اصول و راه‏كارهاى مشاوره در اسلام

سال بيستم ـ شماره 163 ـ تير 1390، 133ـ152

مرضيه پوراصغر\*

چكيده

مشاوره رابطه‏اى حرفه‏اى بين مشاور و مراجع است كه پديده‏اى نو، و از دستاوردهاى دانش روان‏شناسى نوين به شمار مى‏رود. اما مشاوره در مفهوم گسترده عبارت است از: هدايت و كمك به انسان‏ها و راهنمايى خواستن از افراد صاحب‏نظر، كه در اسلام بدان سفارش و تأكيد فراوان شده است. اصول مشاوره در حقيقت، راهنماى عمل مشاور است كه فعاليت مشاوره را جهت مى‏دهد. از اين‏رو، براى جهت‏دار شدن فعاليت مشاوران، شناسايى اين اصول ضرورت دارد.

اين جستار، به بيان برخى از مهم‏ترين و عمده‏ترين اصول و راه‏كارهاى مشاوره از نگاه اسلام، به روش توصيفى ـ تحليلى پرداخته است. طى بررسى‏هاى انجام‏شده، 25 اصل مهم استخراج شده و در اختيار مشاوران و عموم علاقه‏مندان به امر مشاوره قرار گرفته است.

كليدواژه‏ها: مشاوره، اصول مشاوره، مشاور، مراجع، راه‏كارهاى مشاوره.

مقدّمه

امروزه نياز به مشاوره با توجه به مسائل بى‏شمارى كه در حوزه‏هاى مختلف (خانواده، ازدواج، شغل، تحصيل و...) وجود دارد، ضرورتى ترديدناپذير است. چون هر انسانى درمى‏يابد در لحظه‏هايى از زندگى به تنهايى از عهده حل مسائل خود برنمى‏آيد، از اين‏رو، نياز به مشاوره يا متخصص در اين فن را در خود احساس مى‏كند. البته مشاوره هميشه براى بررسى و حل مشكل نيست؛ برخلاف آنچه كه در اذهان جا گرفته و فكر مى‏كنند كسى كه ناهنجارى يا مشكلى دارد به مشاور مراجعه مى‏كند. گاه برخى افراد نياز دارند، به شناسايى استعدادهاى خود (مثلاً در زمينه پيشرفت تحصيلى) بپردازند تا بتوانند با فراهم آوردن زمينه‏هاى مناسب، استعداد درونى خود را شكوفا كنند. بنابراين، مشاوره رابطه‏اى ياورانه براى رشد و شكوفايى افراد است. از اين‏رو، اسلام نيز تأكيد دارد انسان‏ها براى پيشرفت و رشد بيشتر با ديگران مشورت كنند. خداوند در آيه 159 سوره «آل‏عمران» برنامه عمل رسول اكرم صلى‏الله‏عليه‏و‏آلهرا، كه رمز كاميابى و پيشرفت و موفقيت آن حضرت بود، با عبارتى كوتاه بيان فرموده است: «وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّهِ.»در امور اجتماعى با مسلمانان مشورت نما؛ موقعى كه خط مشى، معين شد و در اجراى آن تصميم قاطع گرفتى، به خداوند اتكا كن. در اين عبارت كوتاه، وظيفه پيامبر در مقابل مردم و نسبت به خودش و در پيشگاه خداوند، تعيين شده است. خداوند، مشورت كردن با ديگران را، حتى براى پيامبرش، رمز موفقيت و پيشرفت مى‏داند. بنابراين، وظيفه ما نيز عمل به رهنمود قرآن است؛ يعنى براى رشد يافتن، بايد در كارها با كسانى كه صلاحيت مشورت را دارند، مشورت كنيم.

مشاوره، كمك به مراجعان است براى كسب مهارت‏هاى فردى ـ اجتماعى و تغيير و يا اصلاح اين مهارت‏ها، توسعه و پيشرفت سازگارى و افزايش قابليت انطباق آنان با تمنّيات و خواسته‏هاى متنوع و متغير زندگى، افزايش مهارت‏ها به منظور مقابله با مشكلات محيطى و سرانجام، توسعه انواع قابليت‏هاى آنان در حل مسائل، مشكلات و تصميم‏گيرى‏ها.1

«اصل» به معناى بن و ريشه، قانون بنيادين و زيربنايى و قاعده يا قانون رفتار است. اصول مشاوره ماهيت عمل مشاوره را روشن مى‏سازد و فعاليت مشاوره را جهت مى‏دهد.2 از اين‏رو، براى انجام مشاوره، شناسايى اصول آن براى مشاوران ضرورت دارد، تا فعاليت‏هايشان جهت‏دار و مطلوب باشد.

مباحث اين نوشتار دربرگيرنده بررسى‏هاى مفهوم‏شناسانه درباره اصول كلى مشاوره، اصول اخلاقى، اصول ارتباطات، مصاحبه، تشخيص و توصيه‏اى مشاوره‏اى است كه به ترتيب منطقى و با رعايت اختصار آرايش يافته است. به دنبال بحث‏هاى مفهوم‏شناختى و بيان اصول كلى مشاوره، از اصول ارتباطات به عنوان تكيه‏گاه اساسى و كليد مشاوره، از مصاحبه به عنوان كاركرد اصلى ارتباطات، از تشخيص به عنوان كاركرد اصلى مصاحبه و از توصيه‏ها به عنوان كاركرد اصلى تشخيص، سخن به ميان آمده است.

از آن‏رو كه يادگيرى اصل و قاعده و قانون هر علمى، اهميت زيادى در پيشبرد اهداف آن علم دارد و اگر كسى بدون اطلاع از اصول يك علم به آن بپردازد نتيجه مطلوبى نمى‏يابد، براى آسان شدن كار بر محققان، اين تحقيق به اين امر اهتمام ورزيده است. آنچه كه اين نوشتار را از ساير مقاله‏ها ممتاز مى‏كند، اين است كه تقريبا تمامى اصول مشاوره را كه يك مشاوره موفق بدان نيازمند است، جمع‏آورى نموده است.

ساختار مقاله در راستاى پاسخ به سؤالات اصلى و فرعى مقاله تنظيم شده است؛ سؤالاتى نظير: اصول مشاوره چيست؟ «اصل» به چه معناست؟ و راه‏كارهاى دست‏يابى به اين اصول كدام است؟

در زمينه مشاوره آثار فراوانى نگاشته شده است، كه در برخى از اين نوشته‏ها به اصول مشاوره به صورت پراكنده و مجمل و غيرمنسجم پرداخته شده است. براى نمونه كتاب مشاوره كاربردى، نوشته رضا شاكرى به طور خلاصه به برخى از اصول كلى مشاوره در ضمن بحث‏هايش (در كليات) اشاره نموده است. كتاب مبانى و اصول مشاوره و راهنمايى، تأليف احمد احمدى كه بخش كوتاهى از مباحث كتاب را به بررسى برخى از اصول موردنياز مشاوره پرداخته است. همچنين كتاب آشنايى با اصول و فنون مشاوره اثر سيداحمد رهنمايى در مورد اصول و فنون مشاوره است كه بخش اصول را تحت عنوان اصول ارتباطات مشاوره‏اى، اصول مصاحبه مشاوره و اصول تهيه و تشخيص مشاوره‏اى آورده است. مقاله‏اى با عنوان «درباره اصول و راه‏كارهاى مشاوره» از يداللّه كوثرى به برخى از اصول مشاوره اشاره كرده است. اما از آن‏رو كه مباحث اين كتاب‏ها و مقالات به صورت پراكنده و مجمل بوده است، نگارنده درصدد است تمامى اصول و راه‏كارهايى كه براى يك مشاوره موفق موردنياز مشاوران است را در اين مقاله بگنجاند و تلاش نموده عمده اصول موردنياز براى يك مشاوره موفق را در اين نوشتار گردآورى نمايد.

اصول كلى مشاوره

مشاوره همانند ساير علوم و مهارت‏ها اصولى دارد. اگرچه برخى اصول ممكن است با اصول مطرح‏شده در علوم ديگر مشتركاتى داشته باشد، ولى اين اصول در جايگاه مشاوره معنا و تفسير خاص خودش را خواهد داشت.

ديدگاه مثبت و احترام‏آميز به مراجع

انسان داراى حرمت و احترام است. يكى از مهم‏ترين اصول اخلاقى در اسلام، ارزش قايل شدن براى كرامت انسانى و احترام گذاشتن به آنهاست. بنابراين، بر مشاوران نيز لازم است به شخصيت انسانى مراجعان احترام بگذارند. خداوند در قرآن مى‏فرمايد: «ما فرزندان آدم را كرامت و ارزش بخشيديم.»3 در اين آيه، خداوند از همه خواسته است كرامت انسان‏ها را از بين نبرند.

از اين‏رو، يك مشاور باصلاحيت، همواره بايد در فرايند مشاوره، مراجع خود را مورد احترام قرار دهد. وجود مشكلات و مسائل و بيان آن از طرف مراجع، نبايد باعث موضع‏گيرى و احيانا تغيير شخصيت مراجع گردد. به طور كلى، مشاورى كه دچار بدبينى نسبت به مراجع خود شود، بايد او را به متخصص ديگرى ارجاع دهد.4

در فرايند مشاوره بايد احترام مراجع حفظ شود؛ چون اگر مراجع احساس كند كه مشاور توجهى به او و شخصيتش ندارد و برايش ارزشى قايل نيست، مسائل خود را براى مشاور به صورت شفاف بيان نمى‏نمايد و اين باعث مى‏شود، جريان مشاوره به كندى پيش برود.

هر انسانى داراى شخصيت و ارزش و احترام است و مشاورى كه مى‏خواهد در امر مشاوره موفق باشد، بايد با مراجع خود رفتارى كريمانه داشته باشد. اين روش انبيا و پيشوايان دينى ما بوده و به ديگران هم توصيه مى‏كردند با مردم چنين رفتارى داشته باشند. از جمله، مولاى متقيان على عليه‏السلام در نامه به مالك‏اشتر، فرماندار خود، دستور مى‏دهد با مراجعان خود رفتارى كريمانه و محترمانه داشته باشد: «بدان آنها نظير و برادر تو به شمار مى‏آيند؛ يا برادر تو در دين هستند يا همانند تو در انسانيت‏اند.»5 اين منطق اسلام است، كه كرامت انسان را مورد توجه قرار مى‏دهد، بنابراين، مشاور هم بايد به احترام به مراجع را به عنوان يك اصل مهم مورد توجه قرار دهد.

