



تقدیم به

دانشجو - معلمان

رشته مشاوره

دانشگاه فرهنگیان

مازندران



روش ها و فنون مشاوره

دکتر صغری گنجی

متخصص مشاوره خانواده

عضو هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان مازندران

asghariganji@yahoo.com

ساختار و فرایند مشاوره و روان درمانی

فنون مشاوره، مجموعه قواعد و روش هایی است که اجرای مشاوره مؤفقیت آمیز را ممکن می سازد. مشاور با بهره گیری از این فنون می تواند مراجع را در رسیدن به اهداف مشاوره و حل مشکلات به طریق مؤثری یاری دهد.

ساختار بندی فرایند مشاوره، مشاور را در چهارچوبی از مراحل قابل تعریف قرار می دهد. یک مدل عمومی از فرایند مشاوره و روان درمانی، شامل چهار مرحله است. هر مرحله شامل هدف ها و تکالیفی است که باید به عنوان پیش نیاز رفتن به مرحله بعد انجام دهید:

1- مرحله آمادگی

2- مرحله آغاز

3- مرحله ادامه

4- مرحله پایان

1- مرحله آمادگی

1- مرحله آماده سازی

فرایند مشاوره، حتی پیش از آن که مشاور و مراجع یکدیگر را ملاقات کنند شروع می شود. بسیاری از متخصصان اعتقاد دارند رابطه مشاوره ای و درمانی، به طور واقعی پیش از تماس روان شناختی رو در روی با مراجع شروع می شود. موارد مهمی در مرحله آماده سازی مطرح است که در ادامه به آنها اشاره می کنیم:

1- ویژگی ساختمان و تجهیزات مرکز مشاوره

ویژگی و مختصات ساختمان و اتاق مشاوره، جزء نخستین مؤلفه هایی است که بر شکل گیری ذهنیت اولیه مراجع از مشاور تأثیر می گذارد. به طور کلی مشاوران و روان شناسان اعتقاد دارند، ساختمان و اتاق مشاوره، انعکاس شخصیت مشاور است.



دکتر ارکیده فایلی

پوست- مو- اندر مولوژی
ط/۲

دکتر علیرضا مهرپرور

جراح - دندانپزشک
ترمیمی و زیبایی - ایمپلنت ط/۱

ط/۲

دکتر رضا فقیه نصیری

متخصص اعصاب و روان
هیپنوتراپیست ط/۳

دکتر کامینز آجودانی

دکترای کایروپراکتیک از آمریکا
دارای پوزدهای سراسری و ایالتی ط/۴

ط/۴

کایروپراکتیک



سازمان نظام روان‌شناسی و مشاوره جمهوری اسلامی ایران
دکتر عسگر اصغری گنجی
متخصص مشاوره خانواده

شماره نظام روان‌شناسی و مشاوره: ۶۶۷۴
۰۹۳۸ ۵۶۹ ۵۳۳۸

کناف ایران

دیوارهای جداکننده / دیوارهای پوششی / سقف های گتاب

دکتر عادل عسکریان

پوست مو زیبایی
ط/۵

شرکت قصه طلایی شمال ط/۳

دکتر عسکر اصغری گنجی
متخصص مشاوره خانواده
شماره نظام روان شناسی و مشاوره ۶۶۷۴



1-1- آرایش اتاق مشاوره

- هرگاه قدم به اتاقی می گذارم، آن اتاق بر من تأثیر می گذارد. آیا متوجه شده اید که گاهی اوقات هنگامی که وارد اتاقی شده اید، احساس آرامش و راحتی کرده اید تقریباً مثل این که اتاق به شما خوش آمد می گوید؟
- در مواقع دیگر احتمال دارد که وارد اتاقی شوید که احساس کنید مانند درمانگاه، سرد ناخوشایند است.
- طراحی یک اتاق مشاوره خوب، احساس گرم و دوستانه ای را موجب می شود و به مراجع کمک می کند تا احساس راحتی نماید.
- علاوه بر احساس گرمی، خوشایندی و راحتی، اتاق مشاوره به گونه ای آراسته و تزئین شده باشد که برای کار حرفه ای جدی، مفید باشد.





1-2- تعداد و ابعاد اتاق مشاوره

• تعداد اتاق مشاوره:

وجود یک سالن انتظار و حداقل 2 اتاق برای فعالیت همزمان مشاوران ضروری است.

• ابعاد اتاق مشاوره:

به طور عمده، ملاک مشخصی برای تعیین اندازه اتاق مشاوره وجود ندارد، اما اتاق های با ابعاد 12 متری مناسب به نظر می رسد. وجود اتاق های با ابعاد متوسط، امنیت خاطر و راحتی بیشتری را برای مراجعان فراهم می آورد. وجود اتاق های بزرگ و کوچک، چشم اندازی نامطلوب در کار مشاوره به شمار می رود. چون باعث حواس پرتی و حساسیت می شود.

1-3- موقعیت اتاق مشاوره

- موقعیت اتاق مشاوره، تا حد ممکن دارای حریم رفت و آمد بوده و ساکت باشد.
- مشاوره باید در مکانی آرام و به دور از سروصدا انجام پذیرد. صداهای بیرون از اتاق، حرف زدن ها، صدای زنگ، صحبت با تلفن و مانند آن موجب حواس پرتی مراجع و مشاور می شود.
- اگر مراجع صداهایی را از بیرون اتاق مشاوره بشنود، بنابراین، به خود حق می دهد که از شنیده شدن صدایش توسط دیگران نیز بیمناک باشد. بنابراین، اتاق های مشاوره باید به گونه ای مناسب ضد صدا باشند.
- هیچ کس نباید مراجع را در اتاق مشاوره ببیند. برخی هم روی در اتاق مشاوره اطلاعیه نصب می کنند» لطفاً بدون هماهنگی وارد نشوید.

1-4- نور اتاق مشاوره

- نور اتاق مشاوره، مسأله مهمی است.
- اتاق مشاوره باید دارای یک پنجره برای تابش نور طبیعی باشد.
- پرده کرکره ای وسیله مناسبی است جهت تنظیم نور.
- معمولاً نور ملایم به نور شدید و تند ترجیح دارد.
- از تابیدن چراغ یا نور پنجره به صورت مراجع و پشت مشاور خوداری شود.
- قرار گرفتن چشمها در برابر نور نا خوشایند است. بهتر این است که صندلی های مشاور و مراجع مستقیماً روبروی نوری که از پنجره می آید قرار نگیرد.



1-5- مبیل و میز عسلی

- مشاور و مراجع روبروی یکدیگر می نشینند، صندلی مبله آنان باید دسته دار و مثل هم باشد.
- همیشه باید حداقل سه صندلی مبله مشابه و یکسان که از راحتی خوبی برخوردار باشند، در اتاق مشاوره وجود داشته باشد.
- بهتر این است که صندلی های مشاور و مراجع روبروی هم اما اندکی زاویه باشد با فضای کافی میان آن ها، به گونه ای که مراجع احساس راحتی کند. بهترین وضعیت برای قرار دادن صندلی ها در یک زاویه مثلثی است.
- بین سه صندلی مبله یک میز عسلی شیشه ای کوچک و کوتاه برای قرار دادن یک جعبه دستمال کاغذی، یک گلدان رومیزی و یک باطری آب معدنی به همراه لیوان موجود باشد.



1-6- ساعت دیواری

- تنظیم وقت جلسه مشاوره از اصول مهم به شمار می رود.
- یک ساعت روبروی مشاور بر دیوار نصب شده باشد، تا او بتواند زمان جلسه مشاوره را کنترل کند.
- ساعت رومیزی هم جایگزین خوبی برای کنترل زمان جلسه مشاوره می باشد.



1-7- تخته وایت برد

- گاهی اتفاق می افتد که نیاز به نوشتن پیدا کنید. توضیح مکتوب بعضی از چیزها تأثیر عمیق تری بر مراجعان می گذارد.
- به نظر گذارد: مراجعانی که به شیوه بصری عمل می کنند، احتمالاً به وضوح بر روی آن تمرکز می کنند و اگر عبارات مهم روی تخته نوشته شود و چنانچه راه حل های عملی آن به صورت فهرست آورده شود، آگاهی بیشتری به دست می آورند.
- تنظیم عبارات منطقی از افکار مراجع و تسلسل آن با رسم نمودار توجه وی را بیشتر معطوف به وقایع می کند.
- کار کردن با مراجعان کودک و نوجوان نیز تابع شرایط ویژه است. استفاده از تخته وسیله خوبی برای ایجاد علاقه، توجه و همکاری آن ها است.



1-8- وسایل سمعی و بصری

- وجود امکانات صوتی و تصویری می تواند اطلاعات بیشتری در اختیار مشاور و مراجع قرار دهد.
- گاهی ممکن است مشاور بخواهد برای بازبینی کار مشاوره با مراجع، محتوای یک جلسه را ضبط کند.
- اخذ توافق از مراجع برای ضبط جلسه مشاوره ضروری است.

1-9- فایل ذخیره پرونده ها

- شما هر قدر حافظه قوی داشته باشید، باافزایش تعداد مراجعان و کثرت اطلاعات به دست آمده، مجبور می شوید به طریقی آنها را ثبت و بایگانی کنید.
- پیشنهاد، این است که اطلاعات کسب شده را با حفظ مسایل امنیتی در فایل ذخیره و نگهداری کنید.
- یادداشت های هر جلسه مشاوره در فایل مربوط به هر مراجع با درج کد اختصاصی در فایل پرونده ها نگهداری شود.



10-1- کتابخانه تخصصی

- تهیه قفسه کتابخانه و کتاب های تخصصی، فضای اتاق مشاوره مشاوره معنادارتر می کند.

- وجود کتاب های معتبر و مفید، معرفی کتاب و امانت دادن آن به بعضی از مراجعان خاص، بر غنای خدمات مشاوره ای می افزاید.

1-11- دستمال کاغذی

- بروز تألم و اندوه در فرایند مشاوره قابل پیش بینی است. یادآوری خاطرات تلخ گذشته، ناکامی ها، مصائب و درک واقعیت های مکتوم مانده در زندگی مراجع می تواند او را به گریه وا دارد.
- گریه کردن، واکنش عاطفی است که انسان ها در مواقع ضروری از خود نشان می دهند.
- همیشه در اتاق مشاوره خود، روی میز عسلی یک جعبه دستمال کاغذی قابل دسترس داشته باشید.
- مشاور نباید با طرح عبارات ناپخته ای چون : گریه نکنید، همه مشکل دارند، گریه کردن هیچ مشکلی را حل نمی کند و ... مراجع را از گریه کردن باز دارد. دادن دستمال به مراجع برای قطع گریه است.
- گاهی لازم است که مشاور هم مراجع را برای رهایی از رنج و اندوه، به گریه وا دارد. در چنین مواقعی لازم است از این عبارات زیر کمک بگیرید:
- هر کس دیگری هم جای شما بود، گریه می کرد. اگر می خواهید گریه کنید. این حداقل کاری است که انجام می دهید. از طریق گریه کردن، سبک می شوید. راحت باشید.



1-12- تابلوی عکس و نقاشی

- وجود یک تا دو تابلوی عکس روی دیوار اتاق مشاوره آرام بخش هستند.
- بهتر است موضوع تابلوها، تصویری از درختان و مناظر طبیعت باشد.
- تصاویر بدون منظور باشد، بدین معنی که تداعی مضمون خاصی را در مراجع القا نکند. برای مثال:
- تصاویر یک ساختمان بلند؛
- اسختری پر از آب؛
- جاده ای بی پایان؛
- کویر
- می تواند به خواسته های بی پاسخ، مشکلات درونی و بلاتکلیفی برخی مراجعان مرتبط و همخوانی داشته باشد. کسانی که مبتلا به افسردگی، یأس، انزوا و ناکامی هستند و به رهایی از دنیا می اندیشند، غالباً به این تصاویر بیشتر توجه می کنند.



1-13- بروشورهای روان شناسی و مشاوره

بسیاری از مراکز مشاوره، برای مراجعان بروشورهای اطلاع رسانی آماده می کنند. هدف این بروشورها مطلع کردن مراجع است.

یک بروشور اطلاع رسانی باید حاوی محورهای زیر باشد:

- توضیحاتی مختصر درباره این که مشاوره چیست و مشاور کیست؟
- ارایه اطلاعات مفید در مورد صلاحیت شخصیتی و تخصصی مشاوران.
- توضیحاتی در مورد انواع مشکلاتی که فرد را به گرفتن خدمات مشاوره سوق می دهد.
- شرح مختصری از طرح کلی جلسات مشاوره، هزینه هر جلسه و نحوه پرداخت آن.
- ارایه اطلاعات در باره نحوه لغو جلسه، تعیین زمان جلسه بعدی و لغو جلسه بدون پرداخت.
- توضیح مختصر در مورد تعداد و مدت تقریبی جلسات و مدت کلی قرار داد.

