



فصل اول

«کلیات فنون مشاوره»

کمک‌کنندگان حرفه‌ای و مستعد فراوانی برای کمک کردن به انسان‌ها وجود دارند، مانند پرستاران، مددکاران، روان‌شناسان و سایر کسانی که در حیطه بهداشت روانی فعالیت می‌کنند، این افراد نیازمند استفاده از مهارت‌های مشاوره‌ای هستند.

آموزش مشاور

برای مشاور شدن باید دوره‌هایی معتبر از آموزش و مطالعه را طی کنیم، تحت نظارت مداوم باشیم و تمامی نیازهای انجمن مشاوره و روان‌درمانی نظام حرفه‌ای مشاوره را در کشور محل اقامت خود فرا بگیریم. مشاوران نیاز دارند تا در زمینه‌های روان‌شناسی رشد انسان و فرایند تغییر، آگاهی داشته باشند، همچنین باید در مورد استفاده از مهارت‌های مشاوره‌ای پیشرفته آموزش دیده باشند. یک رویکرد یکپارچه به نظریه و فنون، مهارت‌های رویکردهای درمانی مختلف را ترکیب می‌کند. برای مشاور شدن، گذراندن دوره‌های آموزشی دانشگاهی کافی نیست، علاوه بر آن نیازمند کارگاه‌های تجربی (عملی)، رشد تجربی فردی، توجه به فرایند مشاوره در کارگاه‌های آموزشی مرتبط و درمان فردی می‌باشد و مشاوران در طی آموزش و بعد از آن نیاز به نظارت مداوم دارند.

لزوم مشاور

پیشرفت تکنولوژی، مشکلات گوناگونی را برای انسان به وجود آورده است. هر چند که ما می‌توانیم کارها را سریع‌تر انجام دهیم و سرعت و دقت بیشتری بر اثر این پیشرفت عاید ما شده، اما موجب بروز برخی بیماری‌ها و ناراحتی‌های روانی و تضعیف روابط و ارزش‌های انسانی گردیده است. انسان برای به دست آوردن راحتی و تسهیلات، بسیاری از ارزش‌های خود را از دست داده و خلاقیت و آزادی خود را تا حد زیادی وقف ماشین کرده است. ارائه چنین وضعی انسان را در راه خودتخریبی و از دست دادن هویت خویش به عنوان یک موجود برتر و دارای اراده قرار داد. عواقب ناخوشایند حاصل از پیشرفت سریع و غیرقابل کنترل تکنولوژی که زاینده دست خود بشر است، نظیر احساس تنهایی، احساس پوچی و بی‌ارزشی، بیکاری، انجام کارهای یکنواخت، زندگی ماشینی و... موجب خستگی و بی‌انگیزگی فرد می‌گردند لذا مشاوران و روان‌درمانگران که تخصص‌های لازم را دارند می‌توانند این انسان درمانده را یاری رسانند.

با توجه به اینکه آموزش و پرورش باید دانش‌آموزان را برای زندگی اجتماعی و تأمین آینده‌ی شغلی (فرد و جامعه) آماده سازد، وجود مشاور برای راهنمایی تحصیلی، شغلی و همچنین کمک به مشکلات رفتاری و اخلاقی ضروری است.

• گلسر (Glasser) عقیده دارد که در یک نظام آموزشی موفق، برای دانش‌آموزان امکان تفکر، کشف معنی و تعیین کاربرد از مطالب آموخته شده فراهم می‌شود. مشاور می‌تواند با ارائه پیشنهادهاتی به یاری دانش‌آموزان بیاید تا موجب بهبود رفتار و افزایش میزان یادگیری در آن‌ها گردد.

تعاریف و تفاوت‌های راهنمایی، مشاوره و روان‌درمانی

راهنمایی و مشاوره در ادبیات فارسی تقریباً معنایی یکسان دارند، اما از دیدگاه علمی بین آن‌ها تفاوت‌هایی وجود دارد. در زیر به تفاوت‌های بین راهنمایی مشاوره و روان‌درمانی می‌پردازیم.

راهنمایی عبارت است از: کمک به فرد در روند رشد. این کمک از خارج و در خلأ انجام نمی‌شود، بلکه در روند بلوغ فرد پدیدار می‌گردد. راهنمایی، کمکی است که به افراد داده می‌شود برای اینکه به انتخاب عاقلانه دست بزنند، طرح بریزند، به تغییر بپردازند و سازگاری‌های لازم را به عمل آورند. البته راهنمایی به همکاری گرایش دارد نه اجبار و اکراه؛ نمی‌توان و نباید فردی را برای قبول خدمات راهنمایی مجبور ساخت. وقتی که به گونه‌ای غیرداوطلب به مسئولان **راهنمایی** ارجاع می‌شوند، معمولاً مقاومت و رنجشی از طرف آن‌ها بارز می‌شود که باید اثرات نامطلوب آن را در نظر داشت و به رفع آن‌ها کوشید.



راهنمایی، اغلب بر انگیزه‌ی درونی اشتیاق به تغییر متکی است تا انگیزه خارجی آن و هر فردی حق دارد که برای رفع مشکلات خود کمک بخواند. راهنمایی تقریباً از ابتدای تمدن آدمی وجود داشته است. در جوامع اولیه، پدر راهنمای فرزند و رئیس قبیله راهنمای افراد قبیله بود. با پیشرفت تمدن قبایل بدوی و پیدایش مهارت در کار، راهنمایی نیز فزونی یافت. ایجاد مکتب‌خانه‌ها و مدارس، خود نوعی راهنمایی بود زیرا مکتب‌دار یا خلیفه یا معلم، شاگرد را در یاد گرفتن دروس و خواندن و نوشتن و فراگیری آداب و سنن مذهبی، اخلاقی و اجتماعی و راه و روش زندگی کمک می‌کند. لذا راهنمایی به صورت پند و اندرز و نظایر آن از ابتدای تمدن آدمی وجود داشته است.

می‌توان گفت **روحانیون**، اولین راهنمایان و مشاوران انسان بودند که از جایگاه دین و مذهب، مردم را ارشاد می‌کردند و مورد راهنمایی قرار می‌دادند.

کج مثال ۱: اولین راهنمایان و مشاوران چه کسانی بوده‌اند؟

- (۱) رؤسای قبایل (۲) روحانیون (۳) فلاسفه (۴) ریش‌سفیدان

پاسخ: گزینه «۲» روحانیون اولین راهنمایان و مشاوران انسان بودند که مردم را از جایگاه دین و مذهب ارشاد می‌کردند.

سابقه راهنمایی به معنای اطلاع‌رسانی مقدم بر مشاوره است اما برای اولین بار در آمریکا توسط **پارسونز (Frank parsons)** با روش علمی در سال ۱۹۰۸ راهنمایی و مشاوره صورت گرفت. هدف پارسونز **اشتغال جوانان** در بخش‌های مختلف صنعتی بود که می‌توان او را پدر راهنمایی نامید. او تلاش می‌کرد تا بیکاران را در اشتغال کمک کند.

کج مثال ۲: پدر راهنمایی کیست؟

- (۱) کلی (۲) رو (۳) سوپر (۴) پارسونز

پاسخ: گزینه «۴» راهنمایی و مشاوره برای اولین بار در آمریکا توسط پارسونز با روش علمی در سال ۱۹۰۸ صورت گرفت.

کج مثال ۳: برای اولین بار چه کسی و در چه سالی در مورد راهنمایی حرفه‌ای با روش علمی اقدام کرد؟

- (۱) آدلر ۱۹۲۳ (۲) بینه و پیرون ۱۹۲۲ (۳) پارسونز ۱۹۰۸ (۴) مایر بلومفیلد ۱۹۱۱

پاسخ: گزینه «۳»

نکته ۱: پارسونز پدر راهنمایی با روش علمی است.

بعدها با توجه به نیاز جامعه، موضوع راهنمایی شغلی به راهنمایی‌های خانوادگی، اجتماعی، روانی و آموزش و پرورش بسط داده شد. در ایران با همکاری وزارت کار، سازمان صنایع و هیئت عمران بین‌المللی، مرکزی با هدف گزینش برای انتخاب‌های استخدامی و آموزش، در سال ۱۳۳۲ شکل گرفت که از تست‌های روانی و معلوماتی استاندارد شده استفاده می‌کرد.

سپس در اداره مطالعات و برنامه‌های وزارت آموزش و پرورش، دایره‌ای به نام دایره تحقیقات روان‌شناسی به وجود آمد که جهت شناسایی کودکان عقب‌مانده فعالیت می‌کرد و نهایتاً در سال ۱۳۴۷ «اداره کل آموزش راهنمایی تحصیلی» در چارت تشکیلاتی آموزش و پرورش قرار گرفت که وظیفه عمده آن راهنمایی و شناخت دانش‌آموز با استفاده از وسایل، فنون، روش‌های علمی و روان‌شناسی جهت هدایت تحصیلی و شغلی در آینده بود.

راهنمایی به لحاظ لغوی به معنای هدایت، ارشاد و اداره کردن است. فرهنگ عمید، راهنمایی را «نشان دادن راه و هدایت فرد در جهت مشخصی» ترجمه می‌کند که شامل پند و اندرز، مطالعه کتاب و گوش دادن به یک سخنرانی می‌شود که منجر به شناخت و نیل به درجات بالاتری از کمال و معرفت در فرد می‌گردد. راهنمایی یعنی کمک منظم و سنجیده به فرد تا او بتواند توانایی‌ها و محدودیت‌هایش را بشناسد تا تصمیم‌های معقول‌تر و واقعی‌تر اتخاذ کند. هدف اصلی و اساسی راهنمایی، شناخت خود و محیط است که باعث افزایش کارآمدی و شادتر زیستن فرد شده و عملکرد انسان را به حداکثر می‌رساند.

راهنمایی، کمک می‌کند که **فرد خود را بهتر بشناسد**، استعدادها، علایق و مشکلات اجتماعی خود را درک کند و هدف اساسی آن شناخت خود و محیط بوده تا کیفیت زندگی فردی و اجتماعی ارتقاء پیدا کند.

کج مثال ۴: هدف اصلی و اساسی راهنمایی چیست؟

- (۱) حل مشکل (۲) پیشگیری (۳) شناخت خود و محیط (۴) خودرهبی

پاسخ: گزینه «۳» هدف اصلی و اساسی راهنمایی، شناخت خود و محیط است که باعث افزایش کارآمدی و شادتر زیستن فرد شده و عملکرد انسان را به حداکثر می‌رساند.

شرتز و استون (۱۹۷۱): «راهنمایی، جریانی است که به فرد کمک می‌کند تا خود و جهان خود را بشناسد.»

راهنمایی، انواع گوناگونی دارد؛ راهنمایی تحصیلی، راهنمایی شغلی، راهنمایی خانوادگی، راهنمایی بهداشتی و به لحاظ اجرا هم می‌تواند فردی یا گروهی باشد. در راهنمایی گروهی، افراد مشکل عاطفی یا روانی خاصی ندارند بلکه هدف، افزایش دانش و بینش و پیشگیری از بروز مشکلات در آینده است.

کج مثال ۵: در کدام مورد، افراد مشکل عاطفی یا روانی خاصی ندارند بلکه هدف، افزایش دانش و بینش و پیشگیری از بروز مشکلات در آینده است؟

(۱) مشاوره گروهی (۲) راهنمایی گروهی (۳) روان‌درمانی (۴) مشاوره

پاسخ: گزینه «۲» افراد در راهنمایی گروهی، مشکل عاطفی یا روانی خاصی ندارند بلکه هدف، افزایش دانش و بینش و پیشگیری از بروز مشکلات در آینده است.

نکته ۲: در راهنمایی گروهی، افراد مشکل خاص عاطفی یا روانی ندارند.

مفاهیم راهنمایی عبارتند از:

۱- مفهوم خودشناسی تربیتی:

راهنمایی کمک می‌کند تا فرد خود را بشناسد. این خودشناسی با خودشناسی که عرفاً به آن معتقد بودند و آن را شرط خدانشناسی می‌دانستند، تفاوت دارد. خودشناسی از لحاظ روان‌شناسی یعنی آگاهی یافتن فرد از برد و وسعت استعدادها، توانایی‌ها، علاقه و آرزوهای خود. به فرد کمک می‌شود تا خودش را بشناسد، یعنی پی ببرد که شخصیت او دارای چه علاقه‌ها و آرزوهایی بوده و نیز از چه خصوصیات و مهارت‌های بدنی برخوردار است.

۲- مفهوم خدمات:

«راهنمایی» برای کمک به خودشناسی فرد از روش‌ها و تکنیک‌هایی استفاده می‌کند که به کار بردن آن‌ها مفهوم خدمات راهنمایی را تشکیل می‌دهد. خدمات در آموزش و پرورش (مدارس) اغلب در موارد زیر انجام می‌شود:

الف - خدمات شناختی: که مبتنی بر جمع‌آوری، تحلیل و به کار بردن انواع فنون تراز شده و غیرتراز شده برای شناخت فرد است.

ب - خدمات اطلاعاتی: که مبتنی بر تدارک هرچه بیشتر اطلاعات تحصیلی، حرفه‌ای و فراهم ساختن فرصت‌های شخصی و اجتماعی است تا دانش‌آموزان بتوانند آگاهانه برای انتخاب شغل و اتخاذ تصمیمات مربوط به آن در یک جامعه پیچیده عمل کنند.

پ - خدمات مشاوره‌ای: که مبتنی بر تدارک تسهیلات لازم برای فهمیدن «خود» و ایجاد رشد فردی ضمن آموزش‌های گروهی یا در خلال ارتباط با گروه‌های کوچک است. همه‌ی خدمات راهنمایی نیز باید تا اندازه بسیاری از یک ارتباط مطلوب مشاوره‌ای میان مشاور و مراجع برخوردار باشند، ولی مشاوره به معنی خاص عبارت است از: یک ارتباط رودرو که برای منظوری خاص میان مشاور و مراجع انجام می‌شود.

ت - برنامه‌ریزی، کارگماری و خدمات پیگیری: که مبتنی بر کمک به دانش‌آموز در انتخاب و به کار بردن فرصت‌ها در مدرسه و بازار کار هستند. این دسته از خدمات راهنمایی، شناخت شخص را از امور توسعه می‌بخشند و مستقیماً متوجه دانش‌آموز می‌شوند.

ث - ارزشیابی کردن: که هدف اصلی آن متوجه مسئولان مدرسه و جامعه است تا از خدمات نامبرده بالا، ارزشیابی به عمل آورند و نقاط ضعف و قوت برنامه‌ی راهنمایی را مشخص نمایند.

