

واکاوی نقش دلالة در داستان «رابعه و بكتاش» بر اساس نقش میانجی در مددکاری فردی

فرخ‌رو شهابی*، رضا اشرفزاده**، بتول فخراسلام***

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۹/۱۸ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۹/۲۹

چکیده

هدف این مقاله که از نوع کیفی است، بررسی اقدامات دلالة در داستان رابعه و بكتاش در الهی‌نامه عطار نیشابوری، بر اساس نظریه میانجی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های مددکاری فردی است. داده‌ها ابتدا با رجوع به منابع کتابخانه‌ای و شیوه‌یادداشت‌برداری گردآوری شده و با تکیه بر روش تحلیل محتوا و استقرایی (جزء به کل) تجزیه و تحلیل شده‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که دلالة با رعایت مواردی چون: «شناخت دقیق مشکلات مددجو و تسلط در برقراری ارتباط با او»، «آگاهی دقیق از موقعیت ابتدایی مددجو و انجام اقدامات لازم بر اساس آن» و «ارزیابی درست نیاز مددجو و اطرافیان او» در نقش یک مددکار فردی، نقشی مهم در سیر تطور معرفت‌شناختی رابعه داشته و در پی بردن او به قابلیت‌های روحی خود نقشی محوری و غیرقابل‌انکار، داشته است. دلالة با توان‌بخشی و ایجاد انگیزه در شخصیت‌های اصلی داستان، بسترهای مناسبی را برای ارتقاء زندگی فردی و اجتماعی آن‌ها فراهم آورده است. باوجود این همسانی‌ها، در برخی موارد، نقش‌آفرینی دلالة با کارکرد میانجی تفاوت‌هایی داشته است، از جمله اینکه، دلالة با نگاهی جانبدارانه و عمدتاً یک‌سویه اقدام به حل و فصل مشکلات رابعه کرده است. همچنین، برخلاف میانجی که برای رفع اختلاف میان طرفین حضور می‌یابد، دلالة برای حل مشکلات شخصی رابعه وارد جریان روایت شده است.

واژه‌های کلیدی: عطار نیشابوری، الهی‌نامه، دلالة، رابعه و بكتاش، مددکاری فردی

* دانشجوی دکتری گروه زبان و ادبیات فارسی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران.

ghalamezarin90@yahoo.com

** استاد گروه زبان و ادبیات فارسی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران. (نویسنده مسئول)

drreza.ashrafzadeh@gmail.com

*** استادیار گروه زبان و ادبیات فارسی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران.

BT_fam12688@yahoo.com

مقدمه

بررسی متون ادبی در دو دهه گذشته ابعاد جدیدی پیدا کرده و از محدوده بررسی‌های ادبی فراتر رفته است. به این معنا که اهل ادب برای تبیین و تحلیل دقیق متون خلق شده از دستاوردهای دانش‌های دیگر هم استفاده کرده‌اند و به نتایج قابل توجهی رسیده‌اند که پیش از این نامکشوف باقی مانده بود؛ این نوع روش مطالعاتی، بینارشته‌ای و تطبیقی نامیده می‌شود. علوم اجتماعی و زیرشاخه‌های متعدد آن، در شمار رشته‌هایی است که بازتاب گسترده‌ای در ادبیات داشته است. از آنجاکه ادبیات در هر کشوری، در انعکاس بخشی از شرایط اجتماعی مؤثر بوده، از این قابلیت برخوردار است که با توجه به یافته‌های علوم اجتماعی بررسی شود.

یکی از موضوعاتی که در مباحث مرتبط با جامعه مورد بررسی قرار می‌گیرد، مددکاری اجتماعی است. حرفه‌ای که در بهبود کیفیت زندگی افراد نقش مؤثری دارد و مانع اضمحلال فکری و رفتاری آن‌ها می‌شود. «مددکاران اجتماعی به دلیل مجهز بودن به مهارت‌های گوناگون، قادرند به گونه‌ای حرفه‌ای در نقش میانجی، دو طرف درگیر اختلاف را دعوت به مذاکره اصولی کنند و اختلاف را به رابطه‌ای صمیمانه تبدیل نمایند؛ زیرا دانش آنان در زمینه‌های خانوادگی، توجه آنان به جنبه‌های روانی و اجتماعی در ارتباطات اجتماعی و جهت‌گیری و مهارت‌های اجرایی آنان به سمت حل مسئله، این امکان را برایشان فراهم می‌سازد» (آقابخشی، ۱۳۹۳: ۴۸). نقش اصلی مددکاران اجتماعی این است که در زمان بروز درگیری‌ها، افراد را به آشتی‌جویی دعوت کنند و زمینه‌های لازم برای تحقق این امر را فراهم آورند.

هدف اصلی آن‌ها تعیین حقیقت ماجرا و داوری میان افراد نیست، بلکه قصد دارند با ارتقاء سطح شناختی مددجویان، طرز نگاهشان را به زندگی دچار تغییرات مطلوب کنند. مددکاران در این فرآیند حساس، هرگز دخالت مستقیم در تصمیم‌گیری‌های طرف دعوا ندارند و جانبداری غرض‌ورزانه در میانجیگری آن‌ها دیده نمی‌شود. «تئوری

ارتباط، حل مسئله و همچنین، نظریه سیستم‌ها، رویکرد میانجیگری در مددکاری اجتماعی را هدایت می‌کند» (همان: ۵۴). اگرچه مددکاری اجتماعی جزو حرفه‌های نوظهور در دوران معاصر به شمار می‌آید، ولی نمودهای آن همواره در زندگی آدمی و فرهنگ‌های گوناگون دیده می‌شود. از آنجاکه ادبیات یکی از تجلی‌گاه‌های مباحث مرتبط با فرهنگ و جامعه است، نشانه‌های مددکاری (اجتماعی و فردی) در آن به صورت صریح و غیرمستقیم قابل درک و ردیابی می‌باشد.

داستان رابعه و بكتاش یکی از داستان‌های مهم در الهی‌نامه عطار نیشابوری است که شاخصه‌های مددکاری فردی در آن قابل ردیابی است. البته، این دیدگاه به این معنا نیست که دلالة به معنای امروزی کلمه، مددکار فردی شمرده می‌شود، بلکه منظور این است که دلالة از تکنیک‌ها و روش‌هایی برای حل مشکلات خرد و کلان فرد مقابل خود استفاده می‌کرده که یک مددکار فردی در دنیای مدرن امروز از آن بهره می‌گیرد تا مددجو با مدیریت بحران‌های شخصی، سطح کیفی زندگی خود را ارتقا بخشد. عطار در این داستان، ماجرای عشقی ظاهری و زمینی را روایت کرده است که در نهایت، به عشقی معنوی و کمال‌افزا می‌انجامد و شخصیت اصلی داستان یعنی رابعه در اثر راهنمایی‌های دلالة، از عشق مادی به عشق مینوی می‌رسد.

او بحران‌های روانی و جسمانی متعددی را تجربه می‌کند و گاهی دچار سستی و ناتوانی می‌شود، اما دلالة در بزنگاه‌های حساس به یاری او می‌رسد و مانع انزوا و ابتدال رفتاری وی می‌گردد. آنچه بر اهمیت و ضرورت تحقیق می‌افزاید این است که دلالة در آثار منظوم و مثنوی ادب فارسی عمده‌تاً حضوری فرعی و حاشیه‌ای دارد. از این رو، در کتب تحلیلی و تفسیری چندان به حضور او اشاره نشده است. در حالی که با ژرف‌کاوی این شخصیت در داستان‌ها، متوجه شخصیت اثرگذار او در سیر تطور روایت‌ها خواهیم شد. دلالة‌ها معمولاً سرنوشت شخصیت‌های داستانی را دگرگون می‌کنند و یا دست‌کم، در این تحولات نقشی محوری دارند. آن‌ها در مواقعی که شخصیت‌ها به دلایل گوناگون از عهده تصمیم‌گیری‌های عظیم بر نمی‌آیند، نقش‌آفرینی می‌کنند. از این رو، در تکامل

جسمانی و معرفتی افراد مؤثر هستند و آن‌ها را برای حضوری مفید در جامعه آماده می‌کنند.

از سوی دیگر، مددکاری فردی هم در جامعه چنین نقشی را ایفا می‌کند. بازخوانی نقش دلالة در داستان رابعه و بکتاش بر اساس مؤلفه‌های مددکاری فردی، موجب نگرش تازه‌ای به عملکرد این شخصیت در داستان‌های فارسی می‌شود. در تحقیق حاضر، مسئله اصلی که به آن پرداخته می‌شود، تبیین عملکرد دلالة بر اساس شاخصه‌های مددکاری فردی است تا به این پرسش محوری و مشخص پاسخ داده شود که: نقش دلالة در داستان رابعه و بکتاش با نقش میانجی در مددکاری فردی چه نسبتی دارد؟

پیشینه تحقیق

تاکنون در هیچ پژوهشی نقش دلالة در آثار عطار نیشابوری، خاصه داستان رابعه و بکتاش بررسی نشده است که این خلأ پژوهشی بر جنبه‌های نوآورانه مقاله حاضر می‌افزاید. باین حال، در حوزه پژوهش‌های ادبی، محمدی (۱۳۸۰)، در مقاله‌ای با عنوان «نقش دایه در داستان‌های عاشقانه ایرانی»، حضور این شخصیت را در آثار برجسته غنایی فارسی بررسی کرده است. از دید او، پرورش فرزندخوانده، زمینه‌سازی برای شکل‌گیری روابط عاشقانه، عشق‌ورزی به فرزندخوانده و بدل شدن به عاشق دل‌باخته، مهم‌ترین مسائلی است که می‌توان درباره دلالة به آن رسید.

