

مهارت‌های ارتباط مؤثر برای مشاغل یاری‌دهنده

(مشاوران، مددکاران، روان‌شناسان،
روانپزشکان، وکلا، مدیران و ...)

تألیف

دکتر برنارد ماس

ترجمه

دکتر مجید صفاری نیا

پوپک داوودی

پرستو حسن‌زاده



انتشارات ارجمند



انتشارات ارجمند

دکتر برنارد ماس
مهارت‌های ارتباط مؤثر برای مشاغل
یاری‌دهنده

(مشاوران، مددکاران، روان‌شناسان، روانپزشکان، وکلا، مدیران و ...)

ترجمه: دکتر مجید صفاری‌نیا، پوپک داوودی، پرستو حسن‌زاده
فروست: ۶۳۴

ناشر: انتشارات ارجمند

صفحه‌آرایی: سوسن علیزاده

طراح جلد: احسان ارجمند

ناظر چاپ: سعید خانکشلو

چاپ: سامان، صحافی: روشنگر

چاپ دوم، مهر ۱۳۹۳، ۱۱۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۰۰-۳۸۳-۶

www.arjmandpub.com

این اثر، مشمول قانون حمایت مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است، هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف، ناشر، نشر یا پخش یا عرضه کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

سرشناسه: ماس، برنارد، ۱۹۴۴ - م. Moss, Bernard
عنوان و نام پدیدآور: مهارت‌های ارتباط مؤثر برای مشاغل
یاری‌دهنده (مشاوران، مددکاران، روان‌شناسان، روانپزشکان، وکلا، مدیران و...) / تألیف برنارد ماس؛

ترجمه مجید صفاری‌نیا، پوپک داوودی، پرستو حسن‌زاده.

مشخصات نشر: تهران: ارجمند، ۱۳۸۹.

مشخصات ظاهری: ۲۵۶ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۶۶-۴۹۶-۰

وضعیت فهرست‌نویسی: فیپا

یادداشت عنوان اصلی: عنوان اصلی: Communication skills
for health and social care, 2007.

موضوع: ارتباط در خدمات اجتماعی

موضوع: ارتباط در پزشکی

موضوع: بهورزان و بیماران

شناسه افزوده: صفاری‌نیا، مجید، ۱۳۴۵ - مترجم

شناسه افزوده: داوودی، پوپک، ۱۳۴۷ - مترجم

شناسه افزوده: حسن‌زاده، پرستو، ۱۳۵۸ - مترجم

رده‌بندی کنگره: HV ۲۹/۷/م۲م۹ ۱۳۸۹

رده‌بندی دیویی: ۳۶۱/۳۰۱۴

شماره کتابشناسی ملی: ۲۰۰۳۷۱۹

مرکز پخش: انتشارات ارجمند

دفتر مرکزی: تهران بلوار کشاورز، بین خ کارگر و ۱۶ آذر، پلاک ۲۹۲، تلفن ۸۸۹۷۷۰۰۲

شعبه مشهد: ابتدای احمدآباد، پاساژ امیر، انتشارات مجد دانش، تلفن ۰۵۱۱-۸۴۴۱۰۱۶

شعبه اصفهان: خیابان چهارباغ بالا، پاساژ هزارجریب، تلفن ۰۳۱۱-۶۲۸۱۵۷۴

شعبه رشت: خ نامجو، روبروی ورزشگاه عضدی، تلفن ۰۱۳۱-۳۲۳۲۸۷۶

شعبه بابل: خ گنج افروز، پاساژ گنج افروز، تلفن ۰۱۱۱-۲۲۲۷۷۶۴

شعبه ساری: بیمارستان امام، روبروی ریاست تلفن ۰۹۱۱۸۰۲۰۰۹۰

شعبه کرمانشاه: خ مدرس، پشت پاساژ سعید، کتابفروشی دانشمند تلفن ۰۸۳۱-۷۲۸۴۸۳۸

بها: ۱۲۰۰۰ تومان

با ارسال پیامک به شماره ۰۵۹۹ ۰۵۹۹ ۰۰۰۰ ۱۰۰۰ در جریان تازه‌های نشر ما قرار بگیری:

ارسال عدد ۱: دریافت تازه‌های نشر پزشکی به صورت پیامک

ارسال عدد ۲: دریافت تازه‌های نشر روان‌شناسی به صورت پیامک

ارسال ایمیل: دریافت خبرنامه الکترونیکی انتشارات ارجمند به صورت ایمیل

فهرست

| | |
|----|---------------------------------|
| ۶ | مقدمه مترجمان..... |
| ۷ | پیش‌گفتار..... |
| ۹ | درباره مؤلف..... |
| ۱۰ | مقدمه..... |
| ۱۹ | پذیرش..... |
| ۲۱ | راهکارها..... |
| ۲۶ | گوش دادن فعال..... |
| ۳۰ | تفسیر کردن..... |
| ۳۱ | توضیح دادن..... |
| ۳۷ | آموزش بزرگسالان..... |
| ۳۷ | پند دادن..... |
| ۴۰ | وکالت..... |
| ۴۱ | ملاحظات اخلاقی..... |
| ۴۴ | آموزش ضد نژادپرستی..... |
| ۵۱ | ارزیابی..... |
| ۵۳ | همکاری مشترک..... |
| ۵۵ | چارچوب ارزیابی..... |
| ۵۷ | ژستهای دفاعی..... |
| ۵۸ | ژستهای دفاعی غیر کلامی..... |
| ۶۱ | انعکاس..... |
| ۶۳ | بیان اخبار ناگوار..... |
| ۶۴ | بیان اخبار ناگوار - آمادگی..... |
| ۷۲ | برگزاری جلسه..... |
| ۷۲ | راهنماها و قوانین..... |
| ۸۰ | اعتراض کردن..... |
| ۸۱ | روش‌های اعتراض کردن..... |
| ۸۴ | رازداری..... |
| ۸۷ | مدیریت تعارض..... |
| ۹۱ | مشاوره..... |
| ۹۲ | حد و مرزها..... |
| ۹۴ | مهارت‌های حضور در دادگاه..... |
| ۹۵ | بعضی مهارت‌های کلیدی..... |
| ۹۸ | بعد از اتمام جلسه..... |

| | |
|-----|---|
| ۱۰۰ | اکومپها |
| ۱۰۵ | همدلی |
| ۱۰۸ | دیدگاه توانمندسازی، تاب آور و قوی |
| ۱۰۹ | پذیرش |
| ۱۰۹ | توضیح دادن |
| ۱۱۱ | سوال کردن |
| ۱۱۲ | تقسیم وظایف |
| ۱۱۵ | ختم جلسات مشاوره |
| ۱۱۷ | نکات پایانی |
| ۱۱۸ | برقراری رابطه حرفه ای |
| ۱۲۱ | جنبه های دیگر |
| ۱۲۳ | روابط حرفه ای با دیگر موسسات |
| ۱۲۶ | بازخورد - دادن و گرفتن |
| ۱۲۶ | بازخورد کلامی |
| ۱۲۸ | برخی اصول |
| ۱۳۲ | ژنوگرام |
| ۱۳۲ | جزء اول |
| ۱۳۳ | جزء دوم - شجره خانوادگی |
| ۱۳۵ | جزء سوم - تفسیر کردن: معنا کردن و اضافه کردن معنا |
| ۱۳۸ | درمانده شدن |
| ۱۴۴ | فناوری اطلاعات |
| ۱۴۷ | مترجمان |
| ۱۴۸ | اعتماد |
| ۱۴۸ | دقت |
| ۱۴۹ | دیدگاه استفاده کننده |
| ۱۵۲ | مصاحبه |
| ۱۵۲ | مصاحبه با کودکان |
| ۱۵۶ | نیازهای پیچیده |
| ۱۵۹ | مشکلات یادگیری |
| ۱۶۲ | نکات پایانی |
| ۱۶۳ | فقدان (از دست دادن) |
| ۱۷۰ | مهارت های میانجیگری |
| ۱۷۷ | ارتباط غیر کلامی |
| ۱۸۰ | مهارت های غیر کلامی برای رویارویی با پرخاشگری |
| ۱۸۴ | عملکرد انعکاسی |
| ۱۸۴ | آینه |
| ۱۸۵ | فیلم ویدئویی |

