



راز درمانگران برجسته

به راستی چرا برخی از درمانگران کاربرد هستند؟

فهرست مطالب

پیشگفتار: ترفندهای تجارت	۹
قدرانی و تشکر	۱۵
فصل ۱: درس سختی که روش کارم را برای همیشه تغییر داد	۱۷
فصل ۲: بپذیرید که سردرگم شده‌اید	۳۰
فصل ۳: نظریه‌ها چارچوب‌های انعطاف‌پذیری هستند	۴۵
فصل ۴: سبک درمانی خودتان را داشته باشید	۶۰
فصل ۵: ارزیابی و تشخیص متفاوت	۷۱
فصل ۶: گوش دادن بسیار عمیق	۸۸
فصل ۷: محیط و فرهنگ را فراموش نکنید	۱۰۰
فصل ۸: مراجعان سرسخت نیستند، این مشاوران هستند که سرسخت هستند	۱۱۲
فصل ۹: مرزهای مبهم و نفوذپذیر	۱۳۱
فصل ۱۰: شهامت زیادی می‌خواهد	۱۴۴
فصل ۱۱: مراجعان دروغ می‌گویند و ممکن است این مسئله مهم نباشد	۱۵۵
فصل ۱۲: گاهی اوقات فنون مهم هستند	۱۷۱
فصل ۱۳: فنون پیشرفته‌تری که کمتر به آنها اشاره شده است	۱۸۵
فصل ۱۴: خلاقیت و یادگیری از راه دور	۱۹۹
فصل ۱۵: چه کسی چه کسی را تغییر می‌دهد؟	۲۱۹
فصل ۱۶: بهبودی از اشتباهات و درس گرفتن از شکست‌ها	۲۳۵
فصل ۱۷: به کارگیری آنچه موعظه می‌کنید	۲۵۳
ضمیمه: چند سؤال چالش‌برانگیز برای مشاوران برجسته مشتاق	۲۶۳
واژه‌نامه انگلیسی به فارسی	۲۶۶
واژه‌نامه فارسی به انگلیسی	۲۶۹
درباره نویسنده	۲۷۲

فصل ۱

درس سختی که روش کارم را برای همیشه تغییر داد

با نگرانی در دفتر کارم نشسته بودم و منتظر صدای باز شدن در و ورود مراجع جدیدم بودم. چند ماه قبل مطب خصوصی‌ام را راه‌اندازی کرده بودم و حتی برای تأمین هزینه‌های اولیه هم به سختی تلاش می‌کردم. به غلط و ساده‌لوحانه فکر می‌کردم می‌توانم در دفترم بنشینم و فقط حرف بزنم و مراجعان فوج فوج، به دفترم مراجعه - کنند و مقامات ارجاع دهنده^۱ مطابق وعده‌ای که داده بودند عمل کنند. درواقع در نهایت، چهار مراجع یا پرونده^۲ داشتم و البته با این مراجع ارجاعی جدید کارم بیست درصد افزایش یافت!

به‌طور خلاصه این داستان را در کتاب قبلی‌ام با همکاری ریچارد بالکین آورده و اهمیت داشتن ارتباط در مشاوره را بیان کرده‌ام، اما لازم است در این کتاب نیز برای تأکید بیشتر، یکی از اسرار درمانگران برجسته را دقیق‌تر توضیح دهم: از اسرار این درمانگران توانایی برقراری سریع ارتباط با مراجع در همان جلسه اول مشاوره هست. گذشته از همه این‌ها، هدف اصلی در مصاحبه ابتدایی، فقط جمع‌آوری اطلاعات، تشخیص یا طراحی درمان نیست، بلکه هدف این است کاری کنند، مراجع برای جلسه دوم بازگردد! اگر نتوانیم این تعهد را ایجاد کنیم، هیچ چیز دیگری مهم نیست یعنی در این صورت حتی جمع‌آوری داده‌های جامع و کامل هیچ اهمیتی نخواهد داشت.

قرار ملاقات با تعدادی از مراجعان ارزشمند خود را در طول هفته برنامه‌ریزی کرده بودم، بدین معنی که وارد دفتر کارم می‌شدم و بی‌هدف و بیهوده تلف می‌کردم، چند

1- referral sources
2- caseload

تماس می‌گرفتم و وانمود می‌کردم یک کار تمام‌وقت دارم و سپس منتظر تنها مراجع‌ام می‌ماندم. آن روز جمعه بود، یعنی روزی که از قبل به خودم قول داده بودم هرگز با کسی قرار ملاقات نگذارم، اما این روز تنها روزی بود که مراجع جدید اعلام کرده بود برایش مناسب است. از نظر کاری، به‌قدری ناامید بودم که تصمیم گرفتم روی تصمیم‌ام پافشاری نکنم و مراجع را بپذیرم.

