

اصول و راه‌کارهای مشاوره در اسلام

مرضیه پوراصغر*

چکیده

مشاوره رابطه‌ای حرفه‌ای بین مشاور و مراجع است که پدیده‌ای نو، و از دستاوردهای دانش روان‌شناسی نوین به شمار می‌رود. اما مشاوره در مفهوم گسترده عبارت است از: هدایت و کمک به انسان‌ها و راهنمایی خواستن از افراد صاحب‌نظر، که در اسلام بدان سفارش و تأکید فراوان شده است. اصول مشاوره در حقیقت، راهنمای عمل مشاور است که فعالیت مشاوره را جهت می‌دهد. از این‌رو، برای جهت‌دار شدن فعالیت مشاوران، شناسایی این اصول ضرورت دارد. این جستار، به بیان برخی از مهم‌ترین و عمده‌ترین اصول و راه‌کارهای مشاوره از نگاه اسلام، به روش توصیفی - تحلیلی پرداخته است. طی بررسی‌های انجام‌شده، ۲۵ اصل مهم استخراج شده و در اختیار مشاوران و عموم علاقه‌مندان به امر مشاوره قرار گرفته است.

کلیدواژه‌ها: مشاوره، اصول مشاوره، مشاور، مراجع، راه‌کارهای مشاوره.

مقدمه

مهارت‌های فردی - اجتماعی و تغییر و یا اصلاح این مهارت‌ها، توسعه و پیشرفت سازگاری و افزایش قابلیت انطباق آنان با تمثیلات 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.^(۱)

«اصل» به معنای بن و ریشه، قانون بنیادین و زیربنایی و قاعده یا قانون رفتار است. اصول مشاوره ماهیت عمل مشاوره را روشن می‌سازد و فعالیت مشاوره را جهت می‌دهد.^(۲) از این رو، برای انجام مشاوره، شناسایی اصول آن برای مشاوران ضرورت دارد، تا فعالیت‌هایشان جهت‌دار و مطلوب باشد.

مباحث این نوشتار دربرگیرنده بررسی‌های مفهوم‌شناسانه درباره اصول کلی مشاوره، اصول اخلاقی، اصول ارتباطات، مصاحبه، تشخیص و توصیه‌ای مشاوره‌ای است که به ترتیب منطقی و با رعایت اختصار آرایش یافته است. به دنبال بحث‌های مفهوم‌شناختی و بیان اصول کلی مشاوره، از اصول ارتباطات به عنوان تکیه‌گاه اساسی و کلید مشاوره، از مصاحبه به عنوان کارکرد اصلی ارتباطات، از تشخیص به عنوان کارکرد اصلی مصاحبه و از توصیه‌ها به عنوان کارکرد اصلی تشخیص، سخن به میان آمده است.

از آن رو که یادگیری اصل و قاعده و قانون هر علمی، اهمیت زیادی در پیشبرد اهداف آن علم دارد و اگر کسی بدون اطلاع از اصول یک علم به آن بپردازد نتیجه مطلوبی نمی‌یابد، برای آسان شدن کار بر محققان، این تحقیق به این امر اهتمام ورزیده است. آنچه که این نوشتار را از سایر مقاله‌ها ممتاز می‌کند، این است که تقریباً تمامی اصول مشاوره را که یک مشاوره موفق بدان نیازمند است،

