

درس

روش باوفنون راهنمائي و مشاوره

دانشگاه شهيد رجائي

احمد عابدينى

سال تحصيلى ۹۷-۹۸

اصول، فنون و روش های راهبردی و مشاوره

مقدمه

مسائلی که بشر امروز، در زندگی خود، با آن مواجه است در مقایسه با مسائل و مشکلات انسان های ادوار گذشته، هم از نظر کمی و هم کیفی، قابل مقایسه نیست؛ امروزه افراد زیادی بنا به دلایل مختلف دچار ناراحتی های متعدد روحی و جسمی می شوند. یکی از مؤثرترین راه هایی که می تواند در این شرایط به انسان ها کمک کند «مشاوره با مشاوران واجد صلاحیت» است.

هر قدر مشاور، دارای توانمندی، صلاحیت و شایستگی بیشتری باشد و با اصول و فنون مشاوره آشنایی لازم را داشته باشد، بهتر و بیشتر می تواند مراجع را در کنترل هیجان ها، کشف راه حل های مناسب و مدیریت زندگی یاری کند. بنابراین، ضرورت دارد هر فردی که در مسیر مشاوره قدم می گذارد، با فنون مختلف آن آشنا و با کسب مهارت و تسلط لازم، توانایی خود را برای کمک به تصمیم گیری دیگران، به حد مطلوب برساند.

متن حاضر سعی دارد تا با تمرکز بر روش ها و فنون مشاوره، صرف نظر از دیدگاه ها و نظریاتی که منشأ تولید آن هاست، مجموعه ای از روش ها، اصول و فنونی که بیشترین کاربرد را دارد، به صورت مدون در اختیار دانشجویان و علاقمندان این درس قرار دهد.

در این متن سعی شده است، حتی الامکان مولفه های اصلی و سرفصل های مهم آن مورد توجه قرار گرفته و ارائه شود، لذا برای تکمیل اطلاعات، مراجع به منابعی که در آخر این مجموعه به آن اشاره خواهد شد، ضروری است. در حقیقت ما در این مبحث به دنبال پاسخ گویی به این سؤال اصلی هستیم که چه فنونی و با چه اصولی در گفت و گوهای مشاوره ای کاربرد بیشتر و مؤثرتری دارد؛ پیش از آن، به این پرسش اصلی خواهیم پرداخت که این فنون مربوط به کدام یک از ارکان مشاوره است؟ در پاسخ به این پرسش ها، حدود ۴۰ فن از فنونی که به نظر می رسد کاربرد بیشتری نسبت به سایر فنون، داشته باشد، به صورت اجمال و با استفاده از منابع انسانی مختلف، برای شما دانشجویان عزیز تدوین شده است. این فنون با توجه به دو رکن اصلی مشاوره، یعنی برقراری رابطه حسنه با مراجع و مدیریت جلسات مصاحبه مشاوره ای، به دو دسته اصلی تقسیم می شوند: ۱. فنون مربوط به ارتباطات مشاوره ای؛ ۲. فنون مربوط به مصاحبه های مشاوره ای.

جلسه اول: کلیات (اهداف، ضرورت و اهمیت راهنمایی و مشاوره)

الف) تعریف هدف (Aim/Target/Goal)

تعریف: خواسته‌های نهایی برگرفته از ارزش‌ها، وضع مطلوب، نتایج مورد انتظار یا پیامد مشخص و قابل سنجش (قابل اندازه‌گیری) که، افراد شخصاً یا به‌وسیله متخصصان دیگر، به‌طور آگاهانه آن را سودمند تشخیص داده و برای دستیابی به آن در، یک چارچوب زمانی معین و با هزینه مشخص، تلاش می‌کنند که در پایان زمان برنامه، می‌توان درجه نسبی تحقق آن را تعیین کرد.

در آموزش، تغییر مشخص و پیش‌بینی شده‌ای که باید در یادگیرنده به‌وجود آید. در این تعریف «خواسته» نتیجه دقیق و ملموسی است که افراد آمادگی دارند برای رسیدن به آن کوشش کنند.

در برنامه‌ریزی توسعه، غایت و خواسته‌های نهایی جامعه، اعم از اقتصادی، اجتماعی یا فرهنگی که منبعث از نظام ارزش‌های حاکم بر جامعه که برنامه‌ها برای دستیابی به آن‌ها تدوین می‌شود. [عابدینی]

معنای لغوی: منظور، خواست، قصد یا آرمان مشخص، غرض، مقصود، نشانه؛ مفرد اهداف.

**** مولفه‌های اصلی اهداف

- ❖ خواسته نهایی
- ❖ وضع مطلوب یا آرمان مشخص
- ❖ پیامد قابل سنجش
- ❖ انتخاب آگاهانه و سودمند
- ❖ نتیجه دقیق و ملموس
- ❖ قابل دستیابی در مدت زمان معین
- ❖ لزوم تلاش برای دستیابی به آن

ب) اهداف ویژه این درس (راهنمایی و مشاوره)

۱. توانمندسازی افراد و ارائه اطلاعات پیشگیرانه و کمک به شناخت و ارتقای قابلیت‌ها و توانمندی‌های فردی مراجع و بکارگیری آنها،
۲. کمک به افراد برای انتخاب آگاهانه و آزادانه مسیر زندگی فردی و اجتماعی،

۳. کمک به توانایی تصمیم‌گیری و حل مسائل و مشکلاتی که باعث برهم خوردن سازگاری فرد در زندگی شده‌است،

۴. شناخت روش‌ها و فنون راهنمایی و مشاوره و چگونگی بهره‌گیری صحیح از آن،

۵. مدیریت حرفه‌ای جلسات تخصصی مشاوره و راهنمایی.

پ) اهمیت و ضرورت این درس

۱. آشنایی مشاوران با دیدگاه‌های عملی و نظری فنون و روش‌های مشاوره
۲. آشنا نبودن مراجعان با روش‌های علمی‌تر و کارآمد حل مشکلات و مسائل
۳. کمک به مراجعان برای صحیح نیازها، علایق، ارزش‌ها و توانمندی‌های خود
۴. ارائه اطلاعات یا انتقال تجارب توسط فردی آگاه و واجد صلاحیت و تسهیل فرآیند یادگیری
۵. سرعت تحول، اقتضائات زندگی اجتماعی و ضرورت یادگیری روش‌های حل مسائل و لزوم تعامل سازنده با دیگران
۶. شناخت اندک افراد از خود، مهارت‌ها، توانایی‌ها و ارزش‌های وابسته به آن **(خویش‌تن‌پنداری)**

تعریف خویش‌تن‌پنداری:

تصور و پنداری است که فرد در باره ویژگی‌ها، خصوصیات و تمام ابعاد وجودی (جسمانی، ذهنی، اجتماعی، عاطفی و اخلاقی) خودش دارد و بر اساس آن عمل می‌کند. به عبارت دیگر شناخت خود و ارزش‌های وابسته به آن و تفکر و خودیابی

عوامل موثر بر خویش‌تن‌پنداری:

نظر والدین: کودکان اولین الگوهای رفتاری را در محیط خانواده و از والدین خود تقلید می‌کنند. رفتار، به‌ویژه بگویم‌گوهای آنان در ایجاد استقلال یا وابستگی فرزندان بسیار تاثیر گذار است.

نگرش دوستان و همبازی‌ها: انتخاب دوستان و تقلید آنان از دوستان صمیمی خود.

نظر معلمان: رابطه معلم با دانش‌آموز، علاقه و نگرش او نسبت به توانمندی‌های دانش‌آموز، انتظارات و شناخت معلم از او، در رشد خویش‌تن‌پنداری، نقش مهمی دارند.

تأکید بر اینجا و اکنون: اگر احساس را در شکل‌گیری رفتار موثر بدانیم، چون احساس در حال اتفاق می‌افتد، باید شناخت مشکل، مواجهه و تلاش برای

حل آن نیز در لحظه انجام شود. بهانه‌گیری نکردن، گذشته را مبنا قرار نداده و در حال زندگی کردن.

دادن فرصت برای تفکر و خودیابی: کمک به ارزشیابی درونی، پرهیز از حافظه‌محوری، دعوت به اندیشیدن در مورد موضوعات مختلف.

برنامه‌های توانمندسازی و تربیت معلمان: وجود معلمان واجد صلاحیت، آگاه به مسائل، خلاق، مبتکر و مسئولیت‌پذیر، در افزایش آگاهی و خویش‌پنداری دانش‌آموزان می‌تواند عامل ناآثر گذاری باشد.

ت) اصول (Principles)

تعریف: مفاهیم، ارزش‌ها، اعتقادات و باورهای عمیق و ریشه‌ای، حقایق و واقعیت‌ها، قوانین و قواعد پایدار و غیرقابل تغییر، در سطح عالی و رابطه کلی بین دو یا چند مفهوم که چارچوبی برای تعیین اهداف و مسیر دستیابی به آن‌ها را مشخص می‌کند و برای تعیین روش‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد و در تمامی مراحل و فرآیندهای کار، مورد توافق و راهنمای عمل همگان است. اصول از اجتماع مفاهیم کیفی به وجود می‌آید، به وسیله خط‌مشی‌ها بیان و به صورت یک طیف نمایش داده می‌شود، نه اسامی یا موارد خاص. در واقع اصول هر پدیده، اساس و بنیان آن پدیده را تشکیل می‌دهند.

اصل در فلسفه دین و اعتقادات، نقش محکمت و مسلمات را دارد.

اصل در علم، مجموعه قضایای روشنی و منطقی است که تمام مراحل و مبانی دیگر بر پایه آن استوار شده‌اند؛ مانند **اصل بقای انرژی در مکانیک**، **اصل بقای ماده در فیزیک**، **اصل اقلیدس در هندسه**، **اصل علیت در فلسفه** و غیره. اصول وضع کردنی نیستند، بلکه آن‌ها را باید از رابطه بین قضایا یا نتایج حاصل استخراج کرد که در اصطلاحات زیر به کار رفته است:

در اسلام، قواعد کلی اعتقادی که مابقی مقررات قانونی و اخلاقی بر مبنای آن تنظیم شده است؛ سایر قواعد را فروع می‌گویند.

در فقه، از قواعد کلی است که راجع به چگونگی استنباط و اجتهاد در مسائل قانونی بحث می‌کند [عابدینی]

واژه‌ای عربی به معنای بیخ، بن، بنیاد، اساس، ریشه، پایه و رکن هر چیزی، زیر بنا و زیرساخت‌های اصلی، پی، نژاد، بیان رابطه میان دو یا چند چیز، بیان ارتباط بین عوامل مختلف، قواعد، قوانین، قواعد و قوانینی که هر علم بر آن‌ها استوار شود؛ جمع مکسر اصل؛ مقابل فرع.

