

دروازۀ تغییر مراجع

چگونه به مراجعان کمک کنیم تا تغییر
معناداری در زندگی خود ایجاد کنند

فهرست مطالب

۹.....	پیشگفتار ترجمه فارسی.....
۱۳.....	تقدیم.....
۱۵.....	مقدمه.....
۲۱.....	سیاسگزاری.....
۲۳.....	درباره نویسنده.....
۲۵.....	فصل ۱: انگیزه انسان: «به طور عام، چه چیزی باعث می شود انسان ها دست به رفتار بزنند؟».....
۲۵.....	واقعیت درمانی گسترش پیدا می کند.....
۳۵.....	فصل ۲: انگیزه انسان: «به طور خاص، چه چیزی باعث می شود انسان ها دست به رفتار بزنند؟».....
۳۵.....	دنیای مطلوب: آلبوم تصاویر ذهنی، خواسته ها و تمایل ها.....
۴۲.....	مکان مقایسه: ترازوها.....
۴۴.....	رفتار کلی انسان: چهار مؤلفه.....
۴۶.....	اهداف رفتار انسان.....
۴۷.....	رفتار درمانی شناختی.....
۵۱.....	فصل ۳: محیط مشاوره: «چگونه زمینه را برای خودارزیابی فراهم کنیم؟».....
۵۱.....	محدودیت های اجتماعی.....
۵۳.....	همدلی و اعتماد.....
۵۵.....	اتحاد درمانی چیست؟.....
۵۵.....	محیط سازی: رفتارهای سودمند - رفتارهای تقویت کننده.....
۶۸.....	محیط سازی: رفتارهای غیر مفید یا رفتارهای سمی.....
۷۳.....	فصل ۴: سیستم WDEP چیست؟.....
۷۴.....	تئوری انتخاب و واقعیت درمانی: چه تفاوتی دارند؟.....
۷۵.....	کار بست واقعیت درمانی: نگاهی کلی به سیستم WDEP.....
۸۸.....	توضیحات مقدماتی درباره مصاحبه ها.....
۹۰.....	نمونه مراجع: خودارزیابی رفتار به عنوان زبان.....
۱۰۰.....	گسترش و توسعه فرایندهای واقعیت درمانی.....
۱۰۱.....	فراتر از پرسشگری.....
۱۰۳.....	فصل ۵: مسائل شغلی.....
۱۰۴.....	نمونه مراجع: خودارزیابی خواسته های دنیای مطلوب - کارفرما/ کارمند.....
۱۰۴.....	نمونه مراجع: مشاور در جایگاه مشورت دهنده.....
۱۰۹.....	نمونه مراجع: خودارزیابی خواسته ها و اعمال کارمند.....

۱۱۷ نمونهٔ مراجع: کمک به مراجع برای بررسی خواسته‌ها
۱۲۳ بررسی خواسته‌ها یا اهداف
۱۲۶ بررسی سطح تعهد مراجع
۱۲۹ فصل ۶: کاربردهای میان‌فرهنگی
۱۲۹ نمونهٔ مراجع: ارزیابی انتخاب‌ها و جهت رفتاری
۱۳۸ نمونهٔ مراجع: ارزیابی آشکارتر خودگویی
۱۴۴ نمونهٔ مراجع: بررسی ارضای نیاز با گفتگو در مورد «واقعاً چه می‌خواهید؟» یا «خواستار چه هستید؟»
۱۴۵ بررسی ادراک مراجع از آنچه دیگران از او می‌خواهند
۱۴۸ نمونهٔ مراجع: ارزیابی منبع کنترل ادراک‌شده
۱۵۵ دو اصل اریکسونی
۱۵۵ نمونهٔ مراجع: تلفیق دو اصل اریکسونی
۱۷۱ فصل ۷: رسیدگی به فقدان، استرس پس از سانحه، خودزنی، تعارض و خشم
۱۷۱ ارزیابی ادراک‌ها: مشاورهٔ زوجین
۱۷۵ نمونهٔ مراجع: کاربردهای میان‌فرهنگی
۱۸۴ نمونهٔ مراجع: استرس پس از سانحه
۱۹۶ نمونهٔ مراجع: کاربردهای یکپارچهٔ خودارزیابی
۲۰۰ نمونهٔ مراجع: خودارزیابی و ارزش‌های اظهارشده در برابر رفتار
۲۱۵ نمونهٔ مراجع: ارزیابی طرح‌ها
۲۲۶ نمونهٔ مراجع: لین بازمی‌گردد
۲۳۳ فصل ۸: پرسش‌های متداول واقعیت‌درمانی
۲۳۳ بین واقعیت‌درمانی و معنویت چه ارتباطی وجود دارد؟
۲۳۵ آیا می‌توانید ارزش‌یادگیری WDEP را خلاصه کنید؟
۲۳۷ واقعیت‌درمانی چگونه به احساسات می‌پردازد؟
۲۳۸ واقعیت‌درمانی چه ارتباطی با اصول اخلاقی دارد؟
۲۳۸ چه شواهدی برای استفادهٔ اثربخش از واقعیت‌درمانی وجود دارد؟
۲۴۱ خودارزیابی به‌کاررفته از سوی متخصص
۲۴۲ پرسشی برای تأمل شما
۲۴۳ چه انتقادهایی از واقعیت‌درمانی وجود دارد و چگونه به آنها پاسخ می‌دهید؟
۲۴۴ طرح «انگار که» چیست؟
۲۴۷ فصل ۹: کلام پایانی
۲۴۹ منابعی برای مطالعهٔ بیشتر
۲۴۹ مجلات و کتب درسی
۲۵۰ وبسایت‌ها
۲۵۱ منابع

مقدمه

«من تحت تأثیر فوریت انجام کار فرار گرفته‌ام.
دانستن کافی نیست؛ ما باید به دانسته‌های مان عمل کنیم.
آرزو داشتن کافی نیست؛ ما باید کاری انجام دهیم.»