امروزه نیاز به مشاوره با توجه به مسائل بی‌شماری که در حوزه‌های مختلف (خانواده، ازدواج، شغل، تحصیل و...) وجود دارد، ضرورتی تردیدناپذیر است. چون هر انسانی درمی‌یابد در لحظه‌هایی از زندگی به تنهایی از عهده حل مسائل خود بر نمی‌آید، از این رو، نیاز به مشاوره یا متخصص در این فن را در خود احساس می‌کند. البته مشاوره همیشه برای بررسی و حل مشکل نیست؛ برخلاف آنچه که در اذهان جا گرفته و فکر می‌کنند کسی که ناهنجاری یا مشکلی دارد به مشاور مراجعه می‌کند. گاه برخی افراد نیاز دارند، به شناسایی استعدادهای خود (مثلاً در زمینه پیشرفت تحصیلی) بپردازند تا بتوانند با فراهم آوردن زمینه‌های مناسب، استعداد درونی خود را شکوفا کنند. بنابراین، مشاوره رابطه‌ای یاورانه برای رشد و شکوفایی افراد است. از این رو، اسلام نیز تأکید دارد انسان‌ها برای پیشرفت و رشد بیشتر با دیگران مشورت کنند. خداوند در آیه ۱۵۹ سوره «آل عمران» برنامه عمل رسول اکرم ﷺ را، که رمز کامیابی و پیشرفت و موفقیت آن حضرت بود، با عبارتی کوتاه بیان فرموده است: ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ﴾ در امور اجتماعی با مسلمانان مشورت نما؛ موقعی که خط مشی، معین شد و در اجرای آن تصمیم قاطع گرفتی، به خداوند اتکا کن. در این عبارت کوتاه، وظیفه پیامبر در مقابل مردم و نسبت به خودش و در پیشگاه خداوند، تعیین شده است. خداوند، مشورت کردن با دیگران را، حتی برای پیامبرش، رمز موفقیت و پیشرفت می‌داند. بنابراین، وظیفه ما نیز عمل به رهنمود قرآن است؛ یعنی برای رشد یافتن، باید در کارها با کسانی که صلاحیت مشورت را دارند، مشورت کنیم.

مشاوره، کمک به مراجعان است برای کسب

دیگر مشترکاتی داشته باشد، ولی این اصول در جایگاه مشاوره معنا و تفسیر خاص خودش را خواهد داشت.

دیدگاه مثبت و احترام‌آمیز به مراجع

انسان دارای حرمت و احترام است. یکی از مهم‌ترین اصول اخلاقی در اسلام، ارزش قایل شدن برای کرامت انسانی و احترام گذاشتن به آنهاست. بنابراین، بر مشاوران نیز لازم است به شخصیت انسانی مراجعان احترام بگذارند. خداوند در قرآن می‌فرماید: «ما فرزندان آدم را کرامت و ارزش بخشیدیم.»^(۳) در این آیه، خداوند از همه خواسته است کرامت انسان‌ها را از بین نبرند.

از این رو، یک مشاور باصلاحیت، همواره باید در فرایند مشاوره، مراجع خود را مورد احترام قرار دهد. وجود مشکلات و مسائل و بیان آن از طرف مراجع، نباید باعث موضع‌گیری و احیاناً تغییر شخصیت مراجع گردد. به طور کلی، مشاور باید به چهار بدبینی نسبت به مراجع خود شود، باید او را به متخصص دیگری ارجاع دهد.^(۴) در فرایند مشاوره باید احترام مراجع حفظ شود؛ چون

اگر مراجع احساس کند که مشاور توجهی به او و شخصیتش ندارد و برایش ارزشی قایل نیست، مسائل خود را برای مشاور به صورت شفاف بیان نمی‌نماید و این باعث می‌شود، جریان مشاوره به کندی پیش برود. هر انسانی دارای شخصیت و ارزش و احترام است و مشاور باید که می‌خواهد در امر مشاوره موفق باشد، باید با مراجع خود رفتاری کریمانه داشته باشد. این روش انبیا و پیشوایان دینی ما بوده و به دیگران هم توصیه می‌کردند با مردم چنین رفتاری داشته باشند. از جمله، مولای متقیان علی علیه السلام در نامه به مالک اشتر، فرماندار خود، دستور می‌دهد با مراجعان خود رفتاری کریمانه و محترمانه داشته باشد: «بدان آنها نظیر و برادر تو به شمار می‌آیند؛ یا برادر

جمع‌آوری نموده است.

