



# مبانی مددکاری اجتماعی

(رشته علوم اجتماعی)

رحمت میرزایی

امروزه کتاب‌خوانی و علم‌آموزی، نه تنها یک وظیفه‌ی ملی، که یک واجب دینی است.

#### مقام معظم رهبری

در عصر حاضر یکی از شاخصه‌های ارزیابی رشد، توسعه و پیشرفت فرهنگی هر کشوری میزان تولید کتاب، مطالعه و کتاب‌خوانی مردم آن مرز و بوم است. ایران اسلامی نیز از دیرباز تاکنون با داشتن تمدنی چندهزارساله و مراکز متعدد علمی، فرهنگی، کتابخانه‌های معتبر، علما و دانشمندان بزرگ با آثار ارزشمند تاریخی، سرآمد دولت‌ها و ملت‌های دیگر بوده و در عرصه‌ی فرهنگ و تمدن جهانی به‌سان خورشیدی تابناک همچنان می‌درخشد و با فرزندان نیک‌نهاد خویش هنرنمایی می‌کند. چه کسی است که در دنیا با دانشمندان فرزانه و نام‌آور ایرانی همچون ابوعلی سینا، ابوریحان بیرونی، فارابی، خوارزمی و ... همچنین شاعران برجسته‌ای نظیر فردوسی، سعدی، مولوی، حافظ و ... آشنا نباشد و در مقابل عظمت آنها سر تعظیم فرود نیاورد. تمامی این افتخارات ارزشمند، برگرفته از میزان عشق و علاقه فراوان ملت ما به فراگیری علم و دانش از طریق خواندن و مطالعه منابع و کتاب‌های گوناگون است. به شکرانه‌ی الهی، تاریخ و گذشته ما، همیشه درخشان و پربار است. ولی اکنون در این زمینه در چه جایگاهی قرار داریم؟ آمار و ارقام ارائه‌شده از سوی مجامع و سازمان‌های فرهنگی در مورد سرانه‌ی مطالعه‌ی هر ایرانی، برایمان چندان امیدوارکننده نمی‌باشد و رهبر معظم انقلاب اسلامی نیز از این وضعیت بارها اظهار گله و ناخشنودی نموده‌اند.

کتاب، دروازه‌ای به سوی گستره‌ی دانش و معرفت است و کتاب خوب، یکی از بهترین ابزارهای کمال بشری است. همه‌ی دستاوردهای بشر در سراسر عمر جهان تا آنجا که قابل کتابت بوده است، در میان دست‌نوشته‌هایی است که انسان‌ها پدید آورده و می‌آورند. در این مجموعه‌ی بی‌نظیر، تعالیم الهی، درس‌های پیامبران به بشر، و همچنین علوم مختلفی است که سعادت بشر بدون آگاهی از آنها امکان‌پذیر نیست. کسی که با دنیای زیبا و زندگی‌بخش کتاب ارتباط ندارد بی‌شک از مهم‌ترین دستاوردهای انسانی و نیز از بیشترین معارف الهی و بشری محروم است. با این دیدگاه، به‌روشنی می‌توان ارزش و مفهوم رمزی عمیق در این حقیقت تاریخی را دریافت که اولین خطاب خداوند متعال به پیامبر گرامی اسلام(ص) این است که «بخوان!» و در اولین

سوره‌ای که بر آن فرستاده‌ی عظیم‌الشان خداوند، فرود آمده، نام «قلم» به تجلیل یاد شده‌است: «اقْرَأْ وَ رَبُّكَ الْأَكْرَمُ. الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ» در اهمیت عنصر کتاب برای تکامل جامعه‌ی انسانی، همین بس که تمامی ادیان آسمانی و رجال بزرگ تاریخ بشری، از طریق کتاب جاودانه مانده‌اند.

دانشگاه پیام‌نور با گستره‌ی جغرافیایی ایران‌شمول خود با هدف آموزش برای همه، همه‌جا و همه‌وقت، به‌عنوان دانشگاهی کتاب‌محور در نظام آموزش عالی کشورمان، افتخار دارد جایگاه اندیشه‌سازی و خردورزی بخش عظیمی از جوانان جویای علم این مرز و بوم باشد. تلاش فراوانی در ایام طولانی فعالیت این دانشگاه انجام پذیرفته تا با بهره‌گیری از تجربه‌های گرانقدر استادان و صاحب‌نظران برجسته کشورمان، کتاب‌ها و منابع آموزشی درسی شاخص و خودآموز تولید شود. در آینده هم، این مهم با هدف ارتقای سطح علمی، روزآمدی و توجه بیشتر به نیازهای مخاطبان دانشگاه پیام‌نور با جدیت ادامه خواهد داشت. به‌طور قطع استفاده از نظرات استادان، صاحب‌نظران و دانشجویان محترم، ما را در انجام این وظیفه‌ی مهم و خطیر یاری‌رسان خواهد بود. پیشاپیش از تمامی عزیزانی که با نقد، تصحیح و پیشنهادهای خود ما را در انجام این وظیفه‌ی خطیر یاری می‌رسانند، سپاسگزاری می‌نماییم. لازم است از تمامی اندیشمندانی که تاکنون دانشگاه پیام‌نور را منزلگاه اندیشه‌سازی خود دانسته و ما را در تولید کتاب و محتوای آموزشی درسی یاری نموده‌اند، صمیمانه قدردانی گردد. موفقیت و بهروزی تمامی دانشجویان و دانش‌پژوهان عزیز آرزوی همیشگی ما است.

دانشگاه پیام‌نور

## فهرست مطالب

| پیشگفتار                                | یازده |
|-----------------------------------------|-------|
| فصل اول. کلیات (تعریف مفاهیم)           | ۱     |
| ۱-۱ مسائل اجتماعی چیست؟                 | ۱     |
| ۲-۱ مددکاری اجتماعی چیست؟               | ۴     |
| ۳-۱ تعاریف مددکاری اجتماعی              | ۸     |
| ۴-۱ مفاهیم عمده مددکاری اجتماعی         | ۱۳    |
| ۱-۴-۱ رفاه اجتماعی                      | ۱۳    |
| ۲-۴-۱ خدمات اجتماعی                     | ۱۴    |
| ۳-۴-۱ تأمین اجتماعی                     | ۱۶    |
| ۴-۴-۱ مددکار اجتماعی                    | ۱۹    |
| ۵-۴-۱ مددجو                             | ۲۰    |
| ۶-۴-۱ مشکل (مسئله)                      | ۲۱    |
| ۵-۱ انواع مددکاری اجتماعی               | ۲۴    |
| ۱-۵-۱ مددکاری اجتماعی فردی (کار با فرد) | ۲۵    |
| ۲-۵-۱ مددکاری گروهی (کار با گروه)       | ۲۸    |
| ۳-۵-۱ مددکاری جامعه‌ای (کار با جامعه)   | ۳۰    |
| ۴-۵-۱ مدیریت رفاه اجتماعی               | ۳۳    |
| ۵-۵-۱ تحقیقات رفاه اجتماعی              | ۳۴    |
| ۶-۵-۱ اقدامات اجتماعی                   | ۳۵    |
| خودآزمایی                               | ۳۶    |

