

ارتباط و مصاحبه برای عمل مددکاری اجتماعی

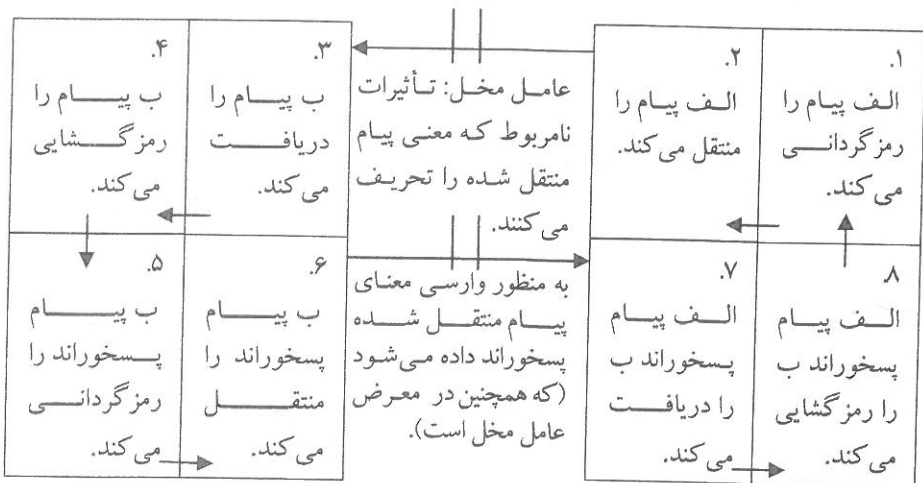
مصاحبه، فعالیت بنیادی مددکاری اجتماعی است. مصاحبه عمده‌ترین ابزاری است که مددکار اجتماعی از آن برای جمع‌آوری اطلاعاتی که به وسیله آنها تصمیمات مربوط به مداخله را می‌گیرد، استفاده می‌کند. هرچند سایر ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات در دسترس مددکار هستند (در فصل نهم بحث بیشتری در این مورد خواهد شد)، اما مصاحبه مهم‌ترین ابزار، و متقاضی یا مددجو نخستین منبع کسب اطلاعات به شمار می‌روند. با استفاده از مصاحبه به منزله یکی از ابعادی که از طریق آن راهبردهای معطوف به تغییر به کار می‌روند، بسیاری از راهبردهای مداخله مددکاری اجتماعی نیز به مصاحبه وابسته می‌شوند. با توجه به حضور همیشگی مصاحبه در هر عمل مددکاری اجتماعی، لازم است مصاحبه و ارتباط در کتابی که هدف آن توسعه و تدوین الگوی عملی است به طور مختصر بررسی شوند. درباره مصاحبه مددکاری اجتماعی کتابهای بسیار خوبی نوشته شده است (بنجامین^۱، ۱۹۸۷؛ دی شوائنیتس^۲ و دی شوائنیتس، ۱۹۶۲؛ اپستین^۳، ۱۹۸۵؛ ایوانز و همکاران، ۱۹۸۴؛ گارت^۵، ۱۹۷۲؛ کادوشین^۶، ۱۹۷۲؛ ریچ^۷،

-
1. Benjamin
 2. De Schweinitz
 3. Epstein
 4. Evans et al
 5. Garrett
 6. Kadushin
 7. Rich

۱۹۶۸؛ شوبرت^۱، ۱۹۸۲). علاوه بر این، در برنامه‌های آموزشی مددکاری اجتماعی، معمولاً زمان زیادی به ایجاد مهارت‌های مصاحبه اختصاص داده می‌شود. هدف ما در این فصل بحث جامع درباره مصاحبه یا معرفی انواع ترفندها و حقه‌ها نیست، بلکه به موضوعهایی می‌پردازیم که عبارت است از: استفاده از مصاحبه مددکاری اجتماعی به منزله ابزار اصلی عمل مددکاری اجتماعی، شناسایی برخی موانع در برقراری ارتباط، پیشنهاد دیدگاههایی درباره نقش مددکار اجتماعی به عنوان مصاحبه‌گر و معرفی مختصر فنونی که به نظر ما در مصاحبه جمع‌آوری داده‌ها سودمند است. پالایش و گسترش مهارت‌های مصاحبه در تمام مدت اشتغال به حرفه مددکاری اجتماعی ادامه خواهد یافت.

ارتباط و مصاحبه

ارتباط را می‌توان فرایندی تعاملی تعریف کرد که معنی را ارائه می‌دهد، می‌گیرد و واری می‌کند؛ [ارتباط] هنگامی برقرار می‌شود که مردم با همدیگر تعامل می‌کنند. (ر.ک.: شکل ۷-۱). مفاهیم نظریه ارتباط، نظیر رمزگردانی، انتقال،



شکل ۷-۱ فرایند برقراری ارتباط

دریافت، رمزگشایی و عامل مخمل، می‌توانند چهارچوب مفیدی برای فهم مسائلی فراهم کنند که ممکن است در مصاحبه مددکاری اجتماعی اتفاق بیفتد. رمزگردانی یعنی فرایند تبدیل پیام موردنظر به شکل نمادی که برای انتقال آماده است. انتقال به فرایند فرستادن پیام رمزگردانی شده و دریافت فرایند تفسیر محرک دریافت شده اطلاق می‌شود و عامل مخمل به تأثیرات نامربوطی اشاره دارد که ممکن است پیام را به هنگام عبور از انتقال‌دهنده به گیرنده تحریف کند. واریسی یا پسخوراند، روشی است برای غلبه بر مسائل به وجود آمده از طریق عامل مخمل و نیز رمزگردانی یا رمزگشایی نامناسب یا انتقال یا دریافت غلط. مرحله واریسی فرایند ارتباط، مرحله‌ای است اساسی و رابرت براون (۱۹۷۳) از آن به منزله فن مصاحبه بحث کرده است. برای مثال، «الف» پیامی را به «ب» می‌فرستد، «ب» آن را دریافت می‌کند. اما «ب» چگونه بداند که او همان پیامی را دریافت کرده که «الف» می‌خواسته بفرستد؟ شاید دریافت‌کننده‌های «ب» اشتباه کرده باشند، ممکن است انتقال‌دهنده «الف» اشتباه کرده باشد، یا شاید عامل مخمل یا تداخل موجود بین الف و ب، پیام را تحریف کرده است. «ب» از طریق نشان دادن آنچه دریافت کرده است برای تأیید اینکه پیامی که «ب» دریافت کرده همان پیامی است که «الف» قصد داشته بفرستد، پیام را با «الف» واریسی می‌کند.

در اینجا مثالی از پسخوراند پرونده «درمانگاه درد» وجود دارد که آن را در فصل اول گنجانده‌ایم (مقاله ۳-۱).

-مددکار:

شما در مدتی که می‌خواهید، با نگاه کردن به ساعت خود را مشغول می‌کنید این طور نیست؟ از آنچه درباره گذشت سریع زمان گفتید، این چیزی بود که برداشت کردم.

-آقای ایچ:

شاید حق با تو باشد، من اصلاً احساس آرامش نمی‌کنم.

-مددکار:

آیا بخشی از این مسئله به احساسی مربوط می‌شود که بعد از بیدار شدن داری؟

گفتی در آن موقع بیش از هر زمان دیگر درد را حس می کنی؟

- آقای ایچ:

به دلیل دردی که صبح در انتظارم است از خوابیدن وحشت دارم. واقعاً وحشتناک است.

جان کورمیکان^۱ (۱۹۷۸) معتقد است که ارتباط در عمل مددکاری اجتماعی با چند مشکل بالقوه مواجه می شود. وی هنگامی که از تفاوت های زبان و مسائل ارتباطی ناشی از به کارگیری گویشهای گوناگون سخن می گوید، به مشکلات برقراری ارتباط، با توجه به استفاده از نمادها اشاره می کند - نمادهایی که به وسیله یک طرف رمزگردانی و منتقل می شوند، می توانند به وسیله طرف دیگر دریافت شوند، اما قابل رمزگشایی نیستند. یا اینکه می توان پیام را به طریقی رمزگشایی کرد که پیام فرستاده شده به درستی تفسیر نشود. کورمیکان اظهار می دارد که برجسبهایی نظیر حالت مرزی، افسردگی، اختلال رفتاری و اختلال شخصیت، موانعی در برقراری ارتباط ایجاد می کنند. هنگامی که مددکار از این برجسبها استفاده می کند، می تواند فرایند رمزگشایی را تحریف نماید؛ زیرا پیام فرستاده شده به وسیله مددجو ممکن است بیشتر در رابطه با درک مددکار از معنی این برجسبها تفسیر شود تا در رابطه با آنچه مورد نظر مددجوست. از پسخوراند برای واریسی این موضوع استفاده می شود که آیا دریافت کننده پیامی را که فرستنده در نظر داشته، گرفته است یا خیر. باری کورنویر^۲ در مقاله اش که در این فصل (مقاله ۷-۱) دوباره چاپ شده است، مهارتهای ارتباط را که حاصل تأملات مددکارند شناسایی می کند. این مهارتها از تصور مددکار از چهارچوب داوری متقاضی یا مددجو نشئت می گیرند و محتوا، احساس، تفکر و معنا را منعکس می سازند. کورنویر درباره مهارتهای تأملی برای کار با گروهها بحث می کند، اما از این مهارتها می توان برای واریسی هرگونه پیام دریافت شده در هر نظام مددجو با هر اندازه استفاده کرد. واریسی یا پسخوراند به عنوان شکلی از ارتباط، و همچون فرایند اصلی ارسال پیام در معرض مشکلات بالقوه

1. John Cormican

2. Barry Cournoyer

ارتباط است. بدون شک، ارتباط کامل به معنی اینکه شخص به طور کامل درک کند که دیگری چه می گوید، چگونه فکر می کند و چه احساسی دارد، غیرممکن است. درعین حال که باید این موضوع را تشخیص دهیم و خود را با تصور اینکه موضوع را به طور کامل می فهمیم فریب ندهیم، لازم است در ارتباط خود، جهت کسب وضوح و فهم نسبی تلاش کنیم. البته باید بگوئیم مددجو را درک کنیم و نیز اطمینان یابیم که ارتباطاتمان با وی تا حد امکان واضح است. ما با توصیه بلوم (۱۹۸۰، ص ۳۳۷) در این مورد موافقیم که «ارتباط با مددجویان باید ساده، روشن، دقیق و مستقیم باشد. مددکاران اجتماعی باید واژه‌هایی را برگزینند که دقیق‌اند، مورد سوءاستفاده قرار نمی گیرند، دوبه‌دو و مبهم نیستند».

ارتباطات به طور هم‌زمان در بسیاری از سطوح روی می دهد. ما از ارتباطات کلامی و غیر کلامی، آشکار و پنهان، یا سطوح پیامهای صریح و فرا ارتباط^۱ صحبت می کنیم. سطح معنای صریح، به محتوای الفبایی نمادهای مورد استفاده (معمولاً واژه‌ها) اطلاق می شود. فراارتباطها، پیامهایی درباره پیام‌اند و به اموری نظیر آهنگ صدا، حرکات سر و دست، روش صحبت کردن و مانند آن اطلاق می شوند که همه آنها و رای سطح معنای صریح، سرنخهایی درباره اینکه هدف از ارتباط چه چیزی بوده است ارائه می کنند. توانایی مبادله چند پیام به طور هم‌زمان، فرصتی برای قید دوگانه مشهور فراهم می کند - انتقال هم‌زمان پیامهای متناقض که دریافت کننده را در موقعیت «چه این کار را بکنم و چه نکنم، محکوم» قرار می دهد (بیت سن، جکسون، هیلی و ویکلند،^۲ ۱۹۶۳).

به مصاحبه می توان به منزله نوع ویژه‌ای از ارتباط نگریست. رابرت کاهن و چارلز کانل^۳ (۱۹۵۷، ص ۱۶)، تعریفی کلاسیک و پر استفاده از مصاحبه ارائه کرده‌اند:

1. meta communication

2. Bateson, Jackson, Haley and Weakland

3. Robert Kahn and Charles Connell

الگوی خاصی از تعامل کلامی که برای هدفی خاص ابداع شده است، بر برخی زمینه‌های محتوایی ویژه و حذف برخی موارد نامربوط متمرکز است. علاوه بر این، مصاحبه‌الگویی است از تعامل که در آن رابطه نقش مصاحبه‌کننده و پاسخ‌دهنده بسیار تخصصی است و ویژگیهای اختصاصی‌اش تا اندازه‌ای به هدف و ماهیت مصاحبه بستگی دارد.

اما این عبارات در مورد مصاحبه مددکاری اجتماعی چه معنایی دارند؟ مصاحبه مددکاری اجتماعی، مجموعه‌ای از ارتباطات است که چهار خصوصیت ویژه دارد: (۱) دارای زمینه یا محیط است، (۲) هدفمند و هدایت‌شده است، (۳) محدود و قراردادی است و (۴) متضمن رابطه‌های نقش تخصصی است. زمینه یا محیط مصاحبه، اغلب مؤسسه‌ای است که خدمات معینی به متقاضیانی که با مسائل خاصی مواجه‌اند، ارائه می‌دهد، اما محیط می‌تواند خانه متقاضی یا دفاتر کار مؤسسات دیگر باشد. البته زمینه از یک سو، ارتباطات را محدود می‌سازد و از سوی دیگر، به منزله‌مبنایی برای حذف موارد نامربوط که به زمینه مورد نظر مربوط نیستند، به کار می‌رود. مصاحبه‌های مددکاری اجتماعی، هدفمند و هدایت شده هستند؛ زیرا برای تحقق اهداف خاص اجرا می‌شوند (هدف مشروع می‌تواند تعریف اهداف یا پیشبرد ارتباط مددکار-متقاضی باشد). برعکس، مصاحبه‌ها، مبادله‌های علی‌اطلاعات یا گفتگوهای غیررسمی نیستند. اهداف مصاحبه، مبنایی برای محدود کردن ارتباطات و حذف اطلاعات نامربوط فراهم می‌سازد. مصاحبه‌ها محدود و قراردادی‌اند، بدین معنا که مددکار و متقاضی در زمینه‌ای ویژه و در رابطه با اهداف معین و تعریف شده گرد هم می‌آیند و ارتباطات آنان به دستیابی به این هدفها محدود می‌شود. سرانجام، مددکار اجتماعی و متقاضی نقشهای ویژه‌ای دارند و بر اساس آنها با یکدیگر تعامل می‌کنند. نقش عاملی محدود‌کننده است؛ زیرا تعاملهای متقاضی و مددکار معمولاً به رفتارهای مورد انتظار از این نقشهای اختصاصی محدود خواهند شد.

به طور خلاصه، ارتباط را می‌توان فرایندی تعاملی نگرین که شامل دادن، گرفتن و واری معنی است؛ ارتباط در سطوح بسیاری اتفاق می‌افتد و همیشه هماهنگ و همخوان نیست. مصاحبه شکل اختصاصی از ارتباط است که زمینه‌ای،

هدفمند، محدود و متضمن روابط نقش تخصصی است. این فصل بر مصاحبه متمرکز است تا اطلاعاتی را که متقاضی و مددکار به صورت مشترک در تصمیم‌گیری درباره ماهیت مسئله و مداخله به کار خواهند برد، تأمین کند. منبع عمده اطلاعات متقاضی است؛ فنون مصاحبه به کار می‌روند تا متقاضی تشویق شود اطلاعات موردنیاز را در اختیار قرار دهد.

