

تکنیک های مصاحبه و مشاوره

باربارا. اف، اوکان
شهرام محمد خانی



ناشر: نشر طلوع دانش ۳۳۰۵۱۱۵
تاریخ چاپ: ۱۳۸۳
نوبت چاپ: اول
تیراژ: ۳۰۰۰ نسخه
قیمت: ۳۲۰۰ تومان
شابک: ۹۶۴-۸۴۴۵-۰۴-۴
تعداد صفحه: ۴۴۸ ص
قطع: وزیری

پیشگفتار نویسندگان

چاپ پنجم تکنیک های مصاحبه و مشاوره يك برداشت روز آمد از نظریه بنيادي مشاوره معاصر و مقدمه اي مفهومي و تجربي بر مصاحبه و مشاوره ارايه مي دهد. تاكيد كتاب بر راهبردهاي فعال و راه حل مدار، در بافت چند فرهنگي و بوم شناختي است. كتاب حاضر كه جهت استفاده دانشجويان دوره كارشناسي و كارشناسي ارشد رشته هاي تخصصي و كارآموزان، مربيان، سرپرستان، مديران و مسئولان خدمات انساني در همه سطوح نگاشته شده است، بر دانش و مهارت هايي تاكيد مي كند كه هم در روابط حرفه اي و هم در روابط شخصي کاربرد دارند.

امروزه دانش و مهارت هاي روابط انساني مؤثر، بيش از گذشته ضروري است. بخش بزرگي از افراد جامعه ما در نتيجه تصميم كارفرمايان به کاهش كاركنان، هم در بخش خصوصي و هم در بخش دولتي و کاهش دسترسي به خدمات انساني و مراقبت هاي بهداشتي، مشكلات تكان دهنده اي را تجربه مي كنند. پيامدهاي اولويت دادن به فعاليت

هاي سود جويانه، همه سطوح جامعه را تحت تاثير قرار داده است. نه تنها بسياري از خدمات ضروري کاهش يافته يا حذف شده اند، بلکه بسياري از حرفه ها و سازمان هايي که معيشت خانواده ها به آنها وابسته بود، از بين رفته اند. اين وضعيت به احساس درماندگي، ناتواني و بيگانگي فزاينده اي منجر شده است، به گونه اي که بخش زيادي از افراد جامعه براي زنده ماندن مبارزه مي کنند. بي خانماني، فساد، جرم و جنايت، ورشکستگي، اختلال هاي عاطفي و خشونت خانوادگي افزايش يافته و اين شرايط به سطوح بيشتري از اضطراب، انزوا و ناخشنودي در ميان جمعيت گسترده منجر شده است. متخصصان بهداشت رواني و کارکنان نيمه حرفه اي خدمات انساني نيز از اين وضعيت مستثني نمانده اند. بخش عمده خدمات آنان توسط سازمان هاي "مراقبت کنترل شده" برنامه ريزي مي شود و اغلب با تعارض بين سودمندي اقتصادي و كيفيت خدمات همراه است. در اين شرايط، روابط ياورانه در جامعه امروزي، بايد متمرکز و راه حل مدار باشد. اين بدان معني است که مشاوران بايد به نظريه بنيادي و روش هاي مشاوره، احاطه کامل داشته باشند تا بتوانند براي تسهيل حل مشکل و تغيير رفتار رابطه ياورانه ي اثريخشي ايجاد کنند. اميدوارم اين کتاب بتواند اين دانش و مهارت را در اختيار شما قرار دهد.

فشارهايي که بر روابط ياورانه وارد مي شود، داراي معايب و مزايائي است. يك مزيت مهم اين فشارها آن است که توجه مشاوران و درمان گران را به فرمول بندي و دستيابي به اهداف درمانني واقع بينانه در يك دوره زماني معين معطوف کرده است. بنا بر اين لازم است مشاوران جهت مقابله با اين فشارهاي اجتناب ناپذير، راهبردهاي خلاقانه اي کشف کنند و مراجعان نيز بايد بياموزند که به طور خلاق به اين چالش هاي جديد پاسخ دهند. عيب آشکار اين فشارها آن است که نه تنها شرايط برخي مراجعان براي درمان هاي کوتاه مدت و متمرکز مناسب نيست، بلکه هنگامي که خدمات ارايه شده به افراد دچار بيماري شديد، محدود مي شود، اقدامات پيشگيرانه کمتر مورد توجه قرار مي گيرد.

تازه هاي اين چاپ

چاپ پنجم تکنیک هاي مصاحبه و مشاوره، منعکس کننده تغييرهاي اجتماعي و حرفه اي چند سال اخير و تغييرهاي رخ داده در ماهيت و كيفيت مشاوره و درمان در خدمات رساني امروزي است. با اينکه صفحه آرايي و محتوای موفق چاپ هاي قبلي کتاب حفظ شده، برخي رويکردهاي قديمي و منسوخ حذف و روش هاي جديد تقويت شده اند. در فصل اول تغييرهاي ايجاد شده در زمينه فرهنگي، اجتماعي و حرفه هاي خدمات انساني را بسط داده و بر اين نکته تاکيد نموده ام که چگونه رابطه ياورانه در بافت درمان قرار مي گيرد که در جاي خود در

درون نظام هاي اجتماعي بزرگ تر واقع مي شود . فصل دو و سه دربردارنده تازه ترين پژوهش هايي است که مدل مشاوره روابط انساني براساس آنها استوار است. در فصل هاي چهار تا هفت قسمت هاي مربوط به رویکردهاي فمینیستی و چند فرهنگی را غني تر ساخته و دیدگاه هاي بوم شناختي و کارگروهي چند رشته اي را مورد تاکید قرار داده ام. همچنین قسمت هاي مربوط به تحليل متقابل را حذف کرده ام . در فصل هشت به منظور نشان دادن رویکردهاي مساله گشايي يا متمرکز بر راه حل چهار مطالعه موردی اضافه کرده ام. در فصل نه مسایل اخلاقي از قبيل رازداري و اطلاعات محرمانه، روابط دوگانه، ارایه تصویر غلط، تعارض در علایق و محدودیت هاي مالي در دسترسي به خدمات یاورانه را مورد بررسی قرار داده ام. در سرتاسر متن موضوعات چند فرهنگی مطرح و مثال ها و تمرین هاي مناسبی ارایه شده است.

مدل مشاوره روابط انساني

مدل مشاوره روابط انساني، مهارت ها، مراحل و موضوعات مرتبط با فرایند مشاوره را درهم ادغام مي نماید . مهارت هاي ارتباطي شامل توانايي در شنیدن و درک پیام هاي کلامی و غیر کلامی و گوش دادن فعال به این دو نوع پیام، در يك بافت همدلانه است . این مهارت ها مشاوران را قادر مي سازد تا دو مرحله اصلي مشاوره را پشت سر بگذارند : مرحله برقراري رابطه که در آن رابطه و اعتماد ایجاد شده و مشکلات مراجع شناسايي مي شود، مرحله به کارگيري راهبردها که شامل انتخاب و به کار گيري روش هاي مشاوره اي مناسب است . مسایل و موضوعات بافتاري که در طول فرایند مشاوره مطرح مي شوند شامل تصريح ارزش ها، اصول اخلاقي ، جنسیت گرايي، نژاد پرستي، طبقاتي نگري، دیگرجنس خواهی و سایر موضوعات اجتماعي و شخصي است، که ممکن است تاثیر مثبت يا منفي بر رابطه یاورانه بگذارند .آشنایي با ابعاد مهم مدل مشاوره روابط انساني براي اثربخشي مشاور در انواع موقعیت ها و با افراد مختلف ضروري مي باشد.

در فصل هاي يك تا چهار مدل سه بعدي مشاوره روابط انساني را معرفی کرده و ماهیت رابطه یاورانه را با تاکید بر نظریه و عمل مورد بررسی قرار مي دهیم. در فصل هاي پنج تا هفت به توصیف نظریه هاي مهم معاصر، رویکردها و راهبردهاي مشاوره اي خواهیم پرداخت. در فصل هفت به بررسی کاربرد این راهبردها در موقعیت هاي بحران و فاجعه مي پردازیم. در فصل نُه، ارزش هاي شخصي مشاور و مسایل اخلاقي و حرفه اي پیچیده اي را که بر روابط یاورانه تاثیر مي گذارند، مورد بررسی قرار خواهیم داد.

در طول چند سال گذشته، ماهیت و فرایند مشاوره و درمان، و موقعیت هایی که مشاوره و روان درمانی در آنها ارایه می شود، دستخوش تغییرات فراوانی شده است. از یکسو مدل ها و نظریه های مشاوره و درمان دچار دگرگونی شده اند به طوری که از رویکرد های روان پویایی سنتی، به رویکرد های رفتاری - شناختی و رویکرد های سیستمی و در سال های اخیر نیز به سمت درمان های کوتاه مدت پیامد نگر تغییر کرده اند، از سوی دیگر موقعیت های ارایه خدمات مشاوره و روان درمانی، گسترش یافته است. بخش عمده این تغییر در ماهیت و فرایند مشاوره و روان درمانی، نتیجه تحول های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی می باشد که فشار زیادی را بر افراد جامعه وارد می کند به طوری که بخش عمده ای از جامعه، که آمادگی مواجهه با این دگرگونی ها را ندارند با مشکلات متعدد مواجه می شوند. فرایند یاری رسانی به افراد نیازمند، فرایند ظریف و پیچیده ای است که مستلزم دانش و مهارت و نگرش درست می باشد و شاید به دلیل ظرافت کار مشاوره است که بسیاری از متخصصان آن را آمیزه ای از علم و هنر می دانند.

کتابی که پیش روی شما است ترجمه چاپ پنجم کتاب "یاری رسانی مؤثر: تکنیک های مصاحبه و مشاوره" می باشد. کتاب مذکور که توسط یکی از استادان برجسته روانشناسی مشاوره تالیف شده و طی سال های گذشته از منابع مهم رشته های روانشناسی، مشاوره و مددکاری اجتماعی بوده است، بر اساس "مدل مشاوره روابط انسانی" استوار است که فرایند مشاوره را شامل سه بعد مهم می داند: مهارت ها، مراحل و موضوعات. مدل مذکور فرایند مشاوره را شامل دو مرحله اساسی می داند: مرحله اول شامل برقراری رابطه سازنده بین مشاور و مراجع است که در آن مشاور با استفاده از مهارت های ارتباطی مؤثر رابطه گرم و اطمینان بخشی با مراجع برقرار نموده و مسایل و مشکلات او را شناسایی و روشن می سازد. در مرحله دوم، مشاور پس از روشن سازی مشکلات و

تعیین اهداف مشاوره از راهبردهای خاص برای رفع مشکل مراجع استفاده می نماید.

