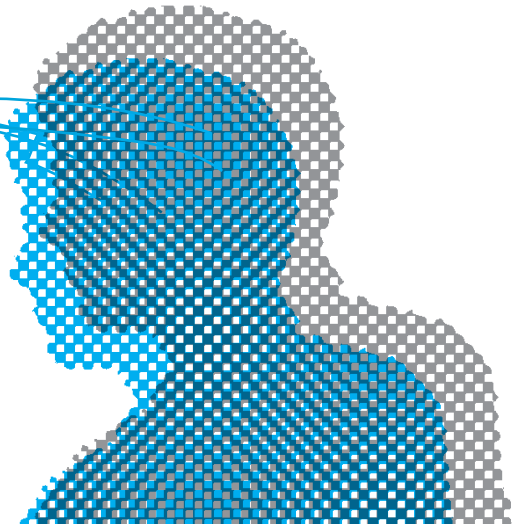


# انتقال احساس و



عفت میراحمدیان

کارشناس ارشد روان‌شناسی تربیتی

اینکه ما بتوانیم به عنوان مشاور احساسات خودمان را شناسایی کنیم، توانایی ما را در تشخیص احساسات دیگران افزایش می‌دهد

## مقدمه

تاکنون دربارهٔ تکنیک‌های مشاوره‌ای بسیار سخن گفته‌ایم، اما آیا تا به حال به این فکر کرده‌اید که چرا به‌رغم اینکه به‌طور مداوم در فرایند کاری‌مان از تکنیک‌ها استفاده می‌کنیم، تکنسین نامیده نمی‌شویم؟ این مسئله دلالت بر بعد انسانی و وجودی مشاوران دارد. مشاور هم مانند بقیهٔ انسان‌هاست، او پیش از آنکه مشاور باشد، انسانی است دارای هیجان‌ها و حالات روحی خاص خود. از هیجان‌ها و احساسات مشاوران سخن گفتیم. اینکه ما بتوانیم به عنوان مشاور احساسات خودمان را شناسایی کنیم، توانایی ما را در تشخیص احساسات دیگران افزایش می‌دهد. اغلب برای مردم دشوار است که احساسات خود را شناسایی کنند و آن‌ها را با دیگران در میان بگذارند. شما باید بتوانید طی یک جلسهٔ مشاوره، احساسات خود را شناسایی و به مراجع منتقل کنید. انتقال احساس، مشابه انعکاس احساس است؛ تنها تفاوت این دو آن است که در مورد اخیر تأکید بر احساسات مشاور است نه احساسات مراجع. پس در واقع این تکنیک مربوط به تنظیم رفتار خود مشاور و معطوف به اوست.

**کلیدواژه‌ها:** انتقال احساسات، واکنش، تماس چشمی

## چه زمانی بر مهارت‌های انتقال احساس و واکنش آنی مسلط شده‌ایم؟

هر گاه بتوانیم در فرایند مشاوره موارد زیر را پیاده کنیم، می‌توانیم مطمئن باشیم که به مهارت انتقال احساس و واکنش آنی مسلط شده‌ایم:

۱. بتوانیم احساسات خود را طی تعامل با مراجع شناسایی کنیم؛
۲. احساسات خود را به مراجع منتقل کنیم؛
۳. در هر موقعیت تصمیم بگیریم که آیا انتقال احساس مناسب است یا نه؛
۴. ارتباط بین خود و مراجع را بر واکنش‌های آنی متمرکز کنیم؛
۵. تصمیم بگیریم که متمرکز کردن مصاحبه بر واکنش‌های آنی چه وقت مناسب است. در فرایند مشاوره ابراز احساسات مشاور باید متناسب با پیام اصلی سخنان مراجع باشد. به پیام مراجع و احساسات خودتان به‌طور هم‌زمان توجه کنید و سپس با یک ابراز احساس مناسب به آن‌ها پاسخ

دهید. عدم تطابق احساسات ابراز شده از سوی شما با پیام اصلی مراجع این فکر را در او ایجاد می‌کند که شما به کل پیام او گوش نداده‌اید و همین امر احتمالاً کار شما را به بیراهه خواهد برد.

مثال: مراجع: «تازه اوضاع اقتصادی خانوادهٔ ما خوب شده بود. همه از اینکه خونه خریده بودیم شاد بودیم که یه دفعه مامان تصمیم گرفت طلاق بگیره. یه باره همهٔ زندگی مون و شادی مون به هم ریخت.»

\* شما به عنوان مشاور کدام‌یک از این پاسخ‌ها را به مراجعتان می‌دهید؟  
الف. خوشحالم از اینکه بعد از سال‌ها تونستید خونه بخرید، حالا آرام شدید.

