

زار راه زار فته

عفت میراحمدیان

مهارت های
روان شناختی



مقدمه

زمانی که مراجع وارد اتاق مشاوره می شود، اغلب به این دلیل است که با مشکلی روبه رو شده است. در فرایند مشاوره، در نخستین بخش، معمولاً مراجع قصه زندگی خود را می گوید، که البته مهم ترین بخش گفت و گوی یاری گرانه به حساب می آید.

گوش دادن فعال به صحبت های مراجع، موجب احساس ارزشمندی و احترام در او می شود و رابطه ای همراه با اعتماد ایجاد می کند و در نهایت، به شناخت مشکل منتهی می شود. گاه مراجع در همین جا احساس می کند که نیازش از یک رابطه مشاوره ای برآورده شده است و با شناخت مشکل این فرایند مشاوره خاتمه می یابد اما در بسیاری از موارد، مراجع پس از شناخت مشکل، تمایل به حل مشکل دارد؛ چرا که خود را ناتوان از حل مشکل می یابد، (البته برخی مراجعان از همان ابتدای فرایند مشاوره، با نیاز به حل مشکل و نیز احساس ناامیدی و سرخوردگی در حل مشکلاتشان وارد اتاق مشاوره می شوند).

در این حالت ضروری است که فرایند مشاوره با تمرکز بر حل مشکل ادامه یابد.

کلید واژه ها: گوش

دادن فعال، مهارت های انعکاسی، پرسش های یاری گرانه

راه حل ها، چرایی و چگونگی؟

گاهی اوقات احساس ناخوشایند گیرافتادن در مشکلات و نیز اینکه هیچ راه حل محسوسی برای حل مشکلات وجود ندارد، مراجع را در ناامیدی، اضطراب و فشار قرار می دهد. در این جاست که مشاور برای شناسایی راه حل ها به یاری مراجع می شتابد اما به یاد داشته باشید که مشاور به مراجع کمک می کند تا راه حل مشکلات خودش را بیابد نه این که راه حل برای مشکلات او پیدا می کند یا به او می گوید که نظرش در مورد بهترین راه حل چیست. ما مشاوران، باید به توانایی های دیگران در حل مشکلاتشان احترام بگذاریم و به این نکته توجه داشته

باشیم که راه‌حلی را که ما خودمان برای خودمان پیدا می‌کنیم، ممکن است برای حل مشکلات دیگری متناسب نباشد.

احترام به انتخاب‌های مراجع

گاهی ممکن است که فرد راه‌حلی را انتخاب کند که به نظر ما ناکارآمد باشد؛ با وجود این باید به حقوق آن‌ها در انتخاب احترام بگذاریم. در غیر این صورت قدرت تصمیم‌گیری را از افراد گرفته‌ایم. بنابراین، آن‌ها کم‌کم باور می‌کنند که توانایی پیدا کردن راه‌حل برای مشکل خود را ندارند. اگر فردی راه‌حلی را انتخاب کرده که تأثیرات منفی آن بر خودش یا فرد دیگری کاملاً روشن است، در این صورت ما مسئولیت اخلاقی داریم که او را با پیامدهای احتمالی این تصمیم‌گیری مواجه کنیم. این کار را می‌توان با طرح این پرسش انجام داد: «فکر می‌کنی نتیجه احتمالی این رفتار چه خواهد بود؟» در صورتی که مراجع نتواند مشکل نهفته در «راه‌حل» را بشناسد، ضرورت دارد اندیشه و تصور خود را به او بگوییم.

