

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**کتابچه آموزشی مشاوره تلفنی
کودک و نوجوان**

شبیم رضوانپور

زمستان ۱۳۸۶

عنوان و نام پدیدآور: کتابچه آموزشی مشاوره تلفنی کودک و نوجوان / مرکز مشاوره تلفنی کودک و نوجوان در کانادا؛ (ترجمه) شبیم رضوانپور
مشخصات نشر: تهران: سازمان بهزیستی کشور، اداره کل روابط عمومی، ۱۳۸۶.
مشخصات ظاهری: ۱۲۹ص: جدول؛ ۲۱×۱۴ س.م.

شابک: ۹۷۸۹۶۴۰۴۰۸۵۰۶

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: عنوان اصلی: Manuel destine aux professionnels etc ...

یادداشت: کتابنامه - - ۱۲۸-۱۲۹

موضوع: خط بحران (مشاوره)

موضوع: کودکان - جرایم علیه

موضوع: کودکان - - خدمات.

شناسه افزوده: رضوانپور، شبیم، ۱۳۴۲- مترجم.

شناسه افزوده: سازمان بهزیستی کشور. اداره کل روابط عمومی.

شناسه افزوده: مرکز مشاوره تلفنی کودکان (کانادا).

شناسه افزوده: Kids Help Phone

رده بندی کنگره: BF۶۳۷/م۵/ک۲ ۱۳۸۶

رده بندی دیویی: ۱۵۸/۳

شماره کتابشناسی ملی: ۱۰۹۷۳۰۹

ناشر: انتشارات اداره کل روابط عمومی سازمان بهزیستی کشور

تیراژ: ۵۰۰۰ جلد

چاپ اول: زمستان ۱۳۸۶

فهرست

پیشگفتار.....	۹
مقدمه.....	۱۱

فصل اول / مشاوره تلفنی با کودک (نوجوان) آسیب‌دیده

مشاوره تلفنی با کودک و نوجوان آسیب‌دیده.....	۱۶
۱) پیامد خشونت جنسی.....	۱۷
۲) افشای واقعیت.....	۱۸
۳) اثرات رفتارهای آسیب‌زا.....	۲۳
۴) خشونت توسط یک فرد آشنا.....	۲۴
۵) کودکان رها شده در منزل.....	۲۵
خودکشی.....	۲۸
۱) اقدامات مربوط به خودکشی.....	۲۹
۲) نقش مشاور.....	۳۲

فصل دوم / برقراری رابطه اولیه

مراحل تماس شامل موارد زیر است:.....	۴۰
الف) مرحله برقراری رابطه.....	۴۰
ب) تعیین نقش هر فرد متعهد در فرآیند کمک‌رسانی.....	۴۲
ج - نگرش کلی از مشکل یا نیازهای تماس‌گیرنده.....	۴۵
د - شیوه بیان.....	۴۶
ه - صحت اطلاعات.....	۴۷
و - بکارگیری حس‌الهام.....	۴۸
نمونه سؤالات باز.....	۵۱
نمونه سؤالات بسته:.....	۵۲

فصل سوم / انواع تماس

۱) تماس‌های فوری (اضطراری).....	۵۷
۲) تماس‌های لحظه‌ای.....	۵۸

- ۳ (تماس های حاوی سکوت ۵۹
- ۴ (تماس های واسطه ای (رابط) ۶۰
- ۵ (تماس های گروهی ۶۲
- ۶ (تماس های آزمایشی ۶۲
- ب - تماس های مشکل ۶۵
- ج - جمع آوری اطلاعات ۷۳

فصل چهارم / مرحله روشن سازی

- مرحله روشن سازی مسأله ۸۰
- ۴ (موارد ارجاع به مشاوره حضوری ۸۶

فصل پنجم / انتخاب راه حل های مناسب

- ۱ (تعیین هدف ۹۰
- ۲ (تشخیص، روشن سازی و تعیین موارد قابل تغییر ۹۱
- ۳ (بررسی راه حل های مناسب ۹۵
- ۴ (انتخاب یک طرح عملی ۹۸

فصل ششم / مرحله پایان تماس

- ۱ (چگونگی خاتمه جلسات ۱۰۳
- ۲ (چگونگی خاتمه تماس ۱۰۴
- ۳ (پی گیری ۱۰۶

فصل هفتم / مداخله در بحران

- ۱ (تقاضای کسب اطلاعات و راهنمایی ۱۱۳
- ۲ (تماس های ارجاعی ۱۱۵
- مطالعه موردی ۱۱۷

فصل آخر / معرفی یک مورد... ۱۱۹

- فهرست منابع ۱۳۰

پیشگفتار

به دلیل صنعتی شدن جوامع و شکاف روزافزون بین فرزندان و والدین و روی آوردن به ارتباطات مجازی، نیاز به شنیده شدن در انسان کم کم به فراموشی سپرده می‌شود. سرکوب این نیاز منجر به انزوا، گوشه گیری و بی علاقه‌گی به محیط می‌شود. از سوی دیگر شیوع آسیب‌های گوناگون و به‌ویژه خشونت در نوجوانان و کودکان و روند رو به افزایش مراجعین این گروه سنی در ساختارهای کمک‌رسانی جامعه، از دادگستری‌ها و نیروی انتظامی به عنوان نهادهای مقابله‌ای گرفته تا مراکز مشاوره به عنوان نهادهای پیشگیرانه، نیاز به مداخله‌های تخصصی‌تر در امور کودک و نوجوان را برجسته‌تر می‌کند.

تلفن به عنوان وسیله‌ای برای رفع نیاز به یک تکیه‌گاه، مسیری راحت‌تر برای برقراری ارتباط بین کودکان و نوجوانان در معرض خطر کمک و رهنمود ایجاد می‌نماید.

امید است بتوان از روش‌های ارتباطی دنیای مدرن برای ایجاد شیوه‌های کمک‌رسانی سریع به بهترین نحوه بهره‌برد.

دکتر مینو رفیعی

مدیرکل دفتر مشاوره و خدمات روانشناختی

مقدمه

اختراع گراهام بل در سال ۱۸۷۶ به عنوان مخترع تلفن، روابط انسانی افراد با یکدیگر را تغییر داد، به طوری که دستگاه تلفن منجر به ارتباط سریع تر گشته به خصوص در مواقع ضروری که دسترسی به یکدیگر با سهولت بیشتری صورت می گیرد. از سالهای ۱۹۵۰ به بعد تلفن به عنوان ابزاری برای مشورت مورد استفاده قرار گرفت. در آن زمان برخی افراد نیازمند به دلایل زیر از خدمات درمانی محروم بودند:

- ۱- خدمات در درمانی همه مناطق کشور ارائه نمی شد به طوری که در مناطق روستایی این خدمات وجود نداشت.
- ۲- برخی از افراد به علت ترس از اینکه بیمار روانی خطاب شوند از این خدمات استفاده نمی کردند.
- ۳- افرادی مانند زنان خشونت دیده به علت بی توجهی جامعه در بررسی و پی گیری وضعیت آنها، از بر ملا نمودن شرایط خود هراس داشتند.
- ۴- برخی افراد مبتلا به بیماری روانپزشکی حاد به علت ترس از بستری شدن در آسایشگاه روانی، از مراجعه به مراکز درمانی خودداری می کردند. اولین مراکز تلفنی که در سالهای ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ گسترش یافتند دارای هدف پیشگیری از خودکشی بودند.

لازم به ذکر است که این مراکز جایگزین مراکز حضوری نبودند ولیکن در کنار مراکز حضوری، خدمات کمک رسانی، مشاوره ای و روان درمانی به تماس گیرندگان ارائه می دادند.

به تدریج این مراکز جنبه تخصصی یافته و در زمینه های خاص و برای گروههای سنی مختلف خدمات فوق را ارائه می دادند. این مرکز علاوه بر خدمات مشاوره ای مسؤولیت ارجاع و پیگیری به سازمانهای حمایتی به طور مثال برای گروه سنی کودکان و نوجوانان به مراکز روانپزشکی یا مددکاری را به عهده داشتند.

آسیب پذیری یکی از خصیصه های دوران کودکی است. در نتیجه کودکان که از نظر تغذیه، اسکان و نیازهای فیزیکی و عاطفی وابسته به والدین یا سایر افراد بالغ است گاهی به علت کمبود عاطفی و فقدان امکانات و شرایط مورد نیاز دچار آسیب های بسیاری می گردند.

کودکان به دلایل سنی، دارای محدودیت های فیزیکی، عاطفی، جغرافیایی و حقوقی برای دسترسی به این مراکز هستند. این خطوط تلفن به کودکان و نوجوانان یاری می دهد تا به موانع و مشکلات زندگی غلبه یافته و در صورت بحرانی بودن مشکل، آنها را به مراکز و افراد ذیربط ارجاع می دهند.

تحولات اجتماعی و اقتصادی خانواده های ایرانی تأثیرات فراوانی بر رشد عاطفی و جسمی کودکان و نوجوانان به جا گذاشته است. از جمله این تحولات تشکیل خانواده های هسته ای، اشتغال پدر و مادر، رشد صنعتی و علمی و ... باعث گردیده که برخی خانواده های نتوانند نیازهای عاطفی، روانی و جسمی فرزندان خود را بر طرف نمایند. غفلت یا خشونت جسمی یا عاطفی اثرات ناگواری در آینده کودکان و نوجوانان به همراه خواهد داشت. به همین دلیل متخصصین و سایر دست اندرکاران در امور کودکان و نوجوانان باید آشنایی کافی برای برخورد و حل مشکلات آنها را داشته باشند. از سوی دیگر خطوط تلفنی به سوی تخصصی شدن گام برمی دارند و ضرورت راه اندازی خطوط متعدد برای جلوگیری از آسیب پذیری کودکان و نوجوانان احساس می گردد. این کتابچه آموزشی به منظور آشنایی بیشتر با مداخلات مشاوره ای و روان درمانی کودک و نوجوان از طریق تماس تلفنی تدوین گردیده است. در این کتابچه سعی شده تا فرآیند مشاوره با مثال های متعدد و چگونگی برقراری ارتباط با کودک و نوجوان به طور کامل مورد بررسی قرار گیرد. امید است کتابچه مذکور

راهگشای مؤثری در کاهش آسیب های اجتماعی و روانی کودکان و نوجوانان برای
متخصصین این امر باشد.

شبیم رضوانپور

مسؤول طرح جامع خدمات مشاوره و روانشناختی تلفنی

فصل اول

مشاوره تلفنی با کودک

(نوجوان) آسیب دیده

« مشاوره تلفنی با کودک و نوجوان آسیب‌دیده»

کودک و نوجوان آسیب‌دیده در معرض خطرات زیانبار روحی و جسمی قرار می‌گیرد، بدین منظور مراکز مشاوره تلفنی می‌توانند یاری‌رسان چنین کودکان و نوجوانان می‌باشند. یکی از فواید مشاوره تلفنی غلبه بر موانعی است که به موجب آن کودک یا نوجوان امکان دسترسی به خدمات مشاوره‌ای یا درمانی را نداشته است. برخی از این تماس‌ها مربوط به مشکلاتی مانند خشونت، بدرفتاری، خودکشی، سوءاستفاده و اعتیاد کودکان و نوجوانان است. این گونه تماس‌ها دربرگیرنده تقاضا و درخواست‌های کمک بسیار متفاوتی هستند. در این کتابچه سعی گردیده است از بین مشکلات کودکان و نوجوانان به چهار مشکل رایج در تماس‌ها اشاره شود:

(۱) خشونت جنسی

(۲) خشونت جنسی توسط یک فرد شناخته شده

(۳) کودک رها شده در منزل

(۴) خودکشی

یک مرکز مشاوره با رعایت ناشناخته ماندن تماس‌گیرنده* می‌تواند تماس‌های متعددی در مورد خشونت جنسی داشته باشند:

❖ کودک یا نوجوانی که به دفعات با اطرافیان یا دوستان از بدرفتاری جنسی

یا جسمی دیگران با خود صحبت کرده ولیکن آنها اظهارات وی را قبول

نکرده یا بی‌اهمیت شمرده‌اند.

* عبارت تماس‌گیرنده به کودک یا نوجوان اطلاق می‌شود.

❖ کودک یا نوجوانی که به تازگی مورد بدرفتاری جنسی یا جسمی قرار گرفته ولیکن حاضر به ارائه مشخصات خود نیست، هر چند کودک یا نوجوان تمایل به بیان مسائل خود را دارد ولیکن از شناخته شدن هراس داشته و تنها تلفن را وسیله‌ای کم خطر برای بیان مشکلات خود محسوب می‌کند.

❖ کودک یا نوجوانی که در گذشته مورد خشونت جنسی قرار گرفته بوده و در حال حاضر قادر به بیان یا افشاء نمودن تجارب تلخ گذشته خود است.

❖ کودک یا نوجوانی که در گذشته مورد خشونت جنسی قرار گرفته و در حال حاضر از بی‌خوابی یا کابوس‌هایی که در شب می‌بیند رنج کشیده و در جستجوی یک منبع حمایتی از دیگران است.

(۱) پیامد خشونت جنسی

پیامد خشونت جنسی از سالها قبل مورد مطالعه و تحقیق قرار گرفته است و اخیراً دستاوردهای مفیدی در ارزیابی عواقب خشونت جنسی و اثرات آسیب‌زای آن بر کودک یا نوجوان به دست آمده است. در واقع متغیرهای فراوانی منجر به تسهیل ارزیابی و درمان بلند مدت کودک و نوجوان قربانی خشونت جنسی می‌گردند.

- ❖ کودک یا نوجوان در اولین برخورد خشونت‌آمیز چند سال داشت؟
- ❖ آیا فرد متجاوز متوسل به زور شده است؟
- ❖ آیا کودک یا نوجوان ترسیده است؟
- ❖ آیا کودک یا نوجوان به رفتار خشونت‌آمیز واکنشی نشان داده است؟
- ❖ آیا رازداری یکی از موانع افشای این رفتار است؟

❖ آیا کودک یا نوجوان تا بحال تلاش نموده تا مسأله را با کسی در میان

بگذارد؟ در صورت پاسخ مثبت چه نتایجی به دست آمده است؟

❖ آیا کودک رابطه روحی - عاطفی با فرد متجاوز دارد؟

تجزیه و تحلیل موارد فوق، همراه با درک صحیح از تناوب و مدت زمان رفتارهای خشونت‌آمیز به مشاور کمک می‌کند تا احساس دو دلی تماس‌گیرنده در افشای مسأله را مورد ارزیابی قرار دهد. مشاهدات و مداخلات صورت گرفته حاکی از آن است که برنامه‌ریزی و بکارگیری درمان بلند مدت بر روی کودکان یا نوجوانان قربانی با نتایج بسیار مفیدی همراه بوده است.

(۲) افشای واقعیت

افشای موارد کودک آزاری به مراجع ذی‌صلاح توسط مشاور، می‌تواند یکی از محدودیت‌های مشاوره تلفنی است. بطور قطع نمی‌توان چنین مشکلاتی را از طریق تلفن حل و فصل نمود. در اینجا نقش مشاور به عنوان یک مداخله‌گر، تشویق و هدایت این افراد به مراکز و مراجع ذی‌صلاح یا مراکز حضوری مداخله در بحران و یا سازمانهای حمایت از کودک و نوجوان است.

افشای خشونت جنسی برای کودک یا نوجوان بحران خاص و جدیدی را به همراه دارد. هر چند که اطمینان دادن به کودک در ناشناخته ماندن، گام مؤثری برای افشای واقعیت است ولیکن این امکان وجود دارد که برخی کودکان یا نوجوانان برقراری تماس تلفنی با مرکز و ناشناخته ماندن را تنها راه حل مناسب برای قطع رفتار خشونت‌آمیز محسوب کنند.

کودکان یا نوجوانان آسیب‌دیده ممکن است از مشکلات بسیاری رنج ببرند.

❖ بی‌اعتمادی

❖ ناامیدی

❖ احساس گناه

❖ بی‌اعتمادی به سایر منابع حمایتی

اگر کودک یا نوجوان قربانی مورد تهدید فرد متجاوز قرار گیرد و عوامل فوق نیز در وی مشاهده گردد، در این صورت از ارائه اطلاعات برای شناسایی خود به احتمال زیاد خودداری خواهد نمود. در چنین وضعیتی، اولین هدف مشاور، ترغیب کودک و نوجوان به برقراری ارتباط سریع با مراکز حمایتی کودک یا مداخله در بحران در حوالی محل سکونت خود است.

باید اذعان داشت که مداخله صحیح در چنین تماس‌هایی نشانگر میزان مسؤولیت‌شناسی مشاوران تلفنی است. در واقع، هر مشاور باید آگاه باشد که اگر به شیوه‌ای منطقی و با مهارت کافی عمل نکند، تماس‌گیرنده ارتباط را قطع نموده و دیگر تماس نخواهد گرفت.

تحقیقات نشان داده است که هر فردی در مقابل تجارب آسیب‌زا به اشکال مختلفی واکنش نشان می‌دهد. لذا، درک ملاک‌های ارزیابی آسیب، مشاور را به دو طریق کمک می‌کند.

❖ مشکل دستیابی به اطلاعات مربوط به شناسایی کودک باعث نومیدی

یا سرخوردگی مشاور نخواهد شد.

❖ مشاور، راهبردهای مداخلاتی را طرح ریزی می‌کند.

مسؤولیت حقوقی و تخصصی مشاوران شامل موارد زیر است:

۱- مشاور تماس‌گیرنده را آگاه نموده و این اطمینان را می‌دهد که پلیس و سازمانهای حمایتی کودک یا نوجوان، مسؤولیت رسیدگی به شکایات و رفتارهای خشونت‌آمیز جنسی را بعهده دارند و آنها می‌توانند مداخلات سریع و مفیدی را در این موارد اعمال نمایند.

۲- تماس‌گیرنده‌ای که بد رفتاری جنسی را افشا نموده ولیکن می‌خواهد ناشناخته باقی بماند با توضیحات مشاور متوجه خواهد شد که هدف از آگاه نمودن مراجع ذی‌صلاح، جلوگیری از ادامه خشونت است. کودک یا نوجوان قربانی می‌تواند سریعاً پس از رفتار خشونت‌آمیز یا سریعاً پس از یادآوری تجربه تلخ خود در گذشته تماس بگیرد و این مسأله می‌تواند در هر لحظه از زندگی چنین افرادی اتفاق بیفتد.

* تماس‌گیرندگانی که برای شروع صحبت مشکل دارند

اغلب شروع صحبت بسیار مشکل است. امکان دارد که کودک یا جوان تماس گرفته و سپس همان لحظه تماس را قطع کرده یا اینکه تماس گرفته ولی حرف نزنند. سپس وی واکنش مشاور را با مطرح نمودن یک مسأله ساده مورد ارزیابی قرار می‌دهد. در طول تماس هنگامیکه اعتماد کودک یا نوجوان به مشاور افزایش یافت، جملات بسیار کوتاهی را در حول و حوش مسأله مطرح می‌کند «در مورد پدرم می‌خواستم صحبت کنم»، «یک اتفاقی افتاده ولی نمی‌دونم چطوری اون رو به شما بگم». سپس کودک یا نوجوان سکوت کرده و منتظر واکنش می‌شود.

مشاور چه پاسخی می‌تواند بدهد؟

۱. مشاور می‌گوید که وی احساس می‌کند که کودک یا نوجوان علاقه‌مند به صحبت در مورد مشکلی بوده ولی قادر به بیان آن نیست.

۲. مشاور شجاعت و شهامت کودک یا نوجوان را برای تماس با مرکز تحسین می‌کند.

۳. مشاور می‌گوید که آیا می‌تواند سؤالاتی از وی بکند که پاسخ آن بلی یا خیر باشد. کودک می‌تواند با کمک مشاور وضعیت خود را توضیح دهد.

تعداد بسیاری از تماس‌گیرندگان از عواقب افشای واقعیت هراس دارند. معمولاً در بیشتر موارد، افراد متجاوز کودک را به طرد یا مجازات تهدید کرده و یا آنها را مسؤول درگیری با نیروی انتظامی، زندانی شدن، ورشکستگی مالی یا حتی مرگ والد خود قلمداد می‌کنند.

*** تماس‌گیرندگانی که قادر به ادامه تماس نمی‌باشند**

کودک و نوجوان پس از افشای خشونت، خود به خود اطلاعات کامل‌تری را در اختیار مشاور قرار می‌دهد. اگر کودک یا نوجوان در حین تماس قادر به دنبال کردن مصاحبه نباشد، مشاور بایستی از وی برای تماس با مرکز قدردانی نموده و بگوید هر زمانی که آمادگی بیشتری داشت، مجدداً تماس بگیرد. در این مرحله، لازم است تماس‌گیرنده و مشاور از نتایج این تماس احساس رضایت کنند. اگر کودک یا نوجوان احساس کند که حرفهایش مورد توجه قرار گرفته و به احساسات وی احترام گذاشته شده، حس اعتماد در وی ایجاد شده و دوباره با مرکز تماس خواهد گرفت.

*** تماس‌گیرندگانی که مشخصات خود را ارائه نمی‌کنند**

با این وجود که برخی تماس‌گیرندگان احساس امنیت بیشتری در افشای وضعیت خود دارند، ولیکن در برخی مواقع آنها به سختی قادر به ارائه اطلاعاتی در مورد هویت خودشان می‌باشند و در این حالت ممکن است مشاور خود را در موقعیت دشواری احساس کند. در هر حال، اگر تماس‌گیرنده از ارائه مشخصات خود اجتناب کند، این امکان وجود دارد که رفتارهای خشونت‌آمیز دوباره ادامه داشته باشد. باید توجه داشت که کودکان از عواقب افشای واقعیت و از قرار گرفتن در موقعیت دشوارتر از وضعیت موجود ترس دارند. مشاور بهتر است که به این واقعیت‌ها و حد و مرز شخصی و تخصصی خود آگاه باشد. در این صورت مشاور می‌تواند بر وظایف خود متمرکز شود. این وظایف شامل کمک به تماس‌گیرنده در آماده‌سازی خود برای یافتن یک راه حل معقول و مناسب و عواقب این تصمیم‌گیری است.

اگر تماس‌گیرنده از ارائه مشخصات خود پرهیز کند، مشاور نمی‌بایست خود را مسؤول این تصمیم‌گیری بداند همچنین نمی‌بایست کودک یا نوجوان را برای این تصمیم‌گیری مورد سرزنش یا مؤاخذه قرار دهد ولیکن می‌تواند عواقب آن را گوشزد کند.

