

Components of the Professional Social Work Relationship from the Viewpoint of Clients of Non-Governmental Social Service Organizations

Toktam Azarafta  M.a. in Social Work, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

Mansour Fathi *  Associate professor of social work, Faculty of Social Sciences, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

1. Interoduction

Social work is a helping profession dedicated to enhancing the quality of life of individuals and communities. Among the essential means of achieving this goal, the professional relationship occupies a central place, as it enables social workers to empower clients and facilitate constructive change. Despite its central role, there remains a notable research gap concerning the components of this relationship from the perspective of clients, particularly within the Iranian context. Although social work practitioners are trained in the theoretical principles and values of the profession, empirical evidence grounded in clients' lived experiences remains limited. It is therefore important to conduct context-specific research that is responsive to Iran's distinct socio-cultural and institutional setting. This study seeks to address this gap by exploring clients' perceptions of the professional relationship, identifying the attributes they prioritize, and offering insights that may inform and strengthen professional social work practice.

2. Literature Review

International research on the professional relationship in social work, particularly in child protection and public service settings, has examined both client and practitioner perspectives through qualitative methods. In contrast, Iranian research on this topic from the client's perspective remains scarce, with most existing studies focusing on related fields such as psychology and nursing, and often reflecting the viewpoints of professionals rather than service users. This study addresses that gap

* Corresponding Author: Fathi.mansour@gmail.com

How to Cite: Azar Afra,T; Fathi, M. (2026). Components of the Professional Social Work Relationship from the Viewpoint of Clients of Non-Governmental Social Service Organizations, *Journal of Social Work Research*,12 (46), 173-223.

by examining the professional relationship from the perspective of clients in women-focused NGOs.

Existing studies suggest that effective professional relationships are built on elements such as care, support, trust, and active listening (Glaser, 2020). By contrast, negative experiences such as judgmental or emotionally distant attitudes, as well as dishonesty, have also been reported (Maiter et al., 2006). In addition, personal qualities such as empathy and cooperativeness have been linked to ethical and effective professional conduct (Kiani et al., 2008).

3. Methodology

This study used a qualitative, descriptive-exploratory design, which is particularly appropriate for examining complex human phenomena such as the professional relationship in social work, as it allows for an in-depth understanding of clients' perspectives. Data were analyzed using thematic analysis. The participants were 20 adult women selected through purposive sampling from five non-governmental organizations (NGOs) serving women and children, individuals with substance-use problems, people with chronic illnesses, and families of children with physical disabilities. Participants ranged in age from 20 to 61 years and were required to have been in contact with an NGO social worker for at least six months. Data were collected through in-depth interviews and continued until theoretical saturation was reached. Exclusion criteria included a period of engagement of less than six months with a social worker or being a client of a state-run organization.

4. Conclusion

This qualitative study explored the dynamics of the professional relationship in social work through the lived experiences of clients across five non-governmental organizations. The findings indicate that client expectations regarding social workers are multifaceted, deeply interconnected, and can be organized into three primary themes: individual-relational, ethical, and participative-empowering.

Within the **individual-relational theme**, clients emphasized the importance of human qualities, consistently described in terms of "virtuous conduct." Key expectations in this domain included professional kindness, patience, perseverance, positive emotional energy, empathy, active listening, and a sincere commitment to addressing clients' felt needs.

Within the **ethical theme**, clients gave priority to the integrity and authenticity of the professional relationship. The core expectations identified in their narratives included strict confidentiality, honesty, a non-judgmental stance, avoidance of

coercion or threats, rejection of empty promises, and the need for an ethically managed process of termination.

Within the **participative-empowering theme**, clients expressed a need for active inclusion and advocacy. This was reflected in expectations that the social worker would involve clients in decision-making, communicate transparently, effectively convey client concerns within the organizational structure, offer hope, and work to reduce power imbalances within the professional relationship.

Ultimately, the study shows that these factors are not merely supplementary elements; rather, they function as foundational pillars that shape client motivation and commitment to the helping process. The participants' narratives also suggest that their expectations are closely connected to their level of awareness regarding the standards and scope of professional social work. In this sense, clients' understanding of the profession appears to shape how they define and express their expectations.

Keywords: Social work, Professional Relationship, Clients, Effective Relationship, Non-Governmental Organizations.



مؤلفه‌های رابطه حرفه‌ای مددکاری اجتماعی از دیدگاه مراجعین مؤسسات خدمات اجتماعی غیردولتی

کارشناس ارشد مددکاری اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

تکنم آذرافرا ^{ID}

دانشیار مددکاری اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

منصور فتحی * ^{ID}

چکیده

رابطه حرفه‌ای یکی از مهم‌ترین مهارت‌هایی است که مددکاران اجتماعی در بستر این رابطه و با کمک آن می‌توانند، در راستای توانمندسازی و افزایش کیفیت زندگی مراجعان، تلاش کنند. این پژوهش با هدف درک و فهم ویژگی‌های رابطه حرفه‌ای مؤثر از دیدگاه مراجعین مؤسسات غیردولتی، با روش کیفی انجام شد. در این پژوهش با ۲۰ نفر از مراجعین مؤسسات غیردولتی در حوزه‌های کودکان و زنان تحت پوشش مؤسسات حمایتی، بیماری‌های خاص، سوءمصرف مواد مخدر و خانواده کودکان دارای معلولیت جسمی که به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند، مصاحبه عمیق نیمه ساختاریافته انجام شد. مشارکت‌کنندگان در پژوهش زنان بالای ۲۰ سال بودند که حداقل ۶ ماه با مددکاران اجتماعی در ارتباط بوده‌اند. مصاحبه‌ها با روش تحلیل مضمون، مورد تحلیل قرار گرفت. در نهایت مشارکت‌کنندگان در پژوهش به سه محور اصلی که بر رابطه حرفه‌ای از نگاه آنان اثرگذار بود، اشاره کردند. این محورها عبارت بودند از: تسهیل‌کنندگان رابطه حرفه‌ای شامل: خلق نیکو، خوش‌قولی، توانایی کنترل احساسات، قضاوت نکردن، گوش دادن فعال، درک و پیگیری، تشویق، برخورد محترمانه و...، موانع و چالش‌های رابطه شامل: بداخلاقی، تهدید به رها کردن، وعده دروغین، عدم حفظ رازداری، توجه نکردن به صحبت مراجع، عدم توجه به خاتمه رابطه و... و شرایط ساختاری شامل: منابع موسسه، قدرت مدیران و تغییر مداوم مددکاران اجتماعی و شرایط منابع انسانی. نتایج این پژوهش در وهله اول، به همه مددکاران اجتماعی در حوزه‌های مختلف فعالیت خود، کمک می‌کند تا بتوانند انتظارات مراجعان از رابطه حرفه‌ای را درک کرده و خواسته‌های آنان را به صورت ملموس‌تری درک کنند. همچنین در قدم‌های بعدی این پژوهش می‌تواند در آموزش مددکاران اجتماعی، نظارت بر حرفه مددکاری اجتماعی و پژوهش‌های آتی قابل استفاده باشد.

کلیدواژه‌ها: مددکاری اجتماعی، رابطه حرفه‌ای، مراجعان، رابطه کارآمد، مؤسسات غیردولتی.

بیان مسئله

مددکاری اجتماعی حرفه‌ای یاورانه است که تلاش می‌کند تا کیفیت زندگی افراد جامعه را افزایش دهد. در راستای افزایش کیفیت زندگی افراد جامعه به‌عنوان یک هدف کلان، مهارت‌ها و ابزارهایی وجود دارد که می‌تواند، دسترسی به این هدف را تسهیل کند؛ رابطه حرفه‌ای مؤثر یکی از این مهارت‌ها است. زمانی که رابطه حرفه‌ای مناسب برقرار شود، مراجع به مددکار اجتماعی خود به‌عنوان فردی متخصص نگاه کرده و به او اعتماد می‌کند، به تبع مراجع با مددکار اجتماعی همکاری بهتری داشته و در فرآیند مداخله به وظایف خود بهتر عمل می‌کند. در مواردی که مددکار اجتماعی با مراجع ارتباط خوبی برقرار نکرده، مقاومت مراجع و بی‌اعتمادی او نسبت به مددکار اجتماعی، سبب بی‌اثر شدن مداخلات مددکار اجتماعی شده و بستر مناسب برای اجرای مداخلات را از بین می‌برد (فتحی، ۱۴۰۲: ۴۵).

رابطه حرفه‌ای در مددکاری اجتماعی، تا آنجا برای این حرفه اهمیت دارد که یکی از اصول عمومی مددکاری اجتماعی با عنوان اصل رابطه حرفه‌ای شناخته شده و دیگر اصول و ارزش‌های مددکاری اجتماعی، همگی به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم با رابطه حرفه‌ای درهم‌تنیده هستند. در خصوص ارزش‌ها، حرمت مقام انسان، آزادی و اختیار، برابری انسان‌ها در حقوق مادی و معنوی و مسئولیت فردی و اجتماعی، همگی به‌گونه‌ای، رابطه حرفه‌ای مددکاری اجتماعی را تحت‌الشعاع قرار می‌دهند. زمانی که مددکار اجتماعی، قائل به بالفعل درآوردن ارزش‌ها در رفتارهای خود با مراجعین باشد، مراجعین در رابطه با چنین فردی، احساس ارزشمندی بیشتری خواهند داشت.

کریل^۱ (۱۹۸۶) معتقد است که رابطه بین مددکار اجتماعی و مراجع سازنده‌تر خواهد بود اگر: مشارکت‌کنندگان در رابطه یکدیگر را دوست داشته و به هم احترام بگذارند، مراجع انتظار خود و نحوه شرکت در رابطه یاورانه را به‌روشنی بیان کند،

1. crill

مددکار اجتماعی صمیمی، مهربان و صادق باشد و با تجربه‌های مراجع همدلی کند، مددکار اجتماعی و مراجع به فعالیت‌های هدفمند مثل اجرا، وظایف درون جلسه‌ای یا اقدام میان جلسه‌ای بپردازند و مددکار اجتماعی فعالانه درصدد درگیر کردن افراد مهم زندگی مراجع در فرآیند یابری باشد (کورنویر^۱، ۱۳۹۸: ۳۱).

این پژوهش، به بررسی مؤلفه‌های رابطه حرفه‌ای مددکاری اجتماعی از دیدگاه مراجعین مؤسسات حمایتی غیردولتی می‌پردازد. مسئله موجود در باب پژوهش‌های انجام‌شده در حیطه مددکاری اجتماعی در ایران، این است که چرا از بدو تأسیس تاکنون، حرفه مددکاری اجتماعی مورد غفلت واقع شده و بیشتر پژوهش‌ها بر مسائل و مشکلات جامعه هدف و گروه‌های در معرض آسیب متمرکز بوده است؟ انجام پژوهش‌های مبتنی بر خود حرفه در ایران، می‌تواند به ارتقای حرفه و کار حرفه‌ای و جلوگیری از انجام مداخلاتی که اثربخشی مناسبی ندارند، کمک کند.

در این پژوهش سؤال اصلی این است که مؤلفه‌های رابطه حرفه‌ای از دیدگاه مراجعین چیست و یک رابطه حرفه‌ای از دید آنان چه ویژگی‌هایی دارد؟ همه مددکاران اجتماعی‌ای که در این حرفه تحصیل کرده و متخصص هستند، اصول و ارزش‌های مددکاری اجتماعی را آموخته‌اند اما حداقل در حرفه مددکاری اجتماعی، تاکنون پژوهشی در جهت فهم فاکتورهای رابطه حرفه‌ای از دید مراجعین انجام نشده است. مددکاری اجتماعی در ایران نسبت به حرفه‌های دیگر مثل روانشناسی، مشاوره، پرستاری و... دچار خلأ در منابع مختلف بوده و در جامعه ایران نیز نقش مددکاران اجتماعی چندان شناخته شده نیست. اگرچه در سال‌های اخیر شرایط تا حدودی بهتر شده و شناخت افراد نسبت به مددکاران اجتماعی تا حدودی افزایش یافته است اما همچنان در بحث‌هایی مثل فاکتورهای رابطه حرفه‌ای مؤثر از نظر مراجعان، خلأ پژوهشی وجود دارد.

از آنجاکه در حال حاضر یکی از رویکردهای مسلط در جهان در حیطه مددکاری اجتماعی، رویکرد مبتنی بر شواهد^۱ است، لازم است مددکاران اجتماعی در انجام پژوهش‌های مختلف در زمینه کار حرفه‌ای مددکاری اجتماعی کوشا باشند تا منابع موثقی با توجه به فرهنگ، ساختار سیاسی و اجتماعی جامعه ایران، در اختیار مددکاران اجتماعی در حوزه‌های مختلف، قرار گیرد. انجام چنین پژوهشی می‌تواند به ما این بینش را بدهد که مراجعین چه چیزی را رابطه حرفه‌ای می‌دانند و چه مؤلفه‌ای از مؤلفه‌های رابطه حرفه‌ای که مددکاران اجتماعی در دوران تحصیل خود آموخته‌اند، برای مراجعان اهمیت بیشتری دارد.

پیشینه پژوهش

در این بخش، پیشینه در دو دسته پژوهش‌های داخلی و خارجی مرور می‌شود. با توجه به نبود پژوهش مشابه در حوزه مددکاری اجتماعی، در بخش داخلی از پژوهش‌های مشابه در سایر حرفه‌های یاورانه استفاده شده است.

پیشینه داخلی

کیانی و همکاران (۱۳۸۷) در بررسی «ویژگی‌های شخصیتی و رعایت اخلاق حرفه‌ای در مشاوران و روانشناسان» (۱۱۰ مشاور و روانشناس تهران) دریافتند که ویژگی‌هایی مانند برونگرایی، اجتماعی بودن، همدلی بالا، میل به همکاری، نوع دوستی، فعال و اهل گفتگو بودن با رعایت اخلاق حرفه‌ای رابطه مثبت و معنادار دارند؛ در مقابل، حالت‌های عصبی، بی‌ثباتی و احساسات منفی (ترس، غم) با رعایت اخلاق حرفه‌ای رابطه معکوس دارند.

ورمقانی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «رابطه مشاور-مراجع، پیروی از درمان و رضایت مراجعان از مراکز خدمات روانشناسی و مشاوره» (روش همبستگی، ۱۰۷ مراجع) نشان دادند که بین رابطه مشاور-مراجع و رضایت از مراکز مشاوره رابطه مثبت وجود دارد و این رابطه از طریق افزایش حمایت عاطفی و اطلاعاتی، رضایت مراجعان را افزایش می‌دهد.

