



مهارت‌های کلامی یک مشاور حرفه‌ای

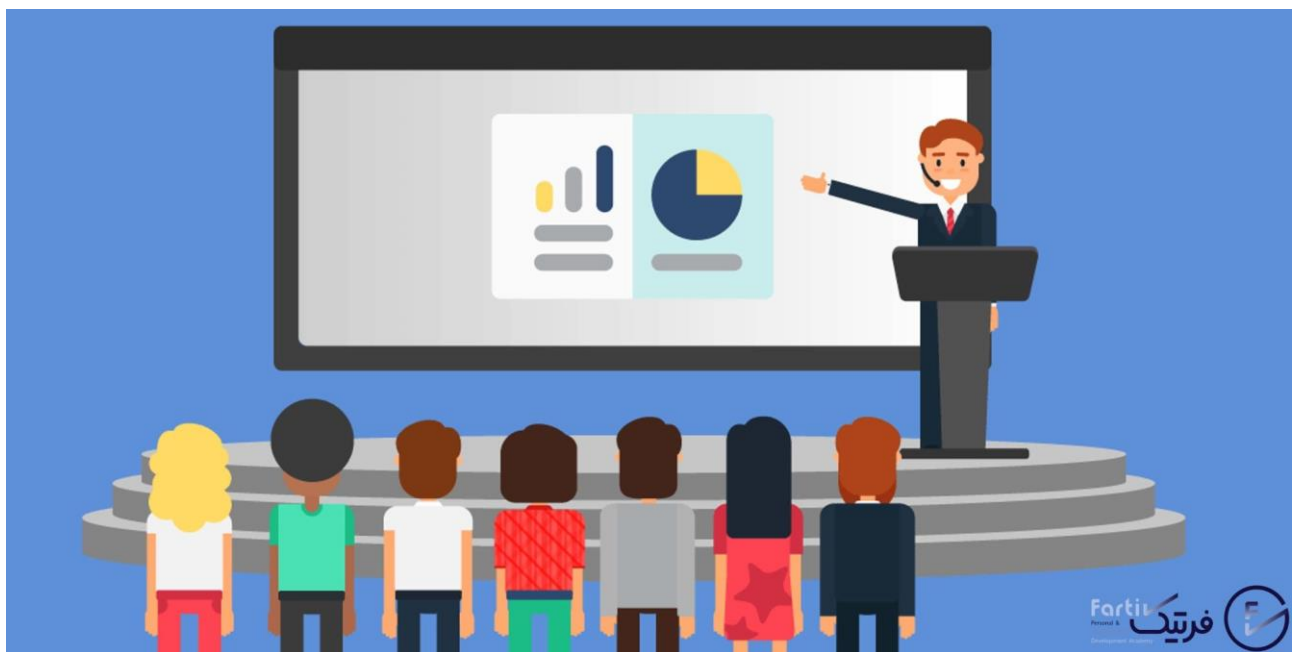
نویسنده: فریدون فرداد - تیم تحریریه فرتیک

در این مقاله می‌خواهیم در مورد مهارت‌های کلامی یک مشاور حرفه‌ای صحبت کنیم. به نظر شما مهارت کلامی در مشاوره شامل چه چیزهایی می‌شود؟ مهارت‌های مشاوره‌ای در نظریه و پشتوانه کارهای تحقیقاتی و عملی ریشه دارد. یک مشاور موفق مهارت و تخصص‌های خود را از طریق تحصیل در مدارج بالا و کارهای عملی به دست می‌آورد.

مهارت‌های مشاوره‌ای شامل چهار نوع مهارت مختلف ارتباطی، تشخیصی، انگیزشی و مدیریتی می‌شود. اگر می‌خواهیم بدانید که مشاوران چگونه از مهارت‌های کلامی خود استفاده می‌کنند، این مقاله را از دست ندهید، چرا که قطعاً برای شما مفید خواهد بود.

مهارت‌های ارتباطی غیر کلامی و کلامی برای مشاور حرفه‌ای

حتماً با مطالعه ویژگی‌ها و مهارت‌های مشاور، تصور می‌کنید که مشاور بهترین آدمی است که تا به حال دیده‌اید. مهارت‌های ارتباطی مشاور شامل ابراز رفتارهای توجه‌آمیز، هم‌احساسی‌کردن با مراجعه‌کننده، کمک و همراهی مردم برای صحبت‌کردن، گوش‌دادن دقیق و فعال به صحبت‌های مراجعه‌کننده، پرسیدن سؤالات کاربردی، چگونگی سؤال‌کردن، پذیرش انواع بازخوردها از جانب مردم و ... می‌شود، اما **مهارت‌های ارتباطی به دو دسته مهارت‌های کلامی و مهارت‌های غیر کلامی تقسیم می‌شوند.** در ادامه درباره این مهارت‌های توضیح می‌دهیم.