کودکان یا نوجوانان دچار خشونت جسمی یا جنسی، بیشتر تمایل دارند تا قبل از هر گونه تصمیم‌گیری قطعی، چندین بار با مرکز تماس بگردند. مشاور احساس همدلی کرده و از این تماس‌ها برای گسترش رابطه خود و هدایت تماس‌گیرنده به یک راه حل مناسب استفاده می‌کند.

۳) اثرات رفتارهای آسیب‌زا

طبق نظریه آدارتاکر^۱ تعدی جنسی^۲، عوارض روحی و روانی عمیقی در طول زندگی کودک یا نوجوان به جای خواهد گذاشت. کودک یا نوجوان در تمام دوران کودکی یا نوجوانی حتی در صورت قطع خشونت با این آسیب‌ها روبرو است. وی می‌بایست در هر مرحله رشد از شیوه‌های متفاوتی برای سازگاری با این اتفاقات و خاطرات تلخ فراموش نشدنی استفاده کند.

مراکز مشاوره تلفنی تماس‌های فراوانی را از آسیب‌دیدگان سورفتار جنسی دریافت می‌کنند. این افراد به علت یادآوری رفتارهای آسیب‌زای گذشته در بحران مداومی به سر می‌برند. در بیشتر مواقع، تنها یک تماس با مشاور منجر به بهبود وضعیت آنها می‌گردد.

مشاور به کودک یا نوجوان می‌گوید که یادآوری پی در پی عواطف و خاطرات آسف‌بار گذشته بدین معنا نیست که آنها در این مهلکه تا ابد گرفتار شده‌اند. سپس مشاور ادامه می‌دهد که امکان بروز بحران‌های کوتاه مدت بصورت دوره‌ای بسیار ممکن است. بطور مثال، در بیشتر مواقع، نوجوان نجات یافته از رفتار آسیب‌زا در مورد رابطه عاشقانه فعلی و مسائل جنسی خود در دوران بلوغ احساس نگرانی فراوانی می‌کند.

به عقیده موردوک^۳ در چنین مواردی مشاور نباید سریعاً برای تسکین احساس گناه، کودک را متقاعد کند که وی مسؤول چنین رفتارهای خشونت‌آمیزی نیست. این کار به تدریج صورت گرفته و در مواردی که کودک یا نوجوان نقش مؤثر در بروز

1 – Adar Tacker

2 – Sexual Victimization

3 - Mordock

چنین رفتارهایی داشته باشد، مشاور بایستی وی را در قبول مسؤولیت توانمند نماید. با وجود این لازم است که این راهبردها با احتیاط فراوان و تنها برای حفظ مشارکت کودک یا نوجوان در مصاحبه به کار گرفته می‌شود. پیام نهایی مشاور حاکی از این است که کودک یا نوجوان هرگز مسؤول خشونت‌های تحمیل شده بر خود نیست.

۴) خشونت توسط یک فرد آشنا

این گونه خشونت به معنای تجاوز جنسی به کودک یا نوجوان توسط یک فرد آشنا است. در سال ۱۳۷۷ یک مطالعه موردی توسط انجمن یونیسف در بین ۲۲۴۰ نوجوان دبیرستانی (۱۱۷۵ دختر و ۱۰۶۵ پسر در گروه سنی ۱۴ الی ۱۸ سال) صورت گرفت. تعداد ۱۳۶۲ نفر (حدود ۶۰٪) به ۱۶۰۰ مورد کودک آزاری اشاره کردند. (بعضی به دفعات مورد آزار قرار گرفته بودند). در ۶۹٪ از موارد، کودک آزار یا عضو خانواده (۲۲٪) یا خویشاوند نزدیک (۳۱٪) یا آشنای خانوادگی (۱۶٪) است. این کودکان یا نوجوانان احساس شرم نموده و خود را مقصر احساس کرده و از اینکه پس از ارتباط دوستی یا رفت و آمد با این فرد آشنا مورد تجاوز جنسی قرار گرفته‌اند، احساس ندامت شدیدی می‌کنند. بدین علت ناشناخته ماندن در تماس تلفنی مورد توجه قربانیان چنین خشونت‌هایی است.

نقش مشاور: دنبال نمودن اصول مداخله در بحران به منظور کمک به تماس‌گیرنده (دیالوگ فرآیند مداخله در خودکشی در بخش اقدامات مربوط به خودکشی است).
کودکی یا نوجوانی که سریعاً پس از یک رفتار خشونت‌آمیز با مرکز تماس می‌گیرد، در حالت شوک بسر برده و مشاور بایستی در چنین مواقعی از رویکرد

مستقیم استفاده کند. هدف مشاور، اطمینان یافتن از این است که کودک یا نوجوان در محیط امنی بوده و در صورت لزوم می‌تواند به راحتی به مراقبت‌های پزشکی دسترسی داشته باشد. برخی از این تماس‌گیرندگان مطمئن نیستند که آنها واقعاً قربانی خشونت جنسی شده‌اند. در این صورت لازم است که اطلاعات زیر به آنها ارائه شود.

❖ آشنایی، رفت و آمد یا خویشاوندی با یک فرد به معنای پذیرش ارتباط جنسی نیست.

❖ از نظر قانونی افراد حق دارند که در صورت عدم تمایل به انجام خواسته‌ایی، پاسخ منفی دهند. مشاور سعی می‌کند تا کودک یا نوجوان را به یکی از مراکز پزشکی ارجاع دهد. مراجعه به پزشک برای اطمینان از سلامتی خود و تشکیل مدارک قانونی از رفتار خشونت‌آمیز جنسی ضروری بنظر می‌رسد. بهتر است که مشاور با قاطعیت و مهارت کافی به تماس‌گیرنده مردد تأکید نماید که این رفتار خشونت‌آمیز می‌تواند خطرات و آسیب‌های جدی بر جای گذارد، به طور مثال بیماری‌های مسری جنسی، عفونت، زخم‌های عمیق، حاملگی، ایدز و غیره. در صورت امکان، از وی خواسته می‌شود که لیستی از منابع حمایتی قابل دسترس تهیه نماید مثلاً دوست یا یکی از اعضای خانواده تا در صورت لزوم بتواند وی را به بیمارستان ببرد.

۵) کودکان رها شده در منزل

اصطلاح کودک رها شده در منزل به معنای این است که کودک از نظر جسمی یا روحی به علت عدم حضور یک فرد بالغ در منزل و مراقبت لازم در معرض خطر جدی باشد.

مشاور می‌تواند در مورد قوانین و قواعد حقوقی چنین کودکانی، اطلاعاتی جمع‌آوری نماید. در چنین شرایطی مشاور بایست به نکات زیر توجه کند:

- ❖ کودک چند سال دارد؟
- ❖ فرد یا افراد مسؤوول نگهداری و مراقبت کودک چند سال دارد (ند)؟
- ❖ از چه مدت کودک در منزل تنها مانده است؟
- ❖ در چه مواقعی (روز یا شب) کودک در منزل تنها می‌ماند؟
- ❖ چند بار در هفته در منزل تنها می‌ماند؟
- ❖ آیا کودک در سنی است که بتواند نکات ایمنی را رعایت کند (برای مثال

آیا می‌داند که در صورت بروز سانحه چه کارهایی انجام دهد)؟

کودکانی که از همان ابتدای تماس اظهار نمی‌کنند که تنها در منزل هستند، بیشتر احساس دل‌تنگی یا تنهایی کرده و در چنین مواقعی با یک مسأله پیش پا افتاده مانند دعوا با برادر یا خواهر صحبت را به مسأله تنهایی خود ارتباط می‌دهند. نوجوان‌ها بیشتر از خانواده خود حمایت می‌کنند. مشاور بهتر است درصدد انتقاد از والدین بر نیاید یا با مطرح نمودن سؤالاتی، نوجوان را به افشای وضعیت خود مجبور نکند.

کودکان کوچکتر بیشتر در منزل مورد نگرانی می‌باشند. معمولاً کودکان کمتر از ۷ سال درک صحیحی از مشاوره ندارند. این کودکان به ندرت با مرکز مشاوره تلفنی تماس گرفته و مشکل خود را مطرح می‌کنند. مشاور سعی می‌کند تا در همان ابتدا اطلاعاتی از علت تماس و افرادی که از وی مراقبت می‌کنند را جویا شود. برخی

از کودکان شماره تلفن مرکز را بخاطر دارند، زیرا معلم یا یکی از آشنایان، شماره تلفن مرکز را به وی یاد داده تا در موارد اضطراری با این شماره تماس بگیرند. مشاور از کودک برای تماس با مرکز تشکر می‌کند. کودکان کوچکتر اغلب می‌ترسند که به علت تماس با مرکز، مورد تنبیه و سرزنش قرار گیرند. در اینجا مشاور از جملات ساده و کوتاهی استفاده می‌کند و سؤالاتی را مطرح می‌کند که باعث روشن‌سازی وضعیت گردد.

❖ الان کجا هستی؟

❖ آیا به جای دیگری بجز مرکز هم زنگ زدی؟

❖ معمولاً چه کسی پیش تو می‌ماند؟

کودکان کوچکتر درک صحیحی از موقعیت زمانی ندارند. در این صورت بهتر است سؤلهایی مربوط به برخی از فعالیت‌ها، ساعات غذا یا ساعات شب و روز را مطرح نمود.

❖ آخرین بار مادرت را چه موقعی دیدی، موقع شام یا نهار؟

❖ آیا الان مادرت در اطاق دیگری یا در حیاط هست؟

مشاور از کودک می‌خواهد که با صدایی بلند مادرش را صدا کند. اگر هیچکس پاسخ نداد، از کودک خواسته می‌شود که مشخصات خود را بدهد؛ اسم، فامیل، شماره تلفن. بعضی از کودکان این مشخصات را به خوبی یاد گرفته‌اند. در غیر اینصورت مشاور سؤلهای دیگری را مطرح می‌کند.

❖ آیا شماره تلفن منزل روی دستگاه تلفن نوشته شده؟

❖ آیا تو می‌تونی یک نامه که آدرس منزلت روی آن نوشته شده را پیدا کنی؟

اگر کودک حروف الفبا را یاد گرفته باشد قادر به خواندن آدرس و شماره تلفن خود نیز خواهد بود. سپس مشاور منتظر می‌شود تا کودک توضیحاتی در مورد محل سکونت خود بدهد. در غیر اینصورت:

❖ از کودک خواسته می‌شود تا از همسایه‌ای کمک بگیرد.

❖ مشاور می‌تواند شماره تلفن مرکز مداخله در بحران را به کودک بدهد تا اقدامات لازم توسط این مرکز صورت گیرد. در واقع این آخرین راه حل برای مشاور است.

اگر کودک یا نوجوان موفق به ارائه مشخصات و آدرس خود گردید، مشاور در حین مصاحبه تقاضا می‌نماید با مرکز مداخله در بحران یا مراکز حمایتی تماس گرفته شود تا آنها سریعاً وارد عمل شوند. در این هنگام مشاور تا رسیدن افراد به محل سکونت کودک، تماس را قطع نمی‌کند.

خودکشی

طبق آمار به دست آمده از مراکز پزشکی قانونی کشور در سال ۱۳۷۹ توسط معاونت پیشگیری در منطقه شمال استان تهران تعداد ۱۴۶۷ نفر (۵۵۸ دختر) (۹۰۹ پسر) اقدام به خودکشی نمودند که در رابطه با سایر موارد نحوه وقوع مرگ از فراوانی بیشتری برخوردار است.

جوان یا نوجوان با افکار خودکشی بدون تجربه و هوشیاری کافی به دنبال راه حل های مناسب در زندگی است. طبق نظریه ایزابل اورباش^۱، مشکلات حل نشده

1- Isabelle orbach

یکی از علل اصلی خودکشی در نزد جوانان یا نوجوانان است. آنها قادر به تغییر شرایط آس‌ف‌بار و غلبه بر مشکلات خود نبوده و در مقابل مشکلات راه حل مناسبی پیدا نمی‌کنند و بالاخره به این نتیجه می‌رسند که مرگ تنها چاره برای رهایی از این مشکلات است.

کودکان یا نوجوانان در مراحل رشد، بحران‌های متعددی را تجربه می‌کنند. اکثریت آنها این مراحل را با موفقیت سپری نموده و قابلیت کافی در غلبه بر مشکلات بدست می‌آورند در حالیکه سایرین خودکشی را بهترین شیوه مبارزه با مشکلات انتخاب می‌کنند.

(۱) اقدامات مربوط به خودکشی

نیمی از این افراد به شکلی مزمن و طولانی تمایل به خودکشی داشته‌اند. دو سوم از آنها بطور جدی قصد از بین بردن خود را ندارند به طوری که تماس با مرکز یا یک دوست قبل از اقدام به خودکشی نشانه‌ای از این تصمیم عجولانه است. یک سوم از این افراد دچار احساس دوگانگی^۱ نسبت به خودکشی می‌باشند. مشاور بایستی به نکات زیر در مورد خودکشی کودکان یا نوجوانان توجه کامل داشته باشد:

❖ خودکشی در جوانان به ندرت یک عمل ناگهانی است. تقریباً ۸۰ درصد از این افراد قبل از خودکشی با کس دیگری تماس گرفته و قصد خودکشی خود را بیان می‌کنند.

❖ بیش از نیمی از نوجوانان یا جوانان که موفق به خودکشی شده‌اند در گذشته نیز چندین بار این عمل را تکرار نموده ولی موفق نشده‌اند.

- ❖ خودکشی نوجوانان یا جوانان بیشتر در هنگام شب است.
 - ❖ بحران مربوط به خودکشی در میان نوجوانان یا جوانان به علت از دست دادن فرد مورد علاقه یا شکست در رسیدن به یک هدف شدت بیشتری پیدا می‌کند.
 - ❖ نوجوانان یا جوانان مستعد خودکشی، خود را بی‌ارزش و بی‌اهمیت احساس می‌کنند.
 - ❖ نوجوانان یا جوانان مستعد خودکشی در بیشتر مواقع مورد خشونت، پرخاشگری یا رفتارهای ناخوشایند افراد بزرگسال یا سایر جوانان می‌باشند.
 - ❖ سازگاری اجتماعی و عاطفی نوجوانان (جوانان) مستعد خودکشی غیر متعارف است.
 - ❖ پسرها بیشتر از دخترها از نظر اجتماعی منزوی می‌باشند.
- تعداد بسیاری از کودکان و نوجوانان مستعد خودکشی بحران‌های فراوانی را به مدت طولانی تجربه نموده‌اند. در هر بحران قابلیت سازگاری آنها با وضعیت موجود کاهش یافته و تنها یک واقعه کوچک و بی‌اهمیت میل به خودکشی را در آنها تقویت می‌کند.
- عوامل مؤثر در اقدام به خودکشی شامل موارد زیر است:**
- ❖ نوجوان یا جوان منابع حمایتی همسالان را از دست می‌دهد.
 - ❖ نوجوانان یا جوان مستعد خودکشی تنها هنگامی درصدد چاره و حل مشکل برمی‌آیند که افسردگی آنها کاهش یافته باشد.
 - ❖ نوجوانانی یا جوانانی که دوست یا یکی از اعضای خانواده آنها قبلاً خودکشی کرده، بیشتر موفق به خودکشی می‌شوند.

مشاوره تلفنی شیوه‌ای بسیار مؤثر در پیشگیری از خودکشی شناخته شده است. مشاور می‌بایست در هنگام مصاحبه با تماس‌گیرنده به موارد زیر توجه نماید.

- ❖ وابستگی فرد به یک گروه
- ❖ امید یا هدف‌های آتی
- ❖ روابط عاطفی نزدیک (فوت یک فرد صمیمی یا قطع ارتباط با یک دوست یا یک گروه)
- ❖ از دست دادن وضعیت، شرایط یا نقش خود در میان دوستان، خانواده یا در جامعه
- ❖ اتفاقات مهم زندگی
- ❖ احساس بی‌اعتمادی و سرخوردگی نسبت به یک فرد صمیمی (معمولاً یک فرد بالغ)
- ❖ رابطه عاشقانه
- ❖ احساس کنترل و توانایی تأثیرگذاری بر شرایط و افراد
- ❖ وضعیت سلامتی یا توانایی جسمی
- ❖ انتظارات مربوط به موفقیت یا تحقق یک عمل

اگر تماس‌گیرنده بعلت از دست دادن فردی صمیمی یا عدم تحقق خواسته‌ایی با نومییدی روبرو شده باشد، مشاور بایست تلاش نماید تا توانایی‌های تماس‌گیرنده را برای مواجهه با این شکست مورد بررسی قرار داده و اطلاعاتی از منابع حمایتی فرد به دست آورد. مشاور به وضعیت عاطفی، لحن، حالت صدا و صحبت‌های تماس‌گیرنده متمرکز می‌شود: « آیا او آرام و با لحنی یکنواخت و بی‌تفاوت صحبت می‌کند؟»، « آیا او نومیید و مأیوس بنظر می‌آید؟» در بعضی مواقع، تصمیم‌گیری

قطعی را در لحن صدای مطمئن و مصمم تماس گیرنده می توان احساس نمود. مشاور به برخی از جملات توجه بیشتری می کند. «بی فایده است»، «به چه دردی می خورد؟» و از طرفی به شنیدن صداهای پشت خط نیز توجه می کند.

❖ موزیک

❖ صدای اتوبوس یا مترو

❖ صدای تکان دادن یک جعبه قرص

❖ صدای طروق طروق یک اسلحه در دست

۲) نقش مشاور

اگر مشاور احساس کند که تماس گیرنده آمادگی کافی برای خودکشی دارد، این مطلب را با وی در میان می گذارد: «وقتی جوانی به من می گوید که یکی از والدینش را از دست داده، از او می پرسیم که آیا به خاطر این مسأله به فکر خودکشی است.» اگر کودک سن کمی داشته باشد، مشاور از کلمات ساده ای استفاده می کند. «بعضی وقتها که بچه ها پدر یا مادرشون رو از دست میدن خیلی ناراحت می شن بحدی که می خوان برن اون دنیا تا با مامان و باباشون باشن». در اینجا هدف کسب و گسترش دیدگاه تماس گیرنده است. نوجوانان تمایل بیشتری دارند که عکس العمل های شدیدی نشان دهند. بطور مثال نوجوانی که علاقه مند به ادامه تحصیلات دانشگاهی نیست، امکان دارد خشم و پرخاشگری والدین را نشانه ای از طرد کامل خانواده نسبت به خود قلمداد کند.

تماس گیرنده: آنها مرا هرگز نخواهند بخشید. من نمی توانم با آنها روبرو بشوم و دیگر نمی توانم هیچ تصمیمی برای زندگی آینده ام بگیرم.

مشاور: در حال حاضر آنها ناراحت هستند. در واقع آنها چنین تصمیمی را از تو انتظار نداشتند.

تماس‌گیرنده: البته آنها خیلی تعجب کردند که من نمی‌خواهم به دانشگاه بروم.
مشاور: بنظر می‌آید که این تصمیم نهایی توست. در حالی که ممکن است تو بعداً علاقه‌مند به ادامه تحصیلات باشی ولیکن این دلیل نمی‌شود که تو اهداف آتی خودت را رها کنی.

تماس‌گیرنده: (بعد از کمی سکوت) : فکر می‌کنم که درست است.
برخی از نوجوانان تمام مشکلات پیرامون خانواده را به خود نسبت داده و در واقع خود را مسؤول تمام گرفتاریها محسوب می‌کنند.

مشاور: در حال حاضر از احساسات خودت صحبت کن. آیا تو می‌توانی خودت را ببخشی؟ بنظر می‌آید که تو تصمیماتی برای آینده‌ات گرفته‌ای ولی حالا پیشیمان هستی و این تصمیم‌گیری صدمه زیادی به تو رسانده و شاید حالا خودت را مثل یک آدم شرور و بد احساس می‌کنی.

دیاگرام فرآیند مداخله در خودکشی

کودک یا نوجوان در تماس تلفنی می‌گوید که قصد خودکشی دارد یا مشاور حدس می‌زند که کودک یا نوجوان به فکر خودکشی است. مشاور سؤالات مستقیم مطرح می‌کند: « آیا تو قصد خودکشی یا آزار رساندن به خودت را داری؟ » مشاور تماس‌گیرنده را تشویق به بیان واضح و صریح عواطف خود می‌نماید اگر وی اعتراف کند که در فکر خودکشی است، مشاور سؤال می‌کند « آیا تو برای انجام آن نقشه‌ایی طرح ریزی کرده‌ای؟ »

خیر

بله

۱ - مشاور به کودک یا نوجوان می‌گوید که آماده کمک بوده و او را به بیان مشکل و احساس خود تشویق می‌نماید.
 ۲ - مشاور با تکیه بر مداخله در بحران، مشکل تماس‌گیرنده را سریعاً مورد بررسی قرار می‌دهد. مشاور بطور قاطع برخورد کرده و از کودک یا نوجوان سؤال می‌کند. « چه چیزی باعث شده که تو به فکر خودکشی بیفتی؟ »
 آیا وی احساس درماندگی و شکست می‌کند؟
 ۳ - مشاور به همراه کودک یا نوجوان عواقب منفی و مثبت عمل خودکشی را مورد بررسی قرار داده و او را به گسترش دیدگاه و نظر خود تشویق می‌نماید.

۱ - مشاور درصد شناخت نقشه خودکشی کودک یا نوجوان برمی‌آید.
 ۲ - مشاور تشخیص می‌دهد که آیا کودک یا نوجوان در خطر مرگ است.
 ۳ - مشاور سؤال می‌کند که آیا کودک و نوجوان منابع لازم برای عملی نمودن نقشه خود را دارد.
 پاسخ مثبت
 پاسخ منفی
 ۴ - مشاور از کودک یا نوجوان می‌خواهد که خود را از این منابع دور کند.
 - مشاور احساس نگرانی خود را بیان می‌کند.

در مورد نوجوانانی یا جوانانی که اقدامات اولیه برای خودکشی را انجام داده‌اند، مشاور بایستی در مداخلات خود بسیار حساس و دقیق عمل کند. آنها ممکن است قبلاً قرص زیادی خورده یا یکی از رگ‌های خود را قطع یا اینکه اسلحه را به فشنگ آماده کرده باشد. مشاور می‌تواند از دیاگرام مداخله در خودکشی برای موارد حاد استفاده نماید.

مشاور بر منابع حمایتی کودک یا نوجوان و جوانب مثبت متمرکز می‌شود.

