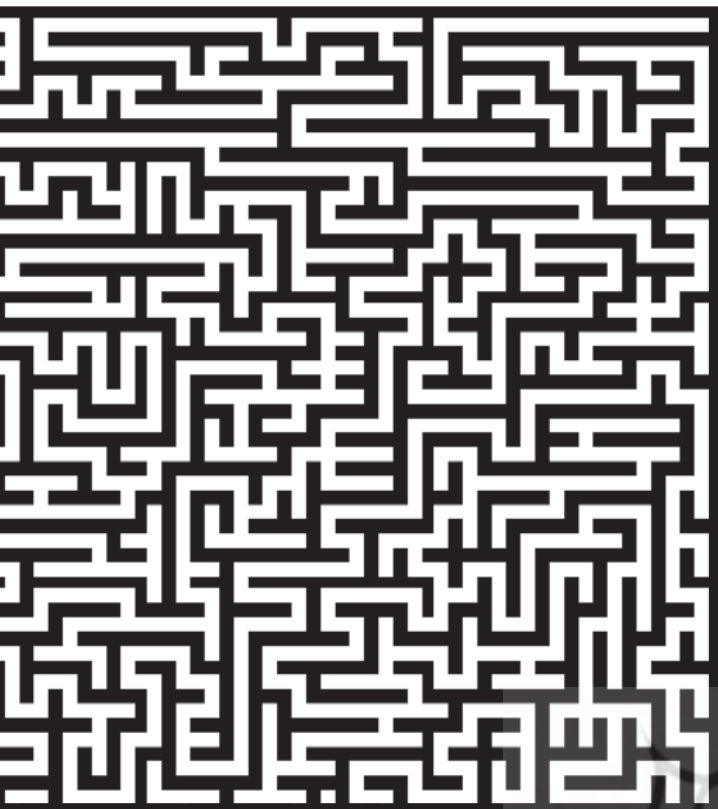




# برقراری

## رابطه برقرار می‌شود اگر ...



مراجع- مشاور مقدم است بر فنون مشاوره‌ای. یک رابطه درمانی مؤثر، با کاربست خلاقانه فنون مشاوره منجر به افزایش آگاهی در مراجعان می‌شود و این آگاهی به مراجعان اجازه می‌دهد تا نحوه تفکر، احساس و رفتارشان را دگرگون سازند.

چند نکته کلیدی که بر اثربخشی درمان تأثیر به‌سزایی دارند:

\* کیفیت رویارویی شخص به شخص در موقعیت درمانی، عامل تسهیل‌کننده‌ای برای تغییر مثبت است.

\* نقش عمده مشاور این است که در مدت زمان درمان، در مقابل مراجعان حضور کامل داشته باشد.

\* درمانگر می‌تواند به بهترین وجه از مراجعان بخواهد که با سرمشق‌گیری از رفتار صحیح در جهت رشد خود گام بردارند.

\* نقش مشاور بیشتر در نگرش‌ها و سبک زندگی او ریشه دارد تا فنونی که به کار می‌برد.

\* به منظور کارکرد بهینه، درمانگر باید رابطه خوبی با مراجعان برقرار کند و در برابر مراجعان تمرکز حواس داشته باشد.

\* آگاهی و بینش ناشی از یک ملاقات حرفه‌ای و صادقانه بین مراجع و درمانگر است.

\* کار اصلی درمان را مراجع انجام می‌دهد؛ وظیفه درمانگر این است که جوی را بیافریند که مراجع شیوه‌های جدید احتمالی را بیازماید.

این نظریات همپوش، معنی بسیار مهمی از رابطه درمانی ارائه می‌کنند. اگر شما در چارچوب درمان‌های رابطه‌محور عمل کنید، نسبت به کاربرد فن صحیح یا تحریک کردن مراجعان به فکر کردن، احساس کردن یا به حالت خاص عمل کردن کمتر دلوپس خواهید شد. البته شما قطعاً شمار وسیعی از فنونی را که به منظور افزایش جنبه‌های تجربی مراجع طراحی شده‌اند، به کار خواهید گرفت.

به عنوان یک درمانگر، چه بسا شما نقشتان را به عنوان یک مشورت‌گر تصور کنید. مراجعان‌تان به شما می‌گویند می‌خواهند در این صورت، شما

### کلیدواژه‌ها: مشاوره، رابطه یاورانه، همدلی، قضاوت

مشاوره یک رابطه است؛ رابطه‌ای که «رابطه یاورانه» تعریف می‌شود. اگر مشاوره یک رابطه یاورانه<sup>۲</sup> است، مشاور باید در شروع مصاحبه اقدام به ایجاد شرایطی کند که نتیجه آن احترام، اعتماد متقابل، آزادی و «ارتباط باز» و تفاهم کلی در مورد محتوای فرایند مشاوره است.

هاکنی و کورمیر<sup>۳</sup> (۱۹۸۸) معتقدند که بخش قابل ملاحظه‌ای از آنچه در جلسه مشاوره صورت می‌گیرد، به کیفیت رابطه بستگی دارد. همین رابطه مشاور- مراجع نه فقط در خدمت ایجاد فرصت حصول به اهداف بزرگ برای مراجع، بلکه در عین حال الگوی بالقوه یک رابطه بین فردی خوب است؛ رابطه‌ای که مراجع می‌تواند از آن برای بهبود کیفیت روابط خود در خارج از محیط درمان استفاده کند. مشاور باید همواره در ذهن داشته باشد که هدف رابطه مشاوره‌ای تا حد ممکن، برآوردن نیازهای مراجع (و نه نیازهای مشاور) است. فرایند مشاوره در چارچوب این رابطه متوجه کمک به مراجع برای قبول مسئولیت مشکل خود و رفع آن است.

