

به نام یزدان پاک

اصول و فنون مشاوره



طلایی شدن را تجربه کنید...

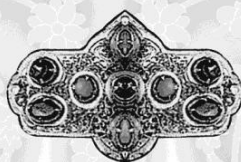
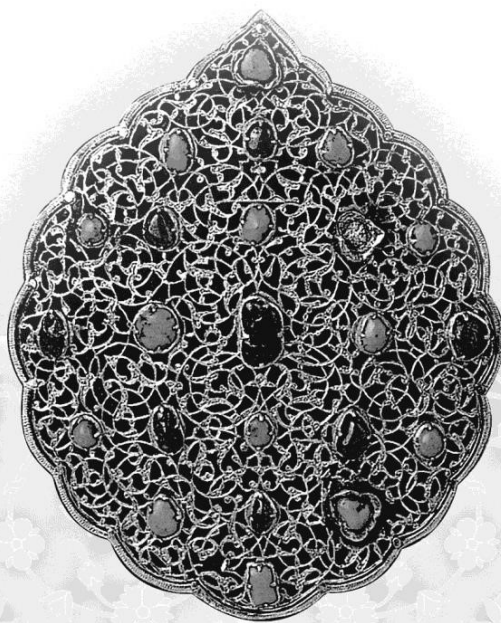
گروه طلایی Ψ کشور

سواره چون که به مقصد رسد پیاده شود

دانشجو در راه تحصیل سوارهای است که مقصد او نیل به نهایت و درک و دریافت مدارج علمی است، دکتری مقصود ما و شما در این زحمت سفر و بذل جوانی و استعداد و هنر است، ضربالمثل آغاز این اشاره از دیرباز برای تلاشگران در تمام عرصهها سرمشق بوده است، لذت و آمال و آرزوی انسان راهرو در رسیدن به مقصد واقعیت می‌یابد، زیبایی و طراوت و دریافت‌ها و دانسته‌ها و اوج‌گیری و افزایش مدارج علمی و پرمتون و فنون و جزء و کُل رشته موردعلاقه و استعداد شما مسلم و مسلط شدن در مقصد نهایی به دست می‌آید، گاهی چند همراه با ما ورود به مقصد را پرایتان میسر می‌سازد، با سال‌ها تجربه دانش و بینش علمی و فرهنگی که در مجموعه حاضر فراهم آمده است، موفقیت خود را تضمین نمایید و در مقصد پیاده شوید و یاریگر جامعه و جهان باشید

علیرضا محمدی

بهار ۹۹



فهرست مطالب

۵	■ مقدمه
۶	■ پیشگفتار
۷	■ فصل اول اصول و فنون مشاوره و راهنمایی
۴۹	■ فصل دوم مصاحبه مشاوره
۵۷	■ فصل سوم مشاوره گروهی
۶۵	■ فصل چهارم مشاوره چندفرهنگی
۷۲	■ فصل پنجم بازی درمانی
۸۰	■ فصل ششم مشاوره شغلی
۹۱	■ فصل هفتم تصمیم‌گیری شغلی
۱۱۵	■ فصل هشتم مهارت‌های خرد در مشاوره

مقدمه

مؤسسه آموزش عالی آزاد نگاره با ۱۵ سال سابقه در زمینه برگزاری کلاس های کنکور روانشناسی و مشاوره تنها مرکز تخصصی آمادگی کنکور کارشناسی ارشد و دکتری روانشناسی و مشاوره در کشور است. این مؤسسه با بهره گیری از اساتید انحصاری و برتر در حوزه کنکور روانشناسی و رتبه های برتر سال های اخیر اقدام به گردآوری و تألیف جزوات و کتب کمک آموزشی در زمینه کنکور کارشناسی ارشد و دکتری روانشناسی و مشاوره کرده است.

تنوع و حجم زیاد منابع کنکور کارشناسی ارشد و دکتری همواره یکی از دغدغه های مهم دانشجویان و داوطلبان کنکور بوده است. از این رو، بر آن شدیم مجموعه ای کامل از جزوات آموزشی را گردآوری کنیم که برگرفته از مطالب مهم و نکات کلیدی منابع اصلی کنکور باشند. این مجموعه براساس آخرین تغییرات منابع کنکور دکتری روانشناسی بوده و با پوشش دهی مطالب از تمام منابع اصلی، مطالب را به صورت منسجم و طبقه بندی شده در اختیار داوطلبان قرار می دهد که علاوه بر صرفه جویی در وقت و هزینه به داوطلبان کمک می کند به صورت برنامه ریزی شده و هدفمند پیش بروند که این امر مانع از سردرگمی آن ها در منابع مختلف می شود.

این مجموعه علاوه بر جزوات آموزشی شامل کتاب های تست تألیفی برای هر درس، کتاب تست کنکور دکتری سال های اخیر و فلش کارت های آموزشی است که در یادآوری و مرور مطالب کمک شایانی به داوطلبان می کند. این مجموعه به صورتی گردآوری شده که علاوه بر داوطلبان کنکور دکتری روانشناسی، دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری روانشناسی نیز می توانند برای امتحانات کلاسی خود از آن استفاده کنند؛ همچنین داوطلبان کنکور کارشناسی ارشد نیز می توانند از جزوات دروسی که در کنکور کارشناسی ارشد و دکتری مشترک است بهره ببرند.

این مجموعه براساس سرفصل های اصلی هر درس تدوین شده و بیش از ۸۰ درصد مطالب مهم و کلیدی هر درس را پوشش می دهد که داوطلبان را از مطالعه سایر کتب بی نیاز می کند.

مهم ترین تفاوت این جزوات با سایر کتب کمک آموزشی و خصوصیات برجسته آن ها عبارتند از:

۱. گردآوری و تألیف جزوات توسط اساتید انحصاری مؤسسه
۲. مباحث منسجم و طبقه بندی شده مطابق با سرفصل های منابع اصلی
۳. ارائه مطالب مطابق با آخرین تغییرات کنکور دکتری
۴. ارائه جزوات آموزشی، تست های تألیفی، تست های کنکور سال های اخیر و فلش کارت های آموزشی در یک مجموعه



