

نااحتی‌های روانی درمانجو را حل کند و به او در جهت سازگاری با زندگی باری رساند. به نظر گلادینگ (۲۰۰۰) روان درمانی نوعی درمان تعارض‌های روانی است. به اعتقاد سیلورمن (۲۰۰۵) روان درمانی تعامل بین مراجع و درمانگر است که به حل مشکلات روان‌شناختی می‌انجامد. به نظر یانگ تان (۲۰۱۱) روان درمانی فعالیتی یارانه است که به تغییر رفتار، شناخت، عواطف و ویژگی‌های شخصیتی مراجعان از طریق به کارگیری شیوه‌های روان‌شناختی می‌انجامد.

از بررسی تعاریف متعدد روان‌درمانی نتیجه می‌شود که روان‌درمانی تلاش پویایی است که بدان وسیله درمانگر با بهره‌گیری از روش‌هایی به تعدیل و یا حل کثر رفتاری‌ها، درمان اختلالات روانی، و ایجاد دگرگونی در سازمان شخصیت درمانجو در جهت معیارهای مطلوب فردی و اجتماعی اقدام می‌کند. روان‌درمانی نیز همچون راهنمایی و مشاوره، به صورت فردی و گروهی انجام می‌شود روان‌درمانی گروهی یک سلسله فعالیت‌های سازمان‌یافته است که با تعداد معینی (معمولاً پنج تا دوازده نفر) درمانجو در یک زمان و در یک مکان به منظور درمان مشکلات و اختلالات شخصیتی انجام می‌گیرد. درمانگر گروهی نیز باید در شناخت و درمان مشکلات تخصص داشته باشد و شیوه‌های کار کردن با مشکلات شخصیتی را به طور نظری و عملی بداند (شفیع‌آبادی و ناصری، ۱۳۹۲).

راهنمایی با مشاوره تفاوت دارد. تمرکز راهنمایی بر آگاهاندن افراد برای انتخاب درست و مناسب است که از بروز مشکلات آینده پیشگیری می‌شود و مشاوره بر تغییر رفتار و احساس و حل مشکلات تمرکز دارد (گلادینگ، ۲۰۰۰). راهنمایی عام است و مشاوره خاص که یکی از روش‌های اجرایی راهنمایی به حساب می‌آید. چون مشاوره مهم‌ترین روش راهنمایی است، اصطلاحاً قلب راهنمایی تلقی می‌شود. مشاوره در مفهوم عملی، بهره‌گیری و استفاده از روش‌هایی است که مراجع را در شناخت و رفع موانع تصمیم‌گیری مناسب و منطقی به منظور تحقق هدف‌های راهنمایی باری می‌دهد.

به عقیده پاترسون (۱۹۷۳) بین مشاوره و روان‌درمانی تفاوت مهمی وجود ندارد. زیرا هدف غایی هر دو در نهایت افزایش کارآمدی و رشد فرد و نیز بهبود تعامل با خود و دیگران

تشویق اعضاء و استفاده صحیح از روش‌های مشاوره می‌تواند گروه را به سوی عمل سوق دهد. در مرحله سوم یعنی مرحله عمل، تلاش اعضا برای حل مشکل آغاز می‌شود و آنان به راحتی به گفتگو می‌پردازند و در صدد حل مشکل بر می‌آیند. سرانجام گروه باید به طور موقت یا برای همیشه به کارش پایان دهد. بهترین و مناسب‌ترین لحظه برای پایان دادن همیشه به جلسات مشاوره گروهی زمانی است که گروه به هدف‌های تعیین شده فکلی رسیده باشد. در پایان دادن به جلسه مشاوره گروهی باید خلاصه‌ای از محتوای گفتگوی جلسات توسط مشاور و یا دیگر اعضای گروه بیان شود و مسیر فعالیت آینده مشخص گردد.

نقش‌های رهبر گروه

رهبر مشاوره گروهی وظایف و مسؤولیت‌هایی را بر عهده دارد که اگر به درستی انجام ندهد گروه به هدف‌های تعیین شده نخواهد رسید. مشاور خصوصاً در اولین جلسات نقش بسیار مهمی دارد که برخی از آن‌ها عبارتند از: پذیرش اعضاء و احترام به آنان، فراهم آوردن شرایط گفتگو و مشارکت برای تمام اعضاء، بررسی و توافق درباره قوانین اساسی گروه، حمایت از اعضایی که با مسئله عاطفی شدیدی مواجه می‌شوند، تنظیم وقت جلسه، و تعبیر و تفسیر مناسب و به موقع گفته‌های اعضای گروه.

مقایسه راهنمایی، مشاوره و روان‌درمانی^۱

پس از آشنایی با تعاریف و انواع راهنمایی و مشاوره، روان‌درمانی به اختصار بررسی و با آن‌ها مقایسه می‌گردد. هر نظریه و دیدگاه روان‌درمانی، تعریف و هدف خاص و معینی از روان‌درمانی ارائه می‌دهد.^۲ به اعتقاد بوهرلر^۳ (۱۹۶۲) از طریق روان‌درمانی شیوه درست زیستن با خود و دیگران به فرد آموزش داده می‌شود. به نظر اخوت (۱۳۵۵) روان‌درمانی مجموع روش‌هایی است که با بهره‌گیری از اصول روان‌شناسی به حل مشکلات عاطفی درمانجو کمک می‌کند. درمانگر که فرد متخصص و کارآموده‌ای است با ایجاد رابطه درمانی می‌کوشد

1- psychotherapy

3- Buhler

۲- برای اطلاع بیشتر به کتاب **نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی** مراجعه کنید.

است. به نظر برامر و شوستر (۱۹۶۸)^۱ تفاوت بین مشاوره با روان‌درمانی بیش از آنکه کیفی باشد کفی است. از طریق مشاوره به اصلاح و رفع مشکلات تحصیلی و شغلی و خانوادگی فرد عادی در فاصله زمانی نسبتاً کوتاه اقدام می‌شود؛ در حالی که با استفاده از روان‌درمانی به حل مشکلات افراد مبتلا به بیماری‌های روانی شدیدتر در فاصله زمانی طولانی‌تری مبادرت می‌گردند. از این رو، می‌توان مشاوره و روان‌درمانی را به جای یکدیگر به کار بست. تایلر^۲ (۱۹۶۹) بین مشاوره و روان‌درمانی تمایز قائل می‌شود. او معتقد است مشاوره کار کردن با افرادی است که مشکلاتشان ماهیت تربیتی دارد؛ در حالی که روان‌درمانی کار کردن با افرادی است که دارای اختلالات عمیق شخصیتی هستند. کوسکا^۳ (۲۰۰۴) معتقد است در روان‌درمانی به تغییرات عمیق شخصیتی پرداخته می‌شود در حالی که تمرکز مشاوره بر افزایش رشد و توانمندی فرد برای مواجهه با مشکلات است. در این که مشاوره و روان‌درمانی متفاوتند یا نه، سخن بسیار گفته شده است. به طور کلی می‌توان گفت که تفاوت بین مشاوره با روان‌درمانی بیش از آنکه کیفی باشد کفی است و به مقدار زیادی به تخصص و مهارت و تجربه مشاور بستگی دارد. در نهایت می‌توان گفت در مشاوره، مسایل عاطفی حاد کمتر مطرح می‌شوند، نگرش مثبت‌تری نسبت به مراجع و نگرانی او وجود دارد، و طول زمان درمان کوتاه‌تر است.

روش‌های مشاوره

مشاور برای کمک به مراجع در جریان مشاوره و حل مشکل او باید از روش مناسبی استفاده کند. در انتخاب روش متعدد از جمله: شخصیت مشاور، نگرش او نسبت به ماهیت انسان، نوع مشکل، خصوصیات مراجع، و امکانات محیطی دخالت دارند. روش‌های مشاوره از نظر میزان فعالیت مراجع و مشاور در جلسه مشاوره و نیز چگونگی ارتباط بین آنان به سه نوع مستقیم، غیر مستقیم، و انتخابی^۴ تقسیم می‌شوند. لازم به توضیح است که

- 1- Brammer & Shostrom
- 2- Tyler
- 3- Cosca
- 4- directive
- 5- non-directive
- 5-elective

۵- برای اطلاع بیشتر به مقاله **روان‌درمانی عقلی-عاطفی** مراجعه کنید.

روش‌های سه‌گانه فوق را می‌توان در عمل و ضمن اجرای نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی نیز مشاهده کرد و هر روش را حداقل با یکی از نظریه‌ها مرتبط دانست.

۱- روش مستقیم: از این روش در نظریه‌های رفتارگرایی و تا حدی عقلی-عاطفی^۱

استفاده می‌شود، اعتقاد بر آن است که مشاور با استفاده از روش‌های گوناگون باید مراجع را در حل مشکلش یاری دهد. در این شیوه اولاً مشاور از طریق کاربرد انواع پرسشنامه‌ها و آزمون‌های روانی به جمع‌آوری اطلاعات وسیع درباره مشکل مراجع می‌پردازد؛ ثانیاً بر تشخیص علل ناراحتی و مشکل اهمیت داده می‌شود و بر اساس آن، راه‌حل‌هایی برای مشکل ارائه می‌گردد؛ ثالثاً در پایان هر جلسه از مراجع خواسته می‌شود تا راه‌حل‌های ارائه شده در جلسه درمان را به مرحله اجرا درآورد و نتیجه را به مشاور گزارش کند؛ و رابعاً مقدار زیادی از فعالیت و مسئولیت اداره جلسه مشاوره را خود مشاور بر عهده می‌گیرد و فعالیت‌ها را هدایت و رهبری می‌کند.

۲- روش غیرمستقیم: در این روش که در نظریه‌های گشتالت، مراجع-محوری^۲ و

وجودگرایی^۳ کاربرد دارد، اعتقاد بر آن است که اگر مراجع در یک محیط مشاوره‌ای گرم و پذیرا قرار گیرد، خودش می‌تواند به حل مشکلش اقدام کند، و در نتیجه بر استفاده از روش‌های خاصی تاکید نمی‌شود. از مشخصات عمده این روش آن است که اولاً مراجع رهبری بخش مهمی از فعالیت‌های جلسه مشاوره را بر عهده می‌گیرد و تا حد زیادی جهت بحث را تعیین می‌کند؛ ثانیاً از آزمون‌های روانی استفاده چندان به عمل نمی‌آید و در عوض بر ایجاد و تقویت رابطه حسنه مشاوره‌ای تاکید می‌شود؛ ثالثاً به جای تشخیص و علت‌یابی مشکل، مشاور به انعکاس احساسات مراجع اقدام می‌کند و بدان وسیله مراجع را یاری می‌دهد تا پس از گفتگو درباره مشکل، خودش به بینش و خودشناسی برسد و راه‌هایی را برای حل مشکل پیشنهاد کند و پس از بررسی جواب آن در جلسه مشاوره، به انجامش بپردازد.

