

# مهارت‌های مشاوره و مددکاری اجتماعی

## مؤلفان:

اسماعیل عباسی زاغه  
دکتر سارا نوروزی  
دکتر سجاد مجیدی پرست  
دکتر مسعوده باباخانیان



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

عنوان و نام پدیدآور	: مهارت‌های مشاوره و مددکاری اجتماعی/مولفان اسماعیل عباسی زاغه ... او دیگران.آ.
مشخصات نشر	: تهران : آوای نور، ۱۴۰۳.
مشخصات ظاهری	: ۴۳۰ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۳۸۳-۰۹۶-۹
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: مولفان اسماعیل عباسی زاغه، سارا نوروزی، سجاد مجیدی پرست، مسعوده باباخانیان.
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: مشاوره Counseling خدمات اجتماعی Social service
شناسه افزوده	: عباسی زاغه، اسماعیل، ۱۳۷۲ -
رده بندی کنگره	: BF۶۳۷
رده بندی دیویی	: ۱۵۸/۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۹۷۳۷۵۸۹



### مهارت‌های مشاوره و مددکاری اجتماعی

مؤلفان: اسماعیل عباسی زاغه - سارا نوروزی - سجاد مجیدی پرست - مسعوده باباخانیان

ناشر: آوای نور

صفحه‌آرا: منیرالسادات حسینی

چاپ: اول ۱۴۰۳

شمارگان: ۲۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۳۸۳-۰۹۶-۹

نشانی: تهران، میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان شهید وحید نظری، پلاک ۹۹، طبقهٔ

دوم، تلفن: ۶ و ۶۶۹۶۷۳۵۵

قیمت ۴۰۰۰۰۰ تومان

همهٔ حقوق برای مولفین محفوظ است.

## فهرست مطالب

مقدمه .....	۱۵
<b>فصل اول: مشاوره چیست؟ (تعریف، تاریخچه، ارتباط با مددکاری اجتماعی) .....</b>	<b>۱۷</b>
مشکلات تعریف مشاوره .....	۱۷
تعاریف موجود در فرهنگ لغات .....	۱۸
نگرش نسبت به مشاوره .....	۲۱
هویت مشاوره .....	۲۲
تاریخچه‌ی مشاوره .....	۲۳
ظهور مشاوره .....	۲۴
خدمات اجتماعی فردی .....	۲۷
<b>فصل دوم: مددکاری اجتماعی: گفتگوها، مشاوره و مداخلات درمانی .....</b>	<b>۲۹</b>
ارتباطات: یک فعالیت فرهنگی آگاهانه .....	۳۲
همکاری با کاربران خدمات از طریق ایجاد رابطه .....	۳۳
مسائل مربوط به محسوس نبودن مهارت‌های مشاوره مددکاری اجتماعی: دوست‌های ساده .....	۳۵
مسائل نامشهود مهارت‌های مشاوره مددکاری اجتماعی: جدایی از تئوری .....	۳۶
محدودیت‌ها .....	۴۶
دانش .....	۴۶
مشاوره .....	۴۷
<b>فصل سوم: اصول مشاوره .....</b>	<b>۵۳</b>
الف: مستقیم .....	۵۴
ب - روش غیر مستقیم .....	۵۴
ج - روش انتخابی .....	۵۵
فعالیت‌های یک جلسه مشاوره .....	۵۶
خطاهای رایج مشاوره .....	۵۷
ارتباط غیر کلامی منفی .....	۵۷

۵۸	ارتباط غیر کلامی مطبوع
۵۸	فنون مشاوره
۶۰	سکوت
۶۰	رهبری
۶۱	تشویق
۶۱	سازمان دادن
۶۱	انعکاس
۶۱	احساسات مراجع
۶۵	مصاحبه از نظر بیگنام و مور
۶۵	تعریف مصاحبه از نظر سایموندز
۶۵	تعریف مصاحبه از نظر وینز
۶۷	مصاحبه تشخیصی
۶۷	مصاحبه تاریخچه فردی
۶۷	مصاحبه تشخیص روانی
۶۷	مصاحبه قبل و بعد از انجام تست
۶۸	مصاحبه در زمانهای حاد
۶۸	مصاحبه‌های استخدامی
۶۸	مصاحبه مشکل یابی
۶۸	در بررسیها و تحقیق‌های هدف دار:
۶۸	مصاحبه‌های نظر خواهی
۶۸	داشتن علاقه و تجربه
۶۸	قبول و پذیرش
۶۹	راپورت
۶۹	رازداری
۷۰	گروه اول: رویکردهای تحلیلی
۷۱	گروه دوم: درمانهای تجربی و رابطه گرا
۷۱	گروه سوم: درمانهای کنشی شامل:
۷۱	گروه چهارم: رویکرد یا دیدگاه سیستم هاست:
۷۱	گروه پنجم: رویکردهای پست مدرن هستند:

۷۱	..... نظریه‌های پر کاربرد در مددکاری اجتماعی
۷۲	..... نظریه رفتار درمانی
۷۳	..... مفاهیم رفتار درمانی
۷۴	..... شیوه اجرای رفتار درمانی
۷۷	..... نظریه عقلانی عاطفی
۷۸	..... درمان رفتاری
۷۸	..... درمان عاطفی
۷۹	..... درمان شناختی
۸۷	..... اهداف مشاوره مراجع محور
۸۸	..... مفاهیم
۸۹	..... شیوه اجرا

#### ۹۱ ..... فصل چهارم: فنون مشاوره

۹۱	..... مهارت‌های ارتباطی
۹۱	..... مهارت‌های ارتباط غیر کلامی
۹۲	..... مهارت‌های کلامی
۹۳	..... مهارت‌های تشخیصی
۹۳	..... مهارت‌های انگیزشی
۹۳	..... مهارت‌های مدیریت
۹۴	..... ارتباط حسنه
۹۵	..... ارتباط نابرابر
۹۵	..... ارتباط قراردادی
۹۶	..... ارتباط بی واسطه
۹۷	..... ارتباط تخصصی
۹۸	..... کاربرد
۹۸	..... تعریف
۱۰۱	..... ۱. پیش شرط گوش دادن فعال
۱۰۲	..... ۲. گوش دادن فعال به عنوان تکیه گاهی برای مهارت‌های بعدی
۱۰۲	..... ۳. لزوم تمرین این مهارت در زندگی روزمره
۱۰۲	..... ۴. سودمندی گوش دادن فعال

۵. خرده مهارت‌های گوش دادن فعال..... ۱۰۳
- ساختار انعکاس..... ۱۰۵
۱. ضرورت تشخیص درست..... ۱۰۶
۲. خط قرمز انعکاس..... ۱۰۶
۳. زنجیره همدلی..... ۱۰۷
۴. انعکاس نامتوازن..... ۱۰۷
- تعریف..... ۱۰۷
۱. توصیفی بودن..... ۱۰۹
۲. به موقع بودن..... ۱۰۹
۳. عینی بودن..... ۱۱۰
۴. توجه کردن به نیازهای متقابل..... ۱۱۰
۵. از جنبه‌های مثبت شروع کردن..... ۱۱۰
۶. برای تغییر فرصت دادن..... ۱۱۱
۱. پاسخ‌های تاییدی..... ۱۱۳
۲. پیش بینی نتایج مثبت..... ۱۱۳
۳. ایجاد شرایط مناسب..... ۱۱۴
۴. عمومی سازی..... ۱۱۴
۵. سکوت ترغیبی..... ۱۱۵
۶. برجسته سازی..... ۱۱۵
۷. جستجوی استثنا..... ۱۱۵
۸. برونی سازی مشکل..... ۱۱۵
۹. مثبت بودن نسبت به تغییرات..... ۱۱۶
۱۰. مثبت بودن نسبت به آینده..... ۱۱۶
۱۱. تصویرسازی مثبت..... ۱۱۷
۱۲. پاسخ‌های کوتاه..... ۱۱۷
۱. طیف گسترده فنون ترغیبی..... ۱۱۸
۲. ارتباط درونی فنون..... ۱۱۸
۳. خطر ایجاد دو نوع وابستگی در مشاوره..... ۱۱۹
۱. زمان کاربرد..... ۱۲۰