آسیب‌شناسی روانی که به روانشناسی مرضی و روانشناسی ناپهنجاری نیز معروف است شاخه‌ای از روانشناسی است که به بررسی اختلالات روانی، معیارهای تشخیصی، تبیین و سبب‌شناسی، نظریه‌های مرتبط با اختلالات و رویکردهای درمانی می‌پردازد. درس آسیب‌شناسی روانی در گرایش‌های مختلف روانشناسی همواره یکی از دروس مهم محسوب می‌شود که دانشجویان و داوطلبان کنکور کارشناسی ارشد و دکتری روانشناسی همواره با آن سروکار دارند. درس آسیب‌شناسی روانی از ابتدا در کنکور مقطع دکتری روانشناسی به عنوان یکی از دروس تخصصی وجود داشته است و سؤالات این درس از منابع مختلفی طرح شده است از جمله کتاب خلاصه روانپزشکی کاپلان ترجمه رضایی، آسیب‌شناسی روانی هالچین ترجمه سیدمحمدی، آسیب‌شناسی روانی بارلو ترجمه فیروزبخت، آسیب‌شناسی روانی دکتر گنجی، روانشناسی مرضی کودک دادستان، روانشناسی بالینی کودک دکتر منصور، روانشناسی مرضی کودک ساراسون، آسیب‌شناسی روانی سلینگمن ترجمه سیدمحمدی، آسیب‌شناسی روانی باچر ترجمه سیدمحمدی و آسیب‌شناسی روانی دیویسون ترجمه دکتر دهستانی. یکی از دغدغه‌های مهم داوطلبان در این درس تعدد و پراکندگی منابعی است که در سال‌های اخیر مورد توجه طراحان سؤال بوده است و امکان مطالعه همه آنها در مدت زمانی کوتاه وجود ندارد. با وجود اینکه برخی مطالب آسیب‌شناسی روانی در منابع مختلف مشترک است، اما برخی مطالب تنها در برخی کتب منبع این درس آمده است؛ از این رو برای کسب یک رتبه مطلوب نمیتوان تنها به یک یا دو منبع از این درس اکتفا کرد؛ در نتیجه بر آن شدیم با همکاری اساتید انحصاری مؤسسه و گروهی از رتبه‌های برتر کنکور سالهای اخیر یک جزوه آموزشی جامع در این درس گردآوری کنیم، به طوریکه داوطلبان تمام مطالب مهم و نکات کلیدی این درس را در یک کتاب واحد در اختیار داشته باشند که آنها را از مطالعه منابع مختلف این درس بی‌نیاز می‌کند.

کتاب حاضر به منظور آماده‌سازی داوطلبان جهت شرکت در آزمون‌های کنکور کارشناسی ارشد و دکتری روانشناسی تألیف و گردآوری شده است که مطالب مهم و نکات کلیدی را از منابع اصلی درس آسیب‌شناسی روانی در کنکور کارشناسی ارشد و دکتری روانشناسی پوشش می‌دهد. مطالب مهم و پرتکرار که در کنکور سال‌های اخیر مورد توجه طراحان سؤالات کنکور بوده است به صورت منسجم و طبقه‌بندی شده و مطابق با سرفصل‌های منابع اصلی در این جزوه آموزشی گردآوری شده است که با پوشش‌دهی بیش از ۸۰

درصد از مطالب مهم منابع اصلی مانع از سردرگمی داوطلبان در منابع حجیم و متعدد شده و آنها را از مطالعه سایر کتب کمک آموزشی و منابع اصلی بی‌نیاز می‌کند. علاوه بر داوطلبان کنکور دکتری، داوطلبان کنکور کارشناسی ارشد و نیز دانشجویان روانشناسی در مقطع کارشناسی ارشد و دکتری نیز می‌توانند برای امتحانات کلاسی خود از کتاب حاضر بهره ببرند.



فصل اول

اصول و فنون مشاوره و راهنمایی

تعریف مشاوره

مشاوره تعاریف گوناگونی به عمل آمده است. مشاوره عبارت است از یک رابطه رودررو. به این طریق مشاور با تمام شناختی که از خصوصیات اخلاقی و عاطفی و شخصیتی مراجع دارد به کمک او می‌شتابد تا او خود را بهتر بشناسد، به استعدادهای نهفته خود پی ببرد، راه استفاده از توانایی‌ها و امکانات را بهتر دریابد و مسئولیت اعمال و رفتار خود را به عهده بگیرد تا فردی سازنده باشد و بتواند با مشکلات بهتر مبارزه کند در واقع می‌تواند گفت که مشاوره نوعی یادگیری است که مشاور به کمک خود مراجع آموزش‌های لازم را جهت خودشناسی به او می‌دهد تا او بتواند در ضمن حفظ شخصیت خود با محیط و اطرافیانش نیز سازش پیدا کند.

پاترسون

- پاترسون معتقد است که برای تعریف مشاوره بهتر است بررسی شود که مشاوره، چه اموری نیست و می‌گوید:
۱. مشاوره مترادف با ارائه اطلاعات نیست. با اینکه ممکن است در رابطه مشاوره‌های اطلاعاتی به مراجع داده شود.
 ۲. مشاور نصیحت کردن و تلقین مطلب بر مراجع نیست.
 ۳. مشاوره تأثیر و نفوذ بر طرز فکرها، عقاید و رفتار مراجعین از طریق قانع‌سازی و حکم نیست.
 ۴. مشاوره تعیین و انتخاب شغل برای مراجعین نیست.
 ۵. مشاوره مترادف با مصاحبه نیست.

بلاکر

از نظر بلاکر مشاور فرایندی دوجانبه بین مشاور و مراجع است که فهم بامعنای مراجع از خود و محیط را ساده می‌کند. منجر به کشف و ایجاد اهداف ب معنایی برای آینده او می‌گردد. مشاوره یک سری تماس‌های مستقیم با مراجع است که هدف آن تقدیم کمک برای سازش دادن مؤثرتر او با خود و محیطش است مک دانیل معتقد است. در واقع فرد برای حل یک مشکل عاطفی و روانی نیازمند جلب کمک، اشتیاق و همکاری دیگران است و این جلب همکاری و کمک از دیگران متأثر از نحوه تعامل فرد با خودش نیز هست. گاهی مشکلات مراجع در نگرش‌ها، اعتقادات و رفتارهای خودش است که نیاز است مشاور به او کمک کند تا خود را ببیند.

گوستاد

مشاوره را یک فرایند و رابطه آموزشی می‌داند که بر یادگیری تأکید دارد و در این فضا مراجع و مشاور هر دو فعال هستند. مشاور، کسی است که اصول و شیوه‌های یادگیری را می‌داند و در کنار نظریه‌های روان‌درمانی به دنبال آموختن رفتار جدیدی در مراجع است. مراجع یاد می‌گیرد که مشکل خود را حل کند نه اینکه مشاور مشکلش را حل کند.

اسمیت

مشاوره جریانی یاری‌دهنده است که مراجع، اصول و شیوه‌های مربوط به انتخاب و ادامه یک زندگی معقول و موفق را یاد می‌گیرد.