مراجع، يك انسان است و به حكم انسان بودن محترم است: «قُولُواْ لِلنَّاسِ حُسْنا.» خداوند نفرمود با اهل ايمان و تقوا رفتار احترام‏آميز داشته باشيد، بلكه فرمود: با مردم رفتار نيك داشته باشيد. از اين‏رو، مشاور هم بايد مراجع را به عنوان يك انسان بپذيرد و به او احترام بگذارد.

امام سجاد عليه‏السلام نيز يكى از حقوق مهم مشورت‏كننده را احترام به شخصيت او و مهربانى و نرمى در گفتار و رفتار بيان نموده است.6

هنر همدلى كردن

همدلى مهارتى است كه به مشاوران كمك مى‏كند تا درك خود را از دنياى مراجع به او انتقال دهند؛ تأييد، پذيرش و درك اين نكته كه پژواك خويشتن انسان است، و نوعى غذاى روان‏شناختى است كه بدون آن، زندگى قابل تحمل نخواهد بود.7

همدلى درك دنياى درونى مراجعان است. مشاورِ آگاه در ابتداى ورود مراجع، بايد با همدلى نظر مراجع را جلب نمايد و بيان كند كه مسئله او خيلى حاد نيست و فقط او دچار چنين مشكلاتى نيست تا مراجع كمى آرام شود و بتواند راحت مسائل خود را بيان كند. مشاور با همدلى، به مراجع خود كمك مى‏كند با آرامش مشكلات خود را كشف نمايد، تا با كمك مشاور براى آن راه‏حل مناسب بيابند. اين يكى از ويژگى‏هاى مؤمنان است كه هميشه نسبت به هم حالت همدلى دارند. پيشوايان دينى ما به همدلى نسبت به يكديگر توصيه كرده‏اند. در فرمايشى از پيامبر اكرم صلى‏الله‏عليه‏و‏آله آمده است: «مؤمنان را در همدلى، دوستى و مهرورزى‏شان همچون يك پيكر مى‏بينى. چون عضوى به درد آيد، ساير اعضا در شب‏بيدارى و تب با او همدردى مى‏كنند.»8

انعطاف‏پذيرى

انعطاف‏پذيرى عبارت است از انجام دادن هر كارى كه از نظر اخلاقى نتيجه‏بخش است. انعطاف‏پذيرى دعوت به انجام كارهاى احمقانه نيست، بلكه دعوتى است براى سازگار كردن فرايند با شرايط خاص مراجعه‏كننده.9

يك مشاور باتجربه نبايد حالت خشك و انعطاف‏ناپذير داشته باشد؛ چون مراجع از او فاصله مى‏گيرد و به راحتى نمى‏تواند با او ارتباط برقرار كرده و مشكلش را بيان نمايد. از شيوه‏هاى اخلاقى امام على عليه‏السلامدر برخورد با ديگران، انعطاف‏پذيرى و خوش‏اخلاقى زياد ايشان بود؛ تا جايى كه متهم به شوخ‏طبعى مى‏شدند.10

اصل نفوذ ميان‏فردى و اعتمادسازى

تحقق مشاوره موفق، منوط به اعتمادسازى است و مشاور بايد در طى جلسات مقدماتى اعتماد مراجع را به دست آورد. مشاور هر قدر بتواند در مراجع خود نفوذ نمايد و اعتماد او را جلب كند، مشاوره با موفقيت چشمگيرى ادامه پيدا مى‏كند و تغييرات احتمالى سريع‏تر به نتيجه خواهد رسيد.11 در غير اين صورت، يعنى عدم وجود اعتماد، مراجع تمام آنچه را كه بايد در جلسه مشاوره براى حل مسئله خود بيان كند، بروز نمى‏دهد و اين روند مشاوره را كُند و ناموفق مى‏كند. اعتمادسازى بيش از اينكه نياز به مهارت و تخصص داشته باشد، معلول رفتار و اخلاق مشاور است.

به اعتقاد تراكس و ميشل (1971)، رفتار اعتمادبخش داراى سه بُعد است: اصالت، همدلى و توجه مثبت. بنابراين، مشاورى مى‏تواند ايجاد اعتماد بكند كه اصيل و صادقانه عمل نمايد؛ از نقش‏هاى كليشه‏اى و متظاهر بپرهيزد؛ از واكنش‏هاى تدافعى دور باشد؛ با ابراز مهربانى و صميميت، فضايى غيرتهديدآميز، مطمئن و ايمن ايجاد نمايد؛ با درك درست از احساسات و حالات مراجع سطح درك همدلانه بالايى داشته باشد.12 يكى از راه‏كارهايى كه براى مشاوره موفق و ايجاد اعتماد پيشنهاد مى‏شود، احترام گذاشتن به مراجع است؛ چون كسى كه حرمتش شكسته شود، دست به هر كارى مى‏زند. بنابر فرمايش امام هادى عليه‏السلام: «كسى كه نفسش خوار شود، از شرّش ايمن مباش.»13

نتيجه اينكه پيش‏نياز ايجاد جو و محيط درمانگرى، اعتماد است. مراجع اگر در قدم‏هاى اوليه، مشاور را فردى قابل اعتماد بيابد، به طور فزاينده‏اى در زمينه‏هاى هيجانى خطر مى‏كند و افكار و احساسات، اضطراب‏ها و ترس‏هايى را كه بحث كردن در مورد آنها مشكل است، و حتى گاه آنها را انكار كرده مطرح مى‏نمايد.14 پذيرش و احترام بدون قيد و شرط، عنصر كليدى ديگرى در ايجاد فضاى اعتماد است، كه حاكى از حرمت نفس مشاور مى‏باشد.

گوش دادن فعالانه و با دقت به سخنان مراجع

خوب گوش دادن به سخنان مراجع، هم حس همدلى را در مشاور افزايش مى‏دهد و هم به گسترش صميميت درمانى كمك مى‏كند. همچنين كلمات و شيوه‏اى كه مراجعان به كار مى‏برند، سرنخ‏هاى مهمى را در اختيار مشاور قرار مى‏دهد تا از ديدگاه‏هاى مراجعان نسبت به دنيا آگاه شوند.15

گوش كردن شامل چهار فرايند است:

1. مشاهده و درك رفتار غيركلامى مراجع، قيافه، اشارات صورت، حركات، لحن صدا و...؛

2. گوش كردن به پيام‏هاى كلامى مراجع و درك آنها؛

3. توجه به بافت، يعنى تماميت فرد در زمينه‏هاى اجتماعى زندگى؛

4. توجه به تذكرات تند مراجع؛ يعنى مطالبى كه براى مبارزه‏طلبى يا حق‏طلبى عنوان مى‏كند.16

براى اينكه فرايند مشاوره به نتيجه درست منتهى شود، نيازمند اين است كه مشاور به سخنان مراجع به دقت گوش دهد تا از لابه‏لاى سخنان مراجع راه‏حل مشكلش را بيابد. اين كار باعث ترغيب مراجع مى‏شود تا مسئله خود را به طور كامل بازگو كرده و هر دو راه‏كارى درست پيدا نمايند. امام صادق عليه‏السلام در باب مشورت به كسانى كه به سخنان طرف مقابل خود گوش نمى‏دهند، مى‏فرمايد: «بد گوش كردن به گفتار طرف مقابل، خيانت است.»17

كسى كه براى مشاوره نزد شما آمده، انتظار دارد فعالانه به سخنانش گوش فرا دهيد تا به كمك هم به كشف مسئله او برسيد. اما اگر مشاور هنگام سخن گفتن مراجع، حواسش به جاى ديگر مشغول باشد، نه تنها موفق به حل مشكل مراجع نمى‏شود، بلكه مراجع را از سخن گفتن درباره مسئله خود پشيمان مى‏نمايد؛ زيرا يكى از امورى كه رغبت گوينده سخن را به سخن گفتن برمى‏انگيزاند، خوب گوش‏دادن طرف مقابل است. ولى اگر اين مسئله از طرف مشاور انجام نشود، مراجع تمايلى به بيان مشكل خود نخواهد داشت.

هنر به حرف واداشتن

توانايى ايجاد انگيزه به حرف واداشتن مراجعه‏كنندگان به نحوى مطلوب، از مهارت‏هاى مشاوره است. هدف اين كار، كمك به مراجعه‏كننده براى بررسى هرچه دقيق‏تر و كامل‏تر مسائل موجود است. از اين‏رو، مى‏تواند در هر مرحله از فرايند، مؤثر واقع شود.18 در مشاوره، چون در ابتداى امر مراجع به مشاور اعتماد ندارد، تمام حرف‏هاى خود را بيان نمى‏كند. اگر مراجع هنر به حرف واداشتن را به خوبى بداند، با استفاده از سؤالات متعدد مى‏تواند به عمق مسئله مراجع خود پى ببرد.

پرهيز از نصيحت‏كردن

مشاوران، به ويژه در مراحل نخستين ايجاد ارتباط، به دو دليل از نصيحت كردن اجتناب مى‏كنند: 1. مراجعان قبلاً اين راه‏هاى آسان را امتحان كرده‏اند؛ 2. نصيحت در مراحل قبل بى‏نتيجه بوده؛ از اين‏رو، مراجع به مشاوره روى آورده است. بسيارى از مراجعان نصيحت را پديده‏اى خارجى دانسته، با آن مخالفت مى‏ورزند، و آن را نوعى مداخله در كار خود مى‏دانند. خواسته آنان از مشاور حل مشكلشان است.19

در دوران معاصر، مردم علاقه‏اى به شنيدن نصيحت ندارند و اگر براى مشكلى به مشاور مراجعه مى‏كنند، دوست دارند مشاور خيلى سريع به آنها راه‏حل ارائه دهد، نه اينكه زبان به پند و نصيحت بگشايد. بنابراين، اگر مشاور در مقام نصيحت‏گويى برآيد، مراجع از او مى‏گريزد و تمايلى به بيان مسائل خود ندارد؛ چون مراجع در اين مسير به قدرى نصيحت شنيده كه ديگر ـ به اصطلاح ـ گوشِ نصيحت شنيدنش پر شده و فقط براى شنيدن راه‏حل مشكل خود به مشاور مراجعه كرده است. پس يك مشاور آگاه در چنين مواقعى از نصيحت كردن پرهيز مى‏كند. بنابراين، مشاوران با توجه به اين مسئله بايد شيوه‏هاى جديد را براى مشاوره به كار برده از نصيحت كردن در ابتداى امر بپرهيزند.

