

تکنیک‌های تشخیص مشکل در مددکاری اجتماعی

حمید مسعودی

«عضو هیأت علمی گروه جامعه‌شناسی دانشگاه بیرجند»

پاییز ۱۴۰۴

HMDMASOUDI

طرح مسئله

چرا تشخیص علمی مشکل در مددکاری اجتماعی **اهمیت** دارد؟

چه تفاوت و شباهتی بین «**مشکل**» و «**مسئله**» در مددکاری وجود دارد؟

ویژگی‌ها و ماهیت مشکلات مددجویان کمیته امداد چیست؟

فرایند شش مرحله‌ای حل مشکل در مددکاری اجتماعی چیست؟

ابزارها و تکنیک‌های **تشخیص** مشکل چیست؟

ابزارها و تکنیک‌های **ارزیابی** گزارش مسئله‌یابی (شناسایی مشکل) چیست؟

خطاهای متداول و ملاحظات **اخلاقی** و مهارت‌های **موفقیت** در مشکل‌یابی چیست؟

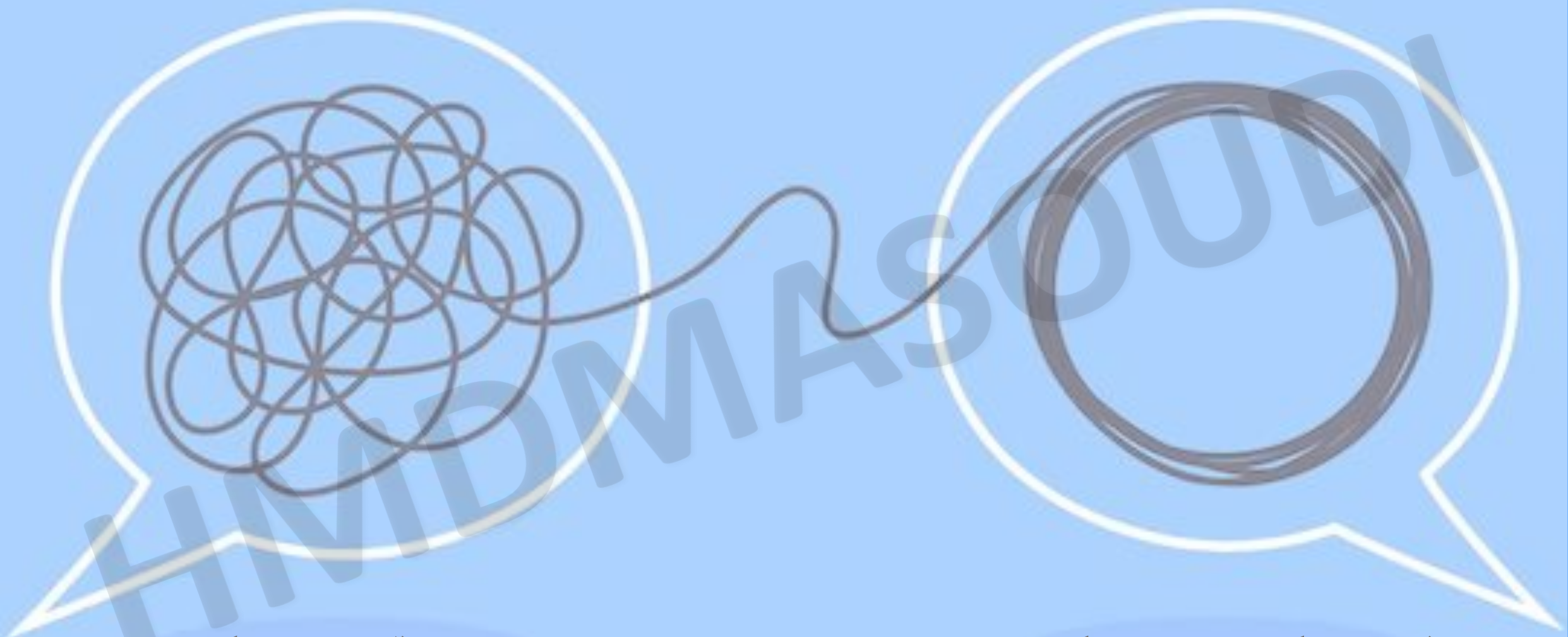
چرا تشخیص علمی مشکل در مددکاری اجتماعی اهمیت دارد؟

