

## فصل نهم:

### فنون و روش‌های مشاوره

دکتر عبدالله شفیع آبادی



## مشاوره

در زبان فارسی گرچه دو واژه «راهنمایی» (Guidance) و «مشاوره» (Counseling) معانی تقریباً یکسانی دارند و در مواردی به جای یکدیگر به کار می‌روند، ولیکن از دیدگاه علمی بین آنها تفاوت وجود دارد. همچنین درباره این دو اصطلاح، تعریف یگانه‌ای که مورد توافق همگان باشد وجود ندارد. برای آنکه بتوانیم تفاوت‌های بین آنها را مشخص سازیم، ابتدا باید هر یک از آنها را تعریف کنیم.

## راهنمایی

راهنمایی که معنی لغوی آن هدایت و ارشاد و اداره کردن است مفهوم گسترده‌ای دارد و پند و اندرز، مطالعه کتاب یا جدول یا مقاله، و گوش دادن به یک سخنرانی و خطابه را می‌تواند شامل باشد. راهنمایی بصیرت فرد را در زمینه‌ای افزایش می‌دهد و موجب شناخت فرد و نیل به درجات بالاتری از کمال و معرفت می‌گردد. به نظر شرتزر و استون<sup>۱</sup> راهنمایی جریان یاری دهنده‌ای است که فرد را در شناخت خود و محیط پیرامون یاری می‌دهد. به نظر ترکسلر<sup>۲</sup> راهنمایی، فرد را قادر می‌سازد تا توانایی‌ها، رغبت‌ها، و محدودیت‌هایش را بشناسد و از طریق گسترش امکانات، با توجه به اهدافش زندگی سالم و سازنده‌ای را سپری سازد.

---

۱. Shertzer and stone, fundamentals of Guidance.

۲. Traxler, Techniques of Guidance.

به طور کلی می‌توان گفت که راهنمایی جریان بررسی همه جانبه فرد با استفاده از ابزار و فنون گوناگون است که نهایتاً فرد را یاری می‌دهد تا توانایی‌ها و محدودیت‌هایش را بشناسد و بر اساس چنین شناختی تصمیمات مناسب و منطقی برای تأمین نیازهای فردی و اجتماعی اتخاذ کند و به کمال و خودرهبی برسد. راهنمایی فعالیتی جمعی است و برای احراز موفقیت در آن، همکاری بین عوامل مؤثر مختلف انسانی ضرورت تام دارد.

راهنمایی به انواع گوناگونی تقسیم می‌شود؛ همانند تحصیلی، شغلی، فرهنگی، دینی، خانوادگی و غیره. لازم به یادآوری است که تقسیم بندی راهنمایی به انواع فوق، صرفاً نوعی طبقه‌بندی صوری و مجازی است<sup>۱</sup> که به خاطر سهولت مطالعه و تهیه ریز مواد درسی انجام می‌گیرد و در جریان ارائه خدمات راهنمایی، عملاً از تمام انواع آن توأم استفاده می‌شود.

راهنمایی ممکن است به صورت فردی یا گروهی اجرا شود. در راهنمایی فردی، یک نفر به تنهایی راهنمایی می‌شود ولی در راهنمایی گروهی تعداد راهنمایی شوندگان بیش از یک نفر است و عده‌ای برای نیل به هدف یا اهدافی معین در یک زمان در محلی دور هم جمع می‌شوند. در راهنمایی گروهی، افراد مشکل عاطفی یا روانی خاصی ندارند، بلکه خواهان کسب اطلاعات در زمینه‌های مختلف از جمله تربیتی، شغلی، اجتماعی، بهداشتی، و خانوادگی هستند تا بتوانند با اتخاذ تصمیمات درست و مناسب، در آینده با مشکلی مواجه نشوند. لذا، راهنمایی گروهی موجب افزایش دانش و بینش افراد در زمینه‌های متعدد می‌گردد و هدف آن پیشگیری از بروز مشکلات در آینده است. مربیان، معلمان و مبلغان می‌توانند با استفاده از ابزار و وسایل متعدد نظیر فیلم، اسلاید، و بروشورهای شغلی به راهنمایی گروهی فراگیران و مخاطبان اقدام کنند و یادگیری آنان را افزایش دهند.

۱. برای اطلاع بیشتر ر.ک.: ستیر، ویرجینا، آدم سازی، ترجمه بهروز بیرشک، تهران: انتشارات اندیشمند، ۱۳۶۱.

بدون شناخت فرد، ارائه خدمات راهنمایی امکان پذیر نیست. کسب اطلاعاتی در زمینه‌های رغبت، استعداد، پیشرفت تحصیلی، هوش، وضع جسمانی، روانی، خانوادگی، راهنما را یاری می‌دهد تا توصیه‌های عملی مناسبی را برای کمک به فرد ارائه کند.

شیوه‌های شناخت متعدد هستند و به طور کلی می‌توان به عینی یا تستی، ذهنی یا غیر تستی، و عینی و ذهنی تقسیم کرد. شیوه‌های تستی، اطلاعات نسبتاً موثقی درباره فرد ارائه می‌دهند. اطلاعات حاصله از طریق کاربرد آزمون‌های استاندارد، گرچه در شناخت دانش آموز مهم هستند ولی هیچ‌گاه نباید به عنوان تنها منبع تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار گیرند. بلکه برای تصمیم‌گیری نهایی، اطلاعات حاصل از شیوه‌های تستی باید با سایر اطلاعات که از طریق روش‌های غیر تستی به دست آمده‌اند تلفیق گردد.

شیوه‌های ذهنی یا غیر تستی نیز اطلاعات ضروری متعددی درباره فرد در دسترس راهنما قرار می‌دهند. مشاهده، گروه‌سنجی، پرسش‌نامه، معیار درجه بندی، شرح‌حال‌نویسی، بررسی موردی و مصاحبه از جمله روش‌های ذهنی به حساب می‌آیند.

مشاهده، که یکی از شیوه‌های کسب اطلاعات درباره مخاطبان است، عملی ارادی و فعال است و با دیدن که عملی غیر ارادی است تفاوت دارد. مشاهده‌گر باید اولاً قبل از اقدام به مشاهده، هدف از مشاهده را تعیین کند و بداند که چه رفتاری را می‌خواهد مورد مشاهده قرار دهد؛ ثانیاً در هر لحظه فقط یک مورد را مشاهده کند؛ ثالثاً مشاهده را در موقعیتی عادی و طبیعی و به دفعات متعدد انجام دهد؛ و رابعاً به هنگام مشاهده از یادداشت برداری خودداری کند و بلافاصله پس از اتمام مشاهده، نتیجه مشاهده را ثبت کند.

در گروه‌سنجی، موقعیت و خصوصیت رفتاری مشخص فرد، در مقایسه با سایر افراد گروه مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرد و جایگاه فرد در مقایسه با دوستان و

هم‌قطاران‌ش در گروه تعیین می‌شود. با این روش می‌توان افراد گوشه‌گیر و یا اجتماعی را در گروه مشخص کرد.

لازمه اجرای گروه سنجی، آن است که اعضای گروه یکدیگر را بشناسند و نیز خصوصیت رفتاری مورد سنجش به دقت مشخص شود. نتایج گروه سنجی نیز باید محرمانه تلقی گردد.

پرسش‌نامه مرکب از مجموعه‌ای از سؤالات است که به منظور سنجش رفتار مشخص مورد استفاده قرار می‌گیرد. تهیه و تنظیم و اجرای پرسش‌نامه، مستلزم دقت و توجه و مهارت است. پرسش‌نامه پس از اجرا باید تفسیر و نتایج حاصله برای شناخت و کمک به حل مشکل مخاطبان مورد استفاده قرار گیرد.

معیار درجه بندی، نوعی پرسش‌نامه است و ممکن است از کسانی نظیر مربی، معلم، مدیر، مشاور، والدین و روانشناس خواسته شود تا در مورد خصیصه‌ای درباره فرد به قضاوت بپردازند. در معیار درجه بندی، هر خصیصه باید به وضوح تعریف شود، هر خصیصه به سادگی قابل مشاهده و اندازه گیری باشد، و ملاک ارزیابی برای هر صفت مشخص شده باشد.

در شرح حال نویسی، از فرد خواسته می‌شود در ارتباط با زمینه‌ای از زندگی خود که به نوعی با موضوع مورد بحث ارتباط دارد آنچه را به خاطر می‌آورد بنویسد؛ و به مشاور ارائه دهد.

مصاحبه عبارت است از گفتگوی حضوری دو جانبه بین مراجع و مشاور که هدفی دارد. انجام مصاحبه مشاوره‌ای به تهیه مقدماتی نیاز دارد تا مراجع به راحتی بتواند مسائل و مشکلات خود را با مشاور در میان بگذارد.

در بررسی موردی که تغییرات و رشد همه جانبه فرد مورد بررسی قرار می‌گیرد، اطلاعات حاصله باید به طریقی تهیه و تدوین گردد که ماهیت و علل مشکل با

استفاده از شیوه‌های گوناگون شناخته شود و سپس بر اساس آن اقدامات اصلاحی مناسبی طرح و اجرا گردد.<sup>۱</sup>

### مشاوره

پس از آشنایی با تعریف راهنمایی، بجاست که مشاوره مورد بررسی قرار گیرد. مشاوره از نظر لغوی به معنی همکاری کردن و رأی دیگری را در انجام کاری خواستن است. مشاوره از دیدگاه‌های گوناگون تعریف شده است. پاترسون<sup>۲</sup> مشاوره را در جریان یاری دهنده‌ای می‌داند که به ارتباط خاص بین دو نفر نیاز دارد. یکی از این دو نفر یعنی مراجع (Client) معمولاً با مشکل روانی و عاطفی مواجه است، و دیگری یعنی مشاور (Counselor) که در حل مشکلات روانی مهارت دارد. از طریق ایجاد ارتباط خاص مشاوره‌ای، مشاور به مراجع کمک می‌کند تا راه حلی برای مشکلش بیابد. به نظر پاترسون ارائه اطلاعات صرف، پند و اندرز دادن، و تلقین افکار و عقاید به دیگران را هیچ‌گاه نمی‌توان مشاوره دانست. به نظر او رابطه‌ی حسنه بین مراجع و مشاور اثر روان درمانی مهمی دارد؛ به طوری که اگر مشاور نتواند چنین رابطه‌ی مطلوبی را ایجاد کند، مشکل مراجع در حد مطلوب و مقبولی حل نخواهد شد. به نظر گوستاد (Gustad)<sup>۳</sup> مشاوره رابطه‌ای آموزشی بین مراجع و مشاور است که در آن بر یادگیری تأکید می‌شود. جریان مشاوره از سه مورد لازم تشکیل می‌شود اول آنکه شرکت فعال مراجع و مشاور و تعامل بین آنها اهمیت ویژه‌ای دارد. از این دیدگاه، مراجع کسی است که مشکل روانی دارد و خود قادر به حل آن نیست، و مشاور فردی است که در حل مشکلات روانی تخصص دارد. مورد دوم که برای انجام مشاوره ضرورت دارد داشتن هدف است. اهداف مشاوره متنوع و متعدد هستند

۱. برای اطلاع بیشتر ر.ک: شرتز، واتسون، اصول راهنمایی و ترکسلر و نورث، فنون راهنمایی.

۲. Patterson, Theories of Counseling and Psycho – the rady.

۳. Gustad , “ The Definition of Counseling” and Gustad , “ The Evalation of interview in vocational Counseling”.

و نوع آنها به موضوع مشاوره و وضعیت مراجع و مشاور بستگی دارد. سومین مورد لازم برای انجام مشاوره، توجه به اصول یادگیری است. تمام نظریه‌های مشاوره و روان درمانی به نوعی با این اصول سر و کار دارند و یکی از اهداف مهم مشاوره آن است که به مراجع رفتار جدیدی آموخته شود.

به طور کلی، مشاوره تعاملی بین مراجع و مشاور است که بدان وسیله به مراجع کمک می‌شود تا پس از شناخت خویش تصمیمات معقول و مقبولی اتخاذ کند. به بیان دیگر، مشاوره جریان بحث و بررسی مشکلات و مسائلی است که مراجع با آنها مواجه است و علاقمند به طرح آنها می‌باشد. مراجع از طریق بحث و گفتگو دربارهٔ مشکلش با مشاور در یک جریان رابطهٔ مشاوره‌ای توأم با درک و تفاهم، به خودشناسی و کشف راه حلی موفق می‌گردد و سرانجام تصمیم معقول و مناسبی اتخاذ می‌کند.

مشاوره نیز همانند راهنمایی، به صورت فردی و گروهی انجام می‌گیرد. به نظر ماehler<sup>۱</sup> مشاورهٔ گروهی یک تجربهٔ اجتماعی است که در آن موانع رشد و نگرش‌های افراد گروه در یک محیط امن و مطمئن بررسی می‌شود. به عقیدهٔ شین<sup>۲</sup> مشاورهٔ گروهی عبارت است از جریان رودررو بین چند نفر به منظور تبادل نظر در زمینهٔ علایق و مشکلاتی که افراد گروه در ارتباط با خود و یا در تعامل با دیگران دارند. هدف غائی مشاورهٔ گروهی تصمیم‌گیری معقول و منطقی دربارهٔ هر یک از موارد مطرح شده در گروه است.

به طور کلی می‌توان گفت مشاورهٔ گروهی یک سلسله فعالیت‌های سازمان یافته و تعامل بین اعضای گروه است که در یک زمان و در یک مکان به خاطر حل مشکل معین و یا گفتگو دربارهٔ مسائل گوناگون انجام می‌پذیرد. مشاورهٔ گروهی موجب می‌گردد که فرد خود را بدان‌گونه که هست بپذیرد و رابطهٔ خود را با دیگران

---

۱. Mahler, Group Counseling in the Schools.

۲. Shane , Guiding Human Development.



گسترش دهد. چون اعضای مشاوره گروهی - علی‌رغم راهنمایی گروهی - معمولاً دارای مشکلی هستند، از این جهت هدف مشاوره گروهی در وهله اول متوجه حل مشکل است. در زمینه تعداد اعضای مشاوره گروهی، عقیده یکسانی وجود ندارد و تعداد اعضا به نوع مشکل، مهارت مشاور، و موقعیت گروه بستگی دارد. ولی معمولاً شش تا دوازده نفر برای هر گروه کفایت می‌کند.

مشاوره گروهی در مقایسه با مشاوره فردی اولاً از نظر زمان و هزینه مقرون به صرفه است، ثانیاً اعضای گروه رفتارهایی را در گروه می‌آموزند و به انتقاد از خود و دیگران می‌پردازند؛ ثالثاً عکس‌العمل‌های اعضا نسبت به یکدیگر در مشاوره گروهی به مراتب بیشتر است و همین امر موجب کسب بینش بیشتر می‌شود. رابعاً، در مشاوره گروهی اعضا متوجه می‌شوند که مشکل آنها منحصر به فرد نیست و دیگران نیز مشکلات مشابهی دارند و چنین اطلاعی مقاومت مراجع را در جریان درمان کاهش می‌دهد. در عین حال، باید بدانیم برخی مشکلات حاد و شدید روانی به سادگی در گروه قابل طرح و بررسی نیستند. همچنین برخی افراد نمی‌توانند از مشاوره گروهی آن طوری که باید و شاید استفاده کنند. نتیجه آنکه مشاوره گروهی در مقایسه با مشاوره فردی، محاسن و محدودیت‌هایی دارد و مشاور بر اساس اطلاعاتش در زمینه مشاوره، تصمیم می‌گیرد که در چه مواقعی از مشاوره گروهی و در چه مواردی از مشاوره فردی استفاده کند.<sup>۱</sup>

مهمترین عاملی که در تشکیل هر گروه مشاوره باید مورد توجه و دقت قرار گیرد این است که اهداف و مقاصد تشکیل گروه معین و مشخص گردد. توصیه می‌شود که به هنگام تشکیل مشاوره گروهی، نوع مشکلات هر یک از اعضای شرکت کننده قبلاً مشخص گردد و درباره لزوم و ضرورت تشکیل گروه بررسی مقدماتی به عمل آید. برای این کار معمولاً انجام یک مصاحبه تشخیصی کوتاه مدت با هر یک از داوطلبان شرکت در مشاوره گروهی لازم به نظر می‌رسد. رهبر گروه در مصاحبه تشخیصی، به

۱. برای اطلاع بیشتر رک: ثنایی، باقر، روان‌درمانی و مشاوره گروهی.

توصیف قوانین اساسی گروه اقدام می کند و آمادگی و میزان پذیرش داوطلبان را برای شرکت در فعالیت های گروهی معین می کند. قوانین اساسی گروه که اعضاء باید در جلسه تشخیصی به خوبی با آن آشنا شوند تا در جلسات مشاوره گروهی رعایت کنند به شرح زیرند:

۱- عضو شرکت کننده در مشاوره گروهی باید برای خود هدف و یا اهدافی را قبل از ورود به جلسه گروه مشخص کند و بداند که چه تغییراتی را می خواهد در خود به وجود آورد.

۲- عضو شرکت کننده در مشاوره گروهی باید بداند که موظف است به سایر اعضای گروه با دقت گوش فرا دهد و به طور جدی به حل مشکل دیگران کمک کند.

۳- عضو شرکت کننده در مشاوره گروهی باید آگاه شود که طرح مشکلات و بحث درباره آنها در گروه ضروری است و پوشیده نگه داشتن مسائل از دیگر اعضای گروه جایز نیست.

۴- عضو شرکت کننده در مشاوره گروهی باید بداند که تمام مسائل و موضوعات مطرح شده در گروه محرمانه تلقی می شوند و بازگو کردن آنها در خارج از گروه به هیچ وجه جایز نیست.

۵- عضو شرکت کننده در مشاوره گروهی باید بداند که حضور منظم و به موقع در جلسه مشاوره گروهی لازم است و تا زمانی که گروه به اهداف تعیین شده نرسیده است فرد نباید جلسات را ترک گوید.

۶- عضو شرکت کننده در مشاوره گروهی باید به مشاور اجازه دهد چنانچه ترک جلسه گروه به نفع او باشد، مشاور او را از این موضوع آگاه کند و عضو مورد نظر بلادرنگ جلسه را ترک کند.

۷- عضو شرکت کننده باید بداند که تصمیمات کلی توسط تمام اعضای گروه و با توافق همگان در گروه اتخاذ می شود.

۸ - عضو شرکت کننده در مشاوره گروهی باید قبل از تشکیل گروه، مشاور را با عامل یا عواملی که به نوعی باعث ممانعت او از مشارکت فعال در گروه می‌شوند آگاه کند.

۹ - عضو شرکت کننده در مشاوره گروهی باید بپذیرد که به هنگام ضرورت با توافق مشاور، از مشاوره فردی نیز استفاده خواهد کرد.

تشکیل مشاوره گروهی به تخصص نیاز دارد و مشاور باید قبل از رهبری و سرپرستی مشاوره گروهی، تمرین کافی در این مورد داشته باشد. مشاور برای تشکیل مشاوره گروهی باید موارد زیر را رعایت کند تا گروه بتواند به اهداف تعیین شده برسد و برای اعضاء مفید باشد:

۱- انتخاب اعضاء: در گزینش اعضاء مشاوره گروهی باید حتی الامکان سعی شود در جنسیت، سن، و سوابق قبلی اعضاء گروه هماهنگی موجود باشد. برای تعیین اعضاء، مشاور از داوطلبان شرکت در گروه به مدت تقریبی ده دقیقه از هر یک، مصاحبه تشخیصی به عمل می‌آورد و بر اساس آن اعضاء را انتخاب می‌کند.

