

مشاور مدرسه و چالش

رازداری

کارشناس ارشد روان‌شناسی تربیتی

عفت میراحمدیان

مقدمه

بخش عمده مشاوره این است که مشاور به شیوه‌های مختلف به مراجع کمک کند تا حرف‌زدن درباره مطالب بسیار شخصی و خصوصی برایش آسان شود. این فرایند، وظیفه دشواری برای مشاور و درمانگر می‌آفریند و بار سنگینی بر دوش او می‌گذارد. اصل زیربنایی در مشاوره هم رازداری و هم محرمانه نگه‌داشتن است، اما رازداری و محرمانه‌ماندن دارای موازین اخلاقی است و مطالبی وجود دارد که نمی‌توان در برابر آن‌ها ساکت ماند. برای اینکه مشاوره بیشترین میزان تأثیرگذاری را داشته باشد، مراجع باید از این موضوع اطمینان خاطر پیدا کند که مشاور با هر آنچه به او می‌گوید، در نهایت رازداری برخورد خواهد کرد. کمال مطلوب این



نیز آگاه باشید. در صورتی که مراجع شما (مثلاً یک دانش‌آموز) در معرض هرگونه مشکل یا خطری قرار گیرد، حفظ اطلاعات او دیگر نه رازداری بلکه عدم آگاهی یا بی‌تعهدی نسبت به اخلاق حرفه‌ای تلقی خواهد شد. در ادامه، به بررسی کیفیت مفهوم رازداری و جنبه‌های مختلف آن در فرایند مشاوره خواهیم پرداخت.

کلیدواژه‌ها: رازداری، محرمانه نگه‌داشتن اطلاعات، رضایت آگاهانه

بحث از رازداری و رضایت آگاهانه: چه زمانی؟

ممکن است این سؤال مطرح شود که چه زمانی در فرایند مشاوره باید سخن از رازداری به میان بیاید؟ باید صبر کنیم تا مراجع نکته‌ای را که برایش حساس است، مطرح کند؟ چگونه باید مسئله رازداری را برایش توضیح دهیم؟ بسیاری از افراد (خصوصاً جوانان) نسبت به محرمانه‌ماندن مسائل شخصی خود حساس‌اند؛ بنابراین، باید در آغاز جلسه اول با آن‌ها درباره مسئله رازداری صحبت کنید. در واقع، باید دقیقاً پس از معارفه به توضیح مسئله رازداری بپردازید. آنچه در چند دقیقه اول مشاوره می‌گویید، باید متناسب با شخصیت شما باشد. اگر در استفاده از عبارت معارفه‌ای خود راحت نباشید، مراجعاتتان حتی اگر کودک باشند به سادگی می‌فهمند که تظاهر می‌کنید و به شما اعتماد نخواهند کرد. بنابراین، باید عبارت‌هایی را به کار ببرید که با شخصیت شما متناسب باشند. این عبارت‌ها باید تا حدودی جدی بوده ولی نباید ناخوشایند و آزاردهنده باشند. در این عبارات مسائل زیر باید لحاظ شوند:

است که مراجع با رازداری کامل روبه‌رو شود و تنها در این صورت است که او به راحتی همراه با مشاور به کشف تاریک‌ترین زوایای ذهن خود و بحث در مورد جزئیات محرمانه‌ترین افکارش می‌پردازد.

برخی مشاوران تازه‌کار می‌پندارند که باید به مراجع این اطمینان را بدهند که آنچه در جلسه مشاوره میان آن‌ها و مراجع رد و بدل می‌شود، برای هیچ‌کس عنوان نمی‌گردد. این مسئله یک عقیده بسیار ایده‌آل است و در عمل حفظ رازداری کامل وجود ندارد. زمان‌هایی پیش می‌آید که شما به عنوان مشاور با برخی دشواری‌های شخصی در مورد رازداری روبه‌رو می‌شوید. پس باید به مراجعات این اطمینان را بدهید که آنچه او می‌گوید، به شکل راز نزد شما باقی خواهد ماند؛ زیرا او در غیر این صورت با شما روراست نخواهد بود. با وجود این، باید از محدودیت‌های رازداری‌ای که پیشنهاد می‌کنید

