

آشنایی با مشاوره و کوچینگ با واقعیت درمانی

ارایه دهنده: علیرضا لیلی زاده

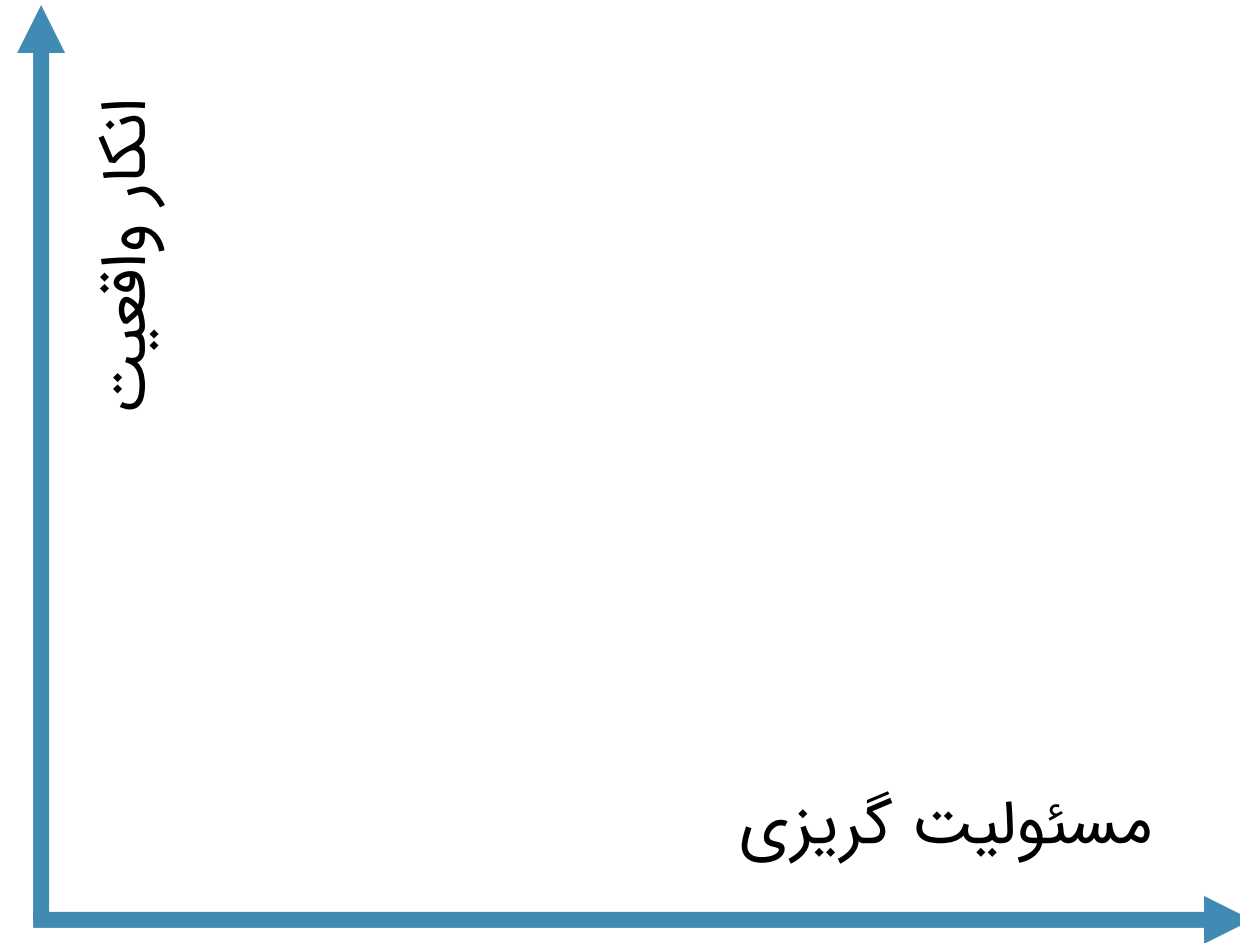
توجه:
مطالعه کتاب های تئوری انتخاب و واقعیت درمانی نوشته دکتر
ویلیام گلسر توصیه می شود.



واقعیت درمانی چیست؟

درمانی که بیماران را به سوی واقعیت هدایت می کند و آنها را در جهت تعامل و مراوده موثر با تمام جنبه های دنیای واقعی پیش می برد، واقعیت درمانی نامیده می شود.

دکتر ویلیام گلسر - کتاب واقعیت درمانی ترجمه علی صاحبی



هدف واقعیت درمانی: دعوت به مسئولیت پذیری + پذیرفتن واقعیت

واقعیت درمانی چیست؟

فرآیندی است مبتنی بر تئوری انتخاب

RT Reality Therapy	E Environment	W Want	D Do	E Evaluation	O Option	P Plan
CT Choice Theory	PW Perceived World	QW Quality World	TB Total Behavior	CP Comparing Place	B.SY Behavior System	New TB New Total Behavior

به طور خلاصه

واقعیت درمانی

تغییر رفتار



تئوری انتخاب

تبیین رفتار

سیستم WDEP چیست؟

نماینده گروهی از سوال‌ها هستند
که در زمان کوچینگ، مشاوره‌دادن،
مدیریت‌کردن و برانگیختن انسان‌ها
با آنها درمیان گذاشته می‌شود و
گفتگویی دوطرفه صورت می‌گیرد.

نکته مهم: هدف واقعیت درمانی طرح یکسری از پرسش‌های از قبل تعیین شده (به عنوان تکنیک)، برای ایجاد تغییر در مراجع نیست!



هدف اصلی در فرایند واقعیت درمانی آن است که به مراجع کمک کنیم تا خودش را ارزیابی کرده، ببیند آنچه که انجام می‌دهد:



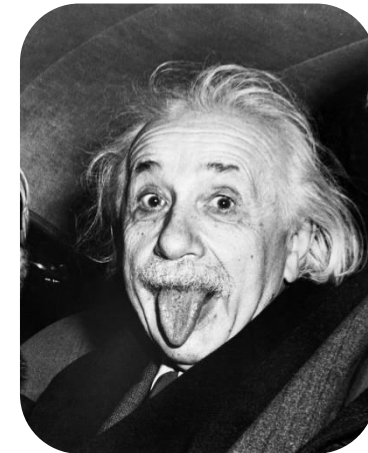
آیا باعث می‌شود چیزی را که می‌خواهد بدست آورد؟

راه‌های موثرتر کدامند؟

مراحل واقعیت درمانی و تئوری انتخاب

واقعیت درمانی	تئوری انتخاب
شکایت	ادارک
خواسته	نیازها و دنیای مطلوب
رفتارهای کنونی	رفتار کلی فعلی
خودارزیابی	مکان مقایسه
رفتارهای جایگزین	رفتار کلی جدید

دیوانگی یا جنون از نگاه آلبرت انشتین:
انجام مکرر یک کار خاص و هر بار انتظار نتیجه‌ای متفاوت داشتن.



اهمیت و قدرت پرسشگری در واقعیت درمانی

در تصمیمات خاص مدیریتی، کار مهم و دشوار هرگز یافتن پاسخ صحیح نیست، بلکه **یافتن سوال درست** است. زیرا هیچ چیزی به اندازه پاسخ درست به سوال اشتباه، بی فایده و حتی خطرناک نیست.

- پیتر دارکر

به عبارت دیگر: کیفیت سؤالاتی که پرسید، کیفیت جواب‌هایی را که می‌گیرید تعیین می‌کند.

اهمیت و قدرت پرسشگری در واقعیت درمانی

قبل از طرح هر سؤالی باید از خود بپرسیم:

❖ داده‌های موجود چه اطلاعاتی به ما می‌دهند؟

❖ داده‌های موجود چه اطلاعاتی به ما نمی‌دهند؟

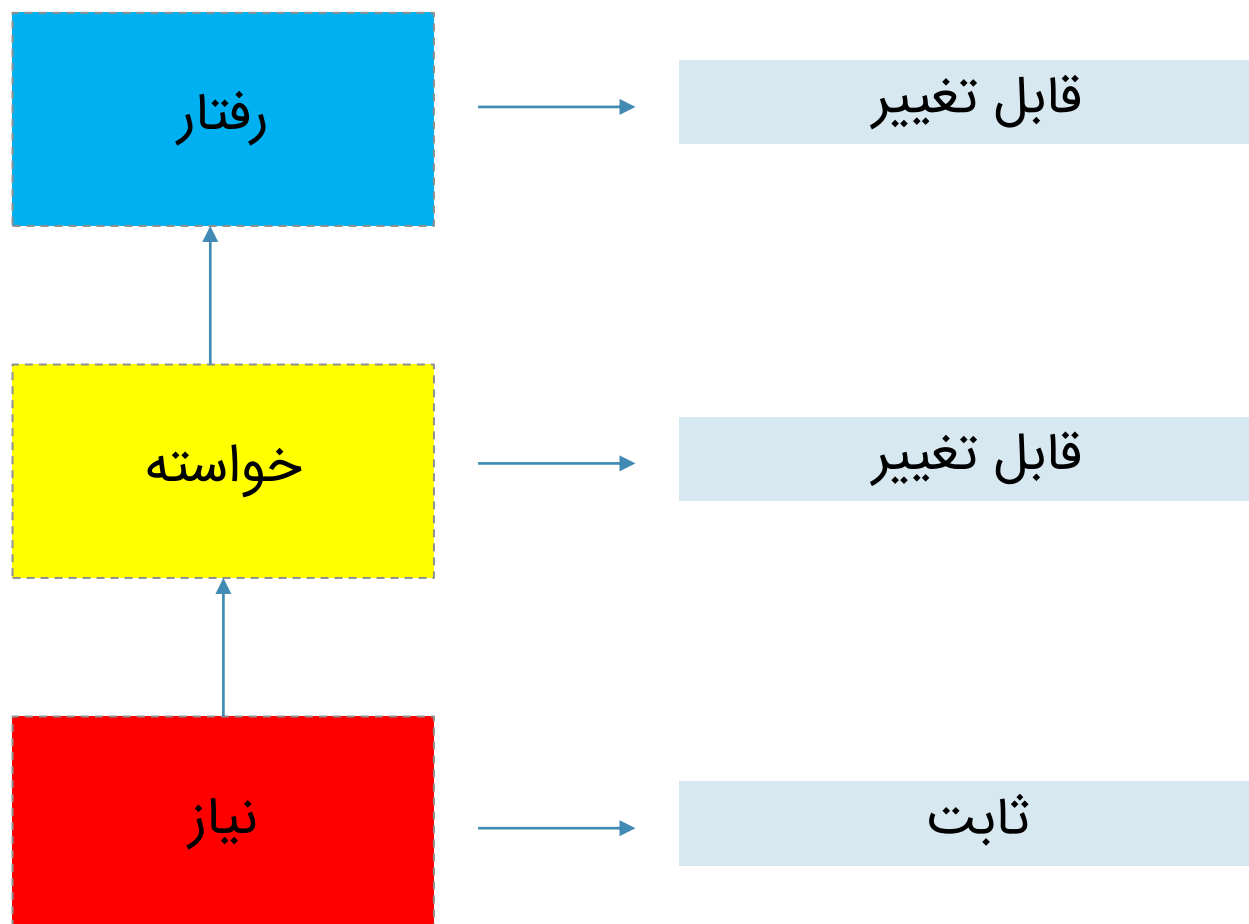
سؤال چهارچوبی را برای تفکر فرد درباره موضوع فراهم می‌آورد