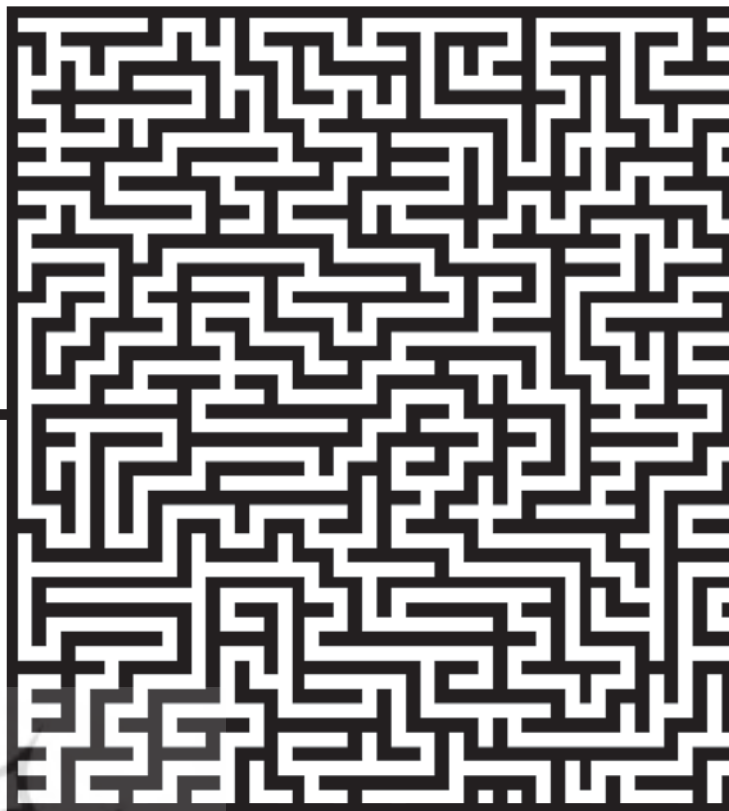
در واقع، هر مشاور در رویکرد شخصی‌اش به مشاوره باید به رابطه مراجع و مشاور اهمیت زیادی بدهد. کیفیت این رویارویی شخص به شخص در موقعیت‌های درمانی محرکی است برای تغییر مثبت نگرش‌های اساسی مشاور نسبت به مراجع و ویژگی‌های شخصی‌اش. از جمله صداقت، پایبندی به اصول اخلاقی و شجاعت اموری هستند که مشاور می‌باید ارائه کند. درمان سفری است که به وسیله مشاور و مراجع آغاز می‌شود؛ سفری که عمیقاً به بررسی دنیا، آن‌طور که به‌وسیله مراجع تجربه و ادراک می‌شود می‌پردازد. اما این نوع جست‌وجو می‌طلبد که درمانگر هم با دنیای پدیداری-شناختی خودش در ارتباط باشد. ارزش رابطه بین مراجع- درمانگر یکی از وجوه مشترک در تمامی رویکردهاست. با وجود این، بعضی از رویکردها نسبت به بعضی دیگر بر نقش رابطه تأکید بیشتری می‌کنند. این موضوع به‌ویژه در مورد رویکردهای وجودگرا، شخص-محور و گشتالت صادق است.

رویکردهای رابطه-محور همگی بر این فرض هستند که کیفیت رابطه

# رابطه

عفت میراحمدیان

کارشناس ارشد روان‌شناسی



درست است! همیشه این مسئله را به خاطر داشته باشید که در یک رابطه مشاوره‌ای، به جای توجه به نیازهای شخصی خود، بر نیازهای مراجعتان تمرکز کنید. دیگر اینکه، موقعیت مشاوره محل مناسبی برای مشاور نیست تا روی مشکلات شخصی خود کار کند بلکه محلی است که مراجع در کانون توجه قرار دارد.

**۲. همدلی:** همدلی به معنی همراه بودن با مراجع است و در نتیجه آن، محیط اطمینان بخشی به وجود می‌آید که در آن مراجع احساس مهم بودن و امنیت می‌کند. در چنین محیطی است که مراجع می‌تواند در مورد خصوصی‌ترین اسرارش، درونی‌ترین احساساتش و چیزهایی که برای او بسیار دردآورند و آن قدر خصوصی هستند که او جرئت بازگو کردنشان را نزد دیگران ندارد، صحبت کند.

**۳. توجه مثبت نامشروط:** توجه مثبت نامشروط شامل پذیرش کامل مراجع بدون قضاوت است. درست به همان صورتی که او هست؛ یعنی با تمام کاستی‌ها و ضعف‌هایش و با تمام خصوصیات مثبت و منفی‌اش. باید برای مراجعتان به عنوان یک فرد ارزش قائل شوید، در مورد رفتارشان داوری و قضاوت نکنید و ارزش‌های خود را به او القا نکنید. در نتیجه او را قادر می‌سازید بدون ترس از انتقاد و قضاوت فرایندهای درونی‌اش را آشکار سازد و کشف کند، به این ترتیب با افزایش آگاهی فردی خود، موجبات رشد خویشتن را نیز فراهم کند.

