

## درباره اصول و راهکارهای مشاوره<sup>5</sup>

**چکیده:** مشاوره در مفهوم حرفه‌ای آن پدیده‌ای جدید و یکی از دستاوردهای دانش روان‌شناسی نوین و تمدن مغرب‌زمین در سده اخیر است؛ اما در مفهوم وسیع آن یعنی مشاوره و راهنمایی و هدایت انسان‌ها و کمک خواستن از افراد واجد صلاحیت، صاحب‌نظر و خردمند همواره مورد تأکید اسلام و سیره معصومین (ع) بوده است. اسلام به‌عنوان مکتبی جامع و همه‌جانبه نگر به جمیع ابعاد وجود انسان، پیوسته برای سلامتی روح و روان انسان اهمیتی بسیار قائل بوده و با ارائه دستورالعمل‌ها و برنامه‌های انسان‌ساز و حیات‌بخش، پیوسته به ایفای نقش در این زمینه پرداخته است. کانون مرکزی در شکل‌گیری فعالیت مشاوره، انسان است. از این‌رو نگرش به انسان و شناخت ماهیت واقعی او، نقش اساسی در سازوکار و شکل‌گیری مشاوره ایفا می‌کند. بی‌گمان نوع نگاه به انسان و ماهیت وجودی او، برنامه‌های مشاوره‌ای را مشخص کرده، جهت می‌دهد. مقاله حاضر با نگاهی کوتاه به مبانی و اصول مشاوره، به‌طور اختصار به بیان برخی از عمده‌ترین مبانی، اصول و راهکارهای مشاوره در نگاه اسلامی می‌پردازد.

**کلیدواژه‌ها:** مشاوره، مبانی مشاوره، اصول مشاوره، راهکارهای مشاوره.

\* دانش‌آموخته حوزه علمیه و کارشناسی ارشد روان‌شناسی.



امروزه بیش از هر زمان دیگر، مردم با موضوع مشاوره در قلمروهای مختلف نظری و کاربردی و در عرصه‌های گوناگون زندگی مادی و معنوی با گرایش‌های متنوع و متعدد در حوزه‌های رفتاری، شناختی، روانی، تربیتی، تحصیلی، خانواده، ازدواج، شغل، و امثال آن سروکار دارند.

تردیدی نیست که آدمی نیاز به مشاوره دارد. این نیاز تنها به مشکلات روزانه و مسائل زندگی معمولی محدود نمی‌شود، بلکه انسان برای شناخت استعداد‌های درونی و غنی‌سازی توانمندی‌های عادی و معنوی خویش نیازمند مشاوره است. کثرت مسائل و مشکلات و ناسازگاری‌های عاطفی و روانی، در مدرسه، محل کار، جامعه، خانواده و نیز مسائل مربوط به انتخاب رشته تحصیلی، انتخاب شغل و کار، انتخاب همسر و ازدواج، وجود تضاد و تعارض‌های درونی، مشکلات مربوط به مسائل ارتباطی، مسائل روحی و تعالی معنوی و ده‌ها موضوع دیگر همگی نشانه‌های ضرورت وجود مشاوره است. بدیهی است مواجه شدن با هر مشکلی دلیل بر ضعف و ناهنجاری فرد نیست، بلکه اشخاص سالم و قوی در برخی شرایط و موقعیت‌ها به منظور شکوفایی و بالندگی کامل‌تر برای مشاوره مراجعه می‌کنند. مشاوره به‌عنوان رابطه‌ای یاورانه، اثربخش‌ترین نقش را در شناخت راه رشد و بالندگی ایفا می‌کند. از این‌رو اسلام بر آن تأکید بسیار کرده است. رشد تمدن صنعتی، زندگی انسان را دستخوش تغییرات سریع و همه‌جانبه گردانیده است؛ به‌گونه‌ای که ماهیت شگفت‌آور تحولات و تغییرات پیوسته به‌میزان پیچیدگی و مخاطرات زندگی انسان افزوده است. انسان عصر تکنولوژی‌های پیشرفته از یک سو در هزارتوی زرق و برق زندگی ماشینی دچار تنش و تنیدگی روزافزون شده و با پیدایش اختلالات روحی و روانی گوناگون مواجه شده است، و از سوی دیگر همواره در تلاش بوده تا به مسائل و مشکلات فرا راه زندگی دلبذیر خویش فایق گردد و به آرامش و آسایش برسد. در این میان یکی از روش‌های بسیار سودمند، مشاوره با افراد مورد اعتماد، دانا و دارای صلاحیت می‌باشد. لازم است قبل از پرداختن به هر مطلبی به مفهوم و چیستی مشاوره اشاره گردد، چرا که تفهیم و تفاهم در هر زمینه‌ای اساس ارتباطات صحیح و منطقی در آن قلمرو محسوب می‌شود.

## چیستی مشاوره

مشاوره در مفهوم وسیع آن سابقه‌ای دیرینه در اسلام دارد. حضرات معصومین (ع) به صورت فعالیتی مستمر بدان مبادرت می‌ورزیدند. ارائه طریق و ایصال الی المطلوب از برنامه‌های روزانه آنان بوده است. سیره و سنت اهل بیت - علیهم السلام - گواهی می‌دهد که مردم با ائمه معصومین (ع) در حوزه‌های اخلاقی، پزشکی، فقهی، فلسفی، کلامی، روحی و معنوی مشاوره می‌کردند. از آنجا که ائمه معصومین (ع) جامع علوم بوده‌اند در همه ابعاد مورد مشاوره قرار می‌گرفتند، و مردم نیز به دلیل اطلاعات فراوان و علم جامع امامان معصوم و نیز به جهت اعتماد و اطمینان به خیرخواهی و صلاح‌دید ایشان، آنها را همواره طرف مشاوره خویش بر می‌گزیدند و از ایشان راه حل مسائل و چاره‌جویی مشکلات مختلف خود را تقاضا می‌کردند.

از این رو نمی‌توان گفت موضوع مشاوره به تازگی در عرصه حوزه و دین پدید آمده و مطرح شده است، بلکه در تاریخ اسلام از سابقه‌ای کهن و در ادبیات دینی از غنایی وافر برخوردار می‌باشد. آری مشاوره در مفهوم جدید و حرفه‌ای آن، ترجمه واژه انگلیسی «counseling» از ماده «counsel» به معنای راهنمایی و پیشنهاد است. در معنای لغوی مشاوره راغب اصفهانی می‌گوید:

التشاور والمشاوره والمشورة استخراج الرأي بمراجعة البعض الى البعض، من قولهم: شرت العسل اذا اتخذته من موضعه و استخراجته منه. قال تعالى: و شاورهم فی الامر، والشورى الامر الذى يتشاور فيه. قال تعالى: و امرهم شورى بينهم؛

تساور و مشاوره و مشورت عبارت است از اینکه فردی به فرد دیگری مراجعه کند و رأی و نظر او را در موضوعی به دست آورد. این مفهوم از جمله «شرت العسل» گرفته شده که وقتی به کار می‌رود که عسل را از جایش بگیری و بیرونش بیاوری... (راغب، ص ۲۷۰)

برای مشاوره در اصطلاح تخصصی آن تعاریف فراوانی ارائه شده است. مثلاً کمیته معیارهای حرفه‌ای انجمن روان‌شناسی آمریکا<sup>۱</sup> در سال ۱۹۸۱ حرفه مشاوره را با

1. American psychological Association, committee on professional standards.



توجه به جنبه‌های عملی و قابلیت‌های اجرایی آن، چنین تعریف می‌کند:

مشاوره یعنی کمک به مراجعین برای کسب مهارت‌های فردی - اجتماعی و تغییر و یا اصلاح این مهارت‌ها، توسعه و پیشرفت سازگاری و افزایش قابلیت انطباق آنان یا تمنیات و خواسته‌های متنوع و متغیر زندگی، افزایش مهارت‌ها به منظور مقابله با مشکلات محیطی و سرانجام توسعه انواع قابلیت‌های آنان در حل مسائل، مشکلات و تصمیم‌گیری‌ها. (شریفی نیا، ۱۳۸۱)

در مقام تعریف در بیان برخی کارشناسان چون بورکس<sup>۱</sup> و استفلر<sup>۲</sup> به فرایندهای اساسی مورد استفاده در مشاوره اشاره شده است.