ساختار مقاله در راستای پاسخ به سؤالات اصلی و فرعی مقاله تنظیم شده است؛ سؤالاتی نظیر: اصول مشاوره چیست؟ «اصل» به چه معناست؟ و راه‌کارهای دست‌یابی به این اصول کدام است؟

در زمینه مشاوره آثار فراوانی نگاشته شده است، که در برخی از این نوشته‌ها به اصول مشاوره به صورت پراکنده و مجمل و غیرمنسجم پرداخته شده است. برای نمونه کتاب **مشاوره کاربردی**، نوشته رضا شاکری به طور خلاصه به برخی از اصول کلی مشاوره در ضمن بحث‌هایش (در کلیات) اشاره نموده است. کتاب **مبانی و اصول مشاوره و راهنمایی**، تألیف احمد/احمدی که بخش کوتاهی از مباحث کتاب را به بررسی برخی از اصول موردنیاز مشاوره پرداخته است. همچنین کتاب **آشنایی با اصول و فنون مشاوره** اثر سیداحمد رهنمایی در مورد اصول و فنون مشاوره است که بخش اصول را تحت عنوان اصول ارتباطات مشاوره‌ای، اصول مصاحبه مشاوره و اصول تهیه و تشخیص مشاوره‌ای آورده است. مقاله‌ای با عنوان «درباره اصول و راه‌کارهای مشاوره» از **یدالله کوثری** به برخی از اصول مشاوره اشاره کرده است. اما از آن رو که مباحث این کتاب‌ها و مقالات به صورت پراکنده و مجمل بوده است، نگارنده درصدد است تمامی اصول و راه‌کارهایی که برای یک مشاوره موفق موردنیاز مشاوران است را در این مقاله بگنجانند و تلاش نموده عمده اصول موردنیاز برای یک مشاوره موفق را در این نوشتار گردآوری نماید.

اصول کلی مشاوره

مشاوره همانند سایر علوم و مهارت‌ها اصولی دارد. اگرچه برخی اصول ممکن است با اصول مطرح‌شده در علوم

و مهرورزی‌شان همچون یک پیکر می‌بینی. چون عضوی به درد آید، سایر اعضا در شب‌بیداری و تب با او همدردی می‌کنند.»^(۸)

انعطاف‌پذیری

انعطاف‌پذیری عبارت است از انجام دادن هر کاری که از نظر اخلاقی نتیجه‌بخش است. انعطاف‌پذیری دعوت به انجام کارهای احمقانه نیست، بلکه دعوتی است برای سازگار کردن فرایند با شرایط خاص مراجعه‌کننده.^(۹) یک مشاور با تجربه نباید حالت خشک و انعطاف‌ناپذیر داشته باشد؛ چون مراجع از او فاصله می‌گیرد و به راحتی نمی‌تواند با او ارتباط برقرار کرده و مشکلش را بیان نماید. از شیوه‌های اخلاقی امام علی علیه السلام در برخورد با دیگران، انعطاف‌پذیری و خوش‌اخلاقی زیاد ایشان بود؛ تا جایی که متهم به شوخ‌طبعی می‌شدند.^(۱۰)

اصل نفوذ میان‌فردی و اعتمادسازی

تحقق مشاوره موفق، منوط به اعتمادسازی است و مشاور باید در طی جلسات مقدماتی اعتماد مراجع را به دست آورد. مشاور هر قدر بتواند در مراجع خود نفوذ نماید و اعتماد او را جلب کند، مشاوره با موفقیت چشمگیری ادامه پیدا می‌کند و تغییرات احتمالی سریع‌تر به نتیجه خواهد رسید.^(۱۱) در غیر این صورت، یعنی عدم وجود اعتماد، مراجع تمام آنچه را که باید در جلسه مشاوره برای حل مسئله خود بیان کند، بروز نمی‌دهد و این روند مشاوره را کند و ناموفق می‌کند. اعتمادسازی بیش از اینکه نیاز به مهارت و تخصص داشته باشد، معلول رفتار و اخلاق مشاور است.

