

ارتباط مؤثر و

مقدمه

رابطه مؤثر بین مشاور و مراجع بقدری در مشاوره‌ی موفقیت‌آمیز اهمیت دارد که می‌توان آن را هسته‌ی اصلی و مرکزی مشاوره قلمداد کرد (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶). روان‌درمانی در واقع نوعی رابطه‌ی میان فردی است. همه‌ی درمانگران اعتقاد راسخ دارند که باید یک رابطه‌ی درمانی نیرومند پرورش داد. این راهبرد بسیار نیرومند، همواره یکی از عوامل تعیین‌کننده‌ی مهم و موفقیت‌آمیز روان‌درمانی بوده است. رابطه‌ی درمانی مؤثر یکی از وجوه اشتراک همه‌ی نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی می‌باشد (پروچاسکا، ۱۹۹۹).

اگرچه دیدگاه‌های متعدد مشاوره و روان‌درمانی، با هم تفاوت‌هایی دارند ولی همه دارای یک وجه مشترک هستند؛ و آن قبول این نکته است که مشاوره و روان‌درمانی یک رابطه‌ی حسنه و یاری‌دهنده است. هدف نهایی فرایند مشاوره و روان‌درمانی، رابطه‌ی حسنه می‌باشد که هسته‌ی اصلی کار و یاری‌رسانی است (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۵). پس از ایجاد رابطه‌ی مؤثر و حسنه بین والدین و کودک (و مشاور و مراجع) است که پند و اندرز، راهنمایی، آموزش و مشاوره مطرح می‌گردد (گینات^۲ - ترجمه سرتیپی، ۱۳۷۲).

راجرز (۱۹۵۷) به صراحت بیان می‌کند که شرایط ضروری و کافی برای درمان، در رابطه‌ی درمانی نهفته است. به نظر وی، درمان و سازگاری، حاصل ارتباط درمانی مطلوب است. لذا به‌خاطر اهمیت مسئله، در این مقاله، نمونه‌هایی از «روش‌های ایجاد ارتباط مؤثر و گوش‌دادن» ارائه می‌شود. این مهارت‌ها برای همه‌ی خوانندگان اعم از والدین، معلمان و به‌ویژه مشاوران و روان‌درمانگران، جهت کمک به بهبود روابط اجتماعی و کار با مراجعان می‌تواند مؤثر و مفید باشد.

پرشاد
پایان جامع علوم انسانی

به کار می‌بندند (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶). به نظر گلدار و گلدار^۱، ترجمه پرنیانی (۱۳۸۲)، چهار جز اصلی گوش‌دادن عبارتند از: ۱. هماهنگ ساختن زبان بدنی ۲. استفاده از پاسخ‌های کوتاه ۳. به‌کارگیری انعکاس ۴. استفاده از خلاصه کردن. (همه این مفاهیم در این مقاله توضیح داده می‌شود).

۲. درک همدلانه^۳: درک همدلانه بدین معنی است که درمانگر یا مشاور، دنیای مراجع را به آن شکلی که هست دقیقاً دریابد و با او همدلی کند. مشاور چنان با دنیای درون مراجع مرتبط می‌شود

دادن» نمی‌تواند بفهمد که مراجع او واقعاً کیست و بدون این شناخت نمی‌تواند به او کمک کند. متأسفانه گوش‌دادن یکی از دشوارترین رفتارهایی است که انسان بدان مبادرت می‌ورزد (گیبسون، ۱۹۹۰). «گوش‌دادن» با شنیدن متفاوت است. «گوش‌دادن» عملی فعال و ارادی است که به دقت و توجه نیاز دارد. ولی شنیدن، عملی غیرارادی است که به دقت و توجه نیاز ندارد. گوش کردن یک عملکرد مشاوره‌ای می‌باشد. گوش‌دادن مهم‌ترین فنی است که مشاوران،

۱. گوش‌دادن فعالانه: نخستین گام برای داشتن یک ارتباط مؤثر، خوب شنیدن است. خوب شنیدن، یعنی شما به فرد اجازه می‌دهید درباره‌ی هرچه دوست دارد صحبت کند؛ حتی اگر مورد علاقه‌ی شما نباشد (درمت و اسپندر^۲، ترجمه فروز، ۱۳۸۴). گوش‌دادن، پیش‌نیاز ارتباط کلامی است. «گوش‌دادن»، زیربنای مؤثر مشاور بودن است. یگانه رفتاری که تمام مشاوران روانی کارآمد، پیش از همه بدان مبادرت می‌ورزند، «گوش‌دادن» می‌باشد. مشاور، بدون «گوش