یاری‌گری در شناسایی راه‌حل‌ها

- برای یاری‌دادن مراجع در جریان شناخت راه‌حل‌ها، شیوه‌هایی وجود دارد. این شیوه‌ها عبارت‌اند از: (گلدارد و گلدارد، مترجم: یوسفی لویه و همکاران ۱۳۸۷).
۱. فرصت دادن به فرد برای یافتن راه‌حل
۲. تکیه کردن به مهارت‌های گوش‌دادن فعال و مهارت‌های انعکاسی
۳. دعوت فرد به فکر کردن در مورد انتخاب‌هایش (انتخاب‌های مختلف) و هم‌چنین، فکر کردن درباره نتایج احتمالی هر کدام از راه‌حل‌ها.
۴. به‌کارگیری سؤال‌های خاص برای هدایت فرد در پیدا کردن راه‌حل.

۱. فرصت دهی

نخستین مرحله درخواست از مراجع برای فرصت دادن به خودش برای یافتن راه‌حل است. در واقع، وقتی فرد برای یافتن راه‌حل مشکل خود در تکاپوست، بهترین شیوه آن است که به او فرصت داده شود تا بدون شتاب‌زدگی راه‌حل‌های احتمالی را بررسی کند. هرچه مراجع در این زمان فشار بیش‌تری تحمل کند، احتمال پیدا کردن راه‌حل مناسب و کارآمد کم‌تر است. پس عموماً بهترین راه فرصت دادن به فرد برای بررسی دقیق انتخاب‌هایش است (همان منبع).

تشویق

مراجع را تشویق کنید تا نه تنها با دقت به نتایج مثبت و منفی هر راه‌حل توجه کند بلکه تمام احساسات خود را در مورد پیشنهادها، متفاوتی که قابل استفاده‌اند، بررسی کند. اغلب مواقع، تفکر منطقی یک فرد او را به یک سمت می‌کشاند؛ در حالی که احساسات او را به سمت دیگر سوق می‌دهد. بنابراین، بسیار طبیعی است که از یک مراجع بشنویم: «این چیزی است که من موقتاً مجبور به اجرای آن هستم و باید آن را انجام دهم اما نمی‌خواهم این کار را بکنم؛ چون انجامش احساس خوبی به من نمی‌دهد».

واضح است که مراجع در مورد تصمیمی که می‌گیرد، باید احساس آرامش کند، در غیر این صورت، مجبور است به‌طور غیر مطلوبی با آن سر کند.

آسودگی خاطر مراجع از نظر احساسی، نسبت به گزینش یک راه‌حل، مهم‌تر از آن است که فکر کند معقول‌ترین راه‌حل را انتخاب کرده است.

مراجعی را در نظر بگیرید که بین

انتخاب ۲ راه‌حل الف و ب درمانده است. برای کمک به چنین فردی، او را تشویق کنید تا به‌طور کامل بررسی کند که در برابر انتخاب راه‌حل الف چه احساسی پیدا خواهد کرد و نتایج این انتخاب را نیز بررسی کند. پس از آن، او را تشویق کنید که همین کار را برای راه‌حل ب نیز انجام دهد. این امر امکان مقایسه بین ۲ گزینه را برای او فراهم می‌کند. (گلدارد و گلدارد، مترجم: حسینیان، ۱۳۸۶).

حل مشکل برای بیش‌تر مردم دشوار است. بخشی از این دشواری ناشی از تضادهایی است که در درون فرد وجود دارد. برای مراجعان بسیار مفید است اگر مشکلاتشان را به عنوان بخش‌هایی از خودشان توصیف کنیم. در این حالت به مراجع بگویید: «بخشی از تو راه‌حل «الف» را می‌خواهد و بخش دیگر تو راه‌حل «ب» را. هر دو بخش جزئی از تو هستند و هر دو دارای اعتبارند. هر دوی آن‌ها در آن واحد در درون تو وجود دارند. حالا در مورد آن بخش از خودت که راه‌حل الف را می‌خواهد، برای من صحبت کن».