|     |                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------|
| ۳۹  | فصل دوم: سیر تاریخی مددکاری اجتماعی                           |
| ۴۰  | ۱-۲ مقدمه‌ای بر پیشینه مددکاری اجتماعی                        |
| ۴۱  | ۲-۲ ریشه‌های مددکاری اجتماعی سنتی                             |
| ۴۲  | ۲-۲-۱ عوامل مؤثر بر ایجاد مددکاری اجتماعی در جامعه سنتی:      |
| ۴۳  | ۲-۲-۲ مددکاری اجتماعی در آموزه‌های دینی بودا                  |
| ۴۴  | ۲-۲-۳ مددکاری اجتماعی در آموزه‌های دینی کنفوسیوس              |
| ۴۶  | ۲-۲-۴ مددکاری اجتماعی در آموزه‌های دینی زرتشت                 |
| ۴۸  | ۲-۲-۵ مددکاری اجتماعی در آموزه‌های دین یهود                   |
| ۴۹  | ۲-۲-۶ مددکاری اجتماعی در آموزه‌های دین مسیحیت                 |
| ۵۰  | ۲-۲-۷ مددکاری اجتماعی در آموزه‌های دین اسلام                  |
| ۵۲  | ۳-۲ ریشه‌های مددکاری اجتماعی بعد از انقلاب صنعتی              |
| ۵۳  | ۲-۳-۱ عوامل مؤثر بر ایجاد مددکاری اجتماعی بعد از انقلاب صنعتی |
| ۵۷  | ۲-۴ ریشه‌های مددکاری اجتماعی نوین در جهان                     |
| ۶۵  | ۲-۵ ریشه‌های مددکاری اجتماعی در ایران                         |
| ۷۳  | خودآزمایی                                                     |
| ۷۵  | فصل سوم. نقش و کارکرد مددکاری اجتماعی                         |
| ۷۵  | ۳-۱ مقدمه                                                     |
| ۷۶  | ۳-۲ حوزه خاص مددکاری اجتماعی:                                 |
| ۷۷  | ۳-۳ ویژگی‌ها و خصوصیات برجسته مددکاری اجتماعی                 |
| ۷۹  | ۳-۴ فعالیت‌های مددکاران اجتماعی                               |
| ۸۲  | ۳-۵ نقش‌های مددکاری اجتماعی                                   |
| ۸۴  | ۳-۵-۱ رابط                                                    |
| ۸۵  | ۳-۵-۲ مدافع                                                   |
| ۸۶  | ۳-۵-۳ یاری‌دهنده                                              |
| ۸۶  | ۳-۵-۴ آموزش‌دهنده                                             |
| ۸۷  | ۳-۵-۵ میانجی                                                  |
| ۸۷  | ۳-۶ کارکردهای مددکاری اجتماعی                                 |
| ۸۹  | ۳-۷ نقش‌ها و کارکرد مددکار اجتماعی در روش کار با فرد          |
| ۹۳  | ۳-۸ نقش‌ها و کارکرد مددکار اجتماعی در روش کار با گروه         |
| ۹۷  | ۳-۹ نقش‌ها و کارکرد مددکار اجتماعی در روش کار با جامعه        |
| ۹۸  | ۳-۹-۱ نقش راهنما                                              |
| ۹۸  | ۳-۹-۲ واقع‌بین                                                |
| ۹۸  | ۳-۹-۳ پیش‌قدم و مبتکر                                         |
| ۹۹  | ۳-۹-۴ نقش ارتباط با کارشناسان                                 |
| ۱۰۰ | ۳-۹-۵ نقش محقق                                                |
| ۱۰۱ | ۳-۹-۶ نقش پیگیری                                              |
| ۱۰۲ | خودآزمایی                                                     |

|     |                                                    |
|-----|----------------------------------------------------|
| ۱۰۳ | فصل چهارم. اهداف مددکاری اجتماعی                   |
| ۱۰۳ | ۱-۴ مقدمه‌ای بر اهداف مددکاری اجتماعی              |
| ۱۰۶ | ۲-۴ اهداف مددکاری اجتماعی                          |
| ۱۰۸ | ۱-۲-۴ قادرسازی مددجو به عنوان یکی از اهداف مددکاری |
| ۱۰۹ | ۲-۲-۴ تحقق بخشیدن به نیازهای مددجو                 |
| ۱۱۲ | ۳-۲-۴ مددکاری و نیازهای انسانی                     |
| ۱۱۹ | ۴-۲-۴ اهداف مددکاری فردی                           |
| ۱۲۱ | ۵-۲-۴ اهداف مددکاری گروهی                          |
| ۱۲۲ | ۶-۲-۴ اهداف مددکاری جامعه‌ای                       |
| ۱۲۵ | خودآزمایی                                          |

|     |                                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------|
| ۱۲۷ | فصل پنجم. ارزش‌ها و اصول مددکاری اجتماعی                             |
| ۱۲۷ | ۱-۵ مقدمه                                                            |
| ۱۲۹ | ۲-۵ ارزش‌های اساسی در مددکاری اجتماعی                                |
| ۱۲۹ | ۱-۲-۵ ارزش و احترام به مقام انسانی فرد (حرمت مقام انسان)             |
| ۱۳۰ | ۲-۲-۵ اختیار و آزادی « خود تصمیم‌گیری »                              |
| ۱۳۱ | ۳-۲-۵ برابری انسان‌ها در برخورداری از حقوق مادی و معنوی «تساوی حقوق» |
| ۱۳۱ | ۴-۲-۵ مسئولیت فردی و اجتماعی (حس مسئولیت)                            |
| ۱۳۲ | ۳-۵ اصول مددکاری اجتماعی                                             |
| ۱۳۲ | ۱-۳-۵ اصل پذیرش یا قبول مددجو                                        |
| ۱۳۴ | ۲-۳-۵ اصل فردیت                                                      |
| ۱۳۵ | ۳-۳-۵ اصل رازداری حرفه‌ای                                            |
| ۱۳۷ | ۴-۳-۵ اصل رابطه حرفه‌ای                                              |
| ۱۳۸ | ۵-۳-۵ اصل مشارکت مراجع                                               |
| ۱۳۹ | ۶-۳-۵ اصل خودآگاهی مددکار اجتماعی                                    |
| ۱۴۱ | ۷-۳-۵ اصل کنترل احساسات مددکار                                       |
| ۱۴۱ | ۸-۳-۵ اصل احترام به احساسات مددجو                                    |
| ۱۴۱ | ۹-۳-۵ اصل عدم پیش‌داوری درباره مددجو و محکوم‌نکردن او                |
| ۱۴۲ | ۴-۵ اصول اساسی مددکاری در اسلام                                      |
| ۱۴۲ | ۱-۴-۵ اصل اول: ایمان                                                 |
| ۱۴۲ | ۲-۴-۵ اصل دوم: اخلاص                                                 |
| ۱۴۳ | ۳-۴-۵ اصل سوم: وفای به عهد                                           |
| ۱۴۳ | ۴-۴-۵ اصل چهارم: صبر و گشاده‌رویی                                    |
| ۱۴۴ | ۵-۴-۵ اصل پنجم: صداقت                                                |
| ۱۴۵ | ۶-۴-۵ اصل ششم: رعایت تقدم و تأخر (اولویت‌ها)                         |
| ۱۴۵ | خودآزمایی                                                            |

