

## فنون کاربردی مشاوره

سمیه السادات موسوی\*

### چکیده

یکی از مسائل مهم و ضروری برای مشاوران، آگاهی از فنون گوناگون مشاوره و یادگیری آنها می‌باشد. تنوع مشکلات و روحیات مراجعان به قدری است که مشاور هرچه با فنون بیشتری آشنا باشد و تجربه افزون‌تری در به کارگیری آنها کسب کند، باز هم از یادگیری فنون جدید بی‌نیاز نخواهد بود.

مقاله حاضر سعی بر آن دارد تا با گردآوری برخی از مؤثرترین فنون مشاوره، در معرفی و شناساندن آنها گامی کوچک بردارد. از این رو، برای دست‌یابی به این هدف، از روش توصیفی برای ارائه مطالب بهره‌جسته است. پس از بررسی‌ها، حدود چهارده فن در زمینه ارتباطات مشاوره‌ای و مصاحبه‌های مشاوره‌ای، گردآوری شد که می‌توانند در انجام هرچه بهتر گفت‌وگوها به کمک مشاوران بیایند.

کلیدواژه‌ها: مشاور، مراجع، فن.

## مقدمه

می‌باشند و آشنا شدن هرچه بیشتر با فنون مختلف مشاوره، آنها را در این مسیر و در برخورد مناسب با رفتارهای گوناگون مراجعان توانا تر می‌سازد.

در این مقاله حتی الامکان سعی بر آن بوده به جای استفاده از مثال‌های مطرح شده در کتاب‌های روان‌شناسی، که اغلب مصادیقی از مشکلات مراجعان غربی است، از نمونه‌هایی متناسب با فرهنگ دینی و اسلامی استفاده شود تا با مخاطبان این مقاله و مواردی که با آن مواجه هستند هماهنگی بیشتری داشته و درک بهتری از فنون را ایجاد کند. پس بنا بر آنچه بیان شد، مقاله حاضر، در پی پاسخ‌گویی به این سؤال اصلی است که چه فنونی در گفت‌وگوهای مشاوره‌ای کاربرد بیشتر و مؤثرتری دارند؟ پیش از آن، به این پرسش می‌رسیم که این فنون مربوط به کدام یک از ارکان مشاوره می‌باشند؟ در پاسخ، چهارده مورد از فنونی که به نظر می‌رسد کاربرد بیشتری داشته باشند به طور اجمال معرفی شده است. این فنون با توجه به دو رکن اصلی مشاوره، یعنی برقراری ارتباط با مراجع و مصاحبه با مراجع، به دو دسته اصلی تقسیم می‌شوند: ۱. فنون مربوط به ارتباطات مشاوره‌ای؛ ۲. فنون مربوط به مصاحبه‌های مشاوره‌ای.

شاید برخی معنای مشاوره را به طور کلی دریافت راهنمایی و مشورت بدانند، ولی در تعریف فنی مشاوره باید گفت: «یک رابطه حرفه‌ای و یاورانه (یعنی با قصد یاری‌گری) است که به صورت چهره به چهره بین مشاور و مراجع که نیازمند کمک می‌باشد برقرار می‌شود و هدف آن، یاد دادن راه رسیدن به اهداف انتخاب‌شده فردی از طریق انتخاب راه‌های سنجیده و بامعنای فردی، و حل مشکلات هیجانی و میان فردی می‌باشد.»<sup>(۱)</sup> بنابراین، مشاوره به منظور ارائه راه‌حل به مددجو نیست، بلکه کمک می‌کند تا او خود، راه‌حل مناسب را بیابد. به عبارت دیگر،

کارشناسان و صاحب‌نظران معتقدند: مسائلی که بشر امروزی در زندگی خود با آن مواجه است در مقایسه با مشکلات انسان‌های ادوار گذشته، هم از نظر کمیت و هم کیفیت در سطح بالاتری قرار دارند؛ به گونه‌ای که امروزه افراد زیادی زیر فشار آنها، دچار ناراحتی‌های مختلف روحی و جسمی می‌شوند. یکی از مؤثرترین راه‌هایی که می‌تواند در این شرایط به انسان‌ها کمک کند «مراجعه به مشاور» است. هر قدر مشاور، دارای تخصص بوده و آشنایی کافی با فنون مشاوره داشته باشد، بهتر و بیشتر می‌تواند مراجع را در تحمل سختی‌ها، کنترل هیجان‌ها و مدیریت احساسات و کشف راه‌حل مشکلات یاری رساند. بنابراین، بر هر کسی که در مسیر مشاوره قدم می‌گذارد لازم است نسبت به فنون مختلف آن تسلط یافته و توانایی خود را در این زمینه به حد مطلوب برساند.

به طور عموم، در کتاب‌های مربوط به مشاوره، اموری به عنوان فنون این کار - البته به صورت بحثی فرعی و در ضمن مطالب دیگر - معرفی می‌شوند و کتاب‌های معدودی به بررسی فنون مشاوره پرداخته‌اند که از جمله آنها می‌توان به کتاب **یکصد فن مشاوره از دواج و خانواده درمانی** اثر کنث دیویس و کتاب آشنایی با اصول و فنون مشاوره اثر سید احمد رهنمایی اشاره کرد. به همین سبب، مقاله حاضر سعی دارد تا با تمرکز بر فنون، و صرف نظر از دیدگاه‌ها و نظریاتی که منشأ آنها می‌باشند، مجموعه‌ای از روش‌های مؤثر و کاربردی را که حاصل تجربه چند روان‌شناس داخلی و خارجی است گزینش و به صورت مدون در اختیار خواننده قرار دهد.

ضرورت این بحث بدان سبب است که قشرهای مختلف مشاوران، اعم از روحانیان و مشاوران رسمی برای ارائه هرچه بهتر و بهره‌گیری مناسب‌تر از علوم خود برای کمک به مردم، نیازمند به کارگیری روش‌های مؤثر

گویا مشکل، متعلق به خود اوست. درک همدلانه به طور کامل غیرممکن است و خوشبختانه ضرورتی هم ندارد؛ ولی همین که مشاور می‌خواهد و علاقه‌مند است که مراجع را درک کند، گام مهمی در جریان درمان به شمار می‌آید و موجب پیشرفت درمان می‌شود. برای آنکه مشاور بتواند مراجع خود را به خوبی درک کند باید توجهش را به دنیای پدیده‌ای مراجع معطوف دارد. به عبارت دیگر، مشاور نه تنها به گفته‌های مراجع گوش فرا می‌دهد، بلکه در دنیای خصوصی و درونی او غوطه‌ور می‌شود و مسائل را از دیدگاه مراجع می‌نگرد.<sup>(۳)</sup> مثلاً، جوانی که هنگام تحقیر شدن توسط والدینش، با آنها با گستاخی رفتار می‌کند و از این وضع ناراحت است، برای رفع مشکلش نزد مشاور می‌رود. در اینجا مشاور، پیش از هر پند و موعظه‌ای مبنی بر گوشزد کردن جایگاه پدر و مادر و اینکه او باید تحمل داشته باشد و مسائلی از این قبیل، باید با او همدلی کرده و جملاتی به این مضمون به کار برد: «حتماً خیلی احساس بدی پیدا می‌کنی وقتی هر روز مجبوری طعنه‌هایی را تحمل کنی که سزاوارش نیستی، آن هم از طرف کسانی که انتظار حمایت و محبت از آنها داری.» با گفتن این‌گونه جملات، مراجع اطمینان پیدا می‌کند که مشاورش طرفدار اوست و نیازی ندارد دایم برای مشاور اثبات کند که در این جریان تنها او مقصر نیست. بدین ترتیب، می‌توان اعتماد او را جلب کرد و انتظار داشت که به سخنان مشاور گوش دهد. در ادامه، مشاور می‌تواند با طی مراحل فنی مشاوره از قبیل تکمیل اطلاعات، جست‌وجوی ارزش‌های زندگی مراجع و الایش یا کمک به جایگزین کردن راه‌حل‌های بهتر، وی را در تغییر نوع روابطش با والدین و کنترل خشم کمک کند.

