

## ارزشیابی در حرفه مددکاری (۲)

دکتر سیدجلال صدرالسادات و حسین حاج بابایی<sup>۱</sup>

### ارزشیابی برنامه :

برای بسیاری از ما اصطلاح «ارزشیابی برنامه» ، معنای ضمنی ارزشیابی برنامهٔ تجمعی است که سعی در ارزیابی حدی دارد تا در آن ، برنامه‌ای را که در حال رسیدن به اهدافش (برونداها یا پیامدها) است ، برساند . با این وجود ، ارزشیابی‌های تجمعی در قضاوت راجع به ارزش برنامه‌ای سودمند هستند ، اما سودشان کم است مگر اینکه برنامه یا مداخله‌های مورد استفاده به خوبی مفهوم‌سازی و درک شده باشند .

دانستن اینکه اهداف متحقق شده‌اند ، استفاده کمی دارند ، مگر اینکه از چگونگی تحقق آنها نیز آگاه باشیم . همینطور ، دانستن اینکه اهداف متحقق نمی‌شوند مفید نیست ، مگر از مداخلاتی که به عمل آمده ، و در دستیابی به اهداف مطلوبی که شکست خورده است ؛ آگاه باشیم . به عنوان مثال ، اگر فردی پس از یک دوره آموزش مهارت‌ها به والد ، کاهشی در بدرفتاری او نسبت به بچه مشاهده کند ، ممکن است هدفی در خور تحسین متحقق شده باشد ، مگر اینکه به طور روشن ماهیت

۱- اعضاء هیات علمی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

برنامه آموزشی به والد که قرار است باعث کاهش بدرفتاری او نسبت به بچه شود را نفهمیم ، و آلا آنچه که بدست آمده است ، آموزش عملی کمی خواهد داشت . زیرا با ندانستن ماهیت برنامه ، در موقعیتی نخواهیم بود که در آینده آن را تکرار کنیم . فرض کنید مددکار اجتماعی با گروهی از شهروندان کار می‌کند . این گروه از شهروندان دوست دارند تا دیروقت شب در محل کارشان باشند و به کسب و کار ادامه دهند . اما آنها در محل کارشان به خاطر دزدی ، جیب‌بری و ... احساس ناامنی می‌کنند . اجازه دهید ، تصور کنیم آنها به عنوان هدف اولیه قصد دارند از دو نفر پلیس پیاده برای گشت زدن استفاده کنند . هدف کاملاً روشن است . گام بعدی ، پروراندن طرح مداخله است که اهداف را متحقق می‌کند . حتی اگر هدف متحقق شده باشد ، مثلاً در ساعاتی که شهروندان می‌خواهند در محل کسب‌شان باشند ، تعداد گشتی‌های بیشتری در محل گمارده شده باشند ، تا وقتی که مددکار نتواند چگونگی رسیدن به این هدف را با مدرک و شاهد گزارش کند ،

از یکطرف و اندازه‌گیری ماهیت مداخله مورد استفاده از طرف دیگر باشند. مطالعات یا برنامه و فرایندهای مداخله‌ای برای پیشبرد پایه دانش حرفه مددکاری ضروری هستند. قبل از صحبت درباره اثربخشی برنامه یا مداخله (ارزشیابی‌های تجمعی) ابتدا لازم است که بتوانیم به مجموعه سؤالات مربوط به خود برنامه یا مداخله پاسخ دهیم:

۱- برای دستیابی به چه چیزی تلاش می‌کنیم؟ چه اهداف عینی برای برنامه یا مداخله توسط مددکاری اجتماعی و مددجو طرح‌ریزی شده‌اند؟

۲- لازم است که برای چه تعداد، این اهداف متحقق شوند؟ در بعضی موارد ممکن است یک نفر، یک گروه از مددجویان، یک محله، و یا حتی یک جمعیت بزرگتر باشد

۳- اجزاء یا بخش‌های برنامه یا طرح مداخله که برای دستیابی به اهداف برای یک جمعیت یا مددجوی مشخص ضروری هستند، کدامند؟ شخص باید بتواند تمامی اجزاء برنامه یا مداخلاتی را که در تلاش برای دستیابی به اهداف اتفاق می‌افتند را مشخص کند.