از آنجا که باید از اطلاعات برای تصمیم‌گیری در مورد مداخله استفاده کرد، مددکار اجتماعی باید به پایایی و روایی شیوه جمع‌آوری اطلاعات توجه کند. تعریف ارائه شده از مفاهیم پایایی و روایی در مددکاری اجتماعی نظیر تعریف این مفاهیم در سایر فعالیتهای علمی و پژوهشی است. پایایی به این موضوع اشاره می‌کند که ابزارهای گردآوری اطلاعات (در این مورد مصاحبه) تا چه اندازه اطلاعات هماهنگ و همسانی تولید می‌کنند. اگر در زمانهای مختلف پیامهای مختلفی از یک متقاضی دریافت شود، لازم است به طور مستدل مطمئن شوید که این تفاوتها، بازتاب تغییرات واقعی در شخص هستند و به سبک مصاحبه شما مربوط نیستند؛ در غیر این صورت، در پایایی ابزار مشکلی وجود دارد. روایی به این موضوع اشاره می‌کند که اطلاعات به دست آمده تا چه میزان ادراکات، افکار، احساسات و رفتارهای واقعی متقاضی را منعکس می‌کنند. اگر فرد ادراکات، افکار، احساسات و رفتارهای خود را بیان نکند، مشکل روایی به وجود می‌آید و لازم است برای تأمین اطلاعات دقیق‌تر، فنون مصاحبه را تغییر داد. مصاحبه با کودکانی که قربانی احتمالی سوءاستفاده جنسی‌اند، مثالی است از حیطه‌ای که در آن نگرانی درباره اعتبار و پایایی روشهای جمع‌آوری اطلاعات به چشم می‌خورد. ممکن است جدا کردن کودک از محیطهای آشنا و نظامهای حمایتی، مصاحبه‌های تکراری و سؤالات هدایت‌کننده و جهت‌دهنده، به گزارشهایی بینجامد که به جای آنکه گزارش دقیقی از مآوقع ارائه دهند، خرسندی خاطر مصاحبه‌گر را فراهم کنند. یکی از مسئولیتهای مددکار این است که موقعیتی به وجود آورد که در آن متقاضی بتواند اطلاعات روا و پایا را در میان گذارد.

در قسمت بعد به برخی از موانع بالقوه در مقابل برقراری ارتباط اشاره خواهیم کرد. موانعی که پایایی و روایی داده‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهند. در قسمتهای بعد نقش مصاحبه‌گر را تحلیل و پیشنهادهایی ارائه خواهیم کرد که شما را در جهت افزایش احتمال تأمین داده‌های پایا و روایی می‌کنند.

موانع ارتباط

موانع ارتباط می‌توانند در هر مرحله از فرایند ارتباط - رمزگردانی، انتقال، دریافت، رمزگشایی و بازبینی - اتفاق بیفتند. بسیاری از این موانع آشکارند، مانند: عدم توانایی در مفهوم‌سازی و به‌کاربردن نمادها (مسائل مربوط به رمزگردانی)، موانع گفتاری، موانع شنوایی یا دریافت محرکهای شنیداری، ناتوانی در درک مفاهیم دریافت شده (مسائل رمزگشایی) و تأثیرات محیطی (سر و صدا که در پیامها تداخل می‌کنند یا مانع انتقال واضح آنها از انتقال‌دهنده به دریافت‌کننده می‌شوند). هرچند این موانع واقعی بوده و مددکاری که مشتاق دریافت اطلاعات پایا و معتبر است تا بر اساس آنها تصمیم‌گیری کند، باید به آنها توجه کند، اما این موارد به طور کاملاً مستدل، منابع آشکار خطا در برقراری ارتباط هستند، در این قسمت به مجموعه‌ای از موانع برقراری ارتباط، که ظریف و کمتر آشکارند، اما در عین حال جدی هستند، توجه کرده‌ایم. این موانع در روایی و پایایی داده‌ها که تصمیمات مداخله بر آنها استوار است، تأثیر می‌گذارند. علاوه بر مانع مقاومت مددجو، که بدان خواهیم پرداخت، پنج مانع مربوط به مددکار نیز بررسی خواهد شد. رویکردهای مربوط به مددکار که می‌توانند به منزله موانع جمع‌آوری داده‌های معتبر و پایا وارد عمل شوند عبارت‌اند از: پیش‌بینی دیگری، مفروضه معنا، آشفته‌گی هدف، اصرار برای تغییر و بی‌توجهی. پیش‌بینی دیگری.^۱ اولین مانع مددکار در برقراری ارتباط پیش‌بینی دیگری است که کارل راجرز^۲ آن را چنین شرح داده است:

1. anticipating the other

2. Carl Rogers

یکی از ویژگی‌هایم که از آن متفردم این است که نمی‌توانم حرف کس دیگری را بشنوم؛ زیرا آنقدر درباره آنچه می‌خواهد بگویم از قبل اطمینان یافته‌ام که تنها چیزی که می‌توانم بشنوم، همان است که قبلاً تعیین کرده‌ام او خواهد گفت. در آن اوقات وقتی که نمی‌توانم گوش دهم واقعاً نمی‌توانم بشنوم؛ زیرا آنچه دیگری می‌گفت خیلی تهدیدکننده بود؛ چون ممکن بود رفتار و عقاید مرا تغییر دهد.

کورمیکان (۱۹۷۸) نیز، هنگامی که از برچسب‌های تشخیصی یا طبقه‌بندی‌های تداخل‌کننده در برقراری ارتباط صحبت می‌کند به چنین مسئله‌ای اشاره دارد. این برچسب‌ها ممکن است به تصورات از پیش‌پنداشته‌ای در این باره بینجامد که مددجو دوست دارد چه چیزی بشود؛ تصورات از پیش‌پنداشته می‌توانند به جای گوش دادن و مشاهده دقیق، به پیش‌بینی مددجو منجر شوند. ایجاد تصورات قالبی خیلی ظریف است. بعد از کسب تجربه با چند متقاضی مشابه، ممکن است به شباهتهایی توجه کنید که براساس آنها این تصور قالبی را که آن شخص در کدام نوع خاص می‌گنجد را به وجود آورید. بنابراین تصور قالبی با ادراک شما از متقاضیان جدید تداخل می‌کند و ارتباطات ناهماهنگ با تصور قالبی را دفع می‌کند. موقعی که فرد اجازه دهد تصور قالبی موجود شکل گیرد و ارتباط کنونی را تحریف کند آن وقت است که پیش‌بینی دیگری اتفاق می‌افتد. این موارد دقیقاً همان تصورات قالبی نیستند که با اعمال خود آنها را منتقل می‌کنیم. می‌توانیم تصورات قالبی را از تجربه عمل خودمان یا از تجربه مؤسسه‌هایمان به وجود آوریم. تصور کنید به تازگی در مؤسسه‌ای شروع به کار کرده‌اید و از شما می‌خواهند به خانواده «شاستا»^۱ خدماتی ارائه دهید، در بایگانی مؤسسه، خلاصه‌ای از پرونده به شرح زیر وجود دارد:

با توجه به سیزده درخواستی که در مدت پانزده سال گذشته، عمدتاً به علت حمایت نکردن پدر از خانواده یا زندانی شدن او، به مؤسسه ارائه شده خانواده شاستا، برای مؤسسه خانواده‌ای کاملاً شناخته شده به شمار می‌روند. این خانواده شامل آقای شاستا (۳۲ ساله)، خانم شاستا (۲۷ ساله) و شش فرزند است. آقای

شاستا به علت بزهکاری و داشتن رفتار جامعه‌ستیز، از دوران جوانی همواره با دادگاه سروکار داشته است. با بی‌آبرویی از ارتش اخراج شد و در چند سال گذشته مشروبخواری او تا سرحد اعتیاد افزایش یافته است. خانواده خانم شاستا نیز از دیرباز برای مؤسسه شناخته شده بود. خانم شاستا در هفده سالگی برای فرار از پدرالکلی‌اش، با آقای شاستا ازدواج کرد. حاملگیهای زیاد، مشکلات سلامتی و سوءاستفاده‌های همسرش از او، سبب شد تا وی نتواند به خوبی با همسرش کنار بیاید. او در تربیت بچه‌ها و اداره امور منزل تنها ماند. به دلیل کلاهبرداریهای متعدد شوهرش، سوء استفاده مالی مداوم و خودداری از جستجو و حفظ شغل، کارکنان مؤسسه به این پرونده به منزله یکی از نامطلوب‌ترین موارد می‌نگرند. مددکاران بنگاه به دلیل خلق خشن و اعتیاد آقای شاستا به الکل تا حد ممکن از او دوری می‌کنند. مددکاران از اینکه او شغلی به دست آورد ناامید شده‌اند. او حداقل از بیست شغل اخراج شده است. رفتار آقای شاستا بعد از مشروبخواری در تمایل او به جستجوی کار، و رغبت به همسر و فرزندانش تأثیر می‌گذارد. شایستگی مراقبت از کودک نیز از موارد قابل توجه است و گزارشهایی از بی‌توجهی و اهمال مادر نسبت به فرزندانش وجود دارد. همسایه‌ها نیز گزارش داده‌اند که آقای شاستا بعد از خوردن مشروب بچه‌هایش را کتک می‌زند، در حالی که خانم شاستا سعی می‌کند از آنان حمایت کند. موضوع مشکلات سلامتی مادر و بچه‌ها نیز مطرح است، اما خانواده در قبال نیاز به مراقبت پزشکی بی‌تفاوت است.

این خلاصه پرونده، تصاویر نیرومندی ایجاد می‌کند که در تفسیر ارتباطات برقرار شده به وسیله خانواده شاستا، تأثیر می‌گذارد. این حقیقت که اطلاعات پس‌زمینه ممکن است ادراک شما را تحت تأثیر قرار دهد به این معنی نیست که نباید به اطلاعات پس‌زمینه توجه کنید یا خلاصه پرونده‌های موجود در مؤسسه را دریافت نکنید. با وجود این، از شما می‌خواهیم از این امر آگاه باشید که ممکن است این اطلاعات در ادراک شما تأثیر بگذارد. بنابراین، باید این امر را از طریق گوش دادن هشیارانه به مددجو یا متقاضی و تلاش در جهت اجتناب از پیش‌بینی آنچه او می‌تواند بگوید، جبران کنید. این خلاصه، فقط توصیفی است از برخی رفتارهای ملموس آقا و خانم شاستا؛ بدون داده‌های دیگر، اطلاعات شما از موقعیت مزبور برای استنباط معنی رفتار خانواده شاستا کافی نخواهد بود.

مفروضه معنا.^۱ مفروضه معنا که دومین مانع بر سر راه مددکار در برقراری ارتباط است، زمانی اتفاق می‌افتد که پیام مبهمی را دریافت می‌کنید و نمی‌توانید معنی آن را با متقاضی بررسی کنید و براساس معنایی که در پیام خوانده‌اید اقدام می‌کنید. واژه‌ها می‌توانند مبهم باشند، شیوه بیان واژه‌ها می‌توانند احساسات یا افکار مبهمی را انتقال دهند، یا رفتار متقاضی می‌تواند پیامهای ناسازگار با واژه‌ها را منتقل کند. در همه این موقعیتها بررسی معنای واژه‌ها با متقاضی مانع ایجاد مفروضه‌های نادرست و اقدام براساس داده‌های غیر معتبر و نامطمئن خواهد بود. برای مثال، نقل قول مختصر زیر مصاحبه با پسر شانزده ساله‌ای است که در شرف آزادی مشروط بود:

از او در مورد اینکه هفته گذشته را چگونه گذرانده، سؤال کردم. او با پوزخند به من نگاه کرد و گفت «خوب بود» و اضافه کرد که هیچ کاری انجام نداده است. در این مدت به ورق زدن مجله ادامه داد و تصویر فردی را به من نشان داد. به او گفتم که من برای صحبت کردن با او آمده‌ام و باید مجله را کنار بگذارد. کاملاً واضح بود که او از آداب معمول زندگی روزمره، حداقل آگاهی را داشت.

مددکار از پوزخند پسر و ورق زدن مجله، فرض کرد که او می‌خواهد از وارد شدن به گفتگو اجتناب کند. با وجود این، به اشتباه و بدون اینکه ابتدا آن فرض را با نوجوان بررسی کند، اقدام کرد. اگر از نوجوان پرسیده می‌شد چه چیزی در مجله توجه تو را به خود جلب کرده است یا بررسیهای دقیق‌تری به عمل می‌آمد، نظیر اینکه «من این پیام را گرفتم که اکنون چندان تمایلی به صحبت کردن با من ندارید»، ممکن بود موقعیت روشن‌تر شود و مبنای پایاتر و معتبرتری برای عمل به وجود آید. ناتوانی در روشن کردن هدف.^۲ ناتوانی مددکار در روشن کردن هدف مصاحبه، به وضعیتی می‌انجامد که شاید مددکار و مددجو اهداف متفاوت و حتی متناقضی را اتخاذ کنند. با فرض ابهام در مورد هدفها، مددجو و مددکار ارتباطات خودشان را در پرتو درک خاصی که از هدف عینی مصاحبه دارند، تفسیر خواهند

1. assumption of meaning

2. failure to make purpose explicit

کرد. همچنان که این تحریفهای ظریف ادامه می‌یابد، مددجو و متقاضی به دو مسیر کاملاً متفاوت کشیده خواهند شد. برای مثال مصاحبه ذیل با آقای جانسون نشان می‌دهد که وقتی هدف روشن نباشد چه اتفاقاتی می‌افتد. مددکار در آغاز، کار را با هدف خاصی شروع کرده بود (تعیین اینکه چگونه صورتحساب بیمارستان باید پرداخت شود و بعد توجه به بیمه درمانی - منبعی که اکثر مردم از آن استفاده می‌کنند). این مصاحبه می‌توانست بدون احساسات ناخوشایند بسیاری که از طریق سؤالات غیرمستقیم به وجود می‌آیند، ادامه یابد.