#### ۱-۲. تمرکز بر نقاط قوت

مشاور در انعکاس دادن جنبه‌های سالم عملکرد مراجعان

هدف، توانمندسازی مراجع برای حل مشکلاتش می‌باشد. «فن» نیز در لغت به معنای راه و روش و طریق و هنر است<sup>(۲)</sup> و به شیوه اجرای امور طبق قوانین و قواعد اطلاق می‌گردد. مراد از فن در این مقاله، مجموعه قوانین نظری و عملی شیوه‌های انجام مشاوره به طور موفقیت‌آمیز می‌باشد.

پیش از شروع بحث باید متذکر شد، فنونی که در این مقاله معرفی می‌گردد از آنجا که جزو فنون کاربردی مشاوره به شمار می‌روند، می‌توانند در تمامی گفت‌وگوهایی که به منظور یاری‌گری انجام می‌شود به کار آیند؛ مثل گفت‌وگوهایی که طلباب و روحانیان با افراد مختلف برای رفع مشکلات آنها دارند. بنابراین، خوانندگان گرامی نباید تصور کنند که این فنون، مخصوص اتاق‌های مشاوره است، بلکه با تطبیق آنها با شرایط و نوع مخاطبانی که دارند، می‌توانند در جهت ارتقای سطح کیفی گفت‌وگوهای خود از آنها بهره‌گیرند.

#### ۱. فنون مربوط به ارتباطات مشاوره‌ای

منظور از این عنوان، فنونی است که به مشاور برای برقراری هرچه بهتر رابطه با مراجع خود کمک می‌کند. یک مشاور زمانی می‌تواند به مراجع خود یاری رساند که بتواند اعتماد او را جلب کرده و رابطه خوبی با او برقرار نماید. دانستن روش‌ها و فنونی که مشاور را هرچه بهتر و سریع‌تر به این رابطه برساند جزو مهارت‌های مشاور محسوب می‌شود.

#### ۱-۱. همدلی با مراجع

این فن از اساسی‌ترین و مهم‌ترین فنون در مشاوره می‌باشد. منظور از همدلی آن است که مشاور، جهان را از نقطه‌نظر مددجو درک کند و فهم و ادراکی را که نسبت به دنیای درونی او پیدا کرده است با وی در میان گذارد. مشاور باید چنان با دنیای درون مراجع مرتبط شود که

نقش فعالی دارد. افراد دچار مشکل، ممکن است قادر به دیدن جنبه‌های مثبتشان نباشند. آنها ممکن است نیاز داشته باشند به مشاور تکیه کنند تا بتوانند با دیگران ارتباط و همدلی برقرار کنند، سازوکارهای مقابله‌ای را تصریح کنند یا مشخص سازند، عملکرد سالم را یاد گیرند و الگو قرار دهند.<sup>(۴)</sup> مشاور می‌تواند با بیان و تأکید بر نقاط قوت مراجع، اعتماد به نفس او را بالا ببرد و در تغییر نگرش نسبت به خود و زندگی گام مؤثری بردارد.

### ۱-۳. تفسیر

تعبیر و تفسیر درست پیام‌های کلامی و غیرکلامی و نشانه‌هایی که مشاور و مددجو، به طور مدام در طی جلسه درمانی برای یکدیگر ارسال می‌دارند بسیار مهم است. مشاور می‌تواند با یاری گرفتن از این فن، امکان کامل‌تر یا روشن‌تر شدن ظن‌ها و فرضیه‌ها را فراهم سازد. مشاور می‌کوشد با استفاده از شیوه تفسیرکردن، دلایل اصلی رفتار مددجو را روشن سازد.

ممکن است پیام‌های غیرکلامی مددجو و درمانگر به شیوه‌های مختلف و شناخته‌شده ارسال شوند. بعضی از این شیوه‌ها عبارتند از: وضع اندامی، حرکت بدنی، وضعیت بدنی، حالت چهره، لبخند زدن، اخم کردن، ابروها را بالا انداختن، گاز گرفتن لب‌ها، کمتر یا بیشتر حرکت دادن بدن، ژست‌ها، اداها و اطوارها یا حرکات بیانگر، کیفیت صدا (تن، ارتفاع، میزان)، استفاده از دست‌ها، حرکت دادن ران‌ها و پاها، تماس چشمی و حرکات بیانگر ابروها. حذف بعضی از جملات یا کلمات، و میزان انرژی بدنی مشاهده‌شده نیز نشانه‌های دیگری هستند که از طریق فرایند ارتباط، انتقال داده می‌شوند. حتی میزان فاصله و نحوه برخورد مددجو با مشاور می‌تواند بیانگر اعتماد یا عدم اعتماد مددجو به مشاور باشد. یکی از وظایف مهم مشاور آن است که به

عنوان یک مشاهده‌گر هشیار عمل کند و نسبت به نشانه‌های غیرکلامی مربوط به اعمال و رفتار مددجو، توجه کامل نشان دهد و نیز نسبت به پیام‌های غیرکلامی خود که برای وی ارسال می‌دارد آگاهی داشته باشد. هر یک از ما می‌توانیم نشانه‌های غیرکلامی، مثل حیرت و سرگشتگی، ترس، خشم، شادی، فرسودگی، شک، اجتناب، طرد شدن و خجالت را به وسیله بسیاری از پیام‌های بدنی متفاوت، انتقال دهیم. هرچند تعبیر و تفسیر معانی مربوط به نشانه‌های غیرکلامی به هیچ عنوان نمی‌تواند کامل باشد، اما توجه به این نشانه‌ها و نیز توجه به کلماتی که همراه با این نشانه‌ها بیان می‌شوند به میزان زیادی می‌تواند مشاور را در فهم و درک بهتر پیام‌های عاطفی و شناختی مددجو، یاری دهند.<sup>(۵)</sup>

اما در رابطه با تفسیر پیام‌های کلامی، که به آن «وارسی ادراک» نیز گفته می‌شود، پاسخ مشاور به صورت آزمایشی و غیرقطعی بیان می‌شود تا مددجو مقاومت نشان ندهد. واریسی ادراک از علاقه مشاور به شناخت دقیق آنچه که مراجع حس می‌کند، به ویژه زمانی که مراجع احساسات خود را به صورت مستقیم ابراز نکند، حکایت دارد. مشاور باید ادراک مراجع را با یک جمله آزمایشی واریسی کند: «به نظر می‌رسد امروز نسبتاً از بحث دور شده‌ای و من مطمئن نیستم که احساس خستگی می‌کنی یا از بحث بیزار شده‌ای.» مثال دیگر می‌تواند این باشد: «اگر من جای تو بودم ممکن بود به خاطر اینکه به احساساتم پاسخ داده نمی‌شد برنجم. آیا احساس تو هم همین است؟»<sup>(۶)</sup>

تفسیر باید از نظر زمانی زیاد به طول نینجامد و حجم کمی را شامل شود؛ به علاوه، بر جزئیات مشخص و معین و بر بیمار متمرکز باشد. تفاسیر همچنین باید به طور مکرر ارائه شوند. اولین تفسیر به احتمال زیاد با مقاومت پرخاشگرانه بیمار همراه است.<sup>(۷)</sup>

#### ۱-۴. همانندسازی

یکی از مهارت‌های مؤثر در فرایند مشاوره، همانندسازی است. مشاور در نحوه نشستن و یا حرف زدن، حتی سرعت تنفس و مواردی از این قبیل، باید با مراجع خویش همانندسازی نماید. مثلاً، مراجعی که بر لبه صندلی نشسته و بسیار مضطرب می‌باشد، مشاور مربوطه نیز باید به همان صورت بنشیند و آینه‌ای برای وضع و حالت مراجع باشد و با این کار، بر صمیمیت خود با مراجع بیفزاید. اگر مشاور به این جزئیات توجه نکند، نه تنها نمی‌تواند درک صحیحی از مراجع داشته باشد، بلکه رابطه توأم با اعتماد و همدلی هم برقرار نخواهد شد.<sup>(۸)</sup> البته منظور این نیست که مشاور، رفتارهای زشت و ناپسند مراجع را تکرار کند، بلکه هدف این است که با پیدا کردن حالتی شبیه حالت مراجع، وی را متوجه رفتارش سازد و او از رفتار مشاور، حالت خودش را دریابد.