بابائیان و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان «عوامل بروز خشونت در روابط حرفه‌ای مددکاران اجتماعی» (تحلیل محتوای کیفی و مصاحبه با ۱۷ مددکار اجتماعی) عوامل بروز خشونت مددکاران نسبت به مراجعان را در پنج دسته شناسایی کردند: محدودیت‌های اداری، محدودیت‌ها و تفاوت‌های فردی مددجو، نقاط ضعف و تفاوت‌های فردی مددکار، تفاوت‌های جمعیت شناختی و مشکلات و آسیب‌های اجتماعی.

پیشینه خارجی

ریبنر و کنی‌پاز^۱ (۲۰۰۲) در مطالعه‌ای با عنوان «رابطه یاریگری موفق از دیدگاه مراجع» (روایت‌پژوهی با ۳۵ خانواده دارای مشکلات پیچیده) به دو حوزه کلی اشاره کردند: اول، عواملی که احساس برابری ایجاد می‌کنند (عشق، دوستی، عدم قضاوت)؛ دوم، همسویی رابطه یاریگری با هنجارهای اجتماعی (انعطاف‌پذیری، شانس^۲، صمیمیت بین فردی^۳، انجام مصاحبه در منزل مراجع).

1. Ribner and Knei-Paz

۲- شرکت کنندگان در این پژوهش، آشنایی با مددکار اجتماعی خود را از شانس خوب خود می‌دانستند.

۳- در این مقاله از واژه chemistry برای این مقوله استفاده شده است. برای خوانندگان طبق متن اصلی، از نزدیک‌ترین واژه به صحبت‌های شرکت کنندگان یعنی صمیمیت بین فردی استفاده شد.

مایتر^۱ و همکاران (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان «تقویت روابط مددکار اجتماعی و مددجو در خدمات حمایت از کودکان» (مصاحبه عمیق با ۶۱ والد درگیر با خدمات حمایت از کودک) ویژگی‌های منفی مددکاران اجتماعی از دیدگاه والدین را شامل: قضاوت کننده بودن، سرد و بی‌توجه بودن، گوش دهندگان ضعیف، انتقادناپذیر و عدم صداقت با مراجع گزارش کردند.

رولینز^۲ (۲۰۱۹) در پژوهشی کیفی با عنوان «مددکار اجتماعی-روابط با مراجع: دیدگاه مددکار اجتماعی» (مصاحبه با ۱۶ مددکار اجتماعی در خدمات کودکان و خانواده، نیو ساوت ولز^۳) مرکزیت رابطه مددکار-مراجع را برای دستیابی به نتایج تأیید کرد و ویژگی‌هایی چون تأمل انتقادی، ارتباط همدلانه، استفاده توسعه‌یافته از خود در عمل، هوش هیجانی، صبر، پشتکار و انرژی عاطفی را در مددکاران مؤثر شناسایی نمود.

گلazer^۴ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «رابطه یاریگری بین مددکاران اجتماعی و مراجعین در خدمات اجتماعی عمومی» (مصاحبه با ۱۴ مددکار و ۲۰ مادر مراجع، همراه با مشاهده و تحلیل متنی) عناصر مشترک درک شده از سوی مددکاران اجتماعی و مراجعان را شامل: عشق، حمایت، اعتماد، احساس امنیت، گوش دادن و احساس درک شدن و تلاش برای کمک ذکر کرده است.

در پژوهش‌های خارجی، رابطه حرفه‌ای مددکاران اجتماعی با مراجعان عمدتاً در حوزه‌های کاری مشخصی مانند خدمات حفاظت از کودک، خانواده‌های با مشکلات پیچیده، کودک و خانواده و خدمات اجتماعی عمومی بررسی شده است. اکثر این مطالعات با رویکرد کیفی انجام شده و به نتایج راهگشا و مفیدی دست‌یافته‌اند. در این

1. Maiter
2. Rollins
3. New South Wales
4. Glazer

پژوهش‌ها هم به دیدگاه مراجعان و هم به دیدگاه مددکاران اجتماعی درباره مؤلفه‌های رابطه حرفه‌ای پرداخته شده است.

در پژوهش‌های داخلی، بررسی مؤلفه‌های رابطه حرفه‌ای از دیدگاه مراجعان در حرفه مددکاری اجتماعی تاکنون انجام نشده است و پژوهش‌های موجود عمدتاً به حرفه‌های روانشناسان، مشاوران و پرستاران مربوط می‌شود. در بیشتر این پژوهش‌ها با متخصصان (مشاوران و روانشناسان) مصاحبه شده و عملاً تنها دیدگاه متخصصان مورد توجه قرار گرفته، نه دیدگاه مراجعان. تنها موردی که دیدگاه مراجعان در نظر گرفته شده، به ارتباط بین رضایت مراجع از مشاور و رضایت او از مرکز مشاوره محدود می‌شود. در حوزه مددکاری اجتماعی نیز پژوهش مرتبط، به عوامل بروز خشونت در مددکاران اجتماعی پرداخته و این عوامل را از خلال مصاحبه با خود مددکاران اجتماعی استخراج کرده است. مزیت پژوهش حاضر نسبت به پژوهش‌های پیشین در این است که به‌طور کلی مؤلفه‌های مورد نظر مراجعان مؤسسات غیردولتی (در حوزه زنان) را می‌سنجد تا رابطه حرفه‌ای را از دیدگاه آن‌ها تحلیل و بررسی کند.

مبانی نظری

مددکاری اجتماعی به‌عنوان یک حرفه تخصصی، در مداخلات خود از نظریه‌های گوناگون بهره می‌برد. در این بخش به مبانی نظری پرداخته می‌شود که در فهم مؤلفه‌های رابطه حرفه‌ای با مراجعین یاری‌رسان است.

نظریه روابط ابژه: در این نظریه، روابط اساسی‌ترین جنبه زندگی شناخته می‌شوند. «ابژه» به معنای ویژگی روابط بین فردی است. در روان‌شناسی من، روابط ابژه به توانایی فرد برای ایجاد روابط سازنده در بافت‌های گوناگون اشاره دارد. این نظریه بر جهان درونی روابط متمرکز است؛ جهانی که گاه حتی از روابط با جهان بیرون مهم‌تر است. گلدشتاین این جریان را «قدرت موقعیت بر فرد» نامیده است (والش، ۱۳۹۳: ۱۰۰).

نظریه بین فردی: کیزلر (۱۹۸۸) از سنت سالیوان (۱۹۵۳) پیروی کرد که بعدها لیری (۱۹۵۷) و کارسون (۱۹۶۹) آن را بسط دادند. در این مدل، رفتار بین فردی در دو بعد کنترل (تسلط - تسلیم) و وابستگی (دوستانه - خصمانه) مفهوم‌سازی می‌شود؛ به گونه‌ای که تسلط، تسلیم و دوستانه، دوستانه را برمی‌انگیزد. افراد آشفته معمولاً الگوهای بین فردی سفت و سختی دارند. اسمیت (۱۹۷۷) به نقل از سالیوان می‌گوید فرد همواره از عزت‌نفس خود دفاع می‌کند تا اضطراب ناشی از طرد یا ارزیابی منفی دیگران را دفع کند. به باور سالیوان، روابط بین فردی سالم به شخصیت سالم کمک می‌کند و روابط ناسالم به آن آسیب می‌رساند. ارتباط ضعیف ریشه بسیاری از تعارضات و ناسازگاری‌هاست (دانش‌لیلان و بیگ‌زاده، ۱۳۹۶: ۴۶).

نظریه ارتباطی: این نظریه، دیدگاه بین فردی، نظریه روابط ابژه، روان‌شناسی من، اگزستانسیالیسم، پست‌مدرنیسم و فمینیسم را ادغام می‌کند. برخلاف روانکاوی کلاسیک که در آن انتقال رخ می‌دهد، نظریه ارتباطی یک «سیستم دو نفره» است؛ درمانگر و مراجع هر دو در رابطه شرکت دارند و ارتباط از منظر هر دو متفاوت است. تغییر زمانی رخ می‌دهد که آن‌ها مشکلات را در رابطه ایجاد و سپس حل کنند (میچل، ۱۹۹۷). سافران و همکاران (۲۰۰۲) کلید تغییر درمانی را مذاکره درباره گسست‌های اتحاد می‌دانند. سافران و موران (۲۰۰۰) بر «فرا ارتباطات» (تلاش برای معنا بخشیدن به آنچه در رابطه درمانی اعمال می‌شود) به عنوان روش اصلی مذاکره و پرداختن به بن‌بست‌های درمانی تأکید کردند (Hill and Knox, 2009: 6-7).

نظریه شناختی: این نظریه از دهه ۱۹۶۰ در کار بالینی ظهور کرد و به مبنایی مؤثر برای مددکاری اجتماعی تبدیل شد. شناخت شامل باورها، تصورات، انتظارات، نگرش‌ها و ادراکات ماست. نظریه شناختی مبتنی بر این فرض است که عادت‌های تفکر، مبنای رمزگذاری، طبقه‌بندی و ارزیابی داده‌های محیطی و پاسخ به آنهاست. عواطف، پاسخ‌های روانی به ارزیابی شناختی درون‌دادها تعریف می‌شوند. فرد در شکل دادن به واقعیت نقش فعال دارد. تفکر انسان می‌تواند عقلایی یا تحریف‌شده باشد. آلیس و مک لارن (۱۹۹۸)

تفکر عقلایی را مبتنی بر شواهد بیرونی، حفظ کننده زندگی، هدایت کننده به سمت اهداف و کاهش دهنده تضادهای درونی می‌دانند. مددکاران اجتماعی نیز از سوگیری‌های شناختی مصون نیستند و باید نسبت به تأثیر آن بر ارزیابی‌های بالینی خود، آگاه باشند (والش، ۱۳۹۳: ۲۳۰).

رویکرد مبتنی بر نقاط قوت: پایه‌گذاران این رویکرد بر این باور بودند که تأکید افراطی بر مشکل و برجسب زدن، با ارزش و کرامت مراجعان (که از وظایف مددکاری اجتماعی است) تداخل دارد. ایده اصلی: مراجع، خانواده و اجتماع دارای نقاط قوت درونی یا بیرونی و منابع منحصر به فردی هستند. برای به کارگیری این رویکرد، مددکار اجتماعی نیاز به رابطه‌ای مبتنی بر اعتماد و صمیمیت با مراجع دارد تا مراجع آزادانه صحبت کند. او باید برای تسکین مراجع اقدام کند و مراجع را در ارزیابی و هدف گذاری مشارکت دهد. این رویکرد به ویژه در توانمندسازی کاربرد دارد (لانگر و لیتز، ۱۴۰۰: ۸۹-۹۶).

دیدگاه توانمندسازی: این نظریه ریشه در شناخت تفاوت‌های قدرت دارد. توانمندسازی افراد از طریق شناسایی قدرت‌های مشخص و رفع موانع ساختاری انجام می‌شود. این دیدگاه با رویکرد مبتنی بر قدرت و اصول مددکاری اجتماعی همسو است و به نظریه‌های انتقادی، تضاد و فمینیسم نیز پیوند دارد. مراجع به عنوان متخصص نیازها و موقعیت خود شناخته می‌شود و مددکار در مسیر توانمندسازی، راهنما و شریک اوست. به اعتقاد لی، این نظریه تلفیقی، کل نگر و مناسب افراد انگ خورده و آسیب پذیر است (لانگر و لیتز، ۱۴۰۰: ۲۲۹-۲۳۳). توانمندسازی فراسوی نگاه منفی به قدرت حرکت می‌کند و قدرت را توانایی نفوذ در جریان زندگی، اظهار خودارزشی، کار با دیگران برای اداره جنبه‌های عمومی و دسترسی به سازوکارهای تصمیم‌گیری تعریف می‌کند. موانع مستقیم قدرت (مانند عدم دسترسی به اطلاعات) و موانع غیرمستقیم (کمبود امکانات و ارزش‌های حامی نابرابری) در این دیدگاه بررسی می‌شوند (پارسونز و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۹-۳۰).

رویکرد مراجع محور: این رویکرد انسان‌گرایانه (راجرزی) به ارزش ذاتی و شأن همه انسان‌ها ارجح می‌نهد. این نظریه، غیرهدایتی است و معتقد است فرایند تغییر در بطن رابطه

حرفه‌ای مبتنی بر اعتماد تسهیل می‌شود. کارل راجرز فرض می‌کند مراجعان متخصص زندگی خود هستند و کیفیت رابطه، کلید تغییر است. مددکار باید در یافتن آنچه به مراجع کمک می‌کند از او تبعیت کند. به باور راجرز (۱۹۶۱)، ایجاد رابطه درمانی، ارتباط را برای مراجع آسان‌تر می‌کند. مشاور باید با حساسیت بفهمد مراجعان خود را چگونه می‌بینند و احساساتشان را بدون قضاوت درک کند. یکی از جنبه‌های کلیدی این روش این است که رابطه باز، صادق و بدون قضاوت به تنهایی برای ایجاد تغییر کافی است. نقش مددکار اجتماعی، قادر ساختن مراجع به احساس راحتی درباره آنچه بر او می‌گذرد است. در فضایی سرشار از اعتماد، پذیرش و گوش دادن ماهرانه، مراجع بینش بیشتری می‌یابد و این درک به تغییراتی در زندگی او می‌انجامد که به مدیریت بهتر مسائل کمک می‌کند (Riggall, 2012: 23).

چارچوب مفهومی

رابطه حرفه‌ای در مددکاری اجتماعی را می‌توان به مثابه «بستر اصلی مداخله و تغییر» در نظر گرفت؛ بستری که نه تنها ابزار تحقق اهداف حرفه‌ای است، بلکه در بسیاری موارد خود رابطه، هدف مداخله محسوب می‌شود. رابطه حرفه‌ای از منظر نظریات منتخب و اطلاعات به دست آمده از پژوهش‌های انجام شده، به عنوان محور اصلی این پژوهش در نظر گرفته می‌شود.

