

۱

آشنایی با اصول و فنون مشاوره

گفتگو با حجت الاسلام و المسلمین سید احمد رهنمایی

تهیه و تنظیم: مهدی حاجی پور



اشاره:

حجة الاسلام والمسلمین آقای سید احمد رهنمایی، از استادان حوزه و دانشگاه است که علاوه بر تحصیل دروس حوزوی دارای دکترای فلسفه و تربیت و تعلیم نیز می باشد. کتابهای «غرب شناسی»، «درآمدی بر مبانی ارزشها» و «آشنایی با اصول و فنون مشاوره» و ده ها مقاله دیگر، از جمله تألیفات ایشان است.

آنچه می خوانید، حاصل گفتگویی است که با ایشان در موضوع آشنایی با اصول و فنون مشاوره در تبلیغ ترتیب داده ایم و در تنظیم بحث،

از کتاب «آشنایی با اصول و فنون مشاوره» ایشان بهره برده ایم.

● لطفاً در مورد اهمیت و شناخت

مشاوره در تبلیغ توضیح دهید.

○ امروزه با توجه به پیچیده تر

شدن زندگی و حساسیت روز افزون

نقشها و وظایف تربیتی، هنگامی نقش

یک مبلغ مذهبی به خوبی و شایستگی

ایفا می شود که وی با حرفه مشاوره به

صورت عمومی و یادست کم در حد

امدادهای اولیه آشنا باشد تا در

رویارویی با مراجعان خویش، به

تناسب شرایط و امکانات بتواند از

اصول و فنون مشاوره بهره برداری

کند. بسیار شده که یک راهنمایی و مشاوره ساده، به حسب نقشی که در پیشگیری از عوارض و مشکلات روانی، تربیتی، رفتاری دارد، به مراتب از هر گونه اقدام درمانی بهتر و مفیدتر بوده است. آشنایی با اصول و فنون مشاوره، حتی در بهینه سازی شرایط تبلیغ و بهره‌برداری از فرصتها و امکانات تبلیغی بسیار مؤثر می‌باشد.

● مشاوره اصطلاحی چه فرقی با

مشورت معمولی دارد؟

○ مشاوره به مفهوم اصطلاحی خود، فرآیندی فراتر از شور و مشورت ساده می‌باشد. در مشورت، هیچ‌گونه تعهد و التزامی نسبت به عناصر و لوازم مشاوره صورت نمی‌پذیرد. درست است که در مقام مشورت، سعی داریم از کسانی مشورت بجوییم که آنان را شایسته مشورت دادن می‌شناسیم؛ اما این امر موجب نمی‌شود که همیشه مشورت معمولی و رایج، رتبه و اعتباری در حد رتبه و اعتبار مشاوره اصطلاحی داشته باشد.

البته باید توجه داشت که این

نکته، از ارزش و شایستگی ذاتی مشورت نمی‌کاهد و به اعتبار حقیقی آن لطمه‌ای وارد نمی‌سازد، بلکه بیانگر این است که شور و مشورت ساده، از جنبه آثار کاربردی خود، به منزلت و رتبه مشاوره فنی نمی‌رسد و نیازها و خواسته‌های مشاوره‌ای را تأمین نمی‌کند؛ با این وجود، مشورت و مشاوره در پاره‌ای از موارد با یکدیگر هم‌خوانی دارند و می‌توانند بر یکدیگر منطبق گردند که مشورت از حد یک نظرخواهی از صاحب مشورت فراتر رود و از معیارهای اساسی مشاوره بهره‌مند گردد.

برای مشورت دادن، کافی است که فرد مشورت دهنده از آگاهی نسبی پیرامون موضوع مورد مشورت و همچنین از برخی ویژگیهای شخصیتی، اخلاقی و علمی برخوردار باشد.

در برخی از روایات و احادیث به پاره‌ای از ویژگیها و صفات خلقی و رفتاری مشورت‌دهنده اشاره شده است و متقابلاً، پاره‌ای از صفات و ویژگیهای شخصیتی و رفتاری‌ای که

جلوه می دهد.»

