



آداب و فنون مشاوره

پدیدآورده (ها) : مظفری (شاهرودی)، محمد
میان رشته ای :: پیام :: تابستان 1390 - شماره 106
از 82 تا 97

آدرس ثابت : <http://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/930107>

دانلود شده توسط : مرکز مدیریت حوزه های علمیه-کتابخانه ایت الله بروجردی
تاریخ دانلود : 29/04/1395

مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی (نور) جهت ارائه مجلات عرضه شده در پایگاه، مجوز لازم را از صاحبان مجلات، دریافت نموده است، بر این اساس همه حقوق مادی برآمده از ورود اطلاعات مقالات، مجلات و تألیفات موجود در پایگاه، متعلق به "مرکز نور" می باشد. بنابر این، هرگونه نشر و عرضه مقالات در قالب نوشتار و تصویر به صورت کاغذی و مانند آن، یا به صورت دیجیتالی که حاصل و بر گرفته از این پایگاه باشد، نیازمند کسب مجوز لازم، از صاحبان مجلات و مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی (نور) می باشد و تخلف از آن موجب پیگرد قانونی است. به منظور کسب اطلاعات بیشتر به صفحه [قوانین و مقررات](#) استفاده از پایگاه مجلات تخصصی نور مراجعه فرمائید.



پایگاه مجلات تخصصی نور

www.noormags.ir



آداب و فنون مشاوره

محمد مظفری (شاهرودی)*

چکیده

این مقاله ضمن بررسی و اهمیت مشاوره در آینه آیات و روایات و انواع آن، به اهداف و فنون و مهارت‌هایی که مشاور در امر مشاوره یاری می‌دهد می‌پردازد و در پایان هم بایدها و نبایدها را در امر مشاوره بررسی کرده است.

واژگان کلیدی

مشورت، فنون، مشاوره.

*. سطح ۲ حوزه علمیه قم.

مقدمه

مشاوره فرایند پویایی است که طی آن، مشاور بر اساس اصول ارتباطات انسانی معنادار و با تکیه بر مهارت‌ها و تجربه‌های سودمند به برقراری ارتباط با مراجعه‌کننده پرداخته، به وی فرصت می‌دهد که به راحتی و با آرامش خاطر مسئله یا مشکل یا رفتار نابهنجار خود را مطرح نماید. امروزه بیش از هر زمان دیگر مردم با موضوع مشاوره در حوزه‌های مختلف نظری و کاربردی در عرصه‌های گوناگون زندگی مادی و معنوی، با گرایش‌های متنوع و متعدد رفتاری، شناختی، روانی، تربیتی، تحصیلی، خانوادگی، ازدواج، حقوقی، شغلی و نظایر آن سروکار دارند. با توجه به این امر مهم، مشاوره هر پدیده یا فعالیتی از چند مرحله مهم: نقطه آغاز و خط تداوم و نقطه پایان تشکیل می‌شود. این سه مرحله ویژه در ارتباط مستقیم، مشاور را بسیار کمک می‌کند.

مفهوم‌شناسی

مشاوره در لغت به معنای مشورت کردن، کنکاش کردن، رایزنی^۱ و رأی دیگران را در انجام کاری خواستن است. اما از نظر اصطلاحی مشاوره، معنای وسیع تری را دربرمی‌گیرد و در حقیقت مشاوره یک جریان است و مشاور با یک برنامه‌ریزی دقیق و با رابطه عمیق و با به کار بردن مهارت‌ها و فنون مشاوره مراجعه‌کننده را یاری می‌کند تا او طرح مسئله و بیان مشکل کند و کلید مشکل خود را پیدا کند.

مشاوره در آینه آیات و روایات

انسان در سایه مشاوره به قله‌های رشد و بالندگی می‌رسد و سعادت دنیا و آخرت را نصیب فرد می‌کند؛ ازین رو قرآن کریم و روایات ما را به این مسئله تشویق کرده‌اند.

الف) مشاوره در آینه قرآن

وَ أَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَ مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُثِقُونَ. (شوری: ۳۸)
امورشان با مشورت میان آنها انجام می‌گیرد و از آنچه به آنها روزی دادیم انفاق می‌کنند.

وَ شَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ.
(آل عمران: ۱۵۹)

و با آنها مشورت کن؛ اما هنگام تصمیم گرفتن اقاطع باش | بر خدا توکل کن؛ زیرا خداوند توکل کنندگان را دوست دارد.

ب) مشاوره در آینه روایات

قال الصادق عليه السلام: لَنْ يَهْلِكَ امْرُؤٌ عَنْ مَشُورَةٍ؛^۲ هیچ انسانی از مشورت کردن نابود نمی‌شود.

قال علي عليه السلام: لَا ظَهَرَ كَالْمُشَاوَرَةِ؛^۳ هیچ پشتیبانی چون مشاوره نیست.

قال علي عليه السلام: شَاوِرْ قَبْلَ أَنْ تَعَزْمَ وَفَكِّرْ قَبْلَ أَنْ تُقَدِّمَ؛^۴ پیش از آنکه تصمیم بگیری مشورت کن و پیش از آنکه اقدام کنی بیندیش.

