



# مدرسان شریف

## فصل اول

### «کلیات راهنمایی و مشاوره»

#### تعاریف و ضرورت راهنمایی و مشاوره

##### تعاریف راهنمایی

ارائه تعریف جامعی که مورد تأیید همه علمای این رشته باشد، امکان پذیر نیست و هر صاحب نظری براساس اعتقاد و نگرش خود راهنمایی را به نوعی تعریف می کند. راهنمایی به معنی دلالت، هدایت و راهبری کردن است. راهنمایی به طور مطلق و با شیوه ای یکسان برای همگان قابل اعمال نیست. راهنمایی به عنوان یک مفهوم نظری عبارت است از کمک به فرد در زمینه مشخص و از دیدگاه معینی. راهنمایی به عنوان یک امر تربیتی، مجموعه تلاش ها و کوشش هایی است که مراجعان را در شناخت هنر خویش در تمامی ابعاد وجودشان یاری می دهد. راهنمایی از حیث یک خدمت تربیتی به مجموعه روش ها و فرایندهایی اطلاق می شود که از طریق ایجاد رابطه میان یاری دهنده و مراجع، در نهایت به حل مشکل او می انجامد.

**نکته ۱:** راهنمایی با افزایش رشد در همه جوانب، فرد را یاری می دهد تا آگاهانه تصمیمات مناسبی اتخاذ کند.

راهنمایی فرایند یاری دهنده ای است که از طریق سلسله فعالیت های نظام مند و سازمان یافته به رشد متعادل و همه جانبه انسان می انجامد و موجبات بهره گیری از حداکثر توانایی های بالقوه فرد در نظام آموزش و پرورش را فراهم می آورد. از این دیدگاه راهنمایی و آموزش و پرورش تفکیک ناپذیرند و راهنمایی، رشد دانش آموزان را تسریع و تسهیل می کند. برای روشن تر شدن موضوع، اجزای تعریف فوق مورد بررسی قرار می گیرد:

۱- **راهنمایی فرایند یاری دهنده ای است.** همان طور که از معنای کلمه فرایند برمی آید، این موضوع امر مداوم و مستمری است و به همین اعتبار انجام عمل راهنمایی در تمام مقاطع سنی و تحصیلی محرز و ضروری است.

۲- **راهنمایی از یک سلسله فعالیت ها تشکیل می شود.** همان گونه که معلم با انجام یک سلسله فعالیت های بهم پیوسته به تعلیم و تربیت دانش آموزان می پردازد، راهنما نیز از طریق مجموعه فعالیت هایی که توسط خود او و افراد دیگر انجام می پذیرد، فرد را در نیل به هدف یا اهدافش یاری می دهد.

۳- **فعالیت های راهنمایی نظام مند و سازمان یافته هستند.** داشتن نظم و سازمان در راهنمایی، باعث صرفه جویی در وقت و نیز موجب پیش بینی عواقب کار می گردد. انجام راهنمایی به برنامه معین و مشخصی نیاز دارد و از اصول و ضوابطی مشخص پیروی می کند.

۴- **راهنمایی به رشد متعادل و همه جانبه انسان می انجامد.** انسان موضوع راهنمایی است. از طریق راهنمایی به فرد کمک می شود تا در تمام ابعاد وجودی به رشد متعادل و هماهنگی دست یابد.

۵- **راهنمایی موجب می گردد که فرد حداکثر استفاده را از توانایی های بالقوه اش ببرد.** تمام انسان ها کم و بیش از توانایی بالقوه در زمینه های متفاوتی برخوردارند و تأکید اصلی راهنمایی بر شکوفایی و به فعلیت در آوردن آنها در جهت مطلوب و مناسب است.

۶- **راهنمایی و آموزش و پرورش از یکدیگر غیرقابل تفکیک هستند و استفاده از راهنمایی، آموزش و پرورش را مؤثرتر و کارآمدتر می سازد.** آموزش یا تعلیم و یاد دادن عبارت است از انتقال نگرش ها، دانش و یا مهارت به یادگیرنده. پرورش به معنی تربیت، تغییر و دگرگون سازی است و اغلب با ارزش ها ارتباط پیدا می کند. همان طور که گفته شد، آموزش و پرورش و راهنمایی لازم و ملزوم هستند و تفکیک آنها ممکن نیست. آموزش وسیله ای برای پرورش محسوب می شود. در جریان آموزش و پرورش همواره راهنمایی فرد مدنظر است و از راهنمایی به عنوان ابزاری برای تحقق اهداف آموزش و پرورش استفاده می شود. در تبیین مفهوم راهنمایی و سیر تحولی آن می توان به این موارد اشاره کرد:

۱- راهنمایی به معنای تعلیم و تربیت

۲- راهنمایی به معنای هدایت فرد به زمینه مناسب تحصیلی و شغلی سازگار با محیط اجتماعی

۳- راهنمایی به معنای کمک به فرد برای شناخت خود و جهان اطراف.



## تعاریف مشاوره

مشاوره به معنی همکاری کردن و رأی و نظر دیگران را در انجام کاری خواستن است.

مشاوره فعالیتی است که در آن یک فرد کمک‌کننده و فردی دیگر دریافت‌کننده کمک است. مشاوره طی فرایند کمک‌رسانی انجام می‌شود که در آن، یاری فرد مشاور به توانمندسازی مراجع منجر می‌گردد، به‌گونه‌ای که توانایی یافتن راه‌حل مشکلات خود را بیابد و پس از اتمام جلسات مشاوره، بتواند قابلیت‌های خویش را در حل مسائل آینده خود نیز به کار ببرد.

هرگاه فرد در جریان رشد، سازگاری، تصمیم‌گیری، تعامل اجتماعی و موقعیت‌های تحصیلی، شغلی و خانوادگی با مشکل روبه‌رو شود، از خدمات مشاوره‌ای استفاده می‌کند. ماهیت مشاوره و دامنه آن را می‌توان در این تعاریف مشاهده کرد:

۱- مشاوره به معنای تسهیل رشد؛ ۲- مشاوره به معنای کمک به سازگاری؛ ۳- مشاوره به معنای کمک به تصمیم‌گیری؛ ۴- مشاوره به معنای کمک به بهبود روابط اجتماعی و خانوادگی؛ ۵- مشاوره به معنای کمک به تغییر رفتار مراجع.

**مشاوره به معنای تسهیل رشد:** از نظر **بلاکر**، مشاوره فرایندی است که به فرد کمک می‌کند تا بر موانع رشد فائق آید و از فرصت‌های تربیتی و اجتماعی برای رسیدن به مراحل بعدی رشد خود، استفاده کند. از نظر **بلکه‌هام**، مشاوره رابطه منحصره‌فردی است که در آن به افراد فرصت‌های مناسبی برای احساس کردن، تجربه کردن، یاد گرفتن، فکر کردن و تغییر کردن داده می‌شود. **شرترز** و **استون**، مشاوره را فرایند دوجانبه‌ای می‌دانند که شناخت معنی‌دار از خود و محیط را تسهیل می‌کند و موجب شناخت و کشف اهداف و ارزش‌های مربوط به آینده می‌شود.

**مشاوره به معنای کمک به سازگاری:** **بلاکر** معتقد است، در رابطه مشاوره‌ای به مراجع کمک می‌شود تا مجموعه رفتارهای موردنیاز را کسب کند و بتواند با تقاضاها و انتظاراتی که از نقش‌های تازه ناشی می‌گردد، سازگار شود.

**مشاوره به معنای کمک در تصمیم‌گیری:** **گیبسون** و **میشل** مشاوره را نوعی رابطه یاورانه بین مشاور و مراجع می‌دانند که بر نیاز مراجع به رشد، سازگاری، تصمیم‌گیری و حل مشکل تکیه دارد. در این رابطه به مراجع کمک می‌شود تا از طریق انتخاب راه‌حل‌های بامعنا و سنجیده و از طریق حل مشکلات عاطفی و تبادل به اهداف موردنظر خویش برسد.

**مشاوره به معنای کمک به بهبود در روابط اجتماعی با دیگران:** **پاترسون** مشاوره را فرایندی برای کمک به افراد می‌دانست تا راه‌حلی برای مشکل تصمیم‌گیری، حالات هیجانی و روابط خود بیابند. در این دیدگاه به فرد کمک می‌شود تا برای رفتارهای خود معنایی بیابد و اهداف و ارزش‌هایی را برای رفتار آینده خود در نظر بگیرد.

**مشاوره به معنای کمک به تغییر رفتار مراجع:** مشاوره یک رابطه دوجانبه است که در آن مراجع، مشکلات رفتاری خود را که به‌تنهایی قادر به حل آنها نیست، برای مشاوره باصلاحیت و دارای تجربه علمی و عملی مطرح ساخته و از او کمک می‌گیرد.


از نظر **پاترسون**، مشاوره جریانی است که در آن وجود ارتباط خاص بین مراجع و مشاور ضرورت دارد. مراجع معمولاً با مسئله و مشکل عاطفی مواجه است و مشاور در ارائه راه‌حل برای مشکلات عاطفی تخصص دارد. مشاور از طریق برقراری رابطه مشاوره‌ای، به مراجع کمک می‌کند تا راه‌حلی برای مشکلش پیدا کند. پاترسون مشاوره را یکی از خدمات راهنمایی می‌شمارد و ارائه اطلاعات صرف و پند دادن و تلقین عقاید را مشاوره به حساب نمی‌آورد؛ زیرا در این موارد ارتباط مشاوره‌ای که لازمه درمان است، وجود ندارد و مشاور صرفاً افکار و عقایدش را برای دیگری بیان می‌کند.

به نظر **آرباکل**، مشاوره فرایندی تخصصی بین مراجع و مشاور است که طی آن، مراجع با کمک مشاور به بررسی و حل مشکلش اقدام می‌کند و به خودآگاهی دست می‌یابد.

به عقیده **دینگ مایر**، مشاوره جریان فعال و پویایی بین مراجع و مشاور است که طی آن، مراجع نحوه برقراری ارتباط با دیگران، شیوه‌های معقول ارضای نیازها، شناسایی احساسات ناشناخته خود و کسب اطلاعات وسیع درباره خویش را به دست می‌آورد. طبق این دیدگاه، اعتقادات، نگرش‌ها، رفتار و در نهایت شیوه زندگی فرد از طریق مشاوره دگرگون می‌شود.

به اعتقاد **رابینسون**، از طریق مشاوره، سازش مراجع با خود و دیگران و نیز مسئولیت‌پذیری و بلوغ عاطفی وی افزایش می‌یابد.

به نظر **گوستاد**، مشاوره رابطه آموزشی بین مراجع و مشاور است که در آن بر یادگیری تأکید می‌شود. این جریان مشاوره از سه مورد لازم تشکیل شده است: در مرحله اول، **حضور مراجع و مشاور و تعامل بین آنها** اهمیت ویژه‌ای دارد. طبق این دیدگاه، مراجع کسی است که مشکل روانی دارد و خودش قادر به حل آن نیست و مشاور فردی است که در حل مشکلات روانی تخصص دارد. دومین مورد ضروری برای انجام مشاوره، **داشتن هدف** است. هدف‌های مشاوره متنوع‌اند و به موضوع مشاوره و وضعیت مراجع و مشاور بستگی دارند. سومین مورد لازم برای انجام مشاوره، **توجه به اصول یادگیری** است. تمام نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی به‌نوعی با این اصول سروکار دارند. یکی از اهداف مهم مشاوره آن است که به مراجع رفتار جدیدی آموخته شود.

**نکته ۲:** طبق موارد بیان‌شده، می‌توان گفت که رفتار آموختنی و در نتیجه تغییرپذیر است و مشاوره به‌خودی‌خود یک موقعیت آموخته است. 

به نظر مک‌دانیل، مشاوره یک سری تماس‌های حضوری و مستقیم با مراجع است که هدف آن، ارائه کمک برای سازش دادن مؤثرتر مراجع با خود و محیطش است.

به عقیده ویلیامسون، مشاوره فرایندی آموزشی است که به رشد شخصیت می‌انجامد.

با بررسی تعاریف مختلف، می‌توان نتیجه گرفت که در مشاوره - به‌عنوان یک فعالیت تخصصی- به تجزیه و تحلیل مشکل و یافتن راه‌حل‌های مناسب مبادرت می‌شود. مراجع از طریق گفتگو با مشاور در یک جو مملو از تفاهم، خود را بهتر و بیشتر می‌شناسد، چگونگی تصمیم‌گیری را می‌آموزد و سرانجام راه‌حلی برای مشکلش پیدا می‌کند. مشکل مراجع ممکن است در زمینه‌های عاطفی، اجتماعی، ذهنی، اخلاقی، خانوادگی، تحصیلی یا شغلی باشد. مشاور باید محیطی مملو از درک، همدلی و تفاهم به وجود آورد تا مراجع احساس آرامش و امنیت کند و مسائل خود را صادقانه مطرح سازد. از این‌رو، در مشاوره اولاً برقراری تعامل و رابطه مداوم و هدف‌دار بین مراجع و مشاور ضروری است؛ ثانیاً هدف غایی، اتخاذ تصمیمی معقول و منطقی است که با نیازها و امکانات شخصی و اجتماعی مراجع سازگار باشد.

**کج مثال ۱:** به عقیده ..... ، مشاوره جریان فعال و پویایی بین مراجع و مشاور است که طی آن، مراجع نحوه برقراری ارتباط با دیگران، شیوه‌های معقول ارضای نیازها، شناسایی احساسات ناشناخته خود و کسب اطلاعات وسیع درباره خویشتن را به دست می‌آورد.

(۱) گوستاد (۲) دینک مایر (۳) راجرز (۴) گلدارد

**پاسخ:** گزینه «۲» به عقیده دینک مایر، مشاوره جریان فعال و پویایی بین مراجع و مشاور است که طی آن، مراجع نحوه برقراری ارتباط با دیگران، شیوه‌های معقول ارضای نیازها، شناسایی احساسات ناشناخته خود و کسب اطلاعات وسیع درباره خویشتن را به دست می‌آورد. طبق این دیدگاه، اعتقادات، نگرش‌ها، رفتار و در نهایت شیوه زندگی فرد از طریق مشاوره دگرگون می‌شود.

**کج مثال ۲:** کدام یک از موارد زیر جزو الزامات اصلی جریان مشاوره از دیدگاه گوستاد نیست؟

(۱) حضور مراجع و مشاور و تعامل بین آنها  
(۲) داشتن هدف  
(۳) توجه به اصول یادگیری  
(۴) توجه مثبت نامشروط به مراجع

**پاسخ:** گزینه «۴» از نظر گوستاد، مشاوره رابطه آموزشی بین مراجع و مشاور است که در آن بر یادگیری تأکید می‌شود. این جریان مشاوره دارای سه هدف مهم است: در مرحله اول، حضور مراجع و مشاور و تعامل بین آنها اهمیت ویژه‌ای دارد. طبق این دیدگاه، مراجع کسی است که مشکل روانی دارد و خودش قادر به حل آن نیست و مشاور فردی است که در حل مشکلات روانی تخصص دارد. دومین مورد ضروری برای انجام مشاوره، داشتن هدف است. هدف‌های مشاوره متنوع‌اند و به موضوع مشاوره و وضعیت مراجع و مشاور بستگی دارند. سومین مورد لازم برای انجام مشاوره، توجه به اصول یادگیری است. تمام نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی به‌نوعی با این اصول سروکار دارند و یکی از اهداف مهم مشاوره آن است که به مراجع رفتار جدیدی آموخته شود.

**کج مثال ۳:** کدام گزاره مطابق با تعریف آرباکل از مشاوره است؟

(۱) مشاوره فرایندی آموزشی است که به رشد شخصیت می‌انجامد.  
(۲) مشاوره یک سلسله تماس حضوری بین مشاور و مراجع در جهت سازگاری مراجع با دیگران است.  
(۳) مشاوره جریان فعال و پویایی بین مراجع و مشاور است که طی آن، مراجع نحوه برقراری ارتباط با دیگران را فرا می‌گیرد.  
(۴) مشاوره فرایندی تخصصی بین مراجع و مشاور است که طی آن، مراجع با کمک مشاور به بررسی و حل مشکلش اقدام می‌کند و به خودآگاهی دست می‌یابد.

**پاسخ:** گزینه «۴» به نظر آرباکل مشاوره فرایندی تخصصی بین مراجع و مشاور است که طی آن، مراجع با کمک مشاور به بررسی و حل مشکلش اقدام می‌کند و به خودآگاهی دست می‌یابد.

## تفاوت‌های مشاوره با راهنمایی و روان‌درمانی

### تفاوت‌های راهنمایی با مشاوره

مشاوره با راهنمایی تفاوت دارد. راهنمایی مفهوم وسیعی دارد و تمام برنامه‌ها و فعالیت‌هایی را شامل می‌شود که برای کمک به فرد تهیه می‌شوند؛ درحالی‌که مشاوره یکی از خدمات و تکنیک‌های خاص راهنمایی است و اصطلاحاً قلب راهنمایی محسوب می‌شود. راهنمایی جنبه پیشگیرانه دارد و مشاوره در وهله نخست بُعد درمانی دارد؛ بدین معنی که از طریق راهنمایی از بروز مشکلات جلوگیری می‌شود و مشاوره به حل مشکلات کمک می‌کند.



## مدرسان شریف

### فصل دوم

#### «رابطه مشاوره‌ای»

در این فصل پس از اشاره مختصر به دلایل مراجعه افراد به مشاوران، شیوه‌های رهبری در جلسه مشاوره تشریح شده و سپس، به رابطه مشاوره‌ای و ویژگی‌های آن پرداخته می‌شود. بعد از آن، فرایند کلی جلسه مشاوره توضیح داده شده و سپس به فنون آغاز، ادامه و اختتام چنین جلساتی اشاره مختصری می‌شود. در پایان، به آموزش مصاحبه مشاوره‌ای به مشاوران پرداخته می‌شود.

#### مراجعان چه کسانی هستند؟

مهم‌ترین و شایع‌ترین دلیل مراجعه مردم به مشاوران، بروز تغییر و تحول در زندگی فردی است. غالب افراد زمانی با بحران مواجه می‌شوند که در رابطه مشکل‌داری قرار گرفته‌اند، در رابطه خویش احساس نقص و کمبود می‌کنند و یا آنکه در جستجوی ایجاد رابطه جدیدی هستند، ولی نمی‌توانند به گونه‌ای رضایت‌بخش به آن دست یابند. از همین رو، تغییر و تحول در زندگی باعث پیدایش تنش و اضطراب شدیدی در آنها می‌شود. همسرگزینی، تولد اولین فرزند، ارتقای کاری و رسیدن به دوره میانسالی، نمونه‌هایی از این‌گونه تحولات‌اند. غالباً مشاوران نصیحت نمی‌کنند، به مشکل‌گشایی نمی‌پردازند و بدون آنکه در پی دستیابی به اهداف بلندمدت باشند، به دنبال راه‌حل‌های کوتاه‌مدت بر نمی‌آیند. مشاوران به مراجعان کمک می‌کنند تا احساس آرامش بیشتری کنند، یاد بگیرند که چگونه بیشتر خودکفا شوند و بتوانند با موقعیت‌های آنی زندگی، به طریقی سازنده سازش پیدا کنند و به جای تکیه بر فرد مشاور، از تجارب خودشان بیاموزند.

**کج مثال ۱: مهم‌ترین و شایع‌ترین دلیل مراجعه مردم به مشاوران، کدام است؟**

- |                                     |                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| (۱) عدم تسلط بر احساسات و عواطف     | (۲) عدم کنترل بر رفتارها              |
| (۳) بروز تغییر و تحول در زندگی فردی | (۴) بروز تغییر و تحول در محیط اجتماعی |

پاسخ: گزینه «۳» مهم‌ترین و شایع‌ترین دلیل مراجعه مردم به مشاوران، بروز تغییر و تحول در زندگی فردی است. غالب افراد زمانی با بحران مواجه می‌شوند که در رابطه مشکل‌داری قرار گرفته‌اند، یا در رابطه خویش احساس نقص و کمبود می‌کنند و یا آنکه در جستجوی ایجاد رابطه جدیدی هستند، ولی نمی‌توانند به گونه‌ای رضایت‌بخش به آن دست یابند. از همین رو، تغییر و تحول در زندگی باعث پیدایش تنش و اضطراب شدیدی در آنها می‌گردد.

#### شیوه‌های رهبری در جلسه مشاوره

شیوه‌های اصلی رهبری جلسه مشاوره بر سه نوع است: مستقیم، غیرمستقیم و انتخابی.

در روش مستقیم یا روش متمرکز بر مشاور، رهبری و تعیین خط‌مشی جلسه مشاوره با مشاور است. مشاور خود را متخصص فن می‌داند که از زمینه تجربی و صلاحیت علمی کافی برخوردار است و با تأکید بر تشخیص علل ناراحتی، سعی می‌کند از طریق جمع‌آوری اطلاعات، تجزیه و تحلیل آنها و کشف مشکل به ارائه راه‌حل و رفع مشکل مراجع اقدام کند. در این روش نقش مشاور همانند نقش پزشک است که در پی تشخیص و کشف علت بیماری و درمان آن است. در روش مستقیم، مشاور نقش اصلی را در جریان مشاوره بر عهده دارد و مراجع بیشتر نقش منفعل و وابسته به مشاور را خواهد داشت. در روش مستقیم، اعتقاد کلی بر آن است که مشاور با استفاده از فنون گوناگون باید مراجع را در حل مشکلش یاری کند، لذا مشاور با آزمون‌های روانی و پرسش‌نامه شروع به جمع‌آوری اطلاعات وسیعی از مراجع می‌نماید، سپس به تشخیص علل ناراحتی و مشکل مراجع اهمیت داده می‌شود و براساس آن راه‌حل‌هایی برای مشکل مراجع ارائه می‌شود. سپس در پایان جلسه، از مراجع خواسته می‌شود راه‌حل‌های پیشنهادی را اجرا و نتیجه را به مشاور گزارش دهد.