آقای جانسون با نگرانی زیادی که چهره‌اش آن را نشان می‌داد به میز من نزدیک شد و گفت که پرستار گفته شما می‌خواستید مرا ببینید. اسم او را پرسیدم و خواستم بنشیند. با نگاهی سریع به فهرست پذیرش دریافتم که برای اولین بار است که با آقای جانسون در بیمارستان ما مصاحبه می‌شود. او در مورد بیماری همسرش خیلی نگران بود و اصرار بر حرفهایش نشان می‌داد که نگران است. سعی کردم او را آرام کنم. در مورد موضوعات ساده نظیر اسامی، نشانی و شغل هیچ گونه مشکلی نداشتم. مصاحبه دائماً با پیامهای تلفنی متعدد قطع می‌شد. آقای جانسون هر لحظه بی‌قرارتر می‌شد. او احساس ناخوشایندی داشت و اجازه خواست تا سیگاری بکشد که متأسفانه به علت شرایط اداری مجبور شدم تقاضای او را رد کنم. متأسفانه این حادثه، با یکی از اهداف اصلی مصاحبه یعنی ارائه اطلاعات مالی برای کمک به طبقه‌بندی بیمار هم‌زمان بود. از سؤال قبلی خودم درباره نشانی بیمار متوجه شدم که آقای جانسون کشاورز است. پرسشنامه معینی برای دریافت اطلاعات داشتم، اما به علت نگرش قبلی آقای جانسون نسبت به مصاحبه، تصمیم گرفتم ترتیب سؤالات را تغییر دهم و او را در حالت بهتر و مناسب‌تری نگه دارم. از او پرسیدم که در چند جریب زمین کشاورزی می‌کند. او پاسخ داد ۴۲۰ جریب، اما تنها مالک شانزده جریب است و بقیه را اجاره کرده است. به او گفتم کودکی و جوانی‌ام را در مزرعه‌ای با این وسعت گذرانده‌ام، به نظر می‌رسید که رفتار آقای جانسون تا حدودی دوستانه‌تر شده بود. به جای اینکه از او سؤال کنم به طور متوسط درآمد خالص سالانه او چقدر است، از او پرسیدم معمولاً در مزرعه‌اش چه می‌کارد و چه پرورش می‌دهد. او پاسخ داد: «ذرت، غلات معمولی کوچک، لوبیا، چند خوک و گوسفند و چند رأس گاو شیرده». از او پرسیدم آیا کره زیادی می‌فروشد، او گفت:

بستگی دارد. اگر شیر گاوها خشک شود، هیچ چیز درست نمی‌کنم، اما اگر گاوها به شیر بیایند، معمولاً چند صد قالب کره به دست می‌آورم.» داشتیم با یکدیگر بیشتر خو می‌گرفتیم، بنابراین از او پرسیدم که آیا حساب جاری بانکی دارد. جواب داد «بلی، در بانک مرکزی شهر.» از او پرسیدم در همان بانک حساب پس‌انداز هم دارد. جواب داد «نه.» از او پرسیدم، موجودی حساب جاری‌اش چقدر است. او پاسخ داد «چند صد.» نتوانستم به رقم معینی دست پیدا کنم؛ بنابراین لازم دانستم که راجع به متوسط درآمد خالص سالانه‌اش سؤال کنم. جواب داد «بین شش تا هفت هزار.» از او پرسیدم آیا مزرعه در گرو است. جواب داد «خیر.» تا حدودی از این تفاوت ارقام گیج بودم، بنابراین سؤال کردم که آیا پولش را به شکل دیگری غیر از حساب پس‌انداز جمع می‌کند. او گفت به پس‌انداز کردن پول در بانک اعتمادی ندارد و فقط برای سهولت در پرداخت صورتحسابها، پول کمی در آنجا دارد. او مقداری از پولش را در زمانی که بانکها به علت کسادی بسته بودند، از دست داده بود و حالا آن را در مکانهای امن نگهداری می‌کرد و چند خانه در شهر خریده بود. این موضوع داشت روشن می‌شد که آقای جانسون احتیاجی به کمک برای پرداخت صورتحساب بیمارستان همسرش نداشت. به دلیل اهمیت سوابق، مصاحبه مالی را تکمیل کردم. آقای جانسون چندان علاقه‌ای به پاسخ دادن به این سؤال که چه اتومبیلی سوار می‌شود، نداشت. بعد از قدری تأمل، سرانجام گفت «بیوک نو.» از او پرسیدم آیا تحت پوشش بیمه عمر است. گفت «برای دفن کردنم کافی است.» از او درباره صورتحساب پرسیدم. او تبسمی کرد و مفتخرانه پاسخ داد «خیر، نقداً پرداخت می‌کنم.» از او پرسیدم چه درآمدهای دیگری غیر از مزرعه دارد. گفت «هر ماه دویست تا بابت کرایه خانه‌ها در شهر دریافت می‌کنم، حدس می‌زنم حدوداً همین مقدار باشد.» ناگهان چیزی به یاد آورد، چشمانش برقی زد و مغرورانه اعلام کرد که از طریق دفتر مزرعه، بیمه بیمارستان را به دست آورده است و از اینکه آنان مجبورند برای تغییر هم که شده بیمه او را پردازند خوشحال بود، اما خیلی بد است که فرد برای بیمه شدن باید از قبل مریض شود. مزایای بیمه را به او توضیح دادم و گفتم به همین علت است که ما نیازی به واریز صورتحساب بیمارستان همسرش نداریم. در عوض از او خواستم که برگ بیمه بیمارستان را امضا کند و زمانی که بعد از ترخیص همسرش، پول را به ما پرداختند، باقیمانده صورتحساب را به او خواهیم داد. او فکر کرد که این کار، کار مناسبی است و ورقه‌های موردنظر را امضا کرد.

با مثالی دیگر، جزء دیگری از مصاحبه‌ای را ارائه می‌کنیم که در آن مددجو به‌روشنی می‌گوید آمده است مالیاتهایش را پردازد، اما مددکار نگران سلامتی او شده است. قبل از آنکه مددکار اهمیت پاسخ دادن به نگرانیهای مددجو را درک کند چند سؤال طرح می‌کند:

دوشیزه سی، مشاور پزشکی اداره بهزیستی استان، مشغول مطالعه گزارشهای مربوط به استفاده از موضوعی در تدریس به دانشجویان پزشکی دانشکده علوم پزشکی بود. او آقای آلن را در اتاق انتظار دید و از مددکار درباره رشد تومور سرش سؤال کرد. متعجب شدم؛ چون چندماه قبل آقای آلن را دیده بودم و در آن زمان سرش هیچ مشکلی نداشت. هنگامی که آقای آلن به دفتر آمد، مددکار در مورد سر او کاملاً شگفت‌زده شده بود، آقای آلن انگار دو سر داشت، یکی روی دیگری. درباره تومور از او پرسیدم گفت به‌تازگی این طور شده ولی این مسئله علت مراجعه او به مددکار نبود. او به این علت آمده بود که می‌خواست مالیاتش را پردازد. گفت که مقداری از مقرری‌اش را با پنج دلار اضافه این ماه پس‌انداز کرده و می‌خواهد با اداره مالیات تسویه کند. او اظهار کرد که خانم آلن هنوز هم نمی‌خواهد مالیات پردازد، ولی او می‌خواهد. مددکار به او گفت که صورتحساب مالیات کل مقرری او را تنظیم خواهد کرد، و او چهار دلار اضافی یا در کل ۳۷ دلار دریافت خواهد کرد. مددکار دوباره در مورد سرش پرسید و او گفت در زمان طفولیت از تخت به زمین افتاده و از آن زمان برآمدگی کوچکی در سرش ایجاد شده است. او گفت می‌خواهد مالیاتهای جاری‌اش را ننگه دارد و هرگز برای پرداخت آنها صحبتی به میان نیاورد. مددکار به او اطمینان داد که در آینده تنها مالیاتهای او مشمول بخشودگی خواهد شد؛ زیرا از نگرش خانم آلن آگاه بود. مددکار می‌خواست بداند که این برآمدگی از چه زمانی شروع به بزرگ شدن کرده است. آقای آلن گفت، از دو ماه پیش به این طرف ناگهان شروع به بزرگ شدن کرد و قبل از آنکه نفسی تازه کند، مجدداً درباره مالیاتها صحبت کرد. او برای پس‌انداز کردن پول کافی جهت پرداخت مالیات باید دوران سختی را سپری کرده باشد. گفت آنان هجده دلار را «تسویه کرده‌اند» و او «شانس خوبی» دارد. به او گفتم که آرزو می‌کردم زودتر از اینها آمده بود. حال که مالیاتها را پرداخته و مالیات آینده نیز تنظیم شده است، در مورد سر او گفتگو می‌کنیم. چه کاری برای آن انجام داده‌ای؟ او گفت که کاری انجام نداده است و موضوع را مجدداً به سوی

مالیات تغییر داد. متوجه شدم که هر زمان در مورد سر او صحبت می‌کنیم او موضوع صحبت را به مالیات می‌کشاند. این باعث شد در این مورد فکر کنم که او نمی‌خواهد در مورد سرش صحبت کند یا اینکه ارتباطی بین سر او و مالیات وجود دارد. به نظر تعجب‌زده می‌آمد و بعد به آهستگی مثل اینکه به بچه‌ای توضیح دهد گفت «خیلی وقت پیش پزشکان به من گفتند اگر این برآمدگی به طور ناگهانی بزرگ شد باید آن را عمل کرد. من ۷۷ سال دارم و معلوم نیست از اتاق عمل سالم بیرون بیایم. اگر بمیرم همسر، در صورتی که صاحب منزل باشد می‌تواند با مقرری سالمندی خود زندگی کند و در غیر این صورت خیر. بنابراین قبل از اینکه به بیمارستان بروم یا حتی پزشکی را ببینم باید مالیاتها را بپردازم.»

درگیر ساختن زود هنگام متقاضیان در فعالیتهای تغییر^۱. یکی از موانع جدی در برقراری ارتباط، درگیر کردن زود هنگام مددجویان در فعالیتهای تغییر است. این امر دام بسیار ساده‌ای برای مددکار اجتماعی است. واژه «تغییر» واژه‌ای عمومی در این حرفه است؛ ما ملزم هستیم که عامل تغییر باشیم، هم برای بهبود شرایط اجتماع و هم برای کمک به افراد برای استفاده ثمربخش‌تر از منابع اجتماع. با وجود این، مشکلات زمانی بروز می‌کند که بدون داده‌های کافی برای سنجش مسئله، تلاشهای تغییر را شروع کنیم. اگرچه می‌توان تغییر را از طریق هر تعامل انسانی ایجاد کرد، اما تغییر مؤثر هدف اصلی مصاحبه جمع‌آوری داده‌ها نیست. تلاش برای تغییر باید بر مبنای داده‌های پایا و معتبر و بر تصمیم مددجو و مددکار برای درگیری در چنین تلاشهایی باشد. هدف مصاحبه جمع‌آوری داده‌ها، گردآوری اطلاعاتی است که تصمیمات مربوط به مداخله بر آن مبتنی است و اصرار به تغییر در مرحله اولیه می‌تواند در برقراری ارتباط مانع به وجود آورد - مانعی که دسترسی به اطلاعات مهم را محدود کرده و می‌تواند در تصمیم‌گیری تأثیر بگذارد. مسئله دوم این است که کوششهای تغییر در ارتباطهای اولیه، اغلب شکل روشهای رهنمودی نظیر متقاعدسازی^۲ و توصیه کردن را به خود می‌گیرد. این روشها تا زمانی که اعتماد زیادی ایجاد نشده باشد

1. prematurely engaging applicants in change activities

2. persuasion

به‌ندرت مؤثرند و به کارگیری زودهنگام آنها، موانعی در تداوم ارتباط ایجاد می‌کند. فرایند ارتباط مداوم، فرصتهایی برای توسعه اعتماد فزاینده به وجود می‌آورد.

بی‌توجهی مددکار.^۱ مانع قدرتمند دیگر در مقابل برقراری ارتباط، بی‌توجهی است. اگر ذهن شما در حین مصاحبه منحرف شود یا به مددجویان دیگر یا به برنامه‌ریزی فعالیتهای آینده خود فکر کنید، مانعی در مقابل ارتباط مستمر با متقاضی ایجاد می‌کنید. متقاضیان به طور منطقی از شما انتظار دارند که به ارتباطات کنونی‌شان، به طور کامل توجه کنید؛ شما مسئول تنظیم چهارچوب زمانی‌ای هستید که شما را قادر می‌سازد به موضوعات دیگری بپردازید، بدون اینکه توجه شما از مصاحبه در آن لحظه منحرف شود. اما گاه مواردی پیش می‌آید که حتی مجرب‌ترین مددکاران نیز افکارشان منحرف می‌شود و توجه‌شان کاهش می‌یابد. ام. الن والش^۲ در مقاله‌ای درباره‌ی عمل مددکاری اجتماعی روستایی که در فصل دوازدهم آمده است، به معرفی این انحرافات می‌پردازد.

اگر بیان شرح واقعه از سوی مددجو سبب شود درمانگر دقایقی را به تأمل شخصی بپردازد، بهتر است این موضوع را به مددجو بگوید. برای مثال «معذرت می‌خواهم فرانک. آنچه می‌گفتید مرا به فکر چیز دیگری انداخت و تقریباً مدت یک دقیقه توجه کاملی به اینجا نداشتم. آیا می‌توانید دو مرتبه آن را مطرح کنید؟ من تا آنجا با شما بودم که گفتید جان با بچه‌ها هیچ کاری نداشت.» با وجود اینکه خیلی از درمانگران از مطرح ساختن و آشکار کردن این گونه موارد می‌ترسند، احتمالاً مددجویان روستایی از این گونه انحرافات مطلع‌اند و پذیرش با توجه به صداقت ایجاد می‌شود و ممکن است تا اندازه‌ای باعث آرامش مددجو شود.

همان‌طور که یاد می‌گیرید از پیش‌بینی اینکه مددجو چه خواهد گفت اجتناب کنید، معنای ارتباطات دریافت شده را بازبینی می‌کنید، اهداف را روشن می‌کنید، از کوشش برای تغییر دادن اجتناب می‌کنید، مگر اینکه داده‌های ضروری در دسترس

1. worker inattentiveness

2. M. Ellen Walsh

قرار گیرند، تصمیم‌گیری مشترک درباره تغییر به عمل می‌آورد و به همه متقاضیان و مددجویان فرصتهایی برای توجه کامل می‌دهید، احتمال جمع‌آوری اطلاعات مستدل روا و پایا را به میزان زیادی افزایش می‌دهید.

مقاومت متقاضی.^۱ اما متقاضیان نیز می‌توانند در مقابل برقراری ارتباط موانعی ایجاد کنند. این موانع به منزله شکلهایی از مقاومت‌اند که متقاضی در مقابل ورود به فرایند حل مسئله ایجاد می‌کند. مقاومت نوع خاصی از دفاع است که متقاضی از آن علیه قیمومیت مددکار و حمایت از متقاضی در مقابل هر نوع ناراحتی مربوط به مشارکت در فرایند حل مسئله استفاده می‌کند. سه منبع مقاومت را می‌توان تشخیص داد: (۱) مقاومت می‌تواند از ناراحتی عادی حاصل از برخورد با فرد و موقعیت بیگانه ناشی شود. این نوعی اضطراب و ناراحتی عادی است که بسیاری از ما در نزدیک شدن به موقعیتهای جدید با آن روبه‌رو می‌شویم. (۲) مقاومت می‌تواند از هنجارهای فرهنگی و خرده فرهنگی از نظر درگیر شدن با مؤسسات خدماتی و درخواست کمک ناشی شود. برای مثال نورمن جانستون^۲ (۱۹۵۶) تعدادی از متغیرها را در زندان شناسایی کرده که به تحریف و فریب ارتباط بین زندانیان و مشاوران زندان کمک می‌کند. بعضی از افراد ممکن است به دلیل هنجارهای فرهنگی، وجود مشکل و جستجوی راه حل را به دشواری بپذیرند. ممکن است مؤسسات خدمات مددکاری با ایجاد روندهایی که ناراحتی افراد دارای پس‌زمینه‌های فرهنگی را تشدید می‌کنند تفاوت‌های فرهنگی را بدتر کنند. تأکید مؤسسه بر قرار ملاقاتها و دیدارهای منظم اداری، مقاومت مددجویان گروههای اقتصادی اجتماعی پایین را افزایش می‌دهد و مانع استفاده آنان از مؤسسات خدمات اجتماعی سنتی‌تر می‌شود. ری‌نیت فرانکنشتاین^۳ (۱۹۸۲) خاطر نشان می‌کند آنچه اغلب به منزله مقاومت از سوی خانواده‌ها ثبت شده است، باید با توجه به فعالیتهای مؤسسه و توقعات مددکار

1. applicant resistance

2. Norman Johnston

3. Renate Frankenstein

که ممکن است مانع ایجاد ارتباط با خانواده‌های آشفته شود، نیز بررسی شود. (۳) بعضی از متقاضیان ممکن است تا حدودی از مسائلشان مطمئن باشند. این نوع درگیری با مسئله، منبع اصلی مقاومت است که با توانایی مددجو در برقراری ارتباط تداخل می‌یابد، خودمختاری را کاهش می‌دهد و جستجوی راه حل را دشوارتر می‌کند.