۴ - مشاور از کودک و نوجوان سؤالاتی می‌کند. « آیا تو قبلاً اقدام به خودکشی کرده‌ای؟»، « چگونه این کار را انجام دادی؟»، « نتیجه آن چه شد؟»

۵ - مشاور کودک یا نوجوان را به بیان عواطف خود تشویق می‌کند. — مشاور با مهربانی و همدلی صحبت می‌کند.

— مشاور از کودک یا نوجوان می‌خواهد که بینش خود را گسترده‌تر کند. وی چه چیزی را می‌تواند کنترل کند؟

۶ - در صورت همکاری کودک یا نوجوان، مشاور راه‌حل‌های مناسب برای حل مشکل را با وی مورد بررسی قرار می‌دهد. یک طرح عملی تهیه می‌شود.

— مشاور از کودک یا نوجوان می‌خواهد که برای همکاری با وی در طول مصاحبه، وسیله لازم (قرص، چاقو، تفنگ و ...) برای خودکشی را در اتاق دیگری قرار بدهد.

— مشاور مصاحبه را با بیان احساس ناراحتی و نگرانی خود ادامه می‌دهد.

پاسخ مثبت



پاسخ منفی ←

۵ - مشاور از کودک یا نوجوان در مورد اقدامات قبلی سؤال می‌کند. « قبل از تماس چه کارهایی برای خودکشی کردی؟»

پاسخ مثبت



پاسخ منفی ←

۶ - مشاور از کودک یا نوجوان سؤال می‌کند که از چه چیزی برای اقدام به خودکشی استفاده نموده است.

۷ - مشاور از کودک یا نوجوان به علت تماس با مرکز و بیان احساسات خود قدردانی می‌کند. توانمند نمودن در تماس‌گیرنده برای اجرای راه‌حل مفید امری ضروری و لازم است.

۸ - در صورت لزوم، مشاور کودک یا نوجوان را به سایر مراکز ارجاع می‌دهد.

۹ - مشاور خداحافظی می‌کند و از وی می‌خواهد در صورت بروز مشکل با مرکز تماس بگیرد.

- از قرص استفاده نموده؟ چه نوع قرصی؟ چه تعداد؟ چه ساعتی قرص‌ها را خورده است؟ آیا خودش را زخمی کرده؟ با چه وسیله‌ای؟ خون زیادی از او می‌رود؟

- اگر کودک یا نوجوان از قرص استفاده نموده، مشاور موارد استعمال دارو را سریعاً از داروخانه یا از طریق یک پزشک توسط همکار خود جویا می‌شود.

- اگر مقدار استعمال دارو بیش از حد مجاز باشد، مشاور آن را به کودک یا نوجوان گوشزد می‌کند.

باید توجه داشت که این یک مورد اورژانس پزشکی بوده و بایستی سریعاً آدرس کودک یا نوجوان گرفته شود تا آمبولانس با پزشک به منزل وی فرستاد شود.

- مشاور کودک یا نوجوان را از نتیجه عمل خود آگاه می‌کند. در این مرحله بهتر است کودک را به دادن آدرس و مشخصات خود تشویق نمود.

- مشاور به کودک یا نوجوان مفهوم واقعی مرگ را توضیح می‌دهد (ممکن است کودک یا نوجوان بینش واقعی از مرگ نداشته باشد).
- مشاور تا حد امکان تماس را ادامه و مصاحبه تلفنی را هدایت می‌کند.
- اگر کودک یا نوجوان مشخصات و آدرس خود را بدهد، مشاور یا همکار سریعاً با مرکز مداخله در بحران یا بیمارستان تماس می‌گیرد و تا اقدامات بعدی تماس ادامه می‌یابد.
- اگر کودک یا نوجوان از هر گونه مداخله‌ای امتناع کند مشاور می‌تواند تماس را قطع کند. با این وجود به وی تأکید می‌کند که نقش مشاور کمک به تماس‌گیرندگان بوده و نه همراهی در مرگ آنها.

- مشاور به کودک یا نوجوان توضیح می‌دهد که هنوز فرصتی برای نجات وجود دارد. او می‌تواند با مرکز اورژانس تماس گرفته یا از مشاور بخواهد که اقدامات لازم را انجام دهد. سپس مشاور تماس را قطع می‌کند.
- مشاور کودک یا نوجوان را از نتیجه عمل خود آگاه می‌کند. در این مرحله بهتر است کودک را به دادن آدرس و مشخصات خود تشویق نمود.

فصل دوم

برقراری رابطه اولیه

برقراری رابطه اولیه

مراحل تماس شامل موارد زیر است:

۱ - مرحله برقراری رابطه

۲ - روشن سازی وضعیت یا مشکل

۳ - یافتن راه حل ها

۴ - خاتمه تماس

اگر مشاور بتواند در همان چند لحظه اولیه، تماس گیرنده را تشویق به صحبت کند، اطلاعات مربوط به جنسیت و سن را در همان لحظات اولیه کسب می کند. بر اساس نظرات متخصصین ارتباطات، ۶۵٪ از تعاملات اجتماعی مربوط به علائم دیداری می باشد (تماس چشمی، حرکات بدن، ژست، اشاره). در صورت فقدان چنین علائمی، سیستم شنوایی می تواند جایگزین شود. در این وضعیت فرد از «فرازبان» (Paralanguage)، مجموعه ای از اشکال تغییرات صوتی (صوت، تلفظ، سرعت، ریتم، طنین و ...) استفاده می کند. مهارت شنوایی مشاوران در طول زمان و با تجربه رشد می یابد.

الف) مرحله برقراری رابطه

این مرحله به معنای ایجاد یک رابطه مسالمت آمیز همراه با درک و اعتماد می باشد. در چنین محیطی تماس گیرنده تشویق به بیان مسائل شخصی خود می شود. تماس گیرنده مورد احترام بوده و با مسائل وی به طور جدی برخورد و مشاور تمام سعی خود را برای برطرف نمودن مشکل انجام می دهد. برای برقراری

رابطه، مشاور با دقت کامل به گفته‌های تماس‌گیرنده گوش فرا داده و مشکلات وی را درک می‌کند. با در نظر گرفتن این مسأله که تماس‌گیرنده مانند مشاور از علائم دیداری محروم می‌باشد، مشاور می‌بایست این احساسات (گوش‌دهی و درک) را از طریق صدا و لحن صحبت به تماس‌گیرنده منتقل کند.

(۱) گوش‌دهی فعال

گوش‌دهی فعال یک روش ارتباطی مبتنی بر برخی نگرش‌ها و اعتقادات می‌باشد. هدف اصلی، ایجاد رابطه با جمع‌آوری اطلاعات و کمک به مشاور در جستجوی راه‌حل‌های مناسب می‌باشد. حفظ یک رابطه صحیح با تماس‌گیرنده، اساس یک رابطه مشاوره‌ای (درمانی) بوده و مبتنی بر سه اصل می‌باشد: توجه مثبت نامشروط، اثبات صحت احساسات تماس‌گیرنده و ایجاد حس توانمندی در یافتن راه‌حل و تصمیم‌گیری در تماس‌گیرنده.

اگر مشاور عقاید و باورهای خود را تحمیل کند، رابطه درمانی را مختل نموده است. مشاوران با بکارگیری شیوه گوش‌دهی فعال به تماس‌گیرنده گوش داده، سؤالاتی را مطرح نموده، اطلاعاتی در اختیار وی گذاشته و احساسات و وقایع را روشن‌سازی می‌کنند.

همچنین مشاور می‌بایست از حس باطنی خود استفاده کند. در مرکز مشاوره تلفنی کودک و نوجوان شناخت و آگاهی کامل از رشد کودک لازم می‌باشد.

پنج شیوه مؤثر در گوش‌دهی فعال به شرح زیر است:

❖ - تشویق تماس‌گیرنده به صحبت کردن

❖ - مطرح نمودن سؤالات باز و بسته

❖ - تفسیر سازی

❖ - روشن سازی مسائل

❖ - ایجاد همدلی

مشاور کارآمد از این پنج شیوه در فرآیند مشاوره استفاده می‌کند.

در اولین لحظات، بهترین شیوه برای درک شرایط و نیازهای تماس‌گیرنده، نقش منفعل و شنونده مشاور می‌باشد. مشاور با عبارات کوتاهی پاسخ می‌دهد مانند «بله بله»، «هوم»، «می‌فهمم»، «آه» و ... هدف از بیان این عبارات توجه مشاور به صحبت‌های تماس‌گیرنده و قطع نشدن تماس می‌باشد.

همچنین مشاور، تماس‌گیرنده را به بیان جزئیات ترغیب می‌کند. این پیامها جایگزین حضور فیزیکی، تماس چشمی و تکان دادن سر می‌شوند. همچنین یک عامل تسهیل‌گر در نقش مشاور برای کسب اطلاعات و جلب تماس‌گیرنده در یافتن راه حل می‌باشد. این روش بخصوص برای کودکان و نوجوانان پرحرف بسیار مؤثر می‌باشد. بر عکس، سایر تماس‌گیرندگان نیاز به ترغیب بیشتری قبل از بیان مسائل خود داشته و معمولاً از مشاور در خصوص وظایف و فعالیت‌های خود توضیحاتی می‌خواهند.

ب) تعیین نقش هر فرد متعهد در فرآیند کمک‌رسانی

زمانی که تماس‌گیرنده در روشن سازی مسأله، ارائه راه حل‌ها و تشکیل طرح عملی نقش فعالی داشته باشد، فرآیند مشاوره تأثیر بیشتری خواهد داشت. با این وجود دو استثنا وجود دارد: موارد ضروری و وظیفه‌مشاور در برملا نمودن موارد خشونت‌آمیز.

در بعضی مواقع مشاوران تمایل به ارائه توصیه به خصوص به کودکان و نوجوانان دارند. چنین رفتاری به دلایل مختلفی بکار گرفته می شود.

۱) عدم آشنایی کودک با خدمات مشاوره ای مرکز

بعضی اوقات تماس گیرنده تنها تمایل به بیان مشکلات خود داشته و انتظار دارد که مشاور سریعاً مشکل وی را حل کند. کودکان هنگامی که با مرکز تماس می گیرند معمولاً با یک سؤال صحبت را شروع می کنند.

تماس گیرنده: من تازه با برادرم دعوا کردم. او همیشه مرا عصبانی می کند. آیا باید این را به مادرم بگویم؟

مشاور برای جلوگیری از هر گونه پند و اندرز دهی می تواند یک سوال مطرح کند.

مشاور: این هم یکی از راههاست. فکر می کنی مادرت چه خواهد گفت؟

تماس گیرنده: نمی دانم.

بکارگیری چنین سؤالاتی منجر به سکوت تماس گیرنده یا پاسخ کوتاهی می شود. زیرا وی مضطرب و پریشان بوده و بیشتر در انتظار پاسخی سریع از سوی مشاور می باشد.

در مشاوره حضوری، مشاوران می توانند از سکوت استفاده کنند ولیکن در مشاوره تلفنی مشاوره می بایست سریعاً این سکوتها را ارزیابی نمایند.

مشاور: تو می توانی به برادرت بگویی که هر وقت تو را اذیت می کند، عصبانی می شوی.

تماس گیرنده: باشه، اینکار را می کنم، مرسی، خداحافظ.

پس از قطع تماس مشاور از قطع ناگهانی ارتباط متعجب می شود. احتمال زیادی دارد که کودک به علت بی نتیجه بودن توصیه های مشاور دچار خشم و نفرت شده باشد.

۲) تفاوت در نحوه برقراری ارتباط بین کودکان و بزرگسالان

پیش از دوره نوجوانی، اکثریت کودکان مهارت بسیار کمی در مرحله انتزاعی (abstraction) دارند. بدین معنا که آنها نمی‌توانند افکار مختلف را با یکدیگر مرتبط نموده و سپس نتیجه‌ای از آن بگیرند. مشاورانی که از تماس‌گیرندگان کم سن و سال تقاضای یافتن راه حلی را می‌کنند، در فرآیند مشاوره با شکست روبرو می‌شوند.

این امکان وجود دارد که راه حل پیشنهادی توسط مشاور با راه حل تماس‌گیرنده متفاوت باشد. مشاور باید توجه داشته باشد که کودکان و بزرگسالان در بیان عواطف خود یکسان عمل نمی‌کنند. کودکان ترجیح می‌دهند که با واکنش‌هایی، عواطف درونی خود را ابراز کنند و بزرگسالان از بیان این عواطف وحشت دارند.

۳) نقش فعال تماس‌گیرنده در فرآیند مشاوره

هدف مشاور، درک موقعیت و زمان، ارائه پیشنهادات بدون پند و اندرز دهی یا یافتن راه حلی مناسب برای تماس‌گیرنده می‌باشد. بدین صورت مشاور با تماس‌گیرنده در مورد نوع رابطه یاری‌رسانی قبل از پیش‌بینی راه حل‌ها به توافق می‌رسد.

تماس‌گیرنده: آیا به مادرم بگویم که برادرم احمد مرا اذیت می‌کند؟

مشاور: قبل از هر تصمیمی به من بگو چه رابطه‌ای با برادرت داری؟ به چند طریق می‌توان یک مشکل را حل کرد، کمی بعد در موردش صحبت می‌کنیم.

مشاور با چنین صحبتی قصد دارد:

❖ تماس‌گیرنده را تشویق به انتخاب یک راه حل کند.

- ❖ تماس‌گیرنده و مشاور با یکدیگر و در کنار یکدیگر کار می‌کنند.
 - ❖ تماس‌گیرنده و مشاور در مورد یک راهکار مناسب برای حل مسأله با یکدیگر به توافق می‌رسند.
- در صورتی که مشاور احساس کند که در حال پند و اندرزدهی می‌باشد، شیوه‌های زیر را بکار می‌گیرد:
- ۱ - مشاور هر تماس را وسیله‌ای برای کمک به تماس‌گیرنده در کسب مهارت‌های حل مشکل، توانمندسازی و تصویرسازی مثبت محسوب می‌کند. مشاور از نصیحت‌گویی یا سعی در حل مشکلات تماس‌گیرنده به جای وی جلوگیری می‌کند.
 - ۲ - مشاور ابتدا نقش منفعل داشته و تماس‌گیرنده را به شرکت فعالانه در فرآیند مشاوره کمک می‌کند در عین حال مشاور حضور خود را با بیان پیام‌های تشویق‌آمیز برای جلوگیری از قطع ارتباط ابراز می‌کند.
 - ۳ - اگر تماس‌گیرنده دچار تردید باشد، مشاور نقش خود را در یک لحظه مناسب به وی توضیح می‌دهد.

ج - نگرش کلی از مشکل یا نیازهای تماس‌گیرنده

- مشاور سؤالاتی را به منظور کسب اطلاعات مطرح می‌کند. مشاور با سؤالات باز و بسته افکار و عواطف تماس‌گیرنده را مورد بررسی قرار می‌دهد.
- سؤالات باز:** مطرح نمودن این گونه سؤالات، تماس‌گیرنده را به ارائه اطلاعات بیشتر و مورد نیاز ترغیب می‌کند.

سؤالات باز برای شناخت احساسات تماس گیرنده لازم می‌باشد. در مرحله برقراری رابطه، مطرح نمودن سؤالات باز باعث می‌شود تا مشاور بر مشکل متمرکز شود. مشاور بایست توجه داشته باشد که این گونه سؤالات برای کودکان مفید نمی‌باشد. اگر تماس گیرنده در صحبت کردن دچار تردید باشد، مشاور می‌تواند یک سؤال ساده مطرح کند: « چگونه خودت را سرگرم می‌کنی؟ »

مشاور با چنین سؤالاتی تماس گیرنده را تشویق به صحبت می‌کند. این گونه سؤالات، اطلاعات بیهوده‌ای را نیز می‌تواند به‌همراه داشته باشد. اگر مشاور این سؤالات را به خوبی هدایت نکند، فرآیند مشاوره دچار مشکل می‌شود. سؤالات بسته: این سؤالات به منظور کسب اطلاعات دقیق و مشخص مانند شناسایی هویت و مشکل تماس گیرنده می‌باشد. برخی سؤالات بسته برای ارزیابی خطر (چند قرص برای خودکشی خوردی؟) مطرح می‌گردند. برخی تماس گیرندگان چنین سؤالاتی را یک نوع بازخواست محسوب می‌کنند. بدین دلیل مشاور چنین سؤالاتی را مرتباً تکرار نکرده و تنها در فرصت مناسبی آنها را مطرح می‌کند.

د - شیوه بیان

در تماس تلفنی، کلمات نقش اساسی در فرآیند مشاوره دارند. زبان می‌تواند تسهیل گر و غنی کننده روابط باشد و در عین حال موانعی ایجاد کند. بطور مثال:

- تماس گیرنده کلماتی را بکار می‌برد که معنای آنها را نمی‌داند.
- تماس گیرنده ادعا می‌کند که تمام صحبت‌های مشاور را متوجه شده است.

- تماس گیرنده با لهجه یا با زبان محلی صحبت کرده یا در بیان مسائل دچار مشکل می‌باشد.
- کودکانی که تُن صدای بسیار ظریف دارند.
- تماس گیرنده مرتباً در حال تعبیر و تفسیر گفته‌های مشاور است.
- شیوه‌های مؤثر برای مقابله با موارد فوق بدین ترتیب است.**
- ۱ - مشاور از برخی عبارات تماس گیرنده استفاده می‌کند.
 - ۲ - مشاور از بکارگیری کلمات کلیشه‌ای، محلی، نامفهوم و خارج از درک تماس گیرنده جلوگیری می‌کند.
 - ۳ - مشاور به تماس گیرنده یادآوری می‌کند که در طول تماس این امکان وجود دارد که برخی کلمات یا مطالب یکدیگر را متوجه نشوند، در اینصورت طرفین توضیحات بیشتری برای درک مطلب تقاضا می‌کنند.
 - ۴ - مشاور از تماس گیرندگان دارای لهجه یا گویش خاص یا کسانی که در بیان مسأله دچار مشکل می‌باشند تقاضای تکرار مطلب را می‌کند. اگر مشاور با یک وضعیت بحرانی روبرو باشد، درک کامل گفته‌های تماس گیرنده باعث کاهش تنش و نوسانی فرد می‌شود.

ه- صحت اطلاعات

به منظور درک مشکلات و عواطف تماس گیرنده، مشاور اطلاعات بدست آمده را جمع‌بندی می‌کند. در این خصوص مشاور برای خود چند سؤال مطرح می‌کند.

❖ - تماس گیرنده چه احساسی دارد؟

❖ - آیا تماس گیرنده سن واقعی خودش را گفته است؟ (در مورد کودکان و نوجوانان بسیار مهم است)

❖ - آیا او در یک وضعیت بحرانی است؟

❖ - آیا افکار وی واضح و روشن و قابل فهم است؟

❖ - تماس گیرنده چه مشکلی دارد؟

فرآیند گوش دهی باعث می شود تا عواطف و احساسات تماس گیرنده رمزگشایی شود.

و - بکارگیری حس الهام (intuition)

حس الهام بعنوان حس ششم شناخته شده و یکی از ابزار کار مشاوره‌ای است. حس الهام نوعی از شناخت یا بینش است و مشاور با استفاده از این حس به پیامهای عاطفی و کلامی تماس گیرنده پاسخ می‌دهد.

این واکنش مبتنی بر تجربه گذشته، شناخت علمی و مهارت گوش دهی می‌باشد. در واقع حس الهام با مهارت مشاور در ایجاد رابطه با تماس گیرنده مرتبط می‌باشد. مشاور بایستی توجه داشته باشد که پاسخ‌دهی تنها مبتنی بر حس الهام خطرناک می‌باشد. حس الهام تنها در فرآیند ارزیابی و انعکاس به ناظر یا مشاور همکار معنادار می‌باشد. این قاعده بخصوص در مورد مشاوران تلفنی که تنها از طریق صدا پیام خود را منتقل می‌کنند، قابل اجرا می‌باشد.

مشاور بهتر است سریعاً در طول تماس بر اساس الهامات خود واکنش نشان ندهد. بطور مثال مشاور در صورت روشن‌سازی برخی مسائل منتظر مرحله بعدی در

تماس می‌شود. این امر باعث می‌شود حس درونی مشاور در مقایسه با اطلاعات کسب شده مورد تأیید قرار گیرد. البته در این رابطه چندین استثناء وجود دارد:

❖ اگر مشاور یک تماس را مشکل فرض کند.

❖ اگر تماس گیرنده قادر یا مایل به بیان مشکل خود نباشد.

اگر مشاور پس از چند لحظه احساس کند که هنوز مشکل اصلی تماس گیرنده یا انگیزه تماس مشخص نشده، در اینصورت فرآیند را قطع و علت واقعی آن را جستجو می‌کند. احساس مقاومت و تردید تماس گیرنده قابل پیش بینی و می‌تواند دلایل مختلفی داشته باشد. تماس گیرنده ممکن است به علت تردید از محرمانه ماندن مسائل، مشکل خود را بیان نکند یا اینکه مهارت یا بردباری مشاور را با بیان یک داستان تخیلی مورد آزمایش قرار دهد. در هر صورت اگر مشاور به صحت گفته‌های تماس گیرنده مشکوک باشد، با قاطعیت آن را بیان می‌کند.

مشاور: پیش از آنکه ادامه بدهیم، می‌خواهم آنچه الان گفتی برایم کاملاً روشن شود. شاید خوب متوجه نشده باشم ولی بعضی چیزهایی که مطرح کردی با یکدیگر جور در نمی‌آیند.

مشاور: من احساس می‌کنم ما قبلاً با هم صحبت کردیم.

مشاور: من احساس می‌کنم که تو به من نگفتی چه چیزی واقعاً تو را ناراحت می‌کند؟

مشاور: شاید خوب متوجه نشده باشم، تو گفتی ۱۳ سال داری ولی بزرگتر به نظر می‌آیی.

برخی از تماس گیرندگان با وجود رابطه امن و حاکی از اعتماد قادر به بیان مشکل خود نیستند. آنها خیلی درمانده و سردرگم به نظر می رسند. در این مورد مشاور دو انتخاب دارد:

❖ مشاور می تواند حدس بزند.

❖ مشاور می تواند تصمیم تماس گیرنده را برای برقراری تماس با مرکز تشویق نموده و به وی بگوید هر زمان که قادر به مطرح نمودن مشکل اصلی خود باشد، مجدداً تماس بگیرد.

مشاور بایست توجه داشته باشد که مجبور نمودن فرد در بیان مشکل خود می تواند وضعیتی را ایجاد کند که تماس گیرنده خود را قربانی احساس کند. بهتر است این گونه تماس ها به شیوه ای مثبت و به منظور ترغیب تماس گیرنده به تماس مجدد، خاتمه یابد.