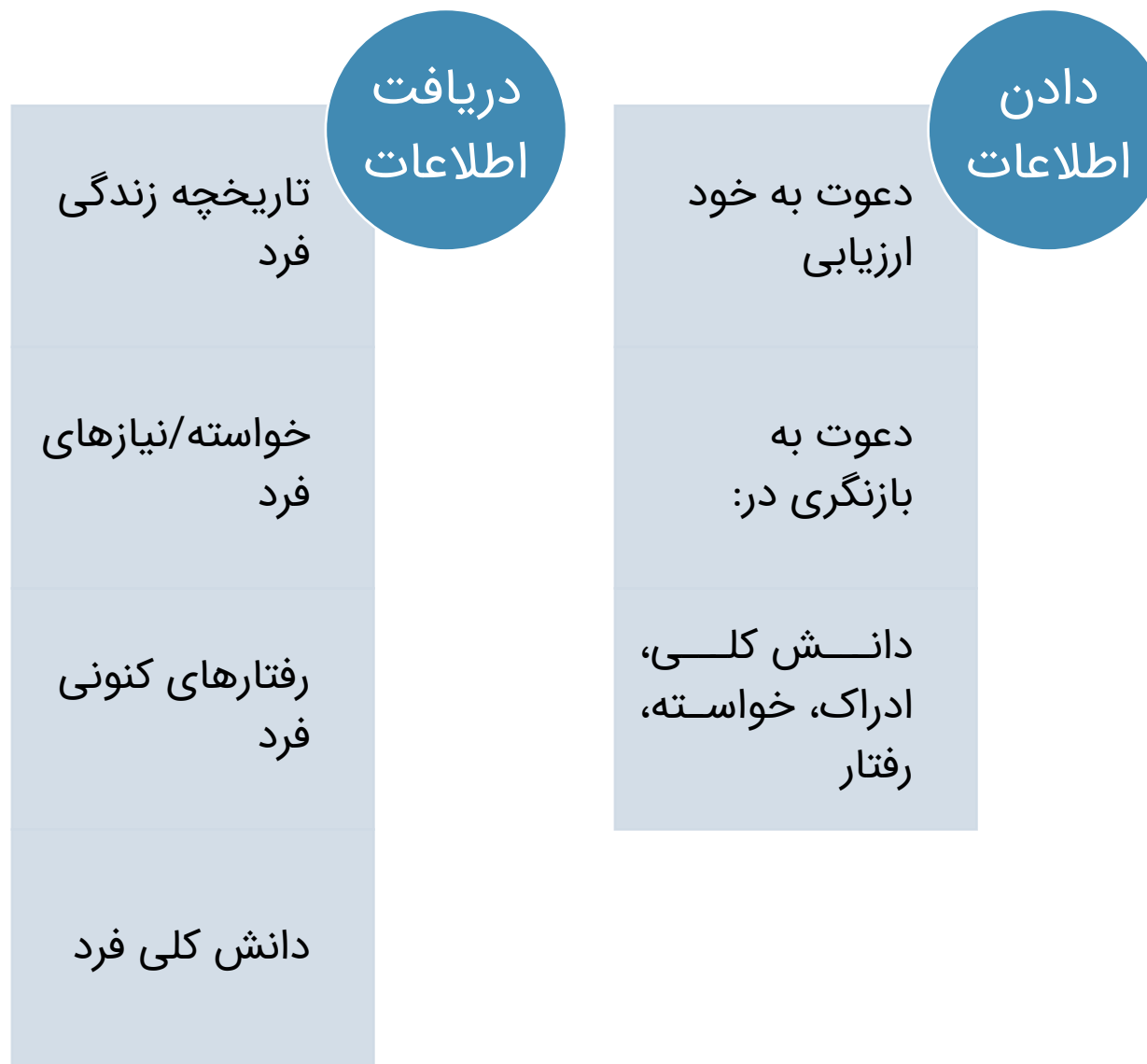
پرسشگری



رابطه نیازها، خواسته‌ها و رفتار



کارکرد پرسش



یک مزیت مهم پرسش

بدون تغییر هیچ گونه پیشرفتی نخواهیم داشت.



بدون یادگیری هیچ گونه تغییری صورت نمی گیرد.



بدون پرسش هیچ گونه یادگیری صورت نمی گیرد.

فرآیند تغییر

موقعیت را ترک کن



واقعیت را بپذیر و آنچه را می‌توانی تغییر بده

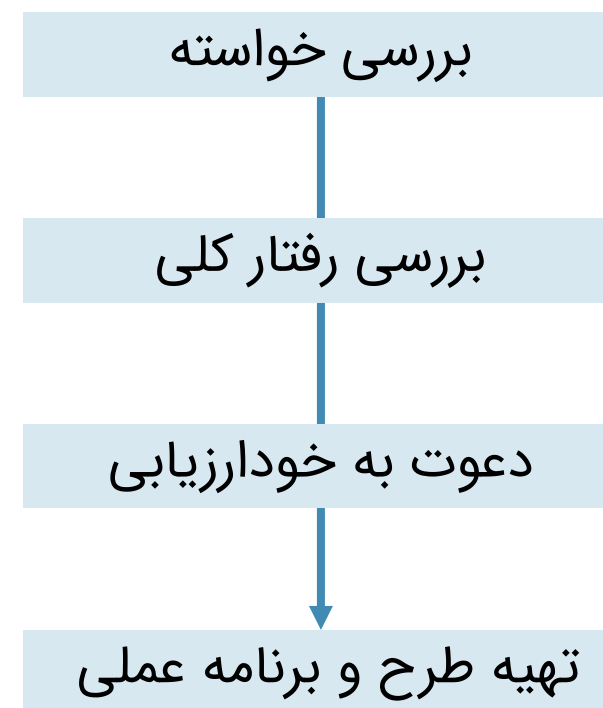
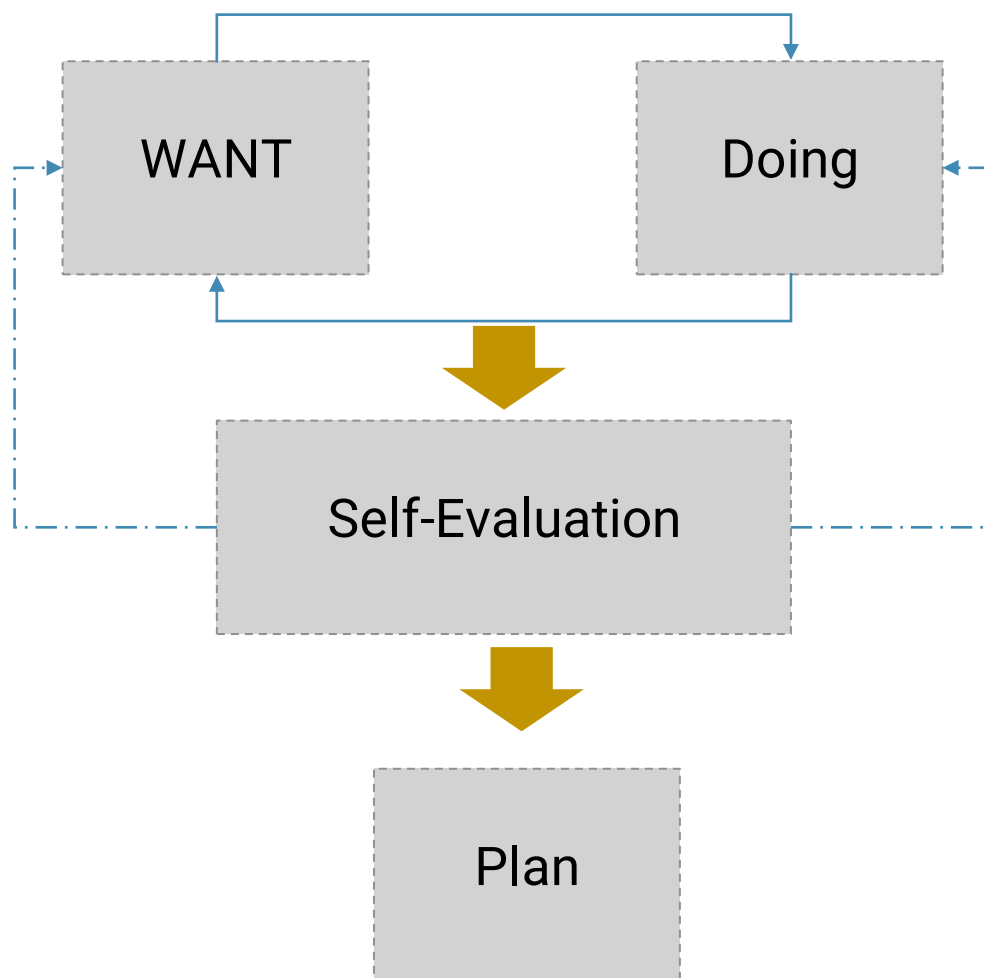