مشاور موفق از چه مهارت‌های غیر کلامی استفاده می‌کند؟

مهارت‌های غیر کلامی به عنوان زیر مجموعه‌ای مهارت‌های ارتباطی معرفی می‌شود و همه افراد از این مهارت برای ایجاد ارتباط با یکدیگر استفاده می‌کنند. ارتباط غیر کلامی برای مشاور و مراجعه‌کننده

یک فرآیند تعامل اجتماعی بسیار با اهمیت است. پیام‌های غیر کلامی در انتقال معنا و احساس اهمیت پیدا می‌کنند و در بسیاری از مواقع به حدی می‌رسند که روی پیام‌های کلامی تأثیر می‌گذارند. ابزار رفتار توجه‌آمیز یکی از مهم‌ترین مهارت‌های غیر کلامی است که مورد استفاده مشاور قرار می‌گیرد.

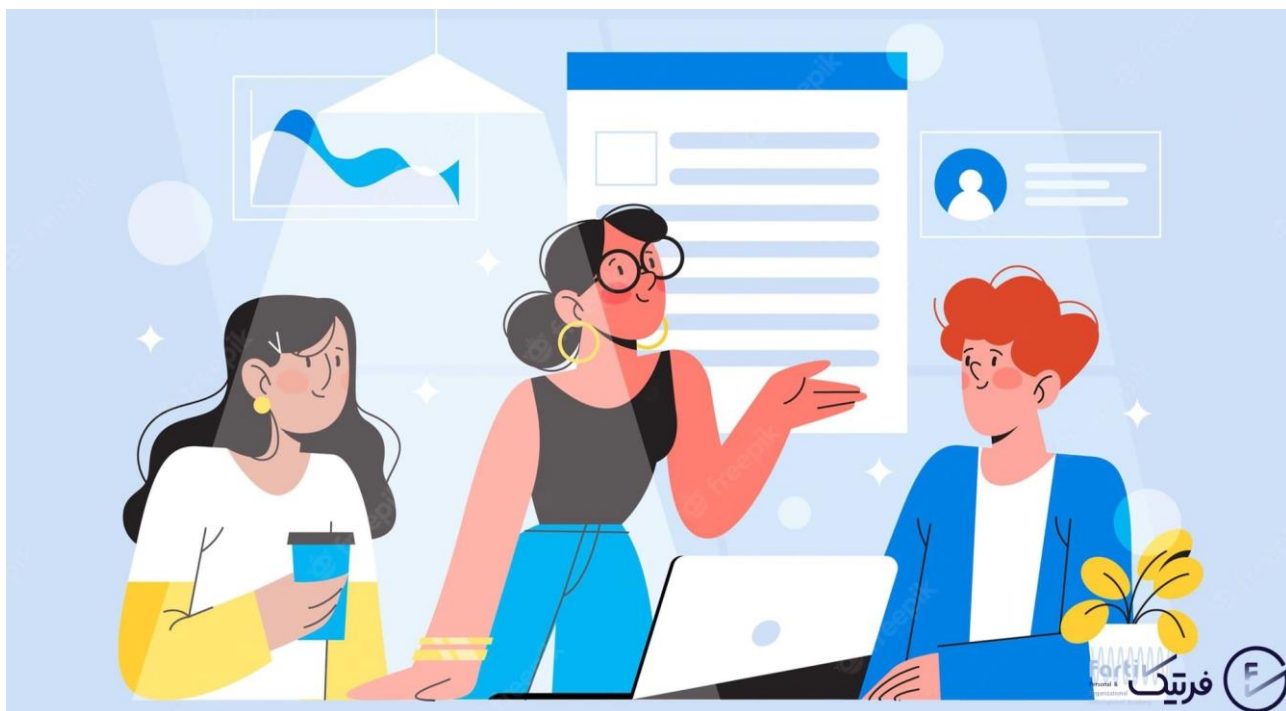
این شیوه رفتاری چند هدف مهم را دنبال می‌کند، ابزار توجه فردی از نوع گوش‌دادن، احترام‌گذاشتن، بازخورد رفتارهای مثبت و تمرکز بر صحبت‌های مراجعه‌کننده از جمله اهدافی هستند که مشاور به آن‌ها توجه ویژه‌ای دارد. مشاور برای برقراری ارتباط با مراجعه‌کنندگان از سایر رفتارهای غیر کلامی به بهترین شکل استفاده می‌کنند.