یکی از موارد مهمی که روش مشاوره مستقیم را از روش غیرمستقیم متمایز می‌سازد تاکید بر تشخیص و علت‌یابی مشکل مطرح شده در جلسه مشاوره است. بدین معنی که در روش مستقیم پس از تشخیص مشکل - که با تلاش فراوان و توسط مشاور انجام می‌گیرد -

- 1- rational- emotive
- 2- client-centered
- 3- existentialism

مشاوره، درباره هر مراجع مناسب‌ترین روش را با توجه به وضعیت و شرایط موجود انتخاب کند و بکار بندد.

خلاصه

در این فصل تعاریف، راهنمایی و نیز مشاوره مورد بررسی قرار گرفت و اصطلاح «راهنمایی» با «مشاوره» مقایسه شد. گفتیم، راهنمایی به معنی راه درست و مناسب را نشان دادن است، هدف آن شناخت خصوصیات فردی و عوامل محیطی و افزایش آگاهی فرد است، به طوری که بتواند در نهایت تصمیم معقول و مناسبی اتخاذ کند و از بروز مشکلات در آینده پیشگیری به عمل آورد. انواع راهنمایی نیز به اختصار مطرح گردید.

مشاوره به عنوان یکی از روش‌های اصلی، راهنمایی، فرآیند حضوری و فعال بین مراجع و مشاور است که به شناخت مشکل و در نهایت اتخاذ تصمیم مناسب برای حل آن می‌انجامد. درباره راهنمایی و مشاوره گروهی نیز بحث شد و روش‌های تشکیل مشاوره گروهی ارائه گردید. سپس تفاوت‌های بین راهنمایی، مشاوره، روان‌درمانی بررسی شد و در پایان انواع روش‌های مشاوره به اختصار مطرح گردید.

راه‌حل‌هایی برای درمان آن پیشنهاد می‌گردد. در حالی که در روش غیرمستقیم، مشاور خودش در صدد تشخیص و نام‌گذاری مشکل مراجع بر نمی‌آید و تشخیص را به مراجع واگذار می‌کند. مورد دومی که باعث وجه تمایز بین روش مستقیم و غیرمستقیم می‌شود میزان تأکید بر کاربرد فنون مشاوره در جلسه است. پیروان روش مستقیم از فنون مشاوره به مقدار زیادی برای حل مشکل مراجع استفاده می‌کنند و بهره‌گیری از فنون را در درجه اول اهمیت قرار می‌دهند؛ در حالی که پیروان روش غیرمستقیم ایجاد رابطه حسنه را هسته اصلی فرآیند مشاوره به حساب می‌آورند و بر کاربرد فنون اهمیت زیادی نمی‌دهند. تفاوت سوم آن است در روش مستقیم مقدار زیادی از هدایت فعالیت‌های جلسه‌ی مشاوره بر عهده مشاور است؛ در حالی که در روش غیرمستقیم خود مراجع تا حد زیادی جلسه و بحث‌های آن را هدایت می‌کند.

این که کدام روش مستقیم یا غیرمستقیم مناسب‌تر و ارجمندتر است، سؤال علمی درستی نیست. زیرا مشاور به تناسب موقعیت و شرایط مراجع و دیدگاه خودش می‌تواند روشی را انتخاب کند که سریع‌تر و بهتر به حل مشکل بیاچامد. در عین حال پیروان هر روش، موفقیت‌ها و نتایج مطلوبی را برای شیوه کارشان گزارش کرده‌اند. به طور کلی می‌توان گفت در مشاوره با کسانی که مشکلات عاطفی و روانی دارند معمولاً روش غیرمستقیم مفیدتر است. در سایر موارد، هنگامی که مسائل و مشکلات مراجعان پایه و اساس عاطفی مشخصی ندارد معمولاً روش مستقیم مؤثرتر است. گرچه در جریان مشاوره در این گونه موارد نیز در ادامه جلسه زمانی که مشکلات عاطفی مطرح می‌گردد باید از روش مناسب استفاده شود.

۳- روش انتخابی: تورن^۱ (۱۹۶۷ و ۱۹۷۲) از پیشگامان روش انتخابی است. چون هیچ کدام از روش‌های مستقیم یا غیرمستقیم با توجه به تفاوت‌های فردی و تنوع مشکلات انسان‌ها به تنهایی برای حل تمام مشکلات مفید واقع نمی‌شوند و کفایت نمی‌کنند، مشاور باید در موارد ضروری از روش انتخابی نیز استفاده کند. در این مورد، مشاور با توجه به موقعیت و شناخت مراجع و تأکید بر تشخیص مشکل، یکی از روش‌های مستقیم یا غیرمستقیم با انتخابی را که برای حل مشکل مقتضی می‌داند باید به کار گیرد. از این رو، مشاور خود را به استفاده از یک روش محدود نمی‌سازد بلکه می‌کوشد با شناخت محاسن و محدودیت‌های روش‌های متعدد

شرایط انجام مصاحبه مشاوره‌ای

برای انجام و ادامه مصاحبه مشاوره‌ای باید امکاناتی فراهم آید و شرایطی رعایت گردد که مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از: ایجاد رابطه حسنه، رازداری، پذیرش بی قید و شرط مراجع، درک مراجع و مشکلش، و تهیه امکانات محیطی مطلوب. هر کدام از این موارد، به نوبه خود در انجام و ادامه مصاحبه مشاوره‌ای موفقیت‌آمیز، دخالت موثری دارند. در زیر به توضیح هر کدام اقدام می‌شود.

۱- ایجاد رابطه حسنه: گام مهم در مصاحبه مشاوره‌ای، برقراری رابطه حسنه بین مشاور و مراجع است که بدان وسیله مراجع نسبت به مشاور و جلسه مشاوره احساس امنیت و اعتماد می‌کند. اگر رابطه حسنه مشاوره‌ای موجود باشد، مشکل مراجع مطرح می‌شود و سپس راه‌حلی برای آن جستجو می‌گردد. در صورتی که رابطه حسنه مشاوره‌ای وجود نداشته باشد، مشکل از جانب مراجع به طور واقعی و عمیق مطرح نخواهد گردید. از این رو، رابطه حسنه مشاوره‌ای را می‌توان عامل درمان بخش در مشاوره به حساب آورد. به عقیده پینسکی (۱۹۵۴) رابطه حسنه مشاوره‌ای، یکی از اجزای عاطفی ضروری در جریان مشاوره محسوب می‌شود. به نظر ویلیامسون^۱ (۱۹۵۹ و ۱۹۶۲) رابطه حسنه مشاوره‌ای ویژگی‌های مشخصی دارد: رابطه حسنه مشاوره‌ای در مشاوره فردی معمولاً بهتر و زودتر برقرار می‌شود؛ رابطه حسنه مشاوره‌ای ارتباطی رویاروی و صمیمی و دوستانه است؛ مشاور در رابطه حسنه مشاوره‌ای برای مراجع اهمیت و ارزش قائل می‌شود؛ رابطه حسنه مشاوره‌ای جریانی رشدی است که با اعتماد آغاز می‌شود و به تدریج عمیق‌تر می‌گردد؛ در ایجاد رابطه حسنه مشاوره‌ای زندگی مراجع و نحوه رشد او مورد توجه قرار می‌گیرد؛ ایجاد رابطه حسنه مشاوره‌ای که بر درک عاطفی متکی است، به عنوان نیروی محرکه‌ای برای استمرار مشاوره ضرورت دارد؛ و در ایجاد رابطه حسنه مشاوره‌ای به مراجع به عنوان انسانی آزاد، متفکر، ارزشمند، و تصمیم‌گیرنده نگریسته می‌شود.

به عقیده پاترسون (۱۹۷۳) رابطه حسنه مشاوره‌ای تعامل عقلی - عاطفی بین مراجع و مشاور است که به ایجاد تغییرات مطلوب در رفتار مراجع منجر می‌شود. این رابطه زمانی سریع‌تر ایجاد می‌گردد که مراجع به ادامه جلسه مشاوره معتقد و علاقه‌مند باشد. اگر

1- Williamson

مراجع به دلایل متعدد به شرکت فعال در جلسه مشاوره علاقه‌مند نباشد، رابطه حسنه مشاوره‌ای به وجود نخواهد آمد. در این حالت، مشاور باید بحث را در مسیری هدایت کند که مراجع به ادامه جلسه مشاوره علاقه‌مند گردد. رابطه حسنه مشاوره‌ای بین مراجع و مشاور به بهترین وجه ممکن، زمانی ایجاد خواهد شد که تمام عوامل ترسناک احتمالی جلسه مشاوره از بین بروند و یا به حداقل ممکن کاهش یابند، لذا مشاور باید تمام عوامل و مواردی را که به نوعی موجب ترس و وحشت مراجع می‌شوند بشناسد و قبل از آغاز جلسه مشاوره حتی‌الامکان آن‌ها را کاهش دهد و یا از بین ببرد تا نگرانی مراجع تقلیل یابد و او احساسات و مشکلات واقعی‌اش را آزادانه بیان کند.

به نظر برامروشوستروم (۱۹۶۸) برقراری رابطه حسنه بین مشاور و مراجع به قدری در مشاوره موفقیت‌آمیز اهمیت دارد که می‌توان آن را هسته اصلی و مرکزی مشاوره قلمداد کرد. خصوصیات رابطه حسنه مشاوره‌ای از این دیدگاه عبارتند از: اولاً رابطه حسنه مشاوره‌ای بین مشاور و مراجع، رابطه‌ای بی‌تظیر و منحصر به فرد است و بر اساس تفاوت‌های فردی، روش‌ها و نوع آن در افراد مختلف متفاوت است. ثانیاً مقدار تأکید بر عوامل عاطفی یا عقلی در جریان مشاوره، موجب تفاوت در رابطه مشاوره‌ای می‌شود. هر گاه بر جنبه‌های عقلی در جریان مشاوره بیشتر تأکید شود و احساسات و ارزش‌ها و عواطف مراجع چندان مورد توجه قرار نگیرد، رابطه مشاوره‌ای مطلوبی ایجاد نخواهد شد. از سوی دیگر، توجه زیاد بر بعد عاطفی در جریان مشاوره، نشانه علاقه‌مندی مشاور به مراجع و احساسات اوست و باعث می‌شود که مراجع و مشاور نسبت به یکدیگر احساس نزدیکی و همبستگی بیشتری کنند. ثالثاً مقدار مسئولیتی که مشاور یا مراجع در جلسه مشاوره بر عهده می‌گیرند یکی از عوامل تعیین کننده رابطه حسنه مشاوره‌ای است. مشاور با تجربه، هیچ‌گاه مسئولیت انتخاب روش‌ها و هدف‌های زندگی مراجع را به طور یک جانبه بر عهده نمی‌گیرد، بلکه پس از بررسی افکار و گفتار، مراجع را یاری می‌دهد تا خودش به تصمیم‌گیری و انتخاب روش‌ها و هدف‌های زندگی‌اش اقدام کند. یعنی مسئولیت اداره جلسه مشاوره بر عهده مراجع و مشاور است و با پیشرفت رابطه حسنه مشاوره‌ای، مسئولیت مراجع در اداره جلسه مشاوره بیشتر می‌گردد.

