

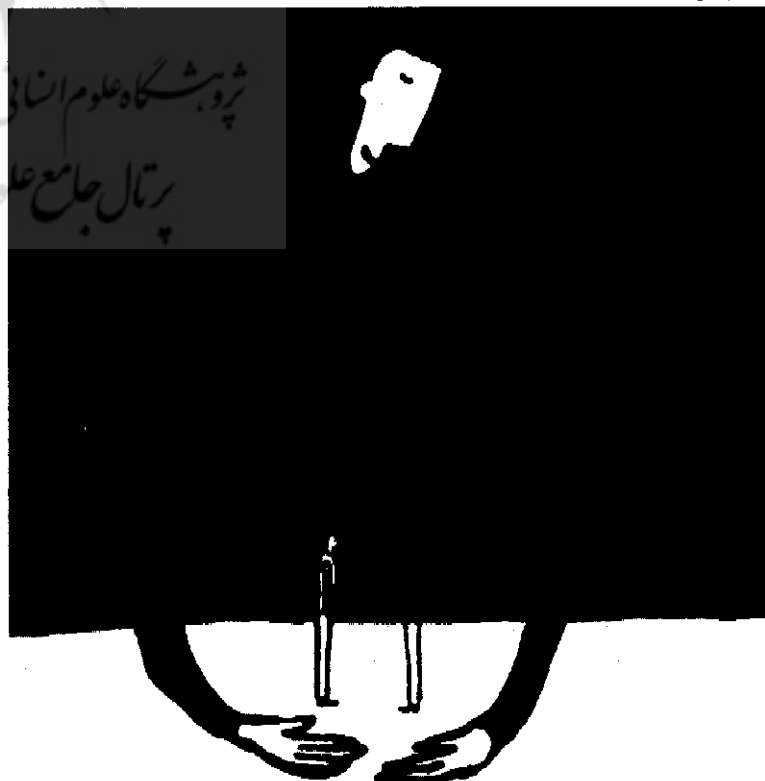
تسهیل‌کننده‌های ارتباطی کلامی و غیر کلامی در مشاوره

مقدمه

در فرآیند مشاوره رفتارهایی وجود دارد که می‌تواند ارتباط را تسهیل کند، رفتارهای کلامی و غیر کلامی ساده‌ای که به اندازه‌ی فنون و تکنیک‌ها مؤثر هستند و سرعت ارتباط بین مشاور و دانش‌آموز را تضمین می‌کند.

تسهیل‌کننده‌های ارتباطی کلامی عبارتند از

۱. وقتی مشاور از واژه‌ها و کلمات قابل فهم و ساده استفاده کند، ارتباط تسهیل می‌شود.
- مشاور از صحبت‌های تخصصی برای دانش‌آموز پرهیز کند، از واژه‌های ملموس، عینی و روزمره در گفته‌هایش استفاده کند.
۲. مشاور از پاسخ‌های کلامی کوتاه استفاده کند.
- پاسخ‌های کلامی کوتاه شامل نشانه‌های کلامی از قبیل «بله»، «متوجه‌ام»، «آه»، «هوم»، «خوب» هستند که نشان می‌دهند، مشاور به گفته‌های دانش‌آموز گوش داده و آن‌ها را دنبال می‌کند.
۳. مشاور دانش‌آموز را به اسم کوچک یا لفظ تو صدا می‌کند.
۴. مشاور جایی که لازم است کودک آگاهی و اطلاعات مناسب بدهد. در این قسمت مشاور باید بین آرایه اطلاعات و نصیحت کردن تمایز قابل شود. به‌عنوان نمونه وقتی دانش‌آموز در مورد اردو سؤال می‌کند و نمی‌داند در آن‌جا چه شرایط و فضایی وجود دارد، مشاور اطلاعاتی را که دارد در اختیارش می‌گذارد.
۵. مشاور به سؤال‌های شخصی دانش‌آموز به سادگی پاسخ بدهد. در این قسمت منظور از پاسخ دادن به سؤال‌های شخصی،



خود افشاسازی مشاور نیست. پاسخ دادن مشاور به سؤال‌های جمعیت‌شناختی (به‌عنوان نمونه پرسیدن سن، تأهل، داشتن فرزند) یا برخی سؤال‌های معمولی دانش‌آموزان. زمانی که دانش‌آموز تمایل دارد فراتر از این رود، بر مسایل مشاور متمرکز می‌شود و سؤالی می‌کند که وارد حریم خصوصی مشاور می‌شود، مشاور می‌تواند موضوع را با خود وی بررسی کند. برای مثال مشاور از دانش‌آموز می‌پرسد: «انگیزه‌ی تو از این سؤال‌ها چیه؟» «چی باعث شد که این سؤال را بررسی؟»، «دانستن پاسخ این سؤال به تو چه کمکی می‌کنه؟»

عمر مشاور در طول جلسه برای کاهش تنش، گاهی از شوخ‌طبعی استفاده کند. در این زمینه مهم است مشاور مرز بین شوخ‌طبعی را با تحقیر و سرزنش بداند.