تمرین

توصیف یک تصویر

به منظور درک بیشتر از نقش مشاور به عنوان یک فرد غیر قابل رویت، می توان یک تماس تلفنی با یک فرد ناشناس را ایفای نقش نمود. دو صندلی مخالف یکدیگر قرار می دهیم. یک نفر به عنوان مشاور و یک نفر به عنوان تماس گیرنده ایفای نقش می کنند. در جریان تماس، هر نفر سعی می کند تا احساسات دیگری را تشخیص و در جایی ثبت کند. در پایان تماس، هر یک مطالب نوشته شده خود را مورد مقایسه قرار می دهند.

❖ - آیا مشاور تمرکز کافی به احساسات تماس گیرنده داشته است؟

- ❖ - آیا در طول تماس، تماس گیرنده احساس نمود که گاهی مشاور به حرفهایش گوش نداده یا وی را درک نکرده است؟
- ❖ - مشاور و تماس گیرنده با یکدیگر فکر می کنند که چه چیزهایی را می بایست در تماس بعدی تغییر دهند.

تجربه یک مشاور

چند لحظه اولیه تماس برای جلب اعتماد تماس گیرنده بسیار مهم است. مشاور بایستی به دقت به صحبت های فرد گوش کند زیرا حرکات صورت و زبان جسمی (Body Language) تماس گیرنده قابل رؤیت نیست. یافتن علائم یا نشانه ها در تشخیص مشکل بسیار مهم است. تماس گیرنده ابتدا احساس تردید یا نگرانی کرده و نمی تواند به راحتی صحبت کند. مشاور بایست این احساسات را شناسایی و حس اعتماد را در او ایجاد کند. همدلی یکی از شیوه های مؤثر است، به طوری که احساسات تماس گیرنده به خودش با کلمات دیگری و با صدای آرام منتقل می شود. در این صورت تماس گیرنده احساس راحتی کرده و صحبت را ادامه می دهد. برخی از افراد عادت به بیان عقاید و احساسات خود ندارند، از طرفی این کار در برخی خانواده ها یک نوع بی احترامی تلقی می شود. پس بایستی این احساس را درک و تماس گیرنده را بخاطر تماس با مرکز تشویق نمود.

نمونه سؤالات باز

- چطور می توانم به تو کمک کنم؟
- به من بگو دوستت چه گفت که تو خشمگین شدی؟

- تا به حال چه کارهایی برای حل مشکلات انجام دادی؟

نمونه سوالات بسته:

- چند سال داری؟

- آیا با پزشک تماس گرفتی؟

احساس اضطراب / ترس

- بسیار صحبت می کند یا کمتر صحبت می کند.

- برخی جملات را تکرار می کند.

- تغییر مداوم عقاید و جملات ناقص بیان می شود.

- تن صدای خود را عوض می کند.

- با لکنت زبان حرف می زند.

- در بیان مسأله مشکل دارد و یا از عباراتی مثل هوم، آه، اوخ ... استفاده

می کند.

- ریشخند و تمسخر می کند.

احساس خشم

- خیلی تند و بلند صحبت می کند.

- جملات کوتاهی با کمی مکث می گوید.

- سکوت می کند.

احساس غمگینی / رنج

- گریه می کند.
- آرام صحبت می کند.
- مرتباً مکث می کند.
- آه می کشد.

احساس اذیت / ناراحتی

- خیلی تند صحبت می کند.
- تن صدای خود را پایین می آورد.

احساس افسردگی

- آرام و با یک لحن یکنواخت صحبت می کند.
- خیلی کم یا اصلاً عواطف خود را بیان نمی کند.

احساس کنترل

- صحبت نمی کند.
- وقتی مشاور شروع به صحبت می کند، خیلی سریع صحبت خود را شروع می کند.

فصل سوم

انواع تماس

الف - انواع تماس

اولین لحظات تماس نقش مهمی در جریان فرآیند مشاوره دارد. این لحظات نقش مهمی در انگیزه تماس گیرنده برای ادامه یا قطع تماس دارد. در همان چند لحظه اولیه تماس، تماس گیرنده اطلاعاتی کلی از مرکز و مشاور بدست می آورد. تماس ها دارای انواع مختلفی می باشند:

۱) تماس های فوری (اضطراری)

۲) تماس های لحظه ای (کوتاه)

۳) تماس های حاوی سکوت

۴) تماس های واسطه ای (رابط)

۵) تماس های گروهی

۶) تماس های آزمایشی

پیش بینی موارد زیر برای مشاور لازم به نظر می رسد:

تماس گیرنده سریعاً در صدد کسب اطلاعاتی در مورد «درست بودن شماره» و «فرد پاسخ دهنده» است. کودکان و نوجوانان پس از مطرح نمودن سوال به دنبال پاسخی از طریق گفته ها و تن صدای مشاور می باشند. در این صورت مشاور با لحنی صمیمانه سلام می دهد.

مشاور: آلو اینجا (صدای مشاور) است. می توانم کمکی بکنم؟

هر گونه پاسخی به سوال فوق امکان پذیر می باشد. مشاور از شنیدن پاسخ های نامطلوب متأثر نمی شود. برخی افراد با خنده یا گریه و برخی دیگر با مطرح

نمودن مشکل خود واکنش نشان می دهد. بعضی از افراد نیز دچار شک و تردید بوده و در ابتدا قادر به صحبت نیستند.

۱) تماس های فوری (اضطراری)

یک وضعیت اضطراری به زمانی اطلاق می شود که تماس گیرنده احتمال خود آزاری یا آزار رسانی به فرد دیگری را داشته باشد. این وضعیت به معنای یک موقعیت بحرانی می باشد. در وضعیت اضطراری تلاش جهت ایجاد امنیت برای تماس گیرنده مد نظر می باشد. در وضعیت بحران، هدف اصلی واکنش به عواطف تماس گیرنده می باشد. اقدامات مختلف در وضعیت اضطراری شامل موارد زیر است:

۱ - در صورت گریه، احساس آشفتگی یا ترس تماس گیرنده، مشاور ابتدا وجود وضعیت اضطراری برای مداخلات بعدی نیروی انتظامی یا درخواست کمک از بیمارستان مشخص می کند.
مشاور: تو کمی آشفته بنظر می آیی. آیا زخمی شدی؟ آیا از یک محیط امن به من زنگ می زنی؟

۲ - در صورت حضور در یک محیط پر خطر، مشاور تماس گیرنده را به یافتن محلی امن و تماس مجدد با مرکز تشویق می کند.

۳ - در صورت تشخیص مشاور به ارتباط با مراکز اورژانس (فوریته)، مشاور اطلاعات دقیقی را برای تهیه گزارش کسب می کند.

❖ جنسیت

❖ سن

❖ آدرس

❖ شماره تلفن

❖ جزئیات دقیق مربوط به مشکل (بطور مثال در مورد خودکشی تعداد قرص‌های مصرف شده)

۴ - در صورت نیاز، مشاور از همکار یا ناظر مرکز درخواست می‌کند تا با مقامات ذی صلاح بدون قطع تماس، ارتباط برقرار کند. بدین ترتیب مشاور می‌تواند تماس را تا هنگام مداخلات سایر مراجع ذی‌ربط ادامه دهد.

مرکز مشاوره فهرستی از شماره تلفن‌های اضطراری را در دسترس مشاور قرار می‌دهد.

۵ - پیش از قطع تماس، مشاور اقدامات سایر مراکز یا مراجع را پی‌گیری می‌کند. بدین ترتیب مشاور کلیه اطلاعات بدست آمده را به فرد مداخله‌گر منتقل می‌کند.

۲) تماس‌های لحظه‌ای

برخی تماس‌گیرندگان با وجود لحن صمیمانه مشاور، پس از گفتن چند کلمه ارتباط را قطع می‌کنند. دلایل بسیاری برای این گونه رفتار وجود دارد.

❖ ترس و اضطراب؛ زیرا آنها نمی‌خواهند در تماس تلفنی گریه کنند.

❖ قطع ارتباط ناگهانی؛ زیرا آنها قادر به صحبت نیستند.

❖ بررسی وجود مرکز مشاوره تلفنی. این مسأله برای مشاوران بخصوص در صورت تکرار مشوش‌کننده می‌باشد. شنیدن صدای بوق و در بعضی مواقع تکرار این صدا برای مشاور باعث عصبانیت می‌شود. برخی از تماس‌گیرندگان اعتراف می‌کنند که پیش از شروع صحبت، چندین بار

تماس گرفته و سپس تماس را قطع کرده‌اند. در چنین مواردی مشاور شیوه‌های مختلف را بررسی و بردباری خود را حفظ می‌کند. برخی مشاوران مانند یک کودک وحشت زده برخورد می‌کنند یا تصور می‌کنند که ناظر مرکز به تماس‌های آنها گوش می‌دهد. در این گونه موارد بهتر است مشاور در پاسخگویی به تماس‌ها وقفه‌ای کوتاه ایجاد نموده و احساس درماندگی خود را با همکار یا ناظر مطرح کند.

در برخی موارد نیز، حضور یک فرد ثالث موجب قطع تماس می‌گردد. به طور کلی فرد ثالث می‌تواند یک والد، برادر و خواهر، پرستار کودک یا یک دوست باشد. معمولاً این شخص ثالث سوال می‌کند که چه کسی در آن طرف خط می‌باشد. مشاور صحبتی نمی‌کند و منتظر می‌ماند تا تماس گیرنده واکنشی نشان دهد. وی می‌تواند تماس را قطع یا به فرد ثالث بگوید که دوستم پشت خط است یا موقعیت را توضیح می‌دهد.

۳) تماس‌های حاوی سکوت

بعضی اوقات مشاور تنها با سکوت در آن طرف خط روبرو می‌شود. این گونه تماس‌ها بیشتر به تماس‌های «تعمقی» اطلاق می‌شود زیرا تماس‌گیرنده هنوز آمادگی کافی برای صحبت ندارد. چنین افرادی قبلاً تماس گرفته و سپس قطع کرده‌اند ولیکن در حال حاضر آماده برقراری ارتباط هستند. در چنین مواردی مشاور می‌تواند مراحل زیر را بکار گیرد:

۱ - مشاور همیشه فرض می‌کند که کودک یا نوجوان مضطرب یا وحشت زده است.

۲ - مشاور پیامی به وی منتقل می‌کند.

«سلام، اینجا (صدای مشاور) می‌تونم کمکی بکنم؟ (کمی مکث) شاید اولین بار است که با ما تماس می‌گیری. خوب، برای اینکه بدانی ما برای چه اینجا هستیم، توضیح کوتاهی به تو می‌دهم. این مرکز یک مرکز کمک‌رسانی به کودکان و نوجوانان بین ۴ تا ۱۹ ساله است. اگر چیزی تو را نگران می‌کند می‌تونیم در موردش صحبت کنیم. من می‌دانم که بعضی وقتها صحبت کردن در مورد یک مسأله خیلی سخت است، ولی نگران نباش، اگر تو امروز آماده صحبت کردن نیستی، بعداً تماس بگیر حالا باید تماس را قطع کنم چون افراد دیگری پشت خط منتظر هستند.»

بعضی اوقات تماس گیرنده حضور خود را با آه کشیدن یا تنها یک صدا اعلام می‌کند.

۳ - مشاور از مقابله با سکوت جلوگیری می‌کند. مشاور پس از دادن پیام فوق، توضیح می‌دهد که در صورت ادامه سکوت نمی‌تواند پاسخگوی تماس گیرنده باشد و در نتیجه مجبور به قطع تماس است.

۴ - مشاور در صورت فقدان هر گونه صدا حاکی از حضور فرد در آنطرف خط، تماس را قطع می‌کند. مشاور خط را اشغال نگه نمی‌دارد. طبق گفته‌های تماس‌گیرندگان، پیام فوق و همدلی مشاور شیوه موثری برای غلبه بر ترس و ایجاد حس اعتماد در تماس گیرنده شده است.

۴ (تماس‌های واسطه‌ای (رابط)

کودکان، علاقه‌مند یاری‌رسانی به دیگران هستند. معمولاً مشاوران تماس‌های فراوانی از کودکان مایل به کمک به دوست، برادر، خواهر یا والد خود دریافت می‌کنند. با توجه به این واقعیت که کودکان به ندرت مشکلات یا «اسرار» خود را به بزرگسالان منتقل می‌کنند، بهتر است مشاور از این فرصت‌ها استفاده کند. فرد واسطه (رابط) تنها فردی است که مشاور می‌تواند از طریق وی به فرد در معرض خطر کمک کند.

نقش مشاور کمک به تماس‌گیرنده در برقراری ارتباط با یک شبکه حمایتی می‌باشد. فرد واسطه (رابطه) نمی‌تواند به تنهایی مشکل دوست (خواهر، برادر) را حل کند. بطور مثال، پنهان کردن مواد مخدر از پدر معتاد کاری بیهوده است. در اینگونه تماس‌ها، مشاور با کمک فرد واسطه (رابط) به دنبال راه‌حل‌های مناسب برمی‌آید. بعضی اوقات، فرد رابط نیز دچار بحران می‌باشد بخصوص اگر دوست یا فرد مورد نظر دچار خشونت شده یا تمایل به خودکشی داشته باشد. بطور معمول، فرد رابط به مخفی نگه‌داشتن تعهد نموده و به علت حس وفاداری و احساس مسؤولیت دچار بحران شده است.

مشاور بایست به این گونه تماس‌ها محتاطانه پاسخ دهد. اگر فرد رابط از برملا نمودن هویت دوست یا فرد دچار مشکل ممانعت نماید، مشاور یکی از تدابیر زیر را پیشنهاد می‌کند:

- ❖ ترغیب دوست (یا فرد دچار مشکل) توسط فرد رابط برای تماس با مرکز
- ❖ آگاه نمودن دوست خود (فرد دچار مشکل) از اینکه فرد رابط نمی‌تواند بی تفاوت بوده و بایستی مشکل را با یک فرد بالغ مطرح کند. در صورتی که

دوست یا (فرد دچار مشکل) موافقت نکند، این فرد می‌تواند مسأله را به یک فرد بالغ اطلاع دهد.

مشاور فرد رابط را آگاه می‌کند که دوست یا فرد در معرض خطر بوده و بایستی به طور جدی به او کمک شود.

در برخی کشورها، مشاوران از نظر قانونی ملزم به برملا نمودن اطلاعات مربوط به کودک در معرض خطر جدی به مقامات مسؤول هستند.

۵ (تماس های گروهی

برخی اوقات جمعی از کودکان یا نوجوانان برای یک مشکل گروهی با مرکز تماس می‌گیرند. این گونه تماس‌ها با سر و صدا و خنده‌های بلند همراه می‌باشد. مشاور باید توجه داشته باشد که سر و صداها و خنده‌ها می‌تواند مسائل بسیاری را پنهان کند.

۶ (تماس های آزمایشی

هر مشاور در مرکز چنین تماس‌هایی را تجربه نموده است. این گونه تماس‌ها انگیزه‌های متفاوتی را پنهان می‌کنند. بطور مثال:

- ❖ برخی کودکان پس از تماس، ناسزاگویی کرده و سپس تماس را قطع و منتظر اتفاقات بعدی می‌شوند.
- ❖ برخی کودکان کلمات رکیک یا رفتار ناشایستی. در تلفن ابراز می‌کنند. آنها پس از فریاد یا تمسخر یا رفتارهای هیستریک تماس را قطع می‌کنند.

❖ برخی کودکان با مرکز تماس گرفته و یک مشکل به نظر جدی را مطرح می کنند. در بیشتر مواقع این مشکل مربوط به یک موقعیت خطرناک مانند بدرفتاری می باشد. سپس در جریان تماس داستان تخیلی کودک توسط یک رفتار ناشایست یا تناقض گویی برملا می شود.

بیشتر کودکان بین ۷ تا ۱۱ ساله تماس های مزاحم یا ناسزاگویی را آزمایش کرده اند. این کودکان علاقه مند به انجام کارهای شیطنت آمیز بوده و لیکن در هنگام مواجهه با شرایط سخت دچار نگرانی می شوند. از طرفی دیگر، آنها در بیان عواطف خود دچار مشکل می باشند. مشاور ابتدا می بایست این گونه تماس ها را از سایر تماس ها متمایز نماید. معمولاً رفتار کودک بهترین نشانه برای تشخیص حالات روحی او می باشد. شیوه ای که کودک خود را در تماس تلفنی معرفی می کند می تواند پیام دیگری را پنهان کند. بهتر است بجای واکنش به رفتار کودک، به پیام مورد نظر پاسخ داده شود.

کودکان به اطرافیان خود علاقه مندند. همچنین می خواهند مورد علاقه قرار گیرند. آرزوی این کودکان داشتن خانواده ای منسجم می باشد. بدین علت آنها تصویری مثبت از خانواده را حفظ می کنند ولیکن در برخی مواقع آنها می بایست با برخی واقعیت های مشکل زا مواجه شوند. در این مرحله، کودکان احتمالاً خود آزاری و درونی نمودن احساس شرم و بیهودگی را تجربه می کنند. آنها پیش از اعتماد به مشاور، امکان طرد شدن از طرف مشاور در صورت بروز یک رفتار ناشایست از خود را امتحان می کنند و بدین علت شروع به تمسخر یا ناسزاگویی می کنند. کودکان به دلایل مختلفی مشاور را مورد آزمایش قرار می دهند:

❖ - کودک سرکش می خواهد مجازات شود.

- ❖ - کودک حبس شده می‌خواهد مورد نوازش و دلداری قرار گیرد.
- ❖ - کودک پرخاشگر - منفعل به دنبال تحریک مشاور می‌باشد.
- ❖ - کودک پرخاشگر قصد مخالفت با مسؤولیت‌های مشاور را دارد.

تلفن وسیله ای مناسب برای تخلیه هیجانی می باشد. بهتر است مشاور این رفتارها را درک نموده و شیوه مناسبی برای برخورد با آنها انتخاب کند. مشکل اصلی این است که جوانان فکر می کنند که دیگران نگران مسائل و مشکلات آنها نمی‌باشند. همچنین برخی جوانان از بیان مشکلات خود هراس دارند. بدین دلیل، وجود یک مرکز مشاوره آگاه به مسائل کودکان و نوجوانان و تشویق آنها به برخورد با مشکلات خود ضروری می باشد.

برخی تماس گیرندگان فرصت پاسخگویی به مشاور نمی‌دهند. آنها تماس گرفته، حرفهای رکیکی زده و سپس ارتباط را قطع می کنند. اگر تماس گیرنده، چندین بار زنگ بزند و سپس تماس را قطع کند، مشاور با لحنی قاطع متذکر می‌شود که این خط در اختیار کودکان و نوجوانان در جستجوی کمک می‌باشد.

در صورتی که تماس گیرنده در حال داستان‌سازی باشد، مشاور حس سردرگمی و تناقص‌گویی در گفته‌های تماس گیرنده را به وی منتقل می‌کند.

مشاور: من احساس می‌کنم مسأله چیز دیگری است. آیا می‌خواهی با هم بررسی کنیم که مسأله اصلی چیست؟ در صورتی که داستان ساختگی بسیار پیچیده و مبهم باشد، مشاور پس از تشخیص به تماس گیرنده اعلام می‌کند که وی درصدد فریب دادن مشاور است.

درک رفتار و حالات کودک در تماس‌های آزمایشی بی تأثیر نبوده ولیکن برخی مشاوران واکنش‌هایی نشان می‌دهند:

- ❖ سکوت
- ❖ عدم پاسخ دهی به تماس ها
- ❖ وقفه زیاد بین هر تماس
- ❖ سؤاظن به تمام تماس ها به عنوان یک تماس آزمایشی
- ❖ چندین راهبرد برای برخورد با چنین تماس هایی وجود دارد:
- ❖ خوش برخوردی در بیشتر مواقع
- ❖ وقفه کوتاه (یک ربع یا ده دقیقه). طبق قواعد مرکز (جلوگیری از وقفه زیاد بین تماس ها)
- ❖ تشکیل جلسات گروهی پس از هر نوبت کاری

ب - تماس های مشکل

یک مرکز مشاوره تلفنی می تواند تماس های متعددی داشته باشد. برخی از تماس گیرندگان برای محک زدن مرکز پیش از مطرح نمودن مشکل خود، تماس می گیرند. آنها اطلاعات نادرستی از وضعیت موجود و انگیزه تماس به مشاور ارائه می دهند. واکنش مشاور (خشم، سرزنش و ...) باعث تقویت چنین رفتارهایی در تماس گیرنده می شود. بهترین شیوه برای کاهش چنین رفتارهایی، آگاه نمودن و هماهنگی با تیم تخصصی مشاوران مرکز است. اگر تماس گیرنده موفق به برقراری ارتباط با سایر مشاوران مرکز شده باشد، مجدداً تماس خواهد گرفت. هر چند که برخی از مشاوران در چنین مواقعی تمایل به ارائه توصیه یا نصیحت برای تصحیح رفتار این افراد دارند، ولی مشاور باید آگاه باشد که این افراد برای شنیدن نصایح با مرکز تماس نگرفته اند.

مهمترین عامل، جلوگیری از تقویت رفتارهای ناشایست در چنین تماس گیرندگانی است. بطور مثال:

❖ مشاور، همکاران خود را از وجود چنین تماسی آگاه می‌کند.

❖ مشاور، موضوع مصاحبه تلفنی را به مشاوران مرکز توضیح می‌دهد.

❖ مشاور، مطالب اصلی و مهم را در طول تماس یاد داشت می‌کند.

مشاور می‌تواند با استفاده از شیوه‌های مداخلاتی صحیح و مناسب، باعث عدم تشویق تماس گیرنده به ایجاد مزاحمت شود. شناسایی سریع این گونه تماس‌ها، برخورد قاطع و یکسان، رویارویی با تماس گیرنده یا خاتمه دادن به تماس از جمله راه حل‌های مناسب در چنین مواردی است. واکنش‌های یکسان و قاطع مشاور بسیار مهم است و باید توجه داشت که تقویت متناوب رفتار ناشایست باعث ثبات و تداوم آن خواهد شد.

یک مرکز مشاوره تلفنی نمی‌تواند از چنین تماس‌هایی اجتناب کند ولیکن اگر مشاور قادر به بکارگیری برخی از راهبردها باشد، تأثیر زیان بار چنین تماس‌هایی را بر روحیه خود کاهش داده و همچنین باعث صرفه‌جویی در زمان می‌شود. در این بخش سعی گردیده به تماس‌هایی با فراوانی بیشتر و راهکارهای لازم اشاره شود.