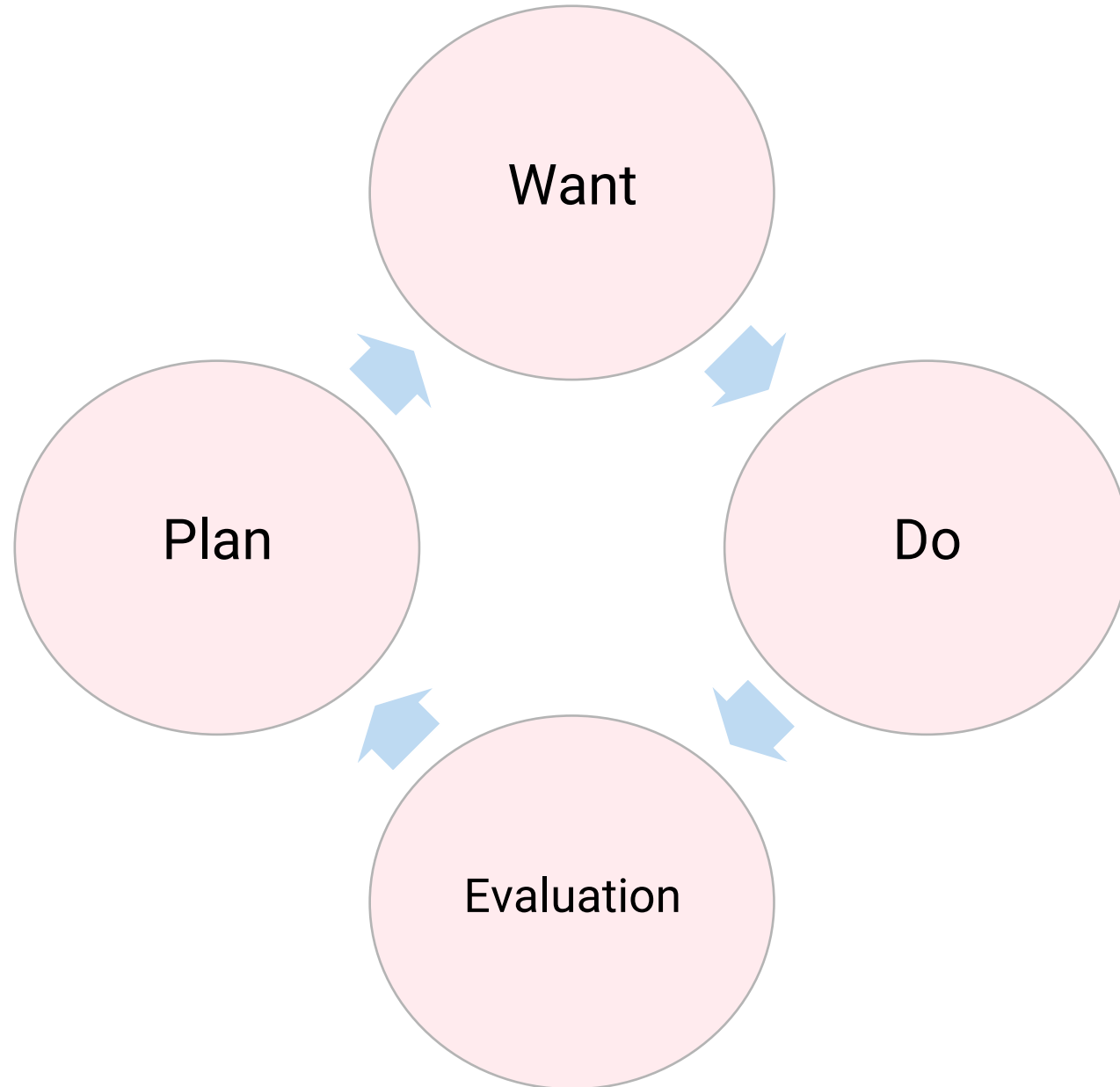
واقعیت را بپذیر و نگرشت را تغییر بده



هیچ کاری نکن و از شرایط فعلی رنج ببر

فرآیند WDEP





نکته مهم

در واقعیت درمانی به ندرت می پرسیم «چرا»
معمولا سوال ما با واژه «چه» شروع می شود
«چه می کنید» نه اینکه «چرا چنین می کنید»



محیط سازی



Environment

مرا در جریان کارها بگذار ببینم اوضاع و احوال چگونه؟

اجازه بده با برخی موارد ساده شروع کنیم؛ کجا زندگی می‌کنی؟ کجا کار می‌کنی

به من بگو از زمان صحبت ما در هفته گذشته چه چیزی تغییر کرده است

بیا آن چه را پای تلفن به من گفتی را مرور کنیم

بررسی خواسته‌ها | انگیزش، تصاویر دنیای مطلوب
همه ما به وسیله تصاویر دنیای مطلوب‌مان برانگیخته می‌شویم.

توجه: این پرسشی نیست که افراد به آن عادت داشته باشند!
اگرچه ممکن است مهم‌ترین سوالی باشد که تا به حال از کسی پرسیده باشید.

W

سوال بنیادین

دنیای مطلوب

این دنیای کوچک شخصی، از گروه کوچکی از تصاویر خاص تشکیل شده است که بیش از هر چیز دیگری می‌شناسیم و بهترین راه ارضای نیازهای اساسی را به ما نشان می‌دهند.



Want

چه می‌خواهی؟

در زندگی به دنبال چه می‌گردی؟

اگر من یک چوب جادو داشتم، چه آرزویی می‌کردی؟

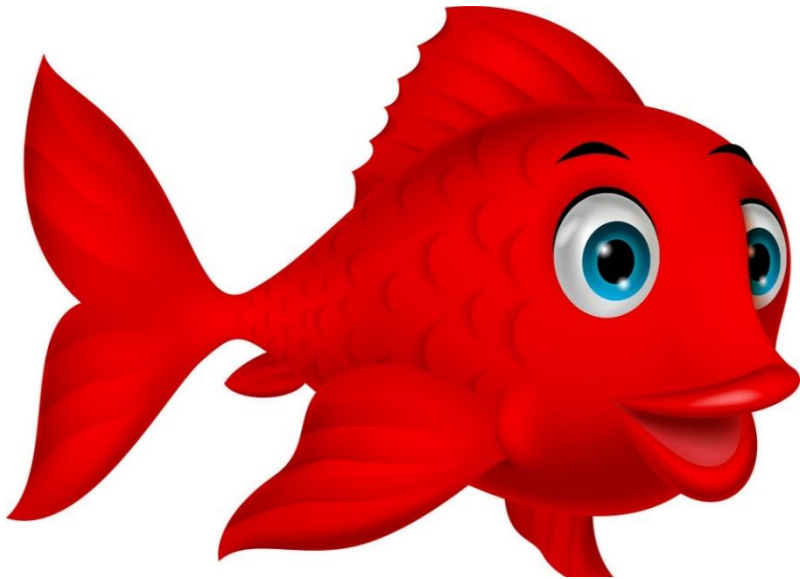
به طور کلی یک زندگی زیبا و مطلوب برای تو چگونه است؟

نکته:

همیشه فرض کنید اولین پاسخی که مراجع به شما می‌دهد چیزی نیست که واقعا می‌خواهد، اما به این پاسخ احترام بگذارید؛ زیرا بهترین پاسخی است که در حال حاضر می‌تواند به شما بدهد.



سوال ماهی قرمز



1. ما اغلب نمی‌دانیم چه می‌خواهیم
2. وقتی هم که می‌دانیم بیان کردن آن دشوار است
"اکنون زمان مناسب نیست و ممکن است طرف جواب منفی دهد".
3. حتی اگر بدانید چه می‌خواهید و جسارت بیان داشته باشید،
شیوه بیان را بلد نیستید.
4. حتی اگر بدانیم چه می‌خواهیم، روش بیان و جسارت آن را داشته
باشیم، معمولاً گرفتن پاسخی برای درخواست‌تان دشوار است.

نقب زنی

تبدیل شکایت به خواسته

زمانی که مراجع هدفی مبهم یا
نامشخص دارد.

نقب زدن به دنیای مطلوب/مشخص کردن خواسته واقعی

چه می خواهی که هنوز بدستش نیاوردی؟	Have
اگر این را داشته باشی چکار می توانی بکنی؟	Do
اگر این را داشته باشی و تو را در حال انجام دادن این کار ببینیم (آنگاه چگونه انسانی می شوی؟)	Being

- 
1. برای تو چه معنایی دارد؟
 2. به تو چه چیزی می‌دهد؟
 3. اکنون اگر آن را داشته باشی اوضاع چگونه فرق می‌کند؟
 4. چه تفاوتی در زندگی تو ایجاد می‌کند؟
 5. چطور باعث بهبود اوضاع می‌شود؟
 6. چه سودی برای تو دارد؟

7. آنگاه درباره خودت چگونه اظهار نظر می‌کنی؟ 
8. دیگران درباره تو چگونه اظهار نظری خواهند داشت؟ 
9. آنوقت چگونه فردی خواهد بود؟ 
10. چقدر آن مهم است؟ 

1

- مشاور: من چه کمکی می‌توانم به تو بکنم؟
- مراجع: می‌خواهم در کنکور امسال نمره خوبی بیاورم و بتوانم وارد دانشگاه تهران بشوم.
- مشاور: قبولی در دانشگاه و ورود به دانشگاه تهران برای تو چه معنایی دارد؟
- مراجع: آینده مرا تضمین می‌کند.
- مشاور: ورود به دانشگاه تهران چه تفاوتی در زندگی تو ایجاد می‌کند؟
- مراجع: هم شغل آینده‌ام را به دست می‌آورم و هم در کانون فعالیت‌های سیاسی قرار می‌گیرم.