| | |
|-----|---------------------------------|
| ۱۸۶ | یک مُدل مفید |
| ۱۸۹ | مذهب |
| ۱۹۴ | معنویت |
| ۱۹۶ | چند رهنمود |
| ۲۰۰ | نظارت |
| ۲۰۲ | مهارت‌های ارتباط کلامی |
| ۲۰۳ | احتیاط کنید! |
| ۲۰۴ | نظارت گروهی |
| ۲۰۷ | سخنرانی و ارائه مطلب |
| ۲۰۸ | شناخت مخاطبان و سابقه آنها |
| ۲۰۹ | شناخت موضوعاتی که ارائه می دهید |
| ۲۱۲ | شناخت محدودیت‌هایتان |
| ۲۱۳ | روز سخنرانی |
| ۲۱۴ | در مورد جزوات چه باید کرد؟ |
| ۲۱۵ | توزیع جزوات پیش از سخنرانی |
| ۲۱۵ | توزیع جزوات پس از سخنرانی |
| ۲۱۶ | نحوه ایستادن |
| ۲۱۹ | رفع مشکلات |
| ۲۲۲ | مهارت‌های تلفنی |
| ۲۲۲ | آیا شما فردی هستید که می گویند؟ |
| ۲۲۴ | سکوت همیشه جایز نیست! |
| ۲۲۴ | گوش دادن به جزئیات |
| ۲۲۵ | پیغام‌گیر تلفنی |
| ۲۲۵ | آداب استفاده از تلفن همراه |
| ۲۲۷ | مدیریت زمان |
| ۲۲۹ | احتیاط کنید! |
| ۲۳۰ | یک توصیه مفید |
| ۲۳۲ | لو دادن |
| ۲۳۶ | مهارت‌های شرورانه |
| ۲۳۸ | پیام‌های غلط |
| ۲۴۲ | واژه نامه |
| ۲۴۷ | منابع |

مقدمه مترجمان

در عصر حاضر، بهره‌گیری از خدمات مشاغل یاری‌دهنده نظیر مشاوره، مددکاری، وکالت، مشاوره مذهبی، حقوق، روان‌پزشکی، سلامت و ... امری اجتناب‌ناپذیر است و داشتن مهارت‌های ارتباط مؤثر برای برقراری رابطه و همدلی با مراجعان ضروری به نظر می‌رسد. امروزه نیز کارگاه‌های آموزشی متعددی برای افزایش توان ارتباط مؤثر مشاغل یاری‌دهنده برگزار می‌شود. به دلایل متعددی می‌توان خاطر نشان کرد که در بسیاری از شرایط اجتماعی، شنوندگان و گویندگان خوبی نیستیم و این مسئله در برقراری روابط میان‌فردی در محیط‌های حرفه‌ای، خانوادگی و درمانی امر مهمی است. بنابراین، کارگزاران این بخش نیاز به توانمندسازی فرد برای برقراری هرچه بهتر رابطه اثربخش دارند. از طرف دیگر، هم در رشته روان‌شناسی اجتماعی و هم در مددکاری و مشاوره، داشتن مهارت‌های ارتباطی تسهیل‌گر روابط مؤثر درمانی و تعاملات انسانی از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است.

لذا هدف از ترجمه این کتاب، آشنایی خوانندگان با مهارت‌های ارتباط مؤثر است و مطالعه آن به کلیه فعالان حوزه مشاغل یاری‌دهنده از جمله مشاوران، روان‌شناسان، کارگزاران خدمات اجتماعی، مشاوران زنان ادارات و مؤسسات، مددکاران، روان‌پزشکان، مدیران، مشاوران مذهبی، وکلا، دست‌اندرکاران امور قضایی و پلیس پیشنهاد می‌شود.

در ترجمه اثر حاضر کوشیده‌ایم تا علاوه بر ارائه ترجمه ساده، روان و قابل فهم برای عموم، ضمن رعایت اصل امانت و صداقت، مطالب مغایر با فرهنگ کشور اصلاح و تعدیل شود. بدیهی است که اشکالات موجود در متن از نگاه دقیق خواننده دور نخواهد ماند. بدین وسیله از کلیه خوانندگان محترم می‌خواهیم پیشنهادات اصلاحی خود را مطرح کنند. در پایان لازم می‌دانم از جناب آقای دکتر محسن ارجمند، مدیر محترم انتشارات ارجمند و دوست و همکار عزیزم برای نظارت و چاپ این اثر قدردانی نمایم.

دکتر مجید صفاری‌نیا

پیش گفتار

مدتهاست که مجذوب موضوع ارتباط و به ویژه زبان شده ام. در طول زندگی حرفه ای خود از اینکه علیرغم تلاشهای ما ارتباط اصلی اثربخش است و زمانیکه افراد به ارتباط اهمیت کافی نمی دهند یا آن طور که باید و شاید به آن توجه نمی کنند، چیزهای کاملاً نادرست را وارونه توجیه می کنند آگاه بوده ام.

به مؤلف این کتاب که در زمینه "مشاغل یاری دهنده" تجربه و تخصص زیادی دارد تبریک می گویم. دانش زیاد مؤلف درخصوص مهارتهای ارتباطی در این اثر مهم به خوبی به چشم می خورد. چیزی که به وضوح مطرح می شود این است که هرکس نه تنها فهم کاملی از موشکافی ارتباط به عنوان رشته علمی دارد، بلکه این موضوع را که پشتوانه های نظری چگونه خود را در دنیای پیچیده کار حرفه ای آشکار می سازند، کاملاً درک می کند؛ اما این موضوع به تنهایی کافی نیست، بلکه هر فرد باید به آنچه آموزش می دهد عمل کند تا پیام های مهم درباره مهارت های ارتباطی را عملاً و به شکل مؤثری انتقال دهد (این یک نصیحت نیست!).

کتابهای زیادی با موضوع "ارتباط" وجود دارند که در دسترس کارآموزان حرفه ای قرار ندارند. برخی از این کتابها که موضوعات خاصی را با جزئیات دقیق بررسی می کنند خیلی قطور هستند و هنگامی که در بلندمدت و به شکل غیرمستقیم آموزش داده می شوند از ارزش بلاواسطه آنها بر کارآموز یا مدیر کاسته می شود. سایر کتابها موضوع ارتباط را تحریف کرده و در آنها اغلب خطر ساده سازی بیش از حد وجود دارد. ارتباط، پیچیده تر و مهم تر از آن است که به صورت رویکردی ساده نگر در نظر گرفته شود. تعداد معدودی از کتابها وجود دارند که آمیزه ای از نظریه و عمل را ارائه می کنند که این کتاب یکی از بهترین آنهاست.

استفاده از چیزی که تحت عنوان چارچوب لغت نامه ای غنی شده نامیده می شود (غنی شده نه به معنای مجموعه ای از تعاریف مقدماتی بلکه به معنای غنی شده با تفسیر، تمرینهای یادگیری و ...) در بازنگری قلمرو ارتباط و ارائه راهنمای مفید جهت برقراری ارتباط بین فهم نظری و چالش های عمل مؤثر واقع می شود و وجود آن برای معروف و موفق شدن این کتاب ضروری به نظر می رسد.

کار حرفه‌ای با کیفیت مطلوب بدون سطوح بالای اثربخشی ارتباطی امکان‌پذیر نیست. بنابراین، کتاب حاضر سهم عمده‌ای در توسعه پایه‌های ارتباط مؤثر خواهد داشت و راه را برای کار با کیفیت مطلوب هموار خواهد کرد.

به نقل از پروفیسور نیل تامپسون

مقدمه

انسان بودن به معنای تعامل داشتن است. در تمامی لحظات زندگی، پیامهایی را به طور خودآگاه یا ناخودآگاه و مستقیم و یا غیرمستقیم در مورد خودمان و دیگران انتقال می‌دهیم. از طریق شیوه لباس پوشیدن، رفتار و عاداتمان، زبان و لهجه‌ای که استفاده می‌کنیم، معاشرانی که انتخاب می‌کنیم و به طور کلی در تمامی لحظات پیام‌هایی را به یکدیگر انتقال می‌دهیم. گاهی اوقات به خوبی درک می‌شویم، گاهی مورد سوء تفاهم قرار می‌گیریم و بعضی اوقات هم خودمان اشتباه می‌کنیم؛ پیچیدگی و جاذبه ارتباط، قسمتی از لذت انسان بودن است.