کارآمد در جلسه‌ی مشاوره و روان‌درمانی

با همان هیجانی که فنون را بکار می‌بریم، ارتباط برقرار می‌کنیم

رامین لطافتی بریس، کارشناس ارشد مشاوره خانواده

که گویا مشکل متعلق به خود اوست؛ به عبارتی دیگر، مشاور نه تنها به گفته‌های مراجع گوش می‌کند، بلکه در دنیای روانی او غوطه‌ور می‌شود و مسائل را از دیدگاه مراجع می‌نگرد (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۵).

۳. پذیرش بدون قید و شرط: به نظر «راجرز» احترام بدون قید و شرط به مراجع، و توجه به احساسات و افکار او باعث ایجاد رابطه مطلوب مشاوره‌ای، مشارکت فعال مراجع و طرح مشکل در جلسه می‌شود. درمانگران، بدون قید و شرط برای مراجعان ارزش قایل می‌شوند و صمیمانه آن‌ها را می‌پذیرند. درمانگر به جای نگرش «من در صورتی شما را قبول می‌کنم که ...» باید، نگرش «من شما را همین‌طوری که هستید، قبول دارم» داشته باشد و به کار برسد. این به معنی پذیرش تمام رفتارها نیست (کوری، ۲۰۰۵).

۴. با نشاط بودن: حالت بشاش و بی‌دغدغه‌ی مشاور، او را به عنوان فردی علاقمند، گرم و باصفا معرفی می‌نماید و این حالت به مراجع اطمینان می‌دهد، تا مشکل خود را مطرح کند (احمدی، ۱۳۷۹).

۵. همخوان^۶ بودن: به نظر «راجرز»، مشاور باید همخوان باشد. رابطه‌ی مشاوره‌ای به این دلیل همخوان است که درمانگر یا شنونده می‌تواند تجربه‌های روان‌شناختی طرف مقابل خود را درک کند و با او همراه شود. گاهی اوقات انسان‌ها با خودشان همخوان نیستند، مثل وقتی که حالات چهره یا لحن صحبت‌ها با کلماتشان همخوانی ندارد. وقتی شنونده در رفتار سخنگو همخوانی نمی‌بیند؛ می‌تواند نظرش را اینگونه بیان کند که: «می‌گویی از جدا شدن پدر و مادرت خوشحالی، ولی صدای تو غمگین است». پس روابط باید

چنان بهبود یابد که شنونده تجربه طرف مقابل را درک کند و بتواند آن‌ها را به وی برساند (خلاصه اینکه، لازم است رفتارهای کلامی و غیرکلامی مشاور با هم متناسب باشد) (شارف^۷، ترجمه فیروزبخت، ۱۳۸۱).

۶. احترام به سکوت مراجع: یکی از مواردی که در جلسات مشاوره اتفاق می‌افتد و مشاور باید نحوه‌ی برخورد صحیح با آن را بداند، سکوت مراجع است (در غیر این صورت رابطه مشاوره‌ای لطمه می‌خورد). مشاور کم تجربه تحمل سکوت را ندارد و وقوع آن را موجب اتلاف وقت، در جلسه مشاوره می‌داند. سکوت در مواردی از نظر مشاوره و روان‌درمانی، ارزش و اهمیت درمانی دارد. برای پی بردن به ارزش سکوت باید لحظه وقوع و زمان آن را مورد مطالعه قرار داد. اگر در ادامه جلسه مشاوره سکوت طولانی اتفاق افتد، می‌تواند از مقاومت مراجع و عدم ایجاد رابطه‌ی حسنه مشاوره‌ای بین مشاور و مراجع حکایت کند، و چنانچه سکوت پس از طرح مشکلی عاطفی رخ دهد، مفهوم متفاوتی دارد. سکوت می‌تواند بدین دلایل باشد: مراجع حرفی برای گفتن ندارد، خشم و خصومت مراجع نسبت به مشاور، احساس دردناک و ناراحت‌کننده در مراجع، مراجع می‌خواهد مشاور حرف بزند، احساس خستگی مراجع در جلسه و تفکر و تأمل مراجع درباره‌ی موضوع مطرح شده. به نظر برامر و شوستروم (۱۹۶۸) مشاور باید حتی‌الامکان مسئولیت شکستن سکوت را به مراجع واگذار کند. در برابر سکوت طولانی (بیش از دو دقیقه) به ترتیب از دعوت غیرمستقیم به حرف زدن مانند: تغییرات صورت و وضع نشستن، حداقل گفتار؛ مانند: بلی. دیگر چه؟، ادامه بده/ و تلخیص بحث جلسه،

استفاده کند (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶).

