

مشاوره نظریه ها و کاربردها، جرج و کریستیانی، تلخیص فصل هشتم

سید ابوالفضل ایرانی

www.1note.blog.ir

منشی

منشی باید فردی پذیرا باشد اما نباید به لحاظ عاطفی با مراجعان درگیر شود که نقش درمانگری را به عهده بگیرد. اگر منشی اجازه دسترسی به پرونده ها را دارد باید بداند این اطلاعات محرمانه است. منشی همچنین مانع ایجاد مزاحمت برای مشاور در طول مصاحبه می شود.

روش های پذیرش

در مراکز مشاوره، روش های مختلفی در پذیرش مراجع وجود دارد. در برخی پذیرش، شامل پر کردن برگه های اطلاعات فردی و همچنین پاسخگویی به تعدادی آزمون روانشناختی است. امکان دارد در برخی محیط ها یک مصاحبه پذیرشی مورد نیاز باشد که به وسیله مشاور یا فردی دارای تخصص در رشته های مشابه است انجام می شود. البته مشاورین مدارس ممکن است از روش های رسمی پذیرش پیروی نکنند. هدف از این مصاحبه اطلاع از گذشته و حال مراجع است. البته مشاور و شیوه درمانی او نیز بر میزان اهمیت تاریخچه زندگی فرد موثر است.

رازداری و مورد اعتماد بودن مشاور

همه مطالب مطرح در مصاحبه محرمانه است و مشاور مجاز به افشای آن بدون اجازه کتبی مراجع نمی باشد. ارتباط مشاوره ای شاید تنها ارتباطی باشد که در آن مراجع می تواند آزادانه هر چیزی در مورد خود و احساساتش بگوید. اگر مراجع نسبت به حفظ مسائل خصوصی خود دلگرم شود، اطمینان او به مشاور افزایش می یابد.

مورد اعتماد بودن مشاور نیز بر مراجع تاثیر مثبت می گذارد. این موضع از رعایت ادب در وقت شناسی فراتر است. مشاورانی در قرار ملاقات دیر حاضر می شوند یا فراموش می کنند، باعث نگرانی مراجع می شوند و مراجع گمان می کند مشکل او برای مشاور اهمیتی ندارد.

مصاحبه اولیه

مراحل مشاوره قابل پیش بینی است. مشاوران باید با روش های مناسب برای شروع ادامه و پایان دادن به مصاحبه آشنا باشند.

چگونگی شروع جلسه

ممکن است در شروع جلسه برای کاهش اضطراب مراجع لام باشد چند دقیقه ای در مورد مسائل اجتماعی و روزانه صحبت شود اما نباید در این مورد وقت زیادی صرف شود. اینکه مراجع خودش مراجعه کرده یا بوسیله دیگران معرفی شده است بر نحوه آغاز جلسه تاثیر می گذارد. در برخورد با کسانی که خود مراجعه کرده اند می توان اینگونه آغاز کرد: "ما یک ساعت وقت داریم ومن علاقه مندم هرچیزی که شما مطرح می کنید بشنوم"

در این حالت باید به محدودیت زمانی اشاره شود تا مراجع از زمان در نظر گرفته شده حداکثر استفاده را داشته باشد.

اما مراجعانی که به سفارش دیگران آمده اند غالبا دلوپس و مقاوم اند. در این حالت مشاور باید از تفکر دقیقی و برنامه ریزی شده ای استفاده کند. اگرچه ممکن است مراجع برای مورد خاص به مشاور ارجاع داده شده باشد اما او باید بتواند سایر موارد شخصی را نیز مطرح کند.

ساختار جلسه

مشاور باید هم ساختار جلسه اولیه و هم شکل دهی ارتباط مشاوره ای دراز مدت را مورد توجه قرار دهد. سازمان دادن به مصاحبه باعث می شود مراجع از فرایند مشاوره انتظارات روشنی داشته باشد. مراجعان اکثرا با تصورات غلطی به جلسه مشاوره می آیند و به دنبال یک راه حل جادویی هستند لذا لازم است انتظارات غیر واقعی در آغاز جلسه مورد بررسی واقع گردد. مشاور در جلسه اول باید با صحبت درباره نقش های مراجع و مشاور، اهداف مراجع، رازداری، علت مراجعه شخص، و توقعات او از مشاور شروع کند. بعد از بررسی توقعات و پاسخ دهی مناسب، در صورت وجود فرصت مصاحبه درباره موضوع مورد علاقه مراجع ادامه پیدا می کند.