مراجع در آغاز اولین جلسه مشاوره با نوعی دودلی مواجه است و نمی‌داند آیا مشاور خواهد توانست او را در حل مشکل کمک کند یا نه. مشاور برای آن که مراجع را به بحث و

می‌شود و هیچ قسمتی از آن‌ها بدون اجازه و موافقت قبلی مراجع نباید با دیگران مطرح گردد. حال این سؤال مطرح می‌شود که اگر مشاور نتواند مشکل مراجع را حل کند و بخواهد او را به مشاور دیگری ارجاع دهد، آیا می‌تواند اطلاعات موجود را در اختیار مشاور جدید قرار دهد؟ در پاسخ باید گفت موضوعاتی را که مراجع نمی‌خواهد دیگران از آن مطلع شوند مشاور نباید با دیگران در میان گذارد. البته در زمینه درخواست‌های مراجع قضایی، مشاور ضمن رعایت اصول باید به نوع مناسبی پاسخگو باشد.

۳- پذیرش بی قید و شرط: احترام بی قید و شرط و توجه به احساسات و افکار مراجع باعث مشارکت فعال او و طرح مشکل واقعی در جلسه مشاوره می‌گردد. مشاور در حالی که مراجع را به عنوان یک انسان ارزشمند می‌پذیرد، اما در رفتار و افکار نامناسب او جای بحث را باقی می‌گذارد و در مواقع مقتضی مراجع را به بررسی و بازنگری افکار و رفتارهای نامطلوبش تشویق می‌کند.

راجرز (۱۹۵۱) که نسبت به انسان‌نگرش مثبتی دارد و او را موجودی ارزشمند و تصمیم‌گیرنده می‌انگارد، معتقد است پذیرش مراجع باید بی قید و شرط باشد. مشاورى که مراجع را بدین گونه می‌پذیرد به او می‌آورد که خود را فرد ارزشمندی بداند. محاسن پذیرش بی قید و شرط در جریان مشاوره عبارتند از: اولاً هرگاه مراجع احساس کند که مشاور او را دوست دارد و برایش ارزش قائل است، نسبت به مشاور و مشاوره علاقه‌مندتر می‌شود و مشکلاتش را بهتر و عمیق‌تر مطرح و بررسی می‌کند؛ ثانیاً پذیرش بی قید و شرط که اقدامی عاطفی است شرایط مناسبی را برای ادامه جلسات مشاوره به وجود می‌آورد. عوامل عاطفی مجموعه احساساتی است که در جریان مشاوره بین مراجع و مشاور به وجود می‌آید. به عقیده پرتز^۲ (۱۹۵۰) توجه به عوامل روانی موجب می‌گردد که مراجع به ارزش‌هایش بی‌ببرد و خود را فرد مهمی بداند، و ثانیاً پذیرش بی‌قید و شرط مراجع موجب می‌شود که احساسات خصومت‌آمیز و مقاوم مراجع به حداقل کاهش یابند و پا از بین بروند. با کاهش یا محو

گفتگو درباره مشکل و ادامه آن تشویق کند باید او را به گرمی پذیرد، رابطه حسنه برقرار سازد، و اجازه دهد آن طوری که مراجع می‌خواهد جلسه را آغاز کند. در این حالت، مشاور باید با کمک مراجع موقعیت مشاوره را برای مراجع بازگو کند و نقش مراجع و مشاور را توضیح دهد. مشاور همچنین بهتر است مراجع را تشویق کند تا درباره عواقب، انتظارات، و هدف‌های مشاوره صحبت کند.

۲- رازداری: عامل مهم دیگری که در موفقیت فرآیند مشاوره اهمیت دارد، رازداری، یا پنهان نگه‌داشتن مطالب مطرح شده در جلسات مشاوره از دیگران است. مراجع انتظار دارد که مشاور راز و مشکل او را نزد دیگران فاش نسازد. تا زمانی که او نسبت به مشاور چنین اعتمادی پیدا نکند از طرح و بحث عمیق مشکلش خودداری خواهد کرد. بدین لحاظ، یکی از مهم‌ترین عواملی که در موفقیت مشاور تأثیر بسزایی دارد رازداری و پنهان نگه داشتن احساسات و مشکلات مراجعان از دیگران است.

مراجعان از نظر ایجاد اعتماد به مشاور با یکدیگر تفاوت دارند. برخی به زودی و به آسانی به مشاور اعتماد می‌کنند و مسائل و مشکلات خود را با او در میان می‌گذارند. تعدادی نیز ممکن است در زمینه ایجاد اعتماد به مشاور شک و تردید داشته باشند و مشکلاتشان را مطرح نسازند. در این حالت، احتمالاً ممکن است مقصر اصلی خود مشاور باشد که نتوانسته است اعتماد مراجع را جلب کند و یا اینکه در گذشته در مورد مراجعش رازدار نبوده و مسائل و مشکلات آنان را با دیگران در میان گذاشته است. اگر مشاورى درباره احساسات و گفته‌های مراجع با ذکر نام و مشخصات با دیگران به گفتگو بپردازد و با مشکل مراجع را بدون رضایت او با والدین در میان بگذارد، موجب سلب اعتماد مراجع از مشاور می‌گردد.

مشاور و مراجع توأماً تعیین می‌کنند که کدام قسمت از مطالب بحث کاملاً سری و محرمانه‌اند و کدام بخش از گفتار را می‌توان احتمالاً با افراد خاص در صورت ضرورت در میان گذاشت. یعنی مشاور با اجازه و موافقت قبلی مراجع می‌تواند اطلاعاتی را در دسترس افراد خاصی قرار دهد و از آنان برای حل مشکل مراجع کمک بگیرد. به عقیده رن^۱ (۱۹۵۲ و ۱۹۷۰) هر موردی که در جلسه مشاوره مطرح می‌گردد در زمره مطالب محرمانه و سری تلقی

۱- برای اطلاع بیشتر به مقاله "روان‌درمانی مراجع- معنوی" مراجعه کنید.

می‌کند دریابیم. به عقیده جندلین^۱ (۱۹۶۱) مشاور در صورت درک و فهم مراجع، دنیای درون مراجع را همگام با او احساس و تجربه می‌کند. فیدلر^۲ (۱۹۵۰) نیز ضمن تأکید بر ضرورت درک مراجع از طرف مشاور، معتقد است که مشاور کار اصلاحی خود را باید بر اساس اظهارات و عقاید مراجع بنا نهد و کار را از جایگاهی که مراجع قرارداد شروع کند.

۵- آماده کردن شرایط محیطی: برای آغاز مشاوره و ادامه آن، امکانات و شرایط.

محیطی باید به گونه‌ای باشد که مراجع و مشاور به راحتی و آزادانه بتوانند کارشان را ادامه دهند. محیط مناسب و آرام، ابزاری نظیر دستگاه ضبط صوت در صورت نیاز، آزمون‌ها و فرم‌های گوناگون از جمله وسایلی هستند که اگر در تهیه آن‌ها دقت لازم به عمل نیاید موانعی را در نیل به هدف‌های مشاوره به وجود می‌آورند.

ویژگی‌های مشاور موفق

- ۱- خودآگاهی : مشاوران موفق از ارزش‌ها و باورهای خود و تأثیر آن‌ها بر روابط بین فردی آگاهی دارند (نورکراس^۳، ۲۰۱۱).
- ۲- توانایی پذیرش بی‌قید و شرط : مشاوران موفق توان پذیرش بی‌قید و شرط مراجع و احترام به او به عنوان یک انسان بدون پیش‌داوری را دارند.
- ۳- شفافیت : مشاوران موفق در مواجهه با مراجعان صادق هستند و ضمن برقراری رابطه خالصانه در جهت تغییر رفتارهای مزاحم و ناخواسته با همراهی مراجع گام بر می‌دارند.
- ۴- همدلی : مشاوران موفق دنیای درون مراجع را به خوبی درک و احساس می‌کنند. یعنی به جای دلسوزی (لارسن و باس^۴) شرایط ناخواسته موجود (به همدلی (درک و احساس دنیای درون مراجع) می‌پردازند. زیرا مراجع بیش از آن که محتاج دلسوزی باشد به همدلی در جلسه درمان نیاز دارد. (لارسن و باس^۴، ۲۰۱۰).

- 1- Gendlin
- 2- Fiedler
- 3- Norcross
- 4- Larsen & Buss

احساسات خصوصاً آمیز و مقاوم، شرایط مناسب‌تری برای ادامه مشاوره و درمان به وجود می‌آید.

استرانگ و اشمیت^۱ (۱۹۶۰) معتقد است پذیرش بی‌قید و شرط از طریق انعکاس احساسات در جریان مشاوره عملی می‌شود. در این حالت، نشانه‌های پذیرش در رفتار و چهره و قیافه مراجع بارز می‌شود. همچنین گفتار مشاور نیز باید مؤید پذیرش بی‌قید و شرط مراجع باشد. پذیرش مراجع با قبول یا رد عقاید او متفاوت است. ممکن است مشاور عقاید مراجع را قبول نکند ولی خود مراجع و عواطفش را بپذیرد. چون در اغلب موارد نپذیرفتن عقاید و گفته‌های مراجع باعث مقاومت او می‌شود، مشاور باید در نحوه بیان رد عقاید مراجع با احتیاط بیشتری عمل کند.

۴- درک مراجع و مشکل او: مورد دیگری که در مصاحبه مشاوره‌ای اهمیت دارد فهم و

درک مراجع و شناخت مشکلش است که از طریق شناخت روابط و رفتار و گفتار مراجع امکان پذیر است. به عقیده تایلر (۱۹۶۹) درک مراجع عبارت از شناخت هدف‌ها و گفته‌ها و رفتار اوست. هیچ انسانی نمی‌تواند ادعا کند که دیگران را به طور کامل می‌شناسد. مشاور نیز نباید متوقع باشد که به سادگی و خیلی زود بتواند مراجع و مشکلش را به طور کامل بشناسد. مشاوران مجرب بدون عجله کار خود را دنبال می‌کنند و به مراجع فرصت کافی می‌دهند تا به مرور زمان خود را بشناساند.