(۱) داستان‌های خیالی (ساختگی)

مشاور بدون شناخت وضعیت و شخصیت تماس گیرنده به سختی قادر به ارزیابی مشکل است. به طور کلی، مشکلات چنین تماس گیرندگانی بسیار آسفانگیز و دردناک بوده و در حین اینکه مصاحبه پیش می‌رود آنها میزان آسیب‌های وارده بر خود را مرتباً افزایش می‌دهند. این افراد دارای ویژگی‌های زیر می‌باشند:

- ❖ آنها تمایل فراوانی به شناختن نام و مشخصات مشاور داشته و می‌خواهند به هر طریقی مورد تحسین و تمجید مشاور قرار گیرند.
- ❖ در برخی مواقع مطالب آنها قانع‌کننده به نظر می‌رسد و اطلاعات کامل و دقیقی را به مشاور ارائه می‌دهند مانند بدرفتاری‌های شدید یا واکنش‌های مربوط به این بدرفتاری‌ها. در چنین مواقعی تضاد فراوانی در محتوای داستان احساس می‌شود یا مسأله کمی عجیب و غریب به نظر می‌رسد. در اغلب اوقات مطالب این کودکان یا نوجوانان با سن آنها همخوانی ندارد.
- ❖ آنها تمام مدت تماس را به توصیف مشکل گذرانده و کمتر به فکر حل و فصل یا تغییر شرایط خود می‌باشند.
- ❖ آنها مرتباً در طول تماس سؤال می‌کنند آیا می‌توانند مجدداً با مرکز تماس داشته باشند.
- ❖ آنها سریعاً تقاضای مشاور را درخصوص تماس با یک مرکز حمایتی کودک یا نوجوان تنها برای کسب رضایت مشاور می‌پذیرند. بعضی اوقات آنها اطلاعات شخصی نادرستی از خود برای تهیه گزارش ارائه می‌دهند.
- ❖ اگر مشاور واکنش درستی نشان ندهد، چنین تماس‌گیرندگانی در طول ماه یا سال به دفعات با مرکز تماس گرفته و هر بار مشکل جدیدی را مطرح می‌کنند. مشاوران کم و بیش به علت کندی پیشرفت فرآیند مشاوره یا تناقض در مطالب تماس‌گیرنده یا در مورد اینکه تماس‌گیرنده برخی از مطالب قبلی خود را فراموش نموده دچار شک و تردید یا نومیدی می‌شوند. برخی از این تماس‌گیرندگان همان مشکل یا مشکل دیگری را با همان مشاور یا سایر مشاوران مرکز مطرح می‌کنند.

- ❖ بهترین راه حل برای مشاور هماهنگ شدن با سایر همکاران مرکز در جهت شناسایی سریع این گونه تماس‌ها است.
 - ❖ مشاور از یک همکار یا ناظر مرکز می‌خواهد که به داستان غم‌انگیز و پر از شک و تردید تماس‌گیرنده گوش فرا دهد.
 - ❖ این گونه تماس‌ها با ناظر یا همکاران مرکز در طی جلسات نظارتی^۱ مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.
 - ❖ چنین تماس‌هایی ثبت شده و در لیست تماس‌های مشکل قرار می‌گیرد. بدین صورت سایر همکاران، موفق به شناسایی سریع این گونه تماس‌گیرندگان می‌شوند.
- مشاور سعی بر روشن‌سازی تضادها نموده و از فرضیه‌سازی برای بررسی صحت مسأله استفاده می‌کند، بطور مثال:
- مشاور:** به نظر می‌آید که صدایت را قبلاً شنیده‌ام. آیا تا به حال با من صحبت کردی؟ تا به حال به مرکز زنگ زدی؟
- تماس‌گیرنده:** نه خوب ... شاید یک بار زنگ زده باشم.
- مشاور:** بنظرم می‌آید که صدایت را قبلاً شنیده‌ام. فکر می‌کنم که تو دفعهٔ پیش تصمیم گرفتی به انجمن حمایت از حقوق کودک زنگ بزنی.
- تماس‌گیرنده:** راستش پدرم فهمید که من با شما صحبت کردم و به من گفت که اگر به آنجا زنگ بزنم مرا تنبیه می‌کند. من هم ترسیدم و زنگ نزدم.

مشاور: من درک می‌کنم که این مسأله تو را ترسانده. بگو ببینم آیا الآن احساس بهتری می‌کنی که به انجمن زنگ نزدی؟

تماس‌گیرنده: در هر حال برای این مسأله به شما زنگ نزدم. تماسم برای مسأله دیگری است.

تماس‌گیرنده از پیچیده شدن تماس هراس دارد و سعی بر جلب توجه مشاور به مشکل فاجعه‌آمیزتر از مشکل قبلی دارد.

مشاور: قبل از مطرح نمودن مسأله جدید، ابتدا مسأله قبلی را کمی بررسی کنیم. مشاور باید کاملاً آگاه باشد تا بتواند مسائل واقعی را از خیال پردازیهای تماس‌گیرنده تفکیک نماید.

بله «اما»

برخی از تماس‌گیرندگان با مهارت زیادی سعی دارند تا مشاور مداخلات مشاوره‌ای را آغاز و سپس توضیح می‌دهند که چنین خدماتی برای آنها مفید نیست. آنها از همه چیز نومید هستند و هراس دارند که هر گونه اقدامی برای تغییر وضعیت به شکست منجر شود. احتمالاً عواملی وجود دارد که این افراد را از انگیزه تغییر وضعیت موجود، منع می‌کند.

مشاور از ارائه هر گونه توصیه اجتناب می‌کند. در صورت لزوم، مشاور به تماس‌گیرنده توضیح می‌دهد که بایستی خودش به یک تصمیم‌گیری و راه حل مناسب برسد و سؤالاتی نیز در این باره مطرح می‌کند، «چه چیزی باعث شد که تو امروز با مرکز تماس گرفتی؟»، «چه کارهایی برای حل این مشکل می‌خواهی انجام بدهی؟»، «تا بحال چه کارهایی برای حل این مشکل انجام داده‌ای؟»

در برخی مواقع، مشاور سعی می‌کند تا تماس‌گیرنده را به متخصص یا مراجع ذی‌صلاح ارجاع دهد. مشاور بهتر است چنین تماس‌گیرندگانی را که از قبول مسؤلیت برای تغییر وضعیت خود جلوگیری می‌نمایند ارجاع ندهد. در این صورت مشاور می‌تواند از تماس‌گیرنده انجام کاری را تقاضا کند، به طور مثال از وی می‌خواهد که برای یک مدت زمان کاملاً به فکر فرو رفته و به اقدامات و راه‌های مناسب برای جلوگیری از تشدید وضعیت خود اندیشیده و از آنها لیستی تهیه نماید. تماس بعدی به بررسی، انتخاب و انجام یکی از راه‌حل‌ها اختصاص خواهد یافت.

۲) مطرح نمودن مسائل جنسی

برخی از تماس‌های مرکز پیرامون مسائل جنسی است. پس از برقراری رابطه، تماس‌گیرنده تنها در مورد خیال‌پردازی‌های^۱ جنسی خود با مشاور صحبت می‌کند. چنین تماس‌هایی دارای ویژگی‌های زیر می‌باشند:

۱. تماس‌گیرنده سؤالاتی در مورد استمناء مطرح می‌کند.
۲. برخی از تماس‌گیرندگان تَن صدای خود را تغییر می‌دهند تا بزرگتر بنظر برسند. مشاور با شنیدن آن، در مورد صحت مسأله دچار شک و تردید می‌شود.
۳. کودک یا نوجوان خود را خجالتی نشان داده و از مشاور سؤالاتی می‌کند:

« آیا می‌توانم در مورد هر چیزی با شما صحبت کنم؟ »

۴. آنها ابتدا یک مشکل عادی را مطرح و ناگهان به توصیف و تشریح رفتارهای جنسی غیر متعارف می‌پردازند.
۵. آنها می‌خواهند اطلاعاتی از روابط جنسی کسب کنند.
۶. چنین تماس‌گیرندگانی ممکن است احساس نومیدی و شکست در مشاور ایجاد کنند. یک مشاور با تجربه سریعاً قادر به شناسایی چنین تماس‌هایی است. باید دانست که سؤزن و مقابله با فرد دو موضوع کاملاً متفاوت می‌باشند. بعضی اوقات تردید در مقابله با فرد (اگر اشتباه کرده باشم؟) باعث می‌شود که مشاور احساس ناتوانی و قربانی شدن نماید. مشاور باید آگاه باشد که چنین کودکانی (نوجوانانی) دارای مشکل حادی می‌باشند.

مشاور بایستی به نکات زیر توجه نماید:

- ❖ مشاور از به کارگیری فرآیند حل مسأله جلوگیری می‌کند زیرا آنها به دنبال حل مسأله نمی‌باشند. مشاور از ارائه پند و اندرز تلفنی به کودکان یا نوجوانان مایل به تجربه خیال‌پردازیهای جنسی، امتناع می‌کند.
- ❖ مشاور احساس درونی (انزجار یا تنفر) خود را به تماس‌گیرنده ابراز نمی‌کند زیرا باعث تقویت رفتار ناشایست در وی می‌شود.
- ❖ اگر مشاور احساس کند که تماس‌گیرنده برای ارضاء جنسی خود با مرکز تماس گرفته سریعاً تماس را به مشاور هم جنس با تماس‌گیرنده ارجاع می‌دهد. اگر مشاور زن باشد از مشاور مرد خواسته می‌شود که با تماس‌گیرنده مرد صحبت کند.

- ❖ اگر مشاور احساس کند که تماس گیرنده در حال ارضاء جنسی خود است، تماس را سریعاً قطع می‌کند. چنین واکنشی بسیار آسان بوده ولیکن در بعضی مواقع می‌تواند به اشتباه باعث قطع یک تماس واقعی شود.
- ❖ مشاور می‌تواند سوژن خود را با تماس گیرنده مطرح و به او بگوید که تماس را قطع می‌کند. برخی افراد در چنین مواقعی انگیزه اصلی خود را از تماس ابراز می‌کنند. این امکان نیز وجود دارد که تماس گیرنده این مسأله را انکار و مشکل واقعی حل نشود.
- ❖ مشاور به بهانه نشیندن صدای تماس گیرنده، ارتباط را قطع می‌کند.
- ❖

۳) تماس‌های تکراری

مشاور در مورد چنین تماس‌هایی تشخیص می‌دهد که تماس گیرنده یک مشکل واقعی داشته ولیکن در حال حاضر احساس وابستگی به مشاور داشته یا به علت حل مشکل قبلی خود تماس گرفته و مشکل جدیدی را مطرح می‌کند. برخی از آنها کودکان رها شده در منزل می‌باشند که هیچ‌گونه منبع حمایتی نداشته و به دنبال دوستی و جلب محبت مشاور می‌باشند. مشاور بایست آگاه باشد که هدف اصلی کمک کردن به تماس گیرنده است ولیکن چنین تماس گیرندگانی به دنبال کمک مشاور نمی‌باشند. مشاور بین تماس‌های واقعی که مشکل پیچیده و حادی مطرح شده و به تماس گیرنده پیشنهاد شده که چندین بار تماس بگیرد با سایر تماس‌های تکراری تمایز قائل می‌شود. در چنین مواردی مشاور در مداخلات خود

دقت و مهارت فراوانی بکار برده تا از احساس وابستگی درچنین افرادی جلوگیری شود.

- ❖ مشاور از ایجاد مصاحبه دوستانه جلوگیری می‌کند.
 - ❖ مشاور از تشویق تماس گیرنده به تماس‌های پی در پی بدون انگیزه بالینی جلوگیری می‌کند.
 - ❖ مشاور ارتباط را ناگهانی یا ناتمام رها نمی‌کند.
- در صورت عدم رعایت موارد فوق، تماس گیرنده تشویق به تماس مجدد می‌شود.

ج - جمع آوری اطلاعات

مشاور از همان ابتدای تماس شروع به جمع آوری اطلاعات می‌نماید. در مشاوره حضوری، این فرآیند قبل از ملاقات مراجعان صورت می‌گیرد. در تماس تلفنی، مشاور تنها صدای تماس گیرنده را به عنوان منبع اطلاعاتی در اختیار دارد. برخی مواقع تُن صدا برای مشاور واضح و روشن می‌باشد. مشاور سن و جنسیت تماس گیرنده را برای جلوگیری از هر گونه شبهه و تردیدی سوال می‌کند. بدین ترتیب مشاور می‌تواند تصویری از تماس گیرنده را در ذهن خود ترسیم کند. اگر تماس گیرنده اطلاعاتی در مورد سن و جنسیت خود ندهد، مشاور حتماً آن را سوال می‌کند. معمولاً تماس گیرنده سن خود را عنوان نموده ولی جنسیت خود را نمی‌گوید. برخی اسامی در دختر و پسر یکسان می‌باشند، مانند ایمان، نصرت، الهام و ... اگر لحن صدا و اسم‌های مشابه در پسر و دختر مشاور را دچار تردید کند، سوالاتی در این خصوص مطرح می‌کند.

مشاور: می‌بخشی که این را می‌پرسم. بعضی اوقات در تلفن نمی‌توان متوجه شد که آن طرف خط یک دختر یا پسر صحبت می‌کند. سپس مشاور سریعاً به مسأله نگران‌کننده تماس‌گیرنده می‌پردازد. اگر تماس‌گیرنده در صحبت کردن دچار تردید باشد بیشتر به خاطر عدم اعتماد به مشاور می‌باشد. در این صورت مشاور می‌بایست اعتماد اولیه را در وی ایجاد کند.

نمونه ای از سوالات تماس‌گیرندگان جوان

- ۱ - آیا این تماس محرمانه می‌ماند؟
- ۲ - آیا این مرکز تماس‌ها را کنترل می‌کند؟
- ۳ - آیا این مشکل خیلی جدی است؟ آیا تا به حال چنین مشکلاتی را حل کردید؟
- ۴ - آیا این تماس‌ها روی فیش تلفن ثبت می‌شود؟
- ۵ - آیا این تماس‌ها هزینه دارد؟
- ۶ - آیا می‌توانم به شما اعتماد کنم؟

بهتر است مشاور به سوالات فوق پاسخ دهد، بخصوص در مواردی که مشاور به علت موارد قانونی مجبور به فاش نمودن برخی اطلاعات برای نجات فرد باشد. مشاور همیشه با صداقت عمل می‌کند.

مشاور: قبل از هر صحبتی، می‌خواهم اول از همه مطلبی را روشن کنم. وقتی یک نفر در تلفن به من می‌گوید که دوستش در معرض خطر است، من می‌بایستی تمام سعی‌ام را برای نجاتش انجام بدهم. قانون مرا مجبور می‌کند که اطلاعات کامل را

در اختیار مقامات ذی صلاح برای نجات فرد بگذارم ولی تصمیم نهایی با خودت است.

تماس گیرندگان اصلی مرکز

این مسأله بستگی به سیاست مرکز و نقش مشاور دارد. دو سوال می تواند برای انتخاب یک طرح عملی به مشاور کمک کند.

۱ - آیا تماس گیرنده بین گروه سنی تعیین شده در مرکز تعلق دارد؟ در صورت

پاسخ منفی، تماس گیرنده به مرکز دیگری ارجاع داده می شود.

۲ - آیا مشاور و همکارانش شناخت و تخصص کافی در برخورد با مشکلات

کودک و جوان را دارند؟

در صورت پاسخ منفی، تماس گیرنده به مرکز یا ارگان دیگری ارجاع داده می شود.

بیشتر تماس ها شامل یکی از موارد زیر است.

❖ بحران

❖ تقاضای کسب اطلاعات و ارجاع

❖ آزمایشی

❖ حل مشکل از طریق به کارگیری رویکرد حل مسأله

مشاور با تماس های متنوعی روبرو می باشد. سوالات مربوط به رشد فرد یا

مشکلات روانی. بایست توجه داشت که تعداد بسیار معدودی از مشاوران توانایی و

تخصص کافی در برخورد با کلیه مشکلات را دارند. در واقع مشاوران با

محدودیت هایی روبرو می باشند. با توجه به تنوع تماس ها، بهتر است مشخص گردد

چه تماس هایی نیاز به تخصص کافی در زمینه مربوطه را داشته و کدامیک از آنها

می بایست به سایر مراکز ارجاع گردد.

بطور مثال برخی مراکز مشاوره تلفنی، موارد حقوقی را به سایر مراکز ارجاع می‌دهند. برخی کودکان با مشکلات جدی روبرو می‌باشند ولیکن وقوف کافی به میزان شدت مشکل ندارند. یک مرکز مشاوره کودک و نوجوان ممکن است تماس‌هایی از کودکان قربانی یا دچار خشونت داشته باشد، کودکانی که یک پدر پرخاشگر را یک والد منضبط تلقی می‌کنند. در چنین مواقعی مشاور حق و حقوق کودک را به وی گوشزد می‌کنند.

تجربه یک مشاور

مشاوره تلفنی یک فرصت مناسب برای یادگیری و کسب تجربه برای مشاور می‌باشد. مشاور با هر لحن و هر نوع مشکلی مواجه می‌باشد. تماس‌گیرنده می‌تواند یک کودک ۶ ساله یا یک جوان ۱۹ ساله باشد. مشکلات می‌تواند بسیار سطحی یا خیلی عمیق باشند. در چنین کاری، آرامش، صبر و خونسردی لازم است. تماس‌های مزاحم باعث آشفتگی مشاور می‌شود زیرا مشاور از احساسات فرد در آن طرف خط آگاه نیست. در مورد تماس‌های حاوی سکوت، مشاور می‌تواند تماس‌گیرنده را تشویق کند تا سکوت را بشکند یا مجدداً تماس بگیرد. تماس‌های آزمایشی از همه مشکل‌تر بنظر می‌رسند.

این نوع تماس‌گیرندگان وقت دیگر تماس‌گیرندگان را می‌گیرند بخصوص زمانی که داستان‌های خیالی آنها مربوط به تجاوز یا خودکشی باشد. در هر حال مشاور پس از تشخیص چنین تماس‌هایی، سریعاً ارتباط را قطع می‌کند تا خط برای سایر تماس‌گیرندگان آزاد باشد.

تمرین

مداخله وضعیت اورژانس (فوری)

۱ - مشاور با همکار یا ناظر مرکز یک وضعیت اورژانس یا بحرانی را بازسازی می

کند، مانند: - کودک رها شده در منزل

- خشونت

- خودکشی

فصل چهارم

مرحله روشن سازی

مرحله روشن سازی مسأله

پس از کسب اطلاعات کافی از تماس گیرنده، مرحله روشن سازی آغاز می‌گردد.

این فرآیند شامل موارد زیر است:

- ۱ - درک مسأله از طریق قرار دادن جزئیات کامل و عواطف تماس گیرنده در یک محتوای وسیع تر
- ۲ - گذر از کلیات به جزئیات
- ۳ - تشخیص عواطف
- ۴ - مرتبط نمودن وقایع با عواطف
- ۵ - درک و تمایز وقایع و عواطف

در هنگام روشن سازی مسأله، ماهیت ارتباط با تماس گیرنده تغییر می‌کند.

- ❖ مشاور سؤالات بیشتری - بخصوص سؤالات بسته - را مطرح می‌کند.
- ❖ مشاور اطلاعات بیشتری را بررسی می‌کند.
- ❖ مشاور احساس درک بیشتری از تماس گیرنده دارد.

در مورد برخی تماس گیرندگان این فرآیند بسیار ساده است و برخی دیگر به بهانه مسأله دیگری تماس می‌گیرند. به طور مثال دختر بچه‌ای تماس گرفته و توضیح می‌دهد که نمره بدی در مدرسه گرفته است. ولیکن به تدریج که مصاحبه پیش می‌رود، مشاور متوجه می‌شود که پدر و مادر دختر بچه در مرحله جدایی هستند و بیشتر این مسأله باعث نگرانی وی شده است.

هدف مشاور: ترغیب تماس گیرنده در توصیف مشکل خود با توجه به آنچه تجربه یا احساس نموده است .

مشاور: یکی از دلایلی که موجب شده تو نمره بدی بگیری بخاطر جدایی پدر و مادرت است. تعریف کن چه احساسی الان داری؟

تماس گیرنده: از موقعی که پدر و مادرم تصمیم گرفتند از هم جدا شوند، می ترسم که مرا رها کنند و من تنها بمانم. من نمی خواهم آنها از هم جدا شوند.

مشاور: واقعاً ناراحت کننده است چیزی که برایم تعریف کردی. آیا می توانی برایم تعریف کنی آخرین بار چه اتفاقی بین پدر و مادرت افتاد؟

هدف مشاور، هدایت تماس گیرنده بدون بازخواست می باشد. در این مرحله مشاور از شیوه گوش دهی فعال، پیام‌های تشویق آمیز، کلمات تأثیر گذار، سؤالات باز و بسته و همدلی استفاده می کند. در واقع، مشاور از تفسیر سازی برای بررسی صحت اطلاعات و درک وضعیت استفاده می کند. با این وجود مشاور از گرفتن اطلاعات بیهوده جلوگیری می کند. مشاور تنها بر جزئیات مشکل برای روشن سازی مسأله تکیه نموده و عواطف تماس گیرنده را بیهوده تلقی نمی کند.

مشاور از سؤالات تأثیرگذار برای کمک به تماس گیرنده در توصیف احساسات، تجارب و رفتار خود کمک می گیرد.

مشاور: آیا می تونی به من بگی که چرا دستورات پدر و مادر برایت عادلانه نیست؟

مشاور: تو به من گفتی از ناپدری‌ات متنفری، ولی نگفتی چرا از او متنفر هستی؟

مشاور: بین نمره ۱ تا ۱۰ به من بگو، مشکل ات را چه نمره‌ای می دهی (۱ - بی

اهمیت، ۱۰ - بسیار مهم)

به طور کلی، مشاور بهتر است از سؤالهایی مانند «چرا» خودداری کند زیرا بطور معمول بیشتر کودکان با «نمی دانم» پاسخ می دهند. اگر تماس گیرنده قادر به

پاسخ‌دهی نباشد، این امر می‌تواند فرآیند مشاوره را به تعویق بیندازد. لذا مشاور از سؤالات مقایسه‌ای استفاده می‌کند.

مشاور: تو ترجیح می‌دهی تنها یا با سایر بچه‌ها بازی کنی؟

همچنین مشاور می‌تواند تماس‌گیرنده را به طرح سؤال ترغیب کند.

مشاور: در مورد ادامه یا ترک تحصیل چه سؤالاتی از خودت می‌کنی؟

مشاور احساس خود را در مورد شرایط تماس‌گیرنده بیان می‌کند.