ث) اصول و ارزش‌های این درس (راهنمایی و مشاوره)

۱. پذیرش بی‌قند و شرط مراجع و محترم شمردن حقوق او و تلاش برای حفظ آن،
۲. اختیار و مسئولیت مراجع (توانایی تصمیم‌گیری و دارا بودن صلاحیت حل مسائل و مشکلات خود)
۳. آماده بودن شرایط محیطی و فضای فیزیکی
۴. آزادی کامل مراجع در طول مشاوره (مشاوره نباید به مراجع تحمیل شود یا به اجبار صورت گیرد)
۵. رابطه مشاوره‌ای، یکتا و منحصر به فرد با هر مراجع. رابطه مشاوره‌ای هسته اصلی مشاوره قلمداد می‌شود.
۶. پذیرش مسئولیت از جانب مشاور و مراجع در فرآیند مشاوره
۷. احساس امنیت و اعتماد نسبت به مشاور و جلسه مشاوره
۸. درک مراجع و مشکل، بدون توجه به شخصیت، عقیده، موقعیت اجتماعی، جنسیت، نژاد و ملیت او
۹. رازداری و محرمانه بودن نتایج مصاحبه مشاوره‌ای
۱۰. توجه به ابعاد عاطفی؛ مراجع رفتار توجه‌آمیز و همدلی با او

جله دوم: راهنمایی، انواع و روش های آن

راهنمایی که معنی لغوی آن هدایت و ارشاد است، مفهوم گسترده‌ای دارد و پند و اندرز، مطالعه کتاب یا مقاله و گوش دادن به یک سخنرانی را هم شامل می‌شود.

الف) تعاریف راهنمایی (Guidance)

شرتز و استون (۱۹۷۱) راهنمایی را جریان یا ورانه‌ای می‌داند که به فرد در شناخت خود و محیط کمک می‌کند.

آدباکل (۱۹۶۱) بر این باور است که راهنمایی به معنای ارایه اطلاعاتی است که به فرد در زمینه‌های برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و حل مشکلات زندگی کمک می‌کند.

جونز (به نقل از نیاک، ۲۰۰۷) راهنمایی را ارائه اطلاعاتی می‌داند که به فرد در زمینه‌های برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و حل مشکلات زندگی کمک می‌کند.

عابدینی (۱۳۹۴) راهنمایی را جریان یاری دهنده، پویا و نظام‌مندی می‌داند که از طریق برنامه‌های سازمان‌یافته و سلسله فعالیت‌های منظم و هدفمند، فرد را در شناخت خود و محیط پیرامونش یاری می‌کند تا توانایی‌ها، رغبت‌ها و محدودیت‌هایش را بشناسد، از حداکثر توانایی‌های بالقوه‌اش برای رشد متعادل و همه‌جانبه بهره‌گیری و در نیل به درجات بالاتری از کمال، بالندگی و معرفت تلاش کند و از طریق گسترش امکانات با توجه به اهدافش، زندگی سالم و سازنده‌ای را سپری کند.

این جریان یاری دهنده به صورت فردی و گروهی انجام می‌شود، ولی بیشتر، فعالیتی جمعی است تا فردی که یاری معلم، والدین، مددکار اجتماعی، پزشک، روانپزشک و سایرین را می‌طلبد. از این دیدگاه راهنمایی و آموزش و پرورش تفکیک ناپذیرند، زیرا راهنمایی جریان رشد دانش آموز را تسهیل و تسریع می‌کند و به او کمک می‌کند تا بتواند وضعیت تحصیلی و شغل مشخصی را به درستی و آگاهانه تشخیص دهد و از هر موقعیت بیشترین استفاده و بهره‌مکن را ببرد.

هدایت، ارشاد، اداره کردن، راه نشان دادن به کسی، عمل راهنما، راهبری.

* * مولفه‌های اصلی راهنمایی

فرآیند مستمر

بیشتر فعالیت جمعی است

ارائه اطلاعات و کمک به تصمیم‌گیری

برنامه نظام‌مند و سلسله فعالیت‌های هدفمند، پویا و یاورانه

تسهیل روندها و تسریع رشد

ب) انواع راهنمایی:

۱. **راهنمایی تحصیلی:** کمک به افراد برای انتخاب دروس یا رشته تحصیلی، آگاهی از قوانین مدرسه و امتحانات، سازگاری با زندگی تحصیلی و در نهایت موفقیت تحصیلی.
۲. **راهنمایی شغلی:** شناخت ویژگی‌های مشاغل، شناخت استعدادها و رغبت‌های فرد، اشتغال موقعیت آینده کمک به انتخاب شغل.
۳. **راهنمایی خانواده:** کمک به برقراری روابط سالم و متعادل بین اعضای خانواده و تأمین آسایش آنان.
۴. **راهنمایی بهداشتی:** پیشگیری از ابتلا به بیماری‌های جسمی و روانی و راه‌های مقابله با آن.
۵. **راهنمایی تربیت:** کمک به سازگاری و حل مشکلات فردی و بین فردی.

پ) روش‌های راهنمایی:

- راهنمایی فردی:** کمک به فرد است برای پیشگیری از بروز مشکلات شخصی و عاطفی.
- راهنمایی گروهی:** گروهی از افراد برای نیل به هدف یا هدف‌های معین در یک زمان و در یک مکان مشخصی دور هم جمع می‌شوند و خواهان اطلاعاتی در زمینه تربیتی، شغلی، خانوادگی، بهداشتی و ... هستند.
- راهنمایی گروهی:** فرایند ارائه اطلاعات «فردمحورانه» به مراجعان. این اطلاعات می‌تواند حقایق، ارقام توصیف یک شرایط خاص یا مهارتی باشد که اعضای گروه برای زندگی بدان نیاز دارند. ویژگی عمده راهنمایی این است که مراجعان می‌دانند چه می‌خواهند، ولی نمی‌دانند چگونه آن را به دست آورند یا آن را چگونه انجام دهند؛ در حقیقت فرآیند مشاوره دارای ماهیت «پیشگیرانه و تکاملی» دارد (ثنایی، ۱۳۷۷).

روش‌های شناخت

- ۱- **روش عینی:** اگرچه اطلاعات حاصل از شیوه‌ها و آزمون‌های تستی، اطلاعات موثقی درباره فرد ارائه می‌کند، اما نباید هیچ‌گاه به عنوان تنها منبع استفاده شود.
- ۲- **روش ذهنی:** مشاهده، گروه‌سنجی، مقیاس درجه‌بندی، شرح حال نویسی و مصاحبه، از جمله روش‌های ذهنی به حساب می‌آیند:

○ **مشاهده:** کسب اطلاعات به صورت عملی ارادی و فعال است. (هدف مشخص شود، هر لحظه فقط یک مورد مشاهده شود، در موقعیت عادی انجام شود و در هنگام مشاهده از یادداشت برداری خودداری کن.)

○ **گروه‌سنجی:** موقعیت و خصوصیت رفتاری مشخص فرد در مقایسه با سایر افراد گروه مورد بررسی قرار می‌گیرد.

○ **پرسش‌نامه:** برای سنجش رفتار شخص مورد استفاده قرار می‌گیرد.

○ **مقیاس درجه‌بندی:** نوعی پرسش‌نامه‌است که در آن، از افرادی نظیر معلم، مدیر، مشاور، والدین یا روانشناس خواسته می‌شود تا در مورد خصیصه‌ای درباره فرد معین به قضاوت بپردازند.

○ **شرح حال:** از فرد خواسته می‌شود در ارتباط با زمینه‌ای از زندگی‌اش که با موضوع مشخصی ارتباط دارد، بنویسد و به مشاور تحویل دهد. شرح حال بیشتر برای عبرت‌آموزی از گذشته است، نه مذمت.

○ **مصاحبه:** گفتگوی حضوری و دو جانبه که با هدف حل مشکل و کمک به مراجع طراحی می‌گردد.

۳- **روش عینی ذهنی یا تلفیقی:** ترکیبی از دو روش بالاست که با استفاده از پرونده مشاوره‌ای فرد انجام می‌شود. قسمت‌های مختلف پرونده، شامل سوابق تحصیلی، شغلی، خانوادگی، بهداشتی، عاطفی که توسط اشخاص واجد صلاحیت و متخصص تکمیل شده است، به منظور کمک به افراد یا دانش‌آموزان استفاده می‌شود.

ت) روش‌های علمی شناخت مراجعان:

۱- **روش‌های مستقیم:** کاربرد انواع پرسشنامه‌ها، آزمون‌های روانی، جمع‌آوری اطلاعات وسیع درباره مشکل مراجع، تأکید بر تشخیص مشکل و علل ناراحتی و ارائه راه‌حل توسط مشاور.

۲- **روش‌های غیرمستقیم:** ایجاد شرایط گرم و پذیرا در جلسه مشاوره، به جای تشخیص مشکل. آگاهی از احساسات مراجع بسیار مهم و قابل توجه است. در این روش مراجع در جلسه مشاوره فعال است. تشخیص توسط مراجع انجام می‌شود و استفاده از آزمون‌ها چندان مورد توجه نیست.

۳- روش انتخابی یا تلفیقی: مشاور با توجه به موقعیت و شناخت مراجع و تأکید بر تشخیص مشکل، یکی از روش‌های مستقیم یا غیرمستقیم یا تلفیقی از آنها را به کار می‌گیرد که برای حل مشکل مقتضی و موثر می‌داند.

جلسه سوم: مشاوره، مشاور و فنون و روش‌ها (فردی و گروهی)

الف) تعریف مشاوره (Counseling)

پاترسون (۱۹۷۳) مشاوره را جریان یا ورانه‌ای می‌داند که به ارتباط تخصصی بین دو نفر نیاز دارد که در این جریان مراجع به نوعی با مشکل روانی و عاطفی مواجه است و مشاوره در حل مشکلات روانی و عاطفی مهارت دارد. مشاور از طریق برقراری رابطه خاص مشاوره‌ای به مراجع کمک می‌کند تا راه حلی برای مشکل بیاید.

عابدینی (۱۳۹۴) مشاوره را فعالیتی حرفه‌ای، نظام‌یافته، آگاهانه، مستمر، هدفمند، تعاملی و داوطلبانه می‌داند، برای تجزیه و تحلیل مشکل و یافتن راه‌حل‌های مناسب از طریق ایجاد رابطه حسنه، رودررو، پویا و آزاد بین مراجع و مشاور انجام می‌شود. در این فرآیند مراجع در یک جو مملو از تفاهم، هم‌دلی و صادقانه، به طرح مشکل خود می‌پردازد و پس از بررسی موضوع، با کمک مشاور و با بهره‌گیری از امکانات محیطی، ارتقای مهارت‌ها و فعال‌سازی نیروهای بالقوه خود، بهبود شیوه‌های مقابله‌ای با مشکلات و خودشناسی بیشتر و عمیق‌تر، به تصمیم‌گیری مناسب و حل مشکلش می‌پردازد.