- تشخیص علمی پایه‌ی انتخاب مداخله درست است.
- مانع ائتلاف منابع، زمان و انرژی مددکار می‌شود.
- سبب افزایش دقت، عینیت و عدالت در خدمت‌رسانی است.
- از قضاوت‌های شخصی و برداشت‌های احساسی جلوگیری می‌کند.
- به ایجاد «زبان مشترک» میان مددکار، مددجو و سازمان کمک می‌کند.
- تشخیص دقیق موجب «توانمندسازی واقعی» و نه «وابستگی مزمن» می‌شود.
- در سطح سازمانی، به برنامه‌ریزی هدفمند و سیاست‌گذاری دقیق منجر می‌شود.
- پشتوانه‌ی حرفه‌ای برای دفاع از تصمیم‌های مددکار در ارزیابی عملکرد است.



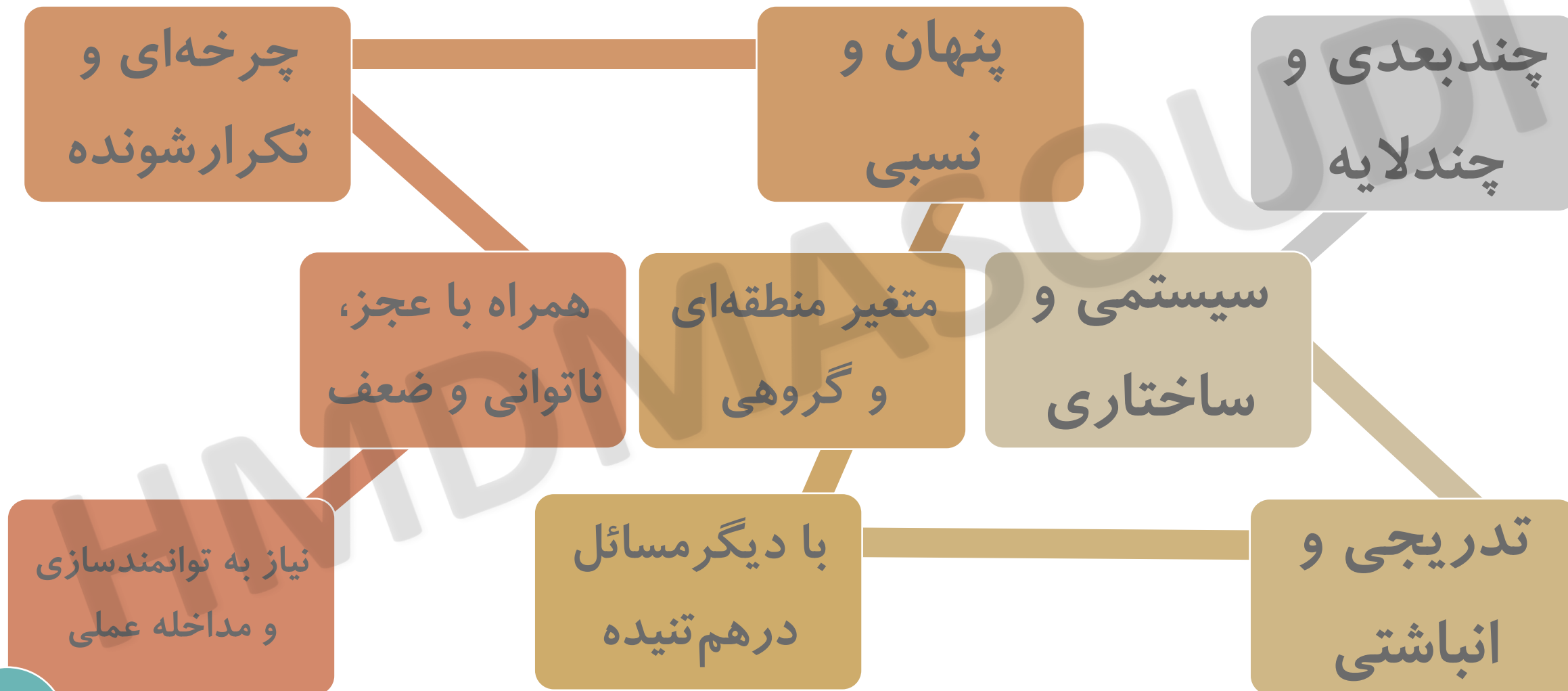
چه تفاوت و شباهتی بین «مشکل» و «مسئله» در مددکاری وجود دارد؟

