

جهان‌بینی محکم، ویژگی اول یک مشاور موفق است

گفت‌وگو با ناهید کرمانی، مشاور منطقه ۵ تهران

ملیکا علی‌مرادی

در ابتدا کمی از خودتان بگویید. چطور شد که به سراغ رشته مشاوره رفتید؟

۴۳ ساله هستم و حدود ۲۱ سال است که در زمینه مشاوره فعالیت دارم. علت گرایش من به رشته علوم انسانی علاقه‌ام به ادبیات و حفظ اشعار و همچنین تشویق‌های دبیرم، دکتر بینایی مطلق، بود. در دوران دبیرستان بسیاری از کتاب‌های فلسفی مشهور را مطالعه کردم و به انسان و مسائل مربوط به آن علاقه‌مند شدم. در نتیجه، به‌رغم اینکه در رشته تجربی دانش‌آموز ممتازی بودم و در رشته دندان‌پزشکی هم قبول شدم اما یک سال صبر کردم تا از این رشته انصراف دهم و در رشته

«موفق» نامیده شدن بهانه نمی‌خواهد و به دنبال تلاش، همراهی و پیگیری مطرح می‌شود. از شماره بهار ۹۳ با مشاوران موفق سراسر کشور آشنا شده‌ایم. در این شماره به سراغ مشاور و مرکزی موفق، در تهران رفته‌ایم.

خانم ناهید کرمانی، یکی از مشاوران موفق منطقه ۵، حدود ۲۱ سال است که در این زمینه فعالیت می‌کند. موفقیت وی و همچنین مرکز مشاوره و راهنمایی منطقه ۵، که به مدیریت ایشان اداره می‌شود، بهانه‌ای شد که به سراغش برویم و با او مصیمانه گفت‌وگو کنیم. حاصل گفت‌وگو را در زیر می‌خوانید.

از آنکه مدیران یا هسته مشاوره به رونق گرفتن این مرکز کمک کنند، هر فردی خود، مبلغی برای دیگران می‌شد. یعنی هر مراجعی که مشکلی حل می‌شد، این مرکز را به اطرافیانش معرفی می‌کرد. در نتیجه، معرفی به دیگران پس از ارتقاء کیفیت، بهترین شیوه برای رونق گرفتن این مرکز بوده است.

به نظر شما میزان آگاهی مردم از وجود کلینیک‌های مشاوره تا چه حدی است؟ با توجه به اینکه بسیاری از مردم ممکن است از وجود چنین مراکزی آگاهی نداشته باشند و به آن‌ها مراجعه نکنند، پیشنهاد شما چیست؟

بسیاری از افراد از طریق رسانه‌ها از وجود مراکز مشاوره آگاهی دارند اما به دلیل هزینه بالای آن‌ها از رفتن به چنین مراکزی خودداری می‌کنند اما اگر بشود با دانشگاه‌ها تعامل برقرار کرد که دانشجویان را بفرستند تا افراد خانواده را به مراکز مشاوره ترغیب کنند، یعنی از شیوه پیشگیری به جای درمان استفاده کنیم، بهتر است. من در این مورد طرحی در ذهن دارم؛ به این صورت که دانشجویانی که می‌خواهند دوره کارورزی بگذرانند، محله‌های مختلف را تحت پوشش قرار دهند. مثلاً به هر خانواده‌ای کد بدهند و به آن‌ها بگویند که با توجه به کدی که دارند، می‌توانند به مراکز مشاوره مراجعه و مشکلاتشان را مطرح کنند. در نتیجه، هر خانواده می‌داند که تحت نظر یک مشاور است که مشکلاتش را می‌داند و می‌تواند از او کمک بگیرد.

الهیات تحصیل کنم. بعد از یک سال تحصیل در دانشگاه تهران، به علت بیماری مادرم به دانشگاه اصفهان آمدم، تغییر رشته دادم و شروع به تحصیل در رشته مشاوره کردم. بعد هم توانستم مدرک کارشناسی ارشد خود را در همین رشته بگیرم. در طول دوره فعالیتیم در کانون‌های مختلفی کار کرده‌ام. مدتی هم مسئول هسته مشاوره بوده‌ام. با توجه به گستردگی حوزه کاری در هسته مشاوره، من کار خود را به‌طور تخصصی‌تر در انجمن اولیا و مربیان ادامه دادم.

