

۱۴۰۴۵۸۹
۹۵, ۱۰, ۴

هو العليم

کتاب کار

غنون و مهارت های اساسی مشاوره

«یاریگر ماهر»

رویکرد مایر به مشکل و تحول فرصت به یاریگری

جرارد اگن

جس جی. او. ن.

رابرت ج. ریس

ترجمه:

دکتر مجتبی تمدنی

عضو هیئت علمی

دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران جنوب

دکتر عباسعلی اللهیاری

عضو هیئت علمی دانشگاه تربیت مدرس



سرشناسه : ایگن، جرارد

Egan, Gerard

عنوان و نام پدیدآور : کتاب کار - فنون و مهارت‌های اساسی مشاوره : (یاربگر ماهر) : رویکرد مدیریت مشکل و تحول فرصت‌ها به یاریگری/جرارد اگن، جس جی. اوئن، رابرت جی. ریس : ترجمه مجتبی تمدنی، عباسعلی اللهیاری : ویراستار ع. ح. سازمند.

مشخصات نشر : تهران: دانژه، ۱۳۹۵.

مشخصات ظاهری : ۳۳۶ ص.

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۲۵۰۱-۳۷-۰

وضعیت فهرست نویسی : فیا

یادداشت : عنوان اصلی : -The skilled helper : a problem-management and opportunity development approach to helping, ۱۰th ed, c۲۰۱۴.

یادداشت : کتاب حاضر قبلاً تحت عنوان "مهارت‌های مشاوره: رویکردی در حل مشکل مددکاری" با ترجمه طیبه زندی پور نیز منتشر شده است.

عنوان دیگر : مهارت‌های مشاوره: رویکردی در حل مشکل مددکاری.

موضوع : روانشناسی مشاوره - رفتار مددکارانه

شناسه افزوده : اللهیاری، عباسعلی، ۱۳۴۴ -، مترجم

شناسه افزوده : تمدنی، مجتبی، ۱۳۴۰ -، مترجم

رده بندی کنگره : ۱۳۹۵ الف۵/م۵BF۶۳۷

رده بندی دیویی : ۱۵۸/۳

کتابشناسی ملی : ۴۲۱۳۴۷۰

عنوان : کتاب کار - فنون و مهارت‌های اساسی مشاوره

مؤلف: جرارد اگن، جس جی. اوئن - رابرت ج. ریس

مترجم: دکتر مجتبی تمدنی * دکتر عباسعلی اللهیاری

ویراستار: ع. ح. سازمند

صفحه آرا: کژال فرید

مدیر تولید: داریوش سازمند

ناشر: دانژه

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: طیف نگار

شمارگان: ۵۵۰ نسخه / قطع: وزیری

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۵

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۵۰۱-۳۷-۰

این اثر مشمول قانون حمایت مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است. هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف (ناشر) نشر یا بخش یا عرضه کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

تهران: خیابان استاد مطهری - خیابان سلیمان خاطر (امیر اتابک) - کوچه اسلامی - شماره ۴/۲
کد پستی: ۱۵۷۸۶۳۵۸۱۱ صندوق پستی: ۴۱۴۶-۱۴۱۵۵ تلفن: ۸۸۸۶۴۱۴۸-۸۸۸۱۲۰۸۳ تلفکس: ۸۸۸۴۲۵۴۳

