

پیشگفتار مترجمان

مشاوره، روان‌درمانی، مددکاری و دیگر خدمات یاورانه تاریخچه‌ای به قدمت حیات انسان بر روی کره زمین دارد. نه فقط تعالیم کلیه مذاهب، بلکه اصل همزیستی اجتماعی، بشر را در غلبه بر مشکلات زندگی ناگزیر از همیاری و همدلی با هم‌نوع خود می‌سازد. به قول ایگن^۱ یآوری و حل مسأله از تجربیات معمول و روزمره انسانهاست؛ لذا، آموزش حل مسأله برای رفع مشکلات فردی و اجتماعی، باید آموزشی رایج و همگانی شود.

مشاوره، روند یآوری تخصصی بین یاور (مشاور، روان‌درمان، مددکار...) و مراجع (مددجو) است. در این رابطه آموزشی، مشاور با مراجع برای بسط هر چه بیشتر زمینه‌های رشد مراجع از طریق یادگیری حل مسأله (مدیریت مشکل)، فائق آمدن او بر مشکلات، بهره‌برداری وی از منابع و استعدادهای بکر و اداره مؤثرتر زندگی به تشریک مساعی می‌پردازد. از آنجا که همه دانش مورد نیاز مشاور را نمی‌توان در یک کتاب گنجاند، ایگن هم ادعا ندارد که کتاب او تمام آنچه را مشاور باید بداند در بردارد، بلکه فقط چهارچوبی عملی یعنی مدل یا الگوی یآوری و برخی از روشها و مهارتهای لازم برای اثربخشی این مدل را ارائه می‌دهد، لیکن چنانکه خود او معتقد است، این کتاب بخش بسیار مهمی از آنچه را یاوران باید بدانند در بردارد.

جرالد ایگن کوشیده است تا طرحی نظام‌مند برای حل مسأله، یا به تعبیر او

1. Egan

مدیریت وضعیت دشوار، ترسیم نماید. مدل او شامل سه مرحله است که هر مرحله خود سه گام دارد:

مرحله اول مشتمل است بر: (۱) شناسایی مشکل و فرصتهای از دست رفته از طریق بیان داستان، (۲) شناسایی نقاط کور و چالش با آنها، و (۳) تلاش برای اهرم‌سازی. **مرحله دوم** که قلب فرایند یاوری نامیده شده عبارت است از تصریح سناریوی ترجیحی مراجع یا هدفی که قصد دارد به آن برسد و گامهای آن عبارت است از: (۱) بررسی احتمالات ترجیحی، (۲) تبدیل احتمالات به هدفهای پایدار و دستورکار، و (۳) تعهد به عمل و اجرای برنامه برای تغییری سازنده.

مرحله سوم به شیوه‌های رسیدن به هدف می‌پردازد و گامهای آن عبارت است از: (۱) استفاده از تکنیک بارش ذهنی، (۲) انتخاب بهترین استراتژی یا نقشه عمل او، (۳) تبدیل استراتژی به عمل.

از آنجا که برخورد با مسائل زندگی و مشکلات رشد مستلزم توان حل مسأله است، بی‌تردید استفاده از الگوی مدیریت مسأله‌ایگن و روشها و مهارتهای ارائه شده در این کتاب برای همه افراد اعم از آنان که به طور شخصی مایل هستند بر قدرت مشکل‌گشایی و مهارتهای حل مسأله خود بیفزایند، و نیز آنان که در ارائه خدمات یاورانه تخصص می‌بینند، سودمند است. مشاوران بخش خصوصی و دولتی از جمله: مشاوران مدارس، مشاوران خانواده، مشاوران دادگاههای مدنی خاص، روانشناسان، روانپزشکان، پزشکان، مددکاران و دیگر متخصصان و افرادی که به گونه‌ای با مسائل و رشد انسانها سر و کار دارند، مانند والدین، مدیران مدارس، مربیان، دبیران، آموزگاران، وکلا، پرستاران، سرپرستان شبانه‌روزیها و دیگر مراکز بهزیستی، سرپرستان کمیته‌های امداد، مشاوران، روانشناسان، روانپزشکان، پزشکان و مددکاران کانونهای اصلاح و تربیت، مشاوران صنعتی، مشاوران پزشکی، امدادگران فوریت‌های روانپزشکی و پزشکی و همه کسانی که مایل هستند در روابط خود با دوستان، بستگان و سایرین کمک‌کننده باشند و برای خود و دیگران