به‌رغم ظاهر زیبای جملات بالا، توجه مثبت نامشروط همیشه به راحتی قابل دستیابی نیست. اولین مرحله برای دستیابی به این هدف، این است که سعی کنیم جهان را از دید مراجع مشاهده کنیم. با این کار بهتر می‌توان انگیزه‌های مراجع را در رفتارهایش درک کرد و آن رفتارها را پذیرفت. گاهی حتی بدترین رفتارها قابل درک‌اند؛ به شرط آن که اول دنیایی را که مراجع در آن زندگی می‌کرده است، درک کنیم. این نکته را به یاد داشته باشید که در درون هر فردی و پشت چهره هر کسی، شخصی وجود دارد که قابلیت خوب بودن، خلاق بودن و دوست داشتنی بودن را دارد.

به عنوان یک شخص مرجع به آنها کمک کنید تا به شیوه‌هایی دست‌یابند که امکان تحقق یافتن خواسته‌هایشان را افزایش می‌دهند. شما به عنوان یک طرف مشورت، به مراجعتان راهبردهای ویژه‌ای را خواهید آموخت تا در موقعیت‌های متنوعی از زندگی روزمره‌شان آن‌ها را به کار برند. نوع شخصیت شما و ویژگی‌های وجودی‌تان از جمله عوامل حیاتی هستند که بر مراجع تأثیر گذارند و فرایند تغییر را در او سرعت می‌بخشند. ما با الگو قرار دادن رفتار صحیح برای مراجعان خود، آنها را به رشد فرا می‌خوانیم. درمانگری که هم به شکل نظری و هم به شکل عملی دانش گسترده‌ای دارد اما از نظر صفات انسانی همچون دلسوزی، مهربانی، نیت پاک، شرافت، صداقت و حساسیت خلاهایی دارد، به‌سختی می‌تواند تغییرات مهمی در زندگی مراجعان خود به‌وجود آورد. در واقع، درمان یک رابطه عمیق شخصی است. کاربرد فنون مشاوره‌ای بر خورداری از یک بنیان نظری محکم و استخراج فنون مشاوره‌ای و کاربست آنها، کاری اساسی است که البته در غیاب یک رابطه درمانی بی‌معنا می‌شود.

کارل راجرز، سه ویژگی اساسی را برای ایجاد رابطه مشاوره‌ای لازم می‌داند و معتقد است پس از برقراری رابطه مشاوره‌ای، می‌توان مهارت‌های مختلف دیگری را وارد جریان مشاوره کرد.

**۱. همخوانی:** مشاور برای همخوان بودن باید با خویشتن راستین خود در ارتباط بوده و یک فرد تمام و کمال باشد. هر آنچه مربوط به اوست، باید جلوه‌ای از صداقت داشته باشد. هنگامی که مراجعی به دیدن مشاور می‌آید، در واقع، دو نفر همدیگر را ملاقات می‌کنند، و این، یک رابطه رودرو است. برای اینکه مراجع احساس با ارزش بودن کند، طرف مقابل باید به عنوان مشاور و به‌طور همخوان، خودش باشد. اگر چنین اتفاقی بیفتد، رابطه، تقویت خواهد شد و احتمالاً فرایند مشاوره‌ای مؤثرتر خواهد بود. در واقع، مشاور باید همه وجود خودش را وارد جلسه مشاوره کند. مشاور باید با محدودیت‌های خودش وارد میدان شود و تظاهر نکند که چیزی است متفاوت با آنچه هست یا اینکه به اصطلاح، «کارش خیلی

حال، در این لحظه‌های حساس برخورد اولیه، مشاور باید توجه خود را به دانش‌آموز و آمادگی‌اش برای کمک به او (به عنوان مراجع) صادقانه ابراز کند. نکته مهمی که باید به آن توجه داشته باشید، این است که مراجع را به خاطر اینکه با شما تماس برقرار کرده است، تشویق کنید؛ برای مثال به او بگویید: «خیلی خوشحالم از اینکه درباره این موضوع می‌خواهید با من صحبت کنید». بسیاری از دانش‌آموزان درخواست کمک از دیگران را نشانه ضعف خود می‌پندارند و بنابراین در چنین مواقعی به اطمینان‌بخشی و حمایت نیازمندند.

در مورد مدت رابطه مشاوره‌ای می‌توان گفت؛ رابطه مشاوره‌ای ممکن است یک یا چند جلسه طول بکشد. تعداد جلسه‌ها به موارد زیر بستگی دارد:

۱. **ماهیت رابطه:** رابطه رسمی است یا غیررسمی، داوطلبانه است یا غیرداوطلبانه و...

۲. **ماهیت مشکل:** مشکل کوتاه‌مدت است یا درازمدت، یک وضعیت بحرانی است یا مسئله‌ای رشدی، فردی است یا بین فردی و یا پیشگیرانه و...

۳. **موقعیت رابطه:** در چه موقعیتی به مشاوره می‌پردازید؟ کانون دانش‌آموزی، مدرسه، مراکز مشاوره آموزش و پرورش و...

غالباً جلسه‌های اولیه با دو هدف ایجاد رابطه حسنه و شناخت مشکل مراجع شروع می‌شود.