1-14- نخستین تماس تلفنی

- غالباً نخستین تماس بین منشی و مراجع از طریق تلفن برقرار می شود.
- آسان نیست که مراجع باشید و به کسی بگویید که از پس مشکلات زندگی بر نمی آیید.
- برای بسیاری از افراد لحظات پیش از این تماس، خیلی سخت است.
- آنها باید شهامت به خرج بدهند و با یک مرکز مشاوره تماس بگیرند.
- این که پس از برقراری تماس، منشی به او چه چیزی و چطور می گوید، تأثیر زیادی بر احساس و نگرش مراجع می گذارد.
- در هر صورت، تماس تلفنی بخشی از فرایند رابطه مشاوره ای است. مراجع باید احساس پذیرش و کرده و به این نتیجه برسد که درک شده است.

1-15- آمادگی های پیش از ملاقات با مراجع

- مشاور قبل از مراجع در اتاق مشاوره حضور یابد و خود را برای پذیرش مراجع آماده کند.
- متخصصان غالباً دوست دارند برای بررسی وضعیت دفتر مشاوره و مطالعه پرونده مراجع، زودتر از مراجع در اتاق مشاوره حاضر باشند.
- یکی از موارد مهم مرحله آمادگی احساس آرامش جسمی، ذهنی، عاطفی و اجتماعی مشاور است.

2- فنون آغاز

جلسه مشاوره

2- فنون آغاز جلسه مشاوره

- مشاور برای برقراری رابطه با مراجع در جلسه نخست و شروع مصاحبه مشاوره ای باید به نکات زیر توجه کند:

2-1- پذیرش بدون قید و شرط و برقراری رابطه مشاوره ای

2-1-1- آرامش بدنی و قرار گرفتن در وضعیت طبیعی

2-1-2- خوش آمد گویی اولیه و دعوت به نشستن

2-1-3- نگاه کردن به مراجع

2-1-4- حالت چهره

2-1-5- شیوه معرفی

2-1- آرامش بدنی و روحی

- نخستین ملاقات مشاور با مراجع بسیار مهم است. چون نخستین تأثیرات ماندگار می شود.

- نخستین تأثیراتی که مراجع از مشاور دریافت می کند بر تمایل او به درمیان گذاردن آزادانه مشکلاتش با مشاور، اثر می گذارد.

- نخستین تأثیرات ارتباط مشاور و مراجع ماندگار می شوند و فرایند مشاوره را تحت تأثیر قرار می دهد.

- اگر مشاور از نظر جسمی و روحی حالت آرام و راحتی داشته باشد و در وضعیت طبیعی باشد بهتر می تواند با مراجع ارتباط برقرار کند.

- اگر مشاور آرامش بدنی و روحی داشته باشد، حرکات و سکناش طبیعی خواهد بود.

- این آرامش و طبیعی بودن، مشاور را قادر خواهد ساخت که توجه بیشتری به مراجع نموده و ارتباط بهتری با مراجع برقرار کند.

بنابراین، مهم است که جو ارتباط اثربخش از همان ابتدای کار بین مشاور و مراجع برقرار شود.

2-2- خوش آمد گویی و تعارف اولیه

- با ورود مراجع به اتاق مشاوره، مشاور از جای خود بلند می شود و با سلام یا پاسخ به سلام مراجع و تعارف اولیه، مراجع را می پذیرد.
- در هنگام ورود مراجع، مشاور برای احترام و ارزش قایل شدن برای مراجع از جای خود بلند می شود، با حالت تبسم و صدای گرم و صمیمانه جواب سلام را می دهد و منتظر می ماند با مراجع همجنس خود در صورت تمایل دست بدهد و او را دعوت به نشستن می کند.
- تعارف اولیه هرچه عادی و معمولی باشد، بهتر و دلنشین تر است. در ابتدا سلام و احوالپرسی کوتاه کافی است.
- گلدارد می گوید «دوست دارم که مثل یک فرد عادی به نظر بیایم، فردی که ترس را در دیگران ایجاد نمی کند بلکه دوستانه و صمیمی و غیر رسمی است».

2-3- نگاه کردن به مراجع

- همانطور که با مراجع سلام و احوالپرسی می کنید به او نگاه کنید.
- نگاه کردن متنوع مؤثرتر است. مشاور گاهی به مراجع در هنگام حرف زدن نگاه می کند و گاهی نگاهش را از مراجع بر می گرداند و گاهی به پایین نگاه می کند. خیره شدن و تند نگاه کردن معمولاً مراجع را ناراحت می کند و باعث تشویش خاطر او می گردد.
- نگاه کردن به مراجع، باعث می شود اطلاعات زیادی از او به دست آورید. مانند:
 - به شیوه نشستن و بر خاست او توجه کنید، رفتار غیر کلامی او چیزهایی را در مورد احساساتش به شما می گوید. به لباسهایی که پوشیده است، به چگونگی لباس پوشیدن او نگاه کنید. همچنین چیزهایی در مورد وضع مالی او در خواهید یافت. با این کار به او می توانید بفهمید که او چه دیدی نسبت به خود دارد و می خواهد چگونه به نظر آید. فوراً به نتایج از پیش تعیین شده نرسید بلکه از این اطلاعات به دست آمده در اولین ملاقات تان استفاده کنید تا بتدریج تصویری از دنیای مراجع و نظر او نسبت به این دنیا به دست آورید

تماس چشمی نیز در برقراری ارتباط با مراجع دارای اهمیت است. مشاور باید به سطح مناسبی از تماس چشمی دست پیدا کند و با نگاه کردن به چیزهای عادی به طور طبیعی رفتار کند و گاه به گاه به خود اجازه نگاه کردن به سایر جاها را نیز بدهد.



مشاوران تازه کار نباید خود را یک حرفه ای جا بزنند و نقش بازی کنند، زیرا این مسئله میتواند در جریان مشاوره مخرب باشد.

اگر با مخاطبان ارتباط چشمی داشته باشید،

اعتبار و اعتماد به نفس را به آن ها

منتقل خواهید کرد و حرف هایتان باور پذیرتر

خواهد شد.



- هنگامی که مراجع را برای اولین بار می بینید خودتان را به او معرفی کنید. این کار به او کمک می کند احساس راحتی کند.
- پس از معرفی خود از مراجع بخواهید در صورت تمایل خود را معرفی نماید.
- از مراجع بخواهید بگوید با چه اسمی می توانید صدايش کنید.

2-5 حالت چهره

- حالت بشاش و بی دغدغه مشاور، مراجع را به عنوان فردی علاقمند، گرم و با صفا می کند.

- این حالت به مراجع اطمینان می دهد تا مشکل خود را مطرح کند.

2-6- راز داری

- برای این که مشاوره حداکثر تأثیر گذاری داشته باشد، مراجع باید نسبت به این موضوع اطمینان خاطر پیدا کند که هرآنچه به مشاور می گوید در نهایت رازداری با آن برخورد خواهد شد.
 - شایسته است که مراجع با رازداری کامل روبرو گردد و در این صورت آزاد است تا به راحتی همراه با مشاور به کشف تاریکترین زوایای ذهن خود و بحث در مورد جزئیات محرمانه ترین افکارش بپردازد.
 - مشاور باید به مراجع این اطمینان را بدهد که آنچه او می گوید به شکل یک راز باقی ماند.
 - مشاور و مراجع به اتفاق تعیین می کنند که چه قسمت هایی از مباحث جلسه مشاوره را می توان در موارد ضروری در اختیار دیگران قرار داد و از آنان برای حل مشکلات کمک گرفت.
- بین راز و محرمانه بودن تفاوت وجود دارد. هر چیزی که در مشاوره گفته می شود، محرمانه است. اما هر گفته ای یک راز نیست. محرمانه یعنی هر چیزی که مراجع می گوید، مطلقاً و هرگز نباید با کس دیگری که برای ویمشکل ایجاد می کند، در میان گذاشته شود.
- محدودیت های راز داری نیاز به نگهداری سوابق، شخص دیگری در معرض خطر قرار گرفته باشد، قوانین کشور آن را مجاز بداند و کسانی که صدمه دیده باشند.**

● 2-7- بستن قرارداد مشاوره

فرم قرارداد مشاوره بین مشاور و مراجع شامل مواد قانونی زیر می باشد:

2-3-1- ماده 1 : رازداری

2-3-2- ماده 2 : زمان جلسه

2-3-3- ماده 3 : مبلغ

2-3-4- ماده 4 : تعطیلات مشاور

2-3-5- ماده 5 : یاداشت برداری

2-3-6- ماده 6 : ضبط فیلم و صدا

2-3-7- ماده 7 : خاتمه مشاوره و درمان

2-8- دعوت و ترغیب مراجع برای طرح مشکل

- مراجع برای طرح مشکل خود نزد مشاور آمده است. مشاور باید به مراجع اجازه دهد تا آزادانه در باره مشکلات خودش صحبت کند. دادن فرصت و آزادی به مراجع تا هر طوری که خود دوست دارد، مشکلش را طرح نماید.

- مشاور با استفاده از سؤال های باز، مراجع را دعوت و ترغیب به طرح مشکل می کند.

• برای نمونه:

- دوست دارید در باره چه موضوعی با هم مشاوره کنیم.

- چه چیزی باعث شد برای مشاوره مراجعه بکنید؟

2-5- الویت بندی مشکل (مشکلات)

2-6- تعیین هدف ها و انتظارات

2-9- حداقل تشویق برای صحبت کردن (بازخورد یا پاسخ های کوتاه)

- وقتی مراجع شروع به صحبت کرد، وظیفه مشاور این است که مراجع را تشویق کند تا به صحبت خود ادامه دهد.
- بهترین راه برای این که به مراجع نشان دهید که توجه کاملی به او دارید، استفاده از پاسخ های کوتاه است.
- پاسخ کوتاه، چیزی است که ما در گفتگوهای روزمره مان هنگامی که مجبور می شویم فقط به جای حرف زدن، شنونده باشیم به کار می بریم . مشاوره هنر گوش دادن سازنده است. و بنابراین، استفاده مناسب از پاسخ کوتاه ضروری است.
- نمونه هایی از پاسخ های کوتاه (بازخورد یا حداقل تشویق) :
 - الف- آهان، اوهوم، بله، بسیار خوب، و ، بنابراین، درست است، گوشم با شماست، می فهمم.
 - ب- تکرار یک یا دو کلمه از گفته های مراجع مثلاً خیلی ناراحتی، مضطربی
 - ج- مایلم در این باره بیشتر صحبت کنید.
 - د- در این مورد چه احساسی داری؟
- گاهی اوقات، پاسخهای کوتاه غیر کلامی می باشند و تنها با تکان دادن سر ختم می شوند.

- گاهی اوقات پاسخهای کوتاه غیرکلامی میباشند و تنها به تکان دادن سر ختم میشوند.
- نمونه هایی از رفتار های غیرکلامی عبارتند از : چگونگی تماس چشمی، حالات چهره (لبخند، اخم، تعجب، . . .)، فاصله از مُراجع، موضع مشاور در اتاق، وضعیت بدن نسبت به مراجع، کیفیت صدا (تون، بلندی، لرزش، یکنواخت) ، رفتار غرور آمیز، بازی با انگشتان یا دکمه لباس و . . .
- همچنین از پاسخ های کوتاه میتوان به اصطلاحاتی نظیر ((آهان، اوهوم، بله، بسیارخوب و درست است)) اشاره کرد.
- هنگامی که مراجع به طور مداوم درحال صحبت است لازم است تا مشاور گاه به گاه تصدیق کند، و این امر باید با استفاده از پاسخ های کوتاه انجام گیرد.

• در مقام یک مشاور، پاسخ های کوتاه خود را به طور مناسب به کار ببرید.

• به منظور ایجاد یک ارتباط محکم آهنگ صحبت و لحن صدای خود را با صدای مراجع همانند کنید.

• پاسخ کوتاه تنها تصدیق این موضوع نیست که گفته های مراجع را گوش میکنید، بلکه میتواند شیوه ی ظریفی برای رساندن پیامهای دیگر باشد.

• برخی از پاسخ های بلندتر نیز کاربردی نظیر پاسخ های کوتاه را دارند.
برای مثال ((گوشم باشماست یا میفهمم)).

- راه دیگری که مشاور میتواند به مراجع کمک کند تا احساس کند که او واقعا به حرف هایش گوش میدهد این است که همراه با استفاده از پاسخ کوتاه رفتار غیر کلامیش را نیز همانند سازد.

- اگر مراجع با حالت خاصی روی صندلی نشسته است مشاور نیز به همان صورت بنشیند و مانند آینه ای برای وضع حالت او باشد. با این کار احتمالا مراجع صمیمیتی را بین خود و مشاور احساس میکند.



• اگر مشاور برای مدتی با حالات غیرکلامی مراجع همانندسازی کند، احتمالاً اغلب اما نه همیشه مراجع نیز با رفتارهای مشاور همانندسازی میکند. به این طریق ممکن است که مشاور تغییری را در حالات هیجانی مراجع ایجاد کند.

➤ مشاور باید مراقب باشد درطول جلسه بدن خود را به سرعت حرکت ندهد زیرا این عمل موجب آشفتگی مراجع میگردد و رشته افکار او را برهم میزند.