«مشاوره به رابطه حرفه‌ای بین یک مشاور آموزش‌دیده و مراجع<sup>۳</sup> دلالت می‌کند. این رابطه معمولاً میان دو نفر است؛ گرچه بعضی مواقع این تعداد از هر دو طرف ممکن است بیش از دو نفر باشد. مشاوره برای کمک کردن به مراجعان جهت درک و روشن کردن ایده‌های آنها در مورد زندگی و محیط زندگی خود و یا نشان دادن راه رسیدن به اهداف فردی از طریق انتخاب راه‌های سنجیده و با معنای فردی و حل مشکلات هیجانی و میان فردی صورت می‌گیرد.» (جورج و کریستیان، ۱۹۹۰، نقل از فلاحی و حاجیلو، ۱۳۸۱)

در اغلب تعاریف، هدف مشاوره به گونه‌ای مورد توجه قرار گرفته است که بیانگر اهمیت مشاوره به عنوان یک حرفه یاورانه می‌باشد. از دیدگاه گیبسون<sup>۴</sup> و میشل<sup>۵</sup> (۱۹۹۰) «حرفه یاورانه را می‌توان حرفه‌ای توصیف کرد که اعضای آن از آموزش و گواهینامه ویژه برای انجام خدمتی خاص و مورد نیاز هموعان جامعه خود

1. H.M.Burks.

2. B.staffle

۳. در فرایند مشاوره علاوه بر شخص مشاور، فرد دیگری هم به نام «مراجع» حضور دارد. مراجع کسی است که تمایل دارد مشکلات فردی یا بحران‌هایی را حل کند و بر اشتغالات ذهنی آزاردهنده خود در طول زندگی و نیز آسیب‌ها فایق آید و به سطوح جدیدی از فهم و آزادی اندیشه و خود شکوفایی نایل گردد. مراجعان برای مشاور، به عنوان بیمار روانی تلقی نمی‌شوند، بلکه اشخاصی هستند سالم و دارای احساس مسئولیت. (رهنمایی، ۱۳۸۴)

4. Rabert Gibson.

5. Marian Michle.

برخوردارند. (نقل از ثنائی، ۱۳۷۳، ص ۴۹) کارل راجرز<sup>۱</sup> هدف اغلب خدمات و مشاغل یاورانه، از جمله مشاور را «افزایش رشد استعدادهای شخص، و رشد روانی فرد در مسیر رشد اجتماعی» دانسته است. (رهنمایی، ۱۳۸۴، ص ۲۳) پژوهشگری چون کرمبلتز<sup>۲</sup> نیز فعالیت‌های اخلاقی و تعهد و اقدام مشاور در پاسخ به درخواست کمک مراجع را از ارکان تعریف عملیاتی مشاوره بر شمرده، می‌گوید: «مشاوره از تمامی فعالیت‌های اخلاقی تشکیل یافته است که در آن مشاور تلاش می‌کند به مراجع کمک کند تا به آن دسته از رفتارهایی بپردازد که بتواند به حل مشکلات و مسائل او منجر شوند.» (جورج کریستیانی، ۱۹۹۰، نقل از فلاحی و حاجیلو، ۱۳۸۱) برای ادراک جامعی از مفهوم مشاوره، توجه به تعریف زیر سودمند است:

مشاوره فرایند پویایی است که طی آن مشاور براساس اصول ارتباطات انسانی با تکیه بر مهارت‌ها و تجربه‌ها به برقراری ارتباط با مراجع پرداخته، به وی فرصت می‌دهد که به راحتی و با آرامش خاطر، مسئله یا مشکل و یا رفتار نابهنجار خود را مطرح نماید. فرایند مزبور امر مصاحبه‌ی یاورانه را سامان بخشیده، زمینه را برای تشخیص و رفع مشکل و یا درمان نابهنجاری مراجع فراهم می‌آورد. نکته قابل توجه در این فرایند این است که رفع مشکل به طور کامل و یا درمان اختلال و نابهنجاری به طور اساسی 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 و سامان‌بخش است. (رهنمایی، ۱۳۸۴، ص ۲۴)

## نقش و جایگاه مشاوره

مشورت ادراک و هوشیاری دهد  
اگر زیرکی، کار هوشیار کن  
عقل‌ها مرعقل را یاری دهد (مولوی)  
به عقل دگر، عقل خود یار کن (مرزبان‌نامه)

1. Karl Ragers.

2. Krumboltz.

مشاوره در انتخاب راه صحیح زندگی، تنظیم الگوهای ارتباطی، کاهش رفتارهای نابهنجار و ناسازگار، توانایی در گزینش‌ها و تصمیم‌گیری‌ها و شکوفایی استعدادهای درونی، نقش تعیین‌کننده دارد. بی‌گمان مشاوره در رشد و بالندگی مادی و معنوی انسان بسیار مؤثر است.

این خرده‌ها چون مصابیح انور است بیست مصباح از یکی روشن‌تر است (مولوی) بر نقش و جایگاه مشاوره در منابع اسلامی و متون دینی تأکید بسیار شده است. در قرآن کریم سوره‌ای به «شوری» اختصاص یافته و در آیه ۳۸ آن، مشاوره به‌عنوان یکی از صفات ویژه مؤمنان، در ردیف توکل، تقوا، اجابت پروردگار، اقامه نماز و انفاق مطرح گردیده است. پیامبر گرامی اسلام (ص) نیز در این زمینه فرموده است: لا مظاهره اوثق من المشاورة؛ «هیچ پشتیبانی با اعتمادتر از مشاوره نیست.» (میزان الحکمة، ج ۲، ح ۹۸۵۷)

مشورت کن با گروه صالحان با پیمبر امر «شاوهرم» بدان (مولوی) امیرالمؤمنین (ع) در این باره فرموده است: لا ظهیر کالمشاوره؛ «هیچ پشتیبانی همانند مشاوره نیست.» (میزان الحکمة، ج ۲، ح ۹۸۵۷) ما استنبط الصواب بمثل المشاوره؛ «هیچ چیزی همانند مشورت، راه درست را به دست نمی‌دهد.» (غور الحکم، ج ۲) شاویر قبل ان تعزم و فکر قبل ان تقدم؛ «قبل از تصمیم‌گیری و عمل، مشاوره بکن و بیندیش» (میزان الحکمة، ج ۲، ص ۱۵۲۴) لا تدخلن فی مشورتک بخیلاً يعدلک عن الفضل و يعدک الفقر و لا جباناً یضعفک عن الامور و لا حریصاً یزین لک الشره بالجوهر؛ «با افراد بخیل مشورت مکن که تو را از خدمت به خلق خدا باز می‌دارند و از تهی دستی می‌ترسانند و با افراد ترسو مشورت مکن که اراده تو را برای انجام کارهای مهم تضعیف می‌کنند و نیز اشخاص حریص را مشاور خود قرار مده که ستمگری را برای تو زینت می‌دهند.» (نهج البلاغه، نامه ۵۳)

## مبانی مشاوره

مبانی مشاوره عبارت است از یک سری ویژگی‌ها و صفات (منفی و مثبت) انسانی که در همه انسان‌ها وجود دارند و اصول مبتنی به آنها چارچوب تربیتی و هدایتی انسان را تعیین می‌کنند. فعالیت مشاوره با مبانی فلسفی، و انسان‌شناختی حاکم بر انسان رابطه‌ای وثیق دارد. (احمدی، ۱۳۸۰) مشاوره به‌عنوان فعالیتی در ارتباط با انسان است؛ انسانی با تمام

ظرافت‌ها و ظرفیت‌ها، پیچیدگی‌ها و شگفتی‌ها، استعدادها و محدودیت‌ها، آرمان‌ها و انتظارات و نظام‌شناختی - عاطفی منحصر به فرد. بی‌هیچ تردیدی کامل‌ترین نگاه درباره انسان و مبانی حاکم بر ماهیت وجودی او نگرش توحیدی و اسلامی است؛ زیرا خدا خالق انسان است و از انسان در آئینه وحی عمیق‌ترین و جامع‌ترین معرفی‌ها صورت گرفته است. خدا عالم مطلق به تمام امورات مربوط به انسان می‌باشد؛ خیرخواه دنیا و آخرت انسان تنها خدا است. پس خدا در توصیف و بیان ماهیت و حقیقت انسان از هر کس دیگری شایسته‌تر و داناتر است.