به عبارت دیگر، مشاوره خدمت یاری دهنده‌ای است که هدف آن کمک به رفع مشکلات، ایجاد سازگاری مطلوب، پرورش خودرهبیری و تضمین سعادت و خوشبختی مراجع است.

ارائه کمک تخصصی به مراجعان برای توانمند کردن آن‌ها در برخورد با مشکلات شخصی، همکاری کردن و رأی و نظر تخصصی دیگران را برای انجام دادن کاری خواستن، عمل یا فرآیند مشورت کردن، با هم مشورت کردن، کنکاش کردن و رایزنی. فرآیند کمک به افراد عادی برای کسب سازگاری بهتر با خود و دیگران، رشد عاطفی و اجتماعی، استقلال و قبول مسئولیت.

مولفه‌های اصلی مشاوره

- فرآیندی پیوسته و مستمر
- رابطه تخصصی
- تاکید بر پیشگیری
- برقراری ارتباط مجدد یا افزایش سازگاری با خود و دیگران
- ماهیتاً «جبرانی یا تصحیحی»

ب) تعریف مشاور (Counsellor)

عابدینی (۱۳۹۴) مشاور را فرد حقیقی یا حقوقی واجد صلاحیت‌های حرفه‌ای، تخصصی، اخلاقی و آگاه به اصول مشاوره می‌داند که در یکی از رشته‌ها و گرایش‌های روان‌شناسی و مشاوره و حداقل در سطح کارشناسی ارشد، فارغ‌التحصیل شده و تجربیات لازم را کسب کرده است و بر اساس آیین‌نامه تشخیص صلاحیت مشاوران، صلاحیتش احراز شده و در یکی از رشته‌ها و گرایش‌های مشاوره (خانواده، شغلی، تحصیلی، توانبخشی، عمومی و...) مراجعان را در حل مشکلاتشان یاری می‌کند.

* * * *

فرد متخصص در مشاوره، آن که با او مشورت می‌کنند، رایزن، مشورت کننده.

مولفه‌های اصلی مشاور

- فرد واجد صلاحیت (اخلاقی، تخصصی و حرفه‌ای)
- صلاحیتش احراز شده است
- یاری کننده مراجعان
- هدف آن تصمیم‌گیری و حل مشکلات

پ) ویژگی‌های مشاور موفق:

۱. خودآگاهی: آگاهی از ارزش‌ها و باورهای خود در روابط بین فردی
۲. پذیرش بدون قید و شرط: پذیرش دیگران بدون پیش‌داوری
۳. شفافیت: صادق بودن با مراجع جهت تغییر رفتارهای مزاحم
۴. همدلی: درک دنیای درون مراجع، به جای دلسوزی
۵. توانایی برقراری رابطه: رابطه خالصانه و توأم با احترام، صمیمی و پذیرا
۶. جامع‌اندیشی: آستانه عمل بالا، پذیرش تفاوت‌ها و توجه به همه‌ابعاد و مولفه‌ها
۷. اعتقاد به تغییر پذیری مراجعان: داشتن تعهد شغلی و حقوق و ارزش‌های انسانی

ت) شایستگی‌های خاص مشاوران

۱. واجد مهارت‌های مداخله
۲. توانایی کنترل اوضاع و مدیریت جلسه
۳. تاکید بر توانمندی‌ها و نقاط قوت مراجع
۴. توانایی بسیج منابع اجتماعی برای کمک به مراجع

۵. واجد صلاحیت فرهنگی و توانای مشاوره چندفرهنگی
۶. علاقمندی و توانایی انجام پژوهش‌های مشاوره‌ای
۷. توانایی و مهارت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات
۸. توانایی شناخت از خود و آگاهی از مسایل شخصی
۹. عمل روشن و مشخص و باز و پذیرا بودن.

ث) مقایسه روش‌های مشاوره‌ای

روش مشاوره فردی: فعالیتی تخصصی حضوری است که در آن مشاور در هر زمان به یک مراجع کمک می‌کند تا با کسب آگاهی و مهارت حل مسأله، مشکل‌اش را حل کند و بیشتر جنبه حل مشکلات عمیق و عاطفی دارد.

روش مشاوره گروهی: گروهی متشکل از اشخاص، اصطلاحاً بهنجار یا دارای مشکلات تکاملی. افرادی که دارای مشکلاتی هستند که به نوعی مزاحم زندگی آنان است. در این روش اعضای گروه ممکن است متجانس یا ناهمتجانس باشند. فرآیند رابطه مشاوره‌ای، ماهیتاً جبرانی یا تصحیحی است. در هر زمان به تعدادی از افراد کمک می‌شود تا ضمن ملاقات گروهی و یادگیری از یکدیگر و بهره‌مندی از تجارب مشترک، با هدایت رهبر گروه، توانمندی مقابله با مشکلات را کسب و آن را با موفقیت حل کنند.

در مشاوره گروهی به افراد کمک می‌شود تا افراد از تاب‌آوری بالاتری برخوردار گردند. مشاوره گروهی در تثبیت ارزش‌های افراد با تقلید گروهی، نقش مؤثری دارد. مشاوره گروهی امکان‌الگوگیری از سایرین را فراهم می‌کند و برای مشکلات بین فردی مناسب‌تر است.

جلسه چهارم: شرایط و مراحل مصاحبه مشاوره‌ای

الف) شرایط مصاحبه مشاوره‌ای:

- ۱- ایجاد رابطه حسنه: فرآیند رشدی، ارتباط رویاروی، صمیمی و دوستانه است که با اعتماد آغاز می‌شود و در طول آن مشاور برای مراجع ارزش قائل است.
- ۲- رازداری: پنهان نگه داشتن اسرار مراجع در جلسات مشاوره بسیار مهم است. توافق بر سر میزان محرمانگی از شرایط ضروری است. رازی‌داری باعث اعتماد و امنیت در جلسه مشاوره می‌گردد.
- ۳- پذیرش بدون قید و شرط: احترام بی‌قید و شرط به باورها، اعتقادات، احساسات و افکار مراجع، باعث مشارکت فعال او و طرح مشکل واقعی در جلسه مشاوره می‌شود.
- ۴- درک مراجع و مشکل او: شناخت هدف‌ها، گفته‌ها و رفتار مراجع بسیار مهم و اساسی است. مشاوران مجرب بدون تعجیل کار خود را دنبال می‌کنند و به مراجع فرصت کافی می‌دهند تا به مرور زمان خود را بشناسد. مشاوره زمانی مفید است که انتقال عقاید و عواطف بین مراجع و مشاور به حداکثر ممکن افزایش یابد.
- ۵- آماده کردن شرایط محیطی: شرایط محیطی باید به گونه‌ای باشد که مراجع و مشاور به راحتی و آزادانه بتوانند درمان را ادامه دهند و موانعی برای ادامه کار وجود نداشته باشد.

ب) مراحل مصاحبه مشاوره‌ای:

- ۱- مرحله بقا: در این مرحله مشاور بیش از آن که به گفتار و کلام مراجع گوش دهد، نگران وضع روانی خویش است. این مرحله معمولاً با گذشت زمان و کسب تجربه کاهش می‌یابد.
- ۲- مرحله وابستگی: مشاور به علت احساس بی‌کفایتی، به شدت برای دریافت کمک، به یک منبع بیرونی متکی می‌شود و به دلیل ترس از موفق نشدن، امنیت روانی‌اش متزلزل می‌شود و مشاوره حالت تصنعی به خود می‌گیرد. در این حالت معمولاً مشاور به دنبال دریافت کمک از استاد راهنما یا افراد متخصص دیگر است.
- ۳- مرحله مکاشفه: مشاور پس از طی موفقیت‌آمیز مرحله وابستگی، می‌کوشد روشی را برای کمک به مراجع انتخاب کند که از انجام آن احساس آرامش و رضایت کند. در این مرحله کوشش و خطا با اطمینان بیشتری انجام می‌گیرد و مشاور تا حدی، امنیت روانی

خود را باز می‌یابد و با جرأت بیشتری کارش را انجام می‌دهد و با بررسی خصوصیاتش مشاور شدن را برای خود به‌عنوان یک حرفه می‌پذیرد و توجیه می‌کند.

۴- مرحله ثبات: مشاور در جستجوی یافتن فلسفه و نظریه زیربنای کارش برمی‌آید و به مطالعه عمیق و همه‌جانبه منابع مرتبط با کارش می‌پردازد.

۵- مرحله تقویت: در این مرحله مشاور پس از تعیین فلسفه و نظریه زیربنایی، روش مشاوره‌ای خودش، به کمک مطالعه آثار دیگران و بررسی تحقیقات انجام شده در حیطه تخصصی‌اش، به توسعه و بهبود روش خودش می‌پردازد.

جلسه پنجم: روش‌ها و فنون مشاوره

الف) تعریف روش (Method/Procedure)

چگونگی یا راه منظم، با قاعده و منطقی اجرای یک طرح مشخص با مجموعه‌ای از ضوابط و الگوهای عملی، تلاش‌ها، فنون، مهارت‌ها، وسایل و ابزارهای شناختی نظام‌مند که به منظور شناخت و تحلیل کمی و کیفی یک پدیده یا مشخص کردن جزئیات دقیق انجام یک فعالیت به کار می‌رود و در مدت کوتاه و به سهولت، رسیدن به هدف یا حقیقت را تسهیل می‌کند، مثل روش تدریس.

نحوه اجرای جدول زمان‌بندی رویه است و به صورت جزئی‌تر از رویه فعالیت‌هایی را که باید در آینده انجام شود، تأکید می‌کند. به صورت دقیق‌تر، روش به سه چیز اطلاق می‌شود؛ ۱. همه راه‌هایی که انسان را به کشف مجهولات، حل مسائل، رفع مشکلات و رسیدن به هدفی هدایت می‌کند. ۲. هر یک از قواعدی که هنگام بررسی و پژوهش واقعیات باید به کار رود ۳. تمامی فنون یا ابزارهایی که آدمی را در مسیر رسیدن از مجهولات به معلومات راهبری می‌کند. روش لازمه دانش است و هیچ دانشی بدون روش میسر نیست. [عابدینی]

روش به جای واژه لاتینی «متد»، به معنی روش، شیوه، راه، طریق، اسلوب، سبک، قانون، هنجار، طرز، طریقه آمده است؛ راه انجام دادن هر کاری، مشخص کردن جزئیات دقیق چگونگی انجام فعالیت‌ها، رفتار، عادت، رسم و آیین.