**نکته ۱:** روش مستقیم، اساساً برای راهنمایی تحصیلی و شغلی به وجود آمده است. می‌توان گفت که این روش، روش مناسبی برای مشاوران آموزگاه‌ها در مورد مسائل تحصیلی و شغلی است.

در روش غیرمستقیم، برخلاف روش مستقیم، اعتقاد بر این است که مراجع با برقراری رابطه حسنه مشاوره‌ای و مورد پذیرش قرار گرفتن، می‌تواند مشکل خود را حل کند. در روش غیرمستقیم مراجع نقش فعال‌تری دارد و مشاور گوش می‌دهد. در این روش رابطه درمانی اهمیت بیشتری نسبت به روش مستقیم دارد؛ لذا بخش عمده‌ای از فعالیت‌ها و مسئولیت‌های جلسه به مراجع واگذار می‌شود و مشاور صرفاً نقش کمکی دارد.

**نکته ۲:** در مشاوره با کسانی که مشکلات عاطفی و روانی دارند، معمولاً روش غیرمستقیم مفیدتر است و مشاوره با کسانی که مشکلات آنها پایه و اساس عاطفی و روانی ندارند، معمولاً روش مستقیم مؤثرتر خواهد بود.

در روش انتخابی، اعتقاد بر این است که مشکلات انسان‌ها را همواره به یک روش نمی‌توان حل کرد و مشاور باید با توجه به موقعیت جلسه و نیاز مراجع، از هر روشی که مقتضی بداند، برای حل مشکلات استفاده کند. بدین ترتیب، مشاور خود را به کاربرد یک روش خاص مقید نمی‌سازد و با شناخت محاسن و محدودیت‌های روش‌های گوناگون، مناسب‌ترین شیوه را در هر موقعیت انتخاب و اجرا می‌کند.

**مثال ۲:** در کدام شیوه رهبری جلسه مشاوره، مشاور مانند یک پزشک، در پی تشخیص و کشف علت بیماری و درمان آن است؟

- (۱) روش مستقیم (۲) روش غیرمستقیم (۳) روش انتخابی (۴) همه موارد فوق

**پاسخ:** گزینه «۱» در روش مستقیم یا روش متمرکز بر مشاور، رهبری و تعیین خط‌مشی جلسه مشاوره با مشاور است. مشاور خود را متخصص فن می‌داند که از زمینه تجربی و صلاحیت علمی کافی برخوردار است و با تأکید بر تشخیص علل ناراحتی، سعی می‌کند از طریق جمع‌آوری اطلاعات، تجزیه و تحلیل آنها و کشف مشکل به ارائه راه‌حل و رفع مشکل مراجع اقدام کند. در این روش نقش مشاور مانند نقش پزشک است که در پی تشخیص و کشف علت بیماری و درمان آن است.

**مثال ۳:** در مشاوره با کسانی که مشکلات عاطفی و روانی دارند، کدام شیوه رهبری جلسه مشاوره مناسب‌تر است؟

- (۱) روش مستقیم (۲) روش غیرمستقیم (۳) روش انتخابی (۴) همه موارد فوق

**پاسخ:** گزینه «۲» در مشاوره با کسانی که مشکلات عاطفی و روانی دارند، معمولاً روش غیرمستقیم مفیدتر است و مشاوره با کسانی که مشکلات آنها پایه و اساس عاطفی و روانی ندارد، معمولاً روش مستقیم مؤثرتر خواهد بود.

## رابطه مشاوره‌ای

روش مشاوره غیرمستقیم (بی‌رهنمود) توسط کارل راجرز پایه‌گذاری شده است. روش مشاوره‌ای، روشی مفید برای مبتدیان است تا با آن کار کنند؛ زیرا پایه خوبی به وجود می‌آورد که می‌توان براساس آن سایر مهارت‌های پیشرفته را بنا کرد. همچنین این روش نسبتاً بی‌خطر است، زیرا یک مشاور بی‌تجربه با استفاده از آن، در مقایسه با سایر روش‌ها آسیب کمتری به مراجع می‌رساند.

کلید کمک به مراجع، برای رفع مشکلات و سرگردانی، در ارتباط میان مشاور و مراجع نهفته است. در حقیقت تحقیقات نشان می‌دهند این موضوع که مشاور چه روشی را برمی‌گزیند اهمیت چندانی ندارد؛ به شرط آنکه رابطه مشاور و مراجع، مناسب ایجاد تغییرات درمانی باشد.

مفهومی که کارل راجرز (رویکرد مراجع - محوری یا درمان‌جومداری) از رابطه مشاوره‌ای ارائه می‌دهد هم محکم و هم مفید است. مشاور هنگامی که رابطه مشاوره‌ای راجرز را به کار برد، می‌تواند مهارت‌های بیشتری را فرا بگیرد و آنها را با ذخایر مشاوره‌ای خود درآمیزد.

کارل راجرز سه ویژگی اساسی را که برای اثربخش بودن مشاوره موردنیاز است، تعیین می‌کند. این ویژگی‌ها عبارتند از همخوانی، همدلی و توجه مثبت نامشروط. **همخوانی:** مشاور برای همخوان بودن باید خویشتن راستین خود و یک فرد تمام و کمال باشد. باید هر آنچه مربوط به اوست طنینی از صداقت داشته باشد. همچنین همخوانی به معنای تلاش‌های مشاور در جهت حفظ بیان کلامی و غیرکلامی در امتداد یکدیگر است. همخوانی بین آنچه مشاور از نظر کلامی بیان می‌کند و آنچه انجام می‌دهد، معیار مناسبی برای یک رابطه درمانی مؤثر است.

اصولاً هر زمان که رابطه مشاوره‌ای را ایجاد می‌کنیم باید آن بخش از خودمان را که یک والد است، آن بخش که یک روانشناس حرفه‌ای است، آن بخش که یک کودک است و بازی کردن را دوست دارد و بخش جدی خودمان را به این رابطه داخل می‌کنیم. همچنین در این رابطه، مقداری از باورهای معنوی‌مان و تردیدهایی را در مورد آن باورهای معنوی همراه می‌آوریم. در این رابطه بیشتر همه خودمان را وارد جلسه می‌کنیم به‌جای اینکه قسمتی از خودمان را وارد کنیم. ما با محدودیت‌های خودمان وارد میدان می‌شویم و تظاهر نمی‌کنیم که چیزی متفاوت از آنچه هستیم، می‌باشیم و یا خیلی کارمان درست است. طبیعتاً هنگامی که به‌عنوان مشاور کار می‌کنیم، از آن بخش‌هایی از خودمان استفاده می‌کنیم که برای آن رابطه مشاوره‌ای، مناسب است و سایر قسمت‌ها بدون فعالیت باقی می‌ماند. این قسمت‌ها با مراجع سروکار ندارند، اما همیشه در دسترس‌اند تا هر زمان که لازم بود از آنها استفاده کنیم.



**همدلی:** همدل بودن به معنای همراه بودن با مراجع است. مشاور از طریق همدلی با مراجع سعی می‌کند نیاز درک شدن احساس و افکار او را برآورده نموده و در کنار او قدم بردارد. مشاور سعی می‌کند همراه با مراجع و با نگاه او جهان را درک و احساس کرده و در مورد آن فکر کند. مشاور از طریق گوش دادن فعال و انعکاس احساس و محتوا این درک و همدلی را به مراجع بازتاب می‌دهد.

در نتیجه این همدلی، محیط اطمینان‌برانگیزی به وجود می‌آید که در آن مراجع احساس مهم بودن و در امان بودن می‌کند. در چنین محیطی است که مراجع می‌تواند در مورد خصوصی‌ترین اسرارش، درونی‌ترین احساساتش و چیزهایی که برای او بسیار دردناک است و آن قدر خصوصی است که جرئت بازگو کردن آن را نزد دیگران ندارد، صحبت کند.

**نکته ۳:** نقش همراهی مشاور، بیش از سایر نقش‌های او در همدلی مراجع ارجحیت دارد. همدلی یعنی همراهی مشاور با مراجع جهت تجربه کردن جهان همانند تجربه او.

**توجه مثبت نامشروط:** توجه مثبت نامشروط سومین ویژگی اساسی برای مشاوره اثربخش است. توجه مثبت نامشروط شامل پذیرش کامل به صورت غیرداورانه است، درست به همان صورتی که او هست؛ یعنی با تمام کاستی‌ها و نقاط ضعفش و یا تمام خصوصیات مثبت و نقاط قوتش. اینکه به او توجه مثبت نامشروط داشته باشیم به این معنی نیست که ما موافق باشیم یا اینکه ارزش‌های او را برای خودمان برگزینیم؛ بلکه به معنی این است که ما، مراجع را همان‌گونه که هست، می‌پذیریم؛ برای او به‌عنوان یک فرد، ارزش قائل شده و در مورد رفتارش قضاوت و داوری نمی‌کنیم تا ارزش‌های خودمان را به او القا کنیم. در نتیجه، او را قادر می‌سازیم که بدون اینکه احساس ترس از مورد انتقاد قرار گرفتن کند، فرایندهای درونی‌اش را آشکار ساخته و کشف کند. این امر بهترین فرصت را به او می‌دهد تا آگاهی فردی خود و رشد متعاقب آن را افزایش دهد.

**نکته ۴:** توجه مثبت نامشروط همیشه به‌راحتی قابل‌دستیابی نیست. اولین مرحله در دستیابی به آن، جهان را از دید مراجع مشاهده کردن می‌باشد. با این کار بهتر می‌توان انگیزه‌های مراجع را در رفتارهایش درک کرد و آن رفتارها را پذیرفت.

پذیرش واقعی، پذیرش بدون شرطی است که شامل احترام بدون قید و شرط به مراجع و توجه به احساسات و افکار اوست که باعث مشارکت بیشتر و طرح مشکل در جلسه مشاوره می‌شود. پذیرش مراجع با قبول یا رد عقاید او تفاوت دارد. ممکن است مشاور عقاید مراجع را قبول نکند، ولی خود مراجع و عواطف و احساسات او را بپذیرد، در این صورت او را بدون هیچ شرطی پذیرش کرده است. احساس پذیرش در رفتار، وضع، چهره و قیافه مراجع بارز می‌شود. **استرانگ و اشمیت** معتقدند پذیرش بی‌قید و شرط از طریق انعکاس احساسات در جریان مشاوره عملی می‌شود. در این حالت نشانه‌های پذیرش در رفتار، چهره و قیافه مراجع بارز می‌شود.

همچنین پذیرش بدون قید و شرط جریان روانی و اقدامی عاطفی است که شرایط مناسبی را برای ادامه جلسات مشاوره بین مراجع و مشاور به وجود می‌آورد. عوامل روانی، مجموعه احساسات و عواطفی است که در جریان مشاوره بین مراجع و مشاور به وجود می‌آید. به عقیده پرتر توجه به عوامل روانی موجب می‌شود که مراجع به ارزش‌های خود پی ببرد و برای خود اهمیتی قائل شود.

ایجاد رابطه مشاوره‌ای در یک محیط اطمینان‌برانگیز اهمیت دارد؛ محیطی که در آن مراجع احساس راحتی بیشتری می‌کند تا مشکلاتش را بدون رودربایستی با مشاور در میان بگذارد. اگر مشاور می‌خواهد کاملاً اثربخش باشد، باید به ویژگی‌های همخوانی، یکرنگی، صمیمیت، همدلی و توجه مثبت نامشروط اهمیت زیادی بدهد. لازم است مشاور در کنار مراجع گام بردارد و کاملاً با او باشد به‌گونه‌ای که مراجع همراهی را تجربه کند. عبارات دقیقی که مشاور استفاده می‌کند، به مراتب کم‌اهمیت‌تر از توانایی او در شکل دادن رابطه‌ای معنی‌دار با مراجع و گوش دادن به آنچه که او می‌گوید، است.

از نظر برامر و شوستروم، **رابطه بین مشاور و مراجع** به قدری در مشاوره موفقیت‌آمیز اهمیت دارد که می‌توان آن را هسته اصلی و مرکزی مشاوره قلمداد کرد. یک مشاور اثربخش بیشتر از آنکه حرف بزند، گوش می‌کند و آنچه را هم که می‌گوید در جهت تصدیق این امر است که به حرف‌های مراجع گوش کرده و از سردرگمی رها شود. نقش مشاور این است که به مراجع کمک کند تا جهان خویش را کشف کند و از سردرگمی رها شود. نقش مشاور این نیست که مسیری را که مراجع باید در آن حرکت کند، انتخاب کند بلکه باید محیطی را ایجاد کند که مراجع بتواند به بهترین شکل تصمیم بگیرد که به کدام جهت حرکت نماید، سپس مشاور او را در این سفر اکتشافی همراهی می‌کند.

**نکته ۵:** تصور اینکه جلسه مشاوره همیشه فرایند کسل‌کننده، جدی و سختی است، غلط است و مشاور می‌تواند گاهی نیز شوخ‌طبعی را در زمان مناسب وارد محیط درمانی کند. این ویژگی از همخوان بودن مشاور سرچشمه می‌گیرد که لازم است مشاور با تمام وجود خود به‌عنوان یک شخص واقعی وارد جلسه مشاوره شود و هر زمان که لازم دید، از بخش‌هایی از شخصیت خودش که شوخ‌طبعی نیز شامل آن می‌شود، استفاده نماید.

**مثال ۴:** کارل راجرز سه ویژگی اساسی را که برای اثربخش بودن مشاوره موردنیاز است، تعیین می‌کند. کدام گزینه جزو این ویژگی‌ها نیست؟

- (۱) همخوانی (۲) همدلی (۳) گوش دادن فعال (۴) توجه مثبت نامشروط

پاسخ: گزینه «۳» کارل راجرز سه ویژگی اساسی را که برای اثربخش بودن مشاوره موردنیاز است، تعیین می‌کند. این ویژگی‌ها عبارتند از همخوانی، همدلی و توجه مثبت نامشروط.





## مدرسان شریف

### فصل سوم

#### «مهارت‌های مشاوره»

#### مهارت‌های خرد و پایه در مشاوره

##### مهارت‌های خرد (پایه) و روش‌های یادگیری آن

دو مؤلفه در آموزش مشاوره وجود دارد. یکی فهمیدن این موضوع که مشاوره درباره چه چیزهایی است و چگونه می‌توان کار مشاوره را انجام داد؛ به عبارت دیگر داشتن یک چارچوب نظری برای انجام دادن کار لازم است. مؤلفه دیگر، کسب مهارت‌های عملی تحت نظر یک مربی و مشاور صلاحیت‌دار است. اهمیت رابطه مشاوره‌ای موضوعی اساسی و مرکزی است. اما تعدادی از مهارت‌های فردی وجود دارند که باید آموخته شوند و از نظر کیفیت و اثربخشی باعث تقویت رابطه مشاوره‌ای می‌شوند. فنونی که مشاوران استفاده می‌کنند به اجزای کوچک‌تری از رفتارهای مشاوره‌ای موسوم به مهارت‌های خرد تجزیه و تقسیم شده‌اند. هریک از این مهارت‌های خرد را به صورت مجزا می‌توان فراگرفت.

**نکته ۱:** کارآموزان مشاور تا وقتی که درباره مهارت‌ها تسلط پیدا نکرده‌اند، نمی‌توانند رفتار طبیعی داشته باشند و این مهارت یک جزء طبیعی از راه‌های ارتباط مشاوره‌ای است و کارایی مشاوره را به طور فراوانی افزایش می‌دهد.

اگر شما در حال تعلیم مشاوره رودررو هستید، صندلی‌های اتاق را طوری بچینید که **روبه‌روی یکدیگر** باشند. مراجع در مقابل مشاور و مشاهده‌گر در مقابل هر دوی آنها قرار گرفته باشد.

مشاوره تلفنی با مشاوره رودررو متفاوت است؛ زیرا مشاور، تلفن‌کننده یا مراجع را نمی‌بیند و در نتیجه نمی‌تواند هیچ‌گونه نشانه بصری از رفتارهای غیرکلامی مراجع داشته باشد. صندلی‌ها برای تمرین سه‌نفره مشاوره تلفنی باید به شکلی چیده شوند که صندلی مشاور و مراجع پشت به هم باشد. در این حالت مشاور و مراجع نمی‌توانند یکدیگر را ببینند. صندلی مشاهده‌گر روبه‌روی صندلی مشاور و مراجع قرار می‌گیرد و او از رفتارهای غیرکلامی آگاه است و پس از پایان جلسه تمرین، می‌تواند این رفتار را به دو کارآموز دیگر منعکس کند.

مشاور در یک مشاوره سه‌نفره باید گوش کند و فقط مهارت‌هایی را که آموخته و تابه‌حال هیچ‌گونه استفاده‌ای از آنها نکرده است به کار بندد؛ شاید خیلی محدود به نظر آید، اما در حقیقت می‌توان یک جلسه مشاوره مؤثر را با استفاده از فقط یک یا دو مهارت خرد به انجام رساند.

در مشاوره سه‌نفره، شخصی که نقش مشاهده‌گر را ایفا می‌کند، باید از هر چیز مهم که در طول جلسه مشاوره مشاهده می‌کند، یادداشت بردارد. او هیچ‌گونه قضاوتی درباره آنچه که انجام می‌شود نمی‌کند و فقط تا حد امکان یک مشاهده دقیق بدون تفسیر از آنچه که واقعاً در جلسه مشاوره اتفاق می‌افتد، انجام می‌دهد و این اطلاعات را در پایان جلسه به مشاور و مراجع می‌دهد.

جلسات تمرینی مشاوره باید کوتاه و در حدود ۱۰ دقیقه باشد و در پایان جلسه، مشاهده‌گر باید مشاهدات خود را به اطلاع دو عضو دیگر گروه برساند. علاوه بر دانشجوی مشاهده‌گر، یک مشاور باتجربه باید تمام کار گروه را مشاهده نماید، اما در گروه‌های بزرگ کارآموزان، مشاور باتجربه از یک گروه به گروه دیگر سر می‌زند و فقط قادر است که وقت کوتاهی را با هریک از گروه‌ها صرف نماید.

**مثال ۱:** صندلی‌ها برای تمرین سه‌نفره مشاوره تلفنی باید به شکلی چیده شوند که صندلی مشاور و مراجع ..... قرار گیرند.

- (۱) روبه‌روی هم  
(۲) پشت به هم  
(۳) با کمی زاویه نسبت به هم  
(۴) در دو اتاق جداگانه



پاسخ: گزینه «۲» صندلی‌ها برای تمرین سه‌نفره مشاوره تلفنی باید به شکلی چیده شوند که صندلی مشاور و مراجع پشت به هم باشد. در این حالت مشاور و مراجع نمی‌توانند یکدیگر را ببینند. صندلی مشاهده‌گر روبه‌روی صندلی مشاور و مراجع قرار می‌گیرد و او از رفتارهای غیرکلامی آگاه است و پس از پایان جلسه تمرین، می‌تواند این رفتار را به دو کارآموز دیگر منعکس کند.

### انواع مهارت‌های پایه (خرد) در مشاوره

فن به معنای راه و روش و **صنعت و هنر** است و به شیوه اجرای امور طبق قوانین و قواعد گفته می‌شود. فنون یا مهارت‌های مشاوره مجموعه قوانین نظری و عملی شیوه‌های انجام مشاوره به‌طور موفقیت‌آمیز را دربر می‌گیرد. مشاور باید بداند چگونه به طریق درست جلسه را آغاز، ادامه و نهایتاً به پایان برساند. مشاور برای کمک به مراجع برای حل مشکل و نیز هدایت او در جهت خودکاو و تصمیم‌گیری مناسب، باید مهارت‌ها و فنون مشاوره را به‌خوبی بداند. نحوه استفاده از فنون مشاور به عوامل متعددی از جمله **شخصیت مشاور** و **موقعیت مشاوره** بستگی دارد. از این‌رو تمام مشاوران از فنون مشاوره عیناً و به‌طور یکسان استفاده نمی‌کنند. به بیانی دیگر، فنون به‌کاررفته توسط مشاوران وسیله ابراز و بیان شخصیت آنان است.

### مهارت‌های توجه و مشاهده

اگرچه مراجعان اغلب خواستار پندوانداز هستند، ولی به‌طور کلی تمایل ندارند که نصیحت شوند و اگر هم به مشاور مراجعه می‌کنند، به‌ندرت برای گوش دادن به حرف‌های اوست. آنها به مشاوران مراجعه می‌کنند تا خود صحبت کنند و چیزهایی را که در سینه‌هایشان است بیرون بریزند، احساساتشان را ابراز کنند و چیزهایی را بگویند که گفتن آنها به دوستان و فامیل مشکل و غیرممکن است.

یک مشاور در درجه اول یک **شنونده** است. مشاور با گوش دادن به آنچه مراجع می‌گوید، قادر خواهد بود که به او کمک کند تا بر گم‌گشتگی خود فائق آید، مشککش را تشخیص دهد، راه‌های حل آن را کشف کند و با این احساس جلسه مشاوره را ترک کند که کار سودمندی به وقوع پیوسته است؛ بنابراین لازم است که مشاور به هرچه که مراجع می‌گوید با دقت توجه کند و کوچک‌ترین جزئیات بحث را به خاطر بسپارد.

مهارت‌های توجه از مجموعه پیچیده‌ای از مهارت‌ها تشکیل شده‌اند که دربرگیرنده ارتباط کلامی و غیرکلامی هستند. مهارت‌های توجه، اساس تمام روابط درمانی است.

اغلب مراجعان و بسیاری از مشاوران از آنچه **فراارتباط** می‌نامیم، ناآگاه و یا به آن بی‌توجه‌اند. منظور از فراارتباط، توجه به تأثیر تمرکز، مشاهده و روابط غیرکلامی ما بر دیگران است.