۴- چطور این اجزاء یا قسمت‌ها در کنار هم قرار می‌گیرند؟ آیا لازم است برخی از آنها مقدم بر دیگران باشند؟ آیا برخی بطور همزمان اتفاق می‌افتند؟ چطور قسمتهایی از برنامه یا مداخله در جهت دستیابی به اهداف مطلوب در کنار هم قرار گرفته و به یکدیگر ملحق می‌شوند؟ در اینجا می‌توان نمودارهایی برای نشان دادن روابط میان

یافته‌ها از ارزش کمی برخوردار هستند و به پیشبرد دانش حرفه‌ای کمک نخواهند کرد.

### ارزشیابی به عنوان ارائه خدمت به مددجو

به عنوان بخشی از خدمات فراهم آمده برای هر مددجو، از هر مددکار اجتماعی انتظار می‌رود محقق باشد تا برای فهم ماهیت مداخلات و اندازه‌گیری تأثیرات، روش علمی مناسبی را به کار گیرد. هر مددکار و مددجو خواهند پرسید:

- فعالیت ما (متغیرهای مستقل) چیست؟

- اهداف ما (متغیرهای وابسته) کدام است؟ و

- چطور می‌توانیم فعالیت‌ها را به اهداف مربوط سازیم؟

قطعاً شما به عنوان مددکار اجتماعی از آزمون دانش فرضی تان و اعتقاد به داشتن روش علمی به عنوان پاسخی به ناراحتی که از دانسته‌های ناقص ناشی می‌شوند تاکنون مطالب مفیدی را یاد گرفته‌اید. همانطور که ما به عنوان محققان شایسته وظایفمان را با مددجویان انجام می‌دهیم، دانش فرضی ما را امتحان نموده، و به پیشبرد دانش حرفه‌ای کمک کرده و مفاهیم

ارزشیابی در عمل‌مان را مورد استفاده قرار می‌دهیم. در بیشتر کارهای مربوط به مددکاری اجتماعی، متغیرها مستقل (برنامه یا روش‌های مداخله مورد استفاده) بطور ضعیف مفهوم‌سازی می‌شوند. بنابراین تلاش برای اندازه‌گیری برون‌دادها و پیامدها ممکن است عجولانه باشد، مگر اینکه مددکاران به طور همزمان سرگرم ارزشیابی‌های تکوینی معطوف به مفهوم‌سازی

راهبردهای مداخلات گوناگون و چگونگی ارتباط آنها برای دستیابی به اهداف نهایی را رسم کرد.

۵- چه دلایلی وجود دارد که باور کنیم اگر راهبردهای مداخله را به کار ببریم اهداف بدست خواهند آمد؟ البته این مطلب وارد محدوده نظریه مداخله می‌شود کم لازم است مددکاران عقاید یا مفروضه‌هایی داشته باشند. این عقاید و مفروضه‌ها، با استفاده از طرح مداخله مورد نظر، در پیشگویی رسیدن به اهداف به آنها کمک می‌کند. بخشی از ارزشیابی، آزمون این مفروضه‌ها می‌باشد، بدین معنی که فرضیه‌ای را امتحان می‌کند، و یا دانش حرفه را بسط می‌دهد.