|     |                                        |
|-----|----------------------------------------|
| ۱۴۷ | فصل ششم. فرایند مددکاری اجتماعی        |
| ۱۴۸ | ۱-۶ مقدمه                              |
| ۱۴۹ | ۲-۶ مراحل اساسی فرایند مددکاری اجتماعی |
| ۱۵۰ | ۱-۲-۶ مطالعه یا جمع‌آوری اطلاعات       |
| ۱۵۳ | ۲-۲-۶ مرحله تشخیص                      |
| ۱۵۵ | ۳-۲-۶ تدوین برنامه کمکی                |
| ۱۵۶ | ۴-۲-۶ اجرای برنامه کمکی                |
| ۱۵۷ | ۵-۲-۶ ارزیابی                          |
| ۱۶۰ | ۶-۲-۶ پیگیری                           |
| ۱۶۱ | خودآزمایی                              |

|     |                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------|
| ۱۶۳ | فصل هفتم. کاربرد مددکاری اجتماعی (مددکاری اجتماعی در عمل) |
| ۱۶۳ | ۱-۷ مقدمه                                                 |
| ۱۶۴ | ۲-۷ مددکاری اجتماعی خانواده                               |
| ۱۶۶ | ۱-۲-۷ موقعیت خانواده                                      |
| ۱۶۷ | ۲-۲-۷ شناخت پویایی خانواده                                |
| ۱۶۸ | ۳-۲-۷ روش برخورد در مددکاری خانواده                       |
| ۱۷۰ | ۴-۲-۷ مددکاری اجتماعی - خدمات و رفاه خانواده              |
| ۱۷۳ | ۵-۲-۷ مددکاران اجتماعی چگونه به خانواده‌ها کمک می‌کنند؟   |
| ۱۷۴ | ۳-۷ مددکاری اجتماعی مدرسه                                 |
| ۱۷۶ | ۱-۳-۷ دلایل افزایش خشونت در مدارس                         |
| ۱۷۷ | ۲-۳-۷ رابطه بین مسائل خانوادگی و شیطنت در مدرسه           |
| ۱۸۰ | ۳-۳-۷ مددکاران اجتماعی در مدارس چه می‌کنند؟               |
| ۱۸۱ | ۴-۳-۷ مدل‌های عملی موجود و مداخله‌های مورد استفاده        |
| ۱۸۴ | ۵-۳-۷ اقدام مددکاری اجتماعی مدرسه در سطح کلان             |
| ۱۸۵ | ۴-۷ مددکاری اجتماعی کودکان                                |
| ۱۸۵ | ۱-۴-۷ تعریف قانونی آزار و بی‌توجهی                        |
| ۱۸۶ | ۲-۴-۷ کودکان آزاردیده                                     |
| ۱۹۰ | ۳-۴-۷ کمک به کودکان در سطح کلان                           |
| ۱۹۱ | ۵-۷ مددکاری اجتماعی سالمندان                              |
| ۱۹۱ | ۱-۵-۷ مقدمه                                               |
| ۱۹۲ | ۲-۵-۷ تعریف سالمندی                                       |
| ۱۹۳ | ۳-۵-۷ مددکاری اجتماعی و رفاه و خدمات سالمندی              |
| ۱۹۶ | ۴-۵-۷ چگونه مددکاران اجتماعی به سالمندان کمک می‌کنند؟     |
| ۱۹۸ | ۶-۷ مددکاری اجتماعی اعتیاد                                |
| ۱۹۸ | ۱-۶-۷ مقدمه                                               |

|     |                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------|
| ۲۰۰ | ۷-۶-۲ تعاریف                                                     |
| ۲۰۱ | ۷-۶-۳ عوامل مؤثر در اعتیاد                                       |
| ۲۰۱ | ۷-۶-۴ نقش مددکاران اجتماعی در درمان سوء مصرف مواد                |
| ۲۰۳ | ۷-۶-۵ اقدامات سطح کلان مددکاری اجتماعی در مورد مصرف‌کنندگان مواد |
| ۲۰۴ | ۷-۷ مددکاری اجتماعی صنعتی                                        |
| ۲۰۴ | ۷-۷-۱ مقدمه                                                      |
| ۲۰۶ | ۷-۷-۲ جایگاه مددکاری اجتماعی در صنعت                             |
| ۲۰۸ | ۷-۷-۳ ویژگی‌های مددکار اجتماعی صنعتی                             |
| ۲۰۹ | ۷-۷-۴ مسئولیت‌های مددکار اجتماعی صنعتی                           |
| ۲۱۱ | خودآزمایی                                                        |
| ۲۱۳ | پاسخ خودآزمایی‌ها                                                |
| ۲۱۵ | منابع و مأخذ                                                     |





## «برنام حق»

عشق یعنی ساقی کوثرشدن  
بی پر و بی پیکر و بی سرشدن  
عشق یعنی خدمت بی متنی  
عشق یعنی طاعت بی جنتی  
عشق یعنی مشکلی آسان کنی  
دردی از درمانده‌ای درمان کنی

### پیشگفتار

خدای را سپاس! که به این بنده حقیر خود عنایت فرمود که کتاب مبانی مددکاری اجتماعی را به جامعه مددکاری اجتماعی و دانشجویان این رشته به خصوص دانشجویان دانشگاه پیام نور تقدیم نمایم.

مددکاری اجتماعی به عنوان یک حرفه مرسوم و شناخته شده از حدود ۱۱۰ سال قبل در انگلستان و با اقدامات سازمان‌یافته گروهی از بانوان نیکوکار و خیر شکل گرفت. این بانوان که عمدتاً از زنان متشخص و سرآمد جامعه خود بودند، با دیدن نابسامانی‌ها و پریشانی تعداد زیادی از شهروندان خود که غالباً به خاطر فقر و بیماری و کهولت سن در بیمارستان‌های شلوغ و یا خانه‌های مسکین بستری بودند به فکر چاره‌اندیشی افتادند و گروه نیکوکاران را تشکیل داده و کمک‌های مورد نیاز این‌گونه افراد را فراهم می‌کردند.

به تدریج، این رفتار جنبه تشکیلاتی و منسجم به خود گرفت و زیربنای حرفه‌ای را بنا نهاد که امروزه گستردگی یک سازمان بوروکراتیک و بسیار پیچیده را پیدا کرده و از ضرورت‌های هر نظام اجتماعی مدرن و مردم سالار به حساب می‌آید.

به طور کلی می‌توان چنین عنوان کرد که: حاصل یا بازده مجموعه اقدامات و رفتار مددکاری، ارائه خدمات به اعضای آسیب‌پذیر و یا در معرض آسیب جامعه است به گونه‌ای که با دریافت این کمک‌ها و خدمات ترغیب و توانمند بشوند که مشکلات خود را پشت سر بگذارند.