ممکن است کمی درباره شکل‌گیری کلینیک حاضر توضیح دهید.

زمانی که مسئول هسته مشاوره بودم، به این فکر افتادم که چرا دانش‌آموزان برای حل مشکلاتشان به کلینیک‌های بیرون می‌روند. در نتیجه، سعی کردیم شرایط این مرکز را فراهم کنیم. کلینیک حاضر که «مرکز مشاوره و راهنمایی منطقه ۵» نام دارد، در ابتدا کلینیک کوچکی بود که تنها پنج مشاور داشت و دو روز در هفته فعالیت می‌کرد. اوایل این فعالیت‌ها جنبه عمومی داشت و من سعی کردم اینجا را کمی تخصصی‌تر کنم و از افراد متخصص در زمینه‌های روان‌شناسی، روان‌درمانی، کاردرمانی، اختلالات یادگیری، مشاوره فردی و گروهی، مشاوره خانواده، مشاوره قبل از ازدواج و... استفاده کردم. بعد از آن، از مدیران مدارس خواستیم دانش‌آموزان و والدینی را که دچار مشکلات‌اند، به این مرکز ارجاع دهند. نکته جالب این بود که بیشتر





بودند که فرزندان به دلیل بیش‌فعالی از مدرسه اخراج می‌شدند. به این دلیل که بچه‌ها لجبازند یا درس نمی‌خوانند، اما مادران بیش‌فعال خودشان به حمایت نیاز داشتند و این بچه‌ها هم خیلی اذیت می‌شدند. در نتیجه، از دانشگاه اراک و علامه کمک خواستیم و با کمک دکتر عبدی و خانم صادقی برای اولین بار طرح غربالگری بچه‌های بیش‌فعال را در سال ۹۰ اجرا کردیم. براساس نتایج این طرح، ۱۵ درصد از تمام دانش‌آموزان مشغول به تحصیل در منطقه، بیش‌فعال تشخیص داده شدند، سال بعد با راهنمایی دکتر کامکاری تست‌هایی از بچه‌ها گرفتیم که مشخص می‌کرد آن‌ها به اختلال بیش‌فعالی مبتلا هستند یا خیر. سعی کردیم از طریق مرکز به آن‌ها کمک کنیم و تا حد بسیار زیادی هم موفق شدیم.

حالا که بحث به بچه‌های بیش‌فعال رسید، می‌شود کمی از مشکلات آن‌ها بگویید.

یکی از مشکلات اصلی بچه‌های بیش‌فعال، هویت ناموفق است. این بچه‌ها به‌خاطر اینکه نظم‌پذیر نیستند و رفتار قانونمندی ندارند، مورد تنبیه و تمسخر هم‌کلاسی‌ها و سرزنش دبیران قرار می‌گیرند. در نتیجه خانواده‌ها هم از آن‌ها رضایت ندارند و آن‌ها را سرکوب می‌کنند. به همین علت، هویت موفق آن‌ها به هویت ناموفق تبدیل می‌شود و کم‌کم با توجه به شرایط جسمی و متابولیسم متفاوتشان برای جلب توجه به سمت شخصیت‌های ضد اجتماعی، مرزی و... سوق پیدا می‌کنند. اما اگر هدایت شوند، بسیار موفق خواهند بود. خانواده‌ها به دلیل ناآگاهی فکر می‌کنند که بیش‌فعالی بیماری بسیار خطرناکی است و نمی‌شود آن را درمان کرد. در صورتی که اکثر بچه‌های بیش‌فعال بسیار باهوش‌اند. اما چون توجه و تمرکز ندارند و اضطرابشان بالاست، نمی‌توانند از هوششان به‌خوبی استفاده کنند. مشکل دیگر این بچه‌ها این است که چون در کودکی قانونمندی ندارند، تحقیر و از جامعه طرد می‌شوند. در نتیجه، ممکن است در آینده بزه‌کار و معتاد شوند. اگر ما بتوانیم ۱۵ درصد بچه‌های بیش‌فعال را که در منطقه داشته‌ایم هدایت کنیم، می‌توانیم