۷. استفاده از حداقل تشویق برای صحبت کردن: وقتی مراجع شروع به صحبت کرد، وظیفه‌ی مشاور این است که به مراجع کمک کند تا به صحبت خود ادامه دهد. مشاور باید مراجع را تشویق به صحبت کردن کند. (برای تشویق مراجع به ادامه‌ی صحبت و توضیح در مورد مطالب بیان شده، تکرار و گفتن یک یا چند لغت از آن‌چه که مراجع گفته است، کفایت می‌کند) مشاور می‌تواند سرش را به نشان تصدیق گفته‌های مراجع تکان دهد. اگر این مهارت درست به کار رود، به مراجع خواهد فهماند که مشاور با او همراه است و آن‌چه را گفته است درک می‌کند. این کار، مراجع را تشویق خواهد کرد تا به بیان مطالب بپردازد. نمونه‌هایی از رفتارها که نمایانگر حداقل تشویق است: الف: «اوم»، بنابراین، «و». ب: تکرار یک یا دو حرف از گفته‌های مراجع مثلاً مضطربی، خیلی ناراحتی. پ: در این باره بیشتر صحبت کن. ت: در این مورد چه احساسی داری؟ ث: مثالی بزن. ج: آن واقعه چگونه بوده است؟ چ: آهان. استفاده از حداقل تشویق، به توجه بیشتر مراجع و کم شدن مقاومت وی کمک خواهد کرد (همان منبع).

۸. سؤال هنرمندانه: موضوع مهم بعدی در ارتباط کلامی؛ هنر سؤال کردن است. مهارت سؤال کردن مستلزم استفاده از زمان و مکان مناسب، و نوع سؤال است. یک مشاور ماهر هرگز سؤالی نمی‌کند که باعث توقف، تغییر یا «کندی» مباحث و گفتار بی‌پرده‌ی (باز) مراجع شود. هدف از تزریق سئوالات، حفظ تداوم مباحث؛ مانند: «چرا فکر می‌کنید که واکنش آن‌ها به خاطر رفتار شما بوده است؟»، تصریح بیانات؛

مانند: «منظور شما چیست؟ منظور شما را درست فهمیدم؟ و امثالهم. اعتبار دادن به گفتار؛ مانند: «از کجا می‌دانید؟ مثالی بزنید.» (نوع سؤال مورد استفاده باید متناسب با نتیجه‌ی مطلوبی باشد که از طرح آن انتظار می‌رود) سؤال باز؛ مانند: «احساس شما در این باره چیست؟» (به مراجع امکان می‌دهد که احساسات خود را بیان کند، جزئیات بیشتری در اختیار بگذارد و بینش تازه‌ای کسب کند). سؤال بسته؛ مانند: «هفته‌ی آینده آن‌جا می‌روید؟» (به عوض ایجاد امکان تفصیل بیشتر از طرف مراجع، به یک پاسخ قطعی و کوتاه منجر می‌گردد) همچنین ممکن است مشاور به تناسب تصمیم بگیرد که از سؤال مستقیم (مانند، «به من بگوئید، معنادار هستی؟») یا سؤال غیرمستقیم (مانند، نظرتان راجع به اعتیاد چیست؟) استفاده کند، که نوع سؤال اخیر بطور غیرمستقیم به مشکل یا نگرانی مراجع می‌پردازد (گیسون، ۱۹۹۰).