تدريج

تدريج نيز مثل اصل پيشين كه عموما در تعليم و تربيت كاربرد دارد، در مشاوره داراى اهميت بسيار است. مشاور آگاه در فرايند مشاوره و اصلاح و تغيير رفتار، بايد بداند كه تغيير دفعتا رخ نمى‏دهد و مراجعان نيز نبايد با انتظارى معجزه‏آسا نزد مشاور بروند و انتظار حل مشكل خود را در يك جلسه داشته باشند، بلكه مشاور طبق طرح درمانى خود، مشكل مراجع را طى چند جلسه حل مى‏كند و از شتاب‏زدگى و عجله پرهيز مى‏نمايد.20 هر كار براى رسيدن به سرمنزل مقصود، نيازمند صبر و حوصله و گذشت زمان است. پس براى موفقيت بايد تدريج را در هر امرى، بخصوص مشاوره، مراعات كرد.

عدم وابسته‏سازى

گاه در جلسات مشاوره رابطه عاطفى شديدى بين مشاور و مراجع ايجاد مى‏شود. يك مشاور آگاه بايد به گونه‏اى عمل كند كه چنين اتفاقى نيفتد. در جريان مشاوره، بايد فرد را به الگوى حل مسئله رهنمون كرد، نه اينكه او را وابسته ساخت، به گونه‏اى كه براى هر مسئله كوچكى نزد مشاور بيايد؛ چون اين خود تبديل به مسئله جديدى براى مراجع مى‏شود.21

مشاور متعهد و دلسوز كه خود را موظف به كمك كردن به مراجعان مى‏داند، بايد سعى كند در طول مشاوره، به گونه‏اى برخورد نمايد كه مراجع به او وابستگى عاطفى پيدا نكند. در صورت بروز چنين آسيب و مسئله‏اى، مشاور بايد فاصله جلسات را بيشتر كند، و از فنون ديگر براى حل اين مشكل استفاده نمايد.

رعايت حساسيت فردى

مشاور ضمن اينكه نبايد از حساسيت‏هاى مراجعان خود غافل باشد، بايد به نحوى مسائل تربيتى، اخلاقى، خانوادگى و فرهنگى را هم موردنظر قرار دهد. مشاور بايد مبناى جلسات اول خود را بر شناسايى و ارزيابى قرار دهد، تا از شخصيت مراجع و مشكل او نكته مبهمى باقى نماند. گاه يك رفتار خام از سوى مشاور، فرايند اعتمادسازى را به مخاطره مى‏اندازد.22

از آن‏رو كه هر منطقه‏اى فرهنگ مخصوص به خود را دارد و تربيت‏هاى خانوادگى هم متفاوت هستند، مشاور بايد اين نكته مهم را مورد توجه قرار دهد و حتى‏الامكان در جلسات اول اطلاعات كافى را درباره مراجع به دست آورد تا با توجه به اين اطلاعات، برخوردى صحيح با مراجع داشته باشد.

پرهيز از ارائه دستورالعمل و راهنمايى‏هاى مستقيم

مراجع عموما از مشاور مى‏خواهد سريعا و صريحا به او دستورالعمل دهد تا مشكل خود را هرچه سريع‏تر حل كند، در حالى كه چنين عملكردى هميشه توأم با موفقيت نيست و آفاتى به دنبال دارد. مثلاً، در صورت شكست مراجع، فرايند اعتمادسازى دچار مشكل مى‏شود و جلسات را رها مى‏كند. پس مشاور بايد راه‏هاى مختلف با ذائقه مراجع را پيشنهاد كند و مراجع، خود با كمك مشاور بهترين راه را انتخاب نمايد تا در صورت ايجاد مشكل، تبعات منفى حاصل نشود.23

يكى از اصولى كه مشاور هميشه بايد به آن توجه داشته باشد (با توجه به اصل تدريج)، اين است كه بلافاصله راه‏حل صريح به مراجع ارائه ندهد. چون مراجع مى‏خواهد خيلى زود از مشكل خود بيرون بيايد، با اولين راه‏حلى كه دريافت كرد، به دنبال كار خود مى‏رود و جلسه مشاوره را ترك مى‏كند. در حالى كه حل يك مشكل نيازمند وقت و بررسى راه‏هاى متعدد براى يافتن بهترين راه است. بنابراين، مشاور نبايد سريعا و خيلى صريح پاسخ مراجع را بدهد، بلكه بايد با شنيدن كامل سخنان مراجع، بهترين راه‏حل را در طى جلسات مشاوره تشخيص دهد.

عجله نكردن در حل مسئله

معمولاً در مشاوره حل بسيار زودهنگام مشكلات مؤثر واقع نمى‏شود.24 منظور از حل مسئله، اقداماتى است كه مشاور در قالب ارائه پيشنهادها و راه‏كارهاى مناسب براى برطرف كردن مشكل مراجع انجام مى‏دهد. مشاوران مى‏توانند به جاى حل زودهنگام مشكل، با تعريف كامل آن براى مراجع به او كمك كنند. مثلاً، دانستن راه‏حل‏هاى قبلى كمك مى‏كند مراجع بفهمد علت وخيم‏تر شدن مشكل اوليه او چيست؟25

مراجع معمولاً انتظار دارد مشاور خيلى سريع در اولين جلسه راه‏حل مسئله او را بيان كند، اما مشاور بايد از اين كار اجتناب نمايد؛ چون ممكن است آنچه مراجع در جلسه اول بيان مى‏كند، همه مطلب نباشد.

امام صادق عليه‏السلام، در اين‏باره فرمودند: «لقمان به فرزندش گفت: هر گاه با گروهى هم‏سفر شدى، در كار خود و آنان با ايشان زياد مشورت كن... و چون با تو مشورت كردند، فورى پاسخ نده، بلكه دقيقا بينديش و زود تصميم نگير تا اينكه پس از دقت و بررسى يك رأى را بپسندى و با اين همه، پاسخ مشورت را نده، مگر آنكه برخيزى و بنشينى و بخوابى و غذايى بخورى و نمازى بخوانى و در طول اين مدت انديشه و اطلاعات خود را در كار مورد مشورت به كار اندازى؛ زيرا كسى كه درباره مشورت‏كننده صادقانه خيرخواهى نكند، خداوند رأى و انديشه‏اش را از او بگيرد و امانت‏دارى را از وى دور سازد.»26

در اين روايت، از مشاور خواسته شده جواب مراجع را فورى بيان نكند؛ چون ممكن است به دليل عجله كردن در پاسخ، جواب صحيحى به مراجع نداده، و او را با مشكلات جديدى مواجه كند.

عدم ابتلاى مشاور به مشكل مراجع

اگر مشاور مبتلا به مشكل مراجع باشد، بايد مراجع را به فرد متخصص ديگر ارجاع دهد و خود از استمرار رهنمود اجتناب نمايد؛ زيرا كسى كه خود گرفتار مشكلى شده، نمى‏تواند راهنماى ديگران در آن موضوع خاص باشد.27 خداوند در قرآن مى‏فرمايد: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آَمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ.» (صف: 2)؛ يعنى اگر راه‏كارى كه مشاور به مراجع پيشنهاد مى‏دهد، درست است، چرا خود مشاور براى حل مشكلش آن را انجام نمى‏دهد.

همچنين اگر مشاور در خود توان حل مشكل را نديد، و مشكل مراجع به گونه‏اى بود كه نياز به تخصص در زمينه خاص داشت، مشاور بايد او را به متخصصان در آن رشته ارجاع دهد و از مشاور ديگرى استمداد بجويد تا مراجع دچار سرگردانى نشود؛ چراكه مشاوره محل دانش‏اندوزى يا دانش‏آموزى نيست.

توجه به رفتارهاى غيركلامى

مؤلفه‏هاى غيركلامى (لحن صدا، حالات چهره، تماس چشمى و...) ظريف‏تر، اطلاعات را منتقل مى‏كند.28 ماهيت ارتباط غيركلامى مى‏تواند تحت تأثير فرهنگ قرار گيرد، اما هيچ معيار مناسبى وجود ندارد كه بتوان به معناى ارتباط غيركلامى با هر مراجع پى برد. از راه‏هاى مؤثر، تفاوت قايل‏شدن‏بين‏رفتارهاى‏كلامى‏وغيركلامى است.29

مشاورى كه مهارت و تجربه را با هم دارد، پس از كسب تجربه، به راحتى مى‏تواند بسيارى از مشكلات مراجع را از حركات، نگاه‏ها و... تشخيص دهد؛ چون گاه مراجع به دليل شرم و يا دلايل ديگر، مشكل خود را به صورت كامل بازگو نمى‏كند. اينجاست كه مهارت مشاور، او را در تشخيص درست و كامل كمك مى‏كند. بنابراين از جمله اصولى كه مشاوران بايد به آن توجه داشته باشند، رفتارهاى غيركلامى مراجعان و حركات آنهاست.

كانون توجه قرار دادن مراجع و حل مشكل او

مراجعان اغلب در مورد ساير افراد صحبت مى‏كنند. اين اشخاص به عنوان علت مشكل و يا ملاك رفتار قلمداد مى‏شوند. مشاوران تقريبا هميشه تمركز و توجه خود را به مراجع نشان مى‏دهند.30 موضوعِ تغيير در مشاوره، مراجع است نه ساير افراد. از طرفى، اگر ديگران (مثل خانواده) در فرايند مشاوره تأثيرگذارند، بايد ترتيبى داده شود تا در جلسات مشاوره شركت نمايند.31

از آن‏رو كه مشكل مراجع، عوامل متعدد دارد، و افراد ديگرى در به وجود آمدن مشكل او دخالت داشته‏اند، در جريان مشاوره لازم است از كسانى كه به نحوى در اين مسئله دخالت دارند، خواسته شود در مشاوره شركت كنند تا با بررسى كامل مشكل مراجع، بهترين راهكار ارئه شود. البته اين موضوع نبايد باعث شود توجه مشاور بيش از حد به افراد ديگر جلب شود؛ چون اين جلسات براى حل مشكل مراجع تشكيل شده؛ بنابراين، بايد كانون اصلى توجه، مراجع باشد و اگر به ديگران هم توجه مى‏شود، بايد براى حل مشكل مراجع باشد، نه اينكه اصل و كانون توجه قرار گيرند.

