

## به نام خدا

### سمینار برگزار شده در: انجمن حمایت از کودکان صدای یارا

سخنران: دکتر حسین اعرابی-مدیرعامل مکتب پناه

موضوعات ۱- تقویت روانی خویشتن مقدمه یاری به دیگران

۲- مشاوره موفق با هدف رفع مشکلات و تخفیف اضطراب مراجع یا تماس گیرنده

\* \* \*

### جلسه اول: تقویت روانی خویشتن مقدمه یاری به دیگران

**تاریخچه و سوابق روانشناسی کاربردی:** از حدود یک قرن قبل که روانشناسی به صورت یک دانش مستقل از فلسفه جدا شد و با تدوین قوانین و قواعدی به اصلاح و کنترل رفتار و فرایندهای مغزی انسان پرداخت، تا امروز که علوم رفتاری بعنوان یکی از مهمترین بخشهای علوم انسانی مورد توجه جهانیان قرار گرفته است، دانش روانشناسی از مراحل مختلفی گذر کرده است. انسانها همواره با شعور و آگاهی فطری خود می دانستند که ارزش علم به کاربرد آن در زندگی است. از این رو کاربردی کردن علوم و از جمله علوم انسانی همواره مورد توجه همگانی بوده است. اگرچه تاریخ روانشناسی در زندگی روزمره و برای تخفیف مصائب جنگ توسط امریکائیان ثبت کرده است، اما جنگ دوم جهانی و مشکلات ناشی آن از کاربرد روانشناسی را نه تنها در زمینه رفتار قابل مشاهده و اندازه گیری بلکه در زمینه احساسات، عواطف و هیجانات انسانها نیز کاملا ضروری ساخت و تقریباً از این زمان روانشناسی افراد نرمال از روانشناسی مرضی که اختصاص به افراد روان رنجور و روان پریش داشت جدا شد.

**جدائی روانشناسی افراد نرمال از روانشناسی مرضی:** روانشناسی مرضی می کوشد تا با تشخیص و درمان اختلالات روانی فرد ناپهنجار، او را به مرز بهنجاری و نرمالیتته برساند. در حالیکه روانشناسی افراد نرمال می کوشد تا با حرکت دادن فرد بسوی کمال:

۱- از مشکلات و نارسائیهای رفتاری و احساسی او بکاهد.

۲- او را با خودش، دیگران و محیط پیرامونش سازگارتر کند.

۳- استعدادهای نهفته او را شناسائی و شکوفا کند و از او انسان مفیدتری بسازد.

۴- و سرانجام اینکه «احساس خوشبختی» را در او تقویت کند.

جدائی روانشناسی افراد نرمال از روانشناسی مرضی اگر چه به اندازه جدائی روانشناسی از مادر خود یعنی فلسفه در تاریخ علم بازتاب و انعکاسی نداشته است، اما «را می توان انقلابی در روانشناسی دانست، زیرا این افتراق و جدائی، روانشناسی را از کنج آزمایشگاهها و کلاس های درس و کلینیک های روانی و از انحصار روانشناسان بیرون آورد و مردم عادی را با این دانش مؤثر در زندگی و خوشبختی انسان آشنا ساخت.

**کمک های فکری بالاتر از کمک های مالی:** از این مرحله به بعد-در دهه های پایانی قرن بیستم- ما میبینیم که افراد علاقمند و عاشق خدمت به هموعان خود نه فقط با کمک های مالی و فیزیکی، بلکه با راهنمایی و ارائه کمک های فکری و معنوی سعی در تقویت روانی و تسکین آلام و احساسات جریحه دارشده، به یاری افراد نیازمند شتافته اند، که این بارزترین جلوه مردمی بودن است. سنگ صبور و شنونده آرام و دلسوزنیازمندی رنجور بودن و راهنمایی و تقویت روانی او بطوریکه بتواند آنچه را که او را آزار می دهد بدرستی بشناسد و اگر قابل تغییر نیست یا تغییر آن نیاز به زمان و امکاناتی فراتر از توانائی او دارد آن را با صبر، تحمل و بردباری تحمل کند. مشخص است این کار بزرگی است که نه تنها اطلاعات، بلکه توانائی های ویژه های را می طلبد.

گفت آن گلیم خویش به در می برد ز موج وین جهد می کند که بگیرد غریق را

**کمک فکری به دیگران هنری که بازده آن به خود شخص برمی گردد:** این توانائی ها هنری است که با آموزش، تمرین و ممارست و تقویت می شود و تکامل می یابد و بازده آن به خود فرد و به زندگی و اطرافیان او بر میگردد. کمک مالی و فیزیکی به یک نیازمند قطعاً دارای اجر معنوی است اما کمک فکری به یک انسان درمانده، قدرت فکری و ذهنی خود ما را نیز بیش از هر آموزشی تقویت می کند.

**سرمایه گذاری با بازده مطمئن:** از این رو می توان گفت که هیچ صرف وقت و سرمایه گذاری دیگر این سان بازده سزیه و مطمئن برای انسان نداشته و ندارد.

