

کلید واژه ها: فن سؤال کردن، شیوه سؤال کردن،
مهارت‌های انعکاس دادن، سؤال باز،
سؤال بسته

چکیده

سؤال کردن یکی از فنون مهم در فرایند مشاوره با کودکان و نوجوانان است. به‌طور کلی تأکید بر این است که مشاوران در کار با کودکان و نوجوانان تا حد امکان از فن سؤال کردن استفاده نکنند. با این وجود چنانچه از فن سؤال کردن در جای مناسب و به شیوه درست استفاده شود، می‌تواند ذهن مراجع را سامان دهد و این روش، هم سبب افزایش درک مراجع از خود می‌شود و هم درک مشاور را نسبت به او بهتر می‌نماید. آشناسازی مشاوران مدارس با فن سؤال کردن شامل موارد بجاو نابجای سؤال نمودن، انواع سؤال و چگونگی استفاده از فن سؤال کردن است.

در مقاله‌های قبلی به برخی از مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی اشاره کردیم. مشاوران مهارت‌هایی مانند پاسخ‌های کوتاه، گوش دادن فعال، همدلی کردن و انعکاس احساسات و محتوا را به کار می‌برند تا کودکان و نوجوانان بتوانند به طرح مسائل و مشکلات خودشان بپردازند. استفاده از این مهارت‌ها به کودکان و نوجوانانی که به مشاور مدرسه مراجعه می‌کنند این احساس را القا می‌نماید که مشاور به صحبت‌های آن‌ها به‌طور دقیق گوش می‌دهد و آن‌چه را آن‌ها در جلسه مشاوره می‌گویند، درک کرده است. در عین حال به کارگیری مهارت‌های انعکاس دادن موجب می‌شود که مراجع شناخت بهتری از احساسات، افکار و رفتارهای خودش به‌دست آورد و بدین ترتیب تمایل پیدا می‌کند به صحبت‌های خویش و بیان مشکلاتش ادامه دهد.

یکی از مشکلات خاص مشاوره با کودکان و نوجوانان این است که اغلب کودکان و نوجوانان نمی‌توانند افکار و احساسات خودشان را به راحتی ابراز کنند و درک روشنی از آن‌چه در درونشان می‌گذرد ندارند و ذهن آن‌ها معشوش و آشفته به‌نظر می‌رسد. در این‌گونه موارد هرچند تنها گوش دادن به صحبت‌های مراجع مفید است ولی اگر

فن سؤال کردن

مهارت‌های مشاوره‌ای | ۳۸

دوره‌ی پنجم / شماره‌ی ۲ / زمستان ۸۸

شهناز شیبانی، کارشناس ارشد روانشناسی

مشاور می‌خواهد درک بهتری از صحبت‌های او به‌دست آورد، لازم است مهارت‌هایی را به کار ببرد تا بتواند افکار پراکنده‌اش را دسته‌بندی کند و بر مهم‌ترین مشکلات و موضوعات نگران‌کننده‌اش متمرکز شود (گلدارد و گلدارد ترجمه یوسفی لویه و همکاران، ۱۳۸۷).

در نظر داشته باشیم که کودکان به‌ندرت از یکدیگر سؤال می‌کنند. به‌جای آن، درباره‌ی آن چه می‌خواهند انجام دهند یا این که هم‌بازی‌شان چه می‌کند می‌پرسند. ولی وقتی با بزرگسالان مواجه می‌گردند، معمولاً مجبور می‌شوند به سؤال‌های متعدد آن‌ها پاسخ دهند. واکنش بسیاری از کودکان و حتی نوجوانان در مقابل فشار سؤال‌های بزرگترها، ارائه پاسخ‌های مورد انتظار یا منطقی آن‌هاست و به گونه‌ای پاسخ می‌دهند که بزرگترها انتظار دارند زیرا خودشان به‌طور معمول اعتقادی به آن پاسخ‌ها ندارند و با تجربه‌های‌شان همخوان نیست. در نتیجه مشاور با پرسیدن سؤال به آن چه در درون کودکان و نوجوانان می‌گذرد، پی نخواهد برد. بدین ترتیب کودکان و نوجوانان در جلسه مشاوره به‌جای آن که آزادانه به بیان احساسات و افکار خود بپردازند، تحت نفوذ و کنترل مشاور درمی‌آیند؛ این امر موجب بی‌فایده شدن فرایند مشاوره می‌شود (گلدارد و گلدارد، ترجمه پرنیانی). به‌عبارت دیگر آن‌ها با ارائه پاسخ‌های جامعه‌پسندانه به مشاور، فقط در صدد راضی کردن او برمی‌آیند و این مانع از حل مشکلات آن‌ها می‌شود.