مشاوره از نظر لغوی به معنی «همکاری کردن و رأی دیگری را در انجام کاری خواستن است» و در فرهنگ نفیسی، «کنکاش کردن و تبادل آرا» تعریف شده است. مشاوره یک‌سری تماس مستقیم و ارتباطی خاص (رابطه مشاوره‌ای درمان‌بخش) است که هدف آن ارائه راه‌حل‌های گوناگون برای حل مشکل یا شناسایی راه‌حل‌هاست که انتخاب راه‌حل توسط مراجع (راه‌حل‌ها به مراجع تحمیل نمی‌شود) صورت می‌گیرد. تعاریف متعدد و متنوع از مشاوره به شرح زیر است:

پاترسون مشاوره را فرایندی یاری‌دهنده تعریف می‌کند که از طریق ارتباطی «خاص» بین دو نفر به وجود می‌آید. در واقع یکی از آن دو نفر با مشکلی عاطفی یا روانی روبه‌روست و می‌خواهد با برقراری «رابطه مشاوره‌ای درمان‌بخش» مشکل را حل کند.

مک دانیل معتقد است: «مشاوره یک سری تماس‌های مستقیم با مراجع است که هدف آن تقدیم کمک برای سازش دادن مؤثرتر او با خود و محیطش می‌باشد.» در واقع فرد برای حل یک مشکل عاطفی و روانی نیازمند جلب کمک، اشتیاق و همکاری دیگران است و این جلب همکاری و کمک از دیگران متأثر از نحوه تعامل فرد با خودش نیز هست. گاهی مشکلات مراجع در نگرش‌ها، اعتقادات و رفتارهای خودش می‌باشد که نیاز است مشاوره به او کمک کند تا خود را ببیند.



کج مثال ۶: کدام یک از افراد زیر، مشاوره را فرایندی یاری‌دهنده تعریف می‌کند که از طریق ارتباطی «خاص» بین دو نفر به وجود می‌آید؟

- (۱) گوستاد (۲) مک دانیل (۳) پاترسون (۴) شرتر و استون

پاسخ: گزینه «۳» پاترسون مشاوره را فرایندی یاری‌دهنده تعریف می‌کند که از طریق ارتباطی «خاص» بین دو نفر به وجود می‌آید.

گوستاد مشاوره را یک فرایند و رابطه آموزشی می‌داند که بر یادگیری تأکید دارد و در این فضا مراجع و مشاور هر دو فعال هستند. مشاور، کسی است که اصول و شیوه‌های یادگیری را می‌داند و در کنار نظریه‌های روان‌درمانی به دنبال آموختن رفتار جدیدی در مراجع است. مراجع یاد می‌گیرد که مشکل خود را حل کند نه اینکه مشاور مشکلش را حل کند.

کج مثال ۷: کدام یک از افراد زیر بر یادگیری در تعریف مشاوره تأکید می‌کند؟

- (۱) گوستاد (۲) مک دانیل (۳) پاترسون (۴) سوپر

پاسخ: گزینه «۱» گوستاد مشاوره را یک فرایند و رابطه آموزشی می‌داند که بر یادگیری تأکید دارد.

اسمیت (۱۹۵۵) می‌گوید: مشاوره جریانی یاری‌دهنده است که مراجع، اصول و شیوه‌های مربوط به انتخاب و ادامه یک زندگی معقول و موفق را یاد می‌گیرد. **استفلر و گران:** رابطه‌ای تخصصی و یاری‌دهنده‌ی فردی و گروهی که مراجع با کمک مشاور به خودکاوی و خودشناسی می‌پردازد تا زندگی سالمی را ادامه دهد.

هکنی و نای (۱۹۷۳): جریانی یاری‌دهنده و منحصر به فرد (یکتا، یگانه) که در فضایی عاطفی، مراجع مشکل‌دار با کمک مشاور متخصص به دنبال راه‌حل است.

فیور (۱۹۹۵): فرایندی تعاملی بین مراجع و مشاور با هدف افزایش کیفی عملکرد مراجع.

کروچ (۱۹۹۷): فراخوان مراجع به دنیای درونش برای شناخت از افکار، علایق، احساسات و محدودیت‌هایش که با همدلی و خودآگاهی مراجع و مشاور صورت می‌گیرد.

هاوارد (۱۹۹۶): فراهم آوردن موقعیتی مناسب برای ادامه زندگی راحت‌تر و رضایت‌بخش‌تر در مراجع که توسط مشاور تسهیل می‌شود.

دینک مایر (۱۹۷۲)، از پیروان روانشناسی فردی: رابطه‌ای حسنه بین مراجع و مشاور.

پپینسکی (۱۹۵۴): روشی طبی و تخصصی برای درمان مشکلات عاطفی نسبتاً سطحی که علل جسمانی ندارد.

سی‌گیلبرت رن: رابطه‌ای پویا و هدفمند براساس مشارکت مشاور و مراجع.

مک دانیل: یک سری تماس‌های مستقیم با مراجع با هدف ارائه راه‌حل‌هایی برای سازش مؤثرتر با خود و محیط.

آرباکل (۱۹۷۷): جریانی انحصاری و اختصاصی بین دو نفر برای ایجاد زندگی بهتر و مطلوب‌تر برای مراجع.

رابینسون (۱۹۵۰): کمک به افراد عادی برای کسب سازش بهتر با خود و دیگران، افزایش بلوغ عاطفی، استقلال و قبول مسئولیت.

استفلر و هاچ (۱۹۷۲): رابطه‌ای یاری‌دهنده و تخصصی بین مراجع و مشاور برای شناخت بیشتر در مراجع و تصمیم‌گیری معقول و مناسب برای زندگی.

کج مثال ۸: کدام یک از افراد زیر بر رابطه‌ی حسنه بین مراجع و مشاور در تعریف مشاوره تأکید می‌کند؟

- (۱) دینک مایر (۲) مک دانیل (۳) پاترسون (۴) آرباکل

پاسخ: گزینه «۱»

کج مثال ۹: کدام یک از افراد زیر مشاوره را جریانی اختصاصی بین دو نفر برای ایجاد زندگی بهتر و مطلوب برای مراجع می‌داند؟

- (۱) دینک مایر (۲) مک دانیل (۳) رابینسون (۴) آرباکل

پاسخ: گزینه «۴»

کج مثال ۱۰: کدام مورد مشاوره را فرایندی تعاملی بین مراجع و مشاور با هدف افزایش کیفی عملکرد مراجع می‌داند؟

- (۱) دینک مایر (۲) فیور (۳) اسمیت (۴) آرباکل

پاسخ: گزینه «۲» فیور مشاوره را فرایندی تعاملی بین مراجع و مشاور با هدف افزایش کیفی عملکرد مراجع می‌داند.

مشاوره، تعاملی است که در یک موقعیت درمانی رخ می‌دهد، عمدتاً بر گفتگو درباره‌ی روابط، باورها و رفتار (که شامل احساسات نیز می‌شود) تمرکز دارد، از طریق آن، مسئله مراجع روشن می‌شود و به شیوه‌ای مناسب چارچوب داده شده یا مورد چارچوب‌بندی مجدد قرار می‌گیرد. در طی فرایند مشاوره، راه‌حل‌های جدیدی ابداع می‌شود و مسئله، معنای جدیدی می‌یابد».

جمع‌بندی:

- هدف مشاوره، خودشناسی، یادگیری و قبول مسئولیت در مراجع است.
- اولین شرط در مشاوره، ایجاد محیطی امن و سرشار از اعتماد برای تعاملی پویا بین مراجع و مشاور (فضایی مملو از آزادی، تفاهم و صداقت) است.
- نقش مشاور، کمک‌دهنده، یاری‌رسان و البته متخصص و آگاه به اصول یادگیری و روان‌درمانی است.
- نوع رابطه، حضوری مستقیم و بدون تحمیل عقاید
- نقش مراجع، فراگیری روش‌های حل مسئله
- هدف در راهنمایی، پیشگیری و در مشاوره، پیشگیری و درمان است که معطوف به ارائه خدمات گوناگونی همچون ارائه اطلاعات و آگاهی‌هایی در زمینه‌های مختلف، ارزیابی برای کمک به فرد در انتخاب کردن و نهایتاً خودشناسی در فرد یا گروه است.
- مشاوره یکی از خدمات اصلی راهنمایی است.
- راهنمایی، یک برنامه کلی است که مشاوره، جزئی از آن محسوب می‌شود. می‌توان گفت مشاوره، مهم‌ترین و اصلی‌ترین تکنیک راهنمایی و به اصطلاح «قلب راهنمایی» است. مشاوره، مفهوم علمی‌تری دارد که نیازمند تخصص است اما راهنمایی (به معنای خاص خودش) این‌گونه است که هر کسی در زمینه‌ای اطلاعاتی دارد یا تجربی را کسب کرده و می‌تواند دیگران را راهنمایی کند اما نمی‌تواند برای حل مشکل، مشاوره بدهد.

نکته ۳: علت مشاوره، مواجه شدن مراجع با مشکلی عاطفی یا مانعی در رشد و ادامه زندگی است.

مثال ۱۱: هدف مشاوره، خودشناسی، یادگیری و در مراجع است.

- (۱) حل مشکل (۲) قبول مسئولیت (۳) درمان (۴) پیشگیری
- پاسخ: گزینه «۲» هدف مشاوره، خودشناسی، یادگیری و قبول مسئولیت در مراجع است.

مثال ۱۲: اولین شرط در مشاوره چیست؟

- (۱) ایجاد محیطی امن و سرشار از اعتماد (۲) بستن قرارداد (۳) سازمان (۴) تعیین وقت مشاوره
- پاسخ: گزینه «۱» اولین شرط در مشاوره ایجاد محیطی امن و سرشار از اعتماد برای تعاملی پویا بین مراجع و مشاور است.

مثال ۱۳: کدام‌یک از گزینه‌های زیر مصداقی از تعریف مشاوره است؟

- (۱) فرایندی تعاملی بین انسان‌ها برای افزایش عملکرد آن‌ها
 (۲) فرایندی تخصصی و آموزشی برای ایجاد شناخت در مراجع با هدف شناسایی راه‌حل‌ها
 (۳) هدایت، ارشاد، اداره کردن مراجع برای حل مشکل
 (۴) یک‌سری تماس‌های مستقیم و غیرمستقیم با مراجع برای سازش دادن او با دیگران
- پاسخ: گزینه «۲» با توجه به تعاریف متعدد می‌توان مشاوره را فرایندی توصیف کرد که دارای چهار ویژگی است: تخصصی، آموزشی، شناخت در مراجع و شناسایی راه‌حل‌ها.

روان‌درمانی، نوعی معالجه‌ی مشکلات عمیق روحی، روانی و عاطفی است که در آن روان‌درمانگر به **ضمیر ناخودآگاه** بیمار توجه دارد. در روان‌درمانی، مراجع بیماری است که نیازمند خدمات بیمارستانی است، در واقع مداوای ناخوشی یا اختلالی است که مراجع ممکن است بر آن‌ها کنترلی نداشته باشد و «درمانگر» (روان‌درمانگر) راه‌حل را برای او انتخاب می‌کند.

عده‌ای از مشاوران و روان‌شناسان تمایزی بین مشاوره و روان‌درمانی قائل نیستند و اختلاف آن‌ها را بیشتر ناشی از تفاوت در هدف، نوع مراجعه، روش و مکان معالجه می‌دانند. برای مثال: به عقیده پاترسون (۱۹۷۳) بین مشاوره و روان‌درمانی تفاوت مهمی وجود ندارد زیرا هدف نهایی مشاوره و روان‌درمانی، نهایتاً تأمین رشد و افزایش کارآمدی و نیز بهبود تعامل با خود و دیگران است.



مصاحبه مشاوره‌ای و روش‌های مشاوره

اصطلاح **مصاحبه** اغلب برای توصیف یک یا دو جلسه اولیه‌ی مشاوره به کار می‌رود زیرا هدف اصلی این جلسات اولیه، معمولاً **گردآوری اطلاعات** است. در صورت تداوم و پیشرفت این ارتباط، **مصاحبه مشاوره‌ای** شکل می‌گیرد، در واقع ارتباط حضوری و **رابطه‌ی چهره به چهره** لازمه‌ی جلسه‌ی مشاوره است؛ رابطه‌ای که بین دو نفر شکل می‌گیرد و مشاور می‌کوشد تا مراجع را در حل مشکلاتش یاری برساند و رابطه‌ای که هم جنبه عقلی و هم عاطفی دارد و از طریق مصاحبه یا مصاحبه مشاوره‌ای برقرار می‌شود.

مصاحبه‌ی مشاوره‌ای، فعالیتی هدفمند است که از طریق آزمایش، خطا، تجربه، عمل و دانش به وجود می‌آید. در این مصاحبه، **انگیزه نقش مؤثری** در کیفیت مشاوره دارد. اگر انگیزه مشاور این است که خود را ابراز کند یا مورد قبول واقع شود، ممکن است مراجع را مثل یک پدر یا بزرگتر پند و اندرز دهد. در مصاحبه‌ی مشاوره‌ای، محتوا و مضمون مصاحبه به وسیله **مراجع** تعیین می‌شود.

دانش‌آموز یا مراجع بدون مقدمه به مشاور رجوع می‌کند و مسئله یا مشکلی را که برایش پیش آمده با او در میان می‌گذارد. مشاور در این مصاحبه اطلاعات قبلی ندارد اما هدف، کمک به مراجع و بهتر شناختن و یاری کردن اوست تا تصمیم مناسب بگیرد و خود در اتخاذ تصمیم، قبول مسؤلیت کند.

کلمه مثال ۲۶: ارتباط مشاور و مراجع در مصاحبه‌ی مشاوره‌ای چگونه است؟

- (۱) مستقیم، غیرمستقیم (۲) رابطه‌ای عقلی و عاطفی (۳) رابطه‌ای انسانی (۴) رابطه‌ای دو طرفه و تعاملی

پاسخ: گزینه «۲» هدف در مشاوره، شناسایی راه‌حل‌های ممکن برای حل مشکل است و این موضوع زمانی رخ می‌دهد که مراجع احساس امنیت کند و فضای جلسه عقلی و عاطفی باشد.

کلمه مثال ۲۷: محتوا و مضمون مصاحبه مشاوره‌ای به وسیله‌ی تعیین می‌شود.

- (۱) مشاور (۲) مراجع (۳) مشاور و مراجع (۴) رهبر

پاسخ: گزینه «۲» در مصاحبه‌ی مشاوره‌ای، محتوا و مضمون مصاحبه به وسیله‌ی مراجع تعیین می‌شود.

اصول و شرایط مصاحبه مشاوره‌ای

۱- رابطه حسنه و دوستانه: اولین گام برای ایجاد امنیت و اعتماد در مراجع، برقراری رابطه صمیمی و دوستانه است. در واقع **رابطه حسنه**، عامل **درمان‌بخش** در مشاوره است.

نکته ۲: پپینسکی: «رابطه‌ی حسنه مشاوره‌ای یکی از اجزای عاطفی و ضروری در مشاوره است».

نکته ۳: ویلیامسون: «رابطه‌ی حسنه نیروی محرکه‌ای برای تداوم مشاوره است».

نکته ۴: شوستروم: «رابطه‌ی حسنه مشاوره‌ای، تعاملی عقلی و عاطفی بین مراجع و مشاور است که به ایجاد تغییرات مطلوب در رفتار مراجع منجر می‌شود».