ب) تعریف فنون (Technique):

مجموعه روش‌های انجام مشاوره به صورت ماهرانه و موفقیت‌آمیز که به استعداد، علاقه، آموزش، تمرین و پشتکار نیاز دارند.

به عبارت دیگر، مجموعه‌ای از روش‌ها و مهارت‌های خاص که با ابزارهای متناسب برای انجام دادن کاری معین یا فعالیت مشخص فنی یا عملی برای دستیابی به هدف معین یا بهترین نتیجه ممکن، به کار می‌رود. [عابدینی]

تکنیک، راه، روش، شیوه، اصول مهارت، کاری که مستلزم تجربه یا آموزش قبلی است، صنعت، هنر؛ مفرد فنون.

فنون مشاوره: مجموعه قوانین نظری و عملی شیوه‌های انجام مشاوره به صورت موفقیت‌آمیز را در بر می‌گیرد.

پ) عوامل موثر در استفاده از فنون:

- ☞ دانش، تخصص، صلاحیت و شخصیت مشاور
- ☞ نوع مشکل، ویژگی‌ها و شخصیت مراجع
- ☞ موقعیت و زمان مشاوره
- ☞ وضعیت محل یا مکان مشاوره (رنگ و شکل اتاق، ساعت برای تنظیم وقت، کتاب و آزمون‌های موجود، گلدان، کمد بایگانی و غیره)
- ☞ چگونگی نشست مشاور و مراجع (محل قرار گرفتن صندلی مشاور، رودررو یا با زاویه نشستن با مراجع و مشاور)

ت) روش‌ها و فنون مشاوره

فنون مشاوره شامل آن دسته از مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی هستند که به منظور برقراری رابطه مشاوره‌ای و حفظ و تداوم آن در جلسه مشاوره به کار می‌روند (نوابی نژاد و همکاران، ۱۳۹۳) قبل از پرداختن و معرفی این فنون، در ابتدا به صورت خلاصه به اقداماتی که یک مشاوره باید به آن بپردازد اشاره‌ای می‌کنیم و بعد از آن به فنون مشاوره خواهیم پرداخت:

پذیرش بی‌قید و شرط و با کمال احترام مراجع.

اطمینان به مراجع که این گفت و گو به صورت محرمانه باقی خواهد ماند.

گوش دادن با دقت به صحبت‌های مراجع، او را به ادامه صحبت ترغیب می‌کند.

ایجاد آرامش و رابطه حسنه و موفقیت مشاور، از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است.

[۱] گوش دادن:

گوش دادن عملی است ارادی و فعال که همانند صحبت کردن، خواندن، نوشتن و یاد گرفتن، به دقت و توجه نیاز دارد. این فن سه خرده مهارت «توجه»، «پیگیری» و «انعکاس» را شامل می‌شود.

گوش دادن موثر

- گوش دادن دقیق به گفته‌های مراجع و اینکه چگونه می‌گوید
- اجتناب از قطع کلام مراجع
- استفاده از سکوت برای ترغیب مراجع به ادامه صحبت
- فرصت دادن به مراجع تا افکار و احساسات خود را بیان کند
- منعکس کردن مقاصد مراجع و شفاف کردن آن
- طرح سوال برای روشن کردن جزئیات مهم و تعیین راهبرد حل مشکل
- گوشزد کردن تشابهات و گسیختگی‌های فکری، احساسی و رفتاری مراجع
- گرفتن بازخورد از مراجع، به منظور اطمینان از صحت برداشت‌ها.

موانع گوش دادن فعال

- پرسشگری و طرح سوالات پی در پی
- حرف زدن زیاد
- گوش دادن تدافعی و همراه با پیش داوری
- قضاوت کردن
- طرح داستان خود
- کوچک نمایی یا بزرگ نمایی مشکل
- ترس از برقراری سکوت
- تخصص گرایی
- بکارگیری عبارت‌های کلیشه‌ای.

فواید خوب گوش دادن

افزایش حس همدلی

گسترش صمیمیت درمانی (نزدیکی هیجانی که باعث ایجاد یک تجربه هیجانی صحیح می‌شود)
امکان توجه و دقت به تک تک کلمات و دستور زبان (سرنخ‌های مهمی برای پی بردن به چشم انداز و افق دید مراجع)

انواع پاسخ‌های مشاوره‌ای:

- **پاسخ‌های ارزیابی:** مشاور تلاش می‌کند مراجع را از نظر تناسب و صحبت در رسیدن به راه‌حلی معقول برای مشکل، مورد بررسی و jkh قرار دهد.
- **پاسخ‌های تعبیری:** پاسخ‌هایی را در برمی‌گیرند که از طرف مشاور برای روشن ساختن موضوع ارایه می‌شود.
- **پاسخ‌های حمایتی:** پاسخ‌نهایی را شامل می‌شود که بدان وسیله مشاور از مراجع حمایت می‌کند و از میزان نگرانی او می‌کاهد.
- **پاسخ اطلاعاتی:** پاسخ‌هایی را شامل می‌شوند که بدان وسیله اطلاعات ضروری را درباره موضوع مورد بحث از مراجع کسب می‌کند.

[۲] انعکاس (احساسات):

انعکاس احساسات، درک و فهم مشکل از نقطه نظر مراجع است. به همان صورت که مراجع مطرح می‌کند و یک رابطه تعاملی، عقلی و عاطفی بین مشاور و مراجع است که در آن مشاور دریافت و برداشتش از مشکل مراجع را در قالب پیام‌های کلامی و غیر کلامی مناسب، برای آگاهی دادن به او، مطرح می‌کند.

در حقیقت مراجع، در آغاز جلسه، مشکل را از خود جدا می‌داند و خودش را در ایجاد آن چندان سهیم و موثر نمی‌داند، در نتیجه در مواجهه با آن دچار وحشت می‌شود.

نکات لازم در انعکاس

انعکاس متن با دو باره گویی جملات و باورهای مراجع متفاوت است. در انعکاس، علاوه بر بیان گفته خودش او را به گویایی بیشتر و اندیشه در باره موضوع بحث تشویق می‌کند.

طبقه‌بندی احساسات

➤ **احساسات مثبت:** عواطف سازنده و امیدبخش نظیر، شادی، امنیت، خوش بینی، عشق و

محبت، رضایت و خشنودی، اعتماد به نفس

➤ **احساسات منفی:** عواطف مخرب و نگران کننده نظیر رنجش، احساس گناه، ترس،

افسردگی، خصومت و عدم پذیرش.

➤ **احساسات دوگانه:** احساسات کاملاً متضاد و دوگانه مثل عشق و نفرت، شادی و غم،

امنیت و دلهره.

مشکلات انعکاس:

- ناتوانی در برقراری رابطه حسنه مشاوره‌ای
- ناتوانی مشاور در درک کامل احساسات و متن گفتار مراجع
- عدم آمادگی مراجع برای پذیرش عواطف بیان نشده
- تعیین زمان مناسب برای انعکاس احساسات
- مداخله دادن ارزش‌های شخصی مشاور در انعکاس.
- به جای انعکاس احساسات، فقط گفته مراجع عیناً تکرار می‌شود.
- ناتوانی در بیان احساسات به همان اهمیتی که مراجع بیان کرده است.
- برداشت نادرست از بیان و احساسات مراجع

محاسن انعکاس:

- مُراجع در می‌یابد که احساس و گفتارش به خوبی درک و پذیرفته شده است.
- مُراجع به ارزیابی اعمال و رفتار خود ترغیب می‌شود.
- شناسایی و تغییر رفتار نامناسب مُراجع تسهیل می‌شود.
- مُراجع متقاعد می‌شود که تصمیم‌گیرنده اصلی اوست و باید مسئولیت مهمی در جلسه به عهده گیرد.

[۳] سازمان دادن (ایجاد محدودیت):

تعریف: از طریق سازمان دادن، خط‌مشی و چگونگی اجرای جلسه مشاوره مشخص می‌شود، مُراجع را یاری می‌کند طرح و نقشه‌ای برای رسیدن به اهدافش تعیین و پیش‌بینی کند و از ابهام و درماندگی مُراجع و مشاور می‌کاهد و مسیر جریان مشاوره را روشن می‌کند.

نکات مورد توجه در سازمان دادن (بیکسر):

- محدودیت‌ها به حداقل برسد تا احساس امنیت از بین نرود
- نباید جنبه تنبیه داشته باشد، در این صورت رابطه حسنه مشاور و مُراجع خدشه‌دار می‌شود
- باید در آغاز جلسه به صورت کامل تعیین و توصیف شود.

انواع سازمان دادن:

تعیین نوع سازمان و چگونگی اجرای آن بر عهده مشاور است و او بر اساس مشکل و عقیده مُراجع و شناختش از او، نوعی سازمان دادن مناسب را انتخاب می‌کند.

- **محدودیت زمانی:** تعیین طول زمان هر جلسه مشاوره در آغاز جلسه اول ضرورت دارد. برای مثال در کودکان ۲۵ دقیقه در نوجوانان ۳۵ دقیقه و در بزرگسالان ۴۵ دقیقه تا خستگی در جلسه ایجاد نکند و مشاور هم به همه مُراجعانش رسیدگی کند.
- **محدودیت عملی:** یعنی تعیین تکلیف وظایف در جلسه، مثلاً اگر بازی درمانی انجام می‌شود به کودک گفته شود وسایل بازی را از اتاق بیرون نبرد یا آن را در آخر جلسه جمع کند.

روش‌های سازمان دادن

- **گفتگو درباره هدف‌های مشاوره:** در باره همین هدف‌های مشاوره (آنچه در جلسه اول گفته شد) و انتظار از مراجع در اولین جلسه مشخص شود.
- **گفتگو درباره نقش‌های مشاور و مراجع:** یعنی مشاور به جای مراجع تصمیم نمی‌گیرد و برعهده مراجع است که تصمیم‌گیری کند. مشاور تسهیل‌گر است، لذا مراجع وظیفه دارد مشاور را از افکار و احساساتش آگاه و به او اعتماد کند.
- **گفتگو درباره موفقیت مشاوره:** مراجع باید بداند شرکت در جلسه اجباری نیست، جلسات محرمانه است و مراجع باید مدت زمان جلسه هم بداند.
- **تنظیم پاسخ‌ها:** ارایه پاسخ‌های درست و سنجیده از طرف مشاور در جلسه مشاوره، یکی دیگر از روش‌هایی است که به جلسه مشاوره سامان می‌دهد و رسیدن به هدف‌ها را تسهیل می‌کند، باید در پاسخ‌دهی به سن و شرایط مراجع توجه شود و نباید او تحت فشار قرار گیرد.

[۴] جرأت‌ورزی:

فن رفع اضطراب حاصل از تعاملات میان فردی است. به فرد آموزش داده می‌شود، بدون نقض حقوق دیگران، از حقوق خود دفاع کند.