پس از بررسی راه‌حل الف می‌توان همین کار را برای راه‌حل ب با مراجع تکرار کرد. ما با انجام دادن این کار، به مراجع فرصت می‌دهیم که هر دو بخش متضاد درون خود را یکی کند و احساس سردرگمی نداشته باشد. نیز، آن دو بخش را به عنوان جزئی معتبر از وجود خود در نظر گیرد. گاهی اوقات مراجع درمی‌ماند و حتی پس از درک کامل موضوع قادر به حل مشکل نیست. مشکلی که برخی از مشاوران در این جا به آن دچار می‌شوند، این است که جلسه مشاوره را به‌طور غیرضروری طولانی می‌کنند تا مراجع به راه‌حل دست یابد. انجام دادن این کار توسط مشاور بسیار غیرعقلانه است. بسیار

بد نیست اگر اجازه دهید مراجع در وضعیت درماندگی خود باقی بماند. اغلب مواقع تجربه‌ی درماندگی برای مدتی قبل از پیشرفت ضروری است

مفیدتر است که درماندگی مراجع را به خودش منعکس کنیم و بگوییم: «خوب به نظر می‌آید که به بن‌بست رسیده‌ایم. به نظر نمی‌رسد که راه‌حل آسانی وجود داشته باشد. امروز درمانده‌اید و اصلاً نمی‌دانید به کدام طرف بروید. بگذارید همین‌جا تمامش کنیم. یک وقت دیگر برگردید تا دوباره درباره‌ی همین موضوع صحبت کنیم». با گفتن این عبارت، مشاور می‌گذارد تا مراجع هم‌چنان درمانده بماند، سراسیمگی را از میان برمی‌دارد و به مراجع نشان می‌دهد که به او اهمیت می‌دهد و آماده است که دوباره با او کار کند. گاهی مراجع جلسه بعد باز می‌گردد و می‌گوید: «من تصمیمی گرفته‌ام». این پاسخ نتیجه این است که به او فرصت داده‌اید تا هم‌چنان در وضعیت دشوار خود باقی بماند و به‌طور مؤثری در مورد آن‌چه در حالت گرفتاری به آن دچار بوده است، بیندیشد.

بد نیست اگر اجازه دهید مراجع در وضعیت درماندگی خود باقی بماند. اغلب مواقع تجربه‌ی درماندگی برای مدتی قبل از پیشرفت ضروری است.

۲. به‌کارگیری مهارت‌های گوش‌دادن فعال برای یاری به فرد در کشف راه‌حل‌ها

مهارت‌های گوش‌دادن فعال و مهارت‌های انعکاسی فرد را در یافتن راه‌حل یاری می‌کنند. مشاور در صورتی که آن‌چه را مراجع به او می‌گوید انعکاس دهد و گاهی گفته‌های او را خلاصه کند، معمولاً او را به جایی می‌رساند که بتواند برای مشکلش راه‌حلی پیدا کند. به این مثال توجه کنید: دانش‌آموزی برای مشاوره مراجعه کرده و در ارتباط با حس تحقیرشدگی که در کلاس ریاضی به آن دچار شده است، با او صحبت می‌کند. معلم صحبت‌های او را این‌گونه خلاصه می‌کند:

مشاور: تو به من گفستی که مدتی است تمرین‌های ریاضیات را حل نکرده‌ای و معلمت در مقابل بقیه هم‌کلاسی‌ها به تو توهین کرده است و تو احساس تحقیرشدگی داری. من متوجه شدم که تو خیلی از این بابت ناراحتی.

دانش‌آموز: بله من احساس ناراحتی زیادی می‌کنم و ادامه این وضعیت خارج از توان من است. اگر به این وضعیت ادامه بدهم، یعنی معلم باز هم مرا تحقیر کند، ممکن است من هم جواب بدی به او بدهم و به او توهین کنم. در این صورت، کار اشتباهی کرده‌ام و معلم من را از کلاس بیرون می‌اندازد. (توجه کنید که مراجع پیامدهای احتمالی آنچه را می‌خواهد

انجام دهد، یکی یکی عنوان می‌کند).
مشاور: تو نگرانی که صبرت تمام شود و این حالت نتیجه خوبی برای نداشته باشد.