به اعتقاد تراکس و میشل (۱۹۷۱)، رفتار اعتمادبخش دارای سه بُعد است: اصالت، همدلی و توجه مثبت.

تو در دین هستند یا همانند تو در انسانیت‌اند.»^(۵) این منطق اسلام است، که کرامت انسان را مورد توجه قرار می‌دهد، بنابراین، مشاور هم باید به احترام به مراجع را به عنوان یک اصل مهم مورد توجه قرار دهد.

مراجع، یک انسان است و به حکم انسان بودن محترم است: ﴿قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ خداوند نفرمود با اهل ایمان و تقوا رفتار احترام‌آمیز داشته باشید، بلکه فرمود: با مردم رفتار نیک داشته باشید. از این رو، مشاور هم باید مراجع را به عنوان یک انسان بپذیرد و به او احترام بگذارد. امام سجاد علیه السلام نیز یکی از حقوق مهم مشورت‌کننده را احترام به شخصیت او و مهربانی و نرمی در گفتار و رفتار بیان نموده است.^(۶)

هنر همدلی کردن

همدلی مهارتی است که به مشاوران کمک می‌کند تا درک خود را از دنیای مراجع به او انتقال دهند؛ تأیید، پذیرش و درک این نکته که پژوهاک خویشتن انسان است، و نوعی غذای روان‌شناختی است که بدون آن، زندگی قابل تحمل نخواهد بود.^(۷)

همدلی درک دنیای درونی مراجعان است. مشاور آگاه در ابتدای ورود مراجع، باید با همدلی نظر مراجع را جلب نماید و بیان کند که مسئله او خیلی حاد نیست و فقط او دچار چنین مشکلاتی نیست تا مراجع کمی آرام شود و بتواند راحت مسائل خود را بیان کند. مشاور با همدلی، به مراجع خود کمک می‌کند با آرامش مشکلات خود را کشف نماید، تا با کمک مشاور برای آن راه‌حل مناسب بیابند. این یکی از ویژگی‌های مؤمنان است که همیشه نسبت به هم حالت همدلی دارند. پیشوایان دینی ما به همدلی نسبت به یکدیگر توصیه کرده‌اند. در فرمایشی از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله آمده است: «مؤمنان را در همدلی، دوستی

۲. گوش کردن به پیام‌های کلامی مراجع و درک آنها؛
 ۳. توجه به بافت، یعنی تمامیت فرد در زمینه‌های اجتماعی زندگی؛
 ۴. توجه به تذکرات تند مراجع؛ یعنی مطالبی که برای مبارزه طلبی یا حق طلبی عنوان می‌کند.^(۱۶)
 برای اینکه فرایند مشاوره به نتیجه درست منتهی شود، نیازمند این است که مشاور به سخنان مراجع به دقت گوش دهد تا از لابه‌لای سخنان مراجع راه‌حل مشکلش را بیابد. این کار باعث ترغیب مراجع می‌شود تا مسئله خود را به طور کامل بازگو کرده و هر دو راه‌کاری درست پیدا نمایند. امام صادق علیه السلام در باب مشورت به کسانی که به سخنان طرف مقابل خود گوش نمی‌دهند، می‌فرماید: «بد گوش کردن به گفتار طرف مقابل، خیانت است.»^(۱۷)
 کسی که برای مشاوره نزد شما آمده، انتظار دارد فعالانه به سخنانش گوش فرا دهید تا به کمک هم به کشف مسئله او برسید. اما اگر مشاور هنگام سخن گفتن مراجع، حواسش به جای دیگر مشغول باشد، نه تنها موفق به حل مشکل مراجع نمی‌شود، بلکه مراجع را از سخن گفتن درباره مسئله خود پشیمان می‌نماید؛ زیرا یکی از اموری که رغبت‌گوینده سخن را به سخن گفتن برمی‌انگیزاند، خوب گوش دادن طرف مقابل است. ولی اگر این مسئله از طرف مشاور انجام نشود، مراجع تمایلی به بیان مشکل خود نخواهد داشت.