مسئولیت شما در قبال مقاومت متقاضی چیست؟ برای تسهیل ارتباط لازم است متقاضی را در شناسایی و مواجهه با موانع ارتباط کمک کنید. قبل از آنکه شما و متقاضی بتوانید در هر نوع حل مسئله دیگری وارد شوید، لازم است به عنوان اولین هدف، موانع برقراری ارتباط را شناسایی کنید. برخورد با مقاومتها، جلوه‌ای از وظیفه دوم است که شوارتز آن را مفهوم‌سازی کرده است: «یافتن و چالش با موانعی که زمینه مشترک را تیره می‌کنند» (شوارتز^۱، ۱۹۶۱، ص ۱۵۷).

مسئولیت‌های مددکار

مسئولیت‌های شما برای مصاحبه جمع‌آوری داده‌ها را می‌توان در سه زمینه به هم پیوسته مشخص کرد. نخست، شما مسئول ایجاد موقعیتی ثمربخش هستید که در آن متقاضی بتواند افکار، احساسات و ادراکات لازم برای تصمیمات مداخله را با شما در میان بگذارد. این موقعیت در به دست آوردن اطلاعات پایا و معتبر به شما کمک خواهد کرد. ایجاد چنین موقعیتی مستلزم مهارت مددکار در اجتناب از موانع برقراری ارتباط است که قبلاً ذکر شد. علاوه بر این، باید به متقاضیان کمک کنید با موانع برقراری ارتباط، که در اثر مقاومت‌های خودشان به وجود آمده است، برخورد کنند. جین گیلگان^۲ به برخی فنون در دسترس محققان برای ایجاد موقعیتی غیراجباری اشاره می‌کند که در آن قربانیان و مرتکبان آزار جنسی کودک می‌توانند

1. Schwartz
2. Jane Gilgun

اطلاعات مهمی را با محقق در میان بگذارند. شما و متقاضی نیز همان گونه که داده‌ها را برای ارزیابی و برنامه‌ریزی مداخله جمع‌آوری می‌کنید در تحقیق درگیر شده‌اید. پیشنهادهایی که گیلگان ارائه کرده است، در کار شما مفید خواهند بود.

ایجاد موقعیتی مؤثر و مولد برای مشارکت، به منزله گسترش رابطه یاریگری است. در فصل ششم از رابطه به منزله موقعیت یا جو یاد کردیم و خاطرنشان ساختیم که رابطه پایان خدمت نیست، بلکه پلکانی است به سوی فراهم کردن خدمات حل مسئله برای مددجو. یک راه عملی کردن مفهوم رابطه عبارت است از محیطی که با ارتباطات کلامی و باز توصیف می‌شود. از این رو، وجود رابطه ممکن است از میزان باز بودن و کلامی بودن ارتباطات استنباط شود. مسئولیت مددکار ایجاد چنین موقعیتی است.

ایجاد موقعیت ثمربخش به معنی پرسیدن سؤال، به طریقی است که مشارکت متقاضی یا مددجو را تحریک و تشویق می‌کند. مشارکت خود شما می‌تواند حداقل باشد. یادآوری کرده‌ایم که شکست در مشخص کردن هدف مانعی است برای برقراری ارتباط، اما می‌توان آن را به شیوه‌ای مشخص کرد که از ارتباط جلوگیری کند. به این مثال که از ابتدای اولین مصاحبه افسر اداره آزادی مشروط مددکاری اجتماعی با پسر بچه‌ای در مؤسسه ایالتی انجام شده توجه کنید و دقت کنید که آیا مصاحبه‌کننده، پاسخگر را به همکاری تشویق کرده یا او را از همکاری باز داشته است.

خود را به دیوید معرفی کردم و او با خجالت از معرفی تشکر کرد. از او خواستم که بنشیند. روبه‌روی او نشستم و شغل و علاقه‌ام به کار با او و خانواده‌اش را توضیح دادم. به او گفتم می‌دانم به چه دلیل به مدرسه کارآموزی آمده است و توضیح دادم که به این دلیل اینجا هستم که برای بازگشت او به خانه با هم برنامه‌ریزی کنیم. همچنین گفتم که برای کمک به او و خانواده‌اش در مورد هر مشکلی که ممکن است داشته باشند، صحبت خواهم کرد. همچنین گفتم که مادرش را دیده‌ام و برنامه‌ای ترتیب داده‌ام که پدر و مادرش را به زودی ملاقات کنم. در ابتدا وقتی وارد دفتر شد، خیلی نگران بود و از خودراضی به نظر می‌رسید. همچنین احساس

کردم که با شک به من می‌نگرد.

این توضیح مفصل، احتمالاً شک را برطرف نمی‌سازد! به طور خلاصه، اظهارات صریح می‌توانند به تعیین هدف و جلب همکاری کمک کنند. در این مثال، عباراتی از این قبیل: «من آقای اسمیت هستم، افسر اداره آزادی مشروط که با شما کار می‌کنم تا طرحی برای آزاد شدن مشروط شما تدوین کنیم. نظر شما در این باره چیست؟» آیا روش بهتری برای ایجاد موقعیتی است که در آن نوجوان به راحتی همکاری کند؟

دومین مسئولیت مددکار معرفی هدف یا کانون مصاحبه است. این امر با تعیین زود هنگام هدفی برای مصاحبه و تمرکز بر تعاملها در رابطه با آن هدف اتفاق می‌افتد. از حیطه‌های مجاور باید اجتناب کرد؛ پرسشهایی که به حیطه‌های نامربوط رهنمون می‌شوند مفید نیستند. به هنگام پیگیری آنچه متقاضی گفته است، باید زمینه‌های مربوط به کانون اصلی مصاحبه را برگزینید. تمرکز بر مصاحبه نه به منزله دیکته کردن هدف است و نه محروم کردن متقاضی. این امر به معنی تعیین مشترک هدف ویژه‌ای برای مصاحبه و انجام مسئولیت تحقق آن هدف است. اطلاعاتی که در مصاحبه‌ای ویژه به دست می‌آید هدف و کانونی برای مصاحبه‌های بعدی مشخص می‌کند. در آغاز شاید نتوانید به گونه منسجمی به این موارد پاسخ دهید، اما بعداً مطرح می‌شوند. آرون روزن و دینا لیبرمن^۱ (۱۹۷۲، ص ۳۹۸) در مطالعه‌ای تجربی درباره میزان ارتباط و همخوانی پاسخهای مددکار با محتوا چنین گزارش داده‌اند: «به میزانی که شرکت‌کننده، محتوای پاسخ تعاملی را درک می‌کند متناسب‌تر و موافق‌تر با تعریف خود و انتظاراتش از محتوایی است که در رابطه درمانی با آن برخورد می‌شود.» در مورد مددجویان شاکی، مددکارانی که کارآموزی بیشتری دیده‌اند، در حفظ تناسب محتوا به طور معنی‌دار، عملکرد بهتری داشته‌اند. مددکارانی که کارآموزی کمتری داشته‌اند، در مواجهه با مددجویان

1. Aaron Rosen and Dina Liberman

پرخاشگر، بیشتر پاسخهای مربوط به محتوا ارائه کرده‌اند؛ با وجود این، بسیاری از پاسخها خشن و تلافی‌جویانه بوده‌اند و بنابراین در بهبود ارتباطات تأثیری نداشتند. روزن و لیبرمن (ص ۴۱۰-۴۱۱) پیشنهاد می‌کنند که یافته‌های آنان به لزوم سوگیری و جهت‌یابی صریح مددکار و مددجو درباره هدف مصاحبه اشاره دارد.

سومین مسئولیت مددکار جدا کردن و شناسایی سطوح پاسخ متقاضی است. پاسخها نوعاً درباره یکی از این چهار سطح هستند: ادراکی، شناختی، عاطفی و رفتاری. سطح ادراکی پاسخ، به تعاملها و ارتباطهایی درباره آنچه متقاضی درک می‌کند یا درک کرده است اشاره می‌کند - آنچه او دیده و شنیده است. سطح شناختی به تعاملها و ارتباطهایی درباره آنچه متقاضی فکر می‌کند اشاره دارد. او به آنچه دیده و شنیده، چه معنایی می‌دهد؟ سطح عاطفی تعاملات و ارتباطات، مربوط به احساساتی است که در متقاضیان به وسیله ادراکات یا شناخته‌های آنان به وجود آمده است. متقاضی در مورد آنچه فکر کرده، دیده یا شنیده بود چه احساسی دارد؟ سطح رفتاری به تعاملات و ارتباطاتی اطلاق می‌شود که به رفتار گذشته یا پیش‌بینی‌شده مددجو مربوط می‌شود. رفتار مددجو چگونه بود و مددجو در ارتباط با آنچه دیده، خواهد دید و خواهد شنید، چگونه رفتار می‌کند؟ ممکن است در تمام این سطوح با متقاضیان تعامل کنید. به هر حال، قبل از آنکه به وسیله سطوح احساسی و رفتاری به جمع‌آوری داده‌ها بپردازید، لازم است سطوح ادراکی و شناختی به طور کامل شناخته شوند.

شاید با ارائه مثالی در این زمینه بتوان این مسئولیت را توضیح داد. خود را به جای مددکاری بگذارید که با پسر شانزده ساله‌ای مصاحبه می‌کند. آن پسر مشاجرات زیادی با پدرش داشته و در پی آن با عصبانیت خانه را ترک کرده و سوار ماشین همسایه شده است. در بحث درباره وضعیت، این نوجوان احتمالاً گفتگو را در سطح شناختی آغاز خواهد کرد - با این تعبیر که او و پدرش با هم تفاهم ندارند، پدرش او را درک نمی‌کند یا بی‌انصاف است. همه اینها گزارشهای شناختی و منعکس‌کننده معنا یا تفسیری‌اند که نوجوان به رویدادهای ادراک شده نسبت

می‌دهد. خطای همیشگی در مصاحبه کردن، پذیرش آسان و سریع معنایی است که متقاضی گزارش داده و سپس حرکت کردن به درون حیطه‌های احساسات و رفتار است. کاوش دقیق در مورد ادراکات این پسر از حوادث به این تفسیر منجر می‌شود که او و پدرش با یکدیگر تفاهم ندارند و البته این یافته بسیار مفید خواهد بود. چه اتفاقی افتاد؟ او چه چیزی دیده و شنیده بود؟ پدرش چه گفت؟ او چه گفت؟ بعداً چه اتفاقی افتاد؟ بعد از کشف جزئیات این حادثه، پسر و مددکار هر دو برای در نظر گرفتن تفاسیر جانشین این حوادث، آماده می‌شوند. پس از بازگشت به سطح ادراکی (چه دیدی و چه شنیدی؟) و توجه دوباره به سطح شناختی (چه معنایی به آنچه دیدی و شنیدی نسبت می‌دهی؟)، نوجوان و مددکار می‌توانند به طرف موضوع احساسات حرکت کنند (زمانی که آن اتفاق می‌افتاد چه احساسی داشتی؟ آیا هنوز آثار عصبانیت را در صدای تو تشخیص می‌دهم؟ حالا که به گذشته نگاه می‌کنی چه نوع واکنشهایی نسبت به آن داری؟). پس از سطح احساسی گام منطقی بعدی، رفتار است (زمانی که این اتفاق افتاد چه کردی؟ حالا که به گذشته نگاه می‌کنی از چه راههای دیگری می‌توانستی خودت را کنترل کنی؟ با توجه به این تجارب، اگر در آینده بین تو و پدرت مشاجره‌ای روی دهد، فکر می‌کنی چه روشهایی وجود دارند که طبق آنها رفتار کنی؟). قبل از حرکت به سوی توجه به احساسات و رفتار متقاضی، برای توجیه وقایعی که اتفاق افتاده‌اند و همچنین تفسیر آن وقایع، سعی فراوانی به عمل می‌آید. شکست در کشف دقیق و مفصل سطوح ادراکی و شناختی منجر به اطلاعات ناقص زیادی می‌شود که متقاضی را در طرحهای حل مسئله درگیر می‌کند.

به طور خلاصه، سه مسئولیت عمده در مصاحبه خواهید داشت - ایجاد جو ثمربخش، متمرکز کردن مصاحبه، جدا ساختن و روشن کردن سطوح پاسخ. هر چند هدف این فصل ارائه مجموعه‌ای از حقه‌ها یا فنون مصاحبه نیست اما توجه به چند پیشنهاد می‌تواند در ترتیب مجموعه‌ای از مهارت‌های مصاحبه برای ایجاد محیطی ثمربخش، تمرکز بر مصاحبه و جدا کردن سطوح پاسخ مفید باشد.

برخی عقاید در مورد فن

سؤالات باز-پاسخ، به ویژه در مراحل اولیه مصاحبه مفیدند. سؤال باز-پاسخ سؤالی است که نمی توان با بله یا خیر به آن پاسخ داد، بلکه مستلزم پاسخ تشریحی و انشائی است. سؤالاتی نظیر «کمی از خودت بگو» یا «دوست داری چه کار کنیم؟» سؤالات بسیار بازی هستند. این سؤالات، سؤالات خوبی برای شروع هستند؛ زیرا به متقاضیان آزادی زیادی می دهند تا از جایی که می خواهند شروع کنند. اگر متقاضی منحرف شد، می توانید با سؤالی متمرکزتر او را بازگردانید. مصاحبه را می توان به صورت قیف تصور کرد، یعنی آغاز کردن با سؤالات گسترده که به تدریج اختصاصی تر می شوند. به مشکل دانشجویی توجه کنید که با مددکار اجتماعی مصاحبه می کند و در حال یادگیری مطلبی است که مددکار دریافته است جزء بخشهای دشوار مددکاری اجتماعی است.

به دنبال توضیح مختصر من در مورد هدف مصاحبه و موافقت هر دوی ما با توجه به محدودیت وقت، اولین سؤال واقعی خود را پرسیدم. «آیا به شغل خودت به منزله مددکاری اجتماعی، نگاه می کنی؟» او در جواب پرسید «تعریف شما از مددکاری اجتماعی چیست؟» جواب دادم که به جای تعریف مددکاری اجتماعی، در این مرحله ترجیح می دهم در مورد کاری که او انجام می دهد، بیشتر یاد بگیرم و شاید در مصاحبه دیگر، زمانی بتوانیم موضوع مددکاری اجتماعی و رابطه آن با کار او را بررسی کنیم. در این مرحله از مصاحبه احساس کردم که نقشهای ما در موقعیت مصاحبه معکوس شده بود.