۷. مشاور برای پی‌بردن به واکنش‌های دانش‌آموز باید با احتیاط تفسیر کند. زمانی که مشاور اطمینان ندارد مراجع چقدر دفاعی برخورد می‌کند و چه واکنشی نشان می‌دهد می‌تواند محک بزند و ارزیابی کند که دانش‌آموز چقدر آمادگی دارد تا در مورد موضوع‌های مهم و داغ صحبت کند. افراد دفاعی در شرایط تنگنا، دفاعی‌تر عمل می‌کنند و روابط قطع می‌شود. به‌عنوان نمونه هنگامی که دانش‌آموز چندبار سروقت در جلسه حاضر نمی‌شود، مشاور می‌گوید: «می‌خواهیم این موضوع را بررسی کنیم که چرا تو چند جلسه دیر می‌یای؟ آیا در این چند جلسه چیزی اتفاق افتاده؟ این به چه چیزی مربوط می‌شه؟» وقتی مشاور با احتیاط برخورد نماید، دانش‌آموز راحت‌تر ارتباط برقرار می‌کند.

۸. مشاور تن صدایی شبیه به صدای دانش‌آموز داشته باشد. زمانی که تن صدای دانش‌آموز آرام و پایین است، تن صدای مشاور هم باید آرام و پایین باشد، یا زمانی که تن صدای دانش‌آموز بالا بود، تن صدای مشاور هم باید همان‌طور باشد.

۹. مشاور همدلی صوتی داشته باشد. به‌عنوان نمونه وقتی دانش‌آموز لحن غمگینانه دارد، مشاور هم لحن غمگینانه داشته باشد.

۱۰. مشاور تا حدی صحبت کند که از حالت انفعال خارج شود. مشاور پر حرفی نداشته باشد، یا بیش از حد سکوت نکند.

۱۱. مشاور تن صدای مطمئن داشته باشد. مشاور با اطمینان با دانش‌آموز صحبت کند. تن صدایی که همراه با لرزش و شک و تردید باشد یک مانع ارتباطی است. ویژگی‌های تن صدای مطمئن عبارتند از: حالت شمرده دارد و بدون عصبانیت و خشونت

است. بدون حالت سرزنش و مواخذه است. جملات گاهی با حالت تأکید می‌باشد، بدون دلسوزی است، حالت بیان و صوت مطمئن در چهره دیده شود، تن صدا همراه با نوسان باشد. بدین‌معنا که گاهی تن صدا بالا برود و گاهی تن صدا پایین باشد (یوسفی‌لویه، ۱۳۸۶).

تسهیل‌کننده‌های ارتباطی غیر کلامی

ارتباط غیر کلامی پایه و اساس روابط انسانی را شکل می‌دهد. برخی از جامعه‌شناسان معتقدند که بیش از دوسوم هر ارتباط در سطح غیر کلامی رخ می‌دهد. مشاور موفق باید به الگوی حرکات ژست‌های بدنی، وضعیت بدن و تظاهرات چهره‌ی خود آگاهی داشته باشد (اوکان / محمدخانی، ۱۳۸۴).

تسهیل‌کننده‌های ارتباطی غیر کلامی عبارتند از:

۱. مشاور تماس چشمی خود را با دانش‌آموز حفظ کند.
۲. مشاور سرش را گاه و بیگاه به حالت توجه به دانش‌آموز تکان دهد.
۳. مشاور حرکات چهره‌ای مناسب با دانش‌آموز داشته باشد. به‌عنوان نمونه در جای مناسب لبخند بزند، یا از خود حالت تعجب و... نشان دهد.
۴. مشاور برای برقراری ارتباط از حرکات مناسب دست استفاده کند. مشاور به حالت خشک و ماشینی ننشیند، متناسب با نوع موضوع از حرکات مناسب دست استفاده کند.
۵. مشاور با دانش‌آموز نزدیکی فیزیکی داشته باشد. نزدیکی فیزیکی بدین معنی است که مشاور کمی به جلو خم شود، حالت باز داشته باشد، (منظور لمس کردن دانش‌آموز نیست).
۶. مشاور دانش‌آموز را گاه و بیگاه لمس کند. مشاور دانش‌آموز را نوازش نمی‌کند. در مواقع همدلی در نهایت می‌تواند دست وی را بگیرد.
۷. مشاور حالت بدنی آرام و راحت داشته باشد. شکل و حالت مشاور نباید رسمی و جدی باشد. در نشستن و برخاستن منقبض و گرفته نباشد (یوسفی‌لویه، ۱۳۸۶).

منبع

اوکان، پارایار، افد. (۱۳۸۴). تکنیک‌های مصاحبه و مشاوره (شهرام محمدخانی، مترجم). تهران: انتشارات طلوع دانش.
یوسفی لویه، مجید (۱۳۸۶). جزوه‌ی درسی نظریه‌ها و فنون مشاوره و روان‌درمانی کودکان و نوجوانان. تهران: مرکز خدمات مشاوره‌ای آرمش. منتشر نشده.