برخی افراد، مشاغل و تخصص‌هایی را انتخاب می‌کنند که مهارت‌های ارتباطی در آن از اهمیت زیادی برخوردارند؛ به طوری که داشتن مهارت ارتباطی، کانون توجه تمامی مشاغل یاری‌دهنده از جمله پزشکی، پرستاری، مددکاری، روان‌کاوی، روان‌پزشکی، مشاوره و روان‌شناسی می‌باشد. گردآوری مجموعه‌ای از مهارت‌های ارتباطی با هدف شناساندن آنها به متخصصان و دانشجویان رشته‌های مزبور صورت گرفته است، زیرا شناختن این مهارت‌ها نقش اساسی در ایفای مسئولیت حرفه‌ای آنها دارد. امید است با گردآوری آنها، گام کوچکی در ارتقای سطح مهارت‌های لازم برداشته شود.

اهداف کتاب

این کتاب تمامی تخصص‌های یاری‌دهنده را که داشتن مهارت‌های ارتباطی خوب، بخش اساسی نقش آنهاست مورد هدف قرار داده است. تالیف این کتاب به دلیل علاقه ویژه مؤلف به مددکاران است، نه به این دلیل که او عمیقاً درگیر آموزش مددکاری است و تجربیات زیادی در کمک به دانشجویان برای توسعه مهارت‌های ارتباطی آنها داشته است. اما در این ایام تعامل چندرشته‌ای و میان حرفه‌ای، نمی‌توان ادعا کرد که مجموعه‌ای از مهارت‌های ارتباطی وجود دارند که منحصر به یک حرفه یا رشته خاص هستند. مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های ارتباطی هستند و اقتضا می‌کنند که

کارکنان مشاغل یاری دهنده مسئولیت اطمینان حاصل کردن از اینکه این مهارت‌ها تا بالاترین سطوح ممکن گسترش یافته‌اند را به عهده بگیرند.

به همین دلیل، مسلماً اصطلاح تا حدی غیرمصطلح "کارکنان مشاغل یاری دهنده"^۱ پذیرفته شده است. اگر به شکل حرفه‌ای یا داوطلبانه در یک مؤسسه خدماتی و حمایت‌کننده مشغول به فعالیت هستید، این کتاب برایتان مفید خواهد بود. مددکاران اجتماعی، کارآموزان، پزشکان، پرستاران و پیراپزشکان، معلمان، افسران پلیس، کارگزاران امور جوانان، مشاوران و بسیاری از افراد شاغل در مؤسسات خدماتی غیرانتفاعی مخاطبان اصلی این کتاب محسوب می‌شوند. بدیهی است موضوعاتی وجود دارند که در این کتاب گنجانده نشده‌اند یا برخی احساس می‌کنند که باید به موضوعات از دریچه دیگری نگاه کرد. هیچ کتابی نمی‌تواند نظر تمامی خوانندگان را جلب کند. با این حال، مطالب گنجانده شده در این کتاب مناسب هستند و تمرینهای آن می‌توانند در موقعیتهای زیادی توسط متخصصان امر مورد استفاده قرار گیرند. این کتاب برای برانگیختن و گسترش بازتاب چگونگی بهبود مهارت‌های ارتباطی طرح‌ریزی شده است و به همین خاطر به میزان انرژی و اشتیاق خواننده برای حداکثر بهره‌گیری از آن بستگی دارد.

رویکرد واژه‌نامه‌ای

طرح کتاب نیازمند تعبیر و تفسیر است. کتابهای خوبی در رابطه با مهارت‌های ارتباطی در بازار موجود است که خوانندگان با خواندن آنها به عمق مطلب پی می‌برند و این کتابها برای گروههای حرفه‌ای ویژه مطالب مفصلی فراهم می‌کنند. این کتاب به هیچ وجه در صدد آن نیست که جایگزین این کتابها شود یا نشان دهد که آنها مطالعه دقیق، جامع و مفصل انجام نداده‌اند. این کتابها برای رشته‌های علمی گوناگون به صورت مرجع باقی می‌مانند. این رویکرد واژه‌نامه‌ای (در مورد رشته‌های تخصصی گوناگون) به دلایل زیر اتخاذ شده است:

- این رویکرد در صدد است با عنوان کردن مطالب اصلی پیرامون موضوع خاص در قالب یک مبحث، قابل دسترس تر باشد. در بسیاری از منابع دیگر موجود

در بازار اغلب بایستی به منظور رسیدن به تصویر کامل از موضوع به راهنما و صفحات مختلف مراجعه کنید.

- این رویکرد به عنوان مقدمه ای برای دانشجو و روح تازه ای برای کارآموز عمل می کند. مطالب و موضوعات کلیدی تعریف می شوند تا فهم و خلاصه خوبی از موضوع خاص را با تشویق به مطالعه عمیق از طریق پیشنهاد نکات بیشتر و بازتاب عمیق تر فراهم کنند.
 - این رویکرد در صدد است تا به ویژه برای مربیان، استادان دروس عملی، سرپرستان و دیگر فعالان باتجربه که مسئولیت کمک به توسعه مهارت های ارتباطی و آگاهی کارآموزان و دانشجویان را به عهده دارند، سودمند واقع شود. تمرینهای پیشنهاد شده در سراسر کتاب ممکن است به عنوان موضوعات بحث برانگیز یا تمرینهای مقدماتی برای مشغول کردن ذهن دانشجویان مورد استفاده قرار گیرند.
 - سبک قابل دسترس و حتی محاوره ای این رویکرد، ارتباط بین استاد راهنما/سرپرست/کارآموز و یک کارگر یا دانشجو را منعکس می کند. این کتاب در صدد است درباره موضوعات مهم به طریقی دلگرم کننده و تسهیل کننده با خوانندگان صحبت کند تا آنها بتوانند سبک خود را با اطمینان تقویت کنند.
- با این حال، در مورد این رویکرد چالشهایی نیز وجود دارد. هیچ کتابی نمی تواند کاملاً جامع و فراگیر باشد و بدیهی است خوانندگانی وجود خواهند داشت که احساس می کنند انتخاب موضوعات به درستی انجام نشده است. همچنین، مشکل اجتناب از تکرار بی مورد هم وجود دارد. برای کمک به حل این مشکل برخی موضوعات در مبحث کلی قرار می گیرند. مثلاً، موضوع تاب آوری و دیدگاه توانمندسازی تحت عنوان مبحث توانمندسازی مطرح می شوند و برخی جنبه های اساسی گوش دادن فعال به جای آنکه جداگانه مطرح شوند، در یک مبحث عنوان می شوند تا برای دستیابی به رویکردی منسجم کمک کنند. خواننده در جایی که لازم است به این مباحث کلی هدایت می شود.

معرفی مهارتهای ارتباطی

فهم کامل مهارتهای ارتباطی در مشاغل یاری دهنده در سراسر این کتاب مد نظر است. البته، مهارتها و فنون خاصی نظیر استفاده از سؤالات بازپاسخ و ژنوگرامها چیزی شبیه

به توانایی نجار در جفت کردن دقیق اتصالات زبانه هستند. اینها مهارتهایی هستند که می‌توانند به عنوان بخشی از جعبه ابزار مهارتهای ارتباطی فرد یاری رسان در نظر گرفته شده و عملاً مورد استفاده قرار گیرند و به او در انجام بهتر کار خود کمک کنند. اما پدیده ارتباط پیچیده تر از آن است که به عنوان مجموعه مهارتهای مجزا در نظر گرفته شود. این پدیده با کلیت فرد، با زمینه‌ای که در آن فعالیت می‌کند و در نهایت با ارزشهای اجتماعی زیربنای مسئولیتی که به عهده می‌گیرد در ارتباط است. به همین خاطر، موضوعات مطرح شده در این کتاب چیزی بیش از مجموعه تعاریف هستند؛ آنها رویکردی انعطاف پذیر و منطقی را معرفی کرده و آثار مداخلات ما را دنبال می‌کنند. بنابراین، برخی از آنها موضوعات کلیدی و بارز مشاغل یاری دهنده را معرفی کرده و شما را به بررسی میزان اهمیت مهارتهای ارتباطی در مواجهه موفق با این موضوعات فرا می‌خوانند. یکی از این موضوعات، بیان اخبار ناگوار می‌باشد. این مهارت نشان دهنده اهمیت آموزش مهارتهای ارتباطی برای پزشکان است، اما هر فرد درگیر در مشاغل یاری دهنده از نیاز به داشتن آن کاملاً آگاه است. کارآموزان برای یادگیری این مهارت نیازمند راهنمایی و تشویق هستند و در کتابهای مرجع استاندارد غالباً جای آن خالی است.