به صورت کلی رابطه در زندگی انسان دریچه‌ای رو به جهان بیرون است و به واسطه آن، افراد به تعاملات خود با جهان اجتماعی و دیگر هموعان خود، جامه عمل می‌پوشانند. این رابطه در هر موقعیت کارکرد متفاوتی دارد اما زمانی که فردی به عنوان مراجع به مددکار اجتماعی برای حل مسئله خود رجوع می‌کند، در قدم اول بین این دو نفر رابطه‌ای شکل می‌گیرد که ما در کار با مراجعان آن را رابطه حرفه‌ای می‌دانیم. این رابطه حرفه‌ای طبق نظریات و پژوهش‌هایی که طی سالیان دراز اصول و ارزش‌های حرفه‌ای یاورانه

به خصوص مددکاری اجتماعی را شکل داده است، مستلزم پیروی از چهارچوب، اصول و ارزش‌های خاصی است.

مددکاران اجتماعی در طی تحصیلات تخصصی خود، می‌آموزند که برای شروع یک رابطه و شکل‌گیری درست آن، لازم است تا طبق مفاهیم اصلی رویکرد مراجع‌محوری راجرز و پژوهش‌های ذکرشده در بخش پیشینه پژوهشی، مراجع را بی‌قیدوشرط بپذیرند، تلاش کنند تا با وی همدلی کنند، گرم و صمیمی باشند، مراجعان را قضاوت نکنند و به‌خوبی به آنان گوش فرا دهند. در ادامه برقراری رابطه، همچنین مددکاران اجتماعی باید نسبت به مفاهیم رویکرد شناختی چون طرح‌واره‌ها و تحریف‌های شناختی که می‌تواند باعث اخلال در روند رابطه حرفه‌ای شده و مانع پیشرفت آنان در کار با مراجعان خود شود، آگاه باشند. مددکاران اجتماعی همچنین باید توجه کنند، همان‌گونه که نظریه روابط ابژه به ما متذکر می‌شود، هر فرد در گذشته خود روابطی داشته و الگوهای اولیه روابط خود را وارد رابطه حرفه‌ای می‌کند. در دل رابطه یکی از بزرگ‌ترین موانع پیشرفت می‌تواند، پدیده انتقال و انتقال متقابل باشد که لزوم گوش‌به‌زنگی و خودآگاهی مددکار اجتماعی را یادآور می‌شود.

در راه رسیدن به اهداف مداخله از طریق رابطه حرفه‌ای باید توجه داشت که بدون بهره‌مندی از مفاهیم نظریه توانمندسازی شامل تلاش در جهت بازتولید قدرت و احترام به خواست مراجع و همچنین مفاهیم رویکرد نقاط قوت از قبیل تأکید بر توانمندی‌های مراجع و لزوم مشارکت وی در تدوین اهداف و راه رسیدن به آن‌ها در قالب رابطه حرفه‌ای، رسیدن به اهداف مدنظر مددکار اجتماعی دشوار و حتی غیرممکن می‌شود.

در پایان راه نیز مددکار اجتماعی باید آگاه باشد که همان‌گونه که در نظریه روابط ابژه به ما یادآوری می‌شود، در طی این مسیر بین مراجع و مددکار اجتماعی دلبستگی به وجود آمده که برخورد مناسب با آن، نیازمند خاتمه‌ای مناسب با شرایط است.

در جمع‌بندی می‌توان گفت: رابطه حرفه‌ای در مددکاری اجتماعی بستر شکل‌گیری تغییر است. نظریه روابط ابژه بر ریشه‌های هیجانی و بین فردی، نظریه شناختی بر

ساختارهای ادراکی، رویکرد نقاط قوت بر ظرفیت‌ها، رویکرد توانمندسازی بر عدالت و توزیع قدرت، و رویکرد مراجع محور بر کیفیت انسانی رابطه در شروع، ادامه و پایان را رابطه حرفه‌ای تمرکز دارند. ترکیب این دیدگاه‌ها چارچوبی منسجم فراهم می‌کند که رابطه حرفه‌ای را پدیده‌ای چندبعدی، پویا و تحول‌آفرین نشان می‌دهد.

سؤالات متکی بر چارچوب مفهومی

- ویژگی‌های یک رابطه حرفه‌ای مؤثر از دیدگاه مراجعین چیست؟
- مراجعان چه رابطه‌ای را یک رابطه حرفه‌ای می‌دانند؟
- مراجعین از رابطه حرفه‌ای با مددکار اجتماعی چه انتظاراتی دارند؟
- تجربه مراجعان در برخورد با مددکاران اجتماعی متمرکز بر رابطه حرفه‌ای چگونه است؟

روش^۱

پژوهش حاضر با رویکرد کیفی و به روش توصیفی-اکتشافی انجام شده است. این رویکرد برای مطالعه پدیده‌های پیچیده انسانی مانند «رابطه حرفه‌ای» در مددکاری اجتماعی که نیازمند درک عمیق از دیدگاه ذی‌نفعان (مراجعین) است، مناسب است. برای تحلیل اطلاعات نیز از تحلیل مضمون یا تماتیک بهره گرفته شده است. مشارکت‌کنندگان در این پژوهش ۲۰ نفر از مراجعین (زنان بزرگسال) موسسه‌های غیردولتی در حیطه زنان و کودکان، سوءمصرف مواد مخدر، بیماری‌های خاص و خانواده کودکان دارای معلولیت جسمی بودند که به روش نمونه‌گیری هدفمند از بین مراجعان انتخاب شدند. مشارکت‌کنندگان در بازه سنی ۲۰ تا ۶۱ سال قرار داشتند و در این پژوهش با مراجعینی که بیش از شش ماه با مددکاران اجتماعی مؤسسات غیردولتی در ارتباط بوده و تحت

حمایت موسسه بوده‌اند، مصاحبه شد. روند اخذ مصاحبه نیز تا رسیدن به اشباع اطلاعات ادامه داشت. معیار خروج از این پژوهش ارتباط با مددکار اجتماعی و موسسه حمایتی در مدتی کمتر از ۶ ماه و یا دولتی بودن موسسه حمایتی بود. داده‌های پژوهش همچنین، با روش مصاحبه عمیق جمع‌آوری شد.

در این پژوهش برای افزایش قابلیت اعتماد، تلاش شد تا حد امکان مشارکت کنندگان پژوهش از حوزه‌های مختلف و مؤسساتی که در حوزه‌های مختلف فعالیت می‌کنند، انتخاب شوند. حوزه‌های اعتیاد و خانواده، کودکان، توانمندسازی زنان، بیماران درگیر بیماری خاص، خانواده کودکان معلول جسمی حرکتی، جزو حوزه‌هایی بود که با آنان مصاحبه شد. پژوهشگر به مدت دو ماه در میدان پژوهش حضور داشت و با مشارکت کنندگان در ارتباط بود و برای بهبود رابطه با مشارکت کنندگان، در کلاس‌ها و جلسات آنان شرکت کرده تا با شرکت کنندگان و شرایطشان، بیش‌تر آشنا شود.

جهت اطمینان از صحت اطلاعات ثبت‌شده، پژوهشگر در پایان هر مصاحبه نکته‌های اصلی ذکرشده در هر مصاحبه را با مشارکت کنندگان چک کرده و به‌صورت اختصاصی از پنج نفر از مشارکت کنندگان کمک گرفت و آنان صحت اطلاعات ثبت‌شده را تأیید کردند. در ادامه نیز مفاهیم و عبارات موردنظر توسط دو تن از اساتید مددکاری اجتماعی و یکی از اساتید گروه جامعه‌شناسی دانشگاه علامه طباطبائی تهران تأیید و اصلاح شد. همچنین سن سوژه‌های پژوهش نیز مختلف بوده و نمونه‌گیری تا رسیدن به اشباع اطلاعاتی ادامه داشت.

یافته‌ها

برای ورود به مبحث یافته‌ها قبل از هر چیز، به ویژگی‌های جمعیت شناختی مشارکت کنندگان پژوهش می‌پردازیم.

جدول ۱- ویژگی‌های زمینه‌ای مشارکت‌کنندگان

ردیف	نام ^۱	سن	وضعیت تاهل	تعداد فرزند	سطح تحصیلات	مدت زمان ارتباط با مددکار اجتماعی	علت مراجعه	حوزه فعالیت سازمان
۱	زهرا	۲۰	متاهل	۱	ابتدایی	شش ماه	زن سرپرست خانوار	زنان و کودکان بد سرپرست
۲	رقیه	۵۰	متاهل	۳	بی‌سواد	یک سال	زن بدسرپرست	زنان و کودکان بد سرپرست
۳	مریم	۳۵	متاهل	۲	دیپلم	نه سال	زن بد سرپرست	زنان و کودکان بد سرپرست
۴	ساره	۳۲	متاهل	۲	بی‌سواد	هشت ماه	مادر کودک معلول	کودکان دارای معلولیت
۵	فاطمه	۳۸	مطلقه	۱	راهنمایی	سه سال	زن سرپرست خانوار	زنان و کودکان بد سرپرست
۶	ربابه	۴۹	مطلقه	۳	بی‌سواد	دو سال	زن سرپرست خانوار	زنان و کودکان بد سرپرست
۷	ثریا	۲۹	متاهل	۱	ابتدایی	یک سال و نیم	همسر مصرف‌کننده مواد مخدر و اعتیاد	
۸	سهیلا	۴۶	مطلقه	۴	ابتدایی	پنج سال	زن سرپرست خانوار	زنان و کودکان بد سرپرست
۹	لیلا	۳۱	متاهل	۲	بی‌سواد	یک سال	زن سرپرست خانوار	زنان و کودکان بد سرپرست
۱۰	حوریه	۲۶	متاهل	۲	بی‌سواد	هفت ماه	زن بد سرپرست	زنان و کودکان بد سرپرست

۱- اسامی در نظر گرفته شده در جدول، برای حفظ اصل رازداری و گمنام بودن مشارکت‌کنندگان در پژوهش، مستعار هستند.

ردیف	نام ^۱	سن	وضعیت تأهل	تعداد فرزند	سطح تحصیلات	مدت زمان ارتباط با مددکار اجتماعی	علت مراجعه	حوزه فعالیت سازمان
۱۱	زهره	۵۴	متأهل	۷	سوادآموزی	سه سال	زن سرپرست خانوار	زنان و کودکان بد سرپرست
۱۲	نرگس	۴۰	متأهل	۲	دیپلم	دو سال	بیمار	بیماری‌های خاص
۱۳	سمیه	۵۲	متأهل	۱	دیپلم	دو سال	بیمار	بیماری‌های خاص
۱۴	اکرم	۳۱	مجرد	ندارد	سال اول دانشگاه	یک سال	بیمار	بیماری‌های خاص
۱۵	مرضیه	۳۶	مجرد (فوت همسر)	۱	دیپلم	دو سال	بیمار	بیماری‌های خاص
۱۶	شیرین	۴۵	متأهل	۲	راهنمایی	یک سال	بیمار	بیماری‌های خاص
۱۷	پوران	۶۱	متأهل	۳	ابتدایی	سه سال	مادر مصرف‌کننده	مواد مخدر و اعتیاد
۱۸	زیبا	۴۳	متأهل	۳	دیپلم	دو سال و نیم	همسر مصرف‌کننده	مواد مخدر و اعتیاد
۱۹	افسانه	۳۸	مطلقه	۲	دیپلم	سه سال	همسر مصرف‌کننده	مواد مخدر و اعتیاد
۲۰	الهام	۲۸	متأهل	۱	دیپلم	یک سال	همسر مصرف‌کننده	مواد مخدر و اعتیاد

بعد از مصاحبه با مشارکت کنندگان پژوهش و پیاده‌سازی آنان، مطالعه دقیق مصاحبه‌ها و کدگذاری مفاهیم مشابه، از خلال این مصاحبه‌ها و کدهای در نظر گرفته‌شده، به مضامین زیر دست‌یافتیم.

جدول ۲- مضامین اصلی و فرعی به‌دست‌آمده از پژوهش

مضامین اصلی	مضامین فرعی	کدها
دالان امن	خلق نیکو	خوش اخلاقی، گشاده‌رویی، خنده‌رو بودن، شوخی کردن، عشق ورزیدن، صبر داشتن و باحوصله بودن.
	وفای به عهد	وعده‌دروغ ندادن و عمل کردن به قول‌های خود.
	ناخدای ماهر کشتی احساسات	توانایی کنترل احساسات در مددکار اجتماعی و از روی احساسات تصمیم نگرفتن.
	قضاوت نکردن	پرهیز از قضاوت ظاهر، ملیت، شرایط جسمانی، بیماری، شرایط خانوادگی مراجع.
	گوش دادن فعال	گوش دادن به صحبت‌های مراجع، تمرکز حواس حین صحبت‌های مراجع، پرسیدن سؤال‌های جزئی، راهنمایی‌های مطابق با صحبت‌های مراجع، پرهیز از کار با تلفن همراه و کامپیوتر حین صحبت مراجع.
	برخورد محترمانه	محترمانه خطاب کردن مراجع، خوب صحبت کردن با او، معطل نکردن مراجع، پرهیز از دخالت در زندگی خصوصی و شخصی مراجع.
	کیمیای حمایت و پیگیری	ارائه خدمات حمایتی، در دسترس بودن حین نیاز، در تماس بودن با مراجع، پیگیری وضعیت سلامت و خانواده مراجع.
	پل درک	خود را به‌جای مراجع گذاشتن، درک کردن.
	آینه‌هاش نه منشور	توجه به نیازهای مراجع، پاسخ‌گویی مناسب به نیاز مراجع، انتقال درست نیازهای مراجع از طریق گزارش.
	شیشه‌الوان تشویق	اعتمادبه‌نفس دادن به مراجع، توجه به توانایی‌های او، تشویق در راستای تغییر و حرکت روبه‌جلو.
	بیا تا گل برفشانیم	پرسیدن نظر مراجع، مشورت با او، پرهیز از گداپروری.
	نیروی آگاهی	ارائه راهنمایی مناسب، اطمینان حاصل کردن از اینکه مراجع مطالب را فهمیده است، پاسخ‌گویی مناسب در ارتباط با مراجع.