چگونه می توانستید این مصاحبه را با سؤال باز-پاسخی شروع کنید که هم باید در آن شرکت می کردید و هم بر رابطه با هدف متمرکز می شدید؟

همان گونه که تلاش می کنید تا با دستیابی به اطلاعات، تصمیمات مداخله ای را بر آنها استوار کنید، در جستجوی اطلاعات اضافی خبره تر خواهید شد. جستجو یا سر نخ دادن^۱ ممکن است کلمه مناسبی نباشد - منظور از این کلمه نشان دادن

خشونت یا زمختی نیست بلکه بیشتر دعوت به پیگیری حیطه خاصی است. سؤالاتی نظیر «آیا می‌توانی درباره آن چیز بیشتری بگویی؟» یا «دوست دارم کمی بیشتر در این باره بشنوم» هر دو به همان اندازه که به سخنان متقاضی مربوط‌اند یا به آنچه برای کسب اطلاعات بیشتر از او پرسیده شده است، به همان اندازه نیز بازپاسخ و راهنمایی‌کننده‌اند. شکل ۷-۲ تعدادی از سؤالات سرخ دادن را نشان می‌دهد، این سؤالات خشن نیستند و متقاضیان را به تداوم توصیف خود دعوت می‌کنند و در عین حال شما را قادر می‌سازند تا مصاحبه را هدایت کنید.

مصاحبه جمع‌آوری داده‌ها مستلزم حفظ بی‌طرفی و اجتناب کامل از سؤالات سوگیرانه است. در حالی که این سؤال که «شما همسرتان را دوست دارید، آیا این طور نیست؟»، خنده‌دار است، اما نوع سؤال به شیوه‌ای زیرکانه سوگیرانه است. باری کورنویر، در مقاله‌اش که در این فصل گنجانده شده (مقاله ۷-۱) چنین هشدار می‌دهد:

موقعی که سؤالی می‌کنید، آگاه باشید که بعضی سؤالات به طور تلویحی به پیشنهاد یا داوری اشاره می‌کنند. برای مثال می‌توانید با طرح این سؤال «جان آیا تاکنون به مادرت گفته‌ای؟»، از یکی از اعضای گروه بخواهید موضوع را توضیح دهد. هدف چنین پرسشی ممکن است از نظر جان این امر باشد که باید به مادرش می‌گفت و اگر این کار را نکرده است شما ناراحت و ناامید می‌شوید.

شخص باید هم در نحوه بیان سؤالات و هم در مورد روش پرسیدن آن محتاط باشد. آهنگ صدا و ارتباطات غیرکلامی به سادگی می‌توانند یک سؤال ارزشمند را جهت‌دار نشان دهند. ضرورت بیطرفی، اظهارات اخیر در مورد درونداد مددکار را نفی نمی‌کند. با وجود این، هدف مصاحبه جمع‌آوری داده‌ها، به دست آوردن اطلاعات روا و پایا درباره ادراکات و تفسیرهای متقاضی از تجربه‌هاست؛ درونداد شما در این مرحله اثر سوگیرانه‌ای خواهد داشت و باید از آن اجتناب کرد. ابتدا از موقعیت و اندیشه متقاضی آگاه شوید و سپس تجربه خود را به متقاضی منتقل کنید. در میان گذاردن درونداد شما با دیگران زمانی مطرح می‌شود که به انواع راهبردهای مداخله توجه می‌شود.

موقعیت فرضی ای که در آن هستیم موقعیتی است که به منزله مشاور اغلب با آن روبه‌رو خواهیم شد. مددجویی خواهد گفت «من با والدینم کنار نمی‌آیم.» در اینجا پاسخهای متعددی برای تحقق دو پیش‌نیاز مهم مصاحبه وجود دارد: (۱) به مددجو فرصت دهیم تا احساسات خود را ابراز کند و (۲) به خودتان در هدایت مصاحبه کمک کنید.

تو با پدر و مادرت کنار نمی‌آیی.

والدینت؟

وقتی می‌گویی ... منظور چیست؟

وقتی می‌گویی ... منظور را نمی‌فهمم.

به من کمک کن تا بفهمم منظور چیست...

مثالی برایم بزن که چگونه تو ...

در این مورد بیشتر حرف بزن.

آها - و برای مثال؟ ادامه بده

اوه؟ اما ... درک می‌کنم.

اولین بار چه موقع متوجه شدی که...

در مورد این مسئله چه احساسی داری؟ (شاید مهم‌ترین سؤالی که می‌توان کرد.)

تو و والدینت بر سر چه چیزهای مهمی توافق ندارید؟

برخی از مشکلاتی که بچه‌هایی مثل تو دارند - نه فقط تو بلکه همه بچه‌ها به طور کلی کدام‌اند؟

والدینت چه چیزهایی را دوست دارند؟ پدرت چه چیزی را دوست دارد؟ مادرت چطور...

به نظر می‌رسد از این موضوع خیلی ناراحت هستی.

نگران به نظر می‌رسی (به نظرم ناراحتی).

(از طرح سؤالاتی که دارای جواب بله یا خیر هستند اجتناب کنید).

(فقط ساکت باشید. سخنی در مورد سکوت: در مورد بیماران و به ویژه نوجوانها سکوت

احتمالاً اضطراب را برمی‌انگیزد. اگر سکوت طولانی شود اثر خود را از دست می‌دهد.)

تو می‌گویی به راحتی نمی‌توانی با والدینت کنار بیایی. با چه مشکلاتی مواجه هستی؟

شاید بتوانی برخی از دیدگاه‌هایت را درباره علل این مسائل بیان کنی (به احتمال زیاد طرح

سؤالات «چرا» هیچ کمکی نمی‌کند؛ زیرا اگر می‌دانستند که چرا با والدین خود مشکل دارند، به

دیدن شما نمی‌آمدند).

شاید صحبت درباره این موضوع مفید باشد.

والدینت در مقایسه با خودت چگونه آدمی هستند؟

اگر والدینت اینجا بودند، درباره این مشکلات چه نظریاتی داشتند؟

شکل ۷-۲ پاسخهای مصاحبه

Source: Dr. Richard J. Bealka, *Psychiatrist*, Mental Health Institute, Independence, Iowa.

در سراسر این فصل، اشارات زیادی به پسخوراند یا بررسی برونداد شده است. بررسی برونداد مستلزم استفاده از پسخوراندی است که در آن به گونه‌ای هشیار و عمدی چیزهایی را که درک می‌کنید به مددجو منعکس می‌کنید تا درستی پیام منتقل شده را نشان دهید. «این همان چیزی است که شنیدم شما گفتید»، «به نظر می‌رسد که چنین چیزی را شنیدم». «می‌بینم که شما در حال انجام دادن این کار هستید»، «آنچه از گفته‌های شما درک کردم، این است؟» همه این موارد، سرنخهایی درباره پسخوراند و کوششی برای منعکس ساختن شنیده‌ها به مددجو هستند تا وی اشتباههای مربوط را اصلاح کند. پسخوراند فن مفید و ضروری برای روشن ساختن ارتباطات است. گوش کردن فعالانه گاهی نامناسب به نظر می‌رسد؛ زیرا به ندرت در مکالمه روزمره به کار می‌رود. منعکس ساختن دیده‌ها و شنیده‌ها به مددجو سبب اجتناب از دامها و سوء تفاهمها و نیز تشویق متقاضی به پیگیری گفتگو در حیطه خاصی می‌شود. روزن و لیبرمن (۱۹۷۲، ص ۳۹۸) استفاده از پسخوراند را در میان مددکاران اجتماعی که دارای سطوح مختلف کارآموزی بودند، بررسی کردند. آنان از مفهوم همخوانی محرک-پاسخ استفاده کردند- «میزان ارائه پسخوراند به وسیله پاسخ یکی از شرکت کنندگان در رابطه‌ای که نشان می‌دهد پیام فرستاده شده به وسیله شرکت کننده دیگر، واقعاً دریافت شده است»- و دریافتند که مددکاران کارآموده و مجرب در مقایسه با مددکاران تازه کار میزان پایین‌تری از پاسخهای ناهمخوان را حفظ می‌کردند (ص ۴۰۹). این یافته‌ها نشان می‌دهد که استفاده از پسخوراند، مهارتی است که با آموزش و کارآموزی کسب می‌شود و بنابراین در اولین کاربرد نامناسب بودن برخی امور را نشان می‌دهد.

آخرین پیشنهاد برای ارتقای ارتباطات این است که از پرسیدن «چرا» پرهیز کنیم. «چرا» معمولاً در زبان ما بسیار به کار می‌رود. اما پرسیدن «چرا» معمولاً شخص را به موضع دفاعی می‌برد- این سؤالی است که با آن از شخص می‌خواهیم خود یا رفتار خود را توضیح دهد. شما معمولاً علاقه ندارید از دیگران بخواهید که رفتارشان را توضیح دهند، بلکه از آنان می‌خواهید موقعیتی را توصیف کنند که در آن رفتار کرده‌اند و همچنین سایر روشهای تفسیر و واکنش در برابر آن محیط را کشف کنند.

هنگامی که به موضوعاتی اشاره می‌کنیم که در حل مسئله با مددجو و متقاضی استفاده سازنده‌ای از آنها شود، ثمربخش‌تر خواهد بود؛ نظیر چنین سؤالاتی «بعداً چه اتفاقی افتاد؟» «به نظر تو چه اتفاقی داشت می‌افتاد؟» «می‌توانی به من بگویی که در حال انجام دادن چه کاری بودی؟» «موقعیت چگونه به نظرت می‌رسید؟»

ارتباطات نوشتاری

این فصل بر به کارگیری ارتباطات شفاهی در یک موقعیت مصاحبه با هدف جمع‌آوری داده‌ها متمرکز است. شما از این نوع ارتباط استفاده بیشتری خواهید کرد. اما نباید اهمیت مهارت ارتباط نوشتاری را از یاد ببریم. از شما می‌خواهند که برای به دست آوردن اطلاعات از متقاضیان و مددجویان گزارش، نامه و مدارک دیگر تهیه کنید. توانایی تهیه مواد نوشتاری، بخش ضروری مرحله جمع‌آوری داده‌ها در ارائه خدمات است یا اینکه بعدها از آن به منزله قسمتی از طرح مداخله استفاده می‌شود. توانایی اظهار دیدگاهها به طور واضح و دقیق، به شکل نوشتاری، در کار مددکاری اجتماعی به اندازه مصاحبه ضروری است.

مروری بر رئوس مطالب

در این فصل کوشیده‌ایم نکاتی را مطرح کنیم. مصاحبه با هدف جمع‌آوری داده‌ها را می‌توان مجموعه‌ای از ارتباطات در نظر گرفت که برای به دست آوردن داده‌های معتبر و پایا از متقاضی، با توجه به ادراکات، افکار، احساسات و رفتار او از آن استفاده می‌کنید. این فرایند شامل دادن، گرفتن و واریسی معانی و مفاهیم است. متقاضی یا مددجو منبع اولیه داده‌هایی است که تصمیمات مربوط به حل مسئله بر آن استوارند. از این رو، به فنون مصاحبه مددکاری اجتماعی باید برحسب اثرگذاری یا سهم بودن آنها در ایجاد موقعیتی که در آن مددجو بتواند داده‌های معتبر و پایا را منتقل کند، توجه نمود. پنج مانع زیر که مددکار در برقراری ارتباط با آنها مواجه می‌شود، به پایایی و روایی داده‌ها آسیب می‌رساند: ۱) پیش‌بینی آنچه دیگری می‌خواهد بگوید؛ ۲) مفروضه‌های معنا درباره ارتباطات از فرد دیگر؛ ۳) واضح

نبودن اهداف مصاحبه؛ ۴) کوششهای زود هنگام برای ایجاد تغییر و ۵) بی توجهی. مقاومت متقاضیان که از دودلی آنان در ورود به موقعیتهای خطرناک ناشی می شود، هنجارهای فرهنگی مؤثر در توانایی ورود به حل مسئله و درگیر شدن با آن مسئله بر کیفیت داده ها تأثیر می گذارد. ما به مورد «درمانگاه درد» در فصل اول (مقاله ۳-۱) اشاره کردیم. قسمت اول این مقاله مصاحبه ای بین مددکار، آقای ایچ. و افراد خانواده اش است. پیشنهاد می کنیم که به آن قسمت بازگردید و مصاحبه را با توجه ویژه به سؤالات مددکار دوباره بخوانید. چگونه مددکار موقعیتی را به وجود آورد که آقای ایچ توانست در آن همکاری مؤثری داشته باشد، مصاحبه را متمرکز نگه دارد و داده ها را در سطوح ادراکی، شناختی، عاطفی و رفتاری به دست آورد؟ به استفاده مددکار از سؤالات باز- پاسخ، رهنمودی، خشی، پسخوراند و امتناع او از طرح سؤالاتی نظیر «چرا» توجه کنید.

تذکر نهایی. از مصاحبه به منزله هنر منظم یاد می کنیم. اما آیا انضباط با خودانگیختگی تداخل می کند؟ آیا یاد گرفتن فنون مصاحبه شما را مکانیکی و غیرانسانی می کند؟ فکر نمی کنیم این طور باشد. یاد گرفتن فنون مصاحبه خودانگیختگی شما را به دو دلیل افزایش می دهد. نخست، در فرایند یاد گرفتن درباره مصاحبه، شما از آن آگاه می شوید و می توانید با موانع ارتباط در پاسخهای معمولی که به افراد می دهید مواجه شوید. دوم، فنون مصاحبه خزانه پاسخهای دسترس شما را افزایش می دهد. خزانه افزایش یافته به افزایش خودانگیختگی می انجامد؛ زیرا شما در مجموعه محدود پاسخهای اولیه مجبوس نشده اید. آلفرد کادوشین^۱ (۱۹۷۲، ص ۱۲) این نکته را بدین شرح توضیح می دهد.

مصاحبه کننده باید بیش از آنکه خدمتگزار و مطیع طیفی از قوانین باشد، باید خود بر آن فنون تسلط داشته باشد. مهارت فنی، با خودانگیختگی در تضاد نیست. در حقیقت، آن نوع برتری از خودانگیختگی را مجاز می شمرد؛ مصاحبه گر ماهر می تواند به عمد فنون را با توجه به تقاضاهای زمانی و موقعیتی

نادیده بگیرد. مهارت فنی سبب می‌شود که مصاحبه‌گر به منزلهٔ انسانی در پاسخ به مصاحبه‌شونده با آزادی عمل کند. خطاهای مربوط به فن، به کاربرد انعطاف‌ناپذیر و نامناسب فنون مربوط می‌شود. دانش مناسب درباره فنون، مصاحبه‌گر را از تنوع گسترده راه‌حلهای جانشین آگاه می‌سازد. آگاهی و تبحر در دانش فنی مزیت دیگری نیز دارد. دانستن یعنی آماده بودن، آماده بودن یعنی تجربه‌ای که اضطراب را کاهش می‌دهد، کاهش اضطراب یعنی افزایش آزادی مصاحبه‌گر برای پاسخدهی کامل به مصاحبه‌شونده.