رویکرد مشاوره ای ارایه شده در این کتاب، رویکردی انعطاف پذیر و انطباق پذیر است. بدین ترتیب که به جای استفاده از یک یا چند رویکرد نظری در همه موقعیت ها، از راهبردها و تکنیک هایی که در یک موقعیت خاص، مفیدترین و منطقی ترین راهبرد محسوب می شوند، استفاده می شود. مدل مشاوره روابط انسانی در سرتاسر کتاب مورد بررسی قرار گرفته و گام های عملی مراحل برقراری رابطه و به کار گیری راهبردها توصیف شده است. علاوه براین، موضوعات اخلاقی و حرفه ای مؤثر در فرایند مشاوره نیز مورد بحث قرار گرفته است. رویکرد کاربردی و چارچوب منطقی، ساده، قابل فهم و عملی این کتاب بی نظیر به خوانندگان کمک خواهد کرد تا خودآگاهی خویش را افزایش داده، عوامل و نیروهای اجتماعی تاثیرگذار بر انسان معاصر را درک کرده و با فرایند مشاوره و یاری رسانی موثر آشنا شوند. تمرین های عملی و مثال های گویای "باربارا اوکان" در کنار میزان مناسبی از دانش نظری به شما کمک می کند تا مهارت های ضروری برای ایجاد روابط همدلانه را کسب کنید.

تاکید بر کاربرد عملی راهبردهای مشاوره ای، توجه دقیق به مسایل چند فرهنگی، تمرکز بر درمان های راه حل مدار، توجه به دیدگاه های بوم شناختی و سیستمی، تاکید بر کار تیمی چند رشته ای، توجه به موقعیت های بحران زا و راهبردهای مداخله در بحران و موضوعات حرفه ای و اخلاقی موثر در فرایند مشاوره و درمان، کتاب حاضر را به صورت منبعی غنی و بی نظیر برای فراگیری تکنیک ها و مهارت های مشاوره ای و ارتباطی درآورده است. با توجه به اینکه تاکید اصلی نویسنده بیشتر بر فرایند یاری رسانی و ارتباط است، بنابراین تمامی کسانی که به نوعی درگیر روابط یاورانه هستند، می توانند از مطالب کتاب متناسب با دانش و مهارت خود استفاده کنند. با این حال برخی از راهبردهای مطرح شده فقط درحیطه کار متخصصان حرفه ای بوده و آموزش تحت نظارت افراد متخصص، برای فراگیری آنها ضروری می باشد. امید است ترجمه این کتاب در افزایش دانش و مهارت های عملی مشاوران و سایر کارکنان حرفه های یاورانه مفید واقع شود.

در آخر وظیفه خود می دانم از زحمات کلیه کسانی که در آماده سازی و چاپ این کتاب مرا یاری نمودند صمیمانه تقدیر و تشکر نمایم. همچنین از سرکار خانم ناهید ابراهیم زاده به خاطر بازخوانی متن کتاب و ارایه رهنمودهای ارزنده و سرکار خانم بنی هاشمی به خاطر ویراستاری دقیق کتاب و آقای مشهدی مدیر انتشارات طلوع دانش در آماده سازی و چاپ کتاب قدردانی و تشکر می نمایم.

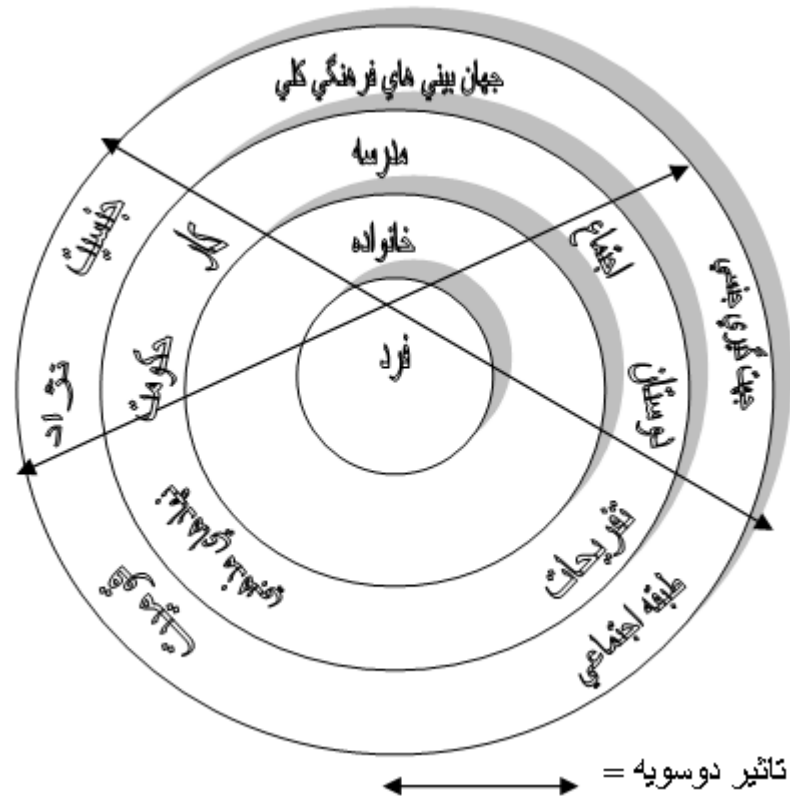
فصل ۱

مقدمه

از زمان انتشار چاپ چهارم کتاب « تکنیک های مصاحبه و مشاوره » در اوایل دهه ۱۹۹۰، فضای حاکم بر فرایند مشاوره و یاری رسانی به افراد به نحو چشمگیری تغییر کرده است. این تغییر به طور عمده در دو حوزه رخ داده است: (۱) ماهیت و فرایند مشاوره و درمان (۲) موقعیت هایی که مشاوره و درمان در آنها ارایه می شود. این دو حوزه کاملاً درهم تنیده اند. به این معنی که هر نوع تغییر در بافت مستلزم تغییر متناسب در مشاوران و درمان گران است.

در طول چند سال گذشته مدل های مشاوره و درمان از رویکرد های روان پویایی مبتنی بر دیدگاه درون روانی به سمت رویکرد های رفتاری - شناختی مبتنی بر دیدگاه مساله گشایی و رویکرد های سیستمی متمرکز بر تعامل های خانوادگی تغییر کرده و در سال های اخیر نیز به سمت درمان های کوتاه مدت پیامد نگر مبتنی بر دیدگاه بوم شناختی، تغییر جهت داده است.

شکل (۱) مدل بوم شناختی را در فرایند مشاوره نشان می دهد. در این مدل فرد در بافت خانواده و خانواده نیز در بافت نظام های اجتماعی بزرگتر نظیر مدرسه، محیط کار و جامعه مورد مطالعه قرار می گیرد. هم چنین خود این نظام های اجتماعی نیز در چارچوب سیستم های بزرگ متشکل از نگرش ها، جهان بینی های فرهنگی، جنسیت، نژاد، طبقه اجتماعی، قومیت، مناطق جغرافیایی و سایر عوامل مورد بررسی قرار می گیرند. تمامی این سیستم ها با همدیگر تعامل دارند و روی یکدیگر تاثیر متقابل می گذارند.



شکل ۱-۱: کنش متقابل بین فرد، خانواده، سیستم های اجتماعی و جهان بینی های فرهنگی کلی (برگرفته از نف، ۱۹۸۶)

خدمات و سیستم مراقبت بهداشتی پر هزینه عصر، حاضر جهت گیری به سوی درمان های کوتاه مدت پیامد نگر را ضروری ساخته است. در این رویکرد مشاوره ای بر راه حل های مستقیم و عملی مشکلات جاری مراجع تاکید می شود و همزمان از چند راهبرد فردی، خانوادگی، گروهی و سازمانی جهت رفع مشکل استفاده می شود. اثربخشی این راهبردهای چند گانه مستلزم ایجاد رابطه همدلانه با مراجع، استفاده از مهارت های ارتباطی مؤثر و روشن است.

علاوه بر تغییرهای فوق در قلمرو مناقشه دیرینه تربیت / طبیعت نیز دگرگونی هایی رخ داده است. در طول سال های متمادی در قرن بیستم، متخصصان یاری رسانی بر این باور بوده اند که شرایط محیطی، تأثیر نیرومندی بر رفتار انسان دارد. این باور در آن دسته از نظریه های مشاوره که بر ایجاد تغییرهای محیطی جهت کمک به رشد بهینه افراد تاکید می نمایند، تبلور یافته است. امروزه در پرتو پژوهش های عصب شناختی نوین، فهم ما از تأثیر نیرومند متغیرهای زیست شناختی بر رشد و عملکرد روانشناختی افراد به طور چشمگیری افزایش یافته است. حتی در خصوص مبنای ژنتیکی صفات شخصیتی نیز شواهد خوبی به

دست آمده است. در واقع استفاده از داروهای روان گردان در کنار مشاوره و درمان های کوتاه مدت پیامد نگر نتیجه این قبیل پژوهش ها می باشد.

علاوه بر این دگرگونی ها، دامنه امکانات و منابع قابل دسترس برای مشاوران و درمان گران نیز گسترش یافته است. امروزه ما {مشاوران} ابزارها و شیوه های بیشتری مانند هیپنوتیزم، پس خوراند زیستی و داروهای جدید جهت استفاده در درمان بیماری های خفیف و شدید و اضطراب ها در اختیار داریم. اکنون ما ابزارهای اندازه گیری بهتر، برنامه های رایانه ای و راهبردهایی در اختیار داریم که می توانیم با استفاده از آنها به افراد در کنترل استرس های رشدی و موقعیتی، تقویت توانایی ها و مهارت های مقابله ای، برقراری ارتباط مؤثر با دیگران و گذار سالم از انتقال های رشدی، کمک کنیم. امروزه نسبت به ارتباط متقابل بین تن و روان، آگاهی بیشتری کسب کرده ایم و به همین دلیل مراجعان خودمان را به حفظ تناسب جسمی خود از راه ورزش و تغذیه مناسب ترغیب می نماییم. بسیاری از افراد متوجه شده اند که رویکرد های درمانی جانشین مانند مکمل های گیاهی، ماساژ درمانی و طب سوزنی علایم استرس را تسکین می بخشند. از سوی دیگر، جامعه ما بیش از گذشته نسبت به اثرات منفی نژادپرستی، تبعیض جنسی، سن گرایی، طبقاتی نگری، محرومیت و فقر بر بهزیستی و سلامت روانی اجتماعی افراد واقف گشته است.

هر چه به پایان قرن بیستم نزدیک می شویم، هم شرایط اضطراب انگیز پیچیده تر می شوند و هم نیاز به خدمات مشاوره ای افزایش می یابد. رکود اقتصادی و افزایش بیکاری در سال های اخیر به افزایش فشارهای مالی، خانوادگی و شخصی منجر شده است. امروزه انتظارها در باره مشاغل و حرفه ها کاملاً دگرگون شده است. دیگر نمی توان انتظار داشت که فرد یک کار مطمئنی پیدا کند و تا آخر عمر در یک شغل ثابت بماند. بسیاری از افراد در طول زندگی چندین شغل عوض می کنند و برخی نیز به جای شغل ثابت و دایمی بر کارهای قراردادی موقتی تکیه می کنند. کاهش خدمات بهداشتی، استقرار نیروهای نظامی و آموزش عمومی موجب شده که افرادی که آمادگی رویارویی با این نوع شکاف های ناگهانی بین انتظارها و واقعیت ها را ندارند، با بحران هایی مواجه شوند. علت اصلی این تحول ها، مسایلی مانند افزایش روزافزون بی خانمانی، ایدز، مرگ و میر ناشی از برخی بیماری ها- علی رغم پیشرفت علم و شیوه های درمان- میزان بالای سوء مصرف مواد مخدر، خشونت، فروپاشی ارزش ها و ساختارهای اجتماعی، تردید در مورد کارایی نظام بهداشتی و کاهش اعتماد به نهادهای سیاسی، آموزشی، بهداشتی و اقتصادی است.