همانندسازی علاوه بر ظاهر و حرکات جسمی، می‌تواند در نحوه تفکر و چگونگی بیان آن نیز صورت گیرد. اگر به حرف‌های فردی گوش کنید و به واژه‌هایی که استفاده می‌کند دقت نمایید، احتمالاً برخی از کلیدهای اصلی شیوه‌ای را که او به طور کلی در تفکرش استفاده می‌کند خواهید یافت. مثلاً، برخی از مردم با استفاده از شیوه شنیداری تفکر، اصطلاحاتی را به کار می‌برند. البته افرادی نیز وجود دارند که ممکن است بگویند: «به نظر می‌رسد که منظور شما این باشد»، «تصور روشن‌تری از مطلب را فهمیده‌ام»، «این طور به نظر می‌رسد که...». افرادی که از این عبارات استفاده می‌کنند از شیوه دیداری تفکر سود می‌جویند. دسته دیگر از مردم، کسانی هستند که غالباً جهان را از راه شیوه‌های درک احساسی تجربه می‌کنند. آنها از عبارتی مانند «احساس خوبی دارم»، «روی نقطه حساسی دست گذاشتی» و «احساس می‌کنم شما ناراحت هستی» استفاده می‌کنند.

راهی که به وسیله آن، مشاور می‌تواند به مراجع ملحق شود، استفاده از زبان مشابه زبان اوست. اگر مراجع به صورت زبان دیداری صحبت می‌کند، شما نیز به منظور پیوند با مراجع، ناگزیر می‌باید از زبان دیداری استفاده کنید و این امر در مورد زبان شنیداری یا احساسی نیز به همین صورت صادق است.<sup>(۹)</sup> به مثال زیر توجه کنید:

مراجع: وقتی به عیادت برادرم رفتم، آن محل، احساس بدی در من ایجاد کرد و مجبور شدم آنجا را ترک کنم؛ چون حالم به هم می‌خورد و دست‌هایم عرق کرده بود.  
مشاور: شما احساس خیلی ناخوشایندی داشته‌اید که آنجا را ترک کردید. (شیوه احساسی)

#### ۱-۵. فن نشانه‌یابی

بررسی علایم و نشانه‌گان آشکار، در گفتار و رفتار مراجع، عاملی است که مشاور را در تشخیص ماجرا و مشکل مراجع مدد می‌رساند. واکنش‌های زبانی، چهره‌ای و رفتاری مراجع، گاه در مواجهه با یک سؤال ممکن است حساسیت ویژه‌ای از خود نشان دهد. رنگ صورت او ممکن است تغییر یابد، لحن کلامش پیچ و تاب پیدا کند، گفتارش دو رگه شود و یا چه بسا حرکات خاصی از او سرزند. همه این واکنش‌ها نشانه‌ای از واقعیتی است که مراجع به آن تصریح نکرده است.<sup>(۱۰)</sup>

این فن تا حدی شبیه به فن تفسیر غیرکلامی است که پیش از این بیان شد؛ ولی تفاوتش در این نکته می‌باشد که تفسیر غیرکلامی، مربوط به رفتارها و وضعیت دایمی و کلی مراجع می‌باشد؛ مثل وضعیت اندامی، طرز حرف زدن و نوع حرکاتی که به طور معمول از خود نشان می‌دهد. دقت در این موارد می‌تواند در شناخت شخصیت مراجع به مشاور کمک کند. ولی فن نشانه‌یابی، مربوط به رفتارهای لحظه‌ای مراجع در برخورد با موضوعی خاص می‌باشد که می‌تواند به تشخیص مشکل

هرچند به نظر می‌رسد قطع رابطه با فامیل، تو را به آرامش می‌رساند و امکان‌پذیر است و غیرممکن نیست.» مراجع پس از شنیدن این سخنان، به این نتیجه می‌رسد راهی را که انتخاب کرده معقول و مناسب نیست و باید به دنبال راه حل بهتری بگردد.

## ۲-۲. استفاده از مثال‌های هم‌ردیف

با استفاده از مثال‌های هم‌ردیف، مشاور از نمونه‌هایی درباره اینکه چگونه فردی در گذشته با مشکلی مقابله می‌کرد استفاده می‌کند تا به مراجع برای مقابله با مشکل فعلی کمک نماید. مشاور به دلخواه به دنبال تجربه‌ای در گذشته می‌گردد که شبیه به موقعیت کنونی است. گوشزد کردن این موضوع به دیگران که چگونه آنها بر موانع چیره می‌شوند یا اینکه صرفاً چگونه از زندگی لذت ببرند، می‌تواند بسیار نیروبخش باشد و آنها را کمک کند که با ذخایر و توانمندی‌هایشان در تماس باشند.<sup>(۱۲)</sup> مثلاً، اگر مراجعی با مشکل وسواس نزد مشاور آمده است، می‌توان پس از ارائه راه کارها، موقعیت مشابه افرادی را برای او تعریف کرد که قبلاً با چنین مشکلی مراجعه کرده و توانسته‌اند بر آن فایز آیند. بیان مسائلی که در این راه برایشان پیش آمده و نحوه تلاش و ایستادگی آنها برای رسیدن به هدف، باعث می‌شود تا مراجع، مشکل خود را قابل حل و برطرف‌شدنی بداند و اراده و انگیزه قوی‌تری در رفع آن پیدا کند.

## ۲-۳. تصور کردن آینده

غالباً هنگامی شخص دچار اضطراب شدید می‌شود که به پیش‌بینی عوارض و نتایج رویدادهای آینده بپردازد و بر اساس آن، چنان زندگی کند که گویی رویدادهای فاجعه‌آمیز تصوری، در زمان حال به وقوع پیوسته است. با استفاده از این فن، از مددجو خواسته می‌شود تا

کنونی فرد، کمک کند. به همین دلیل، دقت بیشتری از جانب مشاور لازم است تا به این نشانه‌ها دست یابد. مثلاً، با آوردن نام یکی از بستگان هنگام مصاحبه، مراجع ناخودآگاه از خود عکس‌العملی نشان می‌دهد که می‌تواند به معنای وجود مسئله‌ای خاص در رابطه‌اش با آن فرد باشد و مشاور می‌بایست این مورد را بیشتر مورد بررسی قرار دهد و ارتباط آن را با مشکل مراجع دریابد.

## ۲. فنون مربوط به مصاحبه‌های مشاوره‌ای

مراد از این عنوان، فنونی است که مربوط به نحوه برخورد مشاور با حالات مختلف مراجع است، و در انجام هرچه بهتر گفت‌وگوی آنها به کار می‌آید. فنونی که مشاور را در نشان دادن عکس‌العمل صحیح و به موقع نسبت به رفتارهای گوناگون مراجعان توانا ساخته و او را در کمک رساندن به آنها یاری می‌دهد.

## ۲-۱. معقول‌سازی افکار

در این فن، ابتدا مشاور چنین وانمود می‌کند که بنیاد و اساس بحث مددجو را پذیرفته است و سپس قضایا یا فرض‌های قبلی مددجو را در جهت منطقی آن، سوق می‌دهد.<sup>(۱۱)</sup> مثلاً، شما می‌توانید در مقابل سخن مراجعی که از رفت‌وآمد با اقوامش بیزار است چنین پاسخ دهید: «بسیار خوب، می‌خواهی اقوامت تو را تنها بگذارند و دیگر مزاحمت نباشند. به نظر می‌آید که این خواسته‌ات منطقی است؛ چون فکر می‌کنی بدین ترتیب به آرامش می‌رسی. چگونه می‌توانی این کار را انجام دهی و واقعاً تنها باشی؟ می‌خواهی با همه آنها قطع رابطه کنی؟ این کار چندان مؤثر نیست؛ چون ناگزیر در زندگی به حمایت مادی و معنوی آنها احتیاج داری. شاید بخواهی که فقط در مواقع نیاز به سراغشان بروی. اما فکر نمی‌کنی آنها این رفتار را خودخواهانه بدانند و از تو روی برگردانند؟»

مفهوم‌تر و روشن‌تر می‌کند. فایده‌دیگر این روش، آن است که مشاور به جای صرف کردن وقت و ارائه توضیحاتی که معلوم نیست مراجع، آنها را متوجه شود و بپذیرد، از این طریق به راحتی منظور خود را برای او روشن می‌سازد.