هر چند این گونه شرایط هم می تواند عنصری از عناصر مشاوره فنی و اصطلاحی مورد نظر و از شرایط لازم مشاوره محسوب گردند، اما در مشاوره مورد نظر معیارها و عناصر دیگری دخیل است که آن را از هدایت جویی و راهنمایی تا حدودی متمایز می گرداند. این معیارها و عناصر به طور پراکنده از روایات دیگری قابل استخراج می باشند که ما آنها را در جای خودش مورد بررسی و استفاده قرار خواهیم داد.

مشاوره در واقع یک جریان است؛ جریانی از فعالیتهای شناختی، تشخیصی و رفتاری که مشاور، ضمن دعوت به همکاری و همراهی، مسئول سامان بخشیدن به آن جریان می باشد. بدین ترتیب می توان تأکید کرد که مشاوره یک فرآیند است.

اعتبار مشورت دادن را خدشه دار می کند، مورد توجه قرار گرفته است. در مورد صفات خلقی و رفتاری، حضرت امیر المؤمنین علیه السلام می فرماید: «أَفْضَلُ مَنْ شَاوَزْتُ ذُو التَّجَارِبِ»^۱ افراد با تجربه برترین کسانی هستند که با آنان مشورت می کنی.»

در روایتی دیگر، حضرت علی علیه السلام می فرماید: «خَيْرُ مَنْ شَاوَزْتُ ذُووَا التَّهْمَى وَالْعِلْمِ وَأَوْلُوا التَّجَارِبِ وَالْحَزْمِ»^۲ صاحبان عقل و علم و افراد با تجربه و دوراندیش، بهترین کسانی هستند که با آنان مشورت می کنی.»

رسول اکرم صلی الله علیه و آله در رابطه با کسانی که مشورت با آنها نهی شده است، می فرماید: «يَا عَلِيُّ لَا تُشَاوِرْ جَبَانًا فَإِنَّهُ يُضَيِّقُ عَلَيْكَ الْمَخْرَجَ وَلَا تُشَاوِرِ الْبَخِيلَ فَإِنَّهُ يَقْضِرُ بِكَ عَنْ غَايِكَ وَلَا تُشَاوِرْ حَرِيصًا فَإِنَّهُ يُزَيِّنُ لَكَ شَرَّهَا»^۳ ای علی! با انسان ترسو مشورت مکن که او راه خلاصی [از مشکل] را بر تو تنگ می گرداند. با بخیل مشورت مکن که او تو را از دستیابی به هدف منصرف می گرداند. همچنین با شخص حریص مشورت مکن که او آزمندی را در دید تو زیبا

۱. غرر الحکم و درر الکلم، عبد الواحد تمیمی آمدی، قم، دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمیه قم، چ اول، ۱۳۶۶، ح ۳۲۷۹.

۲. همان، ح ۴۰۹۹.

۳. بحار الانوار، علامه مجلسی، تهران، اسلامیه، ج ۷۰، ص ۳۰۴.

● اهداف شما از مشاوره دادن

چيست؟

○ ما مشاوره می‌دهیم تا

۱. مشکل و مسئله آن‌گونه که هست به مراجع باز شناسانده شود؛
۲. راهکارهای ارائه پاسخ مناسب مسئله به مراجع در نظر او روشن گردد؛
۳. راه و یا راه‌های پیش‌گیری از بروز نابهنجاری به مراجع آموزش داده شود؛
۴. مراجع یاد بگیرد که چگونه اوضاع و شرایط را کنترل کرده و بر آنها چیره گردد؛
۵. نسبت به شیوه‌های درمان نابهنجاری مورد ابتلای خویش، آگاهی یافته، آن شیوه‌ها را به خوبی به کار بندد؛
۶. ضمن آگاهی از محدودیتها و نارساییهای روان‌شناختی و یا رفتاری خود، در رفع آنها با جدیت بکوشد؛
۷. راه اصلاح نابسامانیهای رفتاری خود را دریابد و خویشتن را اصلاح کند؛
۸. از تواناییها، استعدادها و

برای دریافت مفهوم روشن‌تری از مشاوره، این تعریف را می‌توان کرد که «مشاوره، فرایند پویایی است که طی آن، مشاور براساس اصول ارتباطات انسانی معنادار و با تکیه بر مهارتها و تجربه‌های سودمند، به برقراری ارتباط با مراجع پرداخته، به وی فرصت می‌دهد که به راحتی و با آرامش خاطر، مسئله، مشکل و یا رفتار نابهنجار خود را مطرح نماید.»

