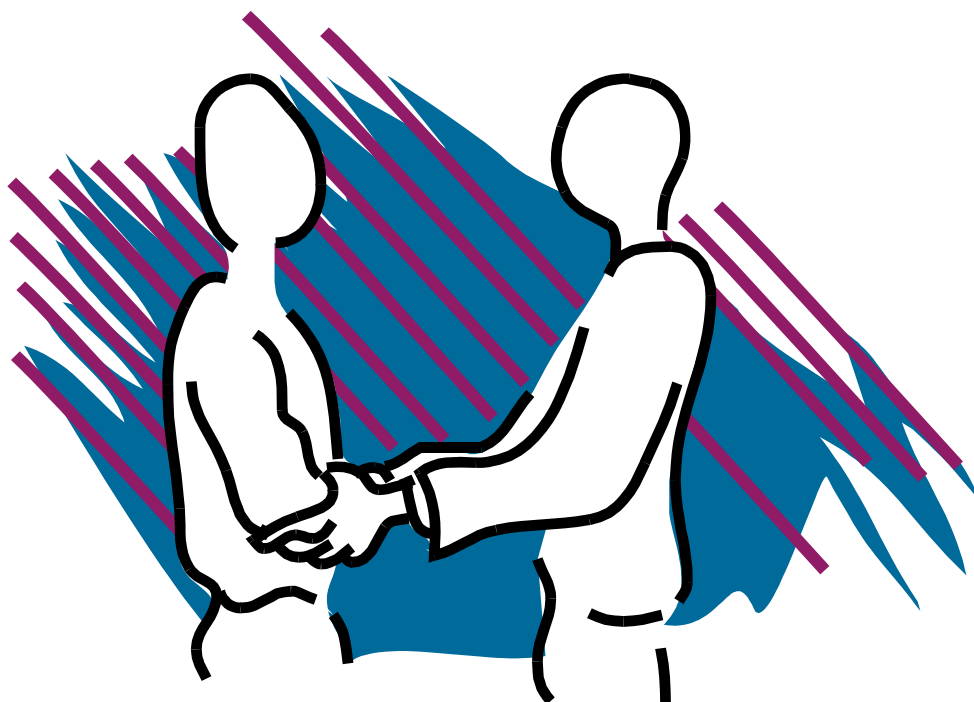




مقدمه:

در زندگی روزمره هر کدام از ما به نوعی درگیر مسائل مشاوره ای بوده ایم و در واقع تجربه انجام یک مشاوره را داشته ایم اما شاید کمتر با روشهای مشاوره ومهارتهای آن آشنا باشیم. کارکنان سیستم بهداشتی درمانی بخاطر نوع کارشان به عنوان راهنما ومشاویر بسیار مورد توجه مراجعین می باشند به همین علت بر آن شدیم که اطلاعاتی در این زمینه به همکاران گرامی تقدیم داریم. البته بایستی توجه داشته باشیم که تنها با مطالعه این جزوه وبدون تمرین وبکار بردن صحیح آنها نمی توان نتیجه مطلوبی بدست آورد و همانطور که در تعریف مشاوره آورده شده "**مشاوره علم است وهنر**" حال ما جنبه علمی مسئله را تا حد امکان وبطور مؤجز بیان مینمائیم ومهارتهای لازم رانشان میدهیم وشما خود با هنری که دارید ودر خود می یابید روش وزمان استفاده از آنها را بیابید.

در پایان تاکیدی بر این مسئله داریم که مشاوره بیشتر از اینکه راه حل مشکل بیمار باشد روشی است برای تخلیه روانی فرد تا به آرامش برسد.





تعریف:

مشاوره علم است و هنر، رابطه همدلانه، هدفدار، غیررسمی است برای حل یک مشکل، تصمیم گیری و مداخله در بحران.

وظیفه مشاور، دادن فرصتی به مراجع برای جستجو، کشف و روشن ساختن راههای زندگانی بهتر در راستای رفاه بیشتر است.

هدف مشاوره:

هدف غائی اینست که مراجع احساس بهتری داشته باشد. افزایش بینش مراجع نسبت به وضعیتی که در آن قرار دارد. فهم مشکل، فهم راه حل ها، پیدا کردن بهترین راه حل، کمک در ایجاد احساس توانمندی برای اجرای بهترین راه حل و کمک به فرد برای اجرای راه حل.

