

بسم الله الرحمن الرحيم

بررسی مهارت های مبتدی مشاوره ای

Basic counselling skills

آداب پزشکی

مدرس: استاد افکار

کاری از: غزاله تیمورنژاد، مینا زمانی، آراد عیوضی، سجاد خیرمند پاریزی،
علی شیرازی، امیرحسین مهری، اشکان بقایی، عرفان تاجانی

دانشگاه علوم پزشکی آزاد تهران

پاییز ۱۴۰۱

مشاوره فرایندی تعاملی و مستلزم شناخت و درک مناسبی از ویژگی ها، نیاز ها و قابلیت های مراجعان و وضعیت و شرایط محیطی آن ها می باشد. در این فرایند برقراری رابطه موثر و صمیمانه بین مراجع و مشاور ضرورت دارد که هر چه مشاور در ایجاد این تعامل بهتر عمل کند، روند مشاوره در حل مشکل موثر تر واقع می شود.

در این راستا یک مشاور اصلح نیاز به بهره مندی از توانایی ها و تکنیک های ویژه ای می باشد که این مهارت ها در گام اول شامل مهارت های اولیه مشاوره یا **basic counselling skills** می شوند. بکارگیری این مهارت ها بصورت جداگانه یا ترکیبی به بهبود روند مشاوره، حل مشکل و درمان فرد می انجامد.

در ادامه به بررسی جزئی این مهارت ها می پردازیم.

۱- توجه به مراجعه کننده attending

توجه کردن اولین و پایه ای ترین مهارت یک مشاور بوده و به معنای آن است که مشاور تمرکز و دقت خود را بر صحبت های مراجعه کننده خود بگذارد و متوجه تمامی جزئیات صحبت و رفتار و زبان بدن فرد باشد.

رفتار توجه آمیز شامل ۸ عامل عمده است:

۱ - برقراری تماس چشمی

۲ - روابط رویارو با مراجع

۳ - قرار گرفتن در یک وضعیت راحت و باز

۴ - مایل بودن به سمت فرد متقابل

۵ - داشتن آرامش

۶ - حالت بدنی متناسب

۷- محیط دور از عوامل حواس پرتی

۸- فاصله ی مناسب با مراجع

علاوه بر این موارد با خوش آمد گویی و رفتار صمیمی در ابتدای ورود مراجع علاوه بر رساندن توجه لازم منجر به کاهش استرس فرد در بدو ورود نیز می شود.

با نشان دادن توجه به گفته های فرد مشاور نشان می دهد که آماده شنیدن و کمک به فرد است و مراجع با فراغ خاطر می تواند به او اطمینان کرده و مرحله به مرحله و بدون عجله و کم و کم وکاست به شرح مشکل پیش آمده بپردازد.

silence

۲- سکوت

ما معمولاً سکوت را فقدان صحبت می دانیم، اما سکوت یک اتفاق مثبت است. این به خودی خود فعالیتی است که با روند درمانی مرتبط است

روان درمانی شکلی منحصر به فرد از مکالمه است که امکان سکوت طولانی مدت را فراهم می کند. اگر پزشک سکوت را به طرز ماهرانه ای اجرا کند، می تواند مراجع را تشویق کند تا فکر کند، با احساسات خود ارتباط برقرار کند و به رشته فکری خود ادامه دهد.

سکوت نقشی ساختاری در درمان دارد، درست مانند هر مکالمه ای این نقش معمولاً برای تفکیک موضوعات مختلف در گفتمان بین سخنرانان است.

در بسیاری از اشکال درمان، مراجع معمولاً جلسه را با جلب توجه درمانگر شروع می کند. آنها برای مدتی در مورد این موضوع اولیه بحث می کنند و اغلب به موضوعات فرعی دیگر منشعب می شوند. هنگامی که در سکوت فرو می روند، این معمولاً به معنای تغییر از یک موضوع به موضوع دیگر است.

سکوت نه تنها بین موضوعات، بلکه در درون آنها نیز رخ می دهد. این سکوت «درون موضوعی» یک ابزار درمانی است که درمانگران می توانند از آن برای کمک به مراجعان خود برای عمیق تر شدن مطالب استفاده کنند و به آنها اجازه می دهند در مورد آنچه بعداً می گویند فکر کنند.