این تغییرها، همه ما را شگفت زده و سردرگم کرده است. انقلاب جهانی ارتباطات که از مصادیق بارز آن ارتباطات ماهواره ای، رایانه ها، دورنگار و تلفن همراه است، امکان دسترسی

دایم به یکدیگر را برای ما مهیا ساخته است. با این همه، این ارتباط واقعی نیست. امروزه ما به سرعت از سقوط دولت‌ها، تشکیل ائتلاف‌ها و تغییر مرزها خبردار می‌شویم. حتی کسانی که در برقراری ارتباط بین فردی مشکل دارند می‌توانند نیازهای ارتباطی خود را از طریق ارتباطات جهانی، پست الکترونیکی، اینترنت و غیره برآورده سازند. با این همه نگرانی‌هایی در خصوص اثرات ارتباطات تکنولوژیک پیچیده غیر انسانی بر روابط انسانی وجود دارد؛ و بعید به نظر می‌رسد که این ارتباطات بتوانند نیاز انسان به صمیمیت و نزدیکی را ارضا نمایند.

در حالی که آزادی‌های جدید و انتخاب‌های گسترده‌ای برای بشر امروزی فراهم شده است، این آزادی‌ها به معنای گنج‌کننده فردیت‌گرایی در برابر انسجام و یکپارچگی گروهی یا اجتماعی منجر گشته است. در این کشور {آمریکا} فروپاشی نهادهای بنیادی مانند خانواده، مدرسه، حکومت و کلیسا، در فضایی از حجم سنگین و طاقت فرسای اطلاعات، فشار فزاینده‌ای بر همه ما تحمیل می‌کند؛ و شاید یکی از دلایل افراط‌گرایی سیاسی و طرفداری افراطی از یک موضوع خاص، همین وضعیت باشد.

از طرف دیگر، جامعه ما در نتیجه مهاجرت و تغییرهای جمعیتی به شدت چند فرهنگی شده است. ارزش‌های سنتی دیگر غالب نیستند و ساختارهای سنتی مبتنی بر سلسله مراتب، قدرت بیش از پیش به چالش کشیده شده‌اند. سبک‌های جدید زندگی مانند خانواده‌های تک‌والدی، زوج‌های شاغل بدون فرزند، خانواده‌های چند نژادی به اندازه خانواده‌های سنتی در حال رایج شدن هستند. جای تعجب نیست که ما فاقد یک میراث فرهنگی واحد هستیم که وفاق و هم‌رأیی اجتماعی در مورد اولویت‌ها و هنجارهای اجتماعی را میسر ساخته و وفاداری به خانواده و جامعه را ترویج نماید. هرچه امنیت و آرامش حاصل از انتظارها و سبک‌های زندگی سنتی کم‌رنگ‌تر می‌شود، میزان آشفتگی‌های فردی و خانوادگی مرتبط با فقر، کمبود مسکن، بیماری‌های عفونی، بی‌خانمانی، جرم، سوء مصرف مواد و غیره افزایش می‌یابد. در چنین فضایی، حسرت‌گاہ و بی‌گاہ ما برای روزهای خوش گذشته و حسادت نسبت به دگرگونی‌کننده و آهسته‌جوامع سنتی، قابل فهم است.

در اثر شرایط اقتصادی و سیاسی که رقابت برای دستیابی به منابع محدود را تشدید نموده‌اند، بسیاری از خدمات انسانی و حرفه‌های یاورانه حذف یا کاهش یافته‌اند. از طرف دیگر، فضا جهت ارائه خدمات یاورانه، از لحاظ اقتصادی پرجاذبه و برانگیزاننده شده است. حقیقتی که اغلب با ارزش‌ها، باورها و آموزش‌های فردی و حرفه‌ای مشاوران و درمان‌گران سازگار نیست. برای مثال، برنامه مراقبت بهداشتی کنترل شده که به سرعت جان‌نشین برنامه‌های سنتی بیمه بهداشتی شده است، بر ارائه خدمات روان‌درمانی و مداخله در بحران کوتاه‌مدت تأکید می‌نماید که بیشتر بر دارو درمانی و ارائه خدمات کوتاه‌مدت غیر

انسانی استوار است تا بر روابط یاورانه ای که جهت ارضای نیازهای فردی طراحی می شوند. از سوی دیگر، موسسه های اجتماعی، بودجه باز پرداخت شرکت های بیمه را برای بخش مهمی از جمعیت تحت پوشش کاهش داده اند. موسسه ها و بیمارستان های زیادی توسط مجتمع های بهداشتی غیر انتفاعی خریداری شده و افراد جامعه از فقدان برنامه ها و خدمات بهداشتی دولتی (ولی ضروری از نظر اخلاقی و اجتماعی) نگران هستند. ناهماهنگی بین نیاز روز افزون جامعه تحت فشار به خدمات انسانی و کاهش دسترسی به این خدمات واقعا متناقض است.

علی رغم اینکه دسترسی به خدمات روان شناختی به طور چشمگیری محدود شده است، اما به نظر می رسد آگاهی، پذیرش و توجه عمومی به این نوع خدمات به طور فزاینده ای افزایش یافته است. مطالعه های انجام شده حاکی از آن است که به طور کلی افراد از روان درمانی سود می برند. درمان های بلند مدت در مقایسه با درمان های کوتاه مدت نتایج بهتری دارند و بین روان درمانی به تنهایی و روان درمانی همراه با دارو درمانی تفاوت معنا داری وجود ندارد. نتایج این مطالعه ها با سیاست های جاری خدمات بهداشت روان واقعا ناسازگار است.

افزایش پیچیدگی های اجتماعی، ضرورت بررسی افراد و رفتارهای آنان را در درون سیستم های فرهنگی اجتماعی متناسب، نظیر اشکال مختلف خانواده مانند خانواده هسته ای و گسترده، همسایه ها و گروه های در حال تغییر، محیط کار و مدرسه را آشکار ساخته است. بنابراین، نه تنها ایجاد تمایز بین متغیرهای اجتماعی، فرهنگی، فردی و بین فردی مؤثر در میزان استرس فردی مهم است، بلکه شناخت رابطه متقابل میان این متغیرها نیز حایز اهمیت است. به عنوان مثال ترس از دست دادن شغل و یا نارضایتی از شغل در یک سیستم اقتصادی بسته، ممکن است به احساس ناکامی و گیر افتادگی در فرد منجر شود، و این ناکامی می تواند به صورت اختلاف های زناشویی و یا علائم جسمانی مانند سردرد، زخم معده و یا فشار خون بالا تظاهر نماید. به طور کلی چندین عامل درونی و بیرونی در بروز مشکلات فردی دخیل هستند.

امروزه رسانه های گروهی اشکال مختلف آسیب های اجتماعی را برای ما نمایان ساخته اند. در نتیجه اکنون ما می دانیم که استرس های فردی، خانوادگی و محیطی ممکن است به صورت علائم اجتماعی، روانشناختی و جسمانی ظهور نماید. عامل اصلی یا دست کم یکی از عوامل مؤثر در بروز این نوع علائم، مسایل بین فردی است که به نوبه خود بر روابط دوستانه، خانوادگی، کاری و روابط اجتماعی، ملی و بین المللی تاثیر می گذارد. اکثر ما علی رغم مشکلات متعددی که در تنازع بقاء، با آنها مواجهیم، صادقانه نگران دیگران و

مسائل آنان هستیم، اما به خاطر ناتوانی در بیان این نگرانی و آمادگی خودمان برای کمک به آنان و نیز به دلیل تاکید روی مسائل خاص، دچار سوء تفاهم می شویم. بنابراین به خصوص در این دوره زمانی که خدمات مشاوره ای بسیار پرهزینه است، هم مشاوران و هم مراجعان باید یاد بگیرند تا نگرانی ها و مسائل خود را به طور روشن و مؤثر بیان کنند.

ارتباط غیر مؤثر ریشه اکثر مشکلات بین فردی است. برعکس، ارتباط مؤثر لازمه ایجاد، توسعه و تداوم هر نوع رابطه بین فردی مثبت است. متأسفانه برنامه های آموزشی مدارس به طور سنتی تنها بر ارتباط نوشتاری متمرکز بوده اند و به مهارت های ارتباط رو در رو یا بین فردی چندان توجه نشده است. اگرچه مدارس به ما می آموزند که چگونه به اطلاعات پاسخ دهیم، ولی واقعا به ما نمی آموزند که چگونه پیام های کلامی و غیر کلامی ظریف و زیربنایی را بشنویم، درک کنیم و پاسخ دهیم.

آموزش مهارت های ارتباطی، گذشته از موقعیت و بافت مؤسسه ای که در آن آموزش صورت می گیرد و نیز صرف نظر از کوتاه مدت یا بلند مدت بودن رابطه یاورانه، برای ایجاد روابط انسانی مؤثر، بسیار ضروری است. در موقعیت های مشاوره ای درازمدت، مهارت های ارتباطی مؤثر، بویژه برای ایجاد رابطه حسنه با مراجع و صورت بندی اهداف منطقی و معقول در چارچوب زمانی معین، ضروری است. کتاب تکنیک های مصاحبه و مشاوره به شما کمک می کند تا از طریق کسب و به کار گیری این مهارتها، درک بیشتری نسبت به توانایی های اجتماعی و مساله گشایی خود و دیگران پیدا کنید.

هدف این کتاب

به طور کلی کتاب تکنیک های مصاحبه و مشاوره درصدد است یک راهنمای عملی و کاربردی برای خوانندگان باشد، تا یک منبع نظری. با این حال، برای ایجاد زمینه جهت درک و فهم راهبردهای ارایه شده (کاربرد راهبردها)، یک مرور اجمالی بر نظریه های مشاوره ای نیز در این کتاب گنجانده شده است. این مرور اجمالی نظریه ها، مبنایی برای مشاوران فراهم می سازد تا براساس آن، نظریه شخصی یکپارچه ای برای خود بنا نهند. آنچه در این کتاب ارایه شده است فقط مقدمه ای بر مهارت های روابط انسانی است که خوانندگان را به استفاده از دانش خود، یادگرفتن از تجارب خود، و یکپارچه ساختن دانش جدید با قابلیت های فردی شان، ترغیب می کند. با این همه به خاطر داشته باشید که روابط انسانی - تعامل های بین فردی- موضوع گسترده ای است و یک چنین کتابی فقط درک محدودی از این موضوع به دست می دهد. بنابراین نمی توان انتظار داشت که با مطالعه مطالب مقدماتی این کتاب،

يك متخصص در اين زمينه شد.

رويکرد مشاوره اي ارايه شده در اين كتاب، رويكردي انعطاف پذير و انطباق پذير است: يعني به جاي استفاده از يك يا چند رويکرد نظري در همه موقعيت ها، از راهبردها و فنونى كه در يك موقعيت خاص مفيدترين و منطقي ترين راهبرد محسوب مي شوند، استفاده مي شود. راهبردي كه در مورد يك مراجع خاص مفيد است، ممكن است در مورد مراجع ديگر در همان موقعيت يا موقعيت ديگر مفيد نبوده و نيازمند تغيير باشد. همچنين برخي راهبردها بيش از ساير راهبردها با ارزش ها و سبك فردي مشاوران سازگار هستند.