۹. ارائه‌ی بازخورد یا انعکاس^۱: برای اطمینان از درک و فهم بیان، شخص باید دریافت‌ها و ادراکات و استنباط‌های خود را با مخاطبش در میان بگذارد. گوش دهنده با استفاده از فن «انعکاس یا بازخورد»، به چنین اطمینانی دست می‌یابد. بازخورد مبین این نکته است که آنچه از او درک کرده‌اید بیان کنید، تا نشان دهید او را می‌فهمید. از طریق انعکاس، مراجع به بررسی بهتر و عمیق‌تر مشکلات می‌پردازد و به یافتن راه‌حل‌های مناسب‌تر تشویق می‌شود. اولین حسن انعکاس آن است که مراجع درمی‌یابد، احساس و گفتارش توسط مشاور به‌خوبی درک و پذیرفته شده است (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶). درک کردن، فقط در ادای جمله‌ی «درکت می‌کنم نیست»، بلکه این مسئله را باید با فونونی خاص و خلاقانه و به‌طور غیرمستقیم به طرف مقابل نشان داد. «پدرم، مادرم و معلم مرا درک نمی‌کنند» شایع‌ترین شکایت بسیاری از انسان‌هاست. این فن دو نوع است که به توضیح آن می‌پردازیم:

الف) انعکاس محتوا (نقل بیان): مشاور هنگام استفاده از این مهارت آن‌چه را که مراجع به او گفته، به صورت تحت لفظی انعکاس می‌دهد. مشاور آنچه را که مراجع گفته طوطی‌وار و کلمه به کلمه تکرار نمی‌کند، بلکه آن‌را تعبیر می‌کند. بدین معنا که مشاور مهمترین جزئیات محتوایی گفته‌های او را برمی‌گزیند و آن‌ها را به‌طور واضح‌تری به زبان خود بازگو می‌کند. مثال: عبارت مراجع: «پدر و مادرم همیشه کار می‌کنند. پدرم برای کار کردن خیلی از خانه می‌رود، او به معادن و خیلی جاهای دیگر سرکشی می‌کند. مادرم رئیس جایی است که کار می‌کند و بعضی وقت‌ها مجبور می‌شود همان‌جا بماند تا به بقیه بگوید که چه کار کنند.» عبارت مشاور: «مثل اینکه پدر و مادرت خیلی وقت‌ها پیش تو نیستند» (گلدارد و گلدارد ترجمه پرنیانی، ۱۳۸۲) مثالی دیگر: «در مورد ارتباط مؤثر خیلی مطالب نوشته‌اید. واقعاً می‌شود این همه را به سرعت یاد گرفت؟» عبارت مشاور: «فکر می‌کنید آموختن این همه مطالب کار آسانی نیست و نیازمند زمان بیشتری است.»

ب) انعکاس احساس: در این حس لازم است احساسات مراجع را منعکس کنید. این فن، باعث افزایش آگاهی مراجع از احساساتش می‌گردد، و سبب می‌شود تا به جای دوری جستن از این احساسات هیجانی خاص، با آن‌ها مواجه شود. این فن بیش از انعکاس محتوا، باعث درک و همدلی میان مشاور و مراجع می‌گردد. به نظر گلدارد و گلدارد، ترجمه پرنیانی، (۱۳۸۲)، لغاتی که مربوط به احساسات هستند، در درون خود یک عبارت هیجانی دارند. مانند: خوشحال، غمگین، خشمگین، گم‌گشته، دل‌شکسته، متعجب، ناامیدی، پس‌کشیدن، ترسیدن، نگران، راضی، ناامنی، طرد شدن، فریب خوردن، درمانده، احساس مسئولیت و قدرتمند. چند مثال؛ عبارت مراجع: «در امتحان نمره‌ی کمی گرفتم و هرگز این جور امتحانم را خراب نکرده بودم.» عبارت مشاور: «خیلی

ناراحتی» (شفیع‌آبادی، ۱۳۶۳). مراجع: «به قدری از دست مادرم عصبانی هستم که می‌خواهم او را بکشم. او هیچ‌وقت یک چیز خوب به من یا درباره من نمی‌گوید، دلم می‌خواهد هیچ‌گاه او را نبینم.» مشاور: «در حقیقت شما از دست مادرتان عصبانی هستید، بیشتر برایم بگویید.» مراجع: «نمی‌دانم از دست این دانش‌آموزان ضعیف چه کار کنم؟ از هر روشی استفاده کرده‌ام سودی نداشته است.» عبارت مشاور: «دانش‌آموزان ضعیف سردرگمتان کرده‌اند یا خیلی نگران دانش‌آموزان ضعیف هستید.» در بعضی موارد می‌توان ترکیبی از این دو روش را نیز به کار برد. برای مثال؛ مراجع: «هن نمی‌دانم کدام رشته را انتخاب کنم رشته ریاضی یا تجربی (با حالت نگرانی)، خیلی فکر کرده‌ام ولی به نتیجه نرسیده‌ام.» مشاور: «شما دودل و نگران هستید و هر دو رشته را دوست دارید.»