فرایند مزبور، امر مصاحبه‌یاورانه را سامان بخشیده، زمینه را برای تشخیص و رفع مشکل و یا درمان نابهنجاری مراجع فراهم می‌آورد. قابل توجه اینکه پاسخ مقتضی و قانع‌کننده، رفع مشکل به‌طور کامل و یا درمان اختلال و نابهنجاری به‌طور اساسی، منوط و مشروط به عواملی از جمله نظارت مستمر بر روند تشخیص، ارزیابی، پاسخ‌دهی، مشکل‌زدایی و سامان‌دهی ادراک، رفتار و روان مراجع می‌باشد. با این بیان، باید گفت: «مشاوره، حرفه‌ای یاورانه است که مستلزم خدماتی راهبردی، کاربردی، سامان‌بخش و یاورانه می‌باشد.»

یاوران، صمیمانه، قاطعانه، عمیق، پایدار و موخه باشد.

۲. شرکت مشاور در حل مشکل مراجع:

به دنبال طرح مسئله توسط مراجع، زمینه مساعدی جهت ورود مشاور به فضای زندگی و احوال شخصی مراجع فراهم می‌گردد. این ورود مستلزم تنظیم مجموعه‌ای از فعالیت‌های اخلاقی و انسانی بین مشاور و مراجع، به منظور همکاری در رفع مشکل مراجع می‌باشد. اجازه ورود مشاور به فضای خصوصی مراجع، با توجه به نوع مشکل، براساس اطمینان و اعتمادی است که مراجع نسبت به مشاور پیدا کرده است.

بدین ترتیب، مشاور تنها اجازه ورود می‌یابد؛ اما به جز در موارد اندک و استثنایی، نمی‌تواند در امور شخصی مراجع دخالت کند. نظیر آن‌گاه که از شما به عنوان مثال برای دیدار از یک نمایشگاه دعوت به عمل می‌آید، شما وارد فضای نمایشگاه می‌شوید و به تماشای قسمتهای مختلف آن می‌پردازید؛ اما به جز در موارد استثنایی، اجازه ندارید شخصاً به

امکانات وجودی خویش مطلع گردد و زمینه بهره‌برداری کامل از آنها را در خود فراهم آورد؛

۹. فرایند تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری و توانایی بر سازگاری را برای خود تسهیل نماید؛

۱۰. مشاور نیز در حد امکان، با نظارت و کنترل دقیق و فراگیر بر روند اصلاح و درمان مراجع، او را از توصیه‌های ارشادی و توجیهی خود بهره‌مند گرداند.

دستیابی به اهداف دهگانه‌ای که بیان کردیم، هنگامی میسر خواهد شد که فرایند مشاوره، از نقطه شروع تا نقطه پایان، یا به تعبیری از مرحله فضا سازی تا مرحله رفع و حل مشکل، به صورت مطلوب و شایسته سامان یافته باشد.

● عناصری که در ارتباط با

مشاوره، نقش کلیدی و اهمیت حیاتی دارند کدامند؟

۱۰. ارتباطات حرفه‌ای، تکیه‌گاه

مشاوره: ارتباطات حرفه‌ای بین مشاور و مراجع، کلیدواژه مشاوره به شمار می‌رود. این نوع ارتباطات لازم است

دستکاری، تغییر و یا نقل و انتقال و وسایل نمایشگاه اقدام کنید.

