: مقاومت مراجع
۱۴۷	مقاومت مراجع:
۱۴۸	دلایل مقاومت مراجعان:
۱۵۴	وظایف مددکار اجتماعی در مواجهه با مراجعان مقاوم:
۱۵۸	ملاحظات فرهنگی:
۱۵۹	فصل نهم: مهارت های تفسیر
۱۶۱	مهارت های تفسیر:
۱۶۹	پریش های تفسیری:

۱۷۱	 ملاحظات فرهنگی:
۱۷۳	 فصل دهم: مواجهه
۱۷۵	 تعریف مواجهه:
۱۸۲	 نکاتی در مورد مواجهه:
۱۸۴	 موانع اصلی در ارائه بازخوردهای سازنده:
۱۸۴	 ملاحظات فرهنگی:
۱۸۵	 فصل یازدهم: خودافشایی
۱۸۷	 خودافشایی مددکار اجتماعی
۱۹۲	 ضرورت بیان احساسات به وسیله مددکار اجتماعی:
۱۹۸	 ملاحظات فرهنگی:
۱۹۹	 فصل دوازدهم: برخی تکنیک‌های مصاحبه
۲۰۱	 ارائه اطلاعات
۲۰۷	 تکنیک نتیجه‌گیری
۲۰۷	 توضیح:
۲۰۹	 بررسی تفکرات یا شناخت‌ها:
۲۰۹	 نوشتن نامه:
۲۰۹	 نقاشی کشیدن:
۲۱۰	 مهارت‌های دقت و توجه
۲۱۰	 ۱- تأمل و شناخت خود:
۲۱۱	 ۲- تکرار مطالب به منظور شرح و تأثیر آنها:
۲۱۲	 ۳- تداعی:
۲۱۳	 منابع
۲۱۷	 واژه‌نامه
۲۲۵	 نمایه

پیشگفتار

یاری‌رسانی به افراد نیازمند، فرآیندی ظریف و پیچیده که مستلزم دانش، مهارت و نگرش درست است. به دلیل ظرافت کار مددکاری اجتماعی، متخصصان آن را آمیزه‌ای از علم و هنر می‌دانند. مطابق تعریف فدراسیون بین‌المللی مددکاران اجتماعی «حرفه مددکاری اجتماعی، توسعه و تغییر اجتماعی، انسجام اجتماعی، توانمندسازی و آزادسازی^۱ افراد را تسهیل می‌کند. عدالت اجتماعی، حقوق بشر، مسئولیت جمعی و احترام به تفاوت‌ها، در مددکاری اجتماعی از اصول اساسی هستند. مددکاری اجتماعی، با تکیه بر علوم اجتماعی، علوم انسانی و دانش بومی، افراد و ساختارها را در مقابله با چالش‌های زندگی و ارتقاء رفاه و بهزیستی درگیر می‌کند».

به‌رغم اینکه بیش از نیم‌قرن از تاریخچه مددکاری اجتماعی حرفه‌ای و علمی در ایران می‌گذرد و در طی این مدت تلاش‌های فراوانی در زمینه توسعه این حرفه صورت گرفته اما همچنان با فقر منابع علمی - بومی در برخی حوزه‌ها مواجه هستیم. یکی از حوزه‌های مورد نیاز که باید در مرکز توجه مددکاران اجتماعی قرار گیرد، به دست آوردن مهارت‌های لازم برای انجام دادن مصاحبه علمی و حرفه‌ای است. اگرچه مصاحبه حرفه‌ای در نگاه افراد غیرمتخصص

1. liberation

2. diversities

چنین به نظر می‌آید که هرکس توانایی انجام آن را دارد، اما در عمل چنین تصویری بسیار ساده انگارانه جلوه خواهد کرد. مصاحبه حرفه‌ای فرآیندی پیچیده و ظرافت‌های خاص خود را دارد و یادگیری آن مستلزم کسب دانش و انجام دادن کارورزی‌های مستمر تحت نظر افراد متخصص است. در طی چند سالی که در حوزه مددکاری اجتماعی به تدریس و مشاوره مشغول هستم، جای کتابی که تکنیک‌های مصاحبه را در مددکاری اجتماعی به طور نسبتاً جامع و کاربردی برای دانشجویان ارائه دهد، خالی می‌نمود. تصمیم گرفتم در حد بضاعت خود به چنین نیازی پاسخ دهم.

کتاب حاضر، افزون بر مددکاران اجتماعی، برای سایر حرفه‌های یاورانه به ویژه مشاوره و روانشناسی، صرف‌نظر از جهت‌گیری و میزان آموزش آنها می‌تواند مفید باشد. همچنین برای دانشجویان مددکاری اجتماعی در مقطع کارشناسی می‌تواند، به عنوان کتاب درسی پایه برای دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی به کار گرفته شود.

کتاب پیش‌روی، مشتمل بر دوازده فصل و هر فصل به جز فصل اول که به تعریف مفاهیم و نکات اساسی در مصاحبه فصل دوازده که به برخی تکنیک‌ها اختصاص دارد، به یک فن خاص پرداخته است. مهارت‌های برقراری رابطه حرفه‌ای، مطالب فصل دوم را در بر می‌گیرد. در فصل سوم ارتباط غیرکلامی و اهمیت آن در مصاحبه، فصل چهارم انعکاس احساس و فصل پنجم انعکاس محتوا و پی‌گیری کلامی آورده شده است. فصل ششم به مهارت‌های گوش دادن همدلانه و فعال و فصل هفتم به پرسشگری مؤثر پرداخته است. دلایل مقاومت مراجع و نقش مددکار اجتماعی در برخورد با آن، به مطالب فصل هشتم اختصاص دارد. فصل نهم مهارت‌های تفسیر، فصل دهم به فن مواجهه، فصل یازدهم بایدها و نبایدهای خودافشایی و بیان احساسات مددکار اجتماعی در مصاحبه و در

نهایت فصل دوازدهم برخی تکنیک‌های دیگر مضاجبه را مورد بحث قرار داده است.

در این جا شایسته است که از زحمات پیشکسوتان و اساتید مددکاری اجتماعی و همه دوستانی که در نگارش این کتاب مشوق و راهنمای بنده بودند، به ویژه جناب آقای دکتر مصطفی نوکنی و جناب آقای علی رضوان سیاسگزاری نمایم. از همسر عزیزم که همواره مشوق و همراه من بودند، کمال امتنان را دارم. از مدیر محترم انتشارات جامعه‌شناسان سرکار خانم شکازی و همکاران ایشان که زمینه چاپ این کتاب را در کوتاه‌ترین زمان ممکن فراهم نمودند، تشکر می‌نمایم.

امید است این کتاب مورد استفاده علاقه‌مندان و دانشجویان مددکاری اجتماعی و سایر حرفه‌های باورزانه قرار گیرد. از خوانندگان عزیز تقاضا دارم، بنده حقیر را از لطف بازخوردهای عالمانه خود محروم نسازند.

منصور فتحی

دکترای مددکاری اجتماعی و

عضو هیأت علمی دانشگاه خوارزمی