۱۰. خلاصه کردن و جمع‌بندی مطالب: خلاصه و جمع‌بندی محتوی نسبت به انعکاس محتوی، مطالب بیشتر را شامل می‌شود. بازگو کردن محتوی، یک جمله از یک پاراگراف را شامل می‌شود ولی در خلاصه کردن محتوی، چندین پاراگراف یا یک قسمت از مصاحبه مشاوره‌ای و یا حتی تمام جلسه مشاوره به‌صورت خلاصه می‌آید و جمع‌بندی می‌شود (احمدی، ۱۳۷۹). به نظر ایگان^{۱۰} (۱۹۸۹) به نقل از اصغری‌پور و همکاران (۱۳۸۳) برای خوب گوش دادن و ایجاد رابطه‌ی مطلوب مشاوره‌ای لازم است از مهارت‌های رفتار توجه‌آمیز زیر، استفاده کرد (از شماره ۱۱ تا ۱۶):

۱۱. برقراری تماس چشمی: مهمترین عنصر رفتار توجه‌آمیز، برقراری تماس چشمی مناسب است. این امر شامل نگاه مستقیم به چهره‌ی فرد و نگاه به حرکات غیر کلامی بدن او می‌باشد. در موقعیت‌هایی که تماس چشمی برای مراجع مشکل است، بهتر است که به دهان یا بجای آن به نوک بینی او نگاه کنیم. برای مراجعان اغلب اوقات دشوار است که فرهنگ خاص خود را به

مشاوران ابراز نمایند زیرا در بعضی از فرهنگ‌ها برای افراد برقراری تماس چشمی با دیگران جز در موارد خاص پسندیده نیست.

۱۲. ارتباط رویاروی: نحوه قرار گرفتن مقابل مراجع، اهمیت خاصی دارد و این وضعیت بهتر است به صورت رویاروی باشد. برگرداندن صورت و بدن از فرد مقابل، این معنا را می‌رساند که شما به طور کامل به او توجه ندارید. ولی برخی از افراد اعتقاد دارند که نشستن در یک وضعیت رودررو تا حدی سخت و نگران‌کننده می‌باشد و ممکن است برای فرد مقابل نوعی تهدید به‌شمار آید؛ بنابراین بهتر آن است که دو نفر در یک زاویه مختصر از یکدیگر، قرار بگیرند.

۱۳. مایل شدن به سمت طرف مقابل: کمی مایل شدن به سمت جلو، به طرف فردی که به صحبت‌های او گوش می‌دهد، باعث برقراری توجه بیشتر می‌شود. تکیه به عقب و یا حالت خم شدن بدترین وضعیت می‌باشد و دلالت بر این دارد که شما علاقمند به شنیدن آنچه که گفته می‌شود، نیستید.

۱۴. وضعیت باز و راحت: چنانچه در هنگام گوش دادن، دست‌ها روی هم قرار گرفته و به هم گره خورده باشد، نشانه‌ی فقدان راحتی است، و معنای آن وجود مانع و سدی بین شنونده و گوینده می‌باشد. توجه به مخاطب از طریق یک وضعیت راحت و باز با دست‌ها و پاهایی که آزاد باشد امکان‌پذیر است.

۱۵. محیط آرام: یک فرد نمی‌تواند انتظار داشته باشد، چنانچه در محیط عواملی وجود دارد که تمرکز را برهم می‌زند به سخنان او با دقت گوش بدهند. اتاقی که برای مشاوره به کار می‌رود باید عاری از هرگونه سروصدای بیرون و در آن کاملاً بسته باشد. تلفن باید قطع شود و در صورت امکان عبارت «لطفاً وارد نشوید» بر در آن آویزان باشد. داخل اتاق صندلی‌های مورد استفاده باید راحت باشد و هیچ مانع فیزیکی مانند میز بین مشاور و مراجع وجود نداشته باشد.