3۔ فنونِ اداامہ جلسہ مشاورہ

3- فنون ادامه جلسه مشاوره

- پس از برقراری رابطه مشاوره ای و جلب اعتماد مراجع به مشاور، وی مشکلش را مطرح می سازد و برای حل آن از مشاور یاری می طلبد.
- مشاور برای کمک به حل مشکل مراجع باید از فنون متعددی به موقع و به درستی استفاده کند. این فنون عبارتند از:
- گوش دادن فعال
- انعکاس احساس، انعکاس محتوا و انعکاس احساس و محتوا
- شیوه های دیداری، شنیداری و احساسی
- طرح سوالات
- تلخیص (خلاصه کردن)

3- فنون ادامه جلسه مشاوره

- قاب گیری (شکل دهی مجدد)
- مواجهه (رویارویی – رودرویی)
- مواجهه با سکوت
- برخورد با مقاومت مراجع
- مبارزه با عقاید و باورهای خود- تخریب
- بررسی راه حلها و انتخاب مناسب ترین راه حل
- اقدام تسهیلی برای بکار بستن راه حل

3-1- گوش دادن فعال

- گوش دادن فعال به گفته های مراجع یکی از مهمترین فنونی است که مشاور موفق باید انجام آن را بیاموزد و در جلسه مشاوره به کار بندد.
- این مهارت برای فهم مشکل مراجع و تمرکز بر مشکل او است.
- گوش دادن عملی ارادی است که به دقت و توجه زیادی نیاز دارد.
- مشاور ضمن گوش دادن فعال باید تمام توجه و حواس خود را به طور کامل بر گفتار و حرکات مراجع متمرکز سازد.
- مشاور از طریق گوش دادن فعال، موفق به دریافت صحیح پیام مراجع می شود و می تواند مراجع را به درستی بشناسد و مشکلش را درک کند.
- گوش دادن دریافت پیام، به جریان انداختن پیام در ذهن و عکس العمل در برابر آن است. اگر در برابر پیام عکس العملی داده نشود، معلوم نیست که گوش دادن صورت گرفته باشد.

یک مشاور در درجه اول یک شنونده است

مشاور با گوش دادن به آنچه که مراجع میگوید قادر خواهد بود به او کمک کند تا بر گمگشتگی خود فائق آید و با این احساس جلسه مشاوره را ترک کند که کار مفیدی به وقوع پیوسته است.



شنیدن با گوش دادن متفاوت است

شنیدن فعالیتی جسمی است و نیازی به یادگیری ندارد، چرا که دستگاه شنیداری ما غیرارادی در اثر برخورد با صداها، تحریک شده و شنیدن احساس می‌شود. اما گوش دادن فعالیتی ذهنی است که نیازمند یادگیری است و تا به آن توجه نکنیم ادراک نمی‌شود.

- ما با گوش‌های خود می‌شنویم، اما با مغزمان گوش می‌دهیم.
- گوش دادن فعال یافتن معنای گفتار دیگران در ذهن خود است.

✓ مشاوره هنر گوش دادن سازنده است.

- اگر میخواهید مراجع خود را متقاعد کنید که به او گوش میدهید لازم نیست مسائل بی اهمیت کلامش را دوباره به او گوشزد کنید؛ البته شما باید تمام جزئیات را به یاد بسپارید.
- بهترین راه برای اینکه به مراجع نشان دهید که توجه کاملی به وی دارید استفاده از پاسخ های کوتاه است.
- پاسخ کوتاه چیزی است که ما به طور غیر ارادی در بحثهای روزمره مان هنگامی که شنونده ایم به کار میبریم.

● گاهی اوقات پاسخهای کوتاه غیرکلامی میباشند و تنها به تکان دادن سر ختم میشوند.

● نمونه هایی از رفتار های غیرکلامی عبارتند از : چگونگی تماس چشمی، حالات چهره (لبخند، اخم، تعجب، . . .)، فاصله از مراجع، موضع مشاور در اتاق، وضعیت بدن نسبت به مراجع، کیفیت صدا (تون، بلندی، لرزش، یکنواخت) ، رفتار غرور آمیز، بازی با انگشتان یا دکمه لباس و . . .

● همچنین از پاسخ های کوتاه میتوان به اصطلاحاتی نظیر ((آهان، اوهوم، بله، بسیارخوب و درست است)) اشاره کرد.

هنگامی که مراجع به طور مداوم درحال صحبت است لازم است تا مشاور گاه به گاه تصدیق کند، و این امر باید با استفاده از پاسخ های کوتاه انجام گیرد.

3-2- انعکاس احساس و محتوا

● نشانه گوش دادن، عکس العمل نشان دادن به پیام مراجع است.

● مهارت گوش دادن شامل سه مهارت زیر است:

● 1- انعکاس محتوا

● 2- انعکاس احساس

● 3- انعکاس احساس و انعکاس محتوای گفتار

3-2-1- انعکاس محتوای گفتار

- وظیفه اصلی مشاور این است که به طور فعال به آنچه که مراجع یگوید گوش کند تا از این راه مراجع مطمئن گردد که حرفهایش هم شنیده و هم درک شده است.
- هر چند واضح است که توجه به مراجع، تنها از راه همانند سازی با رفتارهای غیر کلامی و دادن پاسخ های کوتاه کافی نیست. همچنین لازم است مشاور به طور فعالتری پاسخ گوید و از این راه جزئیات مهم محتوایی را که مراجع در حال گفتن آن است بیرون بکشد و آنها را برای خود مراجع روشن سازد.

3-2-1- انعکاس محتوای گفتار

- معمولترین و موثر ترین روش برای انجام این کار، استفاده از مهارتی به نام بازگو کردن محتوای گفتار یا انعکاس محتوا است. 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 است طوطی وار یا کلمه به کلمه بیان کند بلکه در عوض می باید محتوای گفتار را بازگو نماید.
- این امر به این معناست که مشاور، جزئیات مهم محتوایی را که مراجع گفته است انتخاب و دوباره آنها را به گونه ای روشنتر بیان کند و اگر امکان داشته باشد آنها را با عبارات خودش و نه با کلمات و عبارات مراجع نقل کند.

3-2-1- انعکاس محتوای گفتار

- مثال های انعکاس محتوا یا بازگو کردن محتوای گفتار

• مثال ۱

- گفته مراجع: ((من با دخترم نزاع می کنم، شوهرم با من حرف نمی زند، در محل کار رئیس از من ایراد می گیرد و بدتر از همه اینکه به نظر می رسد که بهترین دوستم قادر به درک حرف های من نیست.))
- پاسخ مشاور: ((شما مشکلات ارتباطی بسیاری دارید))

- پس منظور از انعکاس محتوا این است که مشاور به روشی مختصر و دقیق و با عبارات خودش، مهمترین نکاتی را که مراجع به او گفته است دوباره به خود او بر می گرداند.

3-2-1- انعکاس محتوای گفتار

- اگر مروری بر گفتگوی مارگارت و دیوید داشته باشید متوجه میشوید که مارگارت از هیچ پاسخ دیگری به غیر از پاسخ های کوتاه و انعکاس محتوا استفاده نکرده است.
- گاهی اوقات او یک پاسخ کوتاه را با بازگو کردن محتوای گفتار تلفیق کرده، همانطور که او برخی پاسخها را به وسیله گفتن (هوم) آغاز کرده است که در واقع تصدیقی بود از آنچه که من گفتم و او شنیده بود.
- سپس با انعکاس آنچه که من به او گفتم جلسه را ادامه داد.

3-2-1- انعکاس محتوای گفتار

- لطفاً به خاطر داشته باشید که هیچ دو مشاوره‌ای از یک روش واحد انعکاس محتوا استفاده نمی‌کند. هیچ یک از آن‌ها جزئیات یکسانی را انتخاب نمی‌کنند و واقعاً باور ندارم که تنها یک پاسخ به عنوان بهترین پاسخ باشد.
- این امر واقعاً مهم است که به خاطر بسپارید اهمیتی ندارد که پاسخ‌های شما چقدر کامل باشند. آنچه که مهم است این است که شما یک رابطه صمیمانه، غمخوارانه، اعتماد بر انگیز و واقعی ایجاد کنید که در آن واقعاً خودتان باشید.
- این به این معناست که گاهی اوقات ممکن است اشتباه کنید و به طور اتفاقی چیزی را که نامناسب است بگوئید.

3-2-1- انعکاس محتوای گفتار

- در حقیقت انعکاس محتوا مهارتی بسیار ساده است چرا که همه آنچه که شما باید انجام دهید این است که گوش دهید و چکیده آنچه که مراجع گفته است با عبارتهای خودتان به او برگردانید.
- مراجع با انجام این کار احساس می کند که حرفهایش شنیده شده اند و همچنین در مورد آنچه که گفته است آگاهی بیشتری پیدا می کند.
- بنابراین او قادر خواهد بود که حقیقتاً اهمیت آنچه را که خودش گفته است درک کند و از سردرگمی خویش خلاص شود.
- به یاد داشته باشید که بازگو کردن محتوای گفتار با تکرار طوطی وار یکی نیست. تکرار طوطی وار عبارت است از تکرار کلمه به کلمه آنچه که مراجع گفته است.

3-2-1- انعکاس محتوای گفتار

- گاهی اوقات خوب است که جملات آخر مراجع را عیناً تکرار کنیم تا به او کمک شود جمله نیمه کاره خود را به پایان برساند اما به عنوان یک اصل کلی، بازگو کردن محتوای گفتار یک فرایند سودمندتری خواهد بود.
- به این صورت که در بازگو کردن محتوای گفتار، مشاور به جای تکرار کلماتی که مراجع به زبان آورده، نکات مهم و برجسته محتوا را برمیگزیند.
- تکرار کردن مداوم بخش‌های تمامی آنچه که مراجع گفته است به جای آنکه یک رابطه خوب ایجاد کند موجب آزار مراجع می‌گردد.
- در حالی که انعکاس ماهرانه محتوا با لغات و عبارت خود مشاور عکس این عمل را انجام می‌دهد.
- با این عمل، مراجع از این که حرف‌هایش گوش داده و حرف‌هایش شنیده شده است احساس رضایت می‌کند و این کاری مفید است زیرا به مراجع کمک می‌کند تا در کاوش خویش به پیش برود.

3-2- انعکاس احساس

یکی از بهترین راه های کمک به مراجع به منظور اینکه احساس کند شما به او گوش می کنید ، انعکاس محتوای گفته های اوست. در متن گفت و گوی جلسه مشاوره شما متوجه شدید که انعکاس محتوای مشاور مربوط به احساساتی است که خود مراجع قبلا به آن ها اشاره کرده بود . مثلا جواب سوم مارگارت به عنوان یک مشاور این بود که « دیوید شما احساس اضطراب می کنید ». این انعکاس برای من یعنی « دیوید» به عنوان یک مراجع بسیار مفید بود چرا که مرا قادر ساخت تا به جای آنکه اضطرابم را از خود دور کنم آن را تجربه کنم. به جای اینکه از آن اضطراب اجتناب کنم ، تشویق شوم تا دردناکی آن را بپذیرم و در نتیجه کوشش کنم تا آن را هرچه بیشتر شناسایی کنم . در نتیجه هیجان و اضطراب از بین رفت و از هم پاشیده شد.

انعکاس احساسات یکی از مهم ترین مهارت‌های خرد است . این مهارت در عین شباهت با انعکاس محتوا با آن نیز تفاوت دارد . از آن جهت شبیه انعکاس محتواست که شامل بازگرداندن اطلاعات بدست آمده از مراجع به خود اوست . اما با انعکاس محتوا تفاوت دارد . زیرا این مهارت با احساسات هیجانی سروکار دارد در حالی که انعکاس محتوا معمولا با اطلاعات و افکاری سرو کار دارد که محتوای آنچه را که مراجع می گوید می سازد .



احساسات با افکار کاملاً تفاوت دارد . افکار در مغز ما پرورانده می شوند .
جای آن ها در سر است در حالی که احساسات با هیجانات در ارتباطند .
جای احساسات در سر نیست بلکه در پیوند با حواس فیزیولوژیکی ما است .
برای مثال فردی که احساس هیجان می کند ممکن است که در عضلاتش
یعنی اغلب در گردن یا شانه هایش ، احساس کشیدگی کند و یک شخص
مضطرب ممکن است کف دستهایش عرق کرده و تپش قلب داشته باشد یا
اصطلاحاً دلش بهم بخورد.

مراجعان غالباً سعی می کنند تا از شناسایی احساساتشان اجتناب کنند
چرا که آنها می خواهند از دردی که همراه هیجانات نیرومندی مانند غم، نا
امیدی ، خشم و اضطراب است دوری کنند .

می دانم که برای خود من شخصاً کمتر دردآور است که درباره مشکلاتم
دلیل بیاورم و آن ها را به صورتی که به من تعلق ندارند مورد بحث قرار دهم

• متاسفانه هنگامی که من از احساساتم دوری می کنم یا درمورد آن ها فلسفه بافی می کنم و به طور کلی درمورد مشکلاتم صحبت می کنم به جای اینکه به طور کامل تاثیری را که آنها بر احساسات من دارند ، تجربه کنم ، به ندرت احساس بهتری پیدا می کنم یا به یک نتیجه می رسم .