- لئوناردو داوینچی

«هر فرد بهترین قاضی برای مسائل مرتبط با علایق و دغدغه‌های خودش است...
به محض کشف اشتباهات بیش از نیمی از مسیر اصلاح طی شده است.»

- جورج واشنگتن

در کلاس‌ها، کارگاه‌های آموزشی، کنفرانس‌ها و در فرایند نظارت و راهنمایی، هم مشاوران و درمانگران مجرب و هم افراد تازه‌کار همواره یک سؤال شخصی می‌پرسند: «چگونه به مراجعان کمک کنم تا در اعمال، افکار و احساسات‌شان تغییرات معناداری ایجاد کنند؟» سؤال دیگر آنها این است که: «مراجعان کی و چگونه تغییر می‌کنند؟» «چه چیزی مراجعان را برمی‌انگیزاند تا رفتارشان را تغییر دهند؟» «مشاوران مؤثر چگونه می‌توانند تمایل یا انگیزه برای تغییر رفتار را در مراجعان تحریک یا القا کنند؟» «مراجعان چگونه می‌توانند با حملات و چالش‌های پی‌درپی دنیای اطراف بهتر مقابله کنند؟» هدف این کتاب مختصر و کاربردی ارائه پاسخی به پرسش‌های فوق و همچنین کمک به مشاوران برای طراحی مداخلاتی است که در مشاوره کوتاه‌مدت و مختصر سودمند هستند. تکنیک‌هایی که در این کتاب ارائه شده‌اند عمل‌محور، شناخت‌محور و هیجان‌محور هستند. «خودارزیابی» مفهوم کلیدی تئوری انتخاب است و بر انتخاب‌های آشکار و کنترل‌پذیر، عمل، خودگویی و مؤلفه هیجانی رفتار کلی مراجع تمرکز می‌کند. کارآموز تازه‌کار مشاوره و متخصصان بسیار حرفه‌ای می‌توانند بلافاصله مداخلات توصیف‌شده در این کتاب را در فعالیت حرفه‌ای خود به کار ببندند. به علاوه، اگر این کتاب بتواند مباحثاتی را راه‌اندازی کرده و برای گفتگوهای میان متخصصان نقش کاتالیزور را ایفا کند، به اعتقاد من کتاب موفق خواهد بود. این امیدواری ارزش توضیحات بیشتر را نادیده نمی‌گیرد. برعکس، من معتقدم که توضیحات کمکی به اعتبار تئوری انتخاب/ واقعیت‌درمانی (CT/RT) می‌افزاید و آن را در جایگاه اصلی خود - یعنی در مسیر اصلی حرفه مشاوره و همچنین به‌عنوان یک نظریه روان‌شناختی و کاربردی آن - قرار می‌دهد.

من پژوهشگر بی‌طرفی نیستم که مانند یک مشاهده‌گر خنثی و بی‌گرایش پدیده‌ها را بررسی می‌کند. بلکه، یک طرفدار فعال آموزش تئوری انتخاب/ واقعیت‌درمانی به‌عنوان یک سیستم تأییدشده و کاربردی هستم. پژوهش‌های زیادی به‌طور گسترده از کاربرد واقعیت‌درمانی حمایت می‌کنند. در نتیجه، در تلاش برای رسیدن به صحت و دقت در ارائه نظریه و کاربردی آن بسیار باریک‌بین و دقیق هستم.

اگرچه این مداخلات به‌راحتی قابل درک‌اند، تجربه نشان داده که استفاده مؤثر از آنها مستلزم تأمل اندیشمندانه و خودارزیابی مستمر درمانگر در خصوص کاربردهای متنوع آنها است. استفاده منظم و مداوم مشاوران با‌درايت از این مهارت‌ها بیانگر تیزبینی و دانش آنها است. به‌علاوه، من معتقدم که چنین مهارت‌هایی با مشاوره شناختی، مصاحبه انگیزشی، روایت‌درمانی، رفتاردرمانی دیالکتیک، مشاوره آدلری و سایر رویکردها نیز سازگار هستند. البته این هم‌آمیزی موجب نادیده گرفتن این واقعیت نمی‌شود که واقعیت‌درمانی یک سیستم مشاوره‌ای مستقل است.

مشاوران با استفاده از مهارت‌های این کتاب می‌توانند هنر مشاوره را به شیوه‌ای خودانگیزخته و ظریف بکار گیرند. آنان ضمن آشنایی با فنون پیشرفته مبتنی بر واقعیت‌درمانی به‌عنوان رویکردی عمل‌محور، شناخت‌محور و هیجان‌محور می‌توانند به شکلی منسجم آنها را در سبک درمان شخصی و خزانه مهارت‌های خودتان بگنجانند. تعاملات مشاور - مراجع که در این کتاب توصیف شده موجب بروز پرسش‌های بعدی و جملات اکتشافی می‌شود که با شخصیت‌های افراد منطبق شده و سبک‌های گسترده و متنوعی را ایجاد می‌کند. برای نمونه، اگر مشاور مهارت کمک به مراجع برای خودارزیابی را به‌درستی به‌کار برد این توانمندی به چیزی فراتر از یک فرمول یا دستور آشنایی تبدیل می‌شود. ایجاد مهارت‌های خودارزیابی و مداخلات مناسب مستلزم به‌کارگیری آنها و همچنین تمایل به اجرای فرایند آزمون‌وخطا است.