مشاور: اگر این اتفاق برایم می‌افتاد، خیلی غمگین می‌شدم.

مشاور: بعضی اوقات، هنگامیکه والدین از یکدیگر جدا می‌شوند، کودکان از خود

سوال می‌کنند که آیا می‌توانند از بزرگترها کمک بخواهند. آیا تو هم همینطور

فکر می‌کنی؟

سؤالاتی به منظور تمرکز بیشتر برگرفته‌های تماس‌گیرنده و در نتیجه ایجاد اعتماد

برای بیان مشکل مطرح می‌گردد.

تماس‌گیرنده: وقتی مادرم این کار را می‌کند ناراحت می‌شوم.

مشاور: وقتی این کار را می‌کند؟

(۱) تفسیر سازی

تفسیرسازی عامل اصلی در فرآیند گوش‌دهی فعال می‌باشد. بطور کل، این

مرحله به معنای بازگو نمودن مطالب تماس‌گیرنده و خلاصه نمودن صحبت‌های

وی می‌باشد. تفسیرسازی صحیح، پیام‌هایی را به تماس‌گیرنده منتقل می‌کند.

۱ - کسی به من گوش می‌دهد.

۲ - کسی مرا درک می‌کند.

تفسیر سازی موجب جمع‌بندی اطلاعات و مرور مطالب با کمک تماس گیرنده می‌باشد. بدین صورت مشاور کاملاً وضعیت تماس گیرنده را درک و موجب روشن‌سازی سؤتفاهم‌ها می‌شود.

خلاصه سازی مطالب و هدایت نمودن تماس گیرنده به یک سؤال اصلی از وظایف یک مشاور است. به طور مثال:

مشاور: اگر موافق باشی صحبت‌هایت را خلاصه می‌کنم. از شش ماه قبل پدر و مادرت با یکدیگر دعوا می‌کنند و بعضی اوقات این مسأله تو را سخت اذیت می‌کند بخصوص که در این دعوایا مادرت هم کتک می‌خورد. تو می‌ترسی که یک روزی مادرت از بین برود. تو آنقدر آشفته هستی که دیگر نمی‌توانی در مدرسه خوب کار کنی. حالا به من بگو در این مورد با مادرت صحبت کردی؟

۲) انعکاس حقایق و عواطف

در مرحله روشن‌سازی، مشاور تصویری از حقایق و احساسات تماس گیرنده را ترسیم می‌کند. بعضی اوقات مشکل تماس گیرنده به دلیل عواطف وی یا عوامل خارجی کمی پیچیده شده به طوری که تماس گیرنده تسلط کافی بر این عوامل ندارد.

بطور مثال شیرین و خواهرش مورد غفلت و بی‌توجهی والدین قرار گرفته بودند. شیرین می‌ترسد که در صورت برملا نمودن مسأله مورد شکنجه والدین قرار گیرد.

مرحله روشن‌سازی حقایق و عواطف شامل موارد زیر است:

- ۱ - کمک به تماس گیرنده برای فراموش نمودن عوامل بیرونی به صورت کوتاه مدت و تمرکز بر عواطف خود
- ۲ - تأیید آنچه مشاور از صحبت های تماس گیرنده درک نموده و کمک به وی در روشن سازی احساسات خود
- برخی گفته‌های تماس گیرنده مانند « من از او متنفرم »، « آنها به من اعتماد ندارند » می‌بایست مورد بررسی قرار گیرند.
- مشاور از مطرح نمودن سؤالاتی با « چرا » خودداری می‌کند. چنین سؤالاتی باعث می‌شود که تماس گیرندگان مجبور به توجیه عواطف خود گردند. مشاور بیشتر سؤالاتی مانند « چه کسی یا چگونه این احساس در تو ایجاد شد » را مطرح می‌کند. مشاور می‌بایست احساس امنیت و اعتماد را در تماس گیرنده ایجاد نماید زیرا امکان دارد در هنگام مواجهه با مشکل اصلی، سعی بر پنهان نمودن یا تغییر مشکل اصلی داشته باشند. هدف مشاور تأکید با آرامش و قاطعیت بر مشکل بدون مختل نمودن تمرکز تماس گیرنده است.

۳) همدلی

همدلی یکی از مؤثرترین شیوه‌ها در فرآیند گوش دهی فعال است. این شیوه مانند تفسیرسازی است زیرا تکرار مطالب تماس گیرنده در یک نمای کلی می‌باشد. همدلی، درک کلی از عواطف دیگری را منعکس می‌نماید. شیوه همدلی باعث می‌گردد که تماس گیرنده با آرامش و اعتماد بیشتری عواطف خود را ابراز کند و بدین ترتیب مشکل مورد نظر بررسی می‌شود.

در تماس تلفنی، کلمات تنها ابزار مشاور برای نشان دادن همدلی و گوش دادن به تماس‌گیرنده است. درک دیگری می‌بایست با انتقال کلمات و تَن صدا صورت گیرد. پاسخ دهی به عواطف تماس‌گیرنده باعث تشویق و ترغیب وی به ادامه فرآیند مشاوره با اعتماد بیشتری است. واکنش تماس‌گیرنده مؤثر یا نامؤثر بودن اقدام مشاور را منعکس می‌کند و مشاور آن را در طول مصاحبه احساس می‌کنند.

تماس‌گیرنده: آنها می‌خواهند من خوشبخت باشم. به همین خاطر از من می‌خواهند که خودم انتخاب کنم که با کدامیک زندگی بکنم. ولی من این را قبول ندارم.

مشاور: تو از آنها عصبانی هستی چون آنها تو را در یک وضعیت مشکلی قرار داده‌اند.

تماس‌گیرنده: من می‌خواهم با پدر و مادرم باشم. اگر تصمیم بگیرم با یکی باشم شاید دیگری را اصلاً نبینم.

مشاور: تو می‌ترسی که اگر با یکی زندگی بکنی دیگری تو را رها کند یا نخواهد تو را دوباره ببیند.

تماس‌گیرنده: بله و شروع به گریه می‌کند.

چنین وضعیتی یک موقعیت مناسب برای همدلی با تماس‌گیرنده است. مشاور از شرایط مختلف برای همدلی استفاده می‌کند. همدلی با واکنش‌های مختلف همراه می‌باشد.

– **سکوت:** تماس‌گیرنده می‌تواند بی‌علاقگی یا بی‌تفاوت بودن خود را با سکوت نشان دهد. اگر مشاور احساس کند که این سکوت لازم است به تماس‌گیرنده

می‌گوید: «خوب چند لحظه سکوت می‌کنم تا بتوانی کمی فکر کنی.»

- مطرح نمودن سؤال: اگر مشاور قصد مطرح نمودن سؤالی را داشته باشد، در صورت ابراز عواطف تماس گیرنده کمی سکوت می کند.

- کلیشه بندی

در کلیشه بندی مشکل تماس گیرنده مورد توجه قرار نمی گیرد.

« این مسأله باید یک روز تمام شود.»

« اولین تجربه عشق همیشه تلخ است.»

- تعبیر زود هنگام گفته های تماس گیرنده

تماس گیرنده احساس می کند که برخی مواقع رفتار درستی نداشته است.

تماس گیرنده: من خیلی او را دوست دارم. او فکر می کند که مهمترین چیز با هم بودن است. آخرین بار که همدیگر را دیدیم، او می خواست به من دست بزند ولی من نمی خواستم. او گفت که به خواسته ام احترام می گذارد ولی یک هفته است که به من زنگ نزده است.

مشاور: پس به نظرت او فقط می خواست با تو رابطه جنسی داشته باشد.

- کسب سریع اطلاعات دقیق و جزئی

تماس گیرنده احساس می کند که عواطف وی در نظر مشاور بی اهمیت است.

تماس گیرنده: این روزها خیلی افسرده هستم.

مشاور: آیا با پزشکی در این مورد صحبت کردی؟

(۴) موارد ارجاع به مشاوره حضوری

برخی از مشکلات را نمی‌توان با مشاوره تلفنی حل و فصل نمود. بطور مثال فردی که احساس چاقی مفرط می‌کند و گفته‌هایش به هیچوجه نشان نمی‌دهد که این بیش درستی یا غلط است. حتی ممکن است این فرد بیش از حد لاغر باشد و این مسأله می‌تواند یکی از علائم اختلال تغذیه باشد. در چنین مواردی، مشاور از تماس گیرنده می‌خواهد که نظر اطرافیان در مورد خودش را توصیف کند و به این ترتیب می‌تواند اطلاعات دقیقی کسب کند.

فصل پنجم

انتخاب راه حل های مناسب

انتخاب راه حل های مناسب

یکی از وظایف مشاور کمک به تماس گیرنده در یافتن راه حل های متفاوت است.

هدف اصلی: درک مسائل تماس گیرنده و کمک به وی در انتخاب راه حل های مناسب

این مرحله به چهار بخش تقسیم می شود:

۱ - تعیین هدف

۲ - تشخیص، روشن سازی و تعیین موارد قابل تغییر

۳ - بررسی راه حل های ممکن

۴ - انتخاب یک طرح عملی

با توجه به این واقعیت که تماس گیرنده مسؤلیت اجرای طرح را به عهده دارد، در نتیجه مشاور تنها هدایت تماس گیرنده بدون پذیرش هر گونه مسؤلیت را بعهده می گیرد. با وجود تعاملات فراوان، مشاور در این مرحله زمان بیشتری را به گوش دادن و تشویق تماس گیرنده صرف می کند.

(۱) تعیین هدف

مشاور و تماس گیرنده پیش از یافتن راه حل ها می بایست هدف یا اهدافی را تعیین نمایند. هدف یعنی تغییر رفتار، عواطف یا ایجاد شرایط مطلوب برای تماس گیرنده.

موفقیت در این مرحله مبتنی بر اهداف زیر می باشد:

❖ روشن و واضح بودن

- ❖ قابلیت کمی و قابل کنترل
- ❖ ساده و واقع‌گرایانه
- ❖ متناسب با ارزشها و باورهای تماس‌گیرنده
- ❖ مثبت

بطور مثال در مورد یک دختر ۱۰ ساله که والدینش به علت مشکل اعتیاد، فرزند خود را مورد غفلت قرار بودند، هدف اولیه و اصلی جستجوی یک شبکه حمایتی مناسب می‌باشد.

مشاور می‌تواند از تماس‌گیرنده تقاضا نماید تا وضعیت خود را بعد از حل مشکل با جزئیات کامل تصور نماید.

تماس‌گیرنده: دیگر نگران خواهرم نمی‌شوم زیرا پدر و مادرم به او توجه بیشتری می‌کنند و او هم دیگر غمگین نخواهد بود.

۲) تشخیص، روشن سازی و تعیین موارد قابل تغییر

در این مرحله، تماس‌گیرنده به یک تصمیم‌گیری قاطع جلب می‌شود. این مرحله بسیار حساس بوده و نقش مشاور بسیار مؤثر می‌باشد.

تماس‌گیرنده پس از تعیین هدف مسائل قابل تغییر را مشخص می‌نماید. تماس‌گیرنده بایستی آگاه باشد که تنها خودش قادر به تغییر رفتار، عواطف و شرایط خود می‌باشد. بسیاری از کودکان و نوجوانان بر این باور هستند که شخص دیگری مسؤول مشکلات آنها می‌باشد و این طور پیش دآوری می‌کنند که یافتن یک راه حل مناسب، خارج از توانایی آنها می‌باشد. آنها در یک دور باطلی قرار گرفته‌اند که شامل مواردی همچون سرزنش کردن دیگران، ایجاد تنش و تکیه فراوان بر

کارهایی که دیگران بایستی برایش انجام می‌دهند می‌باشد. برخی دیگر نیز واقعیت را پذیرفته یا در انتظار اتفاق یا حادثه‌ای می‌باشند تا سرنوشت آنها را تغییر دهد. کودکان همانند بزرگسالان نمی‌توانند بر سرنوشت خود کنترلی داشته باشند. آنها دیگران را برای مشکلات خود سرزنش نموده، از آنها طلب حمایت می‌کنند و یا مجبور به اطاعت از آنها می‌باشند. در هر صورت، عوامل فوق مانع تغییر در آنها خواهد شد. نقش مشاور کمک به افراد در گذر از مرحله سرزنش و در واقع تمرکز بر عواطف، استعدادها و توانایی‌های خود می‌باشد.

مشاور برای کمک به درک مسأله، از شیوه‌های مختلفی استفاده می‌نماید.

- **تبادل اطلاعات:** به نظر می‌آید که برخی اوقات تماس‌گیرندگان اطلاعات کافی و لازم برای یک تصمیم‌گیری نهایی و جدی را در دست ندارند. این مسأله بیشتر در مورد کودکان و نوجوانان صدق می‌کند.

مشاور: من به تو نمی‌گویم چه باید بکنی، تنها این را بدان کاری که مادرت می‌کند، اشتباه و غیرقانونی است. تو برای خودت حق و حقوقی داری.

- **همدلی:** این مرحله باعث می‌شود تا تماس‌گیرنده به مرحله تعمق و درک خود برسد.

مشاور: اگر خوب متوجه شده باشم مادرت می‌خواهد دوباره ازدواج کند و بدین علت تو پیش پدرت رفتی و با او زندگی می‌کنی. با پدرت هم رابطه خوبی نداری و مادرت هم از اینکه پیش پدرت رفتی ناراحت می‌باشد. حالا پدر و مادرت بخاطر تو با یکدیگر جنگ و جدال می‌کنند. آیا درست متوجه شدم که تو می‌خواهی والدین ات با یکدیگر آشتی کرده و دوباره با هم زندگی کنند؟

- زیر سؤال بردن مسائل: مشاور می‌تواند تفکر یا برداشت تماس‌گیرنده به برخی از مسائل را مورد سؤال قرار دهد. بخصوص کودکان و نوجوانان به نتایج کوتاه مدت توجه می‌کنند.

بطور مثال، تماس‌گیرنده‌ای به مرکز زنگ زده و در فکر فرار از منزل است.

تماس‌گیرنده: باید از این خانه فرار کنم. من باید خودم را نجات بدهم.

مشاور: پس تو می‌خواهی خانه را سریعاً ترک کنی. راستش نمی‌فهمم چرا گفتی که من باید خودم را نجات بدهم؟

تماس‌گیرنده: راستش نمی‌دونم کجا بروم.

مشاور: خوب، کجا می‌خواهی بروی؟

تماس‌گیرنده: می‌توانم پیش دوستم بروم تا زمانی که بتوانم کاری برای خودم پیدا کنم.

مشاور: تو می‌دانی که زندگی مستقل کار آسانی نیست. البته دوستانت می‌توانند تا مدتی به تو کمک بکنند.

آیا تو به فرد خاصی فکر کردی؟

تماس‌گیرنده: آه، نه ولی حالا دارم فکر می‌کنم.

نوجوانان بیشتر این احساس را دارند که قادر به حل مشکلات خود نیستند. آنها معمولاً از اصطلاحاتی همچون «هرگز»، «می‌بایست»، «همیشه» استفاده می‌کنند، مانند:

« معلم هرگز به حرفهایم گوش نمی‌دهد.»

« من باید پیش مادرم بمانم.»

« هر وقت خواهرم خطایی می‌کند همیشه من تنبیه می‌شوم.»

در اینجا مشاور بایستی سؤالات بیشتری را مطرح کند. مشاور هر گونه علامت رفتاری شکست آمیز را شناسایی می‌کند.

تماس گیرنده: این دفعه چهارم در این ماه است که به او اخطار می‌دهم. اگر همینطور با من رفتار کند، او را ترک می‌کنم.

مشاور: چهار دفعه؟ چه چیزی مانع شده که قبلاً این تصمیم را نگیری؟

مشاور باید تلاش کند تا رفتار و عواطف تماس گیرنده را به یکدیگر ارتباط دهد. در مثال فوق، تماس گیرنده متوجه می‌شود که در صورت احساس حقارت و وابستگی و عدم توانایی در پایان دادن به یک رابطهٔ عشقی زیانبار می‌بایست تغییراتی را ایجاد نماید.

❖ ابراز مسائل درونی: به منظور تسهیل در ایجاد رابطه و تفاهم، مشاور می‌تواند یک تجربهٔ شخصی را بیان نماید. این شیوه بخصوص در مورد نوجوانان برای احساس صمیمیت بیشتر مفید می‌باشد. مشاور نمی‌بایست موجب سردرگمی یا تحمیل عقیده‌ای به تماس گیرنده باشد.

مشاور: این مسأله من را به یاد زمانی می‌اندازد که بالاخره فهمیدم که آینده به من تعلق دارد البته وحشتناک و تحریک کننده بود.

با این پاسخ می‌توان این طور برداشت نمود که با وجود اینکه مشاور شرایط تماس گیرنده را درک می‌کند و لیکن وی شرایطی بحرانی تر از وضعیت تماس گیرنده داشته است. نتیجه اینکه مشاور مشکل تماس گیرنده را کم اهمیت تر از مشکل خود می‌پندارد. هر چه مشاور به راه حل نزدیک شود، تماس گیرنده را به یک واکنش

مناسب ترغیب می‌کند. در واقع برخی از افراد با وجود انتخاب راه حل مناسب در عملی نمودن آن دچار مشکل می‌شوند.

۳) بررسی راه حل‌های مناسب

برخ اوقات تماس‌گیرنده قادر به انتخاب راه حل‌های مناسب نمی‌باشد. مشاور در چنین وضعیتی نمی‌بایست به جای تماس‌گیرنده تصمیم بگیرد. این مرحله بسیار حساس می‌باشد. تماس‌گیرنده می‌خواهد یک راه حل روشن و سریع را جستجو نماید و مشاور تنها بایست به تماس‌گیرنده در انتخاب راه حل مناسب کمک کند. اگر مشاور تشخیص دهد که برخی از راه حل‌ها برای حل مشکل مناسب نبوده و می‌تواند عواقب منفی به همراه داشته باشد، آن را به تماس‌گیرنده منعکس می‌کند. بدین منظور مشاور می‌تواند از روشهای مختلفی استفاده نماید.

- ۱ - «تابه حال برای حل مشکل موجود چه کارهایی انجام دادی؟»
- ۲ - تماس‌گیرنده تشویق به برون ریزی افکار خود می‌شود. (در واقع مشاوره تلفنی به فضا یا محیطی شباهت دارد که در آن فروید بیماران خود را درمان می‌کرد. فروید همیشه در اتاق مشاوره در مقابل دید مراجع قرار نمی‌گرفت تا باعث عدم تمرکز یا حواس پرتی وی نشود)
- ۳ - «آیا تو در حال حاضر نظر دیگری داری؟»
- ۴ - «چه کارهای دیگری در صورت عدم استفاده از مواد مخدر می‌توانی انجام بدهی؟»
- ۵ - «چه کارهای دیگری مادرت به جای انتقاد می‌تواند برایت انجام بدهد؟»
- ۶ - «اگر مشکلات یک دفعه حل می‌شد و به آرزویت می‌رسیدی، چه اتفاقی می‌توانست در زندگی‌ات بیفتد؟»

برخی اوقات، مشاور احساس می‌کند که برای مشکل تماس‌گیرنده هیچگونه راه حلی وجود ندارد. در اینصورت مشاور نمی‌تواند کار مفیدی انجام دهد. برخی اوقات نیز تماس‌گیرنده در نهایت نومی‌باشد. در هر دو صورت، مشاور بایست به دو مسأله توجه داشته باشد.

- ❖ هر گونه تغییر موقعیتی حتی جزئی خود یک موفقیت محسوب می‌شود.
- ❖ هر گونه خلاقیت حتی بی اهمیت مورد ترغیب قرار می‌گیرد.
- ❖ یا اینکه مشاور می‌تواند سوالات دیگری را نیز مطرح کند.
- ❖ « تو با مسائل و مشکلات روزمره زندگی‌ات چگونه برخورد می‌کنی؟ »
- ❖ « چطور شرایط بدتر از گذشته نشده است؟ توجه می‌کنی که وضعیت بدتر از الآن نباشد؟ »

❖ « چه اتفاقی می‌افتد اگر تو هیچ اقدامی نکنی؟ »

ابتدا هدف می‌بایست قابل اجرا باشد. به طور مثال، مشاور کاملاً آگاه است که تماس‌گیرنده تحت آزار جسمی بوده و می‌بایست از ادامه این خشونت جلوگیری شود. ولیکن هنوز تماس‌گیرنده آمادگی کافی برای چنین کاری را ندارد و اگر مشاور بخواهد تماس‌گیرنده را تشویق به اقدامی کند یقیناً موفق نخواهد شد. در نتیجه، اجبار و تحت فشار قرار دادن تماس‌گیرنده باعث تداوم احساس ناتوانی یا درماندگی در وی می‌شود.

در مثال فوق مشاور می‌تواند قطع ارتباط آزاردهنده را یک هدف طولانی مدت قرار داده و بیشتر به تحقق یک هدف کوتاه مدت بپردازد (ترغیب تماس‌گیرنده به برقراری ارتباط با نزدیکترین مرکز مداخله در بحران و کسب اطلاعات مورد نیاز)

موفقیت‌ها و نتایج مثبت، تماس‌گیرندگان را به ادامهٔ جلسات مشاوره و مواجهه با احساس نومییدی و درماندگی تشویق می‌کند.

در صورتی که تماس‌گیرنده موفق به انتخاب یک هدف نباشد، مشاور می‌تواند تکالیفی به وی بدهد.

به طور مثال در مورد دختر نوجوانی که به نقش خود در رابطه با مشکل ارتباطی با والدینش آگاه نمی‌باشد، مشاور می‌تواند پیشنهاد کند که وی به مدت ۲۴ تا ۴۸ ساعت بدون هیچگونه اعتراض یا مقابله‌ای از دستورات والدین خود اطاعت کند. بدین صورت، وی به تقصیر خود پی می‌برد.

در طول مدت جلسات برون‌ریزی افکار و احساسات، کلیهٔ نظرات تماس‌گیرنده جمع‌بندی می‌شود. مشاور سؤالاتی از تماس‌گیرنده می‌کند: « آیا افرادی هستند که بتوانی روی آنها حساب کنی؟»، « آیا مرکز، اداره یا سایر منابع ذی صلاحی هستند که بتوانند به این مسأله رسیدگی کنند؟»، « آیا تماس‌گیرنده فردی را می‌شناسد که تا بحال توانسته باشد چنین مشکلی را برطرف کند؟»

پس از جمع‌بندی نظرات، اهداف مورد نظر بر اساس چهار ملاک مورد ارزیابی قرار می‌گیرند:

❖ مزایا

❖ معایب

❖ خطرات

❖ سودمندی (benefit)

برخی از اهداف کوتاه مدت و برخی دیگر بلند مدت هستند. اهداف کوتاه مدت در اولویت قرار می‌گیرند. کودکان وظایف یا تکالیف (task) را به راحتی انجام

می‌دهند. از آنها خواسته می‌شود که این اهداف را شماره گذاری کنند. جلسات برون ریزی افکار و احساسات، زمانی ایده آل برای مطرح نمودن یک سؤال یا بیان یک ایده جدید می‌باشد. مشاور تماس گیرنده را به پذیرش نظریه شخصی خود تشویق نمی‌کند.