مثال

2

- مشاور: اگر دانشگاه تهران بروی و در کانون فعالیت‌های سیاسی قرار بگیری، آنگاه درباره خودت چگونه اظهار نظر می‌کنی؟
- مراجع: می‌گویم فرد موفق‌تری شدی که به هر آنچه خواستی رسیدی
- مشاور: آنوقت چگونه فردی خواهی بود؟
- مراجع: یک آدم تحصیل کرده توانمند که هم وضعیت مالی خوبی دارد و هم در متن فعالیت‌های اجتماعی فعالانه شرکت دارد و به جامعه‌اش هم کمک موثری می‌کند.
- مشاور: و تبدیل شدن به چنین آدمی چقدر برایت مهم است؟
- مراجع: بسیار زیاد.



مثال

چند سوال برای شنایی دنیای کیفی مراجع

اگر می‌توانستید هرکجا که می‌خواهید باشید کجا را انتخاب می‌کردید؟

بهترین خوراکی که تا به حال تجربه کرده‌ای برایم تعریف کن

دوست داری در چه کاری مهارت داشته باشی

بهترین اوقات روز خود را معرفی کن

اگر قرار بود معروف باشی دوست داشتی برای چه چیزی معروف بودی

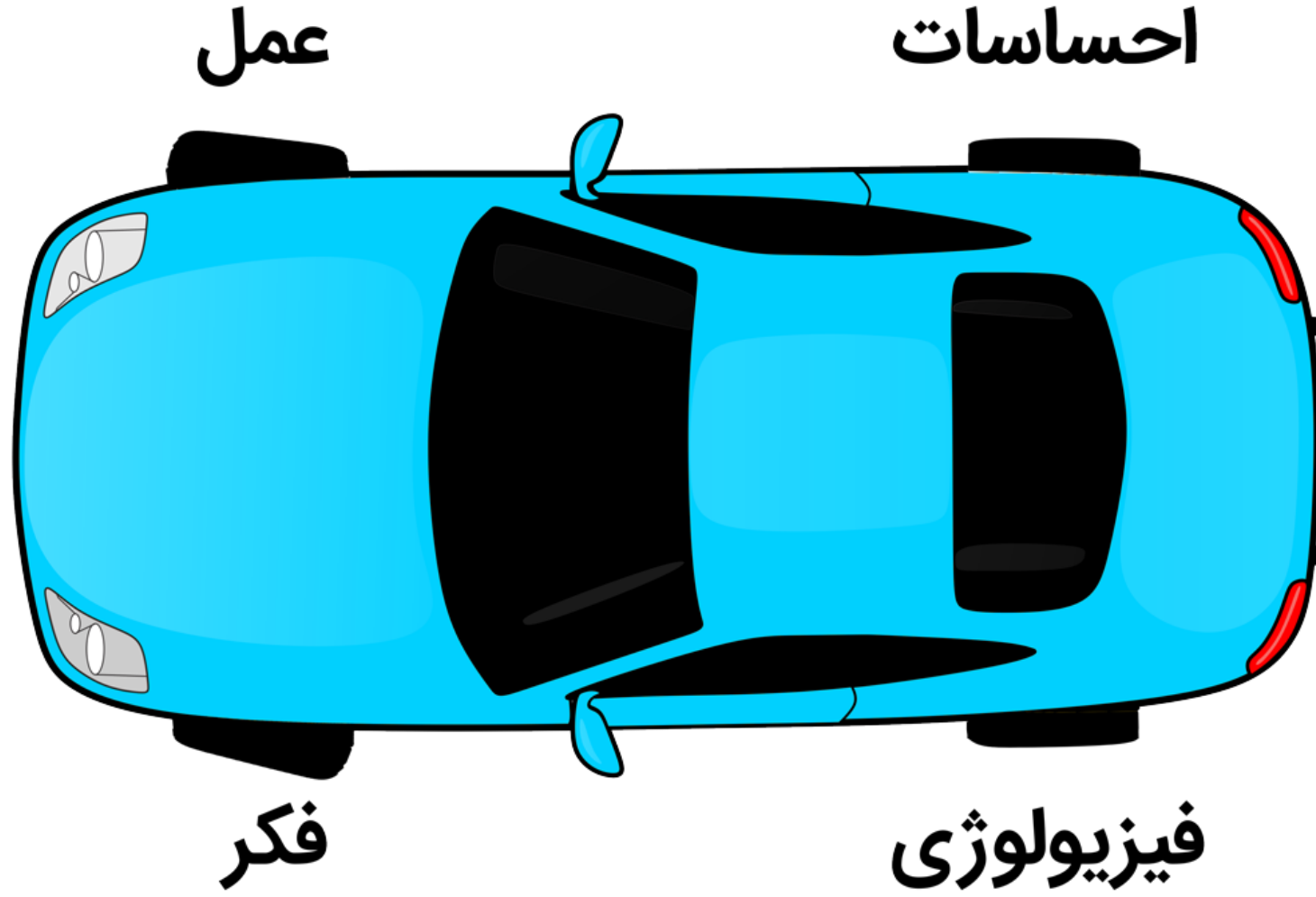
اگر کتابی می‌نوشتی موضوع آن چه بود

D

سوال اعمال

بررسی رفتار کلی | اقدامات و اعمال مراجع

اگر می‌خواهید در کمک به مراجع‌تان در زمینه خود ارزیابی موفق باشید، بسیار مهم است که تصویر دقیقی از رفتار او داشته باشید.



نکته:

هدف این مرحله صرفاً شناسایی اقدامات مراجع نیست، بلکه فکر، عمل، احساس، فیزیولوژی و همچنین موانعی که ممکن است در راه رسیدن به خواسته‌اش وجود داشته باشد را نیز مورد بررسی قرار می‌دهیم.

- وُبلدینگ



نمونه 1

Do

چیزی که تو می‌خواستی دقیقا چه بود؟

مربوط به چه زمانی بود؟

برای به دست آوردن آنچه که می‌خواستی چه می‌کردی؟

راجع به آن چه احساسی داشتی؟

و سپس راجع به آن چه فکری می‌کردی؟

نمونه 2

Do

مجموع انتخاب‌های کنونی، تو را به کجا می‌برند؟

برای رسیدن به خواسته در حال حاضر چه کار می‌کنی؟

چه اقدامی انجام داده‌ای که مفید و سودمند بوده است؟

آیا کاری می‌کنی که ممکن است مانع دستیابی به خواسته تو شود؟

توجه:

در مطالعه‌های موردی این دوره، مراحل آشنایی و برقرای «رابطه» و «محیط‌سازی» حذف شده است. و تنها شرح مختصری از روش مشاوره با تئوری انتخاب نمایش داده شده‌اند.



نمونه موردی

1

- مشاور: وضعیت احساسات را برای من توصیف کردی؟
- مراجع: بله، من همیشه از چیزی پکرم
- مشاور: اگر با واژه‌ای افسرده یا غمگین احساس تو را توصیف کنم توصیف درستی خواهد بود؟
- مراجع: بله، البته
- مشاور: کمی بیشتر درباره‌اش بگو
- مراجع: دلم همیشه گرفته و احساس ناراحتی می‌کنم
- مشاور: می‌خواهم سوال خیلی مهمی از تو بپرسم
- مراجع: چه سوالی
- مشاور: این سوال بخش اصلی مشاوره است و بسیار اهمیت دارد. از کجا می‌دانی افسرده‌ای؟
- مراجع: خب، آخه همیشه احساس بدی دارم
- مشاور: اما چطور می‌فهمی که احساس بدی داری؟

- مراجع: برای اینکه همیشه پُکرم
- مشاور: می‌دانم که دارم کمی تو را تحت فشار قرار می‌دهم، اما چطور می‌فهمی که پکری؟
- مراجع: همه چیز به نظر غمناک، تیره و مأیوس کننده می‌رسد
- مشاور: بسیار خب همین حالا به چیز مهمی اشاره کردی
- مراجع: واقعا؟
- مشاور: بله، به نظر می‌رسد نگاهت به دنیای پیرامونت منفی است. آیا همیشه جنبه‌ی تاریک و ناامید کننده‌ی اوضاع و شرایط را می‌بینی؟
- مراجع: بله البته
- مشاور: پس اگر برداشتم درست باشد نه تنها احساس بدی داری، بلکه به بدترین چیزها فکر می‌کنی یا بدترین چیزها را می‌بینی
- مراجع: بله

- مشاور: دیگر از کجا می‌فهمی که افسرده‌ای؟
- مراجع: خب، تمایل به انجام هیچ کاری ندارم.
- مشاور: یعنی تقریباً بی‌تحرکی، به بیان دیگر نمی‌توانی کاری که می‌خواهی را انجام دهی؟
- مراجع: بله، من فقط کارهایی که مجبورم را انجام می‌دهم و بعد با بی‌حوصلگی وقت می‌گذرانم
- مشاور: یعنی تو کارهایی که دلت می‌خواهد را انجام نمی‌دهی؟
- مراجع: درست است.
- مشاور: افراد خوشنود و به ظاهر شاد چه کارهایی می‌کنند که تو نمی‌کنی؟
- مراجع: آن‌ها با دوستانشان جمع می‌شوند، به خانه‌هایشان می‌رسند، تفریح دارند، کارهایی می‌کنند که من هم زمانی انجام می‌دادم.
- مشاور: پس تو سابقاً کارهایی که الان افراد غیر افسرده انجام می‌دهند را انجام می‌دادی، یعنی کارهای نشاط آور
- مراجع: بله

- مشاور: اگر احساس بهتری پیدا کنی، چطور متوجه می‌شوی؟ چه چیز بهتر می‌شود؟ دیگران از کجا آن را می‌فهمند؟ چه چیزی باعث می‌شود تا آن‌ها تو را «یک فرد امیدوار که نگاه خوش‌بینانه‌ای به زندگی دارد» ببینند؟
- مراجع: از احساس شاد بودنم
- مشاور: احساس شادی که تجربه درونی توست و آن‌ها نمی‌توانند ببینند. تو وقتی احساس شاد داری، مشغول انجام چه کاری خواهی بود؟
- مراجع: با اطرافیان شوخی می‌کنم، فعال و معاشرتی خواهم بود و با دوستانم وقت بیشتری را می‌گذارم

5

- مشاور: اگر یک فرد فعال و معاشرتی بودی، همین امروز چه کارهایی می‌کردی؟
- مراجع: فکر می‌کنم که با همسایه‌ها گپ می‌زدم و مدتی را در محله به گشت و گذار می‌پرداختم
- مشاور: بنابر حرف‌هایت اینطور می‌فهمم که با توجه کردن به کارهایی که انجام می‌دهی خودت می‌فهمی که شاد نیستی. اجازه بده کمی درباره‌ی گذراندن اوقات باهم حرف بزنیم...
- مراجع: بسیار خب.