تشکری و همکاران (۱۳۹۶)، در مقاله خود با عنوان «شخصیت دایه و دلالة در داستان‌های شفاهی و رسمی» به این نتیجه رسیده‌اند که میانجیگری میان عاشق و معشوق، یاری‌رساندن به دلدار و دل‌داده برای رسیدن به وصال، عیاری و شجاعت و یاری‌کردن مبارزان، فعالیت‌های اجتماعی و سیاسی، نجات جان فرزندخوانده از جمله

کارهای دلالة است. در این مقالات، عملکرد دلالة بر اساس مؤلفه‌های مددکاری فردی بررسی شده و تنها اشاره‌ای سطحی به برخی کنشگری‌های اجتماعی او شده است. در حوزه پژوهش‌های علوم اجتماعی، سام آرام (۱۳۹۱) در مقاله خود با عنوان «بررسی کاربرد نظریه‌های مددکاری اجتماعی و بومی‌سازی آن‌ها» به این نتیجه رسیده است که زمینه‌ها و ظرفیت‌های موجود در جامعه ما در پنجاه سال گذشته به‌مرور تغییر یافته و برخی نظریه‌های مددکاری اجتماعی در عمل کاربرد بیشتری یافته‌اند. آقابخشی و همکاران (۱۳۹۴) در مقاله خود با عنوان «فلسفه مددکاری اجتماعی و ارتباط آن با رویکردها، نظریه‌ها و مدل‌های مددکاری» به این نتیجه رسیده‌اند که مفاهیم فلسفی، نگاه مددکاری اجتماعی به آدمی و جهان پیرامونش را شکل بخشیده، از نظریه‌ها بهره برده و با در نظر گرفتن تفکر نقادانه به مداخله‌های گوناگون می‌پردازد. در مقالات یادشده، مشخص شده است که مددکاری اجتماعی، در سامان بخشیدن به منظومه فکری و شخصیتی مددجویان، اثری محسوس دارد.

مبانی نظری تحقیق

مؤلفه‌های مرتبط با مددکاری فردی را می‌توان در سه حوزه مورد بررسی قرار داد: (۱) ویژگی‌های مددکار اجتماعی که شامل مواردی چون: نداشتن روابط صمیمانه قبلی با مددجو، برخورداری از مهارت‌های ارتباطی، متعهد بودن به ارزش‌ها و اصول مددکاری اجتماعی مانند فردیت، خودتصمیم‌گیری، پذیرش، رابطه حرفه‌ای، رازداری و خودآگاهی می‌شود، (۲) اهداف مددکاری فردی که شامل موارد زیر می‌شود: کمک مددکار به مددجو برای پی بردن به توانایی‌ها و استعدادها؛ کمک مددکار به مددجو برای شناخت نسبت به نقاط ضعف و محدودیت‌های خود؛ کمک مددکار به مددجو جهت تشخیص و شناسایی دقیق مشکلات تأثیرگذار در زندگی وی؛ شناسایی منابع، سازمان‌ها و نظام‌های خدمات‌رسانی مرتبط با مشکلات و نیازهای مددجو و ایجاد

هماهنگی جهت استفاده مددجو از منابع معرفی شده؛ کمک مددکار به مددجو جهت اولویت‌بخشی و طبقه‌بندی راه‌حل‌ها؛ آشنا کردن مددجو با مشکلات و محدودیت‌های سازمان‌های حمایتی در جریان ارائه خدمات؛ پیشگیری از به وجود آمدن مشکلات مشابه در زمان‌های بعدی؛ میانجیگری بین مددجو و محیط و اشخاص پیرامون وی و ایجاد سازگاری بین انسان و محیط و ۳) ابعاد نقش میانجی: سودمندی‌های میانجیگری عبارت است از: «بیان نیازها و عواطف و آشکارسازی احساس‌های ناگفته در فضایی منطقی و حمایت شده؛ درک و کشف علاقه، خواست‌ها و اولویت نیازهای طرفین؛ مذاکره اصولی درباره آنچه برای طرفین مهم بوده است؛ فراگیری شیوه‌های حل مشکل و اختلاف، برای اختلاف‌های احتمالی آینده و محرمانه بودن و شخصی بودن فرآیند میانجیگری» (آقابخشی، ۱۳۹۳: ۵۹). در ارتباط با مددکاری فردی، نظریه‌ها و مدل‌های متنوعی مطرح شده است، در ادامه به مهم‌ترین این موارد اشاره می‌شود و توصیه‌هایی بر سبیل اختصار درباره چارچوب‌های هر مدل و نظریه ارائه می‌گردد. در پایان، با نظرداشت این موضوع که نظریه میانجی به‌عنوان چارچوب محوری پژوهش حاضر در نظر گرفته شده است، با تفصیل بیشتری به بازنمایی ابعاد جزئی‌تر این نظریه پرداخته می‌شود.

نظریه شناختی- رفتاری: بر اساس مفروضات این نظریه، در زمینه‌های صرفاً روانی، شخص با مجموعه‌ای از روش‌ها و تعمیم‌ها آشنا می‌شود تا به مدد آن درباره منطقی بودن واکنش‌های خود در قبال حوادث قضاوت کرده، تا با تضادها، ناامیدی‌ها، طرد شدن‌ها و خطرهای برخورد حساب شده داشته باشد. در جریان رشد و تعالی شناخت انسان از تجربه‌های روانی و از ملاحظه شخصی به تعمیم کلی می‌انجامد. وقتی این روش‌ها در معرض آزمون زمان قرار می‌گیرند، چارچوبی برای درک خود و دیگران فراهم می‌آورند. در این دیدگاه، الگوی رفتاری یک انسان توسط پردازش افکار، بهره هیجانی و پاسخ او به یک موقعیت خاص شناخته می‌شود (Anastas & Clark, 2013: 27). فرض‌های نظری درمان شناختی عبارت‌اند از: ۱. ارتباط درونی افراد در دسترس

واکاوی نقش دلاله در داستان «رابعه و بکناش» ... ۷

درون‌نگری قرار دارد، ۲. عقاید مددجو معانی شخصی زیادی دارد، ۳. به جای اینکه مددکار این معانی را آموزش دهد یا تعبیر کند، مددجو می‌تواند به آنها پی ببرد (شارف، ۱۳۷۹: ۳۲۳-۳۲۲).

مدل تکلیف‌محور: در این مدل، مددکار در پی تحقق این هدف است تا زمینه‌های سهولت فعالیت‌های مددجو را فراهم کند. مددکار وظیفه دارد نیازهای مددجویان را تحلیل کند و مناسب با سطح و توانایی و نیازهای آنها، راه‌حلهایی را ارائه نماید و بر فعالیت‌های مددجویان نظارت داشته باشد و در صورت لزوم مداخله کند. مددجویان هم وظیفه دارند به منظور انجام فعالیت‌ها با واقعیت‌ها ارتباط برقرار کنند و با انجام کارهایی که آنها را برای دنیای واقعی آماده می‌کند، انگیزه به دست آورند. همچنین، مددکار وظیفه دارد به طور مستمر بر اساس نتایج کار، مددجویان را مورد ارزیابی قرار دهد و اشتباهات آنها را اصلاح کند (NASW Standards for Social work case management, 2015).

مدل مداخله در بحران: مدل‌های مداخله در بحران، راهبردهایی کلی را به وجود می‌آورند. آنچه در این مدل‌ها روایی دارد این است که بتوانند انعطاف لازم را در توجه به موقعیت ناگهانی و نیازهای خاص مددجویان داشته باشند. بیشتر مدل‌ها بر اساس مدل بنیادین کاپلان (۱۹۶۴) بنا نهاده شده‌اند. البته، مدل شش‌گامی گرایلی‌لاند (۱۹۸۲) و مدل هفت‌مرحله‌ای رابرت (۱۹۹۱-۲۰۰۰) نیز، مورد توجه هستند. مدل کاپلان به مراحل تقسیم می‌شود که برای پاسخگویی بحران عمومی ضرورت دارد. تأکید بر این است که مدل مداخله جهت رفع سریع مشکل مددجو با حداقل جلسات ممکن عملی باشد (والش، ۱۳۹۳: ۴۸-۴۶).

مدل مدیریت موردی: مدیریت موردی روشی دارای فرآیندی سازمان‌یافته است و برای تغییر و خودکفایی مددجویان با هدف توانمندسازی، به کار گرفته می‌شود. مدیریت موردی یک روش مشارکت‌محور است و در همین نکته با سایر روش‌های قبل

از خود - که برنامه محور هستند - تفاوت دارد. (NASW Standards for Social work, case management, 2015). این روش با مشارکت طلبی از مددجو آغاز می شود و با تکیه بر منابع و امکانات موجود، زمینه های رسیدن مددجو به اهدافش را فراهم می کند. با استفاده از این روش، مددجو توانمند می شود تا کنترل زندگی خود را به دست گیرد و در حل مسئله، تصمیم گیری و تعیین اهداف خود توانمند شود. در این روش، تأکید مددکار در برنامه ریزی برای مددجو بر نقاط قوت مددجو، توانایی های او و امکانات موجود است (Anastas & Clark, 2013: 34). طبق این روش، مددجو از طریق نقاط قوت و فعالیت های انگیزشی و آموزش مهارت ها به جای انطباق با محیط، تشویق به جای تنبیه و نصیحت یا تجویز رفتارهای مناسب، آموزش می بیند. در این روش مشارکتی، مددکار مسئول فرآیند و مددجو مسئول خروجی های برنامه است. در مدیریت مورد مددکار به سیستم هایی از جمله مددجو، خانواده مددجو، فرهنگ مددجو و سلامت و مراقبت های بهداشتی او توجه دارد و بر آنها تمرکز خواهد کرد. مدیریت مورد دارای ویژگی هایی با مدل مددجو محور و قدرت محور است که در مقابل مدل انطباق محور قرار می گیرد (همان: ۳۶).