بنابراین می‌توان گفت که، برخلاف عقیده عوام و حتی برخی از خادمان اجتماعی، هدف این نیست که یک عده یا گروه‌هایی از افراد و یا اجتماعاتی از مردم، صرفاً دریافت‌کننده کمک‌های مالی و امکانات مادی باشند بدون آنکه هیچ تلاشی برای تغییر شرایط زندگی خود و یا اعضای خانواده‌شان بنمایند، و در مقابل، یک سری سازمان‌های خدمت‌رسان دولتی توسط تعدادی حقوق‌بگیر تحت عنوان مددکار اجتماعی، فقط ارائه‌کننده خدمات باشند. برعکس، هدف مددکاری اجتماعی کمک به افراد، خانواده‌ها و گروه‌های اجتماع است تا بتوانند توانمند شده و خود به کمک خودشان اقدام کنند. بنابراین، "توانمندسازی" از کلید واژه‌های اصلی و مهم در مددکاری اجتماعی است.

مددکاران اجتماعی با برخورداری از دانش آکادمیک و کسب تجربه‌های علمی ناشی از تحصیلات دانشگاهی، کارورزی‌های ممتد و مستمر و کسب تجربه در عمل، و با تکیه بر دانش و آگاهی، مهارت‌های حرفه‌ای و مهمتر از همه، با پشتوانه اصول و ارزش‌های حرفه مددکاری می‌توانند در حوزه‌ها و عرصه‌های مختلف به خدمت پردازند.

سالیانی است که متفکران و متخصصان علم مددکاری اجتماعی توانسته‌اند نظریه‌های علمی این حرفه را انسجام بخشیده و جنبه علمی مددکاری را، ارتقای چشمگیری بخشند، در عین حال، حرفه مددکاری نیازمند دانش و معرفت علمی سایر نظام‌های دانشگاهی نظیر حوزه‌های مختلف روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، روان‌شناسی اجتماعی، مردم‌شناسی، فرهنگ‌شناسی و ... است تا با توجه به پیچیدگی زندگی انسان‌ها در جوامع شهری امروزی و ابعاد گسترده مشکلات و مسائل، و از جمله، نابرابری‌ها، بی‌عدالتی‌ها، تبعیض‌ها، بیماری‌های عجیب و ناشناخته، معلولیت‌های جسمی، ذهنی، روانی و اجتماعی، مددکاران اجتماعی بتوانند کاری مفید و مؤثر عرضه کنند. همین جا می‌توان به ضرورت تخصصی‌شدن حوزه‌های مددکاری و نیاز به تربیت مددکاران متخصص در رشته‌هایی نظیر مددکاری با سالمندان، مددکاری با کودکان آسیب دیده، زنان و دختران، آلزایمری‌ها، بیماران روانی، کار با زندانیان و در دادگاه‌ها، کودکان و نوجوانان بزهکار، مددکاری در مدارس و غیره تأکید داشت که بنا بر نظر دکتر صمدی‌راد تاکنون در جامعه ایران مورد بی‌توجهی واقع شده است.

مددکاری معمولاً توسط دولت‌ها و کارمندان دولتی اداره و ارائه می‌شود ولی تعدادی از سازمان‌های غیردولتی و نهادهای مدنی و نیز سازمان‌های بین‌المللی نیز از خدمات مددکاران اجتماعی بهره می‌گیرند. مراجعان مددکاری اجتماعی غالباً افراد آسیب‌پذیری هستند که شرایط خاص و یا موقعیت‌های نامطلوب جسمی، روانی، اقتصادی، اجتماعی، شغلی، خانوادگی، محلی و منطقه‌ای و غیره، آنها را در موضع ضعف و آسیب‌پذیری قرار می‌دهد و نسبت به باقی افراد عادی جامعه مشکل‌دارترند.

به‌طور کلی، مراجعان مددکاری اجتماعی شامل افرادی از جامعه می‌شوند که به نوعی کمک نیازمندند. به عنوان مثال، افرادی که خود یا وابستگانشان دارای ناتوانی‌های جسمی یا ذهنی هستند، و یا افرادی که به دلایل مختلف نمی‌توانند کار کنند و هزینه‌های زندگی را تأمین نمایند، و یا قادر به مراقبت از خودشان نیستند، از زمره مراجعان یا مددجویان واحدهای مددکاری محسوب می‌شوند. امروزه، و در موارد خاصی، مراجعان مددکاری شامل زنان کتک‌خورده‌ای می‌شوند که به هر دلیلی قادر به حمایت خود و یا فرزندانشان نبوده و در ضمن، نمی‌توانند از موقعیت‌های خطرناکی که دچارش شده‌اند فرار کنند، و یا سالمندانی که بسیار ضعیف و شکننده بوده و در اثر ضعف پیری و بیماری‌های مزمن، و یا از کارافتادگی نیاز به مراقبت‌های ویژه دارند، و یا کودکان بی‌سرپرست و بدسرپرست و کودکان و نوجوانانی که در خانه و یا بیرون از خانه در معرض سوء رفتار و تجاوز قرار دارند.

بنابراین وجود کارشناسان و متخصصانی چون: روان‌پزشک، روان‌شناس، مشاور، و کارشناس حقوقی و جزایی در تیم مددکاری اجتماعی بسیار شایسته و حتی ضروری است، چرا که در اغلب موارد و با اکثریت مورد‌های مراجعان، کار تیمی و بررسی‌های چند بعدی همیشه دارای مزیت‌های غیر قابل انکار است.

موضوع مددکاری اجتماعی<sup>۱</sup> به عنوان یکی از شاخه‌های علوم اجتماعی به ویژه شاخه علمی که مشتق از جامعه‌شناسی است امروزه کاربرد فراوان دارد. به عبارت دیگر، مددکاری اجتماعی به عنوان شاخه کاربردی جامعه‌شناسی مورد استفاده قرار می‌گیرد. همان‌طور که می‌دانیم، جامعه‌شناسی دارای دو جنبه است: ۱. جنبه تئوریک (نظری) ۲. جنبه عملی یا کاربردی، که مددکاری اجتماعی بیشتر به جنبه کاربردی

