

## راهبردهایی برای تحقق بخشیدن به صلاحیتهای تکنیکی و حرفه‌ای مشاوران

نویسنده: مهناز مرادی<sup>۱</sup>

### چکیده:

یکی از سخت‌ترین جنبه‌های ارزیابی مشاوران سنجش نقش مشاور است، زیرا مشاوره مواجهه مراجع با مشاور در ارتباط مشاوره‌ای است، و هر ارتباطی بنا بر طبیعت خود استثنائی و منحصر به فرد می‌باشد. در عین حال لازمه دریافت و مشاهده جنبه‌های رشد هر فعالیتی، توان ارزیابی شیوه‌ها، مهارت‌ها و تکنیک‌های مؤثر در آن فعالیت می‌باشد، لذا لازم است که مشاوران پیشرفت فرایند مشاوره خود را با استفاده از موارد ذکر شده شامل:

- ۱- مهارت‌های نشان دهنده توانایی استفاده مناسب از مقدمات جلسه و مدیریت محیط بطور مؤثر.
- ۲- استفاده مناسب از زبان بدن و پاسخ مناسب دادن به زبان بدن مراجع.
- ۳- با دقت شنیدن، انعکاس احساسات، رفتار و تجربیات مراجع.
- ۴- بکارگیری مهارت‌های تفسیر و خلاصه کردن.
- ۵- توجه داشتن به اهمیت خودآگاهی و در نتیجه بکارگیری آن.
- ۶- شناخت فرصت‌ها برای ارائه پاسخ‌های مناسب.
- ۷- اثبات توانایی در مراقبت از فرصت‌های رشدی مراجعین و آفرینش و بررسی اهداف و استراتژی‌هایشان.
- ۸- اثبات توانایی نظری و کاربردی از دیدگاه‌های مشاوره‌ای و دفاع از آن.
- ۹- استفاده از شیوه‌های نظارتی بر کار به عنوان وسیله خود رشدی و پس خوراند فردی- حرفه‌ای بطور مستمر ارزیابی، بازبینی و اصلاح قرار دهند تا همواره تأثیر مثبتی بر مراجعان خود داشته باشند.

کلید واژه: نقش مشاور، همدلی - همخوانی - زبان بدن - پس خوراند فردی

### مقدمه:

یکی از سخت‌ترین جنبه‌های ارزیابی مشاوران، سنجش نقش مشاور است. تجزیه و تحلیل نقش مشاور در مجموعه‌ای از تکنیک‌های ماشینی اشتباهی واضح است. مشاوره قبل از هر چیز، مواجهه مراجع با مشاوره در ارتباط مشاوره‌ای است، و هر ارتباطی بنا بر طبیعت خود استثنائی و منحصر به فرد است.

احتمالاً مهمترین چیزی که مشاوران می‌توانند با خود به جلسه مشاوره بیاورند خودشان هستند. آنها نمی‌توانند بدون صداقت، سازگاری و فروتنی برای رها کردن نیروی

موضوعات خارج از جلسه مشاوره نقش مشاور را به طور مؤثری ایفا کنند، بنابراین قرار دادن تلاش مشاور در لیستی از ویژگی‌های رفتاری برای ارزشیابی، محدود کردن و نادیده گرفتن پیچیدگی مهارت‌ها، ارزش‌ها، نگرش‌ها و باورهاست.

با این حال طبقه بندی موارد ذیل در شماره‌ها و زیر مجموعه‌های هر یک می‌تواند طریقی مفید برای مشاوران باشد تا مهارت‌ها و صلاحیتهای خود را مورد بازبینی قرار دهند و جنبه‌های رشدی را که ممکن است برای سودمندی فعالیت‌هایشان مفید باشد بنا نهند.

مورد خصوصی‌ترین اسرارش و درونی‌ترین احساساتش صحبت کند.

توجه مثبت نامشروط شامل پذیرش کامل مراجع به صورت غیر داورانه است. درست به همان صورتی که او هست یعنی با تمام کاستی‌ها و نقاط ضعفش و با تمام خصوصیات مثبت و نقاط قوتش. پذیرش مراجع همانگونه که هست. ارزش قائل شدن در مورد او بعنوان یک فرد و اینکه در مورد وی برای القاء ارزشهای خود به او قضاوت صورت نگیرد و در نتیجه قادر ساختن وی به اینکه بدون احساس ترس از مورد انتقاد قرار گرفتن فرایندهای درونیش را آشکار ساخته و کشف کند. پذیرش مثبت نامشروط به مراجع بهترین فرصت را می‌دهد تا آگاهی فردی خود و رشد متعاقب آن را افزایش دهد. این نوع پذیرش همیشه براحتی قابل دستیابی نیست. اولین مرحله در دستیابی به این هدف این است که سعی کنیم جهان را از دید مراجع مشاهده کنیم. با این کار بهتر می‌توان انگیزه‌های مراجع را در رفتارهایش درک کرد و آن رفتار را پذیرفت.