چند ساعت زودتر از قرار ملاقات، به دفترم رسیدم یک سری کارهای تشریفاتی اداری انجام دادم، اما در واقع فقط برای این بود که تصوّر کنم کاری برای انجام دادن دارم. از پنجره به بیرون خیره شدم در خیابان روبه‌رویی یک سری مغازه کنار هم بود که خرده‌فروش بودند و جنس‌های جورواجور و مختلفی داشتند. یکی از مغازه‌هایی که توجه من را جلب کرد مغازه‌ای به نام دنیای فلوت بود. با خودم فکر کردم، چطور می‌شود از طریق فروش فقط یک نوع آلت موسیقی آن‌هم سازی که خیلی معروف نیست، امرار معاش کرد. در واقع برای سپری کردن زمان تصمیم گرفتم به آن طرف خیابان بروم و از نزدیک مغازه را نگاه کنم، بی‌هدف یک فلوت خریدم تا در مواقع بیکاری برای سرگرمی فلوت بزنم و منتظر بمانم تا دنیا مرا کشف کند.

وقتی داشتم فلوت را آماده می‌کردم و هیچ ایده‌ای در مورد نحوه نواختن آن نداشتم، به ذهنم رسید که شاید بهتر باشد برای یاد گرفتن فلوت، کلاس بروم و حتی فکر کردم شاید بهتر باشد همین بعدازظهر، بعد از رفتن مراجع جدید، این کار را انجام دهم. چرا که کار دیگری نداشتم. در ذهنم شروع کردم به محاسبه اینکه چگونه می‌توانم با پس‌انداز دستمزد هابیم از عهده هزینه آموزش فلوت برآیم.

به خودم یادآوری کردم: «خود انضباطی^۱ و تدبیر^۲». در هر صورت هزینه‌هایی داشتم که باید تأمین‌شان می‌کردم، همچنین خانواده‌ای داشتم که تحت پوشش من بود. یادداشت‌هایم را در مورد خانمی که قرار بود به دفترم بیاید، مرور کردم. او توسط پزشکی که مطب‌اش در ساختمان ما بود به من ارجاع شده بود. در ذهنم ساختمان هیجان‌انگیزم را تصوّر می‌کردم: اگر همه چیز خوب پیش می‌رفت و کارم را خوب

1- Self-discipline
2- prudence

انجام می‌دادم، شاید همین دکتر خوب موجی از بیماران آینده‌اش را برای من می‌فرستاد و در مسیر خوبی قرار می‌گرفتم. اما در حال حاضر، تنها چیزی که می‌دانستم این بود که مراجع علائم اضطراب شدیدی^۱ داشت و به نظر می‌رسید که هیچ دلیل اساسی برای اضطراب وجود نداشت. متخصص داخلی به من گفته بود: «می‌خواهم نظرتان را بدانم، من غیر از اینکه دوز زاناکس را بالا ببرم نمی‌دانم باید چه کار کنم.»

همین تازگی‌ها بود که تمامی کتاب‌ها و منابعم در مورد نکات ریز، علائم، علل و عوامل تشدیدکننده اضطراب را مطالعه کرده بودم. سپس از کتاب مرجعی که روی میز همه پزشکان^۲ هست کمک گرفتم تا دوزها، عوارض جانبی و موارد منع مصرف داروی مراجع را بررسی کنم. به عبارت دیگر، وقت و زمان زیادی را صرف کرده بودم تا آماده باشم و بهترین نسخه خودم را ارائه دهم.

فلوت را کنار گذاشتم. پشت میز نشستم و شروع به ضربه زدن روی میز با انگشتانم کردم، امیدوار بودم زمان سریع‌تر بگذرد. منتظر مراجع جدید نشستن، دیوانه‌کننده‌تر از این است که در جلسه‌ای بنشینم و ندانی آخرش چه اتفاقی خواهد افتاد و جلسه کی تمام خواهد شد. به‌طور معمول در چنین شرایطی عصبی می‌شوم، با خودم می‌گویم آیا می‌توانم کاری انجام دهم، نکند قدرت جادویی معالجه‌ام را از دست داده باشم. اغلب در دقایق اول پس از ملاقات با مراجع جدید، تا وقتی که او شروع به صحبت کند، احساس وحشت می‌کنم. گیج و سردرگم می‌شوم. راه می‌روم و سعی می‌کنم حدس بزنم چه اتفاقی خواهد افتاد و من باید چه کاری انجام بدهم. اغلب به‌طور کامل دچار دودلی و شک می‌شوم که آیا اصلاً ایده خوبی به ذهنم خواهد رسید یا نه. بعد حقانیت و مشروعیت^۳ کارم را زیر سؤال می‌برم: آیا فقط صحبت کردن در مورد مشکل کافی است؟ به‌راستی این جلسات درد و رنج مزمونی که تاکنون به هیچ مداخله یا عملی جواب نداده است را از بین خواهد برد؟