پیشگفتار مترجمان ۳

دنیای بهتری بسازند، از این کتاب می‌توانند بهره‌مند گردند. در اینجا بر خود لازم می‌دانیم از تلاش همهٔ مسئولان محترم سازمان سمت، که همواره در نشر کتب مورد نیاز دانشگاهی پیشگام بوده است، سپاسگزاری نماییم. و نیز به سرکار خانم فاطمه شیخ حجت‌الله طالقانی، که در ویرایش هفت فصل اول ما را یاری داده‌اند، مراتب تشکر خود را ابراز می‌داریم. امیدواریم این تلاش گامی، هر چند کوچک، در راستای هر چه بیشتر تخصصی شدن خدمات مشاوره‌ای در جامعهٔ ما باشد. از صاحب‌نظران و خوانندگان عزیز هم استدعا داریم هرگونه نقص احتمالی ترجمه را به دیدهٔ اغماض نگریسته، در تصحیح و تعالی آن ما را یاری دهند.

طیبه زندگی پور - سوسن سیف

دانشگاه الزهراء (س) ۱۳۸۰

پیشگفتار مؤلف

در روانشناسی همیشه بین درمانگران، از یک سو، و نظریه پردازان و محققان (دانشمندان)، از سوی دیگر، تنش وجود داشته است. درمانگران به طور روزمره با نیازهای فوری و اغلب دست نیافتنی مراجعان خود مواجهند؛ آنان می خواهند هرچه را مفید و مؤثر است فوراً به کار گیرند. محققان اغلب بر ظرایف جریان یابری تأکید می کنند که تأثیر آنها بر مراجعان به فوریت مشهود نیست. بعلاوه، بعضی از محققان چنین اظهار می دارند که یافته هایشان هنوز آماده بهره برداری و اجرا نیست. سرانجام برخی از دانشمندان، درمانگران را به دلیل استفاده از روشهایی که هیچ مبنای علمی ندارد مورد انتقاد قرار می دهند. اشنایدر^۱ (۱۹۹۰) مدعی است که این سناریو منجر به سناریوی باخت - باخت - باخت شده است.

جز در مواردی نادر، دانش و حرفه روانشناسی قاصر از این بوده اند که به یکدیگر معنی بخشند و... هیچ یک از این دو گروه به حد کافی به پیشبرد رفاه بشر توجه نکرده است. اختیارات روانشناسی علائق شخصی دانشمندان و درمانگران را برآورده می سازد، لیکن چندان مورد علاقه عموم مردم نیست. ما موظفیم عمل، فکر و احساس مردم را برانگیخته کنیم و باید بتوانیم به آنها مهارت تسلط بر زندگی و موفقیت در جامعه را ارائه دهیم؛ این وظیفه به ما [روانشناسان] هم اقتدار خواهد بخشید (ص ۵۲۴).

دانشمندان، درمانگران و حتی بدتر از آن، مراجعان ما مرتکب خطا می شوند. روانشناسان بالینی بنا بود که با یادگیری مدل معروف به دانشمند / درمانگر

1. Schneider

از این خطاها اجتناب ورزند. این مدل چندان کارا نبود، اما ما هنوز طبق آن عمل می‌کنیم. لذا، در روانشناسی - بویژه در حرفه‌های یاورانه - نیاز شدیدی به نقش سومی که من آن را «مترجم» نامیده‌ام وجود دارد. مترجمها از بهترین نظریه‌ها و تحقیقها و همچنین از نیازهای درمانگران در ارائه خدماتشان به مراجعان مطلعند. نقش آنان این است که بهترین نظریه و تحقیق را به مدلها، روشها و مهارت‌های مفید برای درمانگران و مراجعان، ترجمه کنند. من یقین دارم که عده‌ای، اگرچه خود را مترجم نمی‌نامند، چنین نقشی را ایفا می‌کنند. اگر مؤسسات علمی و مراکز کارورزی ما قرار باشد به جای دانشمند یا درمانگر صرف، مترجم تربیت کنند، پس همه بازیگران اصلی باید ضرورت چنین ترجمه‌ای را بپذیرند. لازم است دانشمند و درمانگر برخی از مهارت‌های مترجم را کسب کنند.