نظریه میانجی: میانجیگری، فرآیندی است که در آن، دو طرف اختلاف موافقت می کنند به نیت طرح و رفع مشکلات، با حضور مددکار اجتماعی وارد مذاکره شوند. «فرآیند میانجیگری از مراحل گوناگونی می گذرد. در آغاز، مراجعان با مددکار اجتماعی ملاقات می کنند، درباره اختلاف و سابقه آن اطلاعاتی به او می دهند و نقطه نظرهای خود را بیان می دارند... در مرحله بعد، اطلاعات لازم جمع آوری می شود... مرحله سوم فرآیند، تصمیم گیری درباره مسئله ای است که باید حل شود» (آقابخشی، ۱۳۹۳: ۴۹-۴۸). بنابراین، اصلی ترین اقدامی که یک مددکار باید انجام دهد، ایجاد قدرت تصمیم گیری در مخاطبان خود است تا بتوانند از شرایط نامطلوب کنونی بیرون آیند و وارد فضا و مرحله جدیدی از زندگی شوند. «فضای حاکم بر مذاکره و میانجیگری، به دور از تنش و فشار است و بر اساس روابط مبتنی بر کنش متقابل و درک مهم و حقوق

واکاوی نقش دلالة در داستان «رابعه و بكتاش» ... ۹

ديگري انجام مي‌شود و امکان ادامه روابط دوستانه را فراهم مي‌سازد» (آقابخشي و نوبخت، ۱۳۸۴: ۷).

ميانجیگری سودمندی‌هایی دارد که عبارت‌اند از: «بيان نیازها و عواطف و آشکارسازی احساس‌های ناگفته در فضایی منطقی و حمایتی‌شده» (آقابخشي، ۱۳۹۳: ۴۸-۴۹). مهم‌ترین دلیلی که می‌تواند بر جنبه‌های سودمندی فعالیت‌های یک مددکار بیفزاید، مشخص بودن موضوع مورد اختلاف است؛ زیرا در این صورت، می‌توان گام‌های بعدی را برداشت و فرآیندهای میانجیگری را به بهترین نحو، انجام داد. «نقش میانجی مددکار اجتماعی به‌عنوان یک فرآیند حل اختلاف، هنگامی ثمربخش است که موضوع مورد نزاع، کاملاً روشن باشد و طرف‌های درگیر، به رغم ادعای حقانیت، علاقه‌مند به رسیدن به توافق باشند» (آقابخشي و نوبخت، ۱۳۸۴: ۸).

سؤالات تحقیق

- کارکردهای مشابه دلالة و مددکار فردی در داستان رابعه و بكتاش کدام‌اند؟
- دلالة در این داستان در مقایسه با اهداف مددکاری فردی چه ویژگی‌هایی دارد؟
- دلالة در این داستان بر اساس ابعاد نقش میانجی چه ویژگی‌هایی دارد؟

روش تحقیق

این تحقیق از نوع کیفی است و با تکیه بر روش تحلیل محتوا و استقرایی (جزء به کل) پرداخته شده است. «تحلیل محتوای کیفی به محققان اجازه می‌دهد اصالت و حقیقت داده‌ها را به گونه ذهنی، ولی با روش علمی تفسیر کنند. عینیت نتایج به وسیله وجود یک فرآیند کدبندی نظام‌مند تضمین می‌شود. تحلیل محتوای کیفی به فراسویی از کلمات یا محتوای عینی متون می‌رود و تم‌ها یا الگوهای را که آشکار یا پنهان هستند به‌صورت محتوای آشکار می‌آزماید» (Yanzhang, 2006). درباره پایایی و روایی روش

کیفی باید گفت که اعتبار به این مقوله اشاره می‌کند که آیا موضوع ادعا شده به طور واقعی بررسی و کاویده شده است؟ بدین منظور، چهار مقیاس در نظر گرفته می‌شود که عبارتند از: قابلیت اعتبار یا باورپذیری؛ قابلیت انتقال یا انتقال‌پذیری؛ قابلیت تأیید یا تأییدپذیری و اطمینان‌پذیری. بر این پایه، سعی شده است در مقاله حاضر، میزان اعتماد به واقعی بودن یافته‌ها، قابلیت تعمیم نتایج پژوهش به حوزه‌های دیگر و زمینه‌های مشابه، پرهیز از سوگیری و بازنمایی بازیافت و تکرارپذیری داده‌ها از طریق سازماندهی فرایندهای ساختاریافته برای ثبت، نوشتن و تفسیر داده‌ها رعایت گردد.

برای گردآوری داده‌ها با رجوع به منابع کتابخانه‌ای و مقالات معتبر، از شیوه یادداشت‌برداری استفاده شده است. در این پژوهش، نقش یا نظریه میانجی به‌عنوان مبنای تحلیل‌ها قرار گرفته است. روش اجرای تحقیق به این ترتیب است که ابتدا مؤلفه‌های نقش میانجی مددکاری فردی بر اساس منابع اصلی که به تعریف و تشریح این نقش در این حرفه پرداخته‌اند، مشخص شده و سپس، کارکرد دلالتی در داستان رابعه و بکتاش با نظرداشت مؤلفه‌های یادشده تحلیل شده است. بنابراین، روش تحلیل داده‌ها از نوع تحلیل مضمون بر اساس ابیات است و تحقیق حاضر، از مطالعات میان‌رشته‌ای محسوب می‌شود. در بررسی مؤلفه‌های نقش میانجی در مددکاری فردی، در ابتدا ویژگی‌های مددکاری اجتماعی و فردی، سپس اهداف مددکاری فردی و در نهایت ابعاد نقش میانجی مطرح شده است. جامعه آماری، الهی‌نامه عطار و حجم نمونه تحقیق، داستان رابعه و بکتاش است.

مفاهیم تخصصی تحقیق

۱- دلالت

دلالت یا دایه یکی از شخصیت‌های ثابت در داستان‌های فارسی است که از دوران کودکی در کنار شخصیت اصلی داستان حضور می‌یابد و به غیر از زایمان نوزاد، در عمل

شیردهی و تربیت او دخالت دارد. «از لحاظ ظاهری و جسمی، دایه باید بدنی عضلانی، قامتی متوسط، سینه و گردنی قوی و از نظر فربهی و لاغری، هیكلی متعادل داشته باشد. به ویژگی‌های اخلاقی، اعتقادی، وضع زندگی عاطفی و حتی زیبایی و سلامت ظاهری دایه نیز، همواره توجه شده است.» (دانشنامه جهان اسلام، ۱۳۹۳: ذیل مدخل) کیفیت حضور دلالة یا دایه در داستان‌های فارسی ثابت و یکسان نیست. با توجه به درون‌مایه داستان‌ها و نقشی که سراینده یا نویسنده برای شخصیت‌های اصلی در نظر گرفته‌است، دلالة‌ها حضوری کم‌رنگ یا برجسته دارند. «گاهی دایه ... پس از تعلیم و تربیت و رساندن فرد مورد نظر به مکتب و سن رشد و بلوغ، دیگر او را سر و کاری نیست و گاه از بدو تولد تا هنگام مرگ، لحظه به لحظه حضور دارد و در تمام کارها با او مشورت می‌شود.» (محمدی، ۱۳۸۰: ۶۲) بنابراین، دلالة در متون ادبی فارسی، برای تربیت و جهت‌دهی درست قابلیت‌های جسمانی و شخصیتی افراد در نظر گرفته شده است.

۲- رابعه بلخی

رابعه دختر کعب قُزداري، شاعر پارسی‌سرای نیمه نخست سده چهارم هجری است. برخی منابع از او با عنوان رابعه بلخی یاد کرده‌اند. پدر او والی بلخ بود و برادر رابعه، حارث نام داشت. کعب علاقه ویژه‌ای به رابعه داشت و از آنجاکه در کودکی پی به توانایی‌های دخترش برده بود، در تعلیم و تربیت او کوتاهی نمی‌کرد. «به جهت توانایی‌های بی‌نظیر او در هنر و فنون، او را با لقب زین‌العرب (زینت قوم عرب) خطاب می‌کرد» (جامی، بی‌تا: ۶۲۲). رابعه نخستین زن شاعر در تاریخ ادبیات خراسان بزرگ است که شعری از او در دست داریم. مؤلف لباب‌الالباب درباره شخصیت رابعه و کیفیت اشعار او می‌نویسد: «رابعه ... اگرچه زن بود، اما به فضل بر مردان جهان بخندیدی، فارس هر دو میدان و والی هر دو بیان، بر نظم تازی قادر و در شعر پارسی به غایت ماهر و با غایت ذکاء خاطر و حدت طبع، پیوسته عشق باختی و شاهدبازی کردی» (عوفی، ۱۹۳۰ م، ج ۲: ۱۶). داستان‌های متعددی از عشق او به بكتاش، کارگزار

برادرش، حارث در آثار گوناگون ثبت و ضبط شده است، اما در همه آنها مقام والای رابعه در وادی عرفان و معرفت ستوده شده است.