اگرچه بدون كمك و آموزش بيشتري، قادر به استفاده كامل از راهبردهاي ارايه شده در اين كتاب نخواهيد بود، با اين حال مي توانيد از راهبردهاي ارتباطي مطرح شده، استفاده نماييد. از طرف ديگر، آشنائي با راهبردها و کاربردهاي آنها به شما كمك خواهد كرد تا به نقش مشاوره در ارايه خدمات انساني پي ببريد و در نتيجه كار خود را با كار مشاوران حرفه اي در حوزه خدمات انساني پيوند دهيد. براي مثال آشنائي با راهبردهاي اصلاح رفتار مي تواند به شما كمك كند تا به مراجعان در كسب خود كنترلي كمك كنيد. احتمالاً در فرمول بندي و به كارگيري اين راهبردها، به كمك احتياج خواهيد داشت، ولي دست كم مي دانيد كه به دنبال چه نوع اطلاعات و آموزش هايي باشيد.

ديدگاه كلي كتاب حاضر از اين قرار است :

(۱) ارتباط مؤثر، پايه و اساس هر نوع رابطه ياورانه است .

(۲) هدف مشاور عبارت است از كمك به مراجع در پذيرش خويشتن، تقويت عزت نفس، كنترل و پذيرش مسئوليت رفتار و تصميم هاي خود.

(۳) در مورد يك مراجع مي توان از چندين راهبرد استفاده كرد.

(۴) خود ارزيابي مداوم مشاور و ارزيابي سطح رابطه مشاوره اي براي هر نوع رابطه مشاوره اي مؤثر، ضروري است.

(۵) مشاور بايد از ارزش ها، احساس ها و افكار خود آگاه باشد تا بتواند مراجعان را با توجه به نيازهاي آنان پذيرد، نه بر اساس نيازهاي خود.

(۶) مشاوران بايد نسبت به پايه هاي فرهنگي و جنسيتي رفتارها و ارزش هاي مراجعان

حساس باشند.

مشاور چه کسی است ؟

مشاور فردي است که در شناخت، غالب آمدن و مقابله با مشکلات به دیگران کمک مي کند. به طور معمول، ما اغلب ياوران روابط انساني را افراد متخصصي تصور مي کنيم: مانند روانپزشکان، روانشناسان، مشاوران، مددکاران اجتماعي و پرستاران رواني. با اين حال، گروه زيادي از کارکنان خدمات انساني براي طيف وسيعي از مراجعان در موقعيت هاي خصوصي و عمومي خدمات مشاوره اي مستقيم يا غير مستقيم ارايه مي کنند. برخي از اين افراد، ياوران حرفه اي هستند و برخي ديگر ياوران نيمه حرفه اي کارکنان نيمه متخصص خدمات انساني هستند که به صورت مستقل يا در کنار ياوران حرفه اي کار مي کنند. همچنين ياوران غير رسمي مانند دوستان، اقوام، داوطلبان و همسايگان نيز به طور رسمي يا غير رسمي در نقش يابوري عمل مي کنند. اين گروه هاي مختلف ياوران مانع الجمع نيستند و مي توانند با همدیگر هم پوشي داشته باشند (رک جدول ۱-۱).

ياوران غير حرفه اي	ياوران نيمه حرفه اي	ياوران حرفه اي	
*	*	*	مهارت هاي ارتباطي
*	*	*	دانش در زمينه مسایل رشد
	*	*	مهارت هاي سنجش

جدول ۱-۱: مهارت ها و دانش لازم براي سه گروه متفاوت ياوران

آنچه اين سه گروه ياوران را از همدیگر متمایز مي کند، سطح مهارتها و دانش آنان است. ياوران حرفه اي، کارکنان نيمه حرفه اي و ياوران غير حرفه اي مي توانند به درجات و شيوه هاي مختلف از دانش و مهارت هاي عرضه شده در اين کتاب بهره مند شوند. با توجه به اين که مهارت هاي ارتباطي اساسي براي ياري رساني رسمي و غير رسمي و ايجاد روابط ياورانه حرفه اي، نيمه حرفه اي و غير حرفه اي يکسان مي باشند، قسمت عمده مطالب اين کتاب که به آموزش حرفه اي مي پردازد، براي کارکنان نيمه متخصص خدمات انساني و ياوران غيرحرفه اي نيز مفيد خواهد بود.

ياوران حرفه اي

یاوران حرفه ای متخصصانی هستند که در زمینه مطالعه رفتار انسان و یادگیری راهبردهای عملی مشاوره و روان درمانی در سطح فوق لیسانس و بالاتر به طور فراگیر آموزش دیده اند و دوره های کارورزی خاصی را زیر نظر یک استاد ناظرگذرانیده اند. اگرچه ممکن است همپوشی زیادی بین خدمات ارائه شده توسط این متخصصان وجود داشته باشد، اما دارای زمینه های آموزشی و صلاحیت های حرفه ای متفاوتی هستند. روانپزشکان، پزشکانی هستند که دوره های آموزشی خاصی را در بیمارستان های روانی یا بخش روانپزشکی بیمارستان های عمومی گذرانده اند. نقش منحصر به فرد این افراد در حرفه های یاورانه، شامل داشتن اطلاعات در زمینه داروهای روان گردان، توانایی تجویز دارو، آشنایی با بیماری های طبی و روش های درمان آنها و داشتن تجربه در مورد بیماران روانی شدید است. از طرف دیگر روانشناسان بالینی در زمینه علوم رفتاری آموزش دیده اند (معمولاً در سطح دکتری) و به ویژه در زمینه نظریه های روانشناختی (یادگیری، رشد و شخصیت) در مقابل مدل پزشکی، بسیار خبره هستند. نقش بی همتای روانشناسان بالینی در تشخیص گزاره های روانی و روش شناسی پژوهش است. گروه سوم یاوران حرفه ای را مشاوران تشکیل می دهند. مشاوران معمولاً حداقل دو سال در سطح فوق لیسانس و با تاکید بر ارائه خدمات پیشگیرانه و رشدی در مقابل اصلاح و درمان اختلال های شدید، آموزش می بینند. بسیاری از دروس دوره فوق لیسانس مشاوران با روانشناسان مشترک است. ولی در آموزش، مشاوران بیشتر بر کارآموزی تاکید می شود تا روش شناسی تحقیق. مددکاران اجتماعی نیز دو سال در سطح فوق لیسانس آموزش می بینند. هرچند آموزش های مددکاران رابطه تنگاتنگی با مدل طبی توانبخشی دارد. مددکاران با استفاده از دانش و مهارت های خاص خود در جهت هماهنگی امکانات دولتی و اجتماعی برای مراجعان تلاش می کنند.

همه این متخصصان، خدمات مشاوره و روان درمانی فردی، خانوادگی و گروهی به مراجعان ارائه می دهند. از این رو، ایجاد تمایز میان انواع درمان ها بر اساس هویت حرفه ای ممکن نیست. مطالعه های انجام شده نشان می دهد که از لحاظ کارایی و اثربخشی بین روانپزشکان، روانشناسان و مددکاران اجتماعی تفاوت معنی داری وجود ندارد. آموزش حرفه ای مداوم، زمینه تعامل میان رشته ای و آشنایی با دانش مشترک در تمامی حرفه های یاورانه را فراهم می سازد. بنابراین، احتمال دارد که شباهت ها و تفاوت های میان یاوران مختلف، بیشتر به سبک و شیوه فردی آنان مربوط باشد تا به هویت حرفه ای آنان.

با این حال، فشارهای اقتصادی دهه ۱۹۹۰، برخلاف روند یکپارچه سازی دهه ۱۹۸۰، به افزایش رقابت بین رشته های تخصصی مختلف منجر شده است. متأسفانه این رقابت می تواند به ادعاهای تخصص گرایی بیهوده منجر شود و هنگامی که متخصصان حرفه ای مختلف

به دفاع از قلمرو حرفه ای خود می پردازند، بر کار گروهی میان رشته ای تأثیر منفی می گذارد. برای مثال، امروزه روانشناسان بالینی که به بسیاری از موقعیت های درمانی که قبلاً در انحصار روانپزشکان بود، یورش برده اند، به شدت دنبال مجوز تجویز دارو هستند و مشاوران بهداشت روانی خواهان برابری با مددکاران اجتماعی می باشند.

کارکنان نیمه حرفه ای خدمات انسانی

کارکنان نیمه حرفه ای خدمات انسانی شامل دستیاران روانپزشکی، کارکنان مهدکودک ها، ماموران ناظر و کارکنان دادگاه ها هستند که با یاوران حرفه ای هم پوشی دارند. این افراد معمولاً آموزش هایی در سطح لیسانس در زمینه روابط انسانی دریافت می کنند و به صورت تیمی در کنار متخصصان و یا تحت نظارت و مشورت آنها کار می کنند. قسمت عمده آموزش های آنان در زمینه شغلی خودشان است. در مواقعی که یاوران حرفه ای بر حسب ضرورت به فعالیت های دیگری می پردازند، بسیاری از کارها را کارکنان نیمه حرفه ای انجام می دهند . همچنین در برخی موقعیت ها که این افراد تنها ارایه دهندگان خدمات می باشند، بیشترین تماس را با مراجعان دارند.

یاوران غیر حرفه ای

شکی نیست که در ادامه این بحث باید به نقش یاوران غیر حرفه ای نیز بپردازیم. هرچند ممکن است این افراد رسماً به عنوان یاور آموزش ندیده باشند، با این حال ممکن است هر از چند گاهی در سمینارها و همایش هایی که در زمینه موضوعات گوناگون خدمات انسانی برگزار می شود، شرکت نمایند. یاوران غیر حرفه ای افرادی هستند که هم در سطح رسمی (مصاحبه کنندگان، سرپرستان و معلمان) و هم در سطح غیر رسمی(دوستان ، اقوام و همکاران) کمک های مهمی ارایه می دهند.

فصل مشترك سه گروه یاوران آن است که همه آنها جهت برقراری و گسترش رابطه با کسانی که درصد کمك به آنان هستند، باید از مهارت های ارتباطی مؤثر استفاده کنند. همه یاوران به منظور کمك به رفع انواع مشکلات، از راهبردهای خاصی استفاده می کنند. کاربرد این راهبردها مستلزم آموزش رسمی و تجربه عملی است. در این کتاب چگونگی استفاده از این راهبردها توسط یاوران حرفه ای و برخی از کارکنان نیمه حرفه ای تشریح شده است.

چه عواملی موجب موفقیت يك مشاور می شوند ؟

مشاور موفق با رویکرد ها و راهبردهای مختلف آشنا است. در اختیار داشتن دامنه

وسيعي از راه حل هاي مختلف، مشاور را قادر مي سازد تا راهبردهايي را انتخاب کند که به احتمال زياد نيازهاي مراجع خاص را برآورده مي کند. راهبردهاي انتخاب شده از فيلتر شخصيت بي همتهاي مشاور مي گذرند. به عبارت ديگر، ادراکات، نگرش ها، طرز فکر و احساس هاي هر فرد بر نحوه تفسير و استفاده او از يك نظريه تاثير مي گذارد. در حقيقت اغلب گفته مي شود که ويژگي هاي شخصيتي يك مشاور بسيار مهم تر از مهارت هاي راهبردي او است.