مشاور: من فکر می‌کنم تو می‌توانی به این احتمال هم فکر کنی که مرکز نگهداری کودکان و نوجوانان آسیب دیده هم وجود دارد.

مشاور: من فکر می‌کنم تو خیلی تند پیش می‌روی. آیا به هدف های کوچکتر هم فکر کردی؟

مشاور سعی می‌کند تا اقدام و تصمیم‌گیری نهایی را به عهده تماس گیرنده بگذارد. در نتیجه، فرآیند تصمیم‌گیری همچون راه حل مورد اهمیت قرار می‌گیرد. تماس گیرنده‌ای که امکانات و منابع کافی در اختیار داشته باشد با راحتی بیشتری طرح عملی خود را اجرا می‌کند.

۴) انتخاب یک طرح عملی

تماس گیرنده هدف یا مجموعه‌ایی از اهداف خود را مشخص می‌کند. سپس با همکاری مشاور طرح عملی را با جزئیات کامل تهیه می‌کند. افراد نوجوان نیاز به یک طرح قابل اجرا دارند. ایفای نقش، یک تمرین مناسب برای نوجوانان قبل از عملی نمودن هدف می‌باشد، به طور مثال اختلاف فاحشی میان تصمیم‌گیری در مطرح نمودن مسأله اعتیاد نوجوان به والدین خود و انجام آن وجود دارد. مشاور احساس اضطراب و وحشت تماس گیرنده را بررسی می‌کند. وی تاکید می‌نماید که اجرای یک طرح می‌تواند انعکاس مثبت یا منفی داشته باشد. به طور مثال از نوجوان

خواسته می‌شود که واکنش والدین خود را پس از طرح مسأله اعتیاد تصور نماید. سپس از وی خواسته می‌شود تا به راهکارهای مناسب برای مواجهه با واکنش والدین فکر کند.

معمولاً توصیه می‌شود که معایب یک طرح نیز بررسی گردد. در این رابطه مشاور چند سؤال مطرح می‌کند. «اگر این طرح با شکست روبرو شود چه می‌کنی؟»، «اگر اجرای آن مشکل‌تر از چیزی بود که فکر می‌کردی، چه اتفاقی خواهد افتاد؟»، «چگونه می‌فهمی که طرح عملی موفق بوده است؟». تماس‌گیرندگان بایست به این سؤالات پاسخ دهند.

مشاور پس از روشن شدن مراحل اجرای طرح، تماس را خاتمه می‌دهد.

فصل ششم

مرحله پایان تماس

مرحلهٔ پایان تماس

آخرین مرحلهٔ فرآیند مشاوره مربوط به پایان مصاحبه است، یعنی خلاصه‌سازی آنچه در جلسه مشاوره صورت گرفته و سپس مراحل طرح مورد اجرا مرور می‌شود. در بیشتر موارد، پایان مصاحبه به معنای پایان ارتباط است. مشاور بایست توجه داشته باشد که ارتباط عاطفی که در طول جلسه یا جلسات با تماس‌گیرنده پیش می‌آید، غیر قابل اجتناب است. برخی از تماس‌گیرندگان مانع از فرآیند نتیجه‌گیری شده و سعی در ادامه رابطه غیرسودمند یا زیانبار با مشاور دارند. در این صورت مشاور سریعاً چنین مواردی را تشخیص داده و چارچوب یا محدودیت‌های ارتباط را به تماس‌گیرنده منتقل می‌کند. در واقع اگر مشاور موفق به جلب همکاری تماس‌گیرنده در فرآیند مشاوره شده باشد، این مرحله نیز با سهولت بسیاری به پایان خواهد رسید. در غیر اینصورت، مشاور از شیوه‌های دیگری برای غلبه بر ناتوانی، نومی‌دی یا سردرگمی تماس‌گیرنده استفاده می‌کند.

❖ توانمند نمودن تماس‌گیرنده در کسب کمک و همکاری از سایر منابع

(خانواده، دوست، مراکز، سازمانها و ...)

❖ پذیرش و درک واقعی مسائل قابل تغییر و غیر قابل تغییر

❖ اجرای صحیح طرح برای کسب نتایج مثبت

در صورت مواجهه با شکست در موارد فوق، وابستگی تماس‌گیرنده به مشاور مطرح گردیده و اینکه عملی نمودن اهداف تنها از توانایی مشاور نشأت گرفته و برای کسب موفقیت نهایی می‌بایست با سایر مشاوران مجرب در مرکز نیز مشورت نماید. مشاور پس از کمک به تماس‌گیرنده در تنظیم یک طرح عملی، موارد زیر را مورد توجه قرار می‌دهد.

۱. هدایت قاطع تماس گیرنده به پذیرش خاتمه جلسه یا پایان نهایی جلسات
۲. توصیه مشاور به تماس مجدد یا پی گیری نتایج به تماس گیرنده. همچنین مشاور با توجه به مشکل یا مسائل تماس گیرنده می تواند وی را به تماس مجدد یا رجوع به سایر مراجع تشویق نماید.

(۱) چگونگی خاتمه جلسات

برخی از تماس ها بسیار کوتاه می باشند. اکثریت تماس گیرندگان به علت فقدان ارتباط چشمی، سریعاً بر اضطراب خود غلبه و از همان ابتدا به مشکل اصلی می پردازند. در واقع در مشاوره تلفنی تماس گیرنده کمتر به گزافه گویی یا اتلاف وقت می پردازد. بدین صورت، مراحل فرآیند راه حل یابی (تعهد در مصاحبه) در مدت زمان کوتاهتری صورت می گیرد.

تماس های طولانی به ندرت در مشاوره تلفنی صورت می گیرند. سکوت و مکث های طولانی و تکرار مطالب نشانگر این است که مشاور بایستی پیشرفت برنامه کاری خود را ارزیابی نماید.

۱. در صورت مکث های طولانی و تکرار مطالب به علت یک موقعیت پیچیده یا مشکل در بیان عواطف و افکار خود، مشاور به تماس گیرنده کمک می کند تا با آرامش و راحتی بیشتری مسائل خود را مطرح کند. اگر مشاور وقت بیشتری را برای اینگونه تماس ها صرف کند، در این صورت می بایست از بررسی چند مشکل در یک زمان قطعاً جلوگیری کند.

۲. اگر تماس گیرنده مطالب بیهوده و تکراری را مطرح کند - تمرکز نداشته یا افکار نامربوطی را بیان کند - مشاور با قاطعیت مداخله نموده و وی را به تمرکز کامل بر بیان مطالب تشویق می‌کند. چنین افرادی مطالب بسیاری را مطرح می‌کنند ولی هیچگونه نظم فکری در بیان افکار خود ندارند و چنین مطالبی فرآیند تماس را با مشکل روبرو می‌سازد.

۲) چگونگی خاتمه تماس

برخی از افراد مایل به خاتمه تماس نمی‌باشند بخصوص اگر مشکل بسیار حساس و بغرنج بوده یا مطالب محرمانه‌ای را عنوان کرده باشند. این تماس گیرندگان سعی بر ادامه تماس از راههای مختلف دارند.

- آنها از مشاور سؤال می‌کنند که آیا می‌توانند تماس گرفته و سپس نام و مشخصات مشاور را تقاضا می‌کنند.
- آنها ناگهان در پایان تماس، مسائل جدیدی را مطرح می‌کنند. با وجود این که مشاور سعی بر بررسی عمیق مسأله دارد ولیکن نمی‌بایست جلسه تماس را طولانی کند. تصمیم‌گیری در مورد ادامه تماس، نیاز به ارزیابی اطلاعات جدید در رابطه با هدف یا اهداف مشاور یعنی ایجاد امنیت و حمایت تماس گیرنده دارد.

اگر تماس گیرنده قادر به قطع تماس نباشد، مشاور جملاتی را برای خاتمه تماس بیان می‌کند.

مشاور: ما امروز مطالب زیادی را مطرح کردیم و می‌دانم کمی سخت است که جلسه را تمام کنیم، ولیکن می‌توانیم این مطالب را در جلسه بعد ادامه بدهیم. امیدوارم با برنامه‌ایی که خودت طرح ریزی کردی به نتیجه مثبت برسی.

مشاور می‌تواند به طور مستقیم پایان جلسه را اعلام نماید. سپس در پایان جلسه مطالب گفته شده را خلاصه‌سازی کند.

مشاور: من فکر می‌کنم ما در مورد خیلی مطالب صحبت کردیم. تو نظرات خوبی را ارائه دادی و الآن یک هدف داری سعی کن که آن را اجرا کنی.

مشاور از بیان عباراتی همچون «الآن سرم خیلی شلوغ است» یا «الآن باید تماس را قطع کنیم چون افراد دیگری پشت خط منتظر هستند» جلوگیری می‌کند. این امر باعث احساس خشم یا ترس از رها شدن در تماس گیرنده شده و در نتیجه فرآیند مشاوره را با مشکل مواجه می‌سازد. بهتر است مشاور اعلام کند که جلسه به پایان رسیده زیرا اهدافی در رابطه با حل مشکل تماس گیرنده مشخص شده است.

تماس گیرنده: من فکر می‌کنم مدت زیادی است که با هم صحبت می‌کنیم. بدون شک افراد دیگری می‌خواهند در مورد مشکل‌شان با شما صحبت کنند. قبل از قطع تماس لطفاً به من بگویید آیا شما فکر می‌کنید من باید رابطه‌ام را کاملاً با پدرم قطع کنم؟

مشاور: قبل از پاسخ دادن به این سؤال من فکر می‌کنم بایستی در مورد آنچه تو در حال حاضر احساس می‌کنی، صحبت بکنیم. ما خیلی با هم صحبت کردیم و هر دویمان هم از این صحبت‌ها خوشحال هستیم. تو آنچه که قادر بودی را برای پدرت انجام داده‌ای و از اینکه به من اعتماد کردی و احساسات و افکار خودت را با من در میان گذاشتی بسیار خوشحالم. برای پاسخ به این سؤال، من فکر می‌کنم ما با

یکدیگر به اجرای یک طرح فکر کردیم تا تو بتوانی احساس امنیت بیشتری بکنی. انتخاب یک طرح عملی و مناسب و قابل اجرا در همه موارد لازم است. مشاور بدون در نظر گرفتن شرایط سنی و توانمندیهای تماس گیرنده، سعی بر خاتمه تماس با قاطعیت و صراحت کامل می کند.

- ❖ مشاور در صورت لزوم روابط ایجاد شده را شناسایی می کند.
- ❖ مشاور تماس را خلاصه سازی می کند.
- ❖ وی پیشرفت کار را مورد بازبینی قرار می دهد
- ❖ طرح عملی مجدداً برای تماس گیرنده تکرار می شود.

۳) پی گیری

در هنگام خاتمه تماس، مسأله پی گیری مورد بررسی و مطالعه قرار می گیرد. مشاوره تلفنی معمولاً یک جلسه و در بعضی مواقع به چند جلسه محدود می شود. علت تماس معمولاً مربوط به یک مشکل مشخص است. در بیشتر مواقع تماس گیرنده و مشاور هویت خود را فاش نمی کنند. این امر دارای امتیازات و معایبی است و سؤالاتی را به دنبال می آورد.

۱ - در چه زمانی پی گیری بایست صورت گیرد؟

- ❖ اگر مشاور توصیه کند که تماس گیرنده با سایر مراجع تماس بگیرد و در صورت عدم دریافت پاسخ مناسب، مجدداً با مشاور تماس بگیرد.
- ❖ اگر تماس گیرنده مراجعه به بیمارستان را متعهد شود بطور مثال مشاور درخواست می کند پس از بستری شدن در بیمارستان با وی تماس بگیرد.

این امر باعث می‌شود که وی به تعهد خود عمل کرده و جلسه را پایان دهد.

❖ اگر مشکل بسیار پیچیده باشد، به طوری که نتوان مشکل را در یک جلسه بررسی نمود که در این صورت تماس گیرنده به حمایت طولانی‌تری نیاز دارد. به طور مثال، یک قربانی دچار خشونت به ندرت در جلسه اول تمام مسائل خود را بیان می‌کند.

❖ اگر مشاور درصدد پیگیری وضعیت تماس گیرنده باشد: «آیا شرایط وی بهبود یافته است؟»، «آیا طرح یا هدف اجرا شده مفید بوده است؟» مشاور بایست مفید و مؤثر بودن مداخلات خود را بررسی کند.

۲- در چه مواردی پی‌گیری یا ادامه تماس توصیه نمی‌شود؟

❖ هنگامی که تماس بیشتر جنبه ارتباط اجتماعی به جای ارتباط تخصصی داشته باشد بطور مثال تماس گیرنده احتمال دارد که مشاور را دوست خود تصور کند.

❖ هنگامیکه تماس گیرنده رابطه دوستانه برقرار نموده و از هر گونه تماس مجدد با سایر مشاوران مرکز اجتناب می‌کند.

❖ هنگامیکه تماس گیرنده وابستگی شدید به مرکز احساس نموده و با سایر شبکه‌های حمایتی جامعه ارتباط خود را قطع نموده باشد.

۳- چه کسی می‌بایست پی‌گیری را انجام دهد؟

آیا مشاور می‌تواند از تماس گیرنده تقاضا کند که دوباره تماس بگیرد یا با سایر

مشاوران صحبت بکند؟

این مسأله می‌بایست در هر مرکز با توجه به تعداد مشاوران یا تماس‌ها مشخص گردد. در برخی مراکز بر اساس سیاست‌های مدیریتی مرکز پیشنهادهای ارائه می‌گردد:

- ❖ آیا دلایل مستدل برای ترغیب تماس‌گیرنده به تماس مجدد وجود دارد؟
- ❖ تماس‌گیرندگانی که به طور مثال دچار مشکل بغرنجی مانند زنا با محارم می‌باشند، تمام مسائل را در اولین جلسه برملا نمی‌کنند. اگر آنها مجدداً تماس بگیرند، آیا می‌بایست مطالب قبلی دوباره تکرار شود؟ یا می‌توان برای آنها از مسوولین ذی‌صلاح مشورت گرفت؟ اگر پاسخ مثبت باشد، چگونه تماس‌گیرنده و مشاور می‌توانند در عین ناشناخته بودن همدیگر را شناسایی کنند؟

این مطالب به بخش بالینی و مدیریتی مرکز مربوط است. از نظر بالینی، تماس‌گیرندگان بایستی توسط یک مشاور مورد مشاوره روان درمانی قرار گیرند. با این وجود، این مسأله دارای معایبی است. اگر مرکز به صورت ۲۴ ساعته فعال باشد، کلیه مشاوران نمی‌توانند در تمام اوقات کاری در مرکز حضور داشته باشند. در نتیجه امکان اینکه در هنگام تمایل به تماس مجدد، همان مشاور قبلی حضور داشته باشد، بسیار کم است. در برخی مراکز، مشاوران افراد را به برقراری تماس در صورت نیاز ترغیب می‌کنند. برای جلوگیری از تکرار مطالب گذشته در تماس مجدد، نام یا لقب یا کد تماس‌گیرنده در پرونده ثبت می‌شود. این امر باعث صرفه‌جویی زمانی و جلوگیری از تکرار مطالب رنج‌آور و پیچیده می‌شود.

چنین سیستمی تنها در صورت اقدامات هماهنگ و یکسان با آموزش و کنترل و مشارکت، سودمند است.

فصل هفتم

مداخله در بحران

مداخله در بحران

مراکز مشاوره تلفنی دارای تعداد زیادی از تماس‌های بحرانی می‌باشند. بدین علت مداخله صحیح و فوری در مشاوره تلفنی بیشتر قابل لمس است. احساس تنش در مشاوران برای پاسخگویی به تماس‌های بحرانی بیشتر مشاهده می‌شود زیرا برخی از این تماس‌گیرندگان، تلفن را یک وسیله نجات قلمداد می‌کنند. یک مورد بحرانی تنها نشأت گرفته از یک حادثه غم‌انگیز و رنج‌آور نمی‌باشد. در واقع حالت عاطفی تماس‌گیرنده بحرانی بودن وضعیت را تعیین می‌کند و برای برخی از افراد یک وضعیت می‌تواند غیرقابل تحمل باشد. بحران به معنای یک خطر و موقعیتی است که موجب واپس‌زنی (regression) و عدم سازگاری فرد شده یا در یادگیری و رشد وی اختلال ایجاد می‌کند.

مراحل بحران به چهار بخش تقسیم می‌شوند:

- ۱ - فرد در مواجهه با یک وضعیت ممکن است برخی نیازهای اولیه خود را به مخاطره بیندازد. این امر باعث تنش و ناراحتی خاطر فرد می‌شود. در چنین وضعیتی فرد سعی در کاهش تنش با بکارگیری راه‌های گذشته دارد.
- ۲ - اگر این تلاش با شکست روبرو شود و همچنان فرد در حالت بحرانی باقی بماند، دچار اضطراب می‌شود. در این صورت احتمال دارد که فرد حس سازماندهی را از دست داده و در حل مشکل دچار تردید و دودلی می‌شود.
- ۳ - اگر تمام تلاش‌های ممکن با شکست روبرو شود، فرد بحران زده دو راه حل دارد: یافتن مجدد تعادل خود با تعریف مجدد مشکل یا تسلیم شدن در مقابل مشکل. بیان مجدد مشکل می‌تواند وضعیت را بهبود بخشد.

۴ - در صورت عدم حل مشکل یا افزایش تنش، فرد تعادل خود را از دست داده و دچار بحران می شود.
 تماس گیرندگان دچار بحران، احساس ترس، سردرگمی و سستی می کنند.
 آنها در تماس تلفنی گریه کرده یا خیلی آرام صحبت کرده یا سکوت اختیار می کنند.

مداخله در بحران دارای چهار مرحله می باشد:

- ۱ - تمرکز بر مشکل
 - ۲ - تجزیه و تحلیل مشکل
 - ۳ - ارزیابی و فعال نمودن شبکه های ارتباطی فرد
 - ۴ - ایجاد یک طرح عملی
- هدف مشاور ارائه کمک و راهنمایی برای توانمند نمودن تماس گیرنده است. مشاور از کنترل فرآیند یا ایجاد یک رابطه وابستگی جلوگیری می کند. در این فرآیند:
- ❖ - مشاور آرامش خود را حفظ می کند.
 - ❖ - بی طرف می باشد.
 - ❖ - راه حل عملی مشکل را تسهیل می کند.
 - ❖ - به مصاحبه پایان می دهد.

معمولاً تماس گیرنده بیشتر صحبت می کند مگر آنکه بسیار آشفتنه و سردرگم باشد. در این صورت مشاور نقش فعال تری داشته و مصاحبه را تا زمان درک وضعیت بحرانی هدایت می کند. مشاور از تکنیک گوش دهی برای ایجاد رابطه و روشن سازی مسأله استفاده می کند. مشاور علت یا عللی که منجر به بحران شده را جستجو

می‌کند. مشاور با تمرکز بر حوادث اخیر در طی دو روز قبل، عوامل بوجود آورنده بحران را مشخص می‌کند. هدف مشاور کمک به تماس‌گیرنده در انتخاب یک راه حل مفید برای مشکل فعلی است. در همین مرحله، حل نمودن مشکلات گذشته بی‌فایده است. به طور مثال، تماس‌گیرنده‌ای که از محیط خانوادگی خشونت بار فرار نموده در اولین مرحله به یک پناهگاه امن نیاز دارد. حل نمودن تعارض خانوادگی در مرحله بعدی قرار می‌گیرد.

وضعیت بحرانی عوامل بسیاری را به همراه دارد:

- ۱ - شیوه زندگی و شخصیت تماس‌گیرنده
- ۲ - شرایط تماس‌گیرنده در هنگام بحران. به طور مثال کودک دچار تنش مزمن، در مقابل هر بحران مقاومت کمتری نشان می‌دهد.
- ۳ - حمایت از کودک در وضعیت بحرانی. در بیشتر مواقع والدین نیز دچار بحران شده و قادر به حمایت از فرزند خود نمی‌باشند.
- ۴ - توانایی کودک در برخورد با مشکل بدون احساس آشفتگی. طبیعی است که کودکان دچار بحران به مرحله واپس زنی (regression) روی آورند. بطور مثال، آنها دچار شب ادراری یا مایل به خوابیدن در اتاق والدین یا مکیدن شست خود هستند.

آخرین مرحله مربوط به اجرای یک طرح عملی است. یکی از عوامل اصلی در مداخله در بحران، بخصوص با کودکان، برقراری ارتباط با افراد خانواده یا کسانی است که به آنها نزدیکتر هستند. بدین معنا که در برخی موارد کودکان بایستی به

سایر بزرگسالان به غیر از خانواده خود از نظر عاطفی وابسته باشند تا در صورت لزوم از آنها کمک بگیرند.

مشاور وضعیت موجود را با زبانی ساده و قابل فهم برای کودک (نوجوان) بیان می‌کند، بخصوص اگر نقطه نظرات و توانایی حل مشکل برای کودک محدود باشد. مشاور همچنین تأکید می‌کند که با گذشت زمان احساس فعلی را نخواهد داشت.

۱) تقاضای کسب اطلاعات و راهنمایی

در مورد برخی تماس‌گیرندگان بحران زده، فرآیند مشاوره پس از کسب اطلاعات یا راهنمایی‌های مورد نیاز پایان می‌یابد. در مورد سایر تماس‌گیرندگان بحران زده، کسب اطلاعات تنها هدف تماس می‌باشد. تماس‌گیرندگان مراکز مشاوره تلفنی، افرادی هستند که اطلاعات کافی یا خدمات ارجاعی را کسب نکرده‌اند یا برای مراجعه به مرکز دچار شک و تردید می‌باشند. دسترسی آسان یکی از ویژگیهای مثبت در جلب تماس‌گیرندگان می‌باشد.

مطرح نمودن سؤال یک عامل اصلی در فرآیند یادگیری است. به طور مثال، کودکی که برخی اصطلاحات یا عبارات در مورد مسائل جنسی را شنیده ممکن است برای درک معانی این جملات به مرکز زنگ بزند یا اینکه یک نوجوان در مورد ترک منزل و جدا شدن از خانواده در سن ۱۴ سالگی سؤال کند. در واقع یکی از همکلاسی‌هایش به تازگی از خانه فرار کرده است.