• در عوض تمایل دارم که در اطراف گردش کنم بدون اینکه مقصد خاصی داشته باشم و هر چند اگر من در تماس با احساساتم باشم و آن هارا به طور کامل تجربه کنم معمولاً به سمت جلو حرکت خواهم کرد و از لحاظ هیجانی، احساس بهتری خواهم داشت و ممکن است پس از آن تصمیمات معقولی برای خودم اتخاذ کنم. در نتیجه این تعارض برای بسیاری از مشاوران وجود دارد.

- ما در فرهنگمان از زمان کودکی یاد گرفته ایم که بگوییم «گریه نکن، همه چیز درست خواهد شد» در حالی که به احتمال زیاد هیچ چیز درست نخواهد شد و شخص واقعا نیازمند است گریه کند تا از درد هیجانی‌اش خلاص شود.
- اگر شما قصد دارید که مشاوره‌ای اثر بخش باشید باید تمامی آنچه را که در کودکی خود یاد گرفته اید از یاد ببرید. شما باید مراجعان خود را تشویق کنید تا هیجاناتشان را تجربه کنند یعنی غمگین باشند، گریه کنند، عصبانی باشند و فریاد بکشند، در اندیشه غرق شوند، سرگردان باشند، بترسند یا هر چیز دیگر. با این کار شما به آنها کمک میکنید تا هیجاناتشان خالی شوند و پیشرفت کنند. این فرایند شفا بخشیدن از راه رها کردن هیجانات را اصطلاحاً تخلیه هیجانی یا پالایش می نامند.

● مشاوران تازه کار اغلب در تشخیص میان احساسات و افکار دچار مشکل می شوند، چرا که مردم غالبا واژه احساس را در توصیف یک فکر به کار میبرند. برای مثال اگر بگوییم «احساس عصبانیت میکنم» یک احساس را بیان می کنیم. اما وقتی میگوییم «احساس میکنم که مشاوران با استفاده از تجارب عملی بهتر یاد می گیرند» در واقع یک احساس را بیان نمی کنیم بلکه یک اندیشه و فکر را بیان می کنیم. و این حرف کن دقیق تر بود اگر گفته بودم: «فکر میکنم که مشاوران با استفاده از تجارب عملی بهتر یاد می گیرند» عبارت احساس میکنم هنگامی که متعاقبش یک ردیف واژه آمده باشد معمولا یک اندیشه است که بیان شده و احساس نیست.

● احساسات معمولا یک واژه بیان می شوند. برای مثال من میتوانم «عصبانیت، غمگینی، افسردگی، ناکامی، بیچارگی، تنیدگی، آرامش و شادی» را احساس کنم. هر یک از این احساسات تنها به واژه بیان شده اند در حالی که افکار، تنها می توانند به صورت عبارتی از واژه ها بیان شوند.

• هنگامی که مشاوره، احساسی را به مراجع منعکس می کند. اصلاً لزومی ندارد که از عبارت «احساس میکنم» استفاده کند. در اینجا برخی راهکارهای انعکاس احساسات وجود دارد که از این قرارند: «شما دچار عصبانیت شده اید» یا شما «احساس عصبانیت میکنید» یا «شما عصبانی هستید»

• یک مشاوره با تجربه به طور مداوم احساسات مراجع خود را تشخیص داده و آنها را در زمانهای مناسب، به خود او برمیگرداند

• گاهی اوقات یک مراجعه مستقیماً به شما میگوید که چه احساسی دارد ولی در سایر شما می باید خودتان از خلال گوش کردن به صحبت‌های مراجع یا از راه توجه به رفتارهای غیر کلامی او و یا گوش کردن به لحن صدای او به احساس او پی ببرید.

• با تمرین، تشخیص احساساتی مانند تنیدگی، پریشانی و غم از حالت بدنی و حرکات و حالت‌های صورت فرد بسیار آسان است. اشک‌هایی که در چشمان مراجع شما جمع میشود، غم او را به شما نشان میدهد.

- گاهی اوقات اشخاص نیازمند اجازه اند تا بگیرند زیرا گریه در فرهنگ ما و به یژه برای مردان اغلب کار نا پسندیده شمرده میشود. گاهی اوقات به مراجع میگوییم: «میتوانم اشک را در چشمانت ببینم» یا «از نظر من اشکالی ندارد اگر گریه کنی» یا فقط «مانعی ندارد گریه کنی» و پس از آن اشکهای جاری میشوند.
- به مراجع تان اجازه دهید تا گریه کند. به او دستمال ندهید تا اشکهایش را پاک کند و سعی در آرام کردن او نداشته باشید، تا زمانی که هیجان او به طور طبیعی فروکش کند.
- اگر شما در فر آیند گریه کردن دخالت کنید، مراجع از احساسات بیرون کشیده خواهد شد و آنها را به طور کامل تجربه نخواهد کرد و از تاثیرات شفادهنده تخلیه هیجانی کاسته خواهد شد.

• هرگاه که احساسی را منعکس میکنید آماده دریافت یک پاسخ چشمگیر از طرف مراجع خود باشید. برای یک مشاور تازه کار این امر یک زنگ خطر است، اما برای مراجع همیشه مفید است. اگر شما به درستی به مراجعتان بگوئید «برداشت من این است که شما باطناً آزرده اید» مراجع واقعاً آن احساسی را که موجب آزرده گیش شده لمس میکند و شروع به گریه میکند و شما باید با احساساتی که در شما به وسیله گریه او ایجاد شده است برخورد کنید.

• گاهی اوقات وقتی که شما عصبانیت مراجع خود را با گفتن اینکه «شما عصبانی هستید» یا به نظر «عصبانی میرسید» به او باز گردانیده اوباً حالت عصبانیت و پرخاشجویانه به شما پاسخ خواهد داد

- او موفق شده است که مقداری از عصبانیتش را سر شما خالی کند و بنابراین احساس آرامش میکند. اینکه مراجعان مرتبا با خشم و عصبانیت سرو کار دارند خطرات مخصوص به خود را دارد و بنابراین در این کتاب یک فصل کامل به این موضوع اختصاص داده شده است.

- انسانها را میتوان به دیگ های زودپز قدیمی تشبیه کرد هنگامی که اوضاع مناسب است و به طور اثر بخشی عمل میکنیم انرژی هیجانی کافی در درون داریم که به ما انگیزه زندگی کردن و فعالیت کردن را به طور موثر و خلاقانه میدهد.

- در مواقع بحرانی در زندگیمان فشار هیجانی بالا میرود تا آنجا که آماده انفجار می شویم. در این موقع فرآیند های فکری ما مسدود میشود و از پس این بحران ها بر نمی آییم، احساس می کنیم که کنترلی بر خودمان نداریم.

- برای اینکه دوباره کنترلمان را به دست آوریم می باید برخی فشار های هیجانی را تخلیه کنیم و این کاری مشکل است چرا که از کودکی یاد گرفته ایم که هیجانات را درون خود نگه داریم یعنی گریه نکنیم و خشمگین نشویم.

- یک مشاور اثر بخش مراجع را قادر می سازد تا به طور کامل هیجاناتش را تجربه کند و در نتیجه تخلیه هیجانی احساس آرامش پیدا کند.

- به وسیله تخلیه هرجانی فشار در دیگ زودپز به حالت عادی خودش برمیگردد و تفکر منطقی میتواند دوباره جایگزین شود و تصمیم گیری سازنده اتفاق می افتد. بنابراین همانطور که قبلا اشاره شد انعکاس احساسات یکی از بهتری و شاید مهمترین مهارت مشاوره می باشد.

- در این جا مثالهایی از گفته های مراجع که به دنبال هر یک انعکاس احساس مناسب آمده، ارائه گردیده است. در هر مورد قبل از اینکه پاسخ مشاور را بخوانید پاسخ خودتان را بنویسید.

- مثال های انعکاس احساسات

- مثال ۱

- گفته مراجع:

- من از مادرم انتظار دارم علاقه بیشتری به من نشان دهد. بارها از او تقاضا کرده ام که به ددتم بیاید ولی او این کار را نکرده است.

دیروز روز تولد من بود و او باید به دیدن من می آمد ولی از شما چه پنهان که او حتی روز تولد مرا به یاد نداشت. اصلا حتی فکر نمی کنم به من اهمیتی بدهد.

- پاسخ مشاور: «شما آزرده شده اید»

• مثال ۲

- گفته مراجع: اول از همه برادرم مته برقی مرا خراب کرد. به خودش هیچ زحمتی نداد که بگوید آن را خراب کرده است، و همینطور رهایش کرد بعد فکر میکنید چکار کرد، رفت و بدون اینکه به من بگوید موتور مرا برداشت دلم میخواد مخش را داغون کنم
- پاسخ مشاور: «شما خیلی عصبانی هستید» یا «شما خشمناک هستید»

• مثال ۳

- گفته مراجع: اخیرا یک کار جدید پیدا کرده ام. این کار کاملا با کار قبلی فرق دارد رئیس با من خیلی خوب است اداره خوبی دارم و جو اداره واقعا مثبت است نمیتوانم باور کنم که آنقدر خوشبختم.
- پاسخ مشاور: «شما واقعا احساس خوشحالی میکنید» یا «واقعا شما خوشحالید»

● مثال ۴

● گفته مراجع: جوانان امروزه، همانند آنچه در زمان ما بود شیک پوش نیستند، آنها کثیف اند، گستاخ اند در اتوبوس برای آدم بلند نمی شوند، نمیدانم که چه بر سر نسل جدید آمده است.

● پاسخ مشاور: «شما منجر شده اید»

● مثال ۵

● گفته مراجع: نامزد من از هتلش در خارج از کشور به من تلفن کرد. او یک گزارشگر است و در یک محل واقعا پر دردسر اقامت دارد هنگامی که با من صحبت میکرد، صداهای خشنی از پست تلفن می شنیدم و پس از آن یک صدای باور نکردنی شنیده شد و تماس قطع شد و من نمیدانم چه اتفاقی برای او افتاده است.

● پاسخ مشاور: شما واقعا نگران هستید» یا «شما ترسیده اید»

- این مثال ها احتمالا به شما نشان میدهد که وقتی علائم غیر کلامی مانند حالات صورت و وضعیت بدنی در دسترس نباشند چقدر مشکل خواهد بود که احساسات مراجع را براساس گفته های او مورد ارزیابی قرار داد.

- هنگامی که شما درگیر تعامل مشاوره ای با مراجع هستید، بهتر و آسانتر است آنچه را که مراجع احساس می کنند تشخیص دهید چرا که در آن صورت شما تمامی حواس خود را به کار گرفته اید. اگر شما به طور صمیمانه ای به مراجع توجه کنید، در آن صورت احساسات خود شما نیز با او همانند میشود. هنگامی که او آزرده شده است شما نیز تا حدی آزرده گی او را تجربه می کنید و قادر خواهید بود که این آزرده گی را به او نیز منعکس کنید

- از طریق کسب تجربه در انعکاس احساسات قادر خواهید بود که از انواع اصطلاحات استفاده کنید، بنابراین پاسخ های شما به جای اینکه قالبی و کلیشه ای باشند، طبیعی جلوه میکنند. گاهی اوقات یک پاسخ کوتاه مانند اینکه شما آزرده شده اید نامناسب است، اما در سایر موارد شما احتمالا از اصطلاحاتی مانند اصطلاحات زیر استفاده خواهید کرد:

- «برداشت من این است که شما واقعا آزرده شده اید»

- «از آنچه که میگویید حدس میزنم که شما عمیقا آزرده شده اید» «همین حالا آزرده خاطر هستید به عنوان یک اصل کلی همیشه سعی کنید که پاسخهای مشاوره ای شما کوتاه باشد. به یاد داشته باشید که برای مراجع بهتر این است که خودش صحبت کند و وظیفه شما گوش کردن است.

- پاسخهای بلند مشاوره ای در فرایندهای داخلی مراجع دخالت کرده و از شناسایی باز و آزاد مشکل مراجع جلوگیری می کند.

انعکاس احساس و محتوا

اساسی ترین و مهمترین مهارت ها در مشاوره عبارت اند از : استفاده از پاسخ کوتاه ، انعکاس محتوا و انعکاس احساسات.

تجربه نشان داده است که اغلب ما می توانیم ترکیبی از این سه را استفاده کنیم ، برای مثال جمله ((شما احساس نا امیدی می کنید چرا که برادران آن طور که قول داده عمل نکرد)). جمله ای است که شامل احساس و محتوا است . یعنی به دلیل اینکه برادر شما آنچه را که قول داده بود انجام نداده است .

مثال های انعکاس احساسات و محتوا

مثال ۱

گفته مراجع : از مادرم انتظار دارم توجه بیشتری به من نشان دهد. بارها از او تقاضا کرده ام که به دیدنم بیاید ولی این کار را نکرده است. دیروز روز تولد من بوده است و باید به دیدن من می آمد ولی از شما چه پنهان که او حتی روز تولد مرا به یاد نداشت . اصلا فکر نمیکنم به من اهمیتی بدهد.

پاسخ مشاور : ((شما به خاطر رفتار مادرتان ناراحت شده اید)). یا ((شما از بی توجهی آشکار مادرتان آزرده شده اید.))

مثال ۲

اول اینکه برادرم مته برقی مرا خراب کرده. به خودش هیچ زحمتی نداده که بگوید آن را خراب کرده است و همین طور رهایش کرد. بعد فکر می کنید چکار کرد. او رفت و بدون اینکه به من بگوید موتور مرا برداشت. دلم میخواستد مخش را داغون کنم.

