

مصاحبه راه حل محور

نویسندگان:

Peter De Jong

(پیتِر دی جونگ)

Incoo Kim Berg

(اینسو کیم برگ)

مترجمان:

بی بی سارا جرجانی قارقى

غلامرضا خلیلی

عبدالطاهر میرزا علی

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرگان

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرگان

سرشناسه	د جونگ، پيتر، ۱۹۴۵-م.
عنوان و نام پديدآور	De Jong, Peter (Peter Y.), ۱۹۴۵- مصاحبه راه حل محور/ پيتر دي جونگ، اينسو کيم برگ، مترجمان بي بي سارا جرجاني قارقي، عبدالطاهر ميرزا علي، غلامرضا خليلي.
مشخصات نشر	گرگان: انتشارات نوروزي، ۱۴۰۲.
مشخصات ظاهري	۲۸۰ ص.
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۰۲-۲۷۶۰-۱
وضعيت فهرست نويسي	فيا
يادداشت	عنوان اصلي: Interviewing for Solutions, ۲۰۱۳.
موضوع	موردکاري اجتماعي Social case work مصاحبه Interviewing مشاوره کوتاه مدت Short-term counseling درمان متمرکز بر راه حل Solution-focused therapy
شناسه افزوده	برگ، اينسو کيم، ۱۹۳۴-م.
شناسه افزوده	Berg, Insoo Kim, ۱۹۳۴-
شناسه افزوده	جرجاني قارقي، بي بي سارا، ۱۳۶۱- مترجم
شناسه افزوده	ميرزا علي، عبدالطاهر، ۱۳۵۲- مترجم
شناسه افزوده	خليلي، غلامرضا، ۱۳۴۶- مترجم
شناسه افزوده	Khalili, Gholamreza, ۱۳۴۶-
رده بندي کنگره	۴۳۷
رده بندي ديويي	۳۲۲.۳۶۱
شماره کتابشناسي ملي	۹۱۷۷۹۲۴
اطلاعات رکورد کتابشناسي	فيا

مصاحبه راه حل محور

نويسندگان: Peter De Jong (پيتر دي جونگ) - Insoo Kim Berg (اينسو کيم برگ)

مترجمان: بي بي سارا جرجاني قارقي / عبدالطاهر ميرزا علي / غلامرضا خليلي

نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۲

مشخصات ظاهري: ۲۸۰ ص

قطع: وزيري

شمارگان: ۱۰۰۰

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۰۲-۲۷۶۰-۱

قيمت: ۲۲۰۰۰ تومان

چاپ و نشر: نوروزي-۰۱۷۳۲۲۴۲۲۵۸

حق چاپ براي نويستنده محفوظ مي باشد.



گلستان، گرگان، خيابان شهيد بهشتي، پاساژ رضا، کدپستي ۴۹۱۶۶۵۷۳۷۶

entesharatnорuzi

۰۱۷-۳۲۲۴۲۲۵۸-۰۹۱۱۳۷۱۹۱۱۵

www.entesharate-noruzi.com

entesharate.noruzi@Gmail.com

فهرست

۱۱	پیشگفتار:
۱۵	درباره نویسندگان
۱۵	درباره مشارکت کنندگان فصل ۱۴
۱۸	از حل مساله تا راه حل ساختن
۲۳	مراحل حل مسئله
۲۴	وجه مشترک اول: ساختار حل مسئله
۲۶	اشتراک دوم: تکیه بر تخصص علمی
۲۷	حل مسئله: پارادایم حرفه های کمک کننده
۲۹	تمرکز بر توانمندسازی و نقاط قوت مراجع
۳۳	تاریخچه ساخت راه حل
۳۵	فصل ۲
۳۵	راه حل سازی: مبانی
۳۹	فعالیت های مصاحبه راه حل محور
۴۰	مراحل راه حل محور
۴۱	تعریف مشکل
۴۱	توسعه اهداف خوب شکل گرفته
۴۱	بررسی استثناها
۴۱	بازخورد پایان جلسه
۴۲	ارزایی پیشرفت مراجع در ساخت
۴۲	مراجعه به عنوان کارشناس
۴۵	فصل ۳

