

مشاوره جریانی است، بین دو قطب به نام‌های مراجع^۲ و مشاور^۳ که در طی آن، با توجه به نگرش مشاوره‌ای مشاور، روی مشکل مراجع کار می‌شود. یادگیری به واسطه‌ی ارتباط متقابل مراجع و مشاور، و یا به قولی تعامل^۴، از ویژگی‌های شایان توجه به این جریان است. هم‌چنین در این رابطه، مشاور با داشتن مهارت‌های علمی در زمینه‌ی روان‌شناسی کاربردی^۵ به ویژه مشاوره و تجربه‌ی حرفه‌ای خود، به مراجع کمک می‌کند تا هرچه بیش‌تر به خودآگاهی برسد و با کسب بینش واقعی در برخورد با مشکلات حال و آینده‌ی خویش، به تصمیم‌گیری درست نایل آید [نیکزاد و مهرآرا، ۱۳۷۳].

در مقاله‌ی حاضر، سعی شده است تا راهبردهای لازم برای مشاوران، خصوصاً مبتدیان این رشته، به ساده‌ترین زبان و با رعایت اختصار تشریح شود. به همین دلیل، از پرداختن به بسیاری از ظرافت‌ها و پیچیدگی‌ها، برای درک بهتر مطالب، صرف نظر شده است. تا با به کارگیری این راهبردها، زمینه‌ی نیاز به تکمیل اطلاعات در خواننده فراهم شود و با جست و جو برای یافتن منابع غنی‌تر، توان خویش را افزایش دهد.

در نگاهی کلی می‌توان در هر جلسه‌ی مشاوره، سه مرحله تشخیص داد. این مراحل عبارتند از: «شروع»، «ادامه» (متن) و «اختتام». هریک از این مراحل، هدف‌هایی را دنبال می‌کنند که اگر مشاور بتواند آن‌ها را برآورده سازد، در واقع به مشاوره پرداخته است. اگر از جزئیات صرف نظر شود، باید گفت که مهم‌ترین هدف‌های هریک از این مراحل عبارتند از:

- الف) مرحله‌ی شروع: برقراری ارتباط، ایجاد امنیت روانی، طرح ریزی مناسب زمانی و بیان مشکل.
- ب) مرحله‌ی ادامه (متن): تشویق مراجع به صحبت هرچه بیش‌تر، بدون تأیید یا تکذیب او.
- ج) مرحله‌ی اختتام: خلاصه کردن بحث‌ها، نتیجه‌گیری از آن‌ها و تعیین تکلیف برای مراجع.

گزیده‌ای از دانستنی‌ها دبم‌شام‌ره‌ی فردی

علوم انسانی و مطالعات
جامع‌علوم انسانی

نویسنده: نگارین مجتبی‌علی بکیان^۱



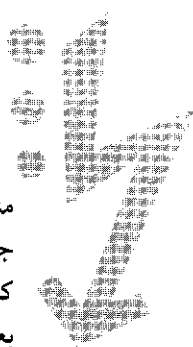
الف) مرحله ی شروع

۱. برقراری ارتباط: ارتباط در جلسه ی مشاوره عبارت است از: انتقال پیام از مشاور به مراجع و بالعکس. به شرطی که ذهنیات دو طرف، به یکدیگر منتقل شوند [احدیان، ۱۳۷۰: ۱۵۰]. از آنجا که معمولاً آغازگر ارتباط مشاور است، بنابراین توانایی وی در برقراری ارتباط، به ویژه رابطه ی مشاوره ای، حائز اهمیت است.