بخش بررسی رفتار مراجع

به مجموعه‌ای از مداخلات مرتبط با جهت‌گیری فرد در زندگی، اعمال و اقدامات خاص او، خودگویی‌های موثر و ناموثر، رابطه احساسات با اعمال و اقداماتش و مشخص کردن تأثیرات فیزیولوژیک تمام رفتارهای خارج از کنترل و تحت کنترل او اشاره دارد.



نکته:

کسی رفتارش را تغییر نمی‌دهد، مگر اینکه در ابتدا بر اساس قضاوت خودش به این نتیجه برسد که رفتارهای کنونی‌اش برای او مفید و سودمند نیستند.

دعوت به خودارزیابی

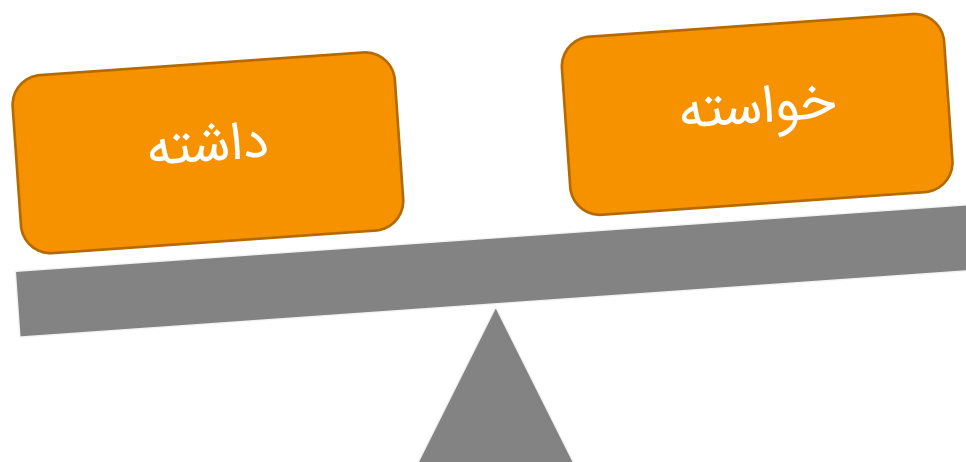
خودارزیابی مهم‌ترین مولفه واقعیت‌درمانی است.

توجه: کلید خودارزیابی این است که شما بین خود و مراجع‌تان رابطه‌ای امن
ایجاد کرده باشید.

E

سوال معجزه

خودارزیابی یعنی اینکه مراجع می‌خواهد آنچه انجام داده و آنچه انجام می‌دهد را با خواسته‌اش مقایسه کند.



نکته:

خود مراجع باید به این پرسش پاسخ دهد و نه شما!

غلط: ~~پس به نظر می‌رسد کاری که اکنون می‌کنی برای رسیدن به هدف سودمند نیست.~~

این دیگر خودارزیابی نیست، بلکه ارزیابی مشاور است.



نمونه

Evaluation

آیا کارهایی که انجام می‌دهی تو را به آنچه می‌خواهی می‌رساند؟

آیا انجام این کار تو را به آن فرد نزدیک‌تر خواهد کرد؟ (کسی که آرزو داری با او رابطه‌ای خوب داشته باشی)

آیا کاری که انجام می‌دهی تو را به هدف نزدیک‌تر می‌کند؟

اگر هیچ چیز را تغییر ندهی، به هدف می‌رسی؟

این پرسش‌ها ممکن است به گذشته نزدیک به زمان حال اشاره داشته باشد.

«گذشته»	«حال»
چه می‌خواستی؟	چه می‌خواهی؟
برای به دست آوردن آن چه کردی؟	برای به دست آوردن آن الان چه می‌کنی؟
چه چیز به دست آوردی؟ آیا مفید بود؟	چه چیز به دست می‌آوری؟ آیا مفید بود؟

سوالات خود ارزیابی



رایج‌ترین نوع خودارزیابی در واقعیت
درمانی، قضاوت درباره موثر بودن اعمال و
اقدامات خاص است

پرسش از والدین: نصیحت و پند دادن هر روزه به فرزندان برای درس خواندن و انجام تکالیف چه تاثیری بر ذهن و روان آنها خواهد داشت؟

به زن و شوهرها: اگر باهم حرف نزنید، یا اگر از هم اجتناب و دوری کنید، همان طور که دیروز کرده اید، آنچه که گفتی می خواهید داشته باشید، یعنی یک ازدواج موفق را بدست می آورید؟

واقع‌گرایانه بودن خواسته

آنچه می‌خواهی برای تو قابل تحقق و واقع‌گرایانه است؟

فکر می‌کنی آنچه می‌خواهی در آینده نزدیک یا نه چندان دور ماندنی است؟

احتمال اینکه جهان پیرامون برای ارضای نیازهایت و آنچه می‌خواهی تغییر کند چقدر است؟

آیا آنچه می‌خواهی واقعا برایت مفید و سودمند است؟

ارزیابی ادراک/تفسیر

وقتی محدودیت‌های درون خودت را با آنچه دیگران در ظاهر از خود نشان می‌دهند مقایسه می‌کنی (پستو خانه خود را در واقع با ویتترین یا اتاق مهمانی دیگران مقایسه می‌کنی) آیا نسبت به خود منصفانه و عادلانه قضاوت می‌کنی؟ چرا بله و چرا نه؟

وقتی خودت را این جوری می‌بینی این نگاه چه کمکی به تو می‌کند و چه ضررهایی برایت دارد؟

این انتقاد به خود که از ادراک و برداشت از خود تغذیه می‌کند به پیشرفت تو کمک می‌کند یا باعث درجا زدن و پسرفت می‌شود؟

سنجش دیدگاه/ برداشت ادراک: کانون مهار یا مرکز کنترل

چه چیز(هایی) را می توانی کنترل کنی و چه چیز(هایی) خارج کنترل توست؟

به رغم محیطی که در آن زندگی می کنی خانواده و فشارهای بیرونی که الان داری، امروز به چه انتخاب متفاوتی می توانی دست بزنی حتا اگر این انتخاب برای مدت بسیار کوتاهی باشد.

آیا درست است که تو واقعا بر اوضاع هیچ کنترلی نداری، یعنی مطلقا بهبودی بخشیدن به اوضاع و شرایط ناتوانی؟

نمونه موردی

1

- مشاور: کبری خانم تو خیلی روشن و واضح گفتی که می‌خواهی تقی تا قبل از ساعت پنج از مدرسه به منزل بیاید و هر شب به مدت یک و نیم ساعت درس بخواند. تو همچنین می‌خواهی که تقی کمک حالت باشد و هر روز به مدرسه برود بدون اینکه در مورد رفتن یا نرفتنش با هم مشاجره کنید.
- کبری: درست است. به نظر خودم که خواسته‌ی معقولی میرسد. فکر نمی‌کنم که این خواسته حتی از یک کودک ۸ ساله نیز زیاده‌خواهی باشد.
- مشاور: برایم از دیشب بگو چه اتفاقی افتاد؟
- کبری: تقی ساعت ۶ بعد از ظهر به خانه، آمد غذا، خورد تلویزیون تماشا کرد و از درس خواندن سر باز زد.
- مشاور: آن وقت تو به تقی چی گفتی؟
- کبری: گفتم که بهتر است درس بخوانی و گرنه باید بروی به اتاقت و حق بیرون آمدن نداری
- مشاور: لحن صدایت چطور بود؟

- کبری: برافروخته بودم و بسیار ناراحت
- مشاور: قصد داشتی چه پیامی به تقی بدهی؟
- کبری: اینکه سر وقت بودن برایم مهم است.
- مشاور: فکر میکنی که تقی از حرف تو چه پیامی گرفت؟
- کبری: شاید همان چیزی که مد نظرم بود.
- مشاور: و اینکه..
- کبری: اینکه من از او می‌خواهم ساعت پنج در خانه باشد و اینکه درس‌هایش را بخواند همان پیامی که مدت‌ها است دارم برایش می‌فرستم و اینکه در این خانه رئیس منم.
- مشاور: در لحن صدايت چه پیام دیگری نهفته بود؟
- کبری: اینکه من خیلی خیلی ناراحتم
- مشاور: کبری، سؤال مهمی از تو دارم. تکرار این تهدیدها و بالا بردن صدا به تو یا به تقی کمک می‌کند؟ آیا این کارها به تو کمک می‌کند تا به پسر ت نزدیک‌تر شوی؟
- کبری: شاید نه اما دیگر دارم از دست بی‌تفاوتی‌ها و نافرمانی‌های تقی جان به لب می‌شوم

- مشاور: اجازه بده این موضوع را طور دیگری بیان کنم تو با صراحت گفته‌ای که می‌خواهی تقی چه کاری انجام دهد حالا وقتی که این خواسته‌ات را دیشب به همان ترتیبی که تعریف کردی بیان کردی فکر می‌کنی که تو را به هدفت نزدیکتر کرد یا دورتر؟
- کبری: نمی‌دانم. واقعاً نمی‌دانم.
- مشاور: یک لحظه در موردش فکر کن به هدف و خواسته‌ات نزدیکتر شدی یا دورتر؟
- کبری: اما نمی‌دانم که چه کار بکنم!
- مشاور: نزدیکتر یا دورتر؟ لطفاً به سؤالم جواب بده
- کبری: تو از من می‌خواهی که بگویم «دورتر»؟
- مشاور: من از تو می‌خواهم که درست آن چیزی را بگویی که فکر می‌کنی؛ دقیقاً آن باوری که در مورد کارهای کنونی‌ات داری
- کبری: اگر بخوام صادقانه بگویم فکر می‌کنم که این طرز برخورد من را از هدفم دورتر کرد.