راه دیگری که به‌وسیله آن مشاور می‌تواند به مراجع کمک کند تا احساس کند که او واقعاً به حرف‌هایش گوش می‌دهد این است که همراه با استفاده از پاسخ‌های کوتاه، رفتار غیرکلامی‌اش را نیز همانند سازد. اگر مراجع بر لبه صندلی نشسته است درحالی‌که دست‌هایش روی زانوهایش است و به جلو نگاه می‌کند، بهتر است مشاور نیز به همان صورت بنشیند و مانند آینه‌ای برای وضع و حالت او باشد.

اگر مشاور برای مدتی با رفتارها و حالات غیرکلامی مراجع همانندسازی کند، احتمالاً اغلب اما نه همیشه، مراجع نیز با رفتارهای مشابه همانندسازی می‌کند. به این طریق ممکن است که مشاور تغییری را در حالات هیجانی مراجع ایجاد کند.

مشاور باید مراقب باشد در طول جلسه مشاوره بدن خود را به‌سرعت حرکت ندهد؛ زیرا این عمل موجب آشفته‌گی مراجع می‌گردد و رشته افکار او را برهم می‌زند. **تماس چشمی** نیز در برقراری ارتباط با مراجع دارای اهمیت است. مشاور باید به سطح مناسبی از تماس چشمی دست پیدا کند و با نگاه کردن به چیزهای عادی به‌طور طبیعی رفتار کند و گاه‌به‌گاه به خود اجازه نگاه کردن به سایر جاها را نیز بدهد.

باید به مراجع، البته اگر خودش بخواهد، اجازه داد تا در سکوت فکر کند. اغلب هنگامی که مراجع بیان یک مطلب مهم و شخصی را به پایان رسانده است، احتیاج دارد تا در سکوت بنشیند و به آنچه گفته فکر کند. در این هنگام، مشاور نیز باید سکوت کند درحالی‌که با تماس چشمی مناسب، توجه خود را نسبت به او نشان می‌دهد.

**مشاهده** یکی دیگر از مهارت‌های اساسی در مشاوره است. از توجه دقیق به رفتار مراجع می‌توان اطلاعات زیادی به دست آورد. با وجود این، در تفسیر رفتار غیرکلامی باید مشاهدات را به‌صورت مجزا بررسی کرد و آنها را نتایج قطعی فرض نکرد.

### ارتباط غیرکلامی:

بیشتر ارتباطات ما غیرکلامی هستند. منظور از رفتار غیرکلامی غالباً ارتباط چشمی، حرکات سر، حرکات چهره، حالات بدنی و فاصله فیزیکی میان مشاور و مراجع است.

ابراز غیرکلامی و معنای ضمنی آن به جهت‌دهی پرسش‌های مشاور منجر می‌شود. نپ شش شیوه‌ای را که ارتباط کلامی و غیرکلامی می‌توانند بر یکدیگر تأثیر متقابل بگذارند، مورد بررسی قرار داده است. این شیوه‌ها همراه با مثال‌هایی در جدول صفحه بعد آمده است.



## تأثیر متقابل ارتباط کلامی و غیرکلامی

نوع تأثیر متقابل	تعریف	مثالی از زندگی روزمره	مثال مشاور	مثال مراجع
تکرار یا بازگویی	ابراز غیرکلامی به تکرار پیام کلامی منجر می‌شود.	گفتن سلام و دست دادن هنگام دیدار با یک دوست	تمایل به خم شدن به‌سوی مراجع و با صدای آهسته گفتن «خیلی دردناک است».	گریه کردن درحالی که در مورد حادثه‌ای ناراحت‌کننده صحبت می‌کند.
تناقض‌گویی	ابراز غیرکلامی، متضاد با پیام کلامی است.	والدی بچه خود را کتک می‌زند، درحالی که می‌گوید: «این به خاطر این است که دوستت دارم».	ممکن است مشاور با صدایی بلند و حاکی از عصبانیت بگوید: «من عصبانی نیستم».	خندیدن یا لبخند زدن درحالی که درباره مرگ یکی از عزیزان خود صحبت می‌کند.
جانشینی	واکنش غیرکلامی برای یک ارتباط کلامی	تکان دادن سر به نشانه پاسخ دادن به یک پرسش	تمایل به خم شدن به‌سوی مراجع و بعد از آن به مراجع گفتن که «آیا متوجه شدید؟»	گریه کردن پس از اینکه مشاور درباره عواطف کنونی مراجع می‌پرسد.
مکمل‌سازی یا تقویت کردن	پاسخ غیرکلامی، پیام کلامی عمیقی را فرا می‌خواند.	لبخند زدن و دست دادن به یک نفر وقتی می‌گوییم، از دیدن شما بسیار خوشحالم.	پایین آوردن تن صدا درحالی که مشاور دستورات آرامیدگی را برای مراجع بیان می‌کند.	سرعت زیاد در کلام و حرکات بدنی، درحالی که مراجع در مورد حادثه‌ای اضطراب‌زا صحبت می‌کند.
تأکید کردن	استفاده از ارتباط غیرکلامی برای تأکید کردن و آشکار ساختن بخش اعظمی از یک پیام کلامی	با مشت کوبیدن به روی میز وقتی که در صحبت‌هایمان عصبانی هستیم.	تغییر تن صدا و بلند کردن سر، هنگامی که کلمه «غمگین» را می‌گوید.	نگاه کردن و پایین آوردن تن صدا، هنگامی که به قسمت غمگین یک داستان طولانی می‌رسد.
تنظیم یا کنترل	نشانه‌های غیرکلامی به شنونده و گوینده کمک می‌کند تا ادامه ارتباط کلامی و غیرکلامی را تنظیم و تعدیل کند.	نگاه کردن به گوینده وقتی احساس خستگی می‌کنیم، برای اینکه به او بگوییم که صحبت کردن را متوقف کند.	حفظ ارتباط چشمی درحالی که مراجع صحبت می‌کند، به این منظور که صحبت خود را ادامه دهد.	توقف ناگهانی مراجع در هنگام صحبت کردن و نگاه کردن مشاور برای دعوت از او به ادامه صحبت.

اولین شیوه تأثیر متقابل **تکرار یا بازگویی** است. در تکرار یا تأیید پیام غیرکلامی (مثل ژست یا حالات چهره)، پیام کلامی واضح تکرار می‌شود. در جریان مشاوره‌های تلفنی که تماس چشمی، اعتماد و صمیمیت بین مراجع و مشاور وجود ندارد یا بسیار دشوار به دست می‌آید، این گونه گفتگوها رایج است. دومین شیوه تأثیر متقابل، **تناقض‌گویی** است. تناقض‌گویی **نادیده گرفتن یا گنج کردن** نیز نامیده می‌شود. این مورد عکس تکرار و بازگویی است. در تناقض‌گویی، دو بعد ارتباط، معنای متضادی با یکدیگر دارند. اگر مشاور در گردآوری تناقض‌های پیام‌های مراجع مهارت لازم را داشته باشد، می‌تواند اطلاعات مفیدی را درباره مراجع خود به دست آورد.

سومین شیوه تأثیر متقابل، **جانشینی** است. در جانشینی، ارتباط غیرکلامی برای پاسخ دادن به یک پرسش کلامی مورد استفاده قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، در جانشینی، پاسخ غیرکلامی به‌طور لفظی جای عکس‌العمل کلامی را می‌گیرد. برای مثال تکان دادن سر به نشانه پاسخ دادن به یک پرسش نمونه‌ای از جانشینی است.

چهارمین شیوه تأثیر متقابل، **مکمل‌سازی** است. در مکمل‌سازی که **تقویت کردن** نیز نامیده می‌شود، ارتباط غیرکلامی برای فراخوانی ارتباط کلامی به کار می‌رود. این گونه ارتباطات به‌صورت عمدی به کار نمی‌روند. علائم ارتباط غیرکلامی و کلامی همگرا باقی می‌مانند، اما پیام کلامی از طریق اظهارات غیرکلامی همراه آن تقویت می‌شود.

پنجمین شیوه تأثیر متقابل، **تأکید کردن** نامیده می‌شود. در این مورد بخش‌هایی از ارتباط غیرکلامی یا کلامی مورد تأکید مراجع قرار می‌گیرد. آگاهی از نحوه بیان مراجع و تأکید کردن او بر برخی از امور، به مشاور کمک می‌کند که در نقاط مشخصی که مراجع تأکید می‌کند، دقت نظر بیشتری اعمال کند. نهایتاً، تنظیم، که کنترل نیز نامیده می‌شود، به فرایندهای غیرکلامی در ارتباط بین شنونده و گوینده گفته می‌شود که در زمان‌بندی نحوه ارتباط بین آن دو، بسیار یاری‌رسان است. اجزای غیرکلامی این گونه ارتباط به گوینده یا شنونده این امکان را می‌دهد که توقف صحبت، علاقه به ادامه صحبت یا خستگی خود را به یکدیگر بیان کنند.

**کج مثال ۲:** مشاور هنگام مشاوره با مراجع، به سوی او خم می‌شود و با صدای آهسته می‌گوید: «خیلی دردناک است». این عمل مشاور، مصداق کدام نوع تأثیر متقابل ارتباط کلامی و غیرکلامی است؟

(۴) تأکید کردن

(۳) مکمل‌سازی

(۲) جانشینی

(۱) تکرار یا بازگویی

پاسخ: گزینه «۱» مورد فوق مصداق تکرار یا بازگویی است. یعنی مشاور با استفاده از پیام غیرکلامی خود (خم شدن به سوی مراجع و آرام صحبت کردن) در حال ابراز پیام کلامی خود است.



## مدرسان شریف

### فصل چهارم

#### «مشاوره فردی و گروهی»

#### راهنمایی و مشاوره فردی

راهنمایی و مشاوره غالباً به صورت فردی صورت می‌گیرد. مشاوره فردی یک رابطه دو نفری و حضوری است که در آن یک مشاور کارآموده و باصلاحیت با مراجعی برخورد می‌کند که در تدارک رشد، سازگاری و تصمیم‌گیری است. مشاوره فردی سه هدف عمده را دنبال می‌کند:

۱- **پیشگیری:** در مشاوره فردی، تلاش می‌شود تا با ارائه اطلاعات روان‌شناختی و آموزش مهارت‌های لازم، به مراجعان کمک شود تا با موقعیت‌های مختلف زندگی سازگاری مناسب داشته باشند.

۲- **رشد:** مشاوره فردی به تسهیل رشد مراجع و شکوفایی استعدادها و توانایی او کمک می‌کند.

۳- **مداخله درمانی:** مشاوره فردی به شناخت و کشف راه‌حل برای حل مشکلات رفتاری مراجع می‌پردازد.

**نکته ۱:** مشاوره فردی ابتدا تغییری در ادراکات و عواطف و سپس در برداشت‌ها و طرز فکرها و در نهایت تغییر در رفتار مراجع ایجاد می‌کند.

فرایند مشاوره فردی شامل پنج مرحله است:

۱- **حضور:** در مرحله حضور و ابتدای مشاوره، مراجعان نمی‌دانند از کجا شروع کنند و کمی اضطراب دارند. مشاور با پرسیدن یک سؤال باز مانند اینکه «چه پیش آمده است؟» یا «می‌توانید درباره آنچه شما را نگران کرده است صحبت کنید؟» جلسه مشاوره را شروع کند. هرچه فضای پرسش و جو مشاوره دوستانه و آرام پیش رود، تبادل دوجانبه بیشتری صورت می‌گیرد و رابطه مشاوره‌ای راحت‌تر می‌شود. در این مرحله مشاور از سؤالات بسته هم می‌تواند تا حدودی استفاده کند. البته سؤالات بسته معمولاً حاشیه‌ای و جانبی است و برای افزودن اطلاعات استفاده می‌شود.

۲- **درک و فهم:** با ایجاد فضای مناسب مشاوره‌ای به تدریج مشاور به دنیای درونی مراجع وارد می‌شود و می‌تواند پویایی شخصیت او را بفهمد و احساسات درونی‌اش را درک کند. راجرز برای ایجاد فضای مناسب در رابطه مشاوره‌ای سه خصوصیت را لازم می‌داند:

۱- هماهنگی رفتار مشاور ۲- توجه مثبت بدون قید و شرط ۳- تفاهم توأم با همدلی.

**نکته ۲:** در این مرحله سعی بر آن است که از سطح ارتباط به عمق برسند. هنگام دریافت پیام مراجع، باید علاوه بر محتوا، به زمینه پیام نیز توجه شود.

۳- **کشف و تشخیص مشکل:** مشاور در این مرحله به ارزیابی دقیق رفتار مراجع، عینی کردن آن و تشخیص مشکل می‌پردازد. در این مرحله مشاور به جمع‌آوری اطلاعات از مراجع و ارزیابی آن می‌پردازد تا براساس آن، تشخیص یا برچسب مناسب را برای اشکال رفتاری مراجع بیابد. روش‌های جمع‌آوری اطلاعات شامل: ۱- مشاهده ۲- مصاحبه تشخیصی ۳- آزمون‌های روانی و ۴- گزارش‌های شخصی می‌شود.

۴- **ارائه راه‌حل:** پس از تشخیص مشکل رفتاری مراجع، مشاور با کمک مراجع به تعبیر و تفسیر و ارائه راه‌حلی برای مشکل می‌پردازد. راه‌حل‌ها از رویکردهای مشاوره‌ای به دست می‌آیند.

۵- **پایان مشاوره و پیگیری:** راه‌حل‌های ارائه‌شده در جلسات مشاوره به وسیله مراجع به اجرا گذاشته می‌شود. وقتی مراجع بتواند بر مشکل خود غلبه پیدا کند و مستقلاً به سازگاری درونی و بیرونی برسد، فرایند مشاوره پایان می‌پذیرد.

**نکته ۳:** اولین و مهم‌ترین گام در مشاوره فردی، **برقراری رابطه حسنه بین مشاور و مراجع** است که بدین وسیله مراجع نسبت به جلسه مشاوره و

مشاور، امنیت و اعتماد احساس می‌کند. اگر رابطه حسنه مشاوره‌ای وجود داشته باشد، مشکل مراجع مطرح می‌شود و سپس راه‌حلی برای آن جستجو می‌گردد. در صورتی که این رابطه به وجود نیاید، مشکل مراجع به‌طور واقعی و عمیق مطرح نخواهد گردید. از این رو رابطه حسنه مشاوره‌ای را می‌توان عامل درمان‌بخشی به حساب آورد. طبق گفته ویلیامسون، رابطه حسنه معمولاً در مشاوره فردی زودتر و بهتر از مشاوره گروهی برقرار می‌شود.

کج مثال ۱: کدام یک، جزو اهداف عمده مشاوره فردی نیست؟

- (۱) پیشگیری  
(۲) رشد  
(۳) مداخله درمانی  
(۴) کمک به مراجع در جهت رسیدن به کمال

پاسخ: گزینه «۴» مشاوره فردی سه هدف عمده را دنبال می‌کند:

- ۱- پیشگیری: در مشاوره فردی تلاش می‌شود تا با ارائه اطلاعات روان‌شناختی و آموزش مهارت‌های لازم به مراجعان کمک شود تا با موقعیت‌های مختلف زندگی سازگاری مناسب داشته باشند.
- ۲- رشد: مشاوره فردی به تسهیل رشد مراجع و شکوفایی استعدادها و توانایی او کمک می‌کند.
- ۳- مداخله درمانی: مشاوره فردی به شناخت و کشف راه‌حل برای حل مشکلات رفتاری مراجع می‌پردازد.

## راهنمایی و مشاوره گروهی

### کلیات

روش‌ها و فنون گروهی راهنمایی و مشاوره بدون تردید محاسن و مزایای روشن و معینی دارند؛ زیرا مشاور در برخی از مراحل وظیفه خود، می‌تواند به‌جای جلسات مشاوره انفرادی با حداقل زمان و انرژی به گروه‌هایی متشکل از هشت نفر و بیشتر کمک کند. افزون بر آن، کار گروهی دارای ماهیت و مبنای واقعی روانی و اجتماعی است؛ زیرا فرد در گروهی که مشکلات مشابه دارد، احساس امنیت و آرامش بیشتری می‌کند و با آزادی و رغبت بیشتری به بحث و گفتگو درباره مسائل شخصی، خانوادگی و عینی خود می‌پردازد و از بحث و تبادل نظر و تجربه دیگران در یک فضای کارشناسی قابل‌اعتماد بهره می‌گیرد. مجموعه‌ای از فنون مختلف از قبیل ایفای نقش، مشاهده جلسات پرهیجان و بازخوردهای افراد، تصمیم‌گیری گروهی و فرایند گروهی «پویایی گروه» نامیده می‌شود. در فرایند مشاوره گروهی مانند مشاوره فردی مواردی اتفاق می‌افتد مانند:

۱- **شرایط تسهیل‌کننده:** خصوصیتی از قبیل تفاهم توأم با همدلی، پذیرش مثبت بدون قید و شرط، بی‌ریایی و خلوص در مشاوره گروهی، همانند مشاوره فردی لازم است. وجود چنین خصوصیتی باعث پذیرش، تفاهم، حمایت و اعتماد اعضای گروه می‌شود و روابط گروهی را ساده‌تر و درعین‌حال نتیجه‌بخش‌تر می‌سازد.

۲- **خودابرازی:** بیان و ابراز احساسات، افکار و عقاید، از جمله موضوعاتی است که در گروه مطرح می‌شود. میزان این خودابرازی به اعتماد اعضای گروه نسبت به یکدیگر وابسته است. اگر اعضای گروه به هم اعتماد داشته باشند، به‌راحتی و با کمال آزادی آنچه را که احساس می‌کنند و می‌اندیشند ابراز خواهند داشت. هرچه مشاوره گروهی ادامه یابد، اعتماد متقابل اعضا زیادتر خواهد شد و آنان بیشتر به ابراز نظریات خویش خواهند پرداخت. در ابتدای تشکیل گروه نباید انتظار داشت که اعضای گروه مطالب موردنظر خود را به‌راحتی بیان کنند.

نکته ۴: هدف اولیه فرایند گروه آن است که **اعضا با یکدیگر ارتباط و تماس** برقرار کنند و هدف‌های دیگر در درجات بعدی اهمیت قرار می‌گیرند. به بیانی دیگر، هدف‌های دیگر پس از ایجاد ارتباط و تماس حاصل می‌شوند. از طریق ایجاد ارتباط و تماس هر فردی تشویق به طرح مشکل می‌شود و به یاری رساندن به سایر اعضای گروه ترغیب می‌گردد.

۳- **تضاد و مقابله:** اصولاً در گروه، نظریات مختلف با یکدیگر برخورد می‌کنند و پاسخ‌های منفی و مثبت ابراز می‌شوند. این برخورد عقاید ممکن است باعث کندی پیشرفت گروه شود.

۴- **همبستگی:** در صورتی که گروه بتواند بر مرحله تضاد و مقابله غالب آید، اعضای گروه، به یکدیگر نزدیک می‌شوند و همکاری و همبستگی بین آنان افزایش می‌یابد.

۵- **بازخورد و پس دادن:** یکی از مواردی که در مشاوره گروهی اتفاق می‌افتد، بازخوردی است که هریک از اعضای گروه از دیگران دریافت می‌کنند. این بازخورد نه تنها شامل محتوای پیام، بلکه شامل عکس‌العمل‌های افراد نسبت به فرستنده پیام نیز می‌گردد. این بازخورد به تبادل و ارتباط بیشتر اعضا می‌انجامد.

۶- **فشار گروهی:** یکی از مسائل اساسی در مشاوره گروهی، فشاری است که به هریک از اعضا برای پاسخگویی وارد می‌شود. برخورد افراد در مشاوره گروهی موجب نزدیک شدن، حساس شدن و تبادل افکار می‌شود. ابتدا اعضای گروه در مقابل فشارهای گروهی مقاومت می‌کنند ولی پس از اطمینان و اعتماد نسبت به یکدیگر، از مقاومت آنها کاسته می‌شود و در ابراز نظریات خویش، احساس آزادی بیشتری می‌کنند.

۷- **رهبری در مشاوره گروهی:** ابتدا مشاور رهبر گروه خواهد بود. مهارت مشاور در هدایت گروه یکی از ضروریات است. مشاور به صورتی گروه را اداره می‌کند که هریک از اعضا بهترین بهره را ببرد. مشاور میزان پیشرفت و بهره‌وری افراد را از گروه تسهیل می‌کند. یکی از امتیازات مشاوره گروهی این است که رهبری نه تنها به‌وسیله مشاور، بلکه به‌وسیله سایر اعضای گروه تجربه و تمرین می‌شود و هر فرد به کمک دیگران می‌شتابد.

۸- **خاتمه مشاوره گروهی:** وقتی گروه به مرحله‌ای رسید که رفتار اعضای گروه به خارج از گروه تعمیم یابد، مشاوره گروهی پایان می‌پذیرد.



فعالیت گروهی مشاوران در سه زیر سطح انجام می‌پذیرد:

- ۱- **راهنمایی گروهی:** راهنمایی گروهی شامل آن دسته از فعالیت‌های گروهی مشاوران است که در آن اطلاعات شخصی، تحصیلی، شغلی و اجتماعی برای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری به افراد ارائه می‌شود. راهنمایی گروهی جنبه پیشگیری دارد.
- ۲- **مشاوره گروهی:** مشاوره گروهی به مراجعانی که مشکلاتی در رشد و سازگاری دارند، مهارت‌های اجتماعی را نمی‌دانند، جرئت برای اقدام به کار ندارند و از درگیری با موقعیت‌های اجتماعی فرار می‌کنند، کمک می‌کند تا راه‌حلی برای آنها بیابند.
- ۳- **گروه‌درمانی:** گروه‌درمانی برای مراجعانی به کار می‌رود که مشکلات عمیق عاطفی و تبادلی دارند. فرایند مشاوره گروهی شامل مراحل زیر است:

**مرحله اول. آشنایی و شکل‌گیری گروه:** اعضا با یکدیگر، عملکرد و انتظارات گروه آشنا می‌شوند و نحوه شرکت، زمان لازم و رفتار قابل قبول را فرا می‌گیرند.