مشاوران باید نحوه رازداری و محرمانه نگه داشتن مسائل خصوصی را برای مراجعان خود توضیح دهند. ضمناً بیشتر والدین می‌پذیرند که فرزندانشان نیاز دارند مسائل خصوصی خود را با فردی خارج از خانواده در میان بگذارند

گاهی مشاوران گروه خاصی همچون کودکان را از اطلاع‌رسانی در مورد مسئله رازداری مستثنا می‌دانند. به یاد داشته باشید که تحت هر شرایطی حدود رازداری را برای تمامی مراجعاتتان حتی کودکان بیان کنید

۱. معرفی خودتان به مراجع و احیاناً در صورت حضور والدین به خانواده وی؛
 ۲. توضیح رازداری و حدود آن برای آن‌ها؛
 ۳. تشریح دیگر ویژگی‌های مصاحبه و مشاوره.
- علاوه بر این، گاهی دانش‌آموزان مشاوران مدرسه را مأمور مخفی خانواده یا مسئولان مدرسه می‌دانند و برای همین، ممکن است بترسند که مسائل خصوصی‌شان برای مسئولان مدرسه یا والدینشان بازگو شود. به همین دلیل، لازم است در ابتدای جلسه اول، پس از ورود مراجع به دفتر مشاوره درباره مسئله رازداری با او صحبت کنید. حضور یا عدم حضور والدین در چنین شرایطی هیچ تغییری ایجاد نمی‌کند. در هر شرایطی پس از معارفه مسئله رازداری را توضیح دهید.

بحث از رازداری و رضایت آگاهانه: چگونه؟

در کار با کودکان و نوجوانان، که به‌طور عمده مراجعان مشاوران مدرسه را تشکیل می‌دهند، پیشنهاد می‌شود بدین طریق عمل کنید. «الان می‌خوام در مورد مسئله رازداری صحبت کنم. ممکنه قبلاً با این کلمه برخورد کرده باشی اما می‌خوام چند دقیقه‌ای در این باره با شما صحبت کنم. رازداری یعنی محرمانه نگه داشتن مسائل شخصی. یعنی چیزهایی که در اینجا می‌گی محرمانه و خصوصی می‌مونه. البته من گفته‌های تو رو در پرونده‌ها یادداشت می‌کنم و پرونده‌ها هم توی کمد نگهداری می‌شن و جاشون امنه.»

در صورتی که والدین حضور داشته باشند، می‌توانید چنین جملاتی را به کار ببرید:

«در حالی که به مراجع نگاه می‌کنید یکی از مهم‌ترین مسائل اینه که آیا من باید حرف‌هایی رو که بین ما رد و بدل می‌شه، با پدر و مادرت یا مسئولان مدرسه در میون بذارم یا نه؟ (سپس رو به والدین کنید)، می‌خوام شیوه کارم رو براتون بازگو کنم و ببینم نظر شما چیه. به نظر من فرزند شما باید به من اعتماد کنه. بنابراین تنها چیزی که می‌تونم با شما در میون بذارم، سیر کلی پیشرفت کاره؛ یعنی، به جز سیر کلی پیشرفت مشاوره، نمی‌تونم از اونچه فرزندتون به من می‌گه، چیزی به شما بگم. البته استثناهایی هم وجود داره؛ مثلاً اگر بخواد کار خطرناکی بکنه یا به خودش یا شخص دیگه‌ای آسیب برسونه، حتماً شما رو با خبر می‌کنم. در چنین مواردی، به فرزندتون (به مراجع نگاه کنید) می‌گم که کاری که می‌خواد انجام بده به نظر من خطرناکه و بعد از اون (رو به والدین می‌کنید) از شما می‌خوام که با هم در مورد نتیجه اون کار خطرناک حرف بزنیم. همه با این شیوه موافقید؟»

مشاوران باید نحوه رازداری و محرمانه نگه داشتن مسائل خصوصی را برای مراجعان خود توضیح دهند.