در الگوی توحیدی و قرآنی، ساختار وجودی انسان چند بعدی است. انسان ماهیتی مرکب از ملک و ملکوت، خداطلب، صاحب اختیار و اراده و عقل و اندیشه دارد. انسان موجودی شگفت‌انگیز با استعدادهای درونی و افر است که در صورت رشد و بالندگی متناسب آنها می‌تواند به مراحل عالی و متعالی نایل آید و به مقام جانشینی خداوند در زمین بار یابد، و از حیاتی روح‌بخش و زندگی آرام‌بخش بهره‌مند گردد که فرموده: استجیبوا لله و للرسول اذا دعاکم لما یحییکم. (انفال / ۲۴) و در پرتو فضل و رحمت الهی به نشاط و شادکامی پایدار دست یابد: قل بفضل الله و برحمته فبذلک فلیفرحوا هو خیر مما یجمعون. (یونس / ۵۸)

برخی از عمده‌ترین مبانی نظری مشاوره از منظر دینی عبارت است از:

#### ۱. انسان، موجودی دارای فطرت خداطلب

پیامبر گرامی اسلام (ص) فرموده است: کل مولود یولد علی الفطرة. (بحارالانوار، ج ۳، ص ۲۷۹ و ۲۸۱)

از بنیان‌خلقتی انسان در قاموس دینی، فطرت تعبیر می‌شود. فطرت معانی متفاوتی را با خود حمل می‌کند:

۱. نوعی از آفرینش که انسان را از دیگر انواع مخلوقات، متمایز و ممتاز می‌سازد؛

۲. بهترین و کامل‌ترین نوع خلقت که مناسب‌تر از آن قابل تصور نیست؛

۳. خمیرمایه اولیه انسان؛

۴. همه انسان‌ها دارای فطرت واحدی هستند و از این لحاظ، هیچ امتیازی نسبت

به یکدیگر ندارند؛

۵. جداساختن فطرت و فطریات از انسان، مانند جداسازی حرارت از آتش، رطوبت از آب و چربی از روغن است. البته این واقعیت، به مفهوم امکان تضعیف آنها در شرایط خاص نمی‌باشد؛

۶. نکته بسیار حائز اهمیت درباره فطرت انسان این است که کمال حقیقی انسان در سایه توجه آگاهانه به ندای فطرت و هدایت صحیح خواسته‌ها و دریافت‌های فطری ممکن می‌شود و بی‌توجهی به آوای فطرت، باعث خودفراموشی و خدافراموشی، از خود بیگانگی و آشفتگی سازمانی روانی انسان می‌گردد. (رنجبر حقیقی، ۱۳۸۳)

فطرت خداطلبی، یعنی همان پذیرش ربوبیت الهی که از روز «الست» در وجود انسان نهاده شده است: و اذا اخذ ربك من بنی آدم من ظهورهم ذریتهم و اشهدهم علی انفسهم الست بر بكم قالوا بلی شهدنا. (اعراف / ۱۷۲) قلب و جان آدمی با خدای خود آشنایی دیرینه دارد. لذا در پرتو انس با او به آرامش می‌رسد. الا بذكر الله تطمئن القلوب. (رعد / ۲۸) درک این حقیقت، سرمایه بسیار بزرگی در فرایند مشاوره به شمار می‌آید. فطرت خداخواهی ویژگی مشترک همه انسان‌ها است. حتی کسانی که در پیدا کردن مصداق حقیقی خداوند به اشتباه و انحراف رفته‌اند، همیشه - مخصوصاً در شرایط اضطراری - ندای خداخواهی و پرستش را از درون خویش می‌شنوند: فاقم وجهك للدين حنيفاً فطرت الله التي فطر الناس عليها. (روم / ۳۰) موجودی که با اتصال به حقیقت الهی و نفخت فیه من روحی (حجر / ۲۹)، قابلیت جانشینی خدای سبحان را پیدا کرد: انی جاعل فی الارض خلیفة (بقره / ۳۰)، بی‌هیچ شک و تردیدی توجه به این پایه و مایه وجودی، در تعامل با انسان در انجام مشاوره، سرمایه معنوی بسیار گسترده‌ای را فراهم می‌سازد که عرصه عمل مشاوره را ظرفیت بیشتری می‌بخشد و قدرت درک عمیق‌تر نسبت به ارائه راه حل برای مسائل و مشکلات انسان به وجود می‌آورد. ارتباط انسان با فطرت توحیدی و ملکوتی، در اصلاح شخصیت وی کمک مؤثری است.

مرغ باغ ملکوتیم نیم از عالم خاک      چند روزی قفسی ساخته اند از بدنم  
اگر بپذیریم فراموش کردن خدا عامل خود فراموشی است، پس آشناسازی و آشتی دادن انسان با فطرت الهی و انس با خدا و تنظیم سازمان روانی انسان بر اساس شخصیت اصیل قرآنی و فطرت توحیدی راه حل اساسی محسوب می‌شود.



## ۲. انسان موجودی با ماهیت دو گانه

ماهیت انسان چنان پیچیده و وسیع است که علم بشری از شناخت راستین آن درمانده و ناتوان است. استاد مطهری در این باره می گوید: بزرگ ترین مجهولات برای انسان، خود انسان است. با وجود همه پیشرفت های عظیمی که در علم و صنعت نصیب بشر شده و با همه کشفیات شگفت آوری که صورت گرفته، هنوز انسان عنوان «ناشناخته» دارد. (مجموعه مقالات) آلکسیس کارل فیزیولوژیست برجسته فرانسوی در کتاب معروف خود با عنوان انسان موجود ناشناخته می گوید: «بی تردید بشر تلاش بسیاری برای شناختن خود کرده است. با آنکه ما امروز وارث گنجینه هایی از اطلاعات دانشمندان، فلاسفه، عرفا و شعرا هستیم، ولی جز به اطلاعات ناقصی در مورد انسان دسترسی نداریم. در حقیقت وجود انسان هنوز ناشناخته و مجهول باقی مانده است.» (رنجبر حقیقی، ۱۳۸۳)

برای شناخت ماهیت واقعی انسان منطقی ترین و مطمئن ترین روش روی آوردن به آستان قدس ربوبی، و خوشه چینی از بوستان وحی الهی است. در آئینه وحی الهی ساختار وجودی انسان، ماهیتی مرکب و ترکیبی دو گانه دارد. از سویی، و لقد خلقنا الانسان من سلاله من طین (مؤمنون / ۱۲)، و از دیگر سو... ثم انشانا خلقاً آخر فتبارک الله احسن الخالقین. (مؤمنون / ۱۴) در کتاب اصول کافی باب «العقل و الجهل» ذیل حدیث شماره ۱۴ به این حقیقت دو گانه انسان اشاره شده است. انسان موجودی است مرکب از آنچه در فرشتگان وجود دارد و آنچه در حیوانات است. یکی او را به عالم پست و نازل می کشاند و دیگری وی را به عالم والا و برتر سوق می دهد و فرا می خواند. انسان موجودی است هم «علوی» و هم «سفلی». او دارای واقعیتی ملکی و حقیقتی ملکوتی است. (مطهری، ۱۳۸۱)

مولوی در مثنوی معنوی این مضمون را چنین به نظم کشیده است:

در حدیث آمد که خلاق مجید	خلق عالم را سه گونه آفرید
یک گروه را جمله عقل و علم وجود	آن فرشته است و نداند جز سجود
نیست اندر عنصرش حرص و هوا	نور مطلق زنده از عشق خدا
یک گروه دیگر از دانش تهی	همچو حیوان از علف در فریبهی
او نبیند جز که اصطبل و علف	از شقاوت غافل است و از شرف
و آن سوم هست آدمیزاد و بشر	از فرشته نیمی و نیمش ز خر
نیم خر خود مایل سفلی بود	نیم دیگر مایل علوی بود
تا کدامین غالب آید در نبرد	زین دو گانه تا کدامین برد نبرد



شناخت دوگانگی ماهیت انسان به عنوان یکی از مبانی انسان‌شناسی در مشاوره به ادراک تحقیق مسائل و مشکلات انسان و کیفیت تعامل با او و نوع خدمات مشاوره نقش تعیین‌کننده‌ای خواهد بخشید.

