

من مشاور!

تأملی بر ضرورت خودارزیابی مستمر مشاور



ابراهیم اصلانی
روان‌شناس و نویسنده

اشاره

مشاوری را می‌شناسم که به اینکه مراجعانش عاشق او هستند، افتخار می‌کند. او مراجع را به راحتی وارد زندگی شخصی خودش می‌کند و همیشه می‌گوید: خیلی از کسانی که مراجعش هستند، حتی بعد از پایان دوره مشاوره هم ارتباطشان را حفظ می‌کنند و به دوست تبدیل می‌شوند.

مشاوره و انسان‌ها

مشاوره هم از مشاغلی است که وجه انسانی بسیار برجسته‌ای دارد و آن را به کاری متفاوت و بسیار ظریف تبدیل می‌کند. مشاور به شکل‌های گوناگون

کسی که کار مشاوره انجام می‌دهد، خود را در یک فرایند ارتباط انسانی درگیر می‌کند؛ فرایندی که گاه خیلی پیچیده می‌شود. مشاور نه تنها لازم است درک درستی از این فرایند ارتباطی داشته باشد، بلکه باید جایگاه خود را هم به‌عنوان بخشی از جریان ارتباط بشناسد. شناخت مشاور از خودش به او کمک می‌کند، علاوه بر کیفیت کار، وضعیت روانی و آمادگی‌های شخصیتی خود را هم ارزیابی کند و به این ترتیب، فرایند ارتباطی را بهبود بخشد.

کلیدواژه‌ها: فرایند مشاوره، ارتباط انسانی، خودارزیابی مستمر، آمادگی شخصیتی، روان‌درمانی، ثبت بازخوردها

مقدمه

گرفته است که خودش به‌طور معمول، حال و روز خوشی ندارد. او به حل مسائل دیگران کمک می‌کند، اما بیشتر مواقع تحت فشار قرار دارد و ذهنش درگیر است. مشاوری را می‌شناسم که از نظر دانش مشاوره، مبانی فکری مشخصی ندارد و بیش از آنکه به اصول و قواعد پایبند باشد، متناسب با شرایط و صلاحدید خودش عمل می‌کند.

مشاوری را می‌شناسم که به ظاهر در کارش موفق است، اما شخصیت سلطه‌جویی دارد و به نظر می‌رسد در جریان مشاوره هم بیش از آنکه از فوت و فن بهره بگیرد، از قدرت نفوذ و سلطه‌اش استفاده می‌کند و مراجع را وامی‌دارد طبق نظر او، فکر و عمل کند. مشاوری را می‌شناسم که به قدری تحت تأثیر مسائل و مشکلات مراجعان قرار





ارتباط با انسان‌ها و قرار گرفتن در مسیر زندگی و داستان ده‌ها، صدها و شاید هزاران انسان، فرصت و موهبتی بی‌نظیر است، نه فقط از این بابت که می‌توانیم به دیگران کمک کنیم تا زندگی بهتری داشته باشند، بلکه حتی برای خودمان

درگیر ارتباط انسانی می‌شود و علاوه بر آنکه انسان دیگری (مراجع) را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد، خود نیز از فرایند مشاوره تأثیر می‌پذیرد. مشاور در طول جلسه مشاوره، در یک فرایند ارتباط انسانی حضوری فعال دارد. گاه مواردی پیش می‌آیند که ذهن مشاور را در ساعات دیگر زندگی و حتی تا مدت‌ها درگیر می‌سازند. علاوه بر این‌ها، با ادامه کار مشاوره و افزایش سابقه و تجربه‌اش، بسیاری از مشاوران به نگرش‌ها و چه بسا رویکردهای جدیدی می‌رسند؛ نه فقط درباره فرایند مشاوره، بلکه در مورد انسان و انسانیت.

اگر دقت کرده باشید، نظریه‌های شخصیت و روان‌درمانی ریشه در همین ارتباط انسانی مستمر داشته‌اند. **فروید، بک، راجرز، البس، گلاسر** و دیگر نظریه‌پردازان، بعد از سال‌ها تجربه شغلی و پژوهشی، به دیدگاه‌های متفاوتی درباره انسان و درمان رسیده‌اند و رویکرد جدیدی را بنیان گذاشته‌اند.

ارتباط با انسان‌ها و قرار گرفتن در مسیر زندگی و داستان ده‌ها، صدها و شاید هزاران انسان، فرصت و موهبتی بی‌نظیر است؛ نه فقط از این بابت که می‌توانیم به دیگران کمک کنیم تا زندگی بهتری داشته باشند، بلکه حتی برای خودمان! مشاور به‌عنوان یک انسان این موقعیت‌گران‌بها و ارزشمند را دارد تا انسان و انسانیت را بهتر بشناسد و از این شناخت در جهت تحول و تعالی خود بهره‌برد.

