

نام درس: مبانی و اصول مشاوره
رشته: کاردانی مربی کودک
استاد: دکتر مریم یاوری

جلسه پنجم

فصل چهارم

وضعیت اتاق مشاوره

مشاور و مراجع روبروی یکدیگر و بدون هیچ زاویه ای قرار بگیرند
صندلی های مشاور و مراجع یک شکل و یک رنگ باشد و بین آن ها یک میز
عسلی کوچک قرار بگیرد
روی میز عسلی یک پارچ آب و چند لیوان یکبار مصرف و یک گلدان که در آن
گل وجود دارد و یک جعبه دستمال کاغذی قرار بگیرد
رنگ دیوارها بهتر است ملایم و آرامش بخش مثلا ابی کم رنگ باشد

وضعیت اتاق مشاوره

یک ساعت برای کنترل زمان به دیوار نصب باشد
کمد درب دار وجود نداشته باشد
یک قفسه شیشه ای برای قرار دادن کتاب وجود داشته باشد
مشاور در جلسه اجازه صحبت کردن با تلفن را ندارد
مشاور نباید از پشت میز تحریر به مشاوره بپردازد
مشاور باید قبل از جلسه به مطالعه پرونده مراجع بپردازد
مشاور نمی تواند محتوای جلسه را بدون اجازه مشاور ضبط کند

فنون مشاوره

- 1- گوش دادن
- 2-انعکاس
- 3-سازمان دادن
- 4- رهبری جلسات
- 5- تشویق
- 6- سکوت

گوش دادن

گوش دادن با شنیدن متفاوت است . شنیدن عملی غیر ارادی است و گوش دادن ارادی و فعال است و به دقت توجه نیاز دارد و یک مهارت یادگرفتنی است . گوش دادن مهم ترین فن در مشاوره است.

گوش دادن فعال که مراجع را به صحبت درباره مشکل خود تشویق می کند مستلزم انعکاس احساس و محتوا تماس چشمی مناسب پرسش های مناسب و مشاهده وضعیت بدن می باشد .

گوش دادن فعال

گوش دادن فعال مواردی نظیر تمرکز بر کلمات کلیدی شناخت و خلاصه کردن گفته های اصلی به کار گیری مشوق ها برای ادامه گفتگو و توجه به زبان بدن را شامل می شود
توجه به زبان بدن مستلزم درک پیام های کلامی و غیر کلامی است

انواع پیام

پیام های کلامی

پیام کلامی با گوش شنیده می شود و در بیان آن دستور زبان رعایت می گردد.

پیام غیر کلامی

در پیام های غیر کلامی سخن و گفته ای وجود ندارد و پیام بیشتر از طریق ایما و اشاره بین مشاور و مراجع مبادله می شود

نکات مهم گوش دادن فعال

- 1- گوش دهنده هنگام گوش دادن صحبت نکند
- 2- لازمه گوش دادن فعال پذیرفتن گوینده و برقراری رابطه حسنه با اوست .
- 3- گوش دهنده در مواقع ضروری از گوینده سوال کند.
- 4- گوش دهنده هنگام گوش دادن به گوینده نگاه کند
- 5- گوش دهنده باید تمام عوامل مزاحم و کاهنده دقت و توجه را از خود و محیط حذف کند .

نکات مهم گوش دادن فعال

- 6- گوش دهنده باید گوینده را در بیان هر چه بیشتر و دقیق تر مطالب یاری دهد
- 7- گوش دهنده باید به مطالب بیان شده پاسخ دهد اما هیپ گاه گوینده را به خاطر عقایدش سرزنش نکند
- 8- مشاور به عنوان گوش دهنده باید بکوشد بحث جلسه حالت عقلانی صرف به خود نگیرد
- 9- گوش دهنده باید از قضاوت عجولانه درباره گوینده پرهیزد

موانع گوش دادن فعال

برخی عوامل که مانع گوش دادن فعال می شود به صورت زیر است
بی توجهی به گوینده واقع بینی بیش از حد
پیش داوری درباره شنیده ها مشغولیت ذهنی
غرق شدن در مشکلات گوینده بی نظمی و کاربرد نامناسب کلمات
تاکید بر موارد جزئی

انعکاس

انعکاس تعامل عقلانی عاطفی بین مراجع و مشاور است که در آن مشاور دریافت و برداشتش از جلسه مشاوره و گفتار و حرکات مراجع را در قالب پیام های کلامی و غیر کلامی مناسب به منظور آگاهاندن او مطرح می سازد . انعکاس درست و به موقع احساس و متن گفته های مراجع از فنون مهم نیل به هدف های مشاوره است .

انعکاس احساسات

مشاور در انعکاس احساسات با تاکید بر وضعیت روانی مراجع عواطف او نسبت به موضوع مطرح شده را با شیوه درستی برای مراجعان بیان می کند و بدین وسیله از حالت دفاعی او تا حد زیادی میگذرد. انعکاس احساسات باعث می شود رابطه حسنه مشاوره ای بین مشاور و مراجع زودتر و آسان تر به وجود آید.

انعکاس متن

انعکاس متن با دوباره گویی گفته های مراجع تفاوت دارد. مشاور در دوباره گویی تمامی یا بخشی از گفته های مراجع را بدون تغییر بازگو می کند در حالی که در انعکاس متن مشاور علاوه بر بیان گفته های مراجع در قالب برداشت و کلمات خودش او را به گویایی و تفکر بیشتر درباره موضوع مورد بحث تشویق می کند .

انواع احساسات مراجع

- 1- احساسات مثبت : عواطف سازنده و اطمینان بخش و آرام مثل شادی امنیت حق گزاری اعتماد به نفس عشق و محبت رضایت و خشنودی و پذیرش
- 2- احساسات منفی : عواطف مخرب و نگران کننده مثل رنجش احساس گناه ترس افسردگی خصومت و عدم پذیرش
- 3- احساسات دوگانه: وقتی در یک لحظه انسان درگیر دو احساس متضاد است مثل عشق و نفرت شادی و غم و

مشکلات انعکاس

- 1- تکرار گفته ها به جای انعکاس درست
- 2- شدیدتر یا ضعیف تر بودن انعکاس احساس از احساس مراجع
- 3- برداشت نادرست مشاور از گفته ها و احساسات مراجع
- 4- انعکاس قبل از ایجاد رابطه حسنه مشاوره ای
- 5- مداخله ارزش های شخصی مشاور در انعکاس
- 6- زمان نادرست در انعکاس
- 7- عدم آمادگی مراجع برای پذیرش افکار و احساساتی که آگاهی درستی از آن ها ندارد

محاسن انعکاس

- 1- احساس درک شدن مراجع توسط مشاور
- 2- تشویق مراجع به تغییر افکار و رفتار نامناسب
- 3- تشویق مراجع به بررسی عمیق تر رفتار و احساساتش
- 4- ایجاد خود ارزیابی توسط مراجع
- 5- احساس مسئولیت مراجع نسبت به مشکلاتش