۲ - تعداد اعضاء: معمولاً تعداد اعضاء گروه مشاوره باید شش تا دوازده نفر باشد. در تعیین تعداد اعضاء گروه، باید به اهداف و نوع مشکل اعضاء و تجربه مشاور در گروه درمانی توجه شود. در صورت وجود مشکلات عاطفی شدید، گروه معمولاً با کمترین تعداد یعنی شش نفر تشکیل می‌شود. تشکیل مشاوره گروهی با کمتر از پنج نفر نمی‌تواند مفید باشد. زیرا اولاً قلت اعضاء باعث کاهش در تنوع رفتار و عکس‌العمل‌های اعضاء گروه می‌گردد؛ ثانیاً برای مشارکت در فعالیت‌های گروهی، فشار زیاد بر هر عضو وارد می‌آید. از سوی دیگر، چنانچه تعداد اعضاء بیش از پنج نفر باشد تنوع تجربیات و زمینه‌های قبلی اعضاء باعث افزایش یادگیری می‌گردد. اگر تعداد اعضاء شرکت کننده در گروه بیش از دوازده نفر باشد، احتمالاً به برخی از اعضاء گروه توجه کافی معطوف نخواهد شد. همچنین کثرت اعضاء گروه موجب می‌گردد فرد از طرح مسائل عاطفی عمیق خودداری کند.

۳- تعداد جلسات در هفته: جلسات مشاوره گروهی معمولاً هفته‌ای یک بار تشکیل می‌شود، ولی با توجه به اهداف و نوع مشکل در صورتی که مشاور ضروری تشخیص دهد می‌توان هفته‌ای دو بار نیز جلسات را تشکیل داد.

۴- تعداد کل جلسات: معمولاً ده جلسه مشاوره گروهی برای حل مشکل کفایت می‌کند. ولی در این زمینه قانون کلی و ثابتی وجود ندارد و باید تشکیل جلسات مشاوره گروهی تا زمان حل مشکل اعضاء ادامه یابد.

۵- زمان هر جلسه: زمان هر جلسه مشاوره گروهی با تعداد جلسات هفتگی بستگی دارد. چنانچه گروه در هفته یک بار تشکیل جلسه دهد، زمان هر جلسه حدود دو ساعت است، ولی اگر جلسه مشاوره گروهی هفته‌ای دو بار تشکیل شود، زمان هر جلسه حدود یک تا یک ساعت و نیم خواهد بود.

۶- تهیه امکانات: اتاقی که در آن مشاوره گروهی تشکیل می‌شود باید فضای کافی برای همه اعضاء داشته باشد و از سر و صدا و مزاحمت دیگران دور باشد. معمولاً اگر اعضاء گروه دور هم و به صورت دایره بر روی صندلی و یا روی زمین بنشینند آرامش و آسایش بیشتری احساس خواهند کرد. بحث‌های جلسات مشاوره گروهی را با موافقت اعضاء می‌توان ضبط کرد تا در مواقع ضروری برای آموزش اعضاء مورد استفاده قرار گیرد.

۷- آغاز جلسه گروه: مشاور در چگونگی آغاز جلسه مشاوره گروهی نقش مهمی ایفاء می‌کند. مشاور پس از انجام مصاحبه تشخیصی از داوطلبان، آنها را انتخاب و گروه مشاوره را تشکیل می‌دهد. آغاز کار مشاوره گروهی در اولین جلسه به چندین روش انجام می‌گیرد. یکی از روش‌ها آن است که مشاور بحث مختصری را درباره اهداف و روش‌های کار گروهی آغاز می‌کند و از اعضاء می‌خواهد در آن زمینه‌ها اظهار نظر کنند. مشاور همچنین ممکن است برخی از قوانین اساسی گروه را مطرح سازد و از اعضاء بخواهد مدتی درباره آن بحث کنند. مشاور هر روشی را که مقتضی بداند و مفیدتر تشخیص دهد به کار خواهد بست.

۸- انواع گروه: گروه را با توجه به نوع مشارکت اعضاء می‌توان به دو نوع تقسیم کرد. اگر شرکت کنندگان به میل و اراده خود در گروه شرکت کرده باشند گروه داوطلب نامیده می‌شود؛ و در صورتی که اعضاء به دلایلی به شرکت در گروه وادار شده باشند، گروه اجباری نام‌گذاری می‌گردد.

بهتر است حق شرکت در گروه به فرد واگذار گردد و هیچ فردی به اجبار در مشاوره گروهی شرکت نکند. با توجه به اهداف نیز می‌توان گروه را به باز و بسته تقسیم کرد. گروه باز، گروهی است که عضو جدید می‌تواند در هر زمان وارد گروه شود و یا عضوی از اعضای گروه از آن خارج گردد. از سوی دیگر، در گروه بسته تا پایان فعالیت‌های مشاوره گروهی هیچ عضو جدیدی نمی‌تواند به عضویت گروه پذیرفته شود و گروه با همان اعضای شرکت کننده در جلسه اول، کار خود را ادامه می‌دهد. معمولاً گروه‌هایی که برای حل مشکلات عاطفی تشکیل می‌شوند از نوع بسته هستند.

۹- ختم جلسه: پایان دان به جلسه مشاوره گروهی نیز همچون آغاز جلسه اهمیت بسیار دارد. در پایان دادن به جلسه مشاوره گروهی باید از فونونی استفاده به عمل آید. از جمله اینکه مشاور باید دقایقی قبل از پایان جلسه، فرا رسیدن ختم جلسه را اعلام دارد و بحث جلسه را خلاصه و از آن نتیجه گیری کند. مشاور می‌تواند شخصاً و یا به کمک اعضای گروه به خلاصه کردن و جمع بندی بحث‌های جلسه بپردازد.

۱۰- مراحل مشاوره گروهی: جریان مشاوره گروهی همچون مشاوره فردی مراحل دارد و تا مرحله‌ای سپری نشود، نیل به مرحله بعدی امکان پذیر نخواهد بود. این مراحل به ترتیب عبارتند از شناسایی، انتقال، عمل، و پایان. در مرحله شناسایی هر یک از اعضاء می‌خواهند یکدیگر را بشناسند و دریابند که آیا می‌توانند به یکدیگر اعتماد کنند یا نه. نقش مشاور در این مرحله مهم است و باید قوانین اساسی گروه را مطرح سازد، اعضاء به هم معرفی شوند، و اهداف تشکیل گروه معین شود. بحث گروه در این مرحله، سطحی است. این مرحله ممکن است چندین جلسه از بحث‌های گروه را به خود تخصیص دهد. شتاب در طی این مرحله پسندیده نیست و باید اجازه

داده شود اعضا با هم آشنا شوند تا بتوانند به هم اعتماد کنند. پس از شناخت اعضا و حصول اعتماد و اطمینان نسبت به یکدیگر، مشکل مطرح می‌شود. گرچه هنوز اندکی ترس و دلهره در اعضا نسبت به یکدیگر وجود دارد، ولی مشاور با تشویق اعضا و کاربرد صحیح فنون مشاوره می‌تواند گروه را به سوی عمل سوق دهد. در مرحله سوم یعنی مرحله عمل، تلاش برای حل مشکل آغاز می‌شود و اعضا به راحتی به بحث می‌نشینند و در صدد حل مشکل برمی‌آیند. سرانجام، گروه به جایی می‌رسد که باید به طور موقت یا برای همیشه به کارش پایان دهد. بهترین و مناسب‌ترین لحظه برای پایان دادن همیشگی به جلسات مشاوره گروهی، زمانی است که گروه به اهداف تعیین شده برسد. در پایان دادن به جلسه مشاوره گروهی، باید خلاصه‌ای از محتوای بحث جلسات توسط خود مشاور و یا اعضای گروه بیان گردد و مسیر فعالیت آینده مشخص شود.

نقش‌های رهبر گروه: رهبر مشاوره گروهی، وظایف و مسئولیت‌هایی دارد که اگر به درستی انجام نگیرد گروه به اهداف تعیین شده نخواهد رسید. مشاور خصوصاً در اولین جلسات نقش به‌سزایی دارد. برخی از نقش‌های عمومی رهبر گروه عبارتند از پذیرش اعضا و احترام به آنها، فراهم آوردن امکان بحث و مشارکت برای تمام اعضا، بررسی و توافق بر قوانین اساسی گروه، حمایت از اعضای که با مسأله عاطفی شدیدی مواجه می‌شوند، تنظیم وقت جلسه، و تعبیر و تفسیر اظهارات اعضای گروه.

### مقایسه راهنمایی، مشاوره و روان درمانی

پس از آشنایی با تعاریف و انواع راهنمایی و مشاوره لازم است به اختصار روان درمانی نیز تعریف شود تا بتوان آنها را با یکدیگر مورد مقایسه قرار داد. هر مکتب روان درمانی، تعریف و هدف خاص و معینی از روان درمانی ارائه می‌دهد.<sup>۱</sup> به اعتقاد

۱. برای اطلاع بیشتر رک: شفیع آبادی، عبدالله و ناصری، غلامرضا، نظریه‌های مشاوره و روان درمانی.

بوهرل<sup>۱</sup> روان‌درمانی‌گریانی است که شیوهٔ درست زیستن با خود و دیگران را به فرد می‌آموزد. به نظر اخوت<sup>۲</sup> روان‌درمانی مجموعهٔ فنونی است که با بهره‌گیری از اصول روان‌شناسی به حل مشکلات عاطفی درمان‌جو کمک می‌کند. درمان‌گر که فرد متخصص و کارآموده‌ای است با ایجاد رابطه می‌کوشد ناراحتی‌های روانی درمان‌جو را حل کند و به او در جهت سازگاری با زندگی یاری رساند.

از بررسی تعاریف متعدد روان‌درمانی نتیجه می‌شود که روان‌درمانی فرآیند پویایی است که درمان‌گر بدان وسیله به تعدیل کثر رفتاری‌ها، درمان اختلالات روانی و ایجاد دگرگونی در سازمان شخصیت درمان‌جو در جهت معیارهای مطلوب فردی و اجتماعی اقدام می‌کند.

روان‌درمانی نیز همچون راهنمایی و مشاوره، به صورت فردی و گروهی انجام می‌شود. روان‌درمانی گروهی یک سلسله‌فعالیت‌های سازمان‌یافته است که با تعداد معینی (معمولاً پنج تا هشت نفر) درمان‌جو در یک زمان و در یک مکان به منظور درمان مشکلات و اختلالات شخصیتی انجام می‌گیرد. درمان‌گر گروهی نیز باید در روان‌شناسی تبحر و تخصص داشته باشد و شیوه‌های کار کردن با مشکلات شخصیتی را بداند.

راهنمایی مفهوم کلی و وسیعی دارد، در حالی که مشاوره خاص است و یکی از فنون اجرایی راهنمایی به حساب می‌آید. از آنجایی که مشاوره مهم‌ترین تکنیک راهنمایی است، اصطلاحاً مشاوره قلب راهنمایی تلقی می‌شود. مشاوره همچنین مفهوم عملی‌تری دارد و با بهره‌گیری از فنونی، مراجع را در تصمیم‌گیری مناسب و منطقی و در نهایت در جهت نیل به اهداف راهنمایی یاری می‌دهد. راهنمایی جنبه پیشگیری و مشاوره بعد درمانی دارد.

---

۱. Buhler, Values in Psychology.

۲. اخوت، ولی‌الله، روان‌درمانی و چند مقالهٔ دیگر.

به عقیده پاترسون<sup>۱</sup> بین مشاوره و روان درمانی تفاوت مهمی وجود ندارد؛ زیرا هدف غائی مشاوره و روان درمانی نهایتاً تأمین رشد و افزایش کارآمدی و نیز بهبود تعامل فرد با خود و دیگران است.

به نظر برامر وشوستروم<sup>۲</sup> تفاوت بین مشاوره و روان درمانی بیش از آنکه کیفی باشد کمی است. از طریق مشاوره به اصلاح و رفع مشکلات تحصیلی و شغلی و خانوادگی فرد عادی در فاصله زمانی نسبتاً کوتاه اقدام می‌شود. در حالی که با استفاده از روان درمانی به حل مشکلات افراد مبتلا به بیماری‌های روانی شدیدتر در فاصله زمانی طولانی‌تری مبادرت می‌گردد. از این‌رو، می‌توان مشاوره و روان درمانی را به جای یکدیگر به کار برد.

تایلر<sup>۳</sup> که وجه تمایزی بین مشاوره و روان درمانی قائل می‌شود؛ معتقد است مشاوره کار کردن با افراد عادی است که هویت و شناخت روشنی از خود ندارند و مشکلات آنان بیشتر دارای ماهیت و جنبه تربیتی است. در حالی که روان درمانی کار کردن با افرادی است که دارای مشکلات و اختلالات عمیق شخصیتی هستند.

درباره اینکه مشاوره و روان درمانی دارای وجوه تمایزی هستند یا نه، سخن بسیار گفته شده است. به طور کلی می‌توان گفت که تفاوت بین مشاوره و روان درمانی بیش از آنکه کیفی باشد کمی است. یعنی در مشاوره، مسائل عاطفی حاد اولاً کمتر مطرح می‌شوند؛ ثانیاً نگرش مثبت بیشتری نسبت به مراجع و نگرانی او وجود دارد؛ و ثالثاً مدت درمان کوتاه‌تر است.

### انواع مشاوره

مشاور برای کمک به مراجع در جریان مشاوره باید از روشی استفاده کند. در انتخاب روش مشاوره عوامل متعددی از جمله شخصیت مشاور، نگرش او نسبت به ماهیت

۱. Patterson , Ibid.

۲. Brammer and Shostrom , Therapeutic Psychology.

۳. Tyler, The Work of the Counselor.



انسان، نوع مشکل، خصوصیات مراجع، و امکانات محیطی دخالت دارند. روش‌های مشاوره از نظر میزان فعالیت مراجع و مشاور و نیز چگونگی رابطه بین آنها به سه نوع مستقیم (Directive)، غیر مستقیم (Non – directive) و انتخابی (Selective) تقسیم می‌شوند. لازم به توضیح است که روش‌های سه گانه فوق، شیوه‌های اجرایی نظریه‌های مشاوره هستند و هر روش را می‌توان حداقل با یکی از نظریه‌ها مرتبط دانست.<sup>۱</sup>

### ۱- روش مستقیم

از این روش که در نظریه‌های رفتارگرایی و تا حدودی در عقلی - عاطفی<sup>۲</sup> استفاده می‌شود، اعتقاد کلی بر آن است که مشاور با استفاده از فنون گوناگون باید مراجع را در حل مشکلش یاری دهد. در این روش اولاً مشاور از طریق کاربرد انواع پرسش‌نامه‌ها و آزمون‌های روانی به جمع‌آوری اطلاعات وسیعی درباره مراجع می‌پردازد؛ ثانیاً بر تشخیص علل ناراحتی و مشکل اهمیت داده می‌شود و بر اساس آن، راه‌حلی برای مشکل مراجع ارائه می‌گردد؛ ثالثاً در پایان هر جلسه، معمولاً از مراجع خواسته می‌شود تا راه‌حل‌های ارائه شده در جلسه درمان را به مرحله اجرا درآورد و نتیجه را به مشاور گزارش کند؛ و رابعاً مشاور مقدار زیادی از فعالیت و مسئولیت اداره جلسه مشاوره را خود بر عهده می‌گیرد و فعالیت‌ها را هدایت و رهبری می‌کند.

### ۲- روش غیر مستقیم

در این روش که در نظریه‌های گشتالت، مراجع - محوری (Client – Centered) و هستی‌گرایی (Existentialism) کاربرد دارد، اعتقاد کلی بر آن است که اگر

۱. برای اطلاع بیشتر ر.ک: شفیع آبادی، عبدالله، و ناصری، غلامرضا، پیشین.

۲. برای اطلاع بیشتر ر.ک: شفیع آبادی، عبدالله، «روان درمانی عقلی - عاطفی»، مجله علوم اجتماعی و انسانی، صفحه ۸۶ - ۹۴.

مراجع در يك محیط مشاوره‌ای گرم و پذیرا قرار گیرد، خودش می‌تواند به حل مشکلش اقدام کند، و در نتیجه بر استفاده از فنون مشاوره تأکید چندانی نمی‌شود. از مشخصات عمده این روش آن است که اولاً مراجع رهبری بخش مهمی از فعالیت‌های جلسه مشاوره را بر عهده می‌گیرد و تا حد زیادی جهت و مسیر بحث را تعیین می‌کند؛ ثانیاً از آزمون‌های روانی استفاده چندانی به عمل نمی‌آید و در عوض بر ایجاد و تقویت رابطه حسنه مشاوره‌ای تأکید می‌شود؛ ثالثاً مشاور به جای تشخیص مشکل و علت یابی، به انعکاس احساسات مراجع اقدام می‌کند و بدان وسیله به مراجع یاری می‌دهد تا پس از بحث و گفتگوی آزاد درباره مشکل به کسب بینش و خودشناسی برسد و سرانجام خودش راه‌هایی را برای حل مشکل پیشنهاد کند و پس از بررسی جوانب آن به انجامش پردازد.

اکنون که با روش‌های مستقیم و غیر مستقیم مشاوره آشنا شده‌ایم، آنها را با یکدیگر مورد مقایسه قرار می‌دهیم. یکی از موارد مهم که روش مشاوره مستقیم را از غیر مستقیم متمایز می‌سازد تأکید بر تشخیص ناراحتی و علت یابی بیماری است. بدین معنی که در روش مستقیم پس از تشخیص مشکل، راه‌حلی برای درمان آن پیشنهاد می‌گردد. در حالی که در روش غیر مستقیم، مشاور به هیچ وجه درصدد تشخیص و نام‌گذاری مشکل مراجع بر نمی‌آید. مورد دومی که باعث وجه تمایز بین روش مستقیم و غیر مستقیم می‌شود میزان تأکید بر استفاده از فنون مشاوره است. پیروان روش غیرمستقیم به مقدار زیادی از فنون مشاوره برای حل مشکل مراجع استفاده می‌کنند و کاربرد تکنیک را در درجه اول اهمیت قرار می‌دهند، در حالی که پیروان روش غیرمستقیم ایجاد رابطه حسنه را هسته اصلی جریان مشاوره به حساب می‌آورند و بر کاربرد فنون اهمیت چندانی نمی‌دهند. تفاوت سوم آنکه در روش مستقیم، مقدار زیادی از اعمال و فعالیت‌های جلسه مشاوره بر عهده مشاور است، در حالی که در روش غیرمستقیم مراجع شخصاً و تا حدود زیادی تعیین‌کننده جهت جریان مشاوره است.

اینکه کدام‌یک از روش‌های مستقیم یا غیر مستقیم بهتر و ارجح است، سؤال درست و مناسبی نیست. زیرا هر مشاوره در هر موقعیتی با روش معینی می‌تواند بهتر و سریع‌تر به حل مشکل مراجع کمک کند. در عین حال پیروان هر روش، موفقیت‌ها و نتایج مطلوبی را برای شیوه کار خود گزارش کرده‌اند. به طور کلی می‌توان گفت در مشاوره با کسانی که مشکلات عاطفی و روانی دارند معمولاً روش غیر مستقیم مفیدتر است، و مشاوره با کسانی که مسائل و مشکلات آنان پایه و اساس عاطفی و روانی چندانی ندارد، معمولاً روش مستقیم مؤثرتر است.