مهارت‌ها و تکنیک‌های مطرح‌شده در این کتاب شامل پرسش‌ها و اکتشافاتی است که به‌طور مقتضی و به‌آسانی در فرهنگ‌های مختلف به‌کار می‌روند. من در امریکای شمالی، آسیا، اروپا، خاورمیانه و شمال آفریقا جلسات آموزشی برگزار کرده‌ام و به مریدان سرتاسر دنیا آموزش داده و آنها را ترغیب کرده‌ام تا جرح‌و‌تعديل‌های مناسب فرهنگی خود را اعمال کنند. از این ایده‌ها مشتاقانه استقبال شده و مشاوران تمایل داشته‌اند که حتی در صورت نیاز به اصلاحات چشمگیر، آنها را با سنت‌ها، رسوم و زبان خود منطبق کنند. برای نمونه، هنگام آموزش در آلمان متوجه شدم که کلمات قدرت و کنترل مشکلاتی را نشان می‌دهند که نیاز به توضیحات مفصل‌تر و همچنین تغییراتی در خود تئوری داشت. به همین ترتیب، در فرهنگ‌هایی با ویژگی تعامل غیر مستقیم (یک سبک تعاملی که نسبت به اغلب جوامع غربی به جرئت‌مندی کمتری نیاز دارد)، حالت ملایم‌تری از پرسشگری و اکتشاف لازم است. دوست و همکارم، ماساکی کاکیتانی، استاد بازنشسته و مشاور دانشگاه ریسویو توکیو، به من می‌گوید که در ژاپن پرسش مستقیم «چی می‌خواهی؟» ممکن است نوعی فضولی به‌نظر

برسد. تعدیل فرهنگی او - «دنبال چی می‌گردی؟» یا «به دنبال چی هستی؟» - برای مراجعان ژاپنی مناسب‌تر است. رز اینزا کیم، استاد بازنشسته دانشگاه سوگانگ سئول در کره جنوبی، که به‌عنوان «گلسر کره» شناخته می‌شود، به من گفته که همین مسئله در مورد تعدیل‌های کره‌ای در واقعیت‌درمانی صدق می‌کند. بسیاری از کتاب‌های من به زبان‌های ژاپنی، کره‌ای، کروات، عبری و عربی ترجمه شده‌اند. این برگردان‌ها نشان می‌دهند که افراد بومی این مفاهیم را برای مشاوران سودمند و جذاب و برای مراجعان مفید می‌دانند.

لزوم آگاهی مشاوران از سبک‌های گوناگون تعامل و در نتیجه شناخت نحوه انطباق واقعیت‌درمانی با افراد مختلف ارتباط فزاینده‌ای با استفاده از واقعیت‌درمانی در سرتاسر جهان دارد. میچیو کاکو (۲۰۱۱) نظر بسیار مهمی را مطرح می‌کند:

در غرب اصطلاحی با این مضمون وجود دارد: «چرخه‌ای که قیژ قیژ می‌کند به روغن نیاز دارد» اما در شرق اصطلاح دیگری وجود دارد: «میخی که بیرون بزند چکش می‌خورد». این دو اصطلاح کاملاً با یکدیگر در تضاد هستند، اما ویژگی‌های اساسی تفکر غربی و شرقی را نشان می‌دهند. (ص. ۳۷۴)

شما به تفسیر این عبارت‌ها و استفاده از آن در نظریه و کاربری واقعیت‌درمانی و هم‌زمان به‌کار بردن ایده‌های ارائه‌شده در این کتاب دعوت شده‌اید.

فصل‌های ۱ و ۲ انگیزه آدمی را بررسی می‌کنند: چرا انسان‌ها کاری را انجام می‌دهند؟ همه انسان‌ها پنج نیاز ژنتیکی دارند که سرچشمه رفتار آنهاست. به‌طور خاص‌تر، هر یک از ما در رابطه با هر نیازمان تصاویر، یا خواسته‌های منحصربه‌فرد خودمان را می‌سازیم. رفتار انسان از اعمال، افکار، احساسات و فیزیولوژی تشکیل شده است که از دنیای درونی خواسته‌ها سرچشمه می‌گیرد و تلاشی است برای اثرگذاری بر جهان خارج به‌منظور دستیابی به خواسته‌های ارضاکنده نیازهای خود. این گزاره در فصل‌های ۱ و ۲ به‌روشنی بررسی می‌شود.

فصل ۳ به‌طور خلاصه به مداخلات اختصاصی طراحی‌شده توسط متخصصان واقعیت‌درمانی که با هدف ایجاد یک رابطه ایمن، گرم و همدلانه انجام می‌شوند می‌پردازد. فصل ۴ قلب و روح واقعیت‌درمانی، یعنی سیستم WDEP، را معرفی می‌کند. این سرواژه علامت اختصاری بسیاری از مداخلات ظریف و مستقیمی است که در طول کتاب توضیح داده شده و به تصویر کشیده شده‌اند.

فصول ۵، ۶ و ۷ گفتگوهای فرضی خاص را ارائه می‌دهند. فصل ۵ شامل کاربری واقعیت‌درمانی در مورد دو فرد بزرگسال است: کارمندی بی‌انگیزه که به‌صورت افراطی الکل مصرف می‌کند، و مراجعی که از نظر فرهنگی تنها محسوب می‌شود و به دنبال ترفیع شغلی است.

فصل ۶ چهار مراجع از فرهنگ‌های گوناگون را معرفی می‌کند، اولین مورد یک دانش‌آموز نوجوان

مشکل دار است. پس از آن به یک بررسی وابسته به فرهنگ از خواسته‌ها و اهداف زیربنایی مشکلاتی پرداخته می‌شود که توسط مراجع دوم بیان شده است. سومین مراجع خانم بزرگ‌سالی را روایت می‌کند که به دلیل معامله مواد مخدر سابقه دستگیری و محکومیت دارد و در یک خانه موقت وابسته به سازمان‌های حمایتی زندگی می‌کند و احساس تنهایی، ناتوانی و عدم جذابیت دارد. آخرین مورد مرد جوانی است که آزادی مشروط دارد و قومیت او ذکر نشده است، این قضیه نشان می‌دهد که واقعیت‌درمانی فارغ از قومیت برای تمام مراجعان قابل به‌کارگیری است.