اهداف مشاوره

مشاور در راستای کمک رساندن و رشد و بالندگی مراجعه‌کننده باید اهدافی را ترسیم کند که برخی از این اهداف عبارت است از:

- پرورش دادن علاقه اجتماعی؛
- کاهش احساس حقارت و غلبه بر یأس و ناامیدی؛
- تغییر و تحول در ادراکات و اهداف فرد؛
- تشویق مراجعه‌کننده به این امر که او از دیگران کمتر نیست؛
- تشویق و کمک به شخص مراجعه‌کننده تا او فردی مشارکت کننده شود؛^۵
- حل مشکل و حل مسئله آن‌گونه که هست به مراجع شناسانده شود؛
- مراجع نسبت به شیوه‌های درمانی مورد ابتلای خویش آگاهی پیدا کند و آن شیوه‌ها را به خوبی به کار بندد؛
- مراجعه‌کننده ضمن آگاهی از محدودیت‌ها و نارسایی‌های روان شناختی یا رفتاری خود در رفع آنها تلاش کند؛
- شخص مراجعه‌کننده راه اصلاح نابسامانی‌های رفتاری خود را دریابد و خویش را اصلاح کند.
- از توانایی‌ها و امکانات وجودی خویش مطلع گردد و زمینه بهره‌برداری کامل از آنها را در خود فراهم آورد.
- ضمن تلاش در حد امکان با نظارت و کنترل دقیق و فراگیر بر روند اصلاح و

درمان مراجع، او را از توصیه‌های ارشادی، توجیهی، هدایتی، خود بهره‌مند گرداند. اهدافی که ذکر شد هنگامی میسر است که فرایند مشاوره از نقطه شروع تا نقطه پایان و به تعبیر دیگر از نقطه شروع تا نتیجه‌گیری به طور مطلوب سامان یافته باشد.^۶

انواع مشاوره

مشاور برای کمک به مراجعه‌کننده در جریان مشاوره شایسته است از روش‌های مفید و مؤثر استفاده کند. در انتخاب روش مشاوره، عوامل متعددی از قبیل شخصیت، نگرش او نسبت به ماهیت انسان، نوع مشکل، خصوصیات روحی روانی، امکانات محیطی و کیفیت آب و هوایی دخالت دارد. روش‌های مشاوره از نظر میزان فعالیت مراجعه‌کننده و مشاور و چگونگی رابطه بین آنها به سه نوع: مستقیم، غیرمستقیم و انتخابی تقسیم می‌شود. لازم به ذکر است که روش‌های سه گانه شیوه‌های اجرایی نظریه‌های مشاور هستند و هر روشی را می‌توان حداقل با یکی از نظریه‌ها مرتبط داشت.^۷

الف) روش مستقیم

این روش که در نظریه‌های رفتاری عقلی و عاطفی استفاده می‌شود با استفاده از فنون گوناگون از قبیل: انواع پرسشنامه‌ها، آزمون‌های روانی، مشاور مراجعه‌کننده را در مرحله اول کمک می‌کند و در مرحله بعد بر تشخیص علل ناراحتی و مشکل، اهمیت داده می‌شود، و بر اساس آن راه حل‌هایی برای مشکل مراجع ارائه می‌گردد. و در مرحله سوم مشاور از مراجعه‌کننده می‌خواهد راه حل‌های ارائه شده را در جلسه درمان به اجرا درآورد و نتیجه راه حل‌ها را به مشاور گزارش دهد و خلاصه اینکه در این روش مشاور مقدار زیادی از فعالیت‌ها و مسئولیت‌های اداره جلسه مشاوره را شخصاً بر عهده می‌گیرد و فعالیت‌ها را اداره می‌کند و قابل ذکر است که این نوع مشاوره شش مرحله دارد.

۱. تجربه و تحلیل: منظور بررسی و تحلیل اطلاعاتی است که به منظور شناخت مراجع از منابع مختلف و با استفاده از روش‌ها و فنون خاص، جمع‌آوری شده که این فنون عبارت است از: مشاهده، پرسشنامه، واقع‌نویسی، گروه‌سنجی، مصاحبه‌ها، شرح‌حال‌نویسی، آزمون‌ها و

۲. ترکیب: منظور از ترکیب، خلاصه کردن و نظم دهی اطلاعات حاصله از مراجع و تصویر روانی وی است. علل تحلیل و ترکیب جنبه‌های مختلف یک فعالیت ذهنی

هستند که در اساس از هم جدا نیستند و مشاور از هر دو استفاده می‌کند.

۳. تشخیص: منظور تعیین و کشف ماهیت مسائل و تبیین علل اصلی و واقعی آن در مراجعه‌کننده است.

۴. طرح نقشه: منظور ارائه برنامه‌های خاص برای بهبود بخشیدن وضع مراجع شونده یا طرح راه‌های ممکن به مراجع برای رفع مشکلات وی است.

۵. مصاحبه مشاوره‌ای: این مرحله مهم‌ترین مرحله مشاوره است که مشاور به ارتباط رو در رو و استفاده از مصاحبه می‌پردازد.

۶. پی‌گیری: در این مرحله مشاور کار خود را در کمک به مراجعه‌کننده ادامه می‌دهد و به یاری کردن وی و رفع مشکلاتش و گرفتن تصمیمات نهایی اقدام می‌کند.^۸

ب) روش غیرمستقیم

در این روش که در نظریه‌های گشتالت مراجع محوری نقش مهمی را دارد اعتقاد کلی بر آن است که اگر مراجعه‌کننده در یک محیط مشاوره‌ای گرم و پذیرا قرار گیرد می‌تواند به حل مشکلش اقدام کند و در این روش مراجع نقش اصلی و کلیدی را ایفا می‌کند. در این روش برخلاف روش مستقیم در استفاده از فنون مشاوره تأکید چندانی نمی‌شود و از مشخصات این روش این است که مراجعه‌کننده نقش رهبری فعالیت‌های جلسه مشاوره را بر عهده دارد و تا حدود زیادی جهت و مسیر بحث را تعیین می‌کند و ثانیاً از آموزه‌های روانی استفاده چندانی به عمل نمی‌آید و در عوض به ایجاد تقویت رابطه حسنه مشاوره‌ای تأکید می‌شود و در مرحله سوم مشاور به جای تشخیص مشکل و علت یابی به انعکاس احساسات مراجع کننده اقدام می‌کند.