مشاوره زمانی مفید و موثر است که در آن انتقال عقاید و عواطف بین مراجع و مشاور به حداکثر ممکن افزایش یابد و مراجع و مشاور فعالانه در جلسه‌ی مشاوره مشارکت کنند. فهم و درک مراجع و مشکل او، به تلاش مشترک و متقابل مشاور و مراجع نیازمند است که از طریق گردآوری اطلاعات درست با استفاده از روش‌های گوناگون، و توجه دقیق به پیام‌های کلامی و غیر کلامی مراجع حاصل می‌شود. مشاور در صورتی که به درک مراجع موفق شود می‌تواند خود را به جای مراجع قرار دهد و دنیا را از دریچه چشم او بنگرد.

به نظر کمزواسینگ (۱۹۵۹) درک و فهم مراجع زمانی ممکن می‌گردد که بتوانیم به دنیای درون مراجع رخنه کنیم و واقعیت را از دیدگاه او بنگریم و دنیا را آن طوری که او درک

I- Strong & Schmidt

فصل چهارم

روش‌ها و فنون مشاوره

مقدمه

فن راهکار عملی و اجرایی مشخصی است که برای رسیدن به هدف معینی آموخته و با مهارت انجام می‌شود. از این رو، فن به معنی مهارت در کاربرد روش و نشانه تسلط بر آن و مبین سطح معینی از تخصص است (ربر، ترجمه کریمی و همکاران، ۱۳۹۰). به بیان دیگر، فن به معنی انجام درست و ماهرانه روش است که نوعی هتر نیز تلقی می‌شود و به شیوه اجرای تخصصی امور طبق قوانین و قواعد ذی‌ربط اطلاق می‌گردد. فنون مشاوره مجموعه روش‌های انجام مشاوره به طور ماهرانه و موفقیت‌آمیز هستند که به استعداد و علاقه و تمرین و پیشکار نیاز دارند. مشاور باید بداند که جلسمی مشاوره را چگونه به طریق درست آغاز کند، به چه نحوی آن را ادامه دهد، و در نهایت با چه شیوه‌ای آن را به پایان برساند. مشاور برای کمک به حل مشکل مراجع و هدایت او در جهت خودشناسی و تصمیم‌گیری مناسب، باید کاربرد فنون متعدد مشاوره را به خوبی بداند. نحوه استفاده از فنون مشاوره عوامل متعددی از جمله دانش و شخصیت مشاور، نوع مراجع و مشکل او، و موقعیت مشاوره بستگی دارد. از این رو، نمی‌توان انتظار داشت که تمام مشاوران از فنون مشاوره به شیوه‌ای قالبی و به طور یکسان استفاده کنند. در این فصل تعدادی از روش‌ها / فنونی که در آغاز، ادامه، و پایان جلسمی مشاوره به کار گرفته می‌شوند مورد بررسی قرار می‌گیرند. لازم به یادآوری است که روش^۱ با فن^۲ تفاوت دارد. روش یعنی انجام کاری با توجه به قوانین و دستورات و توصیه‌های نوشته شده، در حالی که فن یعنی انجام همان مورد با مهارت خاص که بر اثر تجربه حاصل می‌شود. به عبارت دیگر، تکرار و تمرین روش در صورتی که با استعداد فرد هماهنگ

- 1- Reber
- 2- Method
- 3- technique

۵- توانایی برقراری رابطه: مشاوران موفق توانایی برقراری رابطه پذیرای خالصانه با مراجعان و احترام به عقاید و ارزش‌های آنان را دارند (اردمان^۱، ۲۰۱۰).

۶- مشاوران موفق گسترده و جامع می‌اندیشند، آستانه تحمل بالایی دارند، صادق هستند، توانمندی‌هایشان را باور دارند، به تفاوت‌های فردی مراجعان معتقدند، به مراجعان احترام می‌گذارند، باهوش و شوخ‌طبع هستند (مونزو، مانتی، و اسمال^۲، ۱۹۹۵).

۷- مشاوران موفق به تغییرپذیری مراجعان معتقدند، تعهد شفلی دارند، به حقوق و ارزش‌های انسانی متعهدند، از امکانات و شرایط محیطی آگاهند، صلابت و نفوذ کلام دارند، و به صورت دوستانه و در عین حال غیر سلطه‌گرانه با مراجعان روبرو می‌شوند (آخوندی، ۱۳۹۰).

خلاصه

مشاوره از طریق مصاحبه مشاوره‌ای انجام می‌پذیرد. مشاوران و روان‌شناسان موفق باید نحوه درست انجام مصاحبه مشاوره‌ای را بیاموزند. مصاحبه مشاوره‌ای رابطه‌ای هدف‌دار و حضوری بین مراجع و مشاور است. مشاوران در جریان یادگیری مصاحبه مشاوره‌ای به ترتیب مراحل بقاء، وابستگی، مکان‌نقشه، ثبات، و تقویت را سپری می‌سازند. شرایط لازم برای انجام مصاحبه مشاوره‌ای عبارتند از: برقراری رابطه حسمه، رازداری، پذیرش بی قید و شرط مراجع، درک مراجع و مشکل او، و تدارک امکانات و شرایط محیطی مطلوب. مشاوران موفق از خصوصیات مثل خودآگاهی، شفقت، توانایی پذیرش بی قید و شرط مراجع، همدلی، توانایی برقراری رابطه، گسترده‌گی و جامعیت فکر، آستانه تحمل بالا، صداقت، خودداری، تعهد اخلاقی، و شفلی، و صلابت و نفوذ کلام برخوردارند.

- 1- Erdman
- 2- Munro, Manthei, & Small

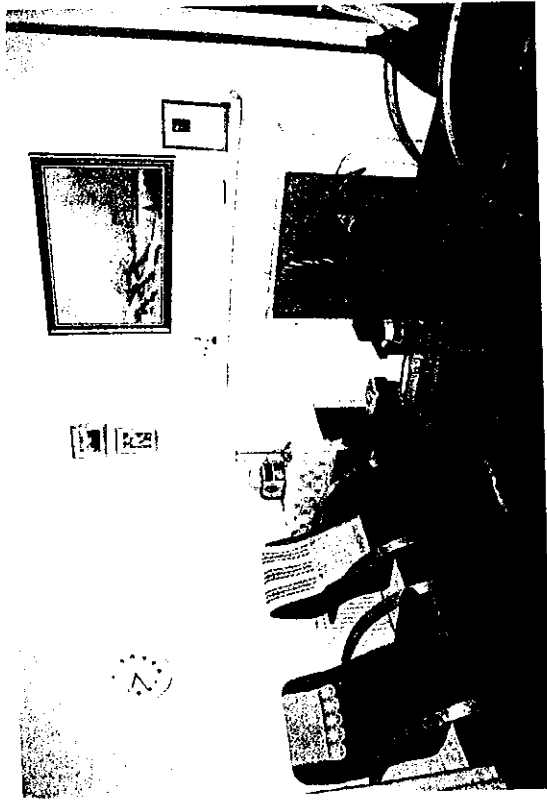
باشد به فن تبدیل می‌شود، در این فصل از واژه فن استفاده می‌شود زیرا تصور بر آن است که مشاور توانسته است مهارت لازم را در کاربرد روش به دست آورد.

وضعیت اتاق مشاوره :

قبل از طرح روش‌ها/ فنون مشاوره باید انواع وسایل اتاق مشاوره و وظایف مراجع و مشاور مورد بررسی قرار گیرند. چون مشاوره قبل از هر اقدامی یک رابطه عمیق عاطفی حضوری بین مراجع و مشاور است نحوه نشستن آنان در جلسه مشاوره به طوری که به یکدیگر اشراف داشته باشند ضرورت تام دارد. برای این منظور قرار گرفتن صندلی‌های آنان در حالت رو در رو و بدون هیچ زاویه‌ای الزامی است. در فاصله بین صندلی‌های مراجع و مشاور- که هر دو از نظر رنگ و شکل یکسان هستند- یک میز عسلی کوچک وجود دارد که بر روی آن یک پارچ آب با چند لیوان یک بار مصرف و گلدانی با چند شاخه گل و یک جعبه کلیکس قرار داده می‌شود. دیوارهای اتاق بهتر است رنگ ملایم و آرام بخش و ترجیحاً آبی یا پستهای کم رنگ داشته باشند.

بر روی دیوار مقابل صندلی مشاور یک ساعت برای کنترل زمان مشاوره قرار دارد. در اتاق مشاوره نباید کمد درب دار وجود داشته باشد ولی نصب قفسه‌ای شیشه‌ای برای قرار دادن کتاب‌ها و آزمون‌های ضروری بلامانع است. مشاور هیچ‌گاه نباید از پشت میز تحریرش به مشاوره بپردازد. از میز تحریر که در گوشه‌ای از اتاق مشاوره قرار دارد برای نوشتن خلاصه جلسه مشاوره و یا سایر موارد ذی‌ربط نظیر مطالعه در زمانی که مراجع در اتاق حضور ندارد استفاده می‌شود. مشاور در جلسه مشاوره حق صحبت کردن با تلفن را ندارد و تمام توجه‌اش باید به مابوق جلسه باشد. مشاور باید قبل از مراجع در اتاق مشاوره حضور یابد و پس از مطالعه پرونده، مراجع را به اتاق دعوت کند. مشاور بدون اجازه مراجع به هیچ عنوان نباید جلسه مشاوره را ضبط کند. مشاور باید پس از

ختم هر جلسه مشاوره بلافاصله خلاصه گفتگوها و تکلیف خانگی را در فرم ذی‌ربط بنویسد و در پرونده مراجع قرار دهد.



۱. گوش دادن

تعریف: گوش دادن و شنیدن دو واژه متفاوتند. شنیدن عملی غیر ارادی مثل نفس کشیدن است که به دقت نیاز ندارد. در حالی که گوش دادن عملی فعال و ارادی است و به دقت و توجه نیاز دارد و همانند صحبت کردن، خواندن، و نوشتن یک مهارت یاد گرفته‌شده است. این فن سه مرحله مهارت توجه، پیگیری، و انعکاس را شامل می‌شود (هارتلی، ۲۰۰۱؛ لوبل، ۲۰۰۲؛ اسودیرگ، ۲۰۰۲). گوش دادن مهم‌ترین فنی است که مشاور باید در مشاوره به کار ببرد. زیرا مشاور در جلسه مشاوره صرفاً یک گیرنده و یا شنونده منفعل نیست بلکه به طور

سهروردی، ر.ت. (۱۳۸۵)
توم (۲) - انعکاس
نویسنده

- 1- Hartley
- 2- Lobel
- 3- Neubauer
- 4- Swedburg

قالب کلمات نمی‌توان مطرح کرد. برای رفع این مشکل، در مشاوره از پیام‌های غیر کلامی نیز استفاده می‌شود. در پیام‌های غیر کلامی - علیرغم پیام‌های کلامی - سخن و گفته‌های وجود ندارد و پیام بیشتر از طریق حالات بدنی و ابعاد و اشاره بین مشاور و مراجع مبادله می‌شود. در جلسه‌ی مشاوره از هر دو نوع پیام توأماً و به وفور استفاده می‌شود. مشاور ممکن است گاهی از طریق پیام غیر کلامی احساسی را بروز دهد که از طرف مراجع به وضوح مطرح نشده است. در صورت ضرورت این اقدام باید با دقت و احتیاط انجام پذیرد. مشاور معمولاً به احساساتی پاسخ می‌گوید که در جلسه‌ی مشاوره از طرف مراجع ظاهر می‌شوند. در این مورد، مشاور باید به گفته‌های مراجع و به آن طریقی که بیان می‌گردند، به طور دقیق گوش دهد و برای هر کدام پاسخ مناسبی را فراهم آورد.