ميزان اعتماد بين مشاور و مراجع که در مرحله اول مشاوره - مرحله برقراري رابطه- به وجود مي آيد، پايه و اساس اثريخشي يك راهبرد خاص را تشكيل مي دهد. اعتماد در اثر مهارت هاي ارتباطي در يك بافت همدلانه به وجود مي آيد. همدلي يعني درک احساس ها و هيجان هاي فرد از ديدهگاه او، براي اثريخشي مهارت هاي ارتباطي، بسيار مهم و ضروري است. بنا بر اين مهارت هاي ارتباطي همدلانه که موجب ايجاد اعتماد بين مشاور و مراجع مي شود براي اثريخشي کل فرايند مشاوره، بسيار ضروري است. مشاوران بايد متوجه باشند که بين گروه هاي مختلف از نظر شيوه ابراز همدلي تفاوت هاي فرهنگي وجود دارد. به عبارت ديگر، رفتاري که ممکن است از نظر يك فرد همدلانه باشد (مانند لمس کردن) احتمال دارد براي فرد ديگر چنين نباشد. بنا بر اين انتخاب راهبردها متأثر از عوامل فرهنگي است. با توجه به اينکه، بسياري از مهارتها و راهبردهاي مشاوره اي در مورد نژادها، طبقه ها و فرهنگ هاي مختلف کاربرد پذير هستند، مشاوران لازم است سبک مشاوره اي خود را با نظام ارزشي مراجعان وابسته به فرهنگ هاي مختلف هماهنگ سازند. براي اين که مشاوران در کار با مراجعان وابسته به فرهنگ هاي مختلف مفيد واقع شوند، بسيار مهم است که نسبت به تفاوت هاي فرهنگي ظريف، حساس باشند.

براي اينکه مشاور به راحتی از راهبردهاي مختلف استفاده کند، بايد بتواند در سه حيطه **عاطفي** (احساس ها و عواطف)، **شناختي** (تفکر و شناخت) و **رفتاري** (اعمال و رفتارها) با ديگران ارتباط برقرار کند. در نهايت مشاور بايد به مراجع کمک کند تا در تمام اين سه حيطه به شيوه مؤثر عمل کند. از اين رو مشاور بايد پيوسته بر خودشناسي خود بيازايد و ارزش هاي اجتماعي، اقتصادي و فرهنگي خود را بشناسد تا بتواند بين نيازها و مسايل خود و مراجعش تمايز قايل شود. راهبردي که مشاور جهت کمک به مراجع خاص بر مي گزيند به ارزيابي او از کمبود مراجع در حيطه خاص (عاطفي، شناختي و رفتاري) و نيز به ديدهگاه نظري او بستگي دارد. همچنين بافت و موقعيت درمان نيز در انتخاب راهبرد خاص تاثير مي گذارد. مثال هاي زير منعکس کننده مطالب گفته شده فوق مي باشد.

”مراجعي از طرف يکي از همکارانم به طور اختصاصي جهت **حساسيت زدائي منظم** - يك

تکنیک رفتاری دقیق که توسط جوزف ولپی ابداع شده است و هدف آن کاهش اضطراب از طریق همراه کردن پاسخ نامطلوب با یک پاسخ ناهم‌ساز با اضطراب، مانند آرامش، جهت خاموش کردن پاسخ نامطلوب است- ارجاع داده شده بود. این مراجع مردی سی ساله بود که با شنیدن صداهایی مانند صدای غذا جویدن زنش، صدای مداد همکارانش و صدای گریه بچه که به نظرش صداهای بیهوده می آمدند، به شدت خشمگین می شد. پس از چند جلسه مشخص شد که مراجع مذکور بیشتر در سطح حیطة های شناختی و رفتاری عمل می کند و نسبت به احساس های خود و دیگران کاملاً ناآگاه است. به همین دلیل قادر به برقراری روابط انسانی نبوده و زندگی زناشویی او در معرض خطر قرار گرفته بود. طی چند جلسه فقط به منظور برآورده کردن انتظاراتی مراجع، تلاش های ناموفقی جهت حساسیت زدایی منظم انجام دادم. همزمان سعی کردم رابطه خوبی با مراجع برقرار کنم. وقتی کاملاً نسبت به من اعتماد پیدا کرد و احساس راحتی بیشتری نمود، پیشنهاد کردم که برای تلنگر زدن به حیطة عاطفی او، برخی راهبردهای مراجع محوری و گشتالتی را به اجرا گذاریم تا بتواند احساسهای خود را مورد بررسی قرار داده و از وجود آنها آگاه شود. در نهایت همسر مراجع نیز به این جلسه ها پیوست و این نکته را مورد تایید قرار داد که از وقتی که مراجع بررسی و تجربه کردن احساس هایش را شروع کرده، توانسته ارتباط خوبی با همسرش و دیگران برقرار کند و سطح تحمل او در برابر صداهای بیرونی افزایش یافته است".

پرستار جوانی از سه بچه خانواده ای که پدر و مادرشان به مسافرت رفته بودند، نگهداری می کرد. مادر بزرگ بچه ها که اخیراً شوهرش را از دست داده بود، نیز همراه بچه ها زندگی می کرد. والدین بچه ها به پرستار جوان گفته بودند که مادر بزرگ در فاز افسردگی بیماری مانیک - دپرسیو قرار دارد. در دو روز اول کار، پرستار متوجه شد که مادر بزرگ با امتناع از غذا خوردن و حرف زدن مکرر درباره بدبختی های خود، و خودخوری مداوم، تلاش می کند خانواده را کنترل کند. وی بسیار ضعیف و ناتوان شده و اعضای خانواده در مورد او احساس گناه می کردند و به هیچ روشی نمی توانستند شرایط آرامش و خوشحالی او را فراهم سازند. چون پرستار با اصول رفتاری و فنون واقعیت درمانی آشنا بود و نیز با توجه به فضای طاقت فرسا و غیرقابل تحمل حاکم بر خانواده، پرستار جوان به بچه ها نشان داد که چگونه با تقویت کردن رفتار مادر بزرگ موجب تداوم این رفتارها می شوند. بنابراین به بچه ها آموزش داد که هر وقت مادر بزرگ غر می زند و شکوه می کند و یا از خوردن غذا امتناع می کند، به او توجه نکنند، برعکس زمانی که مادر بزرگ به چیزی غیر از خودش توجه می کند، در کنار او بنشینند و با او حرف بزنند و محبت نشان دهند. همزمان پرستار به مادر بزرگ خاطر نشان کرد که تنها به فکر خودش است و با رفتارهای خود تمام اعضای خانواده را کلافه کرده است. او به مادر بزرگ گوشزد کرد که بی حوصلگی و غذا نخوردن او را تحمل نخواهد کرد. این

موضوع را محکم ولی با مهربانی گفت. پس از يك هفته مادر بزرگ حرف های خود را با هر کسي که گوش مي کرد، در میان مي گذاشت، با همسايه ها پیاده روی مي کرد، روزنامه و کتاب مي خواند و خوب غذا مي خورد. او به شدت در جستجوی محبت بود و احساس ارزشمندی مي کرد، با این تفاوت که یادگرفته بود از طریق رفتارهای مثبت توجه دریافت کند.

کارمند شرکتی به دنبال دریافت اخبار از شرکت مبنی بر بیکار شدنش، به يك مشاور کاریابی ارجاع شده بود. او مدام درباره ترس از پیدا نکردن کار جدید، ناتوانی در تامین مخارج خانواده و پرداخت هزینه های خانه حرف مي زد. این کارمند علایم اضطراب را به شکل ناتوانی در تمرکز حواس، خوابیدن و خوردن و تحریک پذیری در ارتباط با خانواده و دوستان بروز مي داد. این حادثه بدترین اتفاقی بود که برای وي رخ داده بود؛ و نمی توانست بفهمد که چرا این همه آدم کار خود را از دست داده اند و چگونه این اتفاق برای او رخ داده است. وي بارها و بارها عملکرد شغلی خود را توصیف مي کرد و سعی مي نمود خطایی را که ممکن است مرتکب شده و به این شکست انجامیده است، پیدا کند. مشاور کاریابی متوجه شد که او بیش از حد روی احساس های خود متمرکز شده و خودش را سرزنش مي کند. لذا تصمیم گرفت با استفاده از درمان عقلانی- عاطفی به بازسازی شناختی بپردازد. پس از چند جلسه بازسازی شناختی و انجام تکالیف خانگی، کارمند مذکور توانست برخی از افکار معیوب خود را تغییر دهد. حالا دیگر به خاطر مسایل و مشکلات اقتصادی کشور، خود را سرزنش نمی کرد و خود را آدم بی کفایت و معیوبی نمی دانست و می توانست ترس و نگرانی های خودش را درک کرده و گام های فعالی جهت آماده سازی سوابق شغلی و ارسال آن به مراکز مختلف بردارد و در جلسه های کاریابی نیز شرکت مي نمود.

مثال های فوق نشان مي دهند که: (۱) افراد مختلف در حوزه های متفاوتی احتیاج به کمک دارند (۲) وقتی مشاوران راهبردهای خود را با نیازهای مراجعان هماهنگ مي کنند در مقایسه با زمانی که از يك راهبرد خاص در همه موقعیت ها استفاده مي کنند، احتمال موفقیت شان بیشتر است و (۳) گاهی راهبردهای مؤثر نسبتاً ساده هستند و افرادی که آموزش تخصصی طولانی مدت ندیده اند، نیز می توانند از آنها استفاده کنند.

دو مرحله مشاوره

اصطلاح مشاوره آن گونه که در این کتاب به کار رفته، شامل شکل های حرفه ای، نیمه حرفه ای و غیر حرفه ای یاری رسانی مي شود. اصطلاح مشاور و یاور و همچنین اصطلاح های مراجع و مددجو به طور مترادف به کار برده مي شوند.

بسیاری از مردم مشاوره را آمیزه ای از علم و هنر می دانند. مشاوره نوعی هنر است برای اینکه شخصیت، ارزش ها و رفتار مشاور (در کنار دانش و مهارت های او) از جمله متغیرهای ذهنی هستند که بر فرایند مشاوره تاثیر می گذارند و تعریف و سنجش آنها دشوار است. از طرف دیگر مشاوره علمی است که در آن دانش ما درباره رفتار انسان و برخی راهبردهای مشاوره ای در قالب نظام های مشاوره ای عینی، قابل سنجش و سازمان یافته، ترکیب می شوند. شرایط متغیر مشاوره و درمان ایجاب می کند که در کاربرد و ارزیابی راهبردهای مشاوره ای از رویکرد علمی استفاده شود. امروزه بیش از گذشته از مشاوران خواسته می شود که با ارزیابی اینکه آیا مشکل مطرح شده برطرف شده یا نه، علایم بیماری کاهش یافته یا خیر و نیز با ارزیابی رضایت مراجع، نتایج مشاوره خود را به طور مستند، مورد ارزشیابی قرار دهند. این نوع سنجش، نیاز به مدل علمی معتبر دارد. به هر حال هنوز هم می توان مشاوره را به عنوان فرایندی مشتمل بر دو مرحله هم پوش در نظر گرفت: مرحله اول بیشتر جنبه هنری و مرحله دوم بیشتر جنبه علمی دارد. سبک گفتار مشاور شاید هنری باشد که در سرتاسر رابطه مشاوره ای به کار گرفته می شود. مرحله اول فرایند مشاوره بر ایجاد رابطه حسنه و اعتماد بین مشاور و مراجع تمرکز دارد. در این مرحله مشاور برای بیرون کشیدن اطلاعات و کشف احساسهای بیشتر و مناسب تر، به خود فاش سازی مراجع کمک می کند. این اکتشاف، مشاور و مراجع را قادر می سازد تا بر روی نیازها و مسایل مطرح شده مراجع متمرکز شوند و با توافق همدیگر اهدافی را برای رابطه مشاوره ای مشخص کنند و به این ترتیب جهت رابطه مشاوره ای را تعیین کنند.