مراجع (دانش‌آموز): بله نمی‌توانم بگذارم چنین اتفاقی بیفتد، چون ممکن است نتایج خیلی بدی برای من داشته باشد. حداقلش این است که خانواده‌ام را برای جواب‌گویی به کارهای من می‌خواهند. (نتایج احتمالی راه‌حلش را بررسی می‌کند).

مشاور: به نظر می‌آید که دوست‌نداری این اتفاق بیفتد. (انعکاس احساس مراجع).

دانش‌آموز: معلوم است که نمی‌خواهم. ترجیح می‌دهم که قبل از این که این اتفاق بیفتد، با خود معلم حرف بزنم و وضعیتی را که در این مدت دچارش بوده‌ام و تمرکز را به هم زده و باعث شده است که نتوانم تکالیف ریاضی‌ام را انجام بدهم، با او در میان بگذارم. (راه‌حل جدیدی ارائه می‌کند).

چنان که دیدید تنها با استفاده از مهارت‌های انعکاسی و خلاصه کردن گفته‌های مراجع، او به راه‌حل جدیدی دست پیدا کرد، البته استفاده از این مهارت‌ها به همین‌جا ختم نمی‌شود و این فرایند ادامه می‌یابد تا مراجع دست به انتخاب راه‌حل بزند.

در فرایند بررسی راه‌حل‌ها، کم‌کم به حذف برخی راه‌حل‌ها می‌رسید، این فرایند باعث می‌شود که دایره راه‌حل‌ها محدودتر شود و در نهایت مراجع به انتخاب نهایی برسد

بررسی راه‌حل‌های احتمالی

اگر با وجود تلاش شما در به‌کارگیری مهارت‌های مشاوره‌ای، متوجه شدید که مراجع نمی‌تواند راه‌حلی برای مشکلش پیدا کند، بهتر است به او در انتخاب راه‌حل‌هایش به شکل مستقیم‌تری عمل کنید. هر چند بهتر است این کار را با احتیاط انجام دهید چرا که (چنانچه پیشتر اشاره شد)، احساس گیرافتادن برای مدتی پیش از کشف راه‌حل‌ها، برای افراد یک امر عادی است و صبر کردن کمک می‌کند تا راه‌حل آشکار شود.

اگر فرد پس از این مرحله نتواند راه‌حل را کشف کند، در این صورت می‌توانید به‌طور مستقیم وارد عمل شوید و همراه او راه‌حل‌های احتمالی را بررسی کنید. به این مثال توجه کنید:

دانش‌آموز در انتخاب رشته دچار مشکل شده و برای هر سه رشته انسانی، ریاضی و تجربی نمره کافی کسب کرده است:

دانش‌آموز: به نظر شما من باید چه رشته‌ای را انتخاب کنم؟

مشاور: من نمی‌دانم تو باید چه رشته‌ای را انتخاب کنی، چون من تو نیستم اما فکر نمی‌کنی بهتر باشد با هم این وضعیت را بررسی کنیم. (دعوت به بررسی وضعیت و شناخت راه‌حل‌ها).

دانش‌آموز: من نمی‌دانم باید چه کار

کنم و چه رشته‌ای را انتخاب کنم؛ چون انتخاب رشته برایم مهم است و آینده مرا تعیین می‌کند.

مشاور: به نظر می‌رسد داری تصمیم مهمی می‌گیری که در آینده‌ات تأثیر دارد. (انعکاس محتوا).

دانش‌آموز: بله، این تصمیم خیلی برایم مهم است اما وضعیت فعلی اعصابم را خرد کرده است.

مشاور: اوضاع چه‌طور شود تو احساس بهتری پیدا می‌کنی؟ (پرسش برای دعوت دانش‌آموز به فکر کردن در مورد راه‌حل‌ها).