واضح و مشخص عمل كردن

بعضى از ابزارهاى كار مشاوران، مانند افكار و احساسات، ناملموس هستند. مثلاً مشاوران احساسات را به باد تشبيه مى‏كنند؛ به اين معنا كه مراجعان بايد به احساسات خود توجه كنند و اجازه دهند كه اين احساسات بگذرند و تغيير كنند. مشاور ماهر به مراجع كمك مى‏كند تا احساسات و افكار خود را ملموس و عينى سازد. از راه‏هاى عينى و ملموس ساختن احساسات، استوار ساختن آن در جسم است. عينى شدن زمانى اهميت مى‏يابد كه درباره رفتار و اهداف مراجعان صحبت مى‏شود.32

هرچه مراجع بيشتر درباره مشكل خود صحبت كند، ابعاد بيشترى از مشكل او واضح مى‏شود. از اين‏رو، مشاور بايد با استفاده از اصل به حرف واداشتن، از مراجع درباره مشكلش اطلاعات به دست آورد. با اين روش، زواياى مشكل مراجع آشكار شده و مشاور با اين داده‏ها به مراجع كمك مى‏كنند تا با ملموس كردن احساسات خود، آنها را عينى كرده و قابل لمس نمايد. در اين صورت، بهتر مى‏تواند بر مشكل خود فايق آيد.

رازدارى

به دليل اهميت فراوان رازدارى در مشاوره، اين نكته همواره يك اصل مهم قلمداد مى‏شود. مشاور آگاه بايد بداند آنچه كه مراجع به او مى‏گويد به عنوان امانت تلقّى مى‏شود و بايد از افشاى آن خوددارى كند. امام صادق عليه‏السلامدر اين‏باره مى‏فرمايند: «سخن گفتن با كسى به طور خصوصى حكم امانت داشته و بايد از آن محافظت كرد.»33 از اين‏رو، مشاور بايد در تشكيل پرونده براى مراجع خود و حفظ و نگه‏دارى از آن، دقت لازم را به عمل آورد و آن را در اختيار كسى قرار ندهد تا از افشاى اسرار مراجع جلوگيرى به عمل آيد.34

در روايات ما به رازدارى اهميت فراوان داده شده و رأى صحيح و انتخاب درست، در نگه داشتن رازها شمرده شده است: «رأى صحيح به اين است كه رازها محكم نگه‏دارى شود.»35 عدم رازدارى موجب تباهى كار و از بين رفتن نتيجه مطلوب مى‏شود.

از امام صادق عليه‏السلام نقل شده است: مشورت نشايد، مگر با شرايط آن، و هر كه آنها را بداند خوب است، وگرنه زيانش بر مشورت‏خواه بيش از سودش باشد: 1. طرف مشورت، خردمند باشد؛ 2. آزاد و ديندار باشد؛ 3. يار و برادر باشد؛ 4. اگر رازت را به او بگويى، همچون خودت آن را بداند و آن را نهان دارد؛ زيرا اگر خردمند باشد از مشورتش سود برى و اگر آزاد و ديندار باشد در خيرخواهى تو بكوشد، و اگر يار و برادر باشد، راز تو را كه بر آن آگاه شده نهان دارد، و اگر همچون خودت به رازت آگاه شود مشورت به كمال انجام گيرد.36

خلاصه‏گيرى از محتوا

منظور از خلاصه كردن، مرور كوتاه مسائل اصلى مشاوره است. مرور مطالب مهم ممكن است طى جلسات مشاوره، پايان يك جلسه و يا در آخرين جلسه مشاوره انجام شود. مراجع و مشاور هر دو مى‏توانند جمع‏بندى داشته باشند. خلاصه كردن مطالب اين امكان را براى مشاور فراهم مى‏كند كه نظرات خود را در مورد فرايند مشاوره با مراجعان در ميان بگذارد. خلاصه كردن از شيوه‏هاى سازمان‏دهى مشاوره است.37

خلاصه كردن يكى از مهارت‏هاى لازم در هر مشاوره‏اى است كه در مقاطع حساس مشاوره به كار مى‏آيد. از خلاصه‏گيرى مى‏توان براى مراحل بعد بهره‏بردارى كرد. هدف از خلاصه كردن، اين است كه مراجع تصويرى درست از آنچه بيان كرده به دست آورد تا بتواند به وسيله اين تصوير، موارد اشتباه را اصلاح كرده، تصميمى درست براى حل مشكل پيدا كنند.

توجه به تفاوت‏هاى فردى

انسان‏ها از نظر نيازها، انگيزه‏ها، توانمندى‏ها و استعدادها متفاوتند. در مشاوره بايد متفاوت بودن مراجعان پذيرفته شود. خدمات راهنمايى و مشاوره بايد متناسب با نيازها و انگيزه‏ها، توانمندى‏ها و استعداد مراجعان تدوين و ارائه گردد.38 مشاور نبايد براى همه نسخه واحدى بپيچد؛ چراكه افراد با تفاوت‏هاى خاصى كه دارند، فرايند مشاوره را تعيين مى‏كنند و با وجود ثابت بودن روش‏هاى كلى در مشاوره، روش‏هاى خاصى با توجه به روحيات مراجعان اتخاذ مى‏شود.39

در جريان مشاوره بايد به اصل وجود تفاوت‏هاى ميان انسان‏ها توجه كرد، چون اگر به اين مهم توجه نشود و مشاور همان راه‏كارى را كه براى يك مراجع خود ارائه داده، براى مراجع ديگر با همان مشكل ارئه دهد، ممكن است براى مراجعانش مشكلاتى به وجود آيد. هرچند ممكن است مشكل اين دو مراجع از يك سنخ باشد، اما با توجه به تفاوت‏هايى كه دو مراجع از نظر درك، پذيرش، شناخت، رفتار و... دارند، نبايد براى هردو يك نسخه واحد پيچيد؛ چون باعث بروز مشكلات بيشترى مى‏شود.

استفاده از استعاره

استعاره نوعى سبك بيان است كه با يك مقايسه غيرصريح، مفهومى در قالب كلمات ديگر بيان مى‏گردد. مشاوران گاهى مسائل خود را به شكل استعاره بيان مى‏كنند. استعاره‏ها به آسانى به خاطر سپرده مى‏شوند و به مراجعان كمك مى‏كنند تا در مورد علايق و تجربيات خود بينديشند.40

با توجه به اصلى كه پيش‏تر بيان گرديد، يعنى اصل پرهيز از ارائه دستورالعمل مستقيم، اين اصل واضح مى‏شود؛ يعنى در برخى از مشاوره‏ها براى اينكه خيلى صريح دستورالعمل داده نشود، بهتر است از اين روش (به كارگيرى استعاره) استفاده شود، تا راه‏حل بهتر در ذهن مراجع حك شده و بر اساس آن عمل نمايد.

توجه به رشد شخصى مراجع

مشاوره محدود به يك دوره نيست و تمام مراحل رشد را دربر مى‏گيرد. راهنمايى و مشاوره به فرد كمك مى‏كند تا از ويژگى‏هاى هر مرحله از رشد آگاه شود و متناسب با آن ويژگى‏ها بتواند در مرحله از آن به خوبى استفاده كند و با كسب مهارت‏هاى لازم از عهده مشكلات مربوط به هر مرحله‏ برآيد و به ‏مراجع ‏كمك ‏كند تا به ‏خودشكوفايى‏ برسد.41

هر مشاورى بايد در جريان مشاوره توجه داشته باشد راه‏كارى را ارائه دهد كه به رشد مراجع كمك كند. پيامبر اكرم صلى‏الله‏عليه‏و‏آله مى‏فرمايند: «مشاورى كه در پاسخ مشورت‏خواه به چيزى نظر دهد و او را به امرى هدايت كند كه مى‏داند راه رشد و واقعيت، چيز ديگرى غير از آن است، به او خيانت كرده است.»42

توجه به تنوع فرهنگ‏ها

انسان‏ها داراى زمينه‏هاى فرهنگى، اجتماعى و مذهبى متفاوتى هستند كه در فرايند مشاوره بايد مورد توجه قرار گيرد. مهم توجه به تفاوت نگرش‏ها و ارزش‏هاى مراجعان در رعايت اين موضوع است. در مشاوره تلاش مى‏شود به مراجع در جهت باور كردن ارزش‏هاى خويش كمك شود و نبايد هيچ‏گونه تحميلى از طرف‏مشاوران صورت گيرد.43

توجه به پيش‏گيرى

مشاوره بر پيش‏گيرى دلالت دارد و سروكارش با افراد بهنجار است و به افراد در رشد درونى و برونى‏شان كمك مى‏كند. مشاوره تسهيل‏كننده رشد است و در جهت خودشكوفايى و بارور كردن استعدادها و توانمندى‏هاى فرد حركت مى‏كند. مشاوره به تصميم‏گيرى‏ها و حل مشكلات موقعيتى مراجعان كمك مى‏كند و اين، از ضايعات روانى پيش‏گيرى مى‏كند.44

حفظ سلامتى و پرهيز از تحليل‏يافتگى

مشاور وظيفه‏اش كمك به مراجعان است، اما اين كمك كردن نبايد به حدّى باشد كه سلامتى مشاور را به خطر بيندازد. خداوند هم در قرآن، وقتى رسالت پيامبر خود را هدايت و راهنمايى مردم بيان مى‏كند، به او مى‏گويد: تو نبايد در اين راه خود را آزار و شكنجه كنى، بلكه رسالت تو رساندن پيام است؛ اگر آنها نپذيرفتند تو مقصر نيستى و نبايد خود را به رنج بيندازى.45 در سوره «طه» نيز مى‏فرمايد: «قرآن بر تو نازل نشده كه خود را به رنج و مشقت بيندازى.»46

مشاور نبايد خود را آن‏قدر درگير كند كه سلامتى‏اش به مخاطره بيفتد. اگرچه يك مشاور دلسوز بايد پيگير كار مراجعان باشد، اما بايد از احساساتى بودن پرهيز كند و خود را به حدى درگير احساسات مراجع خود نكند كه خود دچار بحران عاطفى گردد. مشاوران با آموزش‏هاى خاصى كه مى‏بينند و با فنون ويژه، همواره مراقب اين امر هستند. مشاور بايد بتواند با انرژى مثبت خود، بر انرژى منفى مراجع فايق آيد.

آموزش فرايند تصميم‏گيرى به مراجع

در مشاوره فرايند تصميم‏گيرى به مراجعان آموزش داده مى‏شود و به آنان كمك مى‏شود بر اساس توانمندى‏ها، استعدادها و علايق خود رشته تحصيلى و شغلى و... را انتخاب نمايد و در اين انتخاب به امكانات و فرصت‏هاى خود و نيازهاى اجتماعى توجه كنند.47 در مشاوره تا جايى كه امكان دارد نبايد راه‏حل مستقيم به مراجع داد، بلكه بايد او را راهنمايى كرد تا خود براى حل مسئله خود تصميم بگيرد، و با رهبرى مشاور، خود به راه‏حل‏هاى احتمالى برسد. اين امر باعث مى‏شود در مسائلى كه در آينده براى مراجع پيش مى‏آيد، راحت بتواند تصميم بگيرد و مشكلى براى او ايجاد نشود. مشاور ماهر بايد مراجع را به گونه‏اى راهنمايى كند كه ديگر در هر امر كوچكى به مشاور مراجعه نكند.