مسئله، همیشه یک خطر وجود دارد و آن تصور غلطی است که "برای حل موضوعات مختلف تنها یک راه درست وجود دارد". البته، هنگام شکل‌گیری این تصور غلط در سطح راهنماها و روشهای مؤسسه، کارآموزان باید بدانند که چه می‌کنند و چه شیوه عملی را دنبال می‌نمایند؛ اما در خصوص مهارتهای ارتباطی، سعی در مجهز کردن افراد با رفتارهای خاص خیلی مفید نخواهد بود. هیچ چیز بدتر از آن نیست که با فردی که رفتار انعطاف ناپذیر دارد برخورد کنیم. این کتاب رویهم رفته هدفی متفاوت را دنبال کرده و قصد دارد فرد کارآموز (در هر مرتبه شغلی به عنوان فرد یاری رسان) را تشویق کند تا از این مهارتها در قالب تصاویر و آینه‌ها استفاده کند. هنگامی که به یک تصویر نگاه می‌کنیم باید آن را دریابیم و بتوانیم کل داستانی را که قصد بیان کردنش را دارد و برخی جزئیات مهم آن را درک کنیم. در آینه، خودمان را آن طور که هستیم می‌بینیم و به ما کمک می‌کند تا راههای تغییر و اصلاح عملکرد خود را بشناسیم. در سراسر این کتاب، یک موضوع ضمنی وجود دارد و آن اینکه "چگونه می‌توانید مسائل را به طریقی اداره کنید که به عنوان یک کارآموز بتوانید این مهارتها را بخشی از خود واقعی تان بسازید تا زمانی که با شخص دیگری کار می‌کنید به این

مهارت‌ها یکپارچگی و اصالت ببخشید". شما می‌توانید از یک چیز مطمئن باشید و آن اینکه افراد به سرعت اصلاح می‌شوند، چه شما واقعا علاقه مند، مراقب و نگران آنها باشید یا به سادگی آنها را از سر خود باز کنید.

متأسفانه، پنهان شدن در پس نقش کارآموز حرفه‌ای آسان است. برای آنکه کار خود را به شکل مؤثری انجام دهید مهم است که به نقش حرفه‌ای خود به خوبی عمل کنید، زیرا به شما نشان می‌دهد که برای مراجع چه کاری انجام دهید و چه کاری انجام ندهید. شما دوست دارید مهربان و دوستانه رفتار کنید، اما یک دوست نیستید. نقش شما محدود و وظیفه‌مدار است و هنگامی که کارتان به پایان می‌رسد باید به رابطه خود پایان داده و پرونده را ببندید. چیزی که بعد از آن اتفاق می‌افتد به شما ربطی ندارد. اما پنهان شدن در پس نقش، داستان متفاوتی است و آن زمانی است که شما کارتان را به صورت خودکار و با اندکی صمیمیت انجام می‌دهید، بی‌تفاوت به نظر می‌رسید، گویی واقعا نگران کاری که انجام می‌دهید نیستید و در دام تقسیم کردن دنیا به دو گروه می‌افتید: گروه اول، یاری رسانان حرفه‌ای و آموزش دیده که متخصص هستند، از آنچه انجام می‌دهند آگاهند و افراد ذی‌صلاح و مورد احترام هستند. گروه دوم، افرادی تیره بخت هستند، مملو از مشکلات که قادر به مقابله نیستند و نیاز به کمک و حمایت دارند و به سرعت غرق خدماتی می‌شوند که افراد حرفه‌ای ارائه می‌دهند. چنین نگرشهایی منجر به خودبینی می‌شوند و ارزش پایه‌ای و اساسی مشاغل یاری‌دهنده‌ای را که به شان، بها و ارزشمندی انسان ارجح می‌نهند، زیر سؤال می‌برند. آن، همچنین این حقیقت را که بسیاری از کارآموزان حرفه‌ای (در زندگی شخصی خود) همانند سایرین طیف وسیع آشنفگی، شکست و عدم شایستگی را تجربه می‌کنند انکار می‌کند. همچنین، توانایی و منابع مقابله و تاب‌آوری بسیاری از افرادی که برای دریافت کمک و حمایت به افراد حرفه‌ای مراجعه می‌کنند بیش از چیزی است که تصور می‌شود. بنابراین، رابطه کمک‌رسانی دسته‌ای از مهارت‌های ارتباطی است که سبب تسهیل سنجش تواضع، صمیمیت و اصالت انسانی که همگان از آن سهم برده‌اند و تمایل به افزایش عزم افراد برای حل مسائل و مشکلات می‌شود.

خطر گرفتار شدن در دام پنهان شدن در پس نقش حرفه‌ای وجود دارد. به هر جهت، هنگامی احساس رضایت حاصل می‌شود که در انتهای کار افراد بتوانند مسئولیت زندگی خود را به عهده بگیرند. این همان مثل تکراری "کمک کنیم تا افراد روی پای خود بایستند" نیست. جامعه به شیوه پیچیده‌ای پایه‌ریزی شده است،

به طوری که این روزها فشارهای موجود که سبب کاهش میزان توانایی و تاب آوری افراد می‌شوند همچنان رو به فزونی می‌روند. به هر جهت، بازتاب ارزش پایه مشاغل یاری دهنده این است که به شان هر فرد و تواناییهای او احترام می‌گذارد. اگر کمک و حمایت حرفه ای شما بتواند میزان منابع (درونی و بیرونی) فرد و تواناییهای او را برای مقابله افزایش دهد، نقش شما اعتبار و نمود پیدا می‌کند و به این منظور باید رابطه حرفه ای ارزشمند و تاثیرگذار بین شما و مراجعتان شکل گیرد.

سطوح مهارت

موضوع سطوح مهارت بعد مهمی به شمار می‌رود. ترویتیک^۱ (۲۰۰۵) به بحث درباره گذر از مهارتهای مقدماتی و میانه تا پیشرفته می‌پردازد که مددکاران اجتماعی و در حقیقت کلیه یاری رسانان برای افزایش اثربخشی خود به آن نیاز دارند. مهارتهای اساسی مقدماتی نظیر دانستن اینکه چگونه و چه زمانی می‌توان از سؤالات بازپاسخ و بسته پاسخ استفاده کرده و چگونه می‌توان رابطه حرفه ای را تقویت کرد باید در دوره های تحصیلی و آموزشی به دانشجویان معرفی شوند تا آنها بتوانند با اطمینان کامل وارد جامعه شوند. به هر جهت، با چنین ماهیتی از مشاغل یاری دهنده امکان برنامه ریزی برای پیشروی تا مراحل بسیار پیچیده مهارتهای ارتباطی وجود ندارد. یک جراح را در نظر بگیرید. او به عنوان یک فرد مبتدی دوست ندارد اعمال جراحی خیلی پیچیده را انجام دهد. پیشرفت تدریجی دانش پزشکی و مهارتها و گذراندن و اتمام هر مرحله قبل از پذیرفتن اعمال پیشرفته امری ضروری است. به هر جهت، در مشاغل یاری دهنده این مسئله به این شکل اتفاق نمی‌افتد. البته، اقسامی از مشاغل وجود دارند که تقبل آنها نیازمند تجربه و تخصص بیشتری است؛ نظیر نگهداری از کودک، خدمات مربوط به سلامت روان، مسائل قضایی و مشاوره حقوقی. مهارتهای کل نگر باید با مجموعه ای از دانشها و مهارتهای تخصصی جهت انجام موفقیت آمیز کار تقویت شوند. اما بر حسب اینکه کدام مهارتهای ارتباطی باید مورد استفاده قرار گیرند، هیچ تضمینی وجود ندارد که مصاحبه به ظاهر آسان و بی پرده، فرد یاری رسان را ناگهان به قلمرو نامشخص پیچیدگی بکشاند که در آن ارتباط حساس مهم است. این مسئله نشان دهنده ابهامی است که سرپرستان و آموزش دهندگان هنگام انتخاب کار برای یک

1 - Trevithick

دانشجوی بی تجربه دارند. شما هرگز نمی دانید که چه اتفاقی خواهد افتاد! بنابراین، رویکرد مطرح در این لغت نامه قصد ندارد که برای هر مهارت "درجه پیچیدگی" در نظر بگیرد، در عوض سطحی را در نظر می گیرد که شما خواهید توانست با افراد بر اساس دو عامل در هم تنیده همراه شوید: مهارتهای شما در کشف کردن و اشتیاق آنها برای اعتماد کردن به شما.

