

یادداشت مترجمان بر چاپ چهارم

از چاپ اول کتاب مصاحبه مؤثر به روش گام به گام پنج سال می‌گذرد. اکنون نوبت چهارمین چاپ کتاب فرا رسیده است. در طول این پنج سال یکی از مترجمان، کتاب را برای آموزش دانشجویان رشته روانشناسی بالینی هم در دوره کارشناسی و هم کارشناسی ارشد در دروس مرتبط با مصاحبه به کار گرفته است. نظرهای دانشجویانی که کتاب را مورد استفاده قرار داده‌اند برای مترجمان کتاب بسیار مثبت و تشویق‌کننده بوده است. تجربه مترجمان نشان می‌دهد که با وجود ارائه مثالهای متفاوت برای اجرای هر مهارت در «مصاحبه مؤثر به روش گام به گام» و انجام تمرینهای متعدد در کلاس درس، برای دانشجویان بسیار دشوار است که در طول یک ترم آموزشی بر مهارتهای ارائه شده مسلط شوند. بویژه، وقتی که دانشجو در پایان مجبور می‌شود تمامی مهاتهای یاد گرفته شده را در مصاحبه با یک مراجع به کار بگیرد، کار بسیار دشوار می‌شود.

آنچه در یادگیری تمامی مهارتها مهم به نظر می‌رسد، تمرین کافی در مورد اجرای مهارتها و گرفتن بازخورد از استاد درس است. اجرای مهارتها توسط استاد درس در مصاحبه با یک مراجع واقعی یا یکی از دانشجویان داوطلب می‌تواند الگوی عملی خوبی را برای تمرین دانشجویان فراهم نماید. اما، باید توجه داشت تا زمانی که دانشجویان خود به تمرین مهارتهای مصاحبه نپردازند، متوجه دشواریها و مشکلات آن نمی‌شوند و طرحواره‌های لازم برای یک مصاحبه مؤثر در ذهن آنها شکل نمی‌گیرد. استاد درس باید دانشجویان را ترغیب کند که خود به انجام مصاحبه‌های نمایشی یا واقعی بپردازند تا از این طریق نحوه به کارگیری مهارتها در ذهن آنها مستحکم و طرحواره‌های لازم تشکیل گردد. بدیهی است که به دلیل دشواری کار در این مرحله، دانشجویان رغبت کمی برای انجام تمرینها نشان می‌دهند و استاد باید تشویقهای لازم را برای ترغیب آنها فراهم کند.

نکته دیگری که باید بر آن تأکید شود، بی‌صبری و تعجیلی است که دانشجویان روانشناسی بالینی برای یادگیری مهارتهای درمانی نشان می‌دهند. تصور آنها این است که نیاز چندانی به یادگیری مهارتهای مصاحبه ندارند و بهتر است هرچه سریعتر به یادگیری روشهای درمانی بپردازند. تجربه نشان می‌دهد که این قبیل دانشجویان متأسفانه حتی مهارتهای اولیه تمرکز و پیگیری را به خوبی یاد نگرفته‌اند و هنگامی که مصاحبه‌ای را انجام می‌دهند قادر نیستند با سؤالات مناسبی مصاحبه را هدایت و به صورت‌بندی خاصی در مورد مشکلات مراجع دست پیدا کنند. این قبیل دانشجویان فکر می‌کنند که روشهای روان‌درمانی به منزله دارویی است که به بیمار داده می‌شود و او بلافاصله شفا پیدا می‌کند. متأسفانه این پندارها با فرایند روان‌درمانی بسیار فاصله دارد. مصاحبه، مهارتی است که اگر دانشجویان آن را به خوبی یاد نگیرند نه تنها قادر نخواهند بود به تشخیص درست برسند، بلکه به درستی روشهای روان‌درمانی را نمی‌توانند به کار بگیرند. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که درصد زیادی از تأثیر روان‌درمانیهای مختلف تنها به رابطه روان‌درمانگر و مراجع و توانایی و شخصیت روان‌درمانگر برمی‌گردد و بنابراین در این میان مهارتهای مصاحبه نقش بسیار زیادی را در بهبود مراجعین بازی می‌کنند. برخلاف تصور این دسته از دانشجویان، باید خاطر نشان کرد که بسیاری از مهارتهای مصاحبه مانند انعکاس

احساس، خلاصه کردن محتوا، مواجهه و غیره آثار درمانی نیز دارند و اجرای این مهارتها مراجع را آماده می‌سازد تا بتواند به نحو میثرتی از روشهای روان‌درمانی بهره‌بردار.