۴۵	 مهارت‌هایی برای ندانستن
۴۶	 مهارت های اساسی مصاحبه
۴۷	 فرمول بندی سوالات
۵۰	 دریافت جزئیات
۵۳	 سوالات باز
۵۵	 خلاصه کردن
۵۷	 نقل قول
۵۸	 رفتار غیر کلامی تمرین کنندگان
۵۹	 استفاده از سکوت
۶۰	 توجه به رفتار غیر کلامی مراجعین
۶۷	 تایید ادراک مراجعان
۷۷	 برگرداندن تمرکز مراجع
۷۹	 توجه به نکات احتمالی
۸۱	 کاوش در معانی مراجع
۸۲	 سوالات رابطه
۸۴	 تقویت بحث راه حل
۸۷	 راهبری از یک قدم به عقب
۸۷	 یادداشت
۸۹	 فصل ۴
۸۹	 شروع: چگونه به خواسته های مراجع توجه کنیم
۹۲	 شفاف سازی نحوه کارتان
۹۳	 شرح مشکل

درک مراجعان از تاثیر مشکل بر خودشان چگونه است؟	۹۴
مراجع چه چیزی را امتحان کرده است ؟	۹۶
چه چیزی برای مراجع مهم است که ابتدا روی آن کار کند ؟	۹۷
چگونه با مراجعان در مورد آنچه که ممکن است بخواهند کار کنیم	۹۸
وقتی مراجعان می گویند شخص دیگری نیاز به تغییر دارد	۱۰۰
اگر مراجعان اصلاً چیزی نخواهند چه ؟	۱۱۵
تاثیرگذاری بر همکاری و انگیزه مراجع	۱۱۵
فصل ۵	۱۲۰
چگونه می توان آنچه را که مراجعان میخواهند تقویت کرد: سوال معجزه	۱۲۱
ویژگی های اهداف خوب شکل گرفته	۱۲۴
اهمیت برای مراجع	۱۲۴
شرایط تعاملی	۱۲۵
ویژگی های موقعیتی	۱۲۶
مرحله شروع به جای نتیجه نهایی	۱۲۸
شناخت مراجع از نقش خود	۱۲۹
شرایط عینی، رفتاری، قابل اندازه گیری	۱۳۰
مقررات واقع بینانه	۱۳۰
چالشی برای مراجع	۱۳۱
نتیجه	۱۳۲
سوال معجزه	۱۳۳
تصویر معجزه آه یان	۱۳۵
خانواده ویلیامز	۱۴۰

پیشگفتار:

این کتاب درباره نحوه مصاحبه با مراجعان تهیه شده است. مجموعه ای از مهارت ها را برای مصاحبه اولیه در حرفه های کمکی ارائه می دهد. از بسیاری جهات، مهارت ها منحصر به فرد هستند. اول اینکه، آنها، به مراجع در ایجاد چشم اندازی از آینده رضایت بخش تر کمک می کنند. دوم، آنها، هم مراجع هم درمانگر را به سمت آگاهی عمیق تر از نقاط قوت و منابعی هدایت می کنند که مراجع می تواند در تبدیل چشم انداز به واقعیت استفاده کنند. این مهارت ها ضروری است در چارچوب مرجع هر مراجع کار شود.

ما این روش مصاحبه با مراجعان را راه حل سازی (راه حل محور) نام گذاری کردیم، بر خلاف حل مسئله که در اکثر رویکردهای دیگر مصاحبه تعبیه شده است. در حل مسئله، متخصصان اطلاعاتی را از مراجعین جمع آوری می کنند تا ماهیت و جدیت مشکلات مراجع را ارزیابی کنند و مداخلاتی را طراحی کنند که مشکلات را حل یا کاهش دهند. حل مسئله برای ارزیابی ها و مداخلات به شدت به تخصص متکی می باشد.