اگرچه برای برقراری ارتباط، راه های گوناگونی وجود دارد، به حدی که شاید بتوان گفت به تعداد مشاوران مؤثر و مجرب، راه و روش برای برقراری ارتباط وجود دارد، اما یکی از عامل های بسیار مهم در برقراری ارتباط، اطلاعات عمومی است و هر قدر که دامنه و عمق آن بیش تر باشد، توان برقراری ارتباط از سوی مشاور نیز به همان اندازه افزایش می یابد. زیرا مراجعان به طبقات گوناگون اجتماع، با ذهنیات، علاقه ها و نیازهای متفاوت، تعلق دارند. روش اصولی برای کسب اطلاعات عمومی، عادت به مطالعه در زمینه های گوناگون هنری، سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و... است. در کنار آن، مطالعه ی جراید و نشریات متفاوت و توجه به برنامه های گوناگون صدا و سیما، حتی به صورت گذرا نیز سهم بسزایی دارد. علاوه بر اطلاعات عمومی، گفتار، رفتار و به طور کلی شخصیت مشاور نیز در برقراری ارتباط مؤثر است و در این خصوص متانت بیان و شمردگی کلام، هم چنین استفاده ی درست از کلمات، مکث های به جا و... از جانب مشاور، شایان ذکرند.

۲. ایجاد و تشدید امنیت روانی: منظور از امنیت روانی این است که مراجع، به خاطر اظهارات و اعمال خود نزد مشاور، احساس خطر نکند و آنچه را در درون دارد، بر زبان آورد. بهترین راه برای ایجاد امنیت روانی در مراجع این است که مشاور نه فقط با کلام خود، بلکه با رفتار خود وی را از نظر روانی ایمن سازد و این ممکن نیست، مگر آن که مشاور خود رفتار و گفتارش سنجیده، منطقی و حساب شده باشد. زیرا مراجع با مشاهده ی این خصایص در مشاور، نتیجه می گیرد که با مشاور خوبی در ارتباط است و البته یک مشاور خوب، ایمن و رازدار خوبی هم خواهد بود.

در مشاوره های منسجم تر و منظم تر کلینیکی که مراجع پیش از مراجعه، درخصوص مشاور به تحقیق می پردازد، ضروری است ابتدا اعتمادش نسبت به مشاور جلب شود. در واقع، این رفتار و گفتار مشاور در جلسات بعدی است که می تواند به تشدید یا تضعیف اطمینان موجود بپردازد. این نکته در تمام مشاوره ها، به نوعی قابل استناد است. به عبارت دیگر، مشاوران مبتدی باید توجه داشته باشند که امنیت روانی به یکباره ایجاد نمی شود، بلکه اگر برخورد اولیه ی مشاور، با کیفیت مذکور، به درستی صورت پذیرد، به تدریج و در طی جلسات بعدی، باید بر میزان امنیت روانی مراجع افزوده شود.



مشاور موفق، کسی است که در پایان هر جلسه، تکلیفی را به مراجع خود محول کند؛ به طوری که تا فرارسیدن جلسه ی بعدی، به انجام آن اشتغال داشته باشد. این تکلیف، باید در ارتباط با مشکل باشد و به حل آن کمک کند

۳. طرح ریزی مناسب زمانی: منظور از طرح مناسب زمانی این است که مشاور در محدوده ی ۳۰ تا ۶۰ دقیقه ای [کاپلان و سادوک، ۱۳۶۸: ۲-۴۱] با توجه به شرایط و امکانات، محدوده ی زمانی جلسه ی مشاوره را مشخص کند و آن را به شیوه های درست و انسانی، آن گونه که حس احترام به نفس مراجع را مخدوش نسازد، به آگاهی وی برساند.

در شرایط غیر عادی، تعیین محدوده ی زمانی جلسه ی مشاوره، تابع وضعیت مراجع خواهد بود. مثلاً برای افراد روان پریش^۱ یا آن هایی که بیماری جسمی دارند، معمولاً زمان کوتاه تری در نظر گرفته می شود. زیرا مشاوره ی بیش از ۲۰ دقیقه برای آنان، استرس آمیز خواهد بود. برعکس، در موقعیت هایی نظیر فوریت های روان پزشکی (فکر و یا اقدام به خودکشی) این زمان طولانی تر است [کاپلان و سادوک، ۱۳۶۸].

تجربه نشان می دهد، مشاوره ی کم تر از ۳۰ دقیقه، به دلیل سطحی شدن روابط، فاقد ارزش درمانی است. از طرف دیگر، اگر طول جلسه از ۶۰ دقیقه تجاوز کند، مطالب مجدداً تکرار می شوند. تکرار نیز ضمن اتلاف وقت، به خستگی مراجع از یک سو و کم اهمیت شدن یافته های قابل توجه طی جلسه از سوی دیگر، منجر می شود.