در چاپ چهارم کتاب نسبت به چاپهای قبلی تغییرات فاحشی به وجود نیامده است. اما با توجه به پیشنهادهای اساتید و دانشجویانی که به مطالعه چاپهای قبلی پرداخته بودند، اشتباهاتی وجود داشت که در چاپ فعلی کتاب اصلاح شد. علاوه بر این، براساس پیشنهاد شورای بررسی متون علوم انسانی تصویرهای مندرج در هر فصل به تصویرهای بومی تبدیل شد تا از این طریق دانشجویان گرامی احساس آشنایی بیشتری با کتاب حاصل نمایند.

کتاب مصاحبه مؤثر به روش گام به گام مورد استقبال تعداد زیادی از اساتید دانشگاههای مختلف کشور قرار گرفت است و آنها بازخورد خوبی از به‌کارگیری این کتاب در دروس مرتبط با مصاحبه به مترجمان ارائه داده‌اند. از اساتید محترمی که این کتاب را تدریس می‌نمایند یا دانشجویانی که به عنوان تکلیف کلاسی یا به صورت آزادانه به مطالعه آن می‌پردازند تقاضا داریم که نظرها و پیشنهادهای خود را برای مترجمان ارسال نمایند تا انشاءالله نظرهای آنها در چاپهای بعدی مورد استفاده قرار گیرد.

تیرماه 1389

یادداشت مترجمان

اگرچه مصاحبه بالینی نوعی گفتگوی دو نفره است و در نگاه افراد غیرمتخصص ممکن است چنین به نظر آید که هر کسی توانایی انجام آن را دارد، در عمل چنین تصویری بسیار ساده‌انگارانه جلوه خواهد کرد. مصاحبه بالینی فرایندی ارتباطی است که ظرافتها و پیچیدگیهای خاص خود را دارد و یادگیری آن مستلزم تلاش، کارورزی، تحت نظارت قرار گرفتن و دریافت مداوم بازخورد است. کتاب مصاحبه مؤثر به روش گام به گام پاره‌ای از پیچیدگیهای این مهارت را با استفاده از روشی گام به گام به نمایش گذاشته است.

در این کتاب، مصاحبه، که مهارتی یکپارچه است به خرده‌مهارتهایی تقسیم شده است و نکات کلیدی در یادگیری هر یک از خرده‌مهارتها نیز به تفکیک در گامهایی متمایز مورد بحث قرار گرفته‌اند. به دنبال بحث نظری در مورد نکات مهم هر خرده‌مهارت، اظهارات یک مراجع ذکر گردیده است و پس از آن سه پاسخ متفاوت از طرف مصاحبه‌گر ارائه گردیده است. معمولاً دو مورد از این پاسخها نادرست است و خواننده قبل از رجوع به پاسخ صحیح باید یکی از پاسخهای مصاحبه‌گر را انتخاب کند. سپس، در ارزیابی هر کدام از پاسخها، دلیل یا دلایل درست یا نادرست بودن پاسخها با توجه به گفتار خاص مراجع در آن مقطع، توضیح داده شده است.

با استفاده از روش فوق سعی شده است تا حد امکان مهارتهای مصاحبه به شیوه‌ای گام به گام به خوانندگان آموزش داده شود. به کارگیری آموزشهای این کتاب در کلاس و به صورت گروهی می‌تواند میزان بهره‌گیری یادگیرندگان را افزایش دهد. به منظور تحریک بحث گروهی در کلاس، در پایان هر فصل تمرینهایی

ارائه شده و از دانشجویان خواسته شده است که هر یک به نوبت در نقشهای مصاحبه‌گر، مشاهده‌گر و مراجع ظاهر شوند و به کمک یکدیگر مهارت‌های بحث شده در هر فصل را تمرین کنند. استاد این درس می‌تواند اعضای کلاس را به گروه‌های سه نفره تقسیم کند و از هر گروه بخواهد که مهارت‌های مطرح شده در هر فصل را تمرین کنند. می‌توان از هر گروه خواست که مصاحبه‌های خود را به صورت شنیداری یا دیداری ضبط کند و در پایان تمرین با همکاری اعضای کلاس نکات مثبت و منفی مصاحبه‌ها را مورد بحث قرار داد و به اعضای گروه بازخورد لازم را ارائه نمود.

پیشگفتار مؤلفان

برای انجام هر نوع مصاحبه، چه در زمینه مشاوره و چه در زمینه‌های دیگر از قبیل پرستاری، مددکاری اجتماعی، امور پرسنلی و یا جمع‌آوری اطلاعات، برخورداری از برخی از مهارت‌های اساسی برقراری ارتباط، ضروری است. کتاب حاضر به تشریح و تعریف این مهارت‌ها می‌پردازد و نحوه به کارگیری مؤثر آنها را در موقعیتهای مختلف به نمایش می‌گذارد.