۱۲۰	.....	۲. ساختار فن
۱۲۱	.....	۳. فن تکمیلی مواجهه
۱۲۱	.....	۴. مقایسه مواجهه با بازخورد
۱۲۱	.....	۵. نحوه ارائه اطلاعات
۱۲۲	.....	نمونه ۱:
۱۲۲	.....	نمونه ۲:
۱۲۲	.....	نمونه ۳:

### فصل پنجم: روش‌ها و فنون مشاوره ..... ۱۲۳

۱۲۴	.....	۱- گوش دادن
۱۲۹	.....	۲- انعکاس
۱۳۲	.....	۳- سازمان دادن
۱۳۷	.....	۴- رهبری جلسات
۱۴۴	.....	۵- تشویق
۱۴۵	.....	۶- سکوت
۱۴۸	.....	۷- مقاومت
۱۵۳	.....	۸- جرأت ورزی
۱۵۴	.....	۹- آرمیدگی
۱۵۵	.....	۱۰- مواجهه
۱۵۵	.....	۱۱- غرقه سازی
۱۵۶	.....	۱۲- شکل دهی مجدد
۱۵۷	.....	۱۳- سرمشق دهی
۱۵۷	.....	۱۴- صندلی داغ
۱۵۸	.....	۱۵- صندلی خالی
۱۵۸	.....	۱۶- ژنوگرام (شجره نامه)
۱۵۹	.....	۱۷- دکمه فشار
۱۵۹	.....	۱۸- نتایج بی نظیر
۱۵۹	.....	۱۹- انگار که
۱۶۰	.....	۲۰- طوری عمل کن
۱۶۰	.....	۲۱- شکل دادن رفتار

۱۶۰	۲۲- تقلید یا شبیه سازی
۱۶۱	۲۳- ردگیری
۱۶۱	۲۴- پیوستن
۱۶۲	۲۵- نگاره تلفن
۱۶۲	۲۶- مراسم و شعائر
۱۶۲	۲۷- ناهار خانوادگی
۱۶۳	۲۸- پرسش معجزه آسا
۱۶۳	۲۹- آزمون بسیار سخت
۱۶۳	۳۰- فرضیه سازی
۱۶۴	۳۱- قصد تناقضی
۱۶۵	۳۲- شوخی کردن
۱۶۵	۳۳- نمایشنامه
۱۶۵	۳۴- مجسمه سازی
۱۶۶	۳۵- بی طرفی
۱۶۶	۳۶- سوال چرخشی
۱۶۶	۳۷- بستن قرارداد
۱۶۷	۳۸- انزجار درمانی
۱۶۷	۳۹- ایفای نقش
۱۶۷	۴۰- باز خورد
۱۶۸	۴۱- همدلی
۱۶۸	۴۲- روشن سازی
۱۶۸	۴۳- خود- افشاء سازی
۱۶۸	۴۴- پایان دادن به جلسه‌ی مشاور

فصل ششم: مهارت‌های مشاوره‌ای و مددکاری اجتماعی ..... ۱۷۳

فصل هفتم: مهارت‌های مشاوره‌ای برای ارتباط و ایجاد روابط ..... ۱۹۵

۲۰۲	مصاحبه
۲۰۴	گوش دادن
۲۰۸	پاسخ دادن

۲۰۹	سوال کردن
۲۱۱	زبان بدن
۲۱۴	درمان تمرکز - محور
۲۱۴	مصاحبه انگیزشی
۲۱۴	چارچوب انسانی
۲۱۵	چارچوب شناختی

### فصل هشتم: به کارگیری مهارت‌های مشاوره مددکاری اجتماعی در کار راه حل محور

۲۲۰	(SFW)
-----	-------

### فصل نهم: مهارت‌های مشاوره مددکاری اجتماعی و مصاحبه انگیزشی (MI)

۲۴۹	نظریه انسان گرایی و رابطه درمانی
۲۴۸	مفهوم تغییر
۲۴۹	MI: یک روش ارتباطی و سبک راهنمایی
۲۵۳	گوش دادن
۲۵۷	MI's OARS
۲۵۳	پردازش
۲۵۸	بازتاب ساده
۲۶۲	بازتاب پیچیده
۲۶۲	انعکاس‌های تقویت شده
۲۶۳	بازتاب دوجانبه
۲۶۳	تاییدها
۲۶۳	درک کردن
۲۶۴	همدلی
۲۶۴	هدایت کردن