#### مددکاران اجتماعی به عنوان محقق

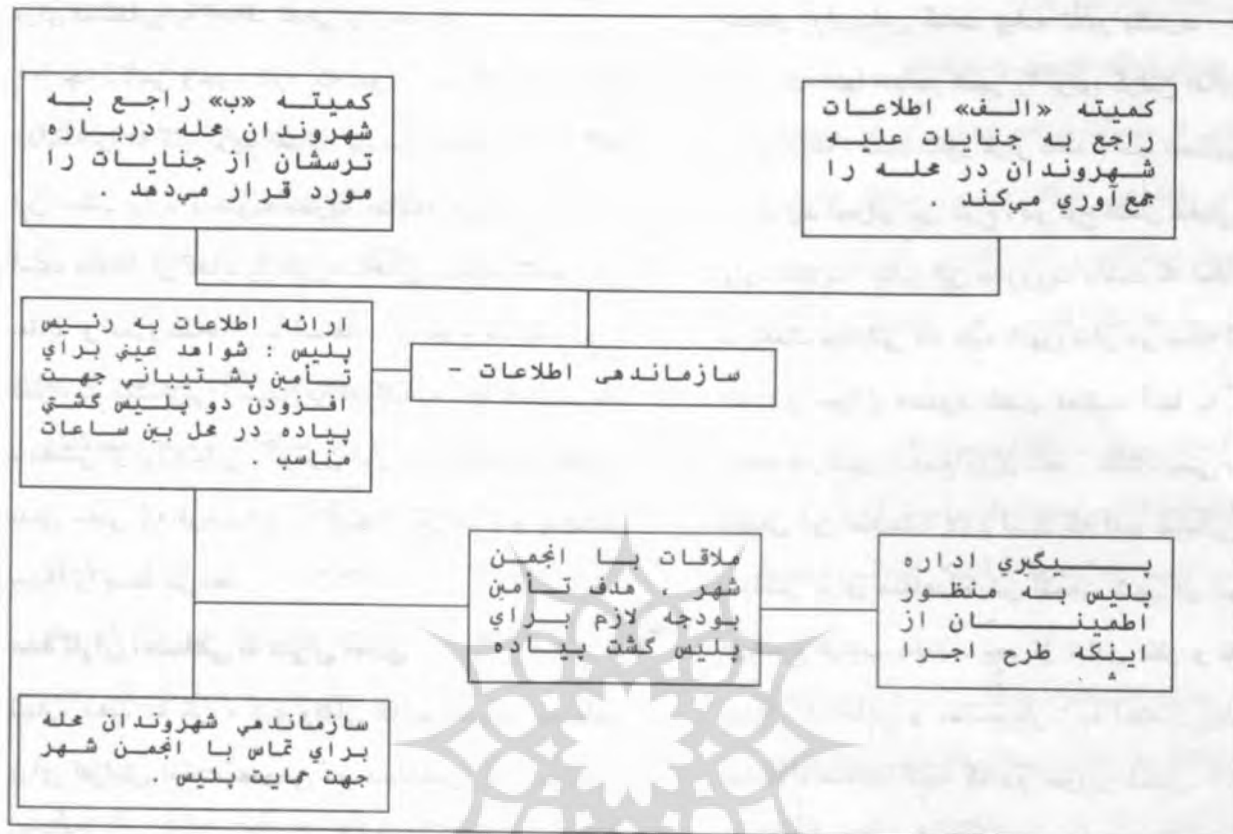
اجازه دهید به گروه شهروندان که با مددکار اجتماعی برای افزایش امنیت عمومی در محله‌شان کار می‌کنند، باز گردیم. با مروری بر راههای رسیدن به هدف، شهروندان و مددکاران تصمیم گرفتند که اولاً، برای

بدست آوردن حمایت، لازم است روی پلیس برای در اختیار قرار دادن گشت پیاده تأثیر بگذارند. ثانیاً، لازم است که آنها انجمن شهر را برای گرفتن امکانات اضافی برای محله، تحت تأثیر قرار دهند. آنها تصمیم گرفتند که در فرایند اجرای این طرح، دو نوع فشار حقیقی و سیاسی وارد سازند. بنابر این ضرورت داشت که اطلاعاتی راجع به تعداد جنایاتی که علیه شهروندان در محله اتفاق افتاده است و میزان محدود شدن فعالیت آنها به خاطر عدم امنیت در شهر، جمع‌آوری کنند. ثالثاً، حتی با در دست داشتن این اطلاعات لازم است که آنها نمایشی از حمایت سیاسی برای متقاعد کردن انجمن شهر در مورد اهمیت موضوع ترتیب دهند. بعد از تبادل نظر و تفکر زیاد، مددکار اجتماعی و مددجویان، به احتمال زیاد یک طرح مداخله، همانند آنچه که در نمودار شماره ۲ نشان داده شده است را تهیه کردند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