استفلر و گرانت

رابطه‌ای تخصصی و یاری‌دهنده فردی و گروهی که مراجع با کمک مشاور به خودکاوی و خودشناسی می‌پردازد تا زندگی سالمی را ادامه دهد.

هکنی و نای

جریانی یاری‌دهنده و منحصربه‌فرد که در فضایی عاطفی، مراجع مشکل‌دار با کمک مشاور متخصص به دنبال راه‌حل است.

فیور

فرایندی تعاملی بین مراجع و مشاور با هدف افزایش کیفی عملکرد مراجع.

کروچ

فراخوان مراجع به دنیای درونش برای شناخت از افکار، علایق، احساسات و محدودیت‌هایش که با همدلی و خودآگاهی مراجع و مشاور صورت می‌گیرد.

هاوارد

فراهم آوردن موقعیتی مناسب برای ادامه زندگی راحت‌تر و رضایت‌بخش‌تر در مراجع که توسط مشاور تسهیل می‌شود.

دینک مایر

از پیروان روان‌شناسی فردی: رابطه‌ای حسنه بین مراجع و مشاور.

پپینسکی

روشی طبی و تخصصی برای درمان مشکلات عاطفی نسبتاً سطحی که علل جسمانی ندارد.

سی گیلبرت رن

رابطه‌ای پویا و هدفمند بر اساس مشارکت مشاور و مراجع.

مک دانیل

یک سری تماس‌های مستقیم با مراجع با هدف ارائه راه‌حلی برای سازش مؤثرتر با خود و محیط.

آرباکل

جبرانی انحصاری و اختصاصی بین دو نفر برای ایجاد زندگی بهتر و مطلوب‌تر برای مراجع.

رابینسون

کمک به افراد عادی برای کسب سازش بهتر با خود و دیگران، افزایش بلوغ عاطفی، استقلال و قبول مسئولیت.

استفلر و هاچ

رابطه‌ای یاری‌دهنده و تخصصی بین مراجع و مشاور برای شناخت بیشتر در مراجع و تصمیم‌گیری معقول و مناسب برای زندگی.

تفاوت‌های راهنمایی مشاوره و روان‌درمانی در یک نگاه

مشاوره	روان‌درمانی
هدف	درمان و معالجه
نوع مراجعه (مشکل)	موارد غیرعادی، مرضی و درگیری‌ها و ناسازگاری‌های عمیق شخصیتی
زمان درمان	کوتاه مدت
مکان	بیمارستان
نوع درمان (تجویز)	- کمک به استفاده از منابع موجود در مراجع - بازسازی اهداف زندگی - دگرگونی شخصیت مراجع - بازپروری اهداف زندگی - تجویز دارو

لزوم مشاوره

پیشرفت فناوری، مشکلات گوناگونی را برای انسان به وجود آورده است. هرچند که ما می‌توانیم کارها را سریع‌تر انجام دهیم و سرعت و دقت بیشتری بر اثر این پیشرفت عاید ما شده، اما موجب بروز برخی بیماری‌ها و ناراحتی‌های روانی و تضعیف روابط و ارزش‌های انسانی گردیده است. انسان برای به دست آوردن راحتی و تسهیلات، بسیاری از ارزش‌های خود را از دست داده و خلاقیت و آزادی خود را تا حد زیادی وقف ماشین کرده است.

ارائه چنین وضعی انسان را در راه خودتخریبی و از دست دادن هویت خویش به‌عنوان یک موجود برتر و دارای اراده قرار داد. عواقب ناخوشایند حاصل از پیشرفت سریع و غیرقابل کنترل فناوری که زاینده دست خود بشر است، نظیر احساس تنهایی، احساس پوچی و بی‌ارزشی، بیکاری، انجام کارهای یکنواخت، زندگی ماشینی و... موجب خستگی و بی‌انگیزگی فرد می‌گردند لذا مشاوران و روان‌درمانگران که تخصص‌های لازم را دارند می‌توانند این انسان درمانده را یاری رسانند.

با توجه به اینکه آموزش و پرورش باید دانش آموزان را برای زندگی اجتماعی و تأمین آینده شغلی آماده سازد، وجود مشاور برای راهنمایی تحصیلی، شغلی و همچنین کمک به مشکلات رفتاری و اخلاقی ضروری است.

گلسر عقیده دارد که در یک نظام آموزشی موفق، برای دانش آموزان امکان تفکر، کشف معنی و تعیین کاربرد از مطالب آموخته شده فراهم می شود. مشاور می تواند با ارائه پیشنهادهایی به یاری دانش آموزان بیاید تا موجب بهبود رفتار و افزایش میزان یادگیری در آن ها گردد.

انواع مشاوره

مشاوره انفرادی: در مشاوره انفرادی فقط مراجع و مشاور حضور دارند و یک رابطه رودرو و عمیق میان آن ها ایجاد می شود در مواردی که ناراحتی های عمیق عاطفی و یا مسائل خیلی خصوصی و شخصی مطرح است، بهترین طریق مشاوره همان مشاوره انفرادی رودروست ولی در مواردی دیگر مشاوره گروهی نیز می تواند خیلی مؤثر واقع شود. اخیراً روان شناسان به مشاوره گروهی توجه زیادی مبذول می دارند زیرا هم در وقت و هم در هزینه صرفه جویی می شود.

مشاوره گروهی: در مشاوره گروهی برخلاف مشاوره انفرادی گروهی از مراجعان به دور هم می نشینند و با مشاوره به گفتگو می پردازند. در یک چنین جلسه ای نه تنها مشاور بلکه تمام افراد گروه نقش درمانی ایفا می کنند.

در بسیاری از موارد، مشاوره گروهی مفیدتر واقع می شود: زیرا شرکت افراد گروه، فرد را متوجه می کند که دیگران نیز مانند او از مسائلی رنج می برند و مشکلاتی دارند.

به خصوص برای افرادی که در ایجاد روابط اجتماعی ناتوان هستند، شرکت در گروه های کوچک مشاوره خیلی مؤثر است. در یک چنین گروهی احساس همدلی و همدردی بیشتری بین افراد ایجاد می شود و افراد بیشتر احساس امنیت می کنند و بهتر به گفتگو می پردازند.

از نظر مشاوره نیز مشاهده رفتار اجتماعی و عکس العمل ها و واکنش های دانش آموزان نسبت به یکدیگر مفید است، زیرا با این مشاهدات او می تواند تصویر روشن تری از آن ها به دست آورد، در گروه است که افراد منزوی، قدرت طلب، زودرنج و غیره ... مشخص می شوند.