ضرورت خودارزیابی

برای خودارزیابی شخصی در نظر داشته باشد. ممکن است در انواع برنامه‌های آموزشی بازآموزی و تکمیلی، فرایند خودارزیابی هم مستتر باشد، اما وقتی خود مشاور به اهمیت و ضرورت خودارزیابی اعتقاد داشته باشد، فقط منتظر برنامه‌ها و دوره‌ها نخواهند ماند.

اگر چه خودارزیابی یک ضرورت فردی، حرفه‌ای و سازمانی است، اما در مشاغلی مانند معلمی، مدیریت و مشاوره، اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. به عبارت دیگر، هر چه موضوع کار بیشتر انسانی و مواجهه با انسان‌ها باشد، باید خودارزیابی جدی‌تر تلقی شود. برای مثال، پذیرفتنی نیست که کسی بعد از ۲۰ سال معلمی، تازه متوجه شود که در برخورد با مسائل انضباطی دانش‌آموزان اشتباهاتی داشته است. یا کسی بعد از سال‌ها مدیریت، بفهمد که رفتارهایش با کارکنانش گاهی تند و نامناسب بوده است. در مشاوره هم، ممکن است کم‌تجربگی، ناشیگری و عوامل ریز و درشت دیگر، به اشتباه یا قصوری منجر شود، اما مهم این است که اشتباه یا قصور مزبور سال‌ها ادامه نداشته باشد.

اگر مشاور بپذیرد و باور داشته باشد، همان‌طور که مهارت و تجربه او در طول زمان افزایش می‌یابد، شخصیت و خلیقاتش هم در طول زمان کامل‌تر می‌شوند، آن‌گاه می‌توان آثار کمال و پختگی را در رفتار کلامی و عملی او مشاهده کرد.

مشاور در کنار برنامه‌ریزی شغلی و فعالیت‌هایی که در جهت ارتقای دانش تخصصی و حرفه‌ای خود پیش‌بینی می‌کند، می‌تواند برنامه مستمری هم

اگر مشاور بپذیرد و باور داشته باشد همان‌طور که مهارت و تجربه او در طول زمان افزایش می‌یابد، شخصیت و خلیقاتش هم در طول زمان کامل‌تر می‌شود، آن‌گاه می‌توان آثار کمال و پختگی را در رفتار کلامی و عملی مشاور دید

مسیر خودارزیابی

برای خودارزیابی می‌توان روش‌های متعددی را پیشنهاد کرد و چه بهتر که خود مشاور به مسیرهای متفاوت و خلاقانه‌ای بیندیشد:

۱. مطالعه و دانش‌افزایی مستمر: منظور فقط مطالعه در زمینه تخصصی مشاوره نیست. با توجه به ماهیت کاری مشاوره، خوب است مشاور مطالعاتی هم در زمینه‌های فلسفه، ادبیات، هنر و هر موضوع مرتبط با انسان داشته باشد. درباره دانش تخصصی هم، حتی اگر مشاور به یک نظریه و رویکرد خاص دل‌بستگی دارد، لازم است از شناخت نظریه‌های دیگر غفلت نکند. به‌طور کلی، مشاور روزآمد و تحول‌گرا، با مطالعه منابع و آثار متنوع، فقط به دنبال دانش‌افزایی نخواهد بود، بلکه ملاک‌هایی برای خودارزیابی هم به دست خواهد آورد.

۲. ارتباط با استادان: به‌طور معمول، در ایام تحصیلات دانشگاهی ممکن است دانشجو از یک یا چند استاد تأثیر بیشتری بگیرد. بعد از پایان تحصیلات هم شاید ارتباط دوستانه با استاد مورد نظر ادامه داشته باشد و چه بسا از محدوده استاد - شاگردی خارج شود. یکی از روش‌های بسیار مفید خودارزیابی، ارتباط با استادی صاحب‌نظر و پیشکسوت و حفظ رابطه استاد - شاگردی است.

۳. تعامل‌های فرارشته‌ای: روش



مشاوره فقط خدمات دادن به دیگران نیست. مشاور باید مراقب سلامت جسمی و روانی خودش هم باشد. مشاورى که بعد از ۱۰ سال کار، دچار فرسودگی جسمی و روانی شده است، مسیر درستی را در پیش نرفته است

یادگیری است و تا چه اندازه برای تغییر آمادگی دارد. تجربه چند سال مشاوره کافی است که مشاور بفهمد، ترجیح می‌دهد با یک روال ثابت و بدون دردسر کار کند یا از یادگیری‌های جدید و تغییرات استقبال می‌کند.

*** اصول حرفه‌ای:** این موضوع جای بحث فراوان دارد. بخشی از اصول حرفه‌ای کار مشاوره، مواجهه مشاور با همکاران دیگر و رفتار در شرایط رقابتی است. اینکه مشاور برای جذب مخاطب (مشتری) و راضی نگه داشتن او از چه ترفندهایی استفاده می‌کند، رقبای کاری خود را چگونه توصیف می‌کند و در مسائل مالی و تجاری چه رفتارهایی دارد، نمونه‌هایی از ملاک‌های اصول حرفه‌ای هستند.