کلمه مثال ۲۸: عامل درمان‌بخش در مشاوره کدام مورد است؟

- (۱) اعتماد (۲) صمیمیت (۳) رابطه حسنه (۴) انعکاس احساسات

پاسخ: گزینه «۳»

کلمه مثال ۲۹: کدام مورد جزء عاطفی و ضروری در مشاوره است؟

- (۱) اعتماد (۲) گوش دادن (۳) انعکاس احساسات (۴) رابطه حسنه

پاسخ: گزینه «۴»

کلمه مثال ۳۰: نیروی محرکه برای تداوم مشاوره کدام است؟

- (۱) اعتماد (۲) رابطه حسنه (۳) انعکاس احساسات (۴) صمیمیت و پذیرش

پاسخ: گزینه «۲» رابطه‌ی حسنه، نیروی محرکه‌ای برای تداوم مشاوره از نظر ویلیامسون است.

در اولین جلسه مشاوره، مراجع نقش خود را نمی‌داند لذا ساکت می‌نشیند. در این حالت، مشاور با کمک مراجع، موقعیت مشاوره، نقش خودش و او را بیان می‌کند. همچنین با ایجاد رابطه‌ای حسنه، مراجع را تشویق می‌کند تا درباره اهداف، انتظارات و عواقب مشاوره صحبت کند.

۲- رازداری: مشاور و مراجع با کمک یکدیگر مشخص می‌کنند که چه بخش‌هایی از مطالب در جلسه مشاوره کاملاً سری و محرمانه باشد. این موضوع حتی زمانی که نیاز است مراجع به مشاور دیگری معرفی شود نیز صدق می‌کند.

نکته ۵: ترن: «هر موضوعی که در جلسه مشاوره مطرح و در مورد آن بحث می‌شود، محرمانه و سری است و نباید بدون اجازه قبلی مراجع در جایی مطرح شود».

۳- پذیرش غیرشرطی: مشاور، مراجع را به عنوان یک انسان ارزشمند می‌پذیرد و بدون توجه به احساسات و افکارش او را مورد احترام قرار می‌دهد. با این اقدام مراجع یاد می‌گیرد که به ارزش خود پی ببرد و با کاهش احساسات خصومت‌آمیز و مقاومت، شرایط بهتری برای شروع و ارائه مشاوره به وجود آید.

نکته ۶: پذیرش مراجع با قبول یا رد عقاید مراجع، متفاوت است و این پذیرش از طریق انعکاس احساسات مراجع در جریان مشاوره صورت می‌گیرد.

کلمه مثال ۳۱: مشاور در برخورد با مراجع باید او را به عنوان بپذیرد.

- (۱) فردی نیازمند به کمک (۲) فردی با مشکلات عاطفی (۳) انسان ارزشمند (۴) ناتوان در حل مشکلاتش

پاسخ: گزینه «۳» یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت در مشاوره این است که مراجع با آرامش خاطر و برخورداری از احترام حرف بزند و به عنوان یک انسان ارزشمند پذیرفته شود و همین احساس پذیرش و ارزشمندی می‌تواند به او آرامش و اطمینان بدهد، در واقع با این کار مشاور اعتماد او را جلب کرده است.

۴- درک مراجع و مشکلش: این شناخت موجب پویایی و افزایش مشارکت مراجع و مشاور در جلسه مشاوره می‌شود. **فیدلر:** «کار اصلاحی مشاور بر اساس اظهارات و عقاید مراجع است». **تایلر:** «درک مراجع یعنی شناخت مقاصد، گفتار و رفتار مراجع از سوی مشاور».

کمزواسینگ: «این درک زمانی ممکن است که بتوانیم واقعیت را از دیدگاه مراجع بنگریم و دنیا را آن طوری که او درک می‌کند، دریابیم».

جندلین: «مشاور در صورت درک و فهم مراجع، همگام با او دنیای درون مراجع را احساس و تجربه می‌کند».

کلمه مثال ۳۲: از دیدگاه تایلر، درک مراجع یعنی شناخت مقاصد، گفتار و مراجع از سوی مشاور.

- (۱) عقاید (۲) رفتار (۳) نگرش (۴) افکار

پاسخ: گزینه «۲»

کلمه مثال ۳۳: کار اصلاحی مشاور بر اساس است.

- (۱) دانش و تخصص (۲) اظهارات و عقاید مراجع (۳) تجربیات علمی و عملی (۴) همکاری مراجع در مشاوره

پاسخ: گزینه «۲»

۵- آماده کردن شرایط مناسب محیطی: محیطی آرام و مناسب و دقت در تهیه ابزارهایی مانند دستگاه ضبط صوت، آزمون‌ها و فرم‌های گوناگون می‌تواند در رسیدن به اهداف مشاوره کمک کند.

کلمه مثال ۳۴: کدام مورد از اصول مصاحبه مشاوره‌ای نمی‌باشد؟

- (۱) رابطه حسنه (۲) پذیرش غیر شرطی (۳) درک مراجع و مشکلش (۴) گوش دادن فعال

پاسخ: گزینه «۴» گوش دادن فعال جزء اصول مصاحبه مشاوره‌ای نیست و یکی از فنون مصاحبه مشاوره‌ای است.

انواع مصاحبه مشاوره‌ای

۱- مصاحبه مشاوره‌ای مستقیم: این روش موسوم به روش متمرکز بر مشاور می‌باشد که پیشرو آن ویلیامسون، استاد دانشگاه مینوسوتا است. در این روش، مشاور مرکز اصلی مشاوره است. او فردی متخصص و آگاه است که از طریق روش‌های گوناگون به جمع‌آوری اطلاعات، تجزیه و تحلیل و ارائه راه‌حل‌هایی برای مشکل مراجع می‌پردازد. از این روش در نظریه‌های رفتارگرایی استفاده می‌شود. مشاور پیرو روش مستقیم معلومات و تجارب تخصصی خود را به عنوان منبع یاری‌دهنده‌ای در راه اتخاذ تصمیم عاقلانه تقدیم مراجع می‌کند. مشاور در این روش، پزشکی است که به دنبال تشخیص و تجویز است.



نکته ۷: از دیدگاه ویلیامسون، ۶ مرحله برای مصاحبه مشاوره‌ای مستقیم وجود دارد:

الف - تجزیه و تحلیل: بررسی اطلاعات جمع‌آوری شده با هدف شناخت کامل مراجع/ دانش‌آموز ب - ترکیب: سازماندهی مطالب برای تبیین توانایی‌ها، محدودیت‌های سازش یا عدم سازش مراجع/ دانش‌آموز پ - تشخیص: شناسایی ماهیت و علل مشکل ت - پیش‌بینی: در این مرحله ادامه مشکل فعلی در رفتار آینده مراجع پیش‌بینی می‌شود. ث - مشاوره: اقدامات و مراحل که مشاور برای مراجع/ دانش‌آموز انجام می‌دهد تا زمینه حل مشکل فراهم آید. ج - پیشگیری: کمک به دانش‌آموز برای جلوگیری از اتفاق دوباره مشکل در آینده.

مثال ۳۵: کدام روش مصاحبه به روش متمرکز بر مشاور موسوم می‌باشد؟

- (۱) مصاحبه مشاوره‌ای مستقیم (۲) مصاحبه غیر مستقیم (۳) روش انتخابی (۴) روش متناوب

پاسخ: گزینه «۱» در روش مصاحبه مشاوره‌ای مستقیم، مشاور نقش فعالی دارد.

مثال ۳۶: مشاور در کدام روش، پزشکی است که به دنبال تشخیص و تجویز است؟

- (۱) مستقیم (۲) غیر مستقیم (۳) انتخابی (۴) متناوب

پاسخ: گزینه «۱»

مثال ۳۷: از کدام روش در نظریه‌های رفتارگرایی استفاده می‌شود؟

- (۱) مصاحبه مستقیم (۲) مصاحبه غیر مستقیم (۳) انتخابی (۴) متناوب

پاسخ: گزینه «۱»

مثال ۳۸: در مصاحبه مشاوره‌ای مستقیم، مشاور

- (۱) فردی متخصص و آگاه است. (۲) مرکز اصلی مشاوره است.
(۳) پزشکی است که به دنبال تشخیص و تجویز است. (۴) همه موارد

پاسخ: گزینه «۴»

۲- مصاحبه مشاوره‌ای غیر مستقیم: در این روش، مراجع نقش فعالی دارد و بیشتر حرف می‌زند. مشاور گوش می‌دهد و معتقد است که اگر محیطی گرم و حسنه به وجود آید، مشکل مراجع حل می‌شود. این روش در نظریه‌های گشتالت، کاربرد دارد (مراجع محور). در این روش به ندرت از آزمون‌های روانی استفاده می‌شود. مسئولیت اساسی در این روش به عهده مراجع است. مشاور صرفاً گفته‌های مراجع را منعکس می‌کند (استفاده از فنون تکرار و مرور کردن برای تبیین موضوع). مشاور از سؤال کردن اجتناب می‌کند، در واقع جلسه مشاوره، متمرکز بر مراجع است نه بر مشکل. تشخیص مشکل و اقدام، به عهده مراجع می‌باشد. این روش تأکید بر موقعیت رشدی دارد یعنی آماده کردن فرد برای رشد. مشاور به دنبال به وجود آوردن محیطی گرم، آزاد و مجاز است تا مراجع با خیال راحت حرف بزند و احساسات منفی خود را بیان کند.

نکته ۸: راجرز از پیشگامان مصاحبه مشاوره‌ای غیرمستقیم است.

مثال ۳۹: در روش مصاحبه مشاوره‌ای غیرمستقیم معمولاً مراجع در ابتدا چه چیزی را بیان می‌کند؟

- (۱) ویژگی‌ها و خصوصیات مثبت خود را (۲) شادمانی خود را از شرکت در مشاوره
(۳) احساسات منفی خود (۴) سکوت می‌کند.

پاسخ: گزینه «۳» با توجه به اینکه مراجع در مصاحبه مشاوره‌ای غیرمستقیم، فعال است، لذا مشاور با ایجاد محیطی امن و آزاد مراجع را ابتدا به بیان احساسات منفی خود ترغیب می‌کند.

مثال ۴۰: کدام روش مصاحبه بیشتر در نظریه گشتالت، کاربرد دارد؟

- (۱) مصاحبه مستقیم (۲) مصاحبه غیر مستقیم (۳) انتخابی (۴) متناوب

پاسخ: گزینه «۲»

تفاوت‌های روش مستقیم و غیرمستقیم

الف - تشخیص: یکی از مهم‌ترین موارد تمایز روش مستقیم و غیرمستقیم، تشخیص است. در مشاوره‌ی مستقیم، تشخیص با مشاور است و علت آن هم این است که او خود را بالاتر از مراجع و متبحر می‌داند. وی اطلاعات را تجزیه و تحلیل کرده، از فنونی مثل تست، پرسشنامه و سایر فنون استفاده می‌کند، مشکل مراجع را تشخیص می‌دهد و راه حلی را پیشنهاد می‌کند.

این در حالی است که در روش غیرمستقیم، تشخیص با مراجع است و اصولاً مشاوره جریانی است از تشخیص؛ جریانی که در تجارب مراجع ایجاد می‌شود نه در افکار مشاور. نظر راجرز این است که چون مشاور احساسات و عواطف مراجع را ندارد، درست تشخیص نمی‌دهد. راجرز، تشخیص از طرف مشاور را نه تنها غیرضروری می‌داند بلکه آن را از جهت اینکه ایجاد تمایل به وابستگی در مراجع می‌کند، مضر می‌شمارد. تست و وسایل اندازه‌گیری و جمع‌آوری اطلاعات را برای انجام مقاصد تحقیقی تأیید می‌کند ولی با کاربرد آن‌ها در مشاوره مخالف است.

نکته ۹: راجرز: «تشخیص از طرف مشاور منجر به ایجاد تمایل وابستگی در مراجع می‌شود».

ب - دادن اطلاعات: راجرز زمانی با دادن اطلاعات، موافق است که یا در تکمیل تصمیم مراجع به کار رود یا او را در انتخاب یاری نماید یا در کشف مشکل واقعی، مورد استفاده قرار گیرد ولی به هیچ وجه دادن اطلاعات را کافی نمی‌داند. در حالی که در روش مستقیم (ویلیامسون) پس از شناخت مشکل، مشاور تعیین می‌کند که برای حل مشکل به چه اطلاعاتی نیازمند است و اطلاعات لازم را مشخص می‌کند.

راجرز مشاوره با یک شخص برای کسب اطلاعات را با مراجعه به کتاب، متفاوت می‌داند. مشاور باید هشیارانه مواردی را که مراجع از رابطه‌ی مشاوره‌ای بیش از کسب اطلاعات می‌خواهد، پیدا کند.

پ - تلقین و نمو ارزش‌ها: راجرز در اینکه فلسفه مشاور در مشاوره، منعکس‌کننده‌ی فلسفه‌ی زندگی اوست و بر مراجعان خویش اثر می‌گذارد، با ویلیامسون موافق است ولی با تلقین و تحمیل ارزش‌ها به مراجع موافق نیست.

مشاوره معمولاً موجب تغییر وضعیت ارزش‌های مراجع می‌شود. ابتدا ممکن است مراجع ارزش‌هایی را که از فرهنگ جامعه توسط تعلیمات والدین، دوستان، معلمان و امثال آن‌ها به او رسیده است، قبول کند و با آن موافق باشد ولی به تدریج متوجه می‌شود او آن کسی نیست که در واقع باید باشد، بلکه آن کسی است که تصور می‌کند دیگران توقع دارند، اما چون مطمئن نیست که خودش چطور می‌اندیشد یا چه ارزش‌هایی را مهم می‌داند، احساس عدم امنیت و سرگردانی می‌کند. اگر مراجع با آزادی کامل احساس کند او همان‌طور است که خود مایل است باشد، آن وقت مشاوره‌ی متمرکز بر مراجع موجب بروز تغییرات معینی در وضعیت ارزش‌ها می‌گردد. مراجع به تدریج نقاب‌های خود را کنار می‌گذارد و از اینکه کاری را به صرف اینکه «باید بکند» یا موجب رضایت دیگران است انجام دهد، خودداری می‌کند.

در این حالت، مراجع به خود اعتماد می‌کند و ارزش‌ها را در عکس‌العمل‌های خویش جستجو می‌کند و برای خودرهبری ارزش قائل است.

ت - قضاوت و ارزیابی: ویلیامسون ضمن اینکه به مراجع احترام می‌گذارد، مواردی پیش می‌آید که ارزیابی و داوری هم می‌کند، ولی راجرز به هیچ وجه در مشاوره قضاوت و ارزیابی نمی‌کند.

ث - سؤال کردن: در روش مستقیم، مشاور سؤال می‌کند در حالی که در روش غیرمستقیم، مشاور از سؤال کردن احتراز کرده و فقط گفته‌های مراجع را منعکس، روشن، مرور و تکرار می‌کند و او را به صحبت تشویق می‌کند و بیشتر گوش می‌دهد.