این سکوت لحظه ای برای تأمل است، جایی که مشتری می تواند اجازه دهد فرآیندهای روانی او بدون دخالت یا پزشک اتفاق بیفتد.

سکوت همچنین می تواند یک رویداد درمانی در درون خود باشد، لحظه ای که در آن مشتری می تواند عمیق تر به تجربه عاطفی که در جلسه می گذراند بپردازد.

درمانگران می توانند تصمیم بگیرند که سکوت را با جلب توجه مشتری در گفتگو به یک رویداد درمانی تبدیل کنند. با صحبت از سکوت بین آنها، سکوت خود ماده ای برای درمان می شود.

سکوت ابزار قدرتمندی است که یک درمانگر در اختیار دارد.

زمان مناسب برای استفاده از سکوت زمانی است که یک مراجعه کننده مشکلی را به جلسه بیاورد و پزشک نداند چه بگوید.

گاهی اوقات نگفتن چیزی می تواند موثرتر از گفتن یک چیز بی فکر باشد، زیرا فضای امنی برای فکر کردن به مشتری می دهد.

راه دیگری برای استفاده از سکوت این است که به بیمار کمک کنید در مورد موقعیتی فکر کند که در آن احساس می کند از نظرات دیگران مهم در زندگی خود غرق شده است.

به عنوان مثال می توان فرد بسیار محبوبی را نام برد که به فکر گرفتن شغل در شهری دور افتاده است. خانواده و دوستان این شخص نظرات زیادی در مورد این انتقال دارند و به آنها اطلاع داده اند. تا زمانی که فرد به درمان می رسد، آنقدر ایده های افراد دیگر در سرش وجود دارد که نمی تواند با احساسات آنها ارتباط برقرار کند.

اجازه دادن به این شخص برای صحبت و تفکر و سپس نشستن در سکوت احساسات خود می تواند برای مرتب کردن سر و صدای نظرات دیگران بسیار مفید باشد.

یکی دیگر از راه های استفاده از سکوت در درمان، مدیتیشن است. بسیاری از مراجعان می خواهند یاد بگیرند که چگونه مدیتیشن کنند، اما نمی توانند فضایی آرام پیدا کنند یا خود را مجبور به جستجوی سکوت در زندگی روزمره خود کنند.

به عنوان یک درمانگر، می توانید از فضای کنترل شده مطب خود استفاده کنید تا به بیمار کمک کنید تا به راحتی سکوت مدیتیشن را تجربه کند.

reflecting and paraphrasing

۳- بازتاب و تفسیر

بخشی از هنر گوش دادن این است که مراجعه کننده از شنیده شدن داستان از جانب شنونده اطمینان داشته باشد؛ در واقع گوش دادن موثر زمانی حاصل می شود که به مخاطب نشان دهیم تنها چیزی که از حرف های آنها دریافت می کنیم کلماتش نیست بلکه احساسات، عواطف و افکار و نگرانی های پنهان شده در پس کلمات را نیز شامل می شود.

یکی از راه های برقراری ارتباط اثربخش با فرد گوینده بازتاب است؛ مهارتی که مبتنی بر تعبیر و بازگویی لغات و احساسات گوینده و در نتیجه ایجاد احساس شنیده شدن، درک شدن و مورد توجه بودن می باشد.

هنگامیکه از مهارت بازتاب استفاده می کنیم به دنبال ایجاد هماهنگی میان لحن، احساس پشت کلمات، حالت چهره و زبان بدن مراجعه کننده هستیم.

بازتاب صحیح باعث تمرکز بیشتر در فرد و تشویق شدن او به ادامه صحبت می شود.

بازتاب به دو روش اصلی ۱- انعکاس (mirroring) و ۲- تعبیر کردن (paraphrasing) صورت می گیرد.

انعکاس باید بسیار مختصر و ساده و به صورت همراهی کردن و توجه کردن به مخاطب تنها با تکرار برخی لغات حرف های اخیر او باشد و در صورت زیاده روی می تواند آزاردهنده باشد. در تعبیر کردن از لغات جدیدی برای بازگو کردن حرف های گفته شده استفاد می شود و تلاش شنونه برای دریافت صحیح منظور مخاطب و درک او را به خوبی نشان می دهد.