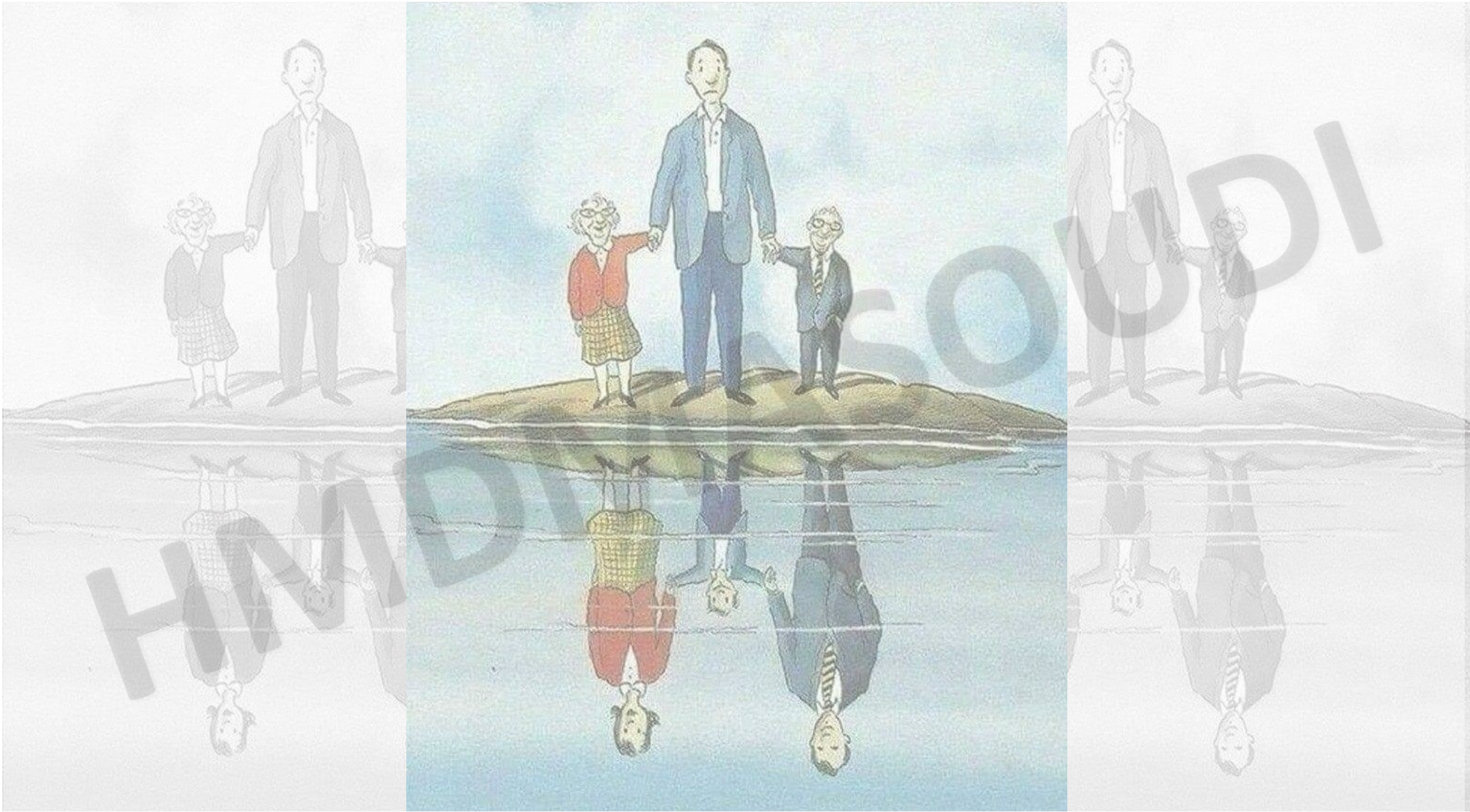
جنبه	مشکل	مسئله
تعریف	موقعیتی منفی، خاص و اغلب فنی یا شخصی که مانع پیشرفت می‌شود و همیشه قابل حل است (از کوچک تا بزرگ).	موضوع مهم و گسترده که نیاز به بحث، بررسی و تبادل نظر دارد؛ اغلب خنثی یا کمتر منفی و عمومی‌تر است.
شدت و مقیاس	اغلب شدیدتر، زندگی‌تغییرکننده و با تأثیر شخصی یا مستقیم (مانند بحران‌های فردی).	ملایم‌تر، بحث‌برانگیز و با تأثیر محدود یا غیرمستقیم (مانند موضوعات اجتماعی).
راه‌حل	همیشه راه‌حل مشخص و عملی دارد؛ تمرکز روی حل مستقیم.	نیاز به بحث و توافق جمعی؛ راه‌حل ممکن است نامشخص یا وابسته به دیدگاه‌ها باشد.
زمینه کاربرد	رایج در گفتگوی روزمره، فنی یا علمی (مانند مشکلات تحقیقاتی منفی).	رسمی‌تر، در بحث‌های اجتماعی، سیاسی یا پژوهشی گسترده.
شباهت‌ها	مانع پیشرفت، نیاز به توجه و ارائه راه‌حل، چالش‌برانگیز، هم‌پوشانی با یکدیگر و ...	