ضمناً بیشتر والدین می‌پذیرند که فرزندانشان نیاز دارند مسائل خصوصی خود را با فردی خارج از خانواده در میان بگذارند. در موارد خاصی که والدین اصرار دارند که مشاوره به‌طور تمام‌وقت در تمامی جلسات حضور داشته باشند، بهتر است جلسات مشاوره خانواده یا در صورت امکان خانواده درمانی برای این گروه برگزار گردد.

گاهی اوقات برای اینکه بتوانیم مفهوم رازداری را برای دانش‌آموزان قابل درک کنیم، می‌توانیم از زبان بسیار ساده‌تر از آنچه گفته شد یا حتی طنز استفاده کنیم. به مثال زیر توجه کنید:

«پس اگه بخوای کار خطرناک یا مخربی انجام بدی، مثلاً سرایدار مدرسه رو گروگان بگیری، ممکنه با والدینت یا مسئولان مدرسه در این باره صحبت کنم و از لحاظ اخلاقی و انسانی هم موظفم به سرایدار مدرسه خبر بدم، اما در مورد مسائل روزمره‌ای که تو رو ناراحت می‌کنه و سعی داری اونا رو تلافی کنی، حتی اگه این مسائل در مورد والدینت یا معلمات یا هر کس دیگه‌ای باشه، وضع فرق می‌کنه و می‌تونیم اونا رو پیش خودمون نگه داریم.»

مشاوران مدرسه باید به صراحت محدودیت‌های حرفه‌ای خود را برای مراجعاتشان بیان کنند. بیشتر مراجعان کودک و نوجوان زندگی خود را یک کتاب باز تلقی می‌کنند. اطمینان‌دادن به آن‌ها در مورد رعایت اصل رازداری و توضیح دقیق محدودیت‌های آن سبب می‌شود که آن‌ها بیش از پیش احساس کنند که رابطه‌شان با درمانگر رابطه‌ای مبتنی بر احترام متقابل است. تعیین حدود رازداری ممکن است امری بحث‌برانگیز باشد، اما تمامی مشاوران باید در همان جلسه اول تعیین کنند که اگر مطلع شوند مراجع آن‌ها قصد ارتکاب رفتاری خطرناک (گریز از مدرسه، آسیب‌رساندن به خود یا دیگران به هر شکلی، انواع رفتارهای تلافی‌جویانه و...) را دارد یا در صورتی که بد سرپرست است و مورد انواع سوءرفتار قرار گرفته (اعم از اینکه آسیبی دیده است یا نه)، چه موقع و چطور این مسئله را به اطلاع اشخاص ذی‌صلاح خواهد رساند.

گاهی مشاوران گروه خاصی همچون کودکان را از اطلاع‌رسانی در مورد مسئله رازداری مستثنا می‌دانند. به یاد داشته باشید که تحت هر شرایطی حدود رازداری را برای تمامی مراجعاتتان حتی کودکان بیان کنید. اما این کار را با توجه به میزان درک مراجعتان و با زبانی که برای او کاملاً قابل درک باشد، انجام دهید؛ زیرا رازداری یکی از ابعاد منحصربه‌فرد شکل‌گیری رابطه درمانی است. علت تأکید بر بیان مفهوم و حدود رازداری برای کودکان این است که همین امر باعث تفهیم این مسئله به کودک می‌شود که رابطه درمانی با رابطه وی با سایر بزرگسالان بسیار متفاوت است و افکار و اعمال او آن قدر اهمیت دارد که حتی تصور آن را هم نمی‌کرده است.