برای ششمین یا هفتمین بار، یادداشت‌های مختصری را که بعد از گفتگوی تلفنی اوّل با مراجع موردنظر، نوشته بودم، مرور کردم: مجرد بود، سی ساله، دارای اختلال

1- symptoms of extreme anxiety

2- Physicians 'Desk Reference

3- legitimacy

اضطراب احتمالی. دکتر می‌گوید سرکش^۱ است و ارتباطی نیست. اما مشکل این بود که برای‌اش زاناکس تجویز شده بود و اینکه برای روز جمعه وقت ملاقات می‌خواست. وای خدای من!

چند بار مطالبی که یادداشت کرده بودم را خواندم، به‌راستی چیز زیادی به من نمی‌گفتند. مشتاق بودم اطلاعات بیشتری جمع‌آوری کنم تا تردیدم از بین برود و مطمئن شوم او را شناخته‌ام. یک سری پرسشنامه^۲ مخصوص مشاوره^۳ طراحی کرده بودم (در واقع فرم‌ها را از جایی که در گذشته کار می‌کردم قرض گرفته بودم و با کمی اقتباس و تغییر، فرم جدیدی تهیه کرده بودم) که از پروتکل‌های استاندارد پیروی می‌کرد و در آن از علائم به وجود آمده، سوابق پزشکی و خانواده^۴ اولیه، فعالیت و سبک زندگی، عملکرد فعلی او سؤال شده بود، همچنین یک فرم رضایت‌نامه جهت حضور مراجع در جلسه بود. این فرآیند، روالی استاندارد بود که برای تشخیص افتراقی^۳ و درمان، در دوره‌های آموزشی یادگرفته بودم. به هر حال این فرم، فرمی است که همه^۵ پزشکان یا متخصصان و مراکز بهداشت روان در اولین قرار ملاقات، از بیماران می‌خواهند که آن را تکمیل کنند.

خیلی کنجکاو بودم بدانم مراجع جدید جای خالی فرم را چگونه پر خواهد کرد. بنابراین فرم‌ها را با دقت به زیردستی وصل کردم و یک خودکار زیرگیره^۱ کاغذ گذاشتم. بعد روی صندلی راک نشستم و عقب و جلو رفتم و همین‌طور به ساعت زل زدم. دقیقاً شش دقیقه قبل از موعد مقرر صدای باز و بسته شدن در اتاق انتظار را شنیدم. درواقع احساس کردم در، خیلی محکم بسته شد طوری که ساختمان به لرزه درآمد و این موضوع به من یادآوری کرد کسی را بیاورم تا در لعنتی را، تعمیر کند. در شروع کار جزئیات زیادی بود که باید به آن توجه می‌کردم ولی تا قبل از آن اهمیتی نمی‌دادم. در گذشته به‌عنوان یک کارمند حقوق‌بگیر در یک مؤسسه دولتی برای تأمین نیازهای مالی‌ام وابسته به انجام کار خارج از مؤسسه، نبودم. در کل این موضوع برای‌ام خیلی دشوار بود.

1- skittish

2- intake form

3- differential diagnosis

نمی دانستم که آیا باید دقیقاً تا شروع زمان جلسه، صبر کنم یا نه، شاید اگر زودتر به او سلام می کردم، چنین برداشت می شد که مضطرب هستم. بهتر نبود فرم را به او بدهم تا پُر کند و موقع قرار که رسید مشاوره را شروع کنم؟ آیا مدتی که فرم را پر می کرد جزء زمان حساب می شد؟ این ها سؤالاتی بودند که ذهنم را کامل درگیر کرده بود.

با خودم تصمیم گرفتم فوراً به او سلام کنم حتی اگر به نظر می رسید که بیش از حد مضطرب هستم. از این گذشته حتماً او هم اضطراب دارد. این طور نیست؟ این موضوع را دکترش گفته بود و به دلیل اضطرابش بود که برای اولین بار با من قرار مشاوره گذاشته بود. احساس می کردم در خطر هستم. کلی زحمت کشیده بودم که حجم پرونده هایم زیاد شود. داشتم به این فکر می کردم که آیا اصلاً در این آزمون موفق می شوم.

وقتی در اتاق انتظار را باز کردم تا فرم را بدهم و معاینه وضعیت روانی را شروع کنم، با خانمی روبه رو شدم که بیشتر از سن تقویمی اش^۱ به نظر می رسید. سرش را بلند کرد، به من نگاه کرد ولی به سرعت نگاهش را برگرداند. احساس کردم به راستی سرکش است.