چگونگی ارتباط چشمی، انتقال پیام به واسطه حالت‌های مختلف چهره مانند لبخند، اخم، خستگی، تعجب، غمگینی و ...، ایجاد فاصله بین مراجعه‌کننده، چگونگی وضعیت مشاور در مقابل مراجعه‌کننده، کیفیت صدا برای مصاحبت با مراجعه‌کننده و ... از مهارت‌های غیر کلامی مشاور حرفه‌ای هستند.

مهارت‌های کلامی ، یکی از مهم‌ترین ابزارهای برقراری ارتباط

هر چند ممکن است تعجب کنید، اما در همین ابتدا به مهارت گوش‌دادن اشاره می‌کنیم، چرا که گوش برای ایجاد یک ارتباط تأثیرگذار، پیش نیاز محسوب می‌شود. یک مشاور اگر نسبت به مهارت گوش‌دادن بی‌توجهی کند، قطعاً در پاسخگویی به مراجعه‌کننده با مشکل مواجه می‌شود، او حتی نمی‌تواند بفهمد مراجعه‌کننده او کیست و چه مشکلی دارد.

با خوب گوش دادن به صحبت‌های مراجعه کننده می‌تواند به خوبی ویژگی‌ها و مشکلات او را درک کند و برای پاسخگویی و ارائه راهکار برای حل مشکلات مراجعه کننده او را بشناسد. از آنجایی که گوش دادن یکی از رفتارهای دشوار ما محسوب می‌شود، پس باید برای تقویت آن وقت بگذاریم.



هنر پرسش و پاسخ مهم‌ترین مهارت کلامی در مشاوره

تقویت هنر پرسش و پاسخ به عنوان یک مهارت کلامی در مشاوره، می‌تواند در پاسخگویی به نیاز مراجعه کننده بسیار تأثیر گذار باشد. یک مشاور حرفه‌ای در زمان سؤال کردن، به نحوه استفاده از کلمات و عبارات و همچنین موقعیت توجه ویژه‌ای دارد. مشاوره با طرح سؤالات مرتبط با مشکلات مراجعه کننده، می‌خواهد او مشارکت بیشتری در صحبت کردن داشته باشد. در واقع سؤال کردن مشاور باعث می‌شود که گفت و گوی بین دو نفر تداوم داشته باشد.

معمولاً سؤالاتی که به صورت مستقیم مطرح می‌شوند و مشاور از طریق آن‌ها اطلاعات صریح و آشکار را به دست می‌آورد، از سؤالات غیر مستقیم، بهتر و تأثیرگذارتر هستند. با توجه به این که سؤال کردن یکی از مهارت‌های مشاوره‌ای مهم به شمار می‌رود، سؤالاتی که مشاور طرح می‌کند باید هدفمند باشند. یک مشاور حرفه‌ای معمولاً سؤالات خود را با لحن طبیعی می‌پرسد، به گونه‌ای با طرح سؤالات هیچ احساس تحقیرآمیزی به مراجعه‌کننده منتقل نشود. این دسته از سؤالات معمولاً مناسب با سطح سواد و فرهنگ مراجعه‌کننده هستند، به طوری که به راحتی بتواند به مشاور پاسخ دهد.