اولین کسی که مشاوره گروهی را در مورد کودکان به کار برد آلفرد آدلر بود. او در جلساتی که با معلمان و اولیای کودکان تشکیل می داد به مشاوره کودکان و سایر افراد گروه می پرداخت. در انتخاب تعداد افراد گروه باید آن ها را آنچنان انتخاب نمود که بتوانند یکدیگر را بشناسند و با یکدیگر فرصت صحبت کردن داشته باشند. البته در این مورد نمی توان یک تعداد ثابتی را پیشنهاد کرد زیرا انتخاب تعداد به فرهنگ، زندگی اجتماعی، رشد هوش و نوع مشکلات گروه بستگی دارد.

میر و بیکر در این مورد تحقیقاتی کرده اند و گروه های پنج تا شش نفره را پیشنهاد می کنند. همچنین در انتخاب افراد گروه باید افرادی را که کم و بیش وجوه اشتراکی دارند و از معلومات و افکار و عقاید نسبتاً متشابهی برخوردارند مورد نظر قرار داد. خوشبختانه در محیط آموزشگاه این مشکل کمتر ایجاد می شود، زیرا دانش آموزان از نظر سن، معلومات و تجارب با یکدیگر شباهت دارند و اغلب مشکلاتشان نیز شبیه به هم است.

برای کودکان در سنین پایین تشکیل گروه های مختلط اشکالی ندارد، ولی در دوره دبیرستان علاوه بر گروه های مختلط حتماً باید گروه های غیر مختلط نیز تشکیل شود. زیرا بعضی مشکلات و مسائل ویژه دختران و یا پسران است و طرح آن ها در یک گروه مختلط مشکل می شود.

گاهی اوقات لازم است که علاوه بر دانش آموزان و مشاور، اولیای دانش آموزان نیز در جلسه مشاوره شرکت داشته باشند و یا دانش آموزی که مشکل خانوادگی دارد باید رودروی افراد خانواده اش با مشاور جلسه تشکیل دهند و در حضور مشاور و افراد خانواده مشکل مطرح گردد تا بسیاری از نکات مبهم روشن شود.

همچنین نقش بازی، یکی از راه هایی است که در مشاوره و روان درمانی به فهم و درک مشکل و موجبات آن کمک بسیار می کند و شاید در آموزشگاه لازم باشد که مشاور گاهی اوقات این شیوه را به کار ببرد.

در مورد کاربرد مشاوره گروهی و انفرادی نمی توان به طور قطع اظهار نظر کرد با مشاور است که با در نظر گرفتن امکانات، نوع مشکل، وقت و عوامل دیگر تصمیم به مشاوره گروهی و یا انفرادی بگیرد. مشاوره چه به صورت انفرادی و چه به صورت گروهی اغلب در زمینه های زیر صورت می پذیرد:

مشاوره تحصیلی: در این نوع مشاوره مراجع را در جهت انتخاب آموزشگاه، دوره ها و مواد درسی، مقررات آموزشگاه، انتخاب رشته تحصیلی و غیره راهنمایی می نماید. مشاوره تحصیلی با مشاوره حرفه ای ارتباط نزدیک دارد زیرا انتخاب رشته تحصیلی، با کار آینده دانش آموز در ارتباط است.

مشاوره حرفه ای: در مشاوره حرفه ای مشاوره مراجع را در جهت انتخاب شغل و حرفه متناسب با هوش، استعداد و یادگیری های گذشته اش راهنمایی می نماید. بنابراین مشاور باید در مورد مشاغل مختلف و همچنین فنون مصاحبه و آزمون های استعداد و علاقه اطلاعات کافی داشته باشد.

مشاوره عاطفی و سازشی: در این زمینه مشاور دقیقاً با مشکلات عاطفی مراجع سروکار دارد و می کوشد تا باریشه یابی مشکلات عاطفی، او را در جهت سازش با خود، سازش با محیط و اطرافیان، قبول خود و حل مشکلات شخصی و عاطفی کمک نماید.

مشاوره زناشویی: در مشاوره زناشویی مشاور، مراجع در جهت انتخاب همسر، سازگاری در زندگی زناشویی، تربیت کودک، رابطه بین والدین و فرزندان و بالاخره تمام امور مربوط به زندگی زناشویی هدایت و راهنمایی می نماید.

مشاوره توان بخشی: مشاوره توان بخشی ویژه معلولین جسمی مانند نابینایان، ناشنویان، افراد فلج و غیره است. مشاور در جهت درمان، تربیت و ایجاد اعتماد به نفس در معلولین و بهره‌گیری هر چه بیشتر آن‌ها از نیروها و استعداد های بالقوه خودشان است در بعضی از مؤسسات، مشاور با معلولین ذهنی و بیماران روانی نیز تا حدودی سروکار دارد.

اهداف مشاوره

- تغییر رفتار مراجع، یکی از اهداف مشاوره و روان درمانی تغییر رفتار مراجع است در اثر تغییر رفتار عملکرد مراجع بهتر خواهد شد و با رضایت خاطر بیشتری زندگی خواهد کرد.
- بهبود کارایی شخصی مراجع، یکی از هدف‌های مشاوره و روان درمانی بهبود کارایی شخصی مراجع است.
- به نظر بلاکر (1996) انسانی کارآمد است که بتواند به طرح‌های مختلف زندگی تعهد عمل بسپارد و در وقت و انرژی خود صرفه‌جویی کند. به عقیده بلاکر، روان و مشاوره دو هدف را دنبال می‌کند:
 - الف) افزایش آزادی فرد با توجه به محدودیت‌هایی که به وسیله محیط بر او تحمیل شده است.
 - ب) افزایش کارایی فرد بدین وسیله که فرد نحوه کنترل خود بر محیط و پاسخ‌های مناسب نسبت به محیط را فراگیرد.
- کمک به حل مشکلات مراجع:
 - یکی از دلایل عمده ایجاد رابطه مشاوره‌ای این واقعیت این است که مراجعان مشکل رفتاری دارند و خودشان به تنهایی قادر به حل آن نیستند. برای کمک به حل مشکلات رفتاری مراجعان می‌تواند از تکنیک‌های تغییر رفتار استفاده کرد.
- تأمین سلامت مثبت روانی: یکی دیگر از اهداف مشاوره تأمین سلامت مثبت روانی است. وصول به چنین هدفی باعث می‌شود که فرد به هماهنگی شخصیت به سازگاری و تطبیق درست با دیگران و محیط دست یابد و یاد بگیرد که مسئولیت‌ها را بپذیرد و مستقل عمل کند.
- تصمیم به کمک به مراجع، در انتخاب و تصمیم‌گیری یکی از اهداف مراجع یاد می‌گیرد که مشکل را شناسایی و راه‌حلی را پیش‌بینی کند.
- دست یافتن به معنای زندگی به برخی از مراجعین، معنایی برای زندگی خود نمی‌یابد و امیدواری خود را از دست می‌دهد.
- توسعه روابط متقابل و انسانی با دیگران: یکی دیگر از اهداف مشاوره و روان درمانی است و مربوط به کسانی می‌گردد که نمی‌توانند ابراز وجود کنند. آنان از آشکار نمودن رفتار خویش می‌ترسند.