### ۳. انسان موجودی دارای اراده و اختیار

یکی دیگر از ویژگی‌های ذاتی هر انسان اختیار و اراده است: قل الحق من ربکم فمن شاء فلیؤمن و من شاء فلیکفر. (کهف / ۲۹) انا هدیناه السبیل اما شاکراً و اما کفوراً. (انسان / ۳) اینکه گویی این کنم یا آن کنم خود نشان اختیار است ای صنم انسان در اینکه مختار است، مجبور است؛ یعنی هرگز نمی‌تواند اختیار را از خود سلب نماید و یا کسی اختیار را از او باز ستاند. انسان مختار است و می‌تواند تعیین‌کنندهٔ سرنوشت خویش باشد که فرمود: ان الله لا یغیر ما بقوم حتی ینقضوا ما بانفسهم. (رعد / ۱۱)

گرچه بدون تردید همهٔ امور به دست مشیت خداوند است، ولی او خود چنین مشیتی را اراده نموده است که سعه و دامنهٔ اختیار انسانی (در محدودهٔ توان بشری) چنان فراخ و گسترده باشد تا قدرت مطلق الهی نیز در بستر امداد و فیض گسترده، حضور پیدا کند و پاداش ارادهٔ انسان مختار هم به مقتضای انتخاب آزاد او متفاوت باشد، که فرمود: من کان یرید العاجلة عجلنا له فیها ما نشاء لمن نرید ثم جعلنا له جهنم یصلها مذموماً مدحوراً و من اراد الآخرة و سعی لها سعیها و هو مؤمن فأولئك کان سعیهم مشکوراً کلاً نمدّ هؤلاء و هؤلاء من عطاء ربک و ما کان عطاء ربک محظوراً. (اسراء / ۱۸ - ۲۰)

میزان پیشرفت و تکامل انسان بستگی به اراده و اختیار وی دارد. حرکت اختیاری انسان در جهت تکامل، مستلزم علم و آگاهی و اراده است. در امر مشاوره توجه به این ویژگی ذاتی انسان اهمیت آشکار دارد. انسان مختار باید خود انتخاب‌گر باشد و ارادهٔ انسانی خود را به کار گیرد تا احساس مسئولیت در برابر سرنوشت خویش پیدا نماید. از طریق مشاوره این امکان ایجاد می‌گردد تا انسان با شناسایی عوامل و شرایط متعدد، اقدام به انتخاب و تصمیم‌گیری صحیح کند، و از سرمیل و رغبت راه رشد و تعالی و شیوهٔ زندگی خود را انتخاب نماید.

#### ۴. انسان موجودی صاحب عقل و اندیشه

تمایز واقعی انسان از دیگر موجودات، به عقل و خردورزی او است.

ای برادر تو همه اندیشه‌ای مابقی خود استخوان و ریشه‌ای

انسان موجودی صاحب عقل و اندیشه است و حیات حقیقی او در پرتو عقلانیت و اندیشه‌ورزی شکل می‌گیرد. برتری انسان‌ها بر یکدیگر و بر دیگر موجودات، به میزان برخوردار بودن آنان از عقل و خردمندی است. هر کس بهره‌اش از عقل بیشتر، انسان‌تر، رشد یافته‌تر و سالم‌تر است. وقتی از حضرت امام صادق (ع) پرسیده شد عقل چیست، فرمودند: العقل ما عبد به الرحمن و اكتسب به الجنان. (کلینی، اصول کافی، ج ۱، ص ۱۱) عقل معیار حق و باطل است، عامل اتصال به حق و پرهیز از باطل است. نقش عقل در حیات و سعادت انسان، به منزله نورافکنی است که راه را روشن می‌سازد، اما در پی خاموشی چراغ عقل، تاریکی و جهالت فراگیر می‌شود. در آیات قرآن مجید بر نقش اثرگذار عقل تأکید فراوان شده است. به گفته علامه طباطبایی موضوع عقل در بیش از ۳۰۰ آیه مطرح شده است. (دهقان، ۱۳۷۹) در کتاب شریف غررالحکم و دررالکلم در بیش از ۲۳۰ حدیث، سخن از فضیلت و نقش عقل آمده است. حضرت علی فرموده است: الانسان بعقله یعنی معیار انسانیت به میزان عقل او است.

بی‌تردید از جمله مبانی نظری مشاوره توجه کافی به نقش و جایگاه تأثیرگذار عقل و خردورزی در شکل‌گیری شخصیت و نظام کنش‌ورزی انسان است. مشاوره با اصلاح خطاهای معرفتی انسان، زمینه بهره‌جویی صحیح از عقل را در زندگی فراهم می‌سازد.

#### اصول مشاوره

اصول، به مجموعه قواعدی اطلاق می‌شود که با توجه به قانونمندی‌های مربوط به ویژگی‌های عمومی انسان (مبانی) اعتبار شده، راهنمای عمل، تدابیر هدایت و تربیت را مشخص می‌کند. مشاوره به عنوان یک فعالیت تربیتی و هدایت‌بخش بر اصولی استوار است که برخی از عمده‌ترین آنها به طور خلاصه به شرح ذیل است:

#### ۱. احترام و کرامت انسانی مراجع

در منطق قرآن هر انسانی به حکم فطرت ملکوتی دارای کرامت می‌باشد: و لقد کرمنا



بنی آدم. (اسراء / ۷۰) انسان دارای حرمت و احترام است و چه بسا در پرتو تقوا از کرامت و حرمت ایمانی نیز برخوردار باشد: ان اکرمکم عندالله اتقیکم. (حجرات/۱۳) مشاور بایستی با مراجع خود پیش از هر چیز به عنوان یک انسان، رفتاری محترمانه و کریمانه داشته باشد. امیرالمؤمنین (ع) در بیانیه‌ای خطاب به بزرگ فرماندار خود مالک اشتر دستور رفتاری کریمانه و انسانی با تمام مراجعین می‌دهد و می‌گوید: «بدان آنها نظیر و برادران تو به شمار می‌آیند. یا برادر دینی تو اند و یا نظیر و همانند تو در انسانیت اند.» (نهج البلاغه، نامه ۵۳) این منطق انسانی و توحیدی اسلام است. اگر در حکمرانی چنین منطقی حاکم است، پس به طریق اولی در چارچوب فعالیت‌های تربیتی و مشاوره‌ای باید کرامت و احترام مراجع به عنوان یک اصل مهم مورد توجه قرار بگیرد.

شیوه پیامبر رحمت حضرت محمد (ص) این بود که به مراجعه کنندگان به خود بسیار احترام می‌گذاشت، حتی گاهی عیای خود را زیر پای آنها می‌گسترانید و متکای خویش را به آنها می‌داد. (فقیهی، ۱۳۷۳) باید توجه داشت که مراجع پیش از هر چیز و قبل از هر عنوانی، انسان است و به حکم انسان بودن محترم، و بایستی با او رفتاری انسانی داشت: قولوا للناس حسنا. خداوند نفرمود با اهل ایمان و تقوا رفتاری نیکو و احترام‌انگیز داشته باشید، بلکه فرمود با مردم، رفتار نیک داشته باشید. از این روی مشاور بایستی مراجع را با مهرورزی و احترام بپذیرد، با او کریمانه رفتار کند و حقوق انسانی او را محترم بشمارد، به شأن او ارج نهد و به شخصیت او احترام بگذارد. حضرت امام سجاد (ع) یکی از حقوق مهم مشورت‌کننده را احترام به شخصیت او و مهربانی و نرمی در گفتار و رفتار صمیمانه و انس با وی بیان کرده است. (رساله حقوق، حق ۳۹) اگر فردی در تجزیه و تحلیل‌های روانی و تشخیص روان‌شناختی متخصص باشد، ولی نتواند به شخصیت مراجع احترام بگذارد و برای شأن انسانی او ارزش قائل شود، بی‌تردید مشاور موفقی نیست. مشاور توانا کسی است که قادر باشد، بدون توجه به موقعیت اجتماعی، نژادی، جنسی، ملیتی و یا وضعیت مالی و ظاهری مراجع، برای او قدر و ارزش قائل شود، و به شأن انسانی مراجع ارج نهد.

## ۲. هم‌اندیشی و یاری

همچنان که پیش‌تر گفته شد انسان موجودی صاحب اراده و اختیار است و کمال و رشد انسانی او در بهره‌گیری از موهبت اختیار و اراده است. از این روی اساس مشاوره

رابطه‌ای یاورانه و اختیاری است. مراجع در چارچوب انجام مشاوره مجاز و آزاد است تا درباره آنچه می‌خواهد سخن بگوید و عواطف و احساسات خویش را آزادانه بیان نماید، و هرگاه که خواست رابطه مشاوره‌ای را پایان بدهد. مشاور باید از هر اقدام یا کوششی که منجر به اجبار و تحمیل عقاید و نظرات او بر مراجع گردد، خودداری نماید؛ زیرا هدف اصلی مشاوره ایجاد امکان و تسهیلات برای رشد و شکوفایی شخصیت مراجع است و این امر هرگز به اجبار تحقق نمی‌یابد. مشاور وظیفه دارد به طور فعال حرف‌های مراجع را بشنود، و از قضاوت عجولانه، ذهن خوانی یا پیش داوری و هر واکنش بازدارنده پرهیز کند، تا مراجع در کمال امنیت خاطر و در فضایی راحت و آرامبخش مسئله یا مشکل خود را باز گوید. مشاور با در اختیار قرار دادن تمام آنچه می‌داند درباره مشکل مراجع، به او کمک می‌کند تا با قبول مسئولیت، خود تصمیم‌گیری کند. (حسینی، ۱۳۸۴، نوایی‌نژاد، ۱۳۷۳) تصمیم‌گیری، حق مراجع است و در هیچ شرایطی مشاور نباید به جای مراجع تصمیم بگیرد، بلکه باید طوری عمل کند که در وی، قدرت تصمیم‌گیری و اتکا به نفس به وجود آید. از این روی مشاوره فکر کردن با فرد است، نه فکر کردن برای او. مشاوره هم‌اندیشی و همیاری است، نه اجبار و تحمیل.