در کنار این سه ویژگی اساسی در درون مشاور رفتارهای ذیل می‌توانند اثر بخشی مؤثری در اولین جلسه مشاوره داشته باشند:

- با لبخند مواجه شدن با مراجع
- مورد خطاب قرار دادن مراجع با نام کوچک یا نام خانوادگی
- معرفی کردن خود به مراجع
- آرام کردن مراجع با صحبت‌های معمولی
- آغاز کردن مصاحبه با سؤال مناسب (مثل: چگونه می‌توانم به شما کمک کنم؟)
- مدیریت زمان مشاوره در مراقبت از پیوستگی مطالب بطور مناسب

۱- مهارتهای نشان دهنده توانایی استفاده مناسب از مقدمات جلسه و مدیریت محیط بطور مؤثر:

کارل راجرز سه ویژگی اساسی را که برای اثر بخش بودن مشاوره مورد نیاز است تعیین می‌کند.

- این ویژگی‌ها عبارتند از:

همخوانی، همدلی و توجه مثبت نامشروط (۱).

مشاور برای همخوان بودن باید خویشتن راستین خود و یک فرد تمام کمال باشد. باید هر یک از ما در موقعیتی که قرار می‌گیریم حق انتخاب داریم، می‌توانیم اگر بخواهیم هنرپیشه‌ای باشیم که نقشی را بازی می‌کنیم ماسکی به چهره بزنیم و تظاهر به چیزی به غیر از خود بکنیم و می‌توانیم در تماس با خود به عنوان یک فرد باقی بمانیم و اصالت خود را حفظ کنیم و فقط خودمان یعنی یک فرد واقعی با تمام نقاط ضعف و قوت باشیم.

برای اینکه مراجع احساس با ارزش بودن کند، مشاور باید بطور همخوان خودش باشد. اگر چنین اتفاقی بیفتد پس رابطه تقویت خواهد شد و احتمالاً فرایند مشاوره‌ای مؤثر خواهد بود. طبیعتاً وقتی به عنوان یک مشاور کار می‌کنید از آن بخشهایی از خود استفاده می‌کنید که برای آن رابطه مشاوره‌ای مناسب است و سایر قسمتهای بدون فعالیت باقی می‌مانند.

همدل بودن به معنی همراه بودن با مراجع است. مشاور در این حالت در کنار مراجع حرکت می‌کند. آن چیزهایی را که او کشف می‌کند، کشف می‌کند، برای اینکه بتواند با او (مراجع) رابطه گرمی داشته باشد. باید دوستانه برخورد کند و واقعی و روراست باشد. از این راه اطمینان میان مشاور و مراجع افزایش می‌یابد و حال را به همان صورتی که او تجربه می‌کند، تجربه می‌کند در نتیجه این همدلی، محیط اطمینان برانگیزی بوجود می‌آید که در آن مراجع احساس مهم بودن و در امان بودن می‌کند و آن می‌تواند در

آشکار بنا به دلایلی دشوار یا غیر ممکن است مبادله پیچیده‌ای از علائم غیر کلامی از جمله نگاه خیره، لبخند، تغییر وضع اندام و ... می‌تواند جانشین آن شود (۲).

قابلیت ارسال و دریافت مؤثر اینگونه پیامهای غیر کلامی در پیشبرد مؤثر و موفق جریان مشاوره امری اساسی است. پیامهای غیر کلامی در انتقال اطلاعات هیجانی بسیار کارآمدتر از پیامهای کلامی هستند. حرکات سرشار از پیامهای مختلف هستند و گفتار ما بر حسب شرایط تنها بین ۷ تا ۲۴ درصد کل پیام را تشکیل می‌دهد ولی بخش عمده ارتباط بوسیله عوامل غیر کلامی شامل لحن صدا یا چگونگی ادای کلمات، حالت‌های، حالت‌های بدنی، تماس چشمی و رعایت فاصله صورت می‌گیرد.

توجه کردن به زبان بدن مراجع (رفتارهای غیر کلامی) و پاسخ مناسب دادن به آن امری ضروری در فرایند مشاوره است. بعنوان مثال به منظور ایجاد یک ارتباط محکم، آهنگ صحبت و لحن صدای خود را با آهنگ صحبت و لحن صدای مراجع خود همانند کنید. هنگامی که او سریع صحبت می‌کند شما هم به همان صورت پاسخ دهید و هنگامی که سرعت صحبت خود را کم می‌کند شما نیز همین کار را انجام دهید. مشاور با توجه به نکات ذیل می‌تواند استفاده مناسب از این مهارت را داشته باشد:

- نشستن رودررو، در مقابل مراجع بنحوی که به تمام جهات بدن وی احاطه داشته باشد.
- نمایش دادن وضعیت بدنی باز که القاکننده پذیرش مراجع می‌باشد.
- خم شدن به سوی مراجع بنحوی که القاکننده تمایل به شنیدن سخنان وی باشد.
- برقرار کردن تماس چشمی مناسب با مراجع.
- استفاده از زبان بدن برای تشویق مراجع به خود اکتشافی.