انتظارات مراجع از مشاور:

در اکثر اوقات مراجع انتظار دارد که مشاور دقیقاً بگوید که چه کند و خود را محتاج نصایح مشاور می پندارد اما نصیحت کردن خطرانی دارد چون انسان ذاتاً به نصیحت مقاوم است، زمانی که فردی را نصیحت می نمائیم دو حالت امکان دارد روی دهد یا نصیحت بی تاثیر باشد (یا حتی به ضد خود بدل گردد) و یا موثر باشد ولی خطر وابستگی مراجع به مشاور برای هر تصمیمی وجود دارد که در اینحالت مراجع به مشاور وابسته شده و برای هر مشکلی قدرت تصمیم گیری نداشته و متکی به نفس نمی باشد. پس به عنوان مشاور فقط بایستی به مراجع کمک نمائیم که از سردرگمی در آید و دید او را نسبت به مشکل وسیعتر نمائیم تا خودش راه حلی را کشف نماید و از تجربیات خودش استفاده نماید.

روشهای مشاوره:

روشهای مشاوره ای متفاوتند شامل درمان گشتالتی (Gestalt)،

درمان منطقی - هیجانی (Rational-emotional)

و برنامه ریزی عصب شناسی - زبانی (Neuro linguistic)

اما مهمترین روش، روش مشاوره غیر مستقیم (بی رهنمود) است (روش کارل راجرز که مراجع محوری است)

از روش مشاوره مهم تر، نوع رابطه مشاوره ای است (counseling relationship)

رابطه مشاوره ای راجرز (مراجع محور Client-centered):

سه اصل این رابطه شامل:

۱- همخوانی

مشاور سرشار از صداقت است. ماسک مشاور را کنار بگذارید. تظاهر نکنید که خیلی کارم درست است.

۲- همدلی

در کنار مراجع باشیم نه اینکه او را رهبری نمائیم یا دنباله روی کنیم. این سبب افزایش اطمینان مراجع شده مراجع احساس مهم بودن و درمان بودن میکند و خصوصی ترین اسرار خود را برای مشاور بیان می کند. همدلی از دریچه چشم مراجع به مسأله نگاه کردن است یعنی همانگونه که او حس می کند قادر باشیم حس کنیم و این احساس همدلی را به او منتقل کنیم به گونه ای که مراجع احساس کند او را می فهمیم.

مشاور باید بخاطر داشته باشد که او قاضی نیست و قضاوت نمی کند، حکم نمی دهد، برچسب نمی زند، خود را در مقابل مراجع نمی بیند بلکه خود را در کنار مراجع بداند و مسئولانه و همدلانه او را یاری نماید.

۳- توجه مثبت نامشروط " Unconditional Positive Regard "

پذیرش کامل مراجع به شکل غیر داورانه است (Non-judgmental) که در مشاوره ایدز بسیار مهم است. مراجع را همانگونه که هست میپذیریم با تمام خصوصیات منفی و مثبت او و تمام نقاط ضعف و قوتش. ارزشهای خود را به او القا نکنیم و به او فرصت دهیم تا بدون ترس از مورد انتقاد قرار گرفتن، فرآیندهای درونیش را آشکار کند.

"حتی بدترین رفتارها قابل درک است به شرط اینکه دنیای مراجع را درک نمائیم."

گاه مساله آنقدر ظالمانه است که داوری نکردن سخت است ولی راه جلب اطمینان مراجع اینست که داوری نکنیم. وقتی مراجع به شما اطمینان کرد و دانست که شما به او گوش می کنید احساس ایمنی کرده و خود در جهت کشف عامل اصلی مساله گام برمی دارد. (شعار جهانی ایدز: "قضاوت نکنیم، حمایت کنیم.")

برای مشاوره مناسب بایستی یک سری مهارتها را فراگیریم و در ابتدای آموزش این مهارتها ممکن است به ظاهر احساس کنیم که ناتوان در مشاوره هستیم ولی بتدریج این مهارتها را میتوانیم در مشاوره بکار گیریم.



مهارت‌های مشاوره :

- ۱ - توجه به مراجع و استفاده از پاسخهای کوتاه (گوش دادن فعال)
- ۲ - انعکاس محتوا (باز گوئی محتوای گفتار مراجع به خودش)
- ۳ - انعکاس احساسات
- ۴ - انعکاس محتوا و احساسات با همدیگر
- ۵ - شیوه های دیداری ، شنیداری و احساسی
- ۶ - طرح سوالات



- ۷ - خلاصه کردن
 - ۸ - قاب گیری یا شکل دهی مجدد
 - ۹ - رودر روئی (مواجهه)
 - ۱۰ - مقابله با عقاید و باورهای خود تخریب
 - ۱۱ - بررسی راه حلها (کشف گزینه ها)
 - ۱۲ - اقدام تسهیلی
 - ۱۳ - پایان دادن به جلسه مشاوره
- اساسی ترین اصول مشاوره برقراری ارتباط صحیح و هدفدار میباشد.