تمرکز بر مهارت‌های واحد و روش گام به گام به کار گرفته شده در این کتاب در رشد مهارت‌های ارتباطی در بین کارکنان عادی و حرفه‌ای مؤثر بوده است. حتی آنانی که در آغاز نسبت به سودمندی الگوی یادگیری گام به گام تردید داشتند، سرانجام به کارایی آن در آماده‌سازی افراد برای ارتباط مؤثر در انواعی از موقعیتهای رو در رو اذعان کردند.

مصاحبه‌گران متبحر، صرف‌نظر از جهتگیری نظری و میزان آموزش آنان، به نقش مهم ارتباط در روابط خود با مراجعان اذعان دارند. پزشکان، پرستاران، روحانیون، معلمان، روانشناسان، مشاوران و متخصصان دیگر که پیوسته با افراد دیگر درگیرند و همچنین افراد غیرحرفه‌ای¹، از مدد‌رسانان در بحرانها² گرفته تا داوطلبان امور خیریه محلی، نیز باید بدانند که برای ایجاد تغییر سودمند، چگونه اعتماد لازم را در فرد مراجع به وجود آورند. والدین، زمانی که مهارت‌های مورد بحث در این کتاب را در روابط با فرزندان خود به کار گیرند، متوجه بهبود این روابط می‌شوند. همسران می‌توانند از مطالبی که در این کتاب آمده است برای بهبود روابط خود بهره بگیرند. مصاحبه مؤثر فنونی را پیشنهاد می‌کند که می‌تواند در اجرای مصاحبه‌های شغلی و برگزاری کنفرانسهای تجاری و در رشد روابط متعادل کاری مفید واقع شود.

ویراست پنجم مصاحبه مؤثر حاوی بازخورد و پیشنهادهای مداوم همکارانی است که ویراستهای پیشین را به کار گرفته‌اند. فصل جدیدی تحت عنوان تفسیر اضافه شده است تا یک مهارت مهم عمل - مدار³ را به

1 . para-professional

2 crisis worker .

3 . action-oriented

خوانندگان ارائه دهد. فصل مربوط به خود- آشکارسازی تجدیدنظر شده است. همانند ویراستهای گذشته، چارچوبهای آموزشی بوضوح مشخصند. در پایان هر فصل، بخشی تحت عنوان «ملاحظات فرهنگی» اضافه شده است تا توجه خوانندگان را به تغییراتی جلب کند که در هنگام به کارگیری مهارت مربوط با افراد فرهنگهای دیگر می‌توان به عمل آورد.

به دلیل تأکید بر رشد مهارتهای خاص، مصاحبه مؤثر می‌تواند برای خودآموزی یا به عنوان کتاب درسی پایه برای دوره‌ها و کارگاههای آموزشی به کار گرفته شود. تسلط بر هر کدام از مهارتها منوط به تمرین است. «واحدهای فعالیت»⁴، از جمله «فهرستهای بازبینی مصاحبه تمرینی»⁵، به منظور تسهیل رشد و ترکیب مهارتهای ارتباطی در پایان هر فصل آمده است. فصل اول، اصول تاریخی و روش کسب مهارتهای ارائه شده در کتاب را به اجمال بیان می‌کند. فصلهای 2 تا 6 بر مهارتهای ایجاد ارتباط و کسب اطلاعات تمرکز دارند — مهارتهایی که پایه تمام ارتباطات مؤثرند. فصلهای 7 تا 14 به بررسی مهارتهای خاصی می‌پردازد که به ایجاد تغییر کمک می‌کنند. آثار دیگری که می‌توانند به عنوان متمم کتاب به کار گرفته شوند به عنوان منابع پیشنهادی در پایان کتاب آمده است.

لازم است مراتب تقدیر خود را از افراد ذیل که این اثر را مرور کردند، واکنشهای دانشجویان خود را با ما در میان گذاشتند و پیشنهادهایی برای بهبود کتاب ارائه دادند ابراز داریم: آنت سی. آلبرخت، از دانشگاه ایالتی تارلتون، تینا اف. چان، از دانشگاه جورج میسون، مارتی ساوتر از دانشکده محلی مک لنان، دانیال ال. سیگال از دانشگاه کلورادو در کلورادو اسپرینگز.

همچنین سپاس خود را از زحمات بی‌دریغ همکاران و دانشجویان خود در مراکز علمی خودمان اعلام می‌داریم.

⁶ دیوید آر. ایوانز

⁷ مارگارت تی. هرن

⁸ مکس آر. اولمان

⁹ آلن ای. آیوی

⁴ . activity units

⁵ . practice interview checklists

⁶ . David R. Evans

⁷ . Margaret T. Hearn

⁸ . Max R. Uhlemann

⁹ . Allen E. Ivey