رتال جامع علوم انسانی

## نمودار شماره ۳ نمودار طرح مداخله



نمودار شماره ۳ یک طرح ساده مداخله است :

یک ارزشیابی تجمعی انجام داده ، می‌توانیم قضاوت کنیم که خود طرح مناسب نبوده است . در این موقعیت ، مددجو و مددکار ممکن است طرحها و راهبردهای جایگزینی را برای رسیدن به اهدافشان در نظر بگیرند . شاید لازم است که آنها برای خلع بعضی از اعضا انجمن شهر اقدام کنند ، یا شاید ائتلافی را با سازمانهای دیگر برای وارد کردن فشار سیاسی بیشتر جهت دستیابی به اهداف مطلوب ، شکل دهند .

این مثال هم تفاوت بین بروندها و پیامدها را بیشتر نشان می‌دهد . بروندها طرح مداخله ، تخصیص یک تیم گشتی از افسران پیاده در محله بود ، در حالیکه پیامد

که اجزاء متنوع (فعالیتها ، متغیرهای مستقل) تلاش برای ایجاد تغییر را مشخص کرده و روابطشان را نشان می‌دهد . سپس ارزشیابی تکوینی در جهت نظارت بر حدی که در هر یک از این فعالیتها اتفاق می‌افتد ، سوق داده می‌شود . چنانچه اشخاص مسئول جمع‌آوری شواهد ، در انجام این کار ناموفق باشند ، در نتیجه گروه در تأثیرگذاری بر رئیس پلیس شکست می‌خورد ، مددکار و مددجویان درک واضح‌تری از آنچه که سبب دست نیافتن به اهدافشان شده است ، خواهند داشت . یا اینکه ممکن است طرح بطور کامل اجرا بشود ، اما اهداف متحقق نشوند . اگر این موضوع پیش آید به احتمال زیاد

کردیم ، انجام شد ؟ در برخی موارد خیر ؛ زیرا ممکن است مددجویان آنچه را که روی آن توافق کردند تعقیب نکنند ، و یا مددکاران ممکن است نتوانند آنچه را که مورد موافقت قرار دادند ، به انجام برسانند . به عنوان مثال ، ارزشیابی تکوینی طرح مداخله ارائه شده در نمودار شماره ۳ ممکن است منتج به کشف این حقیقت شود که کمیته مسئول جمع‌آوری شواهد لازم برای حفاظت پلیس ، این شواهد را جمع‌آوری نکرده ، و یا آن را به موقع جمع‌آوری نکرده است .

به این مثال توجه کنید : «ت» ، شانزده ساله به یک کارگاه شخصی دستبرد زده و خسارت وارد کرده است ، او و مددکار اجتماعی به عنوان بخشی از طرح خدماتی توافق کردند که با مسئول کارگاه ملاقات بکنند تا «ت» بتواند راهی را برای رضایت دو جانبه با او بدست آورد . این بخش از طرح خدماتی در نمودار شماره ۳ ارائه شده است . مددکار اجتماعی در قسمت کار خود در طرح با مسئول کارگاه تماس می‌گیرد و متوجه می‌شود که حاضر است به «ت» ملاقات کند ، لذا برنامه ملاقات را ترتیب می‌دهد و «ت» را از طریق تلفن در جریان می‌گذارد . بهر حال «ت» برای ملاقات با مددکار اجتماعی برای آماده شدن جهت مذاکره با مسئول کارگاه ، و نیز برای ملاقات با مسئول کارگاه حاضر نمی‌شود . لذا طرح آنطور که مورد توافق قرار گرفته بود ، به انجام نمی‌رسد . چه می‌کنیم ؟

ارزشیابی تکوینی شما را با مددجویانی که طبق قرارهایشان عمل نمی‌کنند ؛ مواجه می‌کند . شما به عنوان