ج - استفاده از تست و فنون راهنمایی: در روش مستقیم از تست و فنون مختلف برای شناخت و راهنمایی استفاده می‌شود یا پیشنهادهایی برای حل مشکل ارائه می‌شود، در حالی که در روش غیرمستقیم از ابزار و پیشنهادی استفاده نمی‌شود.

چ - چگونگی رابطه: در روش مستقیم، مشاور اقتدار بیشتری دارد ولی در روش غیرمستقیم، روابط دوستانه‌تر است و تأکید بر ایجاد محیطی آزاد و خالی از هر نوع نامنی است.

در محیط‌های آموزشی به دلیل اینکه مسائل نظم و انضباط اهمیت ویژه‌ای دارند، عده‌ای روش غیرمستقیم را غیرعملی می‌دانند زیرا مشکلات مدارس، اغلب طرح‌ریزی است که احتیاج به اطلاعات و تجزیه و تحلیل دارد.

نکته ۱۰: روش مستقیم و غیرمستقیم بر یکدیگر ارجحیت ندارند بلکه بستگی به موقعیت و نوع مشکل دارد که از کدام روش استفاده شود.

از روش مستقیم معمولاً برای افرادی استفاده می‌شود که مشکلات آنان پایه و اساس عاطفی و روانی چندانی ندارد و در روش غیرمستقیم، بالعکس است.

مقایسه‌ی بین برخی از عقاید خودتخریب و عقاید کمک‌کننده

عقاید خودمخرب	عقاید معقول
هرگز نباید اشتباه کنم.	تنها راهی که با آن می‌شود هیچ اشتباهی نکرد این است که هیچ‌کاری انجام ندهیم. من فعال هستم و هر انسان فعالی اشتباه می‌کند.
انسان‌های دیگر نباید اشتباه کنند.	هیچ انسانی کامل نیست، من می‌توانم بپذیرم انسان‌های دیگر اشتباه کنند.
دیگران مرا عصبانی می‌کنند.	هنگامی که نمی‌پذیرم دیگران می‌توانند مطابق انتظارات من رفتار نکنند، عصبانی می‌شوم.
دیگران باید انتظارات مرا برآورده سازند.	لزومی ندارد که دیگران مطابق انتظارات من رفتار کنند.
شادمانی‌های من بستگی به رفتار و نگرش انسان‌های دیگر دارد.	شادمانی‌های من برخاسته از درون خودم است و به رفتار دیگران نوابسته است.
باید انتظارات دیگران را برآورده سازم.	برای اینکه احساس خوبی داشته باشم، نیازی ندارم تا انتظارات دیگران را برآورده سازم.
باید برنده باشم.	طبق قاعده میانگین بسیاری از انسان‌ها فقط در ۵۰ درصد موارد برنده می‌شوند. برای اینکه احساس خوبی داشته باشم نیازی ندارم که همیشه برنده شوم.
زندگی باید منصفانه و عادلانه باشد.	زندگی همیشه منصفانه و عادلانه نیست.
اگر دیگران عقاید، نگرش و ارزش‌هایی مشابه با من نداشته باشند، انسان‌های بدی هستند.	همه‌ی انسان‌های خوب، مشابه فکر نمی‌کنند یا لزوماً عقاید، نگرش‌ها و ارزش‌هایی مشابه ندارند.
باید مسیر خود را بروم.	برای اینکه احساس خوبی داشته باشم، نیاز ندارم تا همیشه مسیر خود را بروم، می‌توانم گاهی اوقات از اینکه به دیگران اجازه دهم مسیر خودشان را بروند احساس خرسندی کنم.
برای این که احساس خوبی داشته باشم نیاز به تأیید دیگران دارم.	این خوب است که دیگران مرا تأیید کنند، ولی برای داشتن احساس خوب، نیازی به تأیید آن‌ها ندارم.
باید همیشه دیگران را خشنود سازم.	غیرمنطقی است انتظار داشته باشم که بتوانم همیشه دیگران را خشنود سازم.
هرگز نباید عصبانی شوم.	گاهی اوقات مشکلی ندارد که عصبانی شوم.
همیشه باید شادمان باشم.	زمان‌هایی وجود دارد که شادمانم و زمان‌هایی وجود دارد که غمگینم.
نباید گریه کنم.	مشکلی ندارد که گریه کنم.
اگر انسان‌ها در مورد من بد قضاوت کنند، نمی‌توانم شادمان باشم.	انسان‌ها گاهی اوقات در مورد من بد قضاوت می‌کنند، این اجتناب‌ناپذیر است، ولی می‌دانم کارم درست است و مهم هم همین است.

به چالش کشیدن اعتقاداتی که شامل انتظارات غیرمنطقی است، نیازمند اجرایی دقیق و محترمانه است. همانند رویارویی، به چالش کشیدن اعتقادات خودمخرب نیازمند مهارت و مراقبت است. در حالت ایده‌آل به جای مشاور، مراجع، اعتقادات خودمخربش را به چالش می‌کشد.

مثال ۴۰: کدام باور زیر را یک اعتقاد خودتخریب حاوی انتظارات غیرمنطقی می‌دانید؟

- (۱) هنگامی که دیگران مطابق میل من رفتار نمی‌کنند، عصبانی می‌شوم.
- (۲) باید همیشه برنده باشم.
- (۳) اگر دیگران مرا تأیید نکنند، احساس خوبی نخواهم داشت.
- (۴) افراد باید به حقوق یکدیگر احترام بگذارند.

پاسخ: گزینه «۴» اعتقادات خودتخریب، متوجه «خود» یا «دیگری» است. در مواقعی فرد باید‌هایی را برای خود وضع می‌کند و در موارد دیگر باید‌هایی را برای دیگری وضع می‌کند که مورد دوم همان انتظارات غیر منطقی است.



کج مثال ۴۱: در هنگام به چالش کشیدن عقاید غیرمنطقی مشاور باید کدامیک از این موارد را همواره رعایت کند؟

- (۱) توجه مثبت نامشروط (۲) همدلی (۳) پیشنهادهای جایگزین (۴) تغییر رفتارها

پاسخ: گزینه «۱» مشاور حتی زمانی که عقاید مراجع را به چالش می‌کشد، او را به عنوان فردی ارزشمند به صورت نامشروط می‌پذیرد.

تبيين تضادها

الگوی کوه یخ

یک استعاره‌ی مناسب برای نشان دادن تضادهای شخصیت انسان مدل کوه یخ است. اگر بخواهید انسانی را بشناسید فقط می‌توانید بخش‌هایی از شخصیت او را مشاهده کنید. اما بخش‌های دیگری از شخصیت انسان وجود دارد که نمی‌توانید آن‌ها را ببینید، زیرا در زیر آب فرو رفته‌اند. کوه یخ گاهی می‌غلطد و وارونه می‌شود؛ هنگامی بخش‌هایی از کوه یخ که قبلاً پنهان بود بیرون می‌آید، ویژگی‌های بخش پنهان قابل رؤیت می‌شود. گاهی این سایر افراد هستند که از آنچه می‌بینند دچار تعجب می‌شوند و گاهی اوقات این خود فرد است که از آنچه می‌بیند تعجب می‌کند. متداول‌ترین تضاد در احساسات انسان، عشق و نفرت است.

الگوی کوه یخ را تصور کنید، در آن کلمه‌ی عشق در بالا قرار گرفته است و برای هرکسی قابل رؤیت است، در مقابل کلمه‌ی نفرت درست زیر آب قرار گرفته است و قابل دیدن نیست. این خطر وجود دارد که یک روز کوه یخ بغلتد و بخش نفرت برای مدتی قابل رؤیت شود.

انکار هیجان‌های منفی

هیجان‌هایی وجود دارند که به نظر والدین، معلمان و دیگر اشخاص مهم زندگی‌مان منفی هستند. بسیاری از ما از دوران کودکی یاد گرفته‌ایم آن‌ها را انکار کنیم. در نتیجه بسیاری از کودکان یاد می‌گیرند احساس عصبانیت، احساس درد و آسیب، هیجان‌هایی منفی هستند و انکار کردن آن‌ها را آغاز می‌کنند. آن‌ها معمولاً می‌گویند "نه! من عصبانی نیستم" آن هم زمانی که واقعاً عصبانی هستند. بسیاری از مراجعانی که افسرده هستند، قادر نیستند عصبانیت خود را ابراز کنند. تدریجاً وقتی که رابطه‌ی مشاوره‌ای ایجاد شد، آن‌ها به شکل کامل‌تری خودشان را ابراز می‌کنند و وقتی که عصبانیت ظاهر می‌شود بعد از آن افسردگی کاهش می‌یابد. نتیجه‌ی عصبانیت سرکوب شده افسردگی است.

سودمندی الگوی کوه یخ در مشاوره

گاهی اوقات برای مراجع سودمند است که مشاورش الگوی کوه یخ را توصیف کند و تبیین کند در مورد انسان‌ها طبیعی است که در درون‌شان قابلیت تجربه‌ی دامنه‌ای از هیجان‌ها و رفتارها را داشته باشند که مخالف نظر انسان‌های دیگر است.

الگوی تضادها

الگوی تضادها از درمان گشتالتی گرفته شده است. این الگو از جهاتی شبیه الگوی کوه یخ است، ولی یک تفاوت مهم با آن دارد. در الگوی تضاد گشتالتی این تضادها به عنوان تضادهایی جداگانه در نظر گرفته می‌شوند که موجب تعارض‌ها و آشفتگی‌های درونی مراجع می‌شوند، مگر اینکه آن‌ها به طور کامل پذیرفته و یکپارچه شوند. الگوی گشتالتی تأکید را بر یکپارچه ساختن تضادها قرار می‌دهد تا بدین طریق بتوان هر دو تضاد را به طور کامل در "اینجا و حالا" از آن خود کرد.

پذیرش تضادها در درون خود (شخصیت)

به عنوان انسان برای همه مهم است تضادهایی را که در درونمان وجود دارد تشخیص دهیم و آن‌ها را از آن خود بدانیم. اگر بخواهیم یک ویژگی خاص را نیرومند سازیم باید بخش متضاد آن را نیز بپذیریم و با آن کنار بیاییم. برای آنکه با خودمان روراست باشیم، باید بتوانیم جملاتی این چنین بگوییم "من قابلیت عشق و نفرت را دارم"، "قابلیت جدی بودن و قابلیت سهل‌گیری"، "قابلیت مذهبی بودن و قابلیت به چالش کشیدن برخی از ارزش و اعتقادات مذهبی". آیا شما می‌توانید همه‌ی بخش‌های شخصیتان را بپذیرید.

به طور طبیعی مراجعان هنگامی که می‌خواهند بخش‌هایی از خودشان را در زیر آب کنند یا سعی می‌کنند بخش‌هایی از خودشان را انکار کنند، در حالی که واقعاً دوست دارند آن را ابراز کنند احساس ناراحتی زیادی می‌کنند.

کمک به مراجع برای اینکه تضادهایش را یکپارچه سازد

برای اینکه به مراجع کمک کنیم تضادهای درونی‌اش را یکپارچه سازد، می‌توانیم این کار را با استفاده از الگوی کوه یخ درونی‌شان انجام دهیم یا می‌توانیم از روشی تجربی‌تر و فعالانه‌تر استفاده کنیم که شامل نقش بازی کردن است. ریشه‌ی این روش در درمان گشتالتی و تئاتر درمانی است. مشاوران تازه‌کار غالباً در استفاده از روش‌های فعالانه و اینکه مراجع را تشویق کنند نقش بازی کند، اعتماد به نفس کمی دارند. این قابل فهم است و برای آن‌ها معقول این است تا زمانی که خزانه‌ی مهارت‌هایشان را بسط و افزایش نداده‌اند و اعتماد به نفس کافی به دست نیاورده‌اند، از مهارت‌هایی استفاده کنند که استفاده از آن‌ها برایشان راحت است. توجه کنید هنگامی که از مراجع دعوت می‌کنید تا در یک تمرین تجربی شرکت کند، همیشه باید برای آن‌ها روشن سازید که حق انتخاب دارند در این تمرین شرکت کنند یا نه.

قادر ساختن مراجع برای استفاده از توانایی‌هایش

مهارت‌های مورد نیاز برای اینکه مراجع را قادر سازیم از توانایی‌هایش استفاده کند ریشه در مشاوره‌ی متمرکز بر راه‌حل (اوکانل ۱۹۹۸) یا روایت درمانی (وایت و اپستون ۱۹۹۰) دارد. این رویکردها قویاً تأکید می‌کند به جای تمرکز بر مسائل مراجع، سودمندتر این است که بر توانایی‌های او متمرکز شویم. همچنین مراجع را تشویق کنیم تا دیدی خوش‌بینانه‌تر نسبت به آینده داشته باشد. مراجعان غالباً در شناسایی توانایی‌هایشان دچار خطا هستند. مهارت‌هایی وجود دارد که به مراجع کمک می‌کند تا از توانایی‌هایش استفاده کند. این مهارت‌ها عموماً توسط مشاوران التقاطی مورد استفاده قرار می‌گیرد. ۱- بیرونی ساختن مشکل، ۲- جستجویی استثناءها، ۳- شناسایی پاسخ‌های مثبت در برابر تجربیات منفی، ۴- مثبت‌اندیش بودن در رابطه با تغییراتی که روی می‌دهد، ۵- خوش‌بین بودن به آینده. هر یک از این موارد به ترتیب مورد بحث قرار می‌گیرد.

بیرونی ساختن مشکل

هدف از بیرونی ساختن این است، مسئله‌ای را که باعث مشکل در مراجع شده از او، به عنوان یک انسان جدا سازیم. اگر مراجع این طرز فکرش را که شخصی ذاتاً مضطرب است متوقف کند و در عوض فکر کند فردی است که توسط اضطراب دچار مشکل شده است، دیدگاهی جدید نسبت به خود و اضطراب پیدا خواهد کرد. مشاور می‌کوشد مراجع مشکلش را امری ذاتی در نظر نگیرد، بلکه آن را امری در نظر بگیرد که از بیرون بر روی اثر می‌گذارد. با در پیش گرفتن چنین رویکردی، منابع چهارچوب ذهنی مراجع تغییر می‌یابد و از "من شخصی مضطرب هستم" به "اضطراب باعث به وجود آمدن مشکل برای من شده" تغییر جهت می‌دهد. بیرونی‌سازی به شخص کمک می‌کند تا احساس بهتری نسبت به خود داشته باشد. با انجام چنین کاری است که مراجع به این توانای می‌رسد و احساس می‌کند اگر بخواهد می‌تواند مسائل اساسی و مشکلاتش را کنترل کند. زیرا مشکل چیزی بیرون از او است و می‌تواند آن را کنترل کند نه اینکه چیزی ذاتی و غیر قابل کنترل است. می‌توان این‌گونه بیان کرد که اساس مفهوم بیرونی‌سازی این است که مشکل، مشکل است و شخص را نباید به عنوان مشکل در نظر گرفت. یکی از مثال‌های خوب در مورد زمانی که بیرونی‌ساختن مشکل سودمند است، زمانی است که مراجع خودش را به عنوان الکلی، معتاد، افسرده، مضطرب یا شکست‌خورده در نظر می‌گیرد. مهم است درک کنیم مشکل چگونه بر زندگی مراجع اثر گذاشته است و بعد از آن سودمند است دریابیم چطور مراجع می‌کوشد تا بر مشکلش غلبه کند. در اینجا سؤالاتی آورده شد، که می‌تواند به مراجع کمک کند تا دریابد.