فقدان مترجم یا جنبه مترجمی دانشمندان و درمانگران به بهره‌برداری ناکافی از بعضی زمینه‌های توانمند ما منجر می‌شود. اندرسون^۱ (۱۹۹۳) یادآور شده است که تحقیق بر روی حل مسأله و یادگیری انسان، به طور کلی، جداگانه انجام شده است، و طبق نظر او، این یک اشتباه است. وی با این ادعا که حل مسأله ساختاری است که فکر انسان را نظم می‌بخشد، معتقد است «اگر پژوهش بر روی موضوع حل مسأله با نظریه یادگیری تلفیق می‌شد، مفیدتر بود. بعلاوه، اگر ثورندایک^۲ حل مسأله را کنار نمی‌گذاشت، پژوهش در مورد یادگیری هم پر ثمرتر بود» (ص ۳۵). این عدم همکاری، خدمات این دو حیطة را به حرفه‌های یاورانه محدود کرده است. به نظر من، نه حل مسأله و نه یادگیری هیچ یک آنچنان که باید در مورد مشاوره و روان‌درمانی اعمال نشده است و این در حالی است که آنها طبعاً دو حیطة تحقیقاتی بسیار مهم در روانشناسی هستند.

چاپ چهارم مهارت‌های مشاوره^۳ به دوزبان چینی و ژاپنی ترجمه شده است. با اینکه این امر به خودی خود چیزی را ثابت نمی‌کند، از عقیده من مبنی بر اینکه حل

1. Anderson

2. Thorndike

3. *The Skilled Helper*

مسأله و یادگیری هسته اصلی فرایندهای انسانی و ضرورتاً زیربنای هر روش یآوری است، حمایت می‌کند. اگر حل مسأله در هر مدل یآوری فرایندی هدایت کننده نیست، پس فرایندی اساسی است. حل مسأله و بسط فرصتها و موقعیتها هم باید مانند دیگر الگوهای یآوری شکل و قالب خاص فرهنگی را که در آن مورد استفاده قرار می‌گیرد، به خود بگیرد. در ارائه مدل مهارتهای مشاوره در جاهایی مثل افریقا، فیجی و ژاپن، همیشه در مقدمه گفته‌ام: «مدلی را که استفاده می‌کنم ارائه می‌دهم، اما شما باید به من بگویید که این مدل تا چه حد با فرهنگ شما تناسب دارد». همه مخاطبان من روش مدیریت مسأله را مفید یافته‌اند - و هر یک تغییراتی را برای انطباق آن با فرهنگ محلی مطرح کرده‌اند؛ برای مثال، مدیریت مسأله در فرهنگهای بسیار آمرانه و مقتدر در مقابل فرهنگهای نسبتاً دموکراتیک تا اندازه‌ای متفاوت به نظر می‌رسد؛ اما حتی در بین فرهنگهای دموکراتیک هم ممکن است تفاوتی بامعنی وجود داشته باشد. چند سال قبل، بعد از اینکه منظورم را از «همدلی پیشرفته»^۱ برای مدعوین انگلیسی توضیح دادم، مردی دستش را بلند کرد و گفت: «ما برای آنچه شما هم اکنون شرح و تصویر نمودید اصطلاحی داریم. ما همدلی پیشرفته را همه آن چیزهایی می‌دانیم که بهتر است ناگفته بماند».