تلفن دفتر پخش: ۶۶۴۷۶۳۷۵ - ۶۶۴۶۲۰۶۱ فکس: ۶۶۴۷۶۳۸۹

فهرست مطالب

۱۷	فصل یکم: مقدمه
۳۷	فصل دوم: رابطه یاریگری: ارزش ها در عمل
۵۱	فصل سوم: حضور همدلانه
۷۷	فصل چهارم: پاسخ همدلانه: کار همراه با درک متقابل
۱۰۳	فصل پنجم: هنر کاوش و تلخیص
۱۲۷	فصل ششم: تسهیل: باش با خود: از چشم انداز جدید به رابطه جدید
۱۶۷	فصل هفتم: چالش با شیخ یاریگر
۱۸۵	فصل هشتم: مروری بر فرایند مدیریت مشکل
۲۰۵	فصل نهم: مرحله یکم: تکلیف یکم: مراجعان کمک کنید داستان هایشان را تعریف کنند
۲۲۱	فصل دهم: مرحله یکم: تکلیف دوم: داستان واقعی، و تکلیف سوم: داستان درست
۲۳۹	فصل یازدهم: مرحله دوم: طرح ریزی آینده: مرحله دوم: تکلیف یکم: احتمالاتی برای آینده ی بهتر
۲۵۵	فصل دوازدهم: مرحله دوم: تکلیف دوم: داستان ها، آثار؛ و تکلیف سوم: تعهد
۲۸۱	فصل سیزدهم: مرحله سوم: طرح ریزی راه پیش رو
۳۰۹	فصل چهاردهم: اجرا: کاری کنید همه مراحل و تکالیف با هم روانه شود

مقدمه مترجمان

تمرین در هر کاری ضرورتی آشکار است. هیچ کس نمی‌تواند ادعا کند بدون تمرین متبحر و در کارش حرفه‌ای و موفق شده است. عمل حرفه‌ای، هنر، فن و علم است و کسی بدون تسلط بر این سه جنبه به هیچ‌جا نمی‌رسد. البته کسانی هستند که بدون گواهینامه با سرعت ۱۵۰ کیلومتر در یک جاده باریک می‌رانند، اما آن‌ها محکوم به شکست‌اند و به خود و دیگران آسیب می‌رسانند. هزینه چنین کارهای دور از اخلاق و شرف انسانی برای خود و دیگران سنگین و در بیشتر مواقع غیرقابل جبران است. کتاب یاریگر ماهر و راهنمای تمرین آن برای پرکردن چنین شکافی تنظیم شده است.

نویسندگان کتاب یاریگر ماهر، این راهنمای تمرین را با سبکی مخصوص دوره‌های کارآموزی و هر درس عمده در حوزه‌های مشاوره و روان‌درمانی و به طور کلی زمینه‌های نیازمند ارتباط انسانی نگاشتند. اگر کتاب را بخوانید و بعد تمرین‌های این راهنما را انجام دهید متوجه خواهید شد چه نتایج گراهایی در اختیار جامعه قرار داده شده است. هر واژه، جمله، پاراگراف و صفحه کتاب یاریگر ماهر و راهنمای تمرین آن حاوی فرصتی برای رشد و تسلط بر فنون و مهارت‌های ارتباطی است. از آن سو، با توجه به رویکرد کتاب یاریگر ماهر و راهنمای تمرین به صورت تدریجی و سلسله‌مراتبی تمام گام‌های لازم مدیریت مشکل و تحول فرصت‌ها به شکل ملموس توضیح داده شده است. تمرین‌ها از آغاز تا پایان، به صورتی کاملاً حرفه‌ای از مبانی شروع و با تمرین‌هایی برای بررسی موانع تمام می‌کند. در فاصله درک مبانی تا دستیابی به مهارت، هزاران تجربه و تمرین نیاز است و این کتاب همه آن را تأمین کرده است.

من (اللهیاری) به عنوان رئیس وقت سازمان روان‌شناسی و مشاوره ایران و استاد صاحب کرسی دانشگاه تربیت مدرس به همه کسانی که روزی وارد حرفه‌های یاریگری از مشاوره تا روان‌درمانی و مددکاری خواهند شد توصیه می‌کنم بدون انجام این تمرین‌ها دست به انجام کاری واقعی روی مراجعان واقعی نزنند. البته اگر کتاب را مطالعه کنید و پاسخ به تمرین‌ها را دنبال کنید خودتان منصفانه کاری جز این نخواهید کرد. مطمئنم همکاران حرفه‌ای نیز با خواندن و پاسخ به این تمرین‌ها گام‌های بلندی برای هر چه حرفه‌ای‌تر کردن فعالیت‌های مرتبط با خدمات انسانی خواهند داشت. احتمالاً همه استادان ما با مطالعه و آشنایی با کتاب یاریگر ماهر و راهنمای کتاب، پاسخ به تمرین‌های آن را یکی از راه‌های عالی رشد و توسعه حرفه خود خواهند دانست. نمی‌توانم باور کنم کسی با خدمات انسانی که نیازمند استفاده از مهارت‌ها است این کتاب و راهنمای تمرین را وارد عرصه

حرفه‌ای خود نکند.