۳. عدم تصمیم‌گیری به جای مراجع: اصل بر این است که مشاور هیچ‌گاه به جای مراجع تصمیم نگیرد؛ بلکه تمام تلاش و همت خویش را به کار بندد تا مراجع را برای تصمیم‌گیری در راستای بهبود وضعیتش برانگیزد. مراجع ممکن است در رویارویی با راهکارهای مشاوره‌ای، به یکی از این سه موضع روی آورد:

الف. فعالانه، آگاهانه و مختارانه تصمیم می‌گیرد که به راهکارهای مشاوره‌ای ملتزم و پای‌بند گردد؛

ب. در مقابل راهکارها، عکس‌العمل منفی و طرد‌کننده نشان می‌دهد؛

ج. از واکنش منفی می‌پرهیزد؛ اما اظهار می‌دارد که چون شما (مشاور) درخواست کرده‌اید، من انجام می‌دهم و گرنه خودم چندان اعتقاد و تمایلی به این امر ندارم. از این سه موضع، تنها صورت اول مطلوب و کارآمد می‌باشد.

اما اگر تصمیم مراجع آگاهانه و

مختارانه بود و از طرف او اقدام مناسبی صورت گرفت، این امر چهار مورد زیر را در پی خواهد داشت:

الف. بیانگر انگیزه مراجع برای بهبودی، درمان و رفع نابسامانی‌هایش می‌باشد؛

ب. تعهد او را در قبال رهنمودها و توصیه‌های مشاور نشان می‌دهد؛

ج. با درگیری مراجع در امر درمان و سامان‌دهی رفتاری، تجربه‌های مثبت و کارآمدی از فعالیتهای سامان‌دهنده در اختیار مراجع قرار می‌گیرد؛

د. امر هنجارسازی و یا درمان را تسریع می‌بخشد.

۴. اعطای بینش به مراجع: مشاور با ارائه راهکارهای نویدبخش و امیدوارکننده و احیاناً اخطارهای بجا و مناسب، در صدد اعطای بینش و راهنمایی به مراجع برمی‌آید. در این راستا، مشاور می‌کوشد تا:

الف. اطلاعات مفید و لازم را در اختیار مراجع قرار دهد؛

ب. پیشنهادها و توصیه‌های مؤثر و کاربردی را ارائه کند؛

ج. برای رفع و حل مشکلات

مُراجع اقدامات شایسته را به عمل آورد؛

د. به گونه‌ای گرایشها و اندیشه‌های نادرست مُراجع نسبت به موضوع مورد نظر را متحول گرداند؛ چراکه اگر گرایشها و اندیشه‌های غلط اصلاح نشود، زمینه برای اصلاح و درمان فراهم نمی‌گردد. هنگامی که مُراجع به اشتباه تصور می‌کند که پوست بدنش آب را به خود نمی‌گیرد، در وضو و غسل دچار وسواس می‌شود. یا مُراجعی که خیال می‌کند فضاهای تاریک، محل تجمع موجوداتی وحشتناک و ترسناک است، دچار وحشت از تاریکی می‌گردد و حتی چه بسا بر اساس خیال غلط خود، تصاویر و اشکال وحشتناکی نیز در نظرش پدیدار گردند، در این موارد باید نگرشها و تصورات نادرست شناسایی شود و گرایشهای راجع بینانه جای آنها را بگیرد، تا رفتارهای نابهنجار به رفتارهای بیهنجار تبدیل گردد.

۵. نظارت بر سامان بخشی مُراجع: نظارت مستمر و پیگیری مشاور بر امر

اصلاح و درمان مُراجع - خواه مستقیم باشد و خواه غیر مستقیم - بر استحکام مشاوره می‌افزاید و انگیزه و تلاش مشاور و مُراجع را تا رسیدن به نتیجه و مقصود نهایی تقویت می‌کند. نظارت مزبور، از اصول مسلم سامان‌دهی رفتار به شمار می‌رود؛ به گونه‌ای که بدون اعمال نظارت فراگیر بر روند مشاوره و درمان، نتیجه مطلوب حاصل نمی‌گردد.

