

موانع ارتباطی در مشاوره

اشاره

مانع ارتباطی یکی از مهمترین مباحث در حرفه‌ی مشاوره است. ارتباط ناموفق سبب فاصله بین مشاور و مراجع می‌شود. مشاوران در ابتدای کار باید به این مهم توجه داشته باشند و نسبت به موانع ایجاد ارتباط مؤثر آگاهی داشته باشند. در این شماره به بررسی عواملی که مانع از ایجاد ارتباط مؤثر بین مشاور و کودک می‌شود، می‌پردازیم.

ارتباط در فرآیند مشاوره

ارتباط عبارت است از: ظرفیت و توانایی گوش کردن، توجه کردن، دریافت کردن و پاسخ‌دهی کلامی و غیرکلامی به مراجع به‌نحوی که احساس کند مورد توجه و پذیرش قرار گرفته و درک شده است. ارتباط یعنی پاسخ‌دادن نه واکنش نشان دادن. ارتباط مهارتی است که مانند سایر مهارت‌ها نیازمند تمرین مداوم است. (باربارا اف. اوکان / محمدخانی، ۱۳۸۴).

موانع ارتباطی شامل دو قسمت کلامی و غیرکلامی است. موانع ارتباطی کلامی مشاور عبارتند از:

۱. اظهار تعجب کردن مشاور در برابر گفتار و افکار و احساسات دانش‌آموزان یک مانع ارتباطی است. مشاور باید در برابر تمامی واکنش‌ها از سوی دانش‌آموز آمادگی داشته باشد حتی اگر این واکنش در قالب بد و بیراه به او باشد، نباید اظهار تعجب کند.

۲. اظهار علاقه‌ی زیاد به یک موضوع مانع ایجاد ارتباط است. وقتی دانش‌آموز موضوعی را مطرح می‌کند و مشاور نسبت به آن سوگیری خاصی نشان می‌دهد، به ایجاد رابطه آسیب می‌زند. وقتی دانش‌آموز چندین موضوع را مطرح کرد مشاور نباید موضوع مورد بحث را انتخاب کند. بلکه انتخاب موضوع را به دانش‌آموز واگذار نماید. برای نمونه مشاور از وی می‌پرسد «هابلی اول در مورد کدام موضوع صحبت کنیم؟» بدین‌صورت دانش‌آموز احساس می‌کند مشاور سوگیری خاصی ندارد و وی حق انتخاب دارد.



۳. یک مانع دیگر ارتباطی ارزش گذاری مشاور در مورد افکار، احساسات و رفتارهای دانش آموز است. برای نمونه چنانچه دانش آموز بگوید: «مادرم امروز سر من داد زد، من عصبانی شدم، سرش داد زد.» در این گونه موارد مشاور انتقاد نمی کند، نصیحت نمی کند بلکه با استفاده از مهارت های انعکاسی موضوع را بازمی نماید. مشاور پاسخ می دهد: «وقتی مامانت سرت داد زد تو عصبانی شدی، برام تعریف کن چه اتفاقی افتاده بود؟»

۴. مانع ارتباطی دیگر، قطع کردن صحبت های دانش آموز است. مشاور باید اجازه بدهد، دانش آموز حرف هایش را بزند و نباید صحبت های او را قطع کند. دانش آموز باید احساس کند در این موقعیت به راحتی می تواند درباره ی هر آنچه بخواهد صحبت کند.

۵. وادار کردن دانش آموز به صحبت درباره ی چیزهایی که او تمایلی به ابراز آن ها ندارد، مانع دیگری در ایجاد ارتباط است. مشاور فقط می تواند دانش آموزی را که در جلسه ی مشاوره شرکت کرده است، ترغیب به طرح مسایل و مشکلاتش کند ولی نباید اصرار نماید. در عین حال او را متوجه هدف جلسه کند. برای مثال مشاور می تواند بگوید: «شنیدم که اخیراً توی کلاس راحت نیستی، دلت می خواهد توی کلاس احساس بهتری داشته باشی؟ اگر این طور هستی برام بگو چه اتفاقی می افتد؟» یا «گفتی یکی از مسایل که برات مهمه رابطه ات با پدرت، می خوای در موردش بیشتر برام بگی؟»

۶. کوچک و ناچیز شمردن مشکلات دانش آموز نیز از دیگر موانع ارتباطی است. مشاور نباید مشکل دانش آموز را کوچک یا بزرگ جلوه بدهد. برای مثال، مشاور بگوید: «از این مشکلات برای همه پیش می آید» یا «این که چیزی نیست بعدها با مشکلات بزرگ تری روبه رو می شی.»

۷. خودآشناسازی و از خود حرف زدن یا خاطرات خود را برای دانش آموز تعریف کردن یک مانع ارتباطی است. به خصوص زمانی که هنوز رابطه ی عاطفی بین مشاور و دانش آموز شکل نگرفته مشاور نباید در مورد تجربه های خود صحبت کند. جملاتی مثل «وقتی به سن تو بودم...» یا «یک بار این مشکل برام پیش اومد...». این جملات والدانه است و به ارتباط آسیب می زند.

۸. مانع ارتباطی دیگر استفاده ی مشاور از واژه ها، نوازش ها و جملات والدانه است. مشاور نباید از واژه هایی مانند دخترم، عزیزم، پسر، گل من و... استفاده کند. مشاور باید خود را هم سطح دانش آموز نماید ولی هرگز نباید والد او شود، او را به عنوان یک فرد مستقل و ارزشمند بپذیرد و به او احترام بگذارد.

