

# آشنایی با مهارت‌های انجام مشاوره همدلی از هم‌زمانی بهتر است



میثم قاسمی

کارشناس مسؤول سلامت روان  
دانشگاه علوم پزشکی البرز



مریم صادقی

کارشناس سلامت روان  
دانشگاه علوم پزشکی البرز



## اهداف آموزشی

از خوانندگان محترم انتظار داریم پس از مطالعه این مقاله:

مهارت‌های کارآمد فرآیند مشاوره را توضیح دهند.

مهارت‌ها و فنون مشاوره را در راستای ارائه خدمات بهتر به مراجعان به کار گیرند.

طی یک قرن اخیر روند زندگی بشر با سرعت زیاد در حال تغییر بوده و با ورود فناوری‌های نوین، سبک زندگی کاملاً دگرگون شده است و این تغییرات در چند دهه اخیر شتاب بی‌سابقه‌ای به خود گرفته است. در کنار تمامی مزایای این نوع از سبک زندگی، سلامت جسم و روان بشر دچار تغییرات اساسی شده است و نیاز به مراقبت تخصصی دارد. (۱) مشاوره به عنوان یکی از نیازهای اساسی بشر امروزه جایگاه خود را پیدا کرده است و به رشد شخص کمک شایانی کرده است و این امر در سایه خودآگاهی، درک خود، خودراهبری و سازگاری با محیط میسر شده است. (۲) مشاوره فرآیندی است که به فرد کمک می‌کند تا انتخاب‌های زندگی خود را آگاهانه و بدرستی انجام دهد و برای رسیدن به رشد و توسعه فردی مسیر درست را بیابد. (۳) مشاوره به صورت یک روند نظام‌مند به فرد کمک می‌کند تا توانمندی‌ها و محدودیت‌های خود را بشناسد و بتواند بر اساس این شناخت، رفتار و هیجان‌اتش را در موقعیت‌های گوناگون سازگار، متعادل و کنترل کند و در مواجهه با مشکلات، با شیوه حل مسأله بهترین عملکرد را داشته باشد. (۴) با توجه به فرآیند زندگی بشر و روند سریع تغییرات ساختاری، جوامع انسانی برای حل و فصل مسایل جاری نیازمند مشاوره و دریافت راهنمایی است؛ در این مقاله به ارایه مهارت و فنون مشاوره پرداخته شده است.

### مجهز شوید

انسان موجودی اجتماعی است که در قالب جامعه‌ای پیچیده زندگی می‌کند. ارتباط و تعامل با سایر افراد یکی از اساسی‌ترین مسایل زندگی بشر است. همفکری و مشورت و تبادل اطلاعات با سایرین بالاترین توانایی نوع بشر به حساب می‌آید. با توسعه علوم انسانی و رشد علوم رفتاری در یک قرن اخیر، مشاوره به عنوان یک شاخه مستقل و مهم از علوم رفتاری جایگاه خود را پیدا کرده است.

مشاوره به عنوان یک حرفه و شغل به افراد در راستای سازگاری، تصمیم‌گیری، روابط خانوادگی و رشد کمک می‌کند. (۵) امروزه مشاغل تخصصی و افراد متخصص نیز در روند کاری خود از مشاوره متخصصان استفاده می‌کنند. حوزه سلامت نیز مانند سایر جنبه‌های زندگی بشر پیشرفت زیادی داشته است و نیازمند مشاوره است. از طرفی استفاده از فناوری‌های نوین برای ثبت خدمات نیز سبب کاهش کیفیت ارتباط مؤثر شده که یادگیری و به‌کارگیری مهارت مشاوره را ضروری می‌سازد. مهارت مشاوره‌ای به برقراری هر چه بهتر رابطه با مراجعه‌کننده کمک می‌کند و یک مشاور زمانی می‌تواند بهتر کمک کند که اعتماد وی را جلب کرده و رابطه خوبی با او برقرار کند. یک مشاور حرفه‌ای برای مشاوره علاوه بر داشتن دانش مشاوره و راهنمایی، می‌بایست خود را به فنون مختلف مشاوره مجهز سازد، این فرآیند در طول زمان و با کسب تجربه، دانش و تمرکز به‌دست می‌آید که می‌تواند به روند رو به جلو در مشاوره کمک کند. مهارت‌های کارآمد فرآیند مشاوره به این شرح است:

**مهارت ارتباط بین فردی:** اولین و اساسی‌ترین مهارت در مشاوره و برقراری ارتباط بین مشاور و مراجعه‌کننده است و داشتن مهارت ارتباط بین فردی مهم‌ترین بخش از مهارت‌های مشاور در روند مشاوره به‌شمار می‌آید. مهارت‌های ارتباطی شامل همه مهارت‌ها و توانمندی‌هایی هستند که به ما کمک می‌کنند افکار، احساسات و اطلاعات خود را به دیگران منتقل کرده و متقابلاً افکار، احساسات و اطلاعات طرف مقابل را بهتر درک کنیم. مهارت ارتباطی شامل ارتباط کلامی و ارتباط غیرکلامی است که به فرد در دریافت و انتقال پیام کمک می‌کند و علاوه بر گفت‌وگو می‌تواند از طریق واکنش‌های چهره‌ای-بدنی به انتقال احساسات در فرد کمک کند. (۵) این مهارت شامل موارد زیر است:

- داشتن آرامش بدنی و قرار گرفتن در وضعیت بدنی مناسب

قادر به دیدن جنبه‌های مثبت‌شان نیستند، کمک می‌کند تا بتوانند سازوکارهای مقابله‌ای و مشخص برای استفاده بهتر از عملکرد سالم را یاد بگیرند. همچنین به تقویت اعتماد به نفس و روند تغییر نگرش فرد به سوی جنبه‌های مثبت زندگی کمک می‌کند. (۷)

**تفسیر:** به تعبیر و تفسیر پیام‌های کلامی و غیر کلامی در روند مشاوره اشاره دارد. این مهارت به فرد مشاور کمک می‌کند علاوه بر تفسیر پیام کلامی، بتواند نشانه‌های غیرکلامی مراجعه‌کننده را نیز درک کند و به تناسب نوع پیام، واکنش نشان دهد و این امر می‌تواند به مشاور در استفاده از سایر مهارت‌ها مانند همدلی نیز کمک کند. این مهارت به مشاور در تعبیر و تفسیر پیام‌های دریافتی و درک منبع اصلی مسأله و ارایه راه‌حل‌های مناسب کمک می‌کند. (۸)

**هماندسازی:** مشاور با همانندسازی خود با مراجعه‌کننده، مانند نحوه نشستن یا حرف زدن و سایر وضعیت‌های بدنی، کلامی و ارتباطی، به ایجاد محیط امن برای مراجعه‌کننده و کاهش تنش و اضطراب و افزایش احساس راحتی کمک می‌کند. اگر مشاور به این موارد توجه کافی نداشته

- نگاه کردن به مراجعه‌کننده
- داشتن حالت بشاش و خوش‌رویی
- گوش کردن فعال یعنی بازگو کردن یا گفتن خلاصه‌ای از صحبت‌های مراجعه‌کننده، در این صورت او احساس می‌کند که حرف‌هایش شنیده شده و به او توجه شده است.

**(مثال) مراجعه‌کننده:** دیروز همه کارها ریخته بود روی سرم. تمام مدت دوندگی می‌کردم. انگار وقت برای این‌که به خودم برسیم نداشتم، از یک طرف به طرف دیگر می‌رفتم و واقعاً سخت بود که همه آن کارها را انجام دهم.

**مشاور:** شما دیروز یک روز واقعاً پرکاری داشتید.

**همدلی:** این مهارت به مراجعه‌کننده در زمینه فهم متقابل و انتقال پیام درک شدن توسط مشاور کمک می‌کند. منظور از همدلی این است که مشاور جهان را از دریچه دیدگاه مراجعه‌کننده، از دنیای درونی‌اش درک و فهم متناسب پیدا کند و با وی در میان بگذارد (۶). مثلاً، جوانی که هنگام تحقیر شدن توسط والدینش، با آن‌ها با گستاخی رفتار می‌کند و از این وضع ناراحت است، برای رفع مشکلش نزد مشاور می‌رود. در اینجا مشاور، پیش از هر پند و موعظه‌ای مبنی بر گوشزد کردن جایگاه پدر و مادر و این‌که او باید تحمل داشته باشد و مسایلی از این قبیل، باید با او همدلی کرده و جملاتی با این مضمون به کار ببرد: «حتماً خیلی احساس بدی پیدا می‌کنی وقتی هر روز مجبوری طعنه‌هایی را تحمل کنی که سزاوارش نیستی، آن هم از طرف کسانی که انتظار حمایت و محبت از آن‌ها داری.» با گفتن این‌گونه جملات، مراجعه‌کننده اطمینان پیدا می‌کند که مشاورش طرفدار اوست و نیازی ندارد دایم برای مشاور اثبات کند که در این جریان تنها او مقصر نیست. بدین ترتیب، می‌توان اعتماد او را جلب کرد و انتظار داشت که به سخنان مشاور گوش دهد.