نگاهی به مطالب بعدی

مسائلی را که برقراری ارتباط با توجه به موانع فرهنگی یا نژادی با آن مواجه می‌شود، کمتر بررسی کرده‌ایم. ارتباط بین نژادی و بین فرهنگی مسئولیت زیادی را به عهده شما می‌گذارد تا این امر را که پیامها به روشنی دریافت شده و انتقال یافته‌اند، تضمین کنید. نسبت به تفاوت‌های فرهنگی در الگوهای ارتباط و در ادراکات مربوط به نقش‌ها حساس شوید و برای اجتناب از موانع شناسایی شده ارتباط که مربوط به مددکار می‌باشند به حد کافی منضبط شوید.

مقاله باری کورنویر^۱، مهارت‌های ارتباط برای کار با گروه‌ها را مشخص کرده است. مددکار هنگام تعامل با گروه‌ها به ارتباطات خود با اعضای گروه و نیز ارتباطات در میان اعضای گروه توجه خواهد کرد. کورنویر دو شکل کلی ارتباط را شناسایی کرده است: همدلانه^۲ و بیانی^۳. ارتباطات همدلانه از چهارچوب داوری مددجو نشئت گرفته‌اند و تلاشهایی برای انتقال درک مددکار از بیانات مددجو هستند. ارتباطات بیانی از چهارچوب داوری مددکار ناشی می‌شوند و کوششهایی برای در میان گذاشتن دانش، تجربه، عقاید، احساسات و غیره‌اند. تحلیل و مثالهای کورنویر از کار با گروه‌هاست. فکر می‌کنیم عقاید او در مورد برقراری ارتباط با افراد نیز مؤثر باشد.

1. Cournoyer, B.

2. empathic

3. expressive

در فصل بعد، به طور دقیق فرایند حل مسئله که طرح کلی آن در فصل اول ارائه شده بود، را بررسی می‌کنیم. موضوع را با بحثی دربارهٔ کل این فرایند شروع می‌کنیم.

مقاله ۷-۱: مهارت‌های اساسی برقراری ارتباط برای کار با گروه‌ها

باری آر. کورنوبر

توانایی رشد یافته در مهارت‌های برقراری ارتباط برای هر عمل مددکاری اجتماعی ضروری است. هنگامی که مستقیماً با نظام مددجو که بیش از یک نفر است کار می‌کنید، تبحر در مهارت‌های برقراری ارتباط اجتناب‌ناپذیر است. ارتباط با زوج، خانواده، یا گروه کوچک برای حل مسئله، فرایند تعاملی بسیار پیچیده‌تری از برقراری ارتباط با تک‌تک مددجویان به تنهایی است. در محیط گروه نه تنها باید به ارتباطات بین خود و هر عضو آن گروه توجه داشته باشید، بلکه باید به ارتباطات بین هر عضو و سایر اعضای گروه و نیز ارتباطاتی که بین شما و گروه به منزلهٔ کل جریان دارد، کاملاً توجه کنید.

همان‌طور که شوارتز (شولمن^۱، ۱۹۸۴، ص ۱۱۸) و دیگران اشاره کرده‌اند، مددکار گروهی دو مددجو دارد، فرد و گروه. مددکار در کار با گروه به طور مداوم تمرکز خود را تغییر می‌دهد و ارتباطات را به طور مکرر از گروه به فرد و از فرد به گروه هدایت می‌کند. دریافت دقیق پیام‌های فراوانی که از منابع فراوان منتقل می‌شوند، مستلزم کوشش جدی برای مشاهده و گوش کردن عمیق است. به گونه مشابهی، برای انتقال پیام به دریافت‌کننده‌های بالقوهٔ متعدد، مددکار باید مهارت رشد یافته‌ای در ارتباط مستقیم و آشکار داشته باشد.

دو شکل کلی برقراری ارتباط وجود دارد که به ارتباط مددکاری اجتماعی با زوجها، خانواده‌ها و گروه‌های کوچک مربوط است. شکل اول، شامل مهارت‌هایی است که می‌توان آنها را همدلانه خواند. شکل دوم، مهارت‌هایی است که بیانی (ابرازی) نام دارند. تمایز عمده میان دو شکل ارتباط که برای گیرنده و فرستنده پیام

اهمیت بسیاری دارد، این است که ارتباطات همدلانه از طرف مددکار به مددجو (خواه فرد باشد خواه گروه) و از چهارچوب داوری مددجو نشئت می‌گیرد و نه چهارچوب داوری مددکار. مددکار می‌کوشد با توجه به درک اظهارات مددجو با او ارتباط برقرار کند. مددکار افکار یا احساسات خود را مطرح نمی‌کند، بلکه دقیقاً ارتباط مددجو را تا حد امکان به دقت تفسیر می‌کند. ارتباطات بیانی ابرازی به طور قابل توجهی با ارتباط همدلانه متفاوت‌اند. آنها از چهارچوب داوری مددکار و به طور غیرمستقیم، اگر پیش آید از چهارچوب داوری مددجو نشئت می‌گیرند. مهارتهای بیانی مددکار را قادر می‌سازد تا دانش، عقاید، تجربه، احساسات و توقعات خود را با دیگری در میان گذارد، با این هدف که به مددجویان کمک کند تا به چیزی فراتر از آنچه بدان تمایل داشتند، دست یابند.

مهارتهای برقراری ارتباط همدلانه

حرفه مددکاری اجتماعی از زمان آغاز کار خود اهمیت همدلی را نشان داده است. عبارت بسیار مورد استفاده «آغاز کردن از جایی که مددجو در آن قرار دارد» و مفهوم خودمختاری مددجو، منعکس‌کننده تأکید بر درک، قدردانی و احترام به احساسات، افکار و تجارب مددجو از دیدگاه خودش است. همان گونه که هاموند، هیپورث و اسمیت^۱ (۱۹۷۷، ص ۳)، اشاره کرده‌اند «... همدلی یعنی مددجو را درک کردن، البته نه درک تشخیصی یا ارزشیابانه از مددجو». این امر احتمالاً تنها ویژگی بسیار مهمی است که مددکار باید به طور منظم در کار با مددجویان آن را نشان دهد.

مهارتهای ارتباط همدلانه، حساس و پاسخگو یا تأملی‌اند. محتوای پاسخهای همدلانه ممکن است از اظهارات غیرکلامی و کلامی مددجو سرچشمه بگیرند. استفاده از این مهارتها باعث می‌شود که مددجویان احساس کنند که مورد احترام و درک قرار گرفته‌اند. این مهارتها مددجویان را برای کشف و بیان افکار، احساسات و تجارب

دیگری که برای آنان معنی دار هستند، تشویق می‌کند. همچنین از رشد تفاهم^۱ بین شخصی که برای رابطه مددکاری اجتماعی ضروری است حمایت می‌کنند.

هماهنگ با مفهوم حضور دو مددجو در کار گروهی (فرد و گروه)، می‌توان ارتباطات همدلانه را به سمت یک عضو واحد، یک یا چند خرده گروه یا گروه به منزله کل هدایت کرد. برای مثال، موقعی که شاهد بیان کلامی یا غیر کلامی ابراز غم و اندوه از سوی عضو گروه هستید یا می‌شنوید و می‌گویید «بیل امروز ناراحت به نظر می‌رسی»، در حال ادا کردن مهارت همدلانه در پاسخ به بیان فرد هستید. البته حتی اگر ارتباط همدلانه به سمت یک نفر هدایت شده باشد، بر اعضای گروه و گروه، به منزله کل، تأثیر می‌گذارد.

شما نیز می‌توانید با همدلی به خرده گروهها یا گروه اصلی بفهمانید که بیانات آنان را درک کرده‌اید. برای مثال، وقتی جان شروع به صحبت می‌کند، عملاً مشاهده می‌کنید اعضای دیگر، دستها یا پاهای خود را روی هم می‌اندازند، حالت‌های صورت را تغییر می‌دهند یا سرشان را به یک طرف می‌برند و چشم‌هایشان را به سمت پایین می‌دوزند. می‌توانید با گفتن اینکه «به نظر می‌رسد تحمل جان برای گروه دشوار است» نوعی ارتباط همدلانه با گروه برقرار کنید.

ارتباط همدلانه از طریق چند مهارت خاص و متفاوت برقرار می‌شود، اما هر کدام مستلزم آن است که مددکار: (۱) به گونه‌ای غیر کلامی توجه کند، مشاهده کند، گوش کند و به یاد آورد و (۲) دقیقاً همان چیزی را که متقاضی بیان کرده درک کند.

توجه غیر کلامی متضمن انتخاب وضعیت بدنی کاملاً راحت است که در آن معمولاً نیازی به دست به سینه بودن نیست، بلکه ارتباط چشمی منظم با مددجو مدنظر است. در محیط‌های گروهی با هر عضو گروه، چه در حال صحبت کردن باشند چه نباشند، متناوباً ارتباط چشمی برقرار خواهید کرد. تکان دادن سر و حالات صورت که با سایر جلوه‌ها و تظاهرات بدنی همخوانند، جنبه دیگری از توجه

غیر کلامی است. تن صدای خوشایند و مورد قبول که نه خیلی بلند و نه خیلی آرام باشد نیز مهم است. در ملاقات با گروه‌ها یا خانواده‌ها توجه داشته باشید که ممکن است توجه غیر کلامی نامتناسب به یک یا چند نفر از اعضا از سوی دیگران این طور تعبیر شود که مشاور طرف شخص مربوط را گرفته است یا نسبت به او لطف دارد. توجه کردن نیز مستلزم این است که در مشاهده رفتار غیر کلامی هر عضو و نیز گوش کردن دقیق بیانات کلامی مددجویان در گیر نشوید. اگر می‌خواهید واکنشهای دقیقی نسبت به اظهارات و رفتارهای مددجو نشان دهید، ضروری است از فنون مشاهده، گوش کردن و به خاطر سپردن استفاده کنید. با استفاده از مهارت‌های ارتباط همدلانه که شرح آنها در زیر آمده است، می‌توانید به مددجو نشان دهید که رفتارهای او را فهمیده‌اید:

- انعکاس محتوا.^۱

- انعکاس احساس.^۲

- انعکاس اندیشه / معنی.^۳

- انعکاس ترکیب شده.^۴

- تلخیص.^۵

انعکاس محتوا. انعکاس محتوا متضمن این است که به مددجو بفهمانید اظهارات او را در مورد مسئله، موقعیت یا سایر جنبه‌های زندگی‌اش درک کرده‌اید (کارخوف و آنتونی،^۶ ۱۹۷۹، ص ۶۹-۷۲). برای شروع از گروه یا فرد دعوت کنید که درباره مسائل و موقعیت‌هایشان صحبت کنند. بعد از آنکه مددجو سخنانی را ایراد کرد، می‌توانید درک خود از محتوای اظهارات او را منعکس کنید. انعکاس معمولی محتوا ممکن است با این عبارت شروع شود: «شما می‌گویید...» و سپس دیدگاه

-
1. reflection of content
 2. reflection of feelings
 3. reflection of thinking/meaning
 4. combined reflection
 5. summarization
 6. Carkhuff and Anthony

مددجو را با عبارات دیگری بیان می کنید. برای مثال عضو گروه ممکن است مشکل خود را چنین بیان کند:

آمدن او را ندیدم. فقط چمدانهایش را بست و بدون اینکه چیزی بگوید آنجا را ترک کرد. دو هفته قبل احضاریه‌ای دریافت کردم مبنی بر اینکه وی خواهان طلاق است.

واکنش شما نسبت به محتوای پیام می تواند این گونه باشد:

می گوید که او ناگهان بدون هیچ حرفی خانه را ترک کرده است و حالا هم می خواهد به زندگی مشترک خود خاتمه دهد.

همچنین می توانید محتوایی را که گروه‌های کوچک یا کل گروه بیان کرده‌اند منعکس کنید. چنین پاسخی این گونه آغاز می شود «بنابراین گروه می گوید» و سپس درک خود را از مسئله یا موقعیت گروه نشان خواهید داد. برای مثال، ممکن است تشکیل جلسه برای چند عضو گروه در زمان و روزهای تعیین شده مشکل باشد که می توانید محتوا را این گونه منعکس کنید «به نظر می رسد اعضای گروه معتقدند تشکیل جلسه در زمان تعیین شده مشکلات زیادی برای بسیاری از شماها به وجود می آورد.»

انعکاس احساس. مهارت انعکاس احساس (کارخوف و آنتونی، ۱۹۷۹، ص ۷۴-۷۸) مستلزم این است که به مددجو بفمائید بیانات کلامی و غیر کلامی احساسات او درباره مسئله یا موقعیت اعضای گروه دیگر یا مددکار را درک کرده‌اید. معمولاً انعکاس احساس را می توان با گفتن این عبارت آغاز کرد «احساس می کنید که ...» و سپس احساسات ابراز شده به وسیله مددجو را مجدداً بیان کنید. اگر انعکاس به سمت خرده گروه خاص یا کل گروه معطوف شود، می توانید این طور شروع کنید «جانی و سو^۱ احساس می کنند...» یا «به نظر می رسد گروه احساس می کنند...». برای مثال یکی از اعضای گروه می تواند بیان کند:

از اینکه اینجوری با من حرف می زند متنفرم. احساس می کنم برای او اهمیتی ندارم.

شما می‌توانید این احساسات را این‌طور منعکس کنید:

هنگامی که این‌گونه با شمار رفتار می‌کند، عصبانی می‌شوید. این احساس به شما دست می‌دهد که از نظر او کسی نیستید.

اگر دیدید که تعداد زیادی از اعضای گروه با چشمهای خسته، پشت قوز کرده و خمیازه‌های مکرر جلسه را ادامه می‌دهند می‌توانید احساساتشان را این‌گونه منعکس کنید، «به نظر می‌رسد خسته شده‌اید، شاید هم کمی کسل شده باشید.» احساسات ابرازشده فرد یا گروه غالباً به شما، به منزله مددکار، مربوط می‌شود. هنگامی که این احساسات را به‌طور دقیق منعکس می‌کنید، امکان بیان کامل‌تر برای اعضای گروه و بالابردن سطح انسجام و صمیمیت را افزایش می‌دهید. هنگامی که مددکار، بجای، عذر یکی از اعضای نوجوان گروه را در ملاقات به این دلیل که وی آشکارا مست است می‌خواهد، بقیه اعضای گروه ساکت می‌شوند. آنان دزدکی به همدیگر و به مددکار نگاه می‌کنند. مددکار احساسات گروه را این‌گونه منعکس می‌کند «به نظر می‌آید قدری متعجب شده‌اید، آیا از اینکه از یکی از شما خواستم جلسه را ترک کند، متعجب شدید؟»

انعکاس اندیشه / معنی. انعکاس اندیشه یا معنی (کارخوف و آنتونی، ۱۹۷۹، ص ۷۲-۷۳) معمولاً متضمن این است که به مددجو بفهمانیم افکار یا معنی خاصی که تجربه‌ای برای او داشته است را درک کرده‌ایم. مددجو می‌تواند توصیف آغازین مسئله و موقعیت و شاید بیان برخی از احساسات مربوط به آن را با مددکار در میان بگذارد. شما می‌توانید با گفتن این عبارت که «شما فکر می‌کنید ...» مددجو را به اقدام و کشف افکار راجع به این تجارب تشویق کنید و بعد پیامی را که مددجو، تلویحاً یا صریحاً فرستاده است، منعکس کنید. در موقعیت ارتباط با گروه، چنین انعکاسی را می‌توان این‌گونه آغاز کرد «به نظر می‌رسد این‌طور فکر می‌کنید» یا «به نظر می‌رسد منظور شما این است...».