	تا کجا می‌توانی به دنیای من وارد شوی؟	پرهیز از صمیمیت بیش‌ازحد، پرهیز از دخالت در امور شخصی مراجع
	توجه به نیازهای احساس شده	توجه به فرزندان مراجع، پیگیری وضعیت ایشان، صمیمیت با آن‌ها.
موانع رابطه حرفه‌ای	خلق ناپسند	تند صحبت کردن، تأکید منفی بر ملیت مراجع، عصبانی بودن، احساس برچسب خوردن از سمت مددکار اجتماعی.
	تهدید به رها کردن	تهدید به بستن پرونده مراجع، اجبار به برقراری ارتباط با کسانی که مراجع دوست ندارد.
	گوش نامحرم نباشد جای پیغام سروش	بی‌توجهی مددکار اجتماعی به صحبت‌های مراجع، بی‌توجهی مددکار اجتماعی به خواسته مراجع.
	وعده بهشتی دروغین	سر دواندن مراجع، فریب دادن و گول زدن وی.
	من چوپان دروغ‌گو نیستم.	باور نکردن حرف مراجع، تماس با بقیه اعضای خانواده جهت راستی آزمایی صحبت‌های مراجع.
	کور کردن چراغ رازداری	نگه نداشتن راز مراجع، برملا کردن رازهای مراجع در نزد افرادی جز سرپرست واحد (مثل مدرسه فرزند مراجع)، اینکه مراجع حرف‌های بین مددکار و خود را از دیگری بشنود.
	این‌گونه رهایم نکن	آماده نکردن مراجع برای فرآیند خاتمه، عدم اطلاع به شرایط به مراجع، تغییر اجباری مددکار اجتماعی.
	منابع موسسه	کمبود خواربار و مواد غذایی، بی‌کیفیتی بسته‌های اوراق ارائه‌شده، نبود خدمات همیشگی.
	قدرت موسسه	اجازه مدیران و بالادستی‌های موسسه
ساختار هرم‌ها	تغییر مداوم کارگزاران	ترک زودهنگام موسسه توسط مددکار اجتماعی، تکرار تغییر مددکاران اجتماعی، مددکاران اجتماعی، احساسات غم و اندوه

برای درک و تصویرسازی بهتر نسبت به یافته‌های پژوهش، در این پژوهش از مفاهیم مصر باستان بهره می‌گیریم. رابطه حرفه‌ای، در حکم گنجینه‌ای است که می‌تواند فرآیند مددکاری اجتماعی و میزان تأثیرگذاری آن را دست‌خوش تغییر کند. به همین منظور، در این پژوهش رابطه حرفه‌ای را در حکم گنجینه‌ای تصور می‌کنیم که در عمق یکی از اهرام ثلاثه مصر مدفون شده و برای رسیدن به آن مددکار اجتماعی باید وارد اهرام شود. در مسیر یافتن این گنجینه نقشه راهنمایی وجود دارد که همان کدهای اخلاقی است که تاکنون در کتاب‌های مختلف و واحدهای درسی متنوع، به ما مددکاران اجتماعی ارائه شده است. حال برخی از این کدها که از نظر مراجعین پراهمیت‌تر بوده و به آن‌ها اشاره کرده‌اند، خشت‌هایی محسوب می‌شوند که در دنیای پر رمز و راز اهرام، می‌توان بدون نگرانی بر آن‌ها پا گذاشت و جلو رفت. بدون اینکه تله‌ای رسیدن ما به رابطه حرفه‌ای را تحت‌الشعاع قرار دهد (دالان امن).

از سمت دیگر، تله‌ها و نیابدهایی در مسیر شکل‌دهی رابطه حرفه‌ای و رسیدن به گنجینه موردنظر وجود دارد که می‌تواند باعث سقوط مددکار اجتماعی یا انحراف وی از مسیر درست باشد (اژدهای بر سر راه). در نهایت نیز به شرایط ساختاری می‌پردازیم که شاید نقش مددکار اجتماعی در آن کمرنگ باشد اما رابطه او با مراجع را تحت تأثیر قرار می‌دهد. مثل قوانینی که باید در اهرام از آن‌ها پیروی کرد و در صورت زیر پا گذاشتن آنان، نفرین فراغنه دامن مددکار اجتماعی را خواهد گرفت و او را از هرم حذف خواهد کرد.

دالان امن:

بخش اول کاوش مددکار اجتماعی با عنوان دالان امن مشخص شد. دالان امن در فرآیند مددکاری اجتماعی، شامل خشت‌های مورداطمینانی است که از ملاقات اولیه مددکار اجتماعی با مراجع آغاز شده و تا خاتمه این راه ادامه دارد. این خشت‌ها علاوه بر اینکه در راه رسیدن به رابطه حرفه‌ای، مددکار اجتماعی را یاری کرده و راه رسیدن به آن

را آسان‌تر می‌کنند، همچنین محیطی امن برای مددکار اجتماعی و مراجع فراهم می‌سازد تا آنان بتوانند، در بستری دربردارنده امنیت روانی و اعتماد، بدون نگرانی نسبت به مسائل بیرونی، با یکدیگر ارتباط مناسبی برقرار کرده و فرآیند مددکاری اجتماعی را جلو ببرند.

خلق نیکو:

خوش اخلاق بودن، پیشانی گشاده داشتن، شوخی کردن، صبور بودن و... توصیفاتی بود که مراجعین از مددکار اجتماعی مدنظر خود داشتند. از نظر آن‌ها مددکار اجتماعی باید انسانی گشاده‌رو و مهربان باشد و با آنان به‌خوبی برخورد کند. برخورد اولیه مددکار اجتماعی با مراجع، چیزی است که ادامه رابطه مددکار اجتماعی و مراجع را تا حد زیادی تحت تأثیر قرار می‌دهد. اکثر مراجعین در پاسخ به سؤالات مصاحبه به این نکته اشاره کردند که بعد از برخورد خوب مددکار اجتماعی بود که با او احساس راحتی کردند. ثریا از اخلاق خوش مددکار اجتماعی‌اش تقدیر کرد و گفت:

«همون اولش که قرار بود ایشون مددکار من باشه، ما خیلی دوستانه باهم صحبت کردیم. از اون لحظه منم دیگه باهاشون راحت شدم. مثل یک خواهر باهام صحبت کرد، خدایی خیلی اخلاقش هم خوبه.»

زهرآ از رفتار محترمانه و خوش‌رو بودن مددکار اجتماعی پرونده‌اش خوشحال بود و همزمان در پاسخ به این سؤال که چه چیزی بیش‌تر از همه در خصوص مددکار اجتماعی‌تان برایتان اهمیت دارد، گفت:

«مددکارم خیلی خانم خوش‌رویه، باهام محترمانه صحبت می‌کنه، حواسشو می‌ده بهم وقتی حرف می‌زنم باهاش. حالا من با بقیه تماس ندارم، نمی‌دونم چطورین ولی این خانوم مددکار من خوبه... برام مهمه که آدم خوش اخلاقی هم باشه، باهام بد برخورد نکنه.»

نرگس که تجربیات بدی داشت درباره مددکار خود گفت:

«اخلاق خب خیلی مهمه. اینکه من با یه شرایط واقعاً بد دارم میام اینجا و خب

شرایطم جوریه که هرکسی منو قبول نمی‌کنه. حالا این وسط آگه مددکار هم باهام بد برخورد کنه من واقعاً دیگه از بین می‌رم. ولی وقتی میام اینجا و می‌بینم مددکارا خوش برخوردن، انگار یه ذره آروم می‌شم.»

وفای به عهد:

مقوله دیگری که مراجعین بر آن تأکید داشتند، خوش‌قولی و وفای به عهد از سمت مددکار اجتماعی بود. برخی از مراجعان، با توجه به تجربیات قبلی خود، خواستار خوش‌قول بودن مددکار اجتماعی مسئول پرونده‌شان بودند و به نظر آن‌ها وفای به عهد یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های یک مددکار اجتماعی خوب بود. ساره در این باره گفت:

«به نظرم مددکار باید خوش‌قول باشه. یعنی آگه بهم می‌گه امروز میام بازدید یا فردا میام، حتماً بیاد یا بهمون اطلاع بده که نمیاد. نه اینکه ما رو منتظر نگه داره و بعد برای تبرئه خودش بگه نه من اومدم.»

زیبا نیز در خصوص خوش‌قولی نظری هم‌راستا با نظر ساره داشت، جز اینکه به نکته دیگری اشاره کرد:

«راستش من برام مهمه که مددکارم به حرفش عمل کنه. یعنی یا حرفی بهم نزنه، یا آگه می‌زنه دیگه پای اون حرف وایسته. اینجوری نباشه که امروز بهم بگه میام خونه‌ات برای بازدید بعد نیاد یا بهم بگه امروز بیا ارزاق ببر، بعد بگه نه هنوز چیزی نیاوردن و چیزی نداریم بهت بدیم. اینجوری منو همش بکشونه موسسه و برای هیچی باشه.»

ناخدای ماهر کشتی احساسات:

از نظر مراجعین، مددکار اجتماعی قابل‌اعتماد، باید بتواند افسار کشتی ناآرام احساساتش را به خوبی در دست داشته و آن را در طوفان‌های مختلف کنترل کند. از این رو

شاید بتوان مددکار اجتماعی را به ناخدای ماهری تشبیه کرد که سعی می‌کند، در ناملایمات مختلف کشتی احساسات خود را مهار کند.

سهیلا درباره مددکار اجتماعی که می‌تواند با او رابطه خوبی برقرار کند گفت:
«مددکاری که بتونم بهش اعتماد کنم، مددکاریه که از رو احساسات زود تصمیم‌نگیره، احساساتی نباشه، منظورم آینه که با عقل و منطقش تصمیم‌بگیره، بتونه احساساتش و کنترل کنه. مثلاً آگه من الان دارم پیشش گریه می‌کنم، بتونه منو آروم کنه نه که بشینه با من گریه کنه.»

پوران درباره کنترل احساسات مددکار اجتماعی چنین نظری داشت:
«به نظر من مددکار باید قوی باشه، نه اینکه یه آدم احساسی باشه که سریع اشکش دربیاد یا زود جوش بیاره. من که میام اینجا، دارم برای این میام که یکی حمایت کنه، یکی پشتم باشه. آگه قرار باشه بشینم و گریه کنم و مددکار هم باهام گریه کنه، خب بدبختی‌های من انقدر زیاده، که اصلاً کار به اینجاها نمی‌کشه و هیچ کمکی نمی‌تونه بهم بکنه. از صبح تا شب باید با هم گریه کنیم.»

قضاوت نکردن:

در خصوص این مقوله، شایان ذکر است که مراجعین موسسه‌های مختلف، همگی مشکلات و مسائلی دارند که به قول خودشان، چاره‌ای جز حضور و یاری گرفتن از موسسه ندارند و این موسسه و مددکار اجتماعی آن، امید آخر آن‌ها است. حال تصور کنید که مراجعی با مشکلی خاص (مثلاً بیماری خاص) به مددکار اجتماعی رجوع کند و مددکار اجتماعی او را قضاوت کند. علی‌رغم اینکه یکی از اصول حرفه مددکاری اجتماعی، پذیرش بی‌قید و شرط مراجع است، اگر مددکار اجتماعی‌ای این اصل را رعایت نکند، احتمال برقراری رابطه حرفه‌ای با این مراجع توسط این مددکار اجتماعی چقدر است؟ مراجعینی که با آن‌ها مصاحبه شد، با توجه به فیلد موسسه‌ای که آنان را زیر چتر حمایتی خود گرفته بود، نسبت به قضاوت شدن واکنش‌های مختلفی داشتند. حساسیت

نسبت به قضاوت شدن در بین بیماری‌های خاص، سوء مصرف مواد و اتباع به ترتیب بیشتر بود اما همگی در اینکه مددکار خوب و مددکاری که می‌توان رابطه خوبی با او تشکیل داد، مددکاری است که قضاوت گر نباشد، اتفاق نظر داشتند.

اکرم از برخورد صحیح مددکاران اجتماعی خود گفت:

«شرایط من خیلی سخت بود. توی خانواده خیلی اذیت شدم، هرکسی از راه رسید، حتی خواهر و برادر خودم، یه چیزی بارم کرد. ولی خدا رو شکر اینجا فرق داشت. من رو حتی خانواده خودم هم قضاوت کردن. ولی اینجا نه.»
سمیه درباره قضاوت شدن این گونه صحبت کرد:

«مددکارها اینجا خیلی خوبن. اصلاً قضاوت نمی‌کنن. خب ما بیماریم دیگه. روز اول که اومدیم اینجا، من خودم انتظار داشتم الان کلی بازخواست کنم که چی شده و این حرفا ولی برگشتن بهم گفتن که به ما هیچ ربطی نداره که شما چطور و از چه راهی مبتلا شدین. اون برمی‌گرده به زندگی و حریم خصوصی خودتون. اصلاً مهم نیست که تا الان چه اتفاقی افتاده و چه کار کردید. مهم از اینجا به بعده که ما می‌خواهیم بهتون کمک کنیم. خب شما باشی این حرف چقدر بهت امنیت و حس خوب میده؟»

گوش دادن فعال:

گوش دادن فعال مهارتی در حرفه مددکاری اجتماعی است که به مددکار اجتماعی کمک می‌کند تا صحبت‌های مراجع را درک کرده و خود را به دنیای او نزدیک کند. همچنین به مراجع کمک می‌کند تا رابطه بهتری با مددکار اجتماعی برقرار کند. در واقع می‌توان گوش دادن فعال را یکی از مهم‌ترین سازنده‌های رابطه حرفه‌ای مؤثر بدانیم. چرا که در سایه این مهارت، طبق گفته خود مراجعین آن‌ها احساس دیده شدن، شنیده شدن و مهم بودن می‌کنند و قادرند بهتر به مددکار اجتماعی اعتماد کرده و با او ارتباط بهتری برقرار کنند.

ربابه مددکار اجتماعی فعلی خود را با مددکار سابقش مقایسه کرد و تفاوت آن‌ها را توضیح داد:

«این مددکار زیاد خوب نبود، انگاری زیاد حوصله نداشت، وقت نمی‌داشت. ولی قبلی خیلی آدم خوبی بود. قشنگ با آدم حرف می‌زد، بهم گوش می‌داد. ازم سؤال‌هایی می‌کرد که معلوم بود داره گوش می‌ده به حرفم.»
رقیه همچنین از تأثیر گوش ندادن مددکارش به خود، روی احساساتش نسبت به او صحبت کرد:

«مددکارم خیلی خانوم خوییه، خوش‌روعه ولی به حرفام گوش نمی‌ده منم زیاد بهش امید نداشتم. چون هرچی بگم به حرفم گوش نمی‌ده.»
شیرین عقیده داشت:

«راستش به نظر من مددکار باید بلد باشه خوب گوش بده. شکر خدا که مددکارای ما همه اینطوری بودن. ولی مددکار باید شنونده خوبی باشه.»