خلاصه داستان

پس از مرگ کعب، حارث بر تخت می‌نشیند و در یکی از بزم‌های شاهانه او، رابعه با بکتاش، از کارگزاران نزدیک حارث (کلیددار خزانه) دیدار می‌کند. رابعه در همان نگاه اول به بکتاش دل می‌بندد و از شدت این عشق به حالت نزاری می‌افتد. طبیبان همه از چاره بیماری او درمی‌مانند تا اینکه دلالت یا دایه رابعه با زیرکی پی به ماجرا می‌برد و بین این دو میانجی می‌شود. در ابتدا، رابعه به بکتاش نامه‌ای می‌نویسد و تصویر خود را پیوست می‌کند و به دست دلالت می‌سپارد تا به او برساند. بکتاش با خواندن نامه، بی‌درنگ عاشق رابعه می‌شود و در پاسخ، نامه‌ای آتشین می‌نویسد و از علاقه‌مندی خود به رابعه سخن می‌گوید. این نامه‌نگاری‌ها به صورت پنهانی ادامه پیدا می‌کند و مسئولیت انتقال نامه‌ها را دلالت بر عهده می‌گیرد. رابعه اشعار فراوانی برای بکتاش می‌نویسد و همراه نامه‌ها برای معشوق خود می‌فرستد. باین حال، هیچ وصالی میان این دو وجود ندارد و رابعه پیوسته خود را از بکتاش دور نگاه می‌دارد. ظاهراً یکی از روزها بکتاش در دهلیزی با رابعه روبه‌رو می‌شود و آستین او را می‌گیرد و علت این بیگانگی را می‌پرسد. رابعه در پاسخ بیان می‌کند که عشق من به تو بهانه‌ای برای رسیدن به عشقی عظیم‌تر است و هرگز نمی‌خواهد این عشق را به شهوت آلوده کند.

یافته‌های پژوهش

دلالت در داستان رابعه و بکتاش، تقریباً از اوایل وارد ماجرا می‌شود و با کارهایی که انجام می‌دهد، نتیجه‌ای متفاوت برای این رابطه عاشقانه رقم می‌زند. به سخن دیگر، او معادلات فکری رابعه (بیشتر) و بکتاش (کمتر) را کاملاً برهم می‌زند و به عشق جاری

میان این دو کیفیت دیگری می‌بخشد و یا دست‌کم بسترهای لازم را برای انجام این تحول ایجاد می‌کند. مددکاران فردی و اجتماعی نیز، چنین رفتاری از خود بروز می‌دهند. از این بابت، می‌توان نقشی چون مددکاران برای دلالة قائل بود که با بهبود شرایط روحی و جسمی مددجو، او را برای حضور در اجتماع آماده می‌کند. در این بخش، یافته‌های تحقیق ذیل سه عنوان «ویژگی‌های دلالة و نسبت آن با ویژگی‌های مددکار فردی»، «ویژگی‌های دلالة و نسبت آن با اهداف مددکاری فردی» و «ویژگی‌های دلالة و ابعاد نقش میانجی» بازنمایی و بررسی شده است که در ادامه به مهم‌ترین نتایج آن اشاره می‌شود.

۱- ویژگی‌های دلالة و نسبت آن با ویژگی‌های مددکار فردی

یکی از مضامین مرتبط با ویژگی‌های دلالة در داستان رابعه و بكتاش، زیرکی و آگاهی او از ترفندهای ارتباطی است. عطار در بیت ذیل، ضمن اشاره به جنسیت دلالة، به یکی از خصوصیات او اشاره می‌کند که مهارتی و اکتسابی است. از دید عطار، دلالة‌ها باید در حيله‌گری و بهره‌مندی از روش‌هایی جهت ارتباط برقرار کردن با مددجو، برجسته باشند. چنانکه در این داستان، وقتی پی بردن به علت بیماری روحی رابعه ناممکن می‌شود، دلالة با کاربرست شگردهای ارتباطی، گره از این معما می‌گشاید. طبیعتاً مددکاران اجتماعی نیز، چنین ویژگی مهمی دارند. آن‌ها باید از زیرکی ویژه‌ای برخوردار باشند تا نسبت به مشکلات مددجو اطلاعات موجزی به دست آورند و بر اساس آن، عمل کنند. همچنین، وجود روابط دوستانه قبلی، دیگر شاخصه‌ای است که عطار در بیت ذیل مطرح می‌کند. فعل «داشت» نشان می‌دهد که رابعه مدت‌ها با دلالة در حرمسرا حشر و نشر داشته و این دو نسبت به روحیات هم آگاه بوده‌اند. وجود روابط مبتنی بر اعتماد و قرابت قلبی و معنوی میان مددکار و مددجو، در شناسایی و حل و فصل مشکلات مؤثر است.

درون پرده دختر دایه‌ای داشت که در حيله‌گری سرمایه‌ای داشت
(عطار نیشابوری، ۱۳۸۸: ۳۷۵)

ویژگی دیگری که عطار برای دلالة مطرح می‌کند، آگاهی‌رسانی به طرفین است. دایه هنگامی که از دغدغه درونی و تنش‌های ذهنی رابعه باخبر می‌شود، با نامه‌ای از جانب این زن به نزد بکتاش می‌رود تا سوی دیگر پیوند عاشقانه را آگاه سازد. مددکاران فردی نیز، با افزودن به گستره شناخت و آگاهی مددجویان، بسترهای لازم را برای برون‌رفت از بحران‌های پیش‌رو فراهم می‌کنند.

روان شد دایه تا نزدیک آن ماه ز عشق آن غلامش کرد آگاه
(همان: ۳۷۸)

آخرین ویژگی مهمی که عطار برای دلالة برمی‌شمارد، انتقال دادن پیام دو طرف است. گاهی نامه پرطمطراق رابعه را نزد بکتاش می‌برد و گاهی، پاسخ‌های آتشین و پرشور مرد را برای زن بیان می‌کند. به این ترتیب، دلالة به صورت مکتوب و شفاهی، خواسته‌ها و آمال مددجو و مخاطبش را به اشتراک می‌گذارد تا این دو بر اساس مطالبی که در قالب نوشته یا به شیوه شفاهی دریافت می‌کنند، ادامه مسیر عاشقی را طرح‌ریزی کنند. مددکاران فردی نیز، «معمولاً دو طرف درگیر مشکل را قادر می‌سازند تا گذشته‌ها را پشت‌سر بگذارند، بر واقعیت‌های حال اندیشه کنند تا به توافقی خوشایند دست یابند». (آقابخشی، ۱۳۹۳: ۴۸) چنانکه در ماجرای عشق‌ورزی رابعه و بکتاش، شاهد تجلی این دستاورد هستیم.

روان می‌گفت شعر و می‌فرستاد چنین در شعر گفتن گشت استاد
(عطار نیشابوری، ۱۳۸۸: ۳۷۹)

جدول ۱- ویژگی‌های دلاله در داستان رابعه و بکتاش و مقایسه آن با ویژگی‌های مددکاری فردی

ویژگی‌های مددکار فردی	ویژگی‌های دلاله در داستان رابعه و بکتاش
۱. زیرکی و آگاهی از ترفندهای ارتباطی	۱. تسلط دلاله نسبت به رابعه و به‌کارگیری شگردهایی برای پی بردن به راز او
۲. وجود روابط صمیمانه قبلی	۱. حضور دلاله و رابعه در یک مکان مشترک ۲. آشنایی سابقه‌دار میان این دو
۳. آگاهی‌رسانی به طرفین و انتقال پیام آن‌ها	۱. مطلع کردن رابعه و بکتاش از طریق نامه‌نگاری و نیز، انتقال پیام شفاهی بکتاش به رابعه ۲. اطمینان دادن به رابعه بابت صداقت بکتاش در عشق‌ورزی

۲- ویژگی‌های دلاله و نسبت آن با اهداف مددکاری فردی

یکی از اهداف مددکاری فردی، برخوردار شدن مددجو از مهارت‌های ارتباطی است. این توانایی، مددجو را قادر می‌سازد تا تابوهای ذهنی خود را از بین ببرد و مشکل به وجود آمده را شناسایی کند و با مهارت‌های ارتباط‌گیری، ابهامات موجود را حل نماید. البته، در این مسیر، دلاله (مددکار) رابعه (مددجو) را مورد حمایت قرار می‌دهد و با مهارتی که در ارتباط‌گیری دارد، این ویژگی را در مددجو تقویت می‌کند. در داستان رابعه و بکتاش، دختر به مدت یک ماه از تب عشق می‌سوزد و رنج می‌کشد، اما هیچ پزشکی قادر به تشخیص منشأ درد نیست. در نهایت، این دلاله است که با ترفندهایی که به کار می‌گیرد، متوجه اصل ماجرا می‌شود و دلیل نزاری رابعه را گرفتار شدن او در دام عشق بکتاش تشخیص می‌دهد.

ز بس آتش که در جان وی افتاد	چو آتش شد از آن از سر پی افتاد
علی‌الجمله ز دست رنج و تیمار	چنان ماهی به سالی گشت بیمار
طیب آورد حارث، سود کی داشت	که آن بت درد بی‌درمان ز وی داشت
چنان دردی کجا درمان پذیرد	که جان درمان هم از جانان پذیرد
درون پرده دختر دایه‌ای داشت	که در حيله‌گری سرمایه‌ای داشت

به صد حيله از آن مهروى درخواست كه اى دختر چه افتادت؟ بگو راست
(همان: ۳۷۶)

يكى از ارزش‌ها و اصول مددكارى اجتماعى، رازدارى است. هنگامى كه مددكار از مشكلات خرد و كلان مددجو باخبر مى‌شود، بايد اين امر را به مثابه رازى مهم بشمارد و فراگيرى آن از دو نفر بيشتر نشود. در چنين شرايطى، احساس امنيت در مددجو تقويت مى‌شود و او براى ادامه همكارى با مددكار، انگيزه و رغبته افزون‌ترى به دست مى‌آورد. در ابیات زیر، رابعه از دلالة مى‌خواهد اين راز را با بكتاش در ميان بگذارد و با ميانجىگري و دادن اطلاعات به طرف ديگر اين رابطه، امكان وصال را فراهم كند.