۱. مراحل مشاوره غیرمستقیم

- مراجع برای دریافت و حل مشکل خود به مشاور مراجعه می‌کند.

- مراجعه‌کننده توسط مشاور به گرمی پذیرفته می‌شود و بین آنها رابطه حسنه برقرار می‌گردد.

- مشاور توضیح می‌دهد که متخصص فنی نیست و پاسخ همه پرسش‌ها را ندارد؛ ولی می‌تواند محیطی به وجود آورد تا بتواند مشکل خود را مطرح کند تا فرد جرئت پیدا کند مشکلات خود را مطرح کند.

- مشاور مراجع خود را با پذیرش گرم خود، به طرح آزادانه مشکلات خویش تشویق می‌نماید.

- مشاور با علاقه به گفته‌های مراجعه‌کننده گوش می‌دهد و عواطف مثبت او را می‌پذیرد و گاه او را در تصریح حالات و عواطف خود کمک می‌کند.
- بر دریافت عاطفی، تمایلات و علل رفتار بینش تازه‌ای در مراجع پدید می‌آورد که موجب می‌شود تا او خود را بهتر بشناسد و درک کند.
- مراجعه‌کننده احساس می‌کند که خود قادر است بدون کمک از مشاور مشکل خود را حل کند و ارتباط بین مشاور و مراجع پایان می‌پذیرد.
خلاصه در این روش معمولاً از ابزار و وسایل استفاده نمی‌شود و محور اصلی مراجع است و رساندن او به مرحله تشخیص و حل مشکل به وسیله خودش.

ج) روش انتخابی

یکی از پیشگامان این روش «تورن»^۹ است با توجه به این نکته که هیچ یک از روش‌های مستقیم و غیرمستقیم، به علت تفاوت‌های فردی و تنوع مشکلات انسان‌ها به تنهایی برای حل مشکلات همه افراد نمی‌تواند مفید واقع شود؛ از این رو مشاور از روش انتخابی استفاده می‌کند. در این روش مشاور با در نظر گرفتن نیاز مراجعه‌کننده و موقعیت او و تشخیص مشکل او یکی از روش‌های مستقیم و غیرمستقیم که مفیدتر هستند را انتخاب می‌کند و مشاور خود را به کاربرد یک روش واحد محدود نمی‌سازد و تلاش می‌کند با شناخت محاسن و محدودیت‌ها در مورد هر مراجع‌کننده با توجه به وضع موجود بهترین راه را انتخاب کند.^{۱۰}

مراحل مهم این روش

مشاور برای اینکه از کار خود نتیجه مطلوب را بهره‌برداری کند، باید از بین روش‌های مشاوره بهترین راه را انتخاب کند که این روش‌های مراجع دارد.

- ایجاد نخستین رابطه حسنه

- بیان مشکل

- اتخاذ روش

- فکر کردن درباره مشکل مراجع

- جمع‌آوری اطلاعات

- تعبیر و تفسیر و نتیجه‌گیری از اطلاعات

- طرح و برنامه‌ریزی و کمک به مراجع در حل مشکل^{۱۱}

گوش دادن مهم‌ترین فنی است که مشاور باید در مشاوره به آن اهمیت دهد؛ به این معنا که مشاور در جلسه مشاوره باید به طور کامل و دقیق تمام حواش را به گفتار مراجع متمرکز سازد و به گفته‌های او به دقت گوش دهد.

- دعوت به مشاوره مجدد در صورت نیاز

- پی‌گیری مشاوره

- خلاصه کردن مشاوره (اگر جلسه مشاوره طولانی شود خستگی می‌آورد)

فنون مشاوره^{۱۲}

فنون (جمع فن) به معنای شیوه‌ها، روش‌ها، آداب و اصول^{۱۳} و در اصطلاح به معنای روش و صنعت و هنر است و به شیوه اجرایی امور طبق قوانین اطلاق می‌گردد.

فنون مشاوره به مجموعه قوانین نظری و عملی شیوه‌های انجام مشاوره به صورت موفقیت‌آمیز را گویند. مشاور باید راه آغاز و ادامه جلسه مشاوره را بداند تا با شیوه‌های صحیح به جلسه مشاوره نظم مضاعف ببخشد. پس مشاور برای کمک به مراجع و حل مشکل او باید فنون مشاوره را به خوبی بداند. نحوه استفاده از فنون مشاوره به عوامل متعددی از جمله شخصیت و موقعیت مشاور بستگی دارد؛ از این رو نمی‌توان انتظار داشت که تمام مشاوران از فنون مشاوره به طور یکسان استفاده کنند. در این قسمت فنون مشاوره را مورد بررسی قرار می‌دهیم:

الف) گوش دادن

گوش دادن عمل فعال و ارادی است که به دقت و توجه نیاز دارد. گوش دادن مهم‌ترین فنی است که مشاور باید در مشاوره به آن اهمیت دهد؛ به این معنا که مشاور در جلسه مشاوره باید به طور کامل و دقیق تمام حواش را به گفتار مراجع متمرکز سازد و به گفته‌های او به دقت گوش دهد. در جلسه مشاوره پیام بین مراجع و مشاور به صورت کلامی و غیرکلامی مبادله می‌شود. ویلیامسون، پیام کلامی را چنین معنا می‌کند که با گوش، شنیده می‌شود و در بیان آن دستور زبان رعایت می‌گردد؛ اما در مشاوره غیرکلامی، گفته‌ای انجام نمی‌شود و پیام از طریق ایما و اشاره و حالات مشاور یا مراجع مبادله می‌شود.