مهارت های ایجاد رابطه رو در رو، مهارت های اساسی هستند که می توان در برقراری ارتباط با افراد دیگر در خانه، مدرسه، محل کار و اجتماع نیز از آنها استفاده کرد. این مهارت های ارتباطی توسط نظریه پردازانی مانند کارکوف (۱۹۸۶، ۱۹۸۳، ۱۹۷۱، ۱۹۶۹، ۱۹۶۷)؛ اگان (۱۹۹۴)؛ گوردون (۱۹۷۰)؛ کیگان (۱۹۸۴، ۱۹۸۰)؛ ایوی (۱۹۹۴)؛ ایوی و آتیر (۱۹۷۸)؛ ایوی و ایوی (۱۹۹۰)؛ ایوی و سمیک - مورگان (۱۹۹۳)؛ سو، ایوی و پترسون (۱۹۹۶) و سایر کسانی که بر اساس نظریه بنیادی مراجع - محوری راجرز (فصل ۵) نظام هایی برای آموزش مشاوران ارایه کرده اند، شناسایی و تعریف شده است. این مهارتها شامل گوش دادن^۲، توجه کردن، دریافت کردن و پاسخ دهی به عنوان مؤلفه های اصلی ارتباط است و بررسی، روشن سازی و ارزیابی مشکلات مراجع را ممکن می سازند.

پس از آنکه رابطه مشاوره ای خوب، که ارزیابی دقیق مشکل را ممکن می سازد، به وجود آمد، مرحله دوم فرایند مشاوره شروع می شود. این مرحله شامل طرح ریزی، اجرا و ارزشیابی راهبردها است که به ختم رابطه و پی گیری منتهی می شود. به طور معمول

مرحله دوم فرایند مشاوره، حوزه کار مشاوران حرفه ای است. با این وجود برخی از کارکنان نیمه حرفه ای خدمات انسانی نیز بدان می پردازند. اگرچه یاوران غیر حرفه ای معمولاً در این مرحله از یآوری درگیر نمی شوند، با این حال به منظور شناخت و استفاده مناسب از منابع و امکانات خدمات انسانی، لازم است از دانش مقدماتی در زمینه نظریه ها و کاربرد راهبردهای مشاوره ای در روابط یاورانه حرفه ای و نیمه حرفه ای برخوردار باشند. موفقیت و اثربخشی مرحله دوم فرایند مشاوره کاملاً به اثربخشی مهارت های ارتباطی در ایجاد رابطه یاورانه مثبت در مرحله اول بستگی دارد.

مدل مشاوره روابط انسانی

این کتاب براساس مدل مشاوره روابط انسانی استوار است. خاستگاه این مدل دیدگاه های نظری اساسی است که در فصل پنج توصیف شده است. مدل مشاوره روابط انسانی بر رابطه یاورانه مراجع محور و مبتنی بر رویکرد مساله گشایی تاکید دارد که در آن تغییرهای رفتاری و کنش (پیامدها) از يك یا دو عامل زیر ناشی می شود (۱) کاوش و آگاهی مراجع از احساس ها، افکار و اعمال خود؛ (۲) درك مراجع از متغیرهای محیطی و سیستمی تاثیرگذار و تصمیم گیری جهت تغییر این متغیرها. در این مدل راهبردهای شناختی، رفتاری، و عاطفی به طور مجزا یا همزمان، متناسب با شرایط به کار برده می شوند. برخی از راهبردهای مدل مشاوره روابط انسانی تلفیقی از جنبه های مختلف چند نظریه مشاوره ای است .

فرض ها و تلویحات مدل مشاوره روابط انسانی

فرض های نظری مدل مشاوره روابط انسانی، نشان دهنده تاثیر رویکرد های رفتاری و هستی گرا بر این مدل است. فرض های اساسی مدل مشاوره روابط انسانی عبارتند از :

انسان ها مسئول و قادر به تصمیم گیری در مورد خودشان هستند.

افراد تا حدودی به وسیله محیطشان کنترل می شوند. با این همه، انسان ها بیش از آنچه تصور می کنند، می توانند مسیر زندگی خود را تعیین کنند. انسان همیشه از قدرت انتخاب برخوردار است، حتی اگر عوامل محیطی و ارثی انتخاب های او را محدود کرده باشند.

همه رفتارهای انسان هدفمند هستند. انسان پیوسته درجهت ارضای نیازهای خود از نیازهای فیزیولوژیکی پایه تا نیاز های خود شکوفایی انتزاعی (نیازهای روانی، اجتماعی و زیبا

شناختي) تلاش مي کند.

افراد دوست دارند خودشان را بهتر حس کنند و همیشه نیاز دارند در مورد ارزشمندی خود از افراد مهم تایید مثبت بگیرند. آنها می خواهند بین رفتار و احساس هایشان هماهنگی باشد و از ناهمخوانی بین واقعیت های درونی و بیرونی بکاهند.

انسان قادر به یادگیری رفتارهای جدید و یادگیری زدایی (خاموشی) رفتارهای موجود است. انسان تحت تاثیر پیامدهای درونی و بیرونی رفتارهای خود که در نقش تقویت کننده عمل می کنند، قرار دارد. انسان برای رسیدن به تقویت کننده های معنا دار و هماهنگ با نظام ارزشی و باورهای شخصی خود تلاش می کند.

مسایل و مشکلات افراد از کارهای ناتمام (تعارض های حل نشده) آنان که ریشه در گذشته دارد، ناشی می شوند. اگرچه کاوش و بررسی های علت شناختی ممکن است در برخی موارد مفید باشد، اکثر مسایل انسان را می توان با تاکید بر "اینجا و اکنون" یعنی انتخاب هایی که فرد در لحظه حاضر انجام می دهد، حل و فصل کرد. همچنین ممکن است مسایل انسان از ناهماهنگی بین ادراکات درونی و بیرونی او در لحظه حاضر، یعنی از ناهمخوانی بین تجربه واقعی و ادراک فرد از این تجربه ناشی شود.

بسیاری از مشکلاتی که امروزه انسان ها تجربه می کنند، اجتماعی یا سیستمی هستند تا بین فردی یا درون فردی. مسایلی مانند فقر، محرومیت، تبعیض جنسی، نژادی، قومی، می تواند به بروز مشکلات روانی- اجتماعی منجر شود. در نتیجه افراد می توانند یاد بگیرند تا تغییرهایی در سیستم به وجود آورند.

تمرین ۱،۱: هفت فرض فوق را مجدداً مرور کنید. با کدام يك از این فرض ها موافق، کاملاً موافق، مخالف و کاملاً مخالف هستید؟ چقدر می خواهید این فرض ها را تغییر دهید؟ چه چیز دیگری می توانید به آنها اضافه کنید؟ به نظر شما پذیرش کدام يك از این فرض ها دشوارتر است؟ و چگونه این امر می تواند بر کار شما با افراد دیگر تاثیر بگذارد؟ پس از آنکه همه اعضای گروه اظهار نظر کردند، ببینید کدام يك از آنها با نظر شما موافق یا مخالف هستند؟ در صورت تمایل می توانید در گروه ها ي کوچک این فرض ها را مورد بررسی قرار دهید. به گروه های کاملاً موافق، موافق، کاملاً مخالف و مخالف تقسیم شوید و سپس به منظور بحث درباره شباهت ها و تفاوت های کشف شده، دور هم جمع شوید.

مدل مشاوره روابط انسانی بر تعیین مشترك اهداف و راهبردهای مداخله ای توسط مشاور و مراجع تاکید می کند، که موفقیت شان در نهایت برحسب تغییرهای رفتاری قابل

مشاهده ایجاد شده در مراجع، قابل ارزیابی است. این مدل رویکردی التقاطی دارد و برای ایجاد تغییر در مراجع از فنون و راهبردهای مختلف استفاده می کند. با وجود این عامل اصلی تغییر را ایجاد و حفظ رابطه گرم و همدلانه می داند.

مدل مشاوره روابط انسانی مشاوران را ترغیب می کند تا در مورد سیستم هایی که مراجع در آن زندگی و کار می کند، اطلاعات جامعی به دست آورند. همچنین مدل مذکور مشاوران را تشویق می کند تا از فنون، راهبردها و رویکردهای مختلف، جهت بررسی حوزه های بیشتری از نگرانی های یک مراجع خاص در حیطه های شناختی، عاطفی و رفتاری استفاده کنند. اهداف مشاوره عبارت است از: یکپارچه ساختن سه حیطه شناختی، عاطفی و رفتاری؛ کمک به مراجع در کسب آگاهی و بینش هیجانی و شناختی نسبت به مسئولیت ها و انتخاب های خود و کمک به مراجع در تبدیل این آگاهی به عمل. زمانی که مراجع بتواند مسئولیت احساس ها، افکار و اعمال خود را بپذیرد و ناهماهنگی بین آنها را کاهش دهد، می تواند خود و جهان پیرامونش را بهتر درک کرده و انتخاب هایی انجام دهند که نشان دهنده یکپارچگی متغیرهای درونی و بیرونی است. در نتیجه مراجع خواهد توانست در نظام ارتباطی خود به طور فعال عمل کند، نه به طور واکنشی. همان طور که پیشتر نیز اشاره شد، گذشته از مدت زمانی که مؤسسه و ساختار درمان در اختیار مشاور و مراجع می گذارد، رابطه یاورانه پایه و اساس فرایند مشاوره محسوب می شود. رابطه یاورانه **بر فرایند** ارتباط کلامی و غیرکلامی استوار است، نه بر **محتوای** ارتباط. تا زمانی که رابطه یاورانه مؤثری که بتواند درک، مهربانی و بردباری مشاور را به مراجع انتقال دهد، ایجاد نشده باشد، فضای امن و مطمئنی که انعطاف پذیری در انتخاب و به کارگیری راهبردها را ممکن می سازد، ایجاد نخواهد شد.