### ۳. احراز صلاحیت

به‌عنوان یک اصل اخلاقی و حرفه‌ای مهم، از مشاور انتظار می‌رود که حدود صلاحیت و محدودیت‌های علمی و تجربی خود را بشناسد. در بسیاری از کشورها گرفتن گواهینامه صلاحیت حرفه‌ای برای مشاوران مستلزم داشتن حداقل درجه دانشنامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی بالینی یا مشاوره است. برای احراز نقش مشاوره دست کم داشتن مهارت‌های علمی و عملی در زمینه‌هایی نظیر موارد زیر ضرورت دارد:

۱. مهارت‌های ارتباطی؛ ۲. انسان‌شناسی؛ ۳. آشنایی با مبانی دینی، فرهنگی و اجتماعی؛ ۴. فنون مشاوره؛ ۵. راهنمایی و مشاوره تحصیلی؛ ۶. راهنمایی و مشاوره شغلی؛ ۷. راهنمایی و مشاوره گروهی؛ ۸. راهنمایی و مشاوره خانواده؛ ۹. نظریه‌های مشاوره؛ ۱۰. آسیب‌شناسی روانی؛ ۱۱. آسیب‌شناسی اجتماعی؛ ۱۲. ارزیابی و تشخیص روانی؛ ۱۳. روش تحقیق؛ ۱۴. کارورزی مشاوره. (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۰)
- کارشناسان عقیده دارند مشاوران باید دارای تعهد، علاقه، رازداری و نظم در کار



باشند. اکثر کارشناسان گفته‌اند مشاوران باید «مشاوره» بدانند، یعنی صلاحیت تخصصی و حرفه‌ای داشته باشند. (همو، ۱۳۷۷) به اعتقاد برخی محققان (شرترز واتسون، ۱۹۷۴، نقل از احمدی، ۱۳۷۷) مشاوران کارآمد و غیر کارآمد در سه ویژگی از یکدیگر متمایز می‌شوند: ۱. تجربه، ۲. رابطه، ۳. عوامل شخصیتی. مشاوران کارآمد از تجربه و کارورزی لازم برای مشاوره برخوردارند. آنها می‌توانند هماهنگ‌تر و همدلانه‌تر با مراجعان برخورد کنند، و رابطه عاطفی مثبت با مراجعین برقرار نمایند و در کاربست تکنیک‌های ایجاد رابطه، مهارت کافی دارند. همچنین از لحاظ شخصیتی مشاوران کارآمد، دارای نگرش مثبت به خویشان و مراجع هستند و معتقد به ارزش‌های والای انسانی می‌باشند. (احمدی، ۱۳۷۷، ص ۲۱۸)

حضرت امام صادق - علیه السلام - فرموده است کسی صلاحیت مشاوره را دارد که دارای ویژگی‌های لازم باشد؛ در غیر این صورت آن مشاوره بیش از اینکه سودمند باشد، زیانبخش خواهد بود:

ان المشورة لا تكون الا بحدودها فمن عرفها بحدودها و الا كانت مضرتها على المشير اكثر من منفعتها له. فاولها: ان يكون الذي يشاوره عاقلاً والثانية: ان يكون حراً متديناً والثالثة: ان يكون صديقاً مؤخياً والرابعة: ان نطلمه على سرک فيكون علمه به كعلمك بنفسك ثم يستر ذالك و تكتمه. فانه اذا كان عاقلاً انتفعت بمشورته و اذا كان حراً متديناً جهد نفسه في نصيحة لك و اذا كان صديقاً مؤخياً كتم سرک اذا اطلعت على سرک و اذا اطلعت على سرک فکان علمه به كعلمك تمت المشورة و كملت النصيحة. (بحار الانوار، ج ۷۵، ص ۱۰۲ و ج ۹۱، ص ۲۵۳)

همانا شایسته نیست مشورت جز با رعایت حدودش؛ زیرا در غیر این صورت ضرر آن برای مشورت‌کننده، بیش از منفعتش خواهد بود. این ضوابط و شرایط عبارت‌اند از:

اولاً مشاور باید خردمند و صاحب‌نظر باشد، ثانیاً آزاداندیش و دین‌محور باشد، ثالثاً نسبت به تو محبت و صمیمیت داشته باشد، رابعاً آن‌گاه که بر سیر تو آگاهی یافت آن را پوشیده و مکتوم نگه دارد. پس همانا اگر عاقل و خردمند باشد، از مشاورتش سود می‌بری و اگر آزاداندیش و دین‌مدار باشد،

تمامی تلاش خود را به نفع تو به کار خواهد بست و اگر نسبت به تو صمیمیت و دلسوزی داشته باشد، رازی را که بر او آشکار ساخته‌ای، فاش نخواهد کرد و زمانی که او را بر سر خویش آگاه ساخته باشی و آگاهی او نسبت به مسئله، مانند آگاهی تو شده باشد، در این حالت مشورت تمام می‌شود و خیرخواهی به کمال خود می‌رسد.

#### ۴. صداقت

یکی دیگر از اصول حاکم بر مشاوره اصل صداقت است. مشاور چنانچه در جریان مشاوره، مشکل مراجع را تشخیص داد و راه حل آن را پیدا کرد، به خاطر منافع شخصی‌اش نباید او را عملاً به راه دیگری سوق دهد، ولی در صورتی که خود از حل مسئله یا مشکل مراجع ناتوان باشد، با کمال صداقت و صراحت باید او را بدون هیچ گونه اتلاف وقتی به فرد صاحب‌نظر و مورد اطمینان ارجاع بدهد. حضرت امام سجاد(ع) در این باره فرموده است:

«از حقوق مشورت کننده، این است که آنچنان با مهربانی در خیرخواهی‌اش بکوشی و راهنمایی‌اش کنی که اگر تو به جای او بودی همان را می‌کردی... و اگر از این امر ناتوانی او را به مشاوره که مورد وثوق است و تو وی را برای خود می‌پسندی، ارجاع دهی. اگر چنین کردی، به خیرخواهی [و کمک به وی] دریغ نداشتی. (تحف العقول، رساله الحقوق، حق ۳۹)

پیامبر گرامی اسلام(ص) فرموده است: مشاوره که در پاسخ مشورت کننده به چیزی نظر بدهد و او را به امری هدایت نماید که می‌داند راه رشد، غیر از آن است، به او خیانت کرده است. (مسند، احمد بن حنبل، ج ۲، ص ۳۶۵) مراجع نیز بایستی در تعامل و ارتباط با مشاور صادق باشد و سعی کند خودش باشد. به طور کلی اصل صداقت در فرایند مشاوره حکم می‌کند که هم مراجع و هم مشاور با پرهیز از نقش‌های کلیشه‌ای، «خود اصیل» و واقعی خویش را ابراز نمایند. مشاور هرگز نباید پشت عنوان‌های فنی و تخصصی، و در حاشیه دستورهای تجویزی، خود را مخفی سازد؛ بلکه باید بکوشد دور از هر شائبه‌ای «خود اصیل» و واقعی خویش را داشته باشد؛ چه اینکه تنها در چنین شرایطی امنیت، آرامش و اطمینان بر فضای مشاوره حاکم گشته، مراجع فرصت باز کاوی



مسئله و مشکل خود را پیدا می‌کند و می‌تواند به خودیابی و خودشناسی برسد و راه‌حل‌های اثربخش را به دست آورد. (حسینی بیرجندی، ۱۳۸۴)

### ۵. تفاوت‌های فردی

اگرچه آدمیان در گوهر وجود، هم‌ریشه‌اند، اما توانمندی‌های درونی و شرایط بیرونی برابر و یکسان نیست. از همین روی، انسان‌ها در یک ویژگی عمده مشترکند: «هیچ‌یک همانند دیگری نیست و هر کس از خصوصیات درونی و بیرونی منحصر به فرد برخوردار است.»

