

پیشگفتار

أَفَحَسِبْتُمْ أَنَّمَا خَلَقْنَاكُمْ عَبَثًا

آیا گمان بردید که شما را به بازیچه

آفریدیم؟

(قرآن مجید، سوره ۲۳، آیه ۱۱۵)

آفرینش تو بیهوده نیست. در سر منشأ زندگی و حیات نیرو و شتابی هست که از طریق وجود تو متجلی می‌شود؛ چون همواره فقط یکی چون تو هست پس این تجلی نیز یکتاست و اگر آن را شناسی، از طریق هیچ کس دیگر این تجلی به وجود نخواهد آمد و جهان صاحب آن نخواهد بود. از این رو یکایک اعمال تو دارای معنا و اهمیت است و از طریقی بر همه تأثیر می‌گذارد.

ظاهراً انسان برای فکر کردن ساخته شده است و تمام وظیفه‌اش این است که درست فکر کند و راه تحول درونی و شناخت حقیقت خارج از خود را با تفکر ناب گشوده نگاه دارد.

وقتی حکمت و معرفت ما را از نعمت بزرگ آزادی درونی که از هر نعمت دیگر گرانبهاتر است برخوردار سازد، انسان به دایره آسایش و رفاه بیشتری وارد خواهد شد و به اهمیت لذتهای معنوی و روحی که از محبت و شفقت و نوع‌پرستی و عدالت‌پروری برمی‌خیزد عشق و علاقه روزافزون نشان خواهد داد و بدین ترتیب به زندگی خود (در مسیر حرکت صعودی از مبدأ و بازگشت به مبدأ) معنا خواهد بخشید.

کتاب *مراحل و مهارتهای مددکاری* با بیان اصول، مهارتها و مراحل مددکاری، تلاشی است در جهت فراهم آوردن این امکان که مردم رضایت عمیق

شخصی را در امر کمک‌رسانی به شیوه‌ای صحیح و مؤثر تجربه کنند و ساختارهای بهتر اجتماعی در زمینه ارتباطات بشری حاصل آید؛ زیرا همه ما به‌راستی جزئی از یک کل هستیم.

با اغتنام از فرصت از کلیه دانشجویان و عزیزانی که با افکار و ابتکارات خود اینجانب را در ترجمه این کتاب یاری داده‌اند، صمیمانه سپاسگزاری می‌نمایم.

پروانه کارکیا

مقدمه

مردم تمایل دارند به یکدیگر کمک کنند و مددکاران نیز جویای کسی هستند که به کمک آنها نیاز داشته باشد. آنها رضایت عمیق شخصی را در امر مددکاری تجربه می‌کنند. اهداف اساسی و بنیادی این کتاب، تعریف مراحل مددکاری و ارائه طرح و مسیری صحیح برای مددکاران به منظور بیان اصول، مهارتها و منابع مربوط است. گرچه بشر به پیشرفتهای بزرگی در زمینه فناوری و صنعت دست یافته است، هنوز از نظر ارتباطات انسانی و کشف استعداد انسان در دوران تاریکی به سر می‌برد. در حقیقت ما خواهان پیشرفت در زمینه ارتباطات خود هستیم تا بتوانیم والدین، کارگران، همسران و دوستان بهتری برای یکدیگر باشیم. کتب مشهور روان‌شناسی در زمینه خودیاری، مراکز رشد، آموزش والدین، مددکاری در سطح فردی، گروههای همسال و خدمات داوطلبانه در امور اجتماعی، موج خفیفی از میل شدید ما برای خدمت به دیگران و پیشرفت شخصی است. هنگامی که نیازهای ابتدایی انسان برای بقا ارضا گردید، معمولاً از طریق ارائه خدمت به دیگران معانی عمیق‌تری در زندگی خود جستجو می‌کند.

مشکل اولیه ما این است که چگونه منابع گسترده کمک را برای حل مشکلات عمیقی که اجتماع ما را می‌آزارد به کار گیریم. تغییرات سریع و روند جدی تحولات اجتماعی، فشار بسیاری را بر مهارتهای تطبیقی و باورهای سنتی ما وارد می‌آورد. این موقعیت، برقراری ارتباطات مددکاری را برای بقای روانی ما ضروری می‌سازد. از طرفی ما نمی‌توانیم تنها به متخصصان حرفه مددکاری و ارتباطات انسانی برای پرکردن این شکاف عظیم متکی باشیم. مؤسسات کمک‌رسانی باید مورد حمایت قرار گرفته، مهارتهای مددکاری به صورت گسترده‌ای در میان عموم منتشر گردد تا با رضایت

انسانها و ساختارهای بهتر اجتماعی، مددکاری رسمی آن‌چنان که امروز متداول است غیرضروری شود. به‌منظور دستیابی به این هدف، یک راه‌حل این است که همگی در نقش مددکار زمینه پیشرفت و رشد یکدیگر را میسر ساخته، جستجوگر خوشبختی هم شویم. روش دیگر، واگذار کردن خدمات مددکاری به یک گروه خاص و تربیت‌شده است.