### گام‌های اساسی در مرحله برقراری رابطه

گام اول: شروع رابطه: هدف اصلی مشاور در این مرحله قراردادادن مراجع در یک وضعیت راحت و شناسایی هر چه سریع‌تر مشکلات و نگرانی‌های مراجع است. باید به مراجع بگویید که از ملاقات او بسیار خرسندید. استفاده از عبارتهای «بخشکن<sup>۱</sup>» مانند: «چه کاری می‌توانم برایت انجام دهم؟»، «می‌خواهم بدانم در حال حاضر چه مشکلی داری؟» می‌تواند به متمرکز شدن گفت‌وگو بر دلیل اصلی ملاقات کمک کند.

### به حرف درآوردن مراجع

در شروع هر مصاحبه یا جلسه مشاوره‌ای با بیان جملاتی حاکی از گوش دادن فعال، بهتر از طرح سؤال می‌توانید مراجع را به حرف درآورید. درباره او و مسائلش اطلاعات بیشتری کسب کنید. برای مثال، مادر یکی از دانش‌آموزان به شما مراجعه کرده است:

مادر: شوهرم قبلاً هرگز برای مدت طولانی بیکار نشده بود. بیکاری او روی بچه‌ها تأثیر بدی گذاشته است. به همین دلیل من الان اینجا هستم. مشاور: می‌فهمم، این نوع موقعیت‌ها برای همه ما سخت و دردناک است، بیا باید درباره تأثیر این مسئله روی خانواده‌تان بیشتر صحبت کنیم.

\* در این مثال مشاور حمایت و درک خود را به مراجع نشان می‌دهد و در عین حال، گفت‌وگو را به سمت آثار خاص بیکاری شوهر بر خانواده هدایت می‌کند.

مثالی دیگر در این مورد: مراجع: (بی‌قرار است و از برقراری تماس چشمی اجتناب می‌کند) نمی‌دانم چرا مرا خواسته‌اید، من که کار اشتباهی نکرده‌ام. مشاور: شما ناراحت هستید، چون فکر می‌کنید نباید به اینجا بیایید مگر اینکه کار بدی انجام داده باشید. من از شما خواستم به اینجا بیایید تا شما را بهتر بشناسم و اطلاعاتی درباره کارتان کسب کنم. ظاهراً معلم فیزیک شما احساس می‌کند که شما در کلاس او مشکلی دارید.

\* در اینجا مشاور به شیوه‌ای غیر تهدیدکننده و صادقانه به درخواست مراجع برای توضیح دادن در مورد علت مصاحبه پاسخ می‌دهد. (مادر یکی از دانش‌آموزان) مراجع: نمی‌دانم آیا باید به دیدن شما می‌آمدم یا خیر. من از شکایت کردن خوشم نمی‌آید اما دخترم از معلم ریاضی‌اش ناراحت است. مشاور: خانم (... از اینکه تصمیم گرفتید به دیدن من بیایید، خوشحالم،

دومین مرحله این است که اگر برای هر کسی که با شما صحبت می‌کند به اندازه خودتان ارزش قائل باشید، بهتر قادر خواهید بود فردی پذیرا و به دور از داوری باشید. زمانی که در حال تمرین این کار هستید، متوجه می‌شوید که بسیار مشکل خواهد شد که با مراجع رابطه برقرار کنید و در مورد او داوری نداشته باشید؛ مگر اینکه **اول به طور روشن بدانید که خودتان که هستید و ارزش‌هایتان کدام‌اند.** اگر مشاور تضادی را که در ارزش‌هایش وجود دارد برطرف نکند، این خطر وجود دارد که سردرگمی خودش مانع از آن شود که بتواند بر سردرگمی مراجع تمرکز کند و ممکن است به گونه‌ای ناخواسته به جای پرداختن به حل تضادهای مراجع وقت جلسات مشاوره را صرف حل تضادهای خودش کند! برای دستیابی به درک بهتری از ارزش‌های خود، باید آنها را بشناسیم، مورد بررسی و دقت قرار دهیم و منشأ آنها را کشف کنیم.

### عوامل مؤثر در مرحله برقراری رابطه

اکنون شرایط و گام‌های لازم برای ایجاد فضای همدلانه‌ای را که در آن مراجع بتواند به بررسی خود بپردازد و به خود آگاهی برسد، بررسی می‌کنیم. در برقراری رابطه پنج گام اساسی وجود دارد که پیش از پرداختن به آنها، به بررسی شرایط و عواملی که در این مرحله تأثیرگذارند، می‌پردازیم. البته ممکن است این شرایط برای شما واضح و بدیهی به نظر برسند؛ با این حال اگر مورد بررسی آگاهانه قرار نگیرند، می‌توانند در رابطه یاورانه اشکال ایجاد کنند.