**مرحله دوم. مقاومت و انتقال:** فشار گروهی از جمله مسائلی است که به هریک از اعضای گروه برای پاسخگویی وارد می‌شود. ابتدا افراد در مقابل فشارهای گروهی مقاومت می‌کنند، ولی پس از اطمینان و اعتماد به سایر اعضا از مقاومت آنها کاسته می‌شود و به ابراز نظر می‌پردازند.

**مرحله سوم. همبستگی و معیارگذاری:** اعضای گروه به همبستگی می‌رسند و در برابر دیگران احساس مسئولیت می‌کنند. آنان در سایه احساس امنیت و اعتماد ایجادشده به خودابرازی بیشتر می‌پردازند، قواعدی را برای ادامه کار خود مشخص می‌کنند و تجربیات خود را با یکدیگر در میان می‌گذارند. در این مرحله مسائل روشن‌تر می‌شود و روش‌های برخورد با آنها مشخص می‌گردد.

وظایف مشاور را در این مرحله می‌توان به صورت زیر خلاصه کرد:

- ۱- تقویت رفتارهای مطلوب گروهی ۲- توجه به زمینه مشترک در گروه ۳- حمایت از اعضا برای خطرپذیری ۴- تشویق اعضا برای به‌کارگیری مهارت‌های اجتماعی ۵- ارائه مدل‌های مناسب برای ابراز خویشتن ۶- تشویق افراد کناره‌گیر به شرکت فعال در گروه.

**مرحله چهارم. عمل و اجرا:** در مرحله عمل، اعضای گروه تشویق می‌شوند تا رفتار و طرز فکر تازه را تجربه کنند. در این مرحله اعضا سطوح بالایی از خودابرازی، صداقت، خودجوشی و پذیرش مسئولیت را نشان می‌دهند. **یالوم** این مرحله را دوران پختگی کار گروه می‌نامد. در این دوران گروه به‌صورت عامل کارآمد در تغییر رفتار اعضا عمل می‌کند.

**مرحله پنجم. اختتام گروه:** پایان دادن به جلسات مشاوره گروهی زمانی مناسب است که اعضای گروه به نتایج خود رسیده باشند. در صورتی که نتایج مطلوب حاصل نشده باشد، به اعضا اجازه داده می‌شود تا برای حصول نتیجه دوباره مراجعه کنند و به آنان کمک می‌شود تا مستقلاً به حل مشکلات بپردازند. به نظر **ماهلر** مراحل مشاوره گروهی را می‌توان به شرح زیر برشمرد:

۱- **شناسایی و مکاشفه:** در این مرحله، اعضا درصدد شناخت و اعتماد به یکدیگر هستند. اعضا سعی می‌کنند دریابند که می‌توانند به یکدیگر اعتماد کنند یا نه. مشاور نقش فعال و حساسی را بر عهده دارد و به بازگو کردن قوانین گروه و حصول توافق بین اعضا اقدام می‌کند. همچنین در این مرحله اعضا به هم معرفی شده و در این مرحله هدف‌های تشکیل گروه از دیدگاه کل اعضا مشخص می‌شود. مباحث در این مرحله سطحی و بیشتر بر شناسایی اعضا متمرکز است. عواملی نظیر نوع گروه، خصوصیات اعضای گروه و شیوه رهبری گروه در چگونگی طی مرحله مکاشفه مؤثرند. گاهی مواقع چندین جلسه از وقت گروه به این مرحله اختصاص دارد. شتاب در سپری کردن این مرحله صحیح نیست و بهتر است به‌طور عادی روال خود را طی کند، تا اعضا با یکدیگر آشنا شده و بتوانند به هم اعتماد کنند؛ به عبارت دیگر، اعتماد و امنیت، دو شرط اساسی مشاوره، در اعضای گروه ایجاد می‌شود.

۲- **مرحله انتقال:** پس از طی مرحله مکاشفه با موفقیت و ایجاد امنیت و اعتماد، هریک از اعضای گروه بحث درباره مشکل خود را آغاز می‌کند. ابراز مشکل با نوعی شک و تردید همراه می‌باشد؛ زیرا روابط اعضا آن طوری که بایدوشاید، هنوز عمیق نشده است. نقش مشاور در این مرحله حساس است و باید اعضا را به گویایی و بحث بیشتر مشکل، تشویق کند و افکار و احساسات آنان را منعکس سازد و جریان گروه را تداوم بخشد.

۳- **مرحله عمل و فعالیت یا سازندگی:** پس از عمیق‌تر شدن روابط و اعتماد اعضا به یکدیگر و طرح مسائل و مشکلات، تلاش و فعالیت برای حل مشکلات آغاز می‌گردد. بدین معنی که اعضا به بحث می‌نشینند و فارغ از هرگونه عامل مزاحم، سعی می‌کنند مددکار یکدیگر باشند. باید سعی شود از کسانی که در مواجهه با مشکلاتشان حالتی اضطرابی و نگران دارند، حمایت به عمل آید.

۴- **مرحله پایان:** سرانجام گروه به‌جایی می‌رسد که باید به‌طور موقت یا برای همیشه به کارش پایان داده شود. بهترین زمان برای خاتمه به جلسات مشاوره گروهی، هنگامی است که گروه به هدف‌های تعیین‌شده دست یافته باشد. به هنگام پایان دادن به هر جلسه مشاوره گروهی، باید خلاصه‌ای از محتوای بحث توسط خود مشاور یا به کمک اعضا بیان گردد و مسیر فعالیت جلسه آینده گروه مشخص شود.

**کلمه مثال ۲:** ..... عبارت است از مجموعه‌ای از فنون مختلف از قبیل ایفای نقش، مشاهده جلسات پرهیجان و بازخوردهای افراد، تصمیم گروهی و فرایند گروهی.

(۴) رویارویی گروهی

(۳) پویایی گروهی

(۲) گروه حساسیت

(۱) گروه درمانی

**پاسخ:** گزینه «۳» مجموعه‌ای از فنون مختلف از قبیل ایفای نقش، مشاهده جلسات پرهیجان و بازخوردهای افراد، تصمیم گروهی و فرایند گروهی «پویایی گروه» نامیده می‌شود.



# مدرسان شریف

## فصل پنجم

### «راهنمایی و مشاوره تحصیلی»

#### وظایف و خدمات راهنمایی

راهنمایی، وظایف و خدمات متنوعی به عهده دارد که تفکیک آنها، به منظور سهولت مطالعه انجام می‌گیرد. ولی باید در نظر داشت که وظایف یا خدمات گوناگون راهنمایی، تفکیک‌پذیر نیستند و در عمل، معمولاً همراه با یکدیگر به اجرا درمی‌آیند.

#### وظایف راهنمایی

کوفور و کوس، وظایف راهنمایی را به وظایف سازشی و توزیعی تقسیم کرده‌اند. مک دانیل، وظیفه تطبیقی را به آن‌ها اضافه کرده و وظایف راهنمایی را سه نوع می‌داند:

۱- وظایف سازشی ۲- وظایف تطبیقی ۳- وظایف توزیعی.

**۱- وظایف سازشی:** در وظیفه سازشی، مشاور به دانش‌آموزان کمک می‌کند تا خود را با معلم، معلم درسی، همشاگردی‌ها و به‌طور کلی با محیط مدرسه، سازش دهد. دانش‌آموزانی که به‌نوعی به مشکلات روانی و سازگاری دچار باشند، مانند آنان که در اندوه دائمی یا تنهایی به سر می‌برند، یا در امتحانات مردود شده، یا از لحاظ اجتماعی در شرایط نامطلوبی قرار داشته باشند، در این وظیفه راهنمایی، مورد توجه و یاری قرار می‌گیرند. در این موارد، مشاور باید با کشف علل و استفاده از تکنیک و فنون راهنمایی، با در نظر گرفتن ارزش‌ها و معیارهای فرهنگی، دانش‌آموزان را به سمت موفقیت، شادی، خوشبختی و محبوبیت اجتماعی سوق دهد.

**نکته ۱:** مک دانیل معتقد است که حدود یک‌سوم زمان کار مشاور باید صرف وظایف سازشی شود؛ بنابراین در وظیفه سازشی، مشاور ضمن اینکه در دسترس همه قرار دارد، به دانش‌آموزان ناراحت و آشفتگی یا ناسازگار کمک می‌کند.

**۲- وظایف تطبیقی:** در این وظیفه، در راهنمایی، احتیاجات دانش‌آموزان در نظر گرفته و سعی می‌شود برنامه و مدرسه با نیازهای آنان تطبیق داده شود. مثلاً اگر در مدرسه درس اضافه‌ای گذاشته‌اند که به درد دانش‌آموزان نمی‌خورد یا اگر در کتاب اصلی، لغاتی قدیمی وجود دارد، مشاور می‌تواند پیشنهاد تعویض یا حذف آنها را بدهد؛ یا چنانچه مشاور متوجه شود که بچه‌ها به علت کار زیاد، ساعت ۱۲ شب به خواب می‌روند، به مدرسه پیشنهاد می‌دهد که صبح‌ها دیرتر زنگ بزنند و ...

در این وظیفه، مشاور نقش وکیل دعاوی را دارد که سعی می‌کند خواسته‌های دانش‌آموزان را بشناسد و برنامه‌ها را با آنها تطبیق دهد یا آنکه به معلم پیشنهاد می‌کند مطابق خواسته‌های دانش‌آموزان درس بدهد. در وظیفه تطبیقی، توجه به دانش‌آموز است و نه به برنامه تحصیلی و سعی بر این است تفاوت‌های فردی در نظر گرفته شود.

**نکته ۲:** وظایف تطبیقی و سازشی را می‌توان به نقش دو روی سکه تشبیه کرد؛ زیرا وظایف سازشی، دانش‌آموز را با مدرسه و برنامه تطبیق می‌دهد، ولی وظایف تطبیقی، برنامه و مدرسه را با دانش‌آموز منطبق می‌سازد.

**۳- وظایف توزیعی:** انجام این وظایف، ۵۰ درصد وقت مشاور را اشغال می‌کند و هدف آن این است که دانش‌آموز را با محیط آشنا سازد و او را در انتخاب مواد درسی، رشته‌های تحصیلی و شغلی کمک کند.

وظایف توزیعی شامل دو بخش است:

الف) مشاور در انتخاب مواد درسی، به دانش‌آموز کمک می‌کند. در بعضی کشورها در مدارس، مواد درسی انتخابی وجود دارد که کمک در انتخاب این مواد، جزو وظایف مشاور است. در ایران که در مدارس، خواندن مواد معین در هر کلاس اجباری است، این وظیفه سبک است یا آنکه اصلاً وجود ندارد، ولی در دانشگاه‌ها که انتخاب واحد درسی با دانشجو است، این وظیفه بخشی از وقت مشاور را اشغال می‌کند؛ بنابراین حجم این بخش به شرایط و مقرراتی که دانش‌آموز در آن تحصیل می‌کند، بستگی تام دارد.



ب) مشاور به دانش‌آموز کمک می‌کند تا آینده‌اش را طرح‌ریزی کند. در همین زمینه است که راهنمایی تحصیلی و حرفه‌ای مطرح می‌شود. در راهنمایی تحصیلی، انتخاب مواد درسی و در راهنمایی حرفه‌ای، انتخاب رشته تحصیلی و گزینش شغل و حرفه مورد توجه است.

**نکته ۳:** در تمامی این وظایف، راهنمایی نقش تسهیل‌کننده دستیابی به هدف‌های تعلیم و تربیت را به عهده دارد.

**کج مثال ۱:** در کدام دسته از وظایف راهنمایی، دانش‌آموزانی که در اندوه دائمی یا تنهایی به سر می‌برند یا در امتحانات مردود شده، یا از لحاظ اجتماعی در شرایط نامطلوبی قرار داشته باشند، مورد توجه قرار می‌گیرند؟

- (۱) وظایف سازشی (۲) وظایف تطبیقی (۳) وظایف توزیعی (۴) وظایف تربیتی

**پاسخ:** گزینه «۱» در وظیفه سازشی، مشاور به دانش‌آموزان کمک می‌کند تا خود را با معلم، معلم درسی، همشاگردی‌ها و به‌طور کلی با محیط مدرسه، سازش دهد. دانش‌آموزانی که به‌نوعی به مشکلات روانی و سازگاری دچار باشند، مانند آنانی که در اندوه دائمی یا تنهایی به سر می‌برند یا در امتحانات مردود شده، یا از لحاظ اجتماعی در شرایط نامطلوبی قرار داشته باشند، در این وظیفه راهنمایی، مورد توجه و یاری قرار می‌گیرند. در این موارد، مشاور باید با کشف علل و استفاده از تکنیک و فنون راهنمایی، با در نظر گرفتن ارزش‌ها و معیارهای فرهنگی، دانش‌آموزان را به‌طرف موفقیت، شادی، خوشبختی و محبوبیت اجتماعی سوق دهد.

**کج مثال ۲:** اگر در مدرسه درس اضافه‌ای گذاشته‌اند که به درد دانش‌آموزان نمی‌خورد یا اگر در کتاب اصلی، لغاتی قدیمی وجود دارد و مشاور پیشنهاد تعویض یا حذف آنها را به مدرسه می‌دهد، در این صورت مشاور کدام نوع وظیفه راهنمایی را انجام داده است؟

- (۱) وظایف سازشی (۲) وظایف تطبیقی (۳) وظایف توزیعی (۴) وظایف تربیتی

**پاسخ:** گزینه «۲» در وظیفه تطبیقی، در راهنمایی، احتیاجات دانش‌آموزان در نظر گرفته و سعی می‌شود برنامه و مدرسه با نیازهای آنان تطبیق داده شود. مثلاً اگر در مدرسه درس اضافه‌ای گذاشته‌اند که به درد دانش‌آموزان نمی‌خورد یا اگر در کتاب اصلی، لغاتی قدیمی وجود دارد، مشاور می‌تواند پیشنهاد تعویض یا حذف آنها را بدهد.

**کج مثال ۳:** مشاور متوجه می‌شود که دانش‌آموزان مدرسه‌ای، به علت تکالیف درسی زیاد، ساعت ۱۲ شب به خواب می‌روند. به همین دلیل به مدرسه پیشنهاد می‌دهد که صبح‌ها دیرتر زنگ شروع کلاس‌ها را بزنند. این عمل مشاور، مصداق کدام دسته از وظایف راهنمایی است؟

- (۱) وظایف سازشی (۲) وظایف تطبیقی (۳) وظایف توزیعی (۴) وظایف اطلاعاتی

**پاسخ:** گزینه «۲» در وظیفه تطبیقی در راهنمایی، احتیاجات دانش‌آموزان در نظر گرفته و سعی می‌شود برنامه و مدرسه با نیازهای آنان تطبیق داده شود. مثلاً اگر در مدرسه درس اضافه‌ای گذاشته‌اند که به درد دانش‌آموزان نمی‌خورد یا اگر در کتاب اصلی، لغاتی قدیمی وجود دارد، مشاور می‌تواند پیشنهاد تعویض یا حذف آنها را بدهد؛ یا چنانچه مشاور متوجه شود که بچه‌ها به علت کار زیاد، ساعت ۱۲ شب به خواب می‌روند، به مدرسه پیشنهاد می‌دهد که صبح‌ها دیرتر زنگ بزنند و ...

**کج مثال ۴:** انجام وظایف توزیعی در راهنمایی تحصیلی، ..... وقت مشاور را به خود اختصاص می‌دهد؟

- (۱) حدود یک‌چهارم (۲) حدود یک‌سوم (۳) حدود نصف (۴) بیش از نصف

**پاسخ:** گزینه «۳» انجام وظایف توزیعی، ۵۰ درصد وقت مشاور را اشغال می‌کند و هدف آن این است که دانش‌آموز را با محیط آشنا سازد و او را در انتخاب مواد درسی، رشته‌های تحصیلی و شغلی کمک کند.

### خدمات راهنمایی

خدمات راهنمایی شامل مجموعه فعالیت‌های منظمی است که در مدرسه در زمینه کمک به دانش‌آموز انجام می‌گیرد. جریان راهنمایی معمولاً چهار خدمت زیر را به عهده دارد:

۱- **خدمات ارزیابی:** در این خدمات، با استفاده از روش‌های عینی و ذهنی، درباره هر دانش‌آموز اطلاعات مختلفی جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل می‌شود. هدف این امر، شناخت بهتر دانش‌آموز و یاری به اوست تا از محدودیت‌ها، توانایی‌ها و خصوصیات خود، آگاه شود.

۲- **خدمات اطلاعاتی:** در خدمات اطلاعاتی، آگاهی‌های لازم در زمینه‌های مختلف تحصیلی، شغلی و فرصت‌های محیطی، شخصی و اجتماعی فراهم آمده و به دانش‌آموزان عرضه می‌شود تا آنها با کسب این اطلاعات، قادر به انتخاب راه مناسب و اتخاذ تصمیم صحیح شوند.

۳- **خدمات کارگماری، طرح‌ریزی تحصیلی و شغلی و پیگیری:** این خدمات به‌منظور کمک به دانش‌آموز در انتخاب رشته تحصیلی و شغل، با استفاده از امکانات محیطی و رشد در این زمینه انجام می‌گیرند. پیگیری و اقدامات بعدی در زمینه رسیدن به شغل موردنظر با استفاده از فرصت‌ها نیز در حوزه این خدمات قرار دارد.



۴- خدمات مشاوره‌ای: خدمات مشاوره‌ای، خودشناسی دانش‌آموز را تسهیل می‌کنند. این خدمات از طریق ایجاد رابطه بین دو نفر یا بین گروه‌های کوچک صورت می‌گیرند و هدف آنها ایجاد رشد و تکامل شخصی و ایجاد توانایی در دانش‌آموز برای اتخاذ تصمیم در دانش‌آموز براساس شناخت خود و محیط است. باید توجه داشت که با وجود تفکیک خدمات راهنمایی به صورت فوق، معمولاً خدمات راهنمایی به هم ارتباط دارند و بسیاری اوقات با هم انجام می‌گیرند، چنان‌که می‌توان گفت لازمه انجام خدمات مشاوره‌ای، خدمات ارزیابی است و خدمات ارزیابی و اطلاعاتی، به خدمات کارگماری و طرح‌ریزی تحصیلی و شغلی منتهی می‌شوند.

## راهنمایی و مشاوره تحصیلی

### مقدمه

راهنمایی و مشاوره تحصیلی نوعی رابطه یاورانه فردی و گروهی است که به دانش‌آموزان در شناخت توانایی‌ها و استعدادهایشان، شیوه یادگیری، برنامه‌ریزی، انتخاب رشته تحصیلی و حل مشکلات آموزشی و انضباطی کمک می‌کند تا بدین ترتیب آنان بتوانند توانایی‌های خود را شکوفا سازند، از امکانات موجود استفاده بهینه نمایند، مشکلات تحصیلی خود را حل کنند و با محیط آموزشی سازگار شوند. راهنمایی و مشاوره تحصیلی غالباً در موقعیت‌های آموزشی صورت می‌گیرد و هدف آن افزایش رشد شخصی، ذهنی و اجتماعی دانش‌آموزان است. هدف نهایی راهنمایی تحصیلی، کسب موفقیت تحصیلی است. آموزش شیوه‌های صحیح مطالعه و تمرین دروس، نحوه استفاده از منابع و یادگیری، یادداشت‌برداری و خلاصه کردن کتاب از جمله روش‌های اجرای راهنمایی تحصیلی محسوب می‌شوند.

فرایند راهنمایی و مشاوره تحصیلی شامل این مراحل است:

**مرحله اول. شناخت دانش‌آموزان:** برای شناخت دانش‌آموزان مشاور قدم‌های زیر را برمی‌دارد:

۱- ایجاد رابطه یاورانه و فضای پذیرش و اعتماد؛ ۲- بررسی زمینه رشد دانش‌آموزان؛ ۳- شناسایی و ارزیابی توانایی‌ها، استعدادها و علایق دانش‌آموزان؛ ۴- بررسی میزان اطلاع دانش‌آموزان از مقررات آموزشی و رشته‌های تحصیلی؛ ۵- بررسی نقاط قوت و ضعف تحصیلی دانش‌آموزان؛ مشاور با شناخت دانش‌آموزانی که مشکلات یادگیری دارند به آنان کمک می‌کند تا با تدوین برنامه به یادگیری درس خاصی بپردازند و دروسی را که فرارنگرفته‌اند، جبران کنند.

**مرحله دوم. طرح برنامه درسی و هدایت تحصیلی دانش‌آموزان:** مشاور در این مرحله قدم‌های زیر را برمی‌دارد:

۱- تدوین برنامه درسی برای دانش‌آموزان؛ ۲- هدایت تحصیلی دانش‌آموزان؛ مشاور دانش‌آموزان را به مناسب‌ترین شاخه یا رشته تحصیلی براساس استعداد و علاقه آنان و به تناسب امکانات و نیاز کشور هدایت می‌کند. ۳- کمک به انتخاب و تصمیم‌گیری دانش‌آموزان: برای کمک به انتخاب رشته تحصیلی، باید فرایند تصمیم‌گیری به افراد آموزش داده شود. در این فرایند ابتدا فرد به شناخت واقعیت، تعریف عملی مشکل و مسئله موردنظر و ارائه راه‌حل‌ها می‌پردازد، سپس به مرحله تصمیم‌گیری و انتخاب می‌رسد. بدون طی مراحل سه‌گانه فوق، باید از هرگونه انتخاب و تصمیم‌گیری اجتناب شود. پس از ارائه راه‌حل‌ها، راه‌حلی باید انتخاب شود که عملی، مفید و مؤثر باشد. مشاور در فرایند تصمیم‌گیری و پیگیری، با دانش‌آموز یا دانشجو همراهی می‌کند و در انتخاب راه‌حلی منطقی، مفید و ثمربخش به او کمک می‌کند.