- یک مشکل چگونه بر زندگی‌اش تأثیر می‌گذارد (در این سؤالات ما از افسردگی به عنوان یک مشکل استفاده کرده‌ایم).

- چه زمانی و چطور برای اولین بار افسردگی در زندگی‌تان نفوذ کرد؟

- افسردگی چطور زندگی‌تان را محدود می‌سازد؟

- افسردگی چگونه بر شما اثر می‌گذارد که باعث می‌شود به آن اجازه دهید شما را کنترل کند؟

- بدترین کاری که افسردگی‌تان با زندگی شما کرده چیست؟

- هنگامی که می‌کوشید افسردگی را کنترل کنید، چه عواملی باعث می‌شود به مراحل اولیه بازگردید؟

- افسردگی چگونه باعث می‌شود کارهایی را که دوست دارید انجام دهید، متوقف سازید؟

- چه عواملی به افسردگی کمک می‌کند تا به عنوان دلیل مشکلاتتان، تاکنون ادامه یابد؟

- در خودتان متوجه چه چیزهایی شده‌اید که باعث شده فکر کنید ممکن است بتوانید بر افسردگی غلبه کنید؟



جستجوی استثناها

یک تکنیک نیرومند برای اینکه مراجع را در تماس با توانایی‌هایش قرار دهیم، این است که با استفاده از سؤالات استثنا بر استثناها تأکید کنیم. سؤالات استثنا با معطوف کردن توجه به زمان‌ها و مواقعی که رفتار نامطلوب اتفاق نیفتاده است، به افزایش تغییر کمک می‌کند. کاملاً محتمل است بسیاری از مراجعان زمان‌هایی را به یاد نیاورند که بدون مشکل بوده‌اند. یک تکلیف مشاور این است که به مراجع کمک کند زمان‌ها یا مواقعی را شناسایی کند که مشکلات حال حاضر وجود ندارند. برای مثال، مراجع ممکن است بگوید من نگران هستم، زیرا هر شب مشروب می‌خورم و مشاور ممکن است با گفتن چنین سؤالاتی در جستجوی استثناها برآید "آیا شبی وجود داشته که مشروب نخوردید؟ مراجع ممکن است بتواند زمان‌هایی را شناسایی کند که مشروب نخورده است. سپس مشاور ممکن است از چنین جملاتی استفاده کند "درباره‌ی آن زمان‌ها با من صحبت کن" و به او کمک کند در رابطه با اینکه چطور شب‌های دیگر را بدون مشروب سپری کند، برنامه‌ای سودمند و فعالانه بریزد. مردم غالباً فراموش می‌کنند، زمان‌هایی مشکل نداشته‌اند. این موارد در مشاوره راه‌حل مدار و روایت‌درمانی مورد تأکید قرار می‌گیرد. غالباً بعد از بیرونی‌سازی مشکل سودمند است در پی استثناها باشیم، زیرا تأکید بر استثناها به شخص توانایی می‌دهد تا راه‌حل را پیدا کند.

مثال‌هایی دیگر:

- چه زمانی تو و پدرت با هم خوب بودید و هیچ بحثی نداشتید.

- در چه موقعیت‌هایی بی‌صبری‌تان را کنترل می‌کنید.

- درباره‌ی زمانی که احساس شادمانی می‌کنید صحبت کن. (برای شخصی که به دلیل افسردگی دچار مشکل شده است)

سؤالات مناسب دیگر ممکن است چنین باشد:

آیا شما مواقعی را به یاد می‌آوری که جلوی اینکه مشکل بر زندگی تو اثر بگذارد را گرفته باشی؟ (تأکید بر استثنا برای یافتن راه‌حل)

در گذشته، از چه راه‌کارهایی استفاده می‌کردی که هم‌اکنون نیز می‌توانی از آن‌ها استفاده کنی؟

هدف از سؤالات استثنا این است که به مراجع کمک شود دریابد زمان‌ها و مواقعی بوده است که او به شکلی متفاوت رفتار کرده است. همچنین تمرکز بر این است که مراجع کمک کنیم تا دریابد موقعیت‌هایی بوده که او مؤثر و باکفایت بوده است. نه اینکه بر زمان‌هایی تمرکز کنیم که آن‌ها احساس ناامیدی، بی‌ارزشی و غرق شدن در مسئله را دارند.

شناسایی پاسخ‌های مثبت در برابر تجربیات منفی

مراجعان درباره‌ی تجربیات گذشته‌شان به دلیل اینکه آن‌ها را در مشکلات حال حاضرشان سهیم می‌دانند، صحبت می‌کنند. اغلب تجربیات منفی گذشته را می‌توان به عنوان تجربه‌ای در نظر گرفت که هر چند منفی بوده است، ولی مجموعه‌ای از ویژگی‌های مثبت هم داشته است. تمرکز بر موفقیت‌های گذشته به فرد کمک می‌کند تا احساس مثبت‌تری نسبت به خودش داشته باشد.

برای مثال، مراجع هنگامی که درباره‌ی دخترش صحبت می‌کند ممکن است بگوید "او همیشه برخلاف من قدم برمی‌دارد و فقط زمانی کار انجام می‌دهد که بداند پاداشی در کار است." مشاور ممکن است در پاسخ بگوید "به نظر می‌رسد که شما قادر هستی با استفاده از پاداش که یک راهبرد سودمند است، رفتار او را تغییر دهید." با گفتن این مطلب مشاور به جای تمرکز بر بخش منفی گفته‌ی مراجع، به شکلی واضح تلاش مراجع را در ایجاد تغییر مثبت مؤثر می‌داند.

مثبت‌اندیش بودن در رابطه با تغییراتی که روی می‌دهد

دو روش سودمند وجود دارد که به مراجع کمک می‌کند در نتیجه‌ی موفقیت‌های گذشته و اخیرش، احساس بهتری پیدا کند. یک روش پرسیدن سؤالی با پیش‌فرض این است که تغییری مثبت روی داده است و دیگری استفاده از سؤالات تشویق‌کننده است.

یک مثال از سؤالی که پیش‌فرض آن تغییر است، این گونه مطرح می‌شود: از زمانی که شما مرا برای آخرین بار دیدی چه چیزهایی بهتر یا متفاوت شده است؟ این سؤال به مراجع کمک می‌کند مسائل و مشکلاتی را که بهبود یافته‌اند، شناسایی کند. غالباً تغییرات مثبت مورد توجه واقع نمی‌شوند، مگر اینکه سؤالی هدفمند پرسیده شود. هنگامی که نسبت به ایجاد تغییر هشیاری ایجاد شد، زمینه و انگیزه‌ای برای تغییرات قابل توجه بعدی می‌شود.

استفاده از سؤالات تشویق‌کننده به وسیله‌ی والتر و پل (۱۹۹۲) توضیح داده شده است. هنگامی که مراجع می‌گوید از رفتارهایی استفاده می‌کند که مثبت است و متفاوت با رفتارهایی است که قبلاً باعث پیامدهای ناخوشایند می‌شده، مشاور از سؤال تشویق‌کننده استفاده می‌کند و بدین طریق حمایت هیجانی و واکنش توأم با علاقه‌مندی خود را ابراز می‌کند.

- چطور آن کار را انجام دادی؟

- برای گرفتن آن تصمیم شرایط را چطور مدیریت کردی؟

- عالی است، آن عمل شما کاملاً متفاوت بود، شما چطور آن را انجام دادی؟



مدرسان شریف

فصل پنجم

«نکات تکمیلی و موارد خاص»

انواع مشکلات

مشکلات عاطفی: آن دسته از مشکلات و معضلاتی که به خودآگاهی و آگاهی از احساس دیگران مربوط است. مشکلات عاطفی را می‌توان از طریق راهبردهای تجربی همانند تصویرسازی ذهنی، آگاهی حسی و رفتارهای کلامی و غیر کلامی حل کرد.

مشکلات شناختی: آن دسته از مسائلی که به تفسیر رویدادها یا موقعیت‌ها و تصمیم‌گیری‌ها مربوط است. در واقع به شناخت و فعالیت ذهنی یا فرایند تفکر مربوط می‌شود.

راهبردهای آموزشی مانند تجزیه و تحلیل و حل مسئله و راهبردهای شناختی نیز مانند بازسازی شناختی، آموزش خودارزیابی و مهارت‌های مقابله‌ای، می‌توانند مشکلات شناختی مراجع را حل کنند.

مشکلات رفتاری: آن دسته از مشکلات که به اعمال و واکنش‌های فرد مربوطاند و از طریق آموزش‌های عملی و کلامی با استفاده از تشویق و تنبیه قابل حل هستند.

هدف رابطه مشاوره‌ای برآورده کردن نیازهای مراجع است نه مشاور.

کلمه مثال ۱: هدف رابطه‌ی مشاوره‌ای برآورده کردن نیازهای است.

۳) مراجع و اولیا

۳) مراجع و مشاور

۲) مشاور

۱) مراجع

پاسخ: گزینه «۱»

انواع فنون

فنون مشاوره عبارت‌اند از مجموعه‌ای از قوانین نظری و عملی انجام مشاوره که به طور موفقیت‌آمیز ارزیابی شده‌اند. نحوه استفاده از فنون مشاوره به عوامل متعددی از جمله شخصیت مشاور و موقعیت مشاوره بستگی دارد.

گوش دادن، عملی فعال و ارادی است که به دقت و توجه نیاز دارد. گوش دادن، مهم‌ترین فنی است که مشاور باید در مشاوره به کار ببندد. اطمینان از درک و فهم پیام: مشاور باید دریافت و استنتاج خود را با مراجع در میان بگذارد.

مشاور باید از گفتار و حرکات خود در جلسه مشاوره آگاه باشد و در مواقع ضروری بتواند آن‌ها را آگاهانه تغییر دهد.

- مشاور باید بتواند درک و همدلی خود از دیدگاه مراجع را به وی انتقال دهد و به مراجع نشان دهد که نگرانی‌هایش را درک و حس کرده است.
- **همدلی پیشرفته:** در این نوع همدلی، مشاور علاوه بر انتقال و ابراز همدلی، از طریق خودفاش‌سازی، ارائه رهنمود و تفسیر، مراجع را تحت تأثیر قرار می‌دهد.
- **بازپردازی:** بیان دوباره گفته‌های مراجع با عبارت‌های کلامی دیگر
- **انعکاس:** انتقال و بیان درک خود از نگرانی‌ها و دیدگاه‌های مراجع به وی
- **روشن‌سازی:** تلاش جهت متمرکز شدن بر گفته‌های مراجع و درک ماهیت اصلی آن
- **وارسی کردن:** مشاور از مراجع می‌خواهد که ادراک و برداشت او را تأیید یا اصلاح کند.
- **گوش دادن فعال عبارت است از:** توجه کردن به پیام‌های کلامی و غیر کلامی و نیز افکار و احساس‌های آشکار و نهان مراجع



- **فرافکنی:** یک مکانیسم دفاعی است که در آن فرد به طور ناخودآگاه احساس‌ها، افکار یا اعمال غیر قابل قبول خود را به دیگران نسبت می‌دهد.
- **توانمندسازی:** راهبردی یاورانه که فرد را به تفکر و اقدام مثبت ترغیب می‌کند و منجر به احساس خودکارآمدی و خودباوری می‌شود.
- **جرات مندی:** یک تکنیک رفتاری که در آن مراجع به طور گام به گام و از طریق روش‌هایی مانند الگوسازی، ایفای نقش و آموزش، رفتارهای جرات‌مندانه را یاد می‌گیرد مانند توانایی نه گفتن، دفاع از حقوق خود بدون تعرض به حقوق دیگران.
- مشاور با گروه‌های فرهنگی مختلف باید **رویکردی التقاطی** داشته باشد.
- اغلب سالمندان به دلیل اینکه نمی‌توانند خود را از لحاظ مالی تأمین کنند، **احساس بی‌کفایتی** می‌کنند.
- برقراری رابطه یاورانه مؤثر و ارتباطی همدلانه در مشاوره با سالمندان بسیار مهم و اساسی است و مهم‌ترین راهبرد، **مرور خاطره‌هاست**.
- مشاور برای کمک به **مراجعات بی‌میل** می‌تواند مراجع را با مقاومتش مواجه کند و با همدلی، نگرانی خود را از وضعیتش با او در میان بگذارد.
- وقتی روابط کمتر جنبه رسمی دارد احساس بازداری کمتر، درگیری زمانی کوتاه‌تر و انتظار برای حل مشکل کمتر می‌شود.
- اثربخشی مشاوران به میزان خودآگاهی و توانایی در **استفاده از خود** به عنوان ابزاری جهت ایجاد تغییر در مراجع وابسته است.
- **تفسیر:** مشاور چیز تازه‌ای به گفته‌های مراجع اضافه می‌کند تا مراجع به درک و شناخت احساس‌های زیربنایی خود واقف شود.
- **مواجهه:** ارائه بازخورد صادقانه به مراجع درباره آنچه رخ داده است.
- **اطلاع‌سازی:** ارائه اطلاعات عینی و واقعی به مراجع که معمولاً در زمینه‌های تحصیلی است.
- اگر مشاور بیش از حد به مراجع اطمینان خاطر بدهد، مشروعیت مسائل و نگرانی‌های مراجع را انکار کرده و ارزش‌ها و قضاوت‌های شخصی خود را به مراجع تحمیل کرده است.
- آگاهاندن در مشاوره تحصیلی و شغلی به وفور استفاده می‌شود.
- در روش تعبیر و تفسیر، مشاور ضمن ارزیابی گفتار و حالات مراجع به نتیجه‌گیری از آن می‌پردازد و از طریق ایجاد بصیرت بیشتر در مراجع نسبت به رفتارشان، او را به بحث عمیق‌تر دعوت و تشویق می‌کند. مشاور به هنگام تعبیر و تفسیر نباید از افکار و احساسات مراجع فاصله بگیرد، زیرا عدم درک مراجع باعث مقاومت او می‌شود و امنیت مراجع در جلسه مشاوره را مختل می‌سازد.
- پرسش زیاد در مراجع مقاومت ایجاد می‌کند.
- تشویق، نوعی پاداش است که برای تقویت رفتار مطلوب و ادامه آن به مراجع ارائه می‌شود. تشویق بیش از حد موجب می‌گردد که مراجع به مشاور، وابستگی پیدا کند و استقلالش را از دست بدهد. همچنین تشویق صحیح و مناسب از نگرانی و ناامنی مراجع می‌کاهد.

کلمه مثال ۲: تفاوت اساسی بین استرس و بحران در این است که بحران است در حالی که استرس ممکن است باشد.