راهبردها در مقایسه با رابطه مشاوره ای در درجه دوم اهمیت قرار می گیرند. در حقیقت مطالعه های پژوهشی نشان می دهند که در فرایند مشاوره متغیرهای مربوط به مشاور و مراجع، بسیار مهم تر از متغیر تکنیک می باشند (متغیرهای مربوط به مراجع و مشاور در فصل دوم بررسی شده است). چنانچه رابطه استوار و قابل اعتماد بین مراجع و مشاور ایجاد شده باشد، حتی اگر یک راهبرد خاص مؤثر واقع نشود، هیچ گونه تأثیر منفی بر فرایند مشاوره نخواهد گذاشت. برای مثال اگر رابطه توأم با اعتماد با مراجع برقرار کنید و از او بخواهید که به صورت تجسمی گفتگویی با مادرش انجام دهد (یک تکنیک گشتالتی ر.ک فصل ۵)، (یعنی به منظور آگاه شدن از احساس های مثبت و منفی خود نسبت به مادرش، به طور همزمان نقش خود و مادرش را بازی کند) و مراجع در انجام این کار شکست بخورد، دیگر فکر نخواهد کرد که شما دیوانه اید یا در اجرای این راهبرد ناتوان و بی کفایت هستید. اگر مراجع

به شما اعتماد داشته باشد و احترام بگذارد، همراه با شما به بررسی ادامه داده و راهبردهای مفیدتری پیدا می‌کند. این نوع رابطه مشاوره‌ای، دوسویه (متقابل) است. مشاور در این رابطه، هم سطح مراجع در نظر گرفته می‌شود، نه فردی متخصص یا شفابخش. هم سطح از این نظر که فاصله اجتماعی بین مشاور و مراجع حداقل است و مسئولیت آنچه در فرایند مشاوره رخ می‌دهد، بر عهده هر دو طرف است و مشاور و مراجع برای رسیدن به اهداف تعیین شده، با همدیگر همکاری می‌کنند. با این حال، مشاور باید به مراجع نشان دهد که در زمینه رفتار انسان، دانش دارد و از مهارت‌هایی جهت کمک به مراجع در تغییر رفتارهایش برخوردار است. به عبارتی دیگر مشاور باید تخصص و توانایی خود را به مراجع نشان دهد. رابطه‌ی یاورانه به افزایش خودشناسی و خود کاوی مراجع کمک می‌کند، ولی اطمینان و حمایت کاذب فراهم نمی‌سازد. به بیانی دقیق‌تر، رابطه مشاوره‌ای رابطه‌ی صادقانه و صریح است و فرصتی فراهم می‌سازد تا مراجع نگرانی‌ها و ناراحتی‌های خود را بیان کند. رو راستی و صداقت، مشاوران را قادر می‌سازد تا ناراحتی‌های خود و مراجعان را بپذیرند، بدون اینکه با اطمینان بخشی کاذب، و اجتناب کردن، آن را پنهان سازند.

تلویحات مهم مدل مشاوره روابط انسانی برای مشاوران عبارتند از :

- (۱) مهارت‌های ارتباطی را پایه و اساس روابط انسانی می‌داند.
- (۲) معتقد است همه مشاوران در هر نوع رابطه‌ی یاورانه می‌توانند مهارت‌های ارتباطی همدلانه را یاد بگیرند.
- (۳) انعطاف‌پذیری و تنوع‌گرایی را ترغیب می‌کند. بدین ترتیب که مشاوران می‌توانند انواع گوناگون راهبردهای مداخله‌ای مؤثر را یاد بگیرند.
- (۴) انواع گوناگونی از رویکرد‌ها و راهبردهای مؤثر را شناسایی و با همدیگر تلفیق می‌کند.
- (۵) انعطاف‌پذیری و تنوع‌گرایی را که لازمه رفع نیازهای جوامع چند فرهنگی ناهمگون می‌باشد، فراهم می‌سازد.
- (۶) زمینه برخورد کوتاه مدت و عملی با احساس‌ها، افکار و رفتارهای مراجعان را فراهم می‌سازد.
- (۷) بیشتر برجسته‌های مثبت زندگی مراجع تأکید می‌نماید تا بر جنبه‌های منفی آن. (یعنی بر جنبه‌هایی که فرد می‌تواند آنها را تغییر دهد نه جنبه‌هایی که فرد هیچ‌کنترلی بر آنها

ندارد.)

۸) به مراجع کمک می کند تا فعالانه مسئولیت زندگی و تصمیم های خود را بپذیرد.

ابعاد مدل

مدل مشاوره روابط انسانی شامل سه بعد یکپارچه است: **مراحل، مهارت ها و موضوعات** (شکل ۱-۲). ترسیم طرح کلی مدل مشاوره ای به شکل نموداری، مستلزم برخی صورت بندی ها و سازمان دهی هایی است که به ظاهر انعطاف ناپذیر و اختیاری است. با این همه، این دیدگاه چند بعدی برای مفهوم سازی آنچه در یک مشاوره مؤثر رخ می دهد و اجزاء تشکیل دهنده رابطه یاورانه مؤثر، سودمند است. این دیدگاه چند بعدی، چارچوب مفیدی برای آموزش در زمینه مشاوره و کسب مهارت های لازم فراهم می سازد. بدیهی است که هر مشاوره ای این مدل مفهومی را به نحوی تغییر و بازسازی خواهد کرد تا برایش مؤثرتر باشد.

بعد اول

بعد اول مدل مشاوره شامل دو مرحله فرایند مشاوره است که توصیف آن گذشت. این دو مرحله شامل گام های زیر می باشد:

رابطه (ایجاد رابطه حسنه، اعتماد، همدلی و صداقت)

الف) شروع

ب) شناسایی و روشن سازی مشکل مطرح شده

ج) رسیدن به توافق در مورد ساختار درمان و عقد قرارداد

د) بررسی عمیق و همه جانبه مشکل

و) تعیین اهداف احتمالی رابطه مشاوره ای

راهبردها (کاربرد)

الف) پذیرش متقابل اهداف تعیین شده برای رابطه مشاوره ای

ب) طرح ریزی راهبردها

ج) به کار گیری راهبردها

د) ارزیابی راهبردها

و) اختتام

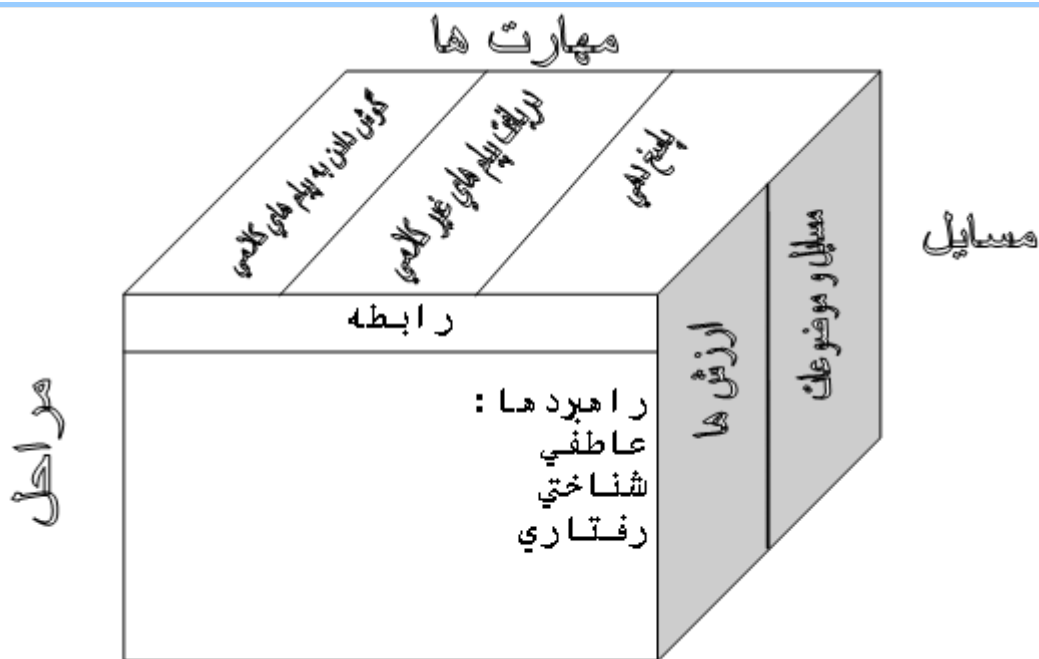
ه) پی گیری

کتاب حاضر، ایجاد رابطه گرم و توأم با اعتماد بین مشاور و مراجع را پایه و اساس هر نوع راهبرد یا رویکرد مشاوره‌ای و شرط لازم برای موفقیت فرایند مشاوره می‌داند. طبیعی است که این رابطه متأثر از دیدگاه نظری فرد، نسبت به انسان، جهان و رفتار است. اگرچه ایجاد رابطه به عنوان یک فرایند مستلزم زمان است، یک مشاور ماهر می‌تواند این فرایند را به گونه‌ای هدایت کند که بتواند در یک دوره زمانی کوتاه به مراجع کمک کند. این امر در ارائه خدمات کوتاه مدت متمرکز بر مشکل، حایز اهمیت است.

ایجاد رابطه با اولین تماس بین مشاور و مراجع شروع می‌شود. مشاور فضایی فراهم می‌سازد، تا مراجع مسایل و نگرانی‌های خود را مورد بررسی و کاوش قرار داده و مسایل و نگرانی‌های زیربنایی و آشکار خود را بشناسد. سپس مراجع می‌کوشد این نگرانی‌ها و پیامدهای آن را در زندگی خود درک کند و به منظور تسهیل فرایند خودکاو و خودآگاهی و انتخاب راهبرد مناسب، نیازها و انتظارات خود را از رابطه مشاوره‌ای، روشن کند. موفقیت در ایجاد رابطه یاورانه، جهت تعیین مشترک اهداف مناسب، بسیار اساسی است.

پس از آنکه مشاور و مراجع به طور مشترک و متقابل هدف‌هایی را برای رابطه مشاوره‌ای تعیین کردند، مشاور همه راهبردهای مؤثر در دسترس (یا روش‌های مشاوره کارآمد) را مرور می‌کند و مؤثرترین راهبرد را انتخاب و دلیل و منطق خود را برای انتخاب آن راهبرد خاص، به مراجع توضیح می‌دهد. همچنین پیامدها و نتایج احتمالی هر راهبرد را مورد بررسی قرار می‌دهد.

پس از توافق در مورد شیوه کار، مشاور، راهبرد انتخاب شده را به کار می‌گیرد و از این آمادگی و انعطاف پذیری برخوردار است که متناسب با نیازهای مراجع، روش‌های خود را تغییر و تعدیل نماید. اثر بخشی راهبرد انتخاب شده، باید به طور مداوم مورد ارزیابی قرار گیرد.



شکل ۱-۲ : مدل ابعدادی مشاوره

به طور مطلوب اختتام رابطه (پایان دادن به فرایند مشاوره) هنگامی صورت می گیرد که نتایج و اهداف تعیین شده توسط مراجع و مشاور، حاصل شده باشند. با این حال امروزه مشاوران از همان جلسه نخست مشخص می کنند که چند جلسه با هم کار خواهند کرد. در نتیجه، زمان ختم رابطه در همان جلسه نخست مشخص می شود. پس از ختم رابطه، مشاور باید به طور رسمی یا غیر رسمی، پیشرفت مراجع را پی گیری کند. نتیجه این پی گیری ممکن است به کفایت و ختم کامل فرایند مشاوره، تصمیم گیری جهت تشکیل جلسه های تقویتی و یا تصمیم گیری برای کار روی مجموعه ی دیگری از اهداف و رفتارها منجر شود.