در مجموع، برای مشاوره با کودکان کم سن و سال، زمان مطلوب برای هر جلسه ۲۵ دقیقه، برای نوجوانان ۳۵ دقیقه و برای بزرگسالان حدود ۶۰ دقیقه است [شفیع آبادی، ۱۳۶۷].

برخورد مراجع با موضوع وقت، وجه مهمی از شخصیت او را آشکار می سازد. در بیش تر موارد، مراجعان چند دقیقه قبل از وقت مقرر در محل حاضر می شوند. افراد مضطرب، خیلی زودتر از موعد مقرر مراجعه می کنند، درحالی که افراد مردد، با تأخیر در جلسه حاضر می شوند [کاپلان و سادوک، ۱۳۶۸: ۲ و ۴۰۱]. غالباً پرسش از علل تعجیل و یا تأخیر مراجعان می تواند، بهترین نقطه برای شروع مشاوره باشد. در هر حال، به یاد داشته باشیم که قبل از شروع مشاوره، وقت در نظر گرفته شده را به مراجع اطلاع دهیم.

۴. بیان مشکل: هنگامی که مراجع مشکل خویش را شرح می‌دهد، هدف این مرحله نیز تحقق می‌یابد. البته احتمال دارد مراجع قبل از حضور رسمی در جلسه، مشاور را به صورت اجمالی از مشکل خویش آگاه ساخته باشد. اما در این مرحله، مشاور با تفصیل بیش‌تری در جریان جزئیات مشکل مراجع قرار می‌گیرد. چگونگی برقراری ارتباط و اقداماتی که در جهت تأمین امنیت روانی به کار گرفته می‌شوند، در کم و کیف رسیدن به این هدف، تأثیر به‌سزایی دارند. پس از بیان مشکل، مرحله‌ی ادامه یا متن آغاز می‌شود.

ب) مرحله‌ی ادامه (متن)

تنها هدف این مرحله عبارت است از تشویق مراجع به صحبت هرچه بیش‌تر، اما بدون تأیید یا تکذیب گفتار، اعمال، احساسات و... وی. زیرا انسان، ذاتاً شیفته‌ی تحسین و تشویق و به‌عبارتی، تأیید است و در نتیجه، کافی است در طی جلسه‌ی مشاوره اظهارات، احساسات و اعمال مراجع (حتی به حق) مورد تأیید و یا تکذیب واقع شوند. زیرا در صورت تأیید، مراجع تشویق می‌شود تا تنها به نقل یا بروز زمینه‌هایی بپردازد که مستوجب تحسین هستند و در صورت تکذیب، می‌کوشد تا به حذف ارادی موارد مشابه در گفتار و واکنش‌های آتی خویش در طول جلسه بپردازد و در هر صورت، اظهارات و اعمال مراجع جهت‌دار می‌شوند و آنچه را که باید، بر زبان نمی‌آورد و یا در رفتار خویش آشکار نمی‌سازد.

برای رسیدن به هدف مذکور، به‌کارگیری فن‌هایی از قبیل گوش دادن فعال و طرح پرسش‌های به‌جا، انعکاس گفتار، رفتار، افکار و احساسات مراجع، برقراری تعامل و خودافشایی، سبب گرفتن نتیجه خواهد شد.

۱. گوش دادن فعال^{۱۱}: یعنی این‌که مشاور، فعالانه به صحبت‌های مراجع گوش دهد و در صورت لزوم، به طرح سؤال بپردازد.

اگرچه به‌کارگیری فن گوش دادن فعال در طول جلسه بر مشاور لازم است، اما پرسش‌ها را باید به‌گونه‌ای مطرح کرد که ضمن سنجیده و منطقی بودن، به قطع رشته‌ی کلام یا افکار مراجع منجر نشوند. بیش‌تر اوقات، مراجعان تمایل دارند در طول جلسه صحبت کنند و آنچه را در ذهن دارند، آشکار سازند. مطالبی را بیان کنند که گفتن آن‌ها به اعضای خانواده، فامیل و حتی دوستان، برایشان مشکل و غیرممکن است. اگر این موضوع در نظر گرفته شود که مراجع آمده است تا با مشاور صحبت کند و مسائلی را که برایش ایجاد مشکل کرده‌اند، بازگو نماید، نه این‌که مشاور برایش صحبت کند، در این صورت درک بهتری از رابطه‌ی مشاوره‌ای به وجود می‌آید [گلدارد، ۱۳۷۴].