۹. زیاد صحبت کردن مشاور نیز یک مانع ایجاد ارتباط است. وقتی مشاور زیاد صحبت کند و هر سکوتی را پر کند در ارتباط مانع ایجاد کرده است. اگر دانش آموز سکوت کرد، مشاور نباید سریع سکوت را بشکند و صحبت کند. در اینجا دانش آموز حس می کند سکوتش هم قابل پذیرش است. چنانچه سکوت دانش آموز طولانی شد، مشاور می تواند با بازگویی آخرین جمله های دانش آموز، او را به ادامه ی صحبت تشویق کند.

۱۰. از دیگر موانع ایجاد ارتباط، بلند صحبت کردن مشاور و لحن والدانه یا آموزشی او است. مشاور یک والد یا یک معلم نیست. قرار نیست به دانش آموز آموزش بدهد. برای مثال اگر دانش آموز بگوید: «منی دانم چطور مطالعه کنم؟» و مشاور بگوید: «در مطالعه روش هایی وجود دارد که عبارتند از...» این حالت آموزشی دارد. به جای این، مشاور

باید اینگونه بگوید: «تو تا به حال از چه روش هایی استفاده کردی؟» «پیامدهایش چه بود؟» و دانش آموز در این مورد صحبت می کند. در مرحله ی بعد مشاور روش های گوناگون را به دانش آموز توضیح می دهد و او را در انتخاب روش مناسب آزاد بگذارد.

۱۱. نصیحت کردن و پند و اندرز دادن مشاور نیز یک مانع ارتباطی است. جملاتی مانند: «به نظر من بهتر بود که...» «تو نباید...» «وقتی این طور رفتار می کنی دچار مشکل می شی» این عبارت ها در برقراری ارتباط مانع ایجاد می کند.

۱۲. راه حل دادن یک مانع ایجاد ارتباط است. مشاور نباید برای حل مسأله عجله کند. راجرز می گوید: «زمانی مشاور خود را مشتاق نشان می دهد که با دقت به مراجع گوش کند و در پرداختن به مسائل و حل آن ها عجله و دستپاچگی کمتری به خرج دهد در این صورت مراجع خود به راه حل دست می یابد.

۱۳. القا کردن افکار یا احساسات خاص به دانش آموز یک مانع ارتباطی است. استفاده از عبارت هایی مانند: «فکر می کنم تو دوست نداری...» یا «فکر می کنم تو ذهن تو این می گذره که...» القاکننده ی یک فکر یا احساس به دانش آموز است. مشاور باید طبق شواهدی که از رفتار کلامی و غیر کلامی فرد دریافت می کند احساس یا فکر را بیان کند. به عنوان مثال: «چشم هایت خسته به نظر می رسد»، «به من نگاه نمی کنی»، «امروز متفاوت از روزهای دیگر وارد اتاق شدی.»

۱۴. مانع دیگر در ایجاد ارتباط بی تفاوتی مشاور نسبت به مسئولیت پذیری دانش آموز است. مشاور باید کارهایی که در هر جلسه از دانش آموز می خواهد در جلسات بعدی پیگیری کند. در غیر این صورت دانش آموز احساس می کند مشکلات او برای مشاور اهمیت ندارد و این مسأله به سطح رابطه آسیب می زند.

۱۵. ارزیابی و ستایش دانش آموز در جلسه ی مشاوره یکی از موانع ایجاد ارتباط است. به عنوان نمونه اگر مشاور بگوید: «من می دانم تو دانش آموز خوبی هستی و معلم ها می گفتند همیشه مشق هایت را می نوشتی! چرا اینکار را نکردی؟ این طرز بیان یک مانع ارتباطی است. مشاور می تواند این گونه مسئله را طرح کند: «مدتی است که تکالیفت را انجام می دهی نسبت به این مسأله چه احساسی داری؟ این روزها توی سرت چه می گذره؟»

۱۶. منحرف کردن دانش آموز از موضوعی که برایش دردناک است یک مانع ارتباطی است. این زمانی است که دانش آموز درباره ی مسأله ی دردناکی صحبت می کند و کمی آشفته شده است و مشاور بخواهد فضای صحبت را تغییر بدهد و فضای گفت و گو را به سمت مثبت پیش ببرد، در این صورت مشاور به سطح رابطه آسیب وارد کرده است.

۱۷. اطمینان دهی مشاور به دانش آموز یک مانع ارتباطی است. برای نمونه اگر مشاور به دانش آموز می گوید «تو نگران نباش؛ همه چیز درست می شود»، «مطمئن باش اوضاع اینطور نمی ماند». این عبارت ها به برقراری ارتباط مؤثر بین مشاور و دانش آموز آسیب وارد می کند (یوسفی لویه، ۱۳۸۶).

منابع
۱. اف. اوکان، باربارا (۱۳۸۴). تکنیک های مصاحبه و مشاوره. (شهرام محمدخانی، مترجم). تهران: انتشارات طالع دانش.
۲. یوسفی لویه، مجید (۱۳۸۶). جزوه ی درسی نظریه ها و فنون مشاوره و روان درمانی کودکان و نوجوانان. تهران: مرکز خدمات مشاوره ای آرامش. منتشر نشده.