- (۱) مداوم - محدود (۲) محدود - مداوم (۳) گسترده - مداوم (۴) گسترده - محدود
- پاسخ: گزینه «۲»

کلمه مثال ۳: اگر فرد نمی‌داند چه نوع شغلی انتخاب کند، این بحران ناشی از فقدان اطلاعات است و به آن بحران می‌گویند.

- (۱) شغلی (۲) مدیریت (۳) وضعیتی (۴) وضعیت شغلی
- پاسخ: گزینه «۳»

- **ارجاع،** نوعی توافق با مراجع برای مراجعه به یک فرد یا مؤسسه معین جهت اهدافی خاص است.
- **صندلی خالی** یک تکنیک گشتالتی است که در آن مراجع از یک صندلی خالی به عنوان نماد یک شریک خیالی در یک گفتگو یا ایفای نقش استفاده می‌کند. زمانی که مراجع به جای شخصی که صندلی، معرف آن است صحبت می‌کند، روی صندلی خالی می‌نشیند.
- **تصویرسازی:** تکنیکی‌هایی که به فرد کمک می‌کند تا حد امکان احساسات و افکار خود را به صورت روشن به خاطر آورده و تصویر کند.
- **نام‌گذاری دوباره:** تکنیکی که رفتار مورد نظر در یک چارچوب مثبت‌تر دوباره نام‌گذاری شده تا موجب تغییر دیدگاه مراجع در رفتارشان شود.
- **راهبردهای عاطفی:** در برخورد با مراجعات که قادر به بیان احساس‌های خود و ایجاد رابطه نزدیک با دوستان خود نیستند، مناسب است (راهبردهای عاطفی، گوش دادن فعال، رابطه همدلانه و...).

- حساسیت‌زدایی منظم یعنی تجزیه رفتارهای اضطراب‌زا به قسمت‌های کوچک‌تر و رویارو کردن تجسمی با این رفتارها در حالی که مراجع در یک حالت آرامش عمیق جسمانی قرار دارد.
 - زمانی که هدف مشاور بهبود مهارت‌های ارتباطی مراجع در روابط خانوادگی و بین فردی است، **راهبرد سیستمی** مناسب است که بر فرایندهای بین فردی تأکید می‌کند.
 - از نظر اخلاق حرفه‌ای، مشاوران باید از آزمون‌هایی استفاده کنند که در زمینه اجرای آن آموزش کافی دیده‌اند و موظف‌اند منطق و هدف فرایند آزمون را به طور روشن برای مراجع توضیح دهند.
 - مشاوره مستقیم از تعالیم ویلیامسون متأثر گشته است که گاهی آن را مشاوره کلینیکی می‌گویند. مشاوره غیر مستقیم از مطالعات و اقدامات و یافته‌های راجرز و شاگردانش شکل گرفته و مشاوره انتخابی در دیدگاه استون و هاتسون، ادامه همان شیوه‌های مستقیم و غیر مستقیم در مشاوره است.
- کلمه مثال ۴:** زمانی که مشاور از دیدگاه شخصی خود در زمینه‌ی نقش جنسیتی به عنوان عامل تأثیرگذار در ارتباط باورانه استفاده می‌کند، کدام مورد رخ می‌دهد؟

- (۱) استفاده از شخص ثالث (۲) مشاوره جنسیت‌گرا (۳) مشاور بالینی (۴) مشاور روان‌کاوی
- پاسخ: گزینه «۲»



کلمه مثال ۵: مشاور با گروه‌های مختلف باید رویکردی داشته باشد.

- (۱) بی‌طرفانه (۲) جهت‌گیر (۳) التقاطی (۴) متناوب
- پاسخ: گزینه «۳»



کلمه مثال ۶: زمانی که هدف مشاور، بهبود مهارت‌های ارتباطی مراجع در روابط خانوادگی و بین فردی است، راهبرد مناسب است.

- (۱) سیستمی (۲) خطی (۳) ساختاری (۴) چرخشی
- پاسخ: گزینه «۱» زیرا بر فرایندهای بین فردی تأکید می‌کند.



مثال‌ها

۱- مثالی برای بازپردازی

مراجع: «امروز روز بسیار سختی بود.»

پاسخ مشاور: «امروز کارهایتان خوب پیش نرفت.»

۲- مثالی برای انعکاس

مراجع: من مادرم را دوست ندارم.

پاسخ مشاور: «به نظر می‌رسد واقعاً از دست مادران ناراحت و عصبانی هستید.»

۳- مثالی برای روشن‌سازی

مشاور: «من این گفته شما را خوب متوجه نمی‌شوم آیا منظورتان این است که...»

۴- مثالی برای وارسی کردن

مشاور: «احساس می‌کنم از من دلخور هستید. می‌توانیم درباره آن با یکدیگر حرف بزنیم.»

۵- مثالی برای تفسیر

مراجع: «به هیچ وجه نمی‌توانم به خودم بقبولانم که ادامه تحصیل بدهم. همیشه مردود شدم و الآن هم نمی‌دانم چه کار باید بکنم؟»

پاسخ مشاور: «به نظر می‌رسد وقتی مجبور هستید کاری را که دوست ندارید انجام بدهید، ناراحت می‌شوید.»

مراجع: «بله همین طور است.»

پاسخ مشاور: «خوب چرا ادامه تحصیل را دوست ندارید؟»



۶- مثالی برای مواجهه

- الف - مراجع: «شغل مناسبی برای من نیست و من خیلی ناراحت هستم که نتوانستم شغل دلخواهم را پیدا کنم.»
پاسخ مشاور: «از یک طرف می‌گویید از اینکه نتوانسته‌ام شغل دلخواهم را پیدا کنم ناراحت‌م، اما از طرف دیگر خیلی راحت و آرام به نظر می‌رسید.»
ب - مراجع: «اینجا محل بسیار بدی برای کار کردن است هیچ وقت هیچ کس در جایی که باید باشد نیست.»
بهترین پاسخ مشاور: «به نظر می‌رسد هیچ کس در اینجا به شما توجه نمی‌کند و هیچ کس نمی‌خواهد به شما کمک کند.»
پ - مراجع: «بینید من این جا هستم چون آقای مدیر من را فرستادند. من چیزی برای گفتن ندارم.»
بهترین پاسخ مشاور: «شما دوست ندارید اینجا باشید و از اینکه به اینجا آمده‌اید عصبانی هستید؟»
ت - مراجع: «به قدری از دست رئیس عصبانی هستم که می‌خواهم گردش را بشکنم. همه کارهای اینجا را من انجام می‌دهم ولی او اضافه کار نمی‌دهد.»
بهترین پاسخ مشاور: «شما بیش از حد مسئولیت می‌پذیرید و خودتان را ناراحت می‌کنید.»
ث - مراجع: «آقای کریمی (مدیر) گفت می‌خواستید مرا ببینید.»
بهترین پاسخ مشاور: «می‌خواستم بدانم چگونه می‌توانم به شما کمک کنم؟ می‌توانیم درباره نحوه ارتباط شما با بچه‌ها در حیاط مدرسه با هم صحبت کنیم؟»
ج - مراجع: «من نمی‌توانم تصمیم بگیرم که سال آینده به کدام دبیرستان بروم؟ می‌خواستم به مدرسه نمونه دولتی بروم اما اجازه نمی‌دهند.»
بهترین پاسخ مشاور: «این تصمیم سخت است. اجازه دهید در مورد احساس‌هایی که نسبت به مدارس دارید با هم صحبت کنیم.»
چ - مراجع وارد اتاق می‌شود راست می‌نشیند و قبل از بیان هر کلمه دست‌های خود را به صورت متقاطع روی سینه خود می‌گذارد. این حالت دفاعی بودن مراجع را نشان می‌دهد.
احساس این مراجع عصبانیت به خاطر طردشدگی و تنهایی است.
ح - مراجع: «چرا باید به مدرسه بروم، خودم هم نمی‌دانم دنبال چه هستم شما چه فکر می‌کنید؟»
احساس این مراجع ناکامی و ترس است.

۷- مثالی برای نامگذاری دوباره مشاور

«زمانی که عصبانی هستید فریاد می‌زنید، در واقع می‌خواهید خودتان را تخلیه کنید.»

- ۸- رضا نوجوانی است، گستاخ، بی‌ادب و دارای افت تحصیلی که موجب ناراحتی و نگرانی مادرش شده است. اکنون مادر او به خاطر اینکه کاسه صبرش لبریز شده و نمی‌داند چه کار کند، جهت دریافت کمک به مشاور مراجعه کرده است. مشاور برای کمک به مادر از راهبرد قرارداد رفتاری و برای کمک به رضا از راهبرد واقعیت‌درمانی استفاده می‌کند.
۹- کارمندی احساس می‌کند رئیس همیشه از او انتقاد می‌کند و از این موضوع بسیار عصبانی و ناراحت است. مشاور با استفاده از راهبرد درمان عقلانی - هیجانی برای تغییر رفتار شناختی و همچنین آموزش جرأت‌مندی به او کمک می‌کند.
۱۰- اگر کارمندی اظهار کند که قادر به ادامه کار با رئیس خود نیست و به مشاور نشان دهد که منبع مشکلات رئیس است، پیشنهاد می‌شود یا کارمند به یک محیط مناسب‌تر منتقل شود یا با رئیس کارمند تشکیل جلسه مشاوره دهد.

کج مثال ۷: هنگامی که مشاور می‌گوید، احساس می‌کنم از من دلخور هستید، می‌توانیم درباره آن با یکدیگر حرف بزنیم، از کدام تکنیک استفاده می‌کند؟

(۴) واریسی کردن

(۳) انعکاس محتوا

(۲) انعکاس احساسات

(۱) بازپردازی

پاسخ: گزینه «۴»

نظریه‌ها

- رویکرد روان‌پویایی (روان‌پویشی) به مشاوره، مبتنی بر نظریه روان‌تحلیلی فروید است.
- در نظریه فروید انگیزه‌های جنسی، مهم‌ترین تعیین کننده رفتار هستند.
- از دیدگاه آدلر ترتیب تولد فرد در خانواده تأثیر به‌سزایی در تجارب اولیه کودک و تحول سبک زندگی او می‌گذارد.
- رویکرد مراجع‌محوری توسط کارل راجرز در اوایل قرن بیستم مطرح شد.
- پایه و اساس رویکرد مراجع‌محوری، برقراری رابطه همدلانه بین درمانگر و مراجع است.
- در رویکرد گشتالتی، مشاور بر وضعیت حال و دیدگاه شخص مراجع تأکید دارد.
- در گشتالت‌درمانی، درمانگر نقش کاتالیزور را دارد.

کج مثال ۸: بیان دوباره گفته‌های مراجع با عبارتهای کلامی دیگر، کدام مورد است؟

- (۱) بازگویی (۲) بازپزدازی (۳) انعکاس متن (۴) انعکاس محتوا
- پاسخ: گزینه «۲» بیان دوباره گفته‌های مراجع با عبارتهای کلامی دیگر، بازپزدازی گویند.

کج مثال ۹: در گشتالت‌درمانی، درمانگر نقش دارد.

- (۱) هماهنگ‌کننده (۲) اصلی (۳) کاتالیزور (۴) یار و یاور
- پاسخ: گزینه «۳» در گشتالت‌درمانی، درمانگر نقش کاتالیزور را دارد.

کج مثال ۱۰: مهم‌ترین تعیین‌کننده رفتار در نظریه فروید، کدام مورد است؟

- (۱) دوران کودکی (۲) وراثت (۳) ناخودآگاه (۴) انگیزه‌های جنسی
- پاسخ: گزینه «۴»

- در رویکرد عقلانی-هیجانی، مشاور برای اصلاح تفکر معیوب (غیرمنطقی) باید شیوه تفکر افراد را تغییر دهد (بازسازی شناختی).
- تکنیک‌های پویایی در مورد افرادی که نیاز به بازسازی شخصیت دارند، مؤثر است.
- مداخله در بحران با رویکردی فعال، رهنمودی کوتاه‌مدت است که بلافاصله یا به فاصله کوتاهی پس از بروز بحران انجام می‌شود.
- تفاوت اساسی بین استرس و بحران در این است که بحران، محدود است در حالی که استرس، ممکن است مداوم باشد.
- اگر فرد نمی‌داند چه نوع شغلی انتخاب کند این بحران ناشی از فقدان اطلاعات است و به آن بحران وضعیتی می‌گویند.
- مشاوره جنسیت‌گرا، زمانی رخ می‌دهد که مشاور از دیدگاه شخصی خود در زمینه‌ی نقش جنسیتی به عنوان عاملی تأثیرگذار در ارتباط یاورانه استفاده می‌کند.

کج مثال ۱۱: پایه و اساس رویکرد مراجع‌محوری کدام مورد است؟

- (۱) اعتماد (۲) پذیرش غیرشرطی (۳) برقراری رابطه همدلانه (۴) همدردی
- پاسخ: گزینه «۳»

کج مثال ۱۲: در کدام مورد مشاور از مراجع می‌خواهد که ادراک و برداشت او را تأیید یا اصلاح کند؟

- (۱) انعکاس (۲) روشن‌سازی (۳) بازپزدازی (۴) واریسی کردن
- پاسخ: گزینه «۴»

کار کردن با مراجعان دارای مشکلات خاص

۱- مراجع عصبانی: برای ایجاد احساس بهتر و آرامش در مراجع عصبانی، باید به او کمک کرد تا بتواند خشم خود را کنترل کند که می‌توان با دو روش متفاوت اقدام کرد: یک روش این است که مراجع را تشویق کنیم تا به صورت کلامی در محیط امن مشاوره، خشم خود را ابراز کند و دومین راه این است که به مراجع روش کسب آرامش یا آرمیدگی را آموزش دهیم.

زمانی که مراجع شروع به ابراز خشم خود می‌کند می‌توان از روش‌های انعکاسی استفاده کرد، اگر میزان خشم او بالاتر رفت مشاور باید خشم او را کنترل کند و مطمئن شود که خشم مراجع متوجه او نیست و هر زمان مشاور کم‌تجربه‌ای به داشتن خشونت بالقوه مراجع مشکوک شد باید او را به یک درمانگر واجد شرایط و کارآزموده ارجاع دهد.

کج مثال ۱۳: بهترین اقدام برای یک مراجع عصبانی چیست؟

- (۱) سرکوب خشم (۲) بروز خشم (۳) کنترل خشم (۴) معرفی به درمانگر
- پاسخ: گزینه «۳»



کلمه مثال ۱۴: زمانی که مشاور کم تجربه‌ای به خشونت بالقوه مراجع عصبانی مشکوک شد باید چه اقدامی را انجام دهد؟

- (۱) سکوت (۲) ارجاع به درمانگر متخصص (۳) پایان سریع جلسه (۴) تجویز داروی آرام‌بخش
- پاسخ: گزینه «۲»

یکی از روش‌های کنترل و همچنین محافظت مشاور از خشم مراجع، استفاده از تکنیک‌های صندلی خالی است، بدین طریق که یک صندلی خالی در فاصله‌ی یک متری مراجع یا دورتر قرار می‌دهیم و به مراجع می‌گوییم تصور کنند روی صندلی خالی کسی نشسته که از دست او عصبانی است. مشاور در این حالت در کنار مراجع قرار می‌گیرد و با همراهی به مراجع در ابراز خشمش نسبت به فرد خیالی کمک می‌کند.