برای مثال ممکن است یکی از اعضای گروه نگرانیها و احساسات خود را این‌گونه توصیف کند:

واقعاً از خانواده‌ام عصبانی‌ام. آنان می‌خواهند همه چیز را در مدرسه یاد بگیرم، در

کارهای بیرون از خانه کمکشان کنم و به طور نیمه وقت هم کار کنم.

این اندیشه و معنی را می‌توان با چنین بیانی منعکس کرد:

فکر می‌کنی که پدر و مادرت بیش از حد از تو انتظار دارند و تقاضاهای آنان غیرمنطقی است.

در یک گروه بعد از تشکیل چند جلسه، یکی از اعضای گروه به طور نامناسبی وقت سایر اعضا را گرفته بود و آنان به شکل‌های مختلف (کلامی و غیر کلامی) نارضایتی خود را ابراز می‌کردند. مددکار می‌توانست دیدگاه احتمالی آنان را با این پرسش منعکس کند «من تعجب می‌کنم. آیا فکر می‌کنید در جلسه گروه، هر عضو باید فرصت مساوی برای صحبت کردن داشته باشد و هنگامی که یکی از شما بیش از وقت خود صحبت می‌کند، آیا همه فرصت صحبت کردن را خواهند داشت؟»

انعکاس ترکیب‌شده. این مهارت مستلزم پاسخ به بیان مستقیم یا غیرمستقیم ترکیبی از محتوا، احساسات، افکار، معنا و دیدگاه‌های مددجو است. چنین بیاناتی می‌توانند رأی مددجو را منعکس کنند، مبنی بر اینکه به نظر می‌رسد دو یا چند تجربه مربوط به هم هستند، با هم اتفاق می‌افتند، اما ضرورتاً رابطه علی ندارند. در مواقع دیگر مددجو می‌تواند یک تجربه را درحقیقت نتیجه یا علت تجربه دیگری بداند. هنگامی که رابطه به جای اینکه علی باشد از نوع همبستگی است، می‌توانید دو یا چند انعکاس همدلانه را با کلمات «و»، «اما» یا «هنوز» به یکدیگر وصل کنید. هنگامی که مددجو رابطه را به منزله رابطه علی می‌نگرد، از واژه پیونددهنده «زیرا» می‌توان استفاده کرد. برای مثال می‌توانید با به کارگیری هر یک از انعکاسهای مرکب زیر به بیان مددجو پاسخ دهید:

شما الآن شغلتان را از دست داده‌اید «و» احساس می‌کنید آدم بی‌مصرفی هستید، مثل این است که دنیا سر آمده است.

شما احساس می‌کنید آدم بی‌مصرفی هستید «زیرا» شغلتان را از دست داده‌اید.

شما احساس تباهی می‌کنید؛ «زیرا» همین الآن دارید فکر می‌کنید که هیچ

وقت شغل مناسب دیگری پیدا نخواهید کرد.

شما شغلستان را از دست داده‌اید «و» فکر می‌کنید، هیچ شغلی پیدا نخواهید کرد.

برای مثال می‌توانید از واکنش مرکب از طریق پاسخ به بیانات اعضای گروه بدین گونه استفاده کنید:

شما ظاهراً از من رنجیده‌اید؛ «زیرا» به قولم عمل کردم و افرادی را که در معاینه‌های مواد مخدر نتیجه منفی داشتند به قاضی معرفی کردم.

چین تو از جودی عصبانی هستی؛ «زیرا» او به تو گفت که باید بزرگ شوی. همه شما از اینکه جولینو پیشرفت کرده است احساس غرور می‌کنید، «اما» از آنجا که این حرف بدین معنی است که او گروه را ترک می‌کند، غمگین نیز هستید. تلخیص. این نوع مهارت، انعکاس تعدادی از بیانات منتقل شده به وسیله یک یا چند عضو گروه در یک دوره زمانی به وسیله مددکار است (برتچر^۱، ۱۹۷۹، ص ۱۰۵-۱۱۴). خلاصه کردن می‌تواند شامل یک مهارت همدلانه انفرادی نظیر انعکاس محتوا یا احساس یا انعکاس اندیشه/معنی باشد، اما اغلب به شکل انعکاس ترکیبی اتفاق می‌افتد. تلخیص این گونه شروع می‌شود، «شما امروز موارد مهمی را با من در میان گذاشتید، بهتر است ببینیم آیا می‌توانم موارد مهم را خلاصه کنم.» بعداً باید مهم‌ترین موارد را طرح کنید. برای مثال می‌توانید جلسه با گروه را بدین ترتیب خلاصه کنید:

ما امروز برخی علایق و تجارب شخصی خود را بررسی کردیم. بهتر است ببینم آیا مهم‌ترین آنها را به طور دقیق درک کرده‌ام و می‌توانم بعضی از آنها را جمع‌بندی کنم یا خیر. جوزف و ویلیام می‌خواهند از هم جدا شوند و احساس گناه، خشم و فقدان به آنها دست داده است. شوهر ماریا اخیراً مرده و این امر باعث شده است به آینده اطمینانی نداشته باشد. او نمی‌داند آیا خودش می‌تواند این مسئله را حل کند. واند شغلش را از دست داده است و فکر می‌کند که دیگر نمی‌تواند شغل دیگری بیابد. به نظر می‌آید همه شماها در این گروه می‌کوشید که با تغییرات جدید در زندگی تان کنار بیایید و این واقعاً تلاشی برای دیدن بارقه‌های امید است.

مهارت‌های ارتباط بیانی

مهارت‌های ارتباط بیانی با مهارت‌های همدلانه متفاوت‌اند؛ زیرا مستلزم این هستند که مددکار با توجه به چهارچوب داوری خود و نه چهارچوب داوری مددجو ارتباط برقرار کند. شما مددجو را با موضوعهای جدیدی آشنا می‌کنید یا آنهایی را که او تجربه کرده است گسترش می‌دهید. هنگامی که دانش، احساسات، ادراکات، توقعات، داوریها یا فرضیه‌های خود را برای مددجو مطرح می‌کنید از مهارت‌های بیانی استفاده کرده‌اید، استفاده از مهارت‌های بیانی از طریق ارزشها، دانش و تجربه حرفه‌ای هدایت می‌شود. مددکار در کار با گروه‌ها برای هدایت استفاده از مهارت‌های بیانی اغلب نظریه گروه، نظریه ارتباط، نظریه نقش و ارزشها و اخلاقیات حرفه مددکاری اجتماعی را به کار می‌برد. مهارت‌های بیانی بیشتر به وسیله مددکار تولید می‌شوند و مددجو نقش زیادی در این خصوص ندارد؛ از این رو باید با حساسیت، مراقبت و احترام به کسانی که این مهارتها برای آنان در نظر گرفته شده از آنها استفاده کرد.

استفاده از مهارت‌های ارتباط بیانی، احتمالاً درک مددجو را از دیدگاه شما در مورد نقشتان، هدف رابطه کاری و توقعات شما از مددجو افزایش می‌دهد. این مهارتها احتمالاً مددجو را به آگاه شدن از منابع اضافی و توجه به روشهای جدید اندیشیدن، احساس و رفتار تشویق می‌کنند. آنها احتمالاً تعامل بین اعضای گروه را بالا می‌برند. در این مهارتها قصد بر این است تا رابطه بین مددجو و مددکار برابر شود به گونه‌ای که مددجو، مددکار را به منزله یک انسان اصیل تجربه کند. مهارت‌های ارتباط بیانی که معمولاً برای کار گروهی استفاده می‌شوند عبارت‌اند از:

- بررسی^۱ و روشن‌سازی نقشها، هدفها و توقعات.
- نظرخواهی درباره افکار، احساسات و تجارب.
- در میان گذاشتن احساسات و تجارب.
- در میان گذاشتن اطلاعات، دانش و عقاید.

- تمرکز.

- رویارویی.

بررسی و روشن سازی نقشها، هدفها و توقعات. شاید مهم ترین مهارت بیانی بنیادی، بررسی و روشن سازی نقشها، هدفها و توقعات باشد (شولمن، ۱۹۸۴، ص ۲۵-۳۸) مددجو خواه فرد باشد خواه گروه. بررسی و روشن سازی نقشها، معمولاً اولین مهارت ارتباطی است که مددکاران اجتماعی از آن برخوردارند، بررسی و روشن سازی بیانگر قرارداد اولیه برای کار است. کسانی که برای اولین بار در موقعیتهای گروهی حضور می یابند، نوعاً با تردید و اضطراب زیادی مواجه می شوند. اعضا می توانند سؤالاتی از این قبیل از خود بکنند: «این مورد به چه چیزی شبیه است؟» «مددکار درباره من چه می اندیشد یا برای من چه خواهد کرد؟» «سایر اعضای گروه چه کسانی هستند؟» «آیا آنان مسائل مورد علاقه من را خواهند فهمید؟» «آیا آنان مرا طرد خواهند کرد؟»

شما می توانید از طریق بیان مستقیم و واضح نظر خود درباره هدف کلی گروه، با روشن کردن نقش خود با توجه به کار گروه و با ترسیم خطوط اصلی انتظاراتی که از اعضای گروه دارید، بسیاری از این نگرانیها را برطرف کنید. برای مثال، مددکاری که کار خود را با گروهی از زنان فرسوده آغاز می کند، می تواند با استفاده از این عبارات، بررسی و شرح نقشها، هدف و توقعات را شروع کند:

اکنون که همه اینجا جمع شده ایم، دوست دارم خودم را معرفی کنم و نظرم را در مورد اینکه چگونه می توانیم از اوقاتی که با هم هستیم استفاده کنیم، در میان گذارم. نام من سو واکر^۱ است و مددکار اجتماعی مرکز مشاوره این مؤسسه ام. به نظر من هدف کلی گروه، دادن فرصتهایی به افرادی نظیر شماست که در خانه با خشونت و پرخاشگری سروکار دارید، تا مسائل و نگرانیهای خود را با کسانی که در شرایطی نظیر شرایط شما هستند، در میان بگذارید. به خودم به منزله کارشناسی که مسائل شما را می شنود و سپس می گوید که چه کار کنید، نگاه نمی کنم، بلکه خود را در نقش کسی می بینم که به شما کمک می کند تا شما هم به یکدیگر

کمک کنید. هر زمان که با شما ملاقات می‌کنم همه اتفاقها را بررسی کرده، سعی می‌کنم مطمئن شوم که همه از فرصت مساوی برای حرف زدن برخوردارند. شاید برخی موضوعها را شناسایی کنم یا برخی از اطلاعاتی را که دریاخوشونت خانواده دارم با شما در میان بگذارم. آنچه از شما می‌خواهم در گروه انجام دهید، این است که مسائل مورد علاقه و تجارب خودتان را برای اعضای دیگر بیان کنید و به اظهارات دیگران گوش دهید. پس از آن می‌کوشیم به هم کمک کنیم تا مسائلی را که بیان شده حل کنیم. به نظر شما این شیوه چقدر مناسب است؟

البته استفاده از مهارتهای بررسی و روشن‌سازی با توجه به هدف خاص هر گروه، نقشی که مددکاران اجتماعی در قبال گروه می‌پذیرند و ویژگیهای اعضای آن فرق می‌کند. معمولاً روشن‌سازی نقش، هدف و توقعات برای گروه در مقایسه با فرد به زمان بیشتری نیاز دارد؛ زیرا این موارد می‌توانند از سطوح نسبتاً زیاد اضطراب و تردید که در گروهها اتفاق می‌افتد، بکاهند. در مورد مددجویانی که به نحوی به مشارکت در گروه مجبور شده‌اند، شرح و توضیح نقشها و انتظارات باید گسترده و مفصل باشد.

نظرخواهی درباره افکار، احساسات و تجارب. مهارت برقراری ارتباط به منظور تشویق مددجو به بیان افکار و احساسات خود معمولاً از طریق سؤالاتی که مددکار طرح می‌کند یا اظهارنظرهایی که در واقع نوعی سؤال هستند، روی می‌دهد (برتچر، ۱۹۷۹، ص ۴۳-۵۳؛ شولمن، ۱۹۸۴، ص ۵۰). با وجود این، کاربرد منظم مهارتهای همدلانه نیاز به سؤال کردن را تا حدودی از بین می‌برد. معمولاً بعد از آنکه اعضای گروه مدت زمانی را با هم سپری کردند مددکار می‌تواند از تعداد سؤالات خود بکاهد، زیرا خود اعضای گروه به طرح سؤال می‌پردازند. سؤالات می‌تواند باز یا بسته باشد. سؤالات باز سبب می‌شود که مددجویان به طور مفصل‌تری خود را بیان کنند. مثالهایی از این قبیل سؤالات عبارت‌اند از: «آن اتفاق چگونه افتاد؟» «به چه چیزهایی فکر می‌کردی؟» «چه احساسی داری؟» «برای شما چه مفهومی داشت؟» «آن را چگونه توضیح می‌دهی؟» سؤالات بسته به جوابهای کوتاه و بعضی اوقات حتی به پاسخهای بله یا خیر منجر می‌شوند و احتمالاً اطلاعات زیادی را در زمانی کوتاه فراهم می‌آورند. برخی مثالها عبارت‌اند از: «چند تا بچه دارید؟»

«آیا ازدواج کرده‌اید؟» «چه موقع به آنجا نقل مکان کردید؟» «آیا قبلاً خدمات مشاوره‌ای دریافت کرده‌اید؟»

به این موضوع توجه داشته باشید که هنگام طرح سؤالات، برخی از آنها دربردارنده پیشنهاد یا قضاوت ضمنی اند. مثلاً ممکن است از یکی از اعضای گروه بخواهید با طرح این سؤال که «جان آیا هنوز به مادرت نگفته‌ای؟» چیزی را بیان کند. چنین سؤالی می‌تواند صرفاً به قصد گرفتن اطلاعات طرح شود. با وجود این، ممکن است این سؤال از نظر جان بیان کننده این موضوع باشد که او باید موضوع را به مادرش بگوید و اگر این کار را نکند از او انتقاد خواهد کرد یا از او ناامید خواهد شد. معمولاً پس از آنکه مددکاران اجتماعی مهارت‌های بیانی دیگری نظیر بررسی، و شرح نقش‌ها و انتقال اطلاعات را به کار بردند، از مهارت نظرخواهی استفاده می‌کنند. شما می‌توانید با طرح سؤالاتی به شرح زیر، در جستجوی پاسخ‌ها باشید: «آن موضوع چقدر درست است؟» «معنی آن چیست؟» «نمی‌دانم درباره آنچه هم اکنون گفته‌ام چه فکر می‌کنید و چه احساسی دارید؟»

در گروه‌های حل مسئله، مهارت نظرخواهی نه فقط اعضا را به ارائه تجربیات شخصی تشویق می‌کند، بلکه وسیله‌ای برای تسهیل تعامل گروه به شمار می‌رود. برای مثال دیانا یکی از اعضای گروه، می‌تواند درباره تجربه ناامید کننده‌ای که با مردان داشته صحبت بکند. سپس می‌توانید با این سؤال از عضو دیگر بخواهید در این باره توضیح دهد: «بیل آیا نمی‌خواهی بعضی از تجربی را که با زنان داشته‌ای با دیانا در میان بگذاری؟» مثال‌های دیگری که مددکار در جستجوی توضیح به کار می‌برد عبارت است از: «مری! علاقه‌مندم واکنش تو را نسبت به آن موضوع بدانم». «جک آیا دوست داری پاسخ‌دهی گروه یا نظر ما را نسبت به خود بدانی؟»

همان طور که بحث در گروه پیش می‌رود، گاهی حتی می‌توانید در ارتقای تعامل رهنمودهای بیشتری بدهید. همچنین می‌توانید به وسیله نظرخواهی از گروه به منزله کل، تعامل را تسهیل کنید. برای مثال «مایلم بدانم اعضای گروه در حال حاضر نسبت به جان چه احساسی دارند» معمولاً همان طور که گروه رشد می‌کند و اعضا به طور مستقیم شروع به جستجو و در میان گذاشتن نظرات خود با یکدیگر می‌کنند،

لازم است کمتر در جریان تسهیل فرایند تعامل دخالت کنید.