اگر مراجع هنر تفكر كردن را بياموزد، به انديشه درست رهنمون مى‏شود؛ چون به رشد فكرى و عقلى مى‏رسد. امام على عليه‏السلام در اين‏باره مى‏فرمايند: «انديشيدن، فرد را به رشد فكرى و راه درست هدايت مى‏كند.»48 بنابراين، مشاور براى اينكه مراجع راه‏حل مناسب مسائل را پيدا كند، بايد او را هدايت به انديشيدن نمايد.

اصول اخلاقى مشاوره

رعايت محدوديت‏ها و مسائل اخلاقى

محدوديت، امرى واقعى بوده و در هر شغل و حرفه‏اى وجود دارد، گاه تصور مى‏شود در مشاوره، اصول اخلاقى و ارزش‏ها ناديده گرفته مى‏شوند و مراجع و مشاور ناگزير مى‏شوند در همه امور به هر شكل ممكن وارد شوند، در حالى كه در مشاوره بايد به بايسته‏ها و نبايسته‏ها توجه داشت. مثلاً، مشاور بايد از زندگى خصوصى مراجع و گذشته او در روابط خانوادگى‏اش و محدوديت‏هاى او تا حدى كه واقعا احساس ضرورت مى‏كند، آشنايى داشته باشد، و از خودافشايى مراجع جلوگيرى كند؛ زيرا بيان برخى مطالب به طور جزئى و دقيق كه نيازى به آن نيست، ممكن‏ است ‏از حيث‏ اخلاقى ‏مشكلات‏ ديگرى ‏را پديدآورد.49

نكته: در مشاوره‏هاى جنسى حتما بايد اصل همجنس بودن مشاور و مراجع رعايت گردد. عدم رعايت آن، نه تنها مشكلاتى را ايجاد مى‏كند، بلكه موجب مى‏شود مفاهمه و درك متقابل، كه يكى از مهارت‏هاى مشاوره‏اى است، صورت نگيرد. از اين‏رو، بايد هماهنگى جنسيت در مشاوره مورد توجه باشد.

هشدار دادن: اگر مشاور در طى مشاوره متوجه شد كه فردى در معرض آسيب است بايد هشدار دهد. مشاوران بايد به منظور حفاظت از افرادى كه ممكن است از سوى مراجعان آسيب بدنى ببينند، مراقبت‏هاى منطقى به عمل آورند. محافظت مى‏تواند شامل هشدار به قربانى و يا اطلاع دادن به پليس باشد. البته اين موضوع منجر به شكستن رازدارى مى‏شود. بنابراين، مشاوران بايد ميزان جديت تهديدهاى مراجعان را به دقت ارزيابى كنند و محدوديت‏هاى رازدارى را براى مراجعان توضيح دهند. نيز اگر مراجعان مستعد خودكشى هستند، مشاوران وظيفه حفظ جان آنها را دارند. همچنين اگر طى مشاوره به سوءاستفاده از كودكان پى بردند، بايد آن را گزارش دهند.

نكته: البته برخى از اصولى كه در ابتدا تحت عنوان «اصول كلى مشاوره» بيان شد (مثل اصل رازدارى و...) مى‏تواند جزء اصول اخلاقى مشاوره نيز باشد. از اصول اخلاقى ديگر مى‏توان به صداقت و راستى، امانت‏دارى، و مسئوليت‏پذيرى اشاره كرد كه تا حدودى ذيل اصول ديگر قرار مى‏گيرند. از اين‏رو، در اينجا بحثى از آنها به ميان نمى‏آيد.

مباحثى كه بيان گرديد، اصول كلى مشاوره را دربر مى‏گرفت و مواردى از اصول اخلاقى يك مشاوره خوب نيز بيان شد. اما براى اينكه بحث مشاوره به طور كامل بيان شود و همه كسانى كه علاقه‏مند به حرفه مشاوره هستند ار آن استفاده كافى ببرند، در اين قسمت براى تكميل بحث، به اصول ارتباطات، مصاحبه، تشخيص و توصيه‏اى مشاوره برگرفته از كتاب آشنايى با اصول و فنون مشاوره اشاره مى‏نماييم.50

اصول ارتباطات مشاوره‏اى

رابطه حرفه‏اى بين مشاور و مراجع

خدمات ياورانه‏اى مشاوره‏اى، ايجاب مى‏كند بين ياور و مددجو ارتباطى از نوع ارتباطات حرفه‏اى برقرار گردد. اگر اين ارتباط صورت نگيرد، مشاوره اساسا نه روح و معنا پيدا مى‏كند و نه ساختار مناسب. براى اينكه رابطه بين مشاور و مراجع حرفه‏اى باشد، بايد از اصول راهبردى و راه‏كارى ويژه‏اى برخوردار باشد؛ يعنى عالمانه، ياورانه، صميمانه و متعهدانه باشد، كه هركدام ويژگى‏هايى دارند.

1. ويژگى رابطه حرفه‏اى عالمانه:

ـ كارشناسى لازم پيش از هر اظهارنظرى؛

ـ شناسايى موضوع پيش از هر اقدام؛

ـ انديشه پيش از ابراز عواطف؛

ـ برخورد علمى با مراجع و مشكل.

2. ويژگى رابطه حرفه‏اى ياورانه:

ـ ارائه اطلاعات مفيد و لازم مناسب با مشكل مراجع؛

ـ تقديم توصيه‏هاى لازم به مراجع با رعايت احترام؛

ـ اصلاح شناخت‏ها و گرايش‏هاى نامطلوب؛

ـ همراهى با مراجع در راستاى حل مشكل.

3. ويژگى رابطه حرفه‏اى صميمانه:

ـ ابراز محبت كافى به مددجو؛

ـ كنترل هيجانات و همدلى با مراجع؛

ـ سامان‏دهى عواطف؛

ـ برخورد با مراجع و مشكل او با حلم و بردبارى.

4. ويژگى رابطه حرفه متعهدانه:

ـ به كارگيرى حس مسئوليت‏پذيرى مشاور و اقدام متعهدانه او؛

ـ حمايت‏پذيرى مراجع و رفتار متعهدانه او؛

ـ مسئوليت‏پذيرى مراجع نسبت به حل مشكل مراجع؛

ـ حمايت‏پذيرى مراجع نسبت به توصيه‏اى مشاور.51

بخشى از اصول ارتباطات مشاوره‏اى به جنبه مهارت‏آميز بودن اين قسم از ارتباطات بازمى‏گردد و بخش ديگر، به ساختار و روح اين قبيل ارتباطات.

مجموعه تجارب آموزشى، كارورزى و كاربردى حرفه ياورانه مشاوره هنگامى اعتبار و مفهوم مى‏يابد كه مشاور آنها را با تكيه بر هندسه خاص شناختى ـ رفتارى و به پشتوانه تجربه‏ها و كارورزى‏هاى ساختاريافته به دست آورده باشد. ساختارها مشروط به اينكه متوازن با موضوع مشاوره و متناسب با روح ارتباطات مشاوره‏اى انتخاب شوند، ارتباطات حرفه‏اى را سامان داده، به آنها جهت و معنا مى‏بخشند.

ساختار ارتباطات مشاوره‏اى: ارتباطات مشاوره‏اى ساختار ويژه‏اى دارد. در حين ‏مشاوره ‏مى‏توان ‏براى ‏بسيارى ‏از الگوهاى كلامى، رفتارى و حركتى مشاور ـ مراجع معناى خاصى را در نظر گرفت كه به روند مشاوره جهت دهد و نقش مشاوره را از حيث كمّى و كيفى كم‏بار يا پربار يا خنثا سازد.

ارتباط كلامى

مشاور ابتدا از راه گفت‏وگو علاقه‏مندى خود را به ايجاد ارتباط با مراجع نشان مى‏دهد و سعى مى‏كند مراجع را متقاعد سازد كه بهترين راه‏حل مشكل او، رابطه كلامى است و هر چاره و تدبيرى بايد از گذرگاه گفتار عبور كند تا به تدابير رفتارى برسد. بيش از هر چيزى، زبان و انديشه پژواك يكديگرند؛ به اين معنا كه انديشه نارسا به گفتار ناتمام مى‏انجامد و بعكس.

مراحل ارتباط كلامى:

الف. پذيرش روانى ـ عاطفى: نخستين رويارويى مشاور و يا دستيار و منشى او با مراجع بسيار حساس و سرنوشت‏ساز است. اگر مشاوره تأثيرى داشته باشد، بر اثر كلام شيرين و دلپذير در اولين برخورد، افزون‏تر مى‏شود. مشاور بايد به حسب مورد از كلمات و عبارات و جملات دلپذيرتر و آرامش‏بخش‏تر و سازمان‏يافته‏تر استفاده كند تا مراجع را به برقرارى ارتباط كلامى بيشتر جذب كند. اگر آداب كلامى مناسب در اولين برخورد استفاده شود، پذيرش عاطفى ـ روانى به سهولت انجام مى‏گيرد.

ب. ارائه رهنمود آغازين: مشاور در ابتدا از تشريفات و آداب لازم با گفتار آغازين خود، زمينه مناسبى براى مراجع فراهم مى‏كند تا مسائل و مشكلات خود را بازگو كند. بيان يك خاطره ساده، توصيف يك پديده، و... مى‏تواند نظر مراجع را جلب كند و زمينه را براى شرح مشكل و يا طرح مسئله از زبان او فراهم نمايد.

ج. مصاحبه حرفه‏اى: مهم‏ترين بخش در ارتباط كلامى در مشاوره به تنظيم مصاحبه حرفه‏اى برمى‏گردد كه امر ساده و پيش پا افتاده‏اى نيست، بلكه لازم است مشاور با آداب و ضوابط آن آشنا باشد و اصول آن را بداند.

د. تشخيص و اظهارنظر: مشاور معمولاً پس از مصاحبه، تشخيص عالمانه خود را در مورد مشكل مراجع اظهار مى‏دارد و او را در جريان شناسايى نوع مشكل و عوامل سبب‏ساز، زمينه‏ساز و برانگيزاننده آن و تشخيص راه‏حل مشكل قرار مى‏دهد. همه اين موارد مشمول ضوابط مربوط به ارتباط كلامى است. مشاور سعى مى‏كند مراجع را نسبت به وضعيت خود تا حد مطلوب حساس كند و او را نسبت به فعاليت‏هاى مشكل‏زدايى و يا درمان‏گرانه برانگيزاند.