نکات مهم در گوش دادن

گوش نعمت بسیار مهمی است که خداوند به انسان هدیه کرده است که با این ابزار سخنان گوینده به شنونده انتقال داده می‌شود و مشاور هم اگر می‌خواهد در مشاوره موفق باشد باید از این نعمت خدادادی خوب استفاده کند.



انعکاس احساسات یعنی نمایان کردن و نشان دادن احساسات و عواطف گرمی که مشاور از خود نشان می‌دهد، مراجعه‌کننده را یاری می‌کند تا این احساسات و عواطف را در او زنده کند و او هم احساسش نمایان شود و مشاور از طریق انعکاس احساسات مراجعه‌کننده به بررسی بهتر و عمیق‌تری به مشکلات می‌پردازد.

- گوش‌دهنده در زمان گوش دادن نباید صحبت کند.

- لازمه گوش دادن آن است که گوینده به گرمی پذیرفته شود و رابطه‌ی حسنه با او برقرار گردد.

- گوش‌دهنده در مواقع ضروری از گوینده سؤال کند.

- گوش‌دهنده هنگام گوش دادن به گوینده نگاه کند.

- گوش‌دهنده هر گونه عامل مزاحمی را که باعث کاهش توجه و دقت او می‌گردد از او دور کند.

- گوش‌دهنده باید به مطالب پاسخ دهد و او را به خاطر عقیده‌اش مذمت نکند.

- گوش‌دهنده باید با گوینده در قبول مسئولیت‌های بحث در جلسه سهیم شود و او را در بهتر و دقیق‌تر گفتن یاری دهد.

- مشاور به عنوان گوش‌دهنده در جلسه مشاوره تلاش کند جلسه بحث حالت عقلی صرف به خود نگیرد؛ چون اگر جلسه عقلی صرف شود باعث سست شدن رابطه حسنه مشاور و مراجعه‌کننده می‌گردد.

ب) انعکاس احساسات

انعکاس احساسات یعنی نمایان کردن و نشان دادن احساسات و عواطف گرمی که مشاور از خود نشان می‌دهد، مراجعه‌کننده را یاری می‌کند تا این احساسات و عواطف را در او زنده کند و او هم احساسش نمایان شود و مشاور از طریق انعکاس احساسات مراجعه‌کننده به بررسی بهتر و عمیق‌تری به مشکلات می‌پردازد و به بررسی راه حل‌های مناسب تشویق می‌شود. مشاور در انعکاس احساسات با تأکید به وضع روانی مراجع، احساسات او را به طور عینی و با روش صحیح بیان می‌کند و به این وسیله از حالت دفاعی و مقاوم مراجع تا حدود زیادی می‌کاهد.

انعکاس احساسات مراجعه‌کننده در جلسه مشاوره توسط مشاور، به وی امکان می‌دهد تا درباره عقاید و عواطف وابسته آنها بهتر بیندیشد و به محتوای آنها عمیق‌تری بی‌برد. همچنین انعکاس احساسات مراجع توسط مشاور باعث می‌شود که رابطه حسنه مشاوره‌ای بین مراجعه‌شونده و مشاور زودتر و آسان‌تر به وجود آید.

ج) سازمان‌بخشی به جلسه مشاوره

از طریق سامان دادن جلسه مشاوره خط مشی و چگونگی اجزای جلسه مشاوره

مشاور زمانی موفق است که برنامه ریز خوبی هم باشد تا در راستای برنامه ریزی به مراجعه کننده کمک مطلوبی کرده باشد.

مشخص می شود. وجود این امر در جلسه مشاوره مراجع را یاری می کند تا طرح و نقشه ای برای رسیدن به اهدافش تعیین و پیش بینی کند، سامان دهی که همان سازمان دادن است جلسه مشاوره را از ابهام و درماندگی مراجعه کننده و مشاوره می گاهد و مسیر فعالیت آنها و قالبی را برای نحوه آغاز و ادامه و پایان جلسه مشاوره مشخص می سازد. مشاور زمانی موفق است که برنامه ریز خوبی هم باشد تا در راستای برنامه ریزی به مراجعه کننده کمک مطلوبی کرده باشد

انواع سازمان بخشی

۱. محدودیت زمانی: تعیین زمان برای هر جلسه مشاوره ضرورت دارد این ضرورت به آن جهت است که اولاً هر فرد با توجه به خصوصیاتش در محدوده زمانی مشخص می تواند تمرکز حواس داشته باشد و از جلسه مشاوره استفاده کند.
۲. محدودیت عملی: در این مرحله مشاور مراجع را به انجام عملی راهنمایی می کند و آن عمل به فرصت زمانی مناسبی نیاز دارد که این فرصت را مشاور معین می کند.