من (تمدنی) این راهنما را یک گام بلند برای همه کارآموزان در همه‌ی رشته‌های مرتبط با خدمات انسانی تشخیص دادم. از این جهت که ضرورت ترویج چنین منبعی را هر لحظه بیشتر از قبل احساس کردم و حتی گاهی تأسف خوردم چرا چنین منبع عالی دیر به حوزه خدمات انسانی معرفی شده است. امیدوارم دانشجویان، کارورزان، صاحبان پروانه مشاوره از سازمان روان‌شناسی و مشاوره ایران و نیز هر حرفه‌ای پروانه‌دار دیگر؛ همچنین، استادان، مربیان، پزشکان، مددکاران و سایر حرفه‌ای‌ها از این منبع برای رشد حرفه خودشان استفاده بهینه را برند. «مدیریت مشکل و تحول فرصت‌ها» چهار واژه بیشتر نیست اما در شرح جزئیات و فراهم کردن تمرین‌های تجربی برای آن، به هزار و یک نکته برخورد خواهید کرد. این راهنما پیوست کتاب یاریگر ماهر است که با عنوان فنون و مهارت‌های اساسی مشاوره ترجمه و چاپ شده است. چون به نسخه چاپ دهم دسترسی داشتیم از این نسخه استفاده شد. لازم به ذکر است که ارجاعات داخل پراونتز مربوط به ویراست نهم و خارج از پراونتز مربوط به ویراست دهم می‌باشد. با وجود این، از نظر تمرین‌ها حداکثر انطباق را با چاپ نهم کار یاریگر ماهر دارد. البته، به زودی چاپ دهم کتاب یاریگر ماهر نیز منتشر خواهد شد. این کتاب را همه نوعی دفترچه کار کارآموزان خواهد بود. البته، در قسمت‌هایی به نوشتن تمرین، به جای تمرین‌ها، تمرین‌های اضافی نیاز خواهد بود اما بیشتر تمرین‌ها در خود کتاب پاسخ داده می‌شود. برای همه خوانندگان آرزوی موفقیت و سربلندی دارم.

دکتر مجتبی تمدنی

عضو هیئت علمی گروه مشاوره و روان‌شناسی

رئیس وقت سازمان تعلیم و تربیت مدرسه و

رئیس وقت سازمان تعلیم و تربیت مدرسه و مشاوره ایران

دکتر مجتبی تمدنی

عضو هیئت علمی گروه مشاوره و روان‌شناسی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

مقدمه‌ای بر راهنمای تمرین

اخذ حداکثر خروجی از تمرین‌ها

بهترین راه تبدیل مفاهیم به مهارت، تمرین است. اگر مهارت‌ها را بدانید، تمرین به بهبود و یکپارچه کردن آن با مدل مشاوره شما کمک خواهد کرد. وقتی مهارت‌ها کسب شد، هیچ جایگزینی بهتر از تمرین وجود نخواهد داشت. تمرین به سه صورت انجام می‌شود: نخست، به تنهایی و با خودتان؛ دوم، با همکلاسی و همکار؛ سوم، به کارگیری آنچه آموخته شده در مراوده‌های زمره. در قالب تجربه‌های روزمره، فعالیت‌های کلاسی ارجحیت دارد، زیرا هر تلاشی‌ها فرصت‌هایی برای تمرین و گرفتن بازخورد نیز فراهم می‌کنند.