**برخورد اولیه:** اصطلاح مصاحبه اغلب برای توصیف یک یا دو جلسه اولیه مشاوره به کار برده می‌شود؛ زیرا هدف اصلی این جلسات اولیه، معمولاً جمع‌آوری اطلاعات است. برای بسیاری از افراد، واژه مصاحبه دلالت‌های ضمنی تهدیدکننده‌ای دارد. همه ما مصاحبه‌های شغلی و مدرسه‌ای را که بیشتر شبیه بازجویی بودند، به خاطر می‌آوریم. خواه مصاحبه توسط مشاور شروع شود، خواه توسط مراجع یا فرد سوم، مراجع اغلب در مورد پذیرفته شدن و بیان مسائل نامناسب، اضطراب و دلهره دارد. به هر حال، برای توصیف برخوردهایی که طی آنها افراد برای اولین بار یکدیگر را ملاقات می‌کنند، و اطلاعاتی درباره هم به دست می‌آورند، از اصطلاح مصاحبه استفاده می‌کنیم. در صورت پیشرفت رابطه مشاوره‌ای، ملاقات‌های بعدی را جلسه‌های مشاوره‌ای می‌توان نامید. مصاحبه‌های اولیه برای هر دو طرف یک دوره آزمایش است: مشاور از خود می‌پرسد که آیا می‌تواند به طور مؤثر با مراجع کار کند و مراجع نیز در این فکر است که آیا می‌تواند به مشاور اعتماد کند و نگرانی‌ها و مسائل واقعی خود را برای او فاش سازد. یک جنبه مهم مصاحبه اولیه، روشن‌سازی انتظارات طرفین از همدیگر و از فرایند مشاوره است.

گرچه مسئولیت بعدها به طور فزاینده‌ای متوجه مراجع می‌شود، در مرحله «برقراری رابطه» مسئولیت فرایند مشاوره عمدتاً بر عهده مشاور است. از جمله فنونی که مشاور در این مرحله به کار می‌گیرد، فنون رفع تنش و ایجاد «ارتباط باز» است. نگرش مشاور و ارتباط کلامی او هر دو برای ایجاد یک رابطه مطلوب مهم‌اند. در مورد دوم، تمام مهارت‌های ارتباطی مشاور دخیل‌اند. از جمله این مهارت‌ها گوش دادن، درک کردن و احساس کردن توأم با توجه است. بنا به توصیف ایگن (۱۹۸۲) هدف مشاور در این مرحله، توجه به «چگونگی قرار گرفتن در برابر مراجع از نظر فیزیکی و روانی» است. هنگامی که دانش‌آموزی به شما به عنوان مشاور مدرسه مراجعه می‌کند، باید خیلی سریع حقیقت را ارزیابی، و واقعیت‌ها و اولویت‌های هر موقعیت خاص را مشخص کنید:

آیا این یک شرایط بحرانی است؟ آیا می‌توانم برنامه کاری را دوباره تنظیم کنم؟ آیا این دانش‌آموز می‌تواند منتظر بماند تا بعد او را ببینم؟ در هر

فکر می‌کنید علت اینکه دخترتان با معلم ریاضی‌اش دچار مشکل شده است، چیست؟

\* در این مورد مشاور به مراجع اطمینان می‌دهد که کارش درست است و در عین حال از او می‌خواهد که اطلاعات بیشتری دربارهٔ مسئله به او دهند. به جملات و رهنمودهایی مانند جمله‌های به کار رفته در مثال‌های بالا که به شیوه‌ای غیر تهدیدکننده، باز و مستقیم اطلاعاتی را بیرون می‌کشند، جملات «یخ‌شکن» گفته می‌شود. هدف این عبارات حفظ و تداوم جریان گفت‌وگو بدون قضاوت، با فرد مقابل است. شکل‌های دیگر این نوع هدایت کردن شامل استفاده از عبارتهایی مانند: «بیشتر توضیح بده»، «به نظر می‌رسد که...»، «این موضوع واقعاً جالب به نظر می‌رسد»، است. همچنین استفاده از جملات کلامی کوتاه، تکان دادن سر، لبخند زدن و دست زدن به شانهٔ مراجع (در زمان و موقعیت مناسب) نیز می‌تواند به تداوم ارتباط کمک کند.

برای ایجاد یک رابطهٔ یاورانه مؤثر، مشاور باید حمایت‌کننده و مشوق باشد. با این حال، اگر او نتواند بین اطمینان دادن و حمایت و تشویق تمایز قائل شود، ممکن است باعث شود مراجع به جای روبه‌رو شدن با مشکلاتش از آنها اجتناب کند. اگر به مراجع اطمینان خاطر دهید، در واقع مشروعیت و واقعی بودن مسائل و نگرانی‌های او را انکار کرده و به نوعی ارزش‌ها و قضاوت‌های شخصی خود را به وی تحمیل می‌کنید، حتی اگر هدفتان کمک به مراجع باشد، که البته هدف خوبی است. سؤال‌هایی که می‌توانید از مراجع پرسید، بسیار متنوع‌اند، این سؤال‌ها ممکن است به صورت زیر باشند:

A- بازپاسخ: (دربارهٔ این موضوع چه می‌توانی بگویی؟)

B- بسته پاسخ: (آیا به او جواب دادید؟)

C- کاوشگرانه: (آیا می‌توانی بگویی وقتی احساس نگرانی می‌کنی، چه

چیزی به ذهنت خطور می‌کند؟)

D- انعکاسی: (می‌خواهی بگویی می‌ترسی اگر با او مخالفت کنی عصبانی شود؟)

هر وقت احساس کنید که سؤال کردن می‌تواند به بهبود فرایند ارتباط کمک کند، می‌توانید از مراجع سؤال کنید. اما بهتر است این سؤال‌ها به صورت غیرمستقیم و باز مطرح شوند. سعی کنید کمتر سؤال کنید و بیشتر بر اظهارهای حاکی از گوش دادن فعال متمرکز شوید.