مطلوب کاهش وقوع جنایت علیه شهروندان می‌باشد . این سوال که آیا برون‌داد «دو پلیس گشتی» در واقع به پیامد مورد نظر منجر خواهد شد البته سؤال تحقیقی مجزا است که مورد علاقه منتقدانه این مددکار اجتماعی و گروه مددجویان خواهد بود . از اینرو می‌توانیم بپرسیم ، آیا مداخلات (فعالیت‌های برنامه) به اهداف (بروندادها) منتهی می‌شوند و آیا برون‌دادها به پیامدها منتهی می‌گردند ؟

### مواجهه

ارزشیابی‌های تکوینی سوال اساسی زیر را مطرح می‌کند: آیا فعالیت برنامه یا طرح مداخله همانطور که طراحی شده است ، به انجام می‌رسد ؟ گرچه رویه مشابهی برای برنامه‌ها وجود دارد ، اما اجازه دادید برای لحظه‌ای روی طرح‌های مداخله متمرکز شویم . در این زمینه می‌توانیم به دو سطح مفهوم‌سازی و عملیاتی اشاره کنیم :

۱- سطح مفهومی به خود طرح مداخله‌ای اطلاق می‌شود یعنی برای انجام چه کاری موافقت کرده‌ایم ؟ آن مفهوم طرحی است که برای دستیابی به اهداف دنبال خواهیم کرد و اغلب به صورت مکتوب است

۲- سطح عملیاتی به خود فعالیت‌های مداخله اطلاق می‌شود - حقیقتاً چه می‌کنیم ، ما و مددجویان برای دستیابی به اهداف در چه فعالیت‌هایی درگیر هستیم ؟

ارزشیابی تکوینی این سوال را مطرح می‌کند : آیا آنچه را که گفتیم و تصمیم به انجام آن گرفتیم ، انجام داده‌ایم ؟ ماهیت بسیاری از فعالیت‌های ارزشیابی شما با مددجویان اینگونه خواهد بود : آیا طرح مداخله‌ای که با هم توافق

مسئله‌ای است که در رابطه مددکار - مددجو باید حل شود ، بنابر این ، بیان عصبانیت یا قضاوت راجع به مددجو نیست . از اینرو ، وقتی اختلاف ملاحظه شد و مورد بحث قرار گرفت ، همانگونه که مددجویان در تمامی مراحل حل مسئله و طرح‌های قبلی درگیر بوده‌اند ، لازم است در حل مسئله مورد نظر نیز درگیر شوند . شما به عنوان مددکار اجتماعی مسئولیت دارید که در پیگیری موقعیت‌هایی که در آنها طرح مداخله پیگیری نمی‌شود ، حمایت کننده باشید ، و عموماً نباید از این اختلافات چشم‌پوشی کنید . در مورد «ت» ، مددکار اجتماعی ، روز بعد به او تلفن زد و در خانه‌شان قرار ملاقاتی را گذاشت

مددکار اجتماعی قطعاً تاکنون درباره بازتاب ارتباطات مطالبی را کسب کرده‌اید . مواجهه یک شکل ویژه بازتابی است که اختلاف‌های بین حرف و عمل را نشان می‌دهد . مواجهه یک سری از مهارت‌ها است هنگامی که متوجه اختلافات بین عمل یک طرح مداخله می‌شوید ، آن را مورد استفاده قرار می‌دهید . در نمودار شماره ۶ ، رهنمودهایی برای استفاده به هنگام مواجهه پیشنهاد شده است . اساساً مواجهه فرایند آرام اما محکمی است که به اختلاف بین واژه‌ها و اعمال تحت بررسی محدود می‌شود . مواجهه غیر قضاوتی است ، زیرا برای هرگونه قضاوت درباره مددجو ، وراء اختلاف بلافصل (فوری) نمی‌رویم . مقصود از مواجهه ، مشخص کردن اختلاف به عنوان

مددکار : «ت» ، فکر می‌کنم ، کمی باید درباره اتفاقی که افتاده و شما در ملاقات با من و آقای «ک» حاضر نشدید ، صحبت کنیم .

«ت» : خیلی خوب .

مددکار : می‌توانی بگویی چه اتفاقی افتاد ؟

«ت» : نمی‌دانم ، فقط نیامدم (سکوت) .