- مشاور: از نظر من هدف نهایی و در واقع وسیله‌ی دستیابی به سایر اهداف، برقراری رابطه من صمیمی با تقی است. الان به نظر خودت داری در چه سمتی حرکت می‌کنی؟
- کبری: به سمتی دور از تقی. فکر می‌کنم دارم در جهتی دورتر از آن چیزی که قبلاً گفتم حرکت میکنم. تقی فقط این پیام را گرفت که من ناراحتم.
- مشاور: آیا مایلی برای حل این موقعیت راه بهتری را بررسی کنی؟
- کبری: حاضرم هر چیزی را امتحان کنم.
- مشاور: کبری، تو تا به حال برای حل این مشکل دست به انتخاب‌های زیادی زده‌ای
- کبری: بله البته. من بارها و بارها تلاش کرده‌ام تا این بچه را سربه‌راه کنم اما او نمی‌تواند وضعیت را به خوبی درک کند
- مشاور: یعنی انتخابت برای تغییر او هیچ نتیجه‌ای به بار نیاورده است؟
- کبری: بله

- مشاور: این موقعیت شبیه به وضعیت شرکتی است که محصولی برای فروش به عموم تولید کرده است. آن‌ها مدام در آگهی‌های تبلیغاتی خود به مردم می‌گویند که این محصول چقدر خوب است و اینکه با خرید آن چقدر می‌توانند بهره ببرند. اما پس از تلاش‌های بی‌وقفه مردم متوجه موضوع نمی‌شوند و به آن کالا اقبالی نشان نمی‌دهند. اگر تو به جای رئیس شرکت بودی چه می‌کردی؟
- کبری: محصول را زیر قیمت می‌فروختم به فعالیت‌های تبلیغاتی خاتمه میدادم و همه چیز را فراموش می‌کردم. اما من نمیتوانم این کار را با پسرم بکنم.
- مشاور: نه، اما همانطور که درباره‌ی وضعیت آن شرکت اظهار نظر کردی، شاید انتخاب‌های دیگری هم باشد.
- کبری: مثلاً چه انتخابی؟
- مشاور: می‌توانی محصولت را از نو طراحی و بسته‌بندی کنی
- کبری: چگونه این کار را انجام دهم؟

- مشاور: خب اجازه بده انتخاب‌هایی که تا حالا کرده‌ای را بررسی کنیم. تا الان سعی کرده‌ای او را متقاعد کنی که تغییر کند.
- کبری: بله
- مشاور: آیا انتخابت برای متقاعد کردن او به تغییر نتیجه‌ای که می‌خواستی را به دنبال داشته است؟
- کبری: نه هیچ چیزی تغییر نکرده است.
- مشاور پس به نظر می‌رسد که کار کردن بر روی رفتار تقی یک بن بست است. این کار یکی از اصول اساسی را به ما یادآوری میکند که در روابط بین انسان‌ها تعیین کننده است.
- کبری: چه اصلی؟
- مشاور: در واقع این اصل دو قسمت دارد (۱) تو تنها میتوانی رفتار خودت را کنترل کنی و (۲) تو نمیتوانی دیگران را مجبور کنی تا کاری را انجام دهند که تو می‌خواهی. تو نمیتوانی مردم را مجبور به خرید محصولت کنی.

- کبری: خب گمان میکنم که بهتر است در مورد قسمت اول این اصل کمی فکر کنم.
- مشاور: دیگر نمیتوانستم موضوع را بهتر از این برایت توضیح دهم. آیا میخواهی روی اعمال و اقدامات خودت کار کنی؟
- کبری: بله بهتر است چند کار متفاوت دیگر را هم امتحان کنم
- مشاور: یعنی دست زدن به انتخابهای دیگری درباره اقدامات خودت؟
- کبری: فکر میکنم زمان آن رسیده که رویه‌ی خودم را از بیخ و بن تغییر دهم.
- مشاور: پس اجازه بده به جای تمرکز بر رفتار، تقی درباره چگونگی کار بر روی رفتار خودت صحبت کنیم
- کبری: عالیه

در این بخش کبری متوجه می‌شود که تلاش‌های مبتنی بر زور و اجبار او برای تغییر تقی بیهوده‌اند. چنین انتخاب‌هایی محکوم به شکست‌اند زیرا ما تنها بر اعمال خودمان کنترل داریم. کبری و مشاورش حالا میتوانند انتخاب‌های مؤثرتری را مدنظر قرار دهند.

گلسر دو دسته از افراد را توصیف می‌کند:

1. کسانی که عملکرد خیلی خوبی ندارند، چون انرژی‌شان را صرف ارزیابی دیگران می‌کنند.
2. کسانی که عملکرد خوبی دارند، چون در ارزیابی رفتار خود مهارت دارند.

تهیه طرح و برنامه عملی

مطمئن شوید که مراجع واقعا برای فراهم کردن طرح آماده است.

از کجا باید بدانید که مرجع آماده است؟

از برآیند خود-ارزیابی

یک طرح عملی باید با خواسته‌های مراجعه کننده یا تصاویر دنیای مطلوبش مرتبط باشد.