**نکته ۴:** آموزش حل مسئله و تصمیم‌گیری، برای کمک به دانش‌آموزان برای انتخاب رشته تحصیلی ضرورت دارد.

**مرحله سوم: شناخت مشکلات رفتاری دانش‌آموزان و ارتباط آنها با تحصیل و کمک به حل آنها**

**مرحله چهارم: مشورت با اولیا، مدیران و معلمان برای تسهیل یادگیری دانش‌آموزان**

**مرحله پنجم: پیگیری نتایج:** پیگیری نتایج به مشاوران در تأیید یا رد دیدگاه‌ها، روش‌ها و فنون مورد استفاده خود کمک می‌کند. پیگیری و ارزشیابی کارهای انجام‌شده به بهبود روش‌ها، تکمیل فنون و ابداع راه‌حل‌های جدید می‌انجامد.

**کلمه مثال ۵: راهنمایی و مشاوره تحصیلی غالباً در ..... صورت می‌گیرد و هدف آن ..... است.**

۱) موقعیت‌های آموزشی - رشد شخصی، ذهنی و اجتماعی دانش‌آموزان

۲) مدرسه - پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان

۳) مراکز مشاوره و راهنمایی - موفقیت تحصیلی دانش‌آموزان و دانشجویان

۴) مدرسه و دانشگاه - پیشگیری از بروز مشکلات روانی ناشی از ناکامی‌های تحصیلی در دانش‌آموزان و دانشجویان

**پاسخ:** گزینه «۱» راهنمایی و مشاوره تحصیلی، نوعی رابطه یاورانه فردی و گروهی است که به دانش‌آموزان در شناخت توانایی‌ها و استعدادهایشان، شیوه یادگیری، برنامه‌ریزی، انتخاب رشته تحصیلی و حل مشکلات آموزشی و انضباطی کمک می‌کند تا بدین ترتیب آنان بتوانند توانایی‌های خود را شکوفا سازند، از امکانات موجود استفاده بهینه نمایند، مشکلات تحصیلی خود را حل کنند و با محیط آموزشی سازگار شوند. راهنمایی و مشاوره تحصیلی غالباً در موقعیت‌های آموزشی صورت می‌گیرد و هدف آن افزایش رشد شخصی، ذهنی و اجتماعی دانش‌آموزان است.



## مدرسان شریف

### فصل ششم

#### «راهنمایی و مشاوره شغلی»

#### اصول و کلیات راهنمایی و مشاوره شغلی

##### راهنمایی و مشاوره شغلی

همه انسان‌ها می‌خواهند شغلی را انتخاب کنند که علاوه بر تأمین نیازهای مادی، از نظر روانی نیز برای آنان ارضاکنده باشد. لازمه رسیدن به این هدف‌ها «گمردن افراد در مشاغل مناسب» است که از طریق شناخت فرد، مشاغل و نیازهای شغلی جامعه حاصل می‌شود. اشتغال درست، جزء تفکیک‌ناپذیر جامعه صنعتی است که در تمام شئون زندگی انسان اثر می‌گذارد. در این زمینه برای نیل به اشتغال درست، بهره‌گیری جدی از راهنمایی و مشاوره شغلی با هدف‌های زیر ضرورت دارد:

۱- ایجاد انگیزه در افراد برای انتخاب شغل مناسب ۲- کمک به افراد برای انتخاب شغل مناسب ۳- ایجاد مراکز آموزش و بازآموزی شغلی ۴- سپردن کار به کاردان: اساس راهنمایی شغلی بر سپردن کار به کاردان استوار است.

**نکته ۱:** در طرح‌ریزی شغلی باید به عوامل فرهنگی و ارزشی جامعه توجه ویژه شود.

راهنمایی و مشاوره شغلی فرایندی بین‌فردی و دوجانبه است که برای کمک به رشد حرفه‌ای فرد طراحی شده است. راهنمایی و مشاوره شغلی برای رسیدن به این اهداف است:

۱- کمک به افراد برای افزایش خودشناسی، شناخت محیط کار و عواملی که بر انتخاب‌ها و طرح‌های شغلی تأثیر دارد.

۲- کمک به افراد برای مرتبط کردن انتخاب‌ها و تصمیم‌گیری‌های خود با فرایند رشد.

۳- کمک به توانمند کردن افراد برای انتخاب شیوه زندگی خویش.

۴- دادن اطلاعات لازم به افراد درباره مشاغل و جاب‌جایی در آن؛

۵- آشنا کردن افراد با این موضوع که انتخاب شغل بر سایر جنبه‌های زندگی تأثیر می‌گذارد.

۶- کمک به افراد برای افزایش مهارت‌های سازگاران در هنگام احراز شغل و مواجهه با تغییرات در آن.

راهنمایی حرفه‌ای عبارت است از کمک به فرد در انتخاب شغلی که متناسب با استعداد، علایق و تجربیات او باشد، نیازهای او را ارضا کند و موجب بهبود وضع جامعه شود.

اساس راهنمایی حرفه‌ای بر این مبنی است که از یک‌سو علایق و استعدادهای فرد و از سوی دیگر خصوصیات مشاغل مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. در این راستا به دانش‌آموز کمک می‌شود که رابطه بین مشاغل، خصوصیات و علایق خود را بررسی نماید.

**هنسن، استیویک و وارنر** به چهار فایده بالقوه مشاوره شغلی اشاره کرده‌اند:

۱- مراجع دید خود را در مورد جایگزینی شغلی گسترش می‌دهد؛ زیرا مشاوران ممکن است در مورد فرصت‌های استخدامی اطلاعات بالقوه‌ای داشته‌اند.

۲- مشاور می‌تواند به مراجع در فرایند سازش شغلی کمک کند.

۳- مشاور می‌تواند در زمینه رضایت شغلی به مراجع کمک کند؛ به این ترتیب که قبل از ورود مراجع به کار در تشخیص جنبه‌های خوب و بد آن به او کمک کند.

۴- مشاور می‌تواند به فردی که به اجبار به کار مشغول گشته یا مصمم است موقعیت فعلی خود را عوض کند، کمک کند.

به‌طور خلاصه مشاور شغلی ماهر می‌تواند به افرادی که از لحاظ حرفه‌ای به دنبال یافتن و انتخاب شغل، پیشرفت در شغل و تغییر یا ترک شغل هستند، کمک کند.

مشاوره شغلی مهم‌تر از سایر زمینه‌های مشاوره است، با این تفاوت که در برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری در مورد حرفه و آموزش تمرکز بیشتری دارد. مانند تمامی زمینه‌های مشاوره، در مشاوره شغلی هم ارزش‌ها و نگرش‌های مراجع مورد بررسی قرار می‌گیرد، ولی در آن، نسبت به مشاوره فردی، به اطلاعات



زیادتر و داده‌های حقیقی بیشتر نیاز است. مشاوران شغلی همچنین تشخیص داده‌اند که آنها نمی‌توانند بدون در نظر گرفتن سایر جنبه‌های زندگی فرد متقاضی از قبیل نیازها، کشمکش‌ها و روابط او با دیگران، در زمینه مشکل فعلی به او کمک کنند.

**سالومون** با ارجاع به دیدگاه پارسونز به سه مرحله در فرایند راهنمایی و مشاوره شغلی اشاره می‌کند. این سه مرحله شامل: ۱- کشف خویشتن ۲- کشف دنیای کار و ۳- هماهنگی بین خصوصیات خویش و دنیای کار است. سالومون دو مرحله تکمیل تصمیم‌گیری‌های تحصیلی، شغلی و سازگاری با محیط جدید کار را به آن اضافه می‌کند.

راهنمایی و مشاوره شغلی شامل این مراحل است:

#### مرحله اول: ارتباط اولیه

#### مرحله دوم: ارزیابی علایق، استعدادها و خصوصیات مراجع

#### مرحله سوم: اطلاع از دنیای مشاغل

**مرحله چهارم: کمک به تصمیم‌گیری و انتخاب شغل:** تصمیم‌گیری فرایندی آموختنی است و شامل مقدمات تصمیم‌گیری، انتخاب و ارزشیابی است. در مقدمات تصمیم‌گیری ابتدا موقعیت، شناسایی و بررسی می‌شود، آن‌گاه مسئله مورد نظر به صورت عملی و عینی تعریف و راه‌حل‌های مختلف ارائه می‌گردد. در مورد انتخاب شغل لازم است مراجع موقعیت شخصی، خانوادگی، اجتماعی و اقتصادی خویش را بررسی کند، سپس با توجه به شرایط و امکانات خود مشخص کند چه کاری را می‌تواند انجام دهد. مراجع پس از گذراندن مرحله مقدمات شغل به انتخاب شغل می‌پردازد؛ در انتخاب شغل باید به عملی بودن، مفید بودن و مؤثر بودن آن شغل توجه داشت؛

#### مرحله پنجم: کمک به سازگاری مراجع با محیط کار

#### مرحله ششم: ارزشیابی انتخاب شغل و پیامدهای آن.

#### تعاریف راهنمایی شغلی

**ساندرسون** با تأکید بر جنبه‌های عملی راهنمایی شغلی معتقد است، راهنمایی شغلی نباید صرفاً از دیدگاه نظری مورد بررسی و مطالعه قرار گیرد. به نظر او راهنمایی شغلی با طرح‌ریزی، آمادگی و سازگاری فرد با شغل انتخاب‌شده سروکار دارد.

در تعریف ساندرسون راهنمایی شغلی اولاً جریانی پیوسته و مستمر است؛ ثانیاً بر تمام جنبه‌های شخصیت و شناسایی کامل فرد در زمینه‌های استعداد، رغبت، رشد فردی، طرزتلقی‌ها، احساسات، نگرانی‌های ضمنی کار، رضایت و امنیت شغلی تأکید دارد.

به نظر **سوپر** راهنمایی شغلی فعالیتی است که بدان وسیله اطلاعات لازم و ضروری درباره فرد و مشاغل متعدد در اختیار مراجع قرار می‌گیرد. مراجع با تحلیل اطلاعات داده‌شده، با کمک راهنمای شغلی توانایی‌ها، محدودیت‌ها، رغبت‌ها و فرصت‌ها و امکانات شغلی را می‌شناسد و در نهایت به انتخاب شغل مناسبی اقدام می‌کند. در این دیدگاه، راهنمایی شغلی دارای دو بعد **خودشناسی** و **شغل‌شناسی** است.

سوپر در تجدیدنظر و تکمیل عقایدش راهنمایی شغلی را فرایند مستمر و پیوسته‌ای تلقی کرده است که بدان وسیله به فرد کمک می‌شود تا بتواند شغلی مناسب انتخاب کند و به آن اشتغال ورزد.

راهنمایی شغلی با روان‌شناسی صنعتی و جامعه‌شناسی مشاغل در مواردی، وجوه اشتراک دارد.

تلاش اصلی روان‌شناسان صنعتی بر آن است که از طریق ایجاد ابزار جدید کار و فراهم آوردن محیطی مناسب بر میزان کارایی کارگران و کارکنان مؤسسات صنعتی و نیز بر میزان تولیدات بیفزایند. در جامعه‌شناسی مشاغل، بیشتر روابط انسان با جامعه صنعتی بررسی می‌شود. در این رشته، همچنین چگونگی توسعه و گسترش اصول جامعه‌شناسی در جامعه صنعتی، گروه‌های شغلی و روابط بین شاغلان، نقش کارگر در گروه‌های شغلی و نحوه سازمان‌یابی گروه‌های شغلی در جامعه مورد مطالعه قرار می‌گیرد.

انجام راهنمایی شغلی در تمام ادوار زندگی و مقاطع تحصیلی ضروری است و در هر دوره سنی و تحصیلی، اهداف خاص و شیوه‌های اجرایی معینی دارد. هدف اصلی راهنمایی شغلی در دوره ابتدایی آشنا ساختن دانش‌آموزان با لزوم اشتغال در مشاغل مشروع برای ادامه زندگی و نیز بقای جامعه است. در این دوره، دانش‌آموزان باید در عمل به ارزش وجودی تمام مشاغل مشروع در جامعه پی ببرند و بدانند که ارزش و اهمیت مشاغل، وابسته به خدمتی است که شاغل به جامعه ارائه می‌دهد.

در دوره متوسطه اول (راهنمایی سابق)، هدف راهنمایی شغلی، کمک به دانش‌آموزان برای شناسایی ویژگی‌های مشاغل و پی بردن به خصوصیات خویش است. در این دوره اولاً دانش‌آموزان باید با مشاغل متعدد از طریق بازدیدها، معرفی مشاغل، مطالعه بروشورها و مشاهده مستقیم فیلم‌ها آشنا شوند؛ و ثانیاً آزمون‌های فردی و گروهی به منظور شناخت خصوصیات آنان انجام گیرد.

در دوره دبیرستان (متوسطه دوم) دانش‌آموزان باید براساس شناختی که در دوره متوسطه اول (راهنمایی تحصیلی) از خود و مشاغل گوناگون به دست آورده‌اند، به اشتغال موقت بپردازند و قابلیت‌های خود را در ارتباط با مشاغل متعدد در عمل بیازمایند.

**نکته ۲:** مراحل اجرای راهنمایی شغلی به ترتیب عبارتند از: **گزینش (یا انتخاب)، آموزش و اشتغال**. بدین معنی که فرد ابتدا براساس توانایی‌ها و امکانات- مخصوصاً با توجه به استعداد و رغبت‌های خود - شغلی را انتخاب می‌کند. انتخاب صحیح به آگاهی و اطلاعات وسیعی نیاز دارد و راهنمایی شغلی چنین هدفی را برآورده می‌سازد. پس از گزینش و انتخاب، مرحله آموزش یعنی آماده‌سازی فرد به‌صورت عملی و نظری برای اشتغال انجام می‌شود؛ این مرحله در هیچ شغلی قابل‌حذف نیست و مدت زمان آن بستگی به‌سادگی یا پیچیدگی شغل دارد. پس از گذراندن دوره آموزش، اشتغال فرد آغاز می‌شود.

### ضرورت راهنمایی شغلی

عوامل و علل متعددی راهنمایی شغلی را در جامعه و نظام‌های آموزشی ضروری می‌سازند که به برخی از موارد مهم اشاره می‌شود:

۱- **تغییر جامعه سنتی به صنعتی:** در جامعه صنعتی با عنایت به تعدد، تنوع و پیچیدگی مشاغل، تخصص‌های خاص برای انجام مشاغل ضرورت می‌یابد و در نتیجه کسانی که فاقد تخصص لازم باشند، بیکار می‌مانند و به دنبال آن با مشکلات فراوان مواجه می‌شوند. گزینش و تربیت انسان‌های متخصص، برای ادامه حیات جامعه صنعتی از طریق ایجاد و تداوم اجرای برنامه‌های راهنمایی شغلی امکان‌پذیر است.

۲- **کنجکاوای انسان:** کودکان کنجکاو و دوست دارند بدانند در آینده چه‌کاره خواهند شد. انتخاب شغل از دوره کودکی مطرح و مورد توجه قرار می‌گیرد و در تمام طول زندگی ادامه می‌یابد. کودکان هم درباره مشاغل رؤیاپردازی می‌کنند و می‌اندیشند؛ لذا برای انتخاب درست شغل آینده، باید با شیوه‌های درست راهنمایی شوند. این موارد ضرورت بهره‌گیری از برنامه‌های راهنمایی شغلی را در تمام مقاطع سنی و تحصیلی به‌خوبی تأیید می‌کنند.

۳- **علاقه به انتخاب:** موضوع دیگری که نیاز به راهنمایی شغلی را ضرورت می‌بخشد، علاقمندی دانش‌آموزان مدارس به انتخاب شغل از همان دوران تحصیل است.

۴- **ضرورت انتخاب:** در جامعه صنعتی برخلاف جامعه سنتی، هیچ‌گاه مشاغل افراد از قبل تعیین‌شده نیست، بلکه توانمندی، رغبت و نیاز و امکانات جامعه تعیین‌کننده شغل آینده فرد است. برای انجام این موارد، بهره‌گیری از خدمات راهنمایی شغلی یک ضرورت حتمی است. پس از انتخاب شغل به‌وسیله مراجع، راهنمای شغلی باید با پیگیری زندگی شغلی مراجع، از بروز مشکلات شغلی پیشگیری کند. در صورتی که مراجع پس از انتخاب شغل با مشکلاتی در اشتغال مواجه شود، مشاور شغلی در حل مشکلات باید او را یاری دهد.

وجود **تفاوت بین انسان‌ها** در زمینه‌های هوش، استعداد، رغبت و شخصیت، راهنمایی شغلی را در جامعه ضرورت می‌بخشد. اگر هر فردی به اشتغال در شغلی بپردازد که با طبیعت او سازگار است، همه کارها در حد‌اعلای کیفیت، کمیت و با سرعت و سهولت به انجام می‌رسد. شناسایی کامل خصوصیات فردی و بررسی نیازهای شغلی که اساس و بنیاد انتخاب صحیح هستند، از طریق راهنمایی شغلی عملی می‌گردند.

**نکته ۳:** دانش‌آموزان دبیرستانی به راهنمایی شغلی بیش از سایر دانش‌آموزان نیازمندند، زیرا از نظر سنی به انتخاب شغل و تشکیل خانواده نزدیک‌ترند.

**مثال ۱:** در دوره متوسطه اول (راهنمایی سابق)، هدف راهنمایی شغلی چیست؟

- ۱) کمک به دانش‌آموزان برای شناسایی ویژگی‌های مشاغل و پی بردن به خصوصیات خویش
- ۲) کمک به دانش‌آموزان برای آزمایش قابلیت‌های خود در ارتباط با مشاغل متعدد
- ۳) آشنا ساختن دانش‌آموزان با لزوم اشتغال در مشاغل مشروع برای ادامه زندگی و نیز بقای جامعه
- ۴) سنجش استعدادها و رغبت‌های دانش‌آموزان و پیشنهاد مشاغل مناسب به آنان، متناسب با استعدادها و رغبت‌هایشان

**پاسخ:** گزینه «۱» در دوره متوسطه اول (راهنمایی سابق)، هدف راهنمایی شغلی، کمک به دانش‌آموزان برای شناسایی ویژگی‌های مشاغل و پی بردن به خصوصیات خویش است. در این دوره اولاً دانش‌آموزان باید با مشاغل متعدد از طریق بازدیدها، معرفی مشاغل، مطالعه بروشورها و مشاهده مستقیم فیلم‌ها آشنا شوند؛ و ثانیاً آزمون‌های فردی و گروهی به‌منظور شناخت خصوصیات آنان انجام گیرد.

### تاریخچه راهنمایی شغلی

در بررسی تاریخچه راهنمایی شغلی برخی سال‌ها به شرح زیر اهمیت ویژه‌ای دارد:

۱- **سال ۱۹۰۹ میلادی:** راهنمایی شغلی با کار **فرانک پارسونز**، پدر نهضت راهنمایی شغلی و حرفه‌ای آمریکا، آغاز گردید. پارسونز در کتاب **انتخاب یک شغل** که پس از مرگش در سال ۱۹۰۹ میلادی چاپ شد، نظریه‌اش را مطرح ساخته است. به عقیده پارسونز انتخاب شغل به عوامل متعدد و گسترده‌ای بستگی دارد که در سه مرحله خلاصه می‌شود: ۱- شناسایی کامل توانایی‌ها، استعدادها، رغبت‌ها و محدودیت‌های فرد ۲- شناسایی ویژگی‌های مشاغل متعدد و آگاهی از عواملی که به موفقیت و رضایت شغلی منجر می‌شود ۳- ایجاد سازشی منطقی بین خصوصیات شخصی و شرایط شغلی.

**نکته ۴:** اولین خدمات راهنمایی شغلی رسمی در سال ۱۹۱۳ میلادی، از طریق مؤسسه اطلاعات شغلی در بؤستون ارائه گردید و اولین بولتن حرفه‌ای در سال ۱۹۱۵ میلادی انتشار یافت.



# مدرسان شریف

## فصل هفتم

### «مشاوره خانواده»

#### مشاوره خانواده (تعاریف مفاهیم و کلیات)

##### تعریف مشاوره خانواده

مشاوره خانواده یا خانواده‌درمانی، شکلی از مشاوره و درمان است که در آن، خانواده واحد درمان محسوب می‌شود و طی آن، رفتار و اعمال بیش از یک عضو خانواده به‌صورت جداگانه یا مشترک مورد بررسی و مشاوره قرار می‌گیرد.

صدر مشاوره خانواده اعتقاد بر این است که رفتار اعضای خانواده را نمی‌توان بدون توجه به بافتی که رفتار آنها در آن بروز می‌کند (یعنی خانواده) درک کرد. در نتیجه، مشاوران خانواده به جای فرد، خانواده را واحد درمانی محسوب کرده و مداخلات درمانی خود را متوجه نظام خانواده می‌کنند و به جای حضور یک فرد، از کل خانواده یا چند عضو خاص خانواده برای شرکت در درمان دعوت به عمل می‌آورند و سعی می‌کنند با تغییر نظام خانواده در جهت مثبت، هم‌آشفستگی بیمار معلوم را کاهش داده و از بین ببرند و هم سلامت و آسایش کل خانواده را ارتقا داده و از بروز مشکلات بعدی جلوگیری کنند.