۶. تعهدها بین مشاور و مُراجع: این تعهد، از سنخ تعهدهای حرفه‌ای و احیاناً شغلی است که حسب اخلاق و آداب حرفه و شغل، صاحبان حرفه مشاغل به آن ملتزم و پای بند می‌گردند. در باب مشاوره، چنین تعهدی لزوماً نه اظهار کردنی است و نه نوشتنی. حتی ممکن است به وجود آن اشاره هم نشود؛ بلکه این تعهد از روح و حقیقت و کارآیی مشاوره اقتباس می‌گردد و به واسطه حضور آن، مشاوره استقرار و استمرار می‌یابد.

۷. ارتباط آری، وابستگی هرگز:

ارتباطات، اساسی‌ترین رکن مشاوره به شمار می‌رود؛ اما در مقام ارتباط، نباید

تابلوهای نفیس و استفاده از گلهای طبیعی بپردازد، جلسات مشاوره مطلوب‌تر شده، و ثمربخش بودن مشاوره هم سرعت می‌یابد.

امروزه از فضاسازی ظاهری و روانی در تبلیغات اقتصادی و بازرگانی به وفور بهره‌برداری می‌شود. تصاویر، اشکال و رنگ‌آمیزیهای متنوع و چشم‌نواز، کار توزیع و فروش کالاها و تولیدات را به مراتب آسان‌تر کرده است. در روان‌شناسی رنگها و نقاشیها، برای هر رنگ و نقشی زبان و تأثیری ویژه در نظر گرفته می‌شود. به عنوان نمونه، در رستورانهای زنجیره‌ای مک دونالد که اصالتی آمریکایی دارد و در گوشه و کنار جهان غرب و شرق شعبه‌های ویژه‌ای دایر کرده است، از دو رنگ قرمز و نارنجی در رنگ‌آمیزی ساختمان، دیوارها و لباس هم‌شکل کارکنان، بهره‌برداری مطلوب و حساب‌شده‌ای به عمل آمده است. تمامی این بهره‌برداریه‌ها، جنبه روان‌شناختی دارد. ترکیب این دو رنگ و آرایش آنها در کنار یکدیگر، به گونه‌ای است که جاذبه خاصی در

از حد اعتدال خارج شد. افراط در این مورد ممکن است به وابستگی مراجع بیانجامد؛ همان‌گونه که تفریط در این زمینه ممکن است جدایی مراجع را [از مشاور] به دنبال داشته باشد. به منظور کنترل چنین وضعیتی، لازم است مشاور میزان اعتماد به نفس را در مراجع بالا ببرد و با ابراز محبت بجا و مناسب، او را برانگیزاند تا تنها به وقت مقتضی و به هنگام ضرورت و با پیشنهاد مشاور مراجعه مجدد صورت پذیرد.

● **لطفاً بفرمایید که فرایند مشاوره، دارای چه ارکان و اجزایی می‌باشد؟**

۱۰. **فضاسازی:** فضاسازی مناسب، اولین و مهم‌ترین بخش مشاوره محسوب می‌گردد. در فضاسازی، لازم است که مشاور، نخست فضاسازی ظاهری و ساختاری داشته باشد. اگر مشاور به پشتوانه مرکز مشاوره‌ای که در آن خدمات مشاوره‌ای ارائه می‌دهد، به تنظیم فضای ظاهری مشاوره و آرایش مکان مثل: رنگ‌آمیزی و نقاشی، نصب تصاویر و

مهمل و بی معنا خواهد بود. در واقع، مصاحبه حلقه مرکزی زنجیره فرایند مشاوره را تشکیل می دهد. مصاحبه مشاوره‌ای از جنبه ساختاری و محتوایی، چارچوبها و ظرافتهای خاص خود را دارد.

۴. عملیات تشخیصی: عملیات

تشخیصی و شناسایی نوع مشکل و اختلال، و طبقه‌بندی آن بر حسب عوامل پدیدآورنده به گروههای روان‌شناختی، تربیتی و طبی، کاری نسبتاً دشوار و سخت می باشد که با فضا سازی مناسب قابل پیگیری است. هر یک از این گروه اختلالات، بر حسب ویژگیها و عوامل پدیدآورنده آن کدبندی می شوند. اختلالات روانی، معمولاً نشانه‌ها و عوامل مخصوص خود را دارند. به عنوان مثال، فردی که دچار وسواس ناشی از عوامل روان‌شناختی است، معمولاً تسحت تأثیر یک یا چند عامل روان‌شناختی، اعتماد به نفس خود را از دست داده است. این وضعیت، متناوباً به کارها، برنامه‌ها و رفتارهای روزمره فرد مبتلا سرایت کرده و وی را

دیدگان مشتریان ایجاد کرده، آنها را به سمت رستوران برای صرف غذا می کشاند.