۱۶. فاصله مناسب: فاصله بین مشاور و مراجع بر میزان توجه مراجع تأثیر دارد. اگر فاصله خیلی زیاد باشد ممکن است این‌گونه به نظر برسد که مشاور علاقه زیادی به برقراری ارتباط ندارد. و اگر فاصله خیلی کم باشد، مراجع احساس راحتی نمی‌کند. هر دو حالت مانع برقراری رابطه می‌باشد. مشخص کردن فاصله مطلوب در مشاوره بسته به فرهنگ‌های مختلف، متفاوت است. در فرهنگ‌های غربی فاصله‌ای حدود ۱-۱/۵ متر توصیه شده است (بولتن ۱۱، ۱۹۷۹) اما بهتر است همیشه با در نظر گرفتن رابطه مشاوره‌ای و با توجه به وضعیت اضطراب و ناراحتی مراجع، این فاصله را تنظیم کنیم.

۱۷. خلع سلاح کردن و مواجهه درست با مقاومت مراجع: اگر از گوینده، خوششان نمی‌آید [یا مراجعان سختی دارید که مایل به همکاری نیستند و مقاومت می‌کنند] و یا از گفته‌های او راضی نیستند ولی دوست دارید ارتباط خود را ادامه دهید، از روش خلع سلاح استفاده کنید. دشوارترین و در ضمن قدرتمندترین مهارت گوش دادن، استفاده از روش خلع سلاح کردن است. در سخنان طرف مقابل حقیقتی را پیدا کنید. وقتی با مجموعه‌ی سخنان او موافق نیستید، باید در تأیید سخنان او مطلبی بگویید. از این روش زمانی که در معرض انتقاد و جمله‌ی لفظی قرار دارید می‌توانید استفاده کنید. این روش اثر آرام بخش عجیبی دارد. بدون توجه به غیر منطقی بودن گفت‌وگو، نکته مثبتی در آن بیابید. وقتی در برابر میل به بحث و دفاع از خود مقاومت می‌کنید و در موافقت با او حرف می‌زنید، بی‌آن‌که بدانید، پیروز از بحث خارج می‌شوید. او هم احساس پیروزی می‌کند و با آمادگی بیشتر پذیرای حرف‌های شما می‌شود. به مثال زیر توجه کنید. فرض کنیم به من بگویید: «به شیوه‌های پیشنهادی شما نیز تردید دارم. فکر نمی‌کنم به من کمک کند»، من به شما چه می‌توانم بگویم؟ چگونه می‌توانم با استفاده از این روش واکنش نشان دهم؟

جواب: «بله حق دارید تردید داشته باشید، من هم صددرصد مطمئن نیستم که شما بتوانید از این روش استفاده کنید، بعضی وقت‌ها تغییر دشوار است.» «ممکن است توضیح دهید که چطور فکر می‌کنید این روش به شما کمک نمی‌کند؟». مثال دیگر: به فرض همسران می‌گوید «همیشه دیر می‌کنی، از انتظار کشیدن خسته شده‌ام». چگونه گوینده را خلع سلاح می‌کنید؟ جواب: «بله حقیقت دارد. دیر کردم و حق داری عصبانی شوی». آیا متوجه نکات مثبت این طرز واکنش شده‌اید؟ وقتی می‌پذیرید که دیر کرده‌اید همسران احساس می‌کند، کسی به حرف او گوش داده و مورد احترام قرار گرفته است. در این شرایط از شدت عصبانیت او کاسته می‌شود. اما اگر حالت تدافعی بگیرید و عذر و بهانه بیاورید، به شدت به ناراحتی او می‌افزاید (برنز، ترجمه قراچه‌داغی، ۱۳۷۸). به نظر شفیع‌آبادی (۱۳۷۶) پس از درک علل مقاومت مراجع، بترتیب باید از روش‌های زیر استفاده کرد: الف - گوش دادن فعال ب - گفت‌وگوی معمولی ج - تجزیه و تحلیل علل مقاومت د - ختم جلسه. (به نظر نویسنده، باید قبل از ختم جلسه بررسی کرد آیا اصول برقراری ارتباط توسط مشاور رعایت شده است یا نه؟)