رابطه یاورانه

- در رابطه یاورانه چهار ناحیه از دیدگاه لوفت و اینگهام (1995) وجود دارد.
۱. ناحیه باز رابطه‌ای است که در آن گفتار و حرکات مراجع برای او و مشاور معلوم است.
 ۲. ناحیه پنهان: رابطه‌ای است که در آن گفتار و حرکات مراجع روشن و معلوم است ولی برای مشاور آشکار نیست.
 ۳. ناحیه کور: رابطه‌ای است که در آن گفتار و حرکات مراجع برای او نامعلوم و برای مشاور معلوم است.
 ۴. ناحیه ناشناخته: رابطه‌ای است که در آن گفتار و حرکات برای مشاور و مراجع ناشناخته است.
- در اولین برخورد مشاوره‌ای معمولاً رابطه پنهان است. هرچه اعتماد متقابل زیاده‌تر باشد ناحیه باز گسترش می‌یابد و از ناحیه پنهان کاسته می‌شود. در رابطه پنهان مقاومت زیاد است. برای ایجاد رابطه باز باید مشاور قابل اعتماد باشد. اعتماد عبارت است از احساس و باور درونی نسبت به فرد دیگری به صورتی که بتوان رفتار آن فرد را در شرایط خاصی پیش‌بینی نمود.
۱. برای ایجاد اعتماد حداقل پنج خصوصیت لازم است. مراجعان: رفتار مشاور در رابطه مشاوره‌ای باید هماهنگ باشد. مشاور در رابطه با مراجعان شخصیت متفاوتی ارائه نمی‌دهد. کمک کردن به دیگران نقشی نیست که مشاور بازی کند بلکه جزء شخصیت اوست.
 ۲. خلوص و بی‌ریایی منظور از بی‌ریایی این است که مشاور در رابطه با مراجع خودش باشد. مشاور ظاهر ساز نیست و همان‌طور که درون خود را احساس می‌کند. در بیرون نیز عمل می‌کند. لازم خلوص و بی‌ریایی آگاهی از خویش است.
 ۳. احترام مثبت بدون قید و شرط: این اصطلاح برای کیفیت پذیرش به کار می‌رود یعنی پذیرش و قبول فرد بدون ارزشیابی و قضاوت.
 ۴. تفاهم توأم با همدلی به مشاور دنیای درونی مراجع را درک می‌کند همدلی را نباید با همدردی اشتباه گرفت. مشاور با مراجع همدردی نمی‌کند بلکه به دنیای درون او وارد می‌شود و دینامیک شخصیت او را می‌فهمد.

دیدگاه مراجع

بسیاری از مشاوران باتجربه، البته نه همه آن‌ها، موافق‌اند که نصیحت، هیچ کمکی در پی ندارد. خطرهای متعددی در ذات نصیحت وجود دارد؛ انسان‌ها به‌طور قابل توجهی در مقابل نصیحت کردن مقاومت می‌کنند، مشاوران زمانی که با مقاومت مراجع در برابر نصیحت مواجه می‌شوند به‌شدت متأثر می‌شوند و گاهی در جلسات حرفه‌ای مشاوره از روش‌های متناقضی استفاده می‌کنند تا به مراجع بگویند چیزی که مشاور فکر می‌کند و معتقد است، همیشه بهتر است. متأسفانه حتی اگر مراجع کاملاً از نصیحت پیروی کند نصیحت ممکن است تبدیل به ضد خود شود. اگر نصیحت نادرست باشد کاملاً واضح است که مشاور به مراجع آسیب زده است و از آنجا که مراجع نقشی در تصمیم نداشتن است از پیامدهای آن هم احساس تأثر نخواهد کرد. از طرف دیگر اگر نصیحت پیامدهای مثبتی به همراه داشته باشد، همچنان در بلندمدت مضر است، زیرا به جای اینکه مراجع کارهایش را خودش انجام دهد، نصیحت‌های مشاور را می‌پذیرد و ممکن است به مشاور به چشم یک متخصص ممتاز نگاه کند که در تمام تصمیم‌گیری‌ها نیاز به همفکری با او دارد. این احتمالاً توان مراجع را برای خوداتکایی از بین می‌برد و فرد را از اینکه شخصاً از فرایند تصمیم‌گیری مناسب استفاده کند ناامید می‌سازد.

باید این نکته را روشن سازیم که در بعضی موقعیت‌های مشاوره‌ای، نیاز است از نصیحت یا توصیه مستقیم استفاده کنیم. به‌طور مثال در فوریت‌های پزشکی، مواقع بحرانی یا زمان‌هایی که ایمنی شخص به خطر افتاده است و تصمیم‌گیری سریع مورد نیاز است، مشاور باید توصیه مستقیم ارائه دهد. مراجعان اغلب هنگامی که این فرصت را به دست می‌آورند تا مشکلشان را به فردی بگویند که آماده شنیدن است، احساس بهتری می‌کنند. شنیدن، مهم‌ترین راهی است که یک مشاور با آن می‌تواند نیازهای مراجع را برآورده سازد. علاوه بر این اگر مراجع قادر باشد در طی جلسه‌های مشاوره، خودش راه‌های بهتر فکر کردن، پاسخ دادن، مواجه شدن و مدیریت مسئله را کشف کند، این عامل باعث می‌شود که احساس بهتری داشته باشد. بنابراین احتمالاً درحالی که هیچ‌گونه نصیحتی دریافت نکرده‌اند، احساس خشنودی می‌کنند.

