

# تکنیک های مصاحبه در مددکاری اجتماعی

مؤلف:

دکتر منصور فتحی

عضو هیات علمی دانشگاه علامه طباطبائی



انتشارات آوای نور

تهران - ۱۳۹۹

سرشناسه	: فتحی، منصور، ۱۳۵۷ -
عنوان و نام پدیدآور	: تکنیک‌های مصاحبه در مددکاری اجتماعی/ مولف منصور فتحی.
مشخصات نشر	: تهران: آوای نور، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۲۳۲ ص.: جدول.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۳۰۹-۷۳۷-۷
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: چاپ قبلی کتاب حاضر با عنوان "تکنیک‌های مصاحبه در مددکاری اجتماعی و مشاوره" توسط انتشارات جامعه‌شناسان در سال ۱۳۹۳ فیبا دریافت کرده است.
یادداشت	: واژه‌نامه.
یادداشت	: کتابنامه.
عنوان دیگر	: تکنیک‌های مصاحبه در مددکاری اجتماعی و مشاوره.
موضوع	: مصاحبه روان درمانی
موضوع	: Interviewing in psychiatry
رده بندی کنگره	: ۷/۴۸۰RC
رده بندی دیویی	: ۸۹۰۷۵/۶۱۶
شماره کتابشناسی	: ۷۳۸۱۹۷۴
ملی	

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



نشانی: تهران، میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان شهید وحید نظری،  
پلاک ۹۹، طبقه دوم، تلفن: ۶ و ۶۶۹۶۷۳۵۵، نمابر: ۶۶۴۸۰۸۸۲

---

## تکنیک‌های مصاحبه در مددکاری اجتماعی

---

مؤلف: دکتر منصور فتاحی

صفحه آرا: فاطمه حامدی

ناشر: انتشارات آوای نور

چاپ: اول ۱۳۹۹

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۰۹-۷۳۷-۷

---

قیمت ۵۱۰۰۰ تومان

کلیه حقوق برای ناشر و مؤلف محفوظ است.

تقدیم به  
همسر عزیز و مددکار زندگی‌ام  
و  
فرزند دلبندم علی

---

## پیشگفتار

---

یاری رسانی به افراد، فرایندی ظریف و پیچیده ای است که مستلزم دانش، مهارت و نگرش درست است. به دلیل ظرافت کار مددکاری اجتماعی، متخصصان آن را آمیزه ای از علم و هنر می دانند. به رغم این که بیش از شصت سال از تاریخچه مددکاری اجتماعی علمی و حرفه ای در ایران می گذرد و در طول این مدت، تلاش های فراوانی در زمینه توسعه این حرفه صورت گرفته اما همچنان با فقر منابع علمی بومی در برخی حوزه ها مواجه هستیم. یکی از حوزه های مورد نیاز که از آن به عنوان قلب فعالیت های مددکاری اجتماعی یاد می شود، کسب مهارت های لازم برای انجام مصاحبه علمی و حرفه ای است. اگرچه مصاحبه حرفه ای در نگاه افراد غیر متخصص چنین به نظر می آید که هر کس توانایی انجام آن را دارد، اما در عمل چنین تصویری بسیار ساده انگارانه جلوه خواهد کرد. مصاحبه حرفه ای فرایندی پیچیده و ظرافت های خاص خود را دارد و یادگیری آن مستلزم کسب دانش و انجام کارورزی های مستمر زیر نظر افراد متخصص است. همچنین مصاحبه مهم ترین و پرکاربردترین مهارت در مددکاری اجتماعی است و انجام بسیاری از مسئولیت های حرفه ای به مصاحبه بستگی دارد. افزون بر کاربرد واضح مصاحبه در مددکاری فردی، مددکاران اجتماعی در کار با گروه و جامعه نیز به کرات از مصاحبه استفاده می نمایند.