ب. طلاق خیلی پدیدهٔ بدیهه و هر روز هم آمارش داره افزایش پیدا می‌کنه. ج. از شنیدن این خبر واقعا متأسفم.

پاسخ درست سومین مورد است؛ درواقع، با توجه به ماهیت تلخ تجربهٔ مراجع، ابراز این احساس مناسب است. یک وجه مهم انتقال احساسات، قدرت شناسایی و کنترل آن‌هاست. وقتی با دقت کامل به مراجع گوش می‌دهید، از واکنش‌های خود در قبال آنچه گفته می‌شود آگاه هستید. یک ابراز احساس صریح اما معتدل می‌تواند به مراجع جهت ایجاد تغییر کمک کند.

مثالی دیگر: مراجع شما دانش‌آموزی است که برای مشاوره در مورد نمرات پایین خود مراجعه کرده است.

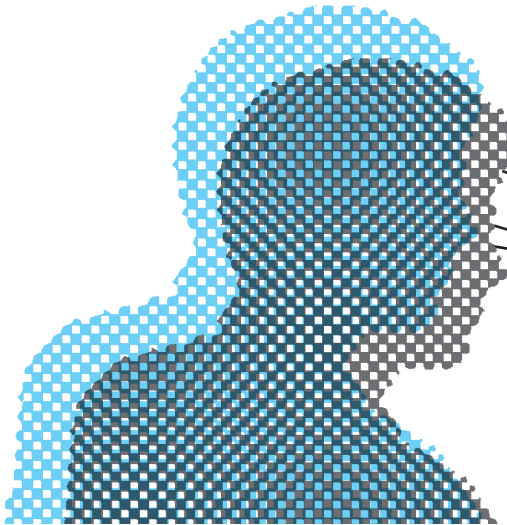
مراجع: «وقتی داشتم می‌اومدم پیش شما، خانم ناظم منو دید و گفت که باید منتوم رو تا آخر این هفته تغییر بدم؛ چون مناسب و مطابق با استانداردهای مدرسه نیست.»

شما به عنوان مشاور کدام‌یک از این پاسخ‌ها را به این مراجع می‌دهید؟  
الف. به نظر می‌آید که با استانداردهای پوشش مدرسه کاملاً بیگانه‌ای.

ب. وقتی دانش‌آموزان استانداردها را رعایت نمی‌کنند، معاون‌ها هم حق دارند که واقعا عصبانی بشن.  
ج. احساس می‌کنم که گفتهٔ شما کاملاً گیج‌کننده و متحیرم این قضیه چه ربطی به مشکل شما داره.

مراجع آمده است که دربارهٔ نمرات ضعیف خود صحبت کند ولی چون مطرح کردن این موضوع برایش دشوار بوده، به بحث دربارهٔ موضوعی بی‌ربط پرداخته است. با ارائهٔ پاسخ الف، مشاور همان بحث بی‌ربط را

# ابراز واکنش آن



در فرایند مشاوره ابراز احساسات مشاور باید متناسب با پیام اصلی سخنان مراجع باشد. به پیام مراجع و احساسات خودتان به طور هم‌زمان توجه کنید و سپس با یک ابراز احساسات مناسب به آن‌ها پاسخ دهید. عدم تطابق احساسات ابراز شده از سوی شما با پیام اصلی مراجع این فکر را در او ایجاد می‌کند که شما به کل پیام او گوش نداده‌اید و همین امر احتمالاً کار شما را به بیراهه خواهد برد

به نظر شما مناسب‌ترین پاسخ مشاور کدام‌یک از این موارد است؟  
الف. آرام و با نگاه گرم به مراجع از اینکه این مطلب را می‌شنوم، خیلی خوشحالم.  
ب. همه این‌ها حاصل زحمات خودتونه.