انواع رازداری

به‌طور کلی دو نوع رازداری وجود دارد: رسمی و شخصی. رازداری رسمی به قوانین محیط کارتان و توافقات اولیه شما با مسئولان مدرسه یا مؤسسه‌ای که در آن فعالیت می‌کنید، بستگی دارد اما رازهای شخصی را خودتان بدون توجه به خط‌مشی‌های محیطی که در آن مشغول کارید، وضع می‌کنید. به عبارت دیگر، اگر به دلیل شرایط محیط کار خود (مدرسه یا مراکز وابسته به آموزش و پرورش)، قادر نیستید اطلاعات مراجعان را محرمانه نگه دارید، پیش از آنکه مراجع نگرانی‌هایش را با شما در میان بگذارد، باید این موضوع را برای او روشن سازید. پس از این کار، مراجع می‌تواند انتخاب کند که مسائل بحث‌انگیزش را با شما در میان بگذارد یا خیر. اگر می‌توانید رازداری شخصی را تضمین کنید، باید به آن عمل کنید و تحت هیچ شرایطی مطالب گفته شده را فاش نسازید. موقعی که با کودکان یا نوجوانان مشاوره می‌کنید، باید به آن‌ها بگویید که چه نوع اطلاعاتی را با والدین یا معلماتشان در میان خواهید گذاشت و چه اطلاعاتی را نه. به‌طور معمول، مشاوران در موارد ویژه لازم است اطلاعاتی را در اختیار اشخاصی چون خانواده مراجع، هیئت مدیره مدرسه، مدیر مدرسه، معاونت آموزشی یا معاونت پایه مدرسه قرار دهند.

چگونگی افشای اطلاعات

در مواردی که مسئله امنیت مطرح است یا احتمال آسیب و آزار وجود دارد، بررسی نگرش شما نسبت به این موضوع امری ضروری است. اگر در شرایطی قرار گرفتید که لازم بود موضوع را با شخص دیگری در میان بگذارید، چگونه این کار را انجام می‌دهید؟ آیا به فرد خواهید گفت مسائلی را که با شما در میان گذاشته است، باید به دیگران بگویید؟ اگر به او نگوید، به‌طور قطع باید بپذیرید که اعتماد گذشته‌ی وی نسبت به خودتان را از دست خواهید داد. هر چند ممکن است گاهی این کار را برای امنیت، چه امنیت شخصی و چه امنیت شغلی خودتان، انجام دهید. به‌هر حال بهتر است مسئله را با مراجع در میان بگذارید.

حالا به جملات زیر توجه کنید؛

«خیلی غمگین و افسرده‌ام، از زندگی خسته و دل‌زده‌ام. تصمیم گرفتم کاری کنم که بار این روزگار تلخ رو از دوش خانواده‌ام بردارم... می‌خوام خودمو بکشم، همه‌چیز آماده است، آخر هفته خانواده‌ام می‌رن مهمونی...»
«پدرم معتاده، برای اینکه مواد تهیه کنه، به جاهای خیلی دورافتاده می‌ره، برای استتار منو هم با خودش می‌بره...»

در چنین مواردی باید رازداری را کنار گذاشت و موضوع را با مسئولان (خانواده، مدیر مدرسه یا مسئولان قانونی و...) در میان گذاشت.

حفظ رازداری در زمینه سوابق مراجعان

رازداری فقط به اطلاعاتی که میان مراجع و مشاور ردوبدل می‌شود، محدود نمی‌گردد. اینکه شما بتوانید اطلاعات مراجع را در شکل نوشتاری هم به‌طور محرمانه نگهداری کنید، رازداری محسوب می‌شود. گاهی مسئولان مدرسه میزان رازداری مشاوران را بیش از حد لزوم می‌پندارند و کل اطلاعات پرونده مشاوره‌ای دانش‌آموزان را برای مطالعه مطالبه می‌کنند. در چنین شرایطی، یک روش خوب برای نگهداری سوابق مراجعان این است که فقط اطلاعات عینی و رفتاری را ثبت کنید و از ثبت اطلاعات ذهنی - مانند ارزش‌ها، نگرش‌ها و از همه مهم‌تر تفسیرهای شخصی - بپرهیزید. چرا که «آنچه نوشته نشده اصلاً اتفاق نیفتاده است». همچنین باید نسبت به آثار آسیب‌زننده هر نوع اطلاعاتی که ثبت می‌کنید، حساس باشید. برخی از مشاوران اطلاعات شخصی خاص و یادداشت‌های شخصی کدگذاری‌شده خود را در فایل‌های خاصی نگهداری می‌کنند. در صورتی که نمی‌توانید به حافظه خود جهت حفظ اطلاعات به‌طور کامل تکیه کنید، می‌توانید برای مراجع خود به‌جای نام از کد استفاده کرده و در دفتری که تنها در اختیار خود شماست، در مقابل هر کد نام شخص موردنظر را یادداشت کنید. به‌خاطر داشته باشید که بدون اجازه شفاهی مراجع با هیچ‌کس از اعضای خانواده یا سایر کارکنان مدرسه مانند معلم، مدیر و... درباره مراجع صحبت نکنید. این احتیاط برای جلب اعتماد مراجع و نشان دادن علاقه مشاور به کیفیت زندگی او ضروری است.