مصاحبه زمینه ای است که از طریق آن مددکاران اجتماعی بیشترین خدمات انسانی را ارائه می نمایند و یک وسیله اصلی است که مددکاران اجتماعی برای درک مراجعان و وضعیت آن ها و کمک به آن ها برای مقابله با مشکلات شان از آن بهره می گیرند. مصاحبه های مددکاری اجتماعی در برخی روش های مهم و اساسی با سایر حرفه ها متفاوت است و این نشان دهنده منحصر بفرد بودن آن در مددکاری اجتماعی است. مددکار اجتماعی باید هم توانایی برقراری رابطه حرفه ای و هم به تکنیک های مصاحبه مسلط باشد و آن ها را با هم تلفیق نماید. به عبارتی میزان اثربخشی تکنیک های مصاحبه به توانایی برقراری ارتباط حرفه ای و همچنین برقراری چنین رابطه ای به استفاده موثر از تکنیک های مصاحبه بستگی دارد.

در طی چند سالی که در حوزه مددکاری اجتماعی به تدریس و مشاوره مشغول هستم، جای کتابی که اصول و تکنیک های مصاحبه را در مددکاری اجتماعی به طور نسبتاً جامع و کاربردی برای دانشجویان ارائه دهد، خالی می نمود. تصمیم گرفتم در حد بضاعت علمی خود به چنین نیازی پاسخ دهم. نسخه اولیه کتاب در سال ۱۳۹۴ از سوی انتشارات جامعه شناسان به چاپ رسید. بعد از اخذ بازخوردهای لازم از خوانندگان محترم، مورد بازنگری اساسی قرار گرفت. بخش هایی از نسخه اولیه حذف و مطالب زیادی با بهره گیری از منابع جدید داخلی و خارجی به آن اضافه شد. با اخذ رضایت از انتشارات مذکور تصمیم گرفته شد نسخه جدید از سوی انتشارات آوای نور به چاپ برسد. در این جا لازم می دانم از زحمات مسئولین محترم این انتشارات کمال تشکر و قدردانی را داشته باشم.

کتاب حاضر افزون بر مددکاران اجتماعی، برای سایر حرفه های یاورانه به خصوص مشاوره و روانشناسی، صرف نظر از جهت گیری و میزان آموزش آن ها می تواند مفید باشد. همچنین برای دانشجویان مددکاری اجتماعی در مقاطع کارشناسی می تواند به عنوان کتاب درسی پایه برای درس مددکاری اجتماعی کار با فرد و کارگاه های آموزشی به کار گرفته شود.

محتوای کتاب مشتمل بر دوازده فصل است که این فصل ها بر اساس سیر منطقی و تقدم و تاخر مطالب تهیه شده است. فصل اول به تعریف مفاهیم و نکات اساسی در مصاحبه اختصاص دارد. مهارت های برقراری ارتباط موثر و کارآمد، مطالب فصل دوم را در بر می گیرد. در فصل سوم ارتباط غیر کلامی و اهمیت آن در مصاحبه، فصل چهارم مهارت های پاسخ دهی کلامی و فصل پنجم انعکاس محتوا و احساس آورده شده است. فصل ششم به مهارت های گوش دهی همدلانه و فعال و فصل هفتم به پرسشگری موثر پرداخته است. مراجعان مقاوم و اجباری و نقش مددکار اجتماعی در مواجهه با آن، مطالب فصل هشتم را در بر می گیرد. فصل نهم مهارت های تفسیر، فصل دهم به فن مواجهه، فصل یازدهم بایدها و نبایدهای خود افشایی و بیان احساسات مددکار اجتماعی در مصاحبه و در نهایت در فصل دوازدهم برخی تکنیک های دیگر مصاحبه مورد بحث قرار گرفته است.

در این جا شایسته است که از زحمات پیشکسوتان و اساتید مددکاری اجتماعی و به خصوص همکاران ارجمند گروه مددکاری اجتماعی دانشگاه علامه طباطبائی، سپاسگزاری نمایم. از همسر عزیزم که همواره مشوق و همراه من بودند، کمال امتنان را دارم. امید است این کتاب مورد استفاده علاقه مندان و دانشجویان مددکاری اجتماعی و سایر حرفه های یاورانه قرار گیرد. از خوانندگان عزیز تقاضا دارم که نگارنده را از لطف بازخوردهای عالمانه خود محروم نسازند.