### ۳- روش انتخابی

از آنجا که هیچ‌یک از روش‌های مستقیم و یا غیر مستقیم به علت تفاوت‌های فردی و تنوع مشکلات انسان‌ها، به تنهایی برای حل مشکلات همه افراد نمی‌توانند مفید واقع شوند و کافی نیستند، مشاور به کاربرد روش انتخابی اقدام می‌کند. در این حالت، مشاور با توجه به موقعیت و نیاز مراجع و با تأکید بر روابط علت و معلولی و نیز تشخیص مشکل، هر کدام از روش‌های مستقیم یا غیر مستقیم را که مقتضی بداند انتخاب می‌کند و به کار می‌بندد. لذا، مشاور خود را به کاربرد یک روش واحد محدود نمی‌سازد و می‌کوشد با شناخت محاسن و محدودیت‌های تمام روش‌های مشاوره، در مورد هر مراجع بهترین روش را با توجه به وضع موجود انتخاب کند.

### مصاحبه مشاوره‌ای

مراجع با کمک مشاور، انتظارات و توانایی‌ها و محدودیت‌های خود را می‌شناسد و روابط خود را با دیگران بهبود می‌بخشد. از اطلاعاتی که درباره مراجع گردآوری می‌شود، برای شناخت بهتر او و ارائه راه‌حل‌های عملی استفاده به عمل می‌آید. برای انجام مشاوره، مشاور و مراجع باید در زمینه‌های گوناگون آمادگی کافی داشته باشند. وجود آمادگی، آغاز و ادامه مشاوره را تسهیل می‌کند.

مصاحبه مشاوره‌ای رابطه رویاروی بین دو نفر است که بدان وسیله مشاور می‌کوشد مراجع را در حل مشکلات و یافتن اهداف زندگی یاری دهد. لازمه مصاحبه مشاوره‌ای وجود رابطه‌ای رویاروی بین مراجع و مشاور است. این رابطه جنبه عاطفی و نیز عقلی دارد. برای انجام مصاحبه مشاوره‌ای، تسلط طرفین به گویایی ضرورت دارد. مصاحبه مشاوره‌ای نوعی هنر است و باید آموخته شود. مصاحبه مشاوره‌ای فعالیت هدف‌دار است که از عادات خاص، توانایی‌ها، مهارت‌ها و روش‌ها تشکیل می‌شود. بعضی از این عادات از طریق کوشش و خطا آموخته می‌شوند، و برخی از آنها را باید از طریق تجربه و عمل فرا گرفت. مصاحبه مشاوره‌ای می‌تواند اهداف زیر را داشته باشد: کسب اطلاعات درباره مراجع به منظور شناسایی نوع مشکل، ارائه اطلاعات به مراجع و تشویق او به تفکر درباره مشکل برای یافتن راه‌حل‌های احتمالی، و کمک به مراجع برای خودفهمی و خودرهبی.

مشاوره از طریق مصاحبه مشاوره‌ای انجام می‌گیرد. از این رو، مشاور برای کمک به مراجع باید نحوه انجام مصاحبه مشاوره‌ای را به خوبی فراگیرد. مشاوران تازه کار و کم‌تجربه در اولین مصاحبه‌ها، نوعی دلهره و نگرانی دارند و مطمئن نیستند که آیا در مشاوره با مراجع موفقیتی کسب خواهند کرد یا نه. این نوع نگرانی در آغاز کار، تا حدی عادی و طبیعی است. برای پی بردن به آمادگی مشاور برای انجام مصاحبه مشاوره‌ای، باید آنچه را که در درون مشاور در آغاز و ادامه یک جلسه مصاحبه مشاوره‌ای می‌گذرد مشخص کرد. با آگاهی از مشخصات مراحل مشاوره، در هر

لحظه می‌توان پی برد که مشاور از نظر آمادگی انجام مصاحبه مشاوره‌ای در چه حدی قرار دارد و به چه نوع کمک‌هایی برای بهبود کارش نیازمند است.

۱- مرحله بقاء: در اولین جلسات مصاحبه مشاوره‌ای، چنین حالتی در مشاوران کم تجربه به وفور مشاهده می‌شود و مشاور بیش از آنکه به گفتار مراجع گوش فرا دهد و به حل مشکل او بیندیشد، نگران وضع روانی خویش است. به عبارت دیگر، مشاور نگران آن است که آیا جان سالم از جلسه مشاوره بدر خواهد برد؟ و آیا قادر خواهد بود جلسه مشاوره را تا موعد مقرر ادامه دهد؟ خواسته مشاور در این مرحله از مشاوره با جمله «ای کاش این جلسه هرچه زودتر به پایان برسد» بیان می‌شود و در نتیجه مشاور می‌کوشد جلسه مشاوره را هرچه زودتر به پایان برساند. مشاور در این مرحله از مشاوره، احساس بی‌کفایتی، نگرانی شدید، پریشانی و عدم امنیت می‌کند. چنین حالتی کم و بیش در آغاز کار تمام مشاوران وجود دارد و به تدریج بر اثر تمرین و تجربه کاهش می‌یابد.

۲- مرحله وابستگی: مشاور بر اثر احساس بی‌کفایتی به شدت به یک منبع بیرونی برای دریافت کمک متکی می‌شود و به علت ترس از عدم موفقیت، امنیت روانی‌اش متزلزل می‌گردد. بدین لحاظ، از دیگران می‌خواهد به کمک او بشتابند و به او بگویند که چه کند. مشاور دانسته‌هایش را به کار می‌بندد و از طریق کوشش و خطا به انجام روش‌های متعدد مشاوره می‌پردازد. مشاور که فکر می‌کند باید برای حل مشکل، فقط یک شیوه صحیح موجود باشد؛ برای یافتن آن روش درست، به دیگران مراجعه می‌کند، منابع گوناگون را مورد بررسی قرار می‌دهد، و گفته‌های استاد راهنما را عملی می‌سازد تا شاید آن روش صحیح را بیابد. مشاور می‌خواهد بداند مشاوره را چگونه آغاز کند، چه جملات رهبری کننده‌ای را در چه زمانی به کار ببندد، چگونه آزمونی را اجرا کند، و به طور کلی چه روش مشاوره را به کار برد. بر اثر وابستگی شدید و احساس عدم امنیت، مشاوره تا حد زیادی حالت تصنعی به خود می‌گیرد.

۳- مرحله مکاشفه: مشاور پس از طی مرحله وابستگی با موفقیت، می‌کوشد روشی را برگزیند که در 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 یافته است و با جرأت بیشتری کارش را انجام می‌دهد. لذا، مشاوره را متکی بر اصول و نظام درستی انجام می‌دهد و درصدد یافتن روش مناسبی است که با کل شخصیت او سازگار باشد. مشاور کاربرد روش‌ها و فنون متعدد مشاوره را مورد عمل و تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد و نتیجه می‌گیرد که فقط یک روش صحیح برای انجام مشاوره وجود ندارد. مشاور از تمام امکانات موجود استفاده می‌کند تا شخصاً بتواند روش عملی مناسبی را پیدا کند و به کار بندد. در همین مرحله، مشاور با بررسی خصوصیات خود درصدد یافتن ارتباطش با حرفه مشاوره نیز برمی‌آید و «مشاور بودن» را برای خود به عنوان یک حرفه توجیه می‌کند.

۴- مرحله ثبات: مشاور پس از تعیین روش مشاوره خود، درصدد یافتن فلسفه و نظریه زیربنای آن برمی‌آید و به مطالعه عمیق و همه جانبه می‌پردازد. مشاور از این به بعد، به تدریج در انجام کارش استقلال پیدا می‌کند و می‌تواند بدون کمک دیگران به تشکیل جلسات مشاوره بپردازد.

۵- مرحله تقویت: مشاور پس از تعیین فلسفه و نظریه زیربنای روش مشاوره خود، به کمک مطالعه آثار دیگران و تحقیقات انجام شده به توسعه و بهبود روش خود می‌پردازد و دائماً در حال «شدن» است و با تثبیت نگرش مثبت به مشاوره، به پیشرفت‌های چشم‌گیری نایل می‌آید.

### شرایط انجام مصاحبه مشاوره‌ای

برای انجام و ادامه مصاحبه مشاوره‌ای باید شرایطی رعایت گردد که عبارتند از ایجاد رابطه حسنه، رازداری، پذیرش غیر شرطی مراجع، درک مراجع و مشکل او، و تهیه شرایط محیطی مطلوب. تمام این موارد، هر یک به نوبه خود در انجام و ادامه مصاحبه

مشاوره‌ای موفقیت آمیز، دخالت مؤثری دارند. در زیر به توضیح هر کدام اقدام می‌شود.

۱- ایجاد رابطه حسنه: گام مهم در مصاحبه مشاوره‌ای، برقراری رابطه حسنه بین مشاور و مراجع است که بدان وسیله مراجع نسبت به جلسه مشاوره و نیز به مشاور، امنیت و اعتماد احساس می‌کند. اگر رابطه حسنه مشاوره‌ای موجود باشد، مشکل مراجع مطرح می‌شود و سپس راه حلی برای آن جستجو می‌گردد. در صورتی که رابطه حسنه مشاوره‌ای وجود نداشته باشد، مشکل از جانب مراجع به طور واقعی و عمیق مطرح نخواهد گردید. از این رو، رابطه حسنه مشاوره‌ای را می‌توان عامل درمان بخشی در مشاوره به حساب آورد. به عقیده پپینسکی<sup>۱</sup> رابطه حسنه مشاوره‌ای، یکی از اجزای عاطفی ضروری در مشاوره محسوب می‌شود.

به نظر ویلیامسون<sup>۲</sup> رابطه حسنه مشاوره‌ای، ویژگی‌های معینی دارد: رابطه حسنه مشاوره‌ای در مشاوره فردی معمولاً بهتر و زودتر برقرار می‌شود؛ رابطه حسنه مشاوره‌ای باید ارتباطی رویاروی و صمیمی و دوستانه باشد؛ در رابطه حسنه مشاوره‌ای، مشاور برای مراجع اهمیت و ارزش قائل می‌شود؛ رابطه حسنه مشاوره‌ای که سیر تکاملی دارد با اعتماد آغاز و به تدریج عمیق‌تر می‌شود؛ در ایجاد رابطه حسنه مشاوره‌ای بر زندگی مراجع و نحوه رشد او توجه می‌شود؛ ایجاد رابطه حسنه مشاوره‌ای که بدان وسیله بر عوامل عاطفی تأکید می‌شود، به عنوان نیروی محرکه‌ای برای تداوم مشاوره ضرورت دارد؛ در ایجاد رابطه حسنه مشاوره‌ای، مراجع به عنوان انسانی آزاد، متفکر، ارزشمند، و قادر به تصمیم‌گیری منظور می‌شود.

به عقیده پاترسون<sup>۳</sup> رابطه حسنه مشاوره‌ای تعاملی عقلی و عاطفی بین مراجع و مشاور است که به ایجاد تغییرات مطلوب در رفتار مراجع منجر می‌شود. این رابطه زمانی

۱. Pepinsky , Counseling Theory and Practice.

۲. Williamson, "The Meaning of Communication in Counseling".

۳. Patterson , Ibid.

سریع تر ایجاد می گردد که مراجع به ادامه جلسه مشاوره معتقد و علاقمند باشد و اگر مراجع به دلایل متعدد به شرکت فعال در جلسه مشاوره علاقمند نباشد، رابطه حسنه مشاوره ای به وجود نخواهد آمد. در این حالت، مشاور باید بحث جلسه را در مسیری هدایت کند که مراجع به ادامه جلسه مشاوره علاقمند گردد. رابطه حسنه مشاوره ای بین مراجع و مشاور به بهترین وجه ممکن، زمانی ایجاد خواهد شد که تمام عوامل ترسناک از بین بروند و یا به حداقل ممکن کاهش یابند. لذا مشاور باید تمام عواملی را که به نوعی موجب ترس و وحشت مراجع می شوند بشناسد و قبل از آغاز جلسه مشاوره حتی الامکان آنها را کاهش دهد و یا از بین ببرد تا نگرانی مراجع تقلیل یابد و احساسات و مشکلات واقعی خود را آزادانه بیان کند.

به نظر برامر و شوستروم<sup>۱</sup> رابطه بین مشاور و مراجع به قدری در مشاوره موفقیت آمیز اهمیت دارد که می توان آن را هسته اصلی و مرکزی مشاوره قلمداد کرد. به عقیده او خصوصیات رابطه حسنه مشاوره ای به شرح زیرند.

اولاً رابطه حسنه مشاوره ای بین مشاور و مراجع، رابطه ای یکتا و منحصر به فرد است و به علت وجود تفاوت های فردی، روش ها و نیز نوع آن در افراد مختلف، فرق می کند.

ثانیاً میزان توجه به عوامل عاطفی یا عقلی در جریان مشاوره، موجب تفاوت در نوع رابطه مشاوره ای می شود. هر گاه بر جنبه های عقلی در جریان مشاوره تأکید شود و احساسات و ارزش ها و عواطف مراجع چندان مورد توجه نباشد، رابطه حسنه مشاوره ای مطلوبی ایجاد نخواهد شد. از سوی دیگر، توجه زیاد بر بعد عاطفی در جریان مشاوره، نشانه علاقمندی مشاور به مراجع و احساسات اوست و باعث می شود که مراجع و مشاور نسبت به یکدیگر احساس همبستگی کنند.

---

۱. Brammer and Shostrom, Ibid.



ثالثاً میزان مسئولیتی که مشاور یا مراجع در جلسه مشاوره بر عهده می‌گیرند یکی از عوامل تعیین‌کننده رابطه‌ی حسنه‌ی مشاوره‌ای است. مشاور با تجربه، هیچ‌گاه مسئولیت تعیین روش‌ها و نیز انتخاب هدف‌های زندگی مراجع را مستقیماً و به طور یک‌جانبه بر عهده نمی‌گیرد؛ بلکه پس از بررسی افکار و گفتار مراجع، او را یاری می‌دهد تا خودش به اتخاذ تصمیم و انتخاب روش و اهداف زندگی اقدام کند. یعنی مسئولیت جلسه‌ی مشاوره بر عهده مراجع و مشاور است و با پیشرفت رابطه‌ی حسنه‌ی مشاوره‌ای، مسئولیت مراجع در جلسه‌ی مشاوره بیشتر می‌گردد.

مراجع در آغاز جلسه‌ی مشاوره با شک و تردید مواجه است و نمی‌داند که آیا مشاور قادر خواهد بود در حل مشکل او را کمک کند یا نه. برای آنکه مشاور، مراجع را به بحث درباره‌ی مشکل و ادامه‌ی گفتگو تشویق کند باید او را به گرمی بپذیرد، رابطه‌ی حسنه برقرار سازد، و اجازه دهد آن طوری که می‌خواهد جلسه را آغاز کند. چون مراجع نقش خود را در آغاز جلسه‌ی مشاوره به خوبی نمی‌شناسد لذا ساکت می‌نشیند و منتظر می‌ماند تا مشاور گفتگو را آغاز کند. در این حالت مشاور باید به کمک مراجع موقعیت مشاوره را برای مراجع بازگو کند و نقش مراجع و نیز مشاور را توضیح دهد. همچنین بهتر است مشاور، مراجع را تشویق کند تا درباره‌ی عواقب، انتظارات، و هدف‌های مشاوره صحبت کند.

۲- رازداری: عامل مهم دیگری که در موفقیت مشاوره اهمیت دارد، رازداری یا پنهان نگه‌داشتن مطالب مطرح شده در جلسات مشاوره از دیگران است. مراجع که انتظار دارد مشاور راز و مشکل او را نزد دیگران فاش نسازد، تا زمانی که نسبت به مشاور چنین اعتمادی پیدا نکند از طرح و بحث عمیق درباره‌ی مشکلش خودداری خواهد کرد. بدین لحاظ، یکی از مهمترین عواملی که در موفقیت مشاوره تأثیر بسزایی دارد رازداری و پنهان نگه داشتن احساسات و مشکلات مراجعان از دیگران است.

از نظر ایجاد اعتماد به مشاور، مراجعان با یکدیگر تفاوت دارند، برخی از مراجعان به زودی و به آسانی به مشاور اعتماد می‌کنند و مسائل و مشکلات خود را با او در میان می‌گذارند. تعدادی از مراجعان نیز ممکن است در زمینه ایجاد اعتماد به مشاور دچار شک و تردید شوند. در این حالت، شاید مقصر اصلی خود مشاور باشد، زیرا نتوانسته است اعتماد مراجع را جلب کند و یا اینکه در گذشته در مورد مراجعان دیگر رازدار نبوده و مسائل و مشکلات آنان را با دیگران در میان گذاشته است. اگر مشاور درباره احساسات مراجع با دیگران به گفتگو پردازد، یا نام و مشخصات مراجع را برای دیگران بازگو کند، و یا مشکل او را بدون اجازه‌اش با والدین در میان گذارد، موجب سلب اعتماد مراجع نسبت به مشاور می‌گردد.

مشاور و مراجع توأماً تعیین می‌کنند که کدام قسمت از مطالب بحث، کاملاً سری و محرمانه هستند و کدام بخش از گفتار را می‌توان احتمالاً با افراد خاصی در صورت ضرورت در میان گذاشت. یعنی با اجازه و موافقت قبلی مراجع، مشاور می‌تواند اطلاعاتی را در دسترس افراد خاصی قرار دهد و از آنان برای حل مشکل مراجع استمداد کند. به عقیده رن<sup>۱</sup> هر موضوعی که در جلسه مشاوره بین مراجع و مشاور مورد بحث قرار می‌گیرد در زمره مطالب محرمانه و سری تلقی می‌شود و هیچ قسمتی از آنها نباید بدون اجازه و موافقت قبلی مراجع با فرد یا افراد دیگری مطرح گردد. حال این سوال مهم مطرح می‌شود که اگر مشاور قادر به حل مشکل مراجع نباشد و بخواهد او را به مشاور دیگری ارجاع دهد، آیا می‌تواند اطلاعات موجود را در اختیار مشاور جدید قرار دهد؟ پاسخ به این سوال با توجه به تعریفی که از رازداری مشاور در مورد محتوای جلسات مشاوره ارائه دادیم، روشن است. به عبارت دیگر، موضوعاتی را که مراجع نمی‌خواهد دیگران از آن مطلع شوند مشاور به هیچ عنوان نباید با دیگران در میان گذارد.

---

۱. wrenn, "The Ethics of Counseling " and "The Three Worlds of the counselor", PP. ۹۱ - ۹۷.

۳- پذیرش غیر شرطی: احترام بدون قید و شرط به مراجع و توجه به احساسات و افکار او، باعث مشارکت فعال مراجع و طرح مشکل در جلسه مشاوره می‌شود. در عین حال که مشاور، مراجع را به عنوان یک انسان ارزشمند می‌پذیرد، اما در رفتار و افکار نامطلوب او جای بحث می‌گذارد و در مواقع مقتضی، مراجع را به تغییر افکار و رفتارهای نامطلوب تشویق می‌کند.

راجرز<sup>۱</sup> که نگرش مثبتی نسبت به انسان دارد و او را موجودی با ارزش و مهم و قادر به تصمیم‌گیری می‌انگارد، معتقد است پذیرش مراجع باید غیر شرطی باشد. مشاور می‌تواند مراجع را به طور غیر شرطی می‌پذیرد به او می‌آموزد که به ارزش خود پی ببرد و خود را فرد ارزشمندی بداند.<sup>۲</sup> از محاسن پذیرش غیر شرطی در جریان مشاوره می‌توان عوامل زیر را برشمرد: اولاً هرگاه مراجع احساس کند که مشاور او را دوست دارد و برایش ارزش قائل است، نسبت به مشاور و مشاوره علاقمندتر خواهد شد و مسائل خود را بهتر و عمیق‌تر بررسی خواهد کرد؛ ثانیاً پذیرش غیر شرطی که جریانی روانی است شرایط مناسبی برای ادامه مشاوره به وجود می‌آورد. عوامل روانی مجموعه احساسات و عواطفی است که در جریان مشاوره بین مراجع و مشاور به وجود می‌آید. به عقیده پُرت<sup>۳</sup> توجه به عوامل روانی موجب می‌گردد که مراجع به ارزشهای خود پی ببرد و برای خود اهمیتی قائل شود؛ و ثالثاً پذیرش غیر شرطی مراجع موجب می‌شود که احساسات خصومت آمیز و مقاوم مراجع به حداقل کاهش یابد و یا از بین برود. با کاهش یا از بین رفتن احساسات خصومت آمیز و مقاوم، شرایط مناسب‌تری برای ادامه مشاوره به وجود می‌آید.