انسان‌ها از نظر نیازها، انگیزه‌ها، توانایی‌ها و استعدادها متفاوتند. با توجه به اصل تفاوت‌های فردی، ضرورت دارد فعالیت مشاوره به مقتضای سطح ادراکی و عاطفی افراد و در چارچوب علایق و نیازهای حقیقی و ملاحظه‌توانایی‌ها و محدودیت‌های افراد صورت بگیرد. (فقیهی، ۱۳۷۶، ص ۴۹) همچنین از مراجعان نمی‌توان انتظار یکسان داشت؛ مثلاً درک، پذیرش، شناخت، آهنگ رشد، یادگیری و رفتار مراجعان متفاوت است. (احمدی، ۱۳۸۰)

### ۶. واقع‌بینی

همواره در درون انسان بین نیروهای مثبت و متعالی و نیروهای منفی و حیوانی. تعارض و کشمکش وجود دارد. تعارض و چالشی که اگر به درستی شناسایی و مدیریت شود، زمینه‌های رشد و تعالی و موجبات آسایش و آرامش انسان را فراهم می‌سازد. در فرایند مشاوره بایستی با واقع‌بینی درباره‌ ماهیت انسان عمل شود؛ یعنی نه انسان را موجودی پست و هم‌ردیف حیوانات پنداشت و نه از او انتظار فرشتگی و عصمت داشت، بلکه باید براساس اصل واقع‌بینی و ادراک صحیح درباره‌ انسان او را با تمام استعدادها و محدودیت‌های وجودیش پذیرفته و بر کمال انعطاف و مدارا در مسیر رشد مادی و شکوفایی معنوی او را یاری داد.

### ۷. توجه به ارزش‌ها و نظام اعتقادی مراجع

در مشاوره درک درست و ملاحظه‌ صحیح ارزش‌ها و باورها نکته بسیار مهمی است. ارزش‌ها و باورهای هر شخص در ذهن و روان او رسوخ کرده و جزء سازمان وجودی او شده است. ارزش‌ها علت رفتار مردم و حتی انگیزه افراد برای برنامه‌ریزی و عمل است. ارزش‌ها



به زندگی و فعالیت‌ها جهت می‌بخشند، و باعث هویت و تشخیص می‌شوند. افرادی که ارزش‌های خود را نمی‌شناسند، غالباً دچار بی‌هویتی و سردرگمی و رفتارهای بی‌معنا و اغتشاش در هویت و تعارض درونی می‌شوند. امروزه از جمله مشکلات جوامع صنعتی جابه‌جایی هنجارها و تزلزل نظام ارزش‌های اخلاقی و دینی است. یکی از وظایف اصلی مشاوران درک صحیح نظام ارزش‌ها و چارچوب اعتقادی مراجعین است. توجه به نقش مثبت ارزش‌ها و باورهای اعتقادی در فرایند پیشگیری و اصلاح و درمان مشکلات روانی، اهمیت بسیاری دارد. (شریفی‌نیا، ۱۳۸۱) از این روی ضرورت دارد در فرایند مشاوره، ملاحظات جدی در برخورد مناسب با نظام ارزش‌ها و باورهای مراجع صورت بگیرد.

### مشاور موفق و راهکارها

کارشناسان (شرترز و استون، ۱۹۷۴) معتقدند مشاوران کارآمد در سه زمینه سرآمد و ممتاز هستند: نوع رابطه، میزان تجربه و عوامل شخصیتی. مشاوران کارآمد قادر به ایجاد رابطه‌ای عمیق و صمیمی با مراجع خود هستند. آنها از تجارب آموزشی و عملی در زمینه مشاوره برخوردارند و از نظر شخصیتی افرادی واقع‌بین، مثبت‌اندیش و معتقد به ارزش‌های والای انسانی‌اند. (احمدی، ۱۳۸۰)

هدف کلی در مشاوره، شناخت توانایی‌ها و استعدادهای جسمی، روانی، عاطفی، عقلی، اجتماعی، اخلاقی و معنوی افراد و کمک به رشد همه‌جانبه آنها و پیشگیری از ابتلای آنان به مشکلات رفتاری است. مشاور موفق می‌کوشد به مراجع کمک کند تا:

- درباره خویشتن بیشتر بداند؛
  - خود را، آنچه‌ای که هست، بپذیرد؛
  - یاد بگیرد که این شناخت‌ها را در رابطه با هدف‌های پذیرفته واقعی و مشخص، چگونه مؤثر گرداند؛
  - چگونه به عنوان یک فرد سازنده و خوشبخت منشأ آثار مثبت باشد.
- مشاوران در ملاقات با مراجع و شروع به خدمات مشاوره‌ای معمولاً با چهار پرسش عمده مواجه‌اند:

۱. مراجع چه مسئله یا مشکلی دارد؟ (علت مراجعه)
۲. او چرا با این مسئله مواجه شده است؟ (علت یا عامل مسئله)



۳. آیا خود یا همکارانم تاکنون با چنین مسئله‌ای مواجه شده‌ایم؟ چگونه آن را حل کرده‌ایم؟ یا چرا موفق نشده‌ایم؟ (تجربه درباره مسئله)

۴. اکنون چه باید کرد؟ (راه حل)

(شعاری نژاد، ۱۳۷۷)

مشاورانی می‌توانند موفق و مؤثر عمل کنند که:

- قادر به ایجاد و گسترش رابطه‌ای صمیمی و عمیق با مراجعان باشند؛

- با اصالت عمل کنند و خود را آن گونه که هستند، نشان دهند؛

- مسئولیت رفتار خود را بپذیرند؛

- آگاهی و ادراک صحیحی از ارزش‌های خود و مراجع داشته باشند؛

- نسبت به تجارب جدید علمی پذیرا و گشاده‌رو باشند؛

- انتظارات واقع‌بینانه‌ای داشته باشند؛ (جرج و کریستیانی، ۱۹۹۰)

- به توانایی‌ها و محدودیت‌های خویش واقف و آگاه باشند؛

- دارای عزت نفس بالایی باشند؛

- جدی، ولی شوخ طبع، صمیمی و صادق باشند؛

- قدرت تحمل نظرات دیگران را داشته باشند؛

- ظرفیت خیرخواهی و دلسوزی برای دیگران را داشته باشند؛

- امکان اشتباه در رفتار خود را بدهند، ولی همواره آمادگی تصحیح آن را داشته

باشند. (احمدی، ۱۳۸۰)

## راهکارها

به‌طور مختصر برخی از عمده‌ترین راهکارهای مشاوره موفق و مؤثر در یک طبقه‌بندی اجمالی عبارت است از:

### ۱. ایجاد رابطه

ایجاد رابطه، کلید طلایی مشاوره موفق است. برای ایجاد رابطه باید به راهکارهای

زیر توجه کرد:

- مشاور باید با رفتار اصیل و دوستانه و محترمانه، و با مهرورزی و عطف، فضای

فراهم نماید که مراجع احساس کند مشاور به او اهمیت می‌دهد و برایش ارزش و احترام قائل است. مثلاً به هنگام ورود مراجع با چهره‌ای گشاده و متبسم به او سلام کند و به وی خوش آمد بگوید و با او دست بدهد و حالش را بپرسد و... تا اضطراب اولیه مراجع برطرف گردد، و باب گفت‌وگوی راحت باز شود.

- خیرخواهی و دلسوزی خویش را در گفتار و رفتار نشان دهد. مثلاً به او بگوید: تا آنجا که بتوانم در حل مشکل تو دریغ نخواهم داشت؛

- مکانی دلپذیر، راحت، آرامبخش و جذاب برای انجام مشاوره انتخاب شود، تا مراجع بتواند در کمال آسایش، فراغت و به دور از ترس و اضطراب و در فضایی خوشایند مسائلش را باز کاوی و مطرح سازد.

- با احترام به آزادی انتخاب مراجع، به وی اجازه داده شود مشاوره را از هر کجا و به هر گونه‌ای که می‌خواهد آغاز کند؛

- همدلانه به احساسات، ارزش‌ها و عواطف مراجع توجه نماید و از هر گونه تحکم و تحمیل یا اجبار پرهیز کند.

- به جنبه‌های مثبت مراجع توجه گردد، و از جنبه‌های مثبت او تعریف و تمجید به عمل آید؛ مثلاً بگوید تو فرد توانایی هستی، خوب فکر می‌کنی.

- گوشزد کردن این نکته به مراجع که این مشکل منحصر به او نیست و دیگران هم نظیر این مشکل را دارند؛ بنابراین جای نگرانی نیست، بلکه قابل حل و اصلاح است.

- اطمینان دادن به مراجع مبنی بر اینکه مذاکرات جلسات مشاوره محرمانه می‌ماند و به هیچ وجه بدون اجازه او افشا نخواهد شد.