د) رهبری و مدیریت جلسه مشاوره

رهبری جلسه مشاوره عبارت است از اینکه مشاور تا چه حدی می کوشد مراجع را دنبال خود بکشاند و مدیریت و اداره جلسه را بر عهده گیرد و تا چه اندازه افکار و عقایدش در تداوم جلسه مشاوره مؤثر است. به عقیده رایبسون رهبری جلسه مشاوره فعالیتی بین مراجع و مشاور است که به این وسیله مشاور مراجع را به دنبال خود می کشاند و با پیشنهادش جلسه مشاوره را در نیل به اهداف تعیین شده ادامه می دهد.

روش های رهبری و مدیریت

رهبری جلسه مشاوره روش های متعددی دارد. موقعیت جلسه مشاوره به اندازه زیادی به انتخاب و کاربرد روش صحیح رهبری بستگی دارد. روش صحیح رهبری با توجه به موقعیت مشاور و دیدگاه او و دیدگاه های مشاور نسبت به ماهیت انسان تعیین و اجرا می گردد. مشاور باید روشی را انتخاب کند که اجرای آن به مراجعه کننده آرامش روحی و روانی دهد.

انواع روش های رهبری (مدیریت) در جلسه مشاوره عبارت است از:

۱. پذیرش: پذیرش مراجع و ایجاد رابطه حسنه با او یکی از انواع غیرمستقیم رهبری جلسه مشاوره محسوب می شود.

یکی از مواردی که در جلسات مشاوره اتفاق می‌افتد و مشاور باید نحوه برخورد صحیح با آن را بداند سکوت مراجع است. مشاور کم تجربه، تحمل سکوت مراجعه‌کننده را ندارد، و وقوع آن را اتلاف وقت در جلسه می‌داند.

۲. پند دادن: اندرزگویی یکی از انواع مستقیم رهبری در مشاوره به حساب می‌آید. در این روش مشاور رهبری جلسه را برعهده می‌گیرد و با تکیه بر دانش و تجربه خود استفاده از شیوه ذهنی و عقلی تلاش می‌کند مشکل مراجعه‌کننده را حل کند.
۳. اطمینان دادن: در این روش مشاور تلاش می‌کند از میزان دلهره و نگرانی مراجعه‌کننده بکاهد.
۴. تشخیص: این روش از روش‌های مستقیم است و پس از مطالعه و شناخت، مراجع را از علل و مشکلاتش آگاه می‌سازد و او را در جهت حل مشکل و خودشناسی بهتر و دقیق‌تر راهنمایی می‌کند.
۵. پرسش: پرسیدن و سؤال کردن یکی از راه‌هایی است که مشاور می‌تواند از طریق آن به مشکلات مراجعه‌کننده بپردازد.
۶. سکوت: یکی از هنرهای رهبری سکوت است که مشاور با سکوت خود فرصت صحبت کردن را به مراجع می‌دهد.

ه) تشویق مراجع

تشویق در جلسه مشاوره عبارت است از مجموعه فعالیت‌هایی که مراجعه‌کننده را برای ادامه کار ترغیب می‌کند و او را در مسیر پیشرفت یاری می‌کند. تشویق نوعی پاداش است که برای تقویت رفتار مطلوب و ادامه آن به مراجع ارائه می‌شود؛ به عنوان مثال: مشاور می‌گوید: تو می‌توانی، تو مرد توانایی هستی، تو از پس این مشکل برمی‌آیی و... .

روش‌های تشویق مراجع

- استفاده از کلمات تأیید کننده مانند: بله درست است، تو توانایی این کار را داری (تلقین کردن) و...؛
- پیش‌بینی نتایج مثبت و مشاوره؛
- ایجاد شرایط و امکانات مناسب در جلسه مشاوره؛
- آشنا ساختن مراجعه‌کننده به این حقیقت که مشکلش منحصر به فرد نیست و دیگران نیز کم و بیش با چنین مشکلاتی روبه‌رو هستند. (دلداری دادن)

و) سکوت مراجع

یکی از مواردی که در جلسات مشاوره اتفاق می‌افتد و مشاور باید نحوه برخورد

صحیح با آن را بدانند سکوت مراجع است. مشاور کم تجربه، تحمل سکوت مراجعه کننده را ندارد، و وقوع آن را اتلاف وقت در جلسه می داند.

علت سکوت در اول جلسه مشاوره آن است که مراجع شونده را از موقعیت مشاوره مطلع کند و جلسه مشاوره را سازمان دهد. سکوت در مواردی از نظر مشاوره و روان درمانی، ارزش و اهمیت درمانی دارد. برای پی بردن به ارزش و اهمیت سکوت باید لحظه وقوع و زمان آن مورد مطالعه قرار گیرد.

اگر در جلسه مشاوره سکوت طولانی شود می توان از مقاومت مراجع و عدم ایجاد رابطه حسنه مشاوره ای بین مراجع و مشاور حکایت کند و چنانچه سکوت پس از طرح مشکلی عاطفی رخ دهد مفهوم متفاوتی دارد.

دلایل سکوت

- احتمالاً مشاور و مراجع یا هر دو آنها به نقطه ای رسیده اند که حرفی برای گفتن ندارند و در این مورد هیچ کدام نمی توانند بحث را ادامه دهند.

- ممکن است سکوت بر اثر خشم و خصومت مراجع نسبت به مشاور یا مقاومت او در برابر گفتار مشاور به وجود آید.

- گاهی اوقات سکوت بر اثر احساس دردناک و ناراحت کننده در مراجعه کننده به وقوع پیوندد و او را از سخن گفتن بیشتر باز دارد.