منابع

۱. فلنگن، جان سامرز، فلنگن، ریتا سامرز؛ مصاحبه بالینی، مترجمان: هامایاک آوادیس یانس و همکاران، تهران، رشد، ۱۳۸۹.
۲. اوکان، باربارا، اف؛ تکنیک‌های مصاحبه و مشاوره، مترجم: شهرام محمدخانی، تهران، انتشارات طلوع دانش، ۱۳۸۶.
۳. گلدار، دیوید؛ مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره، مترجم: سیمین حسینیان، تهران، کمال تربیت، ۱۳۸۶.
۴. گلدار، کاترین، گلدار، دیوید؛ مهارت‌های مشاوره در زندگی روزمره، مترجمان: مجید یوسفی لویه و همکاران، تهران، زرباف اصل، ۱۳۸۷.

پیش

■ **مقدمه:** در آسیب‌شناسی روانی و طبقه‌بندی اختلالات رفتاری، پرخاشگری را از اختلالات سلوک ذکر کرده‌اند. در چهارمین مجموعه تشخیص آماری انجمن روان‌پزشکی آمریکا، اختلال سلوک این‌گونه تعریف شده است: «الگوی رفتاری مکرر و باادام که در آن حقوق اساسی دیگران یا هنجارهای اجتماعی متناسب با سن فرد مورد بی‌حرمتی قرار گرفته و با وجود حداقل یک معیار از معیارهای زیر طی شش ماه گذشته مشخص شده باشد.»

الف) پرخاشگری نسبت به اشخاص (تهدید کردن، کتک زدن، قلدری کردن، ایجاد درگیری و...)

ب) تخریب اموال (آتش‌افروزی عمدی برای ایجاد آسیب جدی)

پ) تقلب یا دزدی

ت) قانون‌شکنی‌های جدی.

پرخاشگری می‌تواند از کودکی آغاز شود و تا دوره بلوغ هم ادامه یابد. در صورت درمان نشدن، فرد پرخاشگر به شخصیتی ضداجتماعی تبدیل خواهد شد. این اختلال در میان پسران شایع‌تر است.

عوامل مؤثر در پرخاشگری: غیبت پدر، اعتیاد والدین، طرد از سوی والدین یا جدایی از آن‌ها، ناکامی در رسیدن به هدف، یادگیری از طریق الگو، عوامل ژنتیکی، صدمات مغزی و...^۱

این تحقیق محدود به کلاس زبان انگلیسی است.

پرویز دانش‌آموز کلاس دوم راهنمایی است که مشکل پرخاشگری دارد. این تحقیق شرح خلاصه‌ای است که در سه بخش تنظیم شده است: ۱. ارائه شواهد لازم درباره مشکل رفتاری پرویز، ۲. راهکارهای انجام شده توسط من، ۳. شواهد مبنی بر تغییر رفتار در پرویز.

۱. **ارائه شواهد لازم درباره مشکل رفتاری پرویز** ← اولین روزی که وارد مدرسه شدم، مراسم صبحگاهی آغاز شده بود. پسری که گوشه حیاط نشسته بود و سوت می‌زد، توجه مرا جلب کرد. بعد از ورود به کلاس دوم راهنمایی متوجه شدم که همان پسر - که نامش پرویز بود - در ردیف آخر نشسته است. پس از معارفه و توضیح در مورد روش تدریس و انتظاراتم از دانش‌آموزان، تأکید کردم که