فنون مشاوره

تعریف فنون مشاوره

فنون مشاوره مجموعه قواعدی است که اجرای مشاوره موفقیت‌آمیز را عملی می‌سازد. به‌طور کلی جریان مشاوره دارای سه مرحله آغاز و پایان و ادامه است. مشاور لازم است با فنون مشاوره آشنایی داشته باشد. برای اینکه مشاور لازم است بداند جلسه مشاوره را چگونه باید آغاز کند، چگونه جلسه مشاوره را استمرار ببخشد و چگونه آن را خاتمه دهد. نحوه اجرای فنون مشاوره بستگی به دیدگاه مشاور در مورد ماهیت انسان دارد. البته لازم است اشاره شود ما به عنوان مشاور نباید به‌طور کورکورانه از فزونی که در خارج ابداع می‌شوند تبعیت کنیم. بلکه لازم است در هنگام اجرا آن‌ها را با تیپ شخصیتی خود هماهنگ سازیم. به عنوان مثال وقتی می‌خواهیم از فن صندلی داغ استفاده کنیم لازم است اجرای فن صندلی داغ را با دیدگاه و طرز فکر خود در مورد انسان هماهنگ سازیم. به عنوان مثال اگر معتقدیم تحت هیچ شرایطی نباید به انسان بی‌احترامی شود بنابراین فن صندلی داغ نیز لازم است به گونه‌ای اجرا شود که هیچ نوع بی‌احترامی نسبت به انسان صورت نگیرد.

گوش کردن

بین شنیدن و گوش کردن تفاوت وجود دارد. به گفته پروفیسور جان دریکفورد شنیدن کلمه‌ای است که برای توصیف آن بخش از فرایندهای حسی به کار می‌رود که از طریق آن، تحریک‌های شنیداری توسط ساختار گوش دریافت شده و به مغز منتقل می‌شود. اما از سوی دیگر، گوش کردن به فعالیت روان‌شناختی پیچیده‌تری اشاره دارد که درک و تعبیر و تفسیر اهمیت یک تجربه حسی را شامل می‌شود. به عبارت دیگر، من می‌توانم صحبت‌های فرد دیگر را بشنوم بدون اینکه واقعاً به او گوش دهم. نوجوانی در این زمینه می‌گفت: «دوستانم به آنچه می‌گویم گوش می‌دهند اما والدینم، صحبت مرا فقط می‌شنوند.» گوش دادن مهم‌ترین فنی است که مشاور باید در مشاوره به کار بندد. ایجاد ارتباط بین مراجع و مشاور هسته اصلی مشاوره محسوب می‌شود. محدودیت پیام کلامی در این است که برخی احساسات و عواطف انسان به‌صراحت در قالب کلمات قابل بیان نیستند.

گوش دادن دارای مهارت‌هایی به شرح زیر است:

- مهارت‌های توجه
- حالت درگیر بودن
- تحرک جسمانی مناسب
- تماس چشمی

- محیط غیر مزاحم
- مهارت‌های پیگیری
- تشویق‌های کوتاه
- سؤال‌های کم
- سکوت توجه‌آمیز
- مهارت‌های انعکاسی
- توضیح
- انعکاس احساسات
- انعکاس معانی
- انعکاس تلخیص

مهارت‌های توجه

توجه کردن به معنای اختصاص توجه جسمی به فرد دیگر است. گاهی اوقات توجه کردن را این‌گونه تعریف می‌کنند: توجه به معنای گوش کردن با تمام بدن است. توجه کردن، ارتباطی غیرکلامی است که نشان می‌دهد شما به فرد در حال صحبت، دقیقاً گوش می‌دهید. مهارت‌های توجه کردن شامل حالت درگیر بودن، تحرک جسمانی مناسب، تماس چشمی و محیط غیر مزاحم است.

اثرات توجه و عدم توجه

توجه اثربخش، کارایی بسیار زیادی در روابط بشری دارد. توجه کردن، به طرف مقابل نشان می‌دهد که شما به او و صحبت‌هایش علاقه‌مندید، به همان نسبت که توجه نکردن مانع صحبت گوینده می‌شود این مهارت، بیان مهم‌ترین موضوعات موجود در ذهن و قلب او را تسهیل می‌کند. صحبت با شخصی که با دقت کامل و فقط به خاطر شما در برابرتان ایستاده است تجربه‌ای بسیار گرانبهاست.

۱- حالت درگیر بودن: چون که زبان تن، اغلب با صدایی رساتر از واژه‌ها صحبت می‌کند «حالت درگیر بودن» برای گوش کردن اهمیتی بسزا دارد. ارتباط هنگامی ترویج می‌شود که شنونده با بدنی مایل به جلو، در فاصله‌ای مناسب، رو در روی طرف مقابل قرار گیرد و با وضعیتی گرم و پذیرا، هشیاری همراه با آرامش خود را با او انتقال دهد. خم شدن به سمت گوینده، در مقایسه با تکیه کردن به عقب یا لم دادن بر روی مبل، انرژی و توجه بیشتری را انتقال می‌دهد.

۲- تحرک جسمانی مناسب: حرکت مناسب بدن، برای خوب گوش کردن ضروری است. آقای فرانکلین ارنست در کتاب خود می‌نویسد «گوش کردن، حرکت کردن است، گوش کردن، حرکت داده شدن توسط شخص گوینده است. به صورت جسمی یا روانی فرد بی‌تحرکی را که به گوینده خیره شده است می‌تواند به شکلی معتبر، به عنوان شخصی ارزیابی کرد که گوش نمی‌دهد. هنگامی که حرکت قابل مشاهده فرد کاهش یافته است و میزان پلک زدن چشمش به کمتر از یک‌بار در شش ثانیه افت کرده است، گوش کردن از نظر عملی متوقف شده است». اجتناب از حرکت‌ها و رفتارهای حواس‌پرت کن نیز برای یک توجه اثربخش امری ضروری است. شنونده خوب در پاسخ به گوینده، بدن خود را حرکت می‌دهد. اما شنوندگان ناکارآمد بدن خود را در پاسخ به محرک‌های نامربوط به گوینده حرکت می‌دهند و حواس‌پرتی آنان در زبان بدن نمایان می‌شود.

۳- تماس چشمی: تماس چشمی اثربخش بیانگر میل و علاقه به گوش کردن است. این کار شامل تمرکز آرام چشم شنونده بر گوینده و تغییر گاه به گاه مسیر چشم از صورت او به بخش‌های دیگر بدن مثل دست در حال حرکت، و سپس برگرداندن نگاه به صورت تا برقراری مجدد تماس چشمی باشد. تماس چشمی ضعیف هنگامی روی می‌دهد که شنونده نگاه خود را از گوینده برمی‌گیرد، یا به شکلی ثابت و مات به او خیره می‌شود، و یا به محض آنکه گوینده او را نگاه می‌کند او به جای دیگری می‌نگرد. تماس چشمی گوینده را قادر می‌سازد که میزان پذیرش خود و پیامش را از جانب شما ارزیابی کند این کار کمک می‌کند که او مشخص سازد وقتی در کنار شما قرار می‌گیرد تا چه حد امنیت دارد.