مشاور در جلسه اول باید به محدودیت های زمانی به عنوان بخشی از فرایند مشاوره بپردازد. مصاحبه با کودک ۵ تا ۷ سال تقریبا ۲۰ دقیقه و ۸ تا ۱۰ سال تقریبا نیم ساعت طول می کشد. برای فراد بالای ۱۱ سال یک ساعت وقت مناسبی است. مشاور باید در ابتدای جلسه به طول جلسه اشاره کند تا مراجع سرعت صحبت خود را با زمان جلسه تنظیم کند. مشاورانی که محدودیت زمانی را مشخص نمی کنند معمولا می بینند که مراجع درست در اواخر جلسه به صحبت درباره واقعه دردناک زندگی خود می پردازد. لذا باید مشاور به مراجع بگوید چه مقدار از زمان جلسه باقی مانده است.

در جلسه اول همچنین می توان در مورد مدت رابطه مشاوره ای صحبت کرد. اگرچه ممکن است مشاور قبل از آنکه مدت زمان مشاوره را تخمین بزند به یک یا دو جلسه احتیاج داشته باشد. اغلب مشاوره ها بیشتر از یک ماه و کمتر از یک سال است (زمان، وابسته به میزان مشکل مراجع است).

اهداف اولین جلسه

در جلسه اول که مهمترین جلسه محسوب می شود، اعتماد مراجع جلب می شود. رفتار مشاوران به دقت زیر نظر مراجعان است. هدف از این جلسه ایجاد ارتباط حسنه با مراجع است.

اهداف اولین جلسه

- تشویق مراجع به صحبت کردن صادقانه و آزادانه.
- حرکت تدریجی در جهت عمیق تر کردن سطوح شناخت، احترام، و اعتماد بین مشاور و مراجع.
- تعیین یک مشکل یا نگرانی برای توجه و اقدام آنی.
- ایجاد یک دید کلی در مورد مشاوره به عنوان جریانی که در آن مشاور و مراجع باید در جهت درک مشکل مراجع تلاش کنند.
- کسب اطلاعاتی در مورد مراجع در جهت حل مشکل.

پایان دادن به مصاحبه اولیه

قبل از اتمام جلسه، نزدیک شدن زمان خاتمه به مراجع توسط خود مشاور یا منشی گوشزد شود. در پایان جلسه اول مشاور و مراجع باید در مورد ادامه این ارتباط تصمیم بگیرند و در صورت توافق زمان آن مشخص شود. در پایان مشاور تصمیم می گیرد که آیا مراجع را به مشاوره یا موسسه دیگری ارجاع دهد یا نه.

روش های ارجاع دادن مراجع

در بسیاری از موارد مشاور نمی تواند مشکل مراجع را حل کند و باید او را مرکز مشاوره دیگری بفرستد. شاید در نگاه برخی این کار نشان ناشایستگی باشد اما مشخص کردن موقعیت هایی که به خدمات ویژه نیاز دارد شایستگی بسیاری احتیاج دارد و البته ادعای توانایی کمک به هر مراجعی غیر واقع بینانه است.

زمان ارجاع

- مناسب است زمانی مراجع را به مرکز دیگر ارجاع دهید که:
- مراجع مشکلی را مطرح می کند که حل آن از سطح توان شما خارج است.
- احساس کنید تفاوت های شخصیتی میان شما و مراجع غیر قابل حل و مزاحم فرایند مشاوره است.

- مراجع دوست یا خویشاوند شماست. مراجعان به دلیل مهارتشان اغلب اولین کسی هستند که مورد مشورت قرار می گیرند. عدم پاسخ دهی به این درخواست عملی غیر انسانی است اما اگر فرایند این مشاوره نیازمند رابطه مشاوره ای طولانی است باید مراجع را به دیگری ارجاع داد.
- به دلایل خاص مراجع تمایل ندارد مشکل خود را با شما در میان بگذارد.
- بعد از جلسات متعدد احساس می کنید ارتباط شما با مراجع موثر نیست.

چگونگی ارجاع

- مراجع را به یک شخص معین ارجاع دهید.
- لازمه ارجاع صحیح داشتن اطلاعاتی در مورد شاغلین مرکز مشاوره و قابلیت های آنهاست
- این اطلاعات را در اختیار او قرار دهید اما به جای مراجع قرار ملاقات نگذارید.
- اگر مراجع از شما بخواهد که در مورد مشکل وی با مشاوره ای که او را به وی ارجاع می دهید، صحبت کنید، از او اجازه کتبی بگیرید اما صحبت با مشاور دیگر را در حضور مراجع انجام ندهید.
- در صورت احتیاج به اطلاعات رابطه مراجع و مشاور دیگر، نمی توان بدون اجازه مراجع اطلاعات او را بدست آورد.
- ارجاع را پیگیری کنید به این صورت که از مراجع در مورد مفید بودن ارجاع در حل مشکلش بپرسید اما او را تحت فشار قرار ندهید و گفته هایش را بپذیرید.
- فرایند ارجاع باید بر مبنای احترام و اعتماد باشد و مشاورین باید مراجعین را تنها از جانشینانی که می توانند بهترین کمک را بکنند آگاه سازد و مراجع نیز در پذیرش و عدم ارجاع مخیر است. مشاوران باید از مسایل قانونی فرایند ارجاع اطلاع داشته باشند تا به مشکلات قانونی برخورد نکنند.