#### ۲-۵. بررسی راه‌حل‌ها (کشف گزینه‌ها)

هرچند فرایند مشاوره در اغلب موارد می‌تواند از پریشانی فرد بکاهد و او را قادر سازد تا به کشف راه‌حل‌هایی برای خود و مشکلاتش بپردازد، ولی گاهی اوقات مراجع در جهت پیشرفت حرکت نمی‌کند و به نظر می‌رسد به تنگنا رسیده و راهی برای حل مشکل خویش نیافته است. در اینجا است که مشاور باید با طرح پرسش‌هایی مانند «شما یقیناً در وضعیت نامطلوبی هستید» و «به نظر شما راه‌حل چه می‌تواند باشد؟» به جای ارائه راه‌حل، مراجع را برای پذیرش مسئولیتی در قبال حل مشکلات شخصی خود تشویق کند. در این صورت است که مراجع قادر خواهد بود فکر کند و راه‌حلی را برای آن موضوع پیشنهاد نماید. البته به طور یقین، برخی از راه‌حل‌های او - بلافاصله - به عنوان امری باطل شناخته می‌شود. اما با این حال، مراقب باشید که تمام راه‌حل‌هایی را که مراجع پیشنهاد کرده یادداشت کنید؛ زیرا راه‌حلی را که در ابتدا پیشنهاد می‌کند ممکن است همان راه‌حلی باشد که در نهایت به انتخاب آن می‌پردازد. غالباً مددجویان بیشتر از آنکه خود تصور می‌کنند توانایی انتخاب گزینه‌هایی جز آنچه انتخاب کرده‌اند دارند. بنابراین، مشاوران به مددجویان کمک می‌کنند تا دامنه وسیعی از انتخاب‌های ممکن را تجربه کنند.<sup>(۱۶)</sup>

البته مواقعی پیش می‌آید که به دلایلی مراجع از دیدن راه‌حلی که در نظر مشاور بدیهی است ناکام می‌ماند. در چنین مواقعی، مشاور می‌تواند راه‌حل‌های مناسب‌تری را پیشنهاد کند. با وجود این، هنگامی که مشاور عقیده خود را پیش می‌کشد بهتر این است که به صورتی موقت و

موقعیت ترس‌آور را چنان در ذهن خود مجسم کند که گویی هم‌اکنون اتفاق افتاده است. در موقعی که مددجو به تصویرسازی ذهنی در این زمینه پرداخته است، مشاور با پردازش اضطراب مددجو، وی را در جریان غیرمنطقی بودن آنچه موجب ترس و اضطرابش شده است قرار می‌دهد.<sup>(۱۳)</sup> این فن ما را به یاد حدیثی از امام علی علیه السلام می‌اندازد که سفارش می‌کنند: «غصه فردای نیامده را بر امروز موجودت تحمیل مکن و بار روز حاضرت را بی‌جهت سنگین منما.»<sup>(۱۴)</sup>

#### ۲-۴. به کارگیری قیاس‌ها و تمثیل‌ها

با استفاده از تصاویر ذهنی - کلامی که از طریق ارائه قیاس‌ها، ضرب‌المثل‌ها و تمثیل‌ها انجام می‌گیرد، می‌توان اعتقادهای انتزاعی غیرروشن مددجو را روشن‌تر و قطعی‌تر ساخت.<sup>(۱۵)</sup>

مشاور: «به قول معروف، آب رفته به جوی برنمی‌گردد. به هر حال، چنین به نظر می‌آید که شما چیزی برخلاف این ضرب‌المثل را انتظار دارید. تلاش شما برای اینکه اشتباهات گذشته را جبران کنید خوب است، ولی اگر گمان کنید که اوضاع همانند موقعی می‌شود که هیچ اتفاقی نیفتاده بود، این مسئله به همان اندازه با واقعیت انطباق دارد که بخواهید زمان را به عقب برگردانید و یا خاطرات بد همه را در مورد خودتان پاک کنید.»

در این مثال، مشاور با به کار بردن ضرب‌المثل «آب رفته، به جوی باز نمی‌گردد» و مثال «زمان را به عقب برگرداندن»، به مراجع تفهیم می‌کند در شرایطی که او قرار گرفته، انتظار اینکه اوضاع، بدون هیچ تغییری به حالت قبل بازگردد و همه طوری رفتار کنند که گویی هیچ اتفاقی نیفتاده، یک فکر نامعقول و ناممکن است. شاید خود مراجع چندان به نامعقول بودن خواسته‌اش واقف نباشد، ولی مشاور با به کار بردن این شیوه، اوضاع را برای او

جمله: «تنها راه برای اشتباه نکردن این است که هیچ کاری انجام ندهیم؛ من فعالم و هر فرد فعالی اشتباه می‌کند؛ هیچ کس کامل نیست، پس باید پذیرفت که دیگران نیز اشتباه می‌کنند؛ هنگامی عصبانی می‌شوم که رفتار خلاف انتظار خود از دیگران را نپذیرم و...» (۱۹)

اما در مورد ادراکات تحریف‌شده باید گفت: مشاوران می‌توانند به مراجعان در به دست آوردن چارچوب مرجعی دیگر کمک کنند و آنها را قادر سازند تا تحریف در تجارب خود را از میان بردارند. (۲۰) یک مثال از ادراک تحریف‌شده می‌تواند این مورد باشد: «من فکر می‌کنم اگر مثل دوستانم پول خرج نکنم آنها دیگر به من توجه نمی‌کنند.» در این موقعیت، مشاور می‌تواند با ذکر مشاهداتی مبتنی بر اینکه دوستان او، ویژگی‌های مثبت وی را می‌پسندند و او برای مورد توجه بودن نیازی به ظاهرسازی ندارد، با این پیام به مقابله برخیزد.

گاهی مشکلات مراجع به سبب برداشت‌های منفی او از موقعیت‌هاست. یک مشاور ماهر می‌تواند دید مراجع را نسبت به وقایع و موقعیت‌ها تغییر دهد و این کار را از طریق قاب‌گیری یا شکل‌دهی مجدد به تصویری که مراجع آن را ترسیم کرده انجام دهد. مجازاً گفته می‌شود که مشاور قاب یا شکل جدیدی را برای تصویر فوق ایجاد می‌کند و بنابراین، تصویر به گونه‌ای دیگر دیده می‌شود. (۲۱)

مثال: مراجع تصور می‌کند که خدا او را دوست ندارد؛ چون ازدواجش با مردی که تمام شرایط ایده‌آل او را داشته، به هم خورده است. قاب‌گیری یا شکل‌دهی مجدد مشاور: «من احساس می‌کنم خداوند توجه خاصی به شما داشته که قبل از جاری شدن خطبه عقد، ازدواجتان به هم خورده است. این اتفاق ممکن بود بعد از ازدواج رخ دهد و آن وقت شما فرصت‌های بسیاری را که هم‌اکنون دارید از دست می‌دادید.»