۴- محیط غیر مزاحم: توجه کردن شامل ارائه یک توجه کامل و متمرکز بر فرد دیگر است. این کار در محیط‌هایی که به مقدار زیادی باعث حواس‌پرتی می‌شوند، واقعاً غیرممکن است. محیط غیر مزاحم یعنی محیط جذابی که ترس‌آور نبوده و موانع فیزیکی زیادی بین افراد ایجاد نمی‌کند. شرایط تسهیل گفتگو را فراهم می‌آورد. شنونده دارای توجه می‌کوشد که عوامل محیطی مزاحم را به حداقل برساند. در منزل می‌تواند تلویزیون و ضبط‌صوت را خاموش کرد تا محیطی غیر مزاحم به وجود آید. برداشتن موانع فیزیکی بزرگ ارتباط بهتر را ممکن می‌سازد مثلاً برداشتن میز در ارتباط بین مشاور و مراجع بهتر است. چون میز سبب می‌شود برخی از پیام‌های غیرکلامی شنونده و گوینده پیام حذف گردد.

مهارت‌های انعکاسی

مهارت‌های گوش کردن انعکاسی به چهار نوع تقسیم می‌شود. توضیح، انعکاس احساسات، انعکاس معانی، و انعکاس‌های تلخیصی. هنر خوب شنیدن، شامل توانایی پاسخ انعکاسی است. در پاسخ انعکاسی «شنونده احساس و یا مفهوم چیزی را که گوینده با او در میان گذارده است را بیان می‌کند و این کار را به گونه‌ای انجام می‌دهد که نشان‌دهنده درک و فهم و پذیرش وی باشد.»

۱- توضیح: توضیح، پاسخی خلاصه و کوتاه به گوینده است که اصل منظور او را از زبان شنونده بیان می‌کند. قسمت‌های خط کشیده شده اجزای اصلی یک توضیح کارآمد را مشخص می‌کند. یک توضیح اثربخش دارای ویژگی‌های زیر است: ۱) یک توضیح خوب کوتاه و موجز است. وقتی توضیح شنونده مختصر و مفید نباشد و حالت طولانی را داشته باشد آنگاه جریان فکر گوینده منحرف می‌شود. ۲) توضیح اثربخش فقط اصل پیام گوینده را منعکس می‌سازد. از جزئیات زائد که مانع تداوم بسیاری از گفتگوها به شمار می‌آید، صرف‌نظر می‌نماید و بر اصل موضوع متمرکز می‌شود. ۳) از ویژگی‌های دیگر توضیح آن است که متمرکز بر محتوای پیام گوینده و نشئت گرفته از حقایق و ایده‌های او است، نه هیجان‌ها و احساسات فرستنده.

۲- انعکاس احساسات: منظور از انعکاس احساسات این است که هیجان‌ها و احساسات مطرح‌شده توسط گوینده با جمله‌های کوتاه به خود او برگردانده شود. فرهاد، ۳۴ ساله به دوستی می‌گفت:

فرهاد: مطمئن بودم که تا این سن، متأهل شده‌ام. اما همه نامزدی‌هایم با شکست مواجه شد.

رضا: واقعاً ناامیدکننده است.

فرهاد: همین‌طور. نمی‌دانم هیچ‌وقت زن مناسبی پیدا می‌کنم یا نه؟

شنوندگان، پیوسته بسیاری از ابعاد هیجانی و عاطفی گفتگو را از دست می‌دهند. در انسان، نوعی تمایل برای توجه به محیط وجود دارد و اگر انعکاسی صورت گیرد بر حقایق، بیش از احساسات متمرکز است. شنوندگان همچنین سؤال‌هایی را می‌پرسند که پاسخ‌هایی واقعیت‌گرا را برمی‌انگیزد «چه کار کردی؟ کی اتفاق افتاد؟» وقتی روش گوش کردن ما، موجب تشویق افشای احساسات نمی‌شود، واکنش شخصی گوینده را نسبت به حوادثی که توصیف می‌کند از دست می‌دهیم. خوشحال، غم، خشم، اندوه و ... چون به قول ویلیام جیمز «فردیت را در احساسات می‌تواند یافت» وقتی آگاهی اندکی از هیجان‌های فرد دیگر داریم، منحصر به فرد بودن و یکتا بودن او را از یاد می‌بریم. انعکاس احساسات سبب می‌شود گوینده احساسات و هیجانات خود را درک کند و از این طریق به سمت حل مشکل گام برمی‌دارد.

طبقه‌بندی احساسات مراجع:

۱) احساسات مثبت

۲) احساسات منفی

۳) احساسات دوگانه

۳- انعکاس معانی: زمانی که احساسات و حقایق در پاسخی کوتاه به یکدیگر پیوند می‌خورند، انعکاس معنا حاصل می‌آید. به‌عنوان مثال خانمی به شوهرش می‌گوید: خانم: سرپرست ما، همیشه در مورد زندگی شخصی‌ام سؤال می‌کند ای کاش بیشتر به فکر زندگی شخصی خودش بود. شوهر: چون برای مسائل خصوصی تو احترام قائل نیست عصبانی شده‌ای.

وقتی به معنا و منظور گوینده - یعنی احساساتی که او را تهییج می‌کنند یا برمی‌انگیزند و نیز مضمونی که احساس با آن همراه می‌شود - پاسخ می‌دهیم، گوش کردن ما، بیشترین کارایی ممکن را خواهد داشت. زمانی که فردی می‌داند احساس و محتوا را چگونه، به شکلی مجزا، منعکس کند، ساده‌تر آن است که هر دو را در انعکاس معنا جای دهد. در هنگام یادگیری اولیه انعکاس معنا، فرمول زیر به‌خوبی کاربرد دارد:

احساس (کلمه احساس را قرار دهید) می‌کنی چون (رویداد یا مضمون دیگری را که با احساس همراه است در جمله قرار دهید) مثال: علی: عجب تغییر! می‌ترسیدم هیچ‌وقت زندگی بهتری نداشته باشم، اما منزل جدیدمان عالی است.

زهره و بچه‌ها، از هر وقت دیگر، خوشحال‌ترند.

سعید: خیلی خوشحالی، چون اوضاع زندگی‌ات از هر نظر روبه‌راه است.

انعکاس معنا، معمولاً هنگامی که با جمله‌ای کوتاه و مجزا بیان می‌شود، بهترین شیوه انعکاس است. هر قدر جمله کوتاه‌تر باشد بهتر است. پاسخ‌های نامربوط یا طولانی، مانع تداوم ارتباط می‌شود.