كنون اى دايه برخيز و روان شو	ميان اين دو دلبر در ميان شو
برو اين قصه با او در ميان نه	اساس عشق اين دو مهربان نه
بگو اين رازش و گر خشم گيرد	به صد جانش دلم در چشم گيرد
كنون بنشان به هم ما هر دو تن را	كزان نبود خبر يك مرد و زن را
بگفت اين و نكونامى رها كرد	يكى نامه به خون دل ادا كرد

(همان: ۳۷۷)

جدول ۲- ویژگی‌های دلالة در داستان رابعه و بكتاش و مقایسه آن با اهداف مددکاری فردی

اهداف مددکاری فردی	نقش‌آفرینی دلالة در داستان رابعه و بكتاش
۱. از بين بردن تابوهای ذهنی مددجو	۱. كمك به رابعه براى ابراز عشق خود به بكتاش
۲. تقويت مهارت‌های ارتباطی در مددجو	۱. كمك به رابعه براى مدیریت روابط خود با بكتاش
۳. ايجاد اعتماد در مددجو	۱. تلاش دلالة براى مخفی ماندن عشق‌ورزی رابعه به بكتاش از برادرش، حارث

۳- ویژگی‌های دلالة و ابعاد نقش میانجی

۳-۱- شناخت دقیق مشکلات مددجو و تسلط در برقراری ارتباط با او

یکی از ویژگی‌هایی که هر مددکار فردی باید از آن برخوردار باشد، شناخت پویا و مؤثر نسبت به مشکلاتی است که مددجو با آن روبه‌رو می‌شود تا از این طریق، مددجو به نقاط ضعف و قوت خود پی ببرد و با عنایت به محدودیت‌هایی که در او و محیط اطراف وجود دارد، بهترین تصمیم را اتخاذ نماید. شناخت درست، این فرصت را در اختیار مددکار قرار می‌دهد تا با احاطه کافی به موضوع، تلاشی هدفمند و اثرگذار را برای بهبود کیفیت زندگی مددجو آغاز کند. «هدف از شناخت پویا [در مددکاری فردی]، شناخت و تعیین مشکل و عوامل تقویت‌کننده آن است که می‌تواند جسمانی، روانی یا اجتماعی باشد و نیز، شناخت آثار آن عوامل بر آسایش مددجو» (ابن‌الدین، ۱۳۹۱: ۹۵). مددجویانی که کمک‌های لازم را از مددکاران دریافت می‌کنند، معمولاً به سطح بالاتری از عملکرد می‌رسند و کیفیت مطلوب‌تری از مهارت‌های خود را ارائه می‌دهند و در نهایت، مهارت‌های غلبه بر مشکل در مددجو به وجود می‌آید (Yueh- Ching, 2003: 128). به عبارت دیگر، مددکاری فعالیتی است که به مددجو یاری می‌رساند تا روابط اجتماعی بهتر و مؤثرتری را دارا شود و با اجتماع به طوری سازگار شود که با رضایت خاطر زندگی مفیدی را پی بگیرد (زاهدی‌اصل، ۱۳۹۰: ۴۶). برای تحقق این هدف عالی، مددکار اجتماعی در ابتدا باید از نوع مشکل و میزان آن آگاه باشد تا بتواند راه‌حلی برای گذر مددجو از شرایط کنونی پیدا کند.

دلالة در داستان رابعه و بكتاش چنین رفتاری را از خود نشان داده است. او درک درست و شناخت پویایی از مشکل دارد. هنگامی که رابعه در اثر شدت شوق و شور به بكتاش بیمار می‌شود، همه از درمان او عاجز می‌شوند، اما دلالة تنها کسی است که با آسیب‌شناسی جامع و دقیق، از مشکل و دغدغه رابعه باخبر می‌شود و برای حل آن دست به اقداماتی می‌زند. «گاهی ممکن است در این مرحله، مذاکره‌های فردی و مصاحبه‌های خصوصی با هر یک از طرفین لازم باشد» (آقابخشی، ۱۳۹۳: ۴۹). در

داستان، درحالی‌که رابعه (مددجو) به دلایل شخصی و اجتماعی از بازگفت دغدغه درونی خود امتناع می‌ورزد، دلاله (مددکار) با تجربه‌ای که در مواجهه با افرادی چون رابعه دارد، از مشکل دختر آگاه می‌شود.

رابعه در جامعه‌ای مردسالار و محافظه‌کار زندگی می‌کرد. در ساختار چنین جامعه‌ای دختر از کمترین حقوق برای ابراز احساسات برخوردار است. از این‌رو، اگر به فردی دل ببندد و هوای او در سر داشته باشد، با توجه به موانع و دافعه‌های متعددی که فرهنگ عمومی بر سر راهش قرار داده است، از بیان آن سر باز می‌زند تا از سوی نهادهای قدرت، سرزنش و طرد نشود. ترس از ننگ و رسوایی شخصی و خانوادگی مهم‌ترین دلیل پنهان‌کاری رابعه در امر عشق‌ورزی به شمار می‌رود. دلاله با به‌کارگیری ترفندهای گوناگون و نیز، اعتمادسازی، از این مشکل رمزگشایی کرد و دختر جوان (مددجو) را از بحران پیش‌آمده، وارهانید. رابعه با حضور این میانجی‌مورد اطمینان، نیازها و عواطف خود را بیان کرد و آشکارسازی احساس‌های ناگفته در فضایی منطقی و حمایتی‌شده برای او ممکن گردید. درک و کشف درست علاقه مددجو از سوی مددکار و توجه به خواست‌ها و اولویت نیازهای مددجو، عاملی مهم در رازگشودن معشوقه بوده است.

درون پرده دختر دایه‌ای داشت	که در حيله‌گري سرمايه‌اي داشت
به صد حيله از آن مه‌روي درخواست	که‌اي دختر چه افتادت؟ بگو راست
نمی‌آمد مگر البته آن ماه	مقر آمد زبان بگشاد آن گاه
که من بکناش را دیدم فلان روز	به زلف و چهره جان‌سوز و دلفروز
چو سرمستی ربابی داشت در بر	من از وی چون ربابی دست بر سر ...
دل من چون مخالف شد چه سازم	نیامد راست این پرده نوازم
کنون سرگشته آفاق گشتم	که اهل پرده عشاق گشتم
چو بشنودم از آن سرکش سرودی	ز چشم رفت زیر پرده رودی
چنان عشقش مرا بی‌خویش آورد	که صد ساله غم در پیش آورد

چنان زلفش پریشان کرد حالم که آمد ملک جمعیت زوالم ...
چنین بیمار و سرگردان از آنم که می‌دانم که قدرش می‌ندانم
(عطار نیشابوری، ۱۳۸۸: ۳۷۶)

یکی از عوامل اصلی در مددکاری فردی، مهارت در ایجاد رابطه میان مددکاراجتماعی با مددجو است (فندی، ۱۳۹۱: ۷۵). پس از آنکه مشکل با هوشمندی مددکاراجتماعی شناسایی گردید، باید روشی در نظر گرفته شود تا رابطه‌ای دوستانه میان مددکاراجتماعی و مددجو به وجود بیاید. اگرچه تشخیص مشکل، کار مهمی است، ولی تا زمانی که مددجو احساس خوبی نسبت به مددکار اجتماعی نداشته باشد، برای حل مشکل همکاری نمی‌کند. مددکاراجتماعی باید تا آنجا که می‌تواند فاصله موجود میان خود و مددجو را از میان بردارد و در طرز و سخن و رفتار خود، ارتباط‌گیری معنوی را جایگزین فاصله‌ها کند.

در داستان رابعه و بكتاش، دلالة سعی کرده است این اصل را به خوبی رعایت کند. در آغاز داستان، همان‌طور که گفته شد، او با شگردهای خاص خود توانست با رابعه ارتباط برقرار کند و ضمن جلب رضایت او، از مشککش آگاه شود. این صمیمیت رفته‌رفته ابعاد گسترده‌تری پیدا کرد. در بخشی از داستان، هنگامی که بكتاش از سوی برادر رابعه زخمی می‌شود و بیم مرگ او افزایش پیدا می‌کند، رابعه بسیار بی‌تاب و ملتهب می‌شود. او از سرنوشت معشوق خود آگاهی ندارد و شرایط بحرانی پیش‌آمده فراتر از توان اوست. در این لحظات سخت، دلالة به مثابه مددکاری وظیفه‌شناس، از مهارت ارتباطی خود برای نزدیک شدن به رابعه استفاده می‌کند و از او می‌خواهد نامه‌ای بنویسد تا آن را به دست بكتاش برساند.