هدف از به کارگیری این فن، تغییر دادن یا بازسازی

آزمایشی بیان شود، به نحوی که مراجع، عقیده او را چیزی بیش از یک پیشنهاد در نظر نگرفته و آن را به عنوان یک نصیحت تلقی نکند. (۱۷) برای مثال، مشاور می‌تواند به مراجع بگوید: «گفتی هرچند معاشرت با دوستان فعلی‌ات را برای خودت تحقیرکننده می‌دانی با این حال، تاکنون آنها را رها نکرده‌ای. حداقل چند نفر را نام بردی و گفتی که به معاشرت با آنها علاقه داری و از رابطه با آنها لذت می‌بری و بلافاصله اضافه کردی که دوستی با آنها برایت غیرممکن است. من مایلیم در مورد غیرممکن بودن دوستی با این افراد برای شما، صحبتی داشته باشیم و ببینیم آیا این نوع نتیجه‌گیری شما صحیح است؟»

#### ۲-۶. شکل‌دهی مجدد

این فن را با نام‌هایی همچون مبارزه با عقاید خود - تخریب، قاب‌گیری مجدد، تنظیم مجدد و برجسب‌زنی مجدد نیز می‌شناسند. فن شکل‌دهی مجدد می‌تواند در سه زمینه به کار گرفته شود: باورهای خود - تخریب مراجع، ادراکات تحریف‌شده او، و دید منفی نسبت به وقایع و موقعیت‌ها. در روایتی از امام علی (علیه السلام) نیز به بیمارگونه بودن این افکار اشاره شده است. ایشان می‌فرمایند: «کسانی که همه چیز و همه کس را به چشم تردید و بدگمانی نگاه می‌کنند همواره غلیل و بیمارند.» (۱۸)

برخی اوقات مراجعان دارای عقاید خود - تخریب هستند که با تعدادی باورهای غیرمنطقی و نامعقول، بحران‌های شدید روحی را در خود به وجود می‌آورند. مشاور پس از شناسایی این باورهای غلط و ناصواب، می‌بایست به اصلاح آنها پرداخته و سعی در ایجاد رویکردی منطقی در مراجع خویش بنماید. برخی باورهای نامعقول عبارتند از: «من هرگز نباید اشتباه کنم، دیگران نباید اشتباه کنند، دیگران مرا عصبانی می‌کنند و...» برخی باورهای معقول می‌تواند جایگزین آنها شود؛ از



مشاور به سخنان او گوش می‌دهد و احساس خواهد کرد که مشاور می‌کوشد تا گفته‌های او را بهتر بفهمد. (۲۴)

فایده دیگر که می‌توان به آن اشاره کرد این است که انعکاس محتوا به مشاور فرصت می‌دهد تا به واکنش‌های مراجعش بیشتر توجه کند و از طریق آن واکنش‌ها بیشتر به واقعیت پی ببرد. مشاور در مقام واگویی کلام و دیدگاه مراجع، منتظر واکنش آشکار او به صورت رد و یا تأیید می‌باشد. این رد و یا تأیید - چنانچه مورد تأمل و دقت نظر مشاور قرار گیرد - تا حد زیادی در رفع ابهام مؤثر است.

از دیگر فواید این فن، فرصتی است که به مشاور می‌دهد تا نسبت به مطالب ویژه‌ای که در بیان مراجع آمده است نظر مجددی بیندازد؛ چراکه به تشخیص او این بخش از مطالب می‌تواند در امر شناسایی و درمان مشکل مراجع دخیل باشد. بنابراین، تکه‌ای از کلام را تکرار می‌کند تا بر بیان بیشتر آن بخش تأکید ورزد:

مراجع: همیشه وقتی تحت فشار قرار می‌گیرم سریع به دروغ گفتن پناه می‌برم....

مشاور: معذرت می‌خواهم، شما گفتید: وقتی تحت فشار قرار می‌گیرید؟ این طور نیست؟

در اینجا مشاور مضمون کلام مراجع و یا عین جمله را تکرار می‌کند؛ چراکه در این بخش از بیان مراجع ممکن است مطلب مهمی را کشف کرده باشد که برای سامان‌دهی روان و رفتار مراجع بر آن باید تکیه کند. (۲۵)

در پایان باید گفت: به طور کلی، یک مشاور برای انعکاس محتوا باید سه قاعده زیر را رعایت کند:

- بازگو کردن محتوا به شکلی کوتاه و مختصر و در رابطه با پیام کلیدی مراجع صورت گیرد.

- بازگو کردن به وسیله کلمات و واژه‌های خود مشاور صورت گیرد نه با استفاده از کلمات مراجع.

- زمان برخورد دادن در لحظاتی است که مراجع صحبت‌های خود را قطع می‌کند و به نوعی نشان می‌دهد

نقطه نظر یا ادراک مددجو درباره مشکل یا رفتار می‌باشد. کورمیر و هاکنی (۱۹۸۷) تنظیم مجدد را به عنوان هنر اصیل دیدن یک موقعیت به طور متفاوت نامیده‌اند. تنظیم مجدد در مواردی، به عنوان یکی از فنون درمانی با ارزش تلقی می‌شود. با استفاده از فن شکل‌دهی مجدد در مورد موقعیت مشکل‌ساز، رفتار یا انگیزه‌های دیگران، و نیز نگرش‌های مددجو، می‌توان نقطه نظر یا دورنمای مشکل را آنچنان تغییر داد که برای مددجو قابل فهم‌تر، قابل پذیرش‌تر یا قابل حل‌تر به نظر آید. (۲۲)

## ۲-۷. انعکاس

این فن شامل سه بخش می‌باشد:

**الف. انعکاس محتوا:** مشاور با استفاده از این روش - به طور دقیق - آنچه را که مراجع گفته است دوباره برای خود او بازگو می‌کند. مشاور نباید فقط آنچه را که مراجع گفته طوطی‌وار یا کلمه به کلمه بیان کند، بلکه می‌باید گفتار را با درک و زبان خودش بازگو نماید. (۲۳)

مراجع: فکر می‌کنم کسی نمی‌تواند در حل مشکلات به من کمک کند. همه مسئولیت‌ها بر دوش من است و باید به تنهایی برای تأمین خانواده خودم و مادرم کار کنم. مشاور: به نظر می‌رسد شما مسئولیت‌های زیادی دارید و خیلی احساس تنهایی می‌کنید.

به این فن، تکرار، بیان مجدد، نقل بیان، واگویی و پژواک نیز می‌گویند. این فن فواید زیادی دربر دارد که مهم‌ترین آنها می‌تواند فراهم کردن زمینه برای اعتماد مددجو به مشاور باشد. کوشش مشاور برای بیان مجدد مطالب خود و احساسی که مددجو در پی آن پیدا خواهد کرد سنگ‌بنای اصلی و مقدماتی برای اعتماد و اطمینان مددجو نسبت به فرایند درمان را فراهم خواهد ساخت. اگر درمانگر مطالب مورد نظر خود را دوباره و با دقت و به روشنی شرح دهد، به مددجو کمک می‌شود تا بداند

که خواستار پاسخی از سوی مشاور است.<sup>(۲۶)</sup>

ب. انعکاس احساسات (بازتابش): بازآفرینی درک احساسات مراجع، یکی از مهم‌ترین مهارت‌های فرد است. این مهارت در عین شباهت با انعکاس محتوا، با آن نیز تفاوت دارد. از آن حیث شبیه انعکاس محتواسست که در اینجا نیز اطلاعات به‌دست‌آمده از مراجع به خود او بازگردانده می‌شود. اما در عین حال، تفاوتش با انعکاس محتوا روشن است؛ زیرا این مهارت با بازآفرینی احساسات هیجانی سر و کار دارد، در حالی که انعکاس محتوا معمولاً با اطلاعات و افکاری سر و کار دارد که محتوای آنچه را که مراجع می‌گوید می‌سازد.<sup>(۲۷)</sup> یک مشاور باتجربه، به طور مداوم احساسات مراجع خود را تشخیص داده، آنها را در زمان‌های مناسب به خود او برمی‌گرداند. اگر مراجعه‌کننده‌ای به نحوی شاداب و سرزنده صحبت کند و از سرخوشی‌های خود به دلیل موفقیت‌هایی که در زندگی کسب کرده، سخن بگوید و مشاور هرچند با دقت و دقیق، اما با لحنی یکنواخت و عاری از هرگونه هیجان پاسخ دهد، آن‌گاه جواب وی چندان همدلانه محسوب نخواهد شد. البته این بدان معنا نیست که مشاوران باید ادای مراجعه‌کنندگان خود را دریاورند، بلکه بدین معناست که همدل بودن با مراجع، مستلزم ابراز احساسات به گونه‌ای منطقی و متناسب می‌باشد.<sup>(۲۸)</sup>

گاهی اوقات، یک مراجع مستقیماً به شما می‌گوید که چه احساسی دارد، ولی در سایر موارد شما می‌باید خودتان از خلال گوش کردن به صحبت‌های مراجع یا از راه توجه به رفتارهای غیرکلامی او و یا گوش کردن به لحن صدایش به احساس وی پی ببرید. مشاور باید احساسات مراجع خویش را درک کرده و این فهم و درک خویش را به عمد و آگاهانه به او منتقل نماید.<sup>(۲۹)</sup> اجرای درست این فن، بخصوص در گفت‌وگوهای اولیه، باعث می‌شود تا زمینه برای تغییر در مددجو فراهم آید. همچنین

مشاور با این روش می‌تواند اعتماد و همکاری وی را نیز به خوبی جلب کند:

مددجو: من نماز نمی‌خوانم، ولی نماز خواندن و حرف زدن با خدا را دوست دارم.