۱. Rogers, Client-Centered Therapy, and Rogers, Counseling and Psychotherapy.

۲. برای اطلاع بیشتر ر.ک: شفیعی آبادی، عبدالله، «روان‌درمانی مراجع - محوری»، صفحه ۶۰-۷۲.

۳. Porter, An introduction to Therapeutic Counseling.

استرانگ<sup>۱</sup> معتقد است که پذیرش غیر شرطی از طریق انعکاس احساسات مراجع در جریان مشاوره انجام می‌گیرد. احساس پذیرش در رفتار و وضع چهره و قیافه مراجع بارز می‌شود. علاوه بر آنکه مشاور از طریق انعکاس احساسات مراجع پذیرش غیر شرطی را منتقل می‌سازد، گفتارش نیز باید مؤید احساس پذیرش باشد. پذیرش مراجع با قبول یا رد عقاید او تفاوت دارد. ممکن است مشاورى عقاید مراجع را قبول نکند ولی خود مراجع و عواطفش را بپذیرد. چون اغلب اوقات عدم قبول عقاید و گفتار مراجع باعث ایجاد مقاومت می‌شود، لذا مشاور باید در رد عقاید مراجع با احتیاط بیشتری عمل کند.

۴- درک مراجع و مشکل او: عامل دیگری که در مشاوره مصاحبه‌ای اهمیت دارد فهم و درک مراجع و شناخت مشککش است. فهم و درک مراجع و موقعیت، با شناخت روابط و رفتار و گفتار مراجع امکان پذیر است. به عقیده تایلر<sup>۲</sup> درک مراجع عبارت از شناخت مقاصد و گفتار و رفتار اوست. هیچ انسانی نباید ادعا کند که در شناسایی، دیگران را می‌تواند به طور کامل بشناسد. به همین نحو، مشاور نیز نباید متوقع باشد که به سادگی و به سرعت بتواند مراجع و مشککش را به طور کامل و جامع بشناسد. مشاوران مجرب، بدون عجله کار خود را دنبال می‌کنند و به مراجع فرصت می‌دهند تا به مرور زمان خود را بشناساند.

مشاوره زمانی سودبخش است که در آن انتقال عقاید و عواطف بین مراجع و مشاور به حداکثر ممکن افزایش یابد و مراجع و مشاور فعالانه در جلسه مشاوره مشارکت کنند. فهم و درک مراجع و مشکل او، به تلاش اشتراکی و متقابل نیازمند است که از طریق گردآوری اطلاعات عمیق و موثق با استفاده از روش‌های گوناگون، و توجه دقیق به گفتار کلامی و غیر کلامی مراجع حاصل می‌شود. مشاورى که به درک

---

۱. Strog and Schmidt, "Trustworthiness and Influence in Counseling".

۲. Tyler, Ibid.

مراجع موفق گردد می‌تواند خود را به جای مراجع قرار دهد و دنیا را از دریچه چشم او بنگرد.

به نظر کمز و سینگ<sup>۱</sup> درک و فهم مراجع زمانی ممکن می‌گردد که بتوانیم واقعیت را از دیدگاه او بنگریم و دنیا را آن طوری که او درک می‌کند دریابیم. به عقیده جندلین<sup>۲</sup> مشاور در صورت درک و فهم مراجع، همگام با او دنیای درون مراجع را احساس و تجربه می‌کند. فیدلر<sup>۳</sup> نیز ضمن تأکید بر ضرورت درک مراجع از طرف مشاور، معتقد است که مشاور باید کار اصلاحی خود را بر اساس اظهارات و عقاید مراجع بنا نهد.

۵ - آماده کردن شرایط محیطی: برای آغاز مشاوره و ادامه آن، محیط باید طوری آماده و مهیا باشد که مراجع و مشاور بتوانند به راحتی و آزادانه کارشان را ادامه دهند. محیط مناسب و آرام، ابزاری نظیر دستگاه ضبط صوت، آزمون‌ها، و فرم‌های گوناگون از جمله وسایلی هستند که اگر در تهیه آنها دقت لازم به عمل نیاید موانعی را در نیل به اهداف مشاوره به وجود خواهند آورد.

## فنون مشاوره

### مقدمه

فن که به معنی راه و روش و صنعت و هنر است به شیوه اجرای امور طبق قوانین و قواعد اطلاق می‌گردد. فنون مشاوره مجموعه قوانین نظری و عملی شیوه‌های انجام مشاوره به طور موفقیت آمیز را در بر می‌گیرد. مشاور باید بداند که چگونه جلسه

---

۱. Combs and Snygg, Individual Behavior: A Perceptual Approach to Behavior.

۲. Gendlin , “ Experiencing: A variable in the process of Therapeutic change”.

۳. Fiedler, “ The Concept of the Ideal Therapeutic Relationship”.

مشاوره را به طریق درست آغاز کند، به چه نحوی بدان ادامه دهد، و نهایتاً با چه شیوه‌ای آن را پایان بخشد. لذا، می‌توان نتیجه گرفت که مشاور برای کمک به مراجع برای حل مشکل و نیز هدایت او در جهت خودکاوی و تصمیم‌گیری مناسب، باید فنون مشاوره را به خوبی بداند. نحوه استفاده از فنون مشاوره به عوامل متعددی از جمله شخصیت مشاور و موقعیت مشاوره بستگی دارد. از این رو، نمی‌توان انتظار داشت که تمام مشاوران از فنون مشاوره عیناً و به طور یکسان استفاده کنند. در این فصل فنون گوش دادن، انعکاس، سازمان دادن، رهبری، تشویق، شکستن سکوت، مواجهه با مقاومت، و پایان دادن به جلسه مشاوره مورد بررسی قرار می‌گیرد.

## ۱- گوش دادن

### تعریف

گوش دادن عملی فعال و ارادی است که به دقت و توجه نیاز دارد. در مقابل، شنیدن عملی غیر ارادی است که به دقت نیاز ندارد. گوش دادن مهمترین فنی است که مشاور باید در مشاوره به کار بندد. بدین معنی که مشاور در جلسه مشاوره باید به طور کامل و دقیق تمام حواسش را بر گفتار مراجع متمرکز سازد و به گفته‌های او با دقت گوش فرا دهد.

ایجاد ارتباط بین مراجع و مشاور، هسته اصلی و مرکزی مشاوره محسوب می‌شود. به عقیده آیزرر<sup>۱</sup> سه عامل در ایجاد ارتباط وجود دارد: اولاً فرستنده پیام باید پیامی را بفرستد؛ ثانیاً پیامی به صورت کلامی یا غیر کلامی از جانب فرستنده ارسال گردد؛ و ثالثاً پیام فرستاده شده توسط گیرنده دریافت و مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد. به پیام دریافت شده «خبر» گفته می‌شود. گیرنده، پیام دریافت شده را با توجه به خصوصیات فردی، احساسات، ادراکات، توقعات، انگیزه‌ها، و زمینه‌های قبلی تجزیه و تحلیل

۱. Eiserer, "Communication Process in the Interview".

می‌کند و به استنتاج از آن می‌پردازد. گاهی اوقات بر اثر عوامل فوق، برداشت گیرنده از پیام دریافت شده با هدف فرستنده فرق می‌کند. گیرنده برای حصول اطمینان از دریافت صحیح پیام فرستاده شده، باید استنتاج و استنباط خود را با فرستنده مطرح سازد و با او به بررسی بپردازد. به همین ترتیب، اگر مراجع فرستنده و مشاور گیرنده پیام باشد، برای برقراری ارتباط درست، پیام مراجع باید توسط مشاور به درستی استنتاج و استنباط شود. برای اطمینان از درک و فهم پیام، مشاور باید دریافت و استنتاج خود را با مراجع در میان گذارد. مشاور با استفاده از فن انعکاس به چنین اطمینانی دست می‌یابد.

### انواع پیام

در جلسه مشاوره، پیام بین مراجع و مشاور به دو صورت کلامی (Verbal) و غیر کلامی (Non-verbal) مبادله می‌شود. به نظر ویلیامسون<sup>۱</sup> پیام کلامی، پیامی است که با گوش شنیده می‌شود و در بیان آن دستور زبان رعایت می‌گردد. محدودیت این پیام در آن است که برخی احساسات و عواطف انسان به صراحت در قالب کلمات قابل بیان نیستند. برای رفع این نقیصه، در مشاوره از پیام غیر کلامی نیز استفاده می‌شود. در پیام غیر کلامی، علی‌رغم پیام کلامی، گفته‌ای وجود ندارد و پیام بیشتر از طریق ایما و اشاره حالات مشاور یا مراجع مبادله می‌شود.

در جلسه مشاوره از هر دو نوع پیام توأماً و به وفور استفاده می‌شود. مشاور از طریق پیام غیر کلامی احساسی را ظاهر می‌سازد که از طرف مراجع به وضوح مطرح نشده است. مشاور معمولاً به احساساتی پاسخ می‌گوید که در جلسه مشاوره از طرف مراجع ظاهر می‌شوند. مشاور باید به آنچه که گفته می‌شود و به آن طوری که بیان می‌گردد، به طور دقیق گوش فرا دهد و برای هر یک پاسخ مناسبی فراهم آورد.

---

۱. Williamson , Ibid.

مشاور باید از گفتار و حرکات خود در جلسه مشاوره آگاه باشد و در مواقع ضروری بتواند آنها را آگاهانه تغییر دهد. پرسش نامه زیر، گفتار و جملات مشاور را در جلسه مشاوره بررسی می کند. مشاور با تکمیل این پرسش نامه و بررسی آن، قادر خواهد بود در موارد ضروری تغییرات مطلوبی در رفتار و گفتارش به وجود آورد. چنانچه مشاور دیگری، جلسه مشاوره را مشاهده کند و ضمن مشاهده به تکمیل پرسش نامه بپردازد، نتیجه بهتر و دقیق تری حاصل خواهد شد. زیرا پس از پایان جلسه مشاوره و تکمیل پرسش نامه، مشاهده گر می تواند درباره هر پرسش به مشاور، بازخوردهای لازم را برای بهبود رفتار ارائه دهد.

الف - حرکات چهره و نحوه نگاه:

- |  |                              |                              |
|--|------------------------------|------------------------------|
| ۱- حرکات سر مناسب است.                 | <input type="checkbox"/> بلی | <input type="checkbox"/> خیر |
| ۲- قیافه گرفته و غمگین است.            | <input type="checkbox"/> بلی | <input type="checkbox"/> خیر |
| ۳- حرکات چهره مناسب است.               | <input type="checkbox"/> بلی | <input type="checkbox"/> خیر |
| ۴- نگاه خیره کننده است.                | <input type="checkbox"/> بلی | <input type="checkbox"/> خیر |
| ۵- نگاه های مشاور، مراجع را می رنجاند. | <input type="checkbox"/> بلی | <input type="checkbox"/> خیر |
| ۶- نگاه درست و به موقع است.            | <input type="checkbox"/> بلی | <input type="checkbox"/> خیر |
| ۷- نگاه وجود ندارد.                    | <input type="checkbox"/> بلی | <input type="checkbox"/> خیر |

ب - حرکات دست:

- |  |                              |                              |
|--|------------------------------|------------------------------|
| ۱- از حرکات دست زیاد استفاده می شود.                       | <input type="checkbox"/> بلی | <input type="checkbox"/> خیر |
| ۲- از حرکات دست اصلاً استفاده نمی شود.                     | <input type="checkbox"/> بلی | <input type="checkbox"/> خیر |
| ۳- از حرکات دست، برای تأکید گفتار به درستی استفاده می شود. | <input type="checkbox"/> بلی | <input type="checkbox"/> خیر |
| ۴- از حرکات دست، به طور نادرست استفاده می شود.             | <input type="checkbox"/> بلی | <input type="checkbox"/> خیر |



۵- با مراجع دست می‌دهد.

بلی  خیر

ج - حرکات بدن:

بلی  خیر

۱- زیاد تکان می‌خورد.

بلی  خیر

۲- کاملاً بی حرکت است.

بلی  خیر

۳- گاهگاهی به طرف مراجع متمایل می‌شود.

بلی  خیر

۴- از مراجع فاصله می‌گیرد.

بلی  خیر

۵- خیلی نزدیک مراجع می‌نشیند.

بلی  خیر

۶- روبه‌روی مراجع نمی‌نشیند.

۷- کیفیت گفتار:

بلی  خیر

۱- صدا لرزان است.

بلی  خیر

۲- گفتار با لکنت همراه است.

بلی  خیر

۳- گفتار اثر و نفوذ ندارد.

بلی  خیر

۴- گفتار اثر نامناسب دارد.

بلی  خیر

۵- خیلی بلند صحبت می‌کند.

بلی  خیر

۶- خیلی آرام حرف می‌زند.

۷- از کلمات غیر مصطلح به وفور استفاده می‌کند.

بلی  خیر

بلی  خیر

۸- خیلی سریع صحبت می‌کند.

بلی  خیر

۹- خیلی شمرده حرف می‌زند.

### انواع پاسخ‌های مشاور

شناسایی نوع پاسخ‌های مشاور در آموزش مشاوران اهمیت بسزایی دارد. با شناخت نوع پاسخ‌ها می‌توان نحوه کاربرد صحیح آنها را آموزش داد. برخی از پاسخ‌های

متداول که در جریان مشاوره توسط مشاور به وفور مورد استفاده قرار می گیرند به شرح زیرند:

۱- پاسخ های ارزیابی: پاسخ هایی را شامل می شود که مشاور، بدان وسیله تلاش های مراجع را از نظر تناسب و صحت در رسیدن به راه حلی معقول برای مشکل مورد بررسی و سنجش قرار می دهد. لذا مشاور، گفتار و حرکات مراجع را در جلسه مشاوره با توجه به اهداف تعیین شده مورد ارزیابی قرار می دهد و با طرح سؤالات مناسب، او را به سوی خود کاوی و حل مشکل رهبری می کند.

۲- پاسخ های تعبیری: پاسخ هایی را در برمی گیرد که از طرف مشاور برای توضیح مطلب ارائه می شوند. این گونه پاسخ ها بهتر است پس از آشنایی مشاور با نحوه تفکر و احساسات مراجع ارائه شوند. مشاور پاسخ های مراجع را با توجه به شناختی که از او دارد، تعبیر و تفسیر می کند و بدان وسیله مطمئن می شود که مشکل مراجع را بدان گونه که هست درک کرده است.

۳- پاسخ های حمایتی: پاسخ هایی را شامل می شود که بدان وسیله مشاور از مراجع حمایت می کند و از میزان نگرانی و ناراحتی او می کاهد. هرگاه مشاور احساس کند که مراجع به شدت ناراحت و نگران است، برای تقلیل ناراحتی ها و نگرانی های او به ارائه چنین پاسخ هایی به صورت کلامی و یا غیر کلامی مبادرت می ورزد.

۴- پاسخ های اطلاعاتی: پاسخ هایی را در برمی گیرد که مشاور بدان وسیله اطلاعات بیشتری را درباره موضوع مورد بحث از مراجع کسب می کند. مشاور سؤالاتی را در ارتباط با موضوع مورد بحث مطرح می سازد و از مراجع می خواهد با دقت به آنها پاسخ گوید. برای آنکه اطلاعات حاصله موثق باشد، مشاور باید هر سؤال را به موقع و در وقت مقتضی مطرح سازد به طوری که مراجع آمادگی پاسخ گویی به آن را داشته باشد. مسلماً مراجع زمانی به مشاور، اطلاعات درست خواهد داد که رابطه حسنه مشاوره ای در جلسه مشاوره به وجود آمده باشد.

### نکات مهم در گوش دادن

برای آنکه گوش دادن به طور صحیح انجام گیرد و نتایج مطلوبی از آن حاصل شود، باید گوینده و نیز گوش دهنده مواردی را رعایت کنند. این نکات به شرح زیر قابل ذکر هستند:

۱- گوش دهنده به هنگام گوش دادن نباید صحبت کند، زیرا در یک لحظه نمی‌توان هم صحبت کرد و هم گوش داد. به بیان دیگر، گوش دادن فعال به سکوت و تفکر دربارهٔ شنیده‌ها نیاز دارد.

۲- لازمهٔ گوش دادن آن است که گوینده به گرمی پذیرفته شود و رابطهٔ حسنه با او برقرار گردد تا بحث ادامه یابد. گوش دهنده باید خود را به جای گوینده قرار دهد تا بتواند حرف‌هایش را بهتر درک کند و موقعیت و حالت او را بشناسد.

۳- گوش دهنده در مواقع ضروری از گوینده سؤال کند. بدین معنی که اگر گوش دهنده متوجه گفتار گوینده نمی‌شود و نکات مبهمی در شنیده‌ها وجود دارد که به توضیح بیشتری نیاز دارد، باید بلادرنگ از گوینده بخواهد تا بحث را بهتر و بیشتر ارائه دهد. گوینده نیز موظف است خواسته گوش دهنده را برآورده سازد.

۴- گوش دهنده هنگام گوش دادن باید به گوینده نگاه کند. حرکت لب‌ها و تماس چشم و نحوهٔ تغییر وضع صورت و دست‌های گوینده در ایجاد ارتباط با گوش دهنده تأثیر به‌سزایی دارند. گوینده و نیز گوش دهنده باید به بخش غیر کلامی پیام به اندازهٔ قسمت کلامی توجه کنند. توجه به نحوهٔ گفتن و حالات گوینده، گوش دهنده را از بسیاری از موضوعات بازگو نشده آگاه می‌سازد.

۵- گوش دهنده باید هر گونه عامل مزاحمی را که باعث کاهش توجه و دقت او می‌گردد از خود دور کند. به عنوان نمونه، یادداشت برداری به هنگام گوش دادن و یا انجام کار دیگری همزمان با گوش دادن باعث کاهش دقت و توجه می‌شود و از کارآمدی گوش دهنده می‌کاهد.

۶- گوش دهنده باید با گوینده در قبول مسؤولیت‌های بحث جلسه سهیم شود و او را در بهتر و دقیق‌تر گفتن یاری دهد. در این مورد، اگر گوش دهنده با انواع متعدد پاسخ‌ها آشنا باشد، با تشویق گوینده به بحث بیشتر، نتایج بهتری از گفتگو عاید خواهد شد.

۷- گوش دهنده باید به مطالب ابراز شده پاسخ دهد و گوینده را به خاطر عقیده‌اش مذمت نکند. گوش دهنده ممکن است عقیده گوینده را در زمینه‌ای نپذیرد و درباره آن با گوینده به بحث پردازد، ولی گوینده باید همواره مورد احترام و حمایت گوش دهنده باشد. زیرا عقیده نادرست و بد، با فرد بد تفاوت دارد و همواره عقاید نادرست و بد به افراد بد تعلق ندارند.

۸- مشاور به عنوان گوش دهنده در جلسه مشاوره باید بکوشد بحث جلسه حالت عقلی صرف به خود نگیرد. در جلسه مشاوره، عقلی شدن بحث جلسه، به میزان زیادی از ضعف مشاور و عدم آگاهی او از فنون مشاوره ناشی می‌شود و موجب می‌گردد رابطه حسنه مشاوره‌ای بین مراجع و مشاور به تدریج سست شود.