مشاور باید از گفته‌ها و حرکات خود نیز در جلسه‌ی مشاوره آگاه باشد و در مواقع ضروری آن‌ها را بتواند آگاهانه تعبیر دهد. در پرستشنامه زیر، گفته‌ها و جملات مشاور در جلسه‌ی مشاوره بررسی می‌شود. مشاور با تکمیل و بررسی این پرستشنامه می‌تواند در موارد ضروری تغییرات مملوئی در رفتار و گفتارش در جلسه‌ی مشاوره به وجود آورد. در صورتی که مشاور دیگری جلسه‌ی مشاوره را مشاهده کند و به تکمیل پرستشنامه بپردازد، نتیجه مفیدتر و دقیق‌تری حاصل خواهد شد. زیرا پس از پایان یافتن جلسه‌ی مشاوره، مشاهده‌گر می‌تواند درباره هر مورد پرستشنامه به مشاور بازخوردهای لازم را برای بهبود رفتارش ارائه دهد.

مشخصات مشاهده گر: نام نام خانوادگی
 مشخصات مشاهده شونده: نام نام خانوادگی
 مدت مشاهده: دقیقه تاریخ مشاهده

الف - حرکات چهره و نحوه نگاه:

خبر	بلی
۱- حرکات سر مناسب است.....	
۲- قیافه غمگین و گرفته است.....	
۳- حرکات چهره مناسب است.....	
۴- نگاه خیره کننده است.....	
۵- نگاه‌های مشاور، مراجع را می‌رنجاند.....	

۶۳ روش‌ها و فنون مشاوره

دقیق باید حواسش را بر گفته‌های مراجع متمرکز سازد، به او با دقت گوش دهد، و در موارد ضروری پاسخ‌های مناسب بدهد (میلن)^۱، ترجمه فیروز بخت، ۱۳۸۳.

گوش دادن فعال که مراجع را به صحبت کردن درباره مشکل خودش تشویق می‌کند مستلزم انعکاس احساس و محتوا، پرسش‌های مناسب، تماس چشمی، مشاهده وضعیت بدن، و پیگیری گفته‌ها توسط مشاور است (گامز-استفان^۲، ۲۰۰۴). گوش دادن فعال مواردی نظیر: تمرکز بر کلمات کلیدی، شناخت و خلاصه کردن گفته‌های اصلی، پرسش به منظور روشن‌سازی موضوع و دریافت اطلاعات بیشتر، به کارگیری مشوق‌ها برای ادامه گفتگو، و توجه به زبان تن را شامل می‌گردد. (اکان^۳، ۱۹۹۸).

برقراری رابطه مشاوره‌ای بین مراجع و مشاور، هسته اصلی و مرکزی مشاوره محسوب می‌شود. به عقیده آیزر^۴ (۱۹۵۹) سه عامل در ایجاد رابطه وجود دارد: فرستنده که پیامی را ارسال می‌کند، پیام که به صورت کلامی یا غیر کلامی فرستاده می‌شود و گیرنده پیام که پیام ارسال شده را با توجه به خصوصیات، احساسات، ادراکات، توقعات، انگیزه‌ها، و شرایط دریافت می‌کند و پس از تجزیه و تحلیل به استنتاج پیام می‌پردازد. در مواقعی برداشت گیرنده از پیام دریافت شده با هدف فرستنده مغایرت دارد. در این مورد، گیرنده برای حصول اطمینان از درستی دریافت پیام، باید استنتاج و استنباط خود را با فرستنده مطرح سازد. به عنوان مثال، اگر مراجع فرستنده و مشاور گیرنده پیام باشد، برای برقراری رابطه مشاوره‌ای موثر، پیام مراجع باید توسط مشاور به درستی استنتاج و استنباط شود. مشاور برای اطمینان از درک و فهم درست پیام باید دریافت و استنتاج خود را با مراجع در میان گذارد. در این حالت، مشاور با استفاده از فن انعکاس به چنین اطمینانی دست می‌یابد.

انواع پیام: پیام‌های بین مشاور و مشاوره به دو صورت کلامی^۵ و غیر کلامی^۶ مبادله می‌شود. به نظر ویلیامسون (۱۹۵۹) پیام کلامی با گوش شنیده می‌شود و در بیان آن دستور زبان رعایت می‌گردد. محدودیت این پیام آن است که احساسات و عواطف را در

- 1- Milen
- 2- Gomez- Estefan
- 3- Egan
- 4- Eisner
- 5- verbal
- 6- non-verbal

نتیجه‌گیری و توصیه‌های مشاهده‌گر

انواع پاسخ‌های مشاور

شناختن انواع پاسخ‌های مشاور در آموزش مشاوران اهمیت بسزایی دارد. با شناخت نوع پاسخ‌ها می‌توان نحوه کاربرد صحیح آن‌ها را آموزش داد. برخی پاسخ‌های متداول که در جلسات مشاوره توسط مشاوران به وفور مورد استفاده قرار می‌گیرند به شرح زیرند:

۱- **پاسخ‌های ارزیابی:** پاسخ‌هایی را شامل می‌شوند که بدان وسیله مشاور تلاش‌های مراجع را از نظر تناسب و صحت در رسیدن به راه‌حلی معقول برای مشکل مورد بررسی و سنجش قرار می‌دهد. از این رو، مشاور باید گفتار و حرکات مراجع را در جلسه‌ی مشاوره با توجه به هدف‌های تعیین شده مورد ارزیابی قرار دهد و با طرح سؤالات مناسب، او را به سوی خودکاوی و حل مشکل هدایت کند.

۲- **پاسخ‌های تعبیری:** پاسخ‌هایی را در بر می‌گیرند که از طرف مشاور برای روشن ساختن موضوع آرایه می‌گردند. توصیه می‌شود این گونه پاسخ‌ها پس از آشنا شدن مشاور با نحوه تفکر و احساسات مراجع آرایه گردند. مشاور پس از تعبیر و تفسیر پاسخ‌های مراجع با توجه به شناختی که از او کسب کرده است مطمئن می‌شود که مشکل مراجع را بدان گونه که هست درک می‌کند.

۳- **پاسخ‌های حمایتی:** پاسخ‌هایی را شامل می‌شوند که بدان وسیله مشاور از مراجع حمایت می‌کند و در نتیجه از میزان نگرانی و ناراحتی او می‌کاهد. هر گاه مشاور احساس کند که مراجع به شدت ناراحت و نگران است، برای کاهش ناراحتی و نگرانی‌های او به آرایه چنین پاسخ‌هایی به صورت کلامی یا غیر کلامی و یا توأماً مبادرت می‌ورزد.

۶- نگاه درست و به موقع است.....		
۷- نگاه وجود ندارد.....		
ب- حرکات دست :		
۱- از حرکات دست زیاد استفاده می‌شود.....		
۲- از حرکات دست اصلاً استفاده نمی‌شود.....		
۳- از حرکات دست برای تأکید گفتار به درستی استفاده می‌شود.....		
۴- از حرکات دست به طور نادرست استفاده می‌شود.....		
۵- با مراجع دست می‌دهد.....		
ج- حرکات بدن :		
۱- زیاد تکان می‌خورد.....		
۲- کاملاً بی حرکت است.....		
۳- گاهی به طرف مراجع متمایل می‌شود.....		
۴- از مراجع فاصله می‌گیرد.....		
۵- خیلی نزدیک به مراجع می‌نشیند.....		
۶- روبه روی مراجع نمی‌نشیند.....		
د- کیفیت گفتار :		
۱- صدا لرزان است.....		
۲- گفتار با لکنت همراه است.....		
۳- گفتار اثر و نفوذ ندارد.....		
۴- گفتار اثر نامناسب دارد.....		
۵- خیلی بلند صحبت می‌کند.....		
۶- خیلی آرام حرف می‌زند.....		
۷- از کلمات غیر مصطلح به وفور استفاده می‌کند.....		
۸- خیلی سریع صحبت می‌کند.....		
۹- خیلی شمرده حرف می‌زند.....		

بیان مطالب می‌تواند بسیاری از موضوعات گفته نشده مراجع را حدس بزنند و درباره آن‌ها سؤال کنند.

۵- گوش‌دهنده باید کلیه عوامل مزاحم کاهنده دقت و توجه را از خود و محیط حذف کند. به عنوان نمونه، یادداشت برداری به هنگام گوش دادن و یا انجام کاری دیگر همزمان با گوش دادن باعث کاهش دقت و توجه می‌شود و از کارآمدی گوش‌دهنده می‌کاهد و موجب می‌گردد که نتواند موضوع را به خوبی دریابد.

۶- گوش‌دهنده باید گوش‌دهنده را در بیان هر چه بیشتر و دقیق‌تر مطالب یاری دهد. برای این منظور، گوش‌دهنده باید به موقع از پاسخ‌های مناسب در جلسه بهره گیرد تا گوینده به طرح عمیق‌تر موضوع تشویق شود.

۷- گوش‌دهنده باید به مطالب بیان شده پاسخ دهد ولی هیچ‌گاه گوینده را به خاطر عقایدش مذمت نکند. گوش‌دهنده ممکن است عقیده گوینده را در زمینه‌ای نپذیرد و درباره آن با گوینده صحبت کند. گوینده باید همواره مورد احترام و حمایت گوش‌دهنده باشد. زیرا عقیده نادرست و بد، با فرد نادرست و بد متفاوت است و عقاید نادرست و بد همیشه به افراد نادرست و بد تعلق ندارند.

۸- مشاور به عنوان گوش‌دهنده در جلسه‌ی مشاوره باید بکوشد بحث جلسه حالت عقلانی صرف به خود نگذرد. در جلسه‌ی مشاوره، عقلانی شدن بیش از حد بحث‌های جلسه می‌تواند حاکی از ضعف مشاور و عدم آگاهی او از فنون درست مشاوره باشد که موجب می‌گردد رابطه حسنه مشاوره‌ای بین مراجع و مشاور به تدریج کاهش یابد.