**تمرین:** با دو نفر دیگر از همکارانتان که تمایل به همکاری دارند، یک گروه ۳ نفره تشکیل دهید و به صورت گردشی به ایفای نقش مشاور، مراجع و ناظر بپردازید. فردی که نقش مراجع را بازی می‌کند، باید رازی را تصور کند که اضطراب‌زاست و می‌داند برای بهره‌مندی از مزایای رابطهٔ مشاوره‌ای، باید آن را فاش کند. مشاور باید فضای امن و همدلانه‌ای فراهم سازد تا مراجع بتواند در آن مسائل خود را افشا سازد. پس از ۲۰ دقیقه تمرین، اعضای گروه باید بررسی کنند که کدام رفتارهای کلامی و غیرکلامی مشاور مؤثر و کدام غیرمؤثر بوده است.

### گام دوم: روشن‌سازی شکل مطرح شده

مراجع برای آشکار ساختن نگرانی و مشکل اصلی خود، به زمان و شکیبایی نیاز دارد. به‌طور معمول، بیشتر مردم پیش از کسب اعتماد لازم برای فاش کردن مشکل اصلی خود، با بیان مسائل سطحی و ظاهری، مشاور را آزمایش می‌کنند. این مسئله به‌خصوص در مورد مراجعان شما، که اغلب دانش‌آموزند و از مطرح کردن مشکلاتشان با اولیا و هیئت مدیره مدرسه می‌ترسند، بسیار حائز اهمیت است. برای اینکه مسائل سطحی، شما را از توجه به موضوع اصلی دور نکنند، باید فعالانه به حرف‌های مراجع گوش کنید و با دقت به او پاسخ دهید. ممکن است مراجع مشکلات متفاوتی را مطرح



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

کار اصلی درمان را مراجع انجام می‌دهد؛ وظیفه درمانگر این است که جوی را بیافریند که مراجع شیوه‌های جدید احتمالی را بیازماید

کند. در این موارد مشاور با استفاده از فنون گوش دادن فعال، می‌تواند به مراجع کمک کند تا مشکلات خود را اولویت‌بندی کند. مثال‌های زیر بیانگر دو رویکرد متفاوت به اظهارنظرهای یک مراجع است که مشکلات زیادی را مطرح می‌کند:

**مثال ۱:** مراجع: پدر و مادرم از هم جدا شده‌اند و من با پدرم زندگی می‌کنم. خانواده پدرم اجازه نمی‌دهند که من مادرم رو ببینم، فکر می‌کنم که همه مشکلات مادر و پدرم به خاطر منه.

مشاور: این خیلی سخته و شاید باعث شده که تو درباره رابطه خودت با مادرت احساس گناه کنی.

مراجع: بله، احساس می‌کنم هر روز شرایط داره بدتر می‌شه، دیگه نمی‌تونم روی درسم تمرکز کنم. فکر نمی‌کنم اصلاً بتونم سر جلسه امتحان این هفته تاریخ بشینم.

مشاور: بیا درباره روش‌های مختلفی که می‌تونی روی درست تمرکز کنی، صحبت کنیم.

## مثال ۲:

مراجع: ما مشکل خانوادگی داریم، پدر و مادرم از هم جدا شده‌اند و من با پدرم زندگی می‌کنم. خانواده پدرم اجازه نمی‌دن که من مادرم رو ببینم. فکر می‌کنم که همه مشکلات مادر و پدرم به خاطر منه.

مشاور: به نظر می‌رسه از این که خانواده پدرت این همه روی پدرت کنترل دارن، ناراحت و نگرانی.

مراجع: بله، فکر می‌کنم که اونها واقعاً اون رو کنترل می‌کنند. اونها نه تنها پدرم کنترل می‌کنند بلکه رابطه احساسی بین من و مادرم رو هم کنترل و محدود می‌کنن.

مشاور: اینکه آدم بین دو رابطه احساسی گیر کنه و پدرش هم نتونه ازش حمایت کنه، خیلی ناراحت‌کننده است.

مراجع: بله، فکر می‌کنم اون (پدرم)

بیشتر از والدینش باید هوای منو داشته باشه؛ ناسلامتی پدر منه.

اون باید در مورد من تصمیم

بگیره، نه اینکه والدینش برای اون تصمیم بگیرن. آخه اون خودش دیگه یک مرده و باید خودش تصمیم بگیره...

مشاور: به نظر می‌اد تو نگران آینده خودت هستی، اینکه این روند تصمیم‌گیری خانواده پدرت برای اون به تو هم منتقل بشه و اونها بخوان در آینده برای تو هم تصمیم بگیرن.

مراجع: راستش مشکل اصلی همینه.

\* در مثال ۲ مشاور توانسته است مشکل اصلی را شناسایی کند و مسائل سطحی او را از موضوع اصلی منحرف نکرده است. بنابراین، وقت گذاشتن برای شناسایی مشکل اصلی مراجع بهتر از شتاب کردن در حل مشکل است. تجربه نشان داده است 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 اینکه مراجع برای حل مشکل نیروی کافی صرف کند، باید احساس کند دست کم مسئول بخشی از مشکل است.