هدف جرأت‌ورزی: تصمیم‌گیری جسورانه و اقدام

روش‌های افزایش جرأت‌ورزی:

○ ترغیب مراجع به این که آزادانه خواسته‌ها و افکارش پردازد.

○ آموزش فنون مواجهه با موقعیت‌های دشوار

○ افزایش دامنه رفتاری و عملکردی انسان.

[۵] آرمیدگی / تنش‌زدایی (Relaxation):

با یادگیری این مهارت کاربردی، می‌توان بر بسیاری از موقعیت‌های اضطراب‌زای زندگی فائق آمد و به راحتی آرامش خود را برای حل منطقی مشکلات پیش آمده بازیابی کرد.

روش‌های آرمیدگی: با فعالیت‌هایی مثل شل و سفت کردن عضلات دست، صورت، گردن،

شانه، سینه، شکم و پاها و روش‌های نظیر حساسیت‌زدایی منظم، جرأت‌ورزی، روش‌های آرمیدگی

هدایت شده، هیپنوتیزم، مراقبه و آموزش خودزاد، می‌توان آن را انجام داد.

نکات لازم در کاربرد تنش‌زدایی:

۱. مشکل مراجع نباید اساس فیزیولوژیکی داشته باشد.
۲. مراجع روان گسسته (سایکوتیک)، افسرده یا در معرض حملات وحشت‌زدگی نباشد.
۳. مراجع مسئولیت خود را برای مشارکت در مشاوره یا درمان، بر عهده بگیرد.
۴. اعضای خانواده برای حمایت و همکاری در درمان مراجع آماده مشارکت باشند.
۵. قبل از هرچیز باید اعتماد و ایمان مراجع به تنش‌زدایی آن جلب شود.
۶. در تنش‌زدایی، بدون توجه به علل زیربنایی نشانه‌های تنش و اضطراب، به تقویت یک رفتاری که متضاد با اضطراب است پرداخته می‌شود.
۷. تنش‌زدایی یکی از شیوه‌های جدید است که هسته مرکزی درمانگری‌های اضطراب را تشکیل می‌دهد. در این روش درمانگر، مراجع را به فن مقابله با اضطراب که ریشه اصلی مشکل است مجهز می‌کند و با اجرای این روش، احساس آرامش گسترده‌ای تمام وجود مراجع را فرا می‌گیرد.

۸. تنش‌زدایی هم یک شیوه درمانی مستقل است و هم به عنوان بخشی از یک پروسه درمانی مانند حساسیت‌زدایی منظم محسوب می‌شود.
۹. درمانگر در پایان جلسه اول باید مطمئن شود که مراجع با علاقه و انگیزه لازم به تمرین‌های خانگی خود خواهد پرداخت.

[۶] مواجهه:

مواجهه‌سازی همراه با مراقبت، می‌تواند این اعتقاد را در مراجع تقویت کند که مشاور یا درمانگر برای وی ارزش‌قایل است. مواجهه‌ساختن مراجع با عذر و بهانه‌ها، توضیحات یا دلیل تراشی‌ها، لازمه سوق دادن وی در جهت رفتار مسئولانه است. عمل مواجهه‌سازی باید در رابطه با واقعیت رفتار کنونی مراجع انجام گیرد و نه احساس‌های شخصی و هیجان‌هایی که درمانگر در رابطه با او تجربه می‌کند. در حقیقت مواجهه توسعه آگاهی و اطلاعات مراجع برای مقابله با موقعیت پیش آمده‌است. در این روش تفاوت بین گفته‌ها و عملکرد مراجع به گونه‌ای مناسب مشخص و درباره آنها گفتگو می‌شود. از آنجا که در واقعیت درمانی نسبت به مسئولیت مراجع تاکید می‌شود و هیچ‌گونه عذر و بهانه از طرف او پذیرفته نیست؛ بنابراین، می‌توان این انتظار را نیز داشت که در این رویکرد نسبت به استفاده از فن مواجهه‌سازی به عنوان یک راهبرد ضروری و اثربخش، تاکید شود. مشاور یا درمانگر، باید از توانایی‌های لازم برای متمرکز کردن ذهن خود، مراقبت کردن از مراجع و نیز تقلیل میزان عذر و بهانه‌ها یا غیرمسئول بودن‌های مراجع، برخوردار باشد.

اکثر مشاوران تازه کار با تکنیک «مواجهه» مشکل دارند، اما در نهایت غیر ممکن است که شخص مشاور باشد، اما از این تکنیک استفاده نکند. برخی از افراد نسبت به دریافت بازخورد از جانب دیگران پذیرا هستند و برخی نیز در برابر به‌مورد مواجهه واقع شدن پذیراترند. در هر صورت مواجهه باید رخ دهد. انجام چنین کاری به معنی فریاد زدن بر سر دیگران یا حتی اصرار به مخالفت ورزی با آنها نیست. در واقع مؤثرترین روش مواجهه، مواجهه‌ای است که به طریقی انجام شود که مراجع متوجه نشود، مواجهه صورت گرفته است (پردلی، رجنی و همکاران، ۱۳۹۵).

راه حل مطلوب برای مشاوران تازه کار که قادر به استفاده درست و بجا از تکنیک مواجهه نیستند، این است که خود را به دو نیمه تقسیم کنند. به عنوان مثال، مشاور می‌تواند چیزی شبیه به این جمله را به مراجع بگوید: «بخشی از من می‌خواهد به شما بگوید که دست از تحقیر و شماتت دخترتان بردارید، درحالی که بخش دیگر من واقعاً این ناامیدی شما از این که رفتار دخترتان ممکن است بدتر شود را درک می‌کند».

مشاوران می‌توانند با «تقسیم خود به دو نیم» بدون این که واکنش خشم و گریز را در او برانگیزاند آنچه را که می‌خواهند به‌طور مستقیم مراجع بشنود را به او بگویند (پردلی، رجنی و همکاران، ۱۳۹۵) همچنین در استفاده از فن مواجهه مشاور باید با احتیاط عمل کند تا به رابطه مشاوره‌ای آسیبی وارد نشود. ایوانز و همکاران نکات زیر را هنگام استفاده از فن مواجهه به مشاوران توصیه می‌کنند (نوابی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۳).

۱. عوامل ناهمخوان را در پیام مراجع بیان کنید و او را تشویق کنید تا این ناهمخوانی‌ها را مورد کاوش قرار دهد.
۲. پیشنهاد کننده باشید.
۳. آماده باشید تا احساسات مراجع را کشف کنید.
۴. از این مهارت برای تنبیه یا انتقام استفاده نکنید.
۵. پیشنهادهای شما نباید شامل متهم سازی، قضاوت یا ارائه حل مسائل باشد. (ایوانز، هرن، المان و آیوی، ۱۳۸۹)

[۷] غرغه‌سازی:

نوعی دیگر از مواجهه طولانی با محرک‌های اضطراب‌آور واقعی است. مواجهه با محرک‌های ترسناک برای مدت طولانی، بدون ارایه پاسخ‌های ناسازگار (رفتارهای اضطرابی) باعث می‌شود که اضطراب به خودی خود کاهش یابد. غرغه‌سازی باعث کاهش سریع اضطراب می‌شود و در ترس‌های شدید، مثل ترس از پرواز، سفر با مترو یا قطار، ترس از سوار شدن پله برقی یا آسانسور و نیز انواع فوبی‌ها، به کار می‌رود.

[۸] شکل‌دهی مجدد:

این فن را با نام‌هایی همچون مبارزه با عقاید خودتخریب، قاب‌گیری مجدد، تنظیم مجدد و برچسب‌زنی مجدد نیز می‌شناسند. فن شکل‌دهی مجدد می‌تواند در سه زمینه به کار گرفته شود: باورهای خودتخریب‌مراجع، ادراکات تحریف‌شده او و دید منفی نسبت به وقایع و موقعیت‌ها. گوش دادن به توصیف مراجع از وقایع و موقعیت‌های روزمره و تلاش برای تغییر نگرش مناسب است.

برخی اوقات مراجعان دارای عقاید خودتخریب هستند که با تعدادی باورهای غیرمنطقی و نامعقول، بحران‌های شدید روحی را در خود به وجود می‌آورند. مشاور پس از شناسایی این باورهای غلط و ناصواب، می‌بایست به اصلاح آنها پرداخته و سعی در ایجاد رویکردی منطقی در مراجع خویش بنماید. برخی باورهای نامعقول عبارتند از: «من هرگز نباید اشتباه کنم، دیگران نباید اشتباه کنند،

دیگران مرا عصبانی می کنند و...». برخی باورهای معقول می تواند جایگزین آنها شود؛ از جمله: «تنها راه برای اشتباه نکردن این است که هیچ کاری انجام ندهیم؛ من فعالم و هر فرد فعالی اشتباه می کند؛ هیچ کس کامل نیست، پس باید پذیرفت که دیگران نیز اشتباه می کنند؛ هنگامی عصبانی می شوم که رفتار خلاف انتظار خود از دیگران را نپذیرم و...».

اما در مورد ادراکات تحریف شده باید گفت: مشاوران می توانند به مراجعان در به دست آوردن چارچوب مرجعی دیگر کمک کنند و آنها را قادر سازند تا تحریف در تجارب خود را از میان بردارند. یک مثال از ادراک تحریف شده می تواند این مورد باشد: «من فکر می کنم اگر مثل دوستانم پول خرج نکنم آنها دیگر به من توجه نمی کنند.» در این موقعیت، مشاور می تواند با ذکر مشاهداتی مبتنی بر اینکه دوستان او، ویژگی های مثبت وی را می پسندند و او برای مورد توجه بودن نیازی به ظاهرسازی ندارد، با این پیام به مقابله برخیزد.

نوعی فرصت دادن به دیگران برای از نو اندیشیدن و رفتار مناسب است.

گاهی مشکلات مراجع به سبب برداشت های منفی او از موقعیت هاست. یک مشاور ماهر می تواند دید مراجع را نسبت به وقایع و موقعیت ها تغییر دهد و این کار را از طریق قاب گیری یا شکل دهی مجدد به تصویری که مراجع آن را ترسیم کرده انجام دهد. مجازا گفته می شود که مشاور قاب یا شکل جدیدی را برای تصویر فوق ایجاد می کند و بنابراین، تصویر به گونه ای دیگر دیده می شود. مثال: مراجع تصور می کند که خدا او را دوست ندارد؛ چون ازدواجش با مردی که تمام شرایط ایده آل او را داشته، به هم خورده است. قاب گیری یا شکل دهی مجدد مشاور: «من احساس می کنم خداوند توجه خاصی به شما داشته که قبل از جاری شدن خطبه عقد، ازدواجتان به هم خورده است. این اتفاق ممکن بود بعد از ازدواج رخ دهد و آن وقت شما فرصت های بسیاری را که هم اکنون دارید از دست می دادید».