۱- توجه به مراجع و استفاده از پاسخهای کوتاه

یک مشاور در درجه اول یک شنونده است و باید به دقت گوش کند و جزئیات بحث را بخاطر بسپرد. در واقع مشاوره هنر گوش کردن سازنده است و با پاسخهای کوتاه غیرکلامی مثل سر تکان دادن یا "آهان"، "بله"، "بسیار خوب" و "درست است" در فواصل منظم پاسخ دهد. تماس چشمی مهم است ولی دائم نباشد تا مراجع معذب نگردد. گاه سکوت حکم فرما شود تا مراجع فکر کند.

۲- انعکاس محتوا

باز گوئی آنچه مراجع گفته و پس دادن به خودش با کلمات مراجع. البته طوطی وار نباشد. مهم نیست که پاسخهای شما چقدر کاملند. آنچه مهم است اینست که شما یک رابطه صمیمانه، غمخوارانه و اعتماد برانگیز واقعی ایجاد کنید.

۳- انعکاس احساسات :

به فرد میگوئیم: ((شما احساس اضطراب می کنید)) بدین طریق احساسات مراجع را به او برمی گردانیم. ((گریه نکن، همه چیز درست خواهد شد)) جمله غلطی است چون وی را از درد هیجان خلاص نمی کند. باید مراجع را تشویق کنیم که هیجاناتش را تجربه کند، این تخلیه هیجانی می باشد. ((شما عصبانی شده اید)) ((از نظر من اشکالی ندارد اگر گریه کنی)) وسیع در آرام کردن اونداشته باشید تا زمانی که بطور طبیعی هیجانش فروکش کند آنگاه است که اثر شفا دهنده تخلیه هیجانی را خواهید دید. (انسان همانند یک دیگ زودپز است بایستی تخلیه هیجانی صورت گیرد). بعد این تخلیه هیجانی مراجع راحت تر می تواند فکر کند.

اصل کلی :

"همیشه سعی کنید که پاسخهای مشاوره ای شما کوتاه باشد."

۴- انعکاس محتوا و احساسات:

"شما احساس ناامیدی می کنید چرا که برادران آن طور که قول داده عمل نکرده" تجربه کردن احساسات بطور کامل اغلب دردآلود است اما نوعی پالایش است و در نتیجه از نظر روان درمانی مطلوب می باشد. مشاوره یعنی همراهی کردن و راه رفتن در کنار فردی که در حال شناسایی جهان خویش است.

۵- شیوه های دیداری شنیداری احساسی :

مراجع از هر شیوه ای استفاده می کند ما هم از همان شیوه بایستی استفاده کنیم تا پیوندمان بهبود یابد. شیوه دیداری: "تصویر روشن تری از مطلب را فهمیده ام" یا "این طور به نظر می رسد" شیوه شنیداری: "می شنوم چه میگوی" یا "به من بگو چه اتفاقی افتاده" شیوه احساسی: "احساس خوبی دارم" یا "احساس می کنم شما ناراحت هستید."

۶- طرح سئوالات :

در اکثر مصاحبه های مشاوره ای احتیاج به طرح سئوالات زیاد نیست و گرنه شبیه بازپرسی می گردد. مشاور فقط در مواردیکه چاره ای بجز سئوال ندارد سوال نکند و هدفدارو هدایت کننده باشد.

نوع سئوالات : ۱. سئوالات باز ۲. سئوالات بسته

سئوالات باز بیشتر کاربرد دارد و میدان بیشتری به مراجع داده. سئوالات بسته اکثراً با آیا شروع شده و جواب کوتاه دارد. "چه احساسی دارید؟" سئوال باز است و "آیا خشمگین هستید؟" سئوال بسته است. (بهرتر است از سئوالات باز استفاده شود) سئوالات بهتر است که با چرا شروع نگردد چون اغلب سبب دلیل تراشی در مراجع می گردد.