۴-شفاف سازی و به کار بردن سوال clarifying and the use of questions

سوال پرسیدن یکی از مهارت های ارتباطی است که به مشاور کمک می کند تا در گفتگو با مراجعه کننده ارتباط صمیمی تری برقرار کند؛ با طرح سوال فرد بای مطرح کردن مشکل و ادامه صحبت تشویق می شود، اطلاعات دقیق تری را بیان می کند و منجر به ایجاد درک دقیق تری در مشاور می شود.

سوال ها را می توان به دو دسته باز و بسته تقسیم بندی کرد.

سؤالات بسته : معمولاً با کلمه " آیا " شروع می شوند و با پاسخ های " بلی " و " خیر " مراجع دنبال می شوند.

مثال:

آیا خشمگین هستید ؟

آیا همسرت را دوست داری ؟

سوالات باز: این سوالات امکان ارائه پاسخ های طولانی تری را می دهند و در نتیجه اطلاعات کامل تری را در بر دارند.

مثال:

چرا این شغل را انتخاب کردید؟

این کار چه عواقبی را در پی داشت؟

سوالات را می توان به گونه ای دیگر نیز تقسیم بندی کرد و در چهار گروه قرار داد:

۱-سؤال های خطی : این سؤال ها برای ارزیابی مشکلات مراجعان به کار می رود .

مثال: چه مشکلاتی اخیراً موجب ناراحتی شما شده است ؟

۲-سؤالات اکتشافی: این سؤال ها برای شناخت رابطه بین مشکلات مراجعان و شیوه های مقابله ای ، شیوه های تفکر و روابط بین فردی آن ها به کار می روند.

مثال: در چه موقعیت هایی به طور خاص مضطرب می شوید ؟

۳-سؤالات راهبردی : این سؤال ها مراجعان را برای تغییر رفتارها و شیوه تفکرشان به چالش می کشد.

مثال: چرا به همسرت نگفتی که از دست او ناراحتی؟

۴-سؤالات تأمل آمیز : این سؤال ها موجب می شوند که مراجع به ایجاد و بررسی امکانات و موقعیت های جدید انتخابی بپردازد.

مثال: اگر در موقعیت دلخواه خود قرار می گرفتی چه شرایط متفاوتی با شرایط فعلی داشتی ؟

سوالات در جریان مشاور خیلی می تواند به مشاور کمک کنند و از طرفی باید به موقع و به اندازه مورد استفاده قرار بگیرند.

۵- تمرکز کردن

focusing

تمرکز کردن یعنی اینکه فرد بتواند توجه و اراده‌اش را همسو کند و کنترل توجه خود را در اختیار داشته باشد. تمرکز یعنی توانایی متمرکز کردن ذهن بر روی یک موضوع، شیء یا فکر و بیرون راندن تمام افکار، ایده‌ها، احساسات و هیجان‌های نامربوط از ذهن. تمرکز یعنی به‌جای از این شاخه به آن شاخه پریدن و از دست دادن توجه، زمان و انرژی، در هر زمان تنها یک کار انجام بدهیم.

در هنگام تمرکز، تنها «یک فکر» ذهن فرد را اشغال می‌کند و تمام انرژی ذهن بر همین فکر واحد متمرکز می‌شود.

البته برای کسب توانایی فرمان دادن به ذهن و کنترل کردن تمرکز و توجه، به آموزش نیاز داریم. بیشتر افراد نمی‌توانند توجه خود را کنترل و ذهن خود را صرفاً بر یک موضوع متمرکز کنند. آنها نمی‌توانند هر زمان که می‌خواهند به ذهن خود دستور بدهند که بر چیزی تمرکز کند.

متمرکز کردن فکر، فعالیتی غیرمعمول نیست و تقریباً هر روز برای همه اتفاق می‌افتد ولی این تمرکز، توانایی ناخودآگاه و کنترل‌نشده‌ای است. برای مثال، آیا توجه کرده‌اید کودکان در هنگام بازی صدای شما را نمی‌شنوند؟ آنها آن قدر در بازی غرق می‌شوند که به هیچ چیز دیگری توجه نمی‌کنند. یا وقتی کتاب بسیار جالبی می‌خوانید، صدای اطرافیان تان را نمی‌شنوید. زمانی که نامه‌ای مهم می‌نویسید، فیلم یا مسابقه‌ای ورزشی تماشا می‌کنید، شطرنج بازی می‌کنید و به‌طور کلی وقتی مشغول انجام کاری می‌شوید که عاشق آن هستید و برای تان جالب یا لذت‌بخش است، به محیط اطراف خود بی‌توجه می‌شوید و گذشت زمان را حس نمی‌کنید.