با اطمینان و صدای آرام بخشی گفتم: «سلام. من دکتر کاتلر هستم. چند دقیقه دیگه خدمتتون می رسم. میشه تا اون موقع این فرم ها رو پر کنید؟» یک لحظه مردّد شدم چون هنوز ارتباط چشمی زیادی برقرار نمی کرد. برای اینکه آرامش بیشتری به او بدهم لبخند دیگری زدم و ادامه دادم، «تکمیل فرم فقط چند دقیقه طول میکشه بعدش مشاوره رو شروع خواهیم کرد.»

به اتاق برگشتم تا وانمود کنم به جز منتظر ماندن برای تکمیل فرم ها، کار دیگری هم دارم. کاش می توانستم با فلوت جدید بنوازم تا خودم را مشغول کنم. اما با خودم فکر کردم صداهای ناموزون و عجیبی که از نواختن فلوت ایجاد خواهم کرد از در به بیرون خواهد رفت. در حالی که به اجبار منتظر بودم، شروع به تکمیل فرم ها کردم تا تخمین بزنم تکمیل فرم ها چه مقدار زمان می برد. حدسم این بود که کمتر از ده دقیقه

طول خواهد کشید. بنابراین منتظر ماندم و باز منتظر ماندم. سپس لرزش خفیفی در دیوارها احساس کردم، انگار در بود که به آرامی باز و بسته شد. شاید هم فقط یک دلشوره^۱ بود.

اما این فکر وحشتناک هم در ذهنم می‌چرخید: اگر همین الان رفته باشد چه؟ اگر بلافاصله بعد از اینکه من اتاق را ترک کردم رفته باشد چه؟

با پنجه پا آهسته تا نزدیک در رفتم و درِ اتاق انتظار را به سمت بیرون باز کردم و در کمال تعجب متوجه شدم که مراجع جدید، فرار کرده است!

زیر دستی و فرم‌ها روی صندلی خالی بودند. بنا به دلایلی آن لحظه به تنها چیزی که می‌توانستم فکر کنم این بود که خودکارم نیست: به‌طور حتم خودکار را برداشته است! اما بعد متوجه شدم زیر صندلی است. وقتی به یاد فکر خودم افتادم نتوانستم جلوی خنده‌ام را بگیرم. خب خدا رو شکر که خودکارم هنوز هست!

زیردستی را برداشتم و دیدم با حروف بزرگ و پررنگ در وسط صفحه اول فرم با دستخط خودش نوشته است: «متأسفم، اما من نمی‌توانم این کار را انجام دهم.»

حس کردم نفسم سنگین شده است. برای یک لحظه احساس کردم نزدیک است دچار حمله ناگهانی وحشت‌زدگی شوم. فقط دلم می‌خواست روی زمین بنشینم و گریه کنم. روی این مراجع خیلی حساب باز کرده بودم و فکر می‌کردم نقطه عطفی در زندگی‌ام خواهد بود و فکر می‌کردم این، نشانه آن است که همه چیز به خوبی پیش خواهد رفت.

درواقع، یک پنجم پرونده‌هایم را از دست دادم. آن قدر دلسرد شده بودم که تصمیم گرفتم به کلی این کار را کنار بگذارم. حالا چطور باید صورت حساب‌ها را پرداخت کنم. چطور باید از خانواده‌ام حمایت کنم و یا چطور می‌توانم در این حرفه رشد کنم و موفق شوم.

در آن لحظه متوجه شدم برای حمایت از کسی، بر دیوار سستی تکیه کرده بودم و تصمیم گرفتم دیگر هرگز مراجعی را از دست ندهم، قبل از به دست آوردن اطلاعات، که به نظرم باید از خود مراجع گرفته شود، باید حتماً با او ارتباط برقرار کنم. متوجه شدم

تا قبل از برقراری ارتباط مستقیم با مراجع و شکل‌گیری برداشت‌های خودم نیازی نیست، یا حتی نمی‌خواهم در مورد سابقه او یا پرونده، چیزی بدانم. تا قبل اینکه اتحاد درمانی^۱ و اعتماد، برقرار نشده، نمی‌خواهم در مورد گذشته فرد یا حتی دیدگاه دیگران چیزی بدانم. وقتی به عقب برمی‌گردم به نظرم خیلی مسخره است که از مراجع انتظار داشته باشیم، اطلاعات خیلی شخصی‌اش را در اختیار ما قرار دهد قبل از اینکه بداند ما که هستیم و آیا شایستگی این را داریم که این اطلاعات خصوصی را در اختیارمان قرار دهد یا نه. در واقع همین‌طور که فرم‌ها را مرور می‌کردم، متوجه شدم در آنها از غریبه‌ای خواسته شده است در مورد سابقه پزشکی و خانوادگی، داروهای قانونی و غیرقانونی که مصرف می‌کند، عادات خواب و خوراک، سلايق جنسی، مشکلات قانونی، افکار خودکشی یا اقدام به خودکشی و غیره برای ما اعتراف کند، یعنی تمام کارهایی که تقریباً هیچ‌کس تمایلی به افشای آنها برای یک غریبه و حتی یک متخصص سلامت، ندارد. می‌دانم این کار جزء کارهای استاندارد و همیشگی در هر مرکز پزشکی یا سلامت روان است، به‌طور معمول بیمار قبل از اینکه با متخصص این حوزه قرار ملاقات بگذارد باید جزئیات اطلاعات خصوصی خود را در اختیار متخصص بگذارد. اما صرفاً به این دلیل که این کار راحت‌ترین و کارآمدترین سیستم است نمی‌توان ادعا کرد که خوشایند مراجع باشد یا حتی برای رابطه‌ای یاورانه در زمان آینده هم سودمند خواهد بود.