- بستن قرارداد با مراجع و توافق کردن بر آن بنحوی مناسب
- تعیین زمان، مکان و روز خاص و مناسب برای ملاقات بعدی
- در نظر گرفتن مراجع و پذیرش وی بعنوان فردی واحد نه در مقایسه با دیگر موردها
- مراقبت بر راحت‌تر بودن مراجع در جلسه (مثل نشستن در جایی که آفتاب به صورت وی نتابد و ...)
- نشستن در مکانی هم سطح با مراجع
- در نظر گرفتن محدودیتهای مهارتی خود ( بعنوان مثال: مشخص نمودن نوع مشکلاتی که می‌تواند در مورد آنها خدمات مشاوره‌ای ارائه دهد )
- مراقبت کردن از حدود و مرزهای فردی- حرفه‌ای در جلسه مشاوره (۱)

## ۲- استفاده مناسب از زبان بدن و پاسخ مناسب دادن به زبان بدن مراجع:

ارتباط فرایندی است که توسط آن اطلاعات از طریق نظام مشترک نشانه‌ها یا رفتار منتقل می‌شود و شامل رشته کامل راههای رد و بدل کردن اطلاعات بین مردم اطلاعاتی که می‌دهند و می‌گیرند و نیز راههای استفاده از این اطلاعات است. یکی از مهمترین خصوصیت‌های تعامل اجتماعی این است که دو طرف بر طبق قاعده‌های معینی عمل می‌کنند. این قاعده‌ها در مهارت استفاده از زبان نهفته هستند و زبان شامل عوامل کلامی و غیر کلامی است. مهارتهای کلامی با کلمات و دیگر صداهایی سرو کار دارند که اطلاعات و معنی مورد نظر را می‌رسانند و مهارتهای غیر کلامی با حرکات و حالت‌های سرو کار دارند که اطلاع دهنده باشند. بخش عمده ارتباط بوسیله عوامل غیر کلامی با حرکات تحقق می‌یابد. در شرایطی که ارتباط کلامی

احساس می‌کند که حرفهایش شنیده شده‌اند و همچنین در مورد آنچه که گفته است آگاهی بیشتری پیدا می‌کند و در نتیجه حقیقتاً اهمیت آنچه را که خودش گفته است درک می‌کند و از سردرگمی خویش خلاص می‌شود. در کنار انعکاس محتوا، انعکاس احساسات یکی از مهمترین مهارتهای فرد مشاور است. این مهارت با احساسات هیجانی سروکار دارد. ما در فرهنگمان از زمان کودکی یاد گرفته‌ایم که مردم را از راه تشویق به گریز از احساساتشان آرام کنیم، ما یاد گرفته‌ایم که بگوییم "گریه نکن همه چیز درست می‌شود". در حالی که شخص واقعاً نیازمند است گریه کند تا از درد هیجانش خلاص شود. یک مشاور با تجربه بطور مداوم احساسات مراجع خود را از خلال گوش دادن به صحبت‌های وی یا از راه توجه به رفتارهای غیر کلامی و یا گوش کردن به لحن صدای او تشخیص داده و آنها را در زمانهای مناسب به خود او برمی‌گرداند. هرگاه که احساس را منعکس می‌کنید آماده دریافت یک پاسخ چشمگیر از طرف مراجع خود باشید. یک مشاور اثر بخش مراجع را قادر می‌سازد تا بطور کامل هیجانانش را تجربه کند و در نتیجه تخلیه هیجانی احساس آرامش پیدا کند. از طریق کسب تجربه در انعکاس احساسات قادر خواهید بود که از انواع اصطلاحات استفاده کنید، و بدین ترتیب پاسخهای شما طبیعی جلوه می‌کنند، بنابراین به منظور بهینه سازی فرایند مشاوره توجه به نکات ذیل ضروری می‌باشد:

- نشان دادن درک احساسات، تجربیات و رفتار بیان شده توسط مراجع
- استفاده از انعکاس همدلانه دقیق و اساسی
- استفاده از واکنش مناسب در تفسیر سخنان مراجع
- بیان (بروز) آگاهی از مفاهیم ضمنی استنباط شده در لوای تجربیات و رفتار مراجع

- نشان دادن آگاهی از تغییرات زبان بدن مراجع.
- حضور ذهن داشتن در پاسخ به زبان بدن مراجع جایی که مناسب است.
- متوجه بودن به علائم استرس و مقاومت مراجع با توجه به حرکات بدن (زبان بدن).
- نشان دادن سازگاری بسین ارتباط کلامی و غیر کلامی (۳).