دانش پذیران و شرکت کنندگان کارگاه ما که در حال تغییر از حل مسئله به راه حل سازی هستند، به ما گفته اند که این تغییر شبیه تغییر انجام کارها با دست راست و انجام آنها با دست چپ می باشد؛ که نیاز به عادت کردن دارد. آنها همچنین گزارش می دهند که درک تفاوت های بین این دو رویکرد در تئوری آسانتر از به کارگیری موثر مهارت ها در عمل است. در نتیجه، ما می خواستیم مواد آموزشی را با هدف افزایش مهارت های تمرینی تولید کنیم.

بنابراین، هدف این کتاب این است که به شما خواننده بیاموزد که چگونه با مراجعان راه حل بسازید. ما بیشتر کتاب را به توصیف و تصویرسازی مهارت های لازم اختصاص داده ایم و از آنجایی که راه حل سازی از طریق کلماتی که بین متخصصان و مراجعان منتقل می شود، اتفاق می افتد؛ بسیاری از گفتگوها از مصاحبه های واقعی ما با مراجعان گنجانده شده است. آنها به اندازه کافی طولانی نقل شده اند تا به شما درک روشنی از روش هایی که در آن مکالمات راه حل محور آشکار می شوند ارائه دهند؛ چنین مکالماتی پر از شروع و توقف و پیچ و خم است ..

در حالیکه این مطالب و کتاب به صورت یکپارچه طراحی شده اند و بسته های آموزشی و ارجاع متقابل، هر یک نیز می تواند به تنهایی استفاده شوند. مباحث تکمیلی طوری سازماندهی و ارائه شده اند که با تمرین آن، افراد تازه وارد به راه حل سازی سریع ترین و موثرترین روش را یاد بگیرند. این مواد شامل مصاحبه های نمایشی، ایده های آموزشی، تمرین های کلاس (یا کارگاه) تمرین هایی برای خارج از کلاس، نمونه های آزمایشی و ابزار هایی برای راه حل سازی

با مراجعان است. نمونه سوالات، از طریق پست الکترونیکی (eud.djon@calvin) از peter DeJong در دسترس است.

فصل های مصاحبه برای راه حل ها به شرح زیر سازماندهی شده اند. اول، دو فصل اول زمینه ای برای یادگیری مهارت های راه حل محور را فراهم می کند. در این فصل ها توضیح می دهیم که رویکرد حل مسئله برای کمک به مراجعان، در پزشکی مدرن و دستاوردهای چشمگیر آن نیز استفاده شود. ما نگرانی های مربوط به مفروضات حل مسئله را که در حرفه های کمکی به کار می رود، تشریح و راه حل سازی را به عنوان یک جایگزین توصیف می کنیم. دوم، در فصل های ۳ تا ۱۰ مهارت های مورد استفاده در راه حل سازی، به ترتیب همانگونه که در جلسات اول و بعدی راه حل محور استفاده می شود، را ارائه دادیم به عبارت دیگر ارائه آنها از ابتدا تا انتها فرایند ساخت راه حل را دنبال می کند و موقعیت های مصاحبه (ارادی یا غیر ارادی به بحران)، از آنچه به طور کلی تصور می شود ساده تر تا چالش برانگیز تر است. ما معتقدیم که این سازمان دهی کار را برای یادگیرندگان آسان تر خواهد کرد تا در نهایت مهارت ها را در تمرین خود به کار ببرند. سوم، در فصل های ۱۱ تا ۱۵ ما اطلاعاتی را به صورت عمومی تر برای مراکز درمانی راه حل محور و مراکزی که به صورت مشاغل کمک رسانی فعالیت دارند، ارائه می دهیم. ما نتایج، نشانه ها و همچنین تمرینات متنوع - حساس را ارائه می کنیم که نشان می دهد راه حل سازی بیشترین ارزش ها را برای حرفه های کمکی منعکس می کند. ما نمونه هایی از انطباق رویکرد با گروه کوچک عملکرد سازمانی را ارائه می دهیم. فصلی در مورد بسیاری از برنامه های کاربردی وجود دارد که مفاهیم و مهارت های متمرکز و راه حل در حال حاضر در آن قرار می گیرند. در آخر، مفاهیم نظری این مهارت ها و پاسخ های مراجعان و آنها را مورد بحث قرار می دهیم.