## گام سوم، تعیین ساختار جلسات

پس از آنکه مشکل مراجع مشخص شد و ضرورت حل و فصل آن مورد تأیید قرار گرفت. به عنوان مشاور باید تصمیم بگیرید که آیا قادر به حل این قبیل مشکلات هستید یا خیر. اگر احساس کردید که قادر به کمک نیستید، می‌توانید با ارجاع<sup>۱۱</sup> دادن مراجع به یک متخصص دیگر، به او کمک کنید تا از فرد دیگری کمک بگیرد.

ارجاع به موقع و زود هنگام در رابطه با یاورانه بسیار مهم است. چون معمولاً مدتی طول می‌کشد تا ارجاع به نتیجه برسد. ممکن است قبل از رسیدن موعد مقرر ارجاع، یک دوره انتظار پیش آید. در این دوره انتظار مشاور باید رابطه دوم و حمایت‌کننده خود را با مراجع حفظ کند. ممکن است مراجع حاضر به پذیرش ارجاع نباشد، در این صورت وظیفه مشاور آن است که مراجع را برای پذیرش ارجاع آماده کند. برای مثال دانش‌آموزی به شما مراجعه کرده است و مشکلات حاد خانوادگی دارد. شما او را برای کمک حرفه‌ای به یک مشاور متخصص ارجاع داده‌اید اما خانواده وی از دریافت این نوع کمک‌ها امتناع می‌کنند. می‌توانید جلسات فردی خود را با دانش‌آموز ادامه دهید و در اولین فرصت، والدین او را جهت یک جلسه به دفتر مشاوره خود در مدرسه دعوت کنید. در جلسه یادشده آنها را با کمک‌های حرفه‌ای آشنا سازید و لزوم دریافت این کمک‌ها را برایشان توضیح دهید. شما می‌توانید نتایج و تأثیر پیگیری مشاوره حرفه‌ای را بر وضعیت فرزندانشان، خصوصاً فرزندی که دانش‌آموز شماست، برای والدین روشن کنید.

## گام چهارم: بررسی همه‌جانبه و عمیق مشکلات

در این مرحله، مشاور با استفاده از الگوی ارتباطی گوش دادن فعال به مراجع کمک می‌کند تا جنبه‌های مختلف مشکلات خود و پیامدهای آن را مورد بررسی قرار دهد. البته در طول فرایند مشاوره، مشکلات جدیدی ظاهر می‌شوند. در اینجا هم باز آگاهی از اینکه «مشکل چیست، چه کسی مسئول مشکل است و مراجع تا چه حد قادر به حل مشکل است»، بسیار اهمیت دارد. در بیشتر موارد، مشکل مراجع بخشی از نظامی است که او در آن زندگی می‌کند، برای مثال دانش‌آموزی که به شما مراجعه کرده است، در یک خانواده پر آسیب زندگی می‌کند (والدین معتاد، فرزند طلاق و...) در چنین مواردی ممکن است او احساس ناکامی، ناامیدی و درماندگی زیادی کند. با این حال، همان اصولی که در سایر موقعیت‌های مشکل‌زا صادق است، در این گونه موارد نیز صدق می‌کند، یعنی تلاش برای جمع‌آوری اطلاعات بیشتر در مورد مراجع، سیستم، امکان تغییر و انتخاب‌های موجود. در طول این مرحله از مشاوره، تا



آنجا که می‌توانید باید درباره فرایندهای فکری، احساس‌ها و رفتارهای مراجع هم درون رابطه یاروانه و هم در خارج از این رابطه، اطلاعات بیشتری به دست آورید. همچنین با ارزش‌ها، باورها، نگرش‌ها، راهبردهای مقابله‌ای دفاعی، روابط بین فردی، امیدها و آرزوها و جاه‌طلبی‌های مراجع بیشتر آشنا شوید. در این مرحله، مراجع را تشویق کنید تا افکار و احساس‌های خود را بدون ترس از قضاوت یا تنبیه‌ی ابراز کند. شما در همه حال باید ایجاد اعتماد، صداقت و همدلی را تشویق کنید تا فضای امنی ایجاد شود که مراجع بتواند آزادانه خودآگاهی خود را مورد بررسی و کاوش قرار دهد.

مثال: مشاور: پس خیلی وقته که احساس می‌کنی نمی‌تونی کارهای خودت رو انجام بدی؟

مراجع: مادر و خواهر بزرگم همیشه همه کارهای منو انجام می‌دن.

مشاور: و این باعث می‌شه که تو احساس کنی که...

مراجع: بی‌عرضه‌ام... اونها حتی شب‌ها تکالیف من، کیفم و وسایل فردای مدرسه منو هم چک می‌کنن. می‌دونید، خواهر بزرگم بلافاصله بعد از دبیرستان ازدواج کرد و هیچ وقت هم نرفت دانشگاه. اون دانش‌آموز خیلی باهوشی بود ولی حالا یک بیوه زنه و با یک بچه برگشته خونه ما...

مشاور: به نظر میاد که مادر و خواهرت می‌خوان هرچی رو که خودتون نتونستن به دست بیارن، تو به دست بیاری.

مراجع: اونها همیشه همین‌رو می‌گن. واسه همین که دانشگاه رفتن من براشون خیلی مهمه.

