

راهبردهای شناختی (۲)

شناخت اجتماعی و درک دیدگاه



از نوجوانی، در روابط و تقابل‌های اجتماعی خود با دیگران از دیدگاه «خودمرکزین» فراتر رفته و دیدگاه دیگران را نیز در نظر بگیرند. متأسفانه در اغلب افراد یا نوعی واپس‌روی مشاهده می‌شود یا به جای در نظر گرفتن دیدگاه دیگران به برداشت‌های شخصی خود اکتفا می‌کنند و این یکی از مهمترین موانع ارتباطی است که موجب بروز سوء تفاهم‌ها، احساسات درک نشدن و احساس تنهایی می‌شود. «درک دیدگاه» عبارت است از: توانایی انسان در این که خود را جای دیگران قرار بدهد از نگاه آنان جهان را بنگرد و افکار و احساسات آن‌ها را درک نماید.

توانایی درک دیدگاه در تمام تعامل‌های انسانی به‌ویژه در مشاغل و موقعیت‌هایی که «احساسات درک شدن» نقش تعیین‌کننده‌ای در روابط دارد، از اهمیت بسزایی برخوردار است.

یکی از حساس‌ترین موقعیت‌های حرفه‌ای که به سطح بالایی از شناخت اجتماعی و توانایی درک دیدگاه نیاز دارد، مشاوره و روان‌درمانی است. رابطه مشاور و مراجع یکی از حساس‌ترین، ظریف‌ترین و پیچیده‌ترین رابطه‌های انسانی است، زیرا مشاور بدون درک عمیق افکار، احساسات، انگیزه‌ها، رفتارها و به‌طور کلی «تمامیت مراجع» نمی‌تواند او را در مکاشفه جهان درونی‌اش، دستیابی به راه‌حل مشکلات و رهاسازی و تحقق ظرفیت‌های عالی انسانی‌اش یاری کند. در چنین رابطه‌ای ضرورت دارد مشاور از یک سو به درک افکار، احساسات و رفتارهای مراجع و همدلی با او بپردازد و از سوی دیگر مقاومت‌ها و دفاع‌های مراجع، در برابر تغییر را به چالش بکشد. این فعالیت نیرو، توان، دقت و مهارت بسیار می‌طلبد و ممکن است به تدریج موجب خستگی

مشاوران در سطح جامعه به طور عام با افراد و گروه‌های مختلف و به طور خاص با مراجع در جلسه مشاوره در حال برقراری ارتباط هستند. به عبارت دیگر ماهیت حرفه مشاوران جنبه اجتماعی دارد و عملکرد مشاوران افزون بر جنبه‌های فنی، تخصصی و حرفه‌ای، نوعی رفتار اجتماعی است که تحت تأثیر ذهنیت‌ها و شناخت‌های مشاور از یک سو و واقعیت‌های مراجع از سوی دیگر قرار دارد. به درک ما از انسان‌ها و روابط انسانی، شناخت اجتماعی گفته می‌شود. این که ما درباره افراد و روابط بین‌فردی چگونه می‌اندیشیم، چه افکار، باورها و احساساتی داریم و این که در روابط خود با دیگران تا چه اندازه می‌توانیم جهان و موضوعات را از نگاه و چشم‌انداز آن‌ها بنگریم (درک دیدگاه) همه در دایره‌ی شناخت اجتماعی قرار دارند. به توانایی ما در نگرستن به تمام امور از نگاه دیگران و درک واقعی افکار، احساسات، انگیزه‌ها و رفتارهای آنان «درک دیدگاه» می‌گویند و در سطحی وسیع‌تر درک دیدگاه، توانایی توجه کردن به شبکه روابط اجتماعی حاکم بر روابط افراد و تأثیرات این شبکه بر شکل‌دهی رفتارهای بین‌فردی و گروهی است. از دیدگاه تحولی، افراد، تا پیش از دوران نوجوانی در روابط خود با دیگران دیدگاه «خودمرکزین» دارند و همه چیز را از زاویه دید خود و صرفاً براساس برداشت‌ها و احساسات شخصی می‌نگرند ولی در دوران نوجوانی و پس از آن با دستیابی به توانایی تفکر انتزاعی، می‌توانند انسان‌ها و روابط انسانی و نیز شبکه روابط اجتماعی را از زوایا و چشم‌اندازهای مختلف درک کنند.

با وجود این که از نظر تحولی انتظار می‌رود افراد در سنین پس

و فرسودگی مشاور به‌ویژه تحریف، سوگیری و حتی منفی‌نگری او در شناخت اجتماعی و درک دیدگاه شود.

راهبردهایی که در ذیل اشاره شده ضمن بسط شناخت اجتماعی و توانایی درک دیگران موجب ارتقای سلامت شناخت مشاوران می‌شود:

۱. با افزایش سطح هشاری خودمان، دیدگاهمان را نسبت به دیگران به‌ویژه مراجعان پیوسته بازنگری کرده و از یکسان‌نگری و ایستانگری اجتناب کنیم.

۲. کلیشه‌های ذهنی و برداشت‌های قالبی خود را درباره افراد و گروه‌های خاص جامعه بشناسیم تا این شناخت ما مانع فعال شدن این کلیشه‌ها در روابطمان با مراجعان شود.

۳. هنجارهای اجتماعی و قومی را بشناسیم؛ ولی همواره مراجعان را با معیار هنجارها مورد مطالعه قرار ندهیم بلکه به انطباقی و سازگاران بودن عملکردهایشان توجه داشته باشیم.