برخورد محترمانه:

اصل کرامت انسانی در مددکاری اجتماعی یکی از مهم‌ترین پایه‌های این حرفه محسوب می‌شود. این اصل به ما یادآوری می‌کند که مراجعین با هر مسئله، شرایط و میزان کارکردی، به‌خودی‌خود انسان بوده و لایق حفظ کرامت و احترام هستند. حفظ احترام مراجع، برای سوژه‌های تحقیق از اهمیت بالایی برخوردار بوده و آن‌ها احترام گذاشتن مددکار اجتماعی به خود را یکی از دلایل رابطه خوبی می‌دانند، که اکنون با مددکار اجتماعی برقرار کرده‌اند.

حوریه که از برخورد مددکار اجتماعی‌اش راضی است، چنین گفت:
«مددکارشون خیلی باهامون خوب صحبت می‌کنه پشت فامیلی‌ام جان می‌ذاره یا بهم میگه مامان فلانی. خیلی هم احترامم و حفظ می‌کنن.»
مرضیه درباره مددکار اجتماعی خود گفت:

«انصافاً همیشه احترام منو نگه داشتن و خیلی خوب باهام برخورد کردن.»

شیرین از تجربه خوب خود گفت:

«می‌دونید من خیلی تجربه این و دارم که مردم از من خودشونو کنار کشیدن و یه جووری نگاهم کردن. اینجا ولی انگاری با همه جا فرق می‌کنه. محترمانه باهام صحبت می‌کنن. بار اول که اومدم بهم گفتن جای میل دارید؟ خیلی بهم چسبید که انقدر دارن تحویلیم می‌گیرن. آگه جای دیگه‌ای بود فقط با عصبانیت می‌گفتن خانوم کارت چیه ولی اینجا از این خبرا نیست. از مسئول روابط عمومی گرفته تا مدیر عامل و مددکار، همه اینجا با ما محترمانه برخورد می‌کنن.»

کیمیای حمایت و پیگیری:

پیگیری بخش مهمی از ارائه خدمات و مداخلات مددکاری اجتماعی است که می‌تواند، سبب رابطه بهتر مددکار اجتماعی و مراجع شود. طبق تجربه خود مراجعین، زمانی که مددکار اجتماعی پیگیر وضعیت مراجعین است، آنان احساس بهتری نسبت به همه فرآیند مددکاری اجتماعی دارند. در کنار پیگیری حامی بودن نیز، یکی از نکاتی است که می‌تواند، رابطه حرفه‌ای بین مددکار اجتماعی و مراجع را تحت تأثیر قرار دهد. طبق اطلاعات به دست آمده از مصاحبه‌های انجام شده، مراجعینی که بیشتر احساس می‌کنند، تحت حمایت مددکارشان هستند، با آنان رابطه بهتری برقرار می‌کنند.

ربابه اما چندان از شرایط خود راضی نبود:

«مددکارای من بدبختانه اصلاً پیگیری نمی‌کنن که هیچ یه خبرم بهم نمیدن. من از عید تا حالا پرونده‌ام و بستن و بهم اصلاً خبر ندادن. اصلاً کسی هم بهم نگفته که چرا داره بسته میشه. خب شما جای من چجوری قراره به مددکار بعدی اعتماد کنم؟»

افسانه معتقد بود:

«مددکار من واقعاً حامیه. خدا خیرش بده هر وقت تماس گرفتم بوده، هر وقت رفتم بوده. در کل خیلی برام وقت گذاشته تا حالا.»

لیلا تجربه خود را این گونه بیان کرد:

«اولین بار که من اومدم پیش مددکار اینجا بود. من دخترم و آوردم اینجا ثبت نام کردم تا یاد بگیرم مشق بنویسم، بهم گفتن هفته‌ای چند روز بیارش اینجا تا اینکه مدرسه تعطیل شد. الانم که مدرسه تعطیل شده همچنان پیگیرن و چند وقت یک بار بهم زنگ می‌زنن که چیزی نیاز نداریم، حالمون چطوره، شوهرم چطوره، سرکار میره، خرجی برامون میاره و اینا. خیلی خوبه که براشون مهمیم.»

پل درک:

درک کردن مراجعان نیز مؤلفه دیگری بود که سوژه‌های پژوهش به آن پرداختند. از نظر آن‌ها همیشه نمی‌توان از مددکار اجتماعی انتظار داشت تا همه شرایط را درک کند اما بهتر است مددکار اجتماعی تلاش کند تا خود را به دنیای مراجع نزدیک سازد. پل درک عنوانی است که برای این مضمون انتخاب شد و دلیل اصلی تشبیه درک به یک پل، آنجایی است که درک مراجع می‌تواند، پلی برای ورود مددکار اجتماعی به دنیای وی باشد.

ثریا، ربابه، ساره و لیلا درباره درک مددکار اجتماعی معتقد بودند:

«ما میایم اینجاها که یکی بهمون گوش بوده و درک کنه به نظر من مددکار باید درک بالایی داشته باشه و خودش و جای مراجعش بذاره مشکلس رو تا جایی که می‌تونه حل کنه.»

نرگس گفت:

«مددکاری که من تا حالا باهاشون ارتباط داشتم، خدایی خوب درک می‌کردن. می‌فهمیدم که دارن سعی می‌کنن خودشون رو جای من بذارن تا بفهمن باید چی کار کنن و چه کمکی بهم کنن. هرچند که خب سخته واقعاً. من خودم الان نمی‌تونم بگم بچه‌مو درک می‌کنم. بالاخره هر آدمی فکر خودش رو داره، اخلاق خودش رو داره، شرایط خودش رو داره. همه این چیزها رو آدم باید بهش فکر کنه دیگه ولی خب با همه اینا واقعاً مددکارهای ما دارن تلاششون رو می‌کنن.»

آیین‌ها باش نه منشور:

آیین‌ها باش نه منشور عنوانی است که برای مضمون انتقال نیازهای مراجعین توسط مددکار اجتماعی انتخاب شد. در تعریف ساده منشور جسمی شیشه‌ای است که نور از آن عبور کرده و به چند رنگ تجزیه می‌شود. در حالی که مددکاران اجتماعی، طبق اصول و ارزش‌های این حرفه، وظیفه دارند، نیازهای مراجع را بدون تغییر، تفسیر و قضاوت به نظام حمایتی و موسسه‌ای که از مراجع حمایت می‌کند، انتقال دهد. به بیان دیگر مددکاران اجتماعی باید همانند آیین‌ها دیده‌ها و شنیده‌های خود را بازتاب دهند. نه اینکه آن‌ها را از فیلتر ذهنی خود عبور داده و نور سفید را به نورهای رنگی بدل کنند.

ربابه از بی توجهی مددکار جدیدش به نیازهایش گله کرد و گفت:

«مددکار من به نیازهام توجه نمی‌کنه. ولی مددکار قبلی وقتی می‌اومد خونه من، قشنگ نگاه می‌کرد و می‌دید که چی نیاز دارم برام می‌آورد. الان هر چی می‌گم بابا من کم‌خونی دارم، باید گوشت بخورم ولی نمی‌تونم بخورم، کسی به حرفم گوش نمی‌ده و نیازهای منو نمی‌نویسن.»

سمیه از بی توجهی مددکار اجتماعی قبلی نسبت به نیازهای روانی خود، دلگیر بود. در

توضیح همین موضوع گفت:

«من خدا رو شکر، مشکل مالی چندانی ندارم. از پس خودم برمیام، بچه‌ام بزرگ شده، سرزندگی خودش و مشکلی ندارم. منتها بعضی جاها هستن، تو رو فقط اینجوری می‌بینن که یا مشکل مالی داری یا اصلاً مشکلی نداری یا مشکل جدی نیست. من بعد از بیماری، حالم خیلی بد بود، افسرده شده بودم، کلی مشکل داشتم، به دوست نیاز داشتم، به یکی که قضاوت‌م نکنه نه حالا اینکه شرایطش مثل خودم باشه ولی به یه جا که مراجعه کردم، بهم گفتن خانم تو که مشکل مالی نداری چرا میای و نمی‌داری اون‌نی که واقعاً نیاز داری بیا. خب منم نیاز دارم ولی باید بهش توجه بشه که نشد.»

شیشه الوان تشویق:

در خانه رابطه حرفه‌ای بین مددکار اجتماعی و مراجع، اجزا و ستون‌های مختلفی وجود دارد. خوش اخلاقی، رازداری، قضاوت نکردن و... دیوارها و ستون‌های این خانه محسوب می‌شوند اما چیزی که می‌تواند به این خانه رنگ و گرمی ببخشد، شیشه‌های رنگی و الوان تشویق است. اینکه مددکار اجتماعی به تلاش‌های مراجع توجه کند، قدم‌های کوچک او را حمایت کند و در مراحل فرآیند مددکاری اجتماعی همواره او را تشویق کند. در واقع این مضمون به بازخورد مثبت مددکار اجتماعی و ایجاد انگیزه در مراجع و اهمیتی که این بازخوردهای مددکار اجتماعی، برای مراجع دارد می‌پردازد. ثریا از تجربه خود در خصوص ترک سو مصرف با تشویق‌های مددکار اجتماعی‌اش چنین گفت:

«یه ویژگی خیلی خوب ایشون آینه که خیلی بهم اعتماد به نفس میده و خیلی تو صحبت کردن باهام خوبه. با تشویق‌هاشون خیلی اعتماد به نفس گرفتم و حتی بهتر حرف می‌زنم. من مصرف‌کننده بودم. خیلی باهام صحبت کرد، خیلی تشویقم کرد، خیلی بهم اعتماد به نفس داد و با همین چیزها باعث شد، من ترک کنم. همون تشویق خیلی تونست منو تغییر بده.»

زهره از تشویق‌های مددکار اجتماعی خود چنین روایت می‌کند:

«من اول فقط دخترم و می‌آوردم اینجا که بره کلاس و درس یاد بگیره. بعد یه روزی خانم مددکار بهم گفت خب خانم فلانی خودت چرا نمیای اینجا پیش ما سوادآموزی. اون موقع من گفتم که نه بابا من نمی‌تونم و ازم برنمیاد ولی چندبار دیگه باهام صحبت کردن، تشویقم کردن، گفتن چرا نتونی؟ منم دیگه انقدر که خوب بهم گفتن که گفتم مگه چه ایرادی داره؟ بذار منم سواد دار بشم و دیگه از اون موقع تا حالا دارم میام با بقیه خانوما کلاس.»

بیا تا گل برافشانیم:

این مقوله قصد دارد تا به مفهوم همکاری مراجع در فرآیند مددکاری اجتماعی و جلب مشارکت وی بپردازد. مراجعینی که مددکاران اجتماعی‌شان آنان را در فرآیند شرکت داده‌اند، از آن‌ها مشورت گرفته و در مداخلات درگیرشان کرده‌اند و به اصلاح از آن‌ها خواسته‌اند تا «با یکدیگر گل برافشانند»، رابطه بهتری با مددکاران اجتماعی خود داشته و احساس بهتری به آنان نیز دارند.

سهیلا درباره مشارکت در فرآیند مددکاری چنین توضیح داد:

«من هر بار اودم صحبت کردم قشنگ صحبت‌ها رو گوش دادن بعد مشاوره دادن بهم و راهنماییم کردن. برای تصمیم‌گیری‌ها هم اول نظر منو می‌پرسن بدونن که راضیم که این کار و انجام بدن یا نه. احساس می‌کنم براشون مهمم وقتی این کار رو می‌کنن و ارزششون برام هزار برابر می‌شه.»

زیا از احساس خود حین مشارکت در فرآیند صحبت کرد:

«وقتی یه مددکار میاد و به من میگه مثلاً فلانی الان به نظر خود چی کار کنیم یا این راه‌ها هست، نظر تو کدومه؟ من واقعاً حالم بهتر می‌شه. با خودم می‌گم بالاخره یکی من رو آدم حساب کرد. یکی من رو دید. یکی دید که منم حق دارم تصمیم بگیرم، حق دارم حرف بزنم. همین چیزها واقعاً من رو علاقه‌مند می‌کنه به مددکارم. منو پابند می‌کنه به این جا.»

نیروی آگاهی:

در صحبت از آگاهی بخشی و حمایت اطلاعاتی که یکی از مهم‌ترین انواع حمایت در رابطه حرفه‌ای است، باید اذعان کرد که طبق همان نقل‌قول معروف، آگاهی و دانش قدرت است. مددکاران اجتماعی با حمایت اطلاعاتی شایسته خود از مراجعان می‌توانند آنان را نسبت به روند مسائل آگاه و به تبع توانمند سازد.

ثریا در این باره گفت:

«خوبی ایشون آینه که همه چی رو به من می‌گه. من رو در جریان می‌ذاره مثلاً می‌گه فلانی برای این درخواستی که تو داری، این افراد مثلاً باید تأیید کنن و بعد می‌تونیم درخواست تو رو اجرا کنیم. آگه هم نشه بهم می‌گه چون این شرایط بوده نتونستیم تأیید کنیم.»

حوریه در خصوص مددکاران اجتماعی خود گفت:
«خیلی خوب راهنمایی‌ام می‌کنن، کامل می‌گن که باید چی کار کنم یا پرونده‌ام چطوره و خوب باهام حرف می‌زنن.»

تا کجا می‌توانی به دنیای من وارد شوی؟:
مراجعین معتقد بودند که مددکار اجتماعی حق ندارد از رابطه حرفه‌ای پا را فراتر گذاشته و زیاد از حد با آن‌ها صمیمی شده یا در امور شخصی‌اش دخالت کند.
مریم که از رعایت نشدن حد و حدود رابطه‌اش با مددکار اجتماعی دلخور بود، گفت:

«مددکار من واقعاً حد و حدود خودش رو نگه نداشت. حق نداشت توی زندگی من اقتدر دخالت کنه. حق نداشت بیاد آبروی من و جلوی در و همسایه ببره. اصلاً من نمی‌خوام ترک کنم و نمی‌خوام مددجوی اینا باشم. چرا کاری کرد که من نمی‌خواستم؟»

اکرم درباره حریم خصوصی و رعایت حد و مرزها با مددکار اجتماعی گفت:
«شما می‌دونید دیگه ما اینجا بیماریم و می‌آیم و خدمات می‌گیریم. راستش قبل از اینکه بیایم من از این می‌ترسیدم که نکنه مددکار اینجوری باشه که بخواد زیادی تو زندگی من سرک بکشه و فوضولی کنه و این چیزا، ولی خدا رو شکر این نگرانی‌ها بی‌مورد بود. از اول که اوادم بهم گفتن که به ما هیچ ربطی نداره چه اتفاقی افتاده و خب من خیلی خیالم راحت شد که یه حریمی دارم.»