مددکار : «ت» ، آیا راجع به صحبت با آقای «ک» ناراحتی ؟

«ت» : نه واقعاً ...

مددکار : از حالا به بعد دوست داری چطور عمل کنی ؟ نگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

«ت» : با او ملاقات می‌کنم .

مددکار : حداقل دو راه وجود دارد که از آنجا می‌توانیم شروع کنیم . می‌توانیم سعی کنیم ملاقاتی را ترتیب بدهیم که ببینی ، آیا می‌توانی با

آقای «ک» مذاکره کنی ، یا می‌توانی از قاضی بخواهی که تصمیم منصفانه‌ای راجع به این موقعیت بگیرد .

«ت» : ترجیح می‌دهم با او ملاقات کنیم .

این موضوع منجر به تحقیق بیشتر درباره اینکه چنین ملاقاتی چگونه ممکن است انجام شود ، «ت» چگونه خودش را در یک موقعیت نامطلوب

اداره می‌کند ، و انجام برخی کارها جهت آماه کردن او که در ملاقاتش با آقای «ک» چگونه رفتار کند ، شد .

ملاقات هفته بعد با حضور «ت» و مادرش صورت گرفت . «ت» قادر بود که در مباحثات با آقای «ک» شرکت کند ؛ و آنها با همدیگر طرحی را

ارائه دادند که در آن «ت» متعهد شد ، ۴۵ ساعت کار برای آقای «ک» به عنوان پرداخت غرامت ناشی از خسارات انجام دهد (نقل از

صدرالسادات ، سیدجلال ، «مقدمه‌ای بر عناصر عملی مشاوره بحران ، گروهی و خانواده» ، (۱۳۸۲) ، ص : ۲۲-۲۱ . انتشارات سپند هنر ،

دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی) .

## نمودار شماره ۴ طرح ملاقات با «ت»

«ت» می‌توانست از ملاقات با مسئول کارگاه صرف‌نظر کند و به قاضی اجازه دهد که برای جبران خسارت تصمیم بگیرد. اگر این نوع عمل را انتخاب کرده بود تجدید نظر طرح - نقطه عطف کار در جهت تمرکز بر کار آماده کردن «ت» برای ملاقات با قاضی و برای فکر کردن راجع به انواع طرحهای پیشنهادی که می‌خواست در دادگاه ارائه دهد، تغییر می‌کرد. در نمودار شماره ۴، طرح خدمات برای «ت» نشان داده شده است.

این مورد برخی از عناصر مهم مواجهه را توضیح می‌دهد. مددکار از موقعیت چشم‌پوشی نکرد. تمرکز و توجه او بر رفتار خاص بود. خود اختلاف محور یک مسئله، منجر به کار با «ت» در جهت اینکه چگونه با آن شرایط کنار بیاید، شد، و در این موقعیت، مواجهه باعث شد که طرح اجرا شود. به هر حال در برخی شرایط، مواجهه ممکن است منجر به تجدید نظر در طرح شود، زیرا اختلاف می‌تواند یا به وسیله سازگاری رفتار با طرح، و یا به وسیله تغییر دادن خود طرح؛ رفع شود. به عنوان مثال

## نمودار شماره ۵ طرح خدمات برای «ت»

تاریخ:

مسئله: «ت» مرتکب یک سرقت شده است و قاضی به او گفته است که از او انتظار می‌رود تا به مسئول کارگاه خسارت بدهد.

هدف: تهیه و ارائه یک طرح جبران به دادگاه که هم مورد قبول «ت» و هم مسئول کارگاه باشد.