---

1. social work

جامعه‌شناسی می‌پردازد. در کتاب‌های مددکاری اجتماعی این طور آمده است که تئوری مکمل عمل است، یعنی نظریات و تئوری‌های از پیش نوشته شده تا حدّ زیادی می‌توانند جنبه‌های عملی و کاربردی را تسهیل کنند. با پیشرفت اجتماعات بشری و با گسترش شهرنشینی و توسعه صنعت، نیازهای افراد جامعه نیز افزایش یافته است. همچنین با تغییر در تفکر افراد، یعنی با پیدا کردن تفکر صنعتی الهام گرفته از سواد و آموزش و ... انتظارات افراد نیز افزایش یافته است و این در شرایطی است که امکانات و مقررات در سطح جامعه به اندازه مورد نیاز رشد نکرده است. در چنین شرایطی طبیعتاً شکاف و فاصله زیادی بین امکانات و انتظارات ایجاد می‌شود، لذا به این دلیل است که مددکاری اجتماعی مطرح می‌شود، یا به عبارتی نیاز به کاربرد مددکاری اجتماعی بیشتر از هر زمانی در گذشته محسوس است. در عصر حاضر نیازهای بشر بیش از گذشته افزایش یافته و بدیهی است که هرچه نیازها بیشتر شوند، مسائل و مشکلات نیز افزایش می‌یابند. با توجه به اینکه در هیچ جامعه‌ای و در هیچ عصری کلیه نیازهای افراد به‌طور کامل و دلخواه برطرف نمی‌شوند، لذا آن بخش از نیازهای پاسخ داده نشده، به صورت مشکل یا مشکلاتی بروز می‌نمایند که اگر به این قبیل مشکلات توجه نشود نابهنجاری‌هایی به وجود می‌آید. مددکاری اجتماعی در این مقطع می‌تواند به حل و برطرف کردن مشکلات به شیوه‌ای علمی یعنی از طریق تجزیه و تحلیل موردها بپردازد. در صد سال اخیر که موقعیت اقتصادی، اجتماعی، و فرهنگی جوامع به‌طور بی‌سابقه‌ای تغییر کرده است، میزان مشکلات ناشی از آن نیز افزایش یافته است. به همین خاطر از دانش مددکاری اجتماعی به عنوان یک فن و در مواردی به شکل هنر استفاده می‌شود تا به این قبیل مشکلات پاسخ داده شود. مددکاری اجتماعی در جوامع صنعتی قدمتی همچون قدمت صنعتی شدن دارد، یعنی بیش از دو قرن است که به این زمینه علمی توجه شده و از آن استفاده می‌کنند. در حالی که در جوامع غیر صنعتی کمتر از پنجاه سال است که به مددکاری اجتماعی پرداخته‌اند. به‌طور کلی هدف علوم اجتماعی نیل به یافتن نظم اجتماعی است. به‌ویژه وظیفه مددکاری اجتماعی این است تا نظم اجتماعی هرچه بیشتری را در جامعه به‌طور عام و بین افراد و خانواده‌ها به‌طور خاص، حاکم سازد. پس برای شناسایی و ارزیابی مشکلات افراد، گروه‌ها و جوامع بشری از مددکاری اجتماعی بهره می‌گیرند.

بنابراین می‌توان گفت که حرفه مددکاری یکی از ضروری‌ترین مشاغل برای جامعه در حال تغییر ایران است. مشکلات و مسائل عدیده و پیچیده‌ای که گریبانگیر افراد، خانواده‌ها، و گروه‌های مختلف در جوامع بزرگ و کوچک می‌شود، بسیاری از کسان را نیازمند دریافت کمک و حمایت از جانب سازمان‌های رسمی و غیررسمی می‌کند. شمار روزافزون کودکان خیابانی، دختران فراری از منزل، کودکان در معرض انواع آسیب‌های جسمی، روانی، و جنسی، خشونت‌های خانگی و همسر آزاری، بحران‌های روحی/ روانی و افسردگی، انواع اعتیاد، بیماری‌های صعب‌العلاج و بسیار پرهزینه، عصیان و بی‌بندوباری‌های جوانان، مشکلات ناشی از تورم و گرانی، بیکاری‌های آشکار و نهان، حاشیه‌نشینی و مهاجرت‌های انتخابی یا تحمیلی، و ده‌ها مشکل بزرگ و کوچک، توان و یارای حل مشکل و مقابله با مسائل را از افراد و بزرگ‌ترها و حلقه‌های دوستان و خانواده‌ها و نهادهای خیریه محلی سلب کرده است. در این میان، سازمان‌های یاری‌رسان و مددکار نظیر سازمان بهزیستی و کمیته امداد و بنیاد شهید و غیره با بهره‌گیری از مددکاران و مشاوران و روان‌شناسان و سایر تخصص‌های ذیربط می‌توانند باری از دوش افراد، خانواده‌ها و اجتماعات محلی و همسایگی بردارند.

کتابی که در پیش رو دارید در هفت فصل تدوین شده که شامل:

- کلیات (تعریف مفاهیم)،
- سیر تاریخی مددکاری اجتماعی،
- نقش و کارکرد مددکاری اجتماعی،
- اهداف مددکاری اجتماعی،
- ارزش‌ها و اصول مددکاری اجتماعی،
- فرایند مددکاری اجتماعی و
- کاربرد مددکاری اجتماعی (مددکاری اجتماعی در عمل) است و در بخش پایانی، منابع مورد استفاده نیز ارائه شده است.

در پایان مؤلف بر خود لازم می‌داند از دقت نظر علمی آقای بهزاد حکیمی‌نیا که ویرایش علمی این اثر را تقبل نمودند قدردانی نماید. همچنین شایسته است که از زحمات و تلاش‌های پیگیرانه مدیر محترم (آقای دکتر محمدعلی ابراهیمی) و

کارشناس گرامی و زحمت‌کش دفتر تدوین و تولید محتوای آموزشی سرکار خانم  
مینا حاجی‌انزهائی قدردانی و تشکر ویژه بنمایم.

امید است این اقدام کوچک مورد قبول درگاه باری تعالی و خانواده محترم پیام  
نور قرار گیرد و از پیشکسوتان عرصه حرفه مددکاری، همکاران محترم، اساتید ارجمند  
و مددکاران عزیز و همچنین دانشجویان عزیز دانشگاه پیام‌نور که این کتاب را مطالعه  
می‌کنند تقاضا دارم که نقایص و کاستی‌های این اثر را تذکر دهند تا انشاء الله در  
چاپ‌های بعدی اگر عمری باشد مورد استفاده و اصلاح گردد.

رحمت میرزائی

بهمن ۱۳۹۳

# فصل اول

## کلیات (تعریف مفاهیم)

### هدف کلی

هدف کلی این درس این است که دانشجو با تعاریف مددکاری اجتماعی و مفاهیم عمده مرتبط با آن آشنا شود.

### اهداف یادگیری

از دانشجو انتظار می‌رود پس از پایان مطالعه این فصل بتواند به سؤالات زیر پاسخ دهد:

۱. مسائل اجتماعی را توضیح دهد.
۲. مددکاری اجتماعی را تعریف و مفاهیم عمده آن را بیان کند.
۳. انواع مددکاری اجتماعی را نام ببرد.
۴. مددکاری اجتماعی فردی و جریان کار آن را توضیح دهد.
۵. مددکاری اجتماعی گروهی و جریان کار آن را توضیح دهد.
۶. مددکاری اجتماعی جامعه‌ای و جریان کار آن را توضیح دهد.
۷. مدیریت رفاه اجتماعی را بیان نماید.
۸. تحقیقات رفاه اجتماعی را توضیح دهد.
۹. اقدامات اجتماعی را بیان نماید.