گویا با التهاب درونی رابعه، این شرایط برای دلالة هم پیش‌آمده بود و نزدیکی و دوستی آن‌ها، مانع بی‌تفاوتی دلالة بود. هنگامی که نامه به دست بكتاش رسید، او با وجود زخم کهنه‌ای که بر سر داشت، شادکام شد و آن نامه همچون مرهمی، جسم مجروح او را به تکاپو درآورد. دلالة شناخت دقیقی نسبت به روحیات رابعه داشت و

این شناخت ناشی از تعامل مؤثر و دوستانه او بوده است. از این رو، پای در میدان میانجیگری نهاد و تنش های روانی دو طرف (رابعه و بکتاش) را به میزان قابل توجهی کاهش داد. در مجموع، محرمانه و شخصی بودن فرآیند میانجیگری و مذاکره اصولی دلالت درباره آنچه برای مددجو و طرف مقابلش مهم بوده است، در ابیات ذیل به خوبی دیده می شود.

کجا می شد دل او آرمیده یکی نامه نوشت از خون دیده ...
روان شد دایه و این نامه هم برد به سر شد، راه بر سر چون قلم برد
سر بکتاش با چندان جراحت ز نامه مرهم دل دید و راحت
(عطار نیشابوری، ۱۳۸۸: ۳۸۴-۳۸۳)

۳-۲- آگاهی دقیق از موقعیت ابتدایی مددجو و انجام اقدامات لازم بر اساس آن

محور اصلی مددکاری فردی، مفهوم «شخص در موقعیتش» است که یک ترکیب سه جزئی از شخص، موقعیت و واکنش متقابل بین این دو است (پیکارد، ۱۳۷۳: ۱۲۷). به عبارت دیگر، مددکار اجتماعی باید ارتباطی چندسویه میان مددجو و موقعیتی که در آن قرار دارد، برقرار کند و با مدیریت کنش و واکنش آن فرد، زمینه های لازم را برای برون رفت وی از موقعیت کنونی فراهم نموده و او را به مرحله توانمندسازی رهنمون کند. بنابراین، «توانمندسازی به معنای افزایش میزان اختیار و اقتدار فرد برای انتخاب منابع و اعمال نظر در تصمیماتی است که زندگی او را تحت تأثیر قرار می دهند. توانمندسازی موجب افزایش اعتماد به نفس و ظرفیت افراد در تصمیم گیری ها می شود» (Payne, 2005: 118).

در داستان رابعه و بکتاش، دلالت (مددکار) پس از آنکه موفق به جلب اعتماد دختر (مددجو) می شود، از او می خواهد که جزئیات دغدغه اش را بازگو کند تا از این طریق، به طور کامل در موقعیت رابعه قرار بگیرد و به عبارتی، احاطه کاملی نسبت به شرایط

پیدا کند. این موضوع، بر کیفیت تصمیم‌گیری‌های دلالة می‌افزاید. رابعه ماجرا را شرح می‌دهد و از تیر قد و بالای بكتاش سخن می‌گوید که او را در زه کشیده و گرفتار کرده است. بنابراین، رابعه شرایط نامناسب روحی خود و موقعیتی که اکنون در آن قرار دارد، را تشریح می‌کند و در ادامه از دلالة یاری می‌خواهد تا با انجام کاری، زمینه‌ساز برهم‌خوردن موقعیت فعلی شود. رابعه اگرچه نیازمند یاری است و انتظار می‌رود، در آسیب‌شناسی چندان هوشمندانه عمل نکند، اما برخلاف انتظار، از رابعه درخواست می‌کند که با میانجیگری میان دلدار و دل‌داده مشکل او را حل کند.

بنابراین، رابعه تصمیم دارد این مشکل را حل کند و برای تحقق این هدف، دلالة در نگاه او عنصری سودمند و امیدبخش برای باز کردن گره کور عاشقی است. از داستان این‌گونه برمی‌آید که در ابتدای رابطه، بكتاش از شدت علاقه رابعه به خود آگاه نبوده است. دلالة با نقش‌آفرینی بهنگام و مؤثر، ضمن مطلع کردن یکی از سویه‌های این رابطه، روند داستان را دچار دگرگونی کرده است. محور انتظارات رابعه از دلالة این است که موقعیت را به‌گونه‌ای فراهم کند که در نهایت، او به وصال معشوقه‌اش برسد. به سخن دیگر، اگرچه دلالة روشن‌کننده شعله عشق در وجود رابعه نیست، اما بی‌تردید انسجام‌بخشی و تثبیت آن بر عهده اوست.

غم تیر قد او هر زمانی	مرا در زه کشد همچون کمانی
کنون ای دایه برخیز و روان شو	میان این دو دلبر در میان شو
برو این قصه با او در میان نه	اساس عشق این دو مهربان نه
کنون بنشان به هم ما هر دو تن را	به صد جانش دلم در چشم گیرد

(عطار نیشابوری، ۱۳۸۸: ۳۷۷)

دلالة به توصیه رابعه، آماده رفتن به نزد بكتاش می‌شود تا نامه عاشق را به معشوق برساند. در این نامه، کیفیت عشق رابعه به بكتاش توضیح داده شده است. او از خلوص نیت خود سخن می‌گوید و مآوقع را شرح می‌دهد. اگرچه عطار در داستان هیچ اشاره‌ای به این مطلب نکرده که دلالة در نوشتن نامه به رابعه مشورت داده‌است، اما با توجه به

تجربه بالای دلالة در این مسائل و درک درستی که از واقعیت‌های پیرامون دارد، دور از انتظار نیست که او در نوشته‌شدن این نامه حضوری پررنگ داشته باشد. به ویژه آنکه «مددکار، مسئول برقراری روند مذاکره اصولی و کنترل آن است» (آقابخشی، ۱۳۹۳: ۵۵). در داستان، رابعه نامه‌اش را با توجه به توصیه‌های دلالة خطاب به بکتاش نوشته است. یکی از دلایل معنوی که از متن داستان برمی‌آید، تأثیرگذاری لحظه‌ای نامه بر بکتاش است. او بی‌درنگ خطاب به دلالة اظهار می‌دارد که به رابعه عشق می‌ورزد و این رابطه دوسویه است.

مددکار اجتماعی در فرآیند حل مشکل، «مهارت‌ها و فنون گوناگونی را برای قادرسازی دو طرف به کار می‌برد، اما خود هیچ‌گونه تصمیمی نمی‌گیرد. در واقع، ماهیت میانجیگری بر اساس مذاکره‌ای بنا شده که در آن، مددکار اجتماعی دوره‌دیده‌ای که دانش لازم در زمینه فرآیند مذاکره را کسب کرده است، حضور دارد» (همان: ۵۰). در داستان می‌خوانیم که خواندن این نامه چنان آرام و قرار را از بکتاش ربود که او سر از پای نمی‌شناخت. بدیهی است که عاشق دل‌باخته‌ای چون رابعه که از ضعف جسمانی و روحی رنج می‌برده است، قادر به نوشتن نامه‌ای آتشین نبوده است. ای بسا دلالة با تکیه بر تجربه باارزش خود و نیز، موقعیت‌شناسی دقیق، این مکتوب را تدوین کرده باشد. به هر روی، آنچه قطعیت دارد، آغاز تحولات ژرف عاشقانه در بکتاش است که سیر روایی را دچار تحولاتی قابل تأمل می‌کند و محوریت داستان را از ماجرای عاشقانه به مقوله‌ای معرفتی و عرفانی تغییر می‌دهد.

نوشته این نامه و بنگاشت آن گاه	یکی صورت ز نقش خویش چون ماه
به دایه داد تا دایه روان شد	بر آن ماه‌روی مهربان شد
چو نقش او بدید و شعر برخواند	ز نقش روی و شعر او عجب ماند ...
به دایه گفت: برخیز ای نکوگوی	بر آن بت‌روی شو وز ما بدو گوی:
ندارم دیده بی‌روی تو دیدن	ندارم صبر بی‌تو آرمیدن

(عطارد نیشابوری، ۱۳۸۸: ۳۷۸)

۳-۳- ارزیابی درست نیاز مددجو و اطرافیان او

یکی از ویژگی‌های برجسته هر مددکار فردی، بهره‌مندی او از قدرت تشخیص بالاست. منظور از تشخیص، «شناخت و ارزیابی ماهیت مشکل با چگونگی شخصیت مددجو، کارکرد و منابع درونی و بیرونی او و نیز، امکانات کمک‌رسانی [است] که وجود دارد» (پرلمن، ۱۳۵۳: ۱۹۳). در این زمینه باید به ذهن مددکار رجوع کرد و به این موضوع اندیشید که مددکار اجتماعی چگونه بر دیگران اثر مطلوب می‌گذارد و چگونه از کردارها و وضعیت محیطی تأثیر می‌پذیرد؟ (Casimir & Ejiofor, 2013: 76). اگر مددکار اجتماعی کم‌تجربه، نیاز را غیرواقعی تعریف کند، مشکل نیز به صورت غیرواقعی تعریف خواهد شد و این آغازی برای یک خطای نابخشودنی است. نیاز واقعی پدیده‌ای است که در صورت عدم ارضاء، بر کارکرد فرد در زندگی فردی و اجتماعی‌اش اثر سوء می‌گذارد (سام آرام، ۱۳۷۳: ۳۲).

دلالة در مدت کوتاهی که نزد بكتاش حضور داشت و نامه رابعه را به او تحویل داد، واکنش وی را از نزدیک مورد بررسی قرار داد و با توجه به نشانه‌های ظاهری بكتاش، از کیفیت عشق او نسبت به رابعه آگاه شد. به عبارت دیگر، راستی‌آزمایی از عشق بكتاش به رابعه در حضور دلالة و بدون هیچ واسطه‌ای انجام گرفت. او با آگاهی متقن به نزد رابعه می‌رود و مشاهدات خود را شرح می‌دهد و خیال او را از استواری پایه‌های این عشق آسوده می‌کند. دلالة به عنوان یک مددکار اجتماعی «برای آماده‌ساختن طرف‌های درگیر، دو فعالیت اساسی را به انجام رسانده است: قادرسازی طرفین برای ورود به مذاکره‌ای منطقی و اصولی؛ درک منافع و رضایتمندی دو طرف و انتقال آن به طرفین» (آقابخشی، ۱۳۹۳: ۵۵).