ذهن ما دوست دارد سریع به نتیجه برسد، حتی وقتی مسئله هنوز درست تعریف نشده است.

ویژگی‌ها و ماهیت مشکلات مددجویان کمیته امداد چیست؟





فرایند شش مرحله‌ای حل مشکل در مددکاری اجتماعی چیست؟



خصلت‌های اهداف مناسب (SMART)

حرف	مفهوم انگلیسی	توضیح و مثال
S	Specific	مشخص و شفاف: هدف باید دقیق و واضح باشد، نه کلی و مبهم مثال: ثبت‌نام مددجو در دوره‌ی مهارت خیاطی تا پایان ماه آینده و نه بهبود وضعیت خانواده
M	Measurable	قابل اندازه‌گیری: باید بتوان میزان تحقق هدف را با شاخص عددی یا رفتاری سنجید. مثال: افزایش ۲۰ درصد درآمد ماهانه از طریق اشتغال خانگی
A	Achievable	دست‌یافتنی: هدف باید واقع‌بینانه و متناسب با توان و منابع مددجو باشد، نه ایده‌آل‌گرایانه. مثال: کسب درآمد ۱۵ تا ۲۰ میلیون تومان در ماه برای مددجو و نه خرید خانه ۱۰۰ متری.
R	Relevant	مرتبط و معنادار: هدف باید در راستای نیاز واقعی مددجو و سیاست‌های سازمان باشد. مثال: امکان اشتغال و کسب درآمد ماهیانه و نه تسلط بر زبان انگلیسی
T	Time-bound	دارای زمان‌بندی مشخص: باید زمان شروع و پایان آن معلوم باشد. مثال: «تا سه ماه آینده» یا «در بازه‌ی شش‌ماهه» و نه در آینده نزدیک.