مشاور: تو از اینکه نماز نمی‌خوانی احساس گناه می‌کنی، از طرفی رابطه قلبی تو با خدا باعث می‌شود به صحبت کردن با او علاقه داشته باشی.

ج. خلاصه کردن: گاهی برای مراجع لازم است که تأمل نموده و به بازبینی مسیر طی شده بپردازد. این بررسی به کمک مهارت «خلاصه‌گویی» صورت می‌پذیرد. خلاصه کردن با بازگویی محتوای گفتار تفاوت دارد؛ زیرا در خلاصه کردن باید اطلاعاتی را که مراجع در یک فاصله زمانی طولانی داده است کنار هم گذاشت و انعکاس داد. بازگویی مخصوص یک اظهار نظر است و خلاصه کردن مربوط به چندین اظهار نظر می‌باشد.<sup>(۳۰)</sup> در خلاصه کردن، نکات اساسی بیانات مراجع در کنار هم جمع‌آوری می‌شود و همچنین احتمال می‌رود که احساسات بیان‌شده از سوی مراجع نیز مطرح گردد. این نکات به گونه‌ای ارائه می‌گردد که مراجع قادر باشد تصویری از آنچه بیان کرده است به دست آورد.<sup>(۳۱)</sup> خلاصه کردن به منظور فراهم آوردن زمینه تمرکز و ساختار جلسات گفت‌وگو مورد استفاده قرار می‌گیرد. مشاوران خلاصه نمودن را با اهداف مشخص شدن موضوع اصلی، مرور فرایند انجام‌شده با هدف عینی و ملموس کردن میزان پیشرفت، و برگرداندن شخص از موضوعات نامربوط و غیرضروری به موضوع اصلی به کار می‌گیرند. خلاصه نمودن می‌تواند در شروع جلسه گفت‌وگو به منظور پیگیری کار، در اواسط جلسه در هنگامی که فرد در پریشانی و بی‌هدفی به سر می‌برد و یا از تماس با مشکل اجتناب می‌کند، و در پایان جلسه گفت‌وگو به منظور جمع‌بندی مطالب و پیشنهاد شروع حرکت برای جلسه بعدی مورد استفاده قرار گیرد.<sup>(۳۲)</sup>

## ۲-۸. فن خودافشایی

انجام این کار ممکن است به دو دلیل دشوار باشد: اول آنکه در واقع، تجربه مشاور باید مشابه تجربه مراجع باشد و دوم آنکه آشکارسازی خود، توسط مشاور باید هم به قدری طولانی باشد که بتواند شباهت‌ها را نشان دهد و هم آنقدر مختصر باشد که جلسه را از تمرکز مراجع خارج نکند.

هرگاه آشکارسازی خود، به صورت درستی انجام گیرد می‌تواند احساس مراجع را از اینکه او را درک کرده‌اند افزایش دهد. همچنین این عمل در مقایسه با دیگر شیوه‌ها، مشاور را به شناخت عمیق‌تری از احساسات مراجع قادر می‌سازد.<sup>(۳۴)</sup> مثال زیر چگونگی استفاده از این مهارت را در جلسه مشاوره نشان می‌دهد:

مراجع: «من با پسر مشکل پیدا کرده‌ام. او روزبه‌روز بزرگ‌تر می‌شود و دیگر به حرف‌های من گوش نمی‌دهد. مدام بهانه‌جویی می‌کند و بی‌سوادی و شغل من را مایه سرشکستگی خود می‌داند. احساس می‌کنم نمی‌توانم او را به خود جلب کنم. می‌خواهم با او دوست باشم، ولی این کار روزبه‌روز مشکل‌تر می‌شود.»

مشاور: «فکر می‌کنم می‌توانم نگرانی و رنجش و در عین حال، احساس ناامیدی شما را درک کنم. من نیز با برادر کوچک‌ترم چنین مشکلی پیدا کرده بودم. او گاهی خانواده را با خواسته‌هایش به ستوه می‌آورد و مرتکب رفتارهایی می‌شد که در شأن او و خانواده نبود. دیگر به زحمت می‌توانستم روی خوش نشان دهم. در عین حال، به خاطر اینکه این قدر با او فاصله پیدا کرده بودم، احساس گناه و تقصیر می‌کردم.»

البته خودافشایی مشاور دست‌کم به دو دلیل چالش‌انگیز است: اول اینکه نوعی صمیمیت است و برای بعضی از مراجعان برخورد با صمیمیت آسان نیست. دوم اینکه به مراجع پیامی غیرمستقیم داده می‌شود که «تو هم می‌توانی این کار را بکنی»؛ زیرا افشاگری مشاور، حتی وقتی که به شکست‌های گذشته مربوط می‌شود معمولاً از

منظور از خودافشایی، بیان خاطره یا تجربیات توسط مشاور است. یکی از راه‌های خودافشایی، «خاطره‌گویی» است. خاطره‌گویی به منزله فراهم‌سازی فرصتی مناسب برای مراجعی است که احساس می‌شود در گزارش شفاهی و یا حتی کتبی خاطرات و احوال خویش ناتوان است. در چنین شرایطی، خاطره‌گویی مشاور باید از جنبه هدایتگری و جهت‌دهندگی برخوردار باشد، به گونه‌ای که مراجع را نسبت به بیان و گزارش احوال خویش ترغیب کند و به اظهارات او در راستای مصاحبه مشاوره‌ای جهت بخشد. این دیگر بستگی به حلم و حوصله و علم و توانایی مشاور دارد. او باید دریابد با چه کیفیتی و تحت چه شرایطی برای مراجع، خاطراتی از زندگی خود را بیان کند تا هم برایش شیرین و آموزنده باشد و هم ترغیب‌کننده و جهت‌دهنده. مشاور ممکن است حتی از ساده‌ترین مرحله آغاز کند؛ از مرحله‌ای که برای مراجع کاملاً ملموس و محسوس به نظر می‌رسد:

مشاور: «اجازه دهید از اولین خاطره خود در مواجهه با استادی بگویم که او را نمی‌شناختم و او هم مرا نمی‌شناخت. در عین حال، لازم می‌دانستم از راهنمایی‌های او بهره‌مند باشم. نمی‌دانی وقتی بنا گذاشتم از او سؤال کنم چه حالی به من دست داد! چنانچه علاقه داری، آن حالت را برای تو بازگویم.»

مراجع در یک کلمه برای شنیدن خاطره مشاور اظهار تمایل کرده، می‌گوید: «مایلم بدانم» و یا اینکه با تکان دادن سر برای شنیدن آن خاطره اظهار تمایل و رضایت می‌کند. همین واکنش ساده اولین گام ارتباط مشاوره‌ای است که بستر مناسب را برای مصاحبه فراهم می‌سازد.<sup>(۳۳)</sup>

یکی دیگر از روش‌های ممکن این است که مشاور با اشاره به موارد احساسی مشابه، به یک جمله مراجع که آشکارا با تجارب خود مشاور ارتباط دارد پاسخ دهد. اما

روان‌رنجور (نوروتیک) مددجو، از جدی گرفتن امور به وسیله او، ناشی می‌شود. یکی از پادزهرهای تفکر غیرمنطقی، به کارگیری شوخ‌طبعی و ایجاد نوعی حالت مزاح در جلسات گفت‌وگو می‌باشد.