پاسخ مشاور: ((شما خیلی از دست برادران عصبانی هستید.)) یا ((شما از دست برادران خشمناک هستید.))

مثال ۳

گفته مراجع: اخیراً یک کار جدید پیدا کرده ام . این کار کاملاً با کار قبلی فرق دارد . رئیس خیلی با من خوب است ، اداره خوبی دارم و جوّ اداره واقعا مثبت است . نمی توانم باور کنم که آنقدر خوشبختم.

پاسخ مشاور : ((شما واقعا نسبت به کار حدیدتان احساس خوشحالی می کنید)). یا ((شما واقعا برای شغل حدیدتان خوشحال هستید)).

مثال ۴

جملهٔ مراجع : جوانان امروزه مانند آنچه که در زمان ما بود شیک پوش نیستند. آنها کثیف اند ، گستاخ اند ، در اتوبوس برای آدم بلند نمی شوند . نمی دانم که چه بر سر نسل جدید آمده است.

پاسخ مشاور : ((نسل جوان شما را منزجر میکند)) یا ((شما از رفتار نسل جوان احساس انزجار میکنید)).

مثال های بیشتری از انعکاس احساسات و محتوا و پاسخهای مشاوره ای پیشنهادی

مثال ۱

من خیلی خسته و کوفته شدم ، هر وقت چیزی اشتباه از آب در می آید من سرزنش می شوم . من تمام وقتم را برای این صرف میکنم که نیاز های سایر مردم را بر طرف کنم و در عوض هیچ تشکری دریافت نمیکنم و موجی از انتقاد نصیبم میشود. این انصاف نیست، هر چه بیشتر کار انجام می دهم کمتر از من قدردانی می شود.

پاسخ مشاوره ای پیشنهادی: ((شما احساس بی میلی میکنید زیرا دیگران قدر تلاش های شما را نمی دانند.))

مثال ۲

گفته مراجع : شما نمی توانید باور کنید که ماشین ظرف شویی خراب شده ، ماشین لباس شویی هنوز تعمیر نشده ، شوهرم با اتومبیلش با یک تیر برق برخورد کرده ، دوچرخه دخترم پنچر شده اصلا باورم نمیشه . این همه خرابی ! دیگه چی می خواد خراب بشه ؟ دیگه تحملش را ندارم.

پاسخ مشاوره ای پیشنهادی : ((آنقدر چیزها خراب شده که شما احساس فشار میکنید و نمیتوانید از پس آنها بر بی.)) یا ((شما اصلا نمی توانید با هر چیزی که در آن اشکال باشد ، کنار بیایید.))

مثال ۳

گفته مراجع : نمی توانم دختر و پسر را درک کنم . می خواهند همیشه با هم باشند ولی هر وقت با هم هستند شروع به جر و بحث می کنند ، دعوای آنها بی پایان است ، هرگز تمامی ندارد و حالا من هم دارم مثل آنها می شوم و به سرعت عصبانی و حساس می شوم . گاهی اوقات آنقدر عصبانی هستم که میخوام سر دوتایشان را به هم بکوبم.

پاسخ مشاوره ای پیشنهادی : ((جنگ و دعوای مداوم میان دختر و پسران شما را خشمگین کرده است)).

نتایج

۱- برای یک مشاور بهتر این است که از پاسخ های کوتاه استفاده کند تا در فرایند های داخلی مراجع مداخله نکند. جملات طولانی ، مراجع را از آنچه که در حال تجربه است دور می کند و او را از دنیای خودش بیرون می آورد و وارد دنیای مشاور می کند.

۲- در مواقع دیگر بهتر است به دلیل رعایت اختصار ، یا از انعکاس احساس استفاده کنید انعکاس محتوا و از هر دو استفاده نکنید. این امر ، به خصوص هنگامی که از انعکاس احساس به تنهایی و بدون اشاره به محتوا با قدرت می تواند به مراجع کمک کند تا احساسی را که سعی در فرو نشان دادن آن داشته از آن خود کند.

۳- هر زمان که امکان دارد به مراجعان کمک کنید تا احساسات هیجانی خود را تجربه کنند به جای اینکه آن احساسات را فقط در سطح شناخت فرو بنشانند. تجربه کردن احساسات به طور کامل اغلب دردآور است اما نوعی پالایش است و در نتیجه از نظر روان درمانی مطلوب می باشد.

۴- یک مشاور باید ،مهارت های نام برده را آنقدر تکرار و تمرین کند که مهارت کامل در این زمینه پیدا کند تا از حالت تصنعی خارج شود و حالت طبیعی به خود بگیرد به حدی که مراجع نفهمد شما از انعکاس احساس استفاده کردید بلکه فکر کند که شما به او گوش داده اید.

۵- وقتی مشاور از این مهارت ها به خوبی استفاده کند یعنی توانسته جهان را آنگونه ببیند که مراجعش در نظر دارد و با این کار یک رابطه اعتماد بر انگیز به وجود می آید که مراجع را قادر میسازد تا مسائل دردناک زندگی خود را شناسایی کند و از سردرگمی بیرون بیاید.

طرح سؤالات



در اکثر مصاحبه های مشاورای چندان نیازی به طرح سؤالات زیاد نیست و قطعاً این نکته در ارتباط با مصاحبه هایی که در آنها افراد با مشکلات عاطفی روبرو هستند نیز صدق می کند.

اگر مشاور به آنچه که مراجع می گوید گوش کند و مهارت هایی را که فرا گرفته است به کار بندد و با مهارت تمام ، محتوا و احساسات مراجع را از آنچه که گفته است به خود او باز می گرداند ، بیشتر بدون اینکه لازم باشد مشاور سؤالی طرح کند به دست خواهد آمد.

برای مشاوران تازه کار، پرسیدن سؤالات زیاد اغلب بسیار وسوسه انگیز است . اگر دائم از مراجع سؤال می پرسید هدفشان از پرسیدن این سؤالات چیست. اگر هدف ترغیب

مراجع به سخن گفتن است روش اشتباه است.

اگر در جلسات مشاوره سوالات زیادی طرح کنید مشاوره به بازپرسی شبیه می شود و مراجع فرصت سخن گفتن را ندارد. این برای مراجع رضایت بخش نیست. مراجع انتظار دارد که به طور کامل مشکل او بررسی شود.

اگر مراجع زمانی را برای صحبت کردن درباره همه جوانب مشکل خود صرف نکند به مشکل واقعی خود نمی پردازد.

اگر مشاور با طرح سؤال سعی می کند مشکل واقعی مراجع را بفهمد مراجع به سراغ علل اصلی که باعث مشکلش شده اند نمی رود.

مشاور با پرسیدن سوالات بسته ، مراجع را محدود می کند. سوالات باز میدان بیشتری به مراجع می دهد و مراجع را تشویق می کند که آزادانه به بیان مطالب اضافی بپردازد

سوالات بسته با پاسخ های بله و خیر و تک کلمه ای به همراه دارد اما سوالات باز آزادی به مراجع می دهد تا توضیح بیشتر در مورد چگونگی رخداد مسائل بدهد که اطلاعات بیشتری را به همراه دارد.

مثال :

سؤال باز

چه احساسی دارید؟

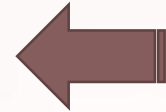
جو موجود در خانه چگونه است؟

سؤال بسته

آیا خشمگین هستید ؟

آیا جو خانه نا مساعد است؟

سوالات بسته



کوتاه و مسقیم

در سوالات باز مشاور ممکن است در هر موردی به اطلاعات اضافی و غیره منتظره ای دست یابد. این یک امتیاز است چون مشاور ذهن خوانی نمی کند ، و با بیان افکار توسط مراجع می تواند به ذهنیات مراجع دست یابد.

نوع دیگری از سؤال وجود دارد که با چرا شروع می شود که باید تا حد امکان از طرح چنین سؤالاتی اجتناب کنیم ؛ چون مراجع در پاسخ به آن سعی می کند دلیل محکمه پسندی ارائه دهد که با آنچه در درون وی می گذرد مغایرت دارد .

چنین پاسخ هایی را حاضر آماده می خوانیم یعنی از درون مراجع برنخواسته و متقاعد کننده هم نیست که معمولاً آنها را (بهانه) یا (دلیل تراشی) می گوئیم.

زمانی که مشاور به اطلاعات خاصی نیاز دارد سؤالات بسته مناسب ترند از جمله؛ آیا فرد ازدواج کرده است؟

سه هدف مهم که با طرح سؤال می توان به آنها دست یافت:

1-تشویق مراجع به مطرح کردن مسائل و مشکلات خود.

2- کمک به مراجع برای دقیق و واضح بودن.

3- یاری به مشاور برای رسیدن به درک دقیق موقعیت مراجع.

هدف اول : برای این منظور، سوالات باز نسبت به سوالات بسته مناسب ترند.

هدف دوم :مراجعان غالباً بسیار کلی و مبهم صحبت می کنند وظیفه مشاور یاری کردن به مراجع به منظور روشن کردن تفکرات او می باشد.

زمانی که مراجعان کلی گویی می کنند بهتر است که مشاور سوالات بسته نماید تا مراجع به بیان جزئیات پردازد و روی موضوع اصلی تمرکز داشته باشد .

هدف سوم :گاهی مراجع قسمت های مهم مطالب را حذف می کند و این مسئله ،درک موضوع را پیچیده می کند. تقاضا برای اطلاعات بیشتر در مورد موضوع ،باید با احتیاط باشد زیرا ممکن است نیازی به این طرح پرسش نباشد و فقط این حس کنجکاوی مشاور است که دخالت غیر ضروری در امور مراجع است

خلاصه کردن



مهارت‌های خرد در مشاوره (خلاصه کردن)



خلاصه کردن

گاهی برای مراجع لازم است که تامل نموده و به بازبینی مسیر طی شده بپردازد. این بررسی به کمک مهارت **(خلاصه گویی)** صورت می پذیرد. خلاصه کردن شبیه بازگو کردن محتوای گفتار است. آنچه مشاور در انعکاس محتوا انجام میدهد، در حقیقت بازگو کردن آن چیزی است که مراجع به شکل عبارت های منفرد بیان کرده است.



در خلاصه کردن، نکات اساسی بیانات مراجع در کنار هم جمع آوری می شود و همچنین احتمال می رود که احساسات بیان شده از سوی مراجع نیز مطرح گردد.

خلاصه گویی شامل تکرار همه مطالب نمی شود بلکه به جمع آوری نکات اساسی و مهمی که فرد مراجع در مورد آنها صحبت کرده می پردازد و نهایتاً این نکات را به گونه ای ارائه می کند که مراجع قادر خواهد بود تصویری از آنچه که بیان کرده است بدست آورد. در چنین شرایطی، مشاور به مراجع این فرصت را می دهد که به جذب و اندیشیدن آنچه گفته است بپردازد.

خلاصه گویی گفته های مراجع را واضح تر کرده آنرا در قالب سازمان یافته ای می ریزد، آنگونه که مراجع بهتر بتواند تصویر واضحی از موقعیت خود بدست آورد.

غالباً فرد به هنگام مراجعه جهت مشاوره سردرگم است چنین به نظر می رسد که وی از میان جنگلی عبور می کند و نمی تواند چیزی را به وضوح ببیند و یا در جنگلی پر از درختان و گیاهان غول پیکر گم شده است. اما با خلاصه گویی مشاور به مراجع کمک میکند که درختان را به وضوح دیده دیده و راهی از میان آن بیابد.



متن پیاده شده برای توضیح خلاصه گویی:

مراجع: می دانید (.....مکت....) من واقعا این موضوع را قبول دارم که هرکس باید مسئول کار خودش باشد (...مکت...) و بنابراین نمی توانم کاملا درک کنم که چرا تا این اندازه برای برادرانم نگرانی دارم.

مشاور: بنظر میرسد که نگرانی شما در مورد برادرانتان موجب گنجی شما شده است (...انعکاس احساسات و دوباره گویی)

مراجع: بله نگرانم ، ولی کاملا در مورد ان مطمئن نیستم . چون حتی بنظر میرسد این نگرانی در محیط کار هم وجود دارد. در حالیکه میدانم برادرانم به سن بلوغ رسیده اند و می توانند مواظب خود باشند.

مشاور: اگرچه میدانید انها بزرگ شده اند اما هنوز هم نگرانید (دوباره گویی و انعکاس احساسات)

مراجع: بله میدانید من همیشه به بدترین حالات فکر میکنم. مثلا ممکن است که [بیل] در ان ماشین مسخره که خیلی هم به رانندگی با ان علاقه دارد تصادف کند. و یا میترسم که باب که حالش هم زیاد خوب نیست سلامتی اش را از دست بدهد و اتفاقی برای هردوانها بیفتد.

مشاور: حتی همین حالا که دارید صحبت میکنید نگران بنظر میرسید (انعکاس احساسات)

مراجع: بله نگرانم.. خیل هم نگرانم (...مکت...)