فصل ۷ شامل هفت بررسی موردی است. اولین مورد استفاده از واقعیت‌درمانی را با زوج بزرگ‌سالی به تصویر می‌کشد که در رابطه‌شان احساس تنش می‌کنند. پس از این مورد یک خانم خودمعرف است که شوهرش را از دست داده است. سومین مورد بر استرس پس از سانحه یک کهنه‌سرباز با سابقه ۱۲ سال خدمت در ارتش تمرکز می‌کند. چهار مورد آخر کاربست واقعیت‌درمانی را در خصوص افراد زیر نشان می‌دهد: زن بزرگ‌سالی که تشخیص‌های چندگانه دارد و در فقر زندگی می‌کند و سابقه خودزنی و غفلت در کودکی را دارد؛ مرد بزرگ‌سالی که بین ارزش‌های اظهارشده و رفتارش ناهمخوانی نشان می‌دهد؛ زن بزرگ‌سالی که می‌ترسد مبادا به علت اضطرابش که ریشه در یک فقدان جدی دارد شغلش را از دست بدهد؛ و در نهایت، مراجع جوانی که با احساسات ترس و خشم دست‌وپنجه نرم می‌کند.

فصل ۸ به پرسش‌هایی به موضوع معنویت، اهمیت بیان واقعیت‌درمانی در قالب سیستم WDEP، جایگاه احساسات و هیجانات در واقعیت‌درمانی، و ارتباط بین واقعیت‌درمانی و اصول اخلاقی می‌پردازد. این فصل همچنین به پرسش «چه شواهدی برای استفاده اثربخش از واقعیت‌درمانی وجود دارد؟» پاسخ می‌دهد. فصل با یک خودارزیابی از سوی یک متخصص، پرسش‌هایی برای تأمل و همچنین برخی انتقادات از واقعیت‌درمانی به پایان می‌رسد.

فصل ۹ به‌طور خلاصه جایگاه مرکزی خودارزیابی در واقعیت‌درمانی را آن‌گونه که توسط مبدع آن، دکتر ویلیام گلسر (۲۰۱۳-۱۹۲۵)، توصیف شده مطرح می‌کند.

افزون بر این، مصاحبه‌های اختصاصی انواع متعددی از خودارزیابی‌های مستقیم را نشان می‌دهند. برای نمونه، تعامل بین مشاور و سایمون در فصل ۵ شامل این پرسش از سایمون است که آیا فکر می‌کند عادت‌های کاری او برای حفظ شغلش مفید هستند یا مضر. همچنین پرسش مشهور دکتر فیل: «چطور به تو کمک می‌کند؟» پرس‌وجوی مستقیمی در مورد خودارزیابی‌های مراجع را با ذکر مثال نشان می‌دهد. به‌علاوه، استفاده پیشرفته از مهارت‌های خودارزیابی دربرگیرنده تکنیک‌های ظریف و غیر مستقیمی است. خودارزیابی ضمنی یا غیر مستقیم از قبیل استفاده از استعاره‌ها و قصه‌ها، مسیرهای بیشتری را برای استفاده از این مسائل کلیدی به‌منظور ایجاد تغییر در مراجع ارائه می‌کند.

من چهار توصیه برای شما دارم. نخست، با توجه به این واقعیت که بسیاری از فارغ‌التحصیلان برنامه‌های مشاوره‌ای و مشاوران دارای مجوز در مؤسساتی کار می‌کنند که آنها را به‌عنوان درمانگر

می‌شناسند، من در این کتاب از عبارات مشاوره و درمان به یک معنا استفاده می‌کنم. با این حال، لطفاً توجه کنید که مشاوره صرفاً یک فعالیت نیست؛ مشاوره یک حرفه مستقل است. اگرچه بین فعالیت‌های مشاوره و روان‌درمانی تفاوت‌هایی وجود دارد، من بین این دو فرایند تمایز قائل نمی‌شوم زیرا واقعیت‌درمانی در میان طیف گسترده‌ای از کارکنان حوزه سلامت روان از قبیل مشاوران، کارکنان اصلاح و تربیت و درمان، پرستاران، روان‌شناسان، متخصصان اعتیاد، مشاوران تحصیلی، معلم‌ها، مدیران مشاغل، ناظران و راهنمایان و مدیران مدارس جایگاه خود را پیدا کرده است. به اعتقاد پترسون (۱۹۷۳): «در ماهیت رابطه، فرایند، روش‌ها یا تکنیک‌ها، اهداف یا پیامدها، یا حتی انواع مراجعان هیچ تفاوت اساسی بین مشاوره و روان‌درمانی وجود ندارد» (ص. xiv). نیستول (۲۰۱۱) می‌گوید: «در نوشتارهای تخصصی حوزه مشاوره تمایز روشنی بین این مفاهیم ایجاد نکرده‌اند، شاید علت این باشد که این دو فرایند بیشتر به هم شبیه هستند تا متفاوت» (ص. ۶). با این حال، اگر شما می‌خواهید بین این دو مفهوم تفاوت قائل شوید، من مخالفتی ندارم. صرف‌نظر از اینکه خود را یک مشاور بدانید، یا درمانگر، معتقدم که به این نتیجه خواهید رسید که می‌توانید از ایده‌های توصیف‌شده در این کتاب استفاده کنید. من در هنگام توصیف تعامل بین متخصص و مراجع اغلب به فرد حرفه‌ای با عنوان «مشاور» اشاره خواهم کرد.

دوم، هم‌زمان با مطالعه این کتاب، در جستجوی اتفاقات شگفت‌آور و غیر منتظره باشید، از قبیل مراجعی که همراه با مادرش طرف‌ها را می‌شوید. اگرچه برخی از مداخلات بدون شک آشنا به نظر خواهند رسید، اما بعضی دیگر ممکن است غیر معمول یا حتی تکان‌دهنده جلوه کنند. حتی شاید موردی باشد که شما را مبهوت کند! هنگامی که شما این تاکتیک‌ها را به کار می‌برید، متوجه خواهید شد که مراجعان یاد می‌گیرند که به شیوه‌ای متفاوت به زندگی خود فکر کنند. اغلب آنها تغییر فکرشان را به شکلی غیر کلامی نشان می‌دهند. معمولاً حالت چهره‌ای مردد و متفکر به خود می‌گیرند. اگر این تکنیک برای شما آشنا به نظر می‌رسد، هشدار ساموئل جانسون، نویسنده مشهور بریتانیایی را به یاد بیاورید که ادعا کرد که بیشتر از درس‌آموزی باید به ما یادآوری شود. به همین ترتیب، الیور وندل هولمز گفته است: «ما بیشتر به آموزش روشن نیاز داریم تا بررسی‌های مبهم» (به نقل از سوول، ۲۰۱۵، ص. ۴۶). رئیس‌جمهور هری ترومن با اغراق اشاره کرده است که تنها چیز جدید تاریخی است که از آن خبر ندارید. اگر تکنیکی برای شما جدید است از آن لذت ببرید، در اولین فرصت آن را به کار ببرید و در مورد تازه یا قدیمی بودن آن نگران نباشید.