Cartoon by Alireza Pakdel
@alirezapakdel_artist



Cartoon by Alireza Pakdel
@alirezapakdel_artist

ابزارها و تکنیک‌های تشخیص مشکل چیست؟

مصاحبه‌ی مددکاری: ساختاریافته، نیمه‌ساختاریافته، باز.

مشاهده: در منزل، محل کار یا موقعیت اجتماعی مددجو.

بررسی پرونده: تحلیل سوابق کمک‌ها، مراجعات، سوابق پزشکی.

بازدید منزل: برای شناخت محیط واقعی و منابع خانوادگی.

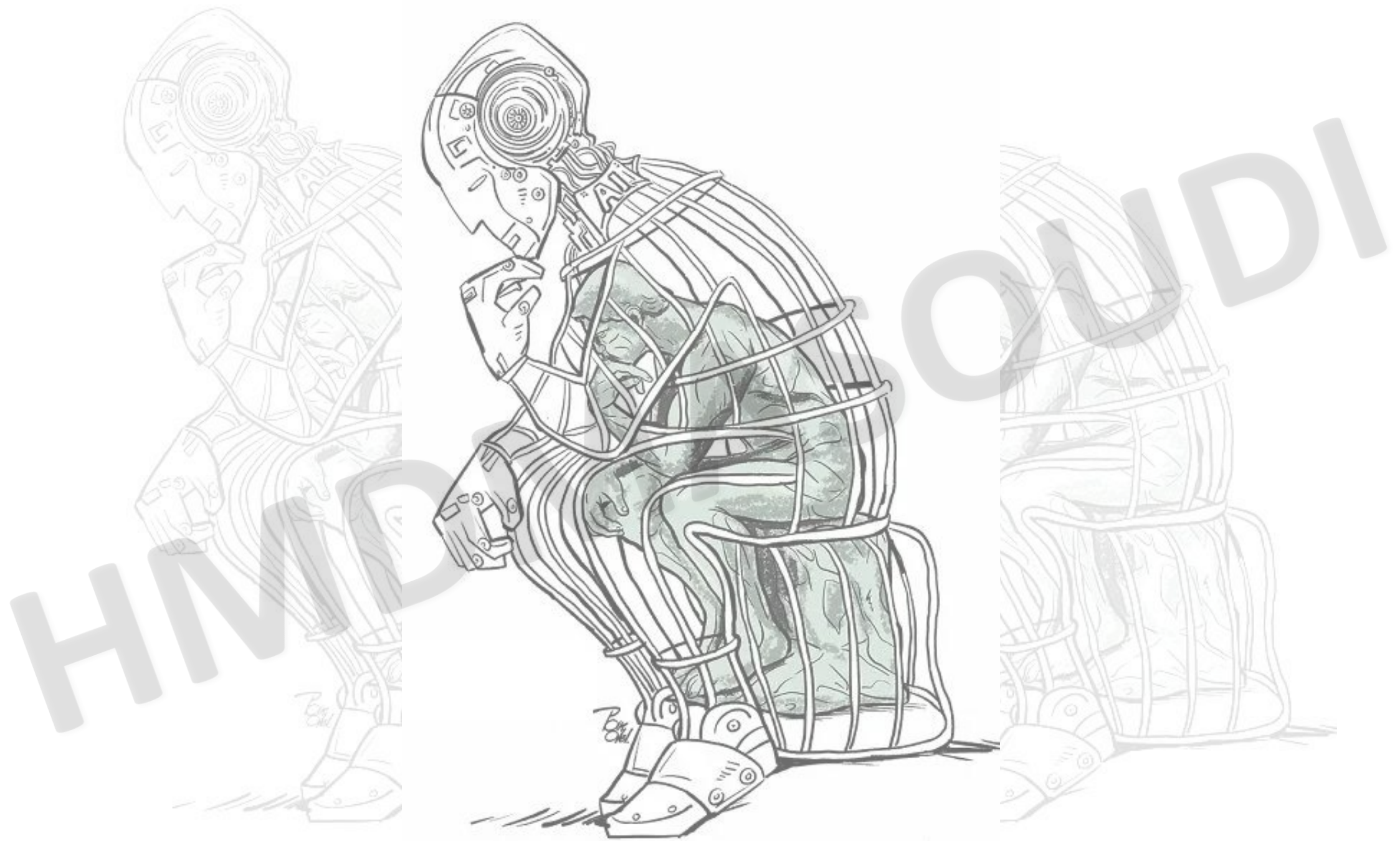
ارجاع بین‌سازمانی: تبادل اطلاعات با مراکز سلامت، آموزش و اشتغال.