هدف از به کارگیری این فن، تغییر دادن یا بازسازی نقطه نظر یا ادراک مددجو در باره مشکل یا رفتار است. کورمیر و هاکنی (۱۹۸۷) تنظیم مجدد را به عنوان هنر اصیل دیدن یک موقعیت به طور متفاوت نامیده اند. تنظیم مجدد در مواردی، به عنوان یکی از فنون درمانی با ارزش تلقی می شود. با استفاده از این فن در مورد موقعیت مشکل ساز، رفتار یا انگیزه های دیگران و نیز نگرش های مددجو، می توان نقطه نظر یا دورنمای مشکل را آنچنان تغییر داد که برای مددجو قابل فهم تر، قابل پذیرش تر یا قابل حل تر به نظر آید.

[۹] **صندلی داغ:**

کمک به یک عضو گروه تا با کمک مشاور احساساتش را در زمینه موضوعی که در گذشته اتفاق افتاده است، ابراز و آن را عملاً تجربه کند. در این روش مراجع در یک صندلی وسط گروه می‌نشیند و اعضای گروه با طرح سئوالات متعدد از او می‌خواهند، پاسخ دهد و احساساتش را بیان کند که در نهایت باعث کاهش مقاومت و شناخت بهتر مراجع می‌شود.

[۱۰] **صندلی خالی:**

فن صندلی خالی یکی از فن‌های مشاوره و روان‌درمانی است و زمانی که مراجع در روابط بین فردی یا دیگران موضوع ناتمامی دارد، تشویق می‌شود تا از طریق گفتگو با آن فرد، موضوع ناتمام را کامل کند و چنانچه فرد غایب باشد، از صندلی خالی به جای او استفاده می‌شود. این فن کمک می‌کند تا با جنبه‌های انکار شده خود تماس حاصل کند.

این فن معمولاً برای بیرونی کردن، درون‌فکنی مراجع، به‌ویژه زمانی استفاده می‌شود که روابط میان فردی با دیگران، موضوع ناتمامی دارد. در این فن از فرد خواسته می‌شود روی یکی از صندلی‌ها بنشیند و پاسخ احتمالی خود را از زبان فرد غایب بازگو یا به عبارتی ایفای نقش کند.

[۱۱] **دکمه فشار:**

برای مراجعینی که قربانی عواطف نامطلوب هستند، از روش دکمه فشار استفاده می‌کند. در این فن از مراجع خواسته می‌شود، پس از تعیین لذت بخش‌ترین تجربه زندگی و نیز اضطراب مطرح شده چشمانش را ببندد و پس از سه بار تنفس عمیق، رویداد لذت بخش را انتخاب و آن را مجسم کند و به احساسات همراهان متمرکز شود و با تکان دادن انگشت دست، مشاور را از احساساتش آگاه کند. به عبارتی، فرد قادر است با عزم و اراده خود هر تفکری را ایجاد و احساسات همراه با آن را تجربه کند.

[۱۲] **نتایج بی‌نظیر:**

درمانگر با توجه به مشکل کنونی از مراجع می‌خواهد اوقات بدون مشکل و شاد گذشته را به یاد آورد و توضیح دهد که آن روزها را چگونه گذرانده است. این فعالیت باعث تغییر دیدگاه و حل مشکل مراجع می‌شود.

[۱۳] **انگار که:**

برای بیماران افسرده برای بازسازی شناختی، تقویت نگرش مثبت به خود و تلاش برای اقدامات مثبت بعدی است. در این روش مراجع طوری عمل می‌کند انگار که همان شخصیت دلخواه است.

[۱۴] طوری عمل کن:

در اجرای این فن به مراجع تکلیف داده می‌شود تا طوری عمل کند که انگار موفق می‌شود و اگر شکست خورد، دلایل شکست او در جلسه مشاوره با حضور مشاور متخصص بررسی و راهکار ارائه می‌شود.

[۱۵] شکل دادن رفتار:

روش شکل دهی رفتار بر این فرض اساسی روانشناسی رفتاری استوار است که همه رفتارهای پیچیده از تغییر شکل تدریجی رفتارهای ساده به وجود می‌آیند. در این روش مشاور فقط به تقویت رفتارهایی می‌پردازد که شبیه رفتار مطلوب و مورد نظر هستند، ولی در حال حاضر وجود ندارند.

در روش شکل دهی چون رفتار مورد نظر از پیش در تجارب رفتاری فرد وجود ندارد، نمی‌توان منتظر بروز رفتار دلخواه ماند، کاری که باید انجام داد این است که یکی از رفتارهایی را که اندک شباهتی به رفتار دلخواه (رفتار نهایی) دارد، انتخاب کنیم و نقطه آغاز کار خود را این رفتار قرار دهیم. روش شکل دهی رفتار بر فن تقویت تفکیکی استوار است که تغییر دهنده رفتار می‌تواند از طریق آن رفتارهای دلخواه را در فرد ایجاد کند.

بنا به تعریف، «روش شکل دهی یک رفتار تازه، با پاسخی آغاز می‌شود که از پیش در خزانه رفتار فرد وجود داشته و مستلزم تقویت تفکیکی تغییرات کوچک آن پاسخ در جهت رفتار نهایی است که سرانجام به آن رفتار می‌انجامد.

در شکل دادن رفتار، مشاور در صدد است تا رفتار مطلوبی را در مراجع ایجاد کند. برای این کار مشاور به تقویت رفتارهایی می‌پردازد که فقط شبیه رفتار مطلوب و مورد نظر است، اما در حال حاضر از خصائص رفتاری او نیستند. همین طور پاسخ‌هایی که شباهت بیشتری با پاسخ‌های مطلوب دارند، تدریجاً تقویت می‌شوند و پاسخ‌هایی که کمتر شبیه هستند، بدون تقویت باقی می‌مانند. این رویه آنقدر ادامه می‌یابد، تا رفتار مورد نظر و دلخواه در فرد مراجع شکل بگیرد.

[۱۶] تقلید یا شبیه‌سازی:

یک نوع فن پیوستن است فرد با استفاده از این فن، ضمن تقلید از گفتار یا حرکات یا موقعیت دیگران، همانند آنان عمل می‌کند و به جمع آنان می‌پیوندد.

[۱۷] رهبری جلسات:

مشاور مراجع را برای رسیدن به هدف‌های مشاوره از طریق اداره درست جلسات و ارایه پاسخ‌های مناسب یاری می‌دهد تا با طرح افکار و عقاید کارآمد جلسه مشاوره را پیش ببرد.

تعریف رهبری:

مشاور تا چه حدی می‌کوشد مراجع را به دنبال خود بکشانند و اداره جلسه را برعهده گیرد و به چه میزان افکار و عقایدش مشاوره را تحت تاثیر قرار می‌دهد.

به عقیده رایینسون (۱۹۵۰) مشاور مراجع را به دنبال خود می‌کشانند و با پیشنهاداتش جلسه مشاوره را برای رسیدن به اهداف اداره می‌کند.

نکات لازم در رهبری

مشاور توانایی و میزان پذیرش مراجع را مدنظر قرار دهد
بتواند از کلمات رهبری کننده در زمان مناسب استفاده کند.

روش‌های رهبری:

۱. پذیرش: یعنی نشان دادن علاقه قلبی به مراجع و احترام به او تا مراجع برای صحبت در باره مشکلش تشویق شود.
۲. پند دادن: روش مستقیم رهبری با تکیه بردانش و تجربه‌اش به صورت استدلالی و عقلی
۳. اطمینان بخشی: تلاش برای کاهش دلهره و نگرانی مراجع با شیوه‌های ذهنی و عقلی
۴. تشخیص: یکی از شیوه‌های مستقیم رهبری برای آگاه کردن مراجع از علت و دلایل مشکلش
۵. ارایه صحنه‌ای از زندگی شخصی: در میان گذاشتن صحنه‌ای از زندگی خود؛ یعنی مشکل مراجع منحصر به فرد نیست، بلکه دیگران هم به آن گرفتارند.
۶. ارایه صحنه‌ای از زندگی دیگران: مشاور به جای صحبت از زندگی خودش، بدون ذکر نام، صحنه‌ای از زندگی شخص سوم را بازگو می‌کند. در این روش مراجع تشویق می‌شود تا در باره مشکلش بیشتر بیندیشد و آرامش بیشتری داشته باشد.

۷. **افکار ناتمام:** مشاور تعمداً عبارتی را به صورت ناقص بیان می کند تا از افکار بیان نشده مراجع آگاه شود.

۸. **آگاهاندن:** با استفاده از این روش اطلاعات ضروری را در اختیار مراجع گذاشته می شود و اطلاعاتی که مراجع نمی تواند از منابع دیگر به دست آورد، به او داده می شود.

۹. **تعبیر و تفسیر:** روش و تلاشی است برای پی بردن به انگیزه ها، طرز تلقی ها، احساسات ناآگاه تا مرجع بتواند در باره خود اطلاعات و آگاهی بیشتری به دست آورد. یعنی نتیجه گیری از گفتار و حالات مراجع و آگاهی دادن بیشتر به مراجع، نسبت به رفتارش تا او را به گفتگوی عمیق تر تشویق می کند. تفسیر مشمول هر رفتار و گفتاری است که به ظاهر ناخودآگاه و در نظر مشاور مهم است. در روان درمانی ممکن است به تفسیر چهار زمینه انتقال، دفاع ها، وجدان و رؤیاها احتیاج باشد.^۱

۱۰. **هشدار دادن:** یعنی به طور مستقیم و غیرمستقیم مراجع وادار می شود از نظر اخلاقی به عواقب رفتارش فکر کند.

۱۱. **پرسش:** با پرسیدن سئوالات متعدد از مراجع، البته با احتیاط لازم، شناخت بهتری از مشکل مراجع به دست می آورد. البته افراط در آن می تواند رابطه حسنه ای را مختل سازد.

۱۲. **فرافکنی:** مراجع در موقعیتی مشخص قرار می گیرد تا در باره آن بحث کند و متوجه اهمیت موضوع شود. یعنی قرار گرفتن در موقعیت شخص مقابل.

۱۳. **مخالفت:** با استفاده از این روش مراجع غیرفعال را به تلاش وادار می دارد. البته افراط در این روش آن می تواند موجبات رنجش و آزار مراجع گردد.

۱۴. **سکوت:** با انتقال حداقل پیام کلامی، مراجع را متوجه می سازد که مورد پذیرش است و می تواند به گفته هایش آزادانه ادامه دهد.

۱۵. **پیشنهاد دادن:** مشاور در این روش به طور مستقیم و غیرمستقیم برای حل مشکل مراجع پیشنهادهایی ارائه می کند. یکی از اشکال ملایم پنددادن است که مراجع در انجام آن به هیچ وجه الزام و اجبار ندارد.