مشاور: برای شما هم مهمه؟

مراجع: نمی‌دونم. من هیچ وقت در مورد اینکه چه چیزی برام مهمه فکر نکردم. من می‌خوام مادرم ناراحت بشه، مادرم خیلی زود می‌زنه زیرگریه.

مشاور: پدرتون چطور؟

مراجع: اوه، هرچی مادرم بخواد، پدرم هم همون رو می‌خواد. اون در هیچ موردی دخالت نمی‌کنه و هیچی نمی‌گه.

مشاور: من توی حرف‌های تو نوعی خشم احساس می‌کنم.

مراجع: من فقط فکر می‌کنم که ای کاش بعضی وقت‌ها بابا طرف منو می‌گرفت و اینقدر تو جناح مامان نبود.

در این مثال، مشاور تا جایی که توانست درباره زمینه خانوادگی مراجع و همه جنبه‌های احساس بی‌کفایتی او اطلاعات بیشتری به دست آورد. این نوع بررسی عمیق قبل از تعیین هدف‌ها ضروری است. بررسی همه‌جانبه، فرایند مداومی است که در سرتاسر رابطه یاروانه ادامه پیدا می‌کند. برای

بسیاری از مشاوران، این گام یکی از دشوارترین و هیجان‌انگیزترین گام‌های برقراری رابطه یاروانه است. در حقیقت، بسیاری از روابط در این مرحله به پایان می‌رسند؛ زیرا خود عمل کاوش و بررسی متقابل، شفابخش و مفید است؛ زیرا به دیدگاه‌های جدیدی منتهی می‌شود که به احساس‌ها، افکار و رفتارهای تازه می‌انجامند.

گام پنجم: تعیین هدف‌های احتمالی: پس از آنکه مشکل به طور کامل بررسی و روشن شد، مشاور و مراجع می‌توانند به‌طور مشخص هدف‌های رابطه یاروانه را تعیین کنند. با توجه به سبک طرفین رابطه یاروانه و شرایط خاص بافت درمان، می‌توان این گام را به صورت نظام‌دار یا غیررسمی انجام داد. مهم این است که مشاور و

مراجع در مورد هدف‌های تعیین شده و متناسب بودن آنها با شرایط درمان، توافق داشته باشند. اگر تعیین هدف صرفاً

براساس نیازهای مشاور انجام پذیرد، به یقین هیچ کمکی به مراجع نخواهد کرد. همچنین، اگر بین هدف‌های تعیین شده و شرایط بافت درمان، تضاد وجود داشته باشد، مشاور و مراجع باید این

تعارض را مورد بررسی قرار دهند و راهکار

مناسب برای حل آن را پیدا کنند.

مشاور و مراجع باید بین هدف‌های فوری<sup>۱۲</sup> و بلندمدت<sup>۱۳</sup> و هدف‌های اختصاصی و فراگیر تمایز قائل شوند.

برای مثال، دانش‌آموزی که به خاطر ناتوانی احتمالی در گذراندن یک درس خاص به مشاور ارجاع داده شده است، ممکن است مشکلات خانوادگی نیز داشته باشد. بنابراین، مشاور و مراجع می‌توانند پیش از پرداختن به هدف فراگیر و بلندمدت حل مشکلات خانوادگی به‌طور اختصاصی‌تر، روی کسب موفقیت در درس خاص و ادامه تحصیل در مدرسه، تمرکز کنند. بنابراین، مشاور و مراجع باید به کمک یکدیگر مشخص کنند که با توجه به ماهیت و شرایط رابطه یاروانه، کدام هدف قابل وصول و عملی است.

زمانی که مشاور و مراجع چند هدف مختلف را صورت‌بندی می‌کنند، باید مشخص کنند که کدام هدف مقدم است و این اولویت چه مدت طول می‌کشد. گاهی اولویت‌بندی اهداف براساس یک توالی منطقی صورت می‌گیرد ولی در مواقع دیگر، مشاور و مراجع به‌طور اختیاری در مورد تقدم یا تأخر هدف تصمیم می‌گیرند. نکته مهم این است که مشاور و مراجع بدانند رابطه بین آنها به چه منظوری ایجاد شده و هدف‌های آنان چیست.

#### پی‌نوشت

۱. Relationship establishment
۲. Helping relationship
۳. Hackney and cormier
۴. congruence
۵. Empathy
۶. Unconditional positive regard
۷. Non- judgemental
۸. Egan
۹. Ice breakers
۱۰. active
۱۱. referral
۱۲. Immediate
۱۳. long-rang
۱۴. specific

#### منابع

۱. کوری، جوالد؛ هنر مشاوره تلفیقی. مترجمان: احمد اعتمادی و ژانت هاشمی آذر؛ تهران، انتشارات فراوان، ۱۳۸۵.
۲. گلدارد، دیوید، مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره. آموزش و کاربرد مهارت‌های خود در مشاوره فردی. مترجم: سیمین حسینیان، تهران، انتشارات کمال تربیت، ۱۳۸۶.
۳. گیسبون، رابرت و میشل، ماریان؛ مبانی مشاوره و راهنمایی، مترجم باقر ثنائی، تهران، مؤسسه انتشارات بعثت، ۱۳۷۶.
۴. اوکان، باربارا. اف؛ تکنیک‌های مصاحبه و مشاوره. مترجم: شهرام محمدخانی. تهران، انتشارات طلوع دانش، ۱۳۸۶.