سوم، این کتاب صرفاً درباره مفاهیم نیست. در این کتاب مثال‌های بسیاری از مصاحبه‌ها و تعاملات بین مشاور و مراجع هست که طیف گوناگونی از خودارزیابی‌ها و مداخلات کاربردی اختصاصی را به تصویر می‌کشد. شما را ترغیب می‌کنم که این پرسش‌ها و سایر مداخلات را در روابط حرفه‌ای‌تان به کار ببرید. به‌کارگیری آنها ممکن است در ابتدا دشوار به نظر برسند، اما با استفاده مکرر،

برای تان خودآیند و طبیعی خواهند شد. به عنوان یک مورد مکمل و مهم در مشاوره با واقعیت‌درمانی پیشنهاد می‌کنم که در انتهای هر جلسه از مراجع بپرسید: «مهم‌ترین ایده‌ای که امروز درباره آن صحبت کردیم چه بود؟» استفاده از ایده ساده یک پرسش و یک پاسخ تنها به چند ثانیه زمان نیاز دارد، اما این فرصت را برای مراجع فراهم می‌کند تا فرایند را ارزیابی کند و فیدبک سودمندی هم در اختیار مشاور قرار می‌دهد. برای تأکید بر اهمیت این نوع مداخله، من پرسشی شبیه به این مورد را مطرح می‌کنم: «در جلسه امروز سودمندترین مسئله برای تو چه بود؟»

چهارم، آگاه باشید که استفاده از زبان قابل فهم ارادی است. من با تمرکز هدفمند بر زبان زندگی روزمره درباره خودارزیابی نوشته‌ام. برای توضیح و یادگیری مداخلات قدرتمندی که به عنوان «خودارزیابی» تعریف شده‌اند به کلمات و عبارات فنی بسیار کمی نیاز است. به همین دلیل امیدوارم که این اصول را به همکاران، مراجعان، خانواده‌ها، والدین و عموم مردم آموزش دهید. این اصول در واقع ایده‌های تغییردهنده زندگی‌اند که به دلیل زبان واقع‌بینانه و کاربردی، هم متخصصان می‌توانند آنها را بیاموزند و هم غیر متخصصان با هر پیشینه و سابقه‌ای. در پایان، از شما دعوت می‌کنم که برای طرح سؤالات، مشکلاتی که با آنها مواجه می‌شوید و به‌ویژه داستان‌های موفقیت خود از طریق wubrst@fuse.net با من در ارتباط باشید.

فصل ۱

انگیزهٔ انسان: «به‌طور عام، چه چیزی باعث می‌شود انسان‌ها دست به رفتار بزنند؟»

سرچشمه و منبع اصلی واقعیت‌درمانی، تجربه‌های روان‌پزشکی ویلیام گلسر است. گلسر تحت تعلیم روان‌پزشکی مرسوم در دهه‌های ۵۰ و ۶۰ میلادی قرار گرفت ولی به این باور رسید که کمک به مراجع در دست‌یابی به بینش و بررسی کشمکش‌های دوران کودکی او لزوماً منجر به تغییر رفتاری نمی‌شود. وی همچنین یادآور شد که درمان موفقیت‌آمیز بیماران روانی زمانی رخ می‌دهد که او بدون آنکه جهان اطراف، کودکی، والدین و یا فرهنگ خود را مقصر بداند؛ خودش را در قبال رفتارهایش مسئول بداند. او برداشت خود را با استاد راهنمای خود، که در سراسر زندگی‌اش وی را «معلم من دکتر هرینگتون» خطاب می‌کرد، در میان گذاشت. دکتر هرینگتون با ژست و حالت بدنی معروف خودش دست‌هایش را به هم مالید و در حالی که روی میزش خم شده بود رو به گلسر گفت: «به باشگاه خوش آمدی.» اینجا بود که واقعیت‌درمانی متولد شد (روی، ۲۰۱۴).

واقعیت‌درمانی گسترش پیدا می‌کند

با توجه به اینکه دکتر گلسر به یک چهرهٔ شناخته‌شده تبدیل شد که در سرتاسر امریکای شمالی و کانادا سخنرانی می‌کرد، مخاطبان او مشاوران، درمانگرها و همچنین مربیانی از سطوح مختلف بودند. بعد از انتشار کتاب واقعیت‌درمانی در سال ۱۹۶۵ کاربرد عملی ایده‌های خود در مدرسه را در کتاب دیگرش به نام *مدارس بدون شکست* (۱۹۶۸) به‌طور شفاف بیان کرد.

لنکر و تکیه‌گاه اصلی واقعیت‌درمانی

چرا مشاوران، درمانگرها و معلم‌ها واقعیت‌درمانی را جذاب و مؤثر می‌دانند؟ این سؤالی کلیدی است که در طول این کتاب پاسخ داده می‌شود. به‌طور کلی مداخلهٔ مشاوره‌ای مبتنی بر خودارزیابی -به‌عنوان هسته و زیربنای واقعیت‌درمانی- شناخته می‌شود، تقریباً برای تمامی مراجعان قابل استفاده است و با تمامی فرهنگ‌های شناخته‌شده قابل سازگاری است. بخش دوم این جمله ممکن است خودبزرگ‌بینانه