این مثال‌ها نشان می‌دهند که «متمرکز کردن توجه» امکان‌پذیر است ولی این کار با تمرکز واقعی تفاوت دارد، زیرا فرایندی آگاهانه و عمدی است و شما هر زمان که اراده کنید، می‌توانید برای مدت زمان مشخصی (و نه فقط چند ثانیه) ذهن خود را بر هر موضوعی که می‌خواهید، متمرکز کنید. با استفاده از این توانایی، می‌توانید علاوه بر چیزهای لذت‌بخش و کارهای مورد علاقه‌تان،

ذهن خود را بر وظایف، شغل، درس و حتی کارهای خسته کننده و ناخوشایندی که مجبور به انجام آنها هستید، متمرکز کنید..

هنگامی که شما قادر به تمرکز روی یک چیز باشید، مغز شما توانایی پردازش و سازماندهی بیشتر افکار شما را خواهد داشت. این مورد به شما کمک می کند که کیفیت کار خود را بهبود ببخشید. اگر ذهن شما بخواهد در یک زمان چند وظیفه پراکنده را انجام دهد، شما نمی توانید کاری را که می خواهید با دقت کافی انجام دهید.

تمرکز در مشاوره شامل تصمیم گیری در مورد مسائلی است که مراجعه کننده می خواهد با آنها برخورد کند.

مراجعه کننده ممکن است طیفی از مسائل و مشکلات را ذکر کرده باشد و تمرکز به مشاور و مراجعه کننده اجازه می دهد تا با هم برخی از مطالب که اهمیت کمتری دارند را کنار گذاشته و روی موضوعات اصلی مورد توجه تمرکز کنند.

Building rapport

۶- مهارت ایجاد رابطه

در واقع این لغت به معنای ایجاد رابطه یا توافق و سازگاری است.

این موضوع را با بیان مثالی دقیق تر عنوان خواهیم کرد :

تصور کنید در یک کشور خارجی زبان هستید و زبان آن کشور را بلد نیستید. هیچ همزبانی ندارید اما دقیقاً در لحظه اوج ناامیدی، به یکباره فردی را می یابید که دقیقاً هم زبان شماست و ملیت تان نیز باهم یکی است. همچنین نقاط اشتراک زیادی دارید و علایق یکسانی در کار و لباس و حتی غذا و آهنگهای مورد علاقه تان دارید. حس شما نسبت به این فرد چگونه خواهد بود ؟ در آن لحظه چه حسی را تجربه میکنید؟ به این احساس Rapport گفته میشود.

ارتباط گرفتن یا ایجاد رابطه یک مهارت بسیار مهم در زمینه های مختلف اعم از فروشندگی، تدریس یا به طور کلی کارهایی است که شما با ارباب رجوع در ارتباط هستید . این ارتباط با نحوه مدیریت احساسات خود نسبت به مشتری و نحوه رفتار آنها با مشتری کمک می کند و تسهیل می شود.

summarising

۷-مهارت خلاصه کردن

خلاصه کردن درست توسط مشاور روانشناس به مراجع نشان میدهد که حرفهای او شنیده شده و مهمتر از همه احساسات او درک شده.

خلاصه کردن مناسب یکی از ابزار های ایجاد همدلی است و هر موقع در فرآیند مشاوره احساس کردید که موارد مطرح شده متفرقه یا در حال شاخه شاخه شدن و به بیراهه رفتن است در اخر جلسه از خلاصه کردن استفاده میکنیم.