۹- گوش‌دهنده باید از قضاوت عجولانه درباره گوینده بپرهیزد. برای قضاوت صحیح، کسب اطلاعات دقیق و موثق درباره فرد ضرورت دارد. جمع‌آوری اطلاعات دقیق و موثق، به زمان نیاز دارد و هیچ کس نمی‌تواند مدعی شود که در مدت کوتاه قادر است گوینده را بشناسد. در صورت اجتناب از قضاوت عجولانه، به افراد بر حسب بد زده نخواهد شد.

موانع گوش دادن فعال

برخی عوامل موجب می‌گردند که فرد نتواند به گوینده به طور فعال گوش دهد. این عوامل عبارتند از: بی‌توجهی به گوینده، واقع‌بینی بیش از حد، پیش‌داوری درباره شنیده‌ها،

۴- پاسخ‌های اطلاعاتی: پاسخ‌هایی را در بر می‌گیرند که مشاور بدان وسیله اطلاعات ضروری بیشتری را درباره موضوع مورد بحث از مراجع کسب می‌کند. در این صورت، مشاور سوالاتی را در ارتباط با موضوع مورد گفتگو مطرح می‌سازد و از مراجع می‌خواهد با دقت به آن‌ها پاسخ گوید. برای اطمینان از صحت اطلاعات اخذ شده، مشاور باید هر سؤال را به موقع و در زمان مناسب که مراجع آمادگی پاسخگویی به آن را دارد مطرح سازد. مسلماً مراجع زمانی، اطلاعات درست را به مشاور خواهد داد که رابطه حسنه مشاوره‌ای بین آنان به وجود آمده باشد.

نکات مهم در گوش دادن

گوش دادن زمانی به طور صحیح انجام می‌گیرد و نتایج مطلوب از آن حاصل می‌شود که گوینده و شنونده مواردی را به شرح زیر رعایت کنند:

۱- گوش‌دهنده هنگام گوش دادن صحبت نکند. زیرا انجام همزمان صحبت کردن و گوش دادن ممکن نیست. به بیان دیگر، گوش دادن فعال به سکوت و تفکر درباره شنیده‌ها نیاز دارد.

۲- لازمه گوش دادن فعال پذیرفتن گوینده و برقراری رابطه حسنه با او است. گوش‌دهنده باید بتواند خود را به جای گوینده قرار دهد تا گفته‌هایش را به درستی درک کند و موقعیت و حالت او را دریابد.

۳- گوش‌دهنده در مواقع ضروری از گوینده سؤال کند. اگر گوش‌دهنده متوجه گفته‌های گوینده نشود و نکات مبهمی در شنیده‌هایش موجود باشد که به توضیح بیشتری نیاز دارد، باید بلادرنگ از گوینده بخواهد تا موضوع را روشن‌تر و مشخص‌تر بیان کند. گوینده نیز در حد امکان و با توجه به شرایط جلسه باید خواسته گوش‌دهنده را برآورده سازد.

۴- گوش‌دهنده هنگام گوش دادن فعال باید به گوینده نگاه کند. مشاور با نگاه معمولی و نه خیره‌کننده باید به مراجع نشان دهد که به گفته‌هایش توجه می‌کند. حرکات سر و صورت و بدن مشاور نیز باید با حالات عاطفی مراجع متناسب باشد (حسینی بیرجندی، ۱۳۸۰). حرکت لب‌ها و تماس چشم و نحوه تغییر وضع صورت و دست‌های گوینده نیز در برقراری رابطه حسنه با گوش‌دهنده تأثیر بسزایی دارند. گوش‌دهنده با توجه به حالات گوینده و نحوه

متن، مشاور علاوه بر بیان گفته‌های مراجع در قالب برداشت و کلمات خودش، او را به گویایی و تفکر بیشتر درباره موضوع مورد بحث تشویق می‌کند.

مشاور در **انعکاس احساسات** مراجع همانند آینه‌ای عمل می‌کند که مراجع می‌تواند حالات و عواطف و وضع روانی‌اش را در او نظاره کند. به عقیده راجرز (۱۹۵۱) انعکاس احساسات، پاسخ عاطفی مشاور به مراجع پس از درک و فهم مشکل اوست. یعنی مشاور در انعکاس احساسات می‌تواند مشکل مراجع را به آن نحوی که او مطرح می‌سازد، بنگرد و درک کند. شیوه‌های درست انعکاس احساسات را مشاور باید با تمرین و تجربه و به تدریج بیاموزد تا بتواند مشکلات را از دید مراجع بنگرد، و به همان صورت منعکس کند. گوش دادن فعال که به درک عواطف و گفته‌های مراجع می‌انجامد برای انجام انعکاس ضرورت بسیار دارد و پایه و اساس آن محسوب می‌شود.

درک و فهم دقیق گفته‌ها و شناخت عواطف مراجع نقش مهمی در انعکاس دارند. مشاور از طریق طرح سؤالاتی نظیر «آیا تو می‌گویی که...؟ تو فکر می‌کنی که...؟»، تو احساس می‌کنی که...؟ مطمئن می‌شود که محتوای گفتار و طرز تفکر مراجع را به خوبی شناخته است، دقت مشاور در کاربرد کلمات و شیوه سؤال کردن او در زمینه انعکاس احساس و متن اهمیت بسیار دارد.

طبقه‌بندی احساسات مراجع

مشاور برای کسب موفقیت در مشاوره باید انواع احساسات مراجع را بشناسد. طبقه‌بندی یگانهای درباره احساسات وجود ندارد و می‌توان آن را به سه نوع تقسیم کرد: اول احساسات مثبت که عواطف سازنده و اطمینان بخش و آرام نظیر شادی، امنیت، حق‌گزایی، اعتماد به نفس، ارزشمندی، عشق و محبت، خوش‌بینی، رضایت و خشنودی، و پذیرش را شامل می‌شود؛ دوم احساسات منفی که عواطف مخرب و نگران‌کننده از قبیل رنجش، احساس گناه، ترس، افسردگی، خصومت، و عدم پذیرش را در بر می‌گیرد؛ و سوم احساسات دوگانه که در آن انسان در یک لحظه درگیر با دو احساس کاملاً متضاد است مثل عشق و نفرت، شادی و غم، امنیت و دلخواه، و موفقیت و شکست. مشاور هنگام انعکاس احساس لازم است از کلمه «شما...» استفاده کند. به عنوان نمونه «شما ناراحت به نظر می‌رسید»، «شما خوشحالید» یا «شما احساس

مسئولیت ذهنی، غرق شدن در مشکلات گوییده و همدردی با او، بی‌نظمی و کاربرد نادرست کلمات و نامفهوم بودن گفته‌های گوییده، تأکید گوییده بر موارد جزئی و غیر مهم موضوع و تکرار آن‌ها که موجب غفلت از طرح موارد مرتبط و با اهمیت می‌شوند (رایگا، ۱۹۹۴). به نقل از حسینیان و خدابخشی کولانی، ۱۳۸۹؛ هارتلی، ۲۰۰۱.

۲- انعکاس

تعریف

انعکاس تاملی عقلانی - عاطفی بین مراجع و مشاور است که در آن مشاور دریافت و برداشتش از جلسه مشاوره و گفته‌ها و حرکات مراجع را در قالب پیام‌های کلامی و غیر کلامی مناسب به منظور آگاهانیدن او مطرح می‌سازد. انعکاس درست و به موقع احساس و متن گفته‌های مراجع در جلسه مشاوره از فنون مهم در نيل به هدف‌های مشاوره است. مراجع از طریق انعکاس به بررسی مناسب‌تر و عمیق‌تر مشکلات می‌پردازد و به یافتن راه‌حل‌های درست‌تر تشویق می‌شود. به عقیده براموشوستروم (۱۹۶۸) مراجع در ابتدای جلسه مشاوره، مشکل را جدا از خودش می‌داند و در به وجود آمدن آن مسؤولیتی نمی‌پذیرد و معتقد است که «او» یا «آن» و یا «آنان» برای او مشکل‌زا هستند. در نتیجه از بحث واقعی و بررسی عمیق مشکل و مواجه شدن با آن وحشت‌زده می‌شود.

مشاور در انعکاس احساسات با تأکید بر وضعیت روانی مراجع، عواطف او نسبت به موضوع مطرح شده را با شیوه درستی برای مراجعان بیان می‌کند و بدین وسیله از حالت دفاعی و مقاوم او تا حد زیادی می‌کاهد. انعکاس احساسات به مراجع امکان می‌دهد تا درباره گفته‌ها و عواطف وابسته به آن‌ها بیشتر بیندیشد و به محتوای آن‌ها عمیق‌تر پی ببرد. انعکاس احساسات، همچنین باعث می‌شود که رابطه حسنه مشاوره‌ای بین مراجع و مشاور زودتر و آسان‌تر به وجود آید.

انعکاس متن یا دوباره‌گویی کلمات و گفته‌های مراجع تفاوت دارد. مشاور در دوباره‌گویی، تمامی و یا بخشی از گفته‌های مراجع را بدون تغییر بازگو می‌کند، در حالی که در انعکاس

محاسن انعکاس

اولین حسن انعکاس آن است که مراجع در می‌یابد که احساس و گفته‌هایش توسط مشاور به درستی درک و پذیرفته شده است. احساس پذیرش به نوبه خود، مراجع را تشویق می‌کند تا بیشتر و عمیق‌تر به بررسی مشکل خود بپردازد که تا حد زیادی از مقاومت او در جلسه‌ی مشاوره می‌کاهد. انعکاس احساسات شناسایی و نیز تغییر رفتار نامناسب مراجع را ممکن می‌سازد. اگر مراجع احساس کند که مشاور با ابراز همدلی به حرف‌هایش گوش می‌دهد و به درستی او را درک می‌کند، به بحث عمیق درباره رفتار و احساساتش خواهد پرداخت که در نهایت به شناسایی کامل ابعاد مختلف زندگی و سپس به تغییر در عادات و رفتارهای نامطلوب او منجر خواهد شد.

دیگر آنکه انعکاس احساسات و گفته‌ها شرایطی را فراهم می‌آورد که مراجع به ارزیابی عملکردش تشویق می‌شود و مسئولیت تغییر رفتارش را بر عهده می‌گیرد. با طرح جملات ناتمام نظیر: «تو احساس می‌کنی که...»، تو فکر می‌کنی که...، و تو معتقدی که...» مراجع نمی‌برد که خودش تا حد زیادی در ایجاد و ادامه مشکل مسؤول است و هر وقت اراده کند و بکوشد می‌تواند آن را مرتفع سازد. در نهایت، انعکاس درست مراجع را متقاعد می‌سازد که او می‌تواند تصمیم گیرنده کارآمدی باشد. در انعکاس، پند دادن وجود ندارد و مراجع به یافتن راه‌حل برای مشکل تشویق می‌شود. او در می‌یابد که خودش باید تصمیم بگیرد و به انتظار دیگران ننشیند. از این رو، یکی از هدف‌های مهم مشاوره که ایجاد تحرک و خود-رهبری مراجع است به وقوع می‌پیوندد.