### ۳- با دقت شنیدن، انعکاس احساسات رفتار و تجربیات مراجع:

اگر به عنوان مشاور این موضوع را در نظر بگیرید که مراجع آمده تا با شما صحبت کند، احساساتش را ابراز کند و مسائلی را که برایش ایجاد مشکل کرده و گفتن آنها به دوستان و فامیل مشکل یا غیر ممکن است را برای شما عنوان نماید و اینکه نیامده تا شما برایش صحبت کنید در این صورت درک بهتری از رابطه مشاوره بدست خواهید آورد. یک مشاور در درجه اول یک شنونده است. مشاور با گوش دادن به آنچه که مراجع می‌گوید قادر خواهد بود که به او کمک کند تا بر گم‌گشتگی و گیجی خود نائل آید، مشکلش را تشخیص دهد، راهای حل آن را کشف کند و با این احساس جلسه مشاوره را ترک کند که کار سودمندی بوقوع پیوسته است (۱).

یکی دیگر از فعالیتهای مشاور علاوه بر توجه به مراجع با ارائه رفتارهای غیر کلامی و کلامی مناسب این است که جزئیات مهم محتوایی را که مراجع در حال گفتن آن است بیرون بکشد و آنها را برای خود مراجع روشن سازد. مشاور با استفاده از روش انعکاس محتوا، جزئیات مهم محتوایی را که مراجع گفته است انتخاب می‌کند و دوباره آنها را به گونه‌ای روشن‌تر و با عبارت خودش نه با کلمات و عبارات مراجع نقل می‌کند. مراجع با انجام این کار



درک به هم پیوند زند. خصوصاً زمان پایان مشاوره برای مشاور بسیار مهم است تا به خلاصه کردن نکات اساسی که در جلسات مشاوره مورد بحث قرار گرفته پردازد، در چنین شرایطی مشاور به متصل کردن افکار، عقاید و احساسات بیان شده در طی جلسات مشاوره می پردازد تا میزان سردرگمی مراجع را کاهش داده او را قادر سازد که با موقعیت زندگی خود بهتر کنار بیاید. بنابراین برای تحقق بخشیدن به اهداف ذیل مشاور از مهارت خلاصه کردن استفاده می کند.

• خلاصه کردن مطالب مراجع برای کمک به وی تا افکار و احساسات پراکنده اش را جمع کند.

• استفاده از خلاصه کردن برای پایان دادن به یک موضوع

• خلاصه کردن مطالب برای جلوگیری از شاخه به شاخه پریدن مراجع در جلسه مشاوره

• استفاده کردن از خلاصه کردن برای هدایت مراجع به سمت موضوعات دیگر، وقتی که یک موضوع کاملاً روشن شده

• درخواست از مراجع برای خلاصه کردن مطالب

• استفاده مناسب از تفسیر برای هدایت مراجع به کسب شناخت (۱).

۵- توجه داشتن به اهمیت خودآگاهی و در نتیجه بکارگیری آن:

واضح است که داوری نکردن و پذیرش غیر مشروط مراجع براحتی قابل دستیابی نیست. برای مشاور مشکل خواهد بود که رابطه ای را با مراجع برقرار کند و در مورد او داوری نداشته باشد مگر اینکه اول بطور روشن بداند که خود او کی هست؟ و ارزشهایش چیست؟ اگر مشاور تضادی را که در ارزشهایش وجود دارد برطرف نکرده

• پاسخ دادن به احساسات مراجع به شکل درست و در زمان مناسب

• هدایت جلسه مشاوره با استفاده از حدس زدن در زمان مناسب

• استفاده کردن از سخنان معترضه بعنوان شقی از پرسش.

( بعنوان مثال: از آخرین کلمه یا عبارت مراجع با اضافه کردن یک علامت سؤال استفاده کند. )

• استفاده ترجیحی از سئوالات باز در مقابل سئوالات بسته

• استفاده از سئوالات هدایت کننده در کمک به مراجع

• تلاش برای استنباط رفتار، تجربه و احساسات مراجع

بیان کردن و ابراز درک احساسات ضمنی پنهان در گفتار و رفتار مراجع (۱).

#### ۴- بکارگیری مهارتهای تفسیر و خلاصه کردن:

گاهی برای مراجع لازم است که تأمل نموده و به بازبینی مسیر طی شده پردازد. این بررسی به کمک مهارت " خلاصه گویی " صورت می پذیرد. در خلاصه کردن نکات اساسی و مهم بیانات مراجع در کنار هم جمع آوری می شود و این نکات به گونه ای ارائه می گردد که مراجع قادر خواهد بود تصویری از آنچه که بیان کرده است بدست آورد. در چنین شرایطی مشاور به مراجع این فرصت را می دهد که به جذب و اندیشیدن آنچه که گفته است پردازد.