۱۸. مراقبت خود از موانع ارتباطی: جورج کریستانی (۱۹۸۶) از موارد زیر به عنوان موانع ارتباطی یاد می‌کند که استفاده زیاد از آن‌ها در هنگام ارتباط کلامی، می‌تواند فرایند گوش دادن و ایجاد ارتباط را مختل کند. به نظر وی هنگام گوش دادن باید از این موانع بندرت استفاده نمود: ۱. نصیحت کردن ۲. راه‌حل نشان دادن ۳. جنبه‌ی اخلاقی دادن و موعظه کردن ۴. تحلیل و تشخیص ۵. قضاوت یا انتقاد کردن ۶. تحلیل، مقاومت و ارزیابی‌های مثبت ۷. اطمینان دادن‌های مکرر (گیسون، ۱۹۹۰). به نظر گوردون، ۱۹۷۰ و بولتن، ۱۹۷۹) موارد زیر نیز مانع ارتباط می‌گردد: ۱. انکار احساسات: شاد باش و جنبه‌های مثبت زندگی را ببین. ۲.

14. Cheching out

منابع

۱. احمدی، سید احمد (۱۳۷۹). مقدمه‌ای بر مشاوره و روان‌درمانی، انتشارات دانشگاه اصفهان.
۲. اوکان، باربارا. اوف، تکنیک‌های مصاحبه و مشاوره، (شهرام محمدخانی، مترجم، ۱۳۸۲). تهران، نشر طلوع دانش.
۳. اصغری پور حمید، اصغری پور نگار و فضل‌خانی، منوچهر (۱۳۸۳). مشاوره با دانش‌آموزان در مدارس، تهران، نشر ضریح آفتاب.
۴. برنز، دیوید (۱۹۸۰). از حال بد به حال خوب (شناخت درمانی)، (مهدی قراچه‌دانی، مترجم، ۱۳۷۸). تهران، انتشارات پیکان.
۵. پروچاسکا، جیمز، و نورکراس، جان سی (۱۹۹۹). نظریه‌های روان‌درمانی، (یحیی سید محمدی، مترجم، ۱۳۸۵). تهران: انتشارات رشد، چاپ سوم.
۶. حسینلو عاطفه (۱۳۸۵). خوب گوش دادن هنر است. گاهنامه علمی فرهنگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه، شماره ۱۱، ۱۰.
۷. درمت، مک، اسنیدر، آر، دایانو، کلیدهای پرورش فرزندان امیدوار و موفق. (فرناز فرود، مترجم، ۱۳۸۴). تهران، انتشارات صابرین.
۸. شارف، ریچارد. اس. نظریه‌های روان‌درمانی و مشاوره، (مهرداد فیروزبخت، مترجم، ۱۳۸۱). تهران، نشر رسا، چاپ اول.
۹. شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۷۶). فنون و روش‌های مشاوره. تهران، انتشارات ترمه.
۱۰. شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۶۳). مقدمات راهنمایی و مشاوره، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور.
۱۱. شفیع‌آبادی، عبدالله و ناصری، غلامرضا (۱۳۷۵). نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی. تهران: انتشارات رشد.
۱۲. کوری، جرالده، نظریه و کاربری «مشاوره و روان‌درمانی» (۲۰۰۵)، (سید یحیی سید محمدی، مترجم، ۱۳۸۵). تهران، نشر سیلان.
۱۳. گلدارد، کاترین و گلدارد دیوید، مشاوره با کودکان، (مینو پرنیانی، مترجم، ۱۳۸۲). تهران، انتشارات رشد.
۱۴. گیسون، رابرت و ماریان میشل (۱۹۹۰)، مبانی مشاوره و راهنمایی (باقر ثنائی، مترجم، ۱۳۷۷). تهران، انتشارات بعثت.
۱۵. گینات، هایم جی، رابطه بین والدین و کودکان، (سیاوش سرتیپی، مترجم، ۱۳۷۲). تهران، انتشارات اطلاعات.

16. Beck, A. (1993). Cognitive therapy of depression: A personal reflection. Scottish cultural press, Aberdeen
17. Rogers, C. (1957). The necessary and sufficient condition of therapeutic personal in chage. journal of counseling psychology, 21, 95-103.

می‌خواهد امتحان کند. مانند: «احساس می‌کنم از من دلخور هستید، می‌توانیم درباره آن با هم صحبت کنیم». در واریسی کردن، مشاور از مراجع می‌خواهد که ادراک و برداشت او را تأیید یا اصلاح کند، ولی در روشن‌سازی مشاور از مراجع می‌خواهد که موضوعی را بیشتر توضیح دهد.