طرح خدماتی:

چه باید انجام داد؟	بوسیله چه کسی؟	چه وقت؟
۱- ملاقات با آقای «ک» (مسئول کارگاه) برای اینکه مشخص کند آیا می‌خواهد با «ت» برای طراحی برنامه جبران خسارت ملاقات کند. تلاش برای بدست آوردن توافق او برای ملاقات.	مددکار اجتماعی و آقای «ک»	هر موقع اقتضا کند
۲- تلفن به «ت» برای اطلاع دادن نتایج ملاقات با آقای «ک» به او. برنامه ریزی راجع به ملاقاتهای ۳ و ۴	مددکار اجتماعی	هر موقع اقتضا کند
۳- ملاقات در دفتر مددکار برای آماده شدن جهت ملاقات با آقای «ک»	«ت» و مددکار اجتماعی	هر موقع اقتضا کند
۴- ملاقات با آقای «ک» برای طراحی طرح جبران خسارت	مددکار اجتماعی و آقای «ک»	هر موقع اقتضا کند
۵- ارائه طرح جبران خسارت به قاضی در جلسه دادرسی حل و فصل	مددکار اجتماعی، «ت» و در صورت لزوم آقای «ک»	هر موقع اقتضا کند

## نمودار شماره ۶ رهنمودهایی برای مواجهه

- ۱- هدف از مواجهه درگیر کردن مددجو در حل مسئله اختلاف بین توصیه شفاهی و رفتار است.
- ۲- مواجهه اظهار خشم یا رنجش مددکار نیست.
- ۳- مواجهه به رفتاری خاص مربوط است.
- ۴- مواجهه را به اختلاف رفتاری محدود کنید. نسبت به هر نوع قضاوت درباره شخص، فراسوی اختلافات خاص نروید.
- ۵- پاسخها یا توضیحاتی را برای اختلاف پیشنهاد نکنید.
- ۶- هر جا که ممکن است راه حل مددجو برای اختلاف را به عنوان پایه‌ای برای ویرایش یا برقراری مجدد طرح، بررسی و مورد استفاده قرار دهید.

مددکاران قرار می‌دهد که پیوسته مسئله‌ای را برای کاری

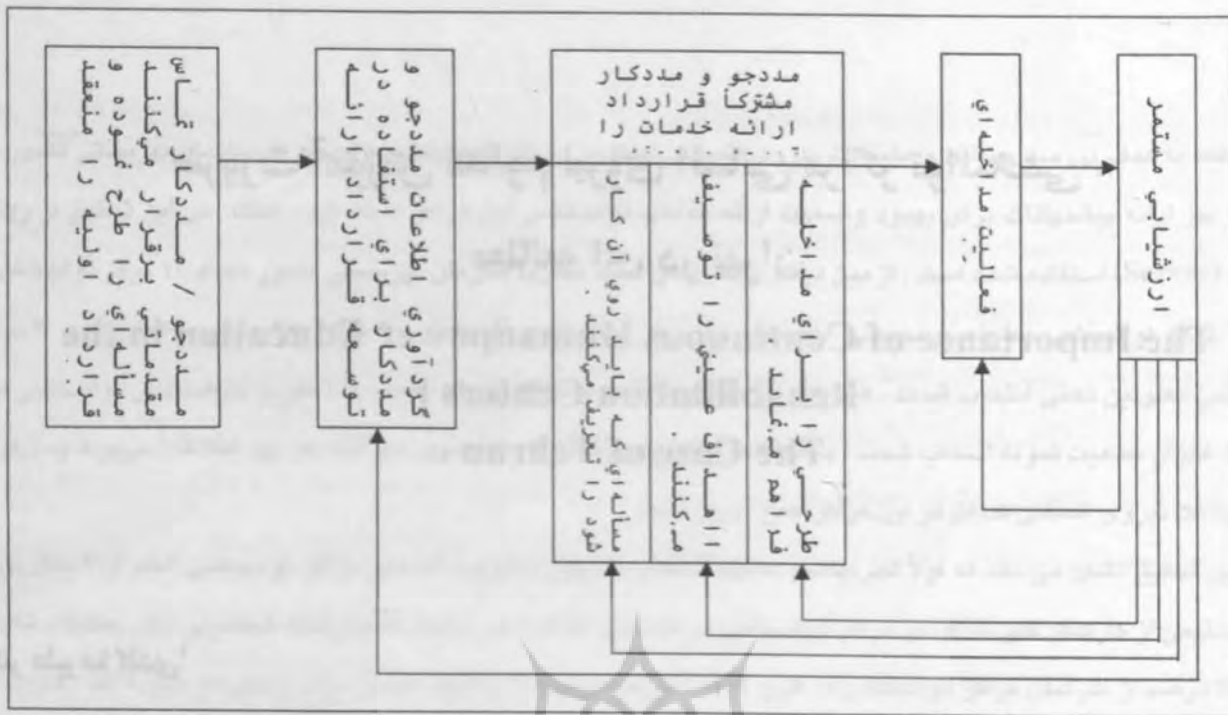
که تعریف کرده‌اند، اهداف عینی‌ای را که برگزیده‌اند، و طرح مداخله‌ای را که تدوین کرده‌اند؛ مورد سنجش قرار دهند. مددجو و مددکار در یک ارزشیابی جاری از تجاربشان در تلاش به ایجاد تغییر، دائماً درگیر هستند. ارزشیابی آنها ممکن است حاکی از نیاز به تعریف مجدد مسئله یا تعریف کامل مسئله جدید، برای سنجش مجدد اهداف عینی یا ایجاد اهداف جدید، یا در جهت تغییر طرح مداخله باشد. تأثیر ارزشیابی و حلقه‌های پس‌خوراند برای کاهش طولی الگوی حل مسئله و امکان دادن به الگویی که متعهد به کیفیت پویا، منظم و دائماً در حال تغییر است. با این وجود، فرصت برای تغییر تعریف مسئله، اهداف و برنامۀ مداخله؛ مسئولیت مطمئن بودن از اینکه هر گونه تغییراتی با توافق مددجو صورت گرفته است، و آنکه هر نوع فعالیت‌های مداخله بر پایه توافق خدماتی مشخص شده و روشن قرار دارد، را از شما به عنوان مددکار اجتماعی سلب نمی‌کند. تجربه فعالیت‌های مداخله‌ای ممکن است حاکی از نیاز به تغییر در قرارداد باشد، اما تغییر در قرارداد نمی‌تواند بطور یک جانبه صورت گیرد.