خلاصه گویی باید گاهی اوقات طی جلسات مشاوره صورت پذیرد تا مراجع قادر شود به رفع ابهام عقاید خود پرداخته و عناصر متفاوت گفته های خود را در شکلی قابل



باشد این خطر وجود دارد که سردرگمی خود وی مانع از آن شود که بتواند روی سردرگمی مراجع تمرکز کند و ممکن است به گونه‌ای ناخواسته وقت جلسه مشاوره را به جای پرداختن به حل تضاد مراجع صرف حل تضادهای خود کند. مشاور برای دستیابی به درک بهتری از ارزشهای خود باید آن را کشف کند، مورد بررسی و دقت قرار دهد و آنها را زیر سؤال ببرد. لازم است با دقت ارزشهای مختلف خود را در نظر بگیرد و بفهمد که این احساسات متفاوت از کجا سرچشمه می‌گیرد. به ایت ترتیب در خلال اصلاح نظام ارزشی خود درک بهتری از خود می‌یابد و در نتیجه نسبت به عقایدی که به شدت مخالف نظر وی است کمتر احساس تهدید می‌کند و بهتر می‌تواند نگرشی غیر داورانه برای مراجعانی داشته باشد که نظام ارزشی متفاوتی نسبت به وی دارند، توجه به امور ذیل در پیشرفت مثبت جلسه مشاوره ضروری است:

- ضرورت آگاه بودن مشاور از تمایلات خودش در بحث اینکه کجا ممکن است تمایلاتش در جریان مشاوره مداخله کنند.
- ضرورت آگاه بودن مشاور از ارزشها و نگرشهای و اینکه کجا ممکن است ارزشها و نگرشهایش در جریان مشاوره دخالت کنند؟
- اجتناب از قضاوت کردن (بعنوان مثال: وقتی که مراجع تناقض گویی میکند، مبالغه می‌کند و مقاومت می‌کند مانع پیشرفت می‌شود).
- اهمیت آگاه بودن مشاور از تواناییهای خود
- ضرورت آگاه بودن مشاور از نیازهای رشدی خود
- اهمیت آگاه بودن از احساسات عمومی خود در مورد مراجع یا نکته‌هایی خاص در جریان مشاوره
- اهمیت آگاه بودن به اینکه مشکلات یا حوادث زندگی خود در جریان مشاوره وارد نکند

- توجه داشتن به استفاده از بیان مطالب مربوط به خود فقط زمانی که برای مراجع سودمند است
- اهمیت و ضرورت آگاه بودن مشاور از موضوعات خود و هیجانهایش و قادر بودن به کنترل آنها به نحوی که به مراجع آسیب نزنند و به طور جدی از تفسیر آنها جلوگیری نماید (۱).

#### ۶- شناخت فرصتها برای ارائه پاسخهای مناسب:

- x شریک کردن مراجع در احساسات خود (حمایتی یا مقابله‌ای) وقتی که برای وی می‌تواند کمک کننده باشد
- x استفاده از ارتباط مشاوره‌ای به صورت مقابله با موقعیت مشکل برای مراجع در زمان مناسب
- x داشتن حضور ذهن در استفاده مناسب از موقعیت، هنگامی که موضوع کشش، اعتماد، جاذبه و وابستگی در میان است

- x حضور ذهن داشتن در درگیر کردن (فعال کردن) مراجعی که در زبان بدن اعلان عقب نشینی کرده است.
- در چنین موقعیت یا موقعیتهایی مهارت مشاوره‌ای ضروری برای بکارگیری، مهارت رودرویی یا مواجهه است. این مهارت عبارت است از بالا بردن آگاهی مراجع از راه نشان دادن اطلاعاتی که او به طریقی از آنها چشم‌پوشی کرده یا در شناسایی آنها کوتاهی کرده است. کاربرد صحیح این مهارت متضمن آگاه کردن مراجع به نحوی قابل قبول نسبت به اطلاعاتی است که ممکن است برای او ناگوار باشد و از آنها اجتناب کرده و اصلاً به آنها توجهی نشان نداده است.

مراجعان سزاوار احترام بسیار هستند و معمولاً دوست ندارند که به آنها حقایق ناراحت کننده گفته شود و مجازاً گفته می‌شود که هنر مواجهه خوب این است که به مراجع کمک کنیم که داروی تلخ را داوطلبانه ببلعد تا بتواند آن را

هنگام بررسی گزینه‌ها باید به مراجع اجازه داد در مورد انواع مختلف راه‌حلها سخن گوید، آنها را بطور واضح جمع بندی کند. در مورد جنبه‌های مثبت و منفی هر یک بطور مجزا بحث کند و نه تنها به نتایج مثبت و منفی هر راه‌حل توجه کند بلکه تمام احساسات خود را مورد پیشنهاداتی که قابل استفاده می‌باشند بررسی نماید.