یک فرد یاری رسان نسبتاً بی تجربه می تواند سطح ارتباطی مقدماتی را با مراجع برقرار کند و مشکل مورد نظر را به شکل مؤثری حل کند. مهارت واقعی، عمیق تر و پیچیده تر از وجود دلیل واقعی برای آمدن مراجع نزد شماست. کشف این احتمال نیازمند حساسیت زیادی است که برخی از یاری رسانان از روز اول دارند. بنابراین، دانشجوی جدیدی که بسیار حساس است ممکن است دریابد که یاری رسانان موضوعات را عمیق تر از آنچه که خودشان یا سرپرستان به آن مظنون هستند کشف می کنند، زیرا آنها با حساسیت زیاد به کشف و جستجو می پردازند. در مقابل، فرد یاری رسان که این قابلیت را در خود رشد نداده است ممکن است دریابد که به پایان رساندن دوره در زمان محدود اتفاق می افتد، زیرا توانایی دستیابی به سطوح عمیق تر را ندارند. در این خصوص هیچ مسیر شسته و رفته ای برای موفقیت وجود ندارد و این موضوع همیشه به کیفیت توصیف ناشدنی رابطه بین فرد یاری رسان و مراجع و میزانی که آنها قادرند رابطه توأم با اعتماد را توسعه دهند بستگی دارد. بدون وجود آن، مصاحبه احتمالاً در سطح نسبتاً صوری باقی می ماند، اما حتی برای یک فرد یاری رسان متخصص می تواند تله هایی وجود داشته باشد؛ مثلاً، مراجع ممکن است عواملی نظیر سن، نژاد، جنسیت و میزان تحصیلات را که تاثیر زیادی در نتیجه کار دارند مخفی کند. این همان چیزی است که مشاغل یاری دهنده را نه تنها در آغاز کار بلکه در تمامی زمانها جذاب، ارزشمند، ناکام کننده و سردرگم کننده می سازد و به همین خاطر است که تمرین انعکاسی و نظارت در حرفه شما ضروری و اساسی محسوب می شوند. باید همیشه آینه عملکرد انعکاسی را جستجو کنید تا مطمئن شوید تلاش خود را کرده اید و مهارتهای ارتباطی خود را به بهترین شکل ممکن به کار برده اید.

بنابراین، هر مهارتی ممکن است توسط فرد مبتدی و مجرب (هر دو) مورد استفاده قرار گیرد. همه اینها نیازمند صداقت و اشتیاق حرفه ای برای ارزیابی و اصلاح دائم کارتان با پیشروی به سمت مرزهای تخصصتان و عقب نشینی از آن می باشد.

چگونه از این کتاب استفاده کنیم

این کتاب برای آنکه مفید و مؤثر واقع شود بایستی به عنوان ابزاری کارآمد در نظر گرفته شود که می‌تواند به سرعت و سهولت در دسترس قرار گیرد و مشوقی برای بازتاب جامع موضوعات باشد. این کتاب در صدد است تعهد شما را به عنوان یک کارآموز برای توسعه مهارت‌های ارتباطی تان شناسایی و تقویت نماید و همراه خوبی در جهت حرفه‌ای شدن تان باشد.

رویکرد واژه‌نامه‌ای شما را قادر می‌سازد تا مستقیماً به سمت مطلب یا موضوع مورد علاقه خود بروید. با خواندن مقدمه مطلب مورد نظر برداشت کلی به دست می‌آوردید، اما چون مهارت‌های ارتباطی مجزا از یکدیگر نیستند به برخی مفاهیم مربوطه که در جای دیگر کتاب مطرح شده‌اند مراجعه خواهید کرد تا به دانش و فهم شما وسعت و عمق ببخشند.

ارائه نکات پایانی به شما کمک می‌کند تا ذهن خود را مشغول موضوعات مطرح شده کنید. تمرکز این کتاب بر روی مهارت‌های ارتباطی است: این کتاب واژه‌نامه مددکاری نیست که برخی مفاهیم نظری مفصلاً در آن مورد بحث قرار گیرند. این کتاب به شما کمک می‌کند این مفاهیم را عملیاتی کنید و درباره پیچیدگی آنها بحث نمی‌کند.

بنابراین، در تمرینهای پیشنهادی سراسر کتاب تأکید بیشتری صورت گرفته است تا شما قویاً تشویق شوید آنها را به عنوان تکلیف فردی انجام دهید و مهارت‌های عملی خود را کشف کرده و غنی‌سازی کنید. همچنین، این کتاب طرح ریزی شده تا منبعی برای استادان دروس عملی، سرپرستان، مربیان و کارآموزان باشد و به عنوان بخشی از آموزش و برنامه‌های آموزشی آنان قرار گیرد. بنابراین، ممکن است از شما خواسته شود بخش خاصی را مطالعه کنید و تمرینهای مربوط به آن را به منظور آمادگی برای نظارت بعدی یا آموزش گروهی انجام دهید. این شیوه استفاده از کتاب، یادگیری شما را غنی می‌سازد.

یکی از شاخصه‌های اصلی این کتاب، ارائه رهنمودها و تمرینهایی در مورد مطالب و موضوعات مطرح شده است که در برخی کتابهای موجود در بازار به چشم نمی‌خورد. معتقدیم بیان اخبار ناگوار، برگزاری جلسات، ارائه مطالب و کشف موضوعات مذهبی و معنوی به عنوان بخشی از آموزش حرفه‌ای، موضوعاتی هستند که حداکثر سودمندی کتاب را تأیید می‌کنند. برای بسیاری از موضوعات، مباحث قریبه

در جای دیگری از کتاب وجود دارد که از طریق نکات پایانی به سمت آنها هدایت خواهید شد. جایی که احساس کرده‌ایم موضوع مورد نظر موضوع جدیدی است، فضای بیشتری را به آن اختصاص داده‌ایم، اما طول کلمه به هیچ وجه تنها شاخص اهمیت نبوده است.

امیدواریم که این کتاب، همراه ارزشمندی در آموزش حرفه ای شما باشد. آزمون نهایی سودمندی آن، میزان تعهد شما به درگیر شدن در موضوعاتی است که کیفیت روابط حرفه ای را با افرادی که با آنها کار می کنید افزایش می دهند.

پذیرش، واژه‌ای است که تا قبل از کارهای پایه‌ای کارل راجرز^۱ (۱۹۵۱)، ایگان^۲ (۲۰۰۰) و توراکس و کارکهورف^۳ (۱۹۶۷)، وارد فرهنگ عمومی و مشاغل مرتبط با انسان‌ها نشده بود. هر یک از این افراد بر اهمیت تعامل میان مشاور و مراجع در یک فرآیند یاری‌دهنده^۴ تاکید داشتند. آنها این چنین استدلال کردند که افراد درخواست‌کننده کمک، نیاز به مورد پذیرش واقع شدن دارند، بدون این که دست کم گرفته شده یا مورد قضاوت قرار گیرند. در این صورت هر حرکتی به سوی تغییر می‌تواند موفقیت‌آمیز باشد.