در خلاصه کردن برای مراجع لازم است که تامل نموده و به باز بینی میسر طی شده بپردازد این بررسی به کمک مهارت (خلاصه کردن) صورت میپذیرد . خلاصه کردن شبیه بازگو کردن محتوای گفتار است. آنچه مشاور در انعکاس محتوا انجام میدهد , در حقیقت بازگو کردن آن چیزی است که مراجع به شکل عبارت های منفرد بیان کرده است . به همین صورت هنگام خلاصه گویی نیز , کار مشاور انعکاس چند مطلب نقل شده از سوی مراجع است . در خلاصه کردن نکات اساسی بیانات مراجع در کنار هم جمع آوری میشود و همچنین احتمال میرود که احساسات بیان شده از سوی مراجع نیز مطرح گردد . خلاصه گویی شامل تکرار همه مطالب نمیشود بلکه به جمع آوری نکات اساسی و مهمی که فرد مراجع درباره آنها صحبت کرده میپردازد و نهایتاً این نکات را به گونه ای اراعه کند که مراجع قادر خواهد بود تصویری از آنچه بیان کرده است به دست آورد.

در خلاصه کردن بعضی بیان های شخص مراجعه کننده از نظر فرد مشاور مهم به نظر میآسند ولی در واقع آنها مطالب حاشیه ایی میباشدند که باعث تفرقه در موضوع اصلی جلسه مشاوره میباشدند و شخص مشاور باید این مطالب هم یادداشت برداری کند و در زمان مناسب اقدام به حذف مطالب حاشیه ایی بپردازد .

خلاصه کردن باید شامل مطالب کلیدی باشد که با مشاهده آنها کل مطلب برای فرد مشاور یاد آوری شود و مطلب خلاصه شده باید دارای حجم کم باشد تا فرد مشاور سریع به اطلاعات کلیدی دسترسی داشته باشد و باعث سردرگمی مشاور نشود .

Immediacy

۸-بی واسطگی

در بی واسطگی موقعیت مشاوره یک رابطه واقعی میان مشاور و مراجع وجود دارد. یک مشاور ماهر بطور طبیعی راه های ارتباط سازی و سازنده ایجاد می کند و همچنین به مراجع کمک می کند تا احساساتی را که به وسیله رابطه مشاوره ایجاد شده اند کشف کند.

با یادگیری کشف این احساسات و بازگو کردن آنها، مراجع راه های مناسبی را یاد می گیرد که از طریق آنها می تواند با احساسات ایجاد شده به وسیله رابطه اش با دیگران برخورد کند و بنابراین احتمالا کیفیت ارتباطشان را نیز بطور کلی افزایش می دهد.

این یادگیری در شرایط مشاوره به طور امیدوار کننده ای به زندگی روزمره مراجع وارد می شود و به او این توانایی را می دهد که در مورد احساساتش به طور کلی بیشتر واکنش نشان دهد . بنابراین او قادر خواهد شد که با این احساسات همانطور که بوجود می آیند برخورد کند به جای اینکه بگذارد روی هم انباشته شده و به حد غیر قابل تحملی برسد.

در نهایت اینکه اگر مشاور می خواهد رابطه درستی با مراجع برقرار کند باید هر جا که مناسب است احساسات و هیجانات را در مورد این رابطه با مراجع در میان بگذارد . برای مراجع مفید است که از پاسخ های هیجانی مشاور بویژه هنگامی که این پاسخ ها به رابطه بین آنها مربوط می شود آگاه باشد.

بطور کلی بدیهی است که برقراری ارتباط موثر و احساس اطمینان، آرامش و شنیده شدن توسط مراجع تاثیر چشمگیری در روند مشاوره و حاصل شدن نتیجه مطلوب دارد. از آنجایی که مهارت های فوق الذکر هر یک به نوعی و در حیطه ای مشخص به پیشرفت بهتر و سودمند روند مشاوره می انجامند، بکارگیری یک یا تعدادی از این توانمندی ها با توجه به شرایط پیش رو به مشاور در راستای ارائه خدمات ارزنده کمک شایانی می کند.

منابع:

Smaby, M. and Maddux, C. (2011). Basic and advanced counseling skills.
Belmont, Calif.: Brooks/Cole, Cengage Learning

<https://counsellingtutor.com/basic-counselling-skills>

<http://hosseinism.blogfa.com/>

مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره، دیوید گلارد ترجمه سیمین حسینیان

شکوه نوابی نژاد و همکاران (۱۳۹۳)

مهارت های مشاوره ای رویکردی در حل مشکل مددکاری، جرارد ایگن، ترجمه طیبه زندی پور و
سوسن سیف