اغلب مواقع تفکر منطقی یک فرد او را به یک سمت می‌کشاند در حالی که احساسات او را به سمت دیگر سوق می‌دهد. واضح است که مراجع در مورد تصمیمی که می‌گیرد باید احساس آرامش کند در غیر این صورت مجبور است که بطور مطلوبی با آن سر کند. آسودگی خاطر مراجع از نظر احساسی نسبت به گزینش یک راه حل مهمتر از آن است که فکر کند معقولترین راه‌حل را انتخاب کرده است با مراجع باید در مورد ضرر یا بهای تصمیم‌گیری صحبت کنید و آن را بعنوان عاملی که در وضعیت دشوار او وجود دارد توضیح دهید. از او بپرسید ضررهای هر راه‌حل در صورت انتخاب کدام است؟ آیا می‌تواند آن ضررها را تحمل کند؟ انتخاب تنها میان عوامل مثبت نیست بلکه انتخابی است میان دو ضرر و تعیین اینکه کدامیک از آنها قابل قبول است. با توجه بر عامل ضرر و نیز جنبه‌های مثبت انتخابها، مراجعان بهتر قادر به تصمیم‌گیری و حل مشکلاتشان می‌باشند (۴).

در جهت تحقق بخشیدن به تواناییهای مراجعان توجه به نکات ذیل ضروری است:

- آماده بودن برای استفاده از تخیلات (تصویرسازی ذهنی).
- آگاه بودن از مشکلات درونی خود که ممکن است مانع کمک به مراجعین برای مار با تخیلاتشان شود.
- استفاده از استراتژیهای مناسب برای کمک به مراجع که تکنیکهای مدیریت مشکل را رشد دهد

وارد سیستم بدن خود کرده و هضم کند. در موقعیتهایی که استفاده از این مهارت لازم باشد مشاور از راه سهیم شدن با احساسات توجهات و مشاهدات مراجع با او در رو می‌شود، یک مواجهه خوب معمولاً شامل چند یا تمامی عناصر زیر است:

الف- بازگو کردن یا خلاصه مختصری از آنچه که مراجع گفته است که در این صورت او احساس می‌کند که حرفهایش شنیده و درک شده است.

ب- بیان عبارات از احساسات کنونی مشاور  
ج- بیان یک جمله ملموس از آنچه که مشاور متوجه شده یا مشاهده کرده است بدون آنکه آنرا تفسیر کند.

یک رودررویی یا مواجهه مناسب به صورتی نشان داده می‌شود که مراجع نسبت به خود احساس خوبی داشته باشد به جای آنکه احساس کنند که تحقیر شده یا مورد حمله قرار گرفته است.

#### ۷- اثبات توانایی در مراقبت از فرصتهای رشدی مراجعین و افرینش و بررسی اهداف و استراتژیهایشان:

هنگامی که مراجعی به دیدن مشاور می‌آید، اغلب به این علت است که با ناامیدی احساس می‌کند که در موقعیت غیر قابل تحملی در مانده است و بر این عقیده است که هیچ راه‌حل محسوسی برای مشکلات او وجود ندارد. استفاده از مهارتهای مشاوره‌ای مراجع را قادر می‌سازد تا با کشف راه‌حلهایی برای خود و مشکلاتش پردازد. مشاور با طرح سؤال بجای ارائه راه‌حل مراجع را تشویق می‌کند تا مسئولیتی در قبال حل مشکلات شخصی خود بر عهده گیرد در عین حال مواقعی پیش می‌آید که به دلایلی مراجع در دیدن راه‌حلی که بسیار بدیهی است ناکام می‌ماند در چنین مواقعی است که مشاور می‌تواند در مورد آن راه‌حل صحبت کند.

- استفاده کردن از یک طرح مداخله گرانه
- مسلط بودن بر دیدگاه نظری خود (از نظریه‌ای به نظریه‌ای دیگر، بدون توانایی توجیه جهش نکردن)
- قادر بودن بر توصیف دسته‌ای از دیدگاههای نظری که ممکن است برای مراجع خاص و مداخلات ویژه بکار رود
- توانا بودن بر توصیف منطق خود در تطابق دیدگاه نظری خاص در یک روش مرتبط و متقاعد کننده
- صادق بودن مشاور در رفتار و برخورد با مراجع

شیوه‌های مشاوره‌ای متعددی وجود دارند که هر فرد متناسب با نقطه نظرهای خود یکی از آنها را جهت اجراء پیشبرد فرایند مشاوره پیگیری می‌نماید. از جمله شیوه‌های مشاوره و درمان، رفتار درمانی شناخت درمانی و رویکرد شناختی- رفتاری می‌باشد. در رفتار درمانی تغییر رفتار در جهت مطلوب مطرح است که نهایتاً به سازگاری فرد می‌انجامد. برای تغییر رفتار می‌توان هم از جنبه‌های فیزیکی استفاده کرد و هم از جنبه‌های تبادل اطلاعات. در تغییر اطلاعات آموزش فرد تغییر داده می‌شود و با تغییر اطلاعات از طریق کلمات و جنبه‌های نمادین، رفتار کنترل می‌شود.