۹- گوش دهنده باید از قضاوت عجولانه درباره گوینده پرهیزد. برای قضاوت صحیح، اطلاعات دقیق و موثق درباره فرد باید موجود باشد. جمع آوری اطلاعات دقیق و موثق، به زمان احتیاج دارد و هیچ کس نباید مدعی شود که پس از مدتی کوتاه می‌تواند گوینده را به طور کامل بشناسد. در صورتی که عجولانه قضاوت نشود، به افراد برچسب نیز زده نخواهد شد.

## ۲- انعکاس

### تعریف

انعکاس احساس و متن در جلسه مشاوره، یکی از فنون مهم در نیل به اهداف مشاوره است. از طریق انعکاس، مراجع به بررسی بهتر و عمیق‌تر مشکلات می‌پردازد و به

یافتن راه حل‌های مناسب‌تر تشویق می‌شود. به عقیده برامر و شوستروم<sup>۱</sup> مراجع در آغاز جلسه مشاوره، مشکل را از خود جدا می‌داند و خویشتن را در ایجاد آن چندان سهیم و مؤثر نمی‌شمارد؛ بلکه معتقد است که «او» و یا «آن» و یا «آنان» برای او مشکل‌زا هستند و در نتیجه از بحث عینی و بررسی عمیق مشکل و مواجهه با آن دچار وحشت می‌شود.

مشاور در انعکاس احساسات با تأکید بر وضع روانی مراجع، احساسات او را به طور عینی و با روشی صحیح بیان می‌کند و بدین وسیله از حالت دفاعی و مقاوم مراجع تا حدود زیادی می‌کاهد. انعکاس احساسات مراجع در جلسه مشاوره توسط مشاور، به مراجع امکان می‌دهد تا درباره عقاید و عواطف وابسته به آنها بیشتر بیندیشد و به محتوای آنها عمیق‌تر پی ببرد. انعکاس احساسات مراجع توسط مشاور، همچنین باعث می‌شود که رابطه حسنه مشاوره‌ای بین مراجع و مشاور زودتر و آسان‌تر به وجود آید. انعکاس متن با دوباره‌گویی جملات و عقاید مراجع تفاوت دارد. مشاور در دوباره‌گویی جملات مراجع، تمامی و یا بخشی از گفتار مراجع را بدون تغییر بازگو می‌کند. در حالی که در انعکاس متن، مشاور علاوه بر بیان گفته مراجع در قالب کلمات خودش، او را به گویایی بیشتر و تفکر درباره موضوع مورد بحث تشویق می‌کند.

مشاور در انعکاس احساسات مراجع، همچون آینه‌ای عمل می‌کند که مراجع می‌تواند حالات و عواطف و وضع روانی خود را در او نظاره کند. به عقیده راجرز<sup>۲</sup> انعکاس احساسات، درک و فهم مشکل از نقطه نظر مراجع است. یعنی در انعکاس احساسات، مشاور قادر است مشکل را به آن نحوی که مراجع مطرح می‌سازد، بنگرد و درک کند. انعکاس احساسات را مشاور باید بیاموزد و به تدریج دریابد که مشکلات را از دیدگاه مراجع بنگرد، و آنها را به همان صورت منعکس کند. گوش دادن فعال که

۱. Brammer and Shostrom , Ibid.

۲. Rogers, Ibid.

برای درک عواطف و گفتار مراجع لازم است، مقدمه انعکاس و روش ضروری برای انجام آن به حساب می آید.

گفتیم چنانچه مشاور در جلسه مشاوره، متوجه تمامی و یا بخشی از گفتار مراجع نشود باید بلادرنگ از او بخواهد که گفتارش را تکرار کند و توضیح دهد. چون درک و فهم کامل گفتار و عواطف مراجع، نقش مهمی را در انعکاس حائز است؛ مشاور باید با طرح سئوالاتی نظیر «آیا تو می گویی که...؟ تو فکر می کنی که...؟ تو احساس می کنی که...؟» مطمئن شود که محتوای گفتار و طرز تفکر مراجع را به خوبی می شناسد.

### طبقه بندی احساسات مراجع

مشاور برای موفقیت در کارش، باید انواع احساسات مراجع را بشناسد. طبقه بندی یکسانی درباره احساسات وجود ندارد و می توان احساسات را به سه نوع تقسیم کرد: اول احساسات مثبت که عواطف سازنده و اطمینان بخش نظیر شادی، امنیت، حق گرایی، اعتماد به نفس، ارزشمندی، عشق و محبت، خوش بینی، رضایت و خشنودی، و پذیرش را شامل می شود؛ دوم احساسات منفی که عواطف مخرب و نگران کننده از قبیل رنجش، احساس گناه، ترس، افسردگی، خصومت و عدم پذیرش را در بر می گیرد؛ و سوم احساسات دوگانه که در این حالت انسان در یک لحظه دو احساس کاملاً متضاد مثل عشق و نفرت، شادی و غم، امنیت و دلهره، نسبت به یک مورد دارد.

### مشکلات انعکاس

مشاور در انعکاس احساسات و متن در جلسه مشاوره، با مشکلات گوناگونی مواجه می شود که برخی از آنها عبارتند از: ۱- ناتوانی مشاور در ایجاد رابطه حسنه مشاوره ای، که در این صورت، انعکاس به بازگو کردن متن تبدیل می شود؛ ۲-

ناتوانی مشاور در درک کامل احساسات و متن گفتار مراجع، که در این صورت، انعکاس به طور نادرست انجام خواهد گرفت و مشکلاتی را موجب خواهد شد؛ ۳- عدم آمادگی مراجع برای پذیرش عواطف بیان نشده یا عواطفی که مراجع از آنها آگاهی کامل ندارد و از طریق انعکاس از آنها مطلع می‌شود، ۴- تعیین زمان صحیح و مناسب برای انعکاس ۵- مشاور در انعکاس، کم و بیش قسمتی از ارزش‌های خود را نیز وارد عمل کند و انعکاس تاحدودی حالت موافقت یا مخالفت با مراجع به خود می‌گیرد.

به نظر پرتر<sup>۱</sup> مشاور در انعکاس احساسات با مشکلات زیر مواجه می‌شود:

۱- گاهی مشاور به جای انعکاس عواطف و احساسات مراجع، فقط گفته مراجع را عیناً تکرار می‌کند؛ ۲- در مواردی مشاور نمی‌تواند احساسات مراجع را به همان اهمیتی که او اظهار می‌دارد، منعکس سازد. احساسات درک شده از طرف مشاور نباید ضعیف تر و یا قوی تر از آن حدی باشد که مراجع ابراز می‌کند. بلکه احساسات منعکس شده باید همسطح با احساسات مراجع باشد؛ ۳- گاهی مشاور از گفتار و احساسات مراجع برداشت نادرستی می‌کند و آن را منعکس می‌سازد و موجبات نگرانی مراجع را فراهم می‌آورد.

به نظر گینات<sup>۲</sup> گاهی اوقات مشاور به جای انعکاس احساسات مراجع، به بازگو کردن واقعه و یا بیان متن گفتار او می‌پردازد؛ و زمانی به جای توجه بر جزئیات رفتار مراجع، به ارائه پاسخ‌های مبهم و کلی اکتفاء می‌کند. در هر کدام از این موارد، مشاور آن طوری که باید و شاید مراجع را درک نمی‌کند و عمل انعکاس احساسات را به خوبی انجام نمی‌دهد.<sup>۳</sup>

۱. Porter , Ibid.

۲. Ginott , Between Parent and Child.

۳. برای اطلاع بیشتر ر.ک: شفیع آبادی، عبدالله، فنون تربیت کودک.

### محاسن انعکاس

اولین حس انعکاس آن است که مراجع درمی یابد که احساس و گفتارش توسط مشاور به خوبی درک و پذیرفته شده است. احساس پذیرش نیز به نوبه خود، مراجع را تشویق می کند تا بهتر و عمیق تر به بررسی مشکل خود پردازد. همچنین احساس پذیرش، تا حد زیادی از مقاومت مراجع در جلسه مشاوره می کاهد.

بر اثر انعکاس احساسات همچنین شناسایی و تغییر رفتار نامناسب مراجع تسهیل می شود. اگر مراجع احساس کند که مشاور با همدلی کامل به حرف هایش گوش فرا می دهد و به درستی او را درک می کند، پس از ایجاد اعتماد به مشاور، به بحث عمیق درباره رفتار و احساسات خود خواهد پرداخت که نهایتاً به شناسایی کامل جوانب مختلف زندگی و سپس به تغییر در عادات و رفتارهای نامطلوب او منجر خواهد شد. دیگر آنکه بر اثر انعکاس احساسات و متن، شرایطی فراهم می آید که مراجع به ارزیابی اعمال و رفتارش تشویق می شود و مسئولیت مهمی در جلسه مشاوره به منظور تغییر رفتار بر عهده می گیرد. با طرح جملات ناتمام نظیر «تو احساس می کنی که...؟»، «تو فکر می کنی که...؟»، و «تو معتقدی که...؟» مراجع پی می برد که خود او تا حد زیادی در ایجاد و تداوم مشکلش مسؤول است و هر وقت بخواهد و تلاش کند می تواند در رفع آن موفق شود.

نهایتاً انعکاس صحیح، مراجع را متقاعد می سازد که او می تواند تصمیم گیرنده خوبی باشد. زیرا در انعکاس، پند دادن وجود ندارد و خود مراجع به یافتن راه حل برای مشکل تشویق می شود. لذا، مراجع به تدریج درمی یابد که شخصاً باید تصمیم بگیرد و به انتظار دیگران ننشیند. از این رو، یکی از اهداف مهم مشاوره که ایجاد تحرک و خود رهبری در مراجع است؛ به وقوع می پیوندد.



### ۳- سازمان دادن

#### تعریف

در زمینه سازمان دادن به جلسه مشاوره، عقاید متعددی وجود دارد. از طریق سازمان، خط مشی و چگونگی اجرای جلسه مشاوره مشخص می‌شود. وجود سازمان در جلسه مشاوره، مراجع را یاری می‌دهد که طرح و نقشه‌ای برای رسیدن به اهدافش تعیین و پیش بینی کند. سازمان در جلسه مشاوره، از ابهام و درماندگی مراجع و مشاور می‌کاهد و مسیر فعالیت آنان و نیز قالبی را برای نحوه آغاز و ادامه و پایان جلسات مشاوره مشخص می‌سازد.

ایجاد سازمان در جلسه مشاوره، گاهی با تعیین محدودیت معادل است. به عقیده بیکسler<sup>۱</sup> اگر برای جلسه مشاوره، سازمان یا محدودیتی تعیین می‌شود باید نکات زیر مد نظر قرار گیرد: اولاً محدودیت‌های تعیین شده به حداقل ممکن کاهش یابند تا احساس امنیت مراجع و مشاور در جلسه مشاوره از بین نرود؛ ثانیاً محدودیت‌های تعیین شده به هیچ وجه نباید جنبه تنبیه به خود گیرد. زیرا در این صورت رابطه حسنه مشاوره‌ای بین مراجع و مشاور مختل می‌شود؛ ثالثاً اگر محدودیتی برای جلسه مشاوره تعیین می‌شود باید به طور کامل و دقیق در آغاز جلسه مشاوره تعیین و توصیف گردد. به عنوان نمونه، محدودیت زمانی جلسه مشاوره، باید در آغاز جلسه بیان شود و یا اگر مراجع محدودیت‌های عملی در جلسه مشاوره وجود دارد باید به طور دقیق بازگو شود؛ و رابعاً در تعیین محدودیت‌ها باید توانایی مراجع مد نظر قرار گیرد. به نظر کوران<sup>۲</sup> که از پیروان تعیین سازمان برای جلسه مشاوره است اولاً مراجع از طریق مشاوره، نحوه زندگی صحیح اجتماعی را می‌آموزد؛ ثانیاً نبودن سازمان در جلسه مشاوره، باعث بی‌هدفی و سردرگمی می‌شود و در چنین حالتی مراجع

۱. Bixler, "Limits of Therapy", "The Changing world of the Counselor.

۲. Curran, "Structuring the Counseling Relationship: A case Report".

نمی‌تواند از جلسه مشاوره در جهت حل مشکل استفاده کند. به عقیده کوران اگر در جلسه مشاوره سازمان وجود نداشته باشد اولاً قبول مسؤولیت مراجع در جلسات مشاوره به حداقل می‌رسد؛ ثانیاً به علت مشخص نبودن وظایف مشاور و مراجع، ابهام و بلا تکلیفی به وجود می‌آید و ترس و نا امنی مراجع افزایش می‌یابد و رابطه حسنه مشاوره‌ای مختل می‌شود؛ ثالثاً بر اثر نامشخص بودن هدف و روش کار، مقاومت مراجع افزایش می‌یابد و مشاوره به صورت پراکنده گویی در می‌آید.

به عقیده راجرز<sup>۱</sup> ایجاد سازمان در جلسه مشاوره ضرورت چندانی ندارد. زیرا سازمان در جلسه مشاوره، محدودیت‌هایی را به وجود می‌آورد و از برقراری و تداوم رابطه حسنه مشاوره‌ای بین مراجع و مشاور ممانعت می‌کند.

رولومی درباره سازمان دادن به جلسه مشاوره، مثال جالب توجهی را ارائه می‌دهد. او می‌گوید خود را سوار بر قایقی تصور کنید که در مسیر رودخانه‌ای به پیش می‌رود. دیواره‌های رودخانه، که مسیر آب و حرکت قایق را کنترل و محدود می‌کنند، باعث می‌شوند قایق سالم‌تر و زودتر به انتهای رودخانه برسد. اگر رودخانه دیواره‌ای نداشته باشد، قایق در وسط آن سرگردان خواهد بود و به هر سوئی رانده خواهد شد. چنانچه جلسه مشاوره به قایق تشبیه شود که بر روی رودخانه قرار دارد، کناره‌های رودخانه همان سازمان را تشکیل می‌دهند که از سرگردانی و بلا تکلیفی قایق ممانعت می‌کنند. از این رو، سازمان برای جلسه مشاوره چهارچوبی را به وجود می‌آورد که اهداف و خط مشی‌های جلسه بر اساس آن مشخص می‌شوند.

از دیدگاه پاترسون<sup>۲</sup> تعیین نوع سازمان در جلسه مشاوره، با اهداف مشاوره، رابطه بین مراجع و مشاور، و نگرش آنان نسبت به یکدیگر بستگی دارد. در جلسه مشاوره بنا به اقتضاء، در موارد ضروری می‌توان نوع سازمان را تغییر داد. مراجع از طریق سازمان دادن به جلسه مشاوره، تشویق می‌شود به مواردی که در جلسه مطرح می‌گردند بیشتر

---

۱. Rogers, Ibid.

۲. Patterson, Ibid.

توجه کند. از طریق ایجاد سازمان، مراجع همچنین پی می‌برد که فعالیت مشاور به تنهایی برای حل مشکل و درمان او کافی نیست، بلکه علاقه و تلاش خودش نیز برای تغییر رفتار ضرورت دارد.

### انواع سازمان دادن

از بحث فوق، ضرورت سازمان دادن به جلسه مشاوره مشخص می‌شود. تعیین نوع سازمان و چگونگی اجرای آن بر عهده مشاور است. مشاور با توجه به شناخت مراجع و مشکل او، و عقیده‌اش درباره مشاوره و ماهیت انسان، نوعی سازمان را که برای ادامه جلسه مشاوره مقتضی است تعیین می‌کند. محدودیت‌هایی که باید در اولین جلسه مشاوره برای مراجع بازگو شوند به شرح زیر می‌باشند:

۱- محدودیت زمانی: تعیین زمان برای هر جلسه مشاوره ضرورت دارد. این ضرورت بدان جهت است که اولاً هر فرد با توجه به خصوصیاتش، در محدوده زمانی مشخص می‌تواند تمرکز حواس داشته باشد و از جلسه مشاوره استفاده کند. به عنوان مثال، با کودک ده ساله نمی‌توان به مدت دو ساعت جلسه مشاوره سودمندی را انجام داد. در این مورد می‌توان گفت که زمان هر جلسه مشاوره فردی برای کودکان دبستانی حدود بیست و پنج دقیقه، برای نوجوانان تقریباً سی و پنج دقیقه، و برای بزرگسالان حدود چهل و پنج دقیقه، تا یک ساعت است. ثانیاً مشاور باید در اختیار همه کسانی باشد که به کمک نیاز دارند و وقت خود را باید بین همه مراجعان تقسیم کند. برای آنکه تقسیم وقت به طور منطقی و عادلانه انجام گیرد، مشاور ناگزیر است زمان مشاوره با هر مراجع را تعیین کند. ثالثاً تعیین زمان مشاوره، موجب می‌شود نیروی مراجع و مشاور در جلسه مشاوره تلف نگردد و در این صورت، مراجع در محدوده زمان تعیین شده مشکلات خود را مطرح می‌سازد و برای حل آن می‌کوشد.

۲- محدودیت عملی: گاهی موقعیت مشاوره ایجاب می‌کند که برای مراجع محدودیت‌هایی در جلسه مشاوره تعیین گردد. به عنوان مثال، در بازی درمانی اگر از

کودک انتظار می‌رود که در آخر جلسه، اتاق بازی را مرتب و تمیز کند باید این شرط در اول جلسه به او گفته شود. یا اگر قرار است کودکان شرکت کننده در بازی درمانی، وسایل بازی را از اتاق بیرون نبرند، باید این خواسته در اول جلسه به آنان گوشزد شود. لذا هر نوع محدودیت باید به طور صریح و روشن در اول جلسه مشاوره به طریق درست به مراجع گفته شود.

### روش‌های سازمان دادن

گفتیم مشاوران تازه کار و کم تجربه، در آغاز جلسه مشاوره مشکلاتی دارند. مشاور با اطلاع از روش‌های سازمان دهی به جلسه مشاوره، به راحتی قادر خواهد بود با اطمینان خاطر و موفقیت بیشتری جلسه مشاوره را آغاز کند.

۱- گفتگو درباره اهداف مشاوره: مراجعان به منظور دریافت کمک برای حل مشکلات متعددی به مشاور مراجعه می‌کنند. عده‌ای می‌خواهند تصمیم‌گیری مناسب و درست را بیاموزند، برخی با مشکلاتی در اشتغال مواجه هستند، گروهی در مدرسه مسائل و مشکلاتی دارند، تعدادی مشکلات خانوادگی دارند، و بالاخره بعضی درصددند روابط خود را با دیگران بهبود بخشند و عادات نامناسب خود را تغییر دهند. مشاور و مراجع در آغاز جلسه پس از بررسی مشکلات، هدف یا اهدافی را برای جلسه مشاوره تعیین می‌کنند و سپس به کارشان ادامه می‌دهند.

۲- گفتگو درباره نقش‌های مشاور و مراجع: یکی دیگر از روش‌های سازمان دادن به جلسه مشاوره، بحث درباره نقش‌هایی است که مراجع و مشاور در جلسه مشاوره بر عهده دارند. مراجع باید بداند که مشاور برای او و به جای او تصمیم نمی‌گیرد، بلکه تصمیم‌گیری در موارد گوناگون به اظهار نظر و همکاری نزدیک مراجع و مشاور نیازمند است و مراجع با کمک مشاور، تصمیم منطقی و معقولی اتخاذ می‌کند. مراجع همچنین باید بداند که لازمه یک جلسه مشاوره مفید و مؤثر آن است که مشاور را به طور صحیح و درست از افکار و احساساتش آگاه سازد و به مشاور اعتماد کند؛ زیرا

مشاور در صورتی خواهد توانست مراجع را کمک کند که او را بشناسد و از مشکلش مطلع شود.

