



مهارت‌های مشاوره ای

مركز بر مشکل اصلي

عفت میراحمدیان
کارشناس ارشد روان‌شناسی

درک مشکل مراجع

وقتی می‌خواهید با استفاده از این مهارت‌ها کسی را یاری دهید، تلاش کنید خود را به جای او بگذارید، مشکلات و شرایط او را حس کنید و دنیا را از دید او بنگرید. تنها در این صورت می‌توانید احساساتی شبیه احساسات طرف مقابل خود را تجربه کنید.

در حین گوش کردن به ماجرای فرد ممکن است دریابید که نمی‌توانید تصویر روشنی از موقعیت او به دست آورید؛ زیرا افکار و احساسات مختلف ذهن او را مغشوش کرده است. چنین وضعیتی متداول است. در این موارد گوش دادن به صحبت‌های آن‌ها مفید است، ولی اگر می‌خواهید کمکی فراتر از این کنید (یعنی به عنوان یک متخصص ایفای نقش کنید)، باید مهارت‌های خود را به گونه‌ای به کار بگیرید که فرد بتواند افکار پراکنده‌اش را دسته‌بندی کند و بر مهم‌ترین مشکلات و موضوعاتی که نگرانش می‌کند، متمرکز شود.

مقدمه

در شماره‌های گذشته در مورد مهارت‌های مختلف مشاوره‌ای صحبت کردیم. گفتیم که چگونه می‌توانید از طریق گوش دادن فعال با مراجعتان پیوند عاطفی برقرار کنید. در مورد استفاده از پاسخ‌های کوتاه (مانند: بله، آهان، اوهوم و...) و تأثیر آن‌ها بر مراجع سخن گفتیم و این که مراجع با شنیدن این پاسخ‌های کوتاه متوجه می‌شود که ما به صحبت‌های او گوش می‌کنیم. در مورد این که با استفاده از مهارت «انعکاس دادن» این نکته را به مراجعتان منتقل می‌کنید که حرف‌های او را درک کرده‌اید و... به کمک همه این شیوه‌ها ما به عنوان مشاور توانایی برقراری ارتباط عاطفی با مراجع (به عنوان یک انسان) را پیدا می‌کنیم و این پیوند او را ترغیب می‌کند تا به صحبت کردن در مورد مشکلش ادامه دهد.

کلیدواژه‌ها: گوش دادن فعال، انعکاس دادن، قصه زندگی

هر گفت‌وگو
پله‌ای برای رفتن
به مرحله‌ی دیگر
است

هستیم، اما چند هفته که رفتارش تغییر کرده، آخه خیلی تحت تأثیر مادرشه. آگه بهش بگه آب‌نخور، اون هم آب نمی‌خوره، خیلی بدم میاد که آدم این قدر تحت کنترل دیگران باشه.

مشاور: این برات خیلی ناراحت‌کننده بوده و به نظر میاد که ادامه دادن این رابطه برات خیلی مهمه.

مراجع: بله، خوب آدم آگه یک عروسک رو هم دو سال نگه‌داره بهش وابسته می‌شه؛ چه برسه به یک دوست. مشاور: اجازه بده در مورد راه‌های مختلفی که می‌تونی مشکل رو حل کنی، صحبت کنیم.

مثال ۲

مراجع: مشکل من مربوط به زهراست. بغل دستی‌ام تو کلاس؛ ما خیلی با هم خوب بودیم، الان دو ساله که با هم خیلی صمیمی هستیم اما چندوقته که اون رفتارش تغییر کرده؛ آخه خیلی تحت تأثیر مادرشه. آگه بهش بگه آب نخور، اون هم نمی‌خوره، خیلی بدم میاد که آدم این قدر تحت کنترل دیگران باشه.

مشاور: به نظر می‌رسه از این که این قدر خانواده‌ی دوستان رو رابطه شما کنترل دارن ناراحت هستی.

مراجع: بله، من فکر می‌کنم واقعاً مادرش اونو کنترل می‌کنه.

مشاور: چه طور شد که مادر زهرا شروع به کنترل رابطه شما کرد؟ خاطرت هست این ماجرا از کی شروع شد؟

مراجع: خوب، راستش از وقتی که پدر و مادر من از هم جدا شدن. خوب این روزا از این اتفاق زیاد می‌افته.

مشاور: به نظر می‌رسه که مادر زهرا نگران اینه که وضعیت جدید تو در یک خانواده تک‌والدی روی زهرا تأثیر بگذاره و تو از این برخورد ناراحتی.