و ساده‌انگارانه به نظر برسد؛ با وجود این من شخصاً خودم شاهد بودم که مربیان بومی این اصل را با فرهنگ‌های غیر غربی نیز تطبیق داده‌اند و اثربخشی آن را گزارش کرده‌اند. برای مثال زمانی که در سنگاپور آموزش می‌دادم، فهمیدم که کمک به مراجعان در ارزیابی خودشان، به معنای تشویق آنها است تا افشا کنند که والدین و یا پدر و مادر بزرگ‌هایشان در مورد رفتار آنها چه نظری دارند و آن‌گاه با پرسیدن این سؤال است که «آیا این برای تو خوب است یا بد؟». گلسر (۱۹۷۲) خودارزیابی را به عنوان مبنا و بستر اصلی تغییر توصیف کرده است. این امر صرف نظر از جهت‌گیری نظری مشاوران، می‌تواند کمک شایانی به آنها بکند. گلسر، کاربرد آن را حتی در سطح سازمانی نیز توسعه داد، تا جایی که به عنوان یکی از مؤلفه‌های اساسی مدرسه کیفی گلسری عمل می‌کند. هر مدرسه در صورتی واجد شرایط یک مدرسه کیفی گلسری خواهد بود که چندین سال اصول تئوری انتخاب/واقعیت‌درمانی در آنجا به طور کامل و جامع پیاده‌سازی شده و هدف مهم افزایش میزان موفقیت دانش‌آموزان و بهبود رفتاری آنها به دست آمده باشد. هر مدرسه‌ای، با مشارکت مدیریت، کارکنان و والدین، از طریق خودارزیابی بر مبنای معیارهای ایجادشده توسط مؤسسه ویلیام گلسر (که اکنون به عنوان مؤسسه بین‌المللی ویلیام گلسر شناخته می‌شود)، می‌تواند اعلام کند که یک مدرسه کیفی گلسری است.

واقعیت‌درمانی و یافتن یک تئوری تأییدکننده

تئوری انتخاب، و کاربردش در واقعیت‌درمانی، برای خودارزیابی، پایه مستحکمی ارائه می‌کند. از آنجایی که این کتاب روی خودارزیابی در زمینه مشاوره و مداخله متمرکز است، به منظور خلاصه‌نویسی، من در سراسر این کتاب به کل این سیستم (تئوری و کاربرد) لفظ واقعیت‌درمانی را اطلاق می‌کنم. این همان رویه استاندارد است که در بسیاری از کتاب‌ها مانند کاپوتسی و استافر (۲۰۱۶)، کری (۲۰۱۷)، تینسلی، لیز، و ویرسما (۲۰۱۶) و بسیاری دیگر ارائه شده است.

گلسر در ابتدا (۱۹۸۱ و ۱۹۸۴) اصطلاح تئوری کنترل و یا تئوری سیستم کنترل را برای اعتباربخشی به سیستم ارائه واقعیت‌درمانی، پذیرفت. اصول نظری این رویکرد از دهه ۴۰ میلادی آغاز شد. حتی پیش از آن جان فون نویمان، همکار آلبرت انیشتین، با استفاده از کامپیوترهای آنالوگ و دیجیتال به عنوان توضیحی برای سیستم عصبی انسان خبر داده بود. نزدیک‌تر به آن تاریخ، نویسنده تأثیرگذار، نوربرت واینر (۱۹۴۸ و ۱۹۵۲) مغز را به شکل یک سیستم کنترل ورودی منفی توصیف کرد که رفتاری هدفمند دارد و زمانی که به هدف خود دست نیابد، ورودی منفی دریافت می‌کند که به او اعلام می‌کند که چیزی درست نیست؛ سپس مسیر خود را اصلاح می‌کند تا خود را با هدف مورد نظرش هم‌راستا کند دقیقاً مثل اژدر یا موشک.

به همین نحو بر اساس تئوری کنترل، مغز انسان شبیه ترموستاتی عمل می‌کند که دمای اتاق را

می‌سنجد و اگر لازم باشد برای گرمایش و یا سیستم تهویه هوا به دستگاه تولیدکننده گرما یا سرما سیگنال می‌فرستد تا عملکرد یا رفتارش را اصلاح کند. دستگاه تهویه به‌منظور دستیابی به هدف خود، که حفظ دمای از پیش تعیین‌شده و یا مطلوب است، تولید گرما یا سرمای بیشتری می‌کند. گلسر با تأکید روی انتخاب انسان و مسئولیت فردی که در پی دارد، به‌طور چشمگیری تئوری کنترل را تغییر داد. در نتیجه نسخه جدید خود را «تئوری انتخاب» نامید. منطق و دلیل دقیق و مفصل برای این تغییر در کتاب *تئوری انتخاب گلسر* (۱۹۹۸)، کتاب من به نام *واقعیت‌درمانی برای قرن بیست و یکم* (وبل‌دینگ، ب ۲۰۰۰)، و *بیوگرافی ویلیام گلسر، ویلیام گلسر: قهرمان انتخاب* (روی، ۲۰۱۴) آمده است.

اصول انگیزه انسانی

گلسر و گلسر (۲۰۰۸) برای توضیح رابطه و تمایز میان تئوری انتخاب و سیستم ارائه آن یعنی واقعیت‌درمانی، می‌گویند: «تئوری انتخاب به‌مثابه ریل است و واقعیت‌درمانی قطاری است که روی آن حرکت می‌کند» (ص. ۱). «واقعیت‌درمانی» و «تئوری انتخاب» با یکدیگر در تعامل و در عین حال جدا از یکدیگر هستند. مانند دو دست به هم گره‌خورده: تنیده در هم و در عین حال مستقل از یکدیگر. تئوری انتخاب، پایه و اساس فرایند واقعیت‌درمانی، به‌ویژه خودارزیابی است که در اصولی که در ادامه آمده است، خلاصه شده است.