پرسشنامه و چک‌لیست: ابزارهای استاندارد ارزیابی وضعیت اقتصادی-اجتماعی.

ارزیابی منابع و توانمندی‌ها: شناسایی ظرفیت‌ها در کنار نیازها.

ویژگی‌ها و تجربیات ابزارهای تشخیص مشکل

ابزار تشخیص مشکل	ویژگی‌ها / بخش‌ها / مؤلفه‌های کلیدی	نکات کاربردی
بازدید منزل	-مشاهده محیط زندگی و منابع خانواده -بررسی ایمنی، تغذیه، فضای آموزشی، روابط -مصاحبه با اعضای خانواده و همسایه‌ها در صورت نیاز -استفاده از چک‌لیست ایمنی و بهداشت	-حفظ احترام و حریم خصوصی خانواده -ارزیابی همزمان عوامل محیطی و روانی -مستندسازی دقیق مشاهدات
ارجاع بین‌سازمانی	-تبادل اطلاعات با مراکز سلامت، آموزش، اشتغال، شورا و خیریه‌ها -استفاده از فرم ارجاع رسمی -پیگیری نتایج ارجاع و بازخوردها	-جلوگیری از خدمات تکراری یا متعارض -تقویت رویکرد شبکه‌ای و کار تیمی -ثبت دقیق مکاتبات و بازخوردها
پرسشنامه و چک‌لیست	-سؤالات استاندارد در حوزه‌های مختلف -مقیاس‌های لیکرت یا دوگزینه‌ای -ارزیابی شدت نیاز یا خطر	-ابزار کمی برای تحلیل وضعیت مددجو -قابلیت مقایسه بین مددجویان -قابل استفاده برای گزارش‌های آماری سازمان
ارزیابی منابع و توانمندی‌ها	-فهرست توانمندی‌های شخصی، خانوادگی، اجتماعی و معنوی -منابع حمایتی: اقوام، محله، خیرین، نهادهای -مهارت‌ها، انگیزه‌ها و تجربه‌های مثبت گذشته	-توازن بین «نیاز» و «ظرفیت» -کمک به طراحی برنامه توانمندسازی واقعی -افزایش انگیزه مددجو با تمرکز بر نقاط قوت



روش‌های ارزیابی گزارش مسئله‌یابی چیست؟

فرم ارزیابی اولیه: مشخصات، تعریف مشکل، اهداف، منابع.
فرم توانمندی‌ها و ریسک‌ها: شناسایی قوت‌ها و خطرات احتمالی.
ماتریس اهمیت-فوریت-قابلیت تغییر: اولویت‌بندی مشکلات.
نقشه منابع اجتماعی: نشان دادن شبکه حمایتی مددجو.
گزارش تشخیص: خلاصه تحلیلی شامل:

توصیف وضعیت موجود

تحلیل علل ریشه‌ای

تعریف مشترک مددجو-مددکار از مشکل

پیشنهاد برنامه کمکی اولیه

نقشه منابع اجتماعی



روش‌های ارزیابی گزارش مسئله‌یابی چیست؟

سطح یا حوزه حمایتی	افراد یا نهادهای موجود در این حوزه	نوع حمایت ارائه‌شده	شدت و میزان ارتباط	کیفیت رابطه
خانواده نزدیک	والدین، همسر، فرزندان، خواهر/برادر	عاطفی، مالی، مراقبتی	زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐	مثبت ☐ خنثی ☐ منفی ☐
خانواده گسترده و اقوام	عمو، خاله، دایی، پسرعمو،...	مالی، اجتماعی، مشاوره‌ای	زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐	مثبت ☐ خنثی ☐ منفی ☐
دوستان و همسایگان	دوستان صمیمی، هم‌محلی‌ها	عاطفی، اطلاعاتی، عملی	زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐	مثبت ☐ خنثی ☐ منفی ☐
نهادهای محلی و مذهبی	مسجد، شورا، بسیج، گروه‌های مردمی	عاطفی، اجتماعی، فرهنگی	زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐	مثبت ☐ خنثی ☐ منفی ☐
سازمان‌های حمایتی و دولتی	کمیته امداد، بهزیستی، شهرداری، آموزش فنی و حرفه‌ای	مالی، خدماتی، توانمندسازی	زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐	مثبت ☐ خنثی ☐ منفی ☐
نهادهای غیردولتی و خیریه‌ها	مؤسسات خیریه، NGOها	مالی، آموزشی، روانی	زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐	مثبت ☐ خنثی ☐ منفی ☐
شبکه‌های آموزشی و شغلی	استاد، مربی، کارفرما، هم‌کلاسی‌ها	آموزشی، اطلاعاتی، اشتغال	زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐	مثبت ☐ خنثی ☐ منفی ☐
منابع درونی فرد	ایمان، امید، مهارت، پشتکار	خودتنظیمی، انگیزشی	زیاد ☐ متوسط ☐ کم ☐	مثبت ☐ خنثی ☐ منفی ☐

روش‌های ارزیابی گزارش مسئله‌یابی چیست؟

مدل روانی اجتماعی

بر تعامل متقابل میان عوامل روانی فردی (احساس، شناخت، رفتار) و شرایط اجتماعی (خانواده، محیط، جامعه) تأکید دارد و مددکار را به تشخیص هم‌زمان مشکلات درونی و بیرونی فرد هدایت می‌کند.

مدل اکولوژیکی

فرد را در بستر نظام‌های درهم‌تنیده (خانواده، مدرسه، جامعه، سیاست‌ها) بررسی می‌کند و معتقد است مشکل نتیجه‌ی ناهماهنگی بین فرد و محیط است، نه صرفاً ضعف فردی.

مدل توانمندسازی

هدف مددکاری را تقویت کنترل فرد بر زندگی خود می‌داند؛ مددجو را «عامل تغییر» می‌بیند نه «دریافت‌کننده کمک» و بر افزایش آگاهی، مهارت و خودکارآمدی تأکید دارد.

مدل حل مسئله

مددکاری را فرایند مشترک مددکار و مددجو برای تعریف، تحلیل و رفع مسئله در چند مرحله (شناخت، هدف‌گذاری، مداخله، ارزیابی) می‌داند؛ تأکید بر روش‌مندی و مشارکت دارد.

مدل شناختی رفتاری

فرض می‌کند مشکلات رفتاری و هیجانی مددجو از افکار ناکارآمد ناشی می‌شوند؛ مددکار با آموزش شناختی و تمرین‌های رفتاری به اصلاح الگوهای فکری و کنش کمک می‌کند.

تحلیل و اولویت‌بندی مشکلات مددجویان

ابزاری دُو بُعدی است که مشکلات مددجو را بر اساس اهمیت (اثرگذاری بلندمدت) و فوریت (نیاز به اقدام سریع) طبقه‌بندی می‌کند.