*** خودمراقبتی:** مشاوره فقط خدمات دادن به دیگران نیست. مشاور باید مراقب سلامت جسمی و روانی خودش هم باشد. مشاورى که بعد از ۱۰ سال کار، دچار فرسودگی جسمی و روانی شده، مسیر درستی را پیش نرفته است. مشاوره کار سختی است و گاهی بنا به موقعیت کاری مشاوره و مسائلی که مشاور با آن‌ها مواجه می‌شود، می‌تواند کار سخت‌تری هم باشد. مشاورى که از خودارزیابی غفلت کند و فقط بر ارائه خدمات مشاوره‌ای تمرکز داشته باشد، به مرور زمان دچار لطمه‌های جسمی و روانی خواهد شد.

پی‌نوشت

۱. کتابی دارم به نام «مدرسه‌کاوای برای مدیران مدارس». عنوان فصل دهم کتاب «مدیر و خودش» است. در این فصل سعی کرده‌ام به مدیر یادآوری کنم که نباید از خودش غفلت کند و لازم است در کنار ده‌ها و صدها امور اجرایی، برای خودش هم وقت بگذارد. مطالب این فصل برای مشاوران هم مفید خواهد بود.

تغییر کند و اصلاح شود، و هم مشاور می‌تواند به روش‌های مکمل دیگری برای اصلاح فرایند خودارزیابی دست یابد.

پیشنهادهایی برای فهرست‌وارسی

بعضی از آیت‌های پیشنهادی فهرست‌وارسی به این شرح هستند. البته شاید شما به نکته‌های متفاوت و ظریف‌تری برسید:
*** انسان دوستی و نوع‌دوستی:** با آنکه مشاوره در ذات خود کاری انسان‌دوستانه است، ولی این واقعیت را نمی‌توان کتمان کرد که همه چنین روحیه‌ای ندارند. تجربه مواجهه با انسان‌های گوناگون باید مشاور را به این نتیجه‌گیری واقع‌بینانه برساند که از عمق وجود، چقدر انسان‌ها را دوست دارد و چقدر برای هر انسانی، فارغ از جایگاه، طبقه اجتماعی و ویژگی‌های دیگر، احترام قائل است.

* انگیزه‌های درونی: ارزیابی شما

از موفقیت تا چه اندازه به ملاک‌های بیرونی یا درونی وابسته است؟ مشاورى که در زندگی فردی، خانوادگی و شغلی به ملاک‌های بیرونی وابسته است، احتمالاً روحیه متلاطمی خواهد داشت. برای کاری مانند مشاوره، بهره‌مندی از انگیزه‌های درونی قوی، پایدار و سازنده، بسیار ضروری است.

* یادگیرنده بودن و میل به

تغییر: شاید هیچ‌کس مثل خود مشاور نتواند تشخیص دهد که او چقدر اهل

مناسب دیگر برای خودارزیابی، ارتباط با استادان و شخصیت‌های برجسته رشته‌های دیگر مرتبط با علوم انسانی (فلسفه، ادیان، ادبیات، جامعه‌شناسی، مردم‌شناسی، عصب‌شناسی و ...) است. حضور فردی و جمعی در محضر استادان فرهیخته و بلندنظر می‌تواند محک معتبری برای خودارزیابی فراهم آورد.

۴. ثبت بازخوردها: فرایند ارتباط

انسانی هیچ‌گاه خالی از بازخورد نیست. نکته مهم نحوه مواجهه با بازخوردهاست. در مشاوره به‌طور حتم بازخوردها حضور دارند و البته می‌توانند مثبت یا منفی باشند. مشاور علاقه‌مند و تحول‌گرا به بازخوردها اهمیت می‌دهد، اما به‌صورت منطقی و هدفمند. ثبت بازخوردهای مثبت و منفی از طرف مراجعان و حتی گفته‌ها و شنیده‌های رایج و عمومی، بعد از مدت مشخصی این امکان را به مشاور می‌دهد که اولاً بدانند در چه وضعیتی قرار دارد و ثانیاً در چه مواردی باید تجدیدنظر کند.

۵. فهرست‌وارسی (چک‌لیست)

شخصی: به مدیران توصیه می‌شود همان‌گونه که برای انجام امور فهرست‌وارسی دارند، یک فهرست‌وارسی هم برای ارزیابی مستمر خودشان تهیه کنند تا در کنار اصلاح فرایندهای اجرایی و ارتقای کیفیت امور، برای ارتقای صلاحیت حرفه‌ای و شخصیتی خودشان هم برنامه‌ای داشته باشند.

مشاور هم می‌تواند برای خودارزیابی فهرست‌وارسی تدارک ببیند و با خود قرار بگذارد که در فاصله‌های زمانی مشخص، مثلاً یک ساله یا دو ساله، فهرست‌وارسی‌اش را تکمیل و خود را ارزیابی کند. بدیهی است، هم فهرست‌وارسی ممکن است در طول زمان