در پرتو این استدلال‌ات اساسی، قوانین و چارچوبهای پیچیده و وسیع مشاغل یاری‌دهنده^۵ ساخته و پی‌ریزی شده‌اند (نلسون جونز^۶، ۲۰۰۶). ریشه‌های این باور در فلسفه غرب و سنن مذهبی ادیان الهی اسلام، مسیحیت و یهودیت عمیقاً به چشم می‌خورد، بدین شکل که ذات بی‌همتای هر فرد و بندگی او در برابر آفریننده و خالق خویش، جلوه اصلی ایمان است. به عبارتی می‌توان گفت جاذبه پست مدرن^۶ همراه با معنویت به وضوح بیانگر این مطلب است که هر فردی در جستجوی حس معناداری و هدفمندی است تا از طریق محترم و ارزشمند بودن نزد دیگران احساس شایستگی کند.

با اینکه بعضی از مهارت‌های مشاوره توسط سایر گروه‌های تخصصی نیز به کار برده می‌شود، این حوزه قوانین مشخصی دارد؛ مثلاً، مشاوره چیزی بیش از مددکاری اجتماعی و مددکاری اجتماعی نیز چیزی بیش از مشاوره نیست. اما واژه کلیدی "پذیرش" نه تنها برای مشاوره بسیار حیاتی است، بلکه به عنوان یک قانون اساسی در بهبود رفتار برای مددکاران اجتماعی و بسیاری از متخصصان مشاغل یاری‌دهنده نیز درخور ارزش است. واژه "پذیرش" به اهمیت و بی‌همتایی هر یک از مراجعین یعنی افرادی که به متخصصان مراجعه می‌کنند و حق آنهاست که با مسئولیت و احترام درمان شوند، تاکید می‌کند.

1 - Carl Rogers
3 - Truax & Carkhuff
5 - Nelson Jones

2 - Egan
4 - people-work
6 - postmodern

بیان مطالب فوق در کلام راحت‌تر از عمل می‌باشد. بزرگترین سوال هر متخصص این است که چگونه این واژه اساسی را در مورد ارزشهای شغلی و در ارتباط با افرادی که رفتارشان ناراحت‌کننده، سوءاستفاده‌کننده و مخرب است، عملاً به کار ببرد. متخصصان مشاغل یاری دهنده با افرادی سر و کار دارند که سبک زندگی^۱ آنها متناقض با ارزش‌های اساسی است و قربانیان این افراد، رفتار غیرانسانی آنها را تصدیق می‌کنند. پذیرش، تایید رفتار تحقیرآمیز و آسیب رساندن به دیگران نیست. بخشی از وظیفه افرادی که به طور حرفه‌ای با انسان‌ها کار می‌کنند، حمایت از کسانی است که آسیب‌پذیرند و در معرض خطر قرار دارند. این نکته لزوماً به معنای متهم کردن آن دسته از افرادی است که در ارتباط با دیگران رفتار مشکل ساز دارند. این مجادله بین دو جنبه از ارزش‌های حرفه‌ای ماست - از یک سو پذیرش افراد به‌عنوان موجودات بی‌همتا و اندیشمند و از سوی دیگر حمایت از افراد آسیب‌پذیر که مورد سوء استفاده قرار گرفته‌اند- که به‌طور حتم این مسئله را در حوزه "مهارت‌های ارتباطی"^۲ قرار می‌دهد. این نکته قابل بحث است که یکی از سخت‌ترین مهارت‌های ارتباطی قابل توسعه برای دست‌اندرکاران این حوزه این است که هرچند در نوع زبان مورد استفاده در مصاحبه و بحث و گفتگو محتاطانه عمل می‌کنند، اما به خاطر تعهد اخلاقی در مورد رفتار گروهی از افراد دچار خطا می‌شوند.

تمرین ۱

در توضیح این نکته، برای لحظه‌ای تصور کنید که می‌بایست با کسی که مرتکب گناه، اهانت یا قانون‌شکنی علیه یک کودک یا بزرگسال آسیب‌پذیر شده، مصاحبه‌ای داشته باشید. نشانه‌های رفتار بزهکارانه در پرونده‌اش موجود است و شما از این که فرد مزبور چنین رفتاری با انسان‌های دیگر داشته است احساس انزجار می‌کنید. برای چند لحظه خودتان را رو در روی او مجسم کنید و احساساتی را که درون شما به وجود آمده است مشخص نمایید؛ اگر فرد قربانی کودک شما یا پدر و مادرتان بود و در شرایطی او را در کوچه‌ای تاریک گیر می‌انداختید، دوست داشتید با او چه معامله‌ای کنید؟

اگر صادقانه مبادرت به انجام این تمرین کرده باشید، قطعاً در قلمرو این حوزه پرتنش قرار خواهید گرفت. ارزش‌های اساسی حرفه شما مشخصاً تاکید می‌کنند که با این فرد با شان و احترام رفتار کنید، ولی انسانیت شما علیه آن چه اتفاق افتاده است شورش می‌کند. به طور خلاصه، به علت وجود این تنش است که ما به هیچ عنوان به احساسات شخصی مان اجازه بروز نمی‌دهیم و تعصبات شخصی خود را وارد تکالیفی که جامعه از ما انتظار دارد نمی‌کنیم. اهمیت تمرینی که انجام داده‌اید این است که به شما یادآوری می‌کند چگونه احساس می‌کنید و چگونه این احساسات وسیعاً یا به شکلی محدود در تعامل فردی بیان می‌شوند.

به عبارتی دیگر، شاید قادر باشید که در مصاحبه از بهترین کلمات استفاده کنید، اما احساسات عمیق شما در این مورد که چه برداشتی دارید مانند یک بوی نامطبوع بروز خواهد کرد و قطعاً باعث انحراف و نفوذ در پاسخ دیگران خواهد شد و نه تنها به کلمات شما بلکه به تعاملات غیرکلامی شما مبنی بر این که "شما مورد پذیرش نمی‌باشید" پاسخ خواهند داد.

راهکارها

هدف این بحث نشان دادن صداقت در ارتباط با کسانی است که برای دریافت کمک به ما مراجعه می‌کنند. نکات زیر بهترین راهکارها را برای کمک به بهبود ارتباط نشان می‌دهد.

نظارت و آمادگی^۱

اگر با موضوعی که باعث تحریک احساسات عمیق شما می‌شود روبه‌رو شوید، باید برای مواجهه با آن آمادگی داشته باشید. صحبت کردن با سرپرست، مدیر و یا استاد راهنما به حل مشکل کمک می‌کند. باید در بیان احساسات صادق باشید. این گفتگو به شما کمک خواهد کرد که چگونه با فرد مذکور تعامل حرفه‌ای داشته باشید. دانستن این نکته که مکان امنی برای بیان احساسات خود یافته‌اید، شما را قادر خواهد نمود که این فضا را برای افراد دیگری که نیازمند حل مشکلات خود هستند، فراهم کنید. دور از انتظار نخواهد بود که سرپرست شما صلاح بداند که فرد دیگری به غیر از شما مسئولیت مشاوره با این مراجع را به عهده بگیرد؛ به

خصوصاً اگر این مسئله احساسات عمیق و ناخوشایندی را در شما به وجود آورد، به طوری که به آسانی قابل حل نباشد.

خودتان را بپذیرید

پذیرش، تنها به این معنی که شما چگونه با دیگران رفتار کنید، نیست، بلکه اهمیت آن در این نکته است که شما در مورد خودتان چگونه فکر می‌کنید. همگی ما دارای نقاط قوت و ضعف هستیم و موقعیت‌های شخصی، آسیب‌های فردی و مشکلاتی وجود دارند که باید با آنها دست و پنجه نرم کنیم. بهترین یاری دهندگان کسانی هستند که به درک عمیق‌تری از خود نایل شده‌اند و خود را همان طور که هستند پذیرفته‌اند و می‌دانند به چه کسی متوسل شوند، البته نه از بعد معنوی، بلکه در تعاملات انسانی. می‌توان نسبت به افرادی که باعث ناراحتی دیگران شده‌اند احساس انزجار نمود، اما بعضی از ما به‌عنوان مشاور یا مددکار اجتماعی توانایی اجتناب از این افراد را در تعاملات خصوصی و شخصی خود داریم. درک ما از دوست نداشتن و اهمیت ندادن می‌تواند به تعاملات انسانی بیشتر در ارتباط با دیگران تغییر جهت داده شود و در درک این مسئله که در نهایت همگی ما برای ساختن یک زندگی موفقیت‌آمیز تلاش می‌کنیم، کمک نماید.