۳- گفتگو دربارهٔ موقعیت مشاوره: مشاور باید مراجع را با صراحت از مقررات جلسه مشاوره آگاهی دهد. مراجع باید بداند که شرکت در جلسه مشاوره اجباری نیست و هر زمان که بخواهد می‌تواند آن را خاتمه دهد. مراجع باید مطلع شود آنچه که در جلسات مشاوره مطرح می‌شود کاملاً محرمانه نگه داشته می‌شود و مشاور آنها را با هیچ کس در میان نخواهد گذاشت. همچنین مراجع باید مدت زمان هر جلسه مشاوره را بداند. بحث دربارهٔ موارد فوق، به جلسه مشاوره سازمان می‌دهد.

۴- تنظیم پاسخ‌ها: ارائه پاسخ‌های منظم و سنجیده از طرف مشاور و مراجع در جلسه مشاوره، یکی دیگر از روش‌هایی است که به جلسه مشاوره سازمان می‌دهد و نیل به اهداف را تسهیل می‌کند. در سازمان دادن به جلسه مشاوره در تمام موارد فوق، مشاور باید به پاسخ‌های مراجع توجه کامل کند تا کاربرد نادرست روش‌ها باعث ناراحتی و نگرانی مراجع نشود. مشاور در سازمان دادن به جلسه مشاوره نباید مراجع را برای اتخاذ تصمیم تحت فشار قرار دهد، به هیچ وجه دربارهٔ مراجع عجولانه قضاوت نکند، محیطی فراهم آورد که مراجع بتواند عقایدش را آزادانه مطرح سازد، به حرف‌های مراجع با دقت کامل گوش فرا دهد، در پاسخ‌گویی به مراجع سن و شرایط او را منظور کند، چنانچه موضوع جالبی ضمن بحث پیش می‌آید آن را ادامه دهد، به انگیزه‌ها و نیازهای مراجع توجه کند، و مراجع را تشویق به طرح سؤال کند و خودش مستقیماً و به سرعت به پرسش‌ها پاسخ ندهد.

#### ۴- رهبری

##### تعریف

رهبری جلسه مشاوره عبارت از این است که مشاور تا چه حدی می‌کوشد مراجع را به دنبال خود بکشد و ادارهٔ جلسه را بر عهده گیرد و نیز به چه میزان افکار و

عقایدش ادامه جلسه مشاوره را تحت تأثیر می‌تواند قرار دهد. به عقیده رابینسون<sup>۱</sup> رهبری جلسه مشاوره، فعالیتی بین مراجع و مشاور است که بدان وسیله مشاور، مراجع را به دنبال خود می‌کشد و با پیشنهاداتش جلسه مشاوره را در نیل به اهداف تعیین شده ادامه می‌دهد.

برای آن که رهبری جلسه مشاوره به طور مفید و مؤثر انجام گیرد باید نکاتی مورد توجه قرار گیرد: اول آنکه مشاور در اعمال نوع رهبری باید توانایی و میزان پذیرش مراجع را مد نظر قرار دهد. اگر مراجع برای پذیرش رهبری اعمال شده، آماده نباشد نسبت به جلسه مشاوره مقاومت خواهد کرد؛ دوم آنکه مشاور باید بتواند در جلسه مشاوره در زمان مناسب از کلمات رهبری کننده به طریق درستی که به موضوع نیز مربوط می‌شود استفاده کند.

### روش‌های رهبری

رهبری جلسه مشاوره روش‌های متعددی دارد. موفقیت جلسه مشاوره به مقدار زیادی به انتخاب و کاربرد روش صحیح رهبری بستگی دارد. روش مناسب رهبری، با توجه به موقعیت مشاوره و دیدگاه مشاور نسبت به ماهیت انسان، تعیین و اجرا می‌گردد. مشاور باید روشی را انتخاب کند که از اجرای آن احساس آرامش به او دست دهد. همان‌گونه که گفتیم روش‌های اصلی اجرای مشاوره عبارتند از مستقیم، غیر مستقیم و انتخابی. اکنون به بررسی شیوه‌های تخصصی رهبری جلسه که باعث ادامه جلسه در نیل به اهداف مشاوره می‌شوند اقدام می‌گردد:

۱- پذیرش: پذیرفتن مراجع و ایجاد رابطه حسنه با او، یکی از انواع غیر مستقیم رهبری جلسه مشاوره محسوب می‌شود. از طریق پذیرش مراجع، مشاور علاقه قلبی خود را به او نشان می‌دهد و او را متوجه می‌سازد که مشکلش را درک می‌کند. در نتیجه، مراجع تشویق می‌شود درباره مشکلش دقیق‌تر و بیشتر صحبت کند. مشاور

---

۱. Robinson , Principles and Procedures in Student Counseling.

معمولاً با گفتن کلماتی نظیر «بلی، می‌فهمم، م م و...» یا تکان دادن سر، حالت پذیرای خود را بروز می‌دهد.

۲- پند دادن: اندرز‌گویی یکی از انواع مستقیم رهبری در مشاوره به حساب می‌آید. در روش پند دادن، مشاور رهبری جلسه را بر عهده می‌گیرد و با تکیه بر دانش و تجربه خود با استفاده از شیوه ذهنی و عقلی می‌کوشد مشکل مراجع را حل کند. چون دادن پند، اگر به طور نامناسبی اعمال شود، در مراجع مقاومت ایجاد می‌کند، مشاور باید در استفاده از این روش بسیار محتاط باشد.

۳- اطمینان دادن: مشاور از طریق دادن اطمینان به مراجع، می‌کوشد از میزان دلهره و نگرانی او بکاهد. چنانچه در کاربرد این روش افراط شود، مسؤلیت جلسه تا حد زیادی از مراجع سلب می‌گردد و بر عهده مشاور واگذار می‌شود. لذا، مشاور در استفاده از این روش باید بسیار دقیق باشد. مورد زیر نمونه‌ای از روش اطمینان دادن به مراجع است که او را به تفکر بیشتر وا می‌دارد:

مراجع: درباره نمره درس فیزیک خیلی نگرانم. معلم به من نمره کم داده و استحقاق و شایستگی مرا در نظر نگرفته است.

مشاور: یعنی فکر می‌کنی که احتمالاً کارت را بهتر انجام داده‌ای و استحقاق نمره بیشتری را داری؟

۴- تشخیص: در روش تشخیص که یکی از انواع مستقیم رهبری است، مشاور پس از مطالعه و شناخت مورد، مراجع را از علل مشکلش آگاه می‌سازد و او را در جهت حل مشکل و خودشناسی بهتر و دقیق‌تر راهنمایی می‌کند. در اینجا مشاور از ابزار و وسایل تشخیصی گوناگون برای تشخیص مشکل مراجع استفاده می‌کند.

۵- ارائه صحنه‌ای از زندگی خصوصی: مشاور ممکن است صحنه‌ای از زندگی خصوصی خود را با مراجع در میان گذارد و او را متوجه سازد که مشکلش منحصر به فرد و غیر عادی نیست، بلکه دیگران نیز با چنان مشکلی دست به گریبانند. کاربرد

این روش به مراجع کمک می کند تا احساس غیر عادی بودن خود را کاهش دهد و برای ادامه جلسه مشاوره آماده شود.

۶- ارائه صحنه‌ای از زندگی شخص ثالث: در این روش مشاور به جای صحبت درباره زندگی خودش صحنه‌ای از زندگی شخص سوم را بدون ذکر نام بازگو می کند. استفاده از این روش، مراجع را تشویق می کند تا درباره مشکل خود بیشتر بیندیشد و به بحث درباره آن پردازد. این روش معمولاً صحیح تر و مطمئن تر از روش بالاست، زیرا در اینجا مراجع راحت تر و آسان تر می تواند گفتار و افکار مشاور را بدون رنجش او - قبول یا رد کند. از این رو به مشاور توصیه می شود که تجارب زندگی خصوصی خود را به صورت شخص ثالث برای مراجع بازگو کند.

۷- افکار ناتمام: در این روش مشاور از روی عمد و قصد جمله‌ای را به طور ناقص بیان می کند و از مراجع می خواهد به تکمیل آن پردازد. استفاده از این روش، مشاور را از افکار بازگو نشده مراجع آگاه می سازد. به عنوان نمونه، به مورد زیر توجه کنید:

مراجع: اصلاً او را دوست ندارم. صحبت کردن با او چه سودی دارد؟

مشاور: تصور می کنی اگر با او حرف بزنی احتمالاً او...؟

۸- آگاهاندن: مشاور با استفاده از این روش، اطلاعات ضروری را در مورد مشکل به مراجع ارائه می دهد و اطلاعاتی را که مراجع نمی تواند از منابع دیگر به دست آورد در اختیارش قرار می دهد. مشاور از این روش، در مشاوره تحصیلی و شغلی به وفور استفاده می کند.

۹- تعبیر و تفسیر: مشاور در این روش ضمن ارزیابی گفتار و حالات مراجع، به نتیجه گیری از آن می پردازد و از طریق ایجاد بصیرت بیشتر در مراجع نسبت به رفتارش، او را به بحث عمیق تر دعوت و تشویق می کند. مشاور به هنگام تعبیر و تفسیر، نباید از افکار و احساسات مراجع فاصله گیرد؛ زیرا عدم درک مراجع، باعث مقاومت او می شود و امنیت مراجع در جلسه مشاوره را مختل می سازد.



۱۰- هشدار دادن: از طریق کاربرد این روش، مشاور به طور مستقیم یا غیر مستقیم می‌کوشد مراجع را از نظر اخلاقی متوجه عواقب تصمیماتش بکند. در صورتی که رابطه‌ی حسنه مشاوره‌ای بین مراجع و مشاور ایجاد شده باشد، استفاده از این روش مفید و سودمند خواهد بود؛ در غیر این صورت، کاربرد آن چندان توصیه نمی‌شود. همچنین مشاوران کم تجربه و تازه کار، در کاربرد این روش باید بسیار محتاط باشند. به مثال زیر توجه کنید:

مراجع: البته می‌توانم همان کار تحقیقی را که خواهرم سه سال قبل نوشته بود به استادم تحویل دهم.

مشاور: (روش مستقیم) - این کار درستی نیست که انجام بدهی. آیا چنین نیست؟  
مشاور: (روش غیر مستقیم) - اگر این کار را بکنی، نسبت به نمره‌ای که خواهی گرفت چه احساسی خواهی داشت؟

۱۱ - پرسش: مشاور در این روش از مراجع سؤالات متعددی می‌کند و موضوعات گوناگونی را با او مطرح می‌سازد تا مراجع به شناخت بهتری از مشکلش موفق شود. مشاور باید بداند که پرسش زیاد، در مراجع مقاومت ایجاد می‌کند و رابطه‌ی حسنه‌ی مشاوره‌ای را مختل می‌سازد.

۱۲- فرافکنی: مشاور در این روش با قرار دادن مراجع در موقعیتی مشخص، او را متوجه اهمیت موضوع بحث می‌کند. به مثال زیر توجه کنید:  
مراجع: جرأت ندارم از پدرم تقاضا کنم که اتومبیلش را در اختیارم قرار دهد.  
زیرا می‌ترسم به من جواب رد بدهد.

مشاور: اگر خودت جای پدرت بودی چه می‌کردی؟

۱۳- مخالفت: مشاور با استفاده از این روش، مراجع غیر فعال را به کوشش وامی‌دارد. بی‌احتیاطی و بی‌دقتی در کاربرد این روش، باعث رنجش و آزار مراجع می‌گردد لذا اگر مشاور قصد استفاده از این روش را دارد، باید مراجع را به طور کامل بشناسد، از وجود رابطه‌ی حسنه بین خود و مراجع مطمئن باشد، و تا موقعی که فرصت استفاده از

روش‌های دیگر وجود دارد، از کاربرد این روش حتی الامکان خودداری کند. چنانچه استفاده از روش‌های دیگر مؤثر نیفتد، در آن صورت مشاور می‌تواند از این روش به عنوان آخرین روش بهره گیرد. به گفتگوی زیر توجه کنید:

مراجع: البته اگر بخواهم می‌توانم در ریاضی نمره بهتری بگیرم.

مشاور: تصور نمی‌کنم قادر به این کار باشی.

مراجع: البته که می‌توانم.

مشاور: فقط لاف می‌زنی و کاری از دست بر نمی‌آید.

مراجع: البته که می‌توانم.

مشاور: اگر می‌توانی، پس شروع کن.

۱۴- سکوت: یکی از روش‌های رهبری جلسه مشاوره این است که در آن مشاور ساکت می‌ماند و حرفی نمی‌زند تا بلکه مراجع شروع به صحبت کند. مشاور با استفاده از سکوت و حرکات سر و برقراری حداقل ارتباط کلامی، مراجع را متوجه می‌سازد که مورد پذیرش است و می‌تواند به بحث خود آزادانه ادامه دهد.

۱۵ - پیشنهاد دادن: مشاور در این روش، به طور مستقیم یا غیر مستقیم برای حل مشکل مراجع پیشنهادهایی را ارائه می‌دهد. در این روش که ملایم‌تر و مطلوب‌تر از روش پنددادن است، گفتار و عقاید مشاور فقط جنبه مشورتی دارند و مراجع هیچ‌گاه به انجام کاری مجبور نمی‌شود و یا مورد مذمت قرار نمی‌گیرد. مراجع می‌تواند در نهایت با استفاده از پیشنهادهای ارائه شده، تصمیم مقتضی را اتخاذ کند.

۱۶ - خلاصه کردن: مشاور در پایان و یا هر جایی از جلسه مشاوره به خاطر نتیجه‌گیری از بحث جلسه و نیز تعیین مسیر و روال جلسات آینده باید مطالب مطرح شده در جلسه را خلاصه کند؛ چون خلاصه کردن بحث مشاوره از اهمیت خاصی برخوردار است.

### انواع جملات رهبری کننده

جملات رهبری کننده در جلسه مشاوره بر دو نوع هستند: اول جملاتی که به طور غیر مستقیم مراجع را تشویق می‌کنند تا موضوع مورد بحث را عمیق‌تر مورد بررسی قرار

دهد. به عنوان مثال، می‌توان از مراجع پرسید: «آیا ممکن است دربارهٔ این موضوع توضیح بیشتری بدهید؟، یا امروز دربارهٔ چه موضوعی دوست دارید صحبت کنید؟» دوم استفاده از جملاتی است که بدان وسیله مشاور به طور مستقیم در بحث جلسه مشاوره مداخله می‌کند و از مراجع می‌خواهد دربارهٔ موضوعی که قبلاً مطرح نشده است صحبت کند. به عنوان مثال، ممکن است مشاور از مراجع بخواهد دربارهٔ پدرش حرف بزند. چون مشاور تازه کار برای ادامهٔ جلسهٔ مشاوره، آمادگی کافی ندارد جهت کمک به او جملاتی پیشنهاد می‌گردد که در مواقع ضروری می‌تواند از آنها استفاده کند.

- ۱- این مشکل چگونه به وجود آمده است؟
- ۲- دربارهٔ این موضوع، چیزهای بیشتری بیان کنید.
- ۳- دربارهٔ این موضوع، چه تصویری دارید؟
- ۴- در این مورد چه احساسی دارید؟
- ۵- در این مورد چگونه رفتار خواهید کرد؟
- ۶- بزرگ‌ترین مانع در کارتان چیست؟
- ۷- چگونه می‌توانید در این مورد، اطلاعات بیشتری به دست آورید؟
- ۸- عکس العمل شما در برابر این موضوع چگونه بود؟
- ۹- این موضوع چه تأثیری در شما دارد؟
- ۱۰- نقش شما در پیدایش این موضوع چیست؟
- ۱۱- چه راه‌حل‌های دیگری به نظرتان می‌رسد؟
- ۱۲- آیا نسبت به این واقعه احساس آرامش می‌کنید؟
- ۱۳- چه اطلاعاتی در این مورد دارید؟
- ۱۴- چگونه می‌خواهید به انجام آن بپردازید؟
- ۱۵- تاکنون چه کارهایی در این مورد انجام داده‌اید؟
- ۱۶- روابط شما با او در چه حدی است؟

- ۱۷- امروز در چه مورد می خواهید صحبت کنید؟
- ۱۸- اگر این راه حل مؤثر نباشد چه خواهید کرد؟
- ۱۹- در چند روز گذشته چه چیزهایی برایتان اتفاق افتاده است؟
- ۲۰- این راه حل چه ارتباطی با نقشه آینده شما دارد؟
- ۲۱- مثالی در این مورد ارائه دهید.
- ۲۲- چنین احساسی را برای خود چگونه توصیف می کنید؟
- ۲۳- راه حل های بعدی چه خواهند بود؟
- ۲۴- آیا این مشکل را می توانید از ابعاد دیگر بررسی کنید؟
- ۲۵- چگونه می توانید این موقعیت را بهتر کنید؟
- ۲۶- چطور می توانید این طرح را انجام دهید؟
- ۲۷- اگر در انتخاب آزاد باشید، چه خواهید کرد؟
- ۲۸- درباره خودتان بیشتر حرف بزنید.
- ۲۹- به نظرتان مشکل چیست؟
- ۳۰- در چنین موقعیتی چه کاری از شما ساخته است؟
- ۳۱- این عمل به کجا منجر خواهد شد؟
- ۳۲- مناسب ترین راه حل به نظر شما کدام است؟
- ۳۳- بحث امروز را چطور خلاصه می کنید؟
- ۳۴- به نظر شما امروز ما در بحث خودمان چه پیشرفتی داشتیم؟
- ۳۵- آیا در شرایط حاضر، می توانید این کار را به پایان برسانید؟
- ۳۶- از هفته گذشته تا حال، چه افکار جدیدی در شما به وجود آمده است؟
- ۳۷- آیا تصور می کنید که او از این موضوع خوشحال خواهد شد؟
- ۳۸- فکر می کنید او در این مورد چه احساسی خواهد داشت؟
- ۳۹- ممکن است در این مورد کمی بیشتر توضیح دهید؟
- ۴۰- مطمئن نیستم آنچه را که می گوید کاملاً متوجه می شوم.

- ۴۱- آیا هدف شما این است که...؟
- ۴۲- درباره گذشته کمی صحبت کنید.
- ۴۳- هدف‌های شما در زندگی کدامند؟
- ۴۴- درباره خانواده خودتان بیشتر صحبت کنید.
- ۴۵- درباره مدرسه چه احساسی دارید؟
- ۴۶- پس از اتمام دوره دبیرستان، به چه کار می‌خواهید مشغول شوید؟
- ۴۷- چه چیز دیگری را می‌خواهید مطرح سازید؟

## ۵- تشویق

### تعریف

تشویق در جلسه مشاوره، مجموعه فعالیت‌هایی است که مراجع را به ادامه کارش ترغیب می‌کند و او را در مسیر پیشرفت و بهبود قرار می‌دهد. تشویق نوعی پاداش است که برای تقویت رفتار مطلوب و ادامه آن به مرجع ارائه می‌شود. به عنوان مثال، مشاور با گفتن جملاتی نظیر «مرد توانایی هستی، می‌توانی معقول باشی، و می‌توانی این مشکل را حل کنی» مراجع را به خودکاوی بیشتر تشویق می‌کند و باعث می‌شود که او عقاید و افکار خویش را دقیق‌تر و عمیق‌تر مورد بررسی قرار دهد. از جانب دیگر، تشویق بیش از حد موجب می‌گردد که مراجع به مشاور وابستگی پیدا کند و استقلالش را از دست بدهد. همچنین تشویق صحیح و مناسب از نگرانی و ناامنی مراجع می‌کاهد.