برنامه‌های آموزشی یاری‌گرن

چنان که از عنوان یاری‌گران مشاور-درمانگر (ماهر بر می‌آید، آن‌ها فقط یاریگری (مشاوره درمانگری) نمی‌کنند، بلکه کیفی از فنون و مهارت‌ها، از جمله: مهارت‌های اساسی و پیشرفته، توانایی برقراری رابطه با مراجعان و مهارت‌های مورد نیاز کمک به شناسایی و بررسی موقعیت‌های مشکل، شناسایی و بررسی فرصت‌های استفاده نشده، طرح هدف‌های مدیریت مشکل و تحول فرصت، نوشتن طرح‌های عمل برای دستیابی به هدف‌ها، اجرای طرح‌ها و درگیری در ارزیابی شناختی کل فرایند را نیز به کار می‌بندند. این مهارت‌ها فقط تعدادی فن یاریگری نیست، بلکه ارزش‌هایی اخلاق و انسانی برای مراوده توأم با همکاری با مراجعان در هنگام مدیریت اثربخش‌تر زندگی است. تنها راه کسب این مهارت‌ها تجربه مستقیم، تمرین، تکرار و تبدیل آن به طبیعت ثانوی هر شخص است. بنابراین، نوشته‌های این کتاب نیازمند تعدیل انواع برنامه‌ای است که شما در آن ثبت‌نام کرده‌اید. در ادامه گام‌های اساسی یک برنامه آموزشی ارائه شده است:

۱. درک شناختی. می‌توانید با خواندن کتاب و گوش دادن به سخنرانی‌ها، یک شیوه یاریگری (مشاوره و درمانگری) خاص و مهارت ارائه آن را بشناسید.

۲. شفاف‌سازی. می‌توانید از طریق مراوده با همکلاسی‌ها و پرسیدن و مباحثه، مطالب خوانده شده و شنیده شده را شفاف کنید.

بازده مطلوب گام‌های ۱ و ۲، شفافیت شناختی^۱ همراه با توجه به فرایند یاریگری و شیوه‌ها و مهارت‌های مورد نیاز و کاربرد آن است.

۳. می‌توانید مهارت یا شیوه‌ی مورد نظر را از طریق سرمشق‌گیری «زنده» یا فیلم مدل‌های آموزشی بیاموزید.

۴. تمرین نوشتاری. تمرین‌های این راهنما را که با مهارت‌ها و شیوه‌ی مورد نظرتان مرتبط است انجام دهید. هدف این تمرین‌ها اثبات درک درست شیوه یا مهارت مورد نظر برای آغاز کاربندی شیوه‌ها و مهارت‌ها است. تمرین‌های این راهنما راهی برای کاربست مهارت‌ها و شیوه‌ها «روی خودتان» پیش از کاربندی آن روی همکلاسی‌ها است.

بازده ۱۰: الموب گام ۳ و ۴ شفافیت رفتاری^۱ است.

۵. تمرین. تشکیل یک گروه همکلاسی برای تمرین مهارت یا شیوه مورد نظر.

۶. بازخورد. از یک مربی عملکرد انجام‌شده در تمرین‌ها و گرفتن بازخورد از هم‌گروه‌ها. این بازخورد، درستی و نادرستی کارها را تأیید می‌کند. استفاده از فیلم نیز برای گرفتن بازخورد خوب است.

بازده مطلوب گام‌های ۵ و ۶: تسلط شایستگی مقدماتی در استفاده از فرایند یاریگری و شیوه‌ها و مهارت‌های مورد استفاده است.

۷. ارزیابی تمرین در حال اجرا. تمرین را قطع کنید و فرایند آموزش را به خودتان بازخورد دهید. برای اینکه بفهمید چه احساسی درباره برنامه یادگیری و پیشرفت خودتان دارید فرصت‌هایی برای بازآزمایی فراهم کنید. گام‌های ۱ تا ۶ درباره تکلیف یادگیری مدل‌ها، شیوه‌ها و مهارت‌هایی است که روی آن کار می‌کنید، در مقابل، گام ۷ کل یادگیری در حال انجام را شرح و تداوم آن را حفظ می‌کند.