به خاطر داشته باشید، مقدمات را تمرین کنید

آموزش مهارت‌های ارتباطی نه تنها تکیه‌گاهی برای شما محسوب می‌شود، بلکه به‌عنوان فنون اساسی پیشنهادی برای پذیرش به کار می‌رود. شیوه معرفی کردن خودتان، آهنگ صدای شما، مهارت‌های ارتباطی غیرکلامی شما، مهارت‌های گوش دادن فعال، همگی در حل مشکل مراجع موثر خواهد بود. به همین دلیل، مراجعان به این باور خواهند رسید که در اینجا فضا و زمان متعلق به آنان است و ورای آن چه انجام داده‌اند با احترام و رعایت شئون مورد پذیرش واقع می‌شوند.

صادق باشید

حتی اگر نشانه‌ای از ندامت و پشیمانی در رفتار فردی که روی او کار می‌کنید ظاهر نشود، او را آگاه کنید که افراد جامعه چه احساسی نسبت به رفتار وی دارند. در مورد افرادی که رفتارشان باعث آسیب رساندن به دیگران شده است، وظیفه قانونی شما این است که صراحتاً

با آنان برخورد کنید. بخشی از وظیفه شما حمایت از افراد آسیب‌پذیری است که در معرض آسیب مراجع قرار دارند. نکتهٔ حائز اهمیت این است که مراجع، شما را به عنوان متحدی که به او در جهت تغییر رفتارش کمک خواهد نمود، قبول کند و این نکته را درک نماید که پذیرش او توسط شما با تغییر سبک زندگی‌اش همراه خواهد بود. القا این باور که انسان می‌تواند تغییر کند؛ یکی از مهمترین پیام‌هایی است که می‌توانید در خلال مشاوره انتقال دهید.

تمرکز کنید

در فرآیند کمک، باید علت دخالت خود را به مراجع توضیح دهید، نیازهایی را که مراجع با استفاده از آنها می‌تواند به فردی موثر تبدیل شود و چگونگی نتایج را مشخص کنید. پذیرش عواقب رفتار فرد به‌اندازهٔ پذیرش خود فرد حائز اهمیت است.

بنابراین، این بحث به جنبه حساسی از پذیرش اشاره می‌کند؛ بدین معنی که حساسیت موجود در این زمینه (پذیرش) یک مسئله اساسی است. به همین دلیل، ذکر این نکته حائز اهمیت می‌باشد که پذیرش با تمامی گروه‌های یاری دهنده در ارتباط است. همان طور که قبلاً اشاره شد، مبنای بحث مهارت‌های ارتباطی از ارزش‌های اساسی مربوط به کار ما ناشی می‌شود که می‌تواند ناشی از ارزش‌گذاری در تنوع و گوناگونی باشد.

تنوع و گوناگونی بنا به تعریف لغوی، موضوعی پیچیده و غامض است، اما در این بحث منعکس‌کنندهٔ وجوه چندفرهنگی، باورهای گوناگون مذهبی و چند بعدی در جامعه است. اگر نژادپرستی^۱، تبعیض جنسی^۲، طبقه بندی اجتماعی^۳ و ناتوانی از نظر جهانی ناراحت‌کننده هستند، جنبه‌های مثبت ارزش‌گذاری در جامعه برای غنی‌سازی و پر مایه‌کردن ارتباط ما محترم شمرده و تجلیل می‌شوند.

همان طور که قبلاً اشاره شد، نکته مهم این است که شما الزام این ارزش پایه‌ای را برای مشاغل یاری دهنده درک کنید. شما بایستی دیدگاه جهانی خود را کشف کرده و تعصبات خود را مشخص نمایید؛ وگرنه ممکن است در انجام کاری که عهده‌دار آن شده اید شکست بخورید.

در این جا نیز ذکر نکات حساس در مورد آموزش یاری دهندگان باید مورد توجه قرار گیرد. چون همه دیدگاه‌های جهانی ممکن است از نظر ارزش هم‌تراز یکدیگر نباشند، آزمون‌های شخصی نشان‌دهنده قضاوت در مورد رفتارهای ناراحت کننده و ارزشمند جهانی نیز باید اضافه شوند.

در کشف این موضوعها باید ارزیابی‌هایی صورت گیرد و مهارت‌های ارتباطی اجرا شوند تا نشان دهند که پذیرش تنها یک دیدگاه نظری نیست، بلکه تعهد و نیرویی است که تمامی ارتباطات ما را هدایت می‌کند.

تمرین ۲

مثالی از یک موضوع را که منعکس کننده تنوع در جامعه نمی‌باشد، انتخاب کنید. سعی نمایید موضوعاتی را که برای شما آشفتگی به همراه خواهند داشت را مشخص نمایید. بعد از مشخص کردن موضوعات متنوع، از سرپرست و یا استاد خود دعوت به عمل آورید تا به شما در ایفای نقش به صورتی که قابل قبول باشد کمک کنید. ارزش‌های پایه‌ای برای پذیرش را به وجود آورید. بعد از به انجام رساندن این مرحله، ببینید آیا قادر هستید نکات هدایت‌کننده‌ای را که باعث پیشبرد تمرین‌های شما در این حوزه می‌شوند ترسیم کنید یا خیر.

نکات پایانی

این بحث نشان داد که چگونه موضوعی مانند پذیرش که اساس کارمشاغل یاری دهنده است، در تمامی جنبه‌های مهارت‌های اجتماعی نفوذ می‌کند. پذیرش، یک مفهوم جامع و شسته‌رفته نیست. در واقع، سوال مهمی که باعث پیشرفت شما در تمامی کارهایتان چه در آمادگی و چه در هدایت و ارزیابی شما حین کار کردن بر روی دیگران می‌شود، این است که آیا واقعاً احساس می‌کنید فرد مزبور (در اثر مداخله شما) مورد پذیرش واقع شده است یا نه؟

برای مطالعه بیشتر

- Egan, G. (2002) *The Skilled Helper: A Systematic Approach to Effective Helping*. 7th edition. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Mearns, D. and Thorne, B. (1999) *Person Centred Counselling in Action*. 2nd edition. London: Sage.
- Nelson Jones, R. (2006) *Theory and Practice of Counselling and Therapy*. 4th edition. London: Sage.
- Rogers, C.R. (1951) *Client Centred Therapy*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Trevithick, P. (2005) *Social Work Skills: A Practice Handbook*. 2nd edition. Maidenhead: Open University Press.
- Truax, C.B. and Carkhuff, R.R. (1967) *Towards Effective Counselling and Psychotherapy*. Chicago, IL: Aldine.

مفاهیم مرتبط گوش دادن فعال؛ مشاوره؛ معنویت.

گوش دادن فعال متضمن این اصل است که هرچه را مراجع بازگو کرده، توسط شنونده دریافت و درک شده است. این مهارت تنها شامل درک کلامی نیست، بلکه درک افکار درونی و احساسات مراجع را نیز شامل می‌شود که از طریق بیان غیرکلامی و زبان بدن نقل می‌شوند. واژه گوش دادن فعال، توسط متخصصان حرفه‌های یاری رسان استفاده می‌شود تا مشخص‌کننده اهمیت این فعالیت باشد. این فعالیت دارای لایه‌های زیادی است و تنها شامل شنیدن کلماتی که از سوی مراجع بیان می‌شوند، نیست.

گوش دادن فعال، در بیان آسان‌تر از عمل است. به همین دلیل از آن تحت عنوان هسته مرکزی مهارت‌های ارتباطی یاد می‌شود. برای روشن کردن پیچیدگی و اهمیت این موضوع، تمرین ذیل را به تنهایی و یا با یک همراه انجام دهید.

تمرین ۱

ببینید چند نوع آهنگ صدا را برای به کار بردن کلمه «موافقم» می‌توانید به کار ببرید؟ به زودی متوجه می‌شوید که بعضی از آهنگ‌ها در تضاد با کلماتی هستند که به کار برده‌اید. یک وضعیت دفاعی بدنی نیز می‌تواند همان اثر را داشته باشد.