مشاور: شما که این نگرانی را تجربه کرده اید میتوانید راجع به ان توضیح بیشتری بدهید؟ (سوال باز)

مراجع : بله بله فکر کنم بتوانم.. من خاطرات دردناکی را که از خواهر بزرگم به جا مانده
بیاد می آورم (...این مطالب را به کندی و با تردید بیان کرد)
مشاور : بنظر میرسد که برایتان سخت است در مورد خاطراتتان صحبت کنید(..انعکاس
احساسات)

مراجع : بله برای من خیلی دردناک است که آنچه را که برای وی اتفاق افتاده است به
یاد آورم . من خیلی به او علاقه مند بودم لذا برای من دشوار است که چگونگی به پایان
رسیدن زندگی اش را بخاطر آورم(..لرزش صدا)

مشاور: برای شما سخت است که به مرگ وی بیندیشید(..انعکاس احساسات و دوباره
گویی)

مراجع : بله همینطور است.. میدانید او خودکشی کرد..مقدار زیادی دارو خورد و زمانی
اورا پیدا کردیم که کار از کار گذشته بود..

مشاور : تقریباً می توانم ناراحتی شما را احساس کنم.

مراجع : اوه ، برای من بسیار ناراحت کننده بود و هنوزم هست..ارزو داشتم کاری میکردم
نظر او نسبت به زندگی عوض میشد.

مشاور : ارزو داشتید می توانستید به او کمک کنید (انعکاس احساسات و دوباره گویی)

مراجع : بله دوست داشتم بازوانم را دور او حلقه کنم و به او بگویم که حقیقتاً او را دوستدارم.. نمی توانستم به او بگویم که زندگی خوبی دارد چون اینطور نبود. اما حداقل می توانستم به او بگویم که زندگی او برای من مهم بود.

مشاور : دوست داشتید به او بگویید که چه قدر به وی اهمیت میدادید (دوباره گویی)

مراجع : بله تصور میکنم اگر اینکار را میکردم حتی در صورت خودکشی وی احساس بهتری داشتم.. فکر میکنم بهتر بود اگر میتوانستم وقتی او زنده بود احساساتم را به وی میگفتم. اما اکنون دیگر بسیار دیر است.

مشاور : ناراحتی شما از این است که فرصت را از دست داده اید (انعکاس احساسات و دوباره گویی)

مراجع : بله فکر میکنم کم کم دارم علت نگرانی خود را در ارتباط با برادرانم می یابم. میدانید من حقیقتاً مایلم به آنها بگویم چقدر دوستشان دارم اما نمی توانم.

مشاور : شما به من گفتید که در مورد برادرانتان و اینکه خواهرتان خودش راکشت نگرانید. بنظر میرسد ناراحتی شما از این است که به خواهرتان در زمان حیاتش علاقه خود را نشان نداده اید و اکنون میخواهید به برادرانتان این را بگویید اما نمی توانید (خلاصه گویی)

مراجع : شما درست می گوئید. مشکل من همین است فکر میکنم کاری که باید انجام دهم این است که بروم و با آنها صحبت کنم. انگاه شاید نگرانی من در مورد آنها برطرف شود.

خلاصه گویی باید گاهی اوقات طی جلسات مشاوره صورت پذیرد تا مراجع قادر شود به رفع ابهام عقاید خود پرداخته و عناصر متفاوت گفته های خود را در شکلی قابل درک به هم پیوند زند.

خصوصا زمان پایان مشاوره برای مشاور بسیار مهم است تا به خلاصه کردن نکات اساسی که در جلسات مشاوره مورد بحث قرار گرفته بپردازد.

مشاور به متصل کردن افکار، عقاید و احساسات بیان شده در طی جلسات مشاوره می پردازد تا میزان سردرگمی مراجع را کاهش داده و او را قادر سازد که با موقعیت زندگی خود بهتر کنار بیاید. این گونه متصل سازی، مشاور را قادر می سازد که جلسه مشاوره را به پایان رساند.



رودرویی (مواجهه)



به طور کلی هنگامی که واژه رودررویی را به کار می بریم به دو طرف مخالف یکدیگر فکر می کنیم. در چنین موقعیتی، شخصی که دیگری با او روبرو شده احتمالاً احساس میکند که مورد تهدید واقع شده و حالت تدافعی به خود میگیرد، در حالی که فردی که اقدام به رودررویی کرده احتمالاً احساس اضطراب می کند.

رودرویی به عنوان یک مهارت مشاوره تا حدودی باتصور عموم از این مفهوم فرق دارد، هر چند مشابهتهایی نیز دارند.

تعریف رودرویی : عبارت است از بالا بردن آگاهی مراجع از راه نشان دادن اطلاعاتی که او به طریقی از آنها چشم پوشی کرده است یا در شناسایی آنها کوتاهی کرده است .

کاربرد صحیح این مهارت ،متضمن آگاه کردن مراجع، به نحوی قابل قبول نسبت به اطلاعاتی است که ممکن است برای او ناگوار باشد و یا از آنها اجتناب کرده و اصلا به آنها توجهی نشان نداده باشد.

شما چگونه به یک کودک در خوردن یک داروی بدمزه کمک میکنید؟

۱-می توانید دارو را به زور در گلویش بریزید ۲-یا اینکه به شکل متقاعده کننده و ملایمتری عمل کنید .

مشکلی که در وادار کردن کودک به خوردن دارو ممکن است پیش بیاید این است که احتمالا کودک آن را برمیگرداند و بهبودی در رابطه شما با او حاصل نخواهد شد . احترام گذاشتن به احساسات کودک ، احتمالا پیامد مثبت تری خواهد داشت تا اینکه آن احساسات را نادیده بگیرید . به همین صورت ، مراجعان سزاوار احترام بسیار می باشند و معمولا دوست ندارند که به آنها حقایق درآور گفته شود. مجازا گفته میشود که هنر مواجهه خوب این است که به مراجع کمک کنیم که داروی تلخ را داوطلبانه ببلعد تا بتواند آن را وارد سیستم بدن خود کرده و هضم کند.

*به وضوح میتوان دریافت که مواجهه با یا رودرویی یک مهارت مشکل است و نباید قبل از اینکه مهارت های دیگری که در فصول قبل بیان شد ، حزن از روال کار طبیعی شما شود ، مورد استفاده قرار گیرد ، مهارتهای دیگری که تا کنون یاد گرفته اید ، اغلب به تنهایی کافی است و مواجهه ضروری نیست.

قبل از اینکه از این مهارت استفاده کنید به درون خود بنگرید و احساسات ، انگیزه ها و اهداف خود را از نزدیکی بررسی کنید، از خود پرسید : ((آیا علت توصل به رودرویی آن است که بی حوصله هستم و آماده نیستم تا بگذارم مراجع با سرعت خود حرکت کند.)) یا ((علت توصل به رودرویی فقط آن است که از آن خوشم می آید)) یا ((آیا می خواهم از این مهارت استفاده کنم تا ارزشهای خودم را به مراجعان نشان دهم)) یا ((از دست مراجع عصبانی هستم و میخواهم که عصبانیتم را با رودرویی از بین ببرم)).

اگر پاسخ شما به هر یک از این سوالات مثبت باشد ، پس
رودررویی مناسب نیست. ارضای نیاز های شخصی مشاور هیچ
توجیهی برای رودررویی ندارد.

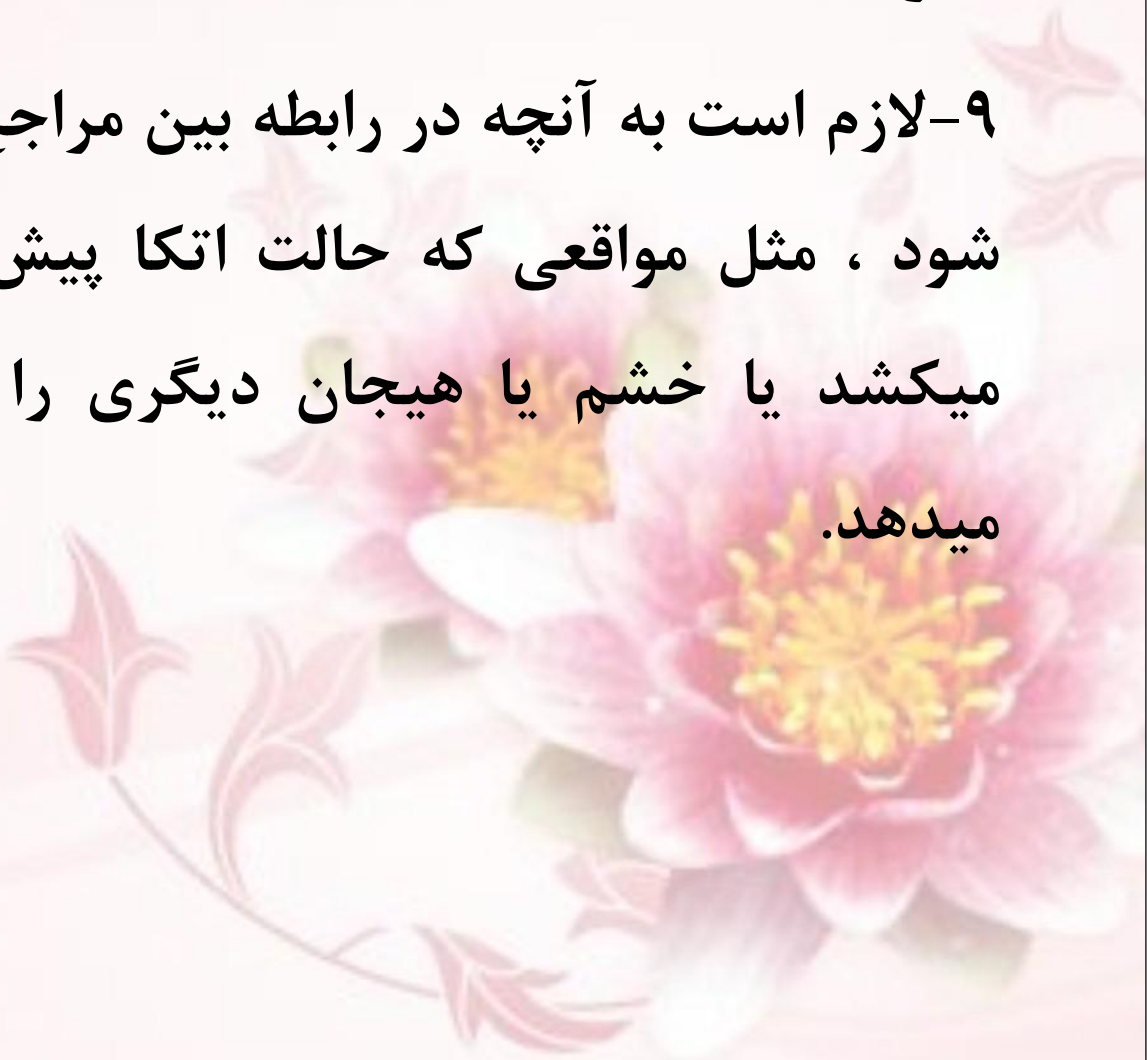
مواجهه باید تنها بعد از استفاده از سایر مهارت‌های خُرد که با
شکست روبرو شده اند به کار رود تا آگاهی مراجع را افزایش
دهد.

برای مثال مواجهه یا رودررویی در موارد زیر مناسب است :

- 1-مراجع از ابراز نکتهٔ اساسی که به نظر میرسد سبب مشکل او شده است، خودداری میکند.**
- 2-مراجع در تشخیص رفتار خود-تخریبی خود با شکست روبرو شده است.**
- 3-مراجع در تشخیص پیامدهای جدی رفتارش با شکست روبرو شده است.**
- 4-مراجع با واقعیت کاری ندارد.**
- 5-مراجع مطالب ضد و نقیض میگوید.**
- 6-مراجع تا حد زیاد و نامناسبی اسیر گذشته یا آینده خود است و تمرکزی بر زمان حال ندارد.**
- 7-مراجع همانند کسی که به دور حلقه ای می چرخد داستان خود را بارها و بارها مانند یک نوار ضبط شده تکرار میکند.**

۸- رفتارهای غیرکلامی مراجع با رفتارهای کلامی مراجع مطابقت ندارد.

۹- لازم است به آنچه در رابطه بین مراجع و مشاور میگذرد توجه شود ، مثل مواقعی که حالت اتکا پیش می آید یا مراجع پس میکشد یا خشم یا هیجان دیگری را نسبت به مشاور نشان میدهد.



در چنین موقعیتهایی احتمالا مشاور از راه سهیم شدن با احساسات، توجهات و مشاهدات مراجع با او رودررو می شود. یک مواجهه خوب معمولا شامل چند یا تمامی عناصر زیر است :

1- بازگو کردن یا خلاصه مختصری از آنچه که مراجع گفته است که در این صورت او احساس میکند که حرفهایش شنیده و درک شده است.

2- بیان عبارتی از احساسات کنونی مشاور.

3- بیان یک جمله ملموس آنچه که مشاور متوجه شده یا مشاهده کرده است بدون اینکه آن را تفسیر کند.

علاوه بر روشهای بالا، یک رودررویی یا مواجهه مناسب به صورتی نشان داده میشود که مراجع نسبت به خود احساس خوبی داشته باشد، به جای اینکه احساس کند تحقیر شده است یا مورد حمله قرار گرفته است. این نکات از راه مثال به نحو روشنتری بیان میگردد.