- گاهی اوقات مراجع ساکت می ماند تا مشاور حرف بزند این زمان موردی اتفاق می افتد که مراجعه کننده در جلسه مشاوره نقش بسیار فعال و مشاور نقش غیرفعال دارد.

- ممکن است سکوت مراجعه کننده بر اثر احساس خستگی حاصل از فعالیت و مشارکت بیش از حد او در جلسه مشاوره باشد؛ لذا ساکت می ماند و لحظه ای را به

استراحت می پردازد. در این حالت، باید به مراجع اجازه داده شود مدتی استراحت کند. گاهی مراجع با سکوت تفکر و تأمل درباره موضوع مطرح شده را دنبال می کند.

زمان شکستن سکوت

به نظر امروزه مشاور باید مسئولیت شکستن سکوت را به مراجعه کننده واگذار کند؛ زیرا در این حالت دنیای درون و رشته افکارش به هم نخواهد خورد؛ اما چنانچه

زمان سکوت طولانی شد (معمولاً بیش از دو دقیقه) مشاور با استفاده از روش های زیر سکوت مراجع را بکشند.

دعوت غیرمستقیم: حرف زدن از طریق تماس چشم و تکان دادن سر و

مشاور با استفاده از حداقل گفتار کلامی که معمولاً با بیان کلامی نظیر «بلی» «دیگر چه» ادامه دهد.
مشاور از طریق خلاصه کردن بحث مشاوره از مراجعه شونده می‌خواهد که بحث را ادامه دهد.

ز) مقاومت مراجع در جلسه مشاوره

مقاومت عبارت است از ایستادگی و سرسختی مراجع در جلسه مشاوره که مانع پیشرفت جلسه مشاوره به سوی اهداف تعیین شده می‌شود. مقاومت ممکن است بر اثر عوامل درونی یا بیرونی یا ترکیبی به وجود آید.

انواع مقاومت

۱. **مقاومت کامل:** مراجع در این نوع مقاومت نحوه مشاوره، عقاید مشاور و خود مشاور را قبول ندارد و برای ادامه مشاوره رغبتی نشان نمی‌دهد و می‌کوشد به هر نحو که شده جلسه مشاوره را هرچه زودتر به پایان برساند. در صورت مشاوره و افزایش مقاومت، مراجع ممکن است نسبت به مشاور رفتار خصومت‌آمیزی در پیش گیرد.
۲. **مقاومت نسبی:** در این حالت مقاومت مراجع تا حدی پوشیده است و مراجعه‌کننده عقاید و پیشنهادهای مشاور را به طور ضمنی تکذیب می‌کند و به طور آزادانه و عمیق با مشاور حاضر به گفتگو درباره مشکلش نیست و محتوای گفتارش مملو از مطالب ضد و نقیض است.
۳. **بی‌میلی:** در این حالت مقاومت مراجع در جلسه مشاوره ابتکار چندانی از خود بروز نمی‌دهد و پیشنهادها و گفتار مشاور را با اکراه و بی‌میلی تا حدودی می‌پذیرد.

علل مقاومت

۱. **عوامل بیرونی:** از عوامل بیرونی که باعث ایجاد مقاومت در مراجع می‌شود می‌توان عوامل ناراحت‌کننده محیطی، رفتارهای نامناسب مشاور در جلسه مشاوره نام برد.
۲. **عوامل درونی:** عوامل درونی ایجادکننده مقاومت به خود مراجع مربوط می‌شود و در وجود او قرار دارند؛ مثل ترس از حل نشدن مشکل یا بدتر شدن رفح و ترس از پذیرفته شدن توسط مشاور.
۳. **عوامل مختلط:** عوامل مختلط نظیر: خستگی، بیماری، نقص عقلی، عدم برقراری ارتباط کلامی بین مراجع و مشاور و ترکیبی از عوامل درونی و بیرونی هستند.

یک مشاور خوب زمانی در کار خود موفق است که آداب و توصیه‌هایی را برای کار خود وضع کند و در مقام عمل به آنها پایبند باشد.

ح) پایان جلسه

در این روش مشاور باید جلسه مشاوره را به طور موقت یا دائمی خاتمه دهد. جلسه مشاوره با مراجعه‌کننده باید زمانی پایان یابد که مراجع به خود رهبری برسد و توانایی لازم برای حل مشکل را کسب کرده باشد.

روش‌های پایان دادن جلسه

۱. اشاره به پایان وقت: مشاوره و مراجعه‌کننده باید از فرارسیدن پایان وقت مطلع باشند.
۲. خلاصه کردن بحث: گفتگوی جلسه مشاوره در پایان وقت باید خلاصه شود.
۳. تکلیف دادن: مراجع از طریق انجام تکلیف مطمئن می‌شود که از آموخته‌های جلسات مشاوره برای بهبود زندگی و تغییر و رفتار عملی می‌تواند استفاده کند.
۴. تعیین وقت جلسه آینده: مشاور وقت جلسه آینده را با توافق تعیین می‌کند.^{۱۴}

آداب و توصیه‌های مشاورهای

یک مشاور خوب زمانی در کار خود موفق است که آداب و توصیه‌هایی را برای کار خود وضع کند و در مقام عمل به آنها پایبند باشد. چه زیبا می‌شود اگر مشاور بتواند توصیه‌ها را از جنبه کیفی و کمی در چهارچوب خاص سازمان دهی و برنامه‌ریزی کند تا تأثیرگذاری خود و اثرپذیری مراجعه‌کننده را بالا ببرد، بدین ترتیب پاره‌ای از آداب باید مورد توجه مشاوره قرار گرفته و به آنها پایبند شود، همان‌گونه که بعضی از آداب مورد توجه قرار می‌گیرد، مراجع در مقام شنیدن و پذیرش توصیه‌ها و عمل بر اساس آنها بدان‌ها ملتزم می‌گردد.