### ۱-۱ مسائل اجتماعی چیست؟

یک مسئله اجتماعی به موضوعی گفته می‌شود که در جامعه وجود دارد و مانع



شکوفایی توانایی‌های افراد می‌شود. فقر و سوء تغذیه نمونه‌هایی از مسائل اجتماعی‌اند. به همین ترتیب مسکن غیراستاندارد، تبعیض در استخدام‌ها و آزار و بی‌توجهی به کودکان، نمونه‌های دیگری از این دست هستند. جرم و سوء مصرف مواد نیز مثالهای دیگری از مسائل اجتماعی‌اند. مسائل اجتماعی علاوه بر آنکه به‌طور مستقیم تعداد زیادی از افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهند، به‌طور غیرمستقیم همه ما را درگیر می‌کنند. راننده‌ای که از داروهای توهم‌زا استفاده می‌کند احتمالاً تصادف خواهد کرد و در این صورت قربانیان چنین اتفاقی، نه بر اساس رنگ یا اعتقادات، بلکه کاملاً تصادفی انتخاب خواهند شد. کودکی که مورد آزار قرار می‌گیرد، به احتمال بسیار زیاد در بزرگسالی، یا قربانی خشونت خانگی می‌شود یا خود یک آزارگر خواهد شد. اگر به وجود یا گسترش مسائل اجتماعی اعتنایی نشود، بیش از پیش توسعه خواهد یافت. برای مثال سال‌های ۱۹۸۸ تا ۱۹۹۳ (در آمریکا) آغاز گسترش پدیده خشونت جوانان بود. گلیکن در کتابی تحت عنوان فعالیت‌های خشونت آمیز جوانان به‌طور مستند اقرار می‌کند عامل یک سوم همه آتش‌سوزی‌هایی که «در ایالات متحده» منجر به مرگ شده‌اند، کودکان کمتر از ۱۲ سال بوده‌اند (گلیکن: ۲۰۰۵). همچنین آسوفسکی و آسوفسکی<sup>۱</sup> بیان می‌کنند که "نرخ قتل در بین پسران بین ۱۵ تا ۲۴ سال در ایالات متحده ۱۰ برابر بالاتر از کانادا، ۱۵ برابر بیشتر از استرالیا و ۲۸ برابر بیشتر از فرانسه یا آلمان است". اینها نمونه‌های وحشت‌آوری از مسائل اجتماعی‌اند که همه ما را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

اگر نهادهای اجتماعی خوب کار کنند آیا این مسائل اجتماعی قابل پیشگیری خواهند بود؟ در اینجا درک فلسفه‌های سیاسی هم حائز اهمیت است. برخی از مردم معتقدند دولت باید برای افرادی که بیشتر در معرض خطرند، بسیاری از خدمات را فراهم کند. گلیکن این مسئله را براساس دو نظریه آزادی‌خواه<sup>۲</sup> و محافظه‌کار<sup>۳</sup> تشریح می‌کند و بیان می‌کند که آزادی‌خواهان معتقد بودند درجایی که نهادهای معمول جامعه با شکست مواجه می‌شوند، دولت و بخش خصوصی باید به کمک آنها و مردم بیایند. درحالی‌که محافظه‌کاران اعتقاد داشتند دخالت در زندگی مردم به ضعیف‌تر شدن

---

1. osofsky and osofsky

2. liberal

3. conservative

### کلیات (تعریف مفاهیم) ۳

نهادهای اجتماعی و ارزش‌هایی که در گذشته کارکرد بسیار داشتند می‌انجامد. محافظه کاران بر این باورند که ما باید برای کاهش بزهکاری جوانان، ارزش‌های خوب خانواده را تبلیغ کنیم و برای تحکیم نهادهای سنتی مان (همچون مدرسه و سازمان‌های مذهبی) تلاش کنیم. بدین‌وسیله است که می‌توانیم از گسترش مسائل اجتماعی جلوگیری کنیم. آنها همچنین معتقد بودند که در گذشته هرچه بیشتر دولت در جریان زندگی مردم دخالت می‌کرد، مسائل اجتماعی شدیدتر و جدی‌تر می‌شد. و در نهایت محافظه‌کاران معتقد به مفهوم سرمایه اجتماعی که البته در این مورد با آزادی‌خواهان مشترکند و توافق دارند: "نیت خیر<sup>۱</sup> همکاری، همدلی و مراودات اجتماعی" در بین افراد و خانواده‌هایی که یک "واحد" را می‌سازند (هانیفان<sup>۲</sup>، ۱۹۱۶: ۱۳۰) اگر خردمندانه به کار گرفته شوند می‌توانند مسائل اجتماعی را کاهش دهند. درگیری و اختلاف نظر بین فلسفه‌های سیاسی در اکثر مواقع، دلیل اصلی واکنش یا عدم واکنش ما به مسائل است. ماهونی<sup>۳</sup> معتقد است برای آنکه یک موضوع یا وضعیت، مسئله اجتماعی نامیده شود باید شروطی داشته باشد که عبارت‌اند از:

۱. "آن وضعیت را مردم مسئله اجتماعی بدانند و اعتراض آنها را در پی داشته باشد". شرایط در نئو اولئانز<sup>۴</sup> بعد از آنکه "سد" شکسته شد و سیل شهر را فرا گرفت مردم به موقعیت موجود و عملکرد کند دولت در مهار بحران اعتراض کردند. دغدغه اینکه مردم فقیری که در شهر باقی مانده بودند بتوانند روی پای خود بایستند؛ نگرانی از بابت ضعف نظم و قانون در دوره بحران و نگرانی از نژادپرستی و احساس اینکه سرعت کمک‌رسانی دولت به این دلیل که اکثر افراد باقی‌مانده در شهر، سیاه‌پوست و فقیرند کافی نیست، باعث اعتراض مردم شد.

۲. "شرایط باید با ارزش‌های جامعه بزرگ‌تر در تعارض باشد". اگر چه مردم احساسات متفاوتی در قبال فقرا دارند و همه به یک اندازه دغدغه آنها را ندارند، شرایط مردم فقیر نئو اولئانز احساس خشم و تأسف مردم آمریکا را برانگیخت، چون تصور می‌کردند که اگر بحران مشابهی برای خودشان پیش آید، با این وضعیت، دولت قدرت کمک‌رسانی به آنها را نخواهد داشت.

---

1. good will

2. Hannifin

3. Mahoney

4. New Orleans

۳. "اکثر مردم باید وجود مسئله اجتماعی را تأیید کنند". در طی یک دوره ۱۰ ساله، از ۱۹۸۳ تا ۱۹۹۳، آمریکا شاهد رشد چشمگیر بزهکاری جوانان بود. مردم از این موضوع آگاه بودند و در عین حال از اینکه امنیت شخصی‌شان در خطر قرار گرفته است نگران بودند.

۴. باید راه حلی برای مسئله اجتماعی مورد نظر وجود داشته باشد". درخصوص نئوآورلئانز و بحران‌های دیگری که در آینده پیش خواهند آمد، اکثر مردم باید معتقد باشند که دولت توانایی اداره بلایای عظیم را دارد، چه بلایای ساخته بشر و تروریسم و چه بلایای طبیعی. اگر غیر از این باشد و مردم باور نداشته باشند که دولت می‌تواند این بلایا را خنثی کند دچار نوعی بی‌تفاوتی و بی‌حسی خواهند شد و با وجود آنکه مسئله اجتماعی هنوز وجود دارد، امیدی به بهبود وضع نخواهند داشت.