توجه به نیازهای احساس شده:

مراجعین با نکاتی که در این بحث مطرح کردند، قصد داشتند به این اشاره کنند که همه ما در زندگی نقطه حساسی داریم که می‌تواند در روابطمان تأثیرگذار باشد؛ مانند فرزند برای مادر. استفاده درست از این نقاط حساس می‌تواند سبب بهبود رابطه حرفه‌ای مددکار اجتماعی و مراجع باشد. این نقاط حساس در واقع همان نیازهای احساس شده هستند که می‌توانند دست‌آویزی برای یک رابطه بهتر باشند. البته باید توجه کنیم که مراجعان ممکن است به چنین نیازهایی اصلاً اشاره نکنند. به قول جرج برناردشاو^۱ (۱۹۲۵)، افراد بخشی از نیازهای خود را بیان می‌کنند و برخی را در دل نگه می‌دارند. توجه به نیازهایی که در دل نگه داشته می‌شود، می‌تواند ارزش مددکار اجتماعی را برای مراجع افزایش دهد.

حوریه درباره این راهنما این نکته را مطرح کرد:

«من خیلی برام مهمه که مددکار درباره بچه و زندگیم پیرویه و اجازه بده
باهاش درد و دل کنم. وقتی درباره بچم صحبت می‌کنم روحیه‌ام عوض می‌شه و
حالم بهتر می‌شه. دوست دارم مددکار پیگیر بچه‌ام باشه.»

فاطمه درباره فرزند خود چنین گفت:

«من پسر همه زندگی‌مه، فقط می‌خوام که مددکارم برای درس و سواد پسر
تلاش کنه و کمک کنه تا خواسته‌های بچه‌ام و تا حدی که می‌تونه برآورده کنم.
این خیلی حالم و خوب می‌کنه.»

موانع ارتباط حرفه‌ای:

مضامین این بخش از پژوهش به موانعی می‌پردازد که رابطه مددکار اجتماعی و مراجع را دستخوش دگرگونی و مشکل می‌کنند. مددکار اجتماعی که به جستجوی گنج رابطه حرفه‌ای می‌پردازد، در مسیر خود با تله‌ها و مسائلی روبرو می‌شود که رابطه حرفه‌ای

1. George Bernard Shaw

او با مراجع را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این مضمون به تله‌هایی از دید مراجعین می‌پردازد که می‌تواند، رابطه را از دیدگاه مراجعین دستخوش تغییرات منفی کند.

خلق ناپسند:

همان‌طور که خلق نیکو و رفتار توأم با مهربانی و پذیرش از سمت مددکاران اجتماعی، مراجعان را تشویق به همکاری با آنان کرده و سبب احساس راحتی مراجعان می‌شود، رفتاری که از نظر مراجعان بد باشد نیز به همان نسبت تأثیر معکوس داشته و گاهی حتی سبب عدم مراجعه فرد به مددکار اجتماعی خواهد شد. مراجعان این رفتارها را با واژه‌های تند صحبت کردن، تأکید منفی بر ملیت فرد، احساس برچسب خوردن از سمت مددکار اجتماعی، عصبانی بودن و... توصیف کردند.

زهره درباره برخورد نامناسبی که از سمت مددکار اجتماعی موسسه‌ای با او به خاطر ملیتش شده بود، گلایه کرد:

«من قبلاً به یه موسسه مراجعه کردم ولی مددکارشون خیلی بد باهام برخورد کردن. تا از در رفتم بهم گفتن تو افغانی و هیچ مدرکی نداری، بچه‌اتم مدرکی نداره. برای چی اومدی اینجا. واقعاً دلم شکست.»

الهام در ارتباط با تجربه‌اش از برخورد با مددکاری بد اخلاق گفت:

«من با یه خانم مددکاری ارتباط داشتم که ایشون واقعاً آدم رو می‌ترسوند. یعنی آگه من یه اشتباه می‌کردم و باهاش در میون می‌داختم، انقدر عصبانی می‌شد که دیگه ترجیح می‌دادم اصلاً باهاش حرف نزنم. به جای اینکه آروم بشم، استرسی شده بودم.»

تهدید به رها کردن:

برخی از مراجعین از تهدید شدن توسط مددکار اجتماعی گلایه می‌کردند. اینکه مددکار اجتماعی در موضع قدرت است و می‌تواند، آن‌ها را اجبار کند تا کارهایی شاید

برخلاف میل خود انجام دهند و در غیر این صورت، پرونده آنان بسته خواهد شد. این تهدید به رها کردن و بستن پرونده، حتی زمانی که خود مراجع هدف این تهدیدها نیست هم، تأثیر خود را بر اعتماد مراجع نسبت به مددکار اجتماعی برجا می‌گذارند و ممکن است مراجع نتواند با مددکار خود صادقانه و بی‌پرده صحبت کند.

زهره که این ناامنی را از سمت مددکار اجتماعی خود حس کرده بود، با وجود گذشت چند ماه از آغاز رابطه‌اش با مددکار اجتماعی، همچنان نتوانسته بود به او اعتماد کند:

«دوست دارم بتونم هر وقت برام مشکلی پیش میاد بهش بگم. هنوز نتونستم کامل رو راست باشم، چون می‌ترسم از اینکه پرونده‌ام رو ببندن.»

فاطمه نیز از اجبار و فشار آن بر خود گلایه کرد:

«راستش تا وقتی که اون مددکار قبلی بود، من خیالم از این راحت بود که ایشون شرایط منو درک کرده و باهام خوبه. از وقتی اون رفته ولی شرایط چندان خوب نیست. نه کسی حرفم و باور می‌کنه، نه اونقدر به این فکر می‌کنن که من چی می‌خوام. عین آقا بالاسر فقط بهم می‌گن این کار و بکن تا پرونده‌اتو نبندیم. فقط اجباره انگار.»

گوش نامحرم نباشد جای پیغام سروش:

در قطب مخالف گوش دادن فعال، زمانی قرار دارد که مددکاران اجتماعی به مراجع گوش نمی‌دهند. همین نشنیدن مراجع سبب می‌شود تا خواسته‌ها و نیازهای اساسی آنان را درک نکنند. در این شرایط است که مراجعین ممکن است با خود بگویند: که مددکار اجتماعی آن‌ها به صحبت آنان توجه لازم را ندارد و آنان را نمی‌شنود و با خود به این نتیجه برسند که «گوش نامحرم نباشد جای پیغام سروش».

ربابه از بی‌توجهی مددکار اجتماعی پرونده‌اش نسبت به شرایط جسمانی و نشنیدن حرف‌های او گلایه می‌کرد:

«من چندساله اینجا پرونده دارم. این مددکار جدیدم اصلاً خوب نبود، به حرفم گوش نمی‌ده. من شهرستان زندگی می‌کنم، آب‌وهوای اینجا بهم نمی‌سازه مریض شدم. هرچی هم می‌گم کسی گوش نمی‌ده که منو مجبور نکنن پیام.» افسانه که در حال حاضر از مددکار اجتماعی‌اش راضی بوده و با او رابطه خوبی دارد، از تجربه قبلی‌اش با مددکار اجتماعی صحبت کرد که به او بی‌توجه بوده و افسانه هم با وی احساس راحتی نمی‌کرده است:

«خدا رو شکر که الان مددکارم خیلی خانوم ماهیه. گوش می‌ده به حرفام. می‌فهمه شرایطم رو تا جایی که می‌شه و ممکنه ولی قبلاً اینجوری نبود. من به مددکار دیگه داشتم که اصلاً به من توجه نمی‌کرد. خب ببینید مایی که بیمار داریم، درسته خودمون بیمار نیستیم ولی پس او سختی نگهداری ما از اون بیمار، زندگی باهاش و اینا چی می‌شه. اون مددکار قبلی من اصلاً این چیزا رو نمی‌دید و بهشون توجه نمی‌کرد. فقط چسبیده بود به بیمارم. حالا هرچقدر من می‌گفتم که بابا منم به سری نیازها دارم. من روانشناس می‌خوام، افسرده شدم، حالم خوب نیست. کسی به من گوش نمی‌داد.»

وعده بهشتی دروغین:

یکی از کشنده‌ترین تله‌هایی که رابطه حرفه‌ای می‌تواند در آن گرفتار شده و از بین برود، وعده‌های دروغین مددکاران اجتماعی است. دادن وعده‌های سرخرمن یا حتی دروغ گفتن به مراجع، دارای طیفی از حساسیت است. در خصوص مسائلی مثل پیگیری نکردن برخی مسائل مربوط به مراجع در صورتی که مددکار اجتماعی به مراجع اطلاع می‌دهد که این موارد را پیگیری کرده است، حساسیت پایین‌تر از دروغ گفتن به مراجع و آسیب زدن به او به‌جای تلاش بر بهبود شرایط زندگی‌اش است.

فاطمه از عدم صداقت مددکار اجتماعی که به او اعتماد کامل داشته، گفت:

«مددکار من برای گرفتن حضانت پسر من به نتیجه‌ای نرسید. یعنی پیگیری نکردن برام، بهم گفتن که درستش می‌کنن و پیگیری می‌کنن ولی نکردن. هر

وقت ازش می‌پرسیدم می‌گفت من گفتم و اطلاع دادم به وکیل ولی بعداً فهمیدم اصلاً چیزی نگفته بوده، باهام صادق نبودن نگفتن که کاری ازشون برنمیاد.»

زهره از تجربه خود در موسسه‌ای غیر موسسه حاضر صحبت کرد:

«اونجایی که من قبل از اینکه اینجا بهم معرفی شه می‌رفتم، خیلی من رو بازی می‌دادن. همش می‌گفتن بهت این و می‌دیم، اونو می‌دیم ولی خبری نبود. دخترم و می‌خواستم ثبت نام کنم اصلاً کمکم نکردن. اومدم اینجا بهم حداقل راه و چاه و گفتن. گفتن باید بری سفارت فلان کار و کنی. خیلی راحت، نیازی به این چیزها هم نبود.»

من چوپان دروغ‌گو نیستم:

در مددکاری اجتماعی اصل بر صداقت مراجع است. به این معنا که صحبت‌های مراجع را واقعیت در نظر گرفته و به دنبال گرفتن مچ مراجع یا کشف دروغ‌های او نیستیم. مددکاران اجتماعی باید توجه کنند که چنین اعمالی از سمت آنان، چه احساساتی در مراجع پدید می‌آورد. تأثیر چنین دیدگاهی از سمت مددکاران اجتماعی و تجربه چنین احساساتی از سوی مراجع، می‌تواند پایه‌های رابطه حرفه‌ای را متزلزل کرده یا حتی آن را از بین ببرد.

زهره از شرایطی که در گذشته تجربه کرده است، گفت:

«خیلی بده که بری به جایی از نیازی که داری صحبت کنی و بهت بگن تو دروغ می‌گی. من که الان موهام سفیده آخه چرا باید دروغ بگم؟ چون از یه مملکت دیگه آمدم یعنی دروغ می‌گم؟»

ساره در این باره معتقد بود:

«والا چی بگم. از یه طرف می‌گم خب مسئولن و حق دارن. از طرفی انقد دیگران بهشون دروغ گفتن که خب ممکنه همه رو دروغ‌گو بدونن. ولی آخه وضع زندگی من رو هم دیدن. چرا باید اینجوری باشه»

کور کردن چراغ رازداری:

رازداری چراغی است که ما را در مسیر رسیدن به گنجینه رابطه حرفه‌ای، راهنمایی می‌کند. زمانی که مددکار اجتماعی این اصل را زیر پا می‌گذارد، در واقع چراغ خود را برای عبور از تله‌ها و سختی‌های راه کور کرده و بدون نور و راهنمایی باید به مسیر خود ادامه دهد. واکنش مراجعین موسسه‌های مختلف با توجه به گروه هدف موسسه و حوزه‌ای که در آن فعالیت می‌کند، متفاوت بود. مراجعان مؤسسات مربوط به بیماری‌های خاص و اعتیاد نسبت به دیگر گروه‌ها نسبت به اصل رازداری حساس‌تر بودند.

سهیلا چنین نظری داشت:

«مددکاری که من می‌تونم بهش اعتماد کنم و باهاشون رابطه خوبی داشته باشم، مددکاریه که رازدار باشه. آگه مددکارم راز منو نگه نداره پیش خودش، بدون تعارف من دیگه پام و جایی که اون مددکار باشه نمی‌ذارم.»

مریم که از عدم رعایت اصل رازداری، آسیب دیده است، گفت:

«مددکار من اصلاً رازدار من نبود. یه کاری کرد که آبروم تو مدرسه پسر و در و همسایه رفت. کل اعتماد من به موسسه رو از بین برد.»

پوران در راستای بحث رازداری گفت:

«من خب توی خونه بیمار دارم. داشتن همچین کسی توی خانواده خیلی ممکنه قضاوت بیاره با خودش. خیلی از فک و فامیل و آشناها اصلاً نمی‌دونن که پسر بیمار و نمی‌خوام هم کسی بفهمه. حتی قایمکی میام اینجا که توی کلاس‌ها شرکت کنم و واقعاً رازداری برام مهمه. مددکار فقط باید به نظر من رازدارم باشه.»

این‌گونه رهایم نکن:

آخرین تله که مددکاران اجتماعی ممکن است گرفتار آن شوند، به آخرین مرحله از فرآیند مددکاری اجتماعی اشاره دارد. «این‌گونه رهایم نکن». شاید از دیدگاه برخی از مددکاران اجتماعی، بحث مداخله و اثرات آن در زندگی مراجع و تلاش برای بهبود

شرایط زندگی وی، مهم‌ترین بخش باشد ولی از دیدگاه مراجعین، خاتمه فرآیند مددکاری اجتماعی نیز به همان اندازه اهمیت دارد. خاتمه رابطه بین مددکار اجتماعی و مراجع نیازمند آماده کردن مراجع توسط مددکار اجتماعی در بستر زمان است.

فاطمه از احساسات خود حین خاتمه رابطه‌اش با مددکار قبلی پرونده صحبت کرد:

«مددکار قبلی به ما نگفته بود که بارداره و قراره بره، من آخرای بارداریش

فهمیدم. بهمون هیچ اطلاعی ندادن، فقط یهو خبردار شدیم که داره میره و نه فقط

من همه مددجوهای دیگه هم گریه کردن بعد رفتن ایشون.»