در شناخت درمانی مراجعین یاد می‌گیرند که بفهمند چگونه افکار آنها در بروز مشکلات مشارکت می‌کنند و چگونه الگوی تفکر را تغییر دهند تا احتمال برگشت و سختی و شدت واکنش کاهش یابد. افرادی که آگاهی شناختیشان افزایش می‌یابد با تکنیکهای رفتاری همراه می‌شوند تا بتدریج شرایط ترس‌آور را در محیط امن و کنترل شده تحمیل کنند و خود را سازگار نمایند.

در رویکرد شناختی - رفتاری که تلفیقی از رویکردهای شناختی و رفتاری است به مراجع کمک می‌شود تا

(بعنوان مثال: بکارگیری مدلها، مرور زمانهای بهتر، پیشنهاد مواجهه با تجربه‌های جدید و...).

- تمایل داشتن به توجه به امکانات استفاده از خیال یا شبیه سازی
- مراقبت در تلاش، برای استفاده مراجع از تنوع فکر (فکر کردن به شکل‌های مختلف)
- توجه داشتن به اینکه مراجع اهداف واضح و ویژه‌ای را ترتیب دهد
- مراقبت در اینکه مراجع اهدافی را برگزیند که مطابق با ارزشهایش باشد

• مراقبت در اینکه مراجع اهدافی را برگزیند که واقعی باشد

• مراقبت در اینکه مراجع اهدافی را برگزیند که قائم بالذات (دارای ماهیت مستقل) هستند

• مراقبت در اینکه مراجع اهدافی را برگزیند که کامل و واضح بیان شده‌اند

• مراقبت در اینکه مراجع اهدافش را در یک چهارچوب زمانی معقول تنظیم نماید

• مراقبت در اینکه مراجع اهدافی را برگزیند که قابل رسیدگی و سنجش باشد

• کمک به مراجع برای در نظر گرفتن و یافتن توالی اهداف

• تلاش برای آگاه کردن مراجع از هزینه و فواید انتخاب استراتژیها برای خود و دیگران

• سعی بر اینکه مراجعین تدابیر احتمالی خود را گسترش دهند (هر چه بیشتر از خط مشی و تدابیر محتمل استفاده کنند) (۴)

۸- اثبات توانایی نظری و کاربردی از دیدگاههای مشاوره‌ای و دفاع از آن:



یکی از بهترین روشهای نظارت استفاده از ضبط ویدئویی است. ضبط ویدئویی جلسه‌های مشاوره یک منبع غنی اطلاعات است با این روش نه تنها بخشهای یک جلسه مرتباً دیده می‌شود بلکه همچنان امکان ثابت کردن تصویر وجود دارد، بنابراین رفتارهای غیر کلامی مورد مطالعه قرار می‌گیرد. هرگاه یک ضبط ویدئویی یا صوتی انجام می‌گیرد ضروری است تا قبلاً رضایت نامه کتبی قبل از مراجع گرفته و به او گفته شود چه کسی نوار را در دسترس خواهد داشت و چه هنگام پاک می‌شود.

روش دیگر نظارت گزارش کتبی است. چنین گزارشی گفته‌های مراجع و پاسخهای مشاور را کلمه به کلمه ثبت می‌کند. گزارش کتبی با اطلاعات قبلی از مراجع، مشکلات و حالت احساسی او شروع می‌شود همچنین می‌توان در بخش نخست گزارش فرایند و نتیجه جلسات قبل را ذکر کرد.

بخش بعدی گزارش در مورد احساسات و حالات خود مشاور قبل از جلسه مشاوره می‌باشد. این اطلاعات مورد نیاز است زیرا رفتار مشاور و عمل او اغلب بوسیله احساسات و حالات او، و احساساتش نسبت به مراجع و عقاید از پیش تشکیل شده او و حالتهای او در رابطه با مراجع و رفتار مراجع تحت تأثیر قرار می‌گیرد. قسمت اصلی یک گزارش کتبی، بخشی است که شامل عبارات مراجع و پاسخهای مشاور است.

این بخش معمولاً حدود ۱۰ تا ۲۰ سؤال و پاسخ را در بر دارد گزارش کتبی با بخشهای که احساسات مشاور را پس از جلسه توصیف می‌کند و یادگیری‌های او برای آینده را مشخص می‌کند به پایان می‌رسد.