سؤال کردن و چگونگی انجام آن یکی از مهارت‌های اساسی در مشاوره با کودکان و نوجوانان است، لذا ضرورت دارد که مشاور با حساسیت بالا و دقت هوشمندانه به طرح سؤال بپردازد. آن چه کودکان و نوجوانان را به بیان افکار و احساسات‌شان بیش‌تر ترغیب می‌کند مهارت‌های انعکاس دادن است نه سؤال کردن‌های متوالی. وقتی که کودکان و نوجوانان خودشان در جلسه مشاوره به بیان مشکلات می‌پردازند، بهترین کاری که مشاور می‌تواند انجام دهد، همان مهارت‌های

گوش دادن فعال است ولی به هر حال گاه ضرورت دارد که مشاور به طرح سؤال‌هایی در مورد آن چه آن‌ها می‌گویند، بپردازد. در این‌جا مهارت‌های سؤال کردن همراه با مثال ارائه می‌شود.

سؤال کردن از جمله مهارت‌هایی است که به مراجع کمک می‌کند بر مشکلات اصلی خود متمرکز شود. پیش از پرداختن به مهارت سؤال کردن به‌ویژه از کودکان و نوجوانان، در فرایند مشاوره توجه به چند نکته ضروری است:

۱. تا حد امکان از سؤال کردن بپرهیزیم.
۲. از پرسیدن سؤال‌هایی که تنها کنجکاوی مشاور را ارضا می‌کند، اجتناب کنیم.
۳. هنگامی که کودک یا نوجوان در جلسه مشاوره در حال برون‌ریزی عاطفی است برای مثال گریه می‌کند یا با خشم و عصبانیت در حال صحبت کردن است، سؤال نکنیم.
۴. در حالی که کودک یا نوجوان به‌طور خودانگیخته در حال بیان مسئله یا مشکل است با سؤال کردن، صحبت‌های او را قطع نکنیم.
۵. به‌صورت متوالی و پشت سر هم سؤال نکنیم و به مراجع فرصت دهیم تا به گفتار خود ادامه دهد و در بین سؤال‌ها از مهارت‌های گوش‌دادن فعال و انعکاس دادن استفاده کنیم.
۶. براساس پیش‌فرض‌های خودمان سؤال نکنیم، زیرا در این‌صورت، صحبت‌های مراجع به سمتی سوق پیدا می‌کند که ما می‌خواهیم، همین باعث می‌شود که او را از مشکل اصلی خودش دور کنیم.
۷. گاه ممکن است کودک یا نوجوان هنگام بیان مشکلات خود از موضوع خارج شود و ماجرایی دیگری را تعریف کند، در این‌گونه موارد با طرح کردن سؤال‌هایی مانند (چی شد که اون چیزی رو که گفتی ادامه ندادی؟) او را مجبور به بازگشت به مسئله اولیه نکنیم، زیرا وقتی کودک یا نوجوان هنگام بیان مشکلات تغییر مسیر می‌دهد، ممکن است مسائلی را مطرح کند که بیانگر افکار و احساسات پنهانی و مشکلات اساسی او باشد.

۸. اگر مسئله‌ای برای کودک بسیار حساس

است و کودک در برابر طرح آن مسئله یا بیان احساساتش مقاومت دارد، سؤال کردن ممکن است موجب افزایش مقاومت او شود (یوسفی لویه، ۱۳۸۶).

سؤال کردن و چگونگی انجام آن یکی از مهارت‌های اساسی در مشاوره با کودکان و نوجوانان است، لذا ضرورت دارد که مشاور با حساسیت بالا و دقت هوشمندانه به طرح سؤال بپردازد

آن چه کودکان و نوجوانان را به بیان افکار و احساسات‌شان بیش‌تر ترغیب می‌کند مهارت‌های انعکاس دادن است نه سؤال کردن‌های متوالی

چه زمانی برای سؤال کردن مناسب است؟

- سؤال کردن در فرایند مشاوره برای هدف‌های زیر مناسب است:
۱. یاری کودک یا نوجوان برای تمرکز بر مشکل اصلی خود.
 ۲. یاری کودک یا نوجوان برای بیان قصه‌ی زندگی خود.
 ۳. درک بهتر مشاور از موقعیت کودک یا نوجوان (گلدارد و گلدارد، ترجمه یوسفی لویه و همکاران، ۱۳۷۸).