ه . توصيه و رهنمود: پس از تشخيص و اظهارنظر، مشاور توصيه‏ها و رهنمودهاى خود را بيان مى‏دارد. توصيه‏ها، بجز در موارد استثنايى و ويژه، هرگز جنبه آمرانه و ناهيانه پيدا نمى‏كند. در عين حال، باصلابت و متانت ارائه مى‏گردد و بايد با معيارها و ضوابط ارتباطات كلامى تنظيم گردد.

و. قرار بعدى: گاه يك جلسه پاسخگوى نياز مشاوره‏اى مراجع نمى‏باشد. در اين صورت، در هر جلسه‏اى كه روند مشاوره نيمه‏تمام ماند، لازم است براى تكميل مشاوره، قرار بعدى تنظيم شود.

ارتباطات غيركلامى

گاه رفتارها و حركت‏هاى نشان‏دار و بى‏نشان، بامعنا و مهم‏اند و مشاور بايد نسبت به رفتارها و حركت‏ها و حتى اشارات خود در حين مشاوره دقت داشته باشد و در انتخاب كليشه‏هاى مناسب غيركلامى ظرافت به خرج دهد. اين كار، نظر مراجع را جلب مى‏كند و گرايش‏ها و نگرش‏هاى او را تحت تأثير قرار مى‏دهد.

صورت‏هاى ارتباطات غيركلامى:

الف. ارتباطات غيركلامى ـ وضعى: جلسه مشاوره به گونه‏اى تحت تأثير طرز نشستن، جهت نشستن و مكان نشستن مراجع ـ مشاور قرار مى‏گيرد كه همه اينها ترجمان خاصى در ذهن مراجع ايجاد مى‏كند. مشاور همچنين وضعيت روحى و روانى مراجع را از طريق اين امور برانداز و كشف مى‏كند.

ب. ارتباط غيركلامى ـ حركتى: مشاور بايد مراقب حركات ريز و درشت گوناگونى كه از خودش يا مراجع سر مى‏زند باشد. اين حركات شامل حركات سر و گردن و شانه‏ها و دست‏ها، حركات متوالى و ريز پاها و... مى‏باشد.

ج. ارتباطات غيركلامى ـ اشاره‏اى: اشاره‏ها، علايم و ابزارى كه براى اشاره كردن به كار مى‏روند، همه به طرز گويا و جالبى جايگزين سخن مى‏گردند. برخى از اين اشارات از استاندارد بين‏المللى برخوردارند و در همه مناطق مفهومى يكسان افاده مى‏كنند و برخى متناسب با عرف و برداشت‏هاى عرفى، در هر جايى به كار مى‏روند و مفهوم خاصى را به ذهن متبادر مى‏كنند. اشاره‏هاى رايج مثل چشم، ابروها و...، و اشاره‏اى كه با ابزارى مانند مداد، خودكار و... صورت مى‏گيرد، بايد به گونه‏اى صحيح و شايسته نظارت و كنترل و تفسير شوند تا مطلب از ذهن مخفى نماند يا به غلط بار ارزشى خاصى را به ذهن القا نكنند.

د. ارتباطات غيركلامى ـ چهره‏اى: چهره هر فرد همواره با مخاطب سخن مى‏گويد و حالات چهره، انعكاسى از اوضاع و احوال درونى است و واكنش افراد به ديگران با حالات چهره نمايان مى‏شود. چهره شاد و خندان، غمگين و... ارتباط خاصى را بين دو فرد ايجاد مى‏كند كه به اعتبار آنها، خدمات مشاوره‏اى جهت مى‏يابد.

نكته: ارتباطات كلامى ـ غيركلامى علاوه بر اينكه مجزا تأثيرگذار است، هرگاه اين دو با هم به كار روند، رسايى و اعتبار و كاربرد بيشتر از صورت مجزاى اين دو دارند.52

روح ارتباطات مشاوره‏اى

در بيشتر موارد، ساختار ارتباطات مشاوره‏اى نقش برجسته و بارزى را در راستاى تأمين و تدارك روح ارتباطات مشاوره‏اى ايفا مى‏كند. از آثار ناشى از روح ارتباطات مشاوره‏اى، مى‏توان به موارد ذيل اشاره كرد:

الف. هم‏آوايى و همبستگى: ارتباطات مشاوره‏اى نوعى هم‏آوايى و همبستگى بين مشاور و مراجع ايجاد مى‏كند و اين دو، شرط موفقيت مشاور در اولين رويارويى با مراجع و يا پس از آن، در ادامه دادن به جلسات مشاوره‏اى مى‏باشد. هم‏آوايى به منزله هم‏گام شدن در حد امكان با زبان، لحن، روحيه و رفتار و يا حتى باورها و گرايش‏هاى مراجع مى‏باشد و باعث مى‏شود مراجع به اشتباه نيفتد و يا به رفتار مقاومت‏برانگيزى دست نزند. هم‏آوايى فضايى صميمى ايجاد مى‏كند، باعث تأثيرپذيرى مراجع مى‏شود. از جمله راه‏كارهاى ايجاد هم‏آوايى و همبستگى، پذيراى خوب، شنواى خوب و پاسخگوى خوب بودن است.

ب. ايجاد اعتماد متقابل: مراجع به اعتماد اينكه مشاور شأنيت و استعداد مشاوره دادن را داراست، سعى ميكند از فضاى مشاوره بهره‏بردارى لازم را ببرد. اين كار، به حس اعتماد مراجع به مشاور اعتبار مى‏بخشد و مشاوره را در نظرش مقبول مى‏گرداند. همواره بخشى از وقت مشاوره صرف اعتمادسازى مى‏شود. اين حالت با برخوردهاى شايسته و اظهارنظرهاى عالمانه مشاور ميسر مى‏گردد. البته اعتماد مشاور به مراجع نيز به اعتبار مشاوره مى‏افزايد. براى ايجاد اعتماد، راه‏هاى ذيل توصيه مى‏گردد:

ـ صلابت و متانت سخن گفتن؛

ـ توجيه مشاور ـ مراجع؛

ـ برخورد صادقانه؛

ـ پرهيز از وعده‏هاى بى‏مورد و نامطمئن؛

ـ همراهى و هم‏نوايى با مراجع؛

ـ رعايت شأن مراجع؛

ـ پرهيز از واگرايى صريح و مستقيم.

ج. ايجاد آرامش: يكى ديگر از آثار ارتباطات مؤثر، ايجاد آرامش فكرى و روانى است. اين آرامش نسبى براى مراجع، در درجه نخست به منزله اعتماد به مشاور و در نتيجه، سامان‏يابى روانى و رهايى از مشكل، و براى مشاور به منزله حصول اطمينان از نتيجه مطلوب مشاوره مى‏باشد. راه‏كارهاى ايجاد آرامش عبارتند از:

ـ گفتار و رفتار نويدبخش؛

ـ تقويت باور مراجع؛

ـ بالا بردن اعتماد به نفس مراجع.53

اصول مصاحبه مشاوره‏اى

مصاحبه در مشاوره بيانگر گفت‏وشنود خاصى است كه به صورت رو در رو بين دو يا چند نفر (مشاور ـ مراجع) انجام مى‏گيرد و ناظر به اوضاع شخصى، شغلى، خانوادگى، اجتماعى، شخصيتى، رفتارى و روانى مصاحبه‏شونده مى‏باشد. در مصاحبه مشاوره‏اى، بر اساس اصول و ضوابط روان‏شناختى و تربيتى، امكان مشاهده مستقيم و بدون واسطه رفتار و حركات مصاحبه‏شونده براى مشاور فراهم مى‏گردد. اين پديده به منزله فراخوانى مشاور به مطالعه زواياى مختلف رفتارى، روانى و شخصيتى مراجع از جهات گوناگون مى‏باشد. عناصر مصاحبه عبارتند از: گفت‏وشنود رو در رو، اوضاع شخصى، شغلى، اجتماعى و... مراجع (مشاهده مستقيم) و مطالعه زواياى مختلف زندگى مراجع.

الگوهاى مصاحبه مشاوره‏اى: تقسيماتى كه براى مصاحبه‏هاى مشاوره‏اى از جنبه‏هاى گوناگون شكلى و محتوايى استفاده مى‏شود. اين تقسيم‏بندى‏ها مبتنى بر اعتبارات گوناگونى است كه به شكل‏هاى مختلف براى مصاحبه منظور مى‏گردد. متغيرهايى نظير ماهيت، ساختار، اهداف و... . عناصرى همچون روحيات مصاحبه‏كننده و روحيات مصاحبه‏شونده، در اين تقسيمات نقش بسزايى ايفا مى‏كند.54

اصول تشخيص مشاوره‏اى

مصاحبه حرفه‏اى امر تشخيص را براى مشاور آسان مى‏سازد. اصولاً، ارتباطات سامان مى‏پذيرد و مصاحبه انجام مى‏گيرد تا امكان تشخيص دقيق و لازم و كافى نسبت به نوع و طبقه‏بندى مشكل، عوامل مشكل و راه‏كارهاى رفع مشكل براى مشاور فراهم شود. تشخيص اساسى‏ترين كاركرد مصاحبه است. پس براى طبقه‏بندى بهتر و منظم‏تر، اصول تشخيص را بايد از اصول مصاحبه جدا كرد تا جايگاه تشخيص در مشاوره برجسته‏تر گردد. هرچه مصاحبه حرفه‏اى‏تر باشد، تشخيص كارآمدتر و مفيدتر خواهد بود.

اصول تشخيص مشاوره‏اى شامل دو بخش است. بخش اول آن، شامل ساختار و ابزار تشخيص است كه شامل موارد ذيل مى‏گردد:

ـ نابهنجارشناسى (روان‏شناختى، تربيتى، طبى)؛

ـ سبب‏شناسى (سبب‏ساز، زمينه‏ساز، انگيزشى)؛

ـ ابزارشناسى (مصاحبه، مشاهده، نقاشى)؛

ـ درمان‏شناسى (پيش‏گيرانه، درمانى، توان‏بخشى).