اسرار و بهترین اقدامات در اولین تماس با مراجع

تحقیقات بی‌شماری در موقعیت‌های مختلف راجع به تأثیر و اهمیت چند ثانیه اول اولین جلسه مشاوره صورت گرفته است. فرقی ندارد این تأثیر در اثر یک دست دادن محکم شکل گرفته باشد یا از طریق ارزیابی ظاهر در نگاه اول و خواندن ناخودآگاه حرکات ریز صورت^۲، در هر صورت اولین خواندن در ذهن حک خواهد شد. اکثر مشاوران بیشتر وقت‌شان را صرف این می‌کنند که تا حد ممکن از مراجع خود اطلاعات بگیرند، غافل از اینکه در انجام این فرآیند از توجه به مهم‌ترین راز غافل می‌مانند و آن تقویت اتحاد

1- alliance

2- unconscious readings of micro expressions

درمانی است که وجود آن باعث می‌شود کارهای دیگر ممکن شوند. ما دستور کار و لیست مخصوص به‌خود را داریم. شکایات اصلی^۱ را مشخص کنید (شکایات، نگرانی و مسائل فرعی را مطرح نکنید). تاریخچه‌ای فردی از عملکرد فیزیکی، هیجانی، شناختی و بین فردی مُراجع جمع‌آوری کنید. عملکرد او در حوزه‌های مختلف، از جمله شغل، مدرسه و فعالیت‌های تفریحی، انتخاب‌های سبک زندگی و رفتار و پویایی خانواده را بررسی کنید. یک آزمون وضعیت روانی^۲ انجام دهید. هرگونه وابستگی به مواد یا الکل و احتمال خطر خودکشی را بررسی کنید. راهبردهای مقابله‌ای مناسب را در نظر بگیرید. منابع و توانایی‌های مخصوص فرد را مشخص کنید^۳. ببینید کدام روش در گذشته خوب جواب داده است و کدام روش مدام با شکست مواجه شده است. وجود سیستم‌های حمایتی یا فقدان آن را بررسی کنید. برای درمان، برنامه‌ریزی کنید. یادداشت‌های مفصل بنویسید تا جزئیات مهم را فراموش نکنید. بله، البته که تمام این وظایف را در همان جلسه اول باید انجام دهید. در واقع در گذشته یک برگه تقلب روی پاهایم پنهان می‌کردم تا بیست تکلیفی که سرپرستم خواسته بود در جلسات اول انجام دهم، فراموش نکنم. باید در جلسات اول، انتظارات مراجع از جلسه را بررسی می‌کردم تا بتوانم اهداف غیرواقعی را اصلاح کنم. تک تک موارد داخل لیست از ابتدا تا انتها مواردی بودند که باید به عنوان تکلیفِ خانگی در جلسه بعد در موردشان گفتگو می‌کردیم. از اینکه موردی را فراموش کنم به شدت نگران بودم؛ به همین دلیل بعدها لیست را به یخچال منزل چسبانده و آن را مرور می‌کردم و به ذهن می‌سپردم تا مُراجع هنگام دیدن برگه تقلب، مُچم را نگیرد. درنهایت، همه سؤالات را در چند سؤال خلاصه کردم و سعی کردم تمام اهداف را در چند حیطه مهم محدود کنم. سؤالات طوری تنظیم شده بودند که بر آزمایشی بودن، عدم قطعیت، آزمون فرضیه‌ها و احتیاط نسبی تأکید داشتند تا مانع دریافت اطلاعات دیگری که احتمالاً بعدها گرفته می‌شد، نباشند. البته می‌دانم این روش برای جلسه اول با رویه‌ای که به‌طور معمول پیشنهاد می‌دهند خیلی متفاوت است. اما به خاطر

1- chief complaint

2- mental status exam

3- signature strengths and resources

داشته باشید راز من این است در جلسه اول فقط مطالب لازم برای شروع ساده یک گفتگو را مطالبه می‌کنم (مگر اینکه مشاوره خیلی مختصر در حد یک یا دو جلسه بشود) طوری که بتوانید از همان ابتدا یک اتحاد درمانی قوی با او ایجاد کنید.