### روش‌های تشویق

به نظر برامر و شوستروم<sup>۱</sup> در جلسه مشاوره کاربرد روش‌های تشویق را می‌توان به شرح زیر بیان کرد: ۱- استفاده از کلمات تأیید کننده نظیر «بله درست است، توانایی

---

۱. Brammer , Shostrom, Ibid.

انجام آن را داری». در اینجا هدف آن است که با استفاده از کلمات تأیید کننده، در مراجع احساس امنیت و اعتماد نسبت به مشاور و جلسه مشاوره به وجود آید. ۲- پیش‌بینی نتایج احتمالی مشاوره، روش دیگری برای تشویق مراجع است. مشاور در جلسه مشاوره، درباره نتایج احتمالی و تغییراتی که در مراجع به وجود خواهد آمد با او به صحبت می‌نشیند. به عنوان مثال، مشاور به مراجع می‌گوید که بر اثر مشاوره، رفتار او در جهت مقبول و مناسبی تغییر خواهد کرد، و یا آنکه در زمینه تحصیلات به موفقیت‌هایی دست خواهد یافت و یا نمرات بهتری در ریاضی و فیزیک خواهد گرفت. ۳- ایجاد شرایط و امکانات مناسب در جلسه مشاوره، برای مراجع تشویق کننده است. به عنوان نمونه، برقراری رابطه حسنه مشاوره‌ای و پذیرش مراجع، شوق و رغبتی در او برای ادامه بحث به وجود می‌آورد. ۴- آشنا ساختن مراجع به این حقیقت که مشکلش منحصر به فرد نیست و دیگران نیز کم و بیش با مشکلاتی همانند مشکل او مواجه هستند، می‌تواند تشویق کننده باشد.

## ۶- سکوت

### تعریف

یکی از مواردی که در جلسات مشاوره اتفاق می‌افتد و مشاور باید نحوه برخورد صحیح با آن را بداند سکوت مراجع است. مشاور کم تجربه، تاب تحمل سکوت را ندارد و وقوع آن را موجب اتلاف وقت در جلسه مشاوره می‌داند. وقوع سکوت در آغاز اولین جلسه مشاوره، بدان سبب می‌تواند باشد که مراجع با موقعیت و اهداف مشاوره آشنایی چندانی ندارد. در این حالت، مشاور باید مراجع را از کل موقعیت مشاوره آگاهی داده و جلسه مشاوره را سازمان دهد.

سکوت در مواردی از نظر مشاوره و روان‌درمانی ارزش و اهمیت درمانی دارد. برای پی بردن به ارزش و اهمیت سکوت باید لحظه وقوع و نیز زمان آن، مورد مطالعه قرار

گیرد. اگر سکوتی طولانی در ادامه جلسه مشاوره اتفاق افتاد، می‌تواند از مقاومت مراجع و عدم ایجاد رابطه حسنه مشاوره‌ای بین مراجع و مشاور حکایت کند، و چنانچه سکوت پس از طرح مشکلی عاطفی رخ دهد، مفهوم متفاوتی دارد.

### علل سکوت

سکوت در جلسه مشاوره علل متعددی دارد. مشاور قبل از اقدام به شکستن سکوت باید به علل پیدایش آن پی ببرد تا در تداوم جلسه مشاوره موفقیتی نصیبش شود. برای وقوع سکوت دلایل زیر را می‌توان ارائه داد:

۱- یکی از علل پیدایش سکوت این است که احتمالاً مراجع و مشاور و یا هر دو به نقطه‌ای رسیده‌اند که حرفی برای گفتن ندارند. در این حالت، هیچ کدام از طرفین در زمینه موضوع مورد بحث مطلب جدیدی ندارند و در نتیجه نمی‌دانند چگونه بحث را ادامه دهند. به نظر راجرز<sup>۱</sup> اگر چنین سکوتی در جلسه مشاوره اتفاق افتد، مشاور با بیان جمله «گویا مشکل است تصمیم‌گیری از کجا شروع کنی و چه بگویی» می‌تواند سکوت مراجع را بشکند و او را به ادامه مشاوره تشویق کند. همچنین مشاور می‌تواند با طرح سؤال از مطالب گذشته بحث را ادامه دهد.

۲- سکوت ممکن است بر اثر خشم و خصومت مراجع نسبت به مشاور و یا مقاومت او در برابر گفتار مشاور به وجود آید. اگر مراجع از نتایج و نحوه اداره جلسه مشاوره، راضی نباشد؛ با انتخاب سکوت از ادامه بحث خودداری خواهد کرد. در مواردی که مراجع به اجبار نزد مشاور فرستاده می‌شود، احتمال وقوع سکوت بیشتر است. در این حالت، مراجع با جملات بسیار کوتاهی به پرسش‌های مشاور به طور غیر جدی پاسخ می‌گوید.

۳- ممکن است سکوت بر اثر احساسی دردناک و ناراحت کننده در مراجع به وقوع پیوندد و او را از سخن گفتن بیشتر بازدارد. به عنوان مثال، مراجعی که از مرگ

---

۱. Rogers, Ibid.

مادرش سخن می گوید و تجربه دردناکی را احساس می کند، احتمالاً برای مدتی از سخن گفتن بازخواهد ماند و شروع به گریه خواهد کرد. در این مورد، مشاور باید با گفتن جمله «گریه اشکالی ندارد، و احساس ناراحت کننده ای است» با مراجع احساس همدلی کند و عواطف او را بپذیرد و به هیچ وجه در شکستن سکوت مراجع عجله نکند.

۴ - گاهی مراجع ساکت می ماند تا مشاور حرف بزند. این مورد، زمانی اتفاق می افتد که مراجع در جلسه مشاوره نقش بسیار فعال و مشاور نقش غیر فعالی دارد. مراجع با سکوت خود از مشاور انتظار صحبت دارد و از او می خواهد در جلسه مشاوره به طور فعال شرکت جوید و گفتار مراجع را تأیید کند، او را دلداری دهد، و یا اطلاعات بیشتری در اختیارش بگذارد.

۵ - گاهی سکوت مراجع بر اثر احساس خستگی حاصل از فعالیت و مشارکت بیش از حد او در جلسه مشاوره است. لذا، ساکت می ماند. لحظه ای را به استراحت می پردازد. در این حالت، باید به مراجع اجازه داده شود مدتی استراحت کند.

۶ - گاهی تفکر و تأمل مراجع درباره موضوع مطرح شده، موجب سکوت می گردد. در چنین حالتی نیز نباید سکوت به زودی شکسته شود، بلکه باید به مراجع اجازه داد تا بیندیشد و موضوع مورد بحث را دقیق تر تجزیه و تحلیل کند.

### شکستن سکوت

مشاور همواره با این سؤالات مواجه است که آیا سکوت را بشکنند یا نه؟ و تحت چه شرایطی و چگونه سکوت را بشکنند؟ «به نظر برامر و شوستروم<sup>۱</sup> مشاور باید حتی الامکان مسؤولیت شکستن سکوت را به مراجع واگذار کند؛ زیرا در این حالت، دنیای درون و رشته افکارش بر هم نخواهد خورد. در صورتی که مشاور می خواهد سکوت مراجع را بشکند، باید به علت سکوت و زمان وقوع آن توجه کند و تا مطمئن

۱. Brammer, Shostrom, Ibid.



نشده که مراجع برای بحث دربارهٔ احساسات و مشکلاتش آمادگی کافی دارد نباید به شکستن سکوت اقدام کند. چنانچه زمان سکوت طولانی باشد (معمولاً بیش از دو دقیقه) مشاور با استفاده از روش‌های زیر می‌تواند سکوت را بشکند و مراجع را به صحبت کردن دعوت کند: اولاً دعوت غیر مستقیم از مراجع به حرف زدن که از طریق تماس چشم و تکان دادن سر و تغییرات صورت و وضع نشستن مشاور عملی می‌شود؛ ثانیاً مشاور با استفاده از حداقل گفتار کلامی که معمولاً با بیان کلماتی نظیر «بله، دیگر چه؟»، ادامه بده» سکوت مراجع را می‌شکند و او را به ادامه جلسه مشاوره تشویق می‌کند؛ و ثالثاً مشاور از طریق تلخیص بحث جلسه مشاوره، از مراجع می‌خواهد که بحث را ادامه دهد.

## ۷- مقاومت

### تعریف

مقاومت عبارت از ایستادگی و سرسختی مراجع در جلسه مشاوره است که مانع پیشرفت جلسه مشاوره به سوی اهداف تعیین شده می‌شود. مقاومت ممکن است بر اثر عوامل درونی و یا بیرونی و یا ترکیبی از هر دو به وجود آید. مقاومت به هر دلیلی که ایجاد شود مانعی برای انجام مشاوره مؤثر و مفید به شمار می‌رود. به عقیده راجرز<sup>۱</sup> مقاومت مراجع که نشانه نارضایتی او از کل موقعیت جلسه مشاوره است بدان معنی است که مشاور نمی‌تواند مراجع را در جلسه مشاوره در جهت نیل به اهداف کمک کند. از این رو، مراجع از طریق مقاومت، نارضایتی خود را اعلام می‌دارد و پایان جلسه مشاوره را خواستار می‌شود. در این حالت، مقاومت نقش سازنده‌ای برای مشاور دارد و او باید در ارتباط خود با مراجع و نیز در روش مشاوره‌اش تجدید نظر کند.

۱. Rogers, Ibid.

مقاومت مراجع دامنه گسترده‌ای دارد و از عدم پذیرش مشاور توسط مراجع تا بی‌توجهی و بی‌میلی او نسبت به ادامه جلسه مشاوره در تغییر است. شرم‌نا نوع مقاومت مراجع و خصوصیات آن را در جلسه مشاوره به شرح زیر طبقه بندی می‌کند:

۱- مقاومت کامل: مراجع در این نوع مقاومت، نحوه مشاوره، عقاید مشاور، و خود مشاور را قبول ندارد و برای ادامه مشاوره رغبتی نشان نمی‌دهد و می‌کوشد به هر نحوی شده جلسه مشاوره را هر چه زودتر به پایان برساند. در صورت ادامه مشاوره و افزایش مقاومت، مراجع ممکن است نسبت به مشاور رفتار خصومت آمیزی در پیش گیرد.

۲- مقاومت نسبی: در این حالت مقاومت مراجع، تا حدی پوشیده است و مراجع عقاید و پیشنهادهای مشاور را به طور ضمنی تکذیب می‌کند، به طور آزادانه و عمیق با مشاور حاضر به گفتگو درباره مشکلش نیست، و محتوای گفتارش مملو از مطالب ضد و نقیض است.

۳- بی‌میلی: در این حالت، مقاومت مراجع نسبتاً کم است و مراجع در جلسه مشاوره، ابتکار چندانی از خود بروز نمی‌دهد و پیشنهادهای و گفتار مشاور را با اکراه و بی‌میلی تا حدودی می‌پذیرد.

### شناخت مقاومت

با مشاهده رفتار در جلسه مشاوره، می‌توان به مقاومت او پی برد. مراجع مقاوم یک یا چند گونه از رفتارهای زیر را از خود بروز می‌دهد: از مشاور و نحوه مشاوره او به شدت انتقاد می‌کند، از نتایج احتمالی مشاوره ناراضی است، به گفتار و پیشنهادهای مشاور توجه نمی‌کند، در وقت تعیین شده برای مشاوره حاضر نمی‌شود، می‌کوشد احساسات خود را پوشیده نگه دارد و موضوع مشاوره را ذهنی می‌کند، در جلسه

---

۱. Sherman , “An Analysis of the Dynamic Relationships Between counselor Techniques and outcomes in large units of the Interview situation”.

مشاوره به سکوت‌های طولانی می‌پردازد، به روان‌شناسی و نتایج آن اعتماد و ایمان چندانی ندارد، می‌خواهد جلسه مشاوره را هر چه زودتر به پایان برساند، موضوعات نامربوط را در جلسه مشاوره مطرح می‌سازد و هیچ‌گونه ارتباط منطقی بین گفتارش وجود ندارد، و از مشاور توقع بیجا و انتظار معجزه دارد.

اظهار یکی و یا چند نمونه تا از جملات زیر از طرف مراجع، می‌تواند حاکی از مقاومت او در جلسه مشاوره باشد. مشاور با شنیدن آنها باید روشی را در پیش گیرد که وضع جلسه وخیم‌تر و بدتر نشود. گرچه هر کدام از جملات زیر به تنهایی ممکن است درست و منطقی به نظر رسد ولی زمانی که در جلسه مشاوره در حالت خاصی که مراجع مطرح می‌سازد، می‌تواند حاکی از مقاومت او باشد:

۱. این راه حل را قبلاً انجام داده‌ام و نتیجه‌ای نگرفته‌ام.
۲. وضع ما با آنچه که می‌گویید فرق می‌کند و این راه حل مفید واقع نمی‌شود.
۳. این موضوع خیلی گران تمام می‌شود.
۴. از حوزه مسئولیت من خارج است.
۵. وقت کافی برای انجام آن ندارم.
۶. به من ربطی ندارد.
۷. کمک لازم به من نمی‌شود.
۸. وسایل کافی برای انجام این کار ندارم.
۹. سازمان موجود برای انجام آن خیلی کوچک است.
۱۰. اعضای سازمان مهارت کافی برای انجام آن ندارند.
۱۱. دانش آموزان هرگز این وسیله را نخواهند خرید.
۱۲. این کار برخلاف مقررات مدرسه است.
۱۳. قدرت کافی برای انجامش ندارم.
۱۴. این موضوع خیلی ایده آل است.
۱۵. مشکل من این نیست.

۱۶. این عقیده را دوست ندارم.
۱۷. درست می گوید اما....
۱۸. آمادگی انجامش را ندارم.
۱۹. افراد کافی برای انجام این کار، در اختیار ندارم.
۲۰. در بودجه گنجانده نشده است.
۲۱. فکر خوبی است ولی عملی نیست.
۲۲. اجازه بدهید بیشتر درباره اش فکر کنم.
۲۳. آنها به من خواهند خندید.
۲۴. این عقیده را از کجا آورده اید؟
۲۵. بدون آن که بدانم قبلاً همه چیز را درست انجام می دادم.
۲۶. اجازه بدهید کمیسیون تشکیل دهم.
۲۷. ارتباطی بین عوامل وجود ندارد.
۲۸. این کار مؤثر نخواهد بود.
۲۹. تغییر آن ممکن نیست.
۳۰. انجام این کار غیر ممکن است.

### علل مقاومت

مقاومت مراجع در جلسه مشاوره علل گوناگون دارد و سه دسته عوامل بیرونی و درونی و ترکیبی از آنها در ایجاد آن مؤثر هستند. مشاور باید هر دسته از این عوامل را به خوبی بشناسد تا بتواند برای رفع آنها به موقع اقدام کند.

۱- عوامل بیرونی: از عوامل بیرونی که باعث ایجاد مقاومت در مراجع می شوند می توان عوامل ناراحت کننده محیطی و رفتارهای نامناسب مشاور در جلسه مشاوره را نام برد. هرگاه مراجع در اتاق مشاوره به دلایلی احساس ناراحتی کند، یا اینکه به

نوعی از مشاور و پاسخ‌های او ناراضی باشد، عکس‌العمل خود را از طریق مقاومت بروز خواهد داد.

۲- عوامل درونی: عوامل درونی ایجاد کننده مقاومت، به خود مراجع مربوط می‌شوند و در وجود او قرار دارند. ترس از حل نشدن مشکل و یا بدتر شدن وضع و ترس از پذیرفته نشدن توسط مشاور از علل درونی ایجاد کننده مقاومت مراجع به شمار می‌روند.

۳- عوامل مختلط: این عوامل نیز می‌توانند مقاومت مراجع را برانگیزند. عوامل مختلط نظیر خستگی، بیماری، نقص عقلی، و عدم برقراری ارتباط کلامی بین مراجع و مشاور؛ ترکیبی از عوامل درونی و بیرونی هستند.

### روش‌های مواجهه با مقاومت

مقاومت مراجع عامل مزاحمی در تداوم جلسه مشاوره به شمار می‌رود و مشاور باید بتواند به موقع با آن برخورد درستی کند. پاترسون<sup>۱</sup> روش‌های مواجهه با مقاومت مراجع را به شرح زیر توصیه می‌کند:

۱- گوش دادن فعال: احساس خصومت مراجع و عدم پذیرش او توسط مشاور، یکی از علل ایجاد مقاومت در مراجع است. اگر مشاور روشی را در پیش گیرد که مراجع نسبت به او احساس دوستی و صمیمیت کند، از میزان خصومت مراجع کاسته خواهد شد و در نتیجه مقاومت از بین خواهد رفت. مشاور از طریق گوش دادن فعال، پذیرش مراجع، و انعکاس احساسات او می‌تواند مقاومت مراجع را کاهش دهد.

۲- گفتگوی معمولی: اگر مقاومت مراجع شدید باشد، بهتر است مشاور گفتگوی جلسه را از حالت مشاوره خارج سازد و درباره موضوعات معمولی و روزمره صحبت کند. در این حالت، ممکن است از مقاومت مراجع کاسته شود و او به تدریج آمادگی بحث درباره مشکلش را به دست آورد.

---

۱. Patterson, Ibid.

۳- تجزیه و تحلیل علل مقاومت: چنانچه پس از انجام روش‌های فوق، موفقیتی در زمینه کاهش مقاومت مراجع نصیب مشاور نشود، باید به تجزیه و تحلیل علل مقاومت اقدام گردد. پس از تشخیص علل، مشاور و مراجع درصدد رفع آنها برآیند.

۴- ختم جلسه: در صورتی که هیچ کدام از روش‌های فوق در کاهش مقاومت مراجع مؤثر نیفتد، بهتر است جلسه مشاوره خاتمه یابد و مراجع در صورت توافق، نزد مشاور دیگری ارجاع داده شود؛ زیرا با تضعیف رابطه حسنه بین مراجع و مشاور، ادامه جلسه مشاوره نفعی نخواهد داشت.

دیویس و راینسون<sup>۱</sup> روش‌های مواجهه با مقاومت مراجع در جریان مشاوره را به شرح زیر می‌دانند: بحث درباره مقاومت، ارائه اطلاعات درباره مشاور و دیگران به مراجع، پذیرش و تشویق و دلداری مراجع، انعکاس احساسات؛ و مواجهه سازی مراجع با موضوع مورد بحث، و نهایتاً ختم جلسه مشاوره.

#### ۸- پایان جلسه

##### تعریف

سرانجام مشاور باید جلسه مشاوره را به طور موقت و یا دائمی خاتمه دهد. جلسه مشاوره مراجع باید زمانی پایان یابد که مراجع به خودرهبیری برسد و توانایی لازم برای حل مشکل را کسب کرده باشد. ولی در مواردی، جلسه مشاوره قبل از رسیدن به اهداف تعیین شده پایان می‌یابد و نفع چندانی عاید مراجع نمی‌شود.

##### زمان پایان جلسه

مناسب‌ترین زمان برای پایان دادن به جلسات مشاوره، موقعی است که مراجع به اهداف تعیین شده برسد و مهارت‌هایی از جمله شناخت ماهیت و علل مشکل، کاهش

---

۱. Davis and Robinson, "A Study of the Use of Certain Techniques for Reducing Resistance During the Counseling Interview".

واکنش‌های مقاوم و رنج آور، و حل مشکل را کسب کند. مشاور در پایان دادن به جلسه مشاوره، وظایف مهمی بر عهده دارد که به برخی از آنها در ادامه اشاره می‌شود:

۱- مطالب مورد بحث در جلسه مشاوره باید خلاصه شود و تغییرات احتمالی که در رفتار و احساسات مراجع حاصل آمده است برای او گفته شود و روال کار جلسه آینده به طور دقیق تعیین گردد.