**تمرکز بر نقاط قوت:** مشاور با استفاده از این مهارت به انعکاس جنبه‌های سالم عملکرد مراجعه‌کننده می‌پردازد. این مهارت به افراد دچار مشکل که





باشد، موجب بر هم خوردن ایجاد ارتباط و همدلی شده و به مراجع پیام‌های منفی انتقال می‌دهد و این امر می‌تواند به اختلال برقراری ارتباط منجر شود (۹). مشاور در نحوه نشستن یا حرف زدن، حتی سرعت تنفس و مواردی از این قبیل، باید با مراجعه‌کننده همانندسازی کند. مثلاً، فردی که لبه صندلی نشسته و بسیار مضطرب است، مشاور مربوط نیز باید به همان شکل بنشیند و آینه‌ای برای وضع و حالت او باشد و با این کار، بر صمیمیت خود با مراجعه‌کننده بیفزاید. اگر مشاور به این جزئیات توجه نکند، نه تنها نمی‌تواند درک صحیحی از مراجعه‌کننده داشته باشد، بلکه رابطه توأم با اعتماد و همدلی هم برقرار نخواهد شد.

البته منظور این نیست که مشاور، رفتارهای زشت و ناپسند مراجعه‌کننده را تکرار کند، بلکه هدف این است که با پیدا کردن حالتی شبیه حالت فرد، وی را متوجه رفتار سازد و او از رفتار مشاور، حالت خودش را دریابد. همانندسازی علاوه بر ظاهر و حرکات جسمی، می‌تواند در نحوه تفکر و چگونگی بیان آن نیز انجام شود.

**نشانه‌یابی:** به بررسی علائم و نشانه‌های آشکار و نهان در گفتار و رفتار مراجع می‌پردازد و به مشاور در هدایت بهتر روند مشاوره کمک می‌کند. واکنش‌های کلامی، چهره‌ای و رفتاری می‌تواند در مراجعه‌کننده منجر به بروز مکانیسم‌های دفاعی شود، این مهارت نیازمند دقت بیشتری از جانب مشاور است تا بتواند به نشانه‌ها دست پیدا کند. (۱۰)

**عقلانی‌سازی افکار:** مشاوره با استفاده از این شیوه می‌تواند مسایل و مشکلات مراجع را در جهت منطقی‌سازی سوق دهد. این مهارت به مراجعه‌کننده در درک واقعیت‌های مسایل و مشکلات و یافتن راه‌حل‌های منطقی و سازگارانه کمک می‌کند و در جلوگیری و کنترل واکنش‌های ناسازگارانه نیز کمک‌کننده است. (۱۱)

**استفاده از مثال‌های هم‌ردیف:** این مهارت در روند مشاوره می‌تواند به درک فرد از پاسخ و تأثیرات راه‌حل‌ها در گذشته و دادن اطمینان به فرد

کمک کننده باشد. ارایه مثال‌هایی از گذشته که متناسب با مشکل فعلی فرد است، کمک می‌کند تا مراجعه‌کننده درک بهتری نسبت به موقعیت داشته باشد. (۵)

**تصور کردن آینده:** این مهارت غالباً در زمان تنش‌های روانی و اضطراب به فرد کمک می‌کند تا به پیش‌بینی عوارض و نتایج رویدادها در آینده بپردازد و این امکان را ایجاد می‌کند تا مشاوره، دیدگاه مشابهی برای فرد بسازد و مراجعه‌کننده بتواند با تصویر سازی ذهنی درک بهتری از وضعیت داشته باشد، تصمیمات بهتری بگیرد و حساسیت نسبت به وضعیت درک شده را کاهش دهد. این امر به کاهش سطح تنش و ترس از موقعیت‌های آینده کمک می‌کند. (۹)

مثال از مراجعه‌کننده‌ای که به علت آنفلوآنزای شدید نتوانسته در کنکور ماه گذشته شرکت کند: مراجع: «آن بیماری واقعاً آینده مرا تباه کرد. هم‌کلاسی‌هایم همه الان در یک رشته ای درس می‌خوانند».

مشاور: «می‌فهمم چه احساسی داری ولی طور دیگری هم می‌توانیم به موضوع نگاه کنیم، فرصت و زمان خوبی برای آماده شدن در کنکور امسال داری و این شانس قبولی در دانشگاهی که واقعاً دوست داری را بیشتر می‌کند».

**به‌کارگیری تمثیل‌ها و قیاس‌ها:** جزو مهارت‌هایی است که مشاور از طریق آن می‌تواند با ارایه تصاویر ذهنی و کلامی اعتقادهای انتزاعی غیرروشن مراجعه‌کننده را روشن‌تر و قطعی‌تر سازد. (۷)

داشتن مهارت‌های اشاره شده نیازمند مطالعه و کسب دانش و مهارت در این زمینه است.