##### مقایسه مشاوره خانواده با مشاوره فردی

بین دو شکل مشاوره خانواده با مشاوره فردی در موارد مختلف نظیر تمرکز، مسئولیت، فرایند، محتوا و اهداف، تفاوت اساسی وجود دارد. این تفاوت‌ها در جدول زیر خلاصه شده‌اند:

مقایسه مشاوره فردی و مشاوره خانواده

مشاوره خانواده (خانواده‌درمانی)	مشاوره فردی (درمان فردی)	
خانواده بیمار است. توجه اصلی بر فرایندهایی که در خانواده به‌عنوان یک گروه رخ می‌دهد، متمرکز است.	فرد بیمار است. توجه اصلی بر آشفتگی‌های درون‌روانی فرد متمرکز است.	۱- تمرکز
خانواده بیمار است. مشاور مسئول رفاه و آسایش کل خانواده است، نه آسایش یک فرد.	مشاور مسئول فرد است؛ نشانه‌های بیماری فرد هدف درمان است.	۲- مسئولیت
مشاور افراد را به‌عنوان اعضای گروه خانواده مورد بررسی قرار می‌دهد و رفتار آنها را به تعاملات سایر اعضای خانواده مرتبط می‌سازد.	مشاور فرد را به‌صورت عمیق و اغلب جدا از محیط اجتماعی و ارتباط خانوادگی او مورد بررسی قرار می‌دهد.	۳- فرایند
۱- «اینجا و اکنون» و نیز شیوه‌های که موجب دستیابی خانواده به عملکرد سالم می‌شوند، مورد تأکید است. ۲- در درمان روی تعاملات بین اعضای خانواده و معناهاشان تمرکز می‌شود. ۳- فرایند و تعاملات خانواده توسط درمانگر یا مشاور نشان داده می‌شوند و معانی آنها به همان شکلی که رخ داده‌اند، مورد بررسی قرار می‌گیرند. ۴- هویت بیمار از طریق روشن‌سازی نقشی که بیمار در خانواده ایفا می‌کند، خودانگاره بیمار در این نقش و ارتباطات نقش او تحول می‌یابد. ۵- انتقال تضعیف می‌شود و مشاور یا درمانگر یک شخصیت واقعی است. ۶- موضوعات به‌وسیله خانواده آشکار و بی‌پرده با درمانگر در میان گذاشته می‌شود.	۱- مشاور، موضوع کنونی را با تجربیات گذشته مراجع مرتبط می‌سازد. ۲- از موضوعات تخیل، رؤیا و معانی آنها، کم‌وبیش به‌عنوان محتوای درمان استفاده می‌کند. ۳- محتوای تخیل و رؤیا ممکن است مورد تعبیر و تفسیر قرار گیرد و به‌وسیله درمانگر با احساسات، نگرش‌ها و رفتار مرتبط شود. ۴- اغلب هویت بیمار یا مراجع از طریق بررسی یکپارچگی‌های او که از تعارض بین نهاد و فراخود به دست می‌آید، توصیف می‌شود. ۵- با تحریف تصویر ذهنی درمانگر براساس تجارب هیجانی دوران کودکی، انتقال‌ها ممکن است تا حد زیادی شخصی شود. ۶- موضوعاتی که توسط مراجع یا بیمار فاش می‌شود، کاملاً محرمانه باقی می‌مانند.	۴- محتوا
۱- دستیابی به عملکرد اثربخش خانواده، بدون توجه به آسیب‌شناسی فرد ۲- درک فرد از خودش و سایر اعضای خانواده در ارتباط با یکدیگر ۳- برقراری تعاملات سالم بین اعضای خانواده	۱- تشخیص، تحلیل و درمان اختلال یا بیماری فرد ۲- درک فرد از خودش به‌عنوان فردی یگانه و منحصربه‌فرد ۳- جستجو، بینش‌دهی و رهایی شخص از تعارضات سرکوب‌شده	۵- اهداف



**فصل و وینهود،** نیز در قیاس با مشاوره فردی، ویژگی‌های مشاوره خانواده را به صورت زیر مطرح می‌سازند:

- ۱- در مشاوره خانواده، مشکلات درون فردی در نظر گرفته نمی‌شوند، بلکه آنها به بافت وسیع‌تری از تعاملات بین افراد نسبت داده می‌شوند.
- ۲- مشاوران خانواده نسبت به مشاوران فردی فعال‌تر و رهنمودی‌تر هستند و کنترل بیشتری بر جلسه دارند.
- ۳- در مشاوره خانواده، مشاوران به‌ندرت می‌توانند از یک رویکرد نظری به‌صورت تجملی استفاده کنند. آنها بسیار عملگرا، انعطاف‌پذیر و قابل‌تغییرند.
- ۴- در مشاوره خانواده، بر ساختارهای سازمانی و فرایند رشد طبیعی که قسمتی از همه سیستم‌های خانواده است، تمرکز می‌شود. این تمرکز شامل توجه به قواعد، هنجارها و ائتلاف‌های خانوادگی است.
- ۵- در مشاوره خانواده، الگوی علیت حلقوی بیشتر از علیت خطی ترجیح داده می‌شود. معنای این مورد این است که هنگام مشخص کردن علل رویدادها و رفتارها، مهم این است که به اعمال هر شخص به‌عنوان هم علت و هم معلول رفتار سایرین نگریسته شود.
- ۶- در مشاوره خانواده، الگوهای رشدی، که چرخه زندگی خانواده را توصیف می‌کنند، مورد استفاده قرار می‌گیرند. چرخه زندگی خانواده انتقال‌های طبیعی و قابل‌پیش‌بینی بحران‌ها و تعارضات خانواده را دربر می‌گیرد.
- ۷- به جای تصور منفرد و جداگانه ساختارهای خانواده، مشاوران خانواده اذعان دارند که بسته به فرهنگ‌های غالب، الگوهای چندگانه رایج و متداول هستند.

### کلمه مثال ۱: کدام گزاره درباره مشاوره یا درمان فردی صحیح نیست؟

- ۱) مشاور موضوع کنونی را با تجربیات گذشته مراجع مرتبط می‌سازد.
- ۲) اغلب هویت بیمار یا مراجع از طریق بررسی یکپارچگی‌های او که از تعارض بین نهاد و فراخود به دست می‌آید، توصیف می‌شود.
- ۳) با تحریف تصویر ذهنی درمانگر براساس تجارب هیجانی دوران کودکی، انتقال‌ها ممکن است تا حد زیادی شخصی شود.
- ۴) انتقال تضعیف می‌شود و مشاور یا درمانگر یک شخصیت واقعی است.

پاسخ: گزینه «۴» در مشاوره خانواده، انتقال تضعیف می‌شود و مشاور یا درمانگر یک شخصیت واقعی است.

### کلمه مثال ۲: کدام گزاره در مقایسه میان مشاوره فردی و مشاوره خانواده صحیح نیست؟

- ۱) مشاوران خانواده نسبت به مشاوران فردی پذیرا تر بوده و کنترل کمتری بر جلسه اعمال می‌کنند.
- ۲) در مشاوره خانواده، مشاوران به‌ندرت می‌توانند از یک رویکرد نظری به‌صورت تجملی استفاده کنند. آنها بسیار عملگرا، انعطاف‌پذیر و قابل‌تغییرند.
- ۳) در مشاوره خانواده، الگوی علیت حلقوی بیشتر از علیت خطی ترجیح داده می‌شود.
- ۴) به‌جای تصور منفرد و جداگانه ساختارهای خانواده، مشاوران خانواده اذعان دارند که بسته به فرهنگ‌های غالب، الگوهای چندگانه رایج و متداول هستند.

پاسخ: گزینه «۱» مشاوران خانواده نسبت به مشاوران فردی فعال‌تر و رهنمودی‌تر هستند و کنترل بیشتری بر جلسه دارند.

## چرخه زندگی خانواده و انواع خانواده‌ها

### ازدواج

عوامل مؤثر بر رضایت زناشویی را می‌توان به دو دسته ۱- عوامل بافتی و ۲- عوامل مربوط به الگوهای تعاملی و نظام‌های عقاید زوجین تقسیم کرد. مهم‌ترین عوامل بافتی مرتبط با رضایت زناشویی عبارتند از:

۱- سطوح بالای تحصیلات؛ ۲- منزلت و جایگاه اقتصادی- اجتماعی بالا ۳- شباهت همسران در زمینه علایق، توانایی هوشی و شخصیت ۴- مراحل آغازین و پایانی چرخه زندگی خانواده ۵- هماهنگی و توافق در زمینه تمایلات جنسی

مهم‌ترین عوامل مربوط به نظام عقاید زوجین و الگوهای تعاملی آنها که با رضایت زناشویی مرتبط است، عبارتند از:

۱- احترام ۲- پذیرش ۳- ویژگی‌های خلقی موافق رفتار مثبت ۴- وجود تعاملات مثبت‌تر نه منفی ۵- تمرکز روی تعارضات مربوط به موضوعات خاص ۶- اصلاح و جبران سریع قطع رابطه ۷- پرداختن به نیازهای صمیمیت و قدرت

**انواع ازدواج:** کار بیان می‌کند که پنج نوع ازدواج ممکن است رخ دهد؛ سه نوع از این ازدواج‌ها (یعنی زوجین سنتی، زوجین دوجنسیتی و زوجین اجتنابی) باثبات هستند و دو نوع دیگر (یعنی زوجین متعارض و زوجین گسسته) بی‌ثبات‌اند.



## پنج نوع ازدواج

ویژگی‌ها	نوع	ثبات
<p>۱- نقش‌های جنسی سنتی را اتخاذ می‌کنند.</p> <p>۲- برای اهداف خانوادگی بیشتر از اهداف شخصی ارزش قائل‌اند.</p> <p>۳- برنامه زمان‌بندی شده روزانه و تنظیم‌شده‌ای دارند.</p> <p>۴- به صورت اشتراکی از مکان و فضای زندگی‌شان استفاده می‌کنند.</p> <p>۵- سطح متوسطی از هیجانات مثبت و منفی را ابراز می‌کنند.</p> <p>۶- از همه تعارضات غیر از موضوعات اصلی و مهم دوری می‌کنند.</p> <p>۷- به تعارض می‌پردازند و سعی می‌کنند آن را حل کنند.</p> <p>۸- در آغاز هر دوره حل تعارض، هریک از زوجین به دیگری گوش فرا می‌دهد و با موقعیت او همدلی می‌کند.</p> <p>۹- در مراحل پایانی قانع‌سازی خیلی زیاد وجود دارد.</p>	زوجین سنتی	باثبات
<p>۱- اهداف شخصی را بر اهداف خانوادگی ترجیح می‌دهند.</p> <p>۲- برنامه زمان‌بندی شده روزانه آشفته‌ای دارند.</p> <p>۳- فضای زندگی آنها در خانه مجزا است.</p> <p>۴- سطوح بالایی از هیجانات مثبت و منفی را ابراز می‌دارند.</p> <p>۵- به طور مداوم درگیر صحبت و گفتگو در مورد موضوعات متعددی هستند.</p> <p>۶- با هم مخالف هستند و در آغاز دوره حل تعارض، هریک از آنها سعی می‌کند دیگری را متقاعد سازد.</p> <p>۷- سطح بالایی از هیجانات منفی و مثبت را دارا می‌باشند.</p>	زوجین دوجنسیتی	باثبات
<p>۱- نقش‌های جنسی سنتی را اتخاذ می‌کنند.</p> <p>۲- فضای زندگی آنها در خانه مجزا است.</p> <p>۳- از هر نوع تعارضی اجتناب می‌ورزند.</p> <p>۴- مهارت‌های حل تعارض کمی دارند.</p> <p>۵- هنگامی که یک تعارض رخ می‌دهد، زوجین علل آن را بیان می‌کنند، اما تلاشی برای قانع‌سازی یا سازش و مصالحه انجام نمی‌دهند.</p> <p>۶- تفاوت‌ها را در مورد تعارض‌های خاص می‌پذیرند، درحالی‌که آنها را کم‌اهمیت‌تر از سهم‌شان در ارزش‌ها و مسائل مشترک می‌دانند.</p> <p>۷- مباحث مربوط به تعارض آنها، غیراحساسی و غیرهیجانی است.</p>	زوجیت اجتنابی	باثبات
<p>۱- درگیر تعارض هستند، بدون اینکه تلاش سازنده‌ای برای حل آن داشته باشند.</p> <p>۲- سرزنش کردن مداوم، ذهن‌خوانی و وضعیت دفاعی مشخصه تعاملات آنهاست.</p> <p>۳- سطوح بالایی از هیجان منفی و سطوح کمی از هیجان مثبت ابراز می‌شود.</p> <p>۴- یک الگوی تعاملی حمله-عقب‌نشینی وجود دارد.</p>	زوجین متعارض	بی‌ثبات
<p>۱- از تعارض دوری می‌کنند و مهارت‌های حل تعارض کمی دارند.</p> <p>۲- دوره‌های کوتاه‌مدت سرزنش کردن، ذهن‌خوانی و وضعیت دفاعی مشخصه تعاملاتشان است.</p> <p>۳- سطوح پایینی از هیجان منفی و تقریباً هیچ احساس و هیجان مثبتی ابراز نمی‌شود.</p> <p>۴- الگوی تعاملی عقب‌نشینی-عقب‌نشینی وجود دارد.</p>	زوجین گسسته	بی‌ثبات

بامریند با توجه به دو بُعد پذیرش و کنترل، چهار شیوه فرزندپروری را معرفی می‌کند که عبارتند از:

۱- **قدرت‌طلب:** در این شیوه، پذیرش فرزندان کم، ولی کنترل زیاد است.

۲- **اقتدارطلب:** در این شیوه، پذیرش و کنترل هر دو زیاد است.

۳- **آسان‌گیر:** در این شیوه، پذیرش فرزندان بالا، ولی کنترل کم است.

۴- **بی‌توجه:** در این شیوه، هم کنترل و هم پذیرش فرزندان کم است.



## مدرسان شریف

### فصل هشتم

#### «مشاوره با جمعیت‌های ویژه»

در این فصل چگونگی مشاوره با برخی گروه‌های خاص مراجعان مانند سالمندان، توان‌جویان، افراد دارای فرهنگ‌های متفاوت، زنان، افراد عصبانی، افراد خودکشی‌گرا و ... مورد بحث قرار می‌گیرد. همچنین، درباره برخی از موقعیت‌های مشاوره‌ای ویژه از قبیل مسائل جنسی، فقدان و جدایی و اعتیاد و سوء‌مصرف مواد و دارو که دانش و مهارت‌های ویژه‌ای نیاز دارند - همچون مشاوره‌های گروهی و مداخله در بحران - را می‌طلبند، بحث خواهیم کرد.

#### مشاوره با سالمندان

##### کلیات

انتقال به شرایط جدید و از دست دادن نقش‌ها در سنین پیری، امکان آسیب‌پذیری افراد سالخورده را افزایش داده است. برخی از این انتقالات صرفاً نیاز به مشاوره را سرعت می‌بخشد. از جمله مشکلات انتقالی نوعی، وارد شدن دوباره به مدرسه یا نیروی کار، جایگزینی مجدد، نگرش تعصب‌آمیز صاحبان کار در مورد کارکنان مسن، امراض پیری، مسائل جنسی، والدین سالمند، بیوگی، انزوا و مشکلات بهداشتی مزمن قابل ذکرند. چهار مورد از انتقال در اواخر عمر که به بیشترین سازگاری نیازمندند عبارتند از: تغییرات شغلی در سنین بالا، مرگ، عزا و سوگ و اقامت در مراکز سالمندان. سایر مشکلاتی که سالمندان با آنها روبه‌رو می‌شوند، اساساً با مسائل مالی و بهداشتی ارتباط دارند. این مشکلات علاوه بر دشواری طبیعی خود، به دلیل احساساتی که معمولاً افراد مسن به لحاظ انزوای اجتماعی دارند - احساساتی از قبیل تنهایی، افسردگی و یأس - مضاعف می‌گردند. لازم است در زمینه‌های سلامت روانی، خدمات مشاوره‌ای ارائه شود که سالمندان را قادر می‌سازد تا با افسردگی شدیدی که معمولاً با بحران‌های اواخر زندگی همراه است، مقابله کنند. در اغلب موارد، افسردگی از احساس تنهایی، از دست دادن عزیزان، انزوا و اقامت اجباری در خانه‌های سالمندان ناشی می‌شود. برای کمک به سالمندان در برخورد با گستره‌های وسیعی از مشکلات جسمانی، لازم است خدمات مشاوره‌ای حمایتی در دسترس این گروه قرار بگیرد، به‌ویژه با توجه به اینکه افرادی که در این گروه سنی قرار دارند، معمولاً از وجود اعضای خانواده که نقش نظام حمایت‌کننده را ایفا می‌کنند، محرومند. مشاور سازگارکننده می‌تواند سالمندانی را که در استراحتگاه‌ها ساکن بوده‌اند قادر سازد تا از این جایگاه‌های موقت مراقبت، به دنیای خارج از آن منتقل شوند. مشاوره در زمینه‌های اشتغالات جزئی و اوقات فراغت می‌تواند سازگاری با بازنشستگی زودرس اجباری را آسان‌تر کند. درباره سالمندی باورهای نادرستی وجود دارد و بیشتر آنها بر مبنای از دست دادن توانایی و کم شدن کیفیت انجام کار در سالمندان بنا شده‌اند. مثلاً این باور که پیری مساوی است با از دست دادن حافظه، نیروی جسمی و ذهنی یا ناتوانی در انجام دادن کارها در مقایسه با گذشته و یا اینکه پیری یعنی افسردگی، بی‌ثمری و کناره‌گیری از جامعه.

**نکته ۱:** سالمندی چه از نظر سلامت روانی و چه توانایی‌های شناختی دوره‌ای ناهمگون است.

به‌رغم افزایش درک روان‌شناسان از سالمندی و تعداد روزافزون سالمندان، این افراد با انتظارات و پیش‌داوری‌های مختلفی روبه‌رو هستند. برای نمونه به سالمندان معمولاً برچسب‌های ناخوشایندی زده می‌شود؛ مثل فرتوت، سردرگم، ناتوان، حواس‌پرت، فراموش‌کار، درمانده، محتاج و وابسته به دیگران. این گونه نگرش‌ها و کلیشه‌های منفی، **پیرستیزی (ageism)** نام دارد و موجب می‌شود تا گروه‌های سنی مختلف نتوانند با یکدیگر روابط صمیمانه‌ای داشته باشند.

**نکته ۲:** این گونه نگرش‌های منفی گاهی به تبعیض‌های مستقیم و آشکار منجر می‌شود.

در مشاوره با سالمندان، بخشی از فعالیت مشاور، یاری رساندن به مراجع برای دریافتن خواست‌های خودمحورانه خویش است و اینکه چگونه از بخش‌های ارزشمند خود که می‌تواند در اختیار نسل‌های آینده قرار دهد، آگاهی یابد.

در فضای «تبعیض علیه سالخوردگی» بسیار حائز اهمیت است که مشاوران مراجعان سالمند خویش را به‌عنوان افراد بپذیرند و به آنها کمک کنند که از هرگونه



«ایسم‌ها» که قالب‌های فکری را در مورد آنها ایجاد می‌کند، اجتناب جویند. بسیاری از افراد پیر از یک دیدگاه به جهان می‌نگرند و مشاوره باید به آنها کمک کند تا به جای پرداختن به قالب‌های فکری خاص که به آنها می‌گویند چگونه باشند، به آگاهی بهتری از سن پیری و تجارب خویش دست یابند.

### نیازهای سالمندان:

با گذر از میانسالی به سالمندی و به‌ویژه بروز تغییرات در توانایی‌های جسمی، نقش اجتماعی، روابط بین‌فردی و استرس‌های جدید، سالمند باید با مشکلات پیچیده‌ای روبه‌رو گردد. بسیاری از این رخدادهای می‌توانند یک بحران هویتی در سالمند ایجاد کنند. نیازهای رشدی سالمندان از جنبه دشوار بودن احتمالاً بعد از الزامات رشدی خردسالان قرار دارند. **هویگهرست** بر این باور است که بزرگسالان مسن‌تر باید یاد بگیرند تا با مشکلات زیر به‌گونه‌ای موفقیت‌آمیز کنار آیند: مرگ دوستان و همسر، کاهش قدرت جسمی، بازنشستگی و کاهش درآمد، وقت آزاد بیشتر و فرایند یافتن دوستان جدید، ایجاد نقش‌های اجتماعی تازه، کنار آمدن با فرزندی که اکنون بزرگ شده‌اند، تغییر دادن سبک زندگی یا ایجاد سبک زندگی جدید و رضایت‌بخش.

بعضی از تغییرات اجتناب‌ناپذیر در سالمندی تدریجی هستند؛ مثل از دست دادن قدرت جسمی و بعضی دیگر، ناگهانی‌اند؛ مانند مرگ. به‌طور کلی سالمندی دوره‌ای از تغییرات و تحولات مثبت و منفی به‌طور همزمان است. در این بین، تغییرات و تحولاتی هستند که برای سالمند مفیدند یا چیزی به او اضافه می‌کنند؛ مثل پدربزرگ یا مادربزرگ شدن یا برخورداری از بعضی حمایت‌های اجتماعی. در این بین، تغییراتی نیز وجود دارند که استرس زیادی را برای سالمند به همراه دارند و یا چیزی را از او کم می‌کنند و می‌توانند مضر باشند؛ مثل مرگ همسر، بیکار شدن و به بیماری جدی و سختی مبتلا شدن. در این شرایط بسیاری از سالمندان وضعیت دشواری را باید تجربه کنند و تعادل مجدد روانی آنها نیاز به تلاش زیادی دارد؛ به‌ویژه اگر سالمند گروه اجتماعی و حمایتی کافی نداشته باشد تا از این راه غم و ناراحتی خود را به زبان آورده و با کمک آن، هیجان‌های منفی خود را حل کند.

از مشکلات عمده سالمندان می‌توان به‌تنهایی، بیماری جسمی، بازنشستگی، کم‌فعالیتی و سکوت، سوگ و غم عزیزان از دست‌رفته، بدرفتاری و آزار دیدن توسط دیگران، اشاره کرد. به‌علاوه با افزایش سن، مشکلات دیگری نیز ممکن است پدیدار شوند، مثل شکایت از فراموشی، افسردگی، اضطراب و سایکوز.