چه فعالیت‌هایی در کلینیک شما انجام می‌شود؟

ما متخصصان را به مشاوران قضایی، حقوقی، مذهبی، خانواده، تحصیلی و فردی تقسیم کرده‌ایم. همچنین تیم روان‌سنجی، مشاوره‌های گروهی و کیس‌درمانی داریم. مددکاران اجتماعی بسیار خوبی هم داریم که با دلسوزی به مردم خدمت می‌کنند. اگر می‌توانستیم این کلینیک‌ها را گسترش دهیم تا به مردم کمک‌رسانی بیشتری شود، قطعاً بهتر بود؛ زیرا مراکز مشاوره مثل قلب جامعه‌اند و هر چه پربارتر شوند، جامعه پربارتر می‌شود.

افرادی را که در این کلینیک با شما همکاری می‌کنند، براساس چه معیارهایی انتخاب کرده‌اید؟

من با مشاوران این کلینیک همکاری بسیار خوبی دارم و فکر می‌کنم هر یک از آن‌ها را براساس یک تصادف الهی پیدا کرده‌ام. آن‌ها گروهی بسیار دلسوز و مهربان هستند که بیشتر براساس حس انسان‌دوستانه انتخابشان کرده‌ام. برای من اهمیت داشت که همکارانم به این حرفه به چشم تجارت نگاه می‌کنند یا نسبت به مراجعانشان حس دلسوزی دارند. معیارهای دیگری همچون تخصص، توانایی و توان ارتباط برقرار کردن نیز برایم مهم بود. گروه حاضر افرادی متعهد، دلسوز و بسیار باسوادند که با کمترین هزینه بیشترین خدمات را ارائه می‌دهند.

در صحبت‌هایتان اشاره کردید که یکی از دلایلی که افراد به مشاور مراجعه نمی‌کنند، هزینه‌های بالاست. هزینه خدمات مشاوره که در این مرکز ارائه می‌شود، به چه صورت است؟

براساس نرخ‌هایی که در انجمن اولیا و مربیان تصویب کرده‌ایم، نرخ هر ۴۵ دقیقه مشاوره برای بزرگسالان ۱۵ هزار تومان و برای دانش‌آموزان ۱۲ هزار تومان است. حتی با توجه به همین قیمت هم افرادی هستند که هزینه پرداخت نمی‌کنند. برخی می‌گویند ما حتی پول کرایه تاکسی هم نداریم و برخی هم می‌گویند اینجا که متعلق به آموزش و پرورش است؛ چرا پول می‌گیرد؟ همچنین از سال ۹۰ فعالیت این مرکز هم‌روزه از ساعت ۹ صبح تا ۵ بعدازظهر است و ما به‌طور میانگین هر سه ماه یک بار بین ۹۰۰ تا ۱۰۰۰ نفر مراجع داریم.

آیا تاکنون در این مرکز فعالیت‌هایی انجام داده‌اید که فکر می‌کنید تا حدی از فعالیت‌های سایر مراکز متمایز باشد؟

مدتی از طریق ارسال مقالاتی برای روزنامه خورشید سعی کردم به خانواده‌ها آگاهی بدهم. از همکاران خواستیم تا مقالاتشان را به من بدهند تا برای چند مجله مشاوره بفرستیم. از دانشگاه تهران، دانشگاه علامه بعضی استادان برجسته خواستیم تا به ما کمک فکری و ذهنی بدهند. در هسته مشاوره منطقه رایزنی کردم که دانش‌آموزان را به ما ارجاع دهند تا کمکشان کنیم. زمانی که مسئول هسته مشاوره بودم، با تیمی که داشتم به روستاهای کن و سولقان رفتیم و خدماتی ارائه دادیم. کارگاه‌های متعددی برای مشاوران کلینیک برگزار کردیم، سی‌دی‌های آموزشی و بروشور برای خانواده‌ها آماده کردیم تا آگاهی‌شان افزایش پیدا کند و تست‌هایی که به‌صورت نرم‌افزاری ارائه می‌شوند و... اما به‌نظر متمایزترین فعالیتی که انجام داده‌ایم، طرح غربالگری دانش‌آموزان بیش‌فعال در منطقه پنج بوده است.