حالت شوخ‌طبعی و مزاح مشاور، به وی کمک می‌کند تا رفتار خود مغلوب‌سازی مددجو را به شیوه‌ای غیرتهدیدکننده برایش روشن سازد و همراه با آن، بی‌ارزش بودن و پوچی افکار غیرمنطقی و نیز باارزش بودن واقع‌گرایی، خوشی، نشاط، شوق و شمع و لذت‌بخش بودن زندگی را به وی نشان دهد.<sup>(۳۷)</sup> ارائه پاسخ‌های دیرباورانه و سخت، نمونه‌هایی از روش‌هایی است که برخی مشاوران از آن برای خندانند مددجویان به افکار غیرمنطقی خود استفاده می‌کنند و سپس (یا همراه با آن) مددجویان را یاری می‌دهند تا مسئولیت این نوع افکار خود را بپذیرند.<sup>(۳۸)</sup>

مشاور: «به نظر می‌رسد شما هم جزو کسانی هستید که معتقدند صدمه‌ای که به جیب انسان می‌خورد دردناک‌تر از صدمه‌ای است که به جسم می‌خورد! درست است؟»  
علت مؤثر بودن این فن آن است که شوخی، ویژگی متضاد و دوگانه‌ای را داراست؛ بدین معنا که فرد نمی‌تواند به موضوعی که برای او مشکل ایجاد کرده، هم احساس تأسف داشته باشد و در همان حالت و لحظه نیز به آن بخندد. ماهیت و اجزای موقعیت و محرک‌های اضطراب‌زا هنگامی که با افکار و تصاویر برانگیزاننده شوخی و مزاح همراه شوند ضعیف شده و در معرض حذف قرار می‌گیرند. علاوه بر آن، شوخی این فرصت را برای فرد فراهم می‌آورد که با آرامش و روحیه‌ی بهتری به انتخاب دست بزند و موجب می‌گردد تا از درد و رنج مربوط به موقعیت اضطرابی، خود را جدا سازد. این نوع شوخی با دیگر اشکال شوخی که محتوی طعنه‌زدن و تحقیر است و موجب خصومت و پرخاشگری می‌شود

موقعیت‌های دشواری که بر آنها غلبه شده گفت‌وگو می‌کند. پژوهش‌های انجام‌شده در مورد خودافشایی مشاور، نتایج درهم و حتی متناقضی را نشان می‌دهد. بعضی از محققان دریافته‌اند که خودافشایی می‌تواند مراجعان را به وحشت انداخته یا باعث شود که مشاور را کم‌صلاحیت بدانند. مطالعات دیگری حاکی از این است که مراجعان خودافشایی مشاور را تقدیر می‌کنند. بعضی از مراجعان، مشاوران خودافشاگر را واقع‌بین و صدیق می‌پندارند. از آن‌رو که تحقیقات جاری اطلاعات زیادی به ما نمی‌دهد، باید به عقل سلیم متوسل شد. تحقیقات متناقض به ما می‌گوید: در حال حاضر، خودافشایی مشاور، علم نیست، بلکه هنر است. به هر حال، اگر مشاور می‌خواهد از این فن استفاده کند باید نکاتی را رعایت کند:

- اطمینان یابید که خودافشایی‌های شما متناسب و بجاست. در میان‌گذار کردن تجربه‌های شما وقتی متناسب است که به مراجعان در کسب هدف‌های درمان که در روند مشاوره مطرح شده‌اند کمک کند.

- بیش از آنچه مجبورید افشا نکنید. خودافشایی مشاور اگر حاکی از خودنمایی و به مفهوم خاصی باشد، به طور حتم نامتناسب است.

- موقع‌شناسی بسیار مهم است. خودافشایی بی‌موقع مشاور می‌تواند در مراجعان دافعه ایجاد کند.

- افشاگری خود را برگزیده و هدفمند سازید. مراجعان را با داستان‌های بی‌ربط در مورد خودتان گمراه نکنید.

- افشاگری‌های خود را با تفاوت‌های مراجعان و موقعیت‌ها منطبق سازید. خودافشایی از سوی مشاوران نباید یک شروع، یک حرکت اولیه یا امتیاز باشد، بلکه باید جزء طبیعی جریان مشاوره محسوب شود.<sup>(۳۵)</sup>

## ۲-۹. شوخی و مزاح

الیس (۱۹۸۶)<sup>(۳۶)</sup> معتقد است: تقریباً همه مقاومت‌های

مراجعات نیاز به فنی خاص است و مشاهده می‌شود که با گذشت زمان، مشاوران به روش‌های جدیدتری در برخورد با مراجعان خود دست پیدا می‌کنند. از این‌رو، فنون متعدد دیگری همچون شکستن مقاومت، سکوت، تصریح، و تکلیف‌خانه نیز وجود دارد که در این مجال فرصت بررسی آنها نیست.

یک مشاور موفق، علاوه بر کسب تجربه و جمع‌آوری اطلاعات به‌روز در مورد پیشرفت‌های علم مشاوره، باید خود نیز خلّاقیت داشته و با سنجش روحيات و وضعیت مراجعان، فنون جدید و مناسبی را به کار بندد.

مطلبی که در پایان باید بدان اشاره کرد، این است که چون غالباً مردم از هر صنفی و در هر زمینه‌ای برای دریافت مشاوره به روحانیان مشاوره می‌کنند، یک طلبه می‌تواند از تمام این فنون در شرایط مختلف استفاده کند. همان‌گونه که در مقدمه بیان شد، نباید قالب روان‌شناسانه و مشاوره‌ای فنون ذکرشده، این تصور را ایجاد کند که آنها برای طلبان و مراجعانشان کارایی ندارند؛ چراکه یک روحانی فعال و هوشیار می‌تواند خود و مخاطبانش را در تمام این فنون، با گفت‌وگوها و فضاهایی که معمولاً در آن قرار می‌گیرد تصور کند و آنچنان‌که برایش کاربرد دارد از آنها بهره‌برداری نماید.

از آنجا که کار چندانی در تطبیق مشاوره علمی با تجربیات عینی روحانیان صورت نگرفته است، پیشنهاد می‌شود محققان، به جمع‌آوری خاطرات و تجربیات طلبان در زمینه گفت‌وگوهای مشاوره‌ای آنها بپردازند و موارد موفق استفاده از فنون مشاوره را در کنار معرفی این فنون قرار دهند تا مجموعه‌ای ارزنده و ملموس از فنون کاربردی مشاوره برای قشر طلبه و روحانی به دست آید و در اختیار علاقه‌مندان قرار گیرد.

مغایر است. به عبارت دیگر، هدف از شوخی و مزاح در درمان، تحقیر فرد و بروز پرخاشگری در او نیست. (۳۹)

### نتیجه‌گیری

فنون بسیار زیادی وجود دارد که یک مشاور می‌تواند با شناخت و استفاده از آنها، هرچه بهتر و بیشتر به مراجعان خود کمک کند. مهم این است که با کسب تجربه و بالا بردن آگاهی در این زمینه، بتواند به صورت فنی و اصولی به مردم مشاوره دهد تا کلامش تأثیرگذارتر و راهنمایی‌هایش مفیدتر باشد. فنونی که در این مقاله بیان شد با توجه به دو رکن اساسی مشاوره به دو بخش اصلی تقسیم گردید؛ فنون مربوط به مصاحبه‌های مشاوره‌ای و فنون مربوط به ارتباطات مشاوره‌ای. چهارده فنی که در مجموع بیان گردید از جمله فنون مؤثر و در عین حال، ساده و کاربردی در مشاوره هستند که عموم مشاوران می‌توانند به راحتی از آنها در برخورد با مراجعان خود استفاده کنند.