**منصور فتحی**

دکترای مددکاری اجتماعی و عضو هیات علمی دانشگاه علامه طباطبائی





---

## فهرست مطالب

---

۱۵	فصل اول: مصاحبه چیست؟
۱۵	مقدمه
۱۶	تعریف مصاحبه
۱۷	تفاوت مصاحبه با مکالمه
۲۲	عوامل تاثیرگذار قبل از مصاحبه
۲۵	مراحل مصاحبه
۳۲	مسئولیت های مددکار اجتماعی
۳۴	مکان مصاحبه
۳۶	زمان مصاحبه
۳۷	حضور فرد سوم و مترجم در مصاحبه
۳۹	یادداشت برداری
۳۹	تمرکز در مصاحبه
۴۰	اصول و قواعد تمرکز در مصاحبه
۴۱	ارجاع
۴۲	دلایل ارجاع
۴۲	اقدامات لازم در ارجاع
۴۳	سکوت
۴۴	دلایل سکوت مراجع
۴۵	سکوت مصاحبه کننده
۴۶	وظایف مددکار اجتماعی در خصوص سکوت مراجع
۴۷	تاثیر سن مددکار اجتماعی
۴۸	تاثیر طبقه اجتماعی
۴۹	فصل دوم: ارتباطات موثر و کارآمد
۴۹	تعریف رابطه
۵۰	اهمیت ارتباط موثر
۵۱	فرایند ارتباط

۵۱	رمزگردانی توسط مصاحبه کننده.....
۵۱	موانع انتقال پیام در رمزگردانی.....
۵۲	ارسال پیام.....
۵۲	رمزگشایی توسط مصاحبه شونده.....
۵۴	موانع دریافت پیام.....
۵۶	بازخورد.....
۵۷	درک پیام.....
۵۷	واژه ها و معانی.....
۵۸	زبان حرفه ای و ارتباطات.....
۵۸	مهارت های ارتباطی.....
۶۳	موانع برقراری رابطه حرفه ای.....
<b>۶۹</b>	<b>فصل سوم: ارتباطات غیر کلامی.....</b>
۶۹	تعریف ارتباط غیر کلامی.....
۶۹	اهمیت ارتباط غیر کلامی.....
۷۳	انواع روابط غیر کلامی.....
۷۳	۱- حالت های بدن و نشستن.....
۷۴	۲- حالت های چهره و ژست ها.....
۷۵	۳- تماس چشمی.....
۷۸	۴- ظاهر و پوشش مددکار اجتماعی.....
۸۰	۵- فاصله با مراجعان.....
۸۲	۶- صدا.....
۸۴	سایر نشانه های غیر کلامی.....
۸۴	کارکردهای رابطه غیر کلامی.....
۸۵	مشکلات ارتباط غیر کلامی.....
<b>۸۷</b>	<b>فصل چهارم: مهارت های پاسخ دهی کلامی.....</b>
۸۷	مهارت های پاسخ دهی کلامی.....
۸۷	۱- بازگویی.....
۸۹	۲- روشن سازی یا تصریح.....

۹۱	..... خلاصه کردن
۹۲	..... کاربرد خلاصه کردن
۹۳	..... اصول راهنمای خلاصه کردن
۹۴	..... ارائه اطلاعات
۹۸	..... کاوش
۹۸	..... واریسی کردن
۹۹	..... ارائه پاسخ های کوتاه
<b>۱۰۱</b>	<b>..... فصل پنجم: انعکاس محتوا و احساس</b>
۱۰۱	..... انعکاس محتوا
۱۰۶	..... ملاحظات فرهنگی
۱۰۶	..... انعکاس احساس
۱۱۰	..... اقدامات لازم در انعکاس احساس
۱۱۴	..... نکاتی درباره انعکاس احساسات
۱۱۶	..... ملاحظات فرهنگی
۱۱۶	..... انعکاس ترکیب شده
۱۱۶	..... اشتباهات متداول در انعکاس ها
<b>۱۱۹</b>	<b>..... فصل ششم: همدلی و گوش دهی همدلانه</b>
۱۱۹	..... تعریف همدلی
۱۲۱	..... موارد لازم برای تحقق همدلی
۱۲۲	..... آثار همدلی
۱۲۲	..... نیایدها در همدلی
۱۲۳	..... تعریف گوش دادن
۱۲۴	..... شنیدن در مقابل گوش دادن
۱۲۵	..... شرایط گوش دادن خوب
۱۲۷	..... گوش دادن اجتماعی در مقابل گوش دادن مصاحبه
۱۲۷	..... نقش دانش در گوش دادن
۱۲۸	..... گوش دهی همدلانه و فعال
۱۳۲	..... راهنمای عمل گوش دادن