**تفاوت کمک های مالی و کمک های معنوی و فکری:** از طرف دیگر برای خدمت به انسان های نیازمند و تسکین آلام آنان (برخلاف کمک های مالی که می تواند مع الواسطه صورت گیرد) باید مستقیم و بدون واسطه انجام شود از این رو از تماس و گفتگوی رو در رو تا مکاتبه و پرسش و پاسخ کتبی و سر انجام مکالمه تلفنی (که دستیابی به آن آسانتر است) می توان نام برد که مورد اول یعنی گفتگوی رو در رو بسیار مؤثر ولی دشوار و کمتر عملی است، مکاتبه با فاصله زمانی طولانی بین سؤال و جواب چندان عملی نیست، بنابراین مکالمه تلفنی حد واسط و میانه بین گفتگوی رو در رو و مکاتبه و پرسش و پاسخ کتبی است که همان طور که گفته شد دسترسی به آن آسانتر است و بعد مکانی در آن تأثیر چندانی ندارد.

**تقویت روانی فرد مقدمه یاری به دیگران:** اکنون که «صدای یارا» توسط انجمن حمایت از حقوق کودکان با همیاری شما عزیزان به کمک کودکان نیازمند حمایت روانی شتافته است، باید ببینیم با چه روش های کاربردی می توانیم با تقویت روانی خود، امکان تداوم این یاری رسانی را فراهم آوریم.

**انواع واکنش ها نسبت به یک موضوع:** بطور کلی واکنش ما نسبت به یک موضوعی که مخاطب آن هستیم از سه حالت خارج نیست:

۱- واکنش سرد توأم با بی احساسی که بی تفاوتی و بی اعتنائی را به گوینده القاء می کند. شاید سنگ صبور از این جهت از فرهنگ کشور ما حذف شد (یعنی سنگی که با آن درد دل می کردند و شنونده آرام و ساکت و بدون واکنش بود) که نمی توانست از خود در پاسخ مراجع نیازمند حرکت و هیجانی نشان دهد. بنابراین بی احساسی و بی تفاوتی و سردی نه تنها باعث تسکین آلام مراجعه کننده نمی شود بلکه چه بسا موجب تحقیر فرد و افزایش ناراحتی و رنج درونی او گردد. از این رو بطور جدی باید از آن پرهیز کرد.

۲- واکنش هیجانی و احساساتی که می تواند ناشی از تأثیرپذیری و تأثر شدید از گفته های تماس گیرنده باشد. این واکنش که گاهی به علت شدت و بزرگی درد و رنج گوینده و یا همانند سازی راهنما و مشاور با نزدیکان و عزیزان خودش، به او دست میدهد، علاوه بر اینکه بر گوینده و مراجع (به خاطر احساس شدت و سنگینی دشواری پیش آمده) تأثیر نا مطلوب باقی می گذارد، روحیه راهنما و مشاور را نیز به شدت تضعیف می کند زیرا همدردی و همدلی اگر از حد اعتدال فراتر رود (مثل هر چیز دیگر) به ضد خودش تبدیل می شود و حالت درد و رنج واضطرار مراجع را افزایش می دهد. در اینجا دیگر شعر سعدی که می فرماید:

تو کز محنت دیگران بی غمی.....نشاید که نامت نهند آدمی

صادق و کار ساز نیست، بلکه برای کمک مؤثر به دیگران باید ذهن انسان آزاد و تحت کنترل عقل و دانش مصلحت گرا باشد نه گرفتار احساسات و هیجانات بعضاً مخرب و دور کننده انسان از تمرکز.

بنابراین آنچه در این مورد مؤثر واقع می شود نه واکنش سرد و بی تفاوت و نه واکنش احساساتی و هیجانی است، بلکه توجه منطقی و همدلی متعادل می تواند بهترین واکنش راهنما و مشاور باشد.

**شرایط مشاوره رادیویی و تلفنی:** خوشبختانه در تماس های تلفنی و رادیویی، بر خلاف گفتگوهای رو در رو یا تلویزیونی، مراجع در جریان تغییرات چهره و حرکت های بدنی راهنما و مشاور قرار نمی گیرد، بنابراین رانما و مشاور بهتر و راحت تر می تواند با کنترل تن صدا و استفاده از کلمات و تکیه کلام های مناسب، اطمینان مراجع را جلب نماید. برای شنونده

ای صبور بودن در شرایط تماس صوتی باید دائماً خود را در حالت ریلکس قرار دهیم. به راحت ترین شکل ممکن در جای خود قرار گیریم، در شرایطی که نیاز به یادداشت نداریم، چشم هایمان را ببندیم، حتماً از گوشی شبیه هدفون ثابت استفاده کنیم که دستهایمان آزاد و رها باشد. با کلمات کوتاه و بدون اینکه رشته افکار گوینده را از هم بگسلد نشان دهیم که به سخنان او به دقت گوش می دهیم و برای سؤالات تکمیلی و توضیحی منتظر پایان جملات او بشویم.