مثالهایی برای نشان دادن کاربرد مهارت رودررویی

مثال 1

مراجع به طور غیر مستقیم به نگرانیهایش در مورد قوای جنسی خود اشاره میکند. او به صورت مختصر چندین بار به این مشکل اشاره کرده و سپس بلافاصله از راه صحبت کردن درباره مسئله بی اهمیت از آن موضوع منحرف می شود.

رودررویی مشاور : من گیج شده ام چرا که شما چند بار به طور مستقیم به مشکل جنسی خود اشاره کردید و سپس شروع به صحبت درباره یک مسئله بی اهمیت از آن موضوع منحرف می شود.

نظریه: توجه کنید که چگونه مشاور ، ابتدا احساس خود را با گفتن ((گیج شده ام)) بیان کرد و سپس در مورد آنچه که به آن توجه کرده بود ، جمله معینی ابراز داشت. این پاسخ حداقل تهدید را برای مراجع ایجاد میکند چرا که فقط آنچه را که از رفتار مراجع مشاهده کرده است به خود او باز میگرداند. بدون اینکه در مورد آن قضاوتی انجام دهد.

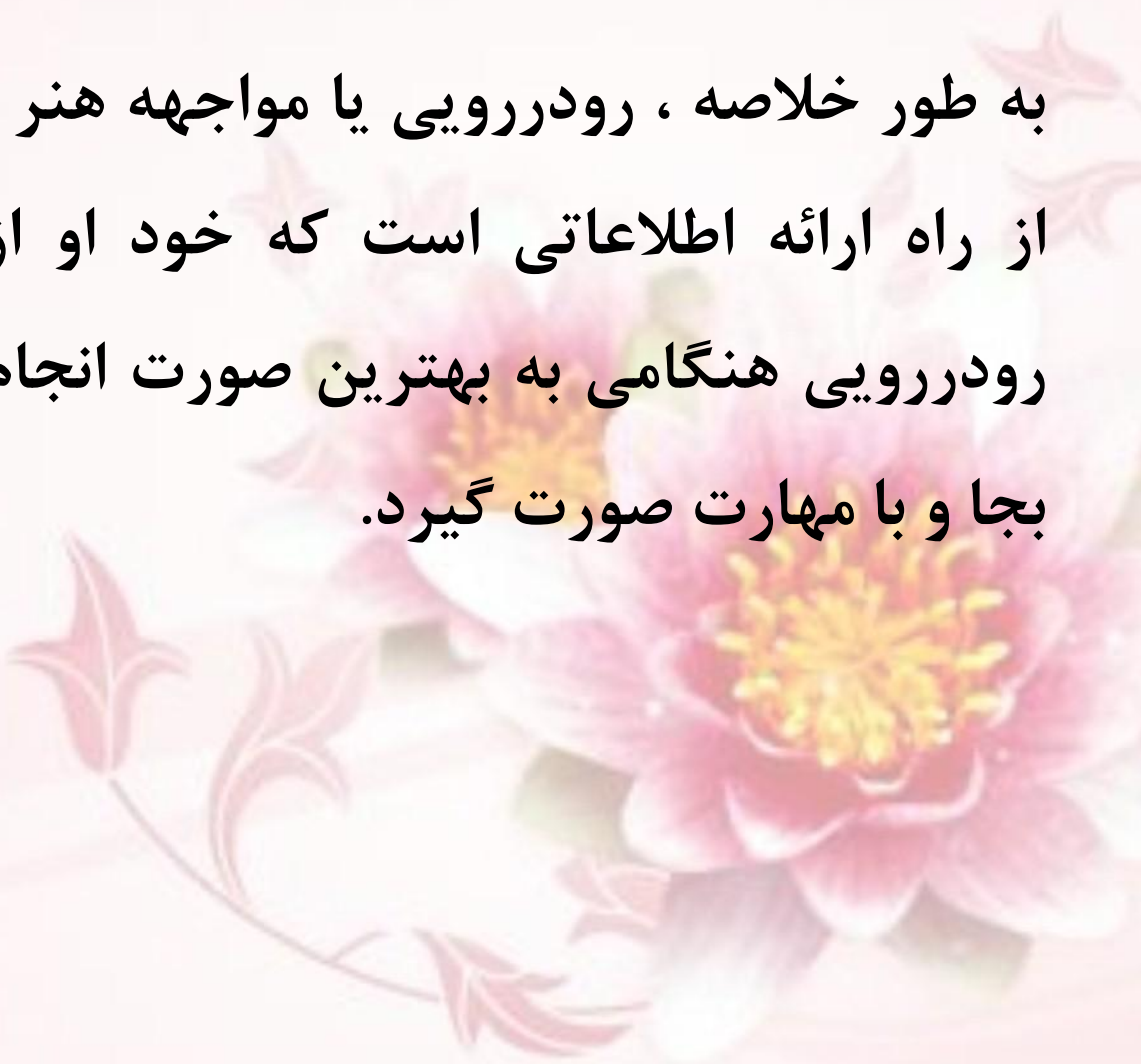


مراجع گفت : ((من واقعا در مورد ازدواجم خوشحالم)) و هنگامی که این جمله را بیان میداشت لحن صدایش افسرده بود و همان طور که صحبت میکرد در صدایش فرو میرفت.

رودرروی مشاور: من متوجه شدم که صدای شما خیلی بی روح است و هنگامی که گفتید واقعا درمورد ازدواجتان خوشحال هستید در صدایتان فرو رفتید.

نظریه: در اینجا آنچه را که مشاور مشاهده کرده است منعکس میکند بدون اینکه تفسیری برای مشاهداتش بیاورد ، بنابراین مراجع آزاد است آنچه را که به او منعکس شده است ، شخصا تفسیر کند.

به طور خلاصه ، رودررویی یا مواجهه هنر افزایش آگاهی مراجع
از راه ارائه اطلاعاتی است که خود او از آن بی خبر است .
رودررویی هنگامی به بهترین صورت انجام میگیرد که با دقت ،
بجا و با مهارت صورت گیرد.



اقدام تسهیلی

یک مشاور تاثیر گذار با استفاده از مهارت‌های خود مراجع را قادر می‌سازد تا از سردرگمی و اضطراب خلاص شود. اگر چنین چیزی حاصل شود میتوان گفت فرایند مشاوره در کوتاه مدت به مراجع یاری رسانده است.

- برخی از مراجعان دچار حالتی میشوند که اصطلاحاً به آن «صفحه خط افتاده گرامافون» می‌گویند. آنها بارها و بارها با مشکل ثابتی نزد مشاور می‌روند. لازم است تا مشاور با تجربه مهارت‌های لازم برای یاری کردن به چنین مراجعانی را داشته باشد تا آنها پیشرفتی مشخص و قابل مشاهده را در تغییر موقعیتهای زندگی خود نشان دهند.

- نسخه ی اصلاح شده از چرخه ی آگاهی گشتالت :



در این چرخه به شما کمک خواهد کرد که مراجعان خود را یاری دهید تا چنانچه مراحل مقدماتی را پشت سر گذرانند به طور خود انگیزته دست به اقدام عملی بزنند.

معمولا مراجعان هنگامی به مشاور مراجعه میکنند که از نظر هیجانی درمانده هستند یعنی هنگامی که آنها در نقطه ی برانگیختگی چرخه آگاهی قرار دارند و احساساتشان به طور ناخوشایند برانگیخته شده است. وظیفه ی مشاور این است که مراجع را قادر سازد تا مسیر چرخه را طی کرده و به مرحله رضایت یا استراحت برسد و این امر تنها با افزایش آگاهی مراجعان امکان پذیر است.

در مرحله ی برانگیختگی مراجعی که از نظر هیجانی درمانده شده به روشنی قادر به تمرکز نیست و تصویر مغشوشی از جهان پیرامون خود میبیند. در این مرحله انرژی مراجع به انتها میرسد و اندکی به اقدام عملی به منظور تغییر موقعیت زندگیش دارد.

اگر مراجع احساس بهتری پیدا کرد آنگاه لازم است تا انرژی خود را بسیج کند و در آن صورت میتواند به شکل سازنده تری عمل کرده تا مشکلش را حل کند. مشاور میتواند این بسیج انرژی را از طریق بالا بردن آگاهی مراجع نسبت به تجاربباطنی اش تسهیل کند.

گاهی اوقات هنگامی که آگاهی بالا میرود مراجع به راحتی مسیر چرخه آگاهی را طی میکند سردرگمی مراجع رفع خواهد شد و به طور طبیعی اطراف چرخه حرکت میکند و به انتخاب، اقدام و سرانجام به مرحله ی رضایت میرسد.

• اغلب اوقات موانع قبل از مرحله ی انتخاب یا اقدام به وجود می آیند . اگر مراجعی در هر از این مراحل با مانع برخورد کند مشاور وسوسه میشود تا او را تشویق به انتخاب یا اقدام به عمل کند چنین رفتاری از مشاور معمولاً خطرناک و مصیبت آمیز است اجبار و فشار مشاور برای انتخاب یا اقدام نه تنها کمک کننده نیست بلکه مراجع را به مرحله ی بالاتری از برانگیختگی سوق میدهد.

• هرچه بیشتر مراجعی را به گرفتن تصمیم یا انجام دادن عملی وادار کنید او بیشتر دچار وقفه میشود اگر میخواهید به او کمک کنید تا پیشرفت کند لازم است آگاهی او را نسبت به موانع افزایش دهید.

• سوالهایی که به مراجع کمک میکند تا موانعش را کشف کند :

• 1- به من بگو هنگامی که در مورد گرفتن این تصمیم یا شروع این اقدام می اندیشی از نظر هیجانی چه چیزی را تجربه میکنی ؟

• 2- هنگامی که به انتخاب یا اقدامی می اندیشی ، آگاهی ات نسبت به آنچه در درون تو میگذرد چیست ؟

• اقدام کردن شامل تغییر است و تغییر میتواند اثر بدی برجای بگذارد.

● موانعی که در راه انتخاب و اقدام قرار دارند :

- - ناتوانی در کنار آمدن با احساسات خویش
- - ناتوانی در مقابل با عکس العمل های دیگران
- - ترس از پیامد ها
- - ترس از تکرار تجارب
- - دخالت بایدها و می بایست های بیجا و بی مورد
- - ترس از دست دادن چیزی آرامبخش یا با ارزش
- - فقدان مهارت در اجرای اقدام مطلوب

• برخی از مراحل اساسی وجود دارند که برای مراجعان در گرفتن تصمیم برای دستیابی به اهداف مفید میباشند که در طرح اقدام آمده است :

- 1- آمادگی روان شناختی ایجاد کنید .
- 2- هدف را مشخص کنید .
- 3- اولین مرحله را در دستیابی به هدف شناسایی کنید .
- 4- اولین مرحله را در دستیابی به هدف ملموس نمائید .
- 5- تصمیم بگیرید که چگونه مرحله ی اول را اجرا کنید .
- 6- مهارتهایی را که برای اجرای مرحله ی اول لازم دارید کسب کنید.
- 7- تصمیم بگیرید که چه وقت اولین مرحله را به اجرا بگذارید.
- 8- اولین مرحله را اجرا کنید .
- 9- برای دستیابی به اولین مرحله به خودتان پاداش دهید.
- 10- هدف کلی را مجددا ارزیابی کنید .

1- آمادگی روان شناختی :

مشاور ، آگاهی مراجع را بالا می برد تا او را قادر سازد که بر موانع غلبه کند و تصمیمی اتخاذ نماید.

2- شناسایی هدف

3- شناسایی اولین مرحله برای دستیابی به هدف:

مرحله ی اول باید به طور واقع گرایانه ای دست یافتنی باشد تا مراجع به جای اینکه در اثر شکست مایوس گردد ، با موفقیتش پاداش داده شود

4- ملموس نبودن اولین مرحله در دستیابی به هدف :

هنگامی که اولین مرحله در رسیدن به هدف شناسایی شد ، لازم است به جای اینکه مبهم باقی بماند روشن و مشخص شود .

5- تصمیم گیری در مورد اجرای اولین مرحله:

لازم است که این تصمیم تمامی پیامدهای احتمالی اقدام پیشنهاد شده را دربر گیرد

6- کسب مهارت‌هایی برای اجرای مرحله ی اول :

- مراجع ممکن است نیاز به مهارت‌های جدید داشته باشد تا بتواند مرحله ی اول را به طور کامل اجرا کند.

● 7-تصمیم گیری برای زمان اجرای مرحله ی اول :

- گاهی اوقات که مجبور به انجام دادن کار ناخوشایندی هستیم انجام آن را به این بهانه که وقت مناسب نیست به تعویق می اندازم .

● 8- اجرای مراحل اول:

- اینکه آیا مراجع مرحله ی اول را اجرا میکند یا نه اهمیتی ندارد .

● 9- پاداش دادن به خود برای اجرای مرحله ی اول :

- یعنی به توانایی های خودببالیم

• 10-بررسی مجدد هدف کلی :

- غالباً هنگامی که مراجع بخشی از یک مسیر را در جهتی طی کرده است درمیابد که هدفی که از اول در نظر داشته هدفی است که دیگر خواستارش نیست بدیهی است این امر اشکالی ندارد اما به دنبال آن لازم است تا هدف کلی خود را مورد ارزیابی مجدد قرار دهد.