البته مردان و زنان متأهل و بچه‌های کم‌رو و خجالتی در کنترل خشم خود دچار مشکل می‌شوند که مشاور باید با صبر و حوصله‌ی بیشتر و با ایجاد رابطه‌ی حسنه و فضای امن زمینه‌ی واگویی خشم را فراهم آورد هر چند مشاوران تازه‌کار می‌توانند آن‌ها را به مشاوران باتجربه یا روان‌درمانگر معرفی کنند.

۲- مراجع دچار فقدان: بیشتر مشکلات مراجعان مربوط به ارتباطات انسانی آنهاست که می‌توان آن را در سه دسته خلاصه کرد:

(الف) روابط مختل شده (ب) شکست در ایجاد روابط معنی‌دار (ج) روابط از دست رفته که شامل مرگ و جدایی نیز می‌شود.

در این شرایط مهم این است که مشاور بتواند مراجع را مطمئن سازد که احساسات او را درک می‌کند. در مواردی مشاور می‌تواند به خودافشایی بپردازد مثلاً در خصوص مراجعی که دچار سوگ شده، مشاور می‌تواند فاش کند که خود او نیز بیش از دو سال در سوگ فقدان یک رابطه به سر برده است. البته جایی که خودافشایی بیشتر از حد معمول و غلوآمیز باشد اثرش را از دست می‌دهد. در این حالت، مشاور نیازهای خودش را در برابر نیازهای مراجع قرار می‌دهد (انتقال متقابل).

انسان‌ها در فرایند سوگ مراحل را طی می‌کنند که معمولاً هر فردی شیوه‌ی منحصر به فرد خود را دارد. اولین مرحله‌ی سوگ، ضربه می‌باشد به ویژه در مورد فقدان‌های ناگهانی و پیش‌بینی‌نشده. در این حالت فرد بی‌حس می‌شود و تقریباً هیچ کاری را انجام نمی‌دهد و در گیجی و شوک فرو می‌رود. گاهی این شوک می‌تواند اثرات جسمانی و روحی جبران‌ناپذیری بر روی فرد بگذارد.

همراه با ضربه، انکار پیش می‌آید. فرد سوگوار نمی‌تواند آنچه را که برای او اتفاق افتاده است باور کند. فرایند انکار می‌تواند برای افرادی که از شریک زندگی خود جدا شده‌اند بسیار طولانی شود. افرادی که در مرحله‌ی انکار دچار مشکل واقعی می‌شوند، دست به رفتارهای خاصی می‌زنند مثلاً فردی که در حال مرگ است سعی می‌کند خودش را متقاعد کند که آنچه پزشک به او می‌گوید حقیقت ندارد و به دنبال روش‌های غیر معمول برای معالجه‌ی خود می‌رود یا شروع به معامله با خدا می‌کند تا طول عمرش را بیشتر کند. بی‌خوابی، عدم تمرکز، از دست دادن اشتها و بیماری قلبی نتایج سوگواری در افرادی است که احساساتی نظیر افسردگی، ناامیدی، یأس و بی‌ارزش بودن را تجربه می‌کنند. احساس گناه پنجمین نشانه یا مرحله‌ای است که افراد دچار فقدان به آن می‌رسند. مراجع دائماً بیان می‌کند او را دوست نداشته است، از او عذرخواهی نکرده است، برای او کاری نکرده است و ...

در این حالت مشاور باید اجازه بدهد مراجع احساسات خود را به طور کامل بیان کند و با استفاده از فن انعکاس احساس و محتوا زمینه تخلیه‌ی احساس گناه را فراهم کند.

کلمه مثال ۱۵: معمولاً اولین مرحله‌ی سوگ برای افراد کدام است؟

- (۱) انکار (۲) گناه (۳) ضربه (۴) خشم
- پاسخ: گزینه «۳»

پس از احساس گناه، عصبانیت به وجود می‌آید (باید توجه داشت که بیان این مراحل یا نشانه‌ها برای شناخت مراجع می‌باشد و همان‌طور که قبلاً اشاره شده برای هر شخصی منحصر به فرد است لذا تداخل، بازگشت به مرحله‌ی قبل یا نبود برخی از نشانه‌ها و مراحل سوگ کاملاً طبیعی و عادی است). گاهی اوقات افراد داغ‌دیده از دست خدا عصبانی می‌شوند و خدا را برای فقدان‌ی که پیش آمده است سرزنش می‌کنند یا فردی که همسرش او را ترک کرده، در حالی که عصبانی است با ناامیدی طالب برقراری رابطه‌ی مجدد است.

آرمانی ساختن، اغلب به دنبال مرحله‌ی عصبانیت در فرایند سوگ است. به این صورت که فرد سوگوار موقتاً هر اشتباه یا ویژگی منفی متوفی را فراموش می‌کند و تنها یک فرد ایده‌آل را به یاد می‌آورد.

البته به تدریج و با گذشت زمان مشخص می‌شود که صفات منفی نیز در فرد متوفی وجود داشته است؛ او هم یک انسان با تمام نقاط قوت و ضعف بوده است.

در این مرحله مراجع می‌تواند با اندوهش کنار بیاید و شروع به پذیرش واقعیت می‌کند و مجدداً با برقراری ارتباط و سازگاری با محیط افراد خود، به زندگی جدید رو می‌آورد. در پایان، این فقدان به عنوان یک تجربه جدید باعث رشد قابلیت‌های شخصی فرد برای تجارب مشابه در آینده خواهد شد. مشاور در مواجهه با مراجع سوگوار تلاش می‌کند تا وی احساساتش را آزادانه بیان کند و اگر می‌خواهد گریه و به طور کامل سوگواری کند. بنابراین مهم‌ترین نشانه‌ها و مراحل سوگ عبارت‌اند از:

ضربه، انکار، نشانه‌های هیجانی، روانی و جسمانی، افسردگی، احساس گناه، عصبانیت، آرمان‌گرایی، واقع‌گرایی، پذیرش، سازگاری مجدد و رشد شخصی.

۳- مراجعی که قصد خودکشی دارد: شخصی که فکر خودکشی دارد، به طور موقت از لحاظ عاطفی و هیجانی صدمه دیده است و نمی‌تواند در آن لحظه یک تصمیم منطقی بگیرد. این مراجعان به توجه جدی نیازمندند. افرادی که قصد خودکشی دارند به سه دسته تقسیم می‌شوند: اولین گروه، افرادی هستند که کیفیت زندگی برایشان سخت و وحشتناک است و امکان پیشرفت بسیار کمی دارند یا اصلاً امکان موفقیت ندارند مانند کسانی که مدت‌ها از بیماری و دردی مزمن در رنج هستند و به طور جدی ناتوان شده‌اند یا فردی که در نهایت فقر بدون حمایت اجتماعی امکان کمی برای تغییر در زندگی‌اش وجود دارد. دومین گروه، افرادی هستند که دچار یک آسیب عاطفی شدید شده‌اند و یک دوره بحرانی و پرخطر را طی می‌کنند. سومین گروه، افرادی هستند که از صحبت کردن راجع به خودکشی یا رفتار خودکشی به عنوان آخرین وسیله و کوشش استفاده می‌کنند تا دیگران حرفشان را بشنوند و یا دردشان را پاسخ دهند؛ هدف آن‌ها اغلب تحت تأثیر قرار دادن رفتار دیگران است.

گاهی اوقات مشاوران (تازه‌کار) سعی می‌کنند مراجعان را از صحبت کردن در مورد خودکشی منصرف کنند که این اقدام می‌تواند احتمال خودکشی را افزایش دهد، چرا که مشاور اجازه نمی‌دهد تفکرات مخرب شناسایی شوند تا روش‌های درست مقابله با آن‌ها نیز کشف گردند.

اکثر مراجعانی که قصد خودکشی دارند تا حدودی نسبت به مرگ، حالت «دوسوگرایی» دارند. یعنی زمانی که شخص بین دو موقعیت انتخابی (مرگ و زندگی)، یک موقعیت را انتخاب می‌کند، موقعیت دیگر را از دست می‌دهد و مجبور است بهای این انتخاب خود را بپردازد. شخص با انتخاب خودکشی، زندگی یعنی ارتباط با دیگران را از دست می‌دهد و نمی‌تواند راجع به درد خود با دیگران ارتباط برقرار سازد. بهای مرگ احتمالاً شامل ترس از چیزهای ناشناخته است.

مشاور باید مراجع را از دوسوگرایی خودش آگاه سازد و به او کمک کند تا به پیامدها و منافع زندگی نگاه کند، البته این کمک به منزله‌ی اجبار به زنده ماندن نباشد بلکه مراجع در یک موقعیت انتخابی قرار گیرد.

این افراد عمیقاً افسرده هستند و این افسردگی ناشی از عصبانیت آنهاست. عصبانیتی که می‌تواند بحق، متوجه دیگران باشد اما به خود فرد بازگردانده شده است.

اگر از او پرسیده شود «نسبت به چه کسی عصبانی هستید؟» مراجع جواب می‌دهد: «خودم». اگر مشاور ادامه دهد که «شما خیلی عصبانی به نظر می‌رسید، آیا می‌خواهید با کشتن خودتان خود را تنبیه کنید؟» این تفسیر یعنی خودتنبیهی و نه فرار از موقعیت که ممکن است در تغییر تصمیم او مؤثر باشد اما بهتر است بپرسید: «پس از خودتان، نسبت به چه کسی عصبانی هستید؟» پس با استفاده از فنون انعکاس محتوا و تعبیر و تفسیر به مراجع کمک می‌شود تا عصبانیت خود را به رشته کلام درآورد و این عصبانیت را از خودش دور کند؛ با این روش، افسردگی و افکار خودکشی او کم خواهد شد.

کلمه مثال ۱۶: مراجع در پاسخ به سؤال مشاور می‌گوید: «از دست خودم عصبانی هستم.»

کدام عبارت از سوی مشاور می‌تواند به فرایند مشاوره کمک بیشتری کند؟

(۱) شما خیلی عصبانی هستید آیا می‌خواهید با خودکشی، خودتان را تنبیه کنید؟

(۲) شما خیلی عصبانی هستید بهتر است برای جلسه بعد با آرامش بیشتری بیایید.

(۳) به چیزی فکر نکن تو می‌توانی لیوان روی میز را بشکنی

(۴) بعد از خودت، نسبت به چه کسی عصبانی هستی؟

پاسخ: گزینه «۴»

کلمه مثال ۱۷: اکثر مراجعانی که قصد خودکشی دارند نسبت به مرگ.....

(۱) ترس و وحشت دارند. (۲) حالت دوسوگرایی دارند. (۳) احساس آرام و پذیرش دارند. (۴) احساسی ندارند.

پاسخ: گزینه «۲»

سازش شغلی

منظور از سازش شغلی، هماهنگی و انطباق فرد با محیط کاری است. زمانی که فرد از زندگی‌اش خشنود باشد و با محیط تماس رضایتمندی برقرار کند، دارای سازش است. سازش شغلی زمانی حاصل می‌شود که فرد از شغلش راضی باشد.

اولین فردی که در سال ۱۹۰۷ میلادی به سازش شغلی توجه کرد، فرانک پارسونز بود که به پدر نهضت راهنمایی شغلی معروف است. سازش شغلی ترکیب و مجموعه‌ای از عوامل روانی و غیرروانی است. عوامل روانی ویژگی‌های شخصی و تجارب آموخته‌شده فرد در ارتباط با شغل را شامل می‌شود. عوامل غیرروانی تمام شرایط، ابزار و امکانات محیط کار را شامل می‌شود که توسط فرد شاغل به نحوی از انحا در انجام کارش مورد استفاده قرار می‌گیرند.

نظریه‌های سازش شغلی

برای ادامه اشتغال مؤثر و کارآمد، سازش شغلی ضرورت دارد. درباره سازش شغلی نظریه‌های متعددی ارائه گردیده است که در اینجا به ذکر چند نظریه اکتفا می‌شود.

۱- نظریه خصیصه - عامل: نظریه خصیصه - عامل در زمینه سازش شغلی بر سه اصل استوار است:

- ۱- با توجه به تفاوت‌های فردی بین انسان‌ها از نظر جسمانی، روانی و اجتماعی هر فردی می‌تواند با انواع مشخصی از مشاغل حداکثر سازش را داشته باشد.
- ۲- چون اشتغال به مشاغل متعدد به خصوصیات خاصی نیاز دارد، افرادی که در مشاغل گوناگون کار می‌کنند، ویژگی‌های متفاوتی دارند.
- ۳- سازش شغلی دوتعدی است؛ بدین معنی که عوامل درونی و بیرونی توأم در ایجاد آن مؤثرند. به عبارت دیگر، سازش شغلی نتیجه تعامل بین خصوصیات فردی با شرایط شغلی است که عوامل متعددی در ایجاد آن مؤثرند.

کرایتزر معتقد است در نظریه خصیصه - عامل به تغییراتی که در طول زمان برای فرد و شغلش حاصل می‌شود، اشاره‌ای نشده است. در این دیدگاه انسان موجودی تأثیرپذیر است و در شرایط مختلف واکنش‌های گوناگونی از خود بروز می‌دهد؛ بنابراین نمی‌توان فرد و شغلش را مجزا از یکدیگر بررسی کرد. سازش شغلی تعامل مناسب فرد با شغلش است که توانایی‌ها و علایق فرد و نیز نوع شغل در تعیین میزان آن مؤثرند.

۲- **نظریه روان پویایی:** در نظریه روان‌پویایی، کار وسیله‌ای برای سازش با جامعه و نیز بروز گزینه جنسی به‌طور مقبول مطرح می‌شود. کار شرایطی را فراهم می‌آورد که بدان وسیله فرد می‌تواند با امنیت خاطر انرژی لیبیدو (مانند خودشیفتگی، پرخاشگری، گزینه جنسی و ...) را جابه‌جا کند. از نظر فروید، دگرگونی تکانه‌های غریزی در خلال کار به‌طور طبیعی با مکانیزم «تصعید» حل می‌شوند. کار شرایطی را برای بروز سوانح جنسی و پرخاشگری فرد به شکل قابل‌قبول فراهم می‌آورد. کار کردن نوعی پرخاش و حمله به شرایط محیطی است که این حالت منفی توسط مکانیزم تصعید شکل مثبتی به خود می‌گیرد.

نکته ۱۲: نظریه روان‌پویایی بر این مفهوم اصلی استوار است که کار ذاتاً ارضاکنده نیست. فروید معتقد بود که کار همیشه برای انسان با پاداش همراه نیست و اغلب مردم مجبورند کار کنند.

۳- **نظریه رشدی:** برخی محققان معتقدند سازش شغلی به‌موازات رشد عمومی پیش می‌رود. سوپر و **تیدمن** از رهبران این نظریه هستند. به نظر سوپر، سازش شغلی همواره در حال تغییر است. فردی که مدتی با شغلش سازگار بوده است، احتمال دارد به علت بروز عوامل جدید، دیدگاه‌های سنتی سازش شغلی را از دست بدهد و به‌سوی شغل دیگری روی آورد و با آن سازش کند.