سؤال کردن با هدف یاری مراجع برای تمرکز بر مشکل اصلی وی

یکی از موارد سؤال کردن زمانی است که مطمئن باشیم آن برای متمرکز کردن فرد بر مهم‌ترین مسایلی که او را آشفته و پریشان می‌کند، سودمند است. برای روشن‌تر شدن مطلب به مثال زیر توجه کنید:

سارا در کلاس پنجم ابتدایی درس می‌خواند. معلمش متوجه شد، سارا خیلی ساکت است، در فعالیت‌های کلاسی کمتر شرکت دارد و هنگام برقراری ارتباط با همکلاسانش زود عصبانی



می‌شود و پرخاشگری می‌کند. معلم او را به مشاور مدرسه ارجاع می‌دهد. سارا در جلسه‌ی مشاوره از همکلاسی‌هایش شکایت می‌کند ولی نمی‌تواند به مسئله یا بدرفتاری خاصی از جانب آن‌ها اشاره کند و بیش‌تر به کلی‌گویی می‌پردازد: «نمی‌دونم چطور می‌شه ولی با دوستانم دعوا می‌شه؟» «اصلاً حوصله مدرسه رو ندارم»، «توی خونه هم حوصله درس خوندن ندارم مامانم هم وقت نداره». مشاور ضمن گوش دادن فعال و به‌کارگیری مهارت‌های انعکاسی متوجه شد که سارا نمی‌تواند روی یک مسئله متمرکز شود و چندبار به شرایط داخل خانه و شیوه عملکرد مادرش به‌طور غیرمستقیم اشاره دارد و در این‌گونه موقعیت‌ها صدای او تغییر کرده و کمی بغض می‌کند ولی فوری موضوع صحبت را عوض می‌نماید. در این مورد مشاور همراه با ارائه بازخورد، به طرح سؤال می‌پردازد:

«متوجه شدم چندبار در مورد شرایط توی خونه و مامان حرف زدی، دلت می‌خواد در این زمینه بیش‌تر صحبت کنی؟»

هم‌چنین مشاور می‌تواند بگوید:

«وقتی درباره‌ی شرایط توی خونه و مامان صحبت می‌کردی چه احساسی داشتی و توی دلت چه گذشت؟»

سؤال بر دو نوع است: ۱. سؤال باز ۲. سؤال بسته. برای استفاده مناسب از فن سؤال کردن باید تفاوت سؤال باز و بسته را بدانیم. هر دو نوع سؤال سودمند می‌باشند ولی هدف‌های متفاوتی را دنبال می‌کنند

بهبتر است مشاوران تا حد امکان سؤال‌هایی با استفاده از «چه» و «چطور» به‌کار برند، مانند: «چی می‌شه که دیر به مدرسه می‌رسی؟»

در حالت نخست مشاور با طرح سؤال، سارا را ترغیب می‌کند تا در مورد مشکلاتش در خانه و در ارتباط با مادر بیش‌تر صحبت نماید. در حالت دوم مشاور با طرح سؤال، سارا را ترغیب می‌کند تا به احساساتش بیش‌تر توجه کند و با ابراز احساساتش آن را لمس و تجربه نماید و در فضای ایمن مشاوره احساساتش را برون‌ریزی کند. بدین ترتیب سارا بر مشکل اصلی خویش متمرکز می‌شود.