دلالة از کیفیت راستین مهرورزی بكتاش نسبت به رابعه سخن می‌گوید و به او اطمینان خاطر می‌دهد که موقعیت بكتاش مشابه موقعیت وی است. بنابراین، مخاطب‌شناسی دلالة در ادامه پیدا کردن این رابطه، اثرگذار بوده است. دلالة به مثابه مددکار اجتماعی «برای طرفین تصمیم نمی‌گیرد، بلکه هدف او از میانجیگری این است

که طرفین درگیر در آینده رابطه دوستانه و صمیمانه‌ای برقرار کنند» (همان: ۵۰) و در نهایت، کیفیت زندگی خود را ارتقا دهند. همان‌طور که می‌دانیم، رابعه بعدها به واسطه روشنگری و ارزیابی درست دلالة، از عشق ظاهری فراتر رفت و مؤلفه‌های عشق الهی و معنوی را در خود نهادینه کرد. عشق به بکتاش پلی برای رسیدن به عشق مینوی بود که در اثر حمایت‌های دلالة (مددکار) تحقق پیدا کرد.

او با آگاهی درست از مشکل رابعه و هدایت‌های بهنگام خود، از انحراف و افراط و تفریط در این رابطه جلوگیری کرد و سرانجام، این خود رابعه بود که در اثر تهذیب نفس و تزکیه درون، با گذار از عشق دنیایی به عشق ملکوتی دست پیدا کرد. دلالة در نقش یک مددکار اجتماعی، به درستی دریافته بود که «چنانچه مشکلی به درستی اداره شود و برطرف گردد، می‌تواند فرصتی برای تحکیم و تقویت روابط طرفین درگیر، تلقی شود» (همان: ۵۱). بنابراین، ارزیابی درست دلالة در شکل‌گیری تحول شناختی و معرفتی رابعه و بکتاش (به‌عنوان دو سوی ماجرا) بسیار اثرگذار بوده است.

در بحث مددکاری فردی نیز، غایت خواسته مددکاران، کمک به انسان‌ها برای شناخت ظرفیت‌های وجودیشان و به‌کارگیری آن در زندگی فردی و اجتماعی است. هدف سترگی که دلالة در داستان موفق به انجام آن شد و از رابعه به‌عنوان عنصری منفعل و خودباخته در ابتدا، شخصیتی خودشکوفا و پویا ساخت. دلالة به‌عنوان یک میانجی، با ایجاد سازگاری بین مددجو و محیط اطرافش، بحران پیش‌آمده در ساختار بافت فرهنگی جامعه سنتی (عشق‌ورزیدن دختر علی‌الخصوص شاهدخت به جنس مذکر به ویژه غلام) را در کمال آرامش و بر پایه خودشناسی طرفین مدیریت کرد و آن را به انجامی خوش رسانید. دلالة با آگاهی کامل نسبت به واکنش منفی و نامطلوب محیط مردسالار و اطرافیان رابعه به ویژه برادرش، سعی نمود این رویداد را با تکیه بر قدرت میانجیگری خود حل کند و رابعه را برای شناسایی مشکل و مبارزه با آن راهنمایی نماید.

روان شد دایه تا نزدیک آن ماه ز عشق آن غلامش کرد آگاه

که او از تو بسی عاشق‌تر افتاد دلش گویی به دریایی در افتاد
 دلت از عشق او گر گردد آگاه دلت زو درد عشق آموزد ای ماه
 دل دختر به غایت شادمان شد ز شادی اشک بر رویش روان شد
 (عطار نیشابوری، ۱۳۸۸: ۳۷۸)

جدول ۳- ویژگی‌های دلالة در داستان رابعه و بكتاش بر اساس ابعاد نقش میانجی

نقش آفرینی دلالة در داستان رابعه و بكتاش	نقش میانجی در مددکاری فردی
۱. تشخیص مشکل روحی رابعه از سوی دلالة ۲. استفاده از ترفندهای ارتباطی (حیله‌گری) برای پی برد به دغدغه رابعه	۱. شناخت دقیق مشکلات مددجو و تسلط در برقراری ارتباط با او
۱. آگاهی از بافت مردسالار جامعه و تعصبات جامعه مردم‌محور و پنهان نگه داشتن عشق‌ورزی رابعه از برادرش ۲. انتقال پیام مکتوب رابعه به بكتاش و بازنمایی پیام شفاهی بكتاش به رابعه ۳. ایجاد دلگرمی در رابطه عاشقانه دو طرف	۲. آگاهی دقیق از موقعیت ابتدایی مددجو و انجام اقدامات لازم بر اساس آن
۱. راستی‌آزمایی از عشق بكتاش به رابعه ۲. برقراری سازگاری میان بافت فرهنگی مردسالار با خواسته رابعه	۳. ارزیابی درست نیاز مددجو و اطرافیان او

بحث و نتیجه‌گیری

بررسی نقش دلالة در داستان رابعه و بكتاش در الهی‌نامه عطار بر اساس مؤلفه‌های مددکاری فردی و نظریه میانجی نشان داد که ویژگی‌های مشترک میان این دو عبارت‌اند از: زیرکی و آگاهی او از ترفندهای ارتباطی، وجود روابط صمیمانه قبلی، آگاهی‌رسانی به طرفین و انتقال دادن پیام دو طرف. همچنین، بررسی ویژگی‌های دلالة و نسبت آن با اهداف مددکاری فردی مشخص کرد که اهداف همسان مددکاری فردی و دلالة‌ها

عبارت است از: برخورداری از مهارت‌های ارتباطی و تعهد به ارزش‌ها و اصول مددکاری اجتماعی از جمله رازداری. رابعه در این داستان، اگرچه از ابتدا در اندیشه اقناع نیازهای زیستی خود بوده است، اما در فرجام کار، نگاهی فراتر از یک نیاز جسمانی به پدیده عشق داشته است. پیوند عاشقانه در نگاه او زمینه‌ساز رسیدن به معشوقه حقیقی یعنی حضرت باری تعالی بوده است.^۱ در این سیر تحول شخصیتی و فکری، مددکاری‌ها و دستگیری‌های دلالة بسیار برجسته بوده است. او با شناخت درست و پویای خود از کیفیت عشق بکتاش، رابعه را برای تداوم بخشیدن به این پیوند مبارک ترغیب کرد و با برقراری ارتباط میان دلدار و دلداده از طریق نامه‌نگاری، زمینه‌ساز بروز تحولات معرفت‌شناختی قابل تأمل در رابعه گردید. آقابخشی (۱۳۹۳) و سام آرام (۱۳۷۳) در پژوهش‌های خود به این کارکرد مددکاران اشاره کرده و آن را تأیید کرده‌اند.

یکی دیگر از کارکردهای دلالة زمانی نمود پیدا کرده است که یکی از طرفین رابطه از شرایط روحی و جسمی مناسبی برخوردار نبوده و او با آمد و شد بسیار و ستاندن و گرفتن نامه‌های عاشق و معشوق، التهاب درونی و تنش ذهنی شخصیت‌ها را کاهش داده و موجب مثبت‌نگری آن‌ها شده است. نقش اصلی دلالة در داستان این است که در زمان پیدایی درگیری‌های ناشی از عوامل درونی و بیرونی، رابعه و بکتاش را به آشتی‌جویی و عشق‌ورزی دعوت کرده و با پرهیز از پیش‌داوری‌های بدون اساس، در ارتقای سطح معرفت‌شناختی دو شخصیت، مؤثر عمل کرده و طرز تلقی آن‌ها را نسبت به ماهیت زندگی به نحوی مطلوب دگرگون کرده است. ابن‌الدین (۱۳۹۱) و سام آرام (۱۳۹۱) نیز، به این وجه از سودمندی‌های مددکاری فردی در جامعه اشاره کرده‌اند.

آنچه در تبیین نقش دلالة در این داستان اهمیت ویژه‌ای دارد، این است که اگر هوشمندی و دقت او در پی بردن به ماهیت واقعی شخصیت بکتاش نبود، آسیب‌های قابل توجهی در زندگی شخصی و اجتماعی رابعه نمود پیدا می‌کرد و تحولات معرفتی او به فرجام نمی‌رسید و رابعه موفق به عبور از دوران گذار از عشق زمینی به عشق آسمانی نمی‌شد. جالب آنکه، پژوهشگرانی چون (Casimir & Ejiofor, 2013) و (Walsh &

(Gordon, 2008) نیز، در این باره به دستاوردهایی رسیده‌اند. طبق این توضیحات، همسانی‌های بسیاری میان عملکرد دلالة و میانجی دیده می‌شود، اما می‌توان به تفاوت‌هایی هم، اشاره کرد. از جمله اینکه در نظریه میانجی، بر اختلاف میان دو طرف، مسائل دادگاهی و مذاکره برای حل و رفع دغدغه‌ها تأکید شده است، ولی در داستان رابعه و بكتاش، دو عاشق و معشوق در بدو امر هیچ درگیری و اختلافی با هم ندارند و عدم وصال و ارتباط، باعث بروز اختلال در زندگی رابعه شده است.