**نکته ۳:** خودکشی در سالمندان از موضوعات مهمی است که مشاوران، روان‌شناسان و روان‌پزشکان و کلیه دست‌اندرکاران بهداشتی که با این گروه سنی در تعامل‌اند، باید به اهمیت تشخیص و مداخله سریع در این خطر بزرگ، واقف باشند.

### سالمندآزاری خانگی:

هرگونه بدرفتاری از طرف کسی که با سالمند رابطه بین‌فردی ویژه‌ای دارد سالمندآزاری است. نمونه‌های آن به شکل غفلت از (رسیدگی نکردن به) سالمند، مشکلات زیادی را برای سالمند ایجاد می‌کند. در آمریکا سالیانه ۶۰۰ هزار مورد بدرفتاری با سالمندان گزارش می‌شود؛ از جمله آزار جسمی و روحی، سوءاستفاده مالی و نقض حقوق آنها (آزادی فردی و بیان، حق استقلال و تحت نظارت کسی و یا سازمانی نبودن).

**کج مثال ۱:** کدام‌یک از موارد انتقال در اواخر عمر، معمولاً به سازگاری کمتری نیازمند است؟

۱) تغییرات شغلی

۲) عزا و سوگ

۳) خالی شدن خانه از فرزندان پس از ازدواج آنها

۴) اقامت در مراکز سالمندان

**پاسخ:** گزینه «۳» چهار مورد از انتقال در اواخر عمر که به بیشترین سازگاری نیازمندند عبارتند از: تغییرات شغلی در سنین بالا، مرگ، عزا و سوگ و اقامت در مراکز سالمندان.

### ترس از پیری

افرادی که در حال پیر شدن هستند، ممکن است احساس خوبی نداشته و از پیر شدن بترسند و تلاش کنند تا آن را انکار کنند. **فریدن** (Freidan) از این پدیده، تحت عنوان **رازگونی سن** یاد می‌کند و به معنای نوعی ناهمخوانی بین افسانه و واقعیت است. او می‌گوید، آنچه پژوهش‌ها و فرهنگ ما درباره سالمندی بیان می‌کنند، با آنچه که سالمندان از این دوره رشدی می‌گویند و باور دارند که حقیقت دارد، متفاوت است و موجب توقف رشد انسان می‌گردد.

### چگونگی مقابله با پدیده رازگونی سن:

برای از بین بردن پدیده رازگونی سن، به بررسی بیشتر سالمند پردازید. مصاحبه با سالمند و کندوکاو بیشتر در تجربه‌های زندگی او به ما کمک می‌کند تا به جنبه‌های منفی پیر شدن از نگاه او بیشتر پی برده و با بحث و تبادل نظر، زمینه‌های مثبت پیری برای او روشن شود. البته نباید از نظر دور داشت که تجربه‌های بد، استرس‌های دوران پیری و در بعضی موارد افسردگی، جنبه‌های منفی را پررنگ‌تر می‌کنند.

### مشاوره با سالمندان

اکثر افرادی که به هر شکل با سالمندان در زمینه سلامت روانی آنها ارتباط دارند، نیاز به آموزش دارند. بسیاری از این افراد نمی‌توانند سالمندان را درک کنند و به همین علت نمی‌توانند با آنها کار کنند. از طرف دیگر، بسیاری از متخصصان بهداشت روانی ممکن است مایل به کار با سالمندان نباشند، که از جمله علل آن، **سندرم سرمایه‌گذاری** است که توسط **کول آنجلو** و **پالوینو** مطرح شده است. آنها بر این باورند که بعضی از متخصصان بهداشت روانی

احساس می‌کنند اگر با افراد جوان کار کنند، وقت و انرژی خود را در جای بهتری سرمایه‌گذاری کرده‌اند؛ زیرا جوان‌ترها احتمالاً در جامعه سهم مثبتی خواهند داشت. مشاوران و درمانگرانی که چنین نگرشی دارند، روی برگشت سرمایه و سوددهی جوانان برای جامعه سرمایه‌گذاری می‌کنند و ممکن است به غلط فکر کنند که امکان و احتمال تغییر در سالمندان اندک است و یا وجود ندارد.

دلیل دیگر بی‌توجهی به سالمندان از طرف متخصصان بهداشت روانی، ترس غیرمنطقی آنان از پیر شدن و در نتیجه فاصله گرفتن روانی (Psychological distancing) از افراد پیر است که در نتیجه این ترس غیرمنطقی ایجاد شده است. دلیل آخر برای کم‌توجهی دست‌اندرکاران بهداشت روانی به سالمندان این است که مشکلات این گروه سنی ممکن است با سایر عارضه‌هایی که به پیری ربط داده می‌شوند، اشتباه گرفته شود؛ مثلاً هرگونه مشکل در سالمند را به بیماری آلزایمر نسبت دادند.

رویکرد کلی و مهمی که برای یک مشاوره موفقیت‌آمیز با سالمندان مورد نیاز است، برخورد با آنها به‌عنوان افراد بزرگسال است. سالمندی مرحله‌ای خاص در زندگی انسان است و منعکس‌کننده رشد مداوم است. وقتی درمانگر از مهارت‌های اصلی در مشاوره با سالمندان استفاده کند، سالمند احساس راحتی و آزادی بیشتری می‌کند و علاقمند می‌شود تا به کندوکاو در مشکلات خود بپردازد و درک بهتری از معضلاتی که در زمینه سازگاری با این دوره دارد، کسب کند.

کار با افراد سالمند کاری تخصصی است که نیاز به ویژگی‌های فردی معینی دارد؛ گرچه لزوماً به آموزش اضافی نیاز نیست. ویژگی‌های فردی بی‌شماری در کار با افراد سالمند مطرح می‌باشد که جوان بودن مشاور یکی از آنهاست. غالباً مشاوران تا اندازه‌ای به‌عنوان شخصیت‌های دارای اقتدار، فهمیده، خردمند و قابل‌اعتماد مورد توجه قرار می‌گیرند و ترس و درد مراجعان را می‌شناسند و بار شنیدن رازهای نهفته آنها را تقبل می‌کنند. این شیوه کار مشاوران باتجربه‌ای است که قبلاً مهارت لازم را در مشاوره کسب کرده‌اند و صلاحیت مکفی برای انجام کار را دارند.

به‌طور کلی، انتخاب مشاوران میانسال بهتر است؛ زیرا دارای والدینی پیرند که مشکلات مرتبط با سن پیری را دارند و در حال کنار آمدن با شرایط آنها (والدین) هستند. مشاوران نیازمند انعطاف‌پذیری بالایی‌اند تا از این طریق بتوانند با برخی از قوانین سخت و محکمی که در آموزش‌های نخستین دانشگاهی به آنها آموخته شده است، خود را سازگار کنند؛ به‌ویژه هنگامی که مراجعان سالمند را در بیمارستان و یا در خانه آنها ملاقات می‌کنند، نیاز به شکیبایی بسیاری دارند. وجدانی آرام به همراه مهربانی و شکیبایی بارزتر از کله‌ای پر از نظریه‌های روان‌شناسی است.

**نکته ۴:** غالب مراجعان مشاوره سالمندی، افراد بازنشسته‌اند، اما در طیف گسترده‌ای قرار می‌گیرند که افراد از سن ۶۰ تا بالای ۹۰ سال را شامل می‌شوند.

### موقعیت‌ها:

شاید کمی عجیب به نظر آید که در این نوع مشاوره، در اکثر موارد، مشاور به ملاقات مراجع می‌رود، به جای اینکه مراجع درخواست دیدن مشاور را کند. ممکن است مراجعان در خانه‌های خود، بیمارستان‌ها یا سرای سالمندان مورد مشاوره قرار گیرند؛ حتی اگر آنها قدرت حرکت نیز داشته باشند، مشاور برای آماده‌سازی مراجع خود پیشقدم می‌شود. ملاقات بیمارستانی و خانگی ممکن است تهدیدی برای مرزهای مراجعان محسوب شود که معمولاً در کار مشاوره با سالمندان کاملاً طبیعی است.

در برخی از موارد، زمانی کار شما درمان‌بخش‌تر است که از قوانین خشک و معمول مشاوره فاصله بگیرید. ممکن است مراجعی را ملاقات کنید که بینایی یا شنوایی خود را تا حدی از دست داده باشد؛ بنابراین، بهتر است در جایی بنشینید که شما را ببیند نه اینکه سایه شما را نظاره کند. **آهسته و شمرده سخن گفتن** هم بسیار مهم است؛ البته توجه داشته باشید که فریاد نکشید، اگر مطلبی را گفتید که مراجع متوجه نشد، بهتر است آن را تکرار کنید.

مشاور باید بیان خود را مطابق با بیان مراجع تغییر دهد و از به‌کارگیری اصطلاحات کاملاً جدید و مُدرن پرهیز نماید. هنگام ملاقات و برخورد با مراجع بهتر است که **مشاور همیشه در جایی مشخص بنشیند**، حتی اگر نور اتاق متغیر باشد. مراجع نیز باید بر روی صندلی خاص خود بنشیند. تماس چشمی ممکن است خوب یا بد باشد؛ بنابراین در هر جلسه مشاوره بدون توجه به سن، مراجع ممکن است زمانی که گفتن مطلبی برای او دشوار باشد، صورت خود را برگرداند. هرچند تأکید، بیشتر بر مشاوره فردی است، مشاوره گروهی برای کار در خانه‌های سالمندان یکی از بهترین گزینه‌هاست؛ به‌ویژه برای روایت‌درمانی و خاطره‌پردازی، نقاشی، موسیقی و اجرای نمایش. در گروه‌ها، مراجعان این فرصت را دارند که به یکدیگر کمک کنند و هنگام کار ممکن است اعتمادبه‌نفس آنها نیز افزایش یابد. مشاوره گروهی را می‌توان به‌عنوان یک نمایش‌نامه تلقی کرد که تعامل بین افراد در گروه‌ها به منظور اجرای مشکلات فردی و جمعی را تسهیل می‌سازد.

### مهارت‌های اصلی در ارتباط بهتر با سالمندان:

برای داشتن ارتباط بهتر با سالمندان موارد زیر را به‌خاطر داشته باشید:

- ۱- سالمند را با اسم و فامیل او صدا کنید و از کاربرد کلماتی که موجب خجالت او شود، خودداری کنید.
- ۲- قبل از شروع صحبت، از سالمند اجازه بگیرید و علت مصاحبه و گفتگو را به زبانی روشن بیان کنید.
- ۳- قبل از شروع مصاحبه توان و حوصله سالمند را در نظر بگیرید.
- ۴- از جملات کوتاه و روشن استفاده کنید، شمرده حرف بزنید و از صحبت تند و کاربرد جملات طولانی خودداری کنید.



## مدرس‌ان شریف

### فصل نهم

#### «برخی مسائل حرفه‌ای و عملی در مشاوره»

در این فصل، به برخی از مسائل حرفه‌ای و عملی در مشاوره اشاره خواهد شد که هر مشاور باید آنها را در نظر داشته و در جهت انجام یا مدیریت آنها اهتمام ورزد. این مسائل در چهار قسمت مشتمل بر آرایش اتاق مشاوره، نگهداری سوابق جلسات مشاوره، آرامش مشاور، نظارت و آموزش مداوم، و پژوهش و ارزشیابی مورد بحث قرار می‌گیرند.

#### آرایش اتاق مشاوره

یک اتاق مشاوره خوب طراحی شده، احساس گرم و دوستانه‌ای را موجب می‌شود و به مراجع کمک می‌کند تا احساس راحتی نماید. علاوه بر احساس گرمی، خوشایندی و راحتی، اتاق مشاوره باید به گونه‌ای آراسته شده باشد که برای کار حرفه‌ای جدی، مفید باشد.

به‌عنوان یک مشاور اتاقتان را با سلیقه خود درست کنید، به این صورت در آن احساس راحتی می‌کنید و احتمالاً مراجع شما نیز در آن احساس آرامش خواهد کرد. ایده‌آل آن است که صندلی‌های دسته‌دار و راحت برای شما و مراجعتان همراه با سایر وسایل مناسب برای یک دفتر کار مهیا باشد. همچنین یک میز تلفن، قفسه بایگانی همراه با قفسه‌های کتاب برای یک کتابخانه تخصصی مورد نیاز خواهد بود.

در طول یک جلسه مشاوره، مراجع و مشاور بیشتر وقت را به یکدیگر نگاه می‌کنند؛ بنابراین زمینه‌ای که هر یک از آنها مقابل آن قرار گرفته است برای آرامش بسیار مهم است. بهتر این است که صندلی‌های مراجع و مشاور روبه‌روی هم اما اندکی زاویه‌دار باشد با فضایی کافی میان آنها، به گونه‌ای که مراجع احساس نکند که حریم خصوصی او مورد تجاوز قرار گرفته است.

بسیار مطلوب است که در هر اتاق مشاوره یک تخته سفید داشته باشیم. مراجعانی که غالباً به شیوه بصری عمل می‌کنند احتمالاً به‌وضوح بر روی آن تمرکز می‌کنند و اگر عبارات مهم روی تخته نوشته شود و اگر راه‌حل‌های آنها در آنجا به‌صورت فهرست آورده شود، آگاهی بیشتری به دست می‌آورند. گاهی اوقات مشکل یک مراجع می‌تواند از طریق طرحی بیان شود که به‌طور تشبیهی موقعیت او را توصیف می‌کند. یک تخته سفید مخصوصاً برای کمک به مراجع برای مبارزه با عقاید غیرمنطقی یا ساخت عبارات منطقی مورد استفاده قرار می‌گیرد. همچنین، می‌تواند به‌عنوان کمک برای انجام وظایف آموزشی و اجرایی که مشاوران ناگزیر به‌عنوان بخشی از وظایف خود در نظر می‌گیرند، مورد استفاده قرار گیرد.

همیشه در اتاق مشاوره خود در یک محل قابل‌دسترس یک جعبه دستمال کاغذی داشته باشید. این یک امر غیرقابل‌اجتناب است که برخی مراجعان گریه می‌کنند و این دستمال‌های قابل‌دسترس آنها را از آشفته‌گی‌های غیرضروری نجات می‌دهد.

اتاق‌های مشاوره باید به گونه‌ای مناسب، ضد صدا باشند. بهتر است که فرایند مشاوره به‌وسیله اشخاصی که در می‌زنند یا بی‌اجازه وارد اتاق می‌شوند یا تلفن غیرضروری می‌کنند، قطع نشود.

**نکته ۱:** آراستن اتاق مشاوره به مشاور این فرصت را می‌دهد که خلاق بوده و با به‌کارگیری ایده‌های شخصی خود، محیط مناسبی ایجاد کند که در آن مراجعان احساس آرامش کرده و کار مفیدی انجام دهند.

#### مثال ۱: کدام گزاره صحیح نیست؟

- ۱) اتاق مشاوره باید به گونه‌ای آراسته شده باشد که برای کار حرفه‌ای جدی، مفید باشد.
- ۲) مشاور باید سعی کند اتاق خود را طبق معیارهای استاندارد و باتوجه به مهم‌ترین وجوه مشترک در سلاقی مراجعان درست کرده و آرایش کند.
- ۳) در یک اتاق مشاوره، یک میز تلفن، قفسه بایگانی همراه با قفسه‌های کتاب برای یک کتابخانه تخصصی مورد نیاز است.
- ۴) بهتر این است که صندلی‌های مراجع و مشاور روبه‌روی هم، اما اندکی زاویه‌دار باشد.

**پاسخ:** گزینه «۲» به عنوان یک مشاور اتاقتان را با سلیقه خود درست کنید، به این صورت در آن احساس راحتی می‌کنید و احتمالاً مراجع شما نیز در آن احساس آرامش خواهد کرد. ایده آل آن است که صندلی‌های دسته‌دار و راحت برای شما و مراجعتان همراه با سایر وسایل مناسب برای یک دفتر کار مهیا باشد.

### نگهداری سوابق (یادداشت‌های) جلسات مشاوره

بسیاری از مشاوران وظایف اجرایی و اداری مربوط به مشاوره را کاری سخت و طاقت‌فرسا می‌دانند، اما نگهداری یادداشت‌ها و جزئیات روزانه هر جلسه مشاوره، ارزش این کار را دارد. بهتر این است که گزارش‌نویسی بلافاصله پس از جلسه مشاوره انجام شود؛ یعنی هنگامی که تمامی اطلاعات مربوط به موضوع، در ذهن مشاور تازه است و سایر عوامل هنوز فرصت دخالت نیافته‌اند.

یادداشت‌های هر جلسه مشاوره می‌تواند شامل بخش‌های زیر باشد:

۱- تاریخ جلسه مشاوره؛

۲- اطلاعات واقعی که توسط مراجع ارائه شده است؛

۳- جزئیات مشکلات، موضوعات یا مسائل دشوار مراجع؛

۴- یادداشت‌هایی در مورد فرایند مشاوره؛

۵- یادداشت‌هایی در مورد نتیجه جلسه؛

۶- یادداشت‌هایی در مورد اقداماتی که مشاور انجام داده است؛

۷- یادداشت‌هایی در مورد هر یک از اهداف شناسایی شده؛

۸- یادداشت‌هایی در مورد هرگونه قرارداد میان مراجع و مشاور؛

۹- یادداشت‌هایی در مورد موضوعاتی که در باید جلسات بعدی رسیدگی گردد؛

۱۰- یادداشت‌هایی در مورد احساسات خود مشاور در رابطه با مراجع و فرایند مشاوره؛

۱۱- پاراف یا امضای مشاور.

**نکته ۲:** اگر مشاور هر بار قبل از ملاقات با مراجع کارت اطلاعات را بخواند، تأثیر جلسات مشاوره بعدی احتمالاً بیشتر خواهد بود. مشاور با انجام چنین کاری قادر است تا از همان ابتدا مصاحبه خود را با مراجع هماهنگ کرده و زمان را بیهوده برای تکرار موضوع‌های غیرضروری تلف نکند.

**مثال ۲:** بهترین زمان جهت نگارش گزارش جلسه مشاوره کدام است؟

۱) حین انجام مشاوره

۲) بلافاصله پس از جلسه مشاوره

۳) پایان روز و به همراه گزارش سایر جلسات

۴) هر زمان که مشاور تمرکز، آرامش و فرصت کافی جهت نگارش داشته باشد.

**پاسخ:** گزینه «۲» بهتر این است که گزارش‌نویسی بلافاصله پس از جلسه مشاوره انجام شود؛ یعنی هنگامی که تمامی اطلاعات مربوط به موضوع، در ذهن مشاور تازه است و سایر عوامل هنوز فرصت دخالت نیافته‌اند.

### آرامش خود مشاور

آرامش خود مشاور اهمیت فوق‌العاده‌ای دارد؛ زیرا اگر او حال خوشی نداشته باشد احتمالاً نمی‌تواند برای دیگران اثربخش باشد. برای آنکه یک مشاور حال خوشی داشته باشد باید مشکلات شخصی خود را با رضایت خاطر حل نماید.

در سال‌های اخیر روشن شده است که در بعضی مواقع همه مشاوران دچار احساسی موسوم به فرسودگی کاری می‌شوند. فرسودگی کاری موجب ازکارافتادگی می‌شود و اگر در مراحل اولیه آن شناخته شود، به راحتی قابل درمان است. در حال حاضر این مطلب که فرسودگی کاری مشکل عمومی مشاوران است، قبول عام یافته است، و اولین قدم در مقابله با این حالت **آگاه بودن از علائم آن** است.

مشاورانی که فرسودگی کاری را تجربه می‌کنند، معمولاً از لحاظ جسمانی، عاطفی و ذهنی خسته هستند. آنها به تدریج احساس می‌کنند که نمی‌توانند با مراجع دیگری روبه‌رو شوند. یک مشاور ممکن است احساس کند از لحاظ فیزیکی ضعیف شده است و به‌زور کار کردن برایش سخت است. شوق و اشتیاق او کم می‌شود و به علائم جسمی از قبیل سردرد، دل‌درد، اختلالات پوستی، فشارخون بالا و دردهای کمر و گردن مبتلا می‌شود. استعداد او برای ابتلا به بیماری‌های ویروسی و دیگر عفونت‌ها افزایش می‌یابد.

مشاورانی که فرسودگی کاری دارد ممکن است نگرش‌های منفی نسبت به مراجعان پیدا کند و آنها را به دلیل اینکه برای خودشان مشکلاتی به وجود می‌آورند سرزنش کند. او حتی ممکن است شروع به تهدید غیراخلاقی مراجعانش کند و به آنها نه به‌عنوان انسان، بلکه به‌مانند اشیا بنگرد. به تدریج روابط





مشاوره‌ای رنج‌آور می‌شود و مشاوره به‌جای اینکه جالب، چالش‌انگیز، فعالانه و خلاق باشد، بسیار خسته‌کننده خواهد شد. مشاور هیچ رضایتی از کارش ندارد، نگرش‌های منفی نسبت به کارمندان، مربیان و بقیه همکاران و حتی نسبت به سازمانی که در آن کار می‌کند به وجود می‌آید. داشتن چنین عقاید غلطی در فرایند مشاوره، بزرگ‌ترین علامت فرسودگی کاری است.

یکی از نتایج غم‌انگیز فرسودگی کاری این است که از راه‌های مختلف زندگی شخصی مشاور را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. همان‌گونه که عزت‌نفس او نزول می‌کند، روابط شخصی او از بین می‌رود و بقیه مردم آماج احساس خشم، ناکامی، درماندگی و ناامیدی او قرار می‌گیرند.

**نکته ۳: احساس فرسودگی** برای یک مشاور بسیار ناراحت‌کننده است. در فرسودگی کار، شوق و اشتیاق اولیه مشاور جایگزین احساساتی مانند رکود، بی‌احساسی، ناکامی و ناراحتی و ... می‌شود.

علت اولیه فرسودگی کاری چیست؟ به نظر می‌رسد که این حالت نتیجه فشار روانی رابطه مشاوره‌ای میان فردی است. این رابطه عبارت است از رابطه‌ای نامتعادل، بین مشاور که عمدتاً کمک‌کننده و مراجعی که عمدتاً کمک‌گیرنده است.