۴. هر مراجع را در بافت و زمینه اجتماعی و شبکه روابط اجتماعی حاکم بر او درک کنیم و او را به عنوان بخشی از یک واقعیت اجتماعی در نظر بگیریم.

۵. باورهای منفی خودمان را درباره مراجعان شناسایی کرده و با به چالش کشیدن این باورها، باورهای مثبت را جایگزین آن‌ها نموده و مدام با خود تکرار کنیم.

۶. به «تمامیت» مراجع توجه کرده، او را آن‌گونه که هست بپذیریم، افکار و احساسات و ارزش‌های او را در نظر بگیریم و محترم بشماریم.

۷. در نظر داشته باشیم هر مراجع با وجود مشکلاتی که از آن رنج می‌برد، بهترین معلم ما در فرایند مشاوره است و تنها اوست که می‌تواند ما را به کاوش در جهان درونی‌اش هدایت کند. این فرصتی بی‌نظیر برای یادگیری و دستیابی به جهانی تازه است.

۸. در نظر داشته باشیم که مشکلات مراجعان و رنجی که متحمل می‌شوند، تنها بخشی از زندگی آن‌ها است. باید به جنبه‌های مثبت زندگی آن‌ها نیز توجه کرده و حتی با آن‌ها در این خصوص گفت‌وگو کنیم.

۹. «رنج کشیدن» و «دردهای» مراجعان را در یک دیدگاه کلیت‌گرا، بخش جدایی‌ناپذیر زندگی اجتماعی انسان در نظر بگیریم و از تمرکز ذهنی بر رنج‌ها و مشکلات مراجعان در زندگی روزمره خودمان بپرهیزیم.

۱۰. انتظارات درمانی از مراجعان را با توانایی‌ها، محدودیت‌ها و ویژگی‌های منحصر به فردشان مطابقت دهیم و به قابلیت‌های آن‌ها در غلبه بر مشکلاتشان اعتماد داشته باشیم.

۱۱. نسبت به تلاش مراجعان خوش‌بین باشیم و کمترین تلاش

آن‌ها در یاری خودشان را ارج نهمیم و بازخورد مناسبی ارایه کنیم. ۱۲. از ناچیزانگاری یا بزرگ‌نمایی مشکلات مراجعان بپرهیزیم و آن‌ها را با یکدیگر مقایسه نکنیم.

۱۳. بدون پیش‌داوری و قضاوت به سخنان مراجع گوش دهیم. باورها و احساسات خود را در اختیار بگیریم و نسبت به آن‌چه در درون ما می‌گذرد هشیار و آگاه باشیم.

۱۴. بدانیم که هر اندازه ما در کار حرفه‌ای‌مان تبحر داشته باشیم، قادر به یاری تمام مراجعان در حل مشکلاتشان نیستیم و ما یک «بزرگ» یا «دیگران» نیست بلکه ما مسؤولیت داریم مراجعان را در کشف دردها و رنج‌هایشان، روبه‌رو شدن با آن‌ها و تجربه کردن رنج درونی‌شان یاری کنیم تا به رهایی و آگاهی نسبی دست یابند.

۱۵. محدودیت‌های خودمان را در کمک به مراجعان بپذیریم و مراجعان را به خودمان تحمیل نکنیم.

۱۶. به خاطر داشته باشیم هر اندازه هم در شناخت مراجعان توانمند باشیم، ما تنها به اطلاعات بسیار اندکی از گذشته و حال آن‌ها دسترسی داریم، توانایی ما در پردازش این اطلاعات محدود است و این پردازش تا حدی تحت‌تأثیر فیلترهای درونی ما قرار می‌گیرد و همواره دریافت‌های ما محدود و ناقص است، پس فرصت بیشتری به مراجعان برای «خودارزایی» بدهیم.

۱۷. پدیده مقاومت در برابر تغییر را در مراجعان به عنوان یک واقعیت بپذیریم، آن‌ها را به چالش در برابر مقاومت‌شان برانگیزیم ولی از اصرار برای تغییر و شکستن مقاومت آن‌ها اجتناب کنیم؛ در غیر این صورت به حرم و حقوق آن‌ها تجاوز کرده‌ایم.

۱۸. برای افزایش انگیزش درونی‌مان در فرایند مشاوره به جای تمرکز ذهنی بر تغییر دادن مراجعان بر فرایند مشاوره و پویایی‌های رابطه مشاوره‌ای متمرکز شویم و بکوشیم در چالشی که در جلسه مشاوره با آن مواجه می‌شویم بر سطح دانش و مهارت خویش بیفزاییم.

۱۹. با وجود تلاشی که در جهت تمرکز بر فرایند مشاوره و ماهیت کار داریم، باید بپذیریم که گاه ممکن است سطح تمرکز ما نسبت به هدف و ماهیت مشاوره کاهش یابد و روی هدفی خاص در درون مراجع قرار بگیرد. این حالت امری طبیعی است؛ هشیار باشیم و بپذیریم که ما نمی‌توانیم همواره خود را در سطح بالایی از انگیزش‌تکی نگه داریم.

۲۰. در نظر داشته باشیم آنچه را که مراجعان ابراز می‌کنند یا خاطراتی را که به یاد می‌آورند، ممکن است تحت‌تأثیر انتظارات خودشان تحریف شده باشد. صراحت بخشیدن، جزیی کردن و عینی‌سازی تداغی‌های آن‌ها می‌تواند این سوگیری و تحریف را به حداقل برساند.