هنر به حرف واداشتن

توانایی ایجاد انگیزه به حرف واداشتن مراجعه‌کنندگان به نحوی مطلوب، از مهارت‌های مشاوره است. هدف این کار، کمک به مراجعه‌کننده برای بررسی هرچه دقیق‌تر و کامل‌تر مسائل موجود است. از این رو، می‌تواند در هر مرحله از فرایند، مؤثر واقع شود.^(۱۸) در مشاوره، چون در

بنابراین، مشاور می‌تواند ایجاد اعتماد بکند که اصیل و صادقانه عمل نماید؛ از نقش‌های کلیشه‌ای و متظاهر بپرهیزد؛ 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.^(۱۲) یکی از راه‌کارهایی که برای مشاوره موفق و ایجاد اعتماد پیشنهاد می‌شود، احترام گذاشتن به مراجع است؛ چون کسی که حرمتش شکسته شود، دست به هر کاری می‌زند. بنابر فرمایش امام هادی علیه السلام: «کسی که نفسش خوار شود، از شرفش ایمن مباش.»^(۱۳)

نتیجه اینکه پیش‌نیاز ایجاد جو و محیط درمانگری، اعتماد است. مراجع اگر در قدم‌های اولیه، مشاور را فردی قابل اعتماد بیابد، به طور فزاینده‌ای در زمینه‌های هیجانی خطر می‌کند و افکار و احساسات، اضطراب‌ها و ترس‌هایی را که بحث کردن در مورد آنها مشکل است، و حتی گاه آنها را انکار کرده مطرح می‌نماید.^(۱۴) پذیرش و احترام بدون قید و شرط، عنصر کلیدی دیگری در ایجاد فضای اعتماد است، که حاکی از حرمت نفس مشاور می‌باشد.

گوش دادن فعالانه و با دقت به سخنان مراجع

خوب گوش دادن به سخنان مراجع، هم حس همدلی را در مشاور افزایش می‌دهد و هم به گسترش صمیمیت درمانی کمک می‌کند. همچنین کلمات و شیوه‌ای که مراجعان به کار می‌برند، سرنخ‌های مهمی را در اختیار مشاور قرار می‌دهد تا از دیدگاه‌های مراجعان نسبت به دنیا آگاه شوند.^(۱۵)

گوش کردن شامل چهار فرایند است:

۱. مشاهده و درک رفتار غیرکلامی مراجع، قیافه، اشارات صورت، حرکات، لحن صدا و...؛

کاربرد دارد، در مشاوره دارای اهمیت بسیار است. مشاور آگاه در فرایند مشاوره و اصلاح و تغییر رفتار، باید بداند که تغییر دفعتاً رخ نمی‌دهد و مراجعان نیز نباید با انتظاری معجزه‌آسا نزد مشاور بروند و انتظار حل مشکل خود را در یک جلسه داشته باشند، بلکه مشاور طبق طرح درمانی خود، مشکل مراجع را طی چند جلسه حل می‌کند و از شتاب‌زدگی و عجله پرهیز می‌نماید.^(۲۰) هر کار برای رسیدن به سرمنزل مقصود، نیازمند صبر و حوصله و گذشت زمان است. پس برای موفقیت باید تدریج را در هر امری، بخصوص مشاوره، مراعات کرد.