وارد (۱۹۸۴) سه کارکرد مهم فرایند اختتام را در موقعیت هایی که زمان، امکان تعیین روند پیشرفت و پایان فرایند مشاوره را به مشاور و مراجع می دهد، توضیح داده است: (۱) ارزیابی آمادگی مراجع برای پایان دادن به رابطه، (۲) پیدا کردن روش مناسب برای پایان دادن به رابطه و (۳) افزایش خوداتکایی و اعتماد به نفس مراجع جهت حفظ و نگهداری تغییرهای ایجاد شده، پس از پایان رابطه مشاوره ای.

مفهوم اختتام موفقیت آمیز آن است که مراجع مهارت های ارتباطی و مساله گشایی را که در جریان فرایند مشاوره کسب کرده است، در روابط و مشکلات آینده خود به کار خواهد گرفت. بنابراین اختتام رابطه، به اندازه ایجاد رابطه مهم است. متأسفانه گاهی اوقات

فشارهای ناشی از محدودیت زمان، موجب می شود که مشاوران توجه کافی به فرایند مهم ختم رابطه، نشان ندهند.

بعد دوم

بعد دوم مدل مشاوره روابط انسانی شامل مهارت های ارتباطی است: مهارت هایی مانند گوش دادن به پیام های کلامی، دریافت پیام های غیر کلامی و پاسخ دهی به پیام های کلامی و غیر کلامی. پیام های کلامی به محتوای شناختی و عاطفی آشکار و زیربنایی اظهارات مراجع اطلاق می شود. درک محتوای آشکار و ضمنی پیام، در مقایسه با درک احساس های بیان شده از طرف مراجع، از اهمیت کمتری برخوردار است. پیام های غیر کلامی به وسیله زبان بدن (حرکات بدن، حالت چهره، و تماس چشمی)، تن صدا، بیان چهره ای و سایر نشانه های همراه پیام کلامی، ابراز می شوند. مشاوران باید ناهمخوانی های بین پیام های کلامی و غیر کلامی را شناسایی کرده و مراجعان را از این ناهماهنگی آگاه سازند. منظور از پاسخ دهی واکنش بی واسطه، صادقانه، عینی و همدلانه^۵ به پیام های کلامی و غیر کلامی مراجع است. معانی آشکار و ضمنی پیام ها و ارتباط و ناهمخوانی بین آنها، پاسخ های مناسب را تعیین می کنند .

برای اثربخشی و موفقیت دو مرحله مشاوره، که بعد اول مدل را تشکیل می دهند، مهارت های ارتباطی ذکر شده ضروری است. مدل مشاوره روابط انسانی، بر هماهنگی و همخوانی بین پیام های کلامی و غیر کلامی مشاور تاکید می کند. همچنین این مدل، بر توانایی مشاور در پاسخ دهی به مراجع، از طریق روشن سازی احساس ها و افکار زیربنایی مراجع به گونه ای که بر خودآگاهی او بیافزاید، تاکید می کند.

مشاوران با ارتقای مهارت های ارتباطی خود، خودآگاهی شان را نیز افزایش می دهند. وقتی مشاوران یاد می گیرند تا از احساسهای شهودی خود به عنوان رهنمودی برای درک پیام های دیگران استفاده کنند، مهارت های مشاوره ای آنان نیز بهبود می یابد. مشاور باید با طرح سوال هایی مانند: "این شخص واقعا چه چیزی می خواهد برای من بیان کند؟" و "احساس واقعی او چیست؟"، پیام های آشکار مراجع را به طور مستمر رمزگشایی کرده و درک و فهم خود را از احساس ها و پیام مراجع، به وی انتقال دهد.

بعد سوم

بعد سوم مدل مشاوره روابط انسانی، موضوعاتی مانند ارزش ها و مسایل شناختی را در

بر می گیرد، که بر دو بعد دیگر تأثیر می گذارند. این موضوعات نه تنها مسایلی همچون نحوه ارتباط فرد با دیگران و محیط اطرافش را در بر می گیرد، بلکه شامل مسایلی مانند جنسیت گرایبی (تبعیض جنسی)، نژادپرستی، دیگر جنس خواهی، سن گرایبی و فقر نیز می شود. علاوه بر این، بعد سوم مدل مشاوره، شامل موضوعاتی مانند اخلاق حرفه ای، آموزش و کار ورزی و ارزش ها و نگرش های شخصی مشاور می شود. موضوعات کلی، بر هر دو مرحله مشاوره تأثیر می گذارند. بنابراین مشاوران می توانند با شناسایی و روشن سازی این مسایل، رابطه یاورانه ای ایجاد کنند که این مسایل نتوانند مانع فرایند مشاوره ای شوند. مهارت های گوش دادن فعال فنون مؤثری برای کشف و بررسی این موضوعات محسوب می شوند.

برای تصریح و روشن سازی ارزش ها، هم مراجع و هم مشاور باید مسئولیت نگرش ها، باورها و ارزش های خود را بپذیرند. برای مثال مشاور می گوید که به یک مراجع خانم می گوید تا وقتی که فرزندش به مدرسه می رود باید فکر رفتن به سر کار را از سرش بیرون کند، در حقیقت به ارزش های جنسیت گرایانه خود اجازه می دهد که فرایند مشاوره را تحریف یا مختل کند. اگر مشاور از سوگیری های خودش آگاه نباشد، ممکن است به مراجع آسیب جدی بزند. با این حال اگر مشاور نسبت به سوگیری های خود، آگاهی داشته باشد، کمتر احتمال دارد که آنها را به مراجعان تحمیل کند. پژوهش ها نشان داده اند که مشاوران خواسته یا ناخواسته، ارزش های خود را به مراجعان انتقال می دهند. پذیرش ارزش های فردی و آگاهی داشتن نسبت به این ارزش ها موجب می شود که مشاوران از تحمیل ارزش های خود به دیگران خودداری کنند.

تمرین ۱، ۲: با کمک دوست خود یا در یک گروه کوچک، بررسی کنید که کارکردن با مراجعان زیر به عنوان یک مشاور، چه احساس ها و افکاری در شما ایجاد می کند؟

(۱) دختر ۱۴ ساله ای که می خواهد بدون اطلاع والدینش عمل کورتاژ انجام دهد.

(۲) مرد متاهلی که چند بار رابطه جنسی خارج از روابط زناشویی داشته است.

(۳) مرد جوان ۲۶ ساله ای که نزد والدینش زندگی می کند و از رفتن به سرکار و پذیرش مسئولیت، خودداری می کند.

(۴) مادر جوانی که اخیراً از همسرش طلاق گرفته است می خواهد دوست پسر معتادش را پیش بچه های خردسالش بیاورد تا به بهبودی او کمک کند.

چقدر احتمال دارد که افکار و احساس های واقعی شما بر فرایند مشاوره تاثیر بگذارد؟ چه چیزهایی می خواهید بگویید یا انجام دهید؟ چه تفاوت هایی میان اعضای گروه تان وجود دارد و نظراتان در مورد این تفاوت ها چیست؟ چه چیزی در مورد خودتان و دیگران آموختید؟

برخی از موضوعات رایجی که بر فرایند مشاوره تاثیر می گذارند عبارتند از: چگونگی کمک به مراجعان بی انگیزه / یا خطرآفرین، چگونگی کمک به افرادی که دوستشان نداریم، چگونگی برخورد با مسایلی مانند رضایت آگاهانه، راز داری و سو استفاده از قدرت. همچنین مسئولیتی که مشاوران در قبال مؤسسه های خدمات رسانی دارند، ممکن است به تعارض اخلاقی، مانند نگه داشتن بیش از حد نیاز مراجعان در مؤسسه به منظور بالابردن آمار، و یا تلاش غیر واقع بینانه جهت ارائه خدمات فشرده در یک دوره زمانی محدود منجر شود. سوالی که در این جا مطرح می شود این است: نیاز چه کسی در اولویت است؟ مشاور، مراجع، شرکت های بیمه یا مؤسسه درمانی.

مدل مشاوره روابط انسانی در سرتاسر این کتاب مورد بحث قرار می گیرد. در فصل ۲ به بررسی روابط یاورانه مؤثر خواهیم پرداخت. در فصل ۳ فنون ارتباطی مؤثر بررسی می شود. در فصل ۴ مرحله ایجاد رابطه، مورد بررسی عمیق و همه جانبه قرار می گیرد. در فصل ۵ رویکردهای نظری مهم مرتبط با راهبردهای توصیف شده در فصل ۶ را مرور خواهیم کرد. در فصل ۷ به کارگیری راهبردها را مورد بررسی قرار خواهیم داد. در فصل ۸ ضمن معرفی نظریه بحران، روش های مداخله در بحران را مورد بررسی قرار می دهیم. در فصل ۹ موضوعات مؤثر در فرایند مشاوره را مرور کرده و یک جمع بندی نهایی از کل مدل مشاوره روابط انسانی ارائه خواهیم داد.

تمرین های عملی و موردهای بالینی ارائه شده در این فصل ها فرصتی برای شما فراهم می سازد تا دانش نظری و مهارت عملی خود را به کار بگیرید. این تمرین ها جهت موقعیت های گروهی تحت نظارت مربی، طراحی شده اند.

خلاصه

هدف این کتاب ارائه مقدمه ای اساسی بر دانش و مهارت های ضروری برای ایجاد رابطه یاورانه مؤثر است. کارکنان حرفه ای، نیمه حرفه ای و غیر حرفه ای خدمات انسانی برای ایجاد و حفظ روابط بین فردی مؤثر و رضایت بخش، به سطوح متفاوتی از مهارت و دانش نیاز دارند. این فصل را با توصیف تحول ها و تغییرهای ایجاد شده در قلمرو حرفه های یاورانه آغاز کردیم. سپس به توصیف اثرات فن آوری و تغییرهای اجتماعی پیچیده بر افراد و خانواده

پرداختیم. اشاره شد که آشفتگی و سردرگمی ناشی از این تحول‌ها به افزایش اضطراب و احساس بیگانگی و ناامیدی منجر شده است. از این رو تأکید اصلی روی این موضوع است که چگونه افراد می‌توانند به خود و دیگران کمک کنند تا از طریق بهبود بخشیدن به روابط بین فردی خود، کمتر احساس اضطراب، ناتوانی و بیگانگی کنند. اگر مشاوران بتوانند روابط بین فردی بهتری ایجاد کنند، آن وقت خواهند توانست مهارت‌های خود را در روابط یاورانه الگو دهی کنند و به دیگران بیاموزند تا کیفیت روابط خود را بهبود بخشند. مشاوره نوعی تعامل یاورانه و بخش مهمی از خدمات انسانی محسوب می‌شود و در ایجاد رابطه یاورانه بسیار مؤثر می‌باشد.

اشاره شد که هدف رابطه یاورانه (مشاوره‌ای)، کمک به مراجعان در دستیابی به عزت نفس بهتر و خویش‌نشدن‌پذیری و کسب کنترل بر رفتار و تصمیم‌های خود است. رابطه یاورانه بر ابزار همدلی و به‌کارگیری راهبردهای مناسب استوار است. از این رو مدل مشاوره روابط انسانی متشکل از سه بعد هم‌سطح و به هم پیوسته است: *مراحل (رابطه و راهبردها)*، *مهارت‌ها و موضوعات*.