۲۲. رفع عوامل مزاحم؛ شنونده، باید هرگونه عامل مزاحمی را که باعث کاهش توجه و دقت او می‌گردد، از خود دور کند. به عنوان نمونه، یادداشت‌برداری یا انجام کارهای دیگر به هنگام گوش‌دادن باعث کاهش دقت و توجه می‌شود و از کارآمدی شنونده می‌کاهد. (هنگام گوش دادن هیچ کار یا فکری نکنید) اگر به مراجعتان گوش می‌کنید، قلم و کاغذ را کنار بگذارید. به نظر «اوکان» (ترجمه‌ی محمدخانی ۱۳۸۲) اگر قصد دارید در جریان مصاحبه یادداشت‌برداری کنید، از ضبط صوتی یا تصویری استفاده کنید، می‌توانید به مراجع درباره دلایل خود برای این کار (و نحوه‌ی امحا آن) و اشخاصی که احتمالاً به این اطلاعات دسترسی خواهند داشت، توضیح دهید. و بهتر است، یادداشت‌برداری کوتاه و خلاصه باشد. در نهایت یکی از مواردی که می‌تواند باعث مقاومت و دل‌مشغولی مراجع باشد مسئله محرمانه‌بودن اسرار اوست، در این زمینه لازم است اعتماد او را جلب نموده و در زمینه شرایط محرمانه‌بودن محتوای جلسه و محدودیت‌های آن به توافق رسید.

پی‌نوشت

1. prochaska
2. Ginat
3. Dermoth & synyder
4. Geldard & Geldard
5. Empatic Understanding
6. Corey
7. Congrruence
8. Sharf
9. Reflection
10. Egan
11. Bolton
12. okun
13. Clarifying

شناخت غلط احساسات: من دقیقاً می‌دانم که چه احساسی داری. ۳. انحراف موضوع: بیا روی این مشکلات تمرکز نکنیم. با من در مورد چیز دیگری صحبت کن. ۴. سؤال نامتناسب: اما چرا آن کار را انجام ندادی؟ ۵. نتیجه اخلاقی: درست‌ترین کار برای شما این است که ... ۶ دستور دادن: آن‌چه باید انجام دهی این است که ... ۷. تهدید کردن: اگر آن کار را انجام ندهی ... بعد ... ۸. خودافشاگری نامناسب: من فردی را می‌شناسم که مشکل مشابهی دارد آن‌چه او انجام داد این بود که ... ۹. تشخیص: من می‌دانم مشکل چیست. ۱۹. مقابله با ذهن‌خوانی: ذهن‌خوانی به این عقیده برمی‌گردد که می‌دانیم فرد دیگری در مورد ما چه فکر می‌کند (بک، ۱۹۹۸). وقتی نسبت به گفته‌های همسر یا مراجع بی‌اعتنا هستید، ذهن او را می‌خوانید یا بتوانید منظور واقعی‌اش را دریابید. خوانندگان ذهن اهمیت بیش از حدی به دریافت نشانه‌هایی چون تن صدا، حالات چهره و ... می‌دهند. آن‌ها محتوی واقعی گفته‌های طرف مقابلشان را نباید با فرضیات و حدسیات خودشان تغییر دهند. خواندن ذهن با صمیمیت، آشتی‌ناپذیر است، زیرا فرد صحبت‌های بدیهی همسر یا طرف مقابلش را به خاطر تصورات خودش نادیده می‌گیرد (حسینلو، ۱۳۸۵). به نظر اوکان ۱۲، ترجمه محمدخانی (۱۳۸۲) در چنین مواردی می‌توان از فن «روشن‌سازی»^۳ و «واریسی کردن»^۴ استفاده کرد:

۲۰. روشن‌سازی: روشن‌سازی به تلاش مشاور جهت متمرکز شدن بر گفته مراجع و درک ماهیت اصلی آن اطلاق می‌گردد. مانند: «من این گفته شما را خوب متوجه نمی‌شوم آیا منظورتان این است که ...». «این را خوب متوجه نشدم ممکن است یک بار دیگر آن را تکرار کنید»، «به نظر می‌رسد می‌خواهید بگویید که ...».

۲۱. واریسی کردن: واریسی کردن زمانی انجام می‌شود که مشاور، در مورد برداشت‌ها و ادراکات خود از رفتارهای کلامی و غیرکلامی مراجع، مطمئن نیست و یا حدسی دارد که