مراجعان اغلب در موقعیت هیجانی بالایی هستند و اگر مشاور با همدلی به صحبت‌های آنها گوش دهد و به مراجع هیجانی خود بپیوندد، احتمالاً خودش در معرض ابتلا به موقعیت هیجانی مراجع قرار می‌گیرد. مشاورانی که اکثراً با مراجعان هیجانی کار می‌کنند، بیشتر در معرض خطر هستند و باید احتیاط‌های ویژه را برای جلوگیری از فرسودگی کاری انجام دهند.

شما از راه تجربه یاد خواهید گرفت که چطور با همدلی می‌توانید در کنار مراجع گام بردارید و برای اینکه خودتان را از ابتلا به موقعیت هیجانی مصون دارید، می‌توانید برای مدت کوتاهی از مراجع فاصله بگیرید و پشت سر او راه بروید و سپس بیشتر خود را به مراجع نزدیک کنید.

در جلسه مشاوره هنگامی که متوجه می‌شوید بیشتر از حد دچار دردهای هیجانی مراجع شده‌اید، از روش **عقب‌گرد تجسمی** استفاده کنید. این فرایند عقب‌گرد، بیش از یکی دو ثانیه طول نمی‌کشد و ضرورتی ندارد بیش از این مدت باشد. این روش یک روش تجسمی است که فرد خود را درون یک حباب پلاستیکی تصور می‌کند که این حباب او را از هیجان‌ات جدا می‌سازد و فقط او قادر به دیدن آن و جواب دادن به این احساسات است. پس از آن نفس آرامی کشیده و به بدن خود آرامش می‌دهد و به این ترتیب فرد، خود را از موقعیت هیجانی خطرناک به یک موقعیت آرام جابه‌جا می‌کند.

مشاوران باتجربه‌ای که با **مراجعان عصبانی و خشن** یا **مراجعان خودکشی‌گرا** سروکار دارند، اغلب زمان‌های بی‌نهایت استرس‌زایی را تحمل می‌کنند و بیشتر مستعد فرسودگی کاری‌اند. همچنین جدا بودن و تنها کار کردن، مشاور را به خطر فرسودگی کاری نزدیک می‌کند؛ زیرا در طول کار روزانه هیچ نوع حمایتی از جانب همکاران دریافت نمی‌کند.

فرسودگی کاری به‌صورت دوره‌ای اتفاق می‌افتد و ضروری است که پیش آمدن چنین دوره‌ای را قبول کنیم. این جمله به سلامت ما کمک می‌کند که بگوییم: «آها، من شروع علائم فرسودگی کاری را تشخیص می‌دهم». با بیان چنین جمله ساده‌ای، یک مشاور به حقیقت اعتراف می‌کند که چه چیزی در حال اتفاق افتادن است و سپس این قدرت را پیدا خواهد کرد که در مقابل مشکلات، عکس‌العمل‌های ضروری از خود نشان دهد.

هر وقت از احساس فرسودگی کاری خود آگاه شدید، مناسب‌ترین عمل را برای بازیافتن خود به کار بگیرید تا دوباره شوق و اشتیاقی که در ابتدای کار مشاوره داشتید، بازیابید. اگر این کار را بارها و بارها انجام دهید و شروع به ارزنده ساختن خود بکنید، در آن صورت می‌توانید تا پایان عمر به‌عنوان یک مشاور به کار خود ادامه دهید.

در زیر پیشنهادهایی برای مقابله با فرسودگی کاری مشاوران آورده شده است:

- ۱- علائم آن را بشناسید؛
- ۲- با یک نفر راجع به احساسات خود صحبت کنید؛
- ۳- کارهایتان را دوباره برنامه‌ریزی کنید؛
- ۴- کارهای اضافی خود را کم کنید؛
- ۵- از تعطیلات خود استفاده کنید؛
- ۶- از روش کسب آرامش و مراقبه استفاده کنید؛
- ۷- از خودبیانی مثبت استفاده کنید؛
- ۸- انتظاراتتان را از خودتان پایین بیاورید؛
- ۹- انتظاراتتان را از مراجعان خود کم کنید؛
- ۱۰- انتظاراتتان را از هم‌ردیفان و همکاران خود پایین بیاورید؛
- ۱۱- انتظاراتتان را از سرپرست خود کم کنید؛
- ۱۲- به خودتان اجازه دهید که از زندگی لذت ببرید و احساس خوشی داشته باشید؛
- ۱۳- زمانی که سر کار نیستید، با استفاده از توقف فکر به مبارزه با نگرانی درباره مراجعان خود بپردازید؛



## مدرسان شریف

### فصل دهم

#### «اخلاق در مشاوره»

#### ملاحظات اخلاقی در مشاوره

مشاوران مانند سایر افراد متخصص، تعهدات و مسئولیت‌های اخلاقی دارند. آنها باید حقوق مراجع را تشخیص دهند و در رابطه با آنان اصول اخلاقی را رعایت کنند. منظور از تعهدات اخلاقی آن جنبه از صلاحیت‌های حرفه‌ای و اخلاقی است که انتظار می‌رود مشاوران دارا باشند و در برخورد با مراجعان به کار بندند.

اصل اساسی که از الزامات اخلاقی حمایت می‌کند این است که مشاور باید با شناخت کاملی از اهمیت و حساسیت حقوق مراجع، اخلاقیات حرفه‌ای و رابطه میان ضوابط اخلاقی و ارزش‌های فردی یا فرهنگی، در زندگی مراجع عمل کند.

قاعده اصلی این است که انسان باید همیشه در تمامی زمان‌ها مورد احترام و حمایت قرار گیرد، که این کار تنها توسط مشاورانی که از خود نسبت به مراجعان صداقت، یکپارچگی و عینیت نشان دهند، عملی می‌شود.

معمولاً هرگاه مشاور به شیوه‌ای برخورد کند که انتظارات خاصی را ایجاد کند و آنگاه رفتاری مغایر و ناهماهنگ با این انتظارات را پیش گیرد، رفتار غیراخلاقی شکل می‌گیرد. برای مثال مشاور که موقعیت مشاوره را به صورت کلامی یا عملی با تأکید بر اعتماد، توجه و رازداری متقابل بنا می‌کند، هرگاه بعداً در عوض این موارد برای نقش‌های اجتماعی دیگری ارزش بیشتری قائل شود، برخلاف انتظارات اولیه‌ای که ایجاد کرده، عمل کرده است. مراجعان این ناهماهنگی در رفتار را غیراخلاقی می‌شمارند، درحالی‌که ممکن است علت آن نبود هویت شغلی در مشاوره باشد.

مشاوران مانند سایر افراد متخصص، تعهدات و مسئولیت‌های اخلاقی خاصی دارند. در تربیت مشاوران ایجاد و تقویت قضاوت سالم و صحیح، جایگاه ویژه‌ای دارد و مسائل اخلاقی در درجه اول اهمیت قرار دارند. در برنامه آموزشی مشاوران، باید سمینارهایی درباره اصول اخلاقی و روش‌های کاربرد و اجرای آنها گنجانده شود. دانشجویان رشته مشاوره هنگامی درس مشاوره عملی را می‌گذرانند، باید به مسائل اخلاقی حساسیت داشته و در برخورد با هر مشکلی آن را با مسئول کارروزی خود در میان بگذارند و کمک بخواهند.

**نکته:** عمل به اخلاق حرفه‌ای، مهم‌ترین وظیفه اخلاق حرفه‌ای مشاور در بُعد تعهدات و مسئولیت‌های اخلاقی است.

#### اخلاق حرفه‌ای در مشاوره

اخلاقیات، شامل ضوابط پیشنهادشده‌ای از رفتار هستند که بر مبنای مجموعه موردتوافقی از ارزش‌ها قرار دارند. هنگامی که یک گروه حرفه‌ای مشتاق، به فعالیتی دست می‌زند که با اطمینان و اعتماد قابل ملاحظه‌ای از عموم مردم سروکار پیدا می‌کند، باید ارزش‌های حاکم را به قالب ضوابط اخلاقی درآورد که بتواند به انتظاراتی که از رفتار اعضای آن با یکدیگر و با عامه مردم می‌رود، سازمان دهد.

اخلاق حرفه‌ای عبارت است از مجموعه قوانین اخلاق حرفه‌ای که در وهله اول از ماهیت حرفه یا شغل به دست آمده است. اولین و مهم‌ترین وظیفه اخلاق حرفه‌ای، پدید آوردن قوانینی مبتنی بر اخلاق در شغل موردنظر است. در اخلاق حرفه‌ای مشاوره و روان‌شناسی، قوانین اخلاق حرفه‌ای از طریق نظام‌نامه‌های اخلاقی و حرفه‌ای به اعضای نهادها یا انجمن‌های مربوط ابلاغ می‌شود.

**نظام‌نامه اخلاقی** عبارت است از مجموعه مدونی از استانداردهای اخلاقی برای متخصصانی که مسئولیت بهداشت روانی افراد را بر عهده دارند.

در ایران قانون تشکیل سازمان نظام روان‌شناسی و مشاوره جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۳۸۲ به تصویب مجلس شورای اسلامی رسید. این سازمان وظایف و اختیاراتی با توجه به اهداف خود دارد. از جمله: تعیین حدود صلاحیت‌های تخصصی، نظارت به کیفیت کار تخصصی و رسیدگی به تخلفات و ... این سازمان مرجعی است که به بررسی صلاحیت حرفه‌ای مشاوران می‌پردازد و گواهی صلاحیت احراز شغل مشاوره را برای افراد واجد شرایط صادر می‌کند.



این سازمان وظایف و اختیاراتی با توجه به اهداف خود دارد از جمله:

- ۱- تعیین حدود صلاحیت‌های تخصصی و صدور شماره نظام پروانه کار برای اعضای سازمان؛
- ۲- نظارت بر کیفیت کار تخصصی و رسیدگی به تخلفات روان‌شناسان و مشاوران؛
- ۳- پیشنهاد تعیین یا تجدیدنظر در تعرفه‌های خدمات روان‌شناسان و مشاوره به هیئت دولت برای تصویب؛
- ۴- تعیین ضوابط خاص صنفی مربوط به استاندارد کردن تابلوها، عناوین، سربرگ‌ها و مهر شاغلین به روان‌شناسی و مشاوره؛
- ۵- همکاری با وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در اجرای برنامه‌های بازآموزی و نوآموزی مستمر روان‌شناسان و مشاوران در جهت ارتقای دانش رشته‌های روان‌شناسی و مشاوره منطبق با پیشرفت‌های علمی روز مطابق با آیین‌نامه مصوب دولت؛
- ۶- همکاری با مراجع ذی‌ربط در ارائه خدمات روان‌شناسی و مشاوره به هنگام بروز حوادث و سوانح غیرمترقبه از طریق تشویق و بسیج اعضای سازمان.

### مؤلفه‌های اساسی صلاحیت حرفه‌ای:

صلاحیت حرفه‌ای مشاور از زمانی آغاز می‌شود که او جایگاهی را به‌عنوان یک مشاور متخصص می‌پذیرد. **ولفل** صلاحیت حرفه‌ای مشاور را داشتن سه مؤلفه اساسی دانش، مهارت و پشتکار تعریف می‌کند.

**دانش:** مستلزم برخورداری از اطلاعاتی است که هم فراگرفته شده است و هم مجموعه‌ای از استانداردها یا معیارهای عینی برای ارزیابی نظریه و پژوهش جدید است.

**مهارت:** این مؤلفه نه تنها در شناخت روش‌های درمانی بلکه در مداخلات درمانی با مراجعان واقعی کاربرد موفقیت‌آمیزی دارد.

**پشتکار:** توجه مداوم به نیازهای مراجعان را می‌طلبد و نیازهای مراجعان را مقدم بر نیازها یا علایق دیگران در نظر می‌گیرد.

رعایت اصول اخلاقی زیر برای مشاوران پذیرفته شده است:

- ۱- **صلاحیت:** مشاوران بالاترین میزان صلاحیت را از نظر علمی و حرفه‌ای در کار خود دارند.
- ۲- **مسئولیت:** مشاوران مسئولیت تأمین بالاترین سطح ممکن خدمات مشاوره‌ای را برای مراجعان برعهده دارند.
- ۳- **رازداری:** مشاوران رازدار مراجعان هستند و اطلاعات به‌دست‌آمده در فرایند مشاوره را محرمانه می‌دانند.
- ۴- **استفاده مناسب از ارزیابی روانی:** مشاوران برای شناخت و کمک به مراجعان از ابزارهای معتبر و دارای استاندارد در ارزیابی‌های رفتاری-روانی استفاده می‌کنند.

۵- **رعایت نرم‌های اخلاقی و قانونی:** مشاوران نرم‌های اخلاقی و قانونی موردقبول اجتماعی را رعایت می‌کنند.

۶- **خیر و صلاح مراجعان:** مشاوران به مراجعان احترام می‌گذارند و از آنان حمایت می‌کنند.

برای احراز شغل مشاوره لازم است که فرد داوطلب شرایط لازم را دارا باشد و مورد ارزیابی علمی قرار گیرد و حداقل در زمینه‌های زیر آموزش و تجربه عملی کافی کسب کرده باشد:

- ۱- رشد و تکامل انسان؛ ۲- مبانی فرهنگی، دینی و اجتماعی؛ ۳- رابطه یاورانه؛ ۴- فنون مشاوره؛ ۵- راهنمایی و مشاوره تحصیلی؛ ۶- راهنمایی و مشاوره شغلی؛ ۷- مشاوره گروهی؛ ۸- مشاوره خانوادگی؛ ۹- نظریه‌های مشاوره؛ ۱۰- آسیب‌شناسی روانی؛ ۱۱- آسیب‌شناسی اجتماعی؛ ۱۲- ارزیابی روانی؛ ۱۳- روش تحقیق؛ ۱۴- کارورزی.

مشاوران در هنگام استفاده نمودن از آزمون‌های روانی باید به نکات زیر توجه کنند:

- ۱- از آزمون‌های روا و پایا استفاده کنند؛
  - ۲- دانش و تجربه کافی برای اجرا و نمره‌گذاری آزمون داشته باشند؛
  - ۳- برای آزمایش‌شونده هدف از آزمون را توضیح دهند؛
  - ۴- در انجام آزمون به تأثیر عوامل شخصی و محیطی بر آزمون توجه کنند؛
  - ۵- در تعبیر و تفسیر آزمون به تأثیر عوامل فرهنگی توجه نمایند؛
  - ۶- از نتایج آزمون برای شناخت و کمک به حل مشکل مراجع استفاده کنند.
- مشاور در رابطه مشاوره‌ای از نظر تبادل ارزش‌ها نمی‌تواند بی‌طرف باشد. مشاور در هنگام برخورد با مسائل ارزشی و اخلاقی به‌صورت زیر عمل می‌کند:

- ۱- مشاور به اعتقادات مراجعان احترام می‌گذارد؛
- ۲- مشاور از پیشینه ارزشی و اعتقادی مراجعان آگاه می‌شود و موضوعی را که ممکن است باعث رنجش مراجعان شود، مطرح نمی‌کند. پس از ایجاد اعتماد، مشاور می‌تواند به طرح موضوع‌هایی بپردازد که مراجع در برابر آنها حساس است؛
- ۳- مشاور در کاری که با نرم اخلاقی جامعه سازگار نیست شرکت نمی‌کند؛
- ۴- مشاور حقوق مراجع را رعایت می‌کند؛
- ۵- مشاور برای خود یک فلسفه ارزشی و اخلاقی دارد و به آن عمل می‌کند.

**نکته ۲:** مشاوران سلامت روان و سازگاری فردی و اجتماعی مراجعان را سرلوحه کار خود قرار می‌دهند.

**نکته ۳:** مشاوران در هدایت تحصیلی و شغلی به ابعاد مختلف مراجعان و به نیازهای اجتماعی توجه دارند و مراجعان را به رشته‌ها و مشاغل که هماهنگ با خصوصیات شخصیتی آنان است رهنمون می‌شوند.

**مثال ۱:** کدام گزاره در مورد نکات مورد توجه مشاوران هنگام استفاده از آزمون‌های روانی درست نیست؟

- ۱) در انجام آزمون به تأثیر عوامل شخصی و محیطی بر آزمون توجه کنند.
  - ۲) از نتایج آزمون برای شناخت و کمک به حل مشکل مراجع استفاده کنند.
  - ۳) در تعبیر و تفسیر آزمون به تأثیر عوامل فرهنگی توجه نمایند.
  - ۴) ترجیحاً جهت جلوگیری از بروز ارباب در نتایج، هدف از آزمون را برای مراجع توضیح ندهند.
- پاسخ: گزینه «۴» مشاوران در هنگام استفاده نمودن از آزمون‌های روانی باید به نکات زیر توجه کنند:

- ۱- از آزمون‌های روا و پایا استفاده کنند؛
- ۲- دانش و تجربه کافی برای اجرا و نمره‌گذاری آزمون داشته باشند؛
- ۳- برای آزمایش‌شونده هدف از آزمون را توضیح دهند؛
- ۴- در انجام آزمون به تأثیر عوامل شخصی و محیطی بر آزمون توجه کنند؛
- ۵- در تعبیر و تفسیر آزمون به تأثیر عوامل فرهنگی توجه نمایند؛
- ۶- از نتایج آزمون برای شناخت و کمک به حل مشکل مراجع استفاده کنند.

## اصول اخلاق حرفه‌ای

پنج اصل اساسی خودمختاری (یا احترام به استقلال مراجع)، عدم آسیب‌رسانی، نیکوکاری، عدالت و وفاداری، اساس بحث اخلاقی در روان‌شناسی و مشاوره است که توسط کیچنر و برپایه تحقیقات بیوجمپ و چیلدرس پیشنهاد گردید تا در هنگام اتخاذ تصمیم‌گیری‌های اخلاقی و در هنگام مواجهه با بحران از آنها استفاده شود. این اصول ریشه در اخلاقیات مبتنی بر عقل سلیم دارند و ساختاری از وظایف را به تفصیل شرح می‌دهند. یعنی تا زمانی که اشتباه بودن آنها ثابت نشده، برای حل دوره‌های اخلاقی کافی شمرده می‌شوند.

**خودمختاری** یا احترام به استقلال عمل به معنای احترام به آزادی فطری و کرامت هر فرد است. همه افراد باید در تصمیم‌گیری در مورد خودشان آزاد باشند. ارتباط میان احترام برای استقلال عمل و نظام‌نامه اخلاقی به‌سادگی قابل‌درک است. وظایف مشاوران برای کسب رضایت آگاهانه و حفظ رازداری درباره افشاسازی صورت‌گرفته در جلسه درمان، به‌طور مستقیم از اصل خودمختاری برگرفته شده است. به‌طور مشابه بسیاری از جنبه‌های تحقیق درباره اخلاقیات به اصل خودمختاری و احترام به استقلال عمل ارتباط دارد.

اصل **عدم آسیب‌رسانی** بنیادی‌ترین اصل اخلاقی است و شامل پرهیز از خطرات قابل‌اجتناب و استفاده از مداخله‌هایی می‌شود که برای مراجعان آسیبی نداشته باشد. مفهوم اجتناب در موقعیت گنجانده می‌شود. همچنین انجام ندادن کاری بر انجام دادن کاری که منجر به آسیب می‌شود ارجحیت دارد. مسئولیت کمک به جامعه در سطح مردم و به مردمی که مراجع احتمالی باشند، از موارد **نیکوکاری** است. اصل نیکوکاری در نظام‌نامه اخلاقی شرایطی را دربر دارد که مشاور را ملزم به کار در محدوده صلاحیت خود می‌کند و رفاه جامعه را ارتقا می‌دهد. براساس اصل نیکوکاری مداخلات مشاوره‌ای علاوه بر آسیب نرساندن به مراجع باید به انجام کاری مطلوب بینجامد.

**عدالت** وظیفه‌ای برای منصفانه عمل کردن است. این اصل مشاوران را فرا می‌خواند تا ارزشمندی همه مردم را مورد توجه قرار دهند و در عمل حرفه‌ای از تعصب اجتناب نمایند. عدالت به معنای منصف بودن و عدم تبعیض است. اصل عدالت مشاوران را متعهد می‌کند تا از دسترسی عموم به خدمات حرفه‌ای مطمئن شوند.

**وفاداری** پنجمین اصل اخلاقی مشاوران است. وفاداری به وعده‌های داده‌شده و راستی و درستی می‌پردازد. وفاداری وظیفه‌شناسی است. وفاداری ناشی از نقش اصلی اعتماد میان مشاور و مراجع است. اگر کلمات یا اعمال مشاور غیرقابل‌اطمینان باشد، اعتماد غیرممکن می‌شود. به‌علاوه وفاداری الزامی است زیرا مراجعان آسیب‌پذیرند.

**راستگویی** جنبه اساسی وفاداری در مشاوره و روان‌درمانی است؛ زیرا ارتباط کلامی نخستین ابزار در ارائه خدمات است. مراجعان انتظار دارند بتوانند به آنچه مشاوران می‌گویند ایمان داشته باشند. بدون وجود مشاوران قابل‌اعتماد، تمامی اقدامات مهم از بین خواهد رفت، اگرچه تأکید بر اعتماد، اجتناب از فریب دیگران است.

برخی از مهم‌ترین اصول و موضوعات اخلاقی مطرح در مشاوره در زیر آمده که در مورد هر یک، توضیحاتی داده شده است.

- ۱- احترام به مراجع و استقلال او؛ ۲- رازداری؛ ۳- مسئولیت مشاور؛ ۴- صلاحیت مشاور؛ ۵- ارجاع؛ ۶- محدودیت‌های رابطه مشاور- مراجع؛ ۷- خود-ارتقای (خودبزرگ‌نمایی)؛ ۸- اختتام مشاوره؛ ۹- الزامات قانونی.