**خودداری از همانند سازی و غرق نشدن در موضوع:** از همانندسازی ذهنی به شدت پرهیز کنیم زیرا این امر ما را گرفتار احساسات و هیجانات کاذب خواهد کرد بدون اینکه هیچ کمکی به مراجع بنماید. فراموش نکنیم توجه و یاری غیر از غرق شدن در مسأله است، غرق شدن در یک مسأله با برانگیختن احساسات، ما را از تمرکز و یافتن راه حل مناسب دور خواهد کرد. به خودمان در حین شنیدن مشکل مراجع تلقین کنیم که: ۱- این مشکلات همه جا و در همه زمانها بوده و خواهد بود. ۲- ما نه تنها در ایجاد آن نقشی نداشته ایم، بلکه اکنون با صرف وقت و بکارگیری دانش و مهارت خود در صدد اصلاح و رفع آن هستیم. این حالت به ما کمک می کند تا با بکارگیری جملات آرام کننده و متناسب با شرایط مراجع، حداقل بخشی از ظرفیت ذهنی او را از درگیری با موضوع خلاص کنیم تا بتواند خودش به خودش برای یافتن راه حل مشکل کمک کند. ۳- یادآوری کسانی که در شرایط بدتری از او قرار دارند. ۴- و توجه به اینکه واقعه رخ داده بدترین رخداد ممکن نیست (بسیاری که به روز تو آرزومند است) ۵- تاکید بر ویژگیهای مثبت و امتیازاتی که او داراست. ۶- تاکید بر اینکه بسیاری از افراد موفقیت خود را در زندگی مدیون مشکلات پیش آمده هستند، می تواند تقویت کننده امید و مشوق حرکت در تماس گیرنده باشد.

**نیاز به پناهگاه معنوی:** یک کودک و نوجوان ویا انسان رنجور که مشکلی به او روی آورده است، بیش از هرچیز گرفتار احساس ناخوشایندی پناهی است. مراجع، انسان دردمندی است که به شما «پناه» آورده است و شما باید پناهگاه معنوی او باشید برای این امر باید برای حل مشکل، توانائی های ذاتی او را تقویت کنید. کشف این توانائی ها با سؤالاتی که بین راهنما و مشاور و تماس گیرنده رد و بدل می شود ممکن و میسر خواهد بود و راهنما و مشاور می تواند مراجع نیازمند را به این پناهگاهها راهنمائی کند.

۱- مهم ترین پناهگاه معنوی انسان ایمان به خدا و اعتقاد به یاری اوست که می تواند توان فرد را برای برخورد با مشکلات افزایش دهد.

۲- تکیه بر توانائی ها، امکانات و امتیازاتی که خود فرد داراست ولی به آن بی توجه است.

۳- تکیه بر یاری خانواده، فامیل و دوستان که مراجع می تواند در بین آنها فرد قابل اعتماد و یاری رسانی را بیابد.

۴- تاکید بر کمک و یاری تشکلهای امداد رسان مردمی (در مواردی که چنین سازمانهایی وجود داشته باشد)

۵- سرانجام استفاده از ظرفیت های قانونی و ارجاع به سازمان های مسئول دولتی.

استفاده از یک یا ترکیبی از چند مورد بالا، در کوتاه مدت می تواند مراجع و تماس گیرنده را تا حدی آرام کند و در بلند مدت مشکل را اصلاح و یا برطرف نماید.

**عدم فعالیت در شرایط روحی نامناسب:** نکته قابل توجه دیگر اینکه راهنما و مشاور بهتر است در شرایطی که خود از شرایط روحی و روانی مناسبی برخوردار نیست، از اقدام به کار پاسخگوئی خودداری کند. چون در این صورت اولاً تأثیر کلام او بر مخاطب محل تردید خواهد بود و ثانیاً خود او ممکن است دچار افت و تضعیف بیشتر روحیه گردد.

**روش دو راهنما و یک مراجع:** پاسخگوئی دو راهنما و مشاور به یک مراجع و تماس گیرنده (در صورت داشتن هماهنگی در استرژژی و تاکتیک پاسخگوئی) می تواند باعث تسلط معنوی آن ها بر جریان گفتگو و در نتیجه خستگی کمتر و تأثیر بیشتر بر مخاطب گردد و از تأثیرپذیری شدید راهنما و مشاور هم خواهد کاست.

فراموش نکنیم هر مشکلی که ایجاد می شود، راه حل آن نیز همراه آن مشکل خواهد بود تنها باید آن را شناخت و برای رفع مشکل بکار برد.

**پی گیری و ثبت نتایج:** پی گیری مشکلات رفع شده یا تخفیف یافته مراجعین و تماس گیرندگان و تنظیم گزارش و مرور آنها توسط داوطلبان راهنمایی و مشاور، می تواند بیشترین کمک را به تقویت روحیه و تشویق آنها برای تداوم همکاری را بنماید.

**محدود ساختن زمان مکالمه:** و نکته بسیار مهم که در پایان بر آن تاکید می کنم این است که از مکالمات بسیار طولانی (مثلا بیش از نیم ساعت) که طرفین را خسته و تاثیر کلام مشاور را کم می کند پرهیز کنید و در صورت ضرورت مطالب را تقسیم و طبقه بندی و ادامه مکالمات را به وقت دیگری موکول کنید.

پایان قسمت اول