۱. داستان مراجع چیست؟
۲. تجربه مراجع چیست؟
۳. از نظر مراجع چه اتفاقی در حال روی دادن است؟
۴. به نظر ما چه اتفاقی خواهد افتاد؟
۵. نامی که همه در مورد آن به اجماع رسیده‌اند چیست؟
۶. نام آن چه چیز دیگری می‌تواند باشد؟
۷. مراجع در گذشته چه راه‌هایی را تجربه کرده است؟
۸. چه چیزی تاکنون برای مراجع خوب جواب داده است؟
۹. کدام راهبرد یا رویکرد ممکن است بهتر از بقیه جواب دهد؟

به‌طور حتم متوجه خواهید شد همه این سؤالات به‌صورت آزمایشی ارائه شده‌اند تا در حد امکان انعطاف‌پذیری و سازگاری لازم را داشته باشد. من سعی می‌کنم از ایجاد فرضیات بیش از حد اجتناب کنم و همچنین به روش تشخیص سنتی رفتار نکنم. برای ملاقات با یک مراجع، از نگاه کردن به اطلاعات گذشته او یا گوش دادن به همه منابع ارجاعی قبلی در مورد پیشینه فرد اجتناب می‌کنم که این روش به‌طور کامل برعکس آموزه‌های اولیه من است. دوست دارم قبل از اینکه به فایل، اطلاعات، پرسش‌نامه، یا نتایج آزمون‌های قبلی نگاه کنم، ابتدا داستان را از زبان خود مراجع بشنوم، همان‌طوری که او حس می‌کند وقایع رخ داده‌اند. می‌خواهم اول تمرکز را بر روی ارتباط بین خودمان بگذارم.

صادقانه بگویم، حتی پس از ۴۰ سال تمرین و با وجود دیدن هزاران مراجع، هنوز هم از دیدن مراجع جدید اضطراب دارم. وحشت دارم چون راحت نیستم. از خودم می‌پرسم که آیا واقعاً می‌توانم به این شخص کمک کنم. همیشه احساس سردرگمی و عدم اطمینان دارم. بنابراین به‌جای اینکه تلاش مضاعف داشته باشم، نفس عمیقی

می‌کشم و فقط بر روی اصول متمرکز می‌شوم. ممکن است در ابتدا سؤال کنم آیا از عهده کار برمی‌آیم یا نه، اما به فرآیند کار باور دارم: تقریباً شک ندارم که اگر بتوانیم یک ارتباط و مذاکره خوب داشته باشیم، اتفاق‌های خوبی رقم خواهد خورد.

رازی ارزشمند

از تجربه‌ای که با آن مراجع داشتم و در بالا برایتان بازگو کردم، رازی را آموختم. رازی که هیچ‌گاه آن را فراموش نکرده‌ام و پس از آن رفتارم تغییر کرده است و آن راز این است که همواره در نقش معلم، سرپرست یا مشاور ابتدا با طرف مقابل ارتباط برقرار کنم و بعد از او بخواهم فرم‌های اداری را تکمیل کند. به مرور یاد گرفتم بعد از جلسه اول که همدیگر را ملاقات کردیم، از آنها بخواهم که فرم‌ها را تکمیل کنند تا فرصت داشته باشیم با هم آشنا شویم. ممکن است این کار از نظر خیلی‌ها کار مهمی نباشد، اما این کار برای من نماد یکی از مهم‌ترین درس‌هایی است که آموخته‌ام: اینکه روابط همه چیز ما هستند و بقیه کارها بعد از برقراری اتحاد درمانی قرار می‌گیرند.

این راز نه تنها بر نحوه تشکیل جلسات با مراجعان جدید بلکه بر تمام کارهایم در زندگی تأثیر گذاشته است. سال‌ها است که واحدی به نام مقدمات مشاوره را در کلاس‌ها به دانشجویایی در گروه‌های ۶۵ نفره تدریس می‌کنم و هر سال گروه جدیدی شرکت می‌کند. تمام مسئولیت اعتبارسنجی دوره و تهیه محتوای آموزشی دوره بر دوش من گذاشته شده است. علاوه بر این هر جا هیئت صدور مجوز یا نهاد اعتبارسنجی نیازمندی جدیدی را صادر می‌کند فوراً به سراغ کلاس‌های مقدمات مشاوره می‌آیند که به نظر می‌رسد به غیر از این بخش، هیچ بخش دیگری این کار را پوشش نمی‌دهد. همان‌طور که می‌دانید، اولین جلسه کلاس در هر دوره معمولاً شامل بررسی برنامه درسی است. بحث در مورد تکالیف، نیازمندی‌ها، نمرات و رفتار مناسب و پاسخ به تمام سؤالات پیش‌پا افتاده دانشجویان، در این جلسه پرسیده می‌شود، سؤالاتی مانند: «آیا جلد کتاب هم جزء امتحان هست؟ آیا می‌توانیم بیش از هشت صفحه برای تکالیف بنویسیم، یا این کار ممنوع است؟ اشکالی ندارد به خاطر مسئولیتی که قبل از شرکت در این کلاس داشته‌ام در کلاس حضور نداشته باشم؟»