۷- خلاصه کردن :

خلاصه کردن شبیه بازگو کردن محتوای گفتار است ولی نکات اساسی و مهم توسط مشاور بیان می شود و گفته های سازمانبندی شده مراجع است تا مراجع تصویر واضحی از موقعیت خود بدست آورد. این مهارت خصوصاً در پایان مشاوره کمک کننده است به عنوان مثال بیان میشود :

((خوب ما در این جلسه این مسائل.....راشنیدیم و بررسی کردیم و قرار شدتا جلسه بعد انجام دهیم به نظر شما همینطور است))



۸- قاب گیری یا شکل دهی مجدد :

باید وقایع را از دید مراجع ببینیم و بعد سعی در عوض کردن دید او با قاب گیری مجدد نماییم البته دید او را رد نکرده بلکه دیدش را وسیعتر می نماییم .

جمله اشتباه «آنقدرها هم که تو فکر می کنی اوضاع خراب نیست ناراحت نباش» بخصوص اگر دید مراجع منفی باشد. این جمله اکثراً در مشاوره افراد معمولی استفاده میگردد اما شما به عنوان مشاور نبایستی آنرا بکار ببرید.

مثال فرد میگوید: «من از سلام کردن رئیس به او ناراحت هستم و تصور می کنم به من اهمیت نمی دهد» به فرد می گوئیم: «شاید مشغله رئیس بسیار زیاد است که حواسش به تو نیست» به این ترتیب ذهن مراجع را منحرف کرده تا ناراحتی کمتری نسبت به این مسئله احساس نکند.

۹- رودرروئی (مراجعه) :

مهارت مشکلی است و نباید مشاوران تازه کار از آن استفاده کنند.

بالا بردن آگاهی مراجع ازراه نشان دادن اطلاعاتی که او به طریقی از آنها چشم پوشی کرده است .

مثال : «کاملاً گیج شده ام چرا که شما چند بار بطور مستقیم به مشکل جنسی خود اشاره کرده اید و سپس شروع به صحبت در مورد چیزی کاملاً متفاوت نموده اید» در این مثال گفته های مراجع بدون قضاوت به او برگردانده می شود.

۱۰- آموزش و مقابله با عقاید و باورهای خود تخریب :

اعتقاد به باید ها ونبایدها یا عقاید نامعقول و غیرمنطقی مثل «من باید.....» «من حتماً.....» و

نکته مهم اینکه هر کس برای خود نظام اعتقادی داشته و خود برگزیده و مشاور حق ندارد که در تغییر عقاید مراجع بکوشد بلکه آگاهی مراجع را نسبت به آنچه برگزیده بایستی بالا ببرد.

اگر مراجع شما عقیده ای غیر منطقی به زبان آورده با طرح سوالی او را تشویق کنید که چنین باوری زیر سوال خواهد رفت . مقابله با عقاید خود تخریب ایده آل است که توسط خود مراجع صورت پذیرد اما شما به عنوان مشاور این افکار را تشریح و ریشه یابی کنید تا او را در شناخت و مبارزه با آنها توانا سازد.

۱۱. بررسی راه حلها (کشف گزینه ها) :

ناامیدی و درماندگی ، شایع ترین مشکل مراجع است و بایستی با مهارت به کشف مشکلات توسط خود مراجع اقدام کنیم . مشاور تازه کارخود به دنبال راه حل است ولی این لازم نیست مگر بطور موقتی و آزمایشی به طور یکه تحمیل به مراجع نباشد و حالت نصیحت نگیرد و خود مراجع راه حلها را بیابد و جمع بندی کند .

مراجع جنبه های مثبت و منفی راه حلها را بررسی کند تا به تصمیمی نهائی برسد . مراجع باید بداند که تصمیمات مزایا و معایبی دارند و خود باید به نتیجه برسد .

اگر مراجع درمانده شد و قادر به حل مشکل نبود نباید سرآسیمه شد و باید درماندگی را به مراجع منعکس کرده و فرصت داد تا فکر کند اغلب مواقع تجربه درماندگی برای مدتی قبل از پیشرفت ضروری است .

۱۲. اقدام تسهیلی :

اگر فردی را به اجبار تشویق به تغییر زندگی نمائیم او مقاومت می کند .

اقدام تسهیلی در فضای آرام بخش بدون اجبار وبا آگاهی میسر است .

”۵ دقیقه دیگر از وقت مشاوره باقی مانده که خدمتتان باشیم اگر حرفی باقی مانده گوش میکنیم.”

- مشاور نبایستی مسائلی که کمکی در مشاوره نمی نماید را پیگیری نماید و کنجکاوی بیش از حد درمسائل مورد علاقه خود نماید .