مراجع: آره، آخه اون حق نداره در مورد من این طوری فکر کنه. چنانچه دیدید، مشاور در مثال ۲ توانسته است مشکل اصلی را شناسایی کند و مسائل سطحی او را از موضوع اصلی منحرف نکرده است. بنابراین، صرف زمان برای شناسایی مشکل اصلی مراجع بهتر از شتاب کردن در حل مشکل است. تجربه نشان می‌دهد تا زمانی که مشکل اصلی مراجع شناسایی نشده و صاحب اصلی مشکل مشخص نشده است پرداختن به حل مشکل بیهوده است. منظور از صاحب مشکل، فرد دارای مشکل است. برای این که مراجع نیروی کافی برای حل مشکل صرف کند، باید احساس کند که دست‌کم مسئول بخشی از مشکل خود است. در شماره بعدی به نحوه استفاده از فنون مختلف برای متمرکز کردن مراجع بر مشکل اصلی خواهیم پرداخت. ■

مراجع
برای آشکار
ساختن نگرانی و
مشکل اصلی خود، به
زمان و شکیبایی
نیاز دارد

منابع
۱. اوکان، اف. باربارا؛ تکنیک‌های مصاحبه و مشاوره، مترجم: شهرام محمدخانی، تهران، طلوع دانش، ۱۳۸۶.
۲. گلدارد، کاترین، گلدارد، دیوید؛ مهارت‌های مشاوره در زندگی روزمره، مترجمان مجید یوسفی لویه، منا خاطری، آذر متین، تهران، انتشارات زرباف اصل، ۱۳۸۷.

اغلب مشکلی که فرد در ابتدا بازگو می‌کند، اصلی‌ترین مشکل او نیست و مشکل اصلی او پشت مسائل دیگر پنهان شده است. بنابراین، با استفاده از مهارت‌های مشاوره‌ای خواهید توانست فرد را در شناسایی مهم‌ترین مشکلاتش یاری دهید و آن‌ها را در کانون توجه او قرار دهید.

متمرکز ساختن فرد بر مشکل اصلی

اگر مهارت‌هایی را که تاکنون در موردشان سخن گفته‌ایم به کار گیرید، به مراجع فرصت می‌دهید تا قصه زندگی و مشکلاتش را با شما در میان بگذارد، در نتیجه، احساس درک شدن و بهتر بودن خواهد کرد. در چنین صورتی (خصوصاً اگر مشکلات مراجع نسبتاً جزئی باشند)، مشاوره در همین جا خاتمه خواهد یافت. اما اگر مراجع آشکارا تمایل دارد به گفت‌وگو ادامه دهد، شما می‌توانید با به کارگیری مهارت‌های گوش دادن فعال او را یاری دهید که هیجان‌های دردناکش را تجربه کند و از آن‌ها رها شود. پس از رها شدن این هیجان‌ها، فرد احساس می‌کند که حالش بهتر است. برای برخی مراجعان، این لحظه، زمان مناسبی برای پایان یافتن فرایند مشاوره است.

اگر گفت‌وگو را در نقطه‌ای پایان دهید که برای فرد رضایت‌بخش است، امکان دارد او تمایل

بیشتری به بازگو کردن مشکل خود و گفت‌وگو در زمان دیگری داشته باشد. گاهی نیز ممکن است فرد پس از گفت‌وگو با ما، مشکل اصلی‌اش را کشف کند و تصمیم بگیرد که جدی‌تر به فرایند مشاوره بپردازد. در واقع، هر گفت‌وگو پله‌ای برای رفتن به مرحله‌ی دیگر است.

اگر بتوانیم فرد را یاری کنیم که از یک مرحله فراتر رود، به طور حتم او را به سوی فرایندی سوق داده‌ایم که طی آن می‌تواند برای هدایت زندگی خود به سوی زندگی بهتر و رضایت‌بخش‌تر در آینده شیوه‌های مناسبی را پیدا کند.

در واقع، مراجع برای آشکار ساختن نگرانی و مشکل اصلی خود، به زمان و شکیبایی نیاز دارد. به طور معمول، بیشتر مردم پیش از کسب اعتماد لازم برای فاش کردن مشکل اصلی خود، با بیان مسائل سطحی و ظاهری، مشاور را آزمایش می‌کنند. اغلب، مراجع با یک مسئله سطحی به سراغ شما می‌آید. چرا؟ چون صحبت کردن در مورد آن مسئله برایش راحت‌تر است و می‌تواند خودش را راضی کند که برای مطرح کردن آن مسئله به اتاق مشاوره قدم بگذارد. برای این که مسائل سطحی شما را از توجه به موضوع اصلی دور نکند، باید فعالانه به مراجع گوش دهید و با دقت به او پاسخ گوید. ممکن است مراجع مشکلات متفاوتی را مطرح کند. در این موارد مشاور با استفاده از فنون گوش دادن فعال، می‌تواند به او در اولویت‌بندی مشکلاتش کمک کند. مثال زیر بیانگر دو رویکرد متفاوت به اظهارهای یک مراجع است که مشکلات زیادی را مطرح می‌کند.

مثال ۱:

مراجع: مشکل من مربوط به زهراست، بغل دستی‌ام تو کلاس؛ ما خیلی با هم خوب بودیم. الان دو ساله که با هم خیلی صمیمی