**ماتریس اهمیت-
فوریت**

روشی تصویری برای شناسایی و دسته‌بندی علل ریشه‌ای یک مشکل است که به صورت استخوان‌ماهی ترسیم می‌شود. ستون فقرات نماد مشکل اصلی و شاخه‌ها نشان‌دهنده دسته‌های علّی‌اند.

تحلیل علت و معلول

ابزاری تصویری است که مشکل اصلی در تنه، علل در ریشه و پیامدها در شاخه‌ها نمایش داده می‌شوند.

درخت مشکل

خطاهای متداول در مشکل‌یابی چیست؟

نوع خطا یا مغالطه	توضیح	مثال
تعریف نادرست مسئله	تمرکز بر نشانه به جای علت	کمک مالی موقت به جای بررسی ساختار درآمد خانوار
تعمیم شتاب زده	نتیجه‌گیری از داده‌ی اندک	«همه‌ی مددجویان بیکار تنبل‌اند!»
تأییدگرایی	جستجوی شواهدی که فرض خودمان را تأیید کند	فقط گوش دادن به بخش‌هایی از حرف مددجو که فرض ما را ثابت می‌کند
دوگانگی کاذب	فرض اینکه فقط دو گزینه وجود دارد	یا مستمری یا قطع حمایت، در حالی که راه‌حل‌های ترکیبی ممکن‌اند
علیت‌پنداری نادرست	فرض رابطه‌ی علت و معلولی بدون شواهد	چون بعد از مشاوره آرام شده، حتماً مشکلش حل شده!
خطای مقیاس	بزرگ‌نمایی یا کوچک‌نمایی مشکل	تمرکز روی خرده‌مسئله و نادیده‌گرفتن ساختار کلان فقر
تفکر خطی	نادیده‌گرفتن تعامل عوامل اجتماعی-روانی	«اگر آموزش بدهیم، حتماً اشتغال درست می‌شود!»
سوگیری منفی	تمرکز بر کمبودها و نادیده‌گرفتن توانمندی‌ها	دیدن مددجو فقط از دریچه‌ی ضعف و نیاز
سوگیری وضع موجود	مقاومت در برابر نوآوری	«ما همیشه همین روش را داشته‌ایم.»
سوگیری گروهی	ارزش‌گذاری بیشتر به نظرات همکاران خودی	نادیده‌گرفتن دیدگاه مددجو یا خانواده‌ی او

ملاحظات اخلاقی در مشکلیابی چیست؟

حفظ کرامت انسانی
مددجو

پاسخ گویی به سازمان،
مددجو و جامعه

بی طرفی فرهنگی، قومی
و جنسیتی

رازداری حرفه‌ای و
حفظ اطلاعات

پرهیز از تضاد منافع و
روابط شخصی

خودآگاهی و مراقبت از
سلامت روان مددکار

حق انتخاب و
خودتعیین‌گری مددجو

اطلاع‌رسانی صادقانه و
شفافیت حرفه‌ای

عدالت اجتماعی و
برابری فرصت‌ها

- گوش دادن فعال و بازتاب احساس مددجو.
- تفکر انتقادی و پرسشگری تحلیلی.
- مشاهده‌ی عینی و بدون قضاوت.
- مستندسازی دقیق اطلاعات.
- مشارکت‌دادن مددجو در تعریف مشکل و راه‌حل.
- کار تیمی با سایر متخصصان (روان‌شناس، پزشک، مشاور اشتغال).
- خودآگاهی مددکار نسبت به سوگیری‌ها و پیش‌فرض‌هایش.
- استفاده از مدل‌های نوین تحلیل مانند SWOT فردی-خانوادگی.
- تمرکز بر توانمندسازی پایدار نه رفع موقت مشکل.

سپاس گزارم...

HMDMASOUDI

HMDMASOUDI