ممکن است درباره این طرح بیشتر توضیح دهید.

یکی از مسائلی که در این مرکز بسیار با آن مواجه شدیم، والدینی

جهان‌بینی، خودشناسی، خلوص و صبر از جمله ویژگی‌های یک مشاور موفق است

بگوییم در آینده درصدی از افراد معتاد را کاهش داده‌ایم.

آیا تاکنون طرحی برای این بچه‌ها داشته‌اید که اجرا هم شده باشد؟

ایده‌ای داشتم که برای این بچه‌ها مدرسه‌ای مخصوص ایجاد کنم که متأسفانه آموزش و پرورش این طرح را قبول نکرد. به این دلیل که معتقد بودند این بچه‌ها از بچه‌های دیگر دور می‌شوند و برچسب بیش‌فعالی می‌خورند؛ در نتیجه اجرایی نشد اما به نظرم می‌شود با آموزش بهتر به این بچه‌ها کمک کرد. مثلاً با بچه‌های دیگر در شرایط عادی تحصیل کنند و بعد از ساعت مدرسه کارگاه‌هایی باشد تا هیجانشان را تخلیه کنند. اگر برایشان برنامه گذاشته شود، هدفمند می‌شوند و احساس عزت نفس می‌کنند. به علاوه، خانواده‌ها نمی‌دانند چگونه این بچه‌ها را نظم‌پذیر کنند. اگر مدیریت بچه‌های بیش‌فعال و شیوه‌های فرزندپروری محکم بر این‌ها اعمال شود، قانونمند می‌شوند. پس خانواده‌ها هم باید آموزش ببینند؛ مشابه فعالیتی که ما در این مرکز داریم.

به نظر شما نقش مشاوران در مدرسه تا چه اندازه مهم است؟

چون مشاوران سه نقش توزیعی، سازشی و عاطفی دارند، در نتیجه می‌توانند جایگاه بسیار مؤثری در مدرسه داشته باشند. مشاوران می‌توانند دانش‌آموزان مشکل‌دار را تشخیص دهند و آن‌ها را به مراکز یا هسته‌های مشاوره ارجاع دهند، با والدین دانش‌آموزان مشکل‌دار صحبت کنند، در درس به بچه‌ها کمک کنند و تعامل مفیدتری بین اولیای دانش‌آموزان و مدرسه برقرار کنند. ولی آن چیزی که برای مشاور مدرسه مطلوب است، هنوز به‌طور صد درصد اتفاق نیفتاده است. مشاوران می‌توانند پلی بین دانش‌آموزان، اولیای آن‌ها و مدرسه باشند. یک مشاور به شرطی جایگاه خوبی خواهد داشت که زبده باشد. باید روی مشاوران سرمایه‌گذاری بیشتری شود و برای آن‌ها کلاس‌های آموزشی بیشتری برگزار شود تا همواره به روز باشند.

خود شما چگونه خود را به روز نگه می‌دارید؟

به‌طور مداوم در کارگاه‌ها شرکت می‌کنم. ولی به نظرم هر مراجعی آن‌قدر چالش و دغدغه ایجاد می‌کند که خود به نوعی در به روز شدن من مؤثر است. البته حس می‌کنم که خدا هم خیلی به من کمک می‌کند؛ به‌ویژه در مواردی که سخت و پیچیده‌اند، من وجود خدا را بسیار احساس می‌کنم.