با اینکه جستجو برای وجوه اشتراک روشهای مختلف یآوری ادامه دارد (نورکراس^۲ و گلدفرد^۳، ۱۹۹۲)، به حل مسأله و یادگیری، به عنوان روشهای اساسی مکمل هم، در لفظ پرداخته‌اند، اما آنها را مورد بحث و مناظره قرار نداده‌اند. بعلاوه، ادبیات الگوهای یآوری معمولاً روشهای حل مسأله را نادیده می‌گیرد. این ممکن است به این دلیل باشد که حل مسأله، به طور ذاتی و طبیعی، پایه و اصل همه روشها شناخته شده است. این بدین معنی نیست که بگوییم هر روش یآوری، از جمله روشهای مدیریت مسأله، اکسیر حیات است. خویشاوند یکی از دوستان

1. advanced empathy

2. Norcross

3. Goldfried

من سال‌هایی را، بدون هیچ فایده، صرف انواع مختلف مشاوره و روان‌درمانی، از جمله روش مدیریت مسأله، کرد. دو سال قبل، او شروع به مصرف نوعی داروی روان‌گردان کرد و از آن زمان بدین سو حالش خوب شده است.

چاپ پنجم مهارت‌های مشاوره به پیشبرد روش مدیریت مسأله و بسط فرصت‌ها و موقعیت‌ها ادامه داده و به مشاوره و روان‌درمانی به عنوان فرایندهای تسهیل‌گر یادگیری مَرّاجع می‌نگرد. جهت آسودگی خاطر بسیاری از خوانندگان، به استحضار می‌رسانم که ساختار اصلی و چهارچوب مدل یآوری در این چاپ اساساً دست نخورده باقی می‌ماند. در گذشته بسیاری از مدرسان از ایجاد تغییرات قابل توجه از یک چاپ به چاپ دیگر گله‌مند بوده‌اند. از این بابت پوزش نمی‌خواهم. باید، درست مانند شرکت‌های تجاری و صنعتی فعلی، به بهبود مستمر تولیدات و خدمات خود متعهد باشیم. در چاپ پنجم، هر صفحه، پاراگراف و جمله را به منظور ساده‌سازی زبان، تجدید نظر در مورد بعضی از روشها، روزآمد کردن نقل قولها، ارائه مثالهای جدید و کوتاه کردن کتاب مورد مطالعه قرار داده‌ام. مراحل ۲ و ۳ مدل یآوری طبق برنامه‌ای برای تغییر سازنده اصلاح شده است. زبان به کاررفته در این مراحل، در این چاپ، خیلی بیش از آنکه فرایند-محور باشد مَرّاجع-محور است. نیز مفهوم جنبه مبهم یآوری را مطرح نموده‌ام که در انتهای فصل اول توضیح داده شده و در سراسر کتاب هم مورد اشاره قرار گرفته است. درک این مطلب که در قسمتهای مبهم (سایه‌ها) چه می‌گذرد به درمانگران کمک می‌کند تا از احساس به عقل روی آورند.

از تجدیدنظر کنندگان ذیل، به خاطر اظهارنظرها و پیشنهادهایشان در مورد این چاپ سپاسگزارم: جان کی. باورز^۱ از دانشگاه ایالتی شمال میسوری، دیل بلومن^۲ از دانشگاه رودآیلند، پریلو گدارد^۳ از دانشگاه کنتاکی شمالی،

1. John K. Bowers

2. Dale Blumen

3. Perilou Goddard

پیشگفتار مؤلف ۹

توماس هوزمن^۱ از دانشگاه شیپنزبرگ، تریسی تی. منینگ^۲ از دانشکده نوتردام
مریلند، استفن دی. میلر^۳ از دانشگاه بری، دوروتی نوفلد^۴ از دانشگاه لومالیندا،
پل اچ. ریمر^۵ از دانشگاه ایالتی سانتیگو، و رالف ای. وایت^۶ از دانشگاه
ویسکانسین درگرین بی. همچنین از تمام کسانی که در چاپهای قبلی این کتاب نقش
داشتند مجدداً تشکر می‌نمایم.

جرارد ایگن

-
- | | | |
|--------------------|---------------------|----------------------|
| 1. Thomas Hozman | 2. Tracy T. Manning | 3. Stephen D. Miller |
| 4. Dorothy Neufeld | 5. Paul H. Raymer | 6. Rolfe E. White |