پاسخ درست مورد الف است. ژست حرفه‌ای، تماس چشمی و نحوه بیان شما مکمل پیام کلامی شماست و به مراجع نشان می‌دهد که از شنیدن اظهارات او شادمانید. در مورد پاسخ ب باید گفت وقتی مشاوران شرمندۀ تعارفات و اظهارات مثبت مراجع می‌شوند، گاهی با اظهار تعارف متقابل اظهارات او را نقض می‌کنند. زمانی که این امر رخ می‌دهد، حق ابراز عواطف مثبت از مراجع سلب می‌شود. شما به عنوان یک مشاور باید از واکنش‌های خود در قبال بازخورد مثبت مراجع آگاه باشید. به حالات بدنی خود در فرایند مشاوره توجه کنید و کل وجود خود را در حیطه آگاهی‌تان قرار دهید. گاهی مشاوران با فک‌های به هم فشرده، اخم، انگشتان در هم فشرده و ژست‌های بدنی در هم تنیده به مراجع گوش می‌کنند. به یاد داشته باشید که مراجع شما را می‌بیند و در واقع، حالات بدنی شما نوعی انتقال احساسات و واکنش آنی غیرکلامی است. برای تقویت خود در این زمینه انجام دادن تمرینات زیر مناسب است: در طول روز و در زمان‌های مختلف حالات بدنی خود را آگاهانه مورد بررسی قرار دهید. دقت کنید در زمانی که حال خوشی دارید بدنتان در چه حالتی است و زمانی که به اخبار نگاه می‌کنید چگونه‌اید. آیا گرفتگی خاصی در عضلاتتان احساس می‌کنید؟ آیا این گرفتگی در قسمتی از بدنتان بیشتر از سایر نقاط یا اینکه یکسان با سایر قسمت‌هاست؟ آیا در زمان مشخصی از روز احساس بی‌قراری دارید؟ و ...  
تمرین‌های این چنینی به شما کمک می‌کنند که به‌طور مداوم بر حالات بدنی خود آگاهی داشته باشید. پس از مدتی این آگاهی در شما درونی می‌شود و دیگر لزومی به بررسی مداوم آن ندارید.

## منابع

۱. ابوانز، دیوید آر و همکاران (۱۳۸۷): *مصاحبه مؤثر به روش گام به گام*. مترجمان: سید احمد میر جعفری و محمد علی گودرزی. تهران: سمت.  
۲. فلنگن، جان سمرز، فلنگن، ریتا سامرز (۱۳۸۹): *مصاحبه بالینی*. مترجمان: هامایاک آوادس یانس و همکاران. تهران: رشد.

ادامه داده و به‌طور کلی پیام مراجع را در بیان دشواری موضوع و شاید احساس مقاومت یا شرم او را نادیده گرفته است. با ارائه پاسخ ب مشاور به بیراهه خواهد رفت؛ چون جبهه‌گیری کاملاً نامناسبی توسط مشاور صورت می‌گیرد. اینجا جلسه بررسی مشکل ضعف درسی دانش‌آموز یاد شده است، نه محلی برای حل مناقشه بر سر استانداردها. پاسخ سوم درست‌ترین مورد است. این پاسخ، احساسات شما را به نحو مؤثری به مراجع منتقل می‌کند.

نکته مهم: در انتقال احساسات و ابراز واکنش آنی به یاد داشته باشید که برای ایجاد تغییر در مراجع ضروری است که او را در کل احساس خود سهیم کنید. در غیر این صورت، تلاش شما برای ایجاد یک رابطه با او دچار مشکل خواهد شد. در ضمن، به واکنش‌هایتان به هر مراجع توجه کنید و احساسات خود را به نحوی ملایم و تسهیل‌کننده نشان دهید. از ابراز خشم نسبت به مراجع بپرهیزید. این امکان وجود دارد که شما خشم ابراز نشده خود نسبت به یک مراجع را در تعامل با مراجعی دیگر آشکار کنید. جهت روشن شدن موضوع به مثال زیر توجه کنید.

مراجع: «تکالیفی رو که جلسه قبل خواسته بودید انجام بدم، یادم رفت یا خودم بیارم.»

مشاور: «با این وضعیت چطور می‌تونیم پیشرفتی تو کارمون داشته باشیم؟ چه توقعی از من داری؟ مراجعانی که همکاری نمی‌کنند، واقعاً عصبانیم می‌کن.»

این پاسخ تنها یک پیام را به مراجع منتقل می‌کند: مشاور از مراجعان قبلی که چنین سهل‌انگاری‌ای کرده‌اند، خشمگین است و دارد این خشم را منتقل می‌کند.

به جز کلام، حرکات بدن و حالات هیجانی چهره مشاور هم باید متناسب و تسهیل‌کننده انتقال احساسات باشند. در این مورد به مثال زیر توجه کنید. مراجع (مادری که از بهبود رفتار فرزند خود صحبت می‌کند): «از اینکه به دیدنتون اومدم، واقعاً خوشحالم. وقتی برای اولین بار پیش شما اومدم، پسرم اصلاً قابل کنترل نبود به هیچ وجه تمایلی به مدرسه اومدن نداشت. الآن واقعاً مشکلاتم باهانش به حداقل رسیده. پیشرفت خوبی کرده و معلم‌ها ازش راضی‌ان. نمی‌دونم با چه زبونی از شما تشکر کنم... همه این‌ها رو مدیون زحمات شما هستم.»