عدم وابسته‌سازی

گاه در جلسات مشاوره رابطه عاطفی شدیدی بین مشاور و مراجع ایجاد می‌شود. یک مشاور آگاه باید به گونه‌ای عمل کند که چنین اتفاقی نیفتد. در جریان مشاوره، باید فرد را به الگوی حل مسئله رهنمون کرد، نه اینکه او را وابسته ساخت، به گونه‌ای که برای هر مسئله کوچکی نزد مشاور بیاید؛ چون این خود تبدیل به مسئله جدیدی برای مراجع می‌شود.^(۲۱)

مشاور متعهد و دلسوز که خود را موظف به کمک کردن به مراجعان می‌داند، باید سعی کند در طول مشاوره، به گونه‌ای برخورد نماید که مراجع به او وابستگی عاطفی پیدا نکند. در صورت بروز چنین آسیب و مسئله‌ای، مشاور باید فاصله جلسات را بیشتر کند، و از فنون دیگر برای حل این مشکل استفاده نماید.

رعایت حساسیت فردی

مشاور ضمن اینکه نباید از حساسیت‌های مراجعان خود غافل باشد، باید به نحوی مسائل تربیتی، اخلاقی، خانوادگی و فرهنگی را هم مورد نظر قرار دهد. مشاور

ابتدای امر مراجع به مشاور اعتماد ندارد، تمام حرف‌های خود را بیان نمی‌کند. اگر مراجع هنر به حرف واداشتن را به خوبی بداند، با استفاده از سؤالات متعدد می‌تواند به عمق مسئله مراجع خود پی ببرد.

پرهیز از نصیحت‌کردن

مشاوران، به ویژه در مراحل نخستین ایجاد ارتباط، به دو دلیل از نصیحت کردن اجتناب می‌کنند: ۱. مراجعان قبلاً این راه‌های آسان را امتحان کرده‌اند؛ ۲. نصیحت در مراحل قبل بی‌نتیجه بوده؛ از این رو، مراجع به مشاوره روی آورده است. بسیاری از مراجعان نصیحت را پدیده‌ای خارجی دانسته، با آن مخالفت می‌ورزند، و آن را نوعی مداخله در کار خود می‌دانند. خواسته آنان از مشاور حل مشکلشان است.^(۱۹)

در دوران معاصر، مردم علاقه‌ای به شنیدن نصیحت ندارند و اگر برای مشکلی به مشاور مراجعه می‌کنند، دوست دارند مشاور خیلی سریع به آنها راه حل ارائه دهد، نه اینکه زبان به پند و نصیحت بگشاید. بنابراین، اگر مشاور در مقام نصیحت‌گویی برآید، مراجع از او می‌گریزد و تمایلی به بیان مسائل خود ندارد؛ چون مراجع در این مسیر به قدری نصیحت شنیده که دیگر - به اصطلاح - گوش نصیحت شنیدنش پر شده و فقط برای شنیدن راه حل مشکل خود به مشاور مراجعه کرده است. پس یک مشاور آگاه در چنین مواقعی از نصیحت کردن پرهیز می‌کند. بنابراین، مشاوران با توجه به این مسئله باید شیوه‌های جدید را برای مشاوره به کار برده از نصیحت کردن در ابتدای امر پرهیزند.

تدریج

تدریج نیز مثل اصل پیشین که عموماً در تعلیم و تربیت

بلکه باید با شنیدن کامل سخنان مراجع، بهترین راه‌حل را در طی جلسات مشاوره تشخیص دهد.

عجله نکردن در حل مسئله

معمولاً در مشاوره حل بسیار زودهنگام مشکلات مؤثر واقع نمی‌شود. (۲۴) منظور از حل مسئله، اقداماتی است که مشاور در قالب ارائه پیشنهادها و راه‌کارهای مناسب برای برطرف کردن مشکل مراجع انجام می‌دهد. مشاوران می‌توانند به جای حل زودهنگام مشکل، با تعریف کامل آن برای مراجع به او کمک کنند. مثلاً، دانستن راه‌حل‌های قبلی کمک می‌کند مراجع بفهمد علت و خیم‌تر شدن مشکل اولیه او چیست؟ (۲۵)

مراجع معمولاً انتظار دارد مشاور خیلی سریع در اولین جلسه راه‌حل مسئله او را بیان کند، اما مشاور باید از این کار اجتناب نماید؛ چون ممکن است آنچه مراجع در جلسه اول بیان می‌کند، همه‌ی مطلب نباشد.