اولین اصل این است که انگیزه انسانی از درون خود ما سر می‌زند. یعنی هیچ رفتار انسان به‌طور کامل، از سر اجبار نیست. دنیای بیرون از ذهن افراد آنها را مجبور نمی‌کند که به شیوه‌ای از پیش تعیین‌شده رفتار کنند. دنیای بیرونی تأثیری عمده بر روی نحوه زندگی افراد دارد و کاملاً بدیهی است که دیگران نیز می‌توانند بسیار مجاب‌کننده باشند. آل کاپون گفته بود که با یک کلمه محبت‌آمیز و یک تفنگ بسیار مؤثرتر از بیان تنها یک کلمه محبت‌آمیز، می‌تواند به هرچه که بخواهد برسد. با وجود این افراد همیشه، روی اقدامات خود تا اندازه‌ای کنترل دارند. تاریخ سرشار از مثال‌هایی از افرادی است که حتی به قیمت درد و رنج کشیدن، نپذیرفته‌اند که رفتار خود را تغییر دهند؛ این شهدا متوجه این نکته شده بودند که می‌توانند دست به انتخاب بزنند.

از دیدگاه تئوری انتخاب، افراد با هدف ارضای پنج نیاز همگانی یا ژنتیکی خود دست به رفتار می‌زنند. ترجیح می‌دهم تا این پنج انگیزه را به شکل نوعی سلسله‌مراتب توصیف کنم. نیاز به بقا و یا صیانت نفس بسیار اساسی‌تر از چهار نیاز روانی دیگر یعنی احساس تعلق، کنترل درونی، آزادی، و تفریح است: افراد گرسنه اغلب دیگر نیازهای خود را نادیده می‌گیرند تا زندگی خود را حفظ کنند. همچنین نیاز به احساس تعلق اگرچه به‌اندازه بقا اساسی نیست، با وجود این جایگاهی اساسی در

تئوری انتخاب و در نتیجه در فرآیند واقعیت‌درمانی دارد. کارکنان خدمات انسانی که روی فقیرترین افراد کار می‌کنند اغلب با مشکلاتی از سوی مراجعان خود مواجه می‌شوند که ظاهراً هیچ راه حلی ندارد. مشکلات آنها بسیار و شدت آنها بیش از حد است. این کارکنان سردرگم شده و احساس درماندگی می‌کنند. با این حال می‌توانند با کمک به مراجع در بهبود حداقل یک رابطه انسانی، او را کمی یاری دهند. در بخش‌های بعدی راجع به این پنج نیاز همگانی بشر بیشتر صحبت خواهد شد.

احساس تعلق و یا رابطه با افراد

برای یک مشاور، غیر ممکن است که در مراجعش مشکلی را شناسایی کند که حداقل یک موضوع مربوط به رابطه‌اش با دیگران در آن دخیل نباشد. در نتیجه مشاورانی که از رویکرد واقعیت‌درمانی استفاده می‌کنند اغلب روابط میان فردی مراجعان خود را به‌دقت مورد کندوکاو قرار می‌دهند. گلسر در یکی از درس‌گفتارهایش، روی این باور خود که بلندمدت‌ترین مشکلات روانی، در واقع مشکلات مربوط به روابط است تأکید می‌کند. ترجیح می‌دهم این اصل را با تأکید بر این آموزه همراه کنم که صرف نظر از صورت مسئله و شکایت مراجع، بهبود روابط انسانی به تسکین درد و رنج کمک می‌کند. نیاز به احساس تعلق را می‌توان با شناسایی سه نوع احساس تعلق ملموس‌تر کرد: ۱- احساس تعلق به خانواده، ۲- احساس تعلق به شغل و ۳- احساس تعلق به اجتماع. این نیاز در ابتدا خود را در خانواده بروز می‌دهد. فرزندان نیاز دارند احساس امنیت و مراقبت را در خانواده تجربه کنند و هم‌زمان با بزرگ‌تر شدن، لازم است تا احساس کنند ارزشمند هستند. نوزادان با نیاز به برقراری رابطه با افراد دوروبرشان متولد می‌شوند. زمانی که تئوری انتخاب و واقعیت‌درمانی را آموزش می‌دهم، از شرکت‌کنندگان می‌پرسم چه چیزی را در شغل‌شان دوست دارند. همیشه درصد بالایی از آنها پاسخ می‌دهند «افرادی که با آنها کار می‌کنم.» زمانی که کارکنان احساس کنند برای آنها ارزش‌قائل‌اند و حس کنند با همکاران خود مرتبط هستند، بهره‌وری آنها افزایش می‌یابد، و مهم‌تر اینکه نیازشان به احساس تعلق به شغل‌شان نیز برآورده می‌شود. افراد بی‌خانمان شغلی ندارند ولی اغلب نیاز خود به احساس تعلق را با برقراری رابطه با دیگر افراد بی‌خانمان تأمین می‌کنند. احساس تعلق اجتماعی یعنی دوستی. این امر به‌ویژه در زمان جابجایی، مانند رفتن از مدرسه‌ای به مدرسه‌ای دیگر، تغییر شغل، و یا تغییر محل اقامت، بیشتر خود را نشان می‌دهد. زمانی که مراجع یکی از اعضای خانواده نظامی باشد، مشاور باید به فرزندان این نوع خانواده‌ها کمک کند تا خود را با تغییر چندوقت یک‌بار مدارس‌شان سازگار کرده و دوست‌های جدیدی پیدا کنند تا سیستم‌های حمایتی برای خود بسازند («درک فرهنگ نظامی»، ۲۰۱۶). کمک به مراجع در برآورده کردن نیاز چندوجهی احساس تعلق، تمرکز اصلی در رویکرد واقعیت‌درمانی است. نیاز به تعلق داشتن اغلب اوقات ارضا نمی‌شود و حتی به‌واسطه استفاده

از رفتارهای سمی و مخرب مانند مشاجره، سرزنش و انتقاد کردن مورد حمله قرار می‌گیرد.