❖ - مشاور می‌بایست تا چه حد اطلاعاتی را در اختیار تماس‌گیرنده قرار

دهد؟

- ❖ - آیا مشاور اطلاعات و دانش کافی از موضوع برای پاسخگویی به سؤالات کودک (نوجوان) را دارد؟
 - ❖ - آیا سؤال مطرح شده، مشکل اصلی را منعکس می کند؟
 - ❖ - مشاور چگونه می تواند با توجه به مسائل فوق به تماس گیرنده پاسخ دهد؟ در صورت پاسخگویی سریع، این امکان وجود دارد که تماس گیرنده ارتباط را قطع کند.
- اقدامات مشاور برای پاسخگویی به کسب اطلاعات یا راهنمایی یا بررسی عمیق یا طولانی نمودن مدت تماس به شرح زیر است:
- ❖ مشاور به تماس گیرنده می گوید که مشکل وی را درک نموده و به سؤالاتش پاسخ می دهد ولی برای پاسخگویی به اطلاعات بیشتری نیاز دارد.
- تماس گیرنده:** چه موقعی می تونم تنها بدون پدر و مادرم زندگی کنم؟
- مشاور:** قبل از اینکه به این سؤال پاسخ بدهیم، به من بگو چند سال داری و در کدام شهرستان زندگی می کنی؟
- پاسخ دهی به سؤال و سپس ارائه کمک و توصیه های لازم در صورتی که تماس گیرنده مایل به بحث یا مطرح نمودن موضوع دیگری داشته باشد.
 - برخی تماس گیرندگان سؤالی مطرح می کنند که بیانگر مشغولیت فکری آنها می باشد.
- تماس گیرنده:** آیا درست است که بزرگترها بچه ها را کتک بزنند؟
- مشاور:** به نظرم وقتی یک بزرگسال بچه ای را کتک می زند یعنی اینکه کنترل خودش را از دست داده یا خشمگین شده. آیا این اتفاق برای تو افتاده؟

پیش از پاسخگویی، مشاور سن و جنسیت تماس گیرنده را سؤال می کند.

❖ توجه به علائم تنش زا و جلوگیری از ارائه اطلاعات یا عقاید شخصی می بایست توسط مشاور مد نظر قرار گیرد.

(۲) تماس های ارجاعی

برخی تماس گیرندگان برای ابراز تمایل خود به حل مشکل، تقاضای ارجاع به یک مرکز حضوری را دارند.

به طور مثال دختر جوانی در یک تماس تلفنی از مشاور نام یک مرکز تنظیم خانواده را جویا می شود.

این سوال می تواند چندین موضوع را تحت الشعاع قرار دهد، مانند: « من می دانم چه می کنم و تنها یک سوال دارم » یا « من فکر می کنم که حامله هستم » یا « من اطلاعاتی برای سقط جنین می خواهم ولی خجالت می کشم آن را بپرسم. » در واقع مشاور می بایست این تماس ها را مانند یک تماس جهت راهنمایی محسوب کند.

مشاور: من اطلاعاتی در مورد سؤالی که کردی دارم ولی شاید خودم نیز بتوانم کمکی بکنم. تو آیا تا به حال پیش یک پزشک رفته ای؟

در بعضی مواقع ارجاع تماس گیرنده بهترین روش کمک رسانی می باشد. به طور مثال:

❖ اگر تماس گیرنده تقاضای کسب اطلاعات یا خدماتی را داشته باشد که در مرکز مشاوره تلفنی ارائه نشود، مانند مراکز پزشکی یا قانونی یا مراکز تنظیم خانواده.

- ❖ هنگامی که قانون مشاور را ملزم به ارجاع نماید. (موارد حمایت از کودک)
 - ❖ اگر تماس گیرنده نیاز به درمان بلند مدت یا ملاقات حضوری با یک درمانگر داشته باشد.
 - ❖ در صورتی که مشکل تماس گیرنده به طور تلفنی قابل حل نباشد و بایستی به مراکز حضوری یا افراد متخصص ارجاع داده شود.
- قبل از قطع تماس، مشاور اطمینان حاصل می نماید که تماس گیرنده آمادگی و توانایی کامل را برای ارتباط با سایر سازمانها دارد. بایست توجه داشت که تنها در اختیار گذاشتن یک شماره تلفن یا آدرس یک مرکز، برای تماس گیرنده مضطرب یا آشفته کافی نمی باشد. در چنین شرایطی، مشاور می تواند یک کنفرانس تلفنی (یکی از خدمات مخابرات) برای ارتباط مستقیم تماس گیرنده با سازمان ذی ربط ترتیب دهد.
- با این وجود در بعضی موارد علت ارجاع تماس گیرنده کاملاً مشخص نمی باشد.
- ❖ مشاور خود را از یک تماس گیرنده مزمن رها نموده و وی را به مرکز دیگری ارجاع می دهد.
 - ❖ مشاور تماس گیرنده را به مرکز دیگری ارجاع می دهد زیرا فکر می کند که شاید شخص دیگری بتواند برای مشکل تماس گیرنده «معجزه» کند. مشاور بایست درک کند که بهترین راه حل، یک راه حل بدون نقص و کامل نمی باشد.
 - ❖ ارجاع سریع تماس گیرنده پس از روشن سازی مسأله، مشاور به جای بررسی راه حل های مختلف با تماس گیرنده سریعاً ارجاع را به عنوان بهترین راه حل انتخاب می کند.

❖ ارجاع تماس گیرنده در همان ابتدای تماس بدون اینکه مشاور مشکل را بررسی کند.

مطالعه موردی

علی، یک تماس گیرنده ۱۲ ساله که با مرکز مشاوره تلفنی ارتباط برقرار نموده است. ابتدا تماس با سکوت و گریه آغاز می‌شود. مشاور به وی می‌گوید که شهامت و تصمیم وی را برای ارتباط با مرکز تحسین می‌کند. علی شروع به هق هق گریه نموده و ناگهان می‌گوید: « پدرم مرا کتک می‌زند». پس از چند لحظه، مشاور وی را تسلی داده و علی می‌گوید که تا به حال چندین بار برای شوخی به مرکز زنگ زده است. مشاور می‌گوید که در صورت بروز مشکل، وی و همکارانش آماده پاسخگویی به تماس گیرندگان هستند. علی توضیح می‌دهد که پدرش چندین بار او را کتک زده، البته هیچکس این مسأله را نمی‌داند. وی اضافه می‌کند که پدرش الکی بوده و پس از توضیحاتی، مشاور متوجه می‌شود که پدر علی نیز در کودکی مورد بد رفتاری والدین قرار گرفته است. علی اظهار نگرانی می‌کند که شاید در سن بزرگسالی او هم چنین کاری را با فرزندان خود بکند.

مشاور نگرانی خود را در مورد حمایت و ایجاد محیط امنی برای وی ابراز می‌کند. همچنین او می‌گوید که « کتک زدن کار درستی نمی‌باشد ». مشاور و علی با کمک یکدیگر راه حل‌های مختلف را بررسی می‌کنند.

علی دیگر هیچگونه ترس و اضطرابی از برملا نمودن مسائل خود ندارد. او می‌خواهد اطلاعاتی در مورد مرکز حمایت کودکان کسب کند. مشاور همان موقع یک کنفرانس تلفنی با مددکار مرکز و علی ترتیب می‌دهد و یک ملاقات حضوری با مددکار در نظر گرفته می‌شود.

یک سال بعد علی تماس گرفت و توضیح داد که زندگیش به کل تغییر کرده است. مددکار اجتماعی به خانواده اش کمک کرده و مشکل وی با خانواده بخصوص پدرش حل شده و در حال حاضر یک محیط خانوادگی آرام و پر از صمیمیت و محبت داشته و کاملاً احساس امنیت و رضایت می‌کند.

فصل آخر

معرفی یک مورد

معرفی یک مورد (Case)

انجام کارهای عملی برای کسب مهارت در پاسخگویی صحیح به تماس‌ها، امری بسیار ضروری برای کمک به مشاوران است تا بتوانند موارد تئوری و عملی را با یکدیگر تلفیق نمایند. یک نمونه تماس و مداخلات صورت گرفته توسط مشاور همراه با تفسیر و راهکارهای لازم در مورد تماس در این کتابچه آموزشی آورده شده است. این تماس تنها یک مثال است و مدل خاص مداخله در تماس‌های تلفنی تلقی نمی‌شود، زیرا مشاور آگاه است که تماس‌گیرندگان را باید با شیوه‌ها و تکنیک‌های مختلف مداخلاتی هدایت نموده و مورد مشاوره قرار دهد.

تماس‌گیرنده: آلو. صدای مشاور

تماس‌گیرنده: اسم من شیرین است. اینجا صدای مشاور است؟

مشاور: بله بفرمایید.

شیرین: سلام، من حدوداً ۱۳ سال دارم. مشکل این است که من قد کوتاهی دارم و به خاطر همین همه مرا در مدرسه مسخره می‌کنند.

مشاور: قبول این مسأله باید برای تو سخت باشد. به نظر می‌آید که برایت ناراحت‌کننده باشد که همیشه موضوع صحبت دوستان و همشاگردی‌هایت باشی.

مشاور سعی به همدلی با تماس‌گیرنده دارد و با لحن کمی غمگین صحبت می‌کند.

شیرین: بیشتر همکلاسی‌های دختر هم در مدرسه مثل من قد کوتاهی دارند ولی نمی‌دانم چرا همه مرا مسخره می‌کنند.

مشاور: تو می‌خواهی بگویی که بیشتر همشاگردیهای دختر در مدرسه‌ات مانند تو قد کوتاهی دارند؟

مشاور این سؤال را مطرح می‌کند تا کاملاً مسئله نگران‌کننده شیرین را متوجه شده باشد.

شیرین: بله

مشاور: تو در مقابل تمسخر همشاگردی‌ها چه واکنشی نشان می‌دهی؟

مشاور از سؤالات باز برای کسب اطلاعات بیشتر استفاده می‌کند.

شیرین: معمولاً از آنها دوری می‌کنم ولی این کار آسانی نیست و مرا ناراحت می‌کند.

مشاور: من درک می‌کنم که این مسأله تو را ناراحت می‌کند ولی فکر می‌کنم تو در مقابل تمسخر آنها برای خودت یک راه حل پیدا کرده‌ای. وقتی خودت را از آنها دور می‌کنی چه احساسی داری؟
شیرین: دلم می‌خواهم گریه کنم.

مشاور دوباره احساس همدلی خود را نشان داده و سؤال باز دیگری را مطرح می‌کند تا میزان عواطف تماس‌گیرنده را ارزیابی نماید.

مشاور: تو بعضی اوقات گریه می کنی؟

مشاور سؤالات باز را ادامه می دهد تا وضعیت را روشن سازی کند و نوجوان را به صحبت تشویق نماید. به علت اینکه برخی تماس گیرندگان تمایل زیادی به حرف زدن ندارند، امکان دارد به اشتباه به جای هدایت نمودن آنها، بیشتر به ارائه توصیه پردازد.

شیرین: بله، گاهی.

مشاور: و بعد چه احساسی پیدا می کنی؟

شیرین: احساس خوبی نمی کنم، بعضی وقتها عصبانی می شوم.

مشاور: آیا دوست داری در مقابل تمسخرها به آنها جواب بدهی؟

شیرین: نه، چون باز آنها بیشتر مرا مسخره خواهند کرد.

مشاور: بعضی وقتها هم کلاسیها می توانند شرور باشند. خوب، آیا همکلاسه های

نزدیک دیگری نیز در مدرسه قد کوتاهی دارند؟

مشاور سعی می کند تا موضوع بحث را تغییر دهد. برای برخی تماس گیرندگان، بهتر است در مورد وقایع صحبت شود تا عواطف.

شیرین: بله.

مشاور: می دانی من فکر می کنم که ما باید در مورد آنچه که آنها در برخورد با تو

انجام می دهند بیشتر صحبت کنیم. افراد شرور همیشه در همه جا وجود دارند.

بنابر این بهتر است که در مورد واکنش های تو در هنگام تمسخر کردن آنها صحبت

کنیم. آیا تو را در مورد کارهای دیگری هم مورد تمسخر قرار می دهند؟

شیرین: بعضی وقتها بله. وقتی در مورد کاری اشتباه می کنم.

مشاور: آیا تو همیشه به همان صورت یعنی دور شدن از آنها یا انکار کردن آنها

واکنش می دهی؟

شیرین: برخی مواقع بعضی حرفهای آنها را به معلم مدرسه می‌گویم.
مشاور: این کار خوبی است. بعضی اوقات بهتر است در مورد چنین مسائلی با یک فرد بالغ (پدر و مادر - معلم) صحبت کرد. آیا تو دوستانی در مدرسه داری؟

مشاور می‌توانست از شیرین تقاضا کند تا خودش راه حل مناسبی را بررسی کند
 (صحبت با معلم)

شیرین: بله

مشاور: وقتی دیگران تو را مسخره می‌کنند. دوستانت از تو حمایت می‌کنند؟

مشاور می‌توانست به جای سؤالات بسته سؤالات باز مطرح کند. سؤالات باز موجب فعال شدن بیشتر تماس‌گیرنده در فرآیند حل مشکل می‌گردد.
 بطور مثال: وقتی دیگران تو را مسخره می‌کنند، دوستانت چه واکنشی نشان می‌دهند؟

شیرین: بله

مشاور: حتماً این مسأله که آنها از تو حمایت می‌کنند کمی آرامت می‌کند. آیا تو تنها کسی هستی که در مدرسه مورد تمسخر آنها قرار می‌گیری؟

شیرین: نه

مشاور: پس آنها دیگران را هم مسخره می‌کنند. برای همان دلیل کوتاه بودن قدشان.

شیرین: نه

مشاور: نه پس در این صورت تو را به خاطر داشتن قد کوتاه مسخره می‌کنند و دیگران را برای چیزهای دیگر مورد اذیت و آزار قرار می‌دهند.

مشاور می‌توانست حس کنجکاوی شیرین را برانگیزد تا علت مسخره کردن سایر همکلاسیهایش را خودش جستجو کند. در نتیجه، اگر او انگیزه همکلاسیهای خود را به تنهایی پیدا کند، بدون شک آسانتر خواهد توانست واکنش دیگران را نیز ارزیابی نماید.

مشاور: من می‌دانم که این کارها تو را آزار می‌دهد. ولی خودت فکر نمی‌کنی که تنها کسی نیستی که در مدرسه مورد تمسخر این افراد قرار می‌گیری؟

گذر از مرحله جزئی به کلیات بعضی اوقات مفید است. با این وجود، احتمال دارد که با کلی‌نگری مسئله، به جای درک مسئله، فرد مسائل را به خود انعکاس دهد.

شیرین: چرا! این مسأله می‌تواند کمی مرا آرام کند.
مشاور: به نظر تو، چه کاری برای حل این مسأله می‌توانی انجام بدهی؟

مشاور به صحبت با شیرین ادامه می‌دهد تا وی بتواند راه حل مناسبی را پیدا کند سپس، آنها با یکدیگر طرح عملی را مطرح می‌کنند. مشاور به تماس گیرنده کمک می‌کند تا راه حل‌های مختلف را مطرح نماید ولیکن به وی توصیه یا راهنمایی ارائه نمی‌کند.

شیرین: من می‌توانم همچنان گذشته به حرفهایشان گوش ندهم.
مشاور: این همان کاری است که تو مدتی است انجام می‌دهی ولی از این کار هم رنج می‌کشی. خوب، تو به من نگفتی که تنها یک نفر تو را مسخره می‌کند یا تعداد آنها بیشتر است؟

شیرین: دو نفر

مشاور: آیا اینها جزو دوستان هستند؟

شیرین: نه

مشاور: پسرنده یا دختر؟

شیرین: یک پسر و یک دختر

مشاور: اگر تو می‌توانستی به آنها بگویی که چه می‌خواهی چه چیزی به آنها می‌گفتی؟

شیرین: به آنها می‌گفتم که مرا راحت بگذارند و اینکه آنها هم بدون عیب و ایراد نیستند.

مشاور: خوب وقتی به آنها این حرفها را زدی، فکر می‌کنی چه اتفاقی خواهد افتاد؟

مشاور تماس گیرنده را به طرح عملی به صورت مرحله به مرحله هدایت می‌کند. آنها از فواید و معایب راه‌حل‌های مختلف صحبت می‌کنند.

شیرین: فکر می‌کنم آنها باز هم کار خودشان را ادامه خواهند داد.

مشاور: بله ممکن است همیشه یک احتمال وجود دارد اما بعضی اوقات امتحان کردن ضرری ندارد و شاید این راه حل ارزش امتحان کردن را داشته باشد. من به تو پیشنهاد نمی‌کنم که تو هم آنها را مورد اذیت و آزار قرار دهی ولی می‌توانی به آنها بگویی عمیقاً چه احساسی داری تو می‌خواهی به آنها نشان بدهی که وجودشان را انکار می‌کنی، اما این برایت کافی نیست. فکر می‌کنم شاید اگر تو احساسات خودت را به آنها بگویی آنها تو را راحت بگذارند. فکر می‌کنی بیان کردن احساسات واقعیات مشکل باشد؟

شیرین: ممکن است.

مشاور: فکر نمی‌کنی بهتر است با یکی از آنها صحبت بکنی؟

با وجود اینکه مشاور سعی می‌کند تا در تماس گیرنده اجرای طرح عملی را ایجاد کند ولی موفقیت طرح تنها به بیان آن محدود نمی‌شود. بدین معنا که بعضی اوقات تماس گیرنده تنها تمایل به صحبت در مورد مشکل دارد ولی به مطرح نمودن مراحل اجرای راه‌حل انگیزه‌ای ندارد.

شیرین: بله، شاید.

مشاور: اگر تو تصمیم بگیری که با آن فرد صحبت بکنی، ترجیح می‌دهی این کار را در مدرسه یا بیرون از مدرسه انجام بدهی؟
شیرین: شاید در هنگام شام خوردن این کار را بکنم.
 (شیرین در یک مدرسه شبانه روزی اقامت دارد.)

مشاور: خوب تو چه خواهی گفت؟

شیرین: چیزهایی مثل « خواهش می‌کنم مرا راحت بگذارید. »

مشاور: می‌دانم که دیدن این افراد برای کار آسانی نیست لیکن چاره‌ای نداری زیرا تو با آنها در یک مدرسه شبانه‌روزی هستی. بر عکس، ما می‌توانیم در خودمان تغییر ایجاد کنیم. بعضی اوقات مهم است که به دیگران آنچه که احساس می‌کنیم بگوییم

شیرین: آنها دوست مرا هم مسخره می‌کنند و اما او مدام به آنها ناسزا می‌گوید.

شیرین مشکل دیگری را مطرح می‌کند. این مسئله بارها هنگامی که مشاور آماده خاتمه دادن جلسه مشاوره است، اتفاق می‌افتد. در این موارد، اطلاعات به مشکل شیرین مربوط می‌شود. ادامه دادن یا خاتمه تماس بستگی به معنا و مفهوم اطلاعات و خطرات مطرح شده دارد که برای تماس گیرنده بسیار مهم است.

مشاور: او با این کار احساس ناراحتی بیشتری می‌کند. در حالیکه آنها از کار خود بیشتر و بیشتر خوشحال می‌شوند. آیا اولین سالی است که آنها تو را مسخره می‌کنند؟

شیرین: نه سالهای قبل هم مرا مسخره می‌کردند.

مشاور: همان همکلاسیها؟

شیرین: نه، همکلاسیهای دیگر، من مجبور هستم که به خاطر کار مادرم تمام مدت مدرسه‌ام را عوض بکنم.

مشاور: تغییر محیط مدرسه به طور مرتب و پیدا کردن دوستان جدید کار آسانی نیست. از چه زمانی در این مدرسه هستی؟

شیرین: تقریباً از سه سال پیش.

مشاور: تو برای خودت دوستانی در این مدت پیدا کرده‌ای؟

شیرین: بله، دوستان خوبی در کلاس و در کوچهٔ منزلمان.

مشاور: خیلی خوب است. من دوست داشتم که کمی بیشتر در مورد کلمات ناشایست بچه‌ها با تو صحبت کنم. ما با هم چند راه حل را برای مشکل تو بررسی و طرح‌ریزی کردیم، صحبت با افرادی که تو را اذیت می‌کنند و همچنین صحبت با افراد بالغ و نزدیک به تو برای اینکه احساس راحتی بیشتری بکنی. آیا تو این کارها را خواهی کرد؟

مشاور مطالب گفته شده را دوباره مرور می‌کند و تماس‌گیرنده را به انجام راه حل مناسب تشویق می‌نماید و سپس تماس را خاتمه می‌دهد.

شیرین: به نظرم ایده‌های خوبی است. آیا من می‌توانم دوباره زنگ بزنم؟ باز هم مسائل دیگری دارم که باید به شما بگویم.

مشاور: البته، خداحافظ و موفق باشی.

فهرست منابع

فهرست منابع

- 1- Budman, Simon H., Michael F. *The first session in Brief Therapy*, New York, The Guildford, 2002.
- 2- Dryden, windy . *Dryden on Counselling:vol.3 Training and Supervision*, Londres and New Jersey, whurr Publ., 1991
- 3- France, Kenneth. *Crisis Intervention: A handbook of immediate person to person help*, Springfield (Illinois), Charles C.Thomas Publishers, 1999.P32-33
- 4- Lester, David and Gene Brockopp. *Crisis Intervention and Counselling by telephone*, Springfield (Illinois), Thomas Publishers, 1979
- 5- Mischel, Walter. *Introduction to personality*, 5^e edition, Orlando, Harcourt Brace Jovanovich College Publishers 1993, P.311.
- 6- O'Hyde, Margaret. *Hotline*, New York, Methuen & Co., 1999
- 7- Prout and Brown. *Counselling and Psychotherapy With Children and Adolescents*, Brandon, Clinical Psychology Pub. Co. Inc., 2001.

منابع اینترنتی

WWW.Childline.org.uk

WWW.teenlifeline.com

WWW.Helpine Center.org

WW.child support.cc

WWW.Kidshelpline.Com

WWW.Child helpusa.org

WWW.Jeuness J'écoute. Ca

WWW.hotline. Ie

WWW.Child abuse Prevention Services. Org

24 – Hour Hotline

Missingkids.com

Florida abuse Hotline

Helpchildren

Wish.org