دانش‌آموز: خوب اگر خانواده‌ام قبول کنند که من رشته انسانی را انتخاب کنم، خیلی خوب می‌شود. (یک راه‌حل)

مشاور: خوب، یک راه‌حل این است که تلاش کنی خانواده‌ات رو متقاعد کنی که در رشته انسانی درس بخوانی. (انعکاس محتوا)

دانش‌آموز: آن‌ها هرگز موافقت نمی‌کنند.

مشاور: خوب اگر آنها موافقت نکنند، چاره چیست؟ (دعوت کردن از مراجع به بررسی راه‌حل‌های دیگر).

دانش‌آموز: ادامه تحصیل نمی‌دهم؛ چون من فقط این رشته را دوست دارم.

مشاور: کار دیگری هم هست که بتوانی انجام بدهی؟ (دعوت به یافتن

راه‌حل‌های دیگر)

دانش‌آموز: نمی‌دانم، خوب آره، می‌توانم روی خواسته‌ام پافشاری کنم. در خانه دعوا و سروصدا راه بیندازم. اما خیلی در دسر دارد.

مشاور: راه دیگری هم داری؟ راه‌حلی که این قدر پر دردسر نباشد؟ (دعوت به یافتن راه‌حل دیگر)

دانش‌آموز: بله، خوب، می‌توانم علی‌رغم میل باطنی‌ام، طبق نظر خانواده‌ام رشته ریاضی را بخوانم اما مثل این سال‌ها توی جلسات انجمن ادبی شرکت کنم و به شعر گفتن ادامه بدهم. کسی برای این کارها در خانه جلوی مرا نمی‌گیرد. این قدر آزادی را دارم.

مشاور: خوب، تو به چند راه‌حل اشاره کردی، ترک تحصیل کردن، صحبت با خانواده‌ات، دعوت و سروصدا راه انداختن و در نهایت، مصالحه با خانواده‌ات در مورد رشته ریاضی و ادامه دادن مطالعه در رشته انسانی. بیا راجع به این راه‌حل‌ها فکر کنیم. می‌توانی تصور کنی که ترک تحصیل کرده‌ای؟ این کار در تو چه احساسی ایجاد می‌کند؟ (خلاصه کردن راه‌حل‌ها از طریق بررسی یک راه‌حل).

دانش‌آموز: این یک فاجعه است؛ اصلاً نمی‌خواهم این کار احماقانه را انجام بدهم. من باید ادامه تحصیل بدهم.

مشاور: پس تودر حال حاضر نمی‌خواهی

ترک تحصیل کنی؟ (انعکاس محتوا)

دانش آموز: درست است.

مشاور: خوب پس سه راه دیگر

داری؛ می توانی با خانوادهات صحبت کنی، دعوا مرافعه راه بیندازی و رشته ریاضی را انتخاب کنی؛ اگر با خانوادهات صحبت کنی، چه اتفاقی می افتد؟ (بررسی یکی دیگر از راه حل ها).

چنان که دیدید، مشاور به گوش کردن و انعکاس دادن ادامه داد؛ ضمن این که مراجع را به یافتن راه حل های احتمالی دعوت کرد. توجه کنید که مشاور در آغاز گفت و گو به دانش آموز گفت: «من نمی دانم تو چه کاری باید انجام دهی.»

فرد مشکل دار توانایی و مهارت لازم را برای یافتن راه حل دارد.

پرشن های یاریگرانه

باید از طرح زود هنگام و یا متعدد سؤال ها بپرهیزیم. اگر در گفت و گو خیلی زود به سؤال های متعدد بپردازیم، این امر رابطه مشاوره ای را تهدید می کند. در این صورت، فرد فرصت کافی برای بیان کامل موقعیت و شرایط و بازگو کردن ماجرا را نخواهد داشت و ممکن است احساس بی ارزشی کند و خیلی زود تصمیم بگیرد که راه حلی پیدا کند که آن راه حل برای او ارضا کننده نباشد. پس از به کارگیری مهارت گوش دادن فعال با تأکید به انعکاس دادن و خلاصه کردن، شاید بهتر باشد که برای برانگیختن خود به کشف راه حل، یکی دو سؤال از او بپرسید. به یاد داشته باشید که نباید بیش از حد سؤال کنیم؛ با چنین کاری گفت و گوی مشاوره ای به یک بازجویی تبدیل می شود.