پرسش‌هایی برای تأمل:

۱. چه جنبه‌های دیگری از نیاز به احساس تعلق را می‌توانید نام ببرید؟
۲. به چه شیوه‌ای می‌توانید نیاز به احساس تعلق را در مشاوره خود به کار ببرید؟
۳. احساس تعلق، چه نقشی در زندگی خود شما ایفا می‌کند؟

قدرت یا کنترل درونی، شامل شایستگی و موفقیت

در رویکرد واقعیت‌درمانی مشاوران، علاوه بر احساس تعلق، اغلب به مراجعان خود کمک می‌کنند تا نیاز خود به قدرت را نیز برآورده کنند. این منبع انگیزه انسانی، مانند احساس تعلق، خود را به انواع و اقسام شیوه‌های مختلف نشان می‌دهد. برای بسیاری از افراد؛ راضی بودن از میزان قدرت اغلب به این معنا است که یک فرد در ازای باخت دیگری، برنده قدرت شده است. ورزشکاران، سیاستمداران، افرادی که به دنبال شغل و یا ارتقا هستند، حتی رقیبان در روابط عشقی اغلب درگیر کسب رضایت و یا ناکام ماندن در ارضای نیاز به قدرت می‌شوند. یکی از آنها احساس می‌کند پاداش گرفته است و دیگری احساس می‌کند محروم مانده و نیازش برآورده نشده است. به‌طور خلاصه محرک قدرت اغلب با برد و باخت شناسایی می‌شود.

واژه قدرت (power) از کلمه فرانسوی *pouvoir* به معنای توانستن و یا قادر بودن بدون لزوم به محروم ماندن دیگری ریشه گرفته است. به یک بیمار با دریافت خبرهای خوب از سوی جراحش، احساس رضایت درونی دست می‌دهد، بدون اینکه این فکر به ذهنش خطور کند که فردی دیگر از سلامتی محروم شده است. این جنبه قدرت، زیربنای بسیاری از رفتارهای انسان است. زمانی که به سوی مقصدی مشخص در شهری ناآشنا رانندگی می‌کنید، اغلب با رسیدن به مقصد، حس موفقیت و کمال به شما دست می‌دهد. برخی از مسافران شرکت‌های هواپیمایی زمانی که بعد از یک پرواز متلاطم، چرخ‌های هواپیما زمین را لمس می‌کند، درجات به مراتب بالاتری از کنترل درونی را تجربه می‌کنند. این مثال‌ها به این حقیقت غیر قابل انکار اشاره دارند که رفتار انسانی از نیاز به قدرت سرچشمه می‌گیرد نه از رقابت و چیرگی بر کسی.

اگرچه این نیاز با احساس تعلق نیز مرتبط است، ولی رضایتمندی از نیاز به قدرت با شهرت و تشخیص نیز مرتبط است. روایتی از ستاره بیسبال تیم نیویورک یانکیز، مایکی متل نقل می‌شود که می‌گوید او بعد از بازنشستگی، در یک مهمانی در طبقه بالای یک هتل حضور داشت. از قضا بیرون از هتل یک طوفان شدید به پا شده بود در حالی که صورتش را به شیشه پنجره چسبانده و محو تماشای

باران بود، یک نفر از او بابت این کار سؤال کرد و او گفت صدای باران شبیه صدای تشویق تماشاگران است. واضح است که او اکنون تشخیص و افتخاری را که در زمان حضور در زمین بیسبال دریافت می‌کرد و به آن عادت کرده بود از دست داده است. اتفاقاً او رکورد طولانی‌ترین گل زده در بیسبال را به نام خود ثبت کرده است: ۷۳۴ پا (بیشتر از ۲۲۳/۵ متر)، ۲۲ ماه مه، ۱۹۶۳ در استادیوم یانکی در مقابل بهترین پرتاب‌کننده تیم کانزاس سیتی یعنی بیل فیشر. این دستاورد که حتی امروزه هم بحث رایجی در میان طرفداران بیسبال است، نشان‌دهنده ارضای نیاز به قدرت است. سؤال این است، «آیا بیل فیشر نیز در آن روز احساس افتخار و غرور را تجربه کرد؟»

پرسش‌هایی برای تأمل:

۱. افراد به چه شیوه‌های دیگری در پی افتخار و دست‌یابی به آن هستند؟
۲. مواردی که در ادامه آمده است به چه شکل نیاز به قدرت، افتخار و یا رضایت درونی از خویشتن را ارضا می‌کنند: حقوق و پاداش شغلی، مدال‌های شجاعت و یا مدال‌هایی که بابت موفقیت کسب می‌شود، پاداش‌ها، تحسین‌های کلامی، «تشویق‌ها»؟
۳. این توصیف از قدرت به چه نحو در مورد شما کاربرد دارد؟ آیا نیاز شما به قدرت در کنترل درونی متمرکز شده است و یا حس افتخار و به رسمیت شناخته شدن در شما به‌اندازه مطلوب ارضا شده است؟

آزادی یا خودمختاری

همه افراد با نیاز به آزادی متولد می‌شوند. این نیاز هم‌زمان با رشد و بزرگ‌تر شدن کودک نمایان‌تر می‌شود. آزادی با میل به انتخاب کردن ربط دارد. یک کودک این نیاز را اغلب با ارائه پاسخ «نه» ابراز می‌کند. فرآیند رشد و تحول فردی بروز نیاز به آزادی را به همراه دارد. هر والد و معلمی شاهد کودکانی بوده است که بابت محدودیت‌ها، قوانین، و انتظاراتی که از آنها می‌رود، به‌نوعی در پی گریز و آزادی بوده است. استقلال با آزادی رابطه نزدیکی دارد و حاکی از نیازی است که در زبان عامه مردم به‌عنوان «ایستادن روی پاهای خود» بیان می‌شود. بسیاری از افراد در پی دامنه‌ای گسترده برای انتخاب کردن هستند، در حالی که برخی دیگر از افراد زمانی احساس آزادی می‌کنند که در یک جهان از لحاظ بیرونی ساختاریافته‌تر قرار داشته باشند. نیاز به آزادی به شیوه‌های مختلفی بیان می‌شود. تجربه ویکتور فرانکل، که در کتاب *انسان در جستجوی معنا* (۱۹۶۳) توضیح داده است، نشان می‌دهد که آزادی حتی می‌تواند در بحبوحه محدودیت‌های بیرونی بسیار شدید نیز وجود داشته باشد. یک زندانی در اردوگاه کار اجباری نازی‌ها در طول جنگ جهانی دوم، توضیح می‌دهد به چه شیوه‌ای حس عمیقی از آزادی را