برای کسانی که با نسخه های اول و دوم ما آشنا هستند، متوجه خواهند شد که عمده ترین تغییر نسخه جدید برنامه ها (فصل ۱۴) است. پیشرفت عمده در تمرین متمرکز بر راه حل در نسخه دوم، استفاده از تفکر و تکنیک های حل محور در زمینه های مختلف تمرین بوده است.

ما قصد داشتیم خواننده را با تعداد زیادی از این موارد آشنا کنیم و کاربرد هایی برای اینکه این رویکرد تا چه حد نوآورانه و کاربردی است، نشان دهیم. این فصل از هشت برنامه کاربردی مختلف تشکیل شده است که شامل مدارس، اتاق های درمان سلامت روان، بیمارستان ها، زندان ها، محیط های رفاهی کودکان، گروه های برنامه ریزی سازمانی است و

سطوح کاربرد آن شامل تمرین فردی، خانوادگی، گروهی و سازمانی است. توضیحات ۸ برنامه کاربردی توسط کسانی نوشته شده است که آنها را اختراع و اصلاح کرده اند. این مبتکران هر کدام توضیح می دهند که چه چیزی آنها را به این فکر و می دارد که روش های متمرکز بر راه حل ممکن است در زمینه هایشان مفید باشد، چه گام هایی برای معرفی شیوه ها برداشته اند، از کدام شیوه ها استفاده میکنند و موارد معمولی را توصیف می کنند، چه تفاوت هایی در نوآوری های ایجاد شده برای مراجعان و متخصصان ایجاد شده است، و خلاصه ای از داده های کیفی و کمی که تاکنون جمع آوری کرده اند. تنوع برنامه ها به این منظور است که خوانندگان را با پیشرفت های فعلی در تمرین متمرکز بر راه حل آشنا کند و تصورات آنها را در مورد اینکه چگونه می توانند این شیوه ها را در برنامه های خود به کار گیرند، تحریک کند.

علاوه بر فصل جدید، این نسخه سرتاسر به روزرسانی می شود تا تغییرات بیشتری را ثبت کند، زیرا خود رویکرد متمرکز بر راه حل به توسعه خود ادامه داده است. به عنوان مثال، فصل ۴ و بقیه کتاب دیگر از تمایزات بین روابط مراجع، شاکي و بازدید کننده استفاده نمی کنند. در حالیکه چالش های مصاحبه که الهام بخش این مفاهیم هستند، همچنان وجود دارند، ما و دیگر متخصصان راه حل محور به این نکته پی برده ایم که توجه به میزانی که مراجعان اهداف مرتبط با چشم انداز هایشان از آینده مطلوب را توسعه داده اند، مبانی ساده تر و محترمانه تر است. که در آن تصمیم می گیرید چه چیزی را بعداً بررسی کنید و به مراجعان پیشنهاد دهید تا رابطه را ارزیابی کنند. به روز رسانی بیشتر این نسخه شامل تجدید نظر در فصل ۱۱، در مورد نتایج کمی و کیفی است که منعکس کننده افزایش تحقیقات در مورد این رویکرد است. فصل ۱۳ همچنین به طور قابل توجهی بازبینی شده است تا نوآوری ها در ثبت سوابق، نظارت و سایر جنبه های عملکرد آژانس را که با تغییر از حل مسئله به ایجاد راه حل مرتبط است، منعکس کند. در ثبت سوابق، نظارت و سایر جنبه های عملکرد نمایندگی که با تغییر از حل مسئله به ایجاد راه حل همراه است.