۸. تمرین تحت سرپرستی با مراجعان واقعی. نهایتاً وقتی آنجا شدید، آنچه را که یاد گرفته‌اید، تحت نظارت یک سرپرست، با مراجع واقعی آزمایش دهید. سرپرست بخش بسیار مهمی از فرایند یادگیری است.

بازده مطلوب ۷ و ۸: تسلط ابتدایی^۲ است.

برنامه‌ای که برای آموزش و کارآموزی در آن ثبت‌نام کرده‌اید ممکن است تنها به چند گام محدود شود. با وجود این، برنامه‌های جامع آموزش یاریگران حرفه‌ای، نهایتاً باید

1 . behavioral clarity

2 . initial mastery

شامل همه گام‌ها باشد، به رغم این واقعیت، ترتیبی که در اینجا به آن اشاره شد ضروری نیست. البته، بهترین یاریگران در تمام دوران شغلی از طریق تجربه، ارتباط با همکاران، مطالعه، سمینار، پژوهش‌های رسمی و غیررسمی و احتمالاً مهمتر از همه مراوده با مراجعان به یادگیری ادامه می‌دهند و بنابراین، تسلط کامل، سفری به درازای زندگی است.

تمرین‌های خوداکتشافی مکرر برای کمک به نگاهی درست و مثبت به توانمندی‌ها و ضعف‌های خودتان به عنوان یاریگر است. این تمرین‌ها، با توجه به ماهیت ذاتی آن، فرصت‌هایی برای استفاده و کاربرد مدل‌های یاریگری برای خودتان پیش از دیگران است. از تمرین می‌توانید برای تأیید توانمندی‌هایی استفاده کنید که شما را برای مراجعان اثربخش می‌سازد. نیز می‌توانید ضعف‌هایی را که سد راه کمک به مراجع برای مدیریت موقعیت مشکل می‌شود، استفاده کنید.

سهم کردن تجربه شخصی

منافع و احتیاط‌ها

یک برنامه آموزشی کارآموزی، فرصت ایده‌آل، نه تنها برای یادگیری کمک به دیگران است، بلکه برنامه‌ای برای بهبود شرایط زندگی شخصی نیز هست. در واقع، برنامه آموزشی کارروزی، فرصتی برای بررسی، کشف و مواجهه با مشکلات شخصی و فرصت‌های استفاده نشده‌ای است که زندگی را بهتر می‌کند (همه اینها فرصت‌هایی استفاده نشده داریم). البته، شاید خودتان بدون پیروی از این تمرین‌ها نتوانید از فرصت‌ها استفاده کنید اما اگر در جلسه آموزشی، نقش مراجع را بازی کنید به نتیجه بهتری می‌رسید. با وجود این، چون سهم کردن تجربه خودتان در یک اتاق عمومی، در یک گروه آموزشی خطراتی خواهد داشت، قوانین آموزشی از شما حمایت می‌کند. به عنوان مثال، هیچ کس نمی‌تواند شما را در جمع، مجبور به تعریف مشکلات شخصی کند. مرزها در برابر عدم توجه به احتمال خطر برای شخص، مسئولیت قانونی دارند. در واقع، مسئولیت قانونی مربیان این است که نگذارند کسی در طی آموزش صدمه ببیند. بنابراین، جملاتی نظیر «چیزی که درباره‌ی یار آموزشی خودتان فهمیدید را برای گروه تعریف کنید» با حالتی پیشنهادی و نه دستوری طرح می‌شود.