بخش دوم، شامل نقاشى كودكان است كه ابزارى براى تشخيص و رمزگشايى نقاشى كودكان مى‏باشد. در جايى از مشاوره كه كلام و حركات كارآيى لازم را نداشت، بر حسب مورد مى‏توان از ارتباطات تصويرى، نظير رسم و نقاشى يك جريان، يك پديده، يك موقعيت و... بهره برد. بسيارى از افراد، به ويژه كودكان و نوجوانان، يك واقعيت را با قلم و تصوير بهتر بيان مى‏كنند تا با زبان و بيان كلامى و يا فعل و انفعالات رفتارى.55

اصول توصيه‏اى مشاوره‏اى

مشاور بايد پس از مصاحبه به‏ناچار انتظار مراجع خود را با ارائه توصيه‏هاى راهبردى و راه‏كارى سودمند برآورده سازد و اين امر مستلزم شناخت نسبتا كامل مشاور نسبت به اصول توصيه‏هاست.

توصيه، راه‏كارى اصلاحى و يا درمانى است كه مشاور، متناسب با ساختار و ماهيت مسئله، مشكل و نابهنجارى، و براى كمك به مراجع در جهت حل مشكل، رفع نابهنجارى و يا درمان اختلال ارائه مى‏دهد.

منظور از اصول در مقام توصيه‏هاى مشاوره‏اى، ضوابطى است كه مشاور پيش از ارائه توصيه يا در مقام آن، بايد نسبت به آنها اطلاع كافى داشته و در به كارگيرى آنها مهارت لازم را دارا باشد. در ذيل، به برخى از اين اصول اشاره مى‏شود:

آمادگى مشاور: فرض بر اين است كه مشاور هميشه از لحاظ علمى و تجربى آمادگى لازم را براى ارائه توصيه‏ها دارد، ولى گاهى ممكن است شرايط جسمانى، همچون بيمارى و يا خواب‏آلودگى و شرايط روانى، مثل از دست دادن عزيزى، مانع از بهره‏بردارى وى از علوم و تجارب كاربردى خود در راستاى ارائه توصيه‏هاى مشاوره‏اى گردد. از اين‏رو، نمى‏تواند توصيه‏هاى درستى ارائه دهد و لازم است توصيه‏ها را به تأخير بيندازد. اصول مربوط به آمادگى مشاور عبارتند از: آراستگى ظاهرى، آرامش روانى، رعايت تشريفات، سرزندگى، و حلم‏ورزى.

آمادگى مراجع: اگر مراجع دچار مشكل جسمانى، مثل خواب‏آلودگى، و يا هر مشكل جانبى ديگرى باشد، آمادگى شنيدن و دريافت توصيه‏ها را ندارد و ارائه توصيه براى او تأثير چندانى نمى‏بخشد؛ چون شرايط او براى دريافت و به كار بستن توصيه‏ها مساعد نيست. در اغلب موارد، آماده‏سازى مراجع و بالا بردن ميزان توانايى او بر انجام توصيه‏ها، از جمله وظايف مشاور به شمار ميرود. البته در اين كار مى‏تواند از اطرافيان نيز كمك بگيرد. برخى اصول آن عبارتند از: اعتماد به نفس، مصمم بودن، باحوصلگى، بى‏تكلفى، و پذيرندگى.

مساعدت شرايط جانبى: گاهى مشكلى از جانب مراجع يا مشاور در ميان نيست و هر دو آمادگى براى توصيه را دارند، اما موانع ديگر، شرايط را براى ارائه و يا دريافت توصيه‏ها نامساعد مى‏كند. ممكن است اين موانع توسط عوامل انسانى ايجاد شده باشد، يا بر اثر عوامل غيرانسانى، همچون اوضاع و عوامل محيطى، جوى، اقتصادى و يا هر عامل غيرانسانى ديگر. از اين‏رو، مشاور بايد با در نظر گرفتن شرايط و عوامل جانبى، نظير ايمنى محيط، جذابيت جلسه، مصونيت از پيامدهاى نامطلوب، صميميت و صفا، مراجع را در مسير عمل بر اساس توصيه‏ها راهنمايى و كمك كند.

ملاحظه اصول علمى ـ تجربى: مشاور علاوه بر تسلط بر امر مشاوره و به ويژه توصيه، بايد نسبت به ميزان و كيفيت اثرپذيرى‏ها آگاه باشد. او بايد بداند چه رابطه علمى و منطقى بين توصيه‏هاى او و رفع و حل مشكل مراجع وجود دارد. حتى بايد ميزان و چگونگى اين رابطه را قبلاً كشف كرده باشد، وگرنه نمى‏تواند و نبايد سهل‏انگارانه توصيه‏اى ارائه دهد.

ملاحظه ارزش‏ها و باورها: ارزش‏ها و باورهاى هر فردى در ذهن و روان او رسوخ كرده و جزء سازمان شناختى او شده است. از اين‏رو، مشاور لازم است ملاحظات جدى را در برخورد مناسب با ارزش‏ها، عادات، آداب و رسوم، باورهاى مراجع به كار بندد. اگر مشكل مراجع با ارزش‏هاى مورد پذيرش او ارتباطى پيدا نمى‏كند، مشاور نبايد در فرايند درمان يا رفع مشكل آنها را دخالت دهد، مگر اينكه خود مراجع بخواهد راجع به اين مقوله مشاوره ببيند.

اگر مشاور در عمليات تشخيصى خود به اين نتيجه برسد كه گرايش‏ها و پاى‏بندى مراجع به يك نظام ارزشى ويژه در ارتباط تنگاتنگ با مشكل اوست، مى‏تواند با ظرافت كامل و مراعات جوانب، مراجع را نسبت به اين پديده چالش‏برانگيز و مشكل‏ساز آشنا كند و براى حل مشكل او اصلاحات ارزشمدارانه ضرورى را پيشنهاد داده، به كمك مراجع به اصلاح، تغيير و سامان‏دهى ارزش‏ها و باورهاى او بپردازد.

اين ملاحظات ارزشى مى‏تواند شامل ارزش‏هاى ملى، ارزش‏هاى سياسى، ارزش‏هاى فرهنگى، ارزش‏هاى اعتقادى و حتى ارزش‏هاى فرمايشى باشد.

اصول تربيتى و روان‏شناختى

اصول تربيتى و روان‏شناختى، اصولى هستند كه بايد به آنها آگاهى داشت. در ذيل، به برخى از اين‏اصول اشاره مى‏شود:

بيان تأثيرگذار: بيان مشاور بايد اين ويژگى‏ها را داشته باشد: الف) دلپذير و جذاب باشد نه ملال‏آور و خسته‏كننده؛ ب) رسا و گويا باشد و نه مبهم و نارسا؛ ج) برانگيزاننده و مشوقانه باشد و نه گزنده و طلب‏كارانه؛ د) برخاسته از احساس درونى مشاور باشد و نه تقليدى و جانبدارانه.

روان تأثيرگذار: مراجع بايد در دريافت توصيه‏ها، به لوازم زير پايبند باشد: الف) شنواى خوبى براى توصيه‏هاى مشاور باشد؛ ب) با احساس و اراده و ميل و رغبت به توصيه‏ها گوش فرا دهد؛ ج) توجه خود را بر جلسه مشاوره متمركز سازد؛ د) بر انجام به‏موقع توصيه‏ها مصمم باشد.

سازگارى در انديشه و رفتار: آنچه را مشاور القا مى‏كند بايد قبلاً در انديشه او جا گرفته و مورد پذيرشش قرار گرفته باشد. مشاور بايد از انديشه‏هاى مغاير با آنچه توصيه مى‏كند پيراسته بماند و نبايد ناسازگارى نسبت به توصيه‏ها در رفتارش باشد. چون اگر مراجع چنين مغايرتى را در انديشه و يا رفتار مشاور نسبت به توصيه‏ها و يا مفاد توصيه‏هاى مشاور مشاهده يا حتى احساس كند، در عمل به آنها دچار ترديد مى‏شود و واكنش مناسبى نسبت به توصيه‏ها بروز نمى‏دهد.

تدريج: مشاور و مراجع هر دو بايد متوجه باشند كه اصل تدريج از روشمندترين اصول اصلاح و تربيت به شمار مى‏رود؛ يعنى مشاور بايد در مقام توصيه‏ها مطابق با شرايط موجود و استعداد و پذيرش مراجع، مراحل متوالى را براى ارائه هر توصيه در نظر بگيرد، تا مراجع گام به گام بتواند موفقيت را در عمل به توصيه‏ها به دست آورد.

سازگارى با شأن مراجع: توصيه‏ها نبايد موجب خدشه‏دار شدن شأنى باشد كه مراجع براى خود قايل است و يا ديگران براى او در نظر مى‏گيرند. در غير اين صورت، مشاور پاسخ مطلوب و روشنى از مراجع دريافت نمى‏كند. حتى ممكن است دستورالعمل خاصى به شأن و حيثيت مراجع لطمه وارد سازد و وضع او را از اينكه هست بدتر كند. شأنيت فرد به اعتبار و حيثيت او برمى‏گردد. طبعا آنچه كه خلاف شأن مراجع باشد، حيثيت او را زيرسؤال مى‏برد. در اين صورت، نمى‏توان به واكنش مثبت مراجع اميد بست.

تناسب با توان مراجع: توانايى مراجع از جنبه‏هاى روانى، جسمانى، اقتصادى و... بر عمل به توصيه‏ها، متغير ديگرى است كه مشاور پيش از ارائه توصيه بايد آن را محرز بداند. ناتوانى مراجع نه تنها واكنش منفى و نامساعد او را در پى دارد، بلكه موجب خدشه‏دار شدن ارزش توصيه مى‏شود و همچنين ممكن است پيامدهاى نامطلوبى همچون سرخوردگى و نااميدى مراجع را به دنبال داشته باشد.

اصل همراهى با مراجع: مشاور بايد علاوه بر دادن توصيه‏ها، اگر مراجع را در امر درمان نابهنجارى و يا رفع مشكل خويش نيازمند همراهى ديد، تا آنجا كه برايش ميسر است او را همراهى كند. همراهى مشاور با مراجع اميدوارى و اعتماد به نفس مراجع را بالا مى‏برد و به او احساس لطيفى مى‏دهد كه به موجب آن، درمانش تسريع مى‏يابد.