اساس حضور میانجی وجود نزاع و بروز اختلاف است، درحالی‌که در داستان رابعه و بكتاش، دلیل اصلی حضور دلالة، یافتن مشکل دختر و بهبود و ارتقاء سطح سلامت جسمانی و روانی اوست. موضوع دیگر آنکه، در نظریه مذکور به بی‌طرف بودن میانجی اشاره شده است، ولی بازخوانی داستان رابعه نشان می‌دهد که دلالة در کنش‌ها و گفته‌های خود، جانبدارانه عمل می‌کند و بیش از آنکه در فکر حل دغدغه‌های طرفین باشد، با انجام سلسله‌اقداماتی، درصدد است تا خواسته‌های رابعه را تحقق بخشد. او به‌عنوان یکی از کارگزاران رابعه، موظف به پیگیری مشکلات این زن و از بین بردن اختلال‌های فکری و روانی اوست و مسئولیتی در قبال بكتاش ندارد. به عبارت دیگر، میانجی، خویشکاری دوسویه‌ای دارد، ولی رسالت دلالة کاملاً یک‌سویه است.

مدل نظری میانجی، تعیین می‌کند که چه موضوعاتی را در نظر خواهد گرفت و به دنبال کسب چه اطلاعاتی است و چه مداخلاتی را باید انجام دهد. در مقابل، در داستان رابعه و بكتاش، دلالة اگرچه در ابتدا مسائلی را پیگیری می‌کند که دو طرف رابطه از آن سود می‌برند، ولی در لایه‌های ثانویه، او در فکر تحقق خواسته‌های رابعه است و موضوعاتی را دنبال می‌کند که منجر به خوشایندی این زن خواهد شد. بر این پایه، مداخلاتی که دلالة در طول داستان انجام می‌دهد، مبنی بر تأمین خواسته‌های یک طرف ارتباط است، درحالی‌که این رفتار در نظریه میانجی کاملاً دوسویه به نظر می‌رسد. یکی از چارچوب‌های کاری مددکاران، ارائه خدمات روان‌درمانی به نیازمندان است، اما در داستان رابعه و بكتاش، کارکرد روان‌شناختی دلالة چندان برجسته نیست و اگر در

مواردی شاهد کنش‌های مبتنی بر شناسایی دغدغه‌های روانی او هستیم، کاملاً اتفاقی و طراحی نشده است.

طبق نظریه میانجی، مددکار این زمینه را فراهم می‌کند تا دو طرف اختلاف برای مذاکره با هم و حل مشکل آماده شوند. بنابراین، نقش فرعی و حاشیه‌ای دارد، ولی در داستان رابعه و بکتاش، این وضعیت دگرگون است و در بخش‌هایی از روایت، شاهد حضور محوری دلالت هستیم. مثلاً هنگامی که رابعه در آتش عشق بکتاش می‌سوخند و به دلیل تعصبات خانوادگی، سنت و ... قادر به بازگویی آن نبود، با پادرمیانی دلالت و فراست او در تشخیص مشکل، رابعه از مرگ حتمی نجات پیدا کرد. نقش‌آفرینی دلالت این امکان را به رابعه و بکتاش داد تا به واسطه وجود یک مسئله مشترک، یعنی عشق با هم دیدار کنند و فرآیند رشد شخصیتی و کمال معنوی دو طرف به ویژه رابعه شدت و سرعت بیشتری پیدا کند. در مجموع، با استناد به داده‌های نظری این مقاله می‌توان به اهمیت کاربست مددکاری اجتماعی در حل و فصل بسیاری از مشکلات روزمره پی برد و نقش مطلوب این حرفه را در بهبود سطحی کیفی زندگی افراد به خوبی درک کرد و بر کاربردی بودن آن صحنه گذاشت.

پی‌نوشت

۱. خاتم الشعراء، شیخ عبدالرحمن جامی، در تذکرهٔ نفحات الانس از رابعه در بخش زنان صوفی نام می‌برد و باز با استناد به گفتار شیخ ابوسعید ابوالخیر می‌گوید: دختر کعب عاشق بود بر آن غلام، اما پیران همه اتفاق کردند که این سخن که او می‌گوید نه آن سخن باشد که بر مخلوق توان گفت. او را جای دیگر کار افتاده بود. روزی آن غلام آن دختر را ناگاه دریافت، سر آستین وی گرفت. دختر بانگ بر غلام زد و گفت: تو را این بس نیست که من با خداوندم و آنجا مبتلایم، بر تو بیرون دادم که طمع می‌کنی؟ (جامی، بی تا: ۶۲۹)

منابع

- ابن‌الدین، محمدرضا. (۱۳۹۱)، «مشکلات و روش تشخیص مشکل در مددکاری فردی»، *مجله دانشکده علوم انسانی*، سال چهاردهم، شماره ۵۹: ۷۹-۹۸.
- آقابخشی، حبیب و نویخت، ناهید. (۱۳۸۴)، «نظریه نقش میانجی در مددکاری اجتماعی»، *نشریه مددکاری اجتماعی*، دوره پنجم، شماره ۲۲: ۵-۹.
- آقابخشی، حبیب. (۱۳۹۳)، *قضازدایی؛ نقش میانجی مددکار اجتماعی در حل اختلاف غیردادگاهی*، تهران: نشر جامعه‌شناسان.
- آقابخشی، حبیب؛ جعفری، فاطمه و نعمت‌ساعتلو، فائمه. (۱۳۹۴)، «فلسفه مددکاری اجتماعی و ارتباط آن با رویکردها، نظریه‌ها و مدل‌های مددکاری»، *پژوهش‌نامه مددکاری اجتماعی*، سال دوم، شماره ۵: ۴۹-۷۵.
- پرلمن، هلن هریس. (۱۳۵۳)، *مددکاری اجتماعی*، ترجمه پریش منتخب، تهران: انتشارات انقلاب اسلامی.
- پیکارد، بتی. جی. (۱۳۷۳)، *مقدمه‌ای بر مددکاری اجتماعی؛ مبانی اولیه*، ترجمه منیرالسادات میربها و اکبر بخشی‌نیا، تهران: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی رودهن.
- تشکری، منوچهر؛ قاسمی‌پور، قدرت و محمدحسینی صغیری، زهرا. (۱۳۹۶)، «شخصیت دایه و دلالة در داستان‌های شفاهی و رسمی»، *دوماهنامه فرهنگ و ادبیات عامه*، سال پنجم، شماره ۱۶: ۱۰۹-۱۳۶.
- جامی، عبدالرحمن. (بی‌تا)، *نفحات الانس*، به همت توحیدی، تهران: انتشارات کتابفروشی محمودی.
- دابلیومافت، مری و بی‌اشفورد، خوزه. (۱۳۹۳)، *اصول و مبانی مددکاری اجتماعی*، ترجمه خدیجه‌السادات غنی‌آبادی، تهران: نشر آوای نور.
- *دانشنامه جهان اسلام*. (۱۳۹۳)، به کوشش غلامعلی حدادعادل، تهران: انتشارات بنیاد دائره‌المعارف اسلامی.
- زاهدی‌اصل، محمد. (۱۳۹۰)، *مبانی مددکاری اجتماعی*، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی، چاپ ششم.
- سام آرام، عزت‌الله. (۱۳۷۳)، *مددکاری گروهی (کار با گروه)*، تهران: نشر علم.

- سام آرام، عزت‌الله. (۱۳۹۱)، «بررسی کاربرد نظریه‌های مددکاری اجتماعی و بومی‌سازی آنها»، *مجله برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، دوره چهارم، شماره ویژه‌نامه: ۴۰-۱.
- شارف، ریچارد. (۱۳۷۹)، *نظریه‌های روان‌درمانی و مشاوره*، ترجمه: مهرداد فیروزبخت، تهران: انتشارات مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.
- عطار نیشابوری، فریدالدین محمدبن‌ابراهیم. (۱۳۸۸)، *الهی‌نامه*، مقدمه و تصحیح و تعلیقات از دکتر محمدرضا شفیعی‌کدکنی، تهران: نشر سخن.
- عوفی، محمد. (۱۹۳۰ م)، *لباب‌الالباب*، بی‌نا: نشر لیدن.
- قندی، محسن. (۱۳۹۱)، *مددکاری اجتماعی*، تهران: انتشارات عطایی، چاپ پنجم.
- محمدی، هاشم. (۱۳۸۰)، «نقش دایه‌ها در داستان‌های عاشقانه ایرانی»، *مجله کیهان فرهنگی*، شماره ۱۸۱: ۶۴-۶۲.
- والش، جوزف. (۱۳۹۳)، *نظریه‌های مددکاری اجتماعی در عمل*، ترجمه: فریده همتی، تهران: انتشارات سمت.

- Anastas, j.w, and Clark, E. (2013). "Social work case management". *National association of social workers*, 6(1),1- 55.
- Casimir, A, and Ejiofor, S. (2013). "The philosophical exposition of the mind of the social worker: Issues and questions on the African environment". *open journal of social science*, 6(1), 73-80.
- *NASW Standards for Social work case management*. (2015). National Association of Social Work.
- Payne, Malcolm. (2005). *modern social work theory*. London: publishing London.
- Walsh, K, and Gordon, J. (2008). "Creating an Individual Work Identity". *scholarship. sha. cornell. edu/articles*, 316-285.
- Yanzhang. (2006). "Content analsis (qualitative, thematic)", in: <http://www.ils.unc.edu/yanz/content%20analysis>, Pdf.
- Yueh-Ching Ch. (2003). "social workers involvement in Taiwan's 1999 earthquake disaster aid". *journal of social work and society*, 1(1),124-143.