^۱ برای اطلاعات بیشتر، به روان درمانی و مشاوره گروهی دکتر باقر ثنائی مراجعه شود.

۱۶. خلاصه کردن: مشاور در پایان یا در هر قسمتی از جلسه مشاوره، برای نتیجه‌گیری از گفته‌ها و نیز تعیین مسیر و روال جلسات آینده، باید مطالب جلسات مشاوره را خلاصه کند.

انواع جملات رهبری

- ☞ جملاتی که با آن به صورت غیرمستقیم مراجع را رهبری می‌کند.
- ☞ به صورت غیرمستقیم در بحث جلسه مشاوره مداخله می‌کند و از مراجع می‌خواهد راجع به موضوع مشاوره صحبت کند.

[۱۸] تشویق:

پاسخ‌های مثبت کلامی و غیر کلامی برای حمایت از مراجع، ادامه گفتگو و مشارکت بیشتر در جلسه مشاوره و در واقع، نوعی پاداش برای رفتار مطلوب و استمرار جلسات است.

روش‌های تشویق:

۱. استفاده از کلمات تأییدی، مثل بلی و حرکات غیر کلامی مثل تکان دادن سر به منظور تأیید
۲. پیش‌بینی نتایج احتمالی، مثل گفتن در صورت حضور در جلسه حالت بهتر خواهد شد.
۳. ایجاد شرایط و امکانات مناسب در جلسه مشاوره برای مراجع تشویق کننده است.
۴. گفتن به مراجع که مشکل شما منحصر به فرد نیست.
۵. سکوت توأم با رفتارهای غیر کلامی مناسب، مثل تماس چشمی، لبخند و غیره.
۶. اشاره به توانمندی مراجع.

[۱۹] سکوت

سکوت اهمیت و ارزش درمانی دارد که ممکن است به خاطر برقرار نشدن رابطه مناسب، ترس از طرح مشکلات عاطفی، تازه وارد بودن مراجع یا ناآشنایی مراجع با موقعیت و هدف‌های مشاوره. معمولاً مشاور کم تجربه تحمل سکوت را ندارد و وقوع آن را موجب اتلاف وقت جلسه می‌داند.

علل سکوت

- طولانی بودن آن، حکایت از مقاومت مراجع و اختلال در رابطه حسنه است.
- احتمالاً هر دو حرفی برای گفتن ندارند.
- عصبانیت و خشم مراجع نسبت به مشاور
- احساس دردناک و ناراحت کننده مراجع
- مراجع سکوت می‌کند تا مشاور حرف بزند
- احساس خستگی مراجع
- تفکر و تأمل مراجع در باره موضوع مطرح شده.

روش‌های شکستن سکوت مراجع

حتی‌الامکان شکستن سکوت به مراجع داده شود

○ دعوت غیرمستقیم با استفاده از پیام‌های غیر کلامی مثل تکان دادن سر یا تماس

چشم

○ با گفتن کلماتی مثل بلی، متوجه‌ام

○ خلاصه کردن جلسه مشاوره

○ تکرار و تأکید آخرین کلمات مراجع.

[۲۰] مقاومت

تعریف: ایستادگی و سرسختی مراجع در جلسه مشاوره در برابر گفته‌ها و احساسات ناپذیرفتنی که مانع پیشرفت جلسه مشاوره برای رسیدن به هدف‌های تعیین شده است. راجرز (۱۹۵۱) مقاومت مراجع نشانه نارضایتی او از کل موقعیت جلسه مشاوره است، بدین معنی است که مشاور نمی‌تواند مراجع را برای رسیدن به اهدافش کمک کند.

انواع مقاومت:

مقاومت کامل: مراجع نحوه مشاوره و عقاید مشاور را قبول ندارد و برای ادامه مشاوره رغبتی نشان نمی‌دهد و می‌کوشد به هر نحوی شده جلسه مشاوره را هرچه زودتر به پایان برساند.

مقاومت نسبی: مقاومت مراجع تا حدی پنهان است و عقاید و پیشنهاد مشاور را به صورت ضمنی تکذیب می‌کند و محتوای گفته‌هایش مملو از مطالب ضدونقیض است.

بی میلی: مقاومت مراجع نسبتاً کم است و پرسش‌ها و خواسته‌های مشاور را با اکراه و بی میلی پاسخ می‌دهد.

راه‌های شناخت مقاومت مراجع:

- در برابر شخص مشاور و نحوه مشاوره‌اش به شدت **انتقاد** می‌کند.
- از نتایج احتمالی مشاوره **ناراضی** است.
- به گفته‌ها و پیشنهادهای مشاور **توجه نمی‌کند** و دیر به جلسه می‌آید.
- در وقت تعیین شده برای مشاوره **حاضر نمی‌شود**.
- به گفته مشاور اعتقاد و ایمان ندارد و به خواسته‌های او **پاسخ نمی‌دهد**.
- عواطف و احساسات خود را **بروز نمی‌دهد**.
- در جلسه مشاوره بیش از حد **سکوت** می‌کند.
- به اقدامات مشاوره‌ای **اعتقاد چندانی** ندارد.
- سعی دارد جلسه مشاوره را هر چه زودتر به **پایان** برساند.
- **موضوعات نامربوط** را در جلسه مشاوره مطرح می‌سازد.
- از مشاوره توقع بیجا و **انتظارات غیر واقع بینانه** دارد.
- ارتباط منطقی بین گفتارش وجود ندارد.

علل مقاومت:

عوامل بیرونی: ناراحتی‌های محیطی و رفتارهای نامناسب مشاور در جلسه مشاوره

عوامل درونی: نگرانی از حل نشدن مشکل یا ترس از بدتر شدن، ترس از پذیرفته نشدن توسط مشاور یا بیماری جسمی.

عوامل مختلط: خستگی، بیماری یا آسیب دیدگی، نقص عقلی، کمبودها و مشکلات محیطی و نظایر آن.

روش‌های مواجهه با مقاومت:

- **گوش دادن فعال:** گوش دادن به مراجع، پذیرفتن مراجع و انعکاس احساسات
- **گفتگوی معمولی:** صحبت درباره موضوعات معمولی و روزمره و پرهیز از ادامه مشاوره
- **تجزیه و تحلیل علل مقاومت:** بررسی و تشخیص علت مشکل و تلاش برای حل آن
- **ختم جلسه:** پایان دادن جلسه، در صورت تاثیر نداشتن هیچ یک از روش‌های مواجهه با مقاومت بالا.

[۲۱] ردگیری:

پرسیدن سوالاتی برای روشن ساختن موضوع، اظهارنظرهای تأییدی و توجه به یک مورد و بررسی بیشتر آن، نمونه‌های ساده نمونه‌هایی از ردگیری هستند.

[۲۲] پیوستن:

ایجاد محیط آرام برای اعضای خانواده، از طریق انعکاس احساسات و گفته‌ها، زبان بدن، برای بیان درک مشترک و نگه داشتن اعضای خانواده در کنار همدیگر.

[۲۳] انگاره تلفن:

درمانگر ضمن گفتگوهای مفصل با کسی که اولین تماس تلفنی را برقرار کرده‌است، اطلاعاتی درباره مشکل، نگرش به خانواده درمانی، لحن صدا و روزهای پیشنهادی برای حضور در جلسه مشاوره دریافت می‌کند.

[۲۴] مراسم و شعائر:

نوعی دستور که خانواده را جهت تغییر رفتار و دیدگاه شناختی و در نهایت حل مشکل سوق می‌دهد.

مشاور به‌هنگام تجویز یک رفتار آئینی، باید زمان انجام و نحوه رفتار اعضای خانواده را مشخص سازد. به عنوان نمونه، از اعضای خانواده بخواهد که شام را با هم صرف کنند یا به اتفاق هم به دیدن نزدیکان خود بروند.

[۲۵] پرسش معجزه‌آسا:

از اعضای خانواده خواسته می‌شود، قضاوت فعلی در مورد مشکل را کنار بگذارند و به وضعیتی که دوست دارند، به آن برسند نزدیک شوند.

درمانگر در این روش با بی‌توجهی به تصویری که مراجع از مشکل‌اش ترسیم می‌کند توجه‌او را به حالت عکس آن سوق می‌دهد.

[۲۶] آزمون بسیار سخت:

درمانگر مراجع را وا می‌دارد که به منظور محو نشانه‌های مشکل، برخی اعمال و حرکات سخت و دشوار را به سه شکل زیر انجام دهد:

- ۱- تعیین تکالیف ساده ۲- آزمون‌های متناقض ۳- وضع قوانین جدید.

[۲۷] فرضیه سازی:

درمانگر پیش از برگزاری جلسات مشاوره، به بررسی علل مشکلات می‌پردازد. مشاور در هر جلسه مشاوره پیش‌فرض‌هایی مطرح و براساس آن از نتیجه‌گیری نادرست و ارائه راه‌حل‌های نامناسب پیش‌گیری می‌کند.

[۲۸] قصد تناقضی:

چنانچه اعضای خانواده آشکارا در برابر توجیه‌های درمانگر مقاومت کند، از قصد تناقضی استفاده می‌شود. در این روش درمانگر تکالیف عکس آنچه را که واقعاً می‌خواهد اتفاق بیافتد، به عضو خانواده ارایه می‌دهد تا او در مقابل آن تکالیف مقاومت کند و در نتیجه رفتار موردنظر درمانگر را از خود بروز دهد.

در واقعیت درمانی، برنامه‌ریزی و متعهد کردن مراجعان نسبت به برنامه‌ها به صورت مستقیم انجام می‌شود. اما گاهی مراجعان در برابر اجرای برنامه‌ها مقاومت نشان می‌دهند. در فنون تناقضی، شیوه‌های تناقضی به مراجعان داده می‌شود. به این صورت که هر یک از راه‌هایی که مشاور یا درمانگر پیشنهاد می‌کند، نتیجه مثبتی به بار می‌آورند. مثلاً به مراجعانی که وسواس اشتباه نکردن در کار دارند، یاد می‌دهند اشتباه کنند. اگر مراجع آن گونه که درمانگر گفته اشتباه کند، روی مشکلش کنترل پیدا کرده است. اگر هم در برابر پیشنهاد مشاور مقاومت کند، مقاومتش کنترل و رفع خواهد شد. معمولاً فنون تناقضی غیرمنتظره و دشوارند.

[۲۹] شوخی کردن:

شوخی کردن به معنای خندیدن به دیگران نیست، بلکه خندیدن با آنان یا خندیدن به باورهای غیرمنطقی است. شوخی موجب تسریع و تسهیل خودافشایی می‌شود و راهکار مناسبی برای کنترل خشم فراهم می‌آورد.