### فصل دهم: به کارگیری مهارت‌های مشاوره

۲۷۷	مددکاری اجتماعی در کار گروهی
۲۷۷	محتوا و فرآیند
۲۸۲	مهارت‌های مشاوره و کار گروهی

۲۸۴	به کارگیری مهارت‌های اصلی صحبت کردن، گوش دادن و تفکر در تمرین کار گروهی
۲۸۶	مرحله اول: تفکر از طریق آماده سازی و برنامه ریزی
۲۸۹	مرحله دوم: بازتاب در عمل
۲۹۱	مهارت گوش دادن
۲۹۳	مهارت صحبت کردن یا پاسخ دادن
۲۹۴	یافتن صدای خود در کار گروهی
۲۹۵	بازتاب شخصی
۲۹۸	جایگاه: بخش مددکاری اجتماعی بیمارستان
۲۹۸	گروه
۲۹۹	ملاحظات
۲۹۹	نمونه‌ای از به کارگیری مهارت مشاوره پاسخگویی/گفتگو برای مداخله در گروه

### فصل یازدهم: ارزشیابی و ارزیابی ..... ۳۰۳

۳۰۸	تعریف ارزیابی
۳۰۹	ارزیابی به عنوان یک فعالیت مستمر
۳۱۲	دستور کارهای متناقض
۳۱۴	ارزیابی در چارچوب قانونی
۳۱۶	ارزیابی به منزله‌ی یک فعالیت کمک‌کننده یا درمانی
۳۱۷	سوگیری نظری و قدرت در ارزیابی
۳۱۸	ارزیابی به منزله‌ی ناظر
۳۲۰	صحبت کردن، گوش دادن و فکر کردن
۳۲۱	پذیرش و صداقت
۳۲۲	نوشتن و ثبت در ارزیابی

### فصل دوازدهم: ارزیابی، مهارت‌های مشاوره‌ای مناسب ..... ۳۳۰

۳۴۲	درک دفاع
۳۴۴	استفاده از فوریت
۳۴۴	مدیریت احساسات قوی
۳۴۷	ارزیابی خدمات برای بزرگسالان
۳۴۹	ارزیابی موردی