ما معتقدیم که این کتاب می تواند برای مخاطبان بسیار مفید باشد. از کتابچه راهنمای منابع مربی و وب سایت این کتاب می توان برای آموزش مهارت های مصاحبه دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد ثبت نام شده در دوره های شروع تمرین در مشاوره و روانشناسی، مشاوره، پرستاری روانپزشکی و مددکاری اجتماعی استفاده کرد. ما همچنین معتقدیم که برای مراکز مشاوره، مراکز خدمات خانواده، مراکز بهداشت روان برای کودکان و بزرگسالان و سایر آژانس های خدمات اجتماعی علاقه مند به آموزش کارکنان خود در زمینه مهارت های راه

حل مفید خواهد بود. ما برای سازمان دهی مطالب از طیف وسیعی از مخاطبان استفاده کرده ایم که آنها ما را تشویق کردند تا آن را به روش توضیح داده شده، سازماندهی کنیم. همانطور که به زودی متوجه خواهید شد، کتاب به سبک غیر رسمی و محاوره ای نوشته شده است. ما از به کار بستن کلمات فنی پرهیز کرده ایم و از ضمایر اول شخص و دوم مکرر استفاده می کنیم. هنگامی که به تجربیات گذشته خاص یکی از ما اشاره می کنیم فرد مشغول به کار را اینسو یا پیتر معرفی می کنیم. غیر رسمی بودن برای ما طبیعی تر است. این سبک نحوه کار ما با مراجعان را با دقت بیشتری منعکس می کند. دانش آموختگان و مخاطبان کارگاه، و ما معتقدیم این امکان را به ما می دهد تا تجربیات و ایده های خود را واضح تر به اشتراک بگذاریم. این کتاب نقشه ای را به متخصصان ارائه می دهد که می خواهند به مراجعان کمک کنند تا راه حل هایی را در چارچوب مرجع خود بسازند. ما معتقدیم که مراجعان توانمند می شوند و خود را با تصویر آینده های جایگزین و تلاش زیاد برای تبدیل آن دیدگاه ها به واقعیت؛ ما به عنوان تمرین کنندگان می توانیم در راه حل سازی آنها مشارکت کنیم. و هنگامی که به طور هدفمند و معنادار به کار گرفته شود مهارت های ارائه شده در این کتاب نشان دهنده مشارکت متخصص در توانمندسازی مراجع است. شرکت در این فرآیند نشاط آور و خوشحال کننده است. به دنیای هیجان انگیز ما خوش آمدید که در آن مراجعان چیزی متفاوت را در زندگی خود انجام می دهند.

از داوران زیر تشکر می کنیم: سینتیا بیشاپ، کالج مردیت، رابرت بلوندو، دانشگاه کارولینای شمالی در ویلمنگتون؛ شری ال. ادواردز، دانشگاه کارولینای شمالی در پمبروک؛ دایان ال. اسکات، دانشگاه فولادی غربی. و کیم ووماک، دانشگاه ایالتی جکسونویل. ما همچنین از گفتگو با همکارانمان نیز سود زیادی بردیم: استیو دی شازر، مرکز خانواده درمانی کوتاه مدت. گیل میلر، دانشگاه مارگیت؛ شریل براندسن، کالج کالوین؛ سارا راین، خدمات مسیحی بتانی. و والاس گرینگریچ، دانشگاه کیس وسترن رزرو. از دانش آموختگان، شرکت کنندگان در کارگاه، و مراجعانی که پرسش ها و چالش هایشان الهام بخش بسیاری از مطالبی است که در اینجا نوشته شده است، تشکر می کنیم.

پیتر دی جونگ و اینسو گیم برگ*