چون واقعیت درمانگر، مواجهه دوستانه ای با مراجع دارد، طبیعی است که گاهی به شوخی متوسل شود. آنها گاهی به خود فرصتی برای خندیدن می دهند و با این کار خویش، مراجعان را نیز به خندیدن وامی دارند. این عمل باعث می شود ناامیدی مراجعان کاهش یابد. چون طبق نظریه واقعیت درمانی، تفریح یک نیاز بنیادی است، گاهی باید آن را در حین درمان قدری برطرف کرد. درمانگر و مراجع با شوخی، توازنی در قدرت ایجاد و نیاز خودشان به تفریح را برطرف می کنند. شوخی نیاز به تعلق خاطر را نیز ارضا می کند؛ البته شوخی نباید تصنعی و اجباری باشد.

[۳۰] نمایشنامه:

در این روش از اعضای خانواده خواسته می شود به بازی صحنه تعارض برانگیزی از زندگی خویش پردازند تا درمانگر با مشاهده نحوه برخوردشان با تعارضات به طراحی اقدامات لازم برای ایجاد تغییر مناسب مبادرت کند.

[۳۱] مجسمه سازی:

در این روش اعضای خانواده روابط خانوادگی را به صورت غیر کلامی به نمایش می گذارند و درک جدیدی از ارتباطات را که به صورت کلامی ممکن نبود، تجربه می کنند.

[۳۲] بی طرفی:

برای حفظ رابطه با تمامی اعضای خانواده و اجتناب از رانده شدن، به ائتلافها و اتحادهای خانوادگی با استفاده از مشوقهای مناسب بهره می گیرد. مشاهده با طراحی سئوالات چرخشی و مناسب و با بی طرفی اعضای خانواده را به تفکر وامی دارد.

[۳۳] سئوالات چرخشی:

مشاور در این فن با تأکید بر روابط اعضای خانواده به طرح سئوالاتی از آنان درباره اعتقادات، احساسات و رفتار با سایر اعضای خانواده، در زمینه موضوع مشخص می پردازد.

[۳۴] بستن قرارداد:

اگر مشاور رفتار موردانتظار از مراجع را مشخص کند و برای انجام هر بخش در قرارداد پاداشی معین سازد، موجب ایجاد انگیزه در مراجع می شود که به نوبه خود به حل مشکلات و بروز رفتار موردانتظار منجر می شود.

[۳۵] انزجار درمانی:

این روش که کاربرد اصل منع متقابل است، به منظور حذف عادات شرطی در زمینه تفکر و رفتارهایی، مثل اعتیاد و عادات سوء جنسی به کار می‌رود.

[۳۶] بازخورد:

در این فن مشاور مشاهداتش درباره رفتارها و عملکردهای مراجع را، به منظور کمک به او در میان می‌گذارد. بازخورد سازنده باعث افزایش خودآگاهی می‌شود.

[۳۷] همدلی:

شناخت و درک آگاهانه پیام‌های کلامی و غیرکلامی، تجربه واقعی دنیای درونی مراجع و ارائه پاسخ‌های مهارتی عاطفی مناسب.

[۳۸] روشن‌سازی یا شفاف‌سازی:

روشن‌سازی یکی از اقدامات متعارف مشاور است و موجب می‌شود که مشاور افکار و احساسات مراجع را بهتر و دقیق‌تر درک کند و هرگونه برداشت نادرست را اصلاح کند. اگر مشاور منظور مراجع را متوجه نمی‌شود از او سوال می‌کند. اگر قرار است مشاور اطلاعات و حقایق بیشتری در باره او بداند و توضیحات بیشتری بخواهد، جز یک راه بیشتر وجود ندارد، آتعبین هم سوال کردن است.

سوالات، نقش مهمی در آگاهی از رفتار کلی، ارزیابی آنچه انسان‌ها انجام می‌دهند و تدوین برنامه‌های خاص، ایفا و برای جمع‌آوری اطلاعات، ورود به دنیای مراجعان، دادن اطلاعات و کمک به مراجعان برای کنترل بیشتر زندگیشان، به مشاوران و درمانگران کمک می‌کند: مشاوران با پرسش‌های مکرر و پشت سر هم، به مراجعان کمک می‌کنند تا بفهمند واقعاً چه می‌خواهند. همچنین از مراجعان در مورد آنچه انجام می‌دهند و نیز برنامه‌هایشان سوال می‌کنند و با این سوالات، دنیای درونی مراجعان را (خواسته‌ها، نیازها و ادراک‌های آنان) درک می‌کنند.

[۳۹] خودافشاسازی:

در خود افشاسازی یا خودافشایی به مراجع کمک می‌شود احساسات فردی و تجربه خویش را آشکار می‌سازد. خودافشاسازی مشاور غالباً به پیشرفت فردی و گروهی کمک می‌کند و موجب می‌شود که او مطالب واقعی پنهان درونش را مطرح سازد.

در این روش هدف این است که به مراجعان کمک شود تا از احساسات خود با خبر شوند.

[۴۰] ختم یا پایان دادن به جلسه

زمان پایان دادن به جلسه مشاوره

○ معمولاً مشاوره زمانی به پایان می‌رسد که مراجع به توانایی لازم برای حل مشکل رسیده باشد، لذا مناسب‌ترین زمان برای پایان دادن به جلسه مشاوره زمانی است که مراجع به اهداف خود برسد.

پایان دادن به جلسات مشاوره به دو صورت موقتی و دائمی انجام می‌گیرد. در حالت موقتی جلسات مشاوره بعدی ادامه دار خواهد بود، اما در حالت دائمی مراجع به اهداف مورد نظر رسیده و مهارت‌های لازم را کسب کرده و می‌تواند مستقلانه مشکلاتش را حل کند بنابراین فعلاً جلسات مشاوره بعدی ضرورت ندارد.

برای پایان دادن به جلسات مشاوره رعایت نکات زیر اهمیت دارد:

۱. آگاهی از زمان پایان جلسه
۲. پرهیز از طرح موضوع جدید در پایان جلسه
۳. خلاصه کردن مطالب
۴. تعیین تکلیف
۵. تعیین قرار آتی (پردلی، رجنی و همکاران، ۱۳۹۵)

وظایف مشاور در زمان پایان دادن به جلسه

- خلاصه مطالب مورد بحث در جلسات مشاوره بیان شود.
- مراجع و مشاور باید هر دو از زمان پایان مشاوره آگاه باشد.
- در جلسه پایانی، مشاور باید مسایل جلسات گذشته را خلاصه نماید.
- مشاور باید مطمئن شود که هیچ نکته مبهمی درباره موضوعات برای مراجع وجود ندارد.
- هیچ موضوع جدیدی نباید در آخرین جلسه مشاوره مطرح گردد.
- مشاور باید مراجع را مطمئن سازد هر زمانی که نیازمند کمک باشد، می‌تواند برای مشاوره نزد مشاور مراجعه نماید.

روش‌های پایان دادن به جلسه مشاوره:

- اشاره به پایان وقت جلسه،
- خلاصه کردن گفتگوها و محتوای جلسه،
- تعیین تکلیف برای جلسه آینده:

- توجه به توانایی مُراجع در انجام تکالیف
- آموزش نحوه انجام تکالیف به طور کامل
- ارتباط تکالیف با موضوع جلسه
- بحث پیرامون تکالیف در ابتدای جلسه هفته آینده

○ تعیین زمان جلسه آینده،

○ اعلام غیر کلامی

جلسه نهم: اصول اخلاقی در مشاوره

وظیف و کار مشاور قضاوت در مورد افراد نیست. این گرایش در مشاوران مبتدی به سختی قابل تغییر است. قاضی بودن مستلزم ارزیابی وجدانی یا اخلاقی است.

رعایت حقوقی مراجعان:

اولویت دادن به نیازهای مراجع، اعلام همه شرایط مشاوره نظیر هدف‌ها، هزینه‌ها، ساعات حضور، خدمات و محدودیت‌ها.

احترام به باورها و ارزش‌های مراجع:

مشاوران در عین پایبندی به ارزش‌های‌شان، باید بکوشند که هیچ‌گاه آن را در جلسه مشاوره به مراجعان تحمیل نکنند.

رازداری:

پوشیده نگه‌داشتن تمام گفتگوها و نتایج جلسات مشاوره از دیگران. این امر باعث می‌شود مراجعان، بدون ترس و دلهره، مشکلات‌شان را با مشاور مطرح کنند.

روابط دوگانه و چندگانه:

به مشاور توصیه می‌شود، از مشاوره دادن به بستگان درجه یک و فامیل پرهیز کند و در صورت ضرورت با احتیاط کامل در زمینه‌های مربوط، صرفاً به دادن اطلاعات لازم کفایت کنند.

هدیه مراجع:

مشاور باید تا حد امکان از پذیرش هدیه از مراجع خودداری و در صورت قبول به نوع هدیه و دلایل احتمالی ارایه آن از جانب مراجعان توجه کامل داشته باشند.

روش‌های کاهش رفتارهای غیر اخلاقی در جلسه مشاوره:

- سازمان دادن به جلسه مشاوره
- محتوای راهکارهای جدید از همکاران متخصص خود
- آگاهی از زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی
- بدون دلیل منطقی بر جلسه مشاوره نیافزاید
- توجه به اصل رازداری در جلسه مشاوره‌ای
- ارجاع‌دهی در صورت ضرورت
- پایبندی به قوانین نظام روانشناسی و مشاوره.

منابع برای مطالعه بیشتر

۱. بلانچ، سیدنی، مقدمه‌ای بر روان‌درمانی، نظریه‌ها و روش‌های رایج، ترجمه مهدی قرچه‌داغی، رشد، تهران، ۱۳۷۰
۲. پردلی، پویا، امیرعلی رجنی و همکاران (۱۳۹۵)، اصول و فنون مشاوره
۳. ثنایی، باقر (۱۳۷۷)، روان‌درمانی و مشاوره گروهی، چهره، تهران،
۴. جان بزرگی، شیوه‌های درمانگری اضطراب و تنیدگی، انتشارات سمت
۵. حسینیان، سیمین و آناهیتا خدابخشی کولابی (۱۳۹۳) مهارت‌های پایه و پیشرفته در مشاوره و روان‌درمانی
۶. شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۷۰) فنون و روش‌های مشاوره، ...، تهران،
۷. شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۹۶) روش‌ها و فنون مشاوره (مشاوره بالینی) کتاب فکر نو، تهران،
۸. نوابی نژاد، شکوه و دیگران (۱۳۹۳) مبانی راهنمایی و مشاوره، تهران، سمت
۹. سیف، علی‌اکبر (۱۳۹۴) تغییر رفتار و رفتار درمانی (نظریه‌ها و روش‌ها)، تهران، دوران