P

سوال شگفت انگیز

نمونه

Plan

فکر می‌کنی هم اکنون می‌توانی چه کاری بکنی؟

ما از این جا به کجا می‌توانیم برویم؟

آیا هم‌اکنون کاری هست که بتوانی انجام دهی؟

در این شرایط چه راهکارهای دیگری می‌تواند موثر باشد؟

ویژگی‌های یک طرح خوب

تکرارپذیر

مشخص

ساده

غیر مشروط

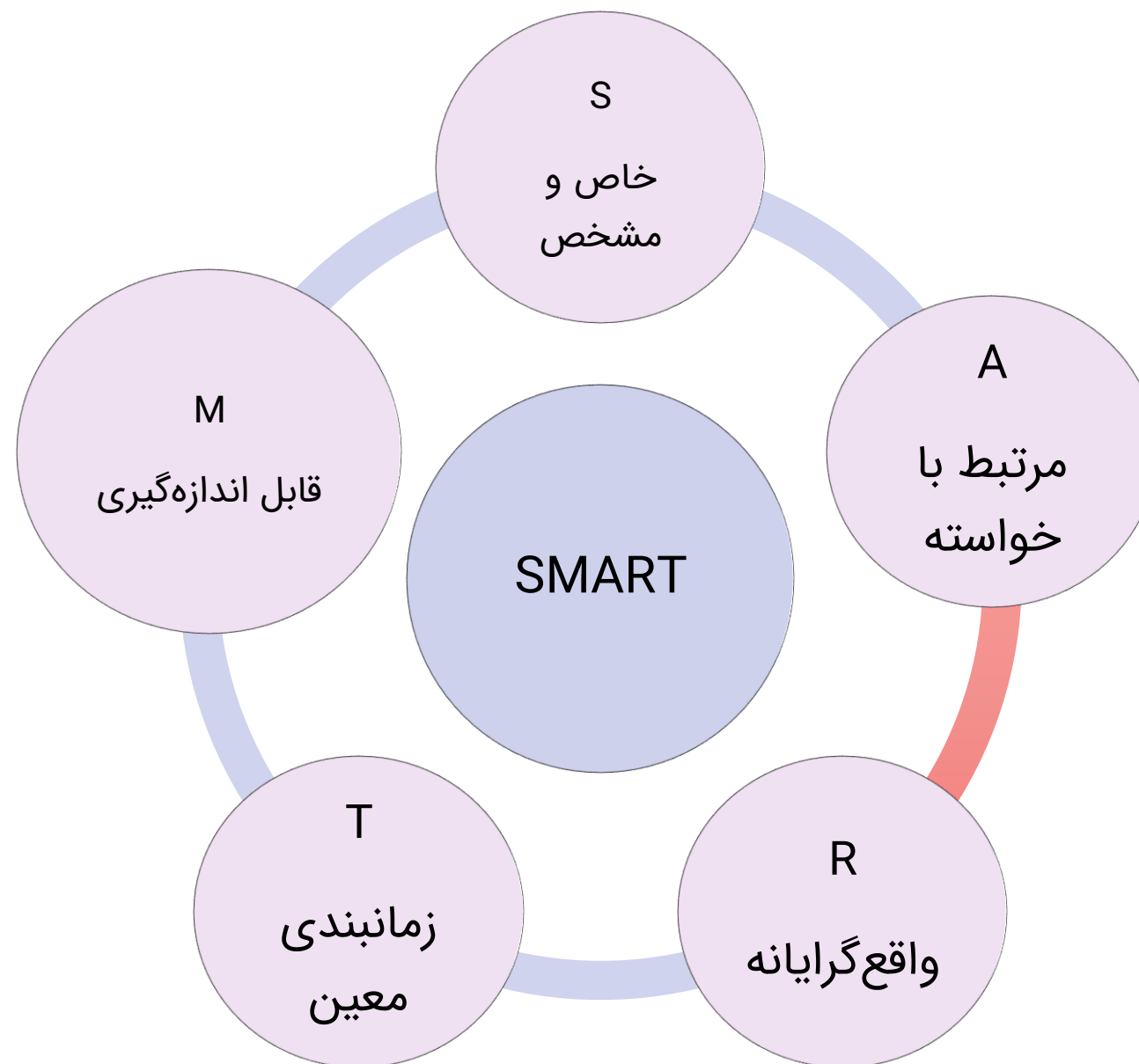
فوریت

قابل دستیابی

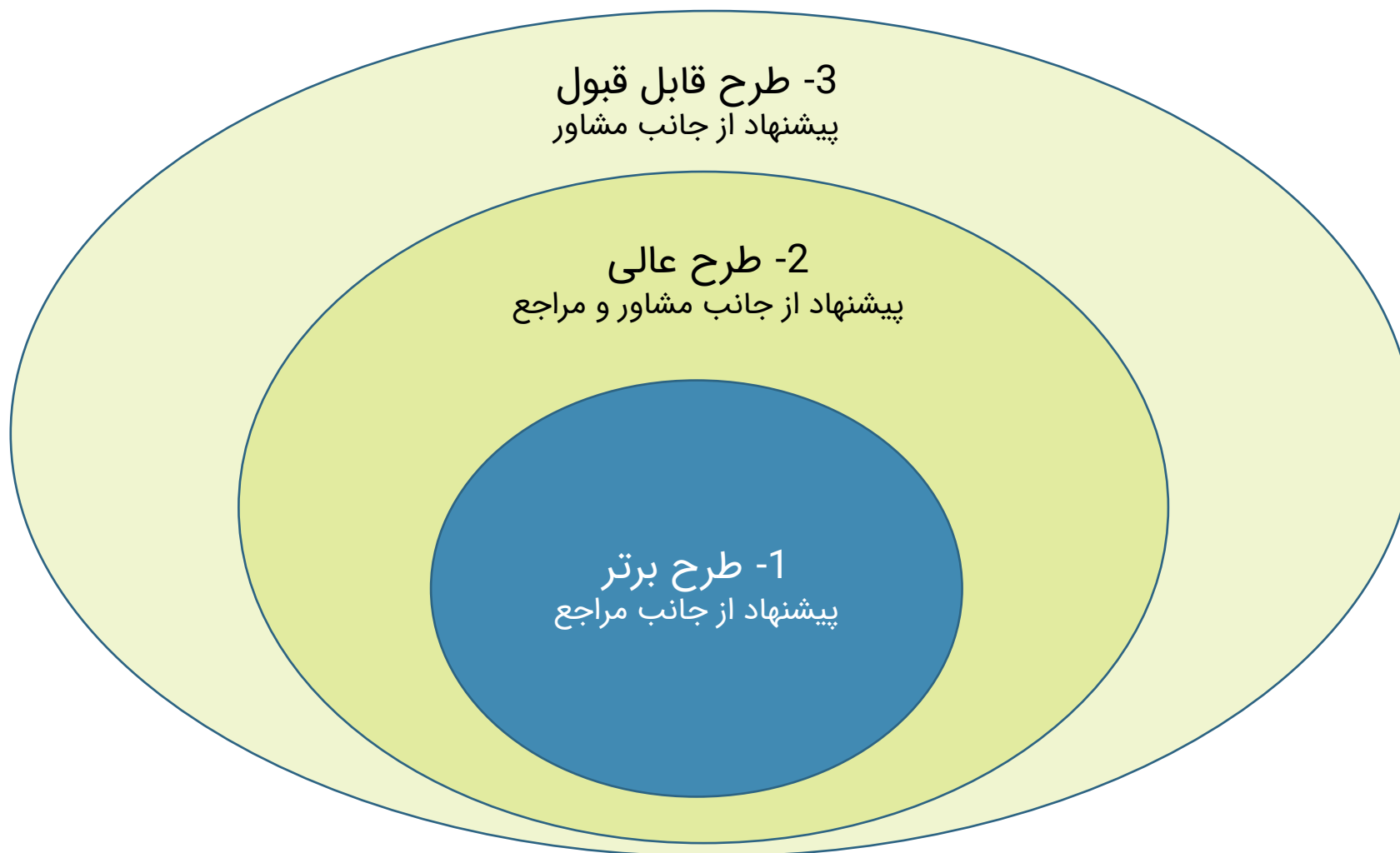
قابل پیگیری

مثبت

قابل اندازه‌گیری



سطوح طرح‌های موثر



تعهد و دعوت به پذیرفتن مسئولیت اقدام

اگر در فرایند مشاوره تمام گام‌ها را درست انجام دهیم ولی
به یک طرح روشن و دقیق و تعهد خوب برای انجام آن
دست نیابیم، عملاً هیچ کاری نکرده‌ایم و هیچ تغییری رخ
نخواهد داد.

- ویلیام گلسر

پنج سطح تعهد

هیچ کس نمی‌تواند به من کمک کند، نمی‌خواهم اینجا باشم.

نمی‌دانم چه می‌خواهم

برای خودم چیز بهتری می‌خواهم

تمام تلاش خود را به کار می‌گیرم.

به هر قیمتی باشد این کار را انجام می‌دهم

لازم نیست میزان دقیق تعهد و انگیزه مراجع را بسنجیم ولی بسیار مفید خواهد بود اگر از آنها دعوت کنیم ارزیابی کنند. سطح تعهد کنونی‌شان برای ایجاد تغییر، بهترین و بالاترین انتخاب واقع‌گرایانه آنهاست؟ یا انتخاب بهتری هم می‌توانند بکنند؟

آیا میزان تعهدی که الان در خودت احساس می‌کنی، بالاترین سطح سرمایه‌گذاری است که می‌توانی برای خودت بکنی؟

اگر به همین درجه و شدتی که الان کار می‌کنی (درس می‌خوانی، فعالیت می‌کنی و...) ادامه دهی آیا آنچه می‌خواهی به دست آوری را به همان زودی، سرعت و خوبی که مورد نظرت هست به دست خواهی آورد؟

آیا سطح کنونی تعهدی که برای ایجاد تغییر در خودت احساس می‌کنی، بالاترین کیفیت و ویژگی است که می‌توانی در خودت محقق کنی؟

اگر برای تعهد به انجام کارها برای بهبودی شرایط از "اما"، "اگر"، "شاید"، "احتمالا" و "ممکن است" استفاده کنی، فکر می‌کنی بتوانی در آن چارچوب زمانی که برای دستیابی به هدف برای خودت تعیین کردی موفق شوی؟

مراحل مشاوره واقعیت درمانی

شکایت بیرونی

مشکل چیست؟

اعتبار بخشی به احساس

پس باید این احساس را داشته باشی

تبدیل شکایت به خواسته و نقب زدن

- اگر به خواسته‌ات بررسی چه کاری می‌توانی بکنی که بدون آن نمی‌توانستی؟
- چه دستاوری خواهی داشت؟
- تو را در حال انجام چه کاری خواهند دید: خودت به خودت چه خواهی گفت؟

مراحل مشاوره واقعیت درمانی

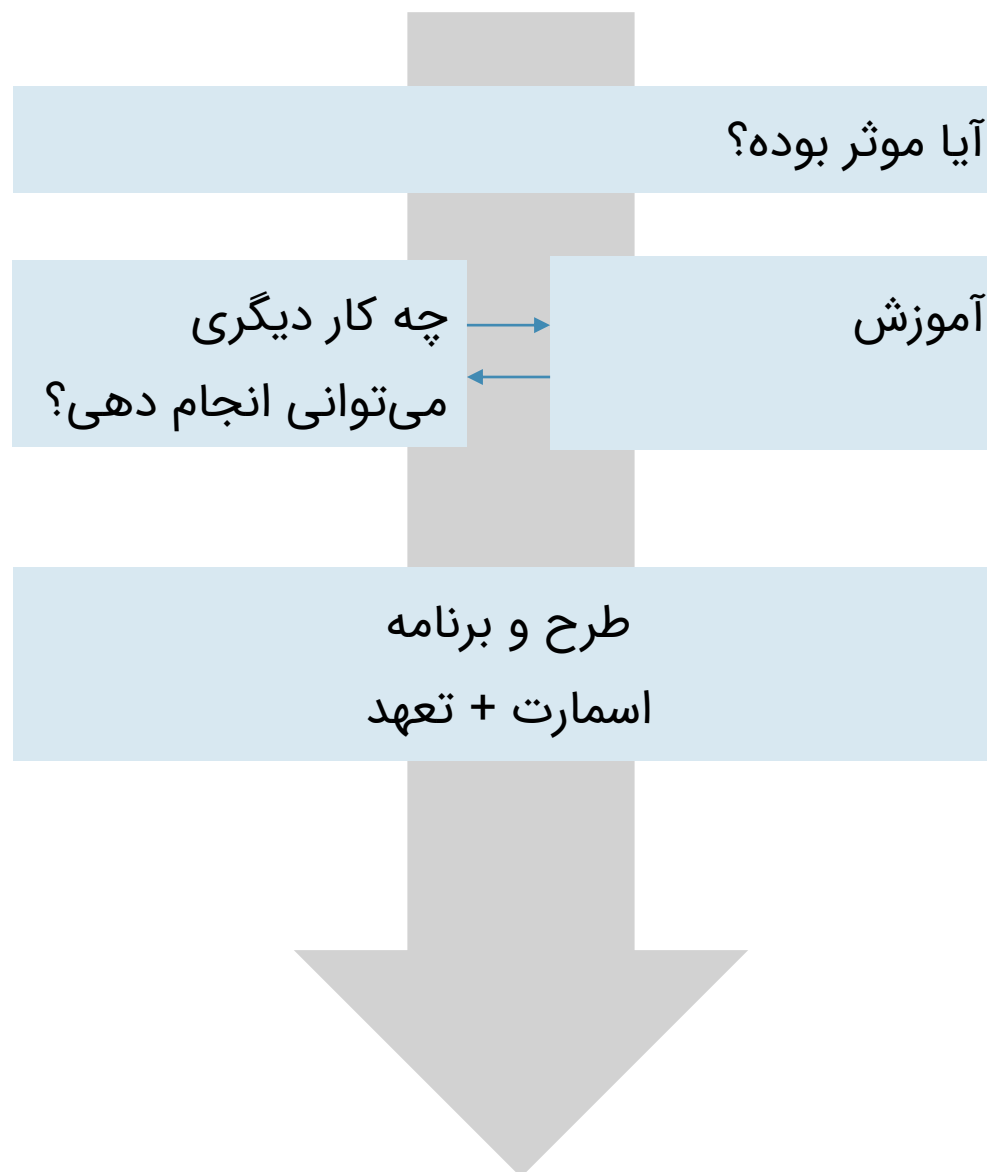
میزان اهمیت

دستیابی به این خواسته که تمام مواردی که ذکر کردی را به ارمغان می‌آورد تا چه اندازه اهمیت دارد؟