وظیفه مشاور

مشاور باید تلاش کند تا هنگام توصیه کردن آداب شایسته‌ای را رعایت کند به این امید که تأثیر بیشتری در مراجع خود ببیند. در این میان برای مشاوره که از تعهدات اخلاقی و ایمانی برخوردار است، توجه به عنایت الهی و توکل بر خداوند و استمداد از مقام باعظمت او، سرآمد و پایان هر توصیه مشاوره‌ای است. با توجه به بیان این مطلب، برخی از آداب و توصیه‌های مشاوره‌ای عبارت‌اند از:

۱. مشاور قبل از ورود به جلسه مشاوره به هنگام ارائه هر نوع راهکار یا توصیه‌های مشاوره‌ای با یاد خداوند و توکل بر او، آمادگی روحی و معنوی کسب کند و در راه کمک به مراجعه‌شونده از خداوند مدد بجوید. این کار صرف نظر از اینکه

توجه به عنایت الهی و توکل بر خداوند و استمداد از مقام باعظمت او، سرآمد و پایان هر توصیه مشاوره‌ای است.

شخص مشاور را از جهت روحی و معنوی تقویت می‌کند، تأثیر تربیتی و ویژه‌ای را در روان و رفتار مراجع به جا می‌گذارد، هر چند مراجعه‌کننده شاهد توجه مشاور به خداوند نباشد که اگر متوجه این امر باشد، اثرپذیری او یقیناً بیشتر خواهد بود؛ ضمناً مشاور از این طریق به مراجع می‌آموزد که چگونه باید در همه احوال به ویژه برای برطرف شدن مشکلات روحی و روانی خود از خداوند مدد بجوید. القای این مطلب از طریق مشاور باید به گونه‌ای باشد که به مراجع احساس خاصی از آرامش خاطر دست دهد. برای تحقق چنین منظوری راهکارهای زیر مؤثر و مفید است:

- سعی کنید برای مشاوره دادن با وضو باشید.
- نیت خالصانه داشته باشید.
- جلسه مشاوره را با نام و یاد خدا شروع کنید.
- از توکل به خدا غافل نشوید.
- رحمت و لطف الهی را به خوبی در بیان و رفتار خود به تصویر بکشید.
- برخی از نمونه‌های عینی الطاف خداوند به خود و مراجع گوشزد کنید.
- از مراجعه‌کننده به طور صمیمی و غیرآمرانه بخواهید که با نام خدا مسئله و مشکل را مطرح کند.
- مشکل را بزرگ و مشکل جلوه ندهید.

- تمام این دستورالعمل‌ها را صمیمانه، آگاهانه و با لحن مناسب و گفتاری قاطع به کار بندید و از سطحی نگری و ظاهری بینی بپرهیزید تا رابطه نسبتاً پایداری بین شما و مراجع برقرار گردد.

۲. مشاور تا جایی که امکان دارد، توصیه‌ها را با لحن دلنشین و جذاب در کلیشه‌های شایسته، صحیح، مناسب کلامی، نوشتاری یا رفتاری ارائه دهد و همچنین با خط خوانا و زیبا نوشته شود و با مراعات تشریفات مناسب تقدیم مراجع گردد.

۳. مشاور تا آنجا که امکان دارد بر لحن و ساختار علمی تجربه موجه تأکید کند. در صحنه مشاوره مراجعه‌کننده انتظار دارد هر دستورالعمل مشاوره‌ای که اجرا می‌شود قبل از هر چیزی دارای شأن و وجهه علمی باشد.

۴. مشاور در ارائه توصیه‌ها مواظب باشد حقوق دیگران، تضییع نگردد، چرا که پاره‌ای از مشکلات مراجع به نوعی با حقوق انسانی دیگران گره خورده، در این صورت مبدا مشاور در تقدیم توصیه‌هایش به مراجع احیاناً و بدون توجه خواسته یا ناخواسته به حقوق افرادی که درگیر ماجرا هستند لطمه وارد سازد. این لطمه ممکن



مشاور در جلسه مشاوره، کار خود را در حضور مراجعه کننده با دعا و درخواست کمک از خداوند و رفع مشکل برای بهبود او به پایان ببرد.

است برای دیگران صدمه‌های مالی یا حیثیتی دنبال داشته باشد.

۵. در موارد غیرضروری از تعرض به اصول و ارزش‌ها و باورهای دینی و اعتقادی خودداری کند؛ به عنوان مثال وقتی یک فرد مسیحی برای حل مشکل روانی و تربیتی به یک مشاور مسلمان مراجعه کرد، مشکل، کمترین ارتباطی با معتقدات و ارزش‌های دینی او ندارد. در این صورت مشاور همچون یک طیب باید با مراجع و مشکل او برخورد کند.

۶. مشاور نباید بر اساس خوشامد مراجع، مشاوره دهد. مشاور باید نسخه را با توجه به بیماری مراجعه کننده بنویسد نه شخصیت او.

۷. مشاور هنگام احساس نیاز به مشورت با دیگران (همکاران و استادان) دریغ نکند. گاهی اوقات مشکلاتی علمی برای مشاور پیش می‌آید که در تخصص او نیست و زمانی موفق است که با متخصصانی در همان مسئله علمی مشورت کرده باشد.