۲- مشاور باید مطمئن شود که مراجع دربارهٔ مطالب مورد بحث هیچ‌گونه ابهامی ندارد. مشاور همچنین باید مراجع را مطمئن سازد هر زمانی که به کمک نیاز دارد می‌تواند برای مشاوره مراجعه کند.

۳- چنانچه مشاور بخواهد جلسه مشاوره را پایان دهد ولی مشاور احساس می‌کند که مراجع هنوز برای خودرهبی و حل مشکل آمادگی ندارد، در این صورت، مشاور با تقاضای مراجع مخالفت می‌کند و علل آن را با مراجع مطرح می‌سازد. عده‌ای از مراجعان ممکن است به محض مواجهه با تجربه‌ای دردناک در جلسه مشاوره بخواهند مشاوره را برای همیشه پایان بخشند. در مواردی نیز عواملی نظیر ناتوانی مشاور در ایجاد رابطهٔ حسنهٔ مشاوره‌ای، شکست مشاور در سازمان دادن صحیح به جلسه مشاوره، فشار بیش از حد بر مراجع، و یا بی‌هدفی جلسه مشاوره باعث می‌شوند که مراجع بخواهد جلسه مشاوره را پایان دهد. در تمام این موارد، مشاور با شناخت مشکلات و تلاش در رفع آنها باید مراجع را متقاعد سازد که درمان هنوز پایان نیافته است و مراجع را به ادامه درمان ترغیب کند.

۴- به نظر بنجامین<sup>۱</sup> مشاور در لحظهٔ پایان دادن به جلسهٔ مشاوره باید به مواردی توجه کند: اولاً مراجع و مشاور زمان پایان جلسهٔ مشاوره را بدانند. مراجع با توجه به پایان وقت، خواهد کوشید حتی الامکان مطلب ناگفته‌ای باقی نگذارد. ثانیاً در آخرین لحظات جلسهٔ مشاوره نباید موضوع تازه‌ای مطرح شود و مورد بررسی قرار گیرد. در صورتی که مطلب جدیدی در لحظات پایانی جلسهٔ مشاوره توسط مراجع مطرح

---

۱. Benjamin , The Helping Interview.

شود، مشاور با اشاره به پایان جلسه از مراجع می‌خواهد درباره آن بیندیشد و در جلسه آینده که فرصت بیشتری وجود دارد به بحث در آن زمینه پردازد.

### روش‌های پایان دادن

پایان دادن به جلسه مشاوره برای مشاور کم تجربه، همانند آغاز جلسه کار مشکلی است و او به خوبی نمی‌داند چگونه و چه موقع جلسه مشاوره را به اتمام برساند و به تدریج باید این مهارت را فراگیرد. مشاور برای پایان دادن به جلسه مشاوره، به ترتیب باید به انجام موارد زیر اقدام کند:

۱- اشاره به پایان وقت: مشاور و مراجع باید از فرا رسیدن پایان وقت جلسه مشاوره آگاه باشند. مشاور باید در آغاز جلسه مشاوره، مدت جلسه را تعیین کند و به اطلاع مراجع برساند. مشاور باید تقریباً ده تا پانزده دقیقه به پایان وقت، مراجع را از فرا رسیدن پایان جلسه مشاوره آگاه سازد. مشاور و مراجع از این زمان، برای تلخیص بحث، ارائه تکلیف، و تعیین وقت برای جلسه آینده استفاده خواهند کرد.

۲- تلخیص بحث: گفتگوی جلسه مشاوره در پایان وقت باید خلاصه شود. برای خلاصه کردن محتوای جلسه مشاوره، از روش‌های متعددی استفاده می‌شود. مشاور ممکن است از مراجع بخواهد گفتگوی جلسه مشاوره را خلاصه کند. گاهی مشاور صلاح می‌داند که بحث جلسه مشاوره، توسط مراجع و مشاور به طور همزمان خلاصه شود. زمانی هم که خود مشاور به خلاصه کردن محتوای جلسه مشاوره اقدام می‌کند، در خلاصه کردن محتوای جلسه مشاوره، باید به رئوس مطالب و نکات مهمی که در طول جلسه مشاوره مورد بحث قرار گرفته است اشاره شود. مشاوران کارورزیده و مجرب نه تنها متن گفتار بلکه احساسات وابسته به آن را نیز به طور خلاصه بروز می‌دهند.

۳- دادن تکلیف (Homework) به مراجع: مراجع از طریق انجام تکلیف مطمئن می‌شود که از آموخته‌های جلسات مشاوره، برای بهبود زندگی و تغییر رفتارش عملاً می‌تواند استفاده کند. از این رو، توصیه می‌گردد در پایان هر جلسه مشاوره، انجام کاری در ارتباط با موضوع بحث به مراجع واگذار شود. این روش که بیشتر توسط



پیروان مکتب عقلی - عاطفی اعمال می‌شود،<sup>۱</sup> برای ارزیابی نتایج عملی حاصله از جلسات مشاوره در تغییر رفتار و حل مشکل مراجع و نیز افزایش احساس مسئولیت او برای ادامه درمان، بسیار مفید است.

در دادن تکلیف به مراجع، باید نکاتی مورد توجه قرار گیرد: اولاً توانایی برای انجام تکلیف ارائه شده در نظر گرفته شود؛ ثانیاً تکلیف داده شده به موضوع بحث جلسه مشاوره مربوط باشد؛ ثالثاً نحوه انجام تکلیف، به طور دقیق به مراجع آموخته شود؛ و رابعاً درباره انجام تکلیف داده شده و نتایج حاصله از آن، در آغاز جلسه آینده به دقت بحث شود. در صورتی که مراجع تکلیف را انجام نداده باشد، پس از بررسی علل باید از او خواسته شود تا برای یادگیری بیشتر و نیز اطمینان از عملی بودن روش‌های درمانی ارائه شده در جلسه مشاوره، برای جلسه آینده به انجام آن مبادرت ورزد.

۴ - تعیین وقت جلسه آینده: پس از طی مراحل فوق، مشاور وقت جلسه آینده را با توافق مراجع تعیین می‌کند. تعیین وقت جلسه آینده موجب می‌گردد که مراجع برای ادامه بحث آماده شود. به عنوان نمونه، مشاور به مراجع می‌گوید: «متأسفم که امروز به علت اتمام وقت نمی‌توانیم بحث را بیشتر ادامه دهیم، در جلسه آینده موضوع را دنبال خواهیم کرد. چه موقع برای شما مناسب‌تر است که برای ادامه بحث مجدداً مراجعه کنید؟» در کاربرد این روش، مشاور باید پیشنهادش را با لحن بسیار گرم و دوستانه‌ای ارائه کند تا مراجع ناراحت نشود و در رابطه حسنه خللی به وجود نیاید. پس از توافق مراجع و مشاور درباره وقت جلسه آینده، آنان با یکدیگر خداحافظی می‌کنند و جلسه را خاتمه می‌دهند.

### خلاصه

در این فصل تعاریف مشاوره مورد بررسی قرار گرفت. برای توضیح موضوع، تعاریف راهنمایی هم به اختصار مطرح گردید تا بدان وسیله بتوان اصطلاح «راهنمایی» را با «مشاوره» مقایسه کرد. گفتیم راهنمایی به معنی راه درست و مناسب

۱. برای اطلاع بیشتر رک: شفیع آبادی، عبدالله و ناصر، غلامرضا، پیشین.

را نشان دادن است و هدف آن شناخت خصوصیات فردی و عوامل محیطی است، به طوری که فرد نهایتاً بتواند تصمیم معقولی اتخاذ کند. انواع راهنمایی نیز به اختصار مورد بررسی قرار گرفت.

مشاوره که یکی از فنون راهنمایی به حساب می‌آید تعامل فعال بین مراجع و مشاور است که به شناخت مشکل و اتخاذ تصمیمات مناسب برای حل آن می‌انجامد. دربارهٔ راهنمایی و نیز مشاورهٔ گروهی بحث شد و روش‌های تشکیل مشاورهٔ گروهی پیشنهاد گردید. سپس تفاوت‌های بین راهنمایی، مشاوره، و روان درمانی بررسی گردید و نهایتاً به انواع مشاوره به طور مختصر اشاره شد.

\* \* \*

مصاحبهٔ مشاوره‌ای وسیله‌ای برای انجام مشاوره محسوب می‌شود. مشاور موفق باید نحوهٔ انجام مصاحبه مشاوره‌ای را فرا گیرد. مصاحبه ارتباط هدف‌دار و حضوری بین مراجع و مشاور است. مشاوران در جریان یادگیری مصاحبه مشاوره‌ای مراحل بقاء، وابستگی، مکاشفه، ثبات، و تقویت را سپری می‌سازند. شرایط لازم برای انجام مصاحبه مشاوره‌ای عبارتند از ایجاد رابطهٔ حسنه، رازداری، پذیرش غیر شرطی مراجع، درک مراجع و مشکل او و تدارک شرایط محیطی مطلوب.

\* \* \*

همچنین در این فصل فنون انجام مشاوره مورد بحث قرار گرفت. فن - یعنی راه و روش انجام کارها - آموختنی است و مشاور برای موفقیت در حرفهٔ مشاوره باید فنون گوناگون مشاوره در زمینهٔ آغاز و ادامه و پایان دادن به جلسه مشاوره را بیاموزد. فنون گوش دادن، انعکاس، سازمان دادن، رهبری، تشویق، شکستن سکوت، مواجهه با مقاومت، و پایان دادن به جلسه مشاوره در اینجا مورد بررسی قرار گرفتند.

گفتیم گوش دادن مهمترین فنی است که مشاور بدان وسیله درک و پذیرش مراجع را اعلام می‌دارد و او را به بحث بیشتر دعوت می‌کند. بر اثر انعکاس مراجع در جلسه مشاوره احساس صمیمیت بیشتری می‌کند و مشاور مطمئن می‌شود که مراجع و نیز مشکل او را به درستی درک کرده است. سازمان دادن به جلسه مشاوره از بلا تکلیفی و سردرگمی مراجع و مشاور در جلسه مشاوره می‌کاهد. رهبری به جلسه مشاوره

جهت می‌دهد و با تعیین نقش مراجع و مشاور، باعث ادامه بحث می‌گردد. تشویق نیز به نوبه خود، مراجع را به تعقیب اهدافش ترغیب می‌کند. مشاور همچنین باید بتواند با سکوت و مقاومت مراجع در جلسه مشاوره به نحو مطلوب و مناسبی عمل کند. سرانجام آنکه پایان دادن به جلسه مشاوره نیز به مهارت خاص مشاور نیاز دارد.

### پرسش

- ۱) با توجه به مباحث مطروحه در این فصل، مشاوره و راهنمایی را به طور جداگانه تعریف کنید.
- ۲) برای تشکیل مشاوره گروهی به منظور نیل به اهداف تعیین شده، مشاور چه مواردی را باید رعایت نماید؟
- ۳) روش‌های مشاوره را برشمرده و هر یک را به اختصار توضیح دهید.
- ۴) راهنمایی، مشاوره، و روان درمانی را با یکدیگر مقایسه کرده و نقاط افتراق و اشتراک آنها را بنویسید.
- ۵) رهبر مشاوره گروهی چه نقش‌هایی را برعهده دارد؟
- ۶) مصاحبه مشاوره‌ای را تعریف کنید.
- ۷) مراحل یک مشاوره را به ترتیب نام برده و مشخصات هر مرحله را ذکر نمایید.
- ۸) برای انجام یک مصاحبه مشاوره‌ای موفق، چه شرایطی لازم است؟
- ۹) خصوصیات رابطه حسنه مشاوره‌ای را از دید «برامر و شوسترم» بیان کنید.
- ۱۰) پذیرش غیر شرطی در انجام مصاحبه مشاوره‌ای با چه سازوکاری به بهتر برگزار شدن جلسات مشاوره کمک می‌کند؟
- ۱۱) فنون مشاوره را نام ببرید و هر یک را به اختصار توضیح دهید.
- ۱۲) انواع پاسخ‌های مشاور را تعریف کنید.
- ۱۳) برای آنکه گوش دادن به طور صحیح انجام گیرد؛ چه نکاتی باید رعایت شود؟
- ۱۴) چه مشکلاتی در انعکاس احساسات و متن در جلسه مشاوره فراروی مشاور قرار دارد؟
- ۱۵) روش‌های سازماندهی به جلسه مشاوره را نام برده و هر کدام را تعریف نمایید.

- ۱۶) رهبری جلسه مشاوره با چه روش هایی انجام می گیرد؟  
۱۷) علل پیدایش سکوت در جلسه مشاوره چیست؟  
۱۸) چه روش هایی برای مواجهه با مقاومت می تواند در جلسه مشاوره کارساز باشد؟  
۱۹) تکنیک های پایان دادن به جلسه مشاوره را به ترتیب بیان کنید.  
۲۰) به چه عللی در جلسه مشاوره، ممکن است مقاومت از سوی مراجعه کننده صورت گیرد؟

### منابع فصل نهم:

- \* منبع اصلی: شفیع آبادی، عبدالله، فنون و روش های مشاوره، تهران: با همکاری انتشارات چپر، چاپ شانزدهم، ۱۳۸۶، صص ۲۹-۸۷.
- ۱- Benjamin , A. , The Helping Interview , Boston: Houghton Mifflin , ۱۹۶۹.
- ۲- Bixler , R. H. , “The changing world of the Counselor , Training for the Unknown”, Counselor Education Supervision, Vol. ۲ , ۱۹۶۳.
- ۳- Bixler, R. H. “Limits of Therapy” , Journal of Counseling Psychology , vol. ۱۳ , ۱۹۴۹.
- ۴- Brammer, L. M. , and shostrom , E. L. , Therapeutic psychology. New Jersey: Prentice – Hall , Inc. ۱۹۶۸.
- ۵- Buhler, C. , Values in Psychology. New York: Free press, ۱۹۶۲.
- ۶- Combs , A. W. , and Snygg , D. , Individual Behavior: A Perceptual Approach to Behavior , New York: Harper , ۱۹۵۹.

- ۷ - Curran , C. A. , “Structuring the Counseling Relationship: A case Report” , Journal of Abnormal social Psychology, Vol. ۳۹ , ۱۹۴۴.
- ۸- Davis , S. E. , and Robinson , F. P. , “A study of the Use of certain Techniques for Reducing Resistance During the Counseling Interview”, Educational and Psychological Measurement, Vol. ۹, ۱۹۴۹.
- ۹- Eiserer, P. E. , “Communication Process in the Interview”. Journal of the national Association of woman Deans and Counselors, ۱۹۵۹.
- ۱۰- Fiedler , F. E. , “The Concept of the Ideal Therapeutic Relationship” , Journal of Consulting Psychology, ۱۹۵۰.
- ۱۱- Gendlin , E. T. , “Experiencing: A Variable in the Process of Therapeutic Change” , American Journal of Psychotherapy , ۱۹۶۱.
- ۱۲- Ginott, H. , Between Parent and Child , New York: Avon Books , ۱۹۶۹.
- ۱۳- Gustad , J. W. , “The Definition of Counseling”, in Raziph F. Berdie(ed.), Roles and Relationships in Counseling. Minnosota: University of Minnosota press , ۱۹۵۳.
- ۱۴- Gustad , J. W. , “The Evaluation of Interview in vocational Counseling” , Personnel and Guidance Jouenal , Vol. ۳۶ , ۱۹۵۷.
- ۱۵- Mahler , C. A. , Group Counseling in the Schools. Boston: Houghton Mifflin Co., ۱۹۶۹.

- ۱۶- Patterson , C. H. , Theories of Counseling and Psycho - therapy. New York: Harper and Row, Publishers, ۱۹۷۳.
- ۱۷- Pepinsky , H. B. , etal. , Counseling Theory and practice. New York: Ronald , ۱۹۵۴.
- ۱۸- Porter, E. H. , An introduction to Therapeutic Counseling. Boston: Houghton , ۱۹۵۰.
- ۱۹- Robinson, F. P. , Principles and procedures in student Counseling. New York: Harper, ۱۹۵۰.
- ۲۰- Rogers , C. R. Counseling and Psychotherapy. Boston: Houghton, ۱۹۵۱.
- ۲۱- Rogers, C. R. , Client – Centered Therapy. Boston: Houghton , ۱۹۵۱.
- ۲۲- Shane , J. A. , eyal. , Guiding Human Development. Ohio: Charle A. J. Publishing Co. , ۱۹۷۱.
- ۲۳- Sherman , D. “An Analysis of the Dynamic Relationships Beetwn Counselor Thechniques and outcomes in large units of the Interview Situation”, Unpublished Doctoral Dissertation , ohio State University, ۱۹۴۵.
- ۲۴- Shertzer, B. , and Stone , S. C. , Fundamentals of Guidance , Boston: Houghton Mifflin Co., ۱۹۷۱.
- ۲۵- Steffler, B. “ , A Summing Up” , in Buford Steffler and W. H. Grant (ed.). Theories of Counseling. New York: Mac Graw Hill Book Co. , ۱۹۷۲.

۲۶- Strong , S. R. , and Schmidt , L. D. , “Trustworthiness and Influence in Counseling”, Journal of Counseling Psychology and Education. New York: Wiley , ۱۹۶۰.

۲۷- Traxler , A. B. , Techniques of Guidance. New York: Harper and Brothers, ۱۹۵۷.

۲۸- Tyler, L. E. , The Work of the Counselor. New York: Appleton, Inc. , ۱۹۶۹.

۲۹- Williamson, E. G. , “The Meaning of Communication in Counseling”, Personnel and Guidance Journal , ۱۹۵۴.

۳۰- Wrenn , C. G. , “ The Three Worlds of the Counselor”. Personnel and Guidance Journal , Vol. ۴۹, ۱۹۷۰, PP. ۹۱ – ۹۷.

۳۱- Wrenn , C. G. , “The Ethics of Counseling”, Educational and Psychological Measurement , ۱۹۵۲.

۳۲- اخوت، ولی ا...، روان‌درمانی و چند مقاله دیگر، تهران: انتشارات پیام، ۱۳۵۵.

۳۳- ترکسلر و نورث، فنون راهنمایی، ترجمه سیف‌الله بهاری و غلام‌حسین زرکش، تهران: انتشارات دانشگاه تربیت معلم، ۱۳۵۵.

۳۴- ثنایی، باقر، روان‌درمانی و مشاوره گروهی، تهران: انتشارات چهره، ۱۳۶۲.

۳۵- ستیر، ویرجینا، آدم‌سازی، ترجمه بهروز بیرشک، تهران: انتشارات اندیشمند، ۱۳۶۱.

۳۶- شرترز، واستون، اصول راهنمایی، ترجمه علی شریعتمداری، اصفهان، چاپ مشعل، ۱۳۴۴.

۳۷- شفیع آبادی، عبدا... و ناصری، غلامرضا، نظریه‌های مشاوره و روان درمانی، تهران: انتشارات مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۶۵.

۳۸- شفیع آبادی، عبدا...، «روان درمانی مراجع - محوری»، نشریه علوم تربیتی، دانشگاه تهران، شماره ۱- ۴، سال نهم، ۱۳۶۵، ص ۶۰- ۷۲.

۳۹- شفیع آبادی، عبدا...، فنون تربیت کودک، تهران: انتشارات چهر، چاپ سوم، ۱۳۶۶.

۴۰- شفیع آبادی، عبدالله، «روان درمانی عقلی - عاطفی»، مجله علوم اجتماعی و انسانی، انتشارات دانشگاه شیراز، شماره دوم، دوره اول، بهار ۱۳۶۵، صفحه ۸۶- ۹۴.

۴۱- شفیع آبادی، عبدالله، راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل، تهران: انتشارات رشد، چاپ دوم، ۱۳۶۳.