مهارت های مشاوره

رفتار غیر کلامی

افراد در تجلیات چهره ای خود و حرکات و رفتارهایشان اطلاعاتی در مورد خود به دیگران انتقال می دهند که بسیاری از آنها غیرقابل کنترل لذا کمتر قابل تحریف است. بنابراین رفتار غیر کلامی نقش مهمی در فرایند ارتباطی بازی می کند.

انواع ارتباط غیر کلامی

رفتارهای ارتباطی در ۴ گروه طبقه بندی شده است:

۱. رفتار ارتباطی غیر کلامی با استفاده از زمان

a. تشخیص: سرعت یا کندی در تشخیص حضور دیگران در پاسخ دادن به ارتباطات او

b. تقدم: میزان نسبی زمانی که فرد در موضوعات مختلف صر می کند

۲. رفتار ارتباطی غیر کلامی با استفاده از اجزای بدن

a. تماس چشمی: یکنواخت، تند، جسورانه، نگاه به یک چیز خاص

b. چشمها: برق، اشک، گشاد شده، پلک چشم

c. پوست: رنگ پریدگی، عرق کردن، سرخ شدن، سیخ شدن موها

d. وضعیت بدن: مشتاق، بی دست و پا، لالایی، پاروی پا، سرپایین

e. حالت چهره: لبخند، خنده، جویدن لبها، لبهای اوخته، اخم

f. اشارات و حرکت بازو و دست: نشان دادن نحوی روی دادن یا اندازه یا شکل چیزی.

g. رفتارهای خودآزادگری: خوردن ناخن، شکستن بند انگشت، کشیدن مو، ضربه زدن یا

مالش

h. رفتارهای تکراری: بیقرار بودن، لولیدن، لرزیدن، بازی با دکمه، مو یا لباس

i. اشاره ها یا دستورها: بشکن زدن، اشاره کردن، خیره نگاه کردن برای ابراز ناراحتی، بالا

انداختن شانه ها، چشمک زدن

j. لمس کردن: جلب توجه کردن نظیر زدن روی شانه، تحقیر نظیر ضربه به سر

۳. رفتار ارتباطی غیر کلامی با استفاده از مصوت های واسطه ای

a. لحن: صاف، یکنواخت، فاقد احساس، قوی، ضعیف، شکسته

b. سرعت: سریع، کند، متوسط

c. بلندی: سخت، متوسط، نرم

d. بیان: دقیق، یکسانی بیان

۴. رفتار ارتباطی غیر کلامی با استفاده از محیط

a. فاصله: افزایش تدریجی فاصله، کاهش تدریجی فاصله

b. ترتیب قرار گرفتن عوامل فیزیکی: پاکیزه، بی مبالا، اتفاقی در مقابل رسمی

c. مواد نرم در مقابل مواد سخت: شاد در مقابل تیره، شادگی، گران

d. لباس: برجسته، شیک در مقابل ساده

e. موقعیت در اتاق: حرکت در دور و بر اتاق، ورود و خروج به قلمرو دیگران، در موقعیتی

بالاتر از دیگران قرار می گیرد.

تفسیر رفتارهای غیر کلامی

رفتار غیر کلامی را باید تنها به عنوان سرنخهایی برای شناخت احساسات و انگیزه های زیر بنایی افراد و نه دلیلی برای وجود آنها در نظر گرفت. مشاور پیام های غیر کلامی را باید به صورت آزمایشی تفسیر کند و بداند یک رفتار در دو نفر ممکن است معانی متفاوت یا متضادی داشته باشد. مشاور باید به رفتار غیر کلامی مراجع حساس باشد و در بسیاری از موارد کافی است توجه مراجع را به رفتار غیر کلامی او جلب کند.

رفتار غیر کلامی مشاور

رفتارهای مشاور نیز احساسات بیان نشده را ابراز می کند.