سؤال کردن با هدف یاری مراجع برای بیان قصه‌ی زندگی خودش

برای دانش‌آموزان معمولاً دشوار است به‌طور مستقیم و به‌سادگی در مورد مشکلاتشان صحبت کنند. آن‌ها ممکن است با حاشیه‌پردازی یا طفره‌رفتن از بیان مشکل‌شان اجتناب کنند یا به بیان برخی مطالب به شیوه‌انتخابی اکتفا نمایند. در این‌گونه موارد مشاور می‌تواند به گونه‌ای مراجع را ترغیب کند تا به‌طور دقیق و جزئی به مشروح ماجرا بپردازد. برای مثال ممکن است سارا پس از سؤال‌های مشاور به بیان ناراحتی خودش از مادر بپردازد و بگوید: «مادرم میره سر کار وقتی هم میاد همش داره توی خونه کار می‌کنه یا به داداش کوچیکم می‌رسه». در این هنگام مشاور می‌تواند این‌گونه بپرسد: «سارا دلت می‌خواد در مورد همین مسئله که مادرت یا داره کار می‌کنه یا به برادرت توجه می‌کنه بیش‌تر برام بگی و مثلاً بگی که همین دیروز از وقتی مامان اومد چیکار کرد و چه اتفاقی افتاد؟» یا مشاور می‌تواند به‌صورت کوتاه‌تر بپرسد: «دقیق‌تر بگو که دلت می‌خواد مامان توی خونه چه کارهایی بکنه؟»

سؤال کردن با هدف درک بهتر موقعیت مراجع

هنگامی که کودکان یا نوجوانان درباره‌ی مسائل و مشکلاتشان صحبت می‌کنند، گاه ممکن

است به شیوه‌ی انتخابی عمل نمایند یا در مورد برخی از موضوعات کمتر صحبت کنند یا مشاور درک مبهمی از مسئله پیدا کند و نیازمند اطلاعات بیش‌تر باشد تا بتواند تصویر دقیق و روشنی از موقعیت مراجع به‌دست آورد. طرح کردن سؤال در این‌گونه موارد می‌تواند به مشاور در درک بهتر موقعیت یاری کند.

انواع سؤال

سؤال بر دو نوع است: ۱. سؤال باز ۲. سؤال بسته. برای استفاده مناسب از فن سؤال کردن باید تفاوت سؤال باز و بسته را بدانیم. هر دو نوع سؤال سودمند می‌باشند ولی هدف‌های متفاوتی را دنبال می‌کنند. سؤال‌های بسته پاسخ‌های کوتاه و مشخص «بله» و «خیر» دارند و فرد را به صحبت آزادانه تشویق نمی‌کنند. در واقع فرد نمی‌تواند در پاسخ به آن‌ها در مورد مشکلش برای مشاور بیش‌تر توضیح دهد (گلدارد و گلدارد، ترجمه یوسفی لویه و همکاران، ۱۳۸۷). وقتی مشاور می‌خواهد کودکان یا نوجوانان را به تشریح افکار و احساساتشان تشویق کند، روشن است که به‌کارگیری سؤال‌های باز مفیدتر از سؤال‌های بسته است. با سؤال‌های باز، مراجع آزادانه‌تر صحبت می‌کند و پاسخ‌های کاملی ارائه می‌نماید. افزون بر این مراجع در پاسخ به سؤال‌های باز ممکن است، اطلاعات غیرمنتظره‌ای از افکار و احساسات و رفتارهایش به مشاور بدهد که مشاور را به سمت مشکلاتی که از آن‌ها رنج می‌برد، هدایت کند. در عین حال، وقتی مشاور به پاسخ‌های دقیق و مشخصی نیاز دارند استفاده از سؤال‌های بسته مفید است (گلدارد و گلدارد، ترجمه یوسفی لویه و همکاران، ۱۳۸۷).

نمونه‌های سؤال‌های بسته عبارتند از:

– آیا مدرسه را دوست داری؟

– آیا با همکلاسی‌هایت مشکل داری؟

- از پدرب ناراحتی؟
 - خواهرت را دوست داری؟
 نمونه‌های سؤال‌های باز عبارتند از:
 - نظرت در مورد مدرسه چیه؟
 - دلت می‌خواد در مورد همکلاسی‌هایت برام
 بگی؟
 - از پدرب برام می‌گی؟
 - احساسات در مورد خواهرت چطوریه؟

استفاده از سؤال‌های «چه» و «چطور» به جای «چرا»

در زندگی روزمره بزرگترها در ارتباط با کودکان و نوجوانان اغلب سؤال‌هایی را به کار می‌برند که با «چرا» شروع می‌شود، مانند: «چرا اغلب اوقات دیر به مدرسه می‌آیی؟» این گونه سؤال‌ها به جای این که کودکان و نوجوانان را به بیان افکار و احساساتشان تشویق کند، آن‌ها را در موقعیت دفاعی قرار داده و در نتیجه به جای بیان آن‌چه در درونشان می‌گذرد، به دلیل تراشی و عقلانی‌سازی روی می‌آورند. بنابراین بهتر است مشاوران تا حد امکان سؤال‌هایی با استفاده از «چه» و «چطور» به کار برند، مانند: «چی می‌شه که دیر به مدرسه می‌رسی؟» افزون بر این سؤال‌هایی که با «چرا» شروع می‌شوند اغلب بر گذشته تمرکز دارند در حالی که سؤال‌های «چه»