برای انسان های بزرگ بن بستى وجود ندارد
زیرا آنها بر این باورند
که یا راهی خواهند یافت یا راهی خواهند ساخت

There is no deadlock for grand people,
Because they believe they'll either find a
way or make a way



3- فنون ادامہ جلسہ مشاورہ



4۔ فنونِ پایان

جلسہ مشاورہ

3- فنون پایان دادن به جلسه مشاوره

• پایان دادن به جلسه مشاوره به دو صورت انجام می پذیرد:

3-1- موقت

3-2- دائمی

3-1- روشهای پایان دادن جلسه مشاوره به صورت موقت

• 3-1- علامت و اشاره به پایان وقت جلسه

3-2- خلاصه و جمع بندی

3-3- دادن تکلیف به مراجع

3-4- تعیین تاریخ جلسه مشاوره بعدی

سه کاری که نباید برای ختم جلسه مشاوره انجام داد:

• 1- از مراجع سؤال نپرسید.

2- انعکاس احساس نداشته باشید

3- انعکاس محتوا نداشته باشید.

پایان دادن به جلسه مشاوره

فصل 16

جنبه هایی که در ختم جلسه مشاوره مورد بحث قرار خواهد گرفت:

1- ختم یک جلسه مشاوره فردی.

2- لزوم قرارهای بعدی

3- وابستگی مشاور و مراجع

4- اختتام زنجیره ای از جلسات

ختم یک جلسه مشاوره

یک مشاور حدود 50 دقیقه وقت دارد تا فرآیند مشاوره را برای مراجع به انجام رساند. البته استثنائاتی هم وجود دارد که گاهی اوقات در واقع در یک زمان کوتاه مشکل مراجع حل می شود و دیگر نشستن او در مورد موضوع های نامعین صحبت کردن بی نتیجه است. و در مواقع دیگر ممکن است مراجع بعد از یک جلسه 50 دقیقه ای در یک وضعیت هیجانی بسیار درمانده به سر برد که در این شرایط لازم است تا مصاحبه برای مدتی طولانی تر ادامه یابد.

مشاور به مراجع بگوید که زمان جلسه تحت کنترل او است و اینکه جلسه احتمالاً در حدود 50 دقیقه یا هر چقدر مناسب باشد طول می کشد. اگر این مسئله به مراجع گفته شود هیجان او در مورد زمان کاهش پیدا می کند.

برای یک مشاور برای جلسه مشاوره محدودیت زمانی وجود دارد، لازم است برای ختم جلسه تدارک ببینند. این تدارک باید حدود 10 دقیقه قبل از پایان جلسه آغاز شود. و پس از آن مشاور می تواند تصمیم بگیرد که چگونه از وقت باقی مانده استفاده کند تا جلسه را به صورت رضایت بخش به پایان برساند.

هشدار دادن به مراجع که 10-15 دقیقه دیگر جلسه خاتمه پیدا می کند، به مراجع این فرصت داده می شود تا به مسائل ناتمامی که لازم است قبل از ختم جلسه تکمیل شود بپردازد.

گاهی اوقات بجا است که مشاور در اواخر جلسه، خلاصه ای از آنچه که مراجع در طول جلسه مشاوره گفته است بیان کند و می تواند احتمال وجود جلسات بعدی مشاوره ای را بیان نماید.

لزوم قرارهای بعدی

مشاوران بی تجربه اغلب در مورد درخواست از مراجع به منظور برگشت برای ملاقات بعدی نگران و بیمناک هستند. احتمالاً از اینکه مراجع برگردد و پیشنهاد مشاور برای ملاقات بعدی رد کند واهمه دارند و اگر چنین مسئله ای رخ داد باید با سرپرست خود مطرح کرد.

اگر برای مراجع قرار بعدی گذاشته نشود، مراجع فکر می کند اگر دوباره برگردد موجب رنجش و آزار مشاور می شود، در این صورت مشاور به مراجع باید بگوید من قرار ملاقات دیگری را برای دیدن من غیر ضروری می دانم زیرا مشکل شما به طور معقولی حل شده است.

اگر مراجعان به ملاقات دیگر نیازمندند مشاور می تواند به آن ها بگوید هنوز مشکلاتی برای شما وجود دارد که لازم هست حل شود و احتمالاً چند جلسه دیگر ضرورت دارد.

سؤال

آخرین گام در پایان بخشیدن به هر جلسه از مشاوره کدام است؟

- (۱) تعیین تکلیف
 - (۲) خلاصه کردن
 - (۳) اشاره به زمان
 - (۴) تعیین قرار بعدی
- جواب گزینه چهارم

وابستگی مشاور و مراجع

مراجعان به چند دلیل به مشاور وابسته می شوند:
اول اینکه رابطه مشاوره ای در ماهیت خود صمیمیت، گرمی و پذیرش را دارد و این خود به نوعی دوستی دامن می زند.

دوم اینکه مراجعان خصوصی ترین رازهایشان را به مشاوران می گویند و همین طرح موضوعات محرمانه باعث نوعی نزدیکی، اعتماد و حتی انتظار برای رابطه بلند مدت ایجاد می کند.

سوم اینکه بسیاری از مراجعان، انسان های تنها و حتی رانده شده ای هستند که جریان مشاوره نوعی پناهگاه امن برایشان محسوب می شود و این کاملاً بدیهی است که در حالت افسردگی، اضطراب یا تنهایی بیشتر به دیگران وابسته شویم.

چهارم اینکه مشاور دارای موقعیت اجتماعی نسبتاً بالایی در جوامع برخوردار است. دارا بودن تحصیلات بالا، دیدگاه مثبت سبب به این حرفه و نوع ارتباط همگی در وابسته شدن مراجع موثر است.

از سوی دیگر وابستگی در جلسه مشاوره می تواند
متقابل باشد. مشاوران انسانهای ماشینی بی احساس
نیستند بلکه با احساس و نیازهایشان زندگی می کنند.
بنابراین مشاوران باید آگاه باشند که صرفاً برای ارضای
نیازهای شخصی خود، مراجع را تشویق به ادامه جلسات
نکنند، هنگام بروز وابستگی، مساله را بروز دهند و
اعلام کنند که نسبت به آنچه در جریان است آگاهند و
هرگز درگیر رابطه خارج از حوزه جلسات مشاوره
نشوند.

اختتام زنجیره ای از جلسات مشاوره

تصمیم درباره اینکه چه وقت زنجیره ای از جلسات مشاوره را خاتمه دهیم اغلب بسیار واضح است و معمولاً به وسیله خود مراجع در بحث با مشاور شکل می گیرد. اگر چه مواقعی وجود دارد که تصمیم گیری بسیار مشکل است بخصوص اگر وابستگی میان مراجع و مشاور اتفاق افتاده باشد.

هنگامی که پیشرفتی در جلسه های مشاوره روی نداده باشد و یا اهداف مورد نظر به دست نیامده باشد، غیر اخلاقی است که مراجعان را به تداوم مشاوره تشویق کنیم.

برای مراجعاتی که قصد دارند یک رابطه مشاوره طولانی را خاتمه دهند غم و اندوه همراه با فقدان این رابطه ایجاد می شود. مراجع باید از قبل آماده شود بخصوص هنگامی که رابطه ای طولانی به وجود آمده باشد چرا که احساسات و مشکلاتی که پس از خاتمه رابطه مشاوره ای ایجاد می شود خطرناک است.

پیگیری

برای برخی از مراجعان مفید است که پس از سه ماه یک جلسه پیگیری داشته باشند که سه هدف را در بر می گیرد:

- 1- مراجع را کمک می کند تا با این اندیشه که مستقل باشد و به مشاوره وابسته نشود وفق پیدا کند.
- 2- مراجع را قادر می سازد تا با فقدان رابطه مشاوره ای به آرامی سازگار شود.
- 3- مشاور را قادر می سازد تا پیشرفتی را که مراجع پس از قطع جلسات منظم مشاوره به دست آورده است بررسی کند.

اتمام جلسات زنجیره ای و جلسات واحد، اغلب اندکی رنج آور است. یک مشاور باید موضوع اتمام جلسه را آشکارا برای مراجع بیان کند و به او کمک کند تا با این عمل تطبیق پیدا کند.

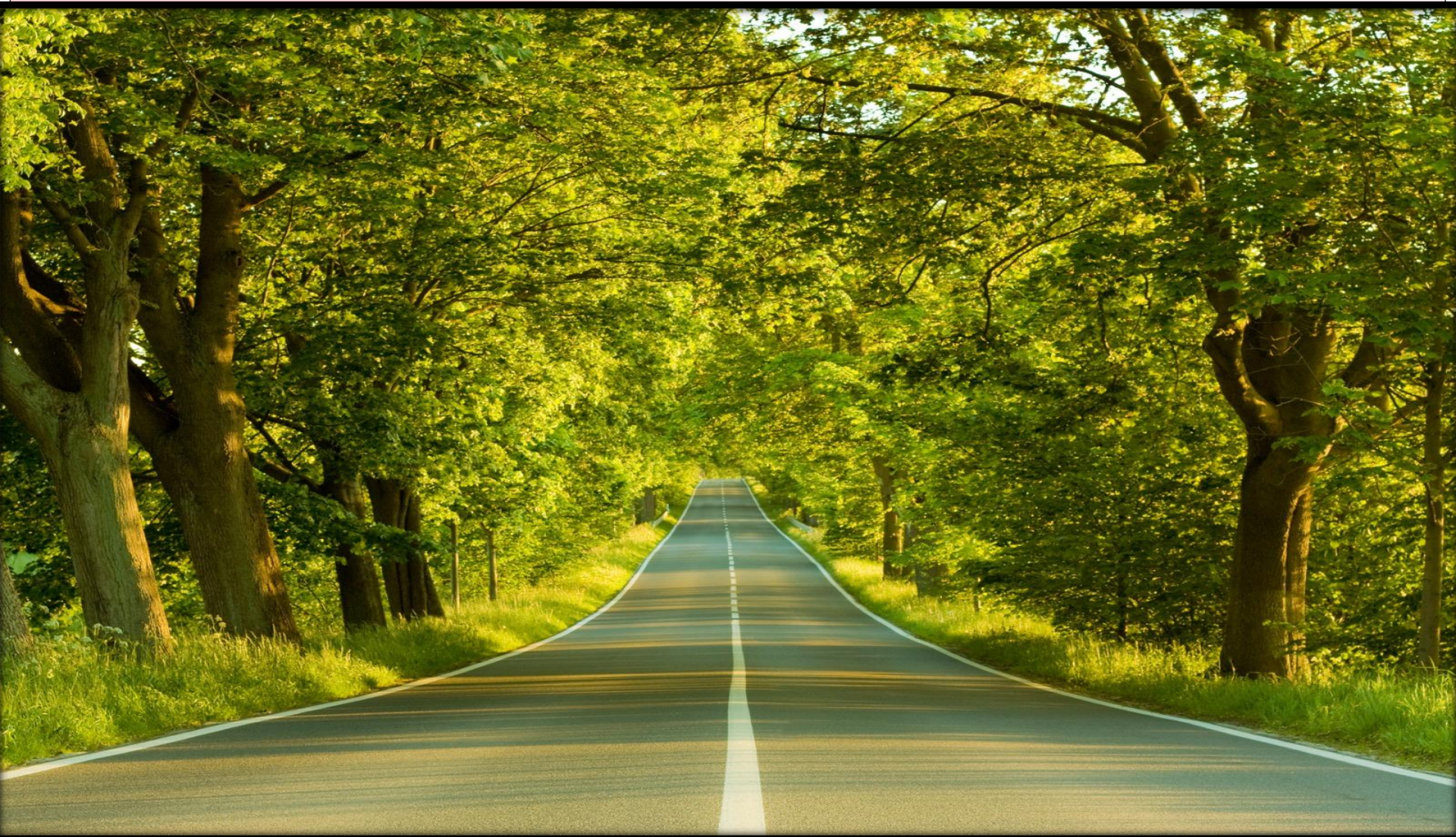
برای ختم جلسه سه کار را نباید انجام داد:

1- از مراجع سئوالی پرسیده نشود.

2- انعکاس محتوا نداشته باشید

3- انعکاس احساسات نداشته باشید.

اگر هریک از این سه کار را انجام دهید مطمئناً جلسه مشاوره ادامه خواهد یافت.



فرایند یک جلسه مشاوره

فرایند یک جلسه مشاوره

• 1- مرحله آمادگی (تدارک)

2- مرحله آغاز (مقدمه)

3- مرحله ادامه (شروع کار)

4- مرحله پایان

ساختار بندی یک جلسه مشاوره

• 1- مرحله آغاز (مقدمه)، 10 دقیقه

2- مرحله ادامه (طرح مشکل)، حدود 20 دقیقه

3- مرحله بحث و بررسی مشکل و یافتن راه حلها، 10 دقیقه

4- مرحله نتیجه گیری و ختم جلسه، 10 دقیقه



با تشکر از حسن توجه شما