## ۲. ایجاد اعتماد

یکی دیگر از راهکارهای اصلی برای مشاوره کارآمد و موفق، ایجاد جو اعتماد است. اعتماد پیش و بیش از آنکه معلول تخصص و دانش مشاور روان‌شناس باشد، محصول کردار، رفتار و اخلاق او است. به اعتقاد کارشناسان رفتار اعتمادبخش دارای سه بعد است: اصالت، همدلی و توجه مثبت. مشاور می‌تواند ایجاد اعتماد کند که: - اصیل و صادقانه عمل کند. از نقش‌های کلیشه‌ای و متظاهر پرهیزد و از واکنش‌های تدافعی دور باشد؛



- با ابراز مهربانی و صمیمیت، فضایی غیرتهدیدآمیز، مطمئن و ایمن ایجاد نماید؛  
 - با درک درست از احساسات و حالات مراجع، سطح درک همدلانه بالایی داشته باشد. (تراکس و میشل، ۱۹۷۱، نقل از فلاحی و حاجیلو، ۱۳۸۱)

اصالت،<sup>۲</sup> شاید مهم‌ترین عنصر در ایجاد جو اعتماد در مشاوره باشد. مشاوران اصیل به چهره خود نقاب نمی‌زنند، نقش بازی نمی‌کنند، در روابط «خود واقعی» را نشان می‌دهند، نسبت به احساسات و عکس‌العمل‌های خود در هر لحظه حساسیت آگاهانه‌ای دارند و در روابط خود با مراجعان روراست و صادق هستند، پاسخ‌های کلامی آنها با عکس‌العمل‌های درونی و ارتباط غیر کلامی آنان هماهنگ است، و از خصوصیت خود انگیختگی برخوردارند. درک همدلانه،<sup>۳</sup> یکی دیگر از عناصر کلیدی در ایجاد جو اعتماد همدلانه است. همدلی مستلزم این است که مشاور بتواند خود را به جای مراجع قرار دهد و از دید او به مسئله و شرایط نگاه کند، و بتواند به احساسات و تجربه‌های مراجع با حساسیت و درستی پاسخ دهد؛ به نحوی که گویی به خود او تعلق دارد. برای اینکه مشاوران به‌طور همدلانه به گفتارهای مراجع پاسخ دهند، باید نسبت به ارتباطات کلامی و غیر کلامی مراجع حساس بوده در پی درک درست آنها باشند، درک همدلانه به فعال و مؤثر گوش دادن بدون پیش داوری و قضاوت دلالت می‌کند، وقتی مراجع افکار، احساسات، ارزش‌ها، امیدها و آرزوهایش را در میان می‌گذارد، مشاور بدون اینکه برچسب خوب یا بد، درست یا غلط به آنها بزند، باید به‌طور مؤثر و فعال گوش فرا دهد. اصولاً طرز برخورد بدون ارزشیابی، مراجع را در پذیرش هر چه بیشتر خود یاری می‌دهد. راجرز معتقد است وقتی مشاور بتواند بدون اینکه هویت خود را از دست بدهد، دنیای درونی مراجع را دریابد، امکان بروز تغییر در رفتار مراجع فراهم می‌آید. پذیرش و احترام بدون قید و شرط،<sup>۴</sup> عنصر کلیدی دیگر در ایجاد جو اعتماد است که از حرمت نفس مشاور برمی‌خیزد. (جورج و کریستیان، ۱۹۹۰؛ نقل از فلاحی و حاجیلو، ۱۳۸۱)

به‌طور کلی برای جلب اعتماد، راهکارهای زیر باید رعایت گردد:

- برخورد اصیل و صادقانه داشتن؛

- با صلابت و متانت، ولی فروتن و متواضع سخن گفتن؛

1. Traux and mitchel.

3. Enipathic understanding

2. genuinenss.

4. Positive regard.

- مسئولیت کار خود را پذیرفتن؛
- عالمانه و مستدل اظهار نظر کردن؛
- اطلاعات سودمند و مفیدی را در اختیار مراجع قرار دادن؛
- شأن مراجع را رعایت کردن؛
- از واگرایی صریح و مستقیم پرهیز داشتن؛
- از وعده‌های بی‌مورد و نامطمئن دوری جستن؛ (نوابی نژاد، ۱۳۷۳)
- هماهنگی در اندیشه و رفتار داشتن؛
- سکوت در مواقع لزوم؛
- درک کامل احساسات مراجع و انعکاس آن؛
- به‌طور فعال و دقیق به اظهارات مراجع گوش دادن؛
- پاسخ‌های بجا و کوتاه دادن؛
- آرامش فکری و روانی خود را حفظ کردن؛ (فقیهی، ۱۳۷۳)
- از سکوت‌های در ضمن مشاوره نهراسیدن.

### ۳. خوب گوش کردن

«گوش کردن پیش‌نیاز ارتباط کلامی مؤثر است»، «گوش دادن یکی از دشوارترین رفتارهایی است که مشاور بدان احتیاج دارد» و... این جملات، در بیشتر کتب روان‌شناسی، مشاوره و راهنمایی، و ارتباطات وجود دارد. گوش دادن یک مهارت است و مؤثر گوش کردن یک هنر است و در ارتباطات نقش مهمی دارد. رانکین، یکی از پژوهشگران پیشگام علم ارتباطات، در مطالعه‌ای به این نتیجه رسیده است که حدود ۷۰ درصد از زمان بیداری نمونه‌های آماری او در ارتباطات می‌گذرد. از این زمان، بخش‌هایی به گوش دادن، سخن گفتن، خواندن و نوشتن می‌گذرد که نسبت هر یک از آنها به قرار ذیل است: (کریمی، ۱۳۸۴)

گوش دادن: ۴۵ درصد؛ سخن گفتن: ۳۲ درصد؛ خواندن ۱۵ درصد؛ نوشتن: ۱۱ درصد. با توجه به این آمار و ارقام می‌توان دریافت که بخش عمده‌ای از زمان ارتباطی انسان‌ها به «گوش دادن» می‌گذرد. با این وجود، هنوز بسیاری از انسان‌ها «گوش دادن مؤثر» را یک مهارت نمی‌دانند، بلکه آن را مساوی با «شنیدن» می‌پندارند، در حالی که «گوش کردن» عملی ارادی است که نیاز به دقت و توجه کافی دارد. اما «شنیدن» عملی



غیرارادی است که به دقت نیاز ندارد.

یکی از راهکارهای مهم در مشاوره، خوب گوش کردن است. مشاور باید هنگام شنیدن سخنان مراجع، شش دانگ باشد و مثلاً با چیزی بازی نکند. خوب گوش دادن به سخنان مراجع باعث شخصیت دادن به او می‌شود، و وی را ترغیب به خودیابی و خودشناسی و باز کاوی مسئله خویش می‌نماید. حضرت امام صادق (ع) درباره کسی که به سخنان گوینده گوش فرا نمی‌دهد، فرمودند: سوء الاستماع منه خیانت؛ «بد گوش کردن به گفتار طرف مقابل، خیانت محسوب می‌شود.»

قرآن کریم درباره سیره مبارک پیامبر رحمت حضرت محمد مصطفی (ص) فرموده است: هر کس با پیامبر اسلام صحبت می‌کند، پیامبر با دقت کامل به سخنان او گوش می‌دهد، تا حدی که بدخواهان درباره پیامبر گفتند: و یقولون هو اذن؛ (توبه / ۶۱) «او سراسر گوش است.» خداوند در جواب آنان فرمودند: قل اذن خیر؛ (همان) «بگو ای پیامبر، خوب گوش کردن و گوش بودن او، برای شما خیر است.»

گوش دادن به سخنان مراجع به مشاور امکان می‌دهد که به شناخت کافی نسبت به وی دست یابد و برنامه مشاوره خود را با نیازها، انتظارات و سطح ادراک مراجع هماهنگ سازد. (افروز، ۱۳۷۵، نقل از حسینی، ۱۳۸۲) تأکید بر فعال و مؤثر گوش کردن برای ساماندهی یک مصاحبه سازنده در فرایند مشاوره، هرگز به معنای ساکت ماندن مطلق نیست. بیان نکته‌های کوتاه و طرح سؤال‌های مرتبط، حتی یک سرتکان دادن به علامت تأیید، می‌تواند مراجع را ترغیب به صحبت کردن بیشتر درباره موضوع و مسئله خود بکند. البته این واکنش‌ها نباید کلیشه‌ای و مکانیکی صورت گیرد، بلکه باید ناشی از خودآگاهی لازم و با توجه دقیق به جزئیات مسئله باشد. دقت در سخنان، حرکات و رفتارهای مراجع و سکوت را به موقع شکستن، و عکس‌العمل به‌هنگام نشان دادن نیز لازم است. البته نباید از سکوت‌های عارض شده در فرایند مشاوره هراسی به دل راه داد و به‌طور شتاب‌زده در شکستن سکوت‌های به‌وجود آمده در جریان مشاوره تلاش کرد. در واقع سکوت در مشاوره می‌تواند معانی مختلفی داشته باشد. سکوت به امکان تمرکز بیشتر و بازیابی مشکل کمک می‌کند. باید از این وقفه‌ها یا سکوت‌های عارضی استقبال کرد.