افسانه از تجربه خود در گذشته صحبت کرد و احساساتش را در این باره چنین بیان

کرد:

«من قبلاً این تجربه رو داشتم. تو شرایط خیلی بدی بودم، واقعاً اوج

بدبختی‌هام بود و تنها امیدی که داشتم این وسط به مددکارم بود که می‌رفتم

باهاش حرف می‌زدم و یه ذره دلم آروم می‌گرفت. تا اینکه نمی‌دونم چی شد

اصلاً بی‌خبر این خانوم رفت. دیگه اونجا نبود. من وانگاری از یه ساختمون هشت

طبقه هل دادن پایین. نمی‌دونم می‌فهمید من چی می‌گم یا نه. یه وقتی هست تو

زندگی که یه نخ نازک تو رو وصل می‌کنه و همون یه نخه که نمی‌ذاره تو سقوط

کنی. مددکارم که یهو رفت انگاری اون نخ پاره شد. افسردگی و همه چی یهو

برگشت. خیلی شرایط بدی بود. نمی‌گم تقصیر اون بنده خدا بود، نه، شرایط

خودم بد بود ولی کاش بهم می‌گفت، کاش قبلش باهام حرف می‌زد.»

ساختار هرم‌ها:

ساختار هرم‌ها عنوانی است که برای بیان شرایط ساختاری موسسه‌هایی انتخاب شد که مراجعین توسط آن‌ها حمایت می‌شدند و در بستر این مؤسسات رابطه بین مددکار اجتماعی و مراجع شکل می‌گرفت. در این بخش به فرهنگ‌سازمانی، ساختار مؤسسات حمایتی و منابع موسسه که بر تعامل مددکاران اجتماعی با مراجعان‌شان تأثیر می‌گذارد، می‌پردازیم. منابع موسسه، قدرت مدیران بالادستی و تغییر مداوم مددکاران اجتماعی،

مواردی بود که مراجعان با آنان برخورد داشتند و بر رابطهٔ آن‌ها با مددکار اجتماعی‌شان تأثیر گذاشته بود.

منابع موسسه:

منابع موسسه‌ها می‌تواند بر میزان رضایت مراجعان از موسسه و به تبع آن از مددکار اجتماعی مؤثر باشد. ممکن است برخی از مراجعان معتقد باشند که مددکار اجتماعی مسئول پرونده‌شان نسبت به آن‌ها بی‌توجه شده و یا مثل گذشته به نیازهای آن‌ها توجه نمی‌کند، در صورتی که واقعیت چیز دیگری است و منابع موسسه کاهش یافته یا محدود شده است. در مواقعی نیز به مراجعین دیگر، خدماتی ارائه می‌شود که ممکن است این شبهه را در ذهن مراجعین ایجاد کند که مددکاران اجتماعی به برخی از مراجعان توجه خاصی دارند. چنین برداشتی نیز سبب ایجاد مشکل در رابطه بین مددکار اجتماعی و مراجع می‌شود.

ربابه از رسیدگی مددکار پیشین خود صحبت می‌کرد و از موسسه در حال حاضر ناراضی بود:

«اینا او مدن خونه‌ام، مددکار گفت خونه‌ات چرا انقدر گرمه؟ منم گفتم والا چی کنم همین‌ه دیگه بعد دیدم برام نوشته بود که بهم پنکه و بخاری بدن و دادن. ولی الآن هرچی بهشون می‌گم که یه پنکه به من بدید می‌گن ما نداریم بهت کمک کنیم. یا بهم خواربار نمی‌داد. به بقیه گوشت می‌دادن ولی به من نمی‌دادن.»

ساره این گونه به مسئله تقسیم منابع بین مراجعان نگاه می‌کند:

«اینا بهم کمک می‌کنن ولی خب باید یه چیزی باشه تا اینا هم کمک کنن.»

مریم نیز از کاهش منابع موسسه شکایت داشته است:

«قبلاً عیدها بچه‌هامو می‌بردن برای خرید عید ولی امسال که تو بدترین شرایط بودم نیومدن. قبل از این یکسال اصلاً توفشار نبودم و خیلی بهم کمک می‌شد، آذوقه و لباس برای بچه‌ها حداقل بود همیشه.»

قدرت موسسه:

در مؤسسات مختلف، عملکرد مدیر موسسه تأثیر بسزایی در سیاست‌ها، خدمات و... دارد. همانگونه که فرهنگ سازمانی بر رابطه بین مددکار اجتماعی و مراجع اثرگذار است، قدرت بالادستی‌های موسسه و سیاست‌گذاری‌های مدیران نیز بر این رابطه اثرگذار است. برخی از مراجعان در موسسه‌های مختلف این قدرت بالادستی را احساس کرده و درباره آن صحبت کردند.

ثریا در این باره گفت:

«هر موقع تماس گرفتم بودن و چیزی خواستم هم تلاششون رو کردن. حالا شاید بالادستی‌ها اوکی ندادن ولی مددکار من خیلی خوبه.»

ربابه چنین روایت کرد:

«مددکار قبلی من خیلی سعی می‌کرد بهم کمک کنه. خب یه وقتایی هم واقعاً نمی‌شد چون اجازه بهش نمی‌دادن. می‌دونم یه وقتایی بود که حالا مدیر و اینا اجازه بیش‌تر از اون کاری که برام کرده رو بهش نمی‌دادن. مثلاً من کرایه خونه می‌خواستم و خدایی این بنده خدا هم دوندگی کرد. ولی نشد دیگه. موافقت نکردن.»

فاطمه گفت:

«تو خیلی چیزها هم اصلاً مددکار من هرچقدرم تلاش می‌کرد فایده نداشت. دیگه وقتی از بالا موافقت نکنن اونم ارزش کاری برنمیاد.»

تغییر مداوم کارگزاران:

کارگزاران در این خرده مضمون، اصطلاحاً همان مددکاران اجتماعی هستند که در مؤسسات مختلف فعالیت می‌کنند. یکی از مسائل و مشکلات اصلی برخی از مراجعین در موسسه‌ها، تغییر مداوم مددکاران اجتماعی است. تغییر مداوم مددکاران اجتماعی، به مراجعان، احساسات آن‌ها، اعتماد مراجعان به موسسه و رابطه حرفه‌ای آتی آنان با مددکاران اجتماعی آینده را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

نرگس در این خصوص گفت:

«مددکارها اینجا خیلی زود عوض می‌شن. وقتی که یکی می‌ره، تا به مددکار دیگه جاش بیاد ما هزاربار از استرس می‌میریم و زنده می‌شیم. همش با خودم میگم خدا یا این مددکار جدید که بیاد به خوبی قبلی هست؟ شنونده خوبی هست؟ رازداره؟ قضاوت نمی‌کنه؟ آگه مثل قبلی نباشه چی؟»

اکرم نیز نارضایتی خود را این گونه بیان کرد:

«مددکاری اینجا خیلی عوض می‌شن، تا میایم به یکی عادت کنیم، اعتماد کنیم، میره. آگه به نفر ثابت بمونه خیلی بهتر می‌شه.»

بحث و نتیجه‌گیری

رابطه حرفه‌ای در مددکاری اجتماعی، ابزار مهمی است که به کمک آن می‌توان مداخلات بهتری در حیطه مددکاری اجتماعی اجرا کرد. یک رابطه حرفه‌ای کارآمد همچنین می‌تواند، سبب شود که مراجعین در راستای رسیدن به اهداف خود، بیش‌تر تلاش کنند. در این پژوهش از مراجعین پنج مؤسسه غیردولتی با حوزه‌های کاری مختلف خواسته شد تا نظرات خود را در ارتباط با رابطه حرفه‌ای و ویژگی‌هایی که این رابطه دارد، با ما به اشتراک بگذارند. بعد از اخذ مصاحبه‌ها مشخص شد که در پاسخ به سؤال اصلی پژوهش، از دیدگاه مراجعان، رابطه حرفه‌ای مؤثر در مددکاری اجتماعی پیش و بیش از هر چیز بر کیفیت انسانی تعامل استوار است. مهم‌ترین ویژگی چنین رابطه‌ای «اخلاق نیکو» مددکار اجتماعی است؛ مفهومی که دربرگیرنده خوش اخلاقی، صبر، خوش‌قولی، روی گشاده، انرژی مثبت و عشق‌ورزی به مراجع است. مراجعان بیان کردند که این ویژگی‌ها دروازه ورود به رابطه حرفه‌ای بوده و شرط تداوم آن محسوب می‌شود.

علاوه بر این، حمایت عاطفی و اطلاعاتی، درک شرایط مراجع، قضاوت نکردن، گوش دادن فعال، رفتار محترمانه، پیگیری وضعیت مراجع و خانواده او، تشویق و امیدبخشی، مشارکت دادن مراجع در فرآیند مداخله، انتقال صحیح نیازهای او به مؤسسه،

ارائه اطلاعات شفاف درباره شرایط و حفظ مرزهای حرفه‌ای از دیگر مؤلفه‌های رابطه حرفه‌ای مؤثر به شمار می‌آید. چنین رابطه‌ای سبب افزایش تعهد درمانی، تقویت انگیزه برای تغییر و تلاش بیشتر مراجعان در جهت دستیابی به اهدافشان می‌شود.

در مقابل، ویژگی‌هایی همچون بدخلقی، تهدید به بستن پرونده، استفاده از قدرت برای اجبار، بی‌تفاوتی نسبت به نیازهای مراجع، وعده‌های دروغین، دروغ‌گو پنداشتن مراجع، نقض رازداری، گوش ندادن مؤثر و خاتمه ناگهانی رابطه، از عواملی بود که پایه‌های رابطه حرفه‌ای را تضعیف کرده و حتی موجب ترس مراجعان از مراجعه مجدد به مددکار اجتماعی می‌شد.

این نتیجه با رویکرد مراجع محوری و اکثر پژوهش‌های ذکرشده در پیشینه پژوهشی همسو بود. یافته‌های پژوهش ورمقانی و همکاران (۱۳۹۶) نشان‌دهنده این بود که از بین چهار مؤلفه حمایت اجتماعی یعنی حمایت عملی، عاطفی، اطلاعاتی و تعلق داشتن، حداقل بر دو مؤلفه حمایت عاطفی و اطلاعاتی توسط شرکت‌کنندگان در پژوهش، تأکید شده بود؛ در واقع این پژوهش نشان داد که یکی از راه‌های احتمالی افزایش رضایت مراجعان از مراکز مشاوره، افزایش حمایت عاطفی و اطلاعاتی مراجعان است. در پژوهش حاضر نیز، تأکید مراجعان بر حمایت عاطفی، اخلاق خوب مددکار اجتماعی و همچنین حمایت اطلاعاتی بود. شرکت‌کنندگان در پژوهش تأکید زیادی بر خوش اخلاقی مددکار اجتماعی داشتند و خوش اخلاقی را یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌ها برای تداوم رابطه خود با مددکار اجتماعی دانستند. حمایت عاطفی و اطلاعاتی و آگاهی بخشیدن به مراجع نیز از مؤلفه‌هایی بود که رابطه مراجع با مددکار اجتماعی را تقویت می‌کرد.

گل‌آزر^۱ (۲۰۲۰) به بررسی رابطه یاریگری بین مددکاران اجتماعی و مراجعین در زمینه خدمات اجتماعی عمومی پرداخت و نتایج به عناصر اساسی رابطه یاریگری که توسط شرکت‌کنندگان در پژوهش درک شد، اشاره کرد. در پژوهش حاضر نیز شرکت‌کنندگان به مؤلفه‌هایی چون اخلاق خوب که به‌نوعی دروازه ورود به رابطه

حرفه‌ای شناخته می‌شد، عشق دادن به مراجع که سبب افزایش تعهد درمانی و بهبود رابطه مراجع با مددکار اجتماعی بود، حمایت از سمت مددکار اجتماعی، درک و پیگیری شرایط مراجع و خانواده او، گوش دادن فعال و توجه به نیازها و خواسته‌های مراجع و ... مورد تأکید قرار گرفت.

نتایج مطالعه رولینز^۱ (۲۰۱۹) در خصوص مؤلفه‌های رابطه با مراجع نشان داد که: تأمل انتقادی، ارتباط همدلانه، استفاده توسعه‌یافته از خود در عمل، هوش هیجانی، صبر، پشتکار و انرژی عاطفی قابل توجه است که امکان حفظ تعامل با مراجع را فراهم می‌کند. در پژوهش حاضر نیز بر مؤلفه‌های صبر و پشتکار در مددکار اجتماعی، اینکه مددکار اجتماعی با صبر و حوصله کارهای خود را پیش ببرد و با مراجع تعامل کند، با صبر و پشتکار به پرسش‌های مراجع پاسخ دهد و انرژی عاطفی مددکار اجتماعی که در بحث از خوش اخلاقی درباره آن صحبت شد و به معنای روی گشاده و عشق دادن به مراجع و خوش انرژی بودن، از آن یاد شده است، تأکید شد.

در پژوهشی که توسط مایتر^۲ و همکاران (۲۰۰۶) انجام شد، نتایج بیانگر ویژگی‌های منفی مددکاران اجتماعی که توسط والدین بیان شد، بود. قضاوت کننده بودن، سرد و بی‌توجه بودن، گوش دهندگان ضعیف، انتقادناپذیر و عدم صداقت با مراجع از جمله این ویژگی‌های منفی بود که در پژوهش حاضر نیز شرکت کنندگان در پژوهش به تأثیر قضاوت شدن توسط مددکاران اجتماعی بر رابطه خود با آنان اشاره کردند و تبعات آن را مثل ترس از مراجعه به مددکار اجتماعی دیگر و مجدداً مورد قضاوت قرار گرفتن، بیان کردند. همچنین اشاره کردند که مددکاران اجتماعی‌ای که گوش دهندگان ضعیفی هستند، به مراجع احساس شنیده نشدن و بی‌اهمیت بودن می‌دهند و این احساس باعث سستی پایه‌های رابطه حرفه‌ای بین مراجع و مددکار اجتماعی می‌شود. فریب دادن مراجع و

1. Rollins
2. Maiter

صادق نبودن با او، نیز از جمله مواردی بود که به شرکت کنندگان در این پژوهش بیش‌ترین آسیب را وارد کرده بود.