اما در اینجا با یک معمار روبه‌رو هستیم. به عنوان یک مربی، همیشه به الزام‌های اخلاقی خودم درباره مراجعانی که تحت آموزش من قرار می‌گیرند به شدت پایبندم. اصول روشن است. اجرای چنین تمرین‌هایی در مورد دانشجویان در حال فراغت از تحصیل یا

در حال اخذ اعتبارنامه که شایستگی لازم را ندارند اصلاً درست نیست. اگر این دانشجویان به درجه خوبی از مهارت نرسیده باشند، نباید مدرک دریافت کنند. افزون بر این، به دانشجویانی که مشکلات جدی مدیریت نشده‌ای دارند نیز نباید مدرک داده شود. اعطای مدرک مخصوصاً در جامعه‌ای به شدت قانونمند نوعی کلاهبرداری است. مریان برنامه‌های آموزشی کارورزی باید همه این مسائل را با دانشجویان در میان بگذارند. دانشجویان باید به حقوق خودشان و الزام‌های اخلاقی حرفه آشنا باشند و از آن تبعیت کنند.

چنانکه خواهید دید، تمرین‌ها فرصت‌هایی برای سهیم کردن تجربه شخصی خودتان با سایر همکلاسی‌ها فراهم می‌کند. چند گزینه دارید، می‌توانید به طور خصوصی مسائلی را در میان خودتان مطرح کنید. می‌توانید تجربه خودتان را در بیرون از جلسه آموزشی با افراد مورد اعتماد در میان بگذارید. همچنین، می‌توانید درباره مشکلات و فرصت‌های استفاده نشده با سایر مشاوران صحبت کنید. همچنین، چون در گروه‌های کارآموزی موازین روان‌شناختی (قانونی) به خوبی مراعات می‌شود؛ می‌توانید عضو یک گروه آموزشی شوید که مشارکت کنند. ما برای صحبت درباره مسائل شخصی کاملاً آزاد هستیم؛ یا می‌توانید ترکیبی از این راه‌ها را در پیش بگیرید.

اگر وارد یک گروه کارآموزی شوید و قرار است در بیان مسائل شخصی با دیگران سهیم شوید، چون برای رشد حرفه‌ای یک مشاوره‌گر است، باید ملاحظات زیر را رعایت کنید:

توازن بین احتمال آسیب و بی‌خطری کامل ایجاد کنید: درحالی که سهیم کردن اطلاعات زندگی شخصی معمولاً چالش‌زا است و گاهی به ناراحتی گوینده منتهی می‌شود، اجتناب از احتمال ایجاد ناراحتی نباید با فرایند یادگیری مهارت‌ها تداخل کند یا خودش به یک مشکل تبدیل شود. اگر خیلی زود ناراحت می‌شوید یا خودتان را مجبور می‌بینید، یادگیری در یک گروه کارآموزی برایتان سخت خواهد شد. اما اگر به عنوان دانشجوی درس کارورزی مواردی از مشکلات خودتان را که واقعی و جدی است با سایر همکلاسی‌ها در میان بگذارید کیفیت یادگیری بهتر می‌شود.

با مسائل واقعی مواجه شوید: یادتان باشد، شما می‌خواهید مسائل و مشکلاتی را که در مورد خودتان فهمیده‌اید تغییر دهید. اگر همه چیز درست باشد، می‌توانید از این فرصت آموزشی برای بررسی بعضی از مشکلات و نگرانی‌های واقعی زندگی، مخصوصاً مسائلی که با اثربخشی شما به عنوان یار دیگر مرتبط است، استفاده کنید. برای نمونه، اگر شخصی ناشکیبا و کم‌صبر هستید و به‌طور نامعقولی به دیگران فشار می‌آورید، اما می‌خواهید

یک یاریگر اثربخش شوید، باید بتوانید این رفتار را در جریان کارآموزی تغییر دهید. دلیل دیگر استفاده از طرح مشکلات یا نگرانی‌های واقعی در ایفای نقش مراجع این است که به شما تجربه مراجع‌بودن می‌دهد. بنابراین، اگر با یک مراجع واقعی مواجه شوید، می‌توانید ترس و شبهه‌ای را که ممکن است در صحبت با یک فرد نسبتاً غریبه درباره جزئیات محرمانه^۱ زندگی نشان می‌دهند درک کنید. در شرایط یکسان، شخصاً ترجیح می‌دهم به مشاور و یاریگری مراجعه کنم که تجربه شخصی مانند مراجعان خود دارد.