۳- سازمان دادن

تعریف

در زمینه سازمان دادن به جلسه‌ی مشاوره، عقاید متعددی وجود دارد. از این طریق، خط‌مشی و چگونگی اجرای جلسه‌ی مشاوره مشخص می‌شود. وجود سازمان در جلسه‌ی مشاوره، مراجع را یاری می‌دهد که طرح و نقش‌های برای رسیدن به هدف‌هایش تعیین و پیش‌بینی کند. وجود سازمان در جلسه‌ی مشاوره از ابهام و درماندگی مراجع و مشاور می‌کاهد.

شادی می‌کنید». مشاور باید بکوشد احساس اصلی و واقعی مراجع را کشف کند و در انعکاس مورد توجه قرار دهد. همچنین او باید شدت احساسات را تشخیص دهد و در فرایند انعکاس عمل به آن را مدنظر قرار دهد. (جوئر، ۲۰۰۳).

مشکلات انعکاس

مشاور در انعکاس احساسات و متن در جلسه‌ی مشاوره با مشکلات گوناگون مواجه می‌شود که برخی از آن‌ها عبارتند از: (۱) ناتوانی مشاور در ایجاد رابطه‌ی حسنه مشاوره‌ای. در این حالت، انعکاس به بازگو کردن متن گفتار در جلسه تبدیل می‌شود^۲ (۲) ناتوانی مشاور در درک درست احساسات و متن گفته‌های مراجع. در این حالت، انعکاس به طور نادرست انجام می‌گیرد و مشکلاتی را موجب می‌شود: (۳) عدم آمادگی مراجع برای پذیرش عواطف بیان نشده و یا عواطفی که مراجع از آن‌ها آگاهی کامل ندارد و از طریق انعکاس به وسیله مشاور از آن‌ها مطلع می‌شود؛ (۴) تعیین زمان درست و مناسب برای انعکاس؛ و (۵) مداخله ارزش‌های شخصی مشاور در انعکاس. در این حالت، انعکاس تا حدی جنبه موافقت یا مخالفت با مراجع پیدا می‌کند.

به نظر برتر (۱۹۵۰) مشاور در انعکاس احساسات با مشکلات زیر مواجه می‌شود: (۱) گاهی مشاور به جای انعکاس احساسات مراجع، فقط گفته او را عیناً تکرار می‌کند؛ (۲) در مواردی مشاور نمی‌تواند احساسات مراجع را با همان شدت و اهمیتی که او بروز می‌دهد، منعکس سازد. انعکاس احساسات از طرف مشاور نباید ضعیف‌تر و یا قوی‌تر از آن حدی باشد که مراجع ابراز می‌کند و باید حتی‌الامکان همسطح با احساسات مراجع باشد؛ و (۳) در مواردی مشاور از گفته‌ها و احساسات مراجع برداشت نادرستی دارد که با انعکاس آن موجبات نگرانی مراجع را فراهم می‌آورد.

به نظر گینات^۱ (۱۹۶۹) گاهی مشاور به جای انعکاس احساسات مراجع، به بازگو کردن واقعه و یا بیان متن گفته‌های او می‌پردازد؛ و زمانی به جای توجه بر جزئیات رفتار مراجع، به ارایه پاسخ‌های مبهم و کلی اکتفا می‌کند. مشاور در هر کدام از این موارد، مراجع را به درستی درک نمی‌کند و عمل انعکاس احساسات را به خوبی انجام نمی‌دهد.^۲

1-Gimott

۲- برای اطلاع بیشتر به کتاب **فنون تربیت کودک** مراجعه کنید.

استفاده از این فن به واکنش اعضای خانواده نسبت به موضوعات مشخص پی می‌برد و راه‌حل‌های مؤثرتری را پیشنهاد می‌کند (کارلسون، اسپری، و لوپس، ترجمه نوایی‌نژاد، ۱۳۸۸).

۳۷- بستن قرارداد

روش بستن قرارداد بر دیدگاه تقویت استوار است. چون رفتار بر اثر تقویت شکل می‌گیرد و تکرار می‌شود اگر مشاور رفتار مورد انتظار را مشخص و به خرده رفتارهایی تقسیم کند و برای انجام هر بخش در قرارداد پاداشی معین سازد موجب ایجاد انگیزه در مراجع می‌شود که به نوبه خود به حل مشکلات و بروز رفتار مورد انتظار منجر می‌گردد. (اوکان، ۱۹۹۸، ترجمه محمد خانی، ۱۳۸۸).

۳۸- انزجار درمانی^۱

در انزجار درمانی یا درمان اجتنابی یک محرک شرطی نامطبوع مثل داروهای تهوع آور یا شوک الکتریکی با یک محرک غیر شرطی مثلاً احساس لذت حاصل از کشیدن سیگار برای مراجع سیگاری همراه می‌شود. این روش که کاربرد اصل منع متقابل است به منظور حذف عادات شرطی در زمینه تفکر و رفتار مثل اعتیاد و هم‌جنس‌بازی به کار می‌رود. مشاور هیچ‌گاه نباید از این فن به عنوان اولین وسیله برای حل مشکلات استفاده کند. (شفیع‌آبادی و ناصری، ۱۳۹۲).

۳۹- ایفای نقش^۲

فن ایفای نقش برگرفته از اصول یادگیری اجتماعی است. انجام آن سه هدف دارد: ۱. روشن‌سازی رفتار و کسب بینش که بدان وسیله مراجع با مشاهده و انجام رفتارهای الگو و کسب بصیرت نسبت به رفتارش می‌تواند رفتار الگو را تقلید کند. به عنوان مثال، ممکن است مشاور نقش مراجع را ایفا کند تا او بتواند چگونگی رفتارها و تعاملش را در رفتار مشاور مشاهده کند و به تناسب یا عدم تناسب آن‌ها پی ببرد؛ ۲. تقویت ویژگی‌های مشخص که در آن مراجع

1- aversive therapy
2- roll playing

را در جایگاه خاصی قرار می‌دهد؛ و ۳. پردازش مجسمه که شامل اجرای نقش به صورت واقعی و کسب بینش جدید نسبت به موقعیت است (تبریزی، دیبائیان، کاردانی، و جعفری، ۱۳۸۵).

در مجسمه‌سازی هر عضو خانواده با وضعیت بدنی و حالات و حرکات خود میزان دوری یا نزدیکی خودش را با سایر اعضای نشان می‌دهد (کارلسون، اسپری، و لوپس، ترجمه نوایی‌نژاد، ۱۳۸۸). برای مثال، وضعیت یک خانواده گسسته به این شکل نشان داده می‌شود که هر عضو خانواده در گوشه‌ای از صحنه می‌نشیند و با دیگران تماس چشمی برقرار نمی‌کند و اعضای به هم پشت می‌کنند (تبریزی دیبائیان، کاردانی و جعفری، ۱۳۸۵) یا پدری که در خانه به جای توجه به فرزندش به مشاهده تلویزیون می‌پردازد، در مجسمه‌سازی وادار می‌شود کنار یک تلویزیون تخیلی بنشیند و فرزندش را در حالی که در گوشه دیگر صحنه تنها مانده است مورد مشاهده قرار دهد (گلادینگ، ترجمه بهاری، بهرامی، سیف، و تبریزی، ۱۳۸۲).

۳۵- بی‌طرفی^۱

مشاور از این فن برای حفظ رابطه با تمامی اعضای خانواده و اجتناب از رانده شدن به انتظارات و انتقادهای خانوادگی با استفاده از شوخی مناسب بهره می‌گیرد. چون مشاور برای تغییر شیوه کارکرد خانواده پیشنهادی نمی‌دهد توان خلاقیت اعضای خانواده برای کشف راه‌حل‌های جدید و کارآمد بیشتر بروز می‌کند. اظهار نظر نکردن مشاور به معنای منفعل بودن او نیست بلکه او با طرح سؤالات مناسب متعدد به صورت چرخشی اعضای خانواده را به تفکر وامی‌دارد. (گلدنبرگ و گلدنبرگ، ترجمه حسین‌شاهی‌برواتی، نقشبندی و آرجمند، ۱۳۸۶؛ کارلسون، اسپری، و لوپس، ترجمه نوایی‌نژاد، ۱۳۸۸).

۳۶- سوال چرخشی

مشاور در این فن با تأکید بر روابط اعضای خانواده به طرح سؤالاتی از آنان درباره اعتقادات، احساسات، و رفتار با سایر اعضای خانواده در زمینه موضوع مشخص می‌پردازد. برای مثال، از والدین می‌خواهد که نسبت به پیشرفت تحصیلی فرزندانشان اظهار نظر کنند. مشاور با

۴۲- روشن سازی

روشن سازی موجب می‌شود که مشاور افکار و احساسات مراجع را بهتر و دقیق‌تر درک کند و هرگونه برداشت نادرست را اصلاح کند و از سردرگمی و ابهام مراجع بکاهد و راه‌حل‌های مناسب‌تری را ارائه دهد. روشن سازی می‌تواند با طرح یک سؤال باز- پاسخ، سکوت مشاور برای دادن فرصت صحبت بیشتر به مراجع، خلاصه کردن گفته‌های مراجع، و یا کنجکاوی در گفته‌ها و شنیده‌ها انجام گیرد (دویل^۱، ۱۹۹۲).

۴۳- خود-افشاء سازی^۲

خود- افشاء سازی مراجع عموماً به پیشرفت مشاوره فردی و گروهی کمک می‌کند و موجب می‌گردد که او مطالب واقعی پنهان درونش را مطرح سازد. مشاور باید در بیان رازها و مشکلات درونش در جلسه مشاوره با احتیاط عمل کند. به عنوان نمونه، مشاور بهتر است درباره احساس فرسودگی خود با مراجع در جلسه مشاوره شفلی صحبت نکند و به جای آن تلاش‌هایش در هنگام تصمیم‌گیری شفلی در گذشته را مطرح سازد و شیوه‌های درست مقابله با مشکلات را آموزش دهد. همچنین می‌تواند مشکل را در قالب و از زبان مراجع دیگری بیان کند. (کولینز و میلر^۳، ۱۹۹۴).