۸. مشاور در جلسه مشاوره، کار خود را در حضور مراجعه کننده با دعا و درخواست کمک از خداوند و رفع مشکل برای بهبود او به پایان ببرد.

توجه به آداب و توصیه‌ها نشان دهنده درک واقعیاتی است که مراجع به جهت آنها نزد مشاور آمده است، به هر اندازه مشاور این واقعیات را بهتر درک کند در رعایت و ملاحظه آداب و توصیه‌ها جدی‌تر و کوشا تر خواهد بود.

وظیفه مراجع

شایسته است مراجع هم در مقام دریافت، آدابی را در نظر گیرد که با توجه به آنها از فرصت مشاوره بهترین و بیشترین استفاده را ببرد که به برخی از آداب و توصیه‌ها اشاره می‌کنیم:

۱. با یاد خداوند و با توجه به الطاف او به جلسه مشاوره وارد شود و به هنگام گوش فرا دادن به توصیه‌های مشاور با خداوند ارتباط ویژه معنوی برقراری کند.
۲. در مقام دریافت توصیه‌های مشاوره ای، نشان دهد که خوب به حرف‌های مشاور گوش می‌کند؛ در این صورت مشاور بهتر به قابلیت مراجع برای درمان پذیری و احیاناً نواقص و نارسایی‌های توصیه‌های خود پی برده، تصمیم مفید را می‌گیرد.
۳. در عین حال که به مشاور اعتماد دارد، هرگز از او انتظار معجزه نداشته باشد.
۴. از انتظارات بیجا پرهیز کند، ممکن است مراجع تصور کند که مشاور به حسب تعهدی که دارد باید در راستای حل مشکل مراجع یا درمان او بخش اعظمی از بار او

فراموش نشود بار دیگران را به دوش کشیدن و زحمت و رنج مشقت آنان را تحمل کردن گرچه خوب است اما در فضای مشاوره این همراهی نباید به گونه‌ای باشد که به زیان مراجع تمام شود، در غیر این صورت مراجعه کننده را در مقام انفعال قرار داده و او را از پیروی از خود بازخواهد داشت.

را بر دوش کشد و در همهٔ مراحل او را همراهی کرده، به جای او تصمیم بگیرد.
 ۵. مراجعه کننده باید سعی کند در جلسه مشاوره به احوالات خود مسلط باشد.
 ۶ هنگام عمل به توصیه‌های مشاور به درگاه خداوند متعال تمسک جوید و به اولیای الهی متوسل شود. احدی به اندازه خداوند به اوضاع و احوال او آگاه نیست.
 باید توجه داشت هرچند مشاوره از تعبدیات به حساب نمی‌آید، اما حضور معنادار و تأثیرگذار مراجعه کننده در محضر خدا به مشاور روح تازه می‌بخشد و تأثیر آن را دو چندان می‌کند.
 فراموش نشود بار دیگران را به دوش کشیدن و زحمت و رنج مشقت آنان را تحمل کردن گرچه خوب است اما در فضای مشاوره این همراهی نباید به گونه‌ای باشد که به زیان مراجع تمام شود، در غیر این صورت مراجعه کننده را در مقام انفعال قرار داده و او را از پیروی از خود بازخواهد داشت.^{۱۵}

پی‌نوشت‌ها

۱. محمد بهشتی، فرهنگ صبا، (تهران، انتشارات صبا، ج ۵، ۱۳۷۸)، ص ۱۰۰۲.
 ۲. احمد بن خالد برقی، المحاسن، (دار الکتب الاسلامیه)، ج ۲، ص ۶۱۰.
 ۳. نهج البلاغه، ص ۴۷۸، و بحارالانوار، ج ۱، ص ۹۵.
 ۴. عبدالواحد تمیمی آمدی، غررالحکم، (دفتر تبلیغات، تهران، ۱۳۶۰)، ص ۲۳۱.
 ۵. لوئیس شلینگ، نظریه‌های مشاوره، (اطلاعات، تهران، ۱۳۷۲)، ص ۹۶.
 ۶. سیداحمد راهنمایی، چکیده اصول و فنون مشاوره، (قم، مؤسسه امام خمینی قزوین، ۱۳۸۸)، ص ۲۶.
 ۷. عبدالله شفیع‌آبادی، فنون و روش‌های مشاوره، (تهران، انتشارات ترمه، ۱۳۷۲)، ص ۳۹.
 ۸. احمد صافی، اصول و فنون راهنمایی و مشاوره، (چاپ خرمی، ۱۳۷۳)، ص ۱۱۲.
9. Thorne.
۱۰. شفیع‌آبادی، فنون و روش‌های مشاوره، ص ۳۹.
 ۱۱. صافی، اصول و فنون راهنمایی و مشاوره، ص ۱۱۵.
 ۱۲. بهشتی، فرهنگ صبا، ص ۷۷۶.
 ۱۳. علی‌اکبر دهخدا، لغت‌نامه، (انتشارات دانشگاه، تهران، ۱۳۷۳) ج ۱۰، ص ۱۵۹۶.
 ۱۴. عبدالله شفیع‌آبادی، غلامرضا ناصری، نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی، (انتشارات نشر دانشگاهی، ۱۳۶۵)، ص
 ۱۵. سیداحمد راهنمایی، آشنایی با اصول و فنون مشاوره، (قم، انتشارات مؤسسه امام خمینی قزوین، ۱۳۸۸)، ص ۱۷۰ - ۱۸۲.