۵. ماهونی همچنین متذکر می‌شود که هر چه افرادی که مسئله اجتماعی به آنها مربوط می‌شود قدرتمندتر و با نفوذتر باشند، احتمال شناسایی و رفع مسئله بیشتر خواهد بود (گلیکن، ۱۳۹۲: ۳۴-۳۳).

## ۱-۲ مددکاری اجتماعی چیست؟

مددکاری اجتماعی تاریخچه طولانی و قابل افتخاری دارد در این مورد استاد هاف تاریخچه مددکاری اجتماعی را از سال‌های ابتدایی آن شرح می‌دهد و ریشه‌های آن را در سازمان‌های خیریه‌ای جستجو می‌کند که در قرن نوزدهم و بیستم در ایالات متحده توسعه یافته‌اند (گلیکن، ۱۳۹۱: ۳۷). مددکاری اجتماعی با انگیزه کمک به مردم، توسعه پیدا کرد و در این راه هم، بر نیازهایشان و هم بر محیط پیرامونشان تأکید ویژه‌ای دارد. مددکاری اجتماعی حرفه‌ای است مبتنی بر دانش، اصول، ارزش‌ها، مهارت‌ها و روش‌ها که هدف از آن کمک به افراد، گروه‌ها و جامعه است تا بتوانند با تکیه بر توانایی‌ها و استفاده از منابع موجود، برای حل مشکل و یا رفع نیاز خود اقدام کرده و به استقلال نسبی و رضایت خاطر دست یابند و پس از آن بتوانند تأثیرگذار باشند (موسوی چلک، ۱۳۸۸: ۴۲). نخستین ویژگی مندرج در این تعریف این است که مددکاری اجتماعی را «حرفه» معرفی می‌کند یعنی بخشی از اطلاعات آن را هنگام کار و

## کلیات (تعریف مفاهیم) ۵

اجرا می‌توان آموخت. از نظر محتوایی بین «حرفه» و «شغل» تفاوت وجود دارد. عده‌ای از صاحب‌نظران مددکاری اجتماعی اذعان دارند که مددکاری شغل نیست، مددکاری عشق است، ایثار است، صبر و شکیبایی است.

آنها معتقدند که هر شغلی بدون نیاز به زمینه‌های خاص چه بسا به سهولت قابل وصول باشد، در صورتی که متصدیان امور مددکاری اجتماعی افرادی «حرفه‌ای» هستند که ذوق و علاقه و عشق به «خدمت» دارند، خدمتی شایسته و هدفمند، خدمتی که از روح و جان شاغلین آن ریشه و نشأت می‌گیرد (زاهدی اصل، ۱۳۸۸: ۳۱). مددکاری اجتماعی حرفه یا ورانه‌ای است که هم به جنبه‌های درونی وضعیت انسان‌ها (ارزش‌ها، باورها، عواطف و توانایی مردم در حل مسائل‌شان) و هم جنبه‌های بیرونی آن (محله، مدرسه، محیط کار، نظام رفاه اجتماعی و نظام سیاسی‌ای که بر زندگی فرد اثر دارند) توجه می‌کند و در کمک به مددجویان، همواره هر دوجنبه را باهم می‌بیند. با این نوع نگاه، مددکاری اجتماعی این قابلیت را به دست می‌آورد که خدمات همه‌جانبه‌ای به مردم نیازمند عرضه می‌کند. همچنین با همکاری سایر افراد حرفه‌ای، به مددجویان کمک می‌کند تا خدمات آموزشی، مالی، پزشکی مورد نیاز را دریافت کنند و با این کمک‌ها، مشکلات عاطفی، مالی و جسمی خود را کاهش دهند. مددکاران اجتماعی در دستیابی به خدماتی که مددجویان به تنهایی نمی‌توانند به آن دسترسی یابند به عنوان حامی و وکیل آنها عمل می‌کنند و بدین وسیله مددجویان را توانمند می‌سازند. پس هدف مددکاران اجتماعی کمک کردن به مددجویان برای رسیدن به خودکفایی است و تنها کارهایی را برای آنها انجام می‌دهند که خودشان قادر به انجامش نباشند. مددکاران اجتماعی در سازمان‌هایی کار می‌کنند که به افراد دچار مسائل عاطفی و اجتماعی کمک می‌کنند.

مددکاری اجتماعی حرفه‌ای است که ضمن توانایی کار با عواطف و روان مردم، می‌کوشد جوامع و نهادها را تقویت و توانمند کند؛ مجموعه‌ای از کمک‌ها را بسته به نیازهایی که مردم احساس می‌کنند یا درباره آن فکر می‌کنند برایشان فراهم آورد و در کنار اینها می‌کوشد محیطی ایمن و سالم برای آنها ایجاد کند. همه اینها از مددکاری اجتماعی یک پیشه منحصر به فرد ساخته است. "مطابق تعریف فدراسیون بین‌المللی مددکاران اجتماعی" مددکاری اجتماعی حرفه‌ای است برای رسیدن به عدالت اجتماعی

با ارتقای کیفیت زندگی انسان‌ها و توسعه توانمندی‌های افراد، گروه‌ها و اجتماعات و هدف آن کمک به حل معضلات اجتماعی و بهبود اوضاع جامعه است (گلیکن، ۱۳۹۱: ۲۱). براساس نظریات اداره کار ایالات متحده<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) "مددکاری اجتماعی حرفه کسانی است که کمک به بهبود وضعیت زندگی مردم را دوست دارند. مددکاران اجتماعی به مردم کمک می‌کنند تا به بهترین نحو ممکن با محیط پیرامونشان تعامل کنند؛ با دیگران رابطه برقرار سازند و مسایل فردی و خانوادگی‌شان را حل کنند. مددکاران اجتماعی غالباً با مددجویانی کار می‌کنند که با یک مسئله اجتماعی یا یک بیماری که زندگی‌شان را تهدید می‌کند مواجه‌اند. این مسئله می‌تواند وضعیت نامناسب مسکن، بیکاری، یک بیماری خطرناک، معلولیت یا سوء مصرف مواد باشد. مددکاران اجتماعی همچنین به خانواده‌هایی که دچار درگیری‌های خانوادگی جدی همچون: کودک آزاری یا همسر آزاری هستند کمک می‌کنند."