به نظر کرایتزر، سازش شغلی نتیجه تعامل فرد با شغل است. سازش شغلی، امری پویا و در حال «شدن» است و نه «بودن». فقدان یا کاهش سازش شغلی صرفاً نتیجه مستقیم ناتوانایی شغلی نیست، بلکه عوامل متعدد محیطی و شخصیتی در ایجاد آن مؤثرند. از این‌رو، سازش شغلی فرایندی رشدی است که با آغاز اشتغال مطرح می‌شود و با بازنشستگی پایان می‌یابد، ولی آثار و عواقب آن در طول زندگی ادامه می‌یابد.

۴- **نظریه نیازها: مازلو** ضمن بررسی نقش نیازها در انتخاب شغل و اشتغال، نتیجه گرفت تا زمانی که نیازهای اولیه ارضا نشوند، نیازهای عالی‌تر ظاهر نخواهند شد. در این نظریه نیازها محرک رفتارند و ارضای نیازها در سازش شغلی نقش بسیار مؤثری دارند؛ لذا برای آنکه سازش شغلی افراد در محیط کار افزایش یابد، باید در جهت ارضای نیازهای شاغلان برنامه‌ریزی و اقدام لازم به عمل آید.

۵- **نظریه عمومی: دیویس** و همکاران بنیان‌گذاران نظریه عمومی سازش شغلی هستند. در این دیدگاه، با جمع‌بندی دیگر نظریه‌ها بر مفاهیم محرک- پاسخ و تقویت تأکید می‌شود. نظریه عمومی دیدگاهی رشدی است؛ بدین معنی که سازش شغلی در طول زمان حاصل می‌شود. کودک در تعامل با تقویت‌کننده‌های محیطی، ضمن دستیابی به مجموعه‌ای از توانایی‌ها و ادراکات اولیه، به‌تدریج نیازهایش را می‌شناسد. نیازها با افزایش سن دگرگون می‌شوند. فرد برای ارضای آنها در دوره جوانی باید کار کند و در نهایت از طریق «شخصیت کاری» که نتیجه تعامل تجارب آموزشی- اجتماعی یعنی تقویت توانایی‌ها و نیازهای اوست، وارد بازار کار شود.

در این نظریه، طول زمان اشتغال، معیار سازش شغلی است و هر اندازه فرد زمان بیشتری به یک شغل بپردازد سازش شغلی بیشتری دارد.



نکته ۱۳: مفاهیم اساسی سازش شغلی عبارتند از: رضایت از انجام وظایف شغلی و داشتن احساسات مثبت به شغل و محیط کار.

۶- **نظریه هماهنگی بین شغل و ویژگی‌های فرد:** چنانچه بین توانایی‌ها، علایق و خصوصیات شخصیتی با شرایط احراز شغل همخوانی وجود داشته باشد، سازش شغلی بیشتر است. برای اجرای این دیدگاه، باید گزینش کارکنان در سازمان از طریق کاربرد آزمون‌ها، ابزار و روش‌های متعدد انجام گیرد و شرح وظایف و نحوه ارتباط کارکنان با یکدیگر مشخص گردد. اگر فردی خصوصیات لازم برای انجام وظایف محوله شغلی را نداشته باشد، شخص بیگانه با کار نامیده می‌شود.

۷- **نظریه هرشن سن:** دیدگاه سازگاری هرشن سن بر نظریه رشدی گینزبرگ و همکاران، رو و سوپر استوار است. عوامل درون‌فردی در تعامل با محیط، مواردی نظیر خودپنداره، انگیزه، نیازها و ارزش‌ها را به وجود می‌آورند. در دوره کودکی رشد عادات پسندیده و در دوره بزرگسالی یادگیری تعامل اجتماعی و لذت بردن از کار به‌عنوان یک ضرورت رخ می‌دهد. خانواده، مدرسه و هم‌قطاران در ایجاد این تغییرات و تحول خودپنداره (که مهم‌ترین عامل انتخاب شغل است) نقش انکارناپذیری دارند.

سازش شغلی سه جزء دارد:

- ۱- ایفای نقش مطلوب، یعنی عملکرد متناسب با وظایف شغل مورد نظر که تناسب ویژگی‌های فرد با انتظارات از شغل را می‌طلبد.
- ۲- کارآمدی یعنی بازده کمی و کیفی مطلوب که با توانایی‌ها و مهارت‌های فرد شاغل ارتباط دارد.
- ۳- رضایت فرد شاغل از میزان درآمد و شرایط محیط کار که بر اثر تعامل شخصیت، توانایی‌ها، هدف‌ها و امکانات سازمان حاصل می‌شود.

مشاوره سازش شغلی

در مشاوره سازش شغلی، مشاور بر روابط بین‌فردی و جایگاه شغلی تمرکز می‌کند. در بررسی این روابط، مشاور و مراجع باید اثرات عوامل مداخله‌گر در زندگی نظیر یادگیری، اجتماعی شدن و ساخت اقتصادی و فرهنگی جامعه را بشناسند. بنابراین اولین وظیفه مشاور شغلی، ارزیابی مقایسه‌ای برای پاسخ به این پرسش است که عدم سازش شغلی ناشی از کدام موارد است؟

برای بررسی مشکلات فرد در زمینه انجام وظیفه، ابتدا باید توانایی‌های شغلی و سپس تأثیر میزان دستمزد و حقوق مورد توجه قرار گیرد. در زمینه نارضایتی شغلی کارکنان، باید بر هدف‌های شغلی و فرصت‌های شاغل تأکید شود. نقش عوامل اقتصادی - فرهنگی - اجتماعی در بروز این مشکلات نباید نادیده گرفته شوند.

کج مثال ۲۲: در کدام نظریه، کار به‌عنوان وسیله‌ای برای سازش با جامعه و نیز بروز گزینه جنسی به‌طور مقبول انگاشته می‌شود؟

- (۱) نظریه روان‌پویایی (۲) نظریه شناختی (۳) نظریه رشدی (۴) نظریه خصیصه - عامل

پاسخ: گزینه «۱» در نظریه روان‌پویایی کار به‌عنوان وسیله‌ای برای سازش با جامعه و نیز بروز گزینه جنسی به‌طور مقبول مطرح می‌شود. کار شرایطی را فراهم می‌آورد که بدان وسیله فرد می‌تواند با امنیت خاطر انرژی لیبیدو (مانند خودشیفتگی، پرخاشگری، گزینه جنسی و...) را جابه‌جا کند.

کج مثال ۲۳: معیار سازش شغلی در نظریه عمومی سازش شغلی کدام است؟

- (۱) موفقیت شغلی (۲) رضایت شغلی (۳) طول زمان اشتغال (۴) سرعت صعود در سلسله‌مراتب شغلی

پاسخ: گزینه «۳» در نظریه عمومی سازش شغلی، طول زمان اشتغال، معیار سازش شغلی است و هر اندازه فرد زمان بیشتری به یک شغل بپردازد، سازش شغلی بیشتری دارد.

انگیزش شغلی

انگیزش شغلی یعنی ایجاد شرایطی که باعث برانگیختن، هدایت و ادامه رفتارهای شغلی فرد می‌شود. انگیزش یک رغبت شدید و نیرومند است که ارگانسیم را به تلاش و انجام کار وامی‌دارد. انگیزش شغلی یعنی میل به کار کردن به‌شرط آنکه کار مورد نظر بعضی از نیازهای فرد را ارضا کند. از نظر پورتر، انگیزش چگونگی آغاز، ادامه و نتایج رفتار را مشخص می‌سازد.

روان‌شناسان معتقدند که انگیزش از طریق محیط و عوامل وابسته به آن آموخته می‌شود. به نظر رفتارگرایان، انگیزه‌های انسان از طریق پاداش‌های درونی و بیرونی آموخته می‌شوند؛ درحالی‌که وجودگرایان بر این باورند که نیاز به خودشکوفایی منبع اصلی انگیزه‌های انسان است.

نکته ۱۴: از عوامل دیگری که باعث انگیزش شغلی می‌شوند می‌توان از معنا و ارزش اقتصادی شغل، اعتبار و موقعیت اجتماعی شغل، توانایی‌ها و مهارت‌های شغلی نام برد.

نظریه‌های انگیزش شغلی

در زمینه انگیزش شغلی نظریه‌های متعددی مطرح گردیده است که به برخی از آنها به‌طور خلاصه اشاره می‌شود:

- ۱- **نظریه محرک - پاسخ:** طبق این نظریه همواره محرک «S» پاسخ «R» را تحت شرایط معینی به وجود می‌آورد. این رابطه در فرمول $R = F(S)$ خلاصه می‌شود. با توجه به این فرمول افزایش حقوق و دستمزد (محرک) تحت شرایطی باعث افزایش نتیجه کار (پاسخ) می‌گردد.
- ۲- **نظریه میزان سازگاری:** از این دیدگاه، بررسی روابط بین محرک و پاسخ، نمی‌تواند قانع‌کننده باشد و باید نگرش‌ها و باورهای فرد در رابطه بین محرک و پاسخ مورد بررسی قرار گیرد. توصیه می‌شود که قبل از ارائه محرک، به شناخت فرد و بررسی نگرش و میزان سازگاری او با محرک ارائه‌شده، اقدام گردد. از این‌رو، میزان پذیرش و سازگاری فرد با محرک‌های متعدد، انگیزش شغلی را موجب می‌گردد.
- ۳- **نظریه عقلی و استدلالی:** در این نظریه عقیده بر آن است که انسان با تأسی به نیروی عقل و استدلال می‌تواند فشارهای خارجی را کنترل کند و از طریق ادامه اشتغال به شغل مورد نظر، به هدف‌های تعیین‌شده برسد. فرد در این نظریه، با کمک عقل و استدلال متقاعد می‌شود که ادامه اشتغال برایش مفید و رضایت‌بخش است و باید به انجام آن ادامه دهد.
- ۴- **نظریه انگیزشی - بهداشتی هرزبرگ:** این نظریه بیانگر وجود رابطه اساسی بین فرد و شغلش است. هرزبرگ نیازهای انسان را به دو دسته **زیستی و اکتسابی** تقسیم می‌کند. دسته اول ناشی از طبیعت حیوانی است؛ به این معنی که در وجود انسان محرکی برای اجتناب از درد و رنج وجود دارد. در عین حال، انسان قوای اکتسابی و زیستی برای اجتناب از درد و رنج نیز دارد که **عوامل بهداشتی** نامیده می‌شود. این عوامل می‌توانند انسان را از ناراحتی‌ها و دردها دور سازند و یا آنها را کاهش دهند، ولی نمی‌توانند موجب خشنودی گردند. هرزبرگ ادعا کرد عواملی که منجر به رضایت شغلی می‌شوند در ماهیت کار قرار دارند و به عوامل انگیزشی معروفاند و عوامل که از عدم رضایت شغلی جلوگیری می‌کنند، عوامل بهداشتی یا نگهدارنده هستند.
- ۵- **نظریه روم:** نظریه روم در انگیزش شغلی بر فواید نقش کار برای فرد تأکید دارد؛ بدین معنی که فرد به‌وسیله کار کردن موقعیتی را احراز می‌کند و خدماتی را ارائه می‌دهد و در قبال آن دستمزدی دریافت می‌کند. هنگامی که فرد نگرش مثبتی به شغلش دارد، محصول مرغوب‌تری تولید می‌کند، با همکارانش تعامل مطلوب‌تری برقرار می‌سازد و شأن و موقعیت اجتماعی کسب می‌کند. روم همچنین معتقد است که انسان در رسیدن به هدف، هنگامی با انگیزه عمل می‌کند که اولاً اهمیت و ارزش آن هدف را باور داشته باشد و ثانیاً بین عملکردش با موفقیت در رسیدن به هدف، رابطه آشکاری را مشاهده کند. روم نظریه انتظارات در زمینه انگیزش شغلی را به‌عنوان نظریه جایگزین برای سایر نظریه‌های انگیزش شغلی مطرح کرد. در این نظریه که به عقیده روم جامع‌ترین توضیح در زمینه انگیزش شغلی ارائه شده است، میزان شدت علاقه فرد به انجام و ادامه شغل درگرو انتظار او از بازده و نیز میزان جذابیت و ارزش آن شغل قرار دارد. متغیرهای این مدل عبارتند از:
 - ۱- جذابیت و ارزشی که فرد برای پاداش قابل حصول قائل است.
 - ۲- انتظار یا پیوستگی تلاش - پاداش؛ یعنی آیا تلاش کردن، پاداش شایسته‌ای را به همراه خواهد داشت؟
 - ۳- پیوستگی عملکرد- انتظار، یعنی اعتقاد به اینکه آیا تلاش فرد را به انتظارات و هدف‌هایش خواهد رساند؟
- ۶- **نظریه اجتماعی مایو یا نظریه تعدد عواملی انگیزشی:** نتایج بررسی‌های قرن اخیر نشان می‌دهد که انسان در محیط کار به‌وسیله محرک‌های متعدد، متنوع، پیچیده و در مواردی وابسته، همبسته و متأثر از عوامل زمانی و مکانی برانگیخته می‌شود. در این نظریه، علی‌رغم نظریه اقتصادی تک‌انگیزه‌ای، اعتقاد بر آن است که فعالیت‌های انسان در زندگی خصوصی و محیط کاری، پاسخی برای ارضای سلسله‌نیازهای متعدد و متنوع اوست.
- ۷- **نظریه نئوکلاسیک:** در این نظریه برقراری روابط اجتماعی در محیط کار بر تأمین نیازهای اقتصادی تقدم دارد. به عبارت دیگر، ارضای نیازهای اجتماعی و تعامل گروهی، مشارکت و برقراری ارتباط مؤثر در بهره‌وری و کارایی نقش بسزایی دارند. در اغلب موارد، نحوه روابط اجتماعی غیررسمی تأثیر بیشتری بر رضایت شغلی و در نتیجه انگیزش شغلی آنان دارد.
- ۸- **نظریه برابری (درون‌زاد):** در این نظریه، فرد به‌جای توجه به نیازها، نتیجه حاصل از کار (دستمزد، منزلت شغل، پاداش و ترفیع) در رابطه با متغیرها (سن، جنس، تحصیلات، تجربه، و میزان تلاش) را با دیگر افراد مورد مقایسه قرار می‌دهد و به احساس برابری یا نابرابری می‌رسد. چنانچه فرد براساس ادراکش در مقایسه خود با دیگران احساس برابری و یا برتری کند، به کارش علاقمند می‌شود و تلاش بیشتری را به عمل می‌آورد. در مقابل، اگر احساس نابرابری به او دست بدهد و دریابد که در برابر کار بیشتر نسبت به دیگران پاداش کمتری دریافت می‌دارد، انگیزه شغلی او کاهش می‌یابد که با تقلیل کیفیت و کمیت تولید همراه است.