۱۳. پایان دادن به جلسه مشاوره :

زمان معمول یک جلسه مشاوره حداکثر ۱ ساعت است و گاه کمتر. لازم است به مراجع بفهمانیم که وقت تحت کنترل شماست . ختم جلسه را ۱۰ دقیقه قبل از پایان جلسه تدارک ببینید.

بهتر است مشاور به مراجع بگوید که جلسه ۱۵ - ۱۰ دقیقه دیگر خاتمه میابد و اگر صحبتی دارید بگوئید.

من می دانم که شما میخواهید صحبت کنید اما متأسفانه چنین چیزی مقدور نیست و ما مجبوریم که جلسه را همین حالا تمام کنیم .

سپس از جا برخاسته و راه خروجی را نشان داده بدون اینکه منتظر شوید تا مراجع دوباره شروع به صحبت کنند .

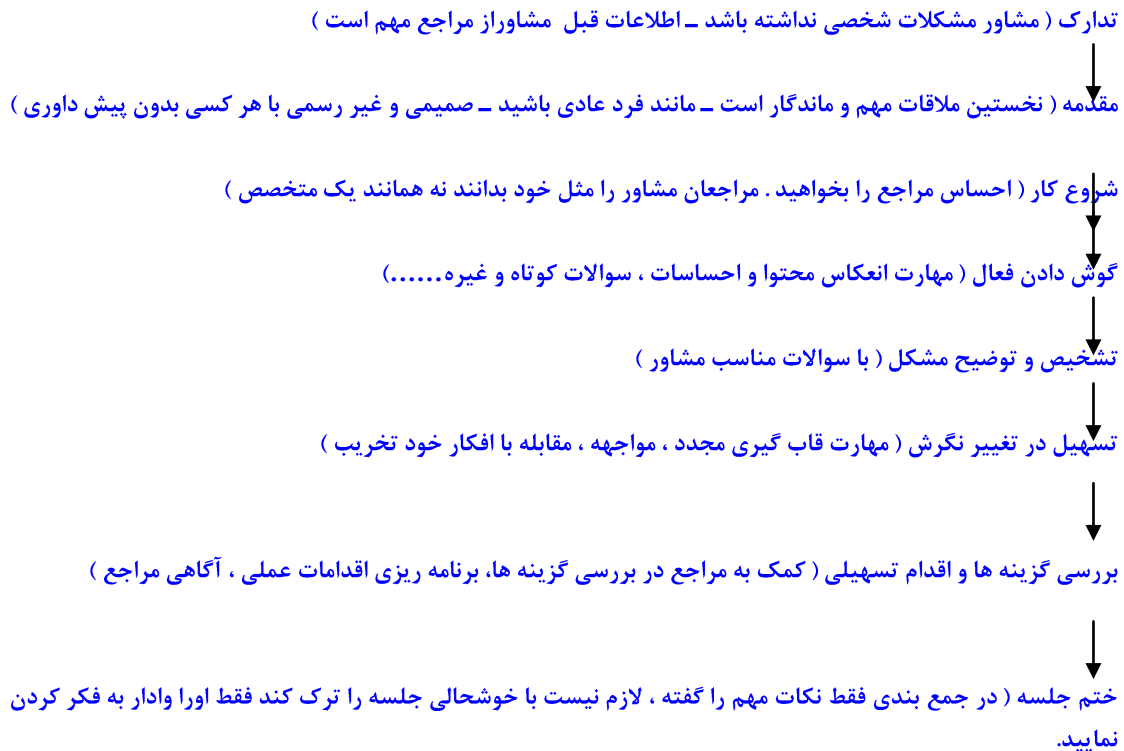
سعی کنید قرار ملاقات بعدی اگر لازم است با مراجع تعیین کنید .

در مشاوره خطر وابستگی مراجع به مشاور وجود دارد. تداوم در خدمات مشاوره ای به افرادی که دیگر نیازی به آن ندارند زاید بوده و خدمتی به آنها نمی کند.





فرآیند یک جلسه مشاوره :



منبع : مبانی روانشناختی مشاوره . دکتر سوسن سیف

کرد آورنده : دکتر علی حسین پور . پزشک مسئول کلینیک مثلثی -

گروه پیشگیری و مبارزه با بیماریهای مرکز بهداشت استان

بازبینی برای نشر مجدد : سودابه ملکپور . کارشناس ارشد روانشناسی

طرح و اجرا : سودابه ملکپور . کارشناس مسئول بهداشت روان مرکز بهداشت استان