و «چطور» بر افکار، احساسات و رفتارهای فرد در زمان حال متمرکز است.
شیوه‌های سؤال کردن

گارباینو و استات^۳ (به نقل از تامپسون^۴ و رودلف^۵ ترجمه طهوریان) در خصوص سؤال کردن از کودکان و نوجوانان در فرایند مشاوره موارد زیر را یادآور شده‌اند:

۱. سؤال‌ها را به گونه‌ای طرح کنید که با سطح رشد کودکان و نوجوانان مناسب باشد.
۲. در سؤال‌ها تا حد امکان واژه‌های مورد استفاده‌ی خود کودکان و نوجوانان را به کار ببرید.
۳. سؤال‌های باز تا حد امکان کوتاه باشد. استفاده از سؤال‌های باز طولانی موجب آشفتگی ذهنی کودکان می‌شود.
۴. به جای ضمیر «تو» از نام کودکان و نوجوانان استفاده کنید حتی از نام خانوادگی نیز استفاده نکنید.
۵. خطاب به کودکان و نوجوانان نگوئید «فهمیدی»، «می‌فهمی» بلکه از آن‌ها بخواهید آن‌چه را که شما گفته‌اید تکرار کنند. (خب یک‌بار برام بگو قرارمون چیه؟)
۶. سؤال‌هایی که کودکان و نوجوانان نمی‌فهمند، تکرار نکنید. زیرا آن‌ها تصور می‌کنند پاسخ درستی نداده و می‌کوشند پاسخی دهند که

شما را راضی کند. در این گونه موارد به جای تکرار سؤال خود، آن را به شکلی دیگر مطرح کنید.
 ۷. وقتی فرد به سؤالی پاسخ می‌دهد، بلافاصله سؤال بعدی را مطرح نکنید، بلکه پاسخ‌های او را انعکاس دهید یا با ارائه خلاصه‌ای کوتاه از پاسخ‌های فرد، او را تشویق کنید تا پاسخ قبلی خودش را بیش تر توضیح دهد.

پی‌نوشت

1. Geldard
2. Garbarina
3. Stott
4. Tompson
5. Rodolf

منابع

- تامپسون، چارلز و رودلف، لیندب (۱۳۸۴). مشاوره با کودکان. (جواد طهوریان، مترجم)
- گلدارد، کاترین و گلدارد، دیوید (۱۳۸۷)، مهارت‌های مشاوره در زندگی روزمره. (مجید یوسفی لویه، منا خاطری و آذر متین، مترجمان). تهران: انتشارات زریاف اصل.
- گلدارد، کاترین و گلدارد، دیوید (۱۳۸۲). راهنمای عملی در مشاوره با کودکان. (مینو پرنیایی، مترجم). تهران: انتشارات رشد.
- یوسفی لویه، مجید (۱۳۸۶). روش‌ها و فنون روان‌درمانی کودکان و نوجوانان. مرکز خدمات روان‌شناسی و مشاوره آرמש (جزوه منتشر نشده)

در این جا نمونه‌هایی از سؤال‌های «چرا» و سؤال‌های «چه» و «چطور» آورده شده است:

چرا با رضا دعوا کردی؟	برام بگو بین تو و رضا چه اتفاقی افتاد؟
چرا توی کلاس شلوغ می‌کنی؟	وقتی میری کلاس چه احساسی داری؟
وقتی دوستت مسخره‌ات کرد چرا زدیش؟	وقتی دوستت مسخره‌ات می‌کنه چه کار دیگه‌ای می‌تونن بکنی؟
چرا با برادرت دعوا می‌کنی؟	چه احساسی به برادرت داری؟
چرا تکالیف رو به موقع انجام نمی‌دی؟	فکر می‌کنی چی کار می‌تونن کنی که تکالیف به موقع تموم بشه؟
چرا اتاقت همیشه بهم ریخته است؟	چطوری می‌شه که اتاقت زود بهم می‌ریزه؟