فصل سیزدهم: همدلی، بازتاب و پاسخگویی بازتابی ..... ۳۵۷

تعریف همدلی ..... ۳۵۹

ابراز همدردی ..... ۳۵۹

همدلی ..... ۳۶۰

همدلی یا همذات پنداری با کسی ..... ۳۶۱

همدلی پایه ..... ۳۶۲

همدلی دقیق ..... ۳۶۲

همدلی پیشرفته ..... ۳۶۳

پژوهش ..... ۳۶۴

همدلی را می‌توان آموخت ..... ۳۶۴

همدلی در زمینه‌ی حرفه‌ای ..... ۳۶۵

بازتاب‌های ساده ..... ۳۷۵

بازتاب‌های پیچیده ..... ۳۷۵

فصل چهاردهم: تأیید، توصیه و ترغیب تغییر ..... ۳۸۳

توصیه ..... ۳۹۰

تشویق تغییر ..... ۳۹۵

فصل پانزدهم: برنامه ریزی، اجرا و ارائه خدمات: ..... ۳۹۷

مهارت‌های مشاوره‌ای بالینی ..... ۳۹۷

نظریه روان شناختی ..... ۴۰۲

همدلی ..... ۴۱۶

درک مراحل زندگی ..... ۴۱۸

..... ۴۲۳

منابع



## ■ مقدمه

رابطه بین مشاوره و مددکاری اجتماعی همیشه رابطه ای پیچیده و تعاملی بوده است. به عنوان دو فعالیت متمایز این دو موضوع برخی از ریشه‌های نظری و روش‌های تفکر را به اشتراک می‌گذارند. درست همانطور که پایگاه‌های اطلاعاتی برای عملکرد مددکاری اجتماعی توسعه یافته است و طی سال‌ها توسط پزشکان و دانشگاهیان پالوده و تصحیح شده است، رشته مشاوره نیز پیشرفت کرده است. خدمات مشاوره‌ای و روش‌های استفاده شده توسط مشاوران، متنوع‌تر شده‌اند. با وجود اینکه مشاوره روان‌شناختی یک رویکرد نظری عمده باقی مانده است، اما بسیاری دیگر مانند مشاوره فرد محور، مشاوره شناختی-رفتاری و مشاوره یکپارچه شکوفا شده‌اند. آموزش‌های مشاوره، مانند آموزش مددکاری اجتماعی، ایدئولوژی‌ها و تمرین‌های خود را بازنگری کرده است، زیرا نگرش‌ها و ارزش‌های جامعه تغییر کرده است. مددکاری اجتماعی و مشاوره شباهت‌ها و تفاوت‌هایی با یکدیگر دارند از آن جمله می‌توان به این موضوع اشاره کرد که مددکاری اجتماعی مانند مشاوره مربوط به ارتقاء سلامت است و هر دو به آنچه که مردم می‌خواهند تا آنجا که ممکن است پاسخ می‌دهند. اما بر خلاف مشاوره، مددکاری اجتماعی مربوط به مبارزه با نابرابری‌های اجتماعی در محیط اجتماعی / سیاسی نیز می‌باشد. مددکاران اجتماعی نسبت به گروه‌های خاصی از مردم که باعث ایجاد نگرانی‌های سیاسی-اجتماعی دولت‌ها هستند، مسئولیت‌های قانونی برعهده دارند.

کتاب حاضر یکی از مجموعه کتاب‌هایی است که رابطه بین مهارت‌های مشاوره و نگرانی‌های حرفه‌ای یک گروه خاص، در اینجا مددکاران اجتماعی، را در نظر می‌گیرد. تئوری مشاوره و مددکاری اجتماعی یک

مسیر توسعه را به اشتراک می‌گذارد، که از نظریه‌های روان‌شناختی و جامعه‌شناختی که کار بین فردی را گزارش می‌دهند، منشا می‌گیرند. تحقیقات و مشاوره با افرادی که از خدمات استفاده می‌کنند، نشان می‌دهد که مددکاران اجتماعی به حداقل مهارت‌های مشاوره اساسی و حتی در مواردی مهارت‌های پیشرفته‌تری برای انجام وظایف پیچیده‌ای که با آن روبرو هستند، نیاز دارند. آنچه که مورد نیاز است ارتباط مستقیم با مکانی دارد که فرد مشغول به کار است، اما عدم استفاده از اساسی‌ترین عوامل کمک‌کننده که گوش دادن و مهارت پاسخ دادن می‌باشند اغلب باعث بروز اشتباهاتی می‌شوند. در این باره می‌توان مهارت‌هایی را که خدمت‌گیرندگان در تأثیر کار مددکاران اجتماعی اشاره می‌کنند نام برد: توانایی گوش دادن، شنیدن و احترام به آنها. این توانایی اساسی و اصلی برای شنیدن واقعیت دیگران و پاسخ دادن به انعکاس آن نمی‌تواند به اندازه کافی تأکید شود. این کتاب مهارت‌های مشاوره را بررسی کرده و از شنیدن و پاسخ دادن به آن‌ها شروع می‌کند و راه‌هایی را که این مهارت‌ها و دیگر مهارت‌های مشاوره‌ای را که می‌توانند در بهبود عملکرد مددکاری اجتماعی موثر باشند، بررسی می‌کند. انسانها همواره با همدیگر ارتباط برقرار می‌کنند، اما مددکاران اجتماعی باید مطمئن باشند که شیوه ارتباط آنها از احترام برخوردار بوده و ارتباط به شیوه‌ای موثر برقرار می‌شود. مددکاران اجتماعی نه فقط پاسخگوی اقدامات خود هستند، بلکه به شیوه صحبت و تعاملشان با دیگران نیز پاسخگو هستند. با توجه به مطالب گفته شده این کتاب در پانزده فصل نوشته و تدوین شده که سعی شده است مطالبی آورده شود که کمتر به آن در منابع دیگر اشاره شده است. امید است که با پیشنهادات و انتقادات سازنده خود ما را در ارتقا کیفیت محتوا یاری رسانید.

اسماعیل عباسی

فروردین ۱۴۰۳