ایجاد فضای روحی و روانی؛ یعنی فراهم ساختن اسباب تقویت روان، پرهیز از ایجاد آشفتگی روانی و همچنین فضا سازی معنوی و روحانی، یاد خداوند، دعا، توجه به خزائن و معادن رحمت باری تعالی، آهنگ و نوای قرآنی، هر یک می تواند در فضا سازی معنوی و روحانی جلسه مؤثر باشد.

۲. برقراری رابطه: دومین جزء

عملیات مشاوره، برقراری رابطه است. ارتباط مشاور با مراجع، در درجه نخست مبتنی بر ارتباطی است که ابتدا از جانب مراجع شروع شده است و لازم است که مشاور در پاسخ به درخواست مراجع برای برقراری ارتباط مشاوره‌ای، واکنش مناسب و مطلوبی ارائه دهد. حال این رابطه یا کلامی است، یا کلامی و رفتاری، و یا ترسیمی و نوشتاری، و یا رفتاری تنها.

۳. مصاحبه: فرایند مشاوره بدون

ترتیب و تنظیم مصاحبه، مشاوره‌ای

گرفتار و سواس ساخته است.

فردی که مبتلا به وسواس ناشی از عوامل تربیتی است، تحت تأثیر تربیت یک مربی و سواسی - مادر یا هر کس دیگر - رفتار و سواس گونه را فرا گرفته است؛ اما فردی که وسواس او ناشی از اختلالات طبی است، معمولاً از یک مشکل و یا بیماری جسمانی ویژه‌ای رنج می‌برد که این بیماری، او را به رفتارهای وسواس گونه کشانده است. به منظور دریافت اطلاعات بیشتر در مورد اختلالات روانی ناشی از عوامل طبی، می‌توانید به کتاب «خلاصه روانپزشکی علوم رفتاری - روانپزشکی بالینی» کاپلان، ترجمه دکتر پورافکاری، ج ۱ مراجعه کنید.

۵. توصیه: بعد از ایجاد ارتباط و اقدام به مصاحبه و تشخیص، طبعاً نوبت به ارائه توصیه‌های مشاوره‌ای می‌رسد. یک توصیه مشاوره‌ای، به تبع ارتباطات، مصاحبه و عملیات تشخیص، از ویژگیهای حرفه‌ای بودن برخوردار می‌باشد و شرایط و لوازم خاص خود را دارد. گرچه در مقام توصیه، لازم است مشاور وجهه

اخلاقی خاصی را به نمایش گذارد و آداب اخلاقی را رعایت کند.

۶. پی‌گیری: تردیدی نیست که ثمربخشی مشاوره، مستلزم پی‌گیریهای مشفقانه و مجدانه مشاور می‌باشد. این پی‌گیریها که ممکن است به‌طور مستقیم یا غیر مستقیم اعمال گردد، لوازم و شرایط خاص خود را دارد و باید در چارچوب ویژه‌ای صورت پذیرد. در اغلب موارد، پی‌گیریها به پیشنهاد مشاور و با موافقت مراجع، بر عهده مراجع گذاشته می‌شود و گزارش آن، به منظور اقدامات بعدی به سمع و نظر مشاور می‌رسد.

در هر صورت، فضای مناسب برای مشاوره، این امکان را به مشاور می‌دهد که به سرعت و به آسانی بتواند ضمن ایجاد ارتباطات مشاوره‌ای، زمینه را برای مصاحبه مساعد سازد و از این طریق بر کم و کیف توصیه‌های مشاوره‌ای واقف گردد، تا بدین وسیله مراجع را به واکنش مناسب وادارد.

ادامه دارد....