آهسته صحبت کردن مشاور

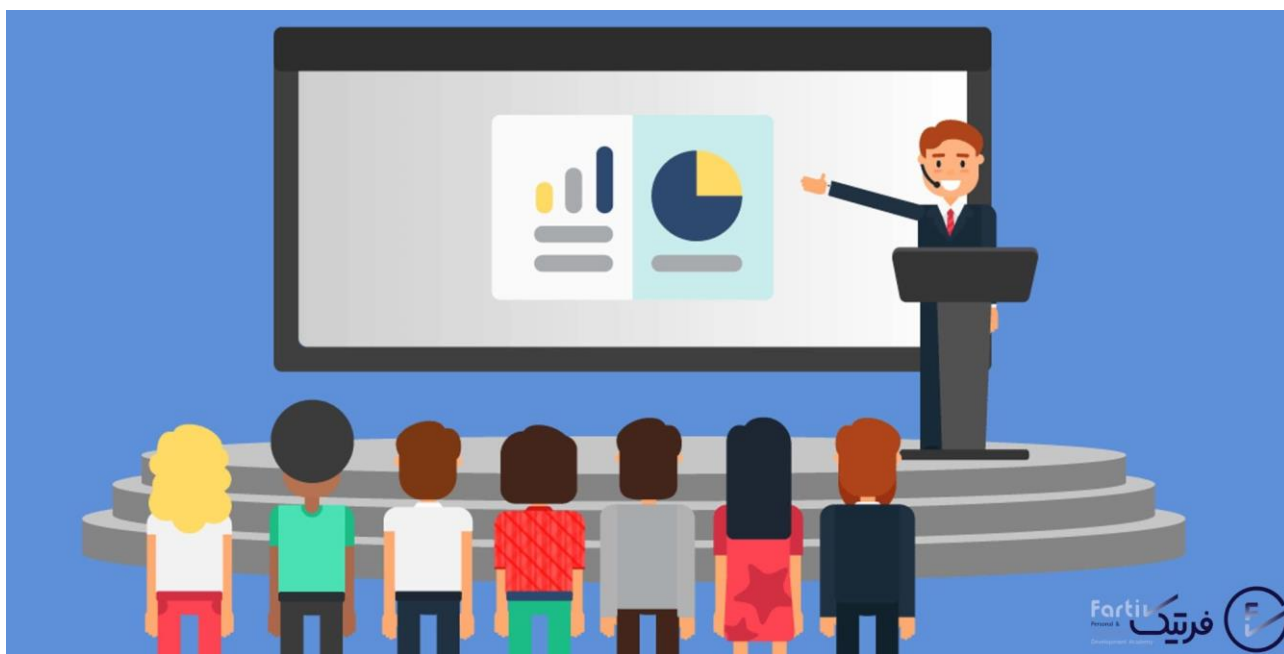
صحبت کردن آهسته و آرام به عنوان یک مهارت کلامی در مشاوره می‌تواند بین او و مراجعه‌کننده احساس اعتماد بیشتری ایجاد کند. با توجه به نتایج تحقیقات دانشگاه هوستون، وقتی پزشکان آرام صحبت می‌کنند، دلسوزتر و مهربان‌تر دیده می‌شود؛ بنابراین صدای آرام و گرم می‌تواند برای حل مشکلات طرف مقابل مؤثر واقع شود.

باید در مقابل مشاور احساس راحتی کنید

مشاور حرفه‌ای سعی می‌کند که برای ایجاد ارتباط بهتر و صمیمی‌تر با مراجعه‌کننده، برخورداری راحت‌تری داشته باشد تا مراجعه‌کننده هم احساس راحتی کند. این رفتار را می‌توان یکی از مهارت‌های مشاوره‌ای حائز اهمیت دانست، چرا هر مشاور نمی‌تواند با استفاده از مهارت‌های کلامی، ارتباط راحتی با مراجع خود برقرار کند.

مورد اعتمادترین شخص زندگی شما، مشاور است

از موضوع مهارت‌های مشاوره‌ای و مهارت کلامی که فاصله بگیریم، بدون شک می‌توان گفت یک مشاور حرفه‌ای قابل اعتمادترین انسان زندگی شما است. البته هر مشاور این ویژگی خوب را ندارد. وقتی که شما احساس کنید مشاور شما قابل اعتماد است، تمامی حقایق و مسائل و مشکلات شخصی خود را به او می‌گویید، البته این موضوع را بعد از دو الی سه جلسه مشاوره متوجه خواهید شد.



نتیجه‌گیری: تأثیر مهم مهارت‌های کلامی مشاور روی افراد

در این مقاله درباره مهارت‌های مشاوره‌ای، از جمله مهارت‌های کلامی یک مشاور موفق و حرفه‌ای صحبت کردیم. حالا متوجه شدید که یک مشاور خوب چه ویژگی‌های دارد و در زمان پاسخگویی که

مراجعه کننده از چه مهارت‌هایی استفاده می‌کند؛ بنابراین در هنگام انتخاب مشاور باید تمامی معیارها را بسنجید تا قابل اعتمادترین مشاور را انتخاب نمایید.

اکنون نوبت شما است که نظرات و پیشنهادات خود را درباره مهارت‌های مشاور حرفه‌ای برای ما ارسال کنید. معیارهای شما برای انتخاب بهترین مشاور چیست؟ آیا شما می‌توانید به مشاور مورد نظر خود اعتماد کنید؟ به نظر شما چه تقویت چه مهارت‌هایی می‌تواند نقش مشاور را پررنگ‌تر نشان دهد؟

پایان