اگرچه بعضی از مددکاران به تحقیق و پژوهش می‌پردازند و یا درگیر برنامه‌ریزی و توسعه سیاست‌ها می‌شوند، بیشتر آنها در حوزه‌هایی کار می‌کنند که با مددجویان تعامل مستقیم دارند. برای مثال، مددکاران اجتماعی مدرسه، خانواده و کودکان، خدمات و کمک‌هایی را برای بهبود عملکرد روانی و اجتماعی کودکان و خانواده‌هایشان فراهم می‌آورند تا رفاه خانواده و عملکرد آموزشی کودکان را در حد امکان ارتقاء دهند. بعضی از مددکاران اجتماعی به والدین تنها کمک می‌کنند؛ به همانگی فرزندخواندگی‌ها می‌پردازند و به یافتن مراکز برای کودکان آزاردیده، رها شده، طرد شده یا مورد غفلت واقع شده، پرورشگاه کمک می‌کنند. در مدارس، به مسائلی مانند حاملگی دختران نوجوان، بدرفتاری‌ها و فرار از مدرسه می‌پردازند. همچنین در زمینه چگونگی برخورد با مسائل دانش‌آموزان، به معلمان توصیه‌هایی می‌کنند. بعضی دیگر از آنها ممکن است در زمینه خدمات به سالمندان تخصص پیدا کنند؛ آنها برای کسانی که از خانواده یا والدین پیرشان مراقبت می‌کنند گروه‌های حمایتی تشکیل می‌دهند. این مددکاران اجتماعی در تصمیم‌گیری راجع به مسکن، حمل و نقل یا مراقبت‌های بلندمدت، به سالمندان یا اعضای خانواده آنها، توصیه‌هایی می‌کنند و هماهنگی‌ها و پی‌گیری‌های لازم را انجام می‌دهند. مددکاران اجتماعی از طریق برنامه‌هایی که برای کمک به افراد

---

1. u.s. Department of labor

شاغل وجود دارد، به کارگران در کنار آمدن با فشارهای شغلی یا مسئله‌های شخصی‌ای که بر کیفیت کارشان اثر گذارند، کمک می‌کنند. آنها با کسب تخصص در زمینه کودک، خانواده و مدرسه معمولاً در مؤسسات خدماتی مربوطه، مدارس یا ارگان‌های محلی و ملی کار می‌کنند. این مددکاران اجتماعی یاد شده، با این عناوین شناخته می‌شوند: مددکار رفاه اجتماعی کودک<sup>۱</sup>، مددکار اجتماعی خدمات خانواده<sup>۲</sup>، مددکار اجتماعی حفاظت از کودک<sup>۳</sup>، مددکار اجتماعی شغلی<sup>۴</sup> و مددکار اجتماعی سالمندی<sup>۵</sup>.

مددکاران اجتماعی پزشکی و سلامت همگانی<sup>۶</sup>، حمایت‌های روانی - اجتماعی لازم را برای افراد و خانواده‌ها و جمعیت‌های آسیب‌پذیر فراهم می‌آورند تا بر بیماری‌های حاد، مزمن یا لاعلاجی همچون سرطان، ایدز و آلزایمر فائق آیند. آنها همچنین توصیه‌هایی به مراقبت کنندگان خانواده می‌کنند. به بیماران مشاوره می‌دهند و به ایجاد برنامه‌های خدمات در منزل، از غذا دادن درب منزل گرفته تا فراهم کردن تجهیزات پزشکی مثل: اکسیژن و غیره، برای بیمارانی که از بیمارستان مرخص می‌شوند کمک می‌کنند. مددکاران اجتماعی اعتیاد و سلامت روان<sup>۷</sup> نیز به ارزیابی و درمان افرادی می‌پردازند که با مسئله سوء مصرف مواد یا بیماری روانی مواجه‌اند. سوء مصرف الکل، تنباکو یا سایر داروها نیز از اموری هستند که این مددکاران اجتماعی با آنها کار می‌کنند. خدماتی که به این افراد عرضه می‌شود نیز عبارتند از: درمان فردی یا گروهی، مداخله در بحران، خدمات سیار امدادی<sup>۸</sup>، توانبخشی اجتماعی و آموزش مهارت‌های زندگی. آنها همچنین در برنامه‌ریزی برای خدمات حمایتی ای که ورود بیمار به اجتماع را آسانتر می‌کند نقش ایفا می‌کنند. این افراد که با عنوان مددکار اجتماعی بالینی<sup>۹</sup>، شناخته می‌شوند می‌توانند در بیمارستان‌ها، مراکز درمان اعتیاد، مؤسسات امور خانواده و سازمان‌های محلی کار کنند. برخی دیگر از مددکاران اجتماعی که مددکار اجتماعی سیاست‌گذار و برنامه‌ریز<sup>۱۰</sup> نامیده می‌شوند، به توسعه

- 
1. Child welfare social workers
  2. family service social workers
  3. child protective services social workers
  4. Occupational social workers
  5. Geriatric social workers
  6. medical and public health social workers
  7. mental health and substance abuse social workers
  8. outreach
  9. clinical social worker
  10. planner and policy maker

برنامه‌های مربوط به طرح ریزی و بررسی مسائلی مثل کودک‌آزاری، بی‌خانمانی، سوءمصرف مواد، فقر و خشونت می‌پردازند. این مددکاران اجتماعی پژوهش‌هایی در مورد سیاست‌ها، برنامه‌ها و قوانین انجام می‌دهند، آن را تجزیه و تحلیل می‌کنند و درخصوص ایجاد قوانین لازم برای حل مسائل اجتماعی، پیشنهاداتی می‌دهند. آنها می‌توانند صندوق‌هایی تأسیس کنند یا برای برنامه‌های موجود، کمک‌های مالی فراهم آورند (همان: ۴۳-۴۱).

### ۱-۳ تعاریف مددکاری اجتماعی

از «مددکاری اجتماعی» تعاریف گوناگونی شده است که بعضاً متأثر از دیدگاه‌ها، جهان‌بینی‌ها و ایدئولوژی‌های مختلف است. برخی آن را (هنر) ایجاد رابطه با انسان‌های مشکل‌دار، عده‌ای آن را خدمتی «حرفه‌ای» و بعضی مهارتی خاص معرفی می‌کنند. گوناگونی تعاریف به حدی است که خارج از حوصله این نوشتار می‌نماید و لذا به چند نمونه از این تعاریف اشاره خواهد شد:

«مددکاری اجتماعی یک خدمت حرفه‌ای است که بر دانش و مهارت‌های خاص برای کمک به افراد و گروه‌ها یا جامعه قرار گرفته است تا بتوانند استقلال شخصی و اجتماعی و رضایت فردی و اجتماعی به دست آورند» (قندی، ۱۳۸۰: ۱۲).

پرلن ضمن اینکه معتقد است مددکاری اجتماعی رویدادی زنده است و به این دلیل نمی‌توان آن را به تعریفی ساده محدود کرد، این تعریف را ارائه می‌کند: مددکاری اجتماعی فعالیت و شیوه‌ای است که برخی از مؤسس رفاهی آن را به مراجعان خود عرضه می‌دارند و به آنان یاری می‌دهند تا با کارایی بیشتری با مشکلاتی که در انجام‌دادن کار و وظایف اجتماعی خود روبه‌رو شده‌اند مقابله کنند (هریس پرلن، ۱۳۷۱: ۴). دکتر زاهدی اصل در کتاب مبانی مددکاری اجتماعی نیز تعریفی به شرح ذیل ارائه کرده است: مددکاری اجتماعی حرفه‌ای است مبتنی بر استعدادها، مهارت‌ها و دانش‌های خاص، به‌منظور فراهم‌آوردن شرایط مادی و معنوی برای افراد و اقشار نیازمند جامعه، به‌گونه‌ای که در جهت شناخت و رفع مشکل خود برانگیخته شود (زاهدی اصل، ۱۳۸۸: ۳۰).