۴۴- پایان دادن به جلسه مشاوره

تعریف

سرانجام مشاور باید به جلسه مشاوره به طور موقت و یا دائم خاتمه دهد. جلسه مشاوره با مراجع باید زمانی پایان یابد که مراجع به هدف‌های تعیین شده برای آن جلسه رسیده باشد و توانایی لازم برای حل مشکل مورد نظر را کسب کرده باشد. ولی در مواردی، که

از طریق ایفای نقش رفتار جدیدی را تمرین می‌کند و یاد می‌گیرد. به عنوان نمونه، یک فرد فاقد اعتماد به نفس به ایفای نقش فردی می‌پردازد که اعتماد به نفس دارد. چون برخی مراجعان در انجام این نوع ایفای نقش مقاومت نشان می‌دهند لازم است خود مشاور ابتدا نقش مورد نظر را اجرا کند تا مراجع با الگو قرار دادن رفتار او شهامت لازم برای ایفای آن نقش را پیدا کند. (۳) گاهی اصطراب مراجع که در این مورد ابتدا باید مشخص گردد که او در مقابل چه کسی مضطرب می‌شود و نمی‌تواند عملکرد موثری داشته باشد. سپس مشاور نقش آن شخص را در برابر مراجع ایفا می‌کند و مراجع می‌آموزد که چه نوع پاسخ‌های مناسب و سازنده‌ای را در موقعیت واقعی ارائه دهد (جوئر^۴، ۲۰۰۳؛ شفلی، آبادی و ناصری، ۱۳۹۲).

۴۰- بازخورد^۱

مشاور در این فن مشاهداتش درباره رفتارها و عملکردهای مراجع را به منظور کمک با او در میان می‌گذارد. این فن در مشاوره گروهی هم کاربرد دارد و اعضای گروه درباره رفتارهایشان به یکدیگر بازخورد می‌دهند. بازخورد می‌تواند سازنده یا مخرب باشد. بازخورد سازنده باعث افزایش خود آگاهی می‌شود و رفتارهای مثبت را تقویت می‌کند. در مقابل، بازخوردی که به موقع و درست ارائه نشود مخرب است و به تغییرات رفتاری مناسب نمی‌انجامد (تو^۲ و اروین^۳، ۱۹۹۸؛ جانسون^۴، ۲۰۰۰).

۴۱- همدمی

همدمی تعاریف متعددی دارد. (۱) شناخت و درک آگاهانه پیام‌های کلامی و غیر کلامی مراجع و احترام به آن‌ها از جانب مشاور. (۲) تجربه واقعی دنیای درونی مراجع؛ و (۳) ارائه پاسخ‌های حمایتی- عاطفی مناسب به افکار و احساسات مراجع. مشاور برای ابراز همدلی درست باید احساسات مراجع را به طور دقیق بشناسد و عمیقاً به او گوش بدهد (بورسون^۱، ۲۰۰۳).

۱- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره شرایط بازخورد سازنده به کتاب **بویابی گروه و مشاوره گروهی** مراجعه کنید.

2- Torth & Ervin

3 - Johnson

4- Burleson

1- clarification

2- Doyle

3- self disclosure

4- Collins & Miller

فصل پنجم

بازی درمانی

تعریف

بازی که به معنی تلاش و فعالیت لذت‌بخش و خوشایند و تفریح است برای رشد همه جانبه کودک ضرورت دارد. کودک از طریق بازی احساسات و آرزوهایش را ابراز می‌کند، استعدادهایش را شکوفا می‌سازد، کنترل به موقع اعمال و حرکات را می‌آموزد، ترس‌هایش را ظاهر می‌کند، برای گذراندن اوقاتش برنامه می‌ریزد و چیزهای تازه‌ای می‌آموزد، بر تجربش می‌افزاید، پاسخ به کنجکاوی‌ها و پرسش‌هایش را می‌یابد، حواسش را تقویت می‌کند، دنیای درون و مشکلاتش را آشکار می‌سازد، و نیروی ذخیره‌اش را در جهت مطلوب به مصرف می‌رساند.^۱

پیازه و پللی^۲ (۱۹۵۱) بازی را به سه نوع مهارتی، نمادین و با قاعده تقسیم می‌کند. کودک از طریق بازی‌های مهارتی به رشد حرکات موفق می‌شود و از پرداختن به آن‌ها لذت می‌برد. به عنوان نمونه، کودکی که سوار تاب می‌شود، علاوه بر احساس شادی و لذت یاد می‌گیرد که روی تاب چگونه کنترل خود را حفظ کند. کودک در سنین دو تا پنج سالگی از طریق بازی‌های نمادین با استفاده از خیال‌یافتی، واقعیت‌اشیای در دسترس را تغییر می‌دهد و به گونه‌ای با آن‌ها برخورد می‌کند که گویا واقعی هستند. به عنوان نمونه، کودک سوار بر یک قطعه چوب آن چنان عمل می‌کند که گویا بر اسبی سوار شده است. استفاده از این گونه بازی‌ها، کودک را از محدودیت‌های محیطی‌رها می‌سازد و به آرزوهایش جامه عمل می‌پوشاند. بازی‌های با قاعده که از چهار تا هفت سالگی در بین کودکان مشاهده می‌شود در طول زندگی

۱- برای اطلاع بیشتر به کتاب **بازی نقش کودک است** مراجعه کنید.

بازی‌های کودک باید جنبه بدآموزی نداشته باشند. به رشد همه‌جانبه او بی‌توجهی، با سن و خصوصیات او سازگار و هماهنگ باشند، و در رابطه بین کودک با اطرافیان خدش‌های ایجاد نکنند. انتخاب نوع اسباب‌بازی نیز در رشد کودک اهمیت بسزایی دارد و باید با سن و توانایی کودک مناسب باشد. در غیر این صورت، بازی نه تنها به رشد همه‌جانبه کودک کمک نمی‌کند بلکه مشکلات و نابهنجانی‌های متعددی را نیز باعث می‌گردد.

به نظر اکسلاین^۱ (۱۹۶۴) بازی درمانی اولاً وسیله‌ای برای تشخیص مشکلات کودکان است. مشاور با مشاهده رفتار کودک در حین بازی می‌تواند به نگرانی‌ها و نواحي‌های او پی‌برد و در جهت درمان آن‌ها اقدام کند. کودک ضمن بازی با اسباب‌بازی‌ها، آنچه را که در درونش می‌گذرد آزادانه بر زبان جاری می‌سازد؛ ثانیاً بازی وسیله مناسبی برای ایجاد رابطه حسنه کودک با مشاور محسوب می‌شود؛ ثالثاً بازی مناسب‌ترین روش برای یادگیری کودک به حساب می‌آید. کودک از طریق بازی در محیطی امن، به تجربه زندگی می‌پردازد و عکس‌العمل‌هایش را با دیگران مورد بررسی قرار می‌دهد و چیزهای تازه‌ای یاد می‌گیرد.

اصول

بازی متداول‌ترین وسیله برای بیان عقیده و بروز احساسات کودک است. در بازی درمانی باید رابطه حسنه با کودک برقرار شود، مورد پذیرش قرار گیرد، آزادی عمل داشته باشد تا به میل خود در بازی شرکت جوید، فضا و مکان بازی مناسب و آرام باشد، به تلاش و خلاقیت تشویق شود. به خاطر اشتباهاتش مورد شماتت قرار نگیرد، قوانین موضوعه برای بازی ساده و قابل درک باشند، محدودیت‌ها به حداقل کاهش یابند، به گفتار و احساساتش ضمن بازی کاملاً توجه شود، و زمان بازی با سن کودک مناسب باشد.

روش‌ها

مشاور برای اداره جلسه بازی درمانی می‌تواند از روش‌های غیرمستقیم، مستقیم، و انتخابی استفاده کند. در روش غیرمستقیم، مسئولیت اداره جلسه و هدایت فعالیت‌ها به مقدار

ادامه می‌یابند و با گذشت زمان به تدریج کامل‌تر می‌شوند. کودک از طریق این نوع بازی‌ها، مشارکت و همکاری و رعایت حقوق دیگران و قوانین اجتماعی را یاد می‌گیرد.

اطلاق بازی درمانی باید حائز شرایطی باشد که برخی از آن‌ها عبارتند از: سطح نسبتاً وسیع، دیوارهای صاف و قابل شستشو، فضای کافی برای بازی‌های پر جنب و جوش کودکان، کف اتاق مفروش به موکت یا فرش، مجهز به دوربین ویدئویی و آئینه یک‌طرفه، سقف آکوستیک، رنگ اطاق ملایم و روشن، کمد برای قرار دادن اسباب‌بازی‌ها، عروسک‌ها، وسایل تقلیه اسباب‌بازی، حیوانات و مزرعه و باغ وحش اسباب‌بازی، مجسمه‌های کوچک، ماسک‌های مختلف، کتاب‌های قصه، کارت‌های بازی، مکعب‌های چوبی، جعبه رنگ، قلم، مداد رنگی و مارک، سه پایه نقاشی، چسب، قیچی، مقوا، کاغذ، تخته و گچ، جعبه‌های شن و ماسه، قطعات چوب برای خانه‌سازی، و چکش اسباب‌بازی (گلدارد، ۱۹۹۹، ترجمه حسینیان، ۱۳۹۰؛ شفیع‌آبادی، ۱۳۹۰).

هدف‌ها

کودکان خردسال نمی‌توانند افکار و عقایدشان را به وضوح از طریق کلمات و گفتگو بیان کنند. بازی بخش عمده‌ای از زندگی کودک پیش‌دبستانی را تشکیل می‌دهد و باعث رشد شخصیت او می‌گردد.^۱ بازی باعث شناختن جهان پیرامون و آموختن اخلاق نیکو و کسب صفات پسندیده می‌شود، موجبات شادی و لذت و انبساط خاطر کودک را فراهم می‌آورد، همکاری و نوع‌دوستی و اطاعت از قوانین را به کودک یاد می‌دهد، دامنه تجسم و تحلیل او را می‌گستراند و کودک را با مشاغل گوناگون آشنا می‌سازد.^۲

از طریق بازی می‌توان نقاط قوت و ضعف و مشکلات کودکان را شناسایی کرد و سپس به درمان و اصلاح مشکلات رفتاری آنان مبادرت ورزید. بازی مناسب‌ترین وسیله برای الفت و آشنا شدن با کودکان است و بدان وسیله به سادگی می‌توان با آنان ارتباط برقرار کرد. کودک همچنین از طریق بازی، روش زندگی و سازگاری با دیگران را می‌آموزد و به رعایت قوانین مقید می‌شود و ناد و سند اجتماعی را یاد می‌گیرد.

۱- برای اطلاع بیشتر به کتاب **مبانی روانشناسی رشد** مراجعه کنید.

۲- برای اطلاع بیشتر به کتاب **راهبانی و مشاوره شفقی و نظریه‌های انتخاب شغل** مراجعه کنید.