همچنین لازم است مشاور پیوسته به چهره مراجع نگاه کند. این عمل دو نتیجه مهم در بر دارد: اولاً احترام و شخصیت دادن به مراجع است و ثانیاً می‌توان از نگاه کردن به

چهره مراجع حالات او را (مثل غم و شادی، افسردگی، اضطراب و سایر حالات روانی) شناخت و به نوع مشکل او پی برد.

#### ۴. نرمی و ملایمت در سخن

از ارزش های مثبت در سخن گفتن، نرمی و ملایمت است که دو جنبه دارد: نخست، جنبه عاطفی و روانی است که در کیفیت معنوی گفتار و انتخاب جمله ها و طرز مواجه شدن با شنونده تأثیر می گذارد. دوم، جنبه شکلی و ظاهری گفتار که در تن صدا و کوتاهی یا بلندی سخن تأثیر می گذارد. درباره جنبه نخست باید بدانیم که انبیا حتی به هنگام روبه رو شدن با دشمنان خدا و مشرکین و فراعنه هم سخن به نرمی می گفتند تا در دل سخت آنان نفوذ کنند. این نشان می دهد حتی در بدترین شرایط سخن نرم و ملایم می تواند تأثیر مثبت داشته باشد. هنگام مواجهه حضرت موسی و هارون با فرعون، خداوند به آنها توصیه می فرماید: «با او (فرعون) به نرمی سخن بگویند؛ شاید متذکر شود و خشیت یابد.» (طه / ۴۴) صفت ملایمت و ملاحظت، نرمی و انعطاف، همه جا مطلوب است، مگر در موارد استثنایی. (حسینی، ۱۳۸۲) خداوند در ستایش پیامبر اسلام (ص) می فرماید:

فَمَا رَحْمَةً مِنَ اللَّهِ لَتَأْتِيَهُمْ لَوْ كُنْتَ ظَافِرًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَا نَفْضُوا مِنْ حَوْلِكَ؛ (آل عمران / ۱۵۹)

«به سبب رحمت خدا است که تو در برابر آنان نرم خو هستی و اگر تندخو بودی، از پیرامون تو پراکنده می شدند.» بدیهی است که این آیه صرفاً به نرمی کلامی نظر ندارد و همه جانبه و فراگیر است، اما مسلماً سخن گفتن، از شایع ترین، بارزترین و مهم ترین مظاهر نرمخویی یا تندخویی انسان است. پس اگر خداوند از نرمخویی پیامبر، به عنوان یک صفت برجسته، که باعث جذب مردم می شود، سخن می گوید، می توانیم آن را بر ملایمت در گفتار، که گسترده ترین و عمیق ترین وسیله ارتباطات انسانی است و بیشترین روابط اجتماعی انسان را شکل می دهد، حمل کنیم. (مصباح یزدی، ۱۳۷۸؛ حسینی، ۱۳۸۲)

درباره جنبه دوم ملایمت یا خشونت، که شکلی و مربوط به آهنگ سخن است، قرآن به مسلمانان توصیه می کند که آهسته سخن بگویند و سر و صدا و داد و قال راه نیندازند.

#### ۵. سازماندهی و مدیریت فرایند مشاوره

سازماندهی مشاوره یعنی تعیین خط مشی و چگونگی اجرای مشاوره، برای آغاز،



ادامه و پایان آن. از ابتدای مشاوره باید به فکر پایان آن بود. سازماندهی کمک می کند تا مشاور و مراجع احساس سردرگمی، بی هدفی، و بلاتکلیفی نکنند و از فرصت مشاوره بهره کافی به دست آورند. در سازماندهی باید مشخص شود که فرد به منظور چه هدفی و با چه انتظاری به کلینیک مشاوره مراجعه نموده است. همچنین بایستی درباره نقش های هر یک از مشاور و مراجع توافق به عمل آید. تعیین زمان هر جلسه مشخص گردد. باید توجه داشت که مشاوره برای کودک و نوجوان و بزرگسال تا چه مدت زمان مفید است؛ مثلاً باید هر جلسه مشاوره برای کودکان دبستان بیش از ۳۵ دقیقه و برای نوجوانان ۳۵ دقیقه و برای بزرگسالان ۴۵ تا ۶۰ دقیقه بیشتر طول نکشد. تعیین زمان باعث می شود که وقت مشاور بین همه مراجع کنندگان تقسیم شود و همگی بتوانند از مشاور استفاده کنند و نیز از اتلاف وقت و پراکنده گویی جلوگیری گردد. همچنین حاصل جلسه مشاوره در پایان وقت باید خلاصه شود، و محورهای مهم و دستورالعمل ها و تکالیف تعیین شده مرور گردد و زمان جلسه بعد در صورت نیاز تعیین شود.

پایان هر جلسه مشاوره و یا جلسه پایانی مشاوره باید به گونه ای باشد که رضایتمندی مراجع را برانگیزد تا اگر نیاز باشد در جلسات دیگر هم شرکت کند. این شوق و علاقه وقتی به وجود می آید که در ضمن مشاوره مشکل او را تشخیص داده باشیم. مشاور باید در مصاحبه با مراجع تمام تلاش و کوشش خود را به کار برد و از حداکثر توان علمی و تجربی خویش بهره گیرد تا مشکل مراجع را تشخیص دهد و در انتخاب روش درمان هم باید مفیدترین راه را انتخاب نماید. (حسینی، ۱۳۸۲)

#### منابع

۱. قرآن کریم.
۲. نهج البلاغه.
۳. احمدی، سید احمد، مبانی و اصول راهنمایی و مشاوره، تهران، سمت، ۱۳۸۰.
۴. جورج و کریستیانی، ریکی ال، ترزاس، روان شناسی مشاوره، ترجمه رضا فالاحی و محسن حاجیلو، تهران، رشد، ۱۳۸۱.
۵. حسینی بیرجندی، سیدمهدی، اصول و روش های راهنمایی و مشاوره، تهران، رشد، ۱۳۸۴.



۶. حسینی، داوود، بررسی و طبقه‌بندی مبانی روان‌شناختی روش‌ها و فنون مشاوره در منابع اسلامی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی بالینی، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره)، ۱۳۸۲.
۷. حسینی، سید حسین، «نگار انسانی»، معرفت، شماره ۶۹، ۱۳۸۲.
۸. خدایاری فرد، محمد، مشاوره و مبانی روان‌شناختی، تهران، یسطرون، ۱۳۸۱.
۹. دهقان، اکبر، راه‌رشد، تهران، مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن، ۱۳۷۹.
۱۰. راغب الاصفهانی، المفردات فی غریب القرآن.
۱۱. رنجبر حقیقی، علی، «شخصیت‌شناسی تطبیقی»، معرفت، شماره ۸۱، ۱۳۸۳.
۱۲. رهنمایی، سید احمد، آشنایی با اصول و فنون مشاوره، قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره)، ۱۳۸۴.
۱۳. ری شهری، محمد، میزان الحکمة، ج ۲، قم، دارالحديث، ۱۴۱۶ ق.
۱۴. شریفی‌نیا، محمدحسین، «مبانی روش‌های مشاوره بالینی»، فصلنامه حوزه و دانشگاه، شماره ۳۱، ۱۳۸۱.
۱۵. شفیع‌آبادی، عبدالله، راهنمایی و مشاوره تحصیلی و شغلی، تهران، سمت، ۱۳۸۱.
۱۶. \_\_\_\_\_، مجموعه مقالات دومین سمینار راهنمایی و مشاوره، تهران، ۱۳۷۷.
۱۷. فقیهی، علی نقی، اصول و فنون مشاوره و راهنمایی، تهران، سازمان تبلیغات اسلامی، ۱۳۷۳.
۱۸. کریمی، حسین، «هنر گوش‌دادن در ارتباطات»، معرفت، شماره ۹۲، ۱۳۸۴.
۱۹. کلینی، محمدبن یعقوب، اصول کافی، ج ۱، دفتر نشر فرهنگ اهل بیت - علیهم‌السلام -.
۲۰. گلدارد، دیوید، مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره، ترجمه سیمین حسینیان، تهران، کمال تربیت، ۱۳۷۸.
۲۱. گییسون و میشل، رابرت، ماریان، مبانی مشاوره و راهنمایی، ترجمه باقر ثنایی و همکاران، تهران، بعثت، ۱۳۷۶.
۲۲. مطهری، محمدرضا، «اصول و مبانی راهنمایی و مشاوره از دیدگاه اسلام»، معرفت، شماره ۵۷، ۱۳۸۱.
۲۳. نوایی‌نژاد، شکوه، راهنمایی و مشاوره، تهران، معاصر، ۱۳۷۳.