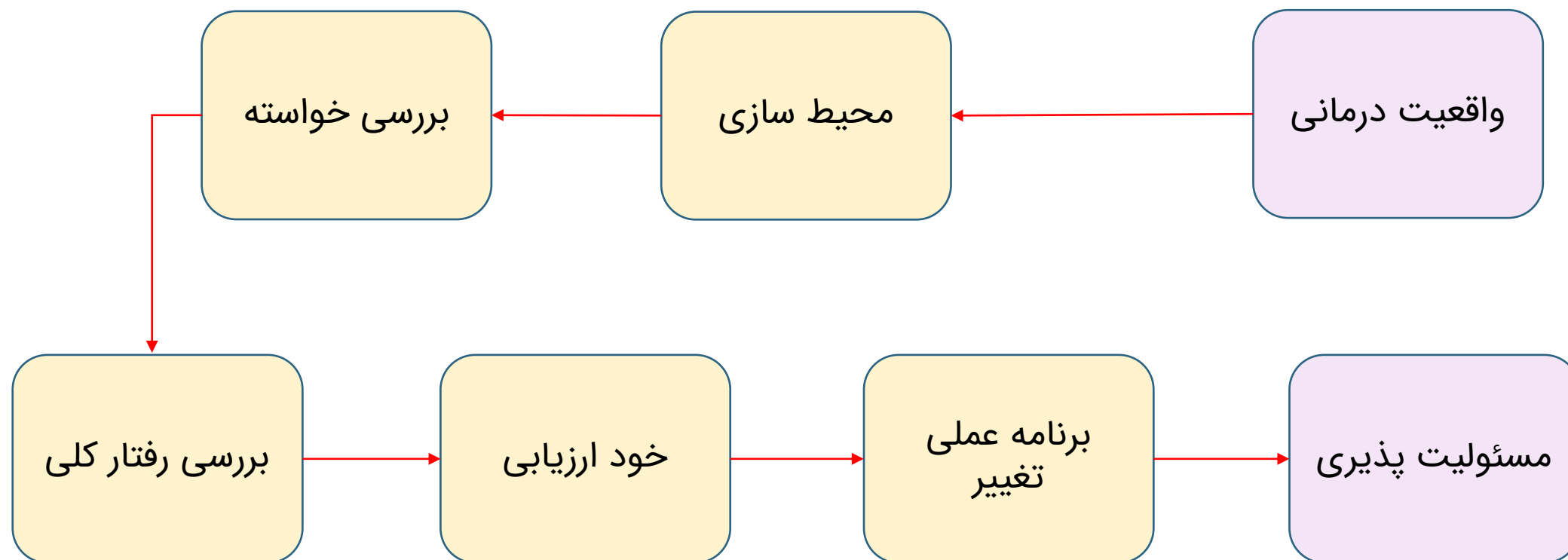
اقدام عملی

- تا الان برای دستیابی به آن چه کارهایی کرده‌ای؟
- اکنون برای دستیابی به آن چه می‌کنی؟

مراحل مشاوره واقعیت درمانی



فرآیند واقعیت درمانی



حوزه‌هایی که باید مورد توجه قرار گیرند

1- محیط/روابط

زندگی او

خانواده/شغل/محیط کار

علاقه/سرگرمی‌ها/مهارت‌ها

حوزه‌هایی که باید مورد توجه قرار گیرند

2- جهان مطلوب و نیازهای اساسی

روش‌هایی که نیازهای آن‌ها را برآورده می‌کند

خواسته یا خواسته‌های واقعی‌شان چیست؟ به دنبال جنبه‌های پنهان و آشکار باشید

چه چیزی می‌خواهند داشته باشند که هم‌اکنون ندارند؟

آن‌ها می‌خواهند چه نوع زندگی داشته باشند؟

حوزه‌هایی که باید مورد توجه قرار گیرند

3- رفتارهای اساسی

در حال حاضر چه رفتارهایی را انتخاب کرده‌اند

چه رفتارهایی را می‌خواهند کنار بگذارند

تا کنون چه چیزی را تغییر داده‌اند و به چه موفقیت‌هایی دست پیدا کرده‌اند

این رفتارها تا چه حد موثر واقع شده است؟

چگونه به شیوه متفاوتی عمل خواهند کرد

چه رفتارهایی از نظر آن‌ها موثرتر خواهد بود

حوزه‌هایی که باید مورد توجه قرار گیرند

4- جایگاه فعلی مراجعان و ارزیابی آن‌ها

کدام یک از رفتارهایشان را می‌توانند تحت کنترل قرار دهند

تا چه میزان متعهد می‌شوند که در جهت بهبود شرایط فعلی گام بر دارند.

تا چه زمانی می‌خواهند به روش‌های ناکارآمد خود ادامه دهند؟

کدام یک از رفتارهایشان را می‌توانند تحت کنترل قرار دهند

این تغییر برای آن‌ها چه دستاوردی خواهد داشت

از چه زمانی می‌خواهند روند تغییر را شروع کنند

حوزه‌هایی که باید مورد توجه قرار گیرند

5- راه‌حل‌های ممکن، برنامه‌ها و تعهدات

چه راه‌حل‌هایی در شرایط فعلی وجود دارد

از نظر آن‌ها کدامیک از راه‌حل‌ها می‌تواند موثر واقع شود.

از شما انتظار چه کمکی دارند.

چه موانعی بر سر راه آن‌ها وجود دارد

شما احتمال موفقیت آن‌ها را چگونه ارزیابی می‌کنید

هم‌اکنون چه کاری می‌توانند انجام دهند

نکات مهم در مشاوره و کوچینگ

سوال پرسیدن و دادن بازخورد را تشویق کنید

همواره به فرایند کار اعتماد کنید.

اعتماد را در مراجع تقویت کنید.

نقاط قوت فرد را گوشزد کنید، توانمندی‌هایش را برجسته کنید.

بیشتر بر خود فرد و رفتارهای او تمرکز کنید و کمتر بر مشکل متمرکز شوید.

بگذارید مراجع خود راه حل را بیابد، چون راه حل در وجود او نهفته است.

نکات مهم در مشاوره و کوچینگ

گزینه های احتمالی را بررسی کنید و ببینید آیا راه حل های اتخاذ شده به برآورده شدن نیازهای اساسی مراجع کمک می کند؟

میزان تعهد مراجع برای گام عملی برداشتن در جهت تغییر گام را مشخص کنید.

از مراجع بخواهید بر حوزه های مربوط به خود تمرکز کند.

روند کار را پیگیری کنید - در جریان دستاوردهای آنان و انجام دادن وظایف و مسؤولیت های شان قرار بگیرید.

تمرین 1 - ارزیابی مهارت‌های مشاوره‌ای

اقدس 24 ساله از زمان فارغ التحصیلی از دانشکده در سه سال پیش در دفتر مرکزی یک آژانس مسافرتی کار می‌کند. کار او مدیریت مرکزی اخیراً اعلام نموده که از این پس یک مرد که از شعبه یکی از شهرستان‌ها به مرکز منتقل شده، کارمندان زن شعبه مرکزی را مدیریت و سرپرستی می‌کند. اقدس اعتقاد دارد چون او یک زن است مورد تبعیض واقع شده است. او احساس خشم و نفرت می‌کند. و با این درک از تحقیر و تبعیض، او خشم خود را در معرض دید کارمندانی قرار می‌دهد که اعتقاد دارند او صلاحیت مدیریت را دارد.

کارمندان همچنین می‌گویند که ممکن است اقدس بخاطر سن و نوع لباس پوشیدن و میزان پایبندی به موازین شرعی مورد تبعیض قرار گرفته باشد. به هنگام شنیدن این حرف‌ها او برآشفته‌تر می‌گردد و اعلام می‌کند استعفا کرده و به شرکت دیگری می‌رود و اضافه می‌نماید که کارمند دون پایه بودن در جای دیگر بهتر از تحمل و قبول این وضعیت است.

تمرین 1 - ارزیابی مهارت‌های مشاوره‌ای

پرسش‌ها

- ❖ چرا اقدس ناراحت است؟
- ❖ رفتار او را چگونه تبیین می‌کنید
- ❖ فکر می‌کنید او به خود چه می‌گوید
- ❖ شما راجع به رفتار او در دفتر کار به او چه می‌گوئید و تصمیم او در مقابل افراد بالاتر در دفتر آژانس چیست؟
- ❖ راجع به احساس او در مورد تبعیض به او چه می‌گویید؟

تمرین 2 - ارزیابی مهارت‌های مشاوره‌ای

سازان و مهناز برای مشاوره مراجعه کرده‌اند. هر کدام از دیگری شکایت دارد. به‌طور خلاصه هر کدام می‌گویند اگر شخص دیگری تغییر کند زندگی آن‌ها بهتر می‌شود. آن‌ها یک بچه 10 ساله دارند که خوب و طبیعی رفتار می‌کند اما او و چگونگی پرورش او موضوع بسیاری از مشاجرات سازان و مهناز است. بعضی دیگر از موضوعات مشاجره شامل پول، خویشاوندان، تعطیلات، کمیت و کیفیت رابطه جنسی و فقدان آن می‌باشد.

تمرین 2 - ارزیابی مهارت‌های مشاوره‌ای

پرسش‌ها

- ❖ چرا آن‌ها مشاجره می‌کنند
- ❖ برای مشاوره با آن‌ها از کجا آغاز می‌کنید
- ❖ به غیر از انتقاد و مشاجره به آن‌ها چه می‌خواهید بگوئید
- ❖ آیا به آن‌ها اجازه می‌دهید احساس خود را در دفتر کارتان نشان دهند؟ چرا؟

زمانی برای تأمل



چیزی که امروز از همه بیشتر لذت
بردم...

مهم‌ترین چیزی که امروز آموختم...

نیاز دارم درباره چه چیزی بیشتر
بدانم؟

به عنوان نتیجه و محصول
یادگیری و آموخته‌های امروزم،
قصد دارم...