۱۳۲	..... موانع گوش دادن فعال
<b>۱۳۵</b>	<b>..... فصل هفتم: پرسشگری</b>
۱۳۵	..... تکنیک های سؤال کردن
۱۳۵	..... اهداف پرسش
۱۳۶	..... طبقه بندی سؤال ها
۱۳۷	..... سؤال های باز پاسخ
۱۳۸	..... مزایای سؤال های باز پاسخ
۱۴۰	..... معایب سؤال های باز پاسخ
۱۴۰	..... سؤال های بسته پاسخ
۱۴۱	..... مزایای سؤال های بسته پاسخ
۱۴۲	..... معایب سؤال های بسته پاسخ
۱۴۳	..... سؤال های خطی
۱۴۳	..... سؤال های چرخشی
۱۴۴	..... سؤال های راهبردی
۱۴۴	..... سؤال های بازتابی
۱۴۴	..... سؤال های واری
۱۴۵	..... سؤال های تجسمی
۱۴۶	..... سؤال های جایگزین
۱۴۶	..... خطاهای سؤال کردن
۱۴۶	..... سؤال های تلقینی و پیشنهادی
۱۴۷	..... سؤال های با پاسخ های بله و خیر
۱۴۷	..... سؤال دو وجهی
۱۴۸	..... سؤال چرا
۱۴۸	..... معایب پرسیدن سؤال های زیاد
۱۵۰	..... راهنمای عمل سؤال ها
<b>۱۵۵</b>	<b>..... فصل هشتم: مراجعان مقاوم و اجباری</b>
۱۵۵	..... تعریف مقاومت
۱۵۵	..... شیوه های مقاومت مراجع

۱۵۷	دلایل مقاومت مراجعین.....
۱۶۲	وظایف مددکار اجتماعی در مواجهه با مراجعان مقاوم.....
۱۶۶	مراجعان اجباری.....
۱۷۰	نکات اساسی در مصاحبه با مراجع اجباری.....
<b>۱۷۱</b>	<b>فصل نهم: مهارت های تفسیر.....</b>
۱۷۱	مهارت های تفسیر.....
۱۷۸	پرسش های تفسیری.....
۱۷۸	تفاسیر تخیلی و استعاره ای.....
۱۷۹	اصول راهنمای تفسیر.....
<b>۱۸۱</b>	<b>فصل دهم: مواجهه.....</b>
۱۸۱	تعریف مواجهه.....
۱۸۲	اهداف مواجهه.....
۱۹۱	راهنمای عمل مواجهه.....
۱۹۲	نبایدها در مواجهه.....
۱۹۲	ملاحظات فرهنگی.....
<b>۱۹۳</b>	<b>فصل یازدهم: خودافشایی و بیان احساسات.....</b>
۱۹۳	تعریف خودافشایی.....
۱۹۸	راهنمای عمل خودافشایی.....
۱۹۹	ملاحظات فرهنگی.....
۱۹۹	ضرورت بیان احساسات به وسیله مددکار اجتماعی.....
<b>۲۰۵</b>	<b>فصل دوازدهم: برخی تکنیک های مصاحبه.....</b>
۲۰۵	فنون مصاحبه با کودک آزار دیده جنسی.....
۲۱۰	راهنمای عمل مصاحبه کودک آزاری جنسی.....
۲۱۲	مصاحبه برخط یا آنلاین.....
۲۱۲	نحوه ارائه خبر ناخوشایند در مصاحبه.....
۲۱۳	چارچوب بندی مجدد.....
۲۱۴	قرارداد حرفه ای.....
۲۱۶	بررسی افکار یا باورها.....

۲۱۶	.....	نوشتن نامه
۲۱۶	.....	نقاشی کشیدن
۲۱۷	.....	منابع
۲۲۳	.....	واژه‌نامه