امام صادق علیه السلام، در این باره فرمودند: «لقمان به فرزندش گفت: هر گاه با گروهی هم‌سفر شدی، در کار خود و آنان با ایشان زیاد مشورت کن... و چون با تو مشورت کردند، فوری پاسخ نده، بلکه دقیقاً بیندیش و زود تصمیم نگیر تا اینکه پس از دقت و بررسی یک رأی را بپسندی و با این همه، پاسخ مشورت را نده، مگر آنکه برخیزی و بنشین و بخوابی و غذایی بخوری و نمازی بخوانی و در طول این مدت اندیشه و اطلاعات خود را در کار مورد مشورت به کار اندازی؛ زیرا کسی که درباره‌ی مشورت‌کننده صادقانه خیرخواهی نکند، خداوند رأی و اندیشه‌اش را از او بگیرد و امانت‌داری را از وی دور سازد.» (۲۶)

در این روایت، از مشاور خواسته شده جواب مراجع را فوری بیان نکند؛ چون ممکن است به دلیل عجله کردن در پاسخ، جواب صحیحی به مراجع ندهد، و او را با مشکلات جدیدی مواجه کند.

باید مبنای جلسات اول خود را بر شناسایی و ارزیابی قرار دهد، تا از شخصیت مراجع و مشکل او نکته مبهمی باقی نماند. گاه یک رفتار خام از سوی مشاور، فرایند اعتمادسازی را به مخاطره می‌اندازد. (۲۲)

از آن‌رو که هر منطقه‌ای فرهنگ مخصوص به خود را دارد و تربیت‌های خانوادگی هم متفاوت هستند، مشاور باید این نکته مهم را مورد توجه قرار دهد و حتی‌الامکان در جلسات اول اطلاعات کافی را درباره‌ی مراجع به دست آورد تا با توجه به این اطلاعات، برخوردی صحیح با مراجع داشته باشد.

پرهیز از ارائه‌ی دستورالعمل و راهنمایی‌های

مستقیم

مراجع عموماً از مشاور می‌خواهد سریعاً و صریحاً به او دستورالعمل دهد تا مشکل خود را هرچه سریع‌تر حل کند، در حالی که چنین عملکردی همیشه توأم با موفقیت نیست و آفاتی به دنبال دارد. مثلاً، در صورت شکست مراجع، فرایند اعتمادسازی دچار مشکل می‌شود و جلسات را رها می‌کند. پس مشاور باید راه‌های مختلف با ذائقه‌ی مراجع را پیشنهاد کند و مراجع، خود با کمک مشاور بهترین راه را انتخاب نماید تا در صورت ایجاد مشکل، تبعات منفی حاصل نشود. (۲۳)

یکی از اصولی که مشاور همیشه باید به آن توجه داشته باشد (با توجه به اصل تدریج)، این است که بلافاصله راه‌حل صریح به مراجع ارائه ندهد. چون مراجع می‌خواهد خیلی زود از مشکل خود بیرون بیاید، با اولین راه‌حلی که دریافت کرد، به دنبال کار خود می‌رود و جلسه‌ی مشاوره را ترک می‌کند. در حالی که حل یک مشکل نیازمند وقت و بررسی راه‌های متعدد برای یافتن بهترین راه است. بنابراین، مشاور نباید سریعاً و خیلی صریح پاسخ مراجع را بدهد،

عدم ابتلای مشاور به مشکل مراجع

اگر مشاور مبتلا به مشکل مراجع باشد، باید مراجع را به فرد متخصص دیگر ارجاع دهد و خود از استمرار رهنمود اجتناب نماید؛ زیرا کسی که خود گرفتار مشکلی شده، نمی‌تواند راهنمای دیگران در آن موضوع خاص باشد. (۲۷) خداوند در قرآن می‌فرماید: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ﴾ (صف: ۲)؛ یعنی اگر راه کاری که مشاور به مراجع پیشنهاد می‌دهد، درست است، چرا خود مشاور برای حل مشکلش آن را انجام نمی‌دهد.