چنین نیست که این سؤالات برای دانشجویان مهم نباشد، زیرا نمونه‌هایی از دلهره شدید، ترس از شکست و سردرگمی در مورد آنچه در انتظارشان است را نشان می‌دهند. اما چیزی که آن مراجع (آینده‌نگری) مدت‌ها پیش به من آموخت این است که می‌توان بعد از برقراری ارتباط به جزئیات اجرایی پرداخت. از آنجا که دانشجویان جدید (یا مراجعان) نگران این هستند که کارها چگونه پیش می‌رود و چه انتظاراتی از آنها می‌رود، اگر در اولین ملاقات نوعی ارتباط با یکدیگر ایجاد کنیم همه چیز بسیار آسان تر می‌شود.

هر سال به چهره مخاطبین مشتاق و پراضطرابی نگاه می‌کنم که انگشت‌شان روی صفحه لپ‌تاپ است و منتظرند تا جزئیات لازم را ثبت کنند. با صدایی آرام از آنها می‌خواهم لپ‌تاپ‌شان را خاموش کنند یا قلم‌های خود را زمین بگذارند. بلافاصله تعجب می‌کنند و مضطرب‌تر از قبل از یکدیگر می‌پرسند، حالا چی میشه؟ این یارو داره چی کار میکنه؟ اومده بودم اینجا چیزی یاد بگیرم بیشتر گیجم کرد.

به آنها می‌گویم: «از تون می‌خوام به اطراف تون، توی اتاق نگاه کنید. یالا! جدی میگم صندلی رو بچرخونید و همه آدمای این اتاق رو بررسی کنید. وقت بذارید. سعی کنید با افراد بیشتری تماس چشمی برقرار کنید.»

می‌شنوم که با تمسخر می‌خندند و عصبی هستند. می‌توانم نظرات ناجورشان را که فکر می‌کنند شنیده نمی‌شود، بشنوم. در نهایت صندلی‌های‌شان را به سمت من می‌چرخانند و با سرکشی خاصی به من خیره می‌شوند و منظورشان این است که کارت را شروع کن و چیزی بنویس.

اگر به شما می‌گفتم نزدیک‌ترین دوستان آینده شما همین الان در این اتاق نشسته‌اند، آن وقت چطور نگاه می‌کردید؟ کسانی که تا آخر عمر با آنها خواهید بود؟ یا اگر می‌گفتم در این اتاق کسانی نشسته‌اند که آنها را تا به حال ندیده‌اید ولی شما را حتی بهتر از دوستانی که تا به حال داشته‌اید خواهند شناخت. اگر به شما بگویم تقریباً هر سال یک نفر هم‌خانه آینده، همکار آینده یا همسر آینده‌اش را در همین کلاس می‌بیند آن وقت چه واکنشی نشان می‌دادید؟

دانشجوها لبخند رضایت‌بخشی می‌زنند و سرشان را تکان می‌دهند. البته از واکنش یک سری از دانشجوها هم متوجه می‌شوم به نظرشان حرف‌هایم بی‌اهمیت است. با

این حال بارها اتفاق افتاده است که یک سال بعد یا هنگام فارغ‌التحصیلی وقتی آنها را می‌بینم این پیش‌گویی به حقیقت پیوسته است. همه چیز در حرفه ما و در زندگی که داریم، وابسته به ارتباط است. به‌ویژه ارتباط از نوع عمیق به همراه اعتماد، روابط دلسوزانه‌ای که در آن احساس امنیت کنید و بتوانید به نقطه‌ضعف‌های خود اعتراف کنید. در این چند سال، حرفه مشاوره نه تنها باعث بالا رفتن اطلاعات، آموزش یک‌سری مفاهیم و دیدگاه‌ها و کمک به توسعه هویت حرفه‌ای‌ام شده است بلکه موجب شده است بتوانم در میان افراد حاضر در اتاق یک ارتباط قوی برقرار کنم؛ طوری که احساس می‌شود به راحتی و در آرامش می‌توان عقاید جدید را درک کرد و به راحتی مورد نقد و بررسی قرار داد و خطر هر گونه تغییر و پیشرفت را پذیرفت. معنی آن این است که هرگز نباید با صحبت و توجه به جزئیات، قوانین و الزاماتی که همگی باعث افزایش اضطراب و شک می‌شوند، بخواهم اولین تأثیر منفی را بر مخاطب بگذارم. البته که همه شاخص‌ها، مرزها و دستورالعمل‌ها باید در جلسه اول قبل از خروج مراجع انجام شود، اما فرار آن مراجع از دفترم، هنوز هم به من یادآوری می‌کند که کدام اولویت و اهمیت بیشتری دارد.