### نتیجه‌گیری

مشاوره به عنوان یک بحث تخصصی نیازمند دانش، کسب تجربه و مهارت است که با استفاده از متون علمی تخصصی و فنون آزمایش شده و علمی که در قالب کتاب‌ها و مقالات علمی چاپ شده‌اند، به دست می‌آید. با توجه به پیچیدگی ارگانیک انسانی از نظر جسمی و روانی و یافته‌های جدید، حوزه سلامت نیازمند دو جنبه مهم برای ارایه مشاوره است، اول داشتن دانش و اطلاعات کافی در زمینه تخصصی تحصیلی که با کسب دانش در زمینه تحصیلی و شغلی به دست می‌آید و زمینه دوم داشتن مهارت‌های مشاوره برای ارایه مشاوره‌های سلامت جسم و روان است که با مطالعه، تحصیل و تجربه کسب می‌شود. بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت هدف همه مشاوره‌های حوزه سلامت، ایجاد بینش صحیح، حفظ و افزایش سطح سلامت در

فرد مراجعه‌کننده است و این امر در سایه هدایت مناسب و با ایجاد دانش در فرد میسر می‌شود. برای این‌که روند مشاوره درست پیش برود باید هدایتگری مشاور درست و تخصصی انجام شود و برای این منظور باید از مهارت‌های تخصصی و فردی که به آن‌ها اشاره شد، بهره بگیرد.

علاوه بر این مهارت‌های دیگری نیز می‌تواند توسط مشاوران به کار گرفته شود که با توجه به محدودیت‌های موجود در این مقاله قابل ذکر نبود و با توجه به کلی بودن موضوع مقاله و تحلیلی بودن زمینه پژوهشی و همچنین گستردگی بیش از اندازه موضوع این مقاله، نویسندگان سعی کردند حداکثر غنی‌سازی از نظر محتوایی در ارایه مطالب تخصصی و به‌روز را داشته باشند.

### پیشنهادها

مشاوره به عنوان یک حرفه تخصصی و علمی امروزه در زمینه‌های مختلف زندگی بشر تأثیرگذار است، در این راستا پیشنهاد می‌شود مشاوران علاوه بر کسب تحصیلات تخصصی دانشگاهی، مطالعات خود در زمینه فنون و مهارت‌های مشاوره را تکمیل و با استفاده از انتشارات جدید در این زمینه و کسب تجربه، مهارت‌های خود را تقویت کنند.

### منابع

1. شیرمحمد سعید، کریمی محسن، غفوری فرد مجتبی و عارف نیا محمد مهدی. فنون و مهارت‌های مشاوره، هشتمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران، ۱۴۰۰، ایران، تهران.
2. Erikson, J.A. Handbook of Multicultural counseling competencies. John Wiley & Sons, Inc, Hoboken vewJersey, 2010.
3. Gysbers, n & moore, e.j. improving guidance programs. Englewiid cliffs, nj, prentice hal, 2003.
4. Vespia, K.M (2010). Multicultural career counseling: A national survey of competencies and Practices. Career development quarterly. 2010, 59, 1.p.57-71.
5. شفیع آبادی عبدالله. نظریه‌های مشاوره و روان درمانی، تهران: مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۹۶.
6. شاکری رضا. مشاوره کاربردی، قم: انتشارات سنابل، ۱۳۹۸.
7. راهنمایی سیداحمد. آشنایی با اصول و فنون مشاوره، قم: موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی، ۱۳۹۸.
8. جرارد آیگن. ۱۳۸۸. مهارت‌های مشاوره: رویکردی در حل مشکل مددگاری. ترجمه زندی پور، طیبه و سیف، سوسن. تهران: انتشارات سمت، ۱۳۸۸.
9. دیویس، کنت. ۲۰۰۸. یکصد فن مشوره ازدواج و خانواده درمانی، ترجمه بهاری، فرشاد. تهران انتشارات تزکیه، ۱۳۹۶.
10. جورج، ریکی ال و ترزای، کریستیان. ۲۰۰۶. مشاوره، نظریه‌ها، اهداف و فرآیندهای مشاوره و روان درمانگری، ترجمه فلاحی، رضا و حاجیلو، محسن. تهران: انتشارات رشد، ۱۳۹۶.
11. گلدارد، دیوید. ۲۰۱۱. مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره، آموزش و کاربرد مهارت‌های خرد در مشاوره فردی، ترجمه حسینیان، سیمین. تهران: انتشارات کمال تربیت، ۱۳۹۶.