## ارزشیابی پیوسته است

همه مددکاران اجتماعی مسئولیت دارند محققینی درکار با مددجویانشان باشند. مکان شروع مناسب برای تلاش‌های تحقیقاتی مددکاران، در مفهوم‌سازی و اندازه‌گیری، ماهیت و وسعت فعالیت‌های مداخله آنها خواهد بود. قبل از انجام این کار لازم است که تصویر روشنی از چگونگی انجام مداخله داشته باشند و اینکه چرا آنها بر این باورند که اگر مداخلات صورت گیرد، به اهداف عینی که مددکاران و مددجویان مشخص کرده‌اند، منتهی می‌شود. اگر این عمل انجام شود، بعداً می‌توانند راجع به ارزشیابی تجمعی یا اندازه‌گیری میزان هدف بدست آمده شروع به تفکر کنند. تحقیق و ارزشیابی فرایند پیوسته هستند که یک جریان اطلاعات را به وجود می‌آورند که در آن مستمراً می‌توانند اهداف عینی و طرح‌های مداخله و حتی تعریف مسئله را مجدداً مورد سنجش قرار دهند.

نمودار شماره ۷ نمایشی از فرایند حل مسئله است که ارزشیابی را به عنوان تأمین‌کننده حلقه‌های پس‌خوراند، نشان می‌دهد که این امکان را در اختیار مددجویان و





### نمودار شماره ۷ الگوی حل مسئله

مشخص بودن اهداف لازمه ارزشیابی است. بدون اینکه

مددکار و مددجو در مورد اهداف روشن باشند،

دستیابی اهداف غیرممکن است. همینطور مشخصه

شفاف بودن طرح مداخله برای سنجش اینکه آیا

فعالیت‌های مددکار - مددجو برای رسیدن به اهداف

دلخواه مناسب هستند، لازم است. بدون مشخصه

شفاف بودن طرح مداخله مددکار-مددجو نمی‌توانند آنچه

را که در حال اتفاق افتادن در دستیابی به هدف است، به

جلوهدایت می‌شود و یا شکست می‌خورد را ارزشیابی کنند.