اصل نظارت: در روان‏شناسى تربيتى، اصل نظارت بر روند تربيت، خواه نسبت به كار مربى و خواه نسبت به نقش‏پذيرى متربى، به اندازه خود تربيت، برجسته و مهم ارزيابى شده است. تربيت انسانى، به سامان نمى‏رسد، مگر از طريق نظارت مستمر و پى‏گير كه بايد از جانب مربى و دستياران او و حتى از جانب متربى بر تلاش‏هاى پرورشى اعمال گردد. نظارت مستمر و برنامه‏ريزى‏شده به مشاور فرصت مى‏دهد تا نسبت به بهبودى وضعيت مراجع بيشتر دقت و اهتمام ورزد و احيانا كمبودها و نواقص مشاوره‏اى را بهتر و سريع‏تر جبران كند. بى‏توجهى و عدم نظارت كافى موجب بحرانى‏تر شدن اوضاع مراجع مى‏گردد. با نظارت به‏موقع مى‏توان از بروز بسيارى از اختلالات مزمن و يا تحليل‏برنده پيش‏گيرى كرد و يا امر درمان را تسريع بخشيد. عدم نظارت ممكن است يك مشكل ساده و جزئى را به بحران تبديل كند.

نظارت از وظايف اصولى مشاوره است و بدون آن، مشاوره معنا نمى‏يابد و يا ناتمام است. نظارت مى‏تواند مستقيم يا غيرمستقيم باشد. اگر مشاور مربى مراجع خود باشد، نظارت مى‏تواند مستقيم باشد. به دليل مشكلات اجتماعى، بهتر است مشاور بخشى از نظارت را به كمك ديگران، نظير والدين، مربيان، آموزگاران و يا حتى دوستان مراجع اعمال كند.56

جمع‏بندى و نتيجه‏گيرى

در اين جستار سعى شد اصول كلى و جزئى كه دانستن آنها بر مشاوران لازم و ضرورى است، بررسى گردد. با كنكاش در كتب مشاوره، 25 اصل از اصول مهم مشاوره استخراج گرديد، كه مى‏تواند راهنماى عمل مشاوران باشد. برخى از اين اصول عبارتند از: داشتن ديدگاه احترام‏آميز نسبت به مراجع، گوش دادن به حرف‏هاى مراجع و همدلى كردن با او، انعطاف‏پذيرى، توجه به تفاوت‏هاى فردى و فرهنگى، رازدارى، توجه به مشكلات مراجع، رعايت تدريج در حل مسائل و ... .

شايد بسيارى از اين اصول با اصول مطرح‏شده در علوم ديگر مشترك باشد، اما در هر حال، آنچه كه در اين مقاله بدان پرداختيم، مهم‏ترين اصولى است كه در جريان فرايند مشاوره به مشاوران در حل مشكلات و مسائل مراجعان كمك مى‏نمايد.

از آن‏رو كه مشكلات انسان‏ها هر روز پيچيده‏تر مى‏شود، نياز به تحقيقات بيشتر در زمينه اصول و فنون مشاوره احساس مى‏گردد تا مشاوران بتوانند با تكيه بر معلومات خود، مراجعان را در حل مشكلاتشان يارى كنند. از اين‏رو، پيشنهاد مى‏شود در زمينه مهارت‏هاى موردنياز در امر مشاوره نيز تحقيقاتى صورت گيرد.

··· منابع

ـ نهج‏البلاغه، ترجمه محمد دشتى، قم، مشهور، 1379.

ـ احمدى، سيداحمد، مبانى و اصول راهنمايى و مشاوره، چ سوم، تهران، سمت، 1383.

ـ اصغرى‏پور، حميد، كليات راهنمايى و مشاوره، چ هفتم، مشهد، تمرين، 1385.

ـ ايگن، جرارد، مهارت‏هاى مشاوره، رويكردى در حل مشكل مددكارى، ترجمه طيبه زندى‏پور و سوسن سيف، تهران، سمت، 1383.

ـ تميمى آمدى، عبدالواحدبن محمد، غررالحكم و دررالكلم، ترجمه جمال‏الدين خوانسارى، تهران، دانشگاه تهران، 1366.

ـ حنبل، احمدبن، مسند احمد، محقق ابوالمعاطى النورى، بيروت، عالم‏الكتب، 1419ق.

ـ خرمشاهى، بهاءالدين، پيام پيامبر، تهران، منفرد، 1376.

ـ ديلمى، حسن‏بن محمد، ارشادالقلوب، چ سوم، تهران، اسلاميه، 1377.

ـ رهنمايى، سيداحمد، آشنايى با اصول و فنون مشاوره، چ سوم، قم، مؤسسه آموزشى و پژوهشى امام خمينى، 1386.

ـ ريكى، ال. جورج، ترز. اس. كريستيانى، روان‏شناسى مشاوره؛ نظريه‏ها، اهداف و فرايندهاى مشاوره و روان درمانگرى، مترجمان رضا فلاحى و محسن حاجيلو، چ پنجم، تهران، رشد، 1386.

ـ سيف، على‏اكبر، تغيير رفتار و رفتار درمانى: نظريه‏ها و روش‏ها، چ ششم، تهران، دوران، 1383.

ـ شاكرى، رضا، مشاوره كاربردى، بى‏جا، سنابل، 1383.

ـ شفيع‏آبادى، عبداللّه، مقدمات راهنمايى و مشاوره (مفاهيم و كاربردها)، تهران، رشد، 1387.

ـ كلينى، محمدبن يعقوب، اصول كافى، تهران، مكتبة الاسلاميه، 1413ق.

ـ گلدارد، كاترين، اصول و فنون مشاوره با كودك، ترجمه حامد برآبادى، تهران، سازمان انجمن اولياء و مربيان، 1381.

ـ ماير، اسكات و سوزان ديويس، اصول و مهارت‏هاى مشاوره، ترجمه كيانوش زهراكار و زهرا كهلويى، بى‏جا، روان، 1387.

ـ مجلسى، محمدباقر، بحارالانوار، تهران، اسلاميه، بى‏تا.

\* كارشناسى ارشد ادبيات عرب و پژوهشگر گروه اخلاق و تربيت اسلامى، جامعه‏الزهراء عليهاالسلام. marzyehnor@gmail.com دريافت: 11/7/89 ـ پذيرش: 23/2/90.

1ـ تعريف مشاوره از كميته معيارهاى حرفه‏اى انجمن روان‏شناسى آمريكا در سال 1981، به نقل از: محمدحسين شريفى‏نيا، مبانى روش‏هاى مشاوره بالينى.

2ـ عبداللّه شفيع‏آبادى، مقدمات راهنمايى و مشاوره مفاهيم و كاربردها، ص 31.

3ـ اسراء: 70.

4ـ رضا شاكرى، مشاوره كاربردى، ص 22.

5ـ نهج‏البلاغه، ترجمه محمد دشتى، نامه 53.

6ـ رساله حقوق امام سجاد عليه‏السلام، حق 39.

7ـ جرارد ايگن، مهارت‏هاى مشاوره، رويكرد در حل مشكل، ترجمه طيبه زندى‏پور و سوسن سيف، ص 167؛ على‏اكبر سيف، تغيير رفتار

و رفتاردرمانى: نظريه‏ها و روش‏ها، ص 121.

8ـ بهاءالدين خرمشاهى، پيام پيامبر، ص 697.

9ـ جرارد ايگن، همان، ص 76.

10ـ حسين ديلمى، ارشادالقلوب، ترجمه على سلگى نهاوندى، ج 2، ص 39.

11ـ رضا شاكرى، همان، ص 23.

12ـ ال. جورج ريكى و ترز. اس، كريستيانى، روان شناسى مشاوره؛ نظريه‏ها، اهداف و فرايندهاى مشاوره و روان درمانگرى، مترجمان رضا فلاحى و محسن حاجيلو، ص 196.

13ـ محمدباقر مجلسى، بحارالانوار، ج 72، ص 293.

14ـ ال. جورج ريكى و ترز. اس، كريستيانى، همان، ص 190.

15ـ اسكات ماير و سوزان ديويس، اصول و مهارت‏هاى مشاوره، ترجمه كيانوش زهراكار و زهرا كهلويى، ص 36؛ كاترين گلدارد، اصول و

فنون مشاوره با كودك، ترجمه حامد برآبادى، ص 113.

16ـ جرارد ايگن، همان، ص 145.

17ـ محمدباقر مجلسى، همان، ج 72، ص 97.

18ـ جرارد ايگن، همان، ص 188.

19ـ اسكات ماير و سوزان ديويس، همان، ص 32.

20ـ ر.ك: رضا شاكرى، همان، ص 22.

21ـ همان، ص 26.

22ـ همان، ص 25.

23ـ همان، ص 27.

24ـ اسكات مايرو سوزان ديويس، همان، ص 33، به نقل از: ايگان، 2001.

25ـ همان.

26ـ محمدبن يعقوب كلينى، كافى، ج 8، ص 348.

27ـ رضا شاكرى، همان، ص 24.

28ـ اسكات مايرو سوزان ديويس، همان، ص 38، به نقل از: وينر، بودنى، وود و راسل، 1989.

29ـ اسكات ماير و سوزان ديويس، همان، ص 38.

30ـ اسكات مايرو سوزان ديويس، همان، ص 39، به نقل از: سكستون و همكاران، 1997.

31ـ اسكات ماير و سوزان ديويس، همان، ص 39.

32ـ همان، ص 41ـ42.

33ـ محمدبن يعقوب كلينى، همان، ج 2، ص 66.

34ـ رضا شاكرى، همان، ص 23.

35ـ عبدالواحدبن محمد تميمى آمدى، غررالحكم و دررالكلم، ترجمه جمال‏الدين خوانسارى، ص 517.

36ـ محمدباقر مجلسى، همان، ج 16، ص 69.

37ـ اسكات ماير و سوزان ديويس، همان، ص 44؛ كاترين گلدارد، همان، ص 113.

38ـ سيداحمد احمدى، مبانى و اصول راهنمايى و مشاوره، ص 25.

39ـ رضا شاكرى، همان، ص 22.

40ـ اسكات ماير و سوزان ديويس، همان، ص 43.

41ـ سيداحمد احمدى، همان، ص 24.

42ـ احمدبن حنبل، مسند احمد، ج 2، ص 365.

43ـ سيداحمد احمدى، همان، ص 25.

44ـ همان، ص 27.

45ـ شعراء: 2.

46ـ طه: 2و3.

47ـ سيداحمد احمدى، همان، ص 26.

48ـ عبدالواحدبن محمد تميمى آمدى، همان، ج 1، ص 186.

49ـ رضا شاكرى، همان، ص 26.

50ـ ر.ك: سيداحمد رهنمايى، آشنايى با اصول و فنون مشاوره، ص 41ـ160.

51ـ همان، ص 33ـ35.

52ـ همان، ص 41ـ49.

53ـ همان، ص 55ـ62.

54ـ ر.ك: همان، ص 73ـ80.

55ـ ر.ك: همان، ص 105ـ133.

56ـ ر.ك: همان، ص 150ـ160.