در پاسخ به دیگر سؤالات نیز به ترتیب، مراجعان رابطه‌ای را حرفه‌ای تلقی می‌کنند که در آن ترکیبی از حمایت، احترام، مرزبندی و برابری وجود داشته باشد. از نظر آنان، رابطه حرفه‌ای نه رابطه‌ای خشک و اداری است و نه رابطه‌ای بدون چارچوب؛ بلکه رابطه‌ای است صمیمی اما دارای حد و حدود مشخص. آنان تأکید کردند که مددکار باید ضمن حفظ مرزهای حرفه‌ای، وارد حریم شخصی آنان به صورت افراطی نشود و فرآیند خاتمه رابطه را نیز به صورت تدریجی و مسئولانه مدیریت کند.

احساس برابری در رابطه، از دیگر شاخص‌های حرفه‌ای بودن آن بود. مشارکت کنندگان انتظار داشتند که مددکار اجتماعی آنان را «متخصص زندگی خود» بدانند، دیدگاهشان را به رسمیت بشناسد و در طراحی و اجرای مداخلات با آنان مشورت کند. در چنین شرایطی، مراجع احساس ارزشمندی و عاملیت کرده و رابطه را مفید و حرفه‌ای ارزیابی می‌کند.

نتایج مطالعه ریبر و کنی‌پاز^۱ (۲۰۰۲) حاکی از آن بود که دو حوزه کلی از روابط مددکار اجتماعی و مراجع مورد تأکید قرار گرفته است: اول عواملی که سبب ایجاد احساس برابری بین مددکار اجتماعی و مراجع می‌شوند مثل عشق، دوستی و عدم قضاوت مددکار اجتماعی و دوم نیز این تصور که رابطه یاریگری باید با تماس‌های بهنجار و پذیرفته شده در عرف جامعه بیشتر همسو بوده و شامل مؤلفه‌هایی چون انعطاف‌پذیری، شانس، صمیمیت بین فردی، طی کردن مسافت جهت مصاحبه با مراجعان در منزل آن‌ها و... باشد. مشارکت کنندگان این پژوهش نیز، بر مؤلفه‌هایی چون عشق، دوستی، قضاوت نکردن مددکار اجتماعی، رعایت حد و حدود روابط از سمت مددکار اجتماعی و صمیمیت بین فردی تأکید کردند که سبب افزایش اعتماد به مددکار اجتماعی شده، رابطه حرفه‌ای را عمق و تداوم بخشیده و بر مراجعین اثر مثبت داشته است.

همان گونه که در نظریه روابط ابژه از دل‌بستگی، چارچوب موجود برای دل‌بستگی متعادل و توجه به خاتمه در جهت آسیب ندیدن مراجع صحبت می‌شود، در این پژوهش نیز مراجعین به احساس دل‌بستگی بین خود و مددکار اجتماعی که می‌تواند، سبب افزایش اعتماد به مددکار اجتماعی و تداوم رابطه حرفه‌ای و تعهد درمانی شود، اشاره کردند. شرکت‌کنندگان در این پژوهش معتقد بودند که لازم است، مددکار اجتماعی حد و حدود خود در رابطه با آن‌ها را نیز دانسته و بیش از حد وارد حریم آن‌ها نشود. همچنین در صحبت از فرآیند خاتمه دادن به رابطه حرفه‌ای، مراجعان از مددکاران اجتماعی شکایت کردند که به خاتمه رابطه توجهی نکرده و آنان را رها می‌کنند (والش، ۱۳۹۳: ۱۰۰).

طبق رویکرد مراجع‌محور نیز، مراجع خود متخصص مشکلات و شرایطی است که در آن زندگی می‌کند و مددکار اجتماعی موظف است تا دیدگاه مراجع را درباره شرایط به رسمیت شناخته و از نظرات مراجع در خصوص طراحی مداخله و ارزیابی شرایط بهره‌برد. مشارکت‌کنندگان در پژوهش عقیده داشتند که مددکار اجتماعی خوب، مددکاری است که به نظرات آنان توجه کرده و در راستای انجام مداخلات، با آن‌ها مشورت کند. در این صورت است که مراجعان احساس مهم بودن و عامل تغییر بودن را خواهند داشت و رابطه حرفه‌ای آنان با مددکار اجتماعی تداوم‌یافته و رابطه مفید و کارآمدی تلقی می‌شود (لانگر و لیتز، ۱۴۰۰: ۱۶۱-۱۷۱).

انتظارات مراجعان از مددکاران اجتماعی را می‌توان در سه سطح فردی، اخلاقی و ساختاری دسته‌بندی کرد:

۱. انتظارات فردی و ارتباطی: خوش اخلاقی، صبر، پشتکار، انرژی عاطفی مثبت، درک شرایط، عشق‌ورزی، پیگیری مستمر، گوش دادن فعال و توجه به نیازهای احساس شده.

۲. انتظارات اخلاقی: رازداری، صداقت، عدم قضاوت، پرهیز از تهدید و اجبار، پرهیز از وعده‌های دروغین و مدیریت صحیح خاتمه رابطه.

۳. انتظارات مشارکتی و توانمندسازانه: مشارکت دادن مراجع در تصمیم‌گیری، انتقال صحیح مطالبات او به مؤسسه، اطلاع‌رسانی شفاف، تشویق و امیدبخشی و تلاش برای تعدیل مناسبات قدرت.

یکی از مباحث رویکرد توانمندسازی، مناسبات قدرت است. در این رویکرد تأکید بر این نکته است که اگر مددکاران اجتماعی قصد توانمند کردن مراجع را دارند، نباید از موضع قدرت با آن‌ها برخورد کرده و در رابطه حرفه‌ای به هر نحو قدرت را از آن خود بدانند. برخی از مشارکت‌کنندگان این پژوهش به این نکته اشاره کردند که مددکاران اجتماعی آن‌ها با تهدیدشان به بستن پرونده و رها کردن آنان، این قدرت به نمایش گذاشته و به جای تغییر مناسبات قدرت، از آن بهره می‌برند (پارسونز و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۹-۳۰).

در خصوص اصل رازداری، تجربه‌ها متفاوت بود؛ مراجعان برخی مؤسسات (مانند حوزه توانمندسازی زنان و کودکان) حساسیت کمتری نشان می‌دادند، درحالی که مراجعان حوزه سوءمصرف مواد و بیماری‌های خاص، نقض رازداری را معادل پایان رابطه می‌دانستند. همچنین، برخی مراجعان اتباع به تجربه انگ‌زنی و رفتار نامناسب اشاره کردند که نشان‌دهنده ضرورت توجه بیشتر به اصل برابری در عمل حرفه‌ای است.

تجربه مراجعان نشان داد که رابطه حرفه‌ای می‌تواند هم منبع توانمندسازی و امید باشد و هم در صورت ضعف، منبع آسیب. زمانی که مددکاران اجتماعی حمایت عاطفی و اطلاعاتی ارائه داده، خوش‌اخلاق و صبور بوده، با پشتکار پاسخگو باشند و مراجع را در فرآیند مداخله شریک کنند، رابطه عمیق‌تر شده و تداوم می‌یابد. تشویق و امیدبخشی نیز موجب افزایش پابندی مراجع به فرآیند تغییر می‌شود. در همین راستا تأکید رویکرد نقاط قوت بر امید دادن به مراجعان است (لانگر و لیتز، ۱۴۰۰: ۸۹-۹۶).

در مقابل، تجربه قضاوت شدن، شنیده نشدن، بی‌صدافتی یا تهدید، احساس بی‌اهمیتی و بی‌اعتمادی ایجاد کرده و حتی موجب اجتناب از مراجعه مجدد می‌شود. برخی مراجعان نیز از خاتمه‌های ناگهانی و بدون آماده‌سازی شکایت داشتند که این امر با احساس رهاشدگی همراه بوده است.

همچنین یافته‌ها نشان داد که برخی شرایط ساختاری مؤسسات، مانند محدودیت منابع، تغییر سیاست‌های مدیریتی و جابه‌جایی مکرر مددکاران اجتماعی، بر کیفیت رابطه حرفه‌ای اثرگذار است. در خصوص سن و تجربه مددکار، اکثر مراجعان آن را تعیین‌کننده نمی‌دانستند، هرچند یکی از مشارکت‌کنندگان بر شباهت شرایط زندگی مددکار با مراجع تأکید داشت.

در خصوص محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به عدم همکاری مناسب از سوی سازمان‌های غیردولتی اشاره کرد. همچنین یکی دیگر از محدودیت‌های پژوهش، زمان‌بر بودن ارتباط با مؤسسات و جلب اعتماد آن‌ها و مشارکت‌کنندگان بود. از دیگر سو مراجعان هیچ آگاهی نسبت به رابطه حرفه‌ای نداشته و حتی از وظایف و اصول مددکاری اجتماعی نیز بی‌اطلاع بودند که سطح انتظارات آنان را نسبت به مددکار اجتماعی در حدی ابتدایی قرار داده بود.

پیشنهاد‌های کاربردی

در راستای بهبود رابطه حرفه‌ای بین مراجع و مددکار اجتماعی، پیشنهاد می‌شود، کارگاه‌هایی از سمت انجمن‌های مربوطه یا دانشگاه‌های طلایه‌دار رشته مددکاری اجتماعی برای مددکاران اجتماعی شاغل در مؤسسات حمایتی یا سرپرستان آن‌ها برگزار شود. همچنین وجود نهاد نظارتی در خصوص حرفه مددکار اجتماعی و بررسی کیفیت کار مددکاران اجتماعی از سری فعالیت‌هایی است که می‌تواند، سبب بهبود رابطه حرفه‌ای و خدمت‌رسانی به مراجعین شود. رایزنی و استفاده از تبلیغات گسترده با کمک رسانه‌های جمعی و شبکه‌های اجتماعی نیز می‌تواند در راستای افزایش آگاهی و اطلاعات افراد جامعه درباره حرفه مددکاری و کدهای اخلاقی این حرفه، مؤثر باشد. در خصوص سازمان‌های مختلف نیز، سرپرست واحد مددکاری اجتماعی، نظارت بر فعالیت دیگر مددکاران اجتماعی را بر عهده دارد، از آنجاکه در این پژوهش، انتقاد برخی از شرکت‌کنندگان به سرپرست واحد مددکاری موسسه مربوطه وارد بود، می‌توان با ایجاد

مؤلفه‌های رابطه حرفه‌ای مددکاری اجتماعی از دیدگاه ... ، آذرافرا و فتیحی | ۲۲۱

پست ناظر مددکار اجتماعی در موسسه، فردی حرفه‌ای را در مسند نظارت بر سرپرست و دیگر مددکاران اجتماعی قرار داد. همچنین قرار دادن مطالبی درباره رابطه حرفه‌ای روی سایت موسسه و نصب پوسترهایی در این زمینه در مؤسسات می‌تواند اثربخش باشد.

تعارض منافع

تعارض منافع ندارم.

سپاسگزاری

از شرکت کنندگان در این پژوهش و مؤسساتی که بستر مصاحبه را فراهم کرده و همکاری کردند، کمال قدردانی به عمل می‌آید.

ORCID

Toktam Azarafra  <http://orcid.org/0009-0004-4661-5075>

Mansour Fathi  <http://orcid.org/0000-0001-9387-0643>

منابع

- بابائیان، نسرین؛ راهب، غنچه؛ برهانی، فریبا و حاشیه‌باف، عطیه. (۱۳۹۷). عوامل بروز خشونت در روابط حرفه‌ای مددکاران اجتماعی، فصلنامه مددکاری اجتماعی، دوره ۸، شماره ۱: ۱۴-۲۶.
- پارسونز، روث جی؛ گوتیرز، لورین ام و کاکس، انید اوپال. (۱۳۹۶). توانمندسازی در مددکاری اجتماعی، ترجمه افشین جاوید نسب و طلعت الهیاری، تهران: دانژه.
- دانش‌لیلان، خلیل و بیگ زاده، یوسف. (۱۳۹۶). بررسی ارتباط بین عزت‌نفس مدیران با رضایت شغلی کارکنان در سازمان بنادر و دریانوردی، صنعت حمل و نقل دریایی، دوره ۳، شماره ۳: ۴۳-۵۰.
- فتاحی، منصور. (۱۴۰۲). تکنیک‌های مصاحبه در مددکاری اجتماعی و مشاوره، تهران: آوای نور.
- کورنویر، بری آر. (۱۳۹۸). مهارت‌های مددکاری اجتماعی، ترجمه فریده همتی، تهران: سمت.
- کیانی، اردشیر؛ نوابی نژاد، شکوه و احمدی، خدابخش. (۱۳۸۷). ویژگی‌های شخصیتی و رعایت اخلاق حرفه‌ای در مشاوران و روان‌شناسان، مجله اندیشه و رفتار، دوره ۲، شماره ۸: ۷۹-۹۰.
- لانگر، کارول. آل؛ لیتز، سینیتا ا. (۱۴۰۰). درآمدی بر نظریه‌های مددکاری اجتماعی، ترجمه فاطمه جعفری و همکاران، تهران: بهمن برنا.
- والش، جوزف. (۱۳۹۳). نظریه‌های مددکاری اجتماعی در عمل، ترجمه فریده همتی، تهران: سمت.
- ورمقانی، حمیرا؛ پورشریفی، حمید؛ زرانی، فریبا و اثباتی، مهرنوش. (۱۳۹۶). رابطه مشاور-مراجع، پیروی از درمان و رضایت مراجعان از مراکز خدمات روانشناسی و مشاوره. روانشناسی معاصر، ویژه نامه، شماره ۱۲: ۱۸۵۲-۱۸۵۵.

- Maiter, S & Plamer, S & Manji, S. (2009). *Strengthening SocialWorker-Client Relationships in Child Protective Services*. Qualitative Social Work, Vol. 5(2): 167–186.
- Riggall, S (2012). *Using counselling skills in social worker*. London: Learning matters.
- Ribner, D. S., & Keni-Paz, C. (2002). *Client's View of a Successful Helping Relationship*. Social Work, 47(4), 379-387.
- Rollins, Wendy. (2019). *Social Worker–Client Relationships: Social Worker Perspectives*. Australian Social Work. ISSN 0312-407X.
- Sinai-Glazar, H. (2020). *The Essentials of the Helping Relationship between Social Workers and Clients*. Social Work. 65 (3): 245-256.

استناد به این مقاله: مؤلفه‌های رابطه حرفه‌ای مددکاری اجتماعی از دیدگاه مراجعین مؤسسات خدمات اجتماعی غیردولتی، پژوهشنامه مددکاری/اجتماعی، ۱۲ (۴۶)، ۱۷۳–۲۲۳.



Social Work Research Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.