رفتارهای بیانگر توجه: حضور جسمانی مشاور نشان از درگیری مشاور با مشکل مراجع دارد. از میان رفتارهای بیانگر توجه این موارد را رده بندی کرده اند:

تماس چشمی طبیعی- نه اینکه مشاور حتی لحظه ای چشم بردارد،

گرفتن وضعیت گشاده: پرهیز دست به سینه نشستن و پاروی پا انداختن مشاور،

روبروی شخص قرار گرفتن: میز یا نیمکتی میان مشاور و مراجع نباشد

اندکی خم شدن به جلو، برخی مشاوران مصاحبه را با تکیه دادن به صندلی شروع می کنند و با قوی تر شدن رابطه به جلو متمایل می شوند.

مهارتهای ارتباطی اساسی

۱. سوال های غیر هدایتگر: باعث تشویق مراجع به اظهار مطالب خود و پذیرفتن مسئولیت مصاحبه

می شود

مشاور از مراجع می خواهد در موضوع مشخصی صحبت کند برخلاف سوالهای بسته

مثال سوالات باز: امروز درباره چه صحبت کنیم؟

مثال سوالات بسته: دیروز اتفاق را چه موقع ترک کردی؟

سوال های غیر هدایت گر:

a. به شروع مصاحبه کمک می کند.

b. کمک می کند تا مراجع نقطه معینی را توضیح دهد

c. کمک می کند نمونه های خاص که در درک بهتر توضیحات مراجع دخیل است، به دست

آید

d. کمک می کند مراجع بر احساساتش متمرکز باشد.

۲. گوش دادن بدون صحبت یا غیر فعال

مراجعان احتیاج دارند در فرصت هایی احساسات و بازخوردها رفتارشان را بررسی کنند. استفاده از سکوت احتمالا اساسی ترین مهارت در مصاحبه است. سکوت مشاور مراجعان را متوجه می کند که مسئولیت مشاوره برعهده آنان است. مشاور می باید برای پر کردن وقفه ها به سرعت دخالت می کنند. مسئولیت جلسه را بر عهده می گیرند. همچنین سکوت به مراجع اجازه تعمق بیشتری می دهد. سکوت مراجع می تواند به این معنا باشد که او از اینکه پیش مشاور فرستاده شده ناراحت است. همچنین ممکن است سکوت ناشی از مقاومت مراجع باشد.

۳. گوش دادن

به فرایند توجه دقیق به پیامهای مراجع و پاسخ دادن به معانی غیر ظاهری آنها صرفا تحت عنوان گوش دادن اشاره می شود. گوش کردن مستلزم پسخوراندی است که مشاور به احساسات و محتوای سخن مراجع گوش می دهد. گوش کردن نیازمند رمزگشایی پیامهای مراجع است زیرا ما تمایل داریم به جای مستقیم صحبت کردن پیام هایمان را به صورت رمزی بیان کنیم. گوش کردن ترکیبی از مهارت بیان دوباره محتوا و انعکاس افکار است

۴. بیان دوباره محتوا: بیان دوباره یا تفسیر پیام مراجع

سه هدف را دنبال می کند:

۱. اینکه مشاور با مراجع هست و گفته های او را درک می کند
۲. تبلور گفته های مراجع به وسیله تکرار آنها در قالبی دقیقتر
۳. واری ادراک مشاور باری اطمینان از درک صحیح از گفته ای مراجع

۵. انعکاس احساسات

تفاوت انعکاس احساسات با بیان دوباره محتوا موارد مورد تاکید هریک است. در انعکاس بر احساساتی که مراجع بیان می کند تاکید می شود.

۶. خلاصه کردن محتوا

این کار باعث فشرده و متبلور شدن اظهارات مراجع میشود و او را قادر می سازد اکتشاف از خود را پیش ببرد و درک مشاور را مورد واری قرار دهد. خلاصه کردن به یک جلسه یا کل مصاحبه مربوط می شود برخلاف تفسیر.

موقعیت های خلاصه کردن

۱. مشاور قصد یادآوری نکات مهم مصاحبه قبلی را دارد
۲. صحبت های مراجع طولانی و پرت بوده است
۳. مراجع همه آنچه مهم بوده را بیان کرده است
۴. توافق بر سر آنچه تاکنون یادگرفته شده برای برنامه ریزی بعدی

۵. مشاور می خواهد آنچه در جلسه یادگرفته را تاکید کند شاید به خاطر اینکه در جلسه آینده تکلیفی برای مراجع مشخص کند

۷. خلاصه کردن احساسات

مشاور بوسیله احساسات ابراز شده و هم لحن احساسات کلی مراجع، برای مشخص کردن و پاسخ به احساسات فراموش شده او کمک می کند.

پایان فصل ۸

اللّٰهُمَّ صَلِّ عَلٰى مُحَمَّدٍ وَ اٰلِ مُحَمَّدٍ