این موضوعی است که گاهی اوقات تحت عنوان «آوای ماورای کلمات» مطرح می‌شود و این آواها (موسیقی کلمات) معنای واقعی آن چه را که بیان می‌شود نقل می‌کنند. اگر شنونده تنها صورت ظاهری کلمات را در نظر بگیرد، معنای واقعی آنها کاملاً نادیده گرفته خواهد شد. البته، شما ممکن است حدس بزنید چرا این چنین خواهد بود و این که چرا نوع بیان مطالب در افراد مختلف، متفاوت است. تمرین فوق نمایانگر این مسئله است که مراد، گفتگو و ارتباط، فعالیت پیچیده‌ای است و اگر می‌خواهید موفق عمل کنید باید تمام وجودتان هم‌نوا و موافق با آن چه گفته می‌شود، باشد. کاملاً مشخص است که می‌بایست مواضع خود را در

تعامل با فردی که می‌خواهید به او کمک کرده یا از او حمایت کنید، روشن نمایید. مهارت‌های شنیداری مورد نیاز باید مطابق با نوع تکلیفی باشد که انجام می‌دهید. برای مثال اگر شما از داوطلبان انجام کارهای خیر هستید، در حال بازدید از یک مددجو قطعاً نیازمند توجه و استفاده از روش‌های درک متقابل می‌باشید. اما برای انجام مصاحبه، نیازمند جمع‌آوری و تفسیر اطلاعات واقعی هستید که به ارزیابی موثر کمک کنند. باید شایستگی افراد تحت حمایت را برای دریافت کمک تعیین کنید. همان طور که یک پزشک یا پرستار برای رسیدن به تشخیص دقیق نیازمند استخراج اطلاعات صحیح در مورد علائم بیماری است.

یک مددکار یا مامور رسیدگی به رفتار زندانیان که در حال آماده کردن گزارشی برای دادگاه است، نیز نیازمند استخراج و تهیه اطلاعات در مورد رفتار زندانی مذکور می‌باشد؛ اما مشاوره که در حال کار با مراجعی عمیقاً مضطرب است که با شکست بزرگی نیز مواجه شده است، می‌باید عمیقاً بر احساسات او متمرکز شود و عکس‌العمل مؤثری در مقابل وضع زندگی وی نشان دهد. این امر نیازمند دسته‌گیری از مهارت‌ها برای کشف و توسعه خودآگاهی فرد می‌باشد. اگر با افرادی کار می‌کنید که روابط میان فردیشان در حال شکست خوردن است، از مهارت‌هایی برای کمک به آنها استفاده کنید که به آنها بیاموزد چگونه به آنچه دیگران می‌گویند توجه کنند. همچنین از مهارت‌های تفسیری به درجات قابل ملاحظه‌ای برای کمک به افرادی که نسبت به یکدیگر ناشنوا شده‌اند (حرف یکدیگر را نمی‌فهمند) بهره‌گیرید.

این مثال‌ها، پیچیدگی مهارت گوش دادن را نشان می‌دهند. وجه اشتراک آنها در نوع سوالاتی است که مورد استفاده قرار می‌گیرد. این سوالات در دو مقوله دسته‌بندی می‌شوند: سوالات بازپاسخ^۱ و سوالات بسته پاسخ^۲.

زمانی از سوالات بازپاسخ استفاده می‌شود که می‌خواهید به فرد کمک کنید در مورد خودش صحبت کند و در مورد چگونگی احساس خود یا کشف مشکلات عمیق خویش به شما بینش بدهد. این قبیل سوالات، پاسخ‌های مستقیم بله یا خیر ندارند، بلکه مراجع را دعوت به صحبت کردن در مورد مشکل می‌کنند. برای مثال:

- می‌توانی به من بگویی «مشکل»، «چگونه» اتفاق افتاد؟
- والدین تو در مورد این مشکل چگونه فکر می‌کنند؟

- می‌توانی منظور خودت را در مورد ... بیان کنی؟
- چرا فکر می‌کنی این طوری بود؟

بعضی از درمانگران در استفاده از واژه «چرا» کم شهامت هستند، به نظر آنان این قبیل سوالات تهدیدآمیزند و مراجعان را مرکز توجه قرار داده و مکالمه را بسیار سخت می‌کنند، به خصوص اگر با سرزنش آشکار یا پنهان همراه باشند؛ مثلاً، محض رضای خدا چرا این کار را کردی؟

مهارت‌های ارتباط مؤثر نه تنها از مجموعه قواعد کورکورانه پیروی نمی‌کنند، بلکه در جهت گسترش سبک کاری شما و توجه به این مسئله که با داشتن حساسیت و استفاده از آهنگ مناسب در گفتار، قادر خواهید بود افراد را تشویق کنید که مشکلات خود را بازگو کرده و داستان‌هایشان را با شما در میان بگذارند، به کار می‌روند.

مسئله مهم، حساسیت و دقت شماسست. هر کس به آسانی قادر به صحبت کردن و بازگو کردن افکار و احساسات عمیق خود نیست، برخی افراد نیازمند آهسته جلو رفتن و هدایت شدن توسط یک مصاحبه‌کننده هوشیار هستند و تا زمانی که اعتماد به نفس پیدا کنند و به مرحله عمیق‌تری پا گذارند، بسیار محتاط و مراقب عمل می‌کنند. در این مورد، سوالات بسته پاسخ نقش مهمتری ایفا می‌کنند.

سوالات بسته پاسخ، صریح‌ترین روش ممکن برای جمع‌آوری اطلاعات است که حاوی سوالات با پاسخ مستقیم و بله یا خیر «آیا تو او را زده‌ای؟» می‌باشد. سوالات بسته پاسخ نیز می‌توانند حاوی پیامهایی در جلسه مصاحبه باشند. این سوالات می‌توانند دلگرمی و اطمینان ایجاد کنند و شما را در دانستن این نکته که چه روشی را باید به کار ببرید و مصاحبه را به کجا ختم کنید، یاری نمایند.

مسئله این نیست که سوالات باز پاسخ مفید هستند یا سوالات بسته پاسخ. هر کدام از این دسته سوالات، نقش مهمی در ارائه یک مصاحبه مؤثر و درمانی دارند. شما باید تشخیص دهید که کدام نوع سوالات در ادامه مصاحبه مفیدتر و موثرتر خواهند بود.

مهارت‌های اساسی در گوش دادن فعال

ترویتیک^۱ (۲۰۰۵) ۲۰ مهارت اساسی و مهم گوش دادن فعال را مطرح کرده است که عبارتند از:

- خوشرو، گشاده‌رو، همدل و خودآگاه بودن
- برقراری تماس چشمی^۲ موثر
- نگاه داشتن وضعیت بدنی هوشیارانه و در جهت مناسب قرار گرفتن
- توجه به نشانه‌های غیرکلامی ارتباط و معنا
- استفاده از سکوت به عنوان شکلی از ارتباط
- رعایت فاصله فیزیکی مناسب
- به کار بردن اشارات مناسب
- آگاه بودن از اطوارها و رفتارهای گیج‌کننده
- اجتناب از توصیه‌های مبهم، نامشخص و دوپهلو
- آگاه بودن از اهمیت کلمات استفاده شده توسط افراد در زمان مناسب
- به یاد داشتن اهمیت موقعیت و محیط فیزیکی
- به حداقل رساندن احتمال قطع کلام و مداخلات خارجی در مصاحبه
- حساس بودن نسبت به کل جلسه مصاحبه حتی در مورد آنچه بیان نشده است
- توجه به محتوای هیجانی مصاحبه و مطرح کردن سوالات مناسب
- ارائه بازخورد مناسب
- آگاه بودن از اهمیت زمان‌بندی به خصوص زمانی که احساسات عمیق مراجع در میان است
- آگاه بودن از اهمیت آهنگ صدا در ارتباط با موضوعات حساس و دردناک
- اجتناب از تعصبات، تصورات قالبی، برچسب زدن، قضاوت‌ها و ارزیابی‌های عجولانه
- رجوع به نظریه‌های هدایت‌کننده و مفید در جریان مصاحبه و استفاده از آنها در جای مناسب و به زبانی قابل فهم برای توضیح دادن به مراجع
- تا حد امکان طبیعی، خودآگاه و آرام بودن.