ضبط ویدئویی و گزارشات کتبی به سطح یکسانی از مراقبت نیازمندند تا مراجع را مطمئن سازد که رازداری به تحقق می‌پیوندد. ضروری است که نوار گزارشها نباید در

الگوهای تفکر تحریف شده و رفتار ناکارآمد خود را تشخیص دهد. برای اینکه بتواند این افکار تحریف شده و رفتارهای ناکارآمد خود را تغییر دهد از بحثهای منظم و تکالیف رفتاری دقیقاً سازمان یافته‌ای استفاده می‌شود. در جنبه‌هایی از درمان تأکید عمدتاً رفتاری و در جنبه‌های دیگر شناختی است. در این رویکرد مراجعه آگاه می‌شود که روش عمدتاً بر اساس خود-یاری استوار است و هدف مشاور کمک به مراجع است تا بتواند مهارتهای لازم را نه تنها برای حل مسائل جاری بلکه مسائل مشابه آنها در آینده نیز در خود رشد دهد. مشاور نقش تکالیف خانگی را مورد تأکید قرار می‌دهد و خاطر نشان می‌سازد که قسمت عمده درمان در زندگی روزمره صورت می‌گیرد. مشاور باید در جریان مشاوره با اتکا به یک نظریه، طراحی لازم برای جلسات درمان را انجام دهد و بر دیدگاه نظری خود مسلط بوده قادر به دفاع از آن باشد.

۹- استفاده از شیوه‌های نظارتی بر کار به عنوان وسیله خود رشدی و پس خوراند فردی - حرفه‌ای:

مراجعان افرادی با نیازهای واقعی هستند. لازم است به آنها بها داده شود و بهترین کمک موجود به آنها عرضه شود. بنابراین اخلاقی نیست که مشاورین به امور یک مراجع رسیدگی کنند مگر آنکه بطور کافی تحت نظارت و سرپرستی قرار گرفته باشند. راههای بسیاری برای نظارت بر کار مشاوران وجود دارد:

۱- مشاهده مستقیم با حضور سرپرست در اتاق مشاوره

۲- مشاهده مستقیم از پشت یک آئینه یک طرفه

۳- مشاهده از راه تلویزیون مدار بسته

۴- استفاده از ضبط ویدئویی

۵- استفاده از یک گزارش کتبی

### نتیجه:

همانگونه که اشاره شد مهمترین چیزی که مشاوران با خود به جلسه مشاوره می‌آورند، خودشان هستند. اکثراً مشاوران بسیار غمخوارند و کمک به دیگران بخش مهمی از زندگی آنها را تشکیل می‌دهد. در عین حال باید توجه داشت که مشاوره کار حساسی است، و یک مشاور باید همواره برآوردی صادقانه از روند فعالیت خود داشته باشد. لذا لازم است در وهله اول با توجه به نیازهای خود که می‌تواند انگیزه‌ای برای مشاور شدن باشد، از دخالت دادن نیازهای نادرست خود در فرایند مشاوره جلوگیری نماید، و در قدم بعدی با استفاده از شیوه‌های ارزیابی صلاحیت‌های مشاوره‌ای ذکر شده، به بازبینی مهارت‌ها و صلاحیت‌های خود پردازد تا همواره تأثیر مثبتی بر مراجعان خود داشته باشد.

محل‌هایی که احتمال دسترسی افراد غیر مسئول به آن است قرار گیرد، لذا توجه به نکات زیر ضروری است:

- بکارگیری شیوه‌های مختلف نظارتی برای بررسی سودمندی استراتژیها
- توانایی بر توصیف شیوه‌ای که برای نظارت بر کار خود در دسترس داشته است
- آمادگی داشتن برای شرکت در جلسه‌ای که بر کار وی نظارت شود
- توانایی بیان مثالهایی برای توصیف استفاده از شیوه‌های مختلف نظارتی
- بیان مثالهایی برای سودمندی بررسی نظارتگرانه در کار مؤثر با مراجع
- استفاده از اطلاعات پس خوراندی ( فیدبک ) مراجع برای گسترش کار با وی
- استفاده از یادداشت یا خلاصه برداری بعنوان وسیله‌ای برای خود نظارتی (۴).

### منابع:

4- Upton, David, Developing Employee Counseling, Unpublished PHD thesis Caranfield University Bedfordshire England, 1997.  
5- American Psychological Association ( A.P.A ) Help center how to achieve good mental health, 1996.  
۶- بیرشک، ب، ( مترجم )، آدم‌مازی، ستیر، ویرجینیا (مؤلف)، انتشارات رشد، چاپ دوم، ۱۳۷۳.

۱- حسینیان، س، ( مترجم ) مباحث بنیادی و تخصصی در مشاوره، گلدارد، دیوید، ( مؤلف )، انتشارات کمال تربیت، چاپ سوم، ۱۳۷۸.  
۲- میرحسینی، ا، ( مترجم )، ارتباط گفتاری میان مردم، کلتز، جان‌دیلو، ( مؤلف )، انتشارات امیر کبیر، چاپ دوم، ۱۳۷۶.  
۳- کارکیا، پ، ( مترجم )، فهمیدن، فهماندن، ارتباط موثر، کول، کونس، ( مؤلف )، چاپ اول، ۱۳۷۶.