۲. انعکاس^{۱۲}: یعنی دریافت پیام موجود در گفتار، احساسات



و حتی رفتار مراجع و بازگرداندن آن به خود وی. به کمک این تکنیک، مراجع انعکاس گفتار، احساس تفکر و یا رفتار خود را در مشاور می‌بیند. اگر مشاور به درستی به منظور مراجع پی برده باشد، او تشویق می‌شود تا صحبت‌هایش را ادامه دهد. حتی در صورتی که پیام به درستی درک نشده باشد، مراجع برای رفع برداشت نادرست، به توضیح بیشتر می‌پردازد. در این صورت نیز مراجع به صحبت بیشتر تشویق می‌شود [گلدارد، ۱۳۷۴].

چنانچه پیش‌تر اشاره شد، انعکاس می‌تواند گفتاری، احساسی و حتی رفتاری باشد که در ادامه، به توضیح اجمالی هر یک پرداخته می‌شود.

۱-۲. انعکاس براساس محتوای گفتار^{۱۲}

مشاور به کمک این مهارت، فعالانه به حرف‌های مراجع گوش می‌کند و ضمن پی بردن به جزئیات مهم گفتارش، آن را به خود مراجع باز می‌گرداند؛ برای مثال:

مراجع: مادرم مرتب از من ایراد می‌گیرد، دوستم دیگر از من دوری می‌کند و برادرم نیز مرا غیرقابل تحمل می‌داند. احساس می‌کنم دیگران کم‌تر به منظور اصلی من پی می‌برند و...
مشاور: بنابراین در برقراری ارتباط با دیگران با مشکلات زیادی روبه‌رو هستید.

۲-۲. انعکاس براساس احساسات^{۱۳}

این مهارت با احساسات سروکار دارد و احساسات نیز، با هیجانات در ارتباطند. در انعکاس احساسات، مشاور ضمن شناسایی احساسات و هیجاناتی از قبیل خشم، اضطراب، ناامیدی و... آن را به مراجع یادآوری می‌کند. با این کار، از طرفی احساساتی که پیش‌تر به واسطه‌ی یادگیری‌های محیطی و اجتماعی نادیده انگاشته می‌شوند و یا حتی در فراموشی و یا سرکوبی آن‌ها سعی می‌شود، شناسایی و از طرف دیگر، با واکنش نشان دادن در برابر آن‌ها و یا حتی صحبت از آن‌ها، مراجع به پالایش روانی^{۱۴}، که نوعی درمان است، دست می‌یابد؛ برای مثال:

مراجع: پسرمدون اجازه ماشین را برمی‌دارد. گواهینامه ندارد. با سرعت رانندگی می‌کند. در هنگام رانندگی صدای رادیو را خیلی زیاد می‌کند. دوستانش هم او را به نادیده گرفتن قوانین تشویق می‌کنند و...
مشاور: برای پسران خیلی نگران هستید.

۳-۲. انعکاس براساس رفتارها^{۱۵}

این مهارت با تغییرات رفتاری، به‌ویژه تغییرات ظاهری مراجع سروکار دارد. مشاور باید به دنبال دیدن تغییرات ظاهری ناشی از

صحبت درخصوص موقعیت‌های خاصی، فعال شود و این تکنیک را به کار گیرد؛ برای مثال:

جلسه‌ی مشاوره در حال جریان است و مراجع در حال صحبت. نشانه‌ی خاصی در گفتار و رفتار او وجود ندارد، اما همین‌که بحث به ازدواج و انتخاب همسر می‌رسد، صدای مراجع دچار لرزش می‌شود، رنگ چهره‌اش عوض می‌شود، مسیر نگاه وی تغییر می‌کند و...
مشاور: از زمانی که صحبت به ازدواج و انتخاب همسر کشیده شده است، انگار آشفته شده‌اید. این طور نیست؟

۳. تعامل^{۱۶}: یعنی مشاور و مراجع با یکدیگر در کنش و واکنش متقابل قرار گیرند. تعامل می‌تواند کلامی باشد. در این صورت، مشاور با بیان کلماتی هم‌چون آها، بله، می‌فرمودید، ادامه بدهید و...، مراجع را به صحبت هرچه بیشتر ترغیب می‌کند [احدیان، ۱۳۷۰].