ویژگی‌های یک مشاور موفق را چه می‌دانید؟

در ابتدا دارا بودن یک جهان‌بینی محکم. درواقع، مشاور باید به مرحله‌ای از خودسازی رسیده باشد و ارتباط خوبی با خداوند داشته باشد. چون به‌ازای مراجعانی که برای مشاوره می‌آیند، فرسودگی شغلی برای مشاور به‌وجود می‌آید و اگر مشاور اتکا و اعتماد به خداوند نداشته باشد، خیلی زود فرسوده می‌شود و از هم می‌پاشد. علم مشاوره تنها علمی است که فقط تخصص در آن کافی نیست و مهارت و پختگی چندین ساله نیز شرط لازم آن است. یک مشاور موفق اول باید به خودشناسی برسد و معایب و انحرافات فکری خود را حل

مراکز مشاوره مثل قلب جامعه‌اند. هر چه این مراکز پر بارتر شوند، جامعه پر بارتر می‌شود

کند، بعد به وجود خداوند ایمان داشته و به منبعی الهی وصل باشد؛ زیرا مواردی هست که به دلسوزی نیاز دارد که بدون ایمان به خداوند این امر میسر نیست. از دیگر ویژگی‌های چنین مشاوره استفاده از استاد، خلوص، هوش هیجانی و ارتباط مؤثر با دیگران است. ما مشاور زیاد داریم اما در بین آن‌ها کسی که واقعاً موفق باشد، کم پیدا می‌شود. مشاور همچنین باید کنجکاو و در عین حال صبور باشد. با توجه به ویژگی صبور، مشاور می‌تواند ناگفتنی‌های مراجع را از وجود او بیرون بکشد.

دغدغه‌های یک مشاور و راهی که او در هر مشاوره طی می‌کند، به چه صورت است؟

در مشاوره، مشاور وارد دنیای کسی می‌شود که نسبت به اول و آخر آن آگاهی ندارد. او برای انجام این کار باید یک شخصیت‌شناس خوب باشد. به ازای هر فردی که با او مشاوره می‌کنی، یک سیر عمیق روحانی را طی خواهی کرد. باید یک مسیر را بروی و مشکل را پیدا کنی و در بسیاری از مواقع زودتر از مراجع فکر کنی. مسیر را به دست بگیری و آن را مدیریت کنی. بعد بتوانی پایه‌های مراجع گام برداری و مشکلتش را حل کنی. درواقع، هم‌زمان چند کار را در ذهنت انجام می‌دهی و این کار بزرگی است. در طی مسیر مشاوره نیازمند علم، ایمان و شخصیت مشاوره‌ای هستی. مردم مسائل حل‌نشده زیادی دارند و این مسائل روی هم جمع می‌شوند و در نهایت، این وظیفه مشاور است که این گره‌ها را یکی‌یکی از هم باز کند. مشاوره معجزه نمی‌کند؛ فقط به فرد بینشی می‌دهد که بتواند به خودش کمک کند. البته اگر فرد خودش بخواهد.

از نشریاتی مثل نشریه ما، که در حوزه مشاوره به‌صورت تخصصی فعالیت می‌کنند، چه انتظاری دارید؟

اینکه با مراکز مشاوره بیشتر در ارتباط باشید. می‌توانید از ما بخواهید که به شما موضوع بدهیم. بسیاری از مراجعان ما به دنبال کتاب و نشریه‌ای هستند که آن را مطالعه کنند. پیشنهاد می‌کنم مجلات را در مراکز مشاوره توزیع کنید تا در اختیار اولیای دانش‌آموزان و مراجعان قرار گیرد و سبب افزایش آگاهی آن‌ها شود. مجله مشاور مدرسه می‌تواند در این زمینه خیلی کمک کند.

و سخن آخر اینکه...

در این سال‌ها به‌ازای هر موردی که داشته‌ام، احساس کرده‌ام که وظیفه‌ای به گردن دارم و مشتاقانه‌تر به مشاوره پرداخته‌ام. خوشحالم که در این چند سال خیلی اذیت شده‌ام؛ چون باعث شده است خیلی صبور بشوم. من بسیاری از برکات کارم را در زندگی شخصی خود دیده‌ام و از آن راضی هستم. همواره احساس خوشبختی می‌کنم و این را مدیون دعا‌های خیر مراجعان می‌دانم که باعث شده گره‌های سخت زندگی‌ام باز شوند. حرف آخر اینکه کاش خیلی غنی‌تر و بهتر به مراکز مشاوره نگاه شود تا این مراکز وسعت بیشتری بگیرند. بهتر است مدیران با مراکز مشاوره در تعامل باشند و یا اینکه از مدیران مراکز طرح و برنامه بخواهند تا اجرایی شود.