استفاده از ایفای نقش در شرایط مورد نیاز: یک جایگزین استفاده از تجربه‌ی واقعی، استفاده از ایفای نقش است. در برنامه‌های تجربی از کارآموزان خواسته می‌شود هر دو نقش یاریگر و مراجع را بازی کنند. در تمرین‌های این کتاب، در مواردی از شما خواسته می‌شود یکی از این دو نقش را بازی کنید. ایفای نقش آسان نیست زیرا شما را مجبور به رفتن به «جلد» مراجع و نگرانی‌هایی می‌کند که یک مراجع آن را تجربه می‌کند. ایفای نقش می‌تواند آموزش‌مزین^۲ را بیشتر شبیه کلاس‌های آموزش بازیگری کند.

رازداری: اطلاعاتی که در گروه‌های آموزشی کارآموزی بر ملا می‌شود نباید به بیرون کلاس درز کند. باید به مسئله رازداری در کلاس و نگرانی به عنوان تمرینی برای ورود به نقش مشاور توجه و به مراجع اطمینان داده شود داستان‌هایش نزد شما حفظ خواهد شد.

به خودتان و دیگران بازخورد دهید

اگر در یک کارگاه کارآموزی کار می‌کنید یا در یک گروه آموزشی تجربی شرکت کرده‌اید، از شما خواسته می‌شود در مورد یادگیری و استفاده از شیوه‌ها و مهارت‌های یاریگری، به خودتان، هم‌گروه‌ها و یارتان بازخورد دهید. بازخورد خوب، یک هنر است. در ادامه، برای یادگیری این هنر، چند راهنمایی ارائه شده است:

۱. هدف بازخورد را در ذهن نگه دارید: باید هدف اساسی بازخورد را در ذهن نگه دارید. درواقع، هدف اصلی کمک به تبدیل شدن هم‌گروه یا خودتان (یا خودبازخوردی و بازخورد به خودتان) به یک یاریگر اثربخش‌تر است. بهبود عملکرد، یک بازده مطلوب است. بازخورد، چنانکه خواهیم دید، در قلب آموزش و یاریگری است.
۲. بازخورد مثبت بدهید: به کارآموز هم‌گروه بگویید چقدر کارش را خوب انجام می‌دهد. این تقویت برای رفتارهای یاریگری مفید است. ممکن است به کارآموز هم‌گروهی