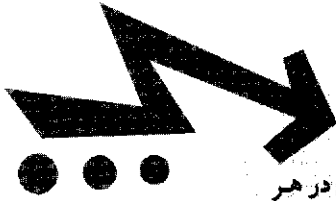
تعامل غیرکلامی (مانند تکان دادن سر) و به‌ویژه تعامل چهره‌ای، حائز اهمیت است. در تعامل چهره‌ای، مراجع باید انعکاس گفتار خویش را در سیمای مشاور ببیند و این در صورتی ممکن است که به موازات فرازهای موجود در اظهارات مراجع، چهره‌ی مشاور نیز به تناسب، دچار تغییر شود. برای رسیدن به این هدف، لازم نیست مشاور هنرپیشه باشد، بلکه گوش دادن فعال توسط مشاور، خودبه‌خود به ایجاد چنین حالتی در وی منجر می‌شود. شاهد صحت این ادعا، چهره‌ی تماشاگرانی است که صحنه‌ای مهیج و جالب توجه را نظاره می‌کنند. در این حال، نگرستن به سیمای تماشاگران، بیش از صحنه‌ای که در حال دیدنش هستید، هیجان می‌آفریند.

۴. خودافشایی^{۱۷}: یعنی مشاور تجربه‌ای را مشابه با مشکل مراجع از زبان خویش یا یکی از کسانی که می‌شناسد، نقل کند. به شرطی که طرح این موضوع، شخصیت مشاور را زیر سؤال نبرد و جنبه‌ی بدآموزی نیز نداشته باشد، البته به غایتی مطلوب و راهگشا هم ختم می‌شود.

خودافشایی زمانی کاربرد پیدا می‌کند که مشاور احساس کند، مراجع برای بیان بیشتر و عمیق‌تر مطالب، به امنیت روانی بیش‌تری نیازمند است.

ج) مرحله‌ی اختتام^{۱۸}

به تناسب مدت زمان جلسه‌ی مشاوره، مرحله‌ی اختتام می‌تواند محدوده‌ی زمانی ۵ تا ۱۰ دقیقه‌ای پایان هر جلسه را به خود اختصاص دهد. مهم‌ترین هدف‌های این مرحله عبارتند از: خلاصه کردن بحث‌ها، نتیجه‌گیری از آن‌ها و تعیین تکلیف برای مراجع.



در نگاهی کلی می توان در هر جلسه ی مشاوره، سه مرحله تشخیص داد. این مراحل عبارتند از: «شروع»، «ادامه» (متن) و «اختتام». هر یک از این مراحل، هدف هایی را دنبال می کنند که اگر مشاور بتواند آن ها را برآورده سازد، در واقع به مشاوره پرداخته است

یافتن راه حل مؤثر و ممکن و به کارگیری آن، مدنظر قرار دهید و کم و کیف جلسات را براساس آن تنظیم کنید، می توان انتظار داشت که در جلسات پایانی، تغییرات مطلوب در جهت رفع یا کاهش مشکل در مراجع به وجود آیند.

زیرنویس

۱. کارشناس ارشد مشاوره و عضو هیأت علمی مرکز آموزش عالی فنی کرمانشاه.
2. Client/3. counsellor/4. Interaction/5. Applied psychology
6. opening/7. Body/8. Ending/9. psychotic/10. Active
Listening/11. Reflection/12. Paraphrasing/13. Reflection
of Feelings/14. Catharsis/15. Reflaction of Behaviors/16.
Interaction/17. self-disclosure/18. Ending