در میان گذاشتن احساسات و تجارب. وقتی به منزله مددکار اجتماعی احساسات و تجارب خود را به گونه مناسبی با دیگران مطرح می کنید بیشتر احتمال دارد مددجویان شما را به منزله انسانی اصیل و غیرماشینی درک کنند (هاموند، هیپورث و اسمیت، ۱۹۷۷، ص ۲۰۴-۲۲۷؛ شولمن، ۱۹۷۹، ص ۵۸-۶۵). وقتی که احساسات و تجارب خود را به شیوه ای بی غل و غش بازگو می کنید به ایجاد تفاهم بین شخصی و درک متقابل کمک کرده اید. همچنین در این کار الگویی از ارتباط بین شخصی مؤثر ایجاد می کنید. با وجود این، مراقب باشید که در مطرح کردن احساسات و تجارب خود زیاده روی نکنید؛ زیرا ممکن است جلسات به زمینه ای برای حل و فصل مسائل شما تبدیل شود. مددجویان هنگامی که ببینند مددکار نیاز به مراقبت و مواظبت دارد، به سختی می توانند مسائل و مشکلات خود را به بحث بگذارند. هنگامی که می خواهید احساسات و تجارب خود را برای مددجویان مطرح کنید به منزله راهنما در طرح احساسات این سؤال راهنما را از خود بکنید «آیا صحبت های من گروه را در ارتباط با اهداف و مقاصدش حمایت می کند؟» اگر جواب مثبت باشد پس می توانید احساسات و تجارب شخصی خود را مطرح کنید. با وجود این، حتی هنگامی که مشخص شود ماهیت تجارب و احساسات مددکار به گونه ای است که به لحاظ حرفه ای می توان آن را برای مددجویان مطرح کرد، باید مددکار به گونه ای صحبت کند که مسئولیت احساساتش را برعهده بگیرد. نباید چنین اشاره کرد که اشخاص دیگر و به خصوص مددجویان علت بیان احساسات مددکار هستند. اگر بخواهید از سر عصبانیت یا به قصد حمایت به عضوی از گروه بگویید که «تو مرا غمگین می کنی» نشان داده اید که مددجو مسئول یا علت احساسات شماست. شما مددجو را به خاطر احساسات خود سرزنش کرده اید. برقراری ارتباط با این شیوه نه شخصی است و نه به لحاظ حرفه ای عاقلانه است. بیان بهتر می تواند چنین باشد: «وقتی احساس فقدان و غم شما را می شنوم دوست دارم همراه با شما اشک بریزم.» در ادامه مثالهایی از احساسات و تجارب که مددکار اجتماعی با دیگران در میان می گذارد، می آوریم:

جیم احساسات تو در مورد تجاربی که در ویتنام داشتی واقعاً روی من تأثیر گذاشت. من هم در ویتنام بوده‌ام، وقتی برگشتم بیشتر دوست داشتم یک خارجی باشم تا یک امریکایی.

در مورد اتفاقاتی که هم‌اکنون در گروه می‌افتد احساس ناراحتی می‌کنم. به نظر می‌رسد ما به احساسات جودی مبنی بر ناامیدی وی از ما به منزله گروه حمایت کننده، وقعی نمی‌گذاریم.

جودی! وقتی احساسات خود را بیان می‌کردی، فهمیدم که کمی حالت دفاعی دارم، مثل اینکه گروه نیازهای تو را برآورده نمی‌کند و شاید کمی هم احساس گناه می‌کنم، مثل اینکه تقصیر من بوده است که احساس می‌کنی گروه کمکی به تو نمی‌کند.

جک! وقتی صدای تو بلند می‌شود و با انگشت به من اشاره می‌کنی فکر می‌کنم از من عصبانی هستی و آن وقت من نیز ناراحت می‌شوم.

بله، وقتی شما دیر به جلسه می‌آیید من ناراحت می‌شوم فکر می‌کنم بهتر است به موقع اینجا باشید. علاوه بر این، اگر هرگز به جلسه نیایید، بیشتر نگران و مأیوس خواهم شد.

در میان گذاشتن اطلاعات، دانش و عقاید. مهارت در میان گذاشتن اطلاعات، مهارتی اساسی در عمل مددکاری اجتماعی است (شولمن، ۱۹۸۴، ص ۷۹-۸۴). مددکاران اجتماعی در مورد آن دسته از برنامه‌ها و خدمات اجتماعی که منابعی را در اختیار مددجویان قرار می‌دهند مکرراً اطلاعاتی را در میان می‌گذارند. آنان جزئیاتی را در مورد زمان، مکان جلسات، قیمت‌ها و اطلاعات دیگری که مددجویان به آن نیاز دارند، فراهم می‌سازند. مددکاران اجتماعی هنگام اجرای کارآموزیهای ضمن خدمت یا راهنمایی گروههای آموزشی، به طور منظم اطلاعات گسترده‌ای را که به کارکرد تدریس آنان مربوط است به دیگران انتقال می‌دهند. با وجود این، مددکاران اجتماعی که گروههای حل مسئله را راهنمایی می‌کنند، گاه احساس می‌کنند که اعضا باید اطلاعات خاصی را در مورد خودشان بیابند. در حالی که در میان گذاشتن اطلاعات به وسیله مددجویان و یادگیری از یکدیگر امری مطلوب تلقی می‌شود؛ اغلب، آنان فاقد اطلاعات مناسب، دقیق یا کامل هستند. اگر اطلاعات به کار گروه مربوط باشد و با هدف آن تناسب داشته باشد، آنگاه به طور مناسبی می‌توانید چنین اطلاعاتی را فراهم کنید (شولمن، ۱۹۸۴، ص ۷۹). اگر اطلاعات

مناسبی در اختیار دارید لازم است آن را در اختیار مددجویانی که به آن نیاز دارند، قرار دهید.

با وجود این، برای انتقال اطلاعات باید میان واقعیت و عقیده فرق بگذارید و اطلاعات را به طریقی منتقل سازید که مددجو بتواند آزادانه آن را بپذیرد یا رد کند. به هنگام طرح عقاید باید بیانات خود را با استفاده از چنین عباراتی اصلاح کنید: «به عقیده من...» یا «نظر من این است که...» و باید به وضوح این مطلب را منتقل کنید که مددجو برای استفاده کردن یا نکردن از اطلاعات و موافقت یا مخالفت با اطلاعات مطرح شده آزادی کامل دارد. به چند مثال در این باره توجه کنید:

دوستان! شما در مورد چیزی صحبت می کنید که من هم چیزهایی در مورد آن می دانم و هزینه های این برنامه به توانایی خانواده در پرداخت آنها بستگی دارد. هر چه درآمد یک خانواده بیشتر باشد، هزینه خدمات بیشتر می شود تا به بالاترین مبلغ یعنی ۳۵ دلار برای هر جلسه برسد.

نظر من این است همان طور که بچه ها بزرگ تر می شوند، والدین نیز باید به تدریج قوانین و روشهای انضباطی خود را ملایم تر کنند. فکر می کنم رفتار والدین با نوجوان سیزده ساله باید از رفتار آنان با نوجوان هفده ساله متفاوت باشد. شما چه فکری می کنید؟

تمرکز. تمرکز مهارت ارتباط بیانی است که از طریق آن مددکار اجتماعی آنچه برای کار گروهی مهم باشد یا مهم تلقی می شود، را مورد تأکید قرار می دهد یا توجه دیگران را به آن جلب می کند (برتچر، ۱۹۷۹، ص ۹۵-۱۰۳). گروهها غالباً از هدفی که در مورد آن توافق دارند منحرف می شوند و شما باید بحث را به کاری که باید انجام شود، جهت دهی کنید. اغلب، پویایها یا فرایندهای بین شخصی وجود دارند که شاید بخواهید آنها را برای گروه مشخص سازید. برای مثال مددکار اجتماعی که گروهی از اشخاصی که دارای مشکلات شخصی اند را راهنمایی می کند می تواند به روش زیر تمرکز کند:

وقتی شیدا گفت بعضی وقتها به خلاص شدن از شر خودش فکر می کند، متوجه شدم که ناگهان سکوت کامل بر جلسه حکمفرما شد و به موضوع دیگری پرداختیم. می خواهم کمی به عقب برگردیم و واقعاً به گفته های شیدا پاسخ دهیم.

در زیر مثال دیگری از کاربرد مهارت تمرکز مددکار در کار با اعضای گروهی که خواهان بهبود روابط بین شخصی بودند، ارائه شده است:

سو! تو گفتی مردانی که با آنان آشنایی داشتی، بی مسئولیت و وابسته بوده‌اند. از آنجا که خودم یک مرد هستم و مردان دیگری نیز در گروه هستند، خوب است به ما بگویی از نظر تو انجام دادن چه کاری به معنی بی مسئولیت بودن و وابسته بودن است.

رویاریویی. کاربرد مهارت رویاریویی، مستلزم اشاره مستقیم به تفاوت یا ناهمخوانی بین اظهارات و اعمال مددجوست (هاموند، هیپ‌ورث و اسمیت، ۱۹۷۷، ص ۲۶۸-۳۳۲). در واقع مددکار اجتماعی از این طریق می‌خواهد مددجو مغایرت آشکار و عدم ثبات در تفکرات، احساسات و رفتار خود را بررسی کند. حتی می‌توانید اشاره کنید که مددجو قصد دارد همخوانی بیشتری بین رفتارها و گفته‌های خود ایجاد کند. این مهارت را باید با احتیاط زیادی به کار برد؛ زیرا مددجویان وقتی با مسائلی این چنین روبه‌رو می‌شوند، واکنشهای هیجانی شدیدی بروز می‌دهند. رویاریویی معمولاً به ندرت در گروه‌ها به کار می‌رود و وقتی که به کار رود، با صمیمیت، فهم و علاقه‌مندی به مددجو همراه است. استفاده از ارتباطات همدلانه قبل و بعد از رویاریویی، عمل خوبی است.

رویاریویی باید به طریقی صورت گیرد که بتوانید مسئولیت صحت آن را بپذیرید و تصدیق کنید که دیگران امور را به گونه متفاوتی می‌بینند. در ادامه مثالهایی از رویاریوهای انجام شده به وسیله مددکاران اجتماعی که با گروه‌ها کار می‌کنند، بیان شده است:

جولی! گفتی می‌خواهی نمره‌های خوبی بگیری، اما چند دقیقه قبل گفتی خوب مطالعه نمی‌کنی. آیا می‌توانی بدون اینکه وقت کافی روی خواندن کتابها صرف کنی نمرات خوبی به دست آوری؟

جرج! تو چند هدف را مشخص کردی که می‌خواهی در گروه روی آنها کار کنی. اما من در مورد اینکه واقعاً بتوان به بعضی از آن هدفها رسید تردید دارم. آیا هدفهایی تدوین کرده‌ای که نیل به آنها غیرممکن است؟

هرکس که در این گروه حضور دارد، به این دلیل به اینجا آمده که قاضی او را به آمدن به گروه و حل مشکل می‌خوارگی یا رفتن به زندان مخیر کرده است، شما

همواره در این جلسه حاضر می‌شوید، اما به نظر من هیچ کدام مایل نیستید این مسئله را به نحو مناسبی حل کنیم.

خلاصه

کار موفقیت‌آمیز با گروه‌ها مستلزم تمرکز مددکار بر دو موضوع در همه زمانهاست. توجه باید به طور مساوی به افراد و به گروه، به منزله کل، معطوف شود. مهارتهای ارتباط همدلانه منعکس‌کننده چهارچوب داوری مددجوست و ابزارهای برقراری رابطه برای کار با گروه به شمار می‌رود. استفاده مناسب همسان از آنها به ایجاد یک گروه تعاملی و منسجم منجر می‌شود که در آن افکار، احساسات و تجربه‌ها آزادانه در میان گذاشته می‌شوند، مهارتهای ارتباط بیانی منعکس‌کننده چهارچوب داوری مددکار و مبتنی بر شالوده‌های همدلانه است و از طریق کمک به مددجویان به وجود می‌آید، آن گونه که آنان در سرزمین ناشناخته حرکت می‌کنند، اطلاعات، چشم‌اندازها و تجارب جدید را بررسی و آنها را می‌آزمایند.

خواندنیهای بیشتر

- Benjamin, A. (1987). *The helping interview: With case illustrations*. Boston: Houghton Mifflin.
- Bloom, A. (1980). Social work and the English language. *Social Casework*, 60 (6), 332-338.
- Cohen, B. Z. (1986). Written communication in social work: The report. *Child Welfare*, 65 (4), 399-406.
- Cormican, J. D. (1978). Linguistic issues in interviewing. *Social Casework*, 59 (3), 145-152.
- Epstein, L. (1985). *Talking and listening: A guide to the helping interview*. St. Louis: Times Mirror/ Meghy.
- Evans, D. R., Hearn, M. T., Uhlemann, M. R., & Ivey, A. E. (1984). *Essential interviewing: A Programmed approach to effective communication* (2nd ed.). Monterey, CA: Brooks/Cole Publishing.
- Goldstein, H. (1983, May). Starting where the client is. *Social Casework: The Journal of Contemporary Social Work*, 267-275.
- Kadushin, A. (1972). *The social work interview*. New York: Columbia University Press.
- Manor, O. (1986). The preliminary interview in social group work: Finding the spiral steps. *Social Work with Groups*, 9 (2), 21-39.
- Sands, R. G. (1988). Sociolinguistic analysis of a mental health interview. *Social Work*, 33 (2), 149-154.
- Weber, T., McKeever, J. E., & McDaniel, S. H. (1985). A beginner's guide to the problem-oriented first family interview. *Family Process*, 24 (3), 357-364.