همان‌طور که اشاره کردم این درس را تقریباً در تمام جنبه‌های زندگی خود به کار برده‌ام. یادم هست سال‌ها پیش وقتی تازه ایده برقراری ارتباط خوب را داشتم، یک کارگاه برگزار کردم. طبیعی است که وقتی منتظر حضور شرکت‌کنندگان بودم، با سرعت و استرس در راهرو قدم می‌زدم، به این فکر می‌کردم که آیا می‌توانم آنها را جذب کنم یا همه آنها را از دست خواهم داد. هماهنگ‌کننده کارگاه، با مشاهده حالات شیدایی من، گفت مجری کارگاه قبلی با اجرای یک سری تشریفات عجیب، اضطراب خود را مدیریت کرده بود. او کفش‌ها و جوراب‌هایش را درآورد و قبل از همه در سالی که قرار بود کارگاه برگزار شود قدم زد و به کسانی که ناظر این‌گونه حرکات‌اش بودند توضیح داد که با قرار گرفتن در آن فضا و درآوردن کفش و جوراب احساس راحتی و آرامش می‌کند.

به نظرم خیلی جالب بود، نه به این دلیل که مرا جذب کرده بود، بلکه بیشتر به این دلیل برایم جذاب بود که اصلاً به نیازهایی که من داشتم هیچ ارتباطی نداشت. فضا

برای من هیچ اهمیتی نداشت، در واقع مهم نبود کجا هستم یا چه کسانی در سالن هستند. آنچه برایم اهمیت داشت این بود که حاضرین در جلسه چطور نسبت به من و یکدیگر عکس‌العمل نشان خواهند داد. بنابراین آنچه تا آن زمان در کار آموخته بودم، مرور کردم و به این نتیجه رسیدم که آنچه زمینه را برای رسیدن به هدف و همچنین آرام کردن من آماده می‌کند، این است که قبل از شروع کارم، به‌نوعی با تک‌تک حضار در ارتباط باشم. بنابراین قبل از آمدن مردم رفتم و جلوی در ایستادم و هر کس که وارد می‌شد با لبخند احوال‌پرسی کردم، دست دادم، یا روی شانه‌هایشان زدم یا حتی یک گفتگوی کوتاه با آنها داشتم. زمانی که خواستم برنامه را شروع کنم، به اطراف نگاه کردم و احساس کردم همه را تا حدودی می‌شناسم و آنها هم کمی با من آشنایی دارند. احساس آرامش کردم و بیشتر دوست داشتم که ریسک کنم، آزمایش کنم و خودم را رها کرده به جای چسبیدن به دستور کار و برنامه از پیش تعیین‌شده آزادانه به کار ادامه دهم. هرچند دستور کار برنامه‌ریزی شده و دقیق بود ولی ممکن بود خیلی با اهداف و خواسته‌های حاضران در اتاق هماهنگی نداشته باشد.

این یکی از ارزشمندترین اسرار من است که هم در زندگی و هم حرفه‌ام راهنمای من بوده است. متوجه شدم که سیستم‌ها، فرآیندها و هنجارهای سازمانی به‌عنوان تضمین و محافظ این حرفه هستند، اما راه‌هایی پیدا کردم که می‌توانم با روش‌های مختص خودم نیازهای مراجع را برطرف کنم، روش‌های ارتباطی که مختص همان شخص است. دوست دارم نه تنها با نحوه مشاوره و تدریس و مدیریت من آشنا شوید بلکه متوجه قلم من هم بشوید.

آنچه در فصل‌های بعد می‌خوانید اسراری است که هم خودم از جاهای مختلف جمع‌آوری کرده، قرض گرفته، اقتباس و کشف کرده‌ام و برایم مهم و ارزشمند است و هم اینکه کشفیات اساتیدی است که افتخار آشنایی با آنها را داشته‌ام. ممکن است برخی از آنها متناسب با سبک و زمینه کاری، شخصیت، ترجیح‌ها، ارزش‌ها، جامعه مراجعان یا شیوه بودن شما نباشد، اما امیدوارم باعث تحریک افکارتان شده و درس‌های مهمی را یادآوری کند تا باعث تغییر نحوه زندگی و کارتان شود.