منابع

۱. احدیان، محمد ۱۳۷۰. مقدمات تکنولوژی آموزش. تهران: نشر و تبلیغ بشری.
۲. شریفی، حسن پاشا و حسینی، سیدمهدی ۱۳۶۱. اصول و روش های راهنمایی و مشاوره. تهران، رشد.
۳. شفیع آبادی، عبدالله ۱۳۶۷. مقدمات راهنمایی و مشاوره ی مفاهیم و کاربردها. تهران، دانشگاه پیام نور.
۴. قاضی، قاسم ۱۳۶۶. زمینه ی مشاوره و راهنمایی. تهران، دانشگاه تهران.
۵. کاپلان و سادوک ۱۳۶۸. خلاصه ی روان پزشکی. ترجمه ی پورافکاری، نصرت الله. ج اول. تبریز، ذوقی.
۶. گلدارد، دیوید ۱۳۷۴. مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره. ترجمه ی حسینیان، سمین. تهران، آگاه.
۷. نیکزاد، محمود و مهرآرا، علی اکبر ۱۳۷۳. زمینه ی راهنمایی و مشاوره در تعلیم و تربیت. تهران، کیهان.

مشاور موفق، کسی است که در پایان هر جلسه، تکلیفی را به مراجع خود محول کند؛ به طوری که تا فرارسیدن جلسه ی بعدی، به انجام آن اشتغال داشته باشد. این تکلیف، باید در ارتباط با مشکل باشد و به حل آن کمک کند. از آثار مطلوب تعیین تکلیف برای مراجع، این است که ضمن مشارکت وی در امر مشکل گشایی، به تقویت عزت نفس و اعتماد به نفس او منجر می شود و زمینه را برای استقلال وی فراهم می سازد.

حسن دیگر تعیین تکلیف این است که مراجع را متوجه این مهم می سازد که برای ایجاد هر تغییری، عامل اصلی و اساسی، خود مراجع است و مشاور یا روان شناس وسیله ای بیش نیستند و نقش راهنما را ایفا می نمایند.

الگوی پیشنهادی زیر می تواند، روشی برای اجرای مرحله ی اختتام، به ویژه برای مشاوران مبتدی به حساب آید:

«از آنچه در طول جلسه گفتید، این گونه فهمیدم که... درحالی که... بنابراین...»

همان گونه که ملاحظه می شود، در الگوی بالا، سه جای خالی وجود دارد که هر کدام به یکی از هدف های مرحله ی اختتام اختصاص می یابد. برای مثال، اگر در طول جلسه ای، مراجع از ناتوانی خود در کنترل فرزندانش و این که تا دو سال پیش چنین مشکلی نداشته است و جزئیاتی در این خصوص صحبت کرده باشد، الگوی پیشنهادی می تواند به شکل زیر تکمیل شود:

از آنچه در طول جلسه گفتید، این گونه فهمیدم که در تربیت فرزندانتان با مشکل مواجه شده اید، درحالی که تا دو سال پیش در این زمینه هیچ مشکلی نداشته اید. بنابراین از شما می خواهم تا جلسه ی آینده، در مورد این که شرایط زندگی شما از دو سال پیش تاکنون چه تغییراتی داشته است، فکر کنید.

بدیهی است به موازات افزایش تجربه، هر مشاور با روش هایی که حتی شاید منحصر به خودش باشد، به جلسه خاتمه می دهد. دیگر این که کلمات به کار گرفته شده برای تدوین چارچوب فوق می توانند، به هر شکلی که برای مشاور و مراجع مناسب باشد، به خصوص در قالب محاوره ای، ساخته و به کار گرفته شوند.

در جلسات بعدی مشاوره، می توان برای شروع جلسه از اختتام جلسه ی قبل استفاده کرد و با بررسی چگونگی انجام تکالیف و یافته های حاصل از آن، جلسه را ادامه داد. در صورتی که مراجع به تکلیف خود عمل نکرده باشد، بهتر است در صورت امکان، مشاور از برگزاری جلسه بپرهیزد و آن را به انجام تکلیف منوط و موکول کند.

آنچه درخصوص مشاوره گفته شد، بیش تر بر اجرای اولین جلسه ی آن تأکید و تمرکز داشت. با وجود این، اگر به همین منوال مراحل حل مسأله را که مهم ترین آن ها عبارتند از: شناسایی مشکل،