۴- انعکاس تلخیص: انعکاس خلاصه، تکرار مختصر و کوتاه موضوعات اصلی و احساساتی است که گوینده در بخشی طولانی از گفتگو مطرح کرده است و در نتیجه، آن را نمی‌توان توسط یکی از مهارت‌های مطرح‌شده منعکس نمود. با کمک این مهارت محتوای شناختی و عاطفی ارتباط کلامی و غیرکلامی به گونه خلاصه مطرح می‌گردد. انعکاس خلاصه به گوینده کمک می‌کند تک‌تک نکته‌هایی که بیان کرده است را مانند اجزای یک پازل در کنار هم بچیند تا به بینش برسد. انعکاس خلاصه، به گوینده کمک می‌کند که خود را به شکلی واضح‌تر درک کند.

خلاصه کردن، هنگامی سودمند است که ظاهراً، گوینده از آنچه باید در مورد موضوع مطرح کند خسته شده است. بازگویی صحبت های اصلی گوینده، کمک می کند که بخش اول گفتگو به نتیجه برسد و برای بخش بعدی آن نیز جهت و مسیر مشخصی فراهم شود.

هنگامی که گوش کردن به صحبت های فرد گوینده بیشتر از یک جلسه ادامه می یابد می تواند خلاصه را برای آغاز جلسه بعد مورد استفاده قرار داد. یکی از اهداف خلاصه کردن آن است که نوعی احساس حرکت، جهت بررسی محتوا و احساسات، را در گوینده به وجود آورد. این احساس پیشرفت، باعث می شود تا گام های عملی، هرچه سریعتر برداشته شود، ضمن اینکه خلاصه سازی این امکان را نیز می دهد که میزان درست بودن برداشت های کلی شنونده از مطالب گفته شده مورد بررسی قرار گیرد.

خلاصه انعکاس هنگامی اثربخش است که شنونده: ۱) نکاتی را که گوینده مطرح کرده است کنار هم قرار دهد، ۲) داده ها یا اطلاعات «مرتبط» را انتخاب کند و داده هایی که به گوینده کمک می کند به شکلی واضح تر، عناصر کلیدی گفتگوی خود را درک کند. در این زمینه ایگان می گوید: «خلاصه، گردآوری ماشینی تعدادی از حقایق نیست، بلکه ارائه نظام دار اطلاعات مربوطه است». یک خلاصه خوب گوینده را قادر می سازد که به شکلی عمیق تر و جهت دارتر و با پیوستگی بیشتر صحبت کند. خلاصه خوب، اغلب برای گوینده این امکان را فراهم می سازد که وضعیت خود را به شکلی واضح تر درک نماید. حتی اگر این خلاصه، فقط بازگویی مطالبی باشد که قبلاً گفته است و نکته جدیدی در آن وجود نداشته باشد، باز هم ممکن است برای گوینده تازگی داشته باشد. زیرا اولین بار است که همه گفته هایش را در کنار یکدیگر، می شنود. همچنین خلاصه کارآمد می تواند رشته های از دست رفته یک گفتگو را در نتیجه گیری نهایی خود به یکدیگر پیوند زند.

در انعکاس متن مشاور علاوه بر بیان گفته مراجع در قالب کلمات خودش او را به گویایی بیشتر و تفکر درباره موضوع مورد بحث تشویق می کند. اما در دوباره گویی جملات تمامی و یا بخشی از گفتار مراجع را بدون تغییر بازگو می کند. گوش دادن فعال که برای درک عواطف و گفتار مراجع لازم است، مقدمه انعکاس و روش ضروری برای انجام آن به حساب می آید.

از طریق انعکاس، مراجع به بررسی بهتر و عمیق تر مشکلات می پردازد و به یافتن راه حل های مناسب تر تشویق می شود. به عقیده راجرز انعکاس احساسات، درک و فهم مشکل از نظر مراجع است. اگر مشاور در ایجاد رابطه حسنه با مراجع دچار مشکل شود در این صورت انعکاس به بازگو کردن متن تبدیل می شود.

قاب گیری یا شکل دهی مجدد

هر فردی در مورد رویدادهای پیرامون خود دیدگاه خاص خودش را دارد. معمولاً مراجعانی که برای مشاوره مراجعه می کنند از تصور و دیدگاه منفی برخوردار هستند. مشاوره ابتدا به این تصورات و افکار منفی مراجع گوش می دهد و با او همدلی می کند سپس از طریق انعکاس، آن ها را به خود مراجع منعکس می سازد. آنگاه مشاوره سعی می کند از طریق فن قاب گیری مجدد دید مراجع را نسبت به وقایع و موقعیت ها عوض کند. منظور از قاب گیری مجدد یا شکل دهی مجدد، رد نگرش مراجع نسبت به دنیا نیست، بلکه آشنا کردن او با دید وسیع تری از جهان است. برای اینکه با فن قاب گیری یا شکل دهی مجدد آشنا شویم لازم است مثالی در این زمینه ارائه شود:

فرض کنید مراجعی نزد مشاور آمده است و اشاره می کند از دست بچه خود آرام و قرار ندارد به محض اینکه می خواهد استراحت کند بچه کاری انجام می دهد که بلند شود و نتواند استراحت کند. لذا بچه را می گیرد و او را تنبیه می کند. مشاور در برخورد با چنین موردی ابتدا به انعکاس احساسات او پرداخته و سپس مراجع آرام تر و راحت تر می گردد. پس از اینکه مراجع آرام شد مشاور سعی می کند از فن قاب گیری مجدد استفاده کند. قاب گیری مجدد یا شکل دهی مجدد مشاور: من احساس می کنم وجود شما برای پسران بسیار مهم است و او نیازمند توجه بیشتری از سوی شماست.

با بیان این مطلب، مشاور رفتار کودک را از دید مثبتی بیان کرده به نحوی که احساس مادر عوض می شود و احساس مهم بودن و مورد نیاز بودن می کند. شاید اینک وی به این نتیجه رسیده باشد که گریه کودکش به خاطر جلب توجه اوست و به جای عصبانی شدن، به رفتار کودک دقیق شود و وقت بیشتری به او اختصاص دهد.

مواجهه (رودرویی)

مواجهه به عنوان مهارتی یاورانه، نیازمند توجه به ناهمگونی های رفتاری گوینده است:

ناهمگونی میان آنچه فکر می کند و آنچه می گوید.

میان آنچه می گوید و آنچه انجام می دهد.

میان حرف ها و زبان تن او. (منظور از زبان تن همان حرکات غیرکلامی بدن است.)

میان خودانگاره او و دید دیگران نسبت به او.

میان زندگی فعلی و زندگی مورد علاقه او.