همه فنونی که تا اینجا مورد بحث قرار گرفتند برای دستیابی به یک هدف به کار گرفته می‌شوند: کمک به مراجع برای کسب بینش، نسبت به شیوه‌های مناسب‌تر رفتار خود. ضمناً برای خواننده این سؤال پیش می‌آید که مشاور چگونه، چه موقع، در کجا و در رابطه با کدام مددجو باید از این فنون استفاده کند. برای این سؤال‌ها نمی‌توان پاسخ‌های قطعی و سریعی ارائه داد. هیچ فنی به تنهایی یا هیچ ترکیب خاصی از فنون مختلف نمی‌تواند برای همه مددجویان و در هر زمانی، مناسب باشد؛ زیرا هر مراجع، روان‌شناسی مخصوص به خود را دارد و مشاور باید تشخیص دهد که کدام فن در مورد مراجعش کاربردی‌تر و مناسب‌تر است.

البته نباید تصور کرد فنون مشاوره محدود به مواردی است که در اینجا بیان شد؛ زیرا در مشاوره، به تعداد

پی‌نوشت‌ها .....

- ۱- ر.ک: ریگی ال. جورج و ترز اس. کریستینی، مشاوره، نظریه‌ها، اهداف و فرایندهای مشاوره و روان‌درمانگری، ترجمه رضا فلاحی و محسن حاجیلو، ص ۸۰.
- ۲- علی‌اکبر دهخدا، لغت‌نامه، ج ۳۴، ص ۳۲۱.
- ۳- عبدالله شفیق‌آبادی و غلامرضا ناصری، نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی، ص ۱۶۷.
- ۴- دیویس کنث، یکصد فن مشاوره ازدواج و خانواده‌درمانی، ترجمه فرشاد بهاری، ص ۱۵۹.
- ۵- محمود ساعتچی، نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی، ص ۱۷۵، به نقل از: ویلیام کورمیر.
- ۶- ریگی ال. جورج و ترز اس. کریستینی، همان، ص ۲۴۴.
- ۷- سیدحسین سلیمی، اصول روان‌درمانگری، ص ۸۱.
- ۸- رضا شاکری، مشاوره کاربردی، ص ۴۲.
- ۹- ر.ک: دیوید گلدارد، مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره، آموزش و کاربرد مهارت‌های خرد در مشاوره فردی، ترجمه سیمین حسینیان، ص ۶۵-۵۸.
- ۱۰- سیداحمد رهنمایی، آشنایی با اصول و فنون مشاوره، ص ۱۴۴.
- ۱۱- محمود ساعتچی، همان، ص ۳۵۸، به نقل از: آلبرت الیس.
- ۱۲- کنث دیویس، همان، ص ۱۸۳.
- ۱۳- محمود ساعتچی، همان، ص ۳۵۷، به نقل از: ویندی درایدن.
- ۱۴- نهج‌البلاغه، ترجمه سید علی‌نقی فیض‌الاسلام، ص ۱۲۱۶، ح ۲۵۹.
- ۱۵- محمود ساعتچی، همان، به نقل از: کلارک ویسلر.
- ۱۶- همان.
- ۱۷- ر.ک: دیوید گلدارد، همان، ص ۱۰۲-۱۰۶.
- ۱۸- عبدالواحدبن محمد تمیمی آمدی، تصنیف غررالحکم و دررالکلم، ص ۷۲.
- ۱۹- ر.ک: دیوید گلدارد، همان، ص ۱۰۱-۹۵.
- ۲۰- ریگی ال. جورج و ترز اس. کریستینی، همان، ص ۲۴۵-۲۴۹.
- ۲۱- ر.ک: دیوید گلدارد، همان، ص ۸۷-۷۹.
- ۲۲- محمود ساعتچی، همان، ص ۴۳۹، به نقل از: ریچارد باندلر و جان گریندر و جوآن بورسنکو.
- ۲۳- ر.ک: سیداحمد رهنمایی، همان، ص ۳۵-۴۴.
- ۲۴- محمود ساعتچی، همان، ص ۱۳۱.
- ۲۵- سیداحمد رهنمایی، همان، ص ۱۴۱-۱۴۲.
- ۲۶- حمید اصغری‌پور، کلیات راهنمایی و مشاوره، ص ۱۱۲.
- ۲۷- ر.ک: دیوید گلدارد، همان، ص ۵۱-۴۵.
- ۲۸- ایگن جرارد، مهارت‌های مشاوره: رویکردی در حل مشکل مددکاری، ترجمه طیبه زندی‌پور و سوسن سیف، ص ۱۸۳.
- ۲۹- ر.ک: دیوید گلدارد، همان.
- ۳۰- حمید اصغری‌پور، همان، ص ۱۱۳.
- ۳۱- ر.ک: دیوید گلدارد، همان، ص ۷۵-۷۸.
- ۳۲- سیدحسین سلیمی، همان، ص ۸۰.
- ۳۳- همان، ص ۱۴۷.
- ۳۴- ر.ک: ریگی ال. جورج و ترز اس. کریستینی، همان، ص ۲۴۴-۲۴۴.
- ۳۵- همان، ص ۲۸۷-۲۹۱.
- ۳۶- آلبرت الیس، یکی از نظریه‌پردازان شخصیت است که نظریه درمان عقلانی - عاطفی را ابداع کرد.
- ۳۷- محمود ساعتچی، همان، ص ۳۶۰، به نقل از: آلبرت الیس و آبراهامز.
- ۳۸- همان، به نقل از: آلیس آلبرت.
- ۳۹- سیدحسین سلیمی، همان، ص ۸۴.

منابع .....

- ۱- نهج‌البلاغه، ترجمه سیدعلی‌نقی فیض‌الاسلام، تهران، فقیه، ۱۳۷۹.
- ۲- اصغری‌پور، حمید، کلیات راهنمایی و مشاوره، چ هفتم، مشهد، تمرین، ۱۳۸۵.
- ۳- تمیمی آمدی، عبدالواحدبن محمد، تصنیف غررالحکم و دررالکلم، قم، دفتر تبلیغات اسلامی، ۱۳۶۶.
- ۴- جرارد، ایگن، مهارت‌های مشاوره: رویکردی در حل مشکل مددکاری، ترجمه طیبه‌زندی‌پور و سوسن سیف، تهران، سمت، ۱۳۸۳.
- ۵- جورج، ریگی ال. و ترز اس. کریستینی، مشاوره، نظریه‌ها، اهداف و فرایندهای مشاوره و روان‌درمانگری، ترجمه رضا فلاحی محسن حاجیلو، چ پنجم، تهران، رشد، ۱۳۸۶.
- ۶- دهخدا، علی‌اکبر، لغت‌نامه‌دهخدا، چ دوم، تهران، دانشگاه تهران، ۱۳۷۷.
- ۷- دیویس، کنث، یکصد فن مشاوره ازدواج و خانواده‌درمانی (راهنمایی مفاهیم و فنون برای متخصصان یاوری)، چ دوم، ترجمه فرشاد بهاری، تهران، تزکیه، ۱۳۸۸.
- ۸- رهنمایی، سیداحمد، آشنایی با اصول و فنون مشاوره، چ سوم، قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی، ۱۳۸۶.
- ۹- ساعتچی، محمود، مشاوره و روان‌درمانی (نظریه‌ها و راهبردها)، تهران، ویرایش، ۱۳۷۹.
- ۱۰- سلیمی، سیدحسین، اصول روان‌درمانگری، تهران، گلبان، ۱۳۸۰.
- ۱۱- شاکری، رضا، مشاوره کاربردی، قم، سنابل، ۱۳۸۳.
- ۱۲- شفیق‌آبادی، عبدالله و غلامرضا ناصری، نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی، تهران، مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۸۵.
- ۱۳- گلدارد، دیوید، مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره، آموزش و کاربرد مهارت‌های خرد در مشاوره فردی، ترجمه سیمین حسینیان، چ چهارم، تهران، کمال تربیت، ۱۳۸۰.