- که کمک او را به یک مراجع می‌بینید چیزی شبیه این بگویید: «به‌رغم اینکه مراجع حالت عصبی داشت و هیجان‌زده بود، به طرف او خم شده و تماس چشمی خوبی داشتید و رفتارشان پیام درستی داشت و به مراجع نشان داد: من با شما هستم».
۳. درست بازخورد بدهید: باید برای درس گرفتن از اشتباهات، بدانیم چه اشتباهی مرتکب می‌شویم. بازخورد درست به روشی مراقبت‌جویانه، نقش مهمی در یادگیری دارد. برای مثال، «زمانی به نظر می‌رسد میلی برای به چالش کشیدن مراجع با خودش ندارید. برای نمونه، جلسه قبل، سامان (مراجع) تکلیفش را کامل نکرد و شما از آن گذشتید. اما وقتی در این مورد حرفی نزد نشان دادید بی‌قرار و ناراحت هستید».
۴. خاص باشید: جمله‌هایی مانند، «سبک یاریگری شما برای کمک به تعریف داستان مراجع را دوست دارم» یا «شما می‌توانستید درک بیشتری از داستان به دست آورید» به هیچ وجه نیست. باید این جمله‌ها را به توصیف‌های خاص‌تری نظیر «شما برای کمک به گرفتن داستان و شفاف‌سازی چند نکته، از ترکیب همدلی و کاوش استفاده کردید»، یا «در مورد کاوش زیاده‌روی کردید» یا به سایر کارآموزان می‌گویید «دعوت از خانم ... برای بررسی انواع مباحثه‌هایی که با خودش داشت مفید بود چون فهمید این خودگویی‌ها می‌تواند نوعی خودشکنی باشد».
۵. به جای صفات روی رفتار متمکز شوید: کارهایی را که یاریگر کارآموز درست انجام می‌دهد یا موفق به انجام درست آن نمی‌شود خاطر نشان کنید. روی رگه‌ها و صفات تمرکز نکنید یا از برجسته‌های نظیر «نشان دادید می‌خواهید رهبر باشید» یا «هنوز مسئله را نگرفتید» از برجسته‌ها و صفات نظیر «تبیل» «کندآموز» «بی‌لیاقت» «سرکارگذار» و مانند آن اجتناب کنید. این کلمات جز منفی دارد و فضای یادگیری منفی را بر گروه حاکم می‌کند.
۶. تأثیر رفتار بر مراجع را نشان دهید. بازخورد باید به تمام اربخش‌تر مشاوران با مراجعان کمک کند. بنابراین، بازخورد تأثیر رفتار یاریگر بر مراجع را نشان می‌دهد. «شما سه بار، حدود سه دقیقه، حرف‌های مراجع را قطع کردید. بعد از بار سوم، مراجع خیلی کم حرف زد و به مواردی اشاره کرد که برایش ناراحت‌کننده نباشد. ظاهراً سرگردان شده بود».
۷. به عملکرد بهتر اشاره کنید: اغلب یاریگران، وقتی درست بازخورد می‌گیرند، می‌فهمند کدام رفتارشان را تغییر دهند. در هر صورت، کارآموزان باید یاد بگیرند در یک برنامه آموزشی چگونه کمک‌کننده باشند. با وجود این، اگر کارآموز هم‌گروه،

گاهی با بازخورد موافقت کرد اما نفهمید کدام رفتارش را تغییر دهد، پیشنهاد یا اشاره به اینکه کدام عملکرد را بهتر کند مفید است. همچنین، این بازخورد باید خاص و روشن باشد. «شما در همدلی با مراجع به مشکل برخوردید چون به او اجازه دادید خیلی حرف بزند. وقتی به حرف‌هایش ادامه داد و حرفش طولانی شد، چندین نکته مطرح شد که یادتان نماند به آن پاسخ دهید. گاهی لازم است حرف مراجع را با ملایمت قطع کنید و به پیام کلیدی که گفته پاسخ دهید.»

۸. کوتاه حرف بزنید: بازخورد، یعنی صحبت خاص و کوتاه، رعایت این نکته بسیار مفید است. بازخورد طولانی و خسته‌کننده اتلاف وقت است. یاریگر ممکن است در مورد چند نکته به بازخورد نیازمند باشد. در این موارد، بازخورد یکی دو نکته کافی است. بازخورد های اضافی باید به بعد واگذار شود.

۹. استفاده از گفت‌شنده: اگر بازخورد در گفت‌وشنود بین دوطرف و البته کوتاه، داده شود اثربخش‌تر است. این نوع بازخورد به شنونده فرصتی برای شفاف‌سازی معنای بازخورد و درخواست، پیشنهاد ارائه می‌کند. مرور اصول یک گفت‌وشنود درست را در آغاز فصل سوم کتاب یاریگر ماهر دنبال کنید.

انتقال یادگیری از کلاس کارآموزی به دنیای واقعی

یادگیری درست مهارت‌های یاریگری، زمانی به سرانجام می‌رسد که در زندگی روزمره به کار گرفته شود و به تمرین آن فقط در یک برنامه آموزشی کارآموزی محدود نشود. زیرا هر تمرینی برای تشویق کارآموزان برای انتقال مهارت‌های یادگرفته‌شده در کلاس به زندگی روزمره است. مهارت‌هایی را که یاد می‌گیرید فقط به مهارت‌های یاریگری نیست، ارتباط شخصی اثربخش، مدیریت مشکل و تحول فرصت‌ها از عناصر و رله‌های اساسی یک زندگی سالم و کامل است.