حتی در مراحل ابتدایی تحقیق و رشد مهارت‌های ارتباط انسانی نیز علاقه و تمایل خاصی به حل مشکلات انسانی در تمام مؤسسات موجود است. در حال حاضر روشها و مهارت‌های مددکاری، با انجام مشاوره‌های متعددی توجه خاص و فزاینده‌ای را در مدارس به خود جلب کرده است. مشکلات جدی موجود مانند خودکشی، مواد مخدر، ایدز و سرخوردگیها باعث تسریع و گسترش این موج عظیم گردیده‌اند. بخشهای صنعت و تجارت توجه بیشتری را به عوامل انسانی از جمله ایجاد محیط‌های انسانی، طرحهایی برای جلب رضایت کارکنان، ارتقای کارمندان و آموزش مدیریت در روابط انسانی مبذول داشته‌اند. به عنوان نمونه می‌توان افزایش هماهنگی و هم‌زمان بازده و کارایی و رضایت کارکنان را ذکر کرد. دولتها و مؤسسات نظامی نیز به همین منوال طرحهایی را برای مددکاری و ایجاد روابط انسانی صحیح ارائه داده‌اند؛ پیشرفتهایی نظیر اینها به رغم کاهش کمک مالی دولت برای خدمات انسانی در بخش عمومی همواره فرصتهایی را برای مددکاری به شیوه رسمی و غیررسمی فراهم می‌کند. کاهش طرحهای مددکاری، توسعه و ایجاد جامعه‌ای را که در آن همه انسانها مسئول یاری و امداد یکدیگر باشند ضروری‌تر ساخته است.

برای رفع مشکلات، ما همواره به متخصصان آموزش دیده نیاز خواهیم داشت، با وجود این بیشتر نیازهای انسان را می‌توان به کمک روشهای غیرحرفه‌ای رفع کرد. این کتاب، برای غیرحرفه‌ای‌هایی که در جستجوی چهارچوبی برای فعالیتهای مددکاری خود هستند و نیز کسانی که می‌خواهند مهارت‌های مددکاری را به صورت نظام‌مند فراگیرند مفید است. امید است افرادی که در امور مشاوره، رهبری گروه، مراقبت از کودکان، امور جوانان، تدریس، پرستاری، توان‌بخشی،

اشتغال، مراکز پلیس، ارتباطات جمعی، سلامت روانی، آموزش والدین، مراکز بحران‌زدایی یا امور مذهبی مشغول به کار هستند، این روشها و اصول را فرا گرفته، در روند کاری خویش مورد استفاده قرار دهند. علاوه بر مددکاران متخصص و آموزش دیده، نیمی از حرفه‌ها و مشاغل به نوعی با خدمات مددکاری در ارتباط هستند و این نسبت تقریباً رو به افزایش است. بنابراین، تمام کسانی که در کارشان با دیگران ارتباط دارند این کتاب را مفید خواهند یافت.

افراد در مشاوره‌ها و در ایفای نقشهای آموزشی در مراکز مردمی و مؤسسات فرهنگی می‌توانند این کتاب را برای آموزش ضمن خدمت و مهارتهای مددکاری و ارتباطات انسانی مورد استفاده قرار دهند. همچنین افرادی که از روش سازمان‌یافته‌ای برای برقراری ارتباطات انسانی، مهارتهای ارتباطی و مشاوره استفاده می‌نمایند، این کتاب را چهارچوب مفیدی در جهت آموزش بهتر مهارتهای خود خواهند یافت.

این کتاب بر تربیت افرادی که به صورت معمولی در زمینه مددکاری کار می‌کنند، تمرکز دارد تا عملکرد آنها را به سطح اصولی برساند؛ چرا که بر خودیاری و پیشرفت مهارتهای تطبیقی تأکید دارد. این کتاب در رد روان‌کاوی یا آسیب‌شناسی صحبت نمی‌کند بلکه تأکید آن بر پیشرفت مهارتهای مقدماتی ارتباطی است. زیرا ناتوانی اساسی ما در کلیه ارتباطات انسانی، بزرگ‌ترین مانع برای ارائه کمک مؤثر به یکدیگر است.

برای طی مراحل مددکاری دو اصل وجود دارد که عبارت‌اند از: در نظر گرفتن مددکار به عنوان یک انسان و توجه به مهارتهای او. این کتاب بر کوشش مددکار برای کسب آگاهی بیشتر و مفید بودن انسان تمرکز دارد؛ زیرا فرد در درجه اول یک انسان است و در درجه دوم وسیله‌ای برای کمک در لباس والد، معلم، مشاور، ناصح، مصاحبه‌گر یا دوست. اصل دوم مددکاری، مهارتهای دقیقی است که نتایج مورد نظر مردم را آشکار می‌سازد. این مهارتها در زمینه شناخت، حمایت و عمل است.

تلاش مؤلف بر این بوده است که بسیاری از مهارتها و اصول حاصل از چهل سال تجربه به‌عنوان معلم، مشاور و محقق علوم رفتاری، در زمینه مددکاری

به صورتی ساده در اختیار شما قرار گیرد. اما باید توجه داشت که عملکرد مددکار می‌تواند غامض و اختلاف‌برانگیز باشد. ما هیچ مجموعه منسجم و معتبری از دانش و مراحل مددکاری نداریم، ولی با این حال شروع خوبی داشته‌ایم. این کتاب کوششی است برای تعریف این مراحل در حال تکوین و مدنظر قرار دادن مراحل مختلف مددکاری در سایه تغییر نیازهای اجتماع و تعاریف گوناگونی از مفید بودن. نگارنده، نقل قولها و اصطلاحات فنی را به منظور دستیابی به وضوح و سادگی به حداقل میزان خود رسانیده و با اکراه، تنها نمونه‌هایی از گستره وسیع تخصص مددکاری به آن افزوده است. همچنین تمریناتی برای اصول مددکاری و مهارت‌های آن در کنار پیشنهادهایی برای مطالعه بیشتر به هر فصل ضمیمه شده است.