مکالمه ای را که پیش از این، دو

قسمت قبل مطرح شد، دوباره بخوانید. مشاور سؤال هایی از مراجع پرسید که در یاری دادن او برای حرکت به سوی یافتن راه حل مؤثر بود. این سؤال ها عبارت بودند از:

- چه اتفاقی باید رخ بدهد تا احساس بهتری داشته باشی؟

- چه انتخاب دیگری داری؟

- چه چیز دیگری به نظرت می رسد؟

- چه راه دیگری برای تو وجود دارد که این مسئله را حل کنی؟

- چه انتخاب هایی برای تو وجود دارد؟

کشف پیامدها

فرایند یافتن راه حل معمولاً مستلزم این است که فرد آشفته در مورد راه حل های موجود فکر کند. وقتی که فرد راه حل های خود را شناسایی کرد، بهتر است او را به فکر کردن در مورد پیامدهای هر یک از این راه حل ها دعوت کنیم. در این مورد بهتر است راه حل ها را تک تک مورد بررسی قرار بدهیم. شیوه مناسب برای این کار این است که از مراجع بخواهیم تصور کند یکی از این راه حل ها را انتخاب کرده است. در این صورت چه احساسی خواهد داشت و پیامدهای این راه حل ها برای او چه خواهد بود. برای مثال:

- **مشاور:** تصور کن انتخاب تو این باشد که... (توی خانه برای انتخاب رشته ات دعوا راه بیندازی)؟

پس از این سؤال، می توانید از سؤال های پیگیری استفاده کنید تا فرد دریابد که انتخاب این راه حل برای او چه پیامدی خواهد داشت. برای مثال بپرسید:

- پیامد این رفتار برای تو چیست؟
- فواید و ضررهایش چه هستند؟
- با انجام دادن این کار چه چیزی به دست می آوری؟
- با انجام دادن این کار چه چیزی را از دست می دهی؟

آخرین سؤال از فهرست بالا مربوط به این نکته که مراجع شما بداند که وقتی چیزی را انتخاب می کند مجبور است چیزهایی را از دست بدهد، و درک این مطلب اهمیت زیادی دارد.

در فرایند بررسی راه حل ها، کم کم به حذف برخی راه حل ها می رسید، این فرایند باعث می شود که دایره راه حل ها محدودتر شود و در نهایت مراجع به انتخاب نهایی برسد. این کار را به کمک مراجع و با حذف راه حل هایی که کم تر برایش جذابیت دارند، انجام دهید. این کار فرایند تصمیم گیری را برای مراجع آسان تر می کند. جالب است که گاهی مراجع در نهایت سراغ انتخابی می رود که در ابتدا برای او حداقل مطلوبیت را داشته است. بنابراین به گونه ای برخورد کنید که فرد احساس کند برای برگشت به انتخاب هایی که قبلاً کنار گذاشته است، آزاد است. (گلدارد و گلدارد. مترجم: یوسفی لویه و همکاران).

منابع

۱. گلدارد، کاترین. گلدارد، دیوید؛ **مهارت های مشاوره در زندگی روزمره**. مترجم: مجید یوسفی لویه و دیگران، تهران. انتشارات زرباف اصل، ۱۳۸۷.
۲. گلدارد، دیوید؛ (۱۳۸۶). **مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره**. مترجم: مهین حسینیان، تهران. انتشارات کمال تربیت، ۱۳۸۶.