همچنین اگر مشاور در خود توان حل مشکل را ندید، و مشکل مراجع به گونه‌ای بود که نیاز به تخصص در زمینه خاص داشت، مشاور باید او را به متخصصان در آن رشته ارجاع دهد و از مشاور دیگری استمداد بجوید تا مراجع دچار سرگردانی نشود؛ چراکه مشاوره محل دانش‌اندوزی یا دانش‌آموزی نیست.

توجه به رفتارهای غیرکلامی

مؤلفه‌های غیرکلامی (لحن صدا، حالات چهره، تماس چشمی و...) ظریف‌تر، اطلاعات را منتقل می‌کند. (۲۸) ماهیت ارتباط غیرکلامی می‌تواند تحت تأثیر فرهنگ قرار گیرد، اما هیچ معیار مناسبی وجود ندارد که بتوان به معنای ارتباط غیرکلامی با هر مراجع پی برد. از راه‌های مؤثر، تفاوت قایل شدن بین رفتارهای کلامی و غیرکلامی است. (۲۹) مشاوره که مهارت و تجربه را با هم دارد، پس از کسب تجربه، به راحتی می‌تواند بسیاری از مشکلات مراجع را از حرکات، نگاه‌ها و... تشخیص دهد؛ چون گاه مراجع به دلیل شرم و یا دلایل دیگر، مشکل خود را به صورت کامل بازگو نمی‌کند. اینجاست که مهارت مشاور، او را در تشخیص درست و کامل کمک می‌کند. بنابراین از جمله اصولی که مشاوران باید به آن توجه داشته باشند، رفتارهای غیرکلامی مراجعان و حرکات آنهاست.

کانون توجه قرار دادن مراجع و حل مشکل او

مراجعان اغلب در مورد سایر افراد صحبت می‌کنند. این اشخاص به عنوان علت مشکل و یا ملاک رفتار قلمداد می‌شوند. مشاوران تقریباً همیشه تمرکز و توجه خود را به مراجع نشان می‌دهند. (۳۰) موضوع تغییر در مشاوره، مراجع است نه سایر افراد. از طرفی، اگر دیگران (مثل خانواده) در فرایند مشاوره تأثیرگذارند، باید ترتیبی داده شود تا در جلسات مشاوره شرکت نمایند. (۳۱)

از آن‌رو که مشکل مراجع، عوامل متعدد دارد، و افراد دیگری در به وجود آمدن مشکل او دخالت داشته‌اند، در جریان مشاوره لازم است از کسانی که به نحوی در این مسئله دخالت دارند، خواسته شود در مشاوره شرکت کنند تا با بررسی کامل مشکل مراجع، بهترین راهکار ارائه شود. البته این موضوع نباید باعث شود توجه مشاور بیش از حد به افراد دیگر جلب شود؛ چون این جلسات برای حل مشکل مراجع تشکیل شده؛ بنابراین، باید کانون اصلی توجه، مراجع باشد و اگر به دیگران هم توجه می‌شود، باید برای حل مشکل مراجع باشد، نه اینکه اصل و کانون توجه قرار گیرند.

واضح و مشخص عمل کردن

بعضی از ابزارهای کار مشاوران، مانند افکار و احساسات، ناملموس هستند. مثلاً مشاوران احساسات را به باد تشبیه می‌کنند؛ به این معنا که مراجعان باید به احساسات خود توجه کنند و اجازه دهند که این احساسات بگذرند و تغییر کنند. مشاور ماهر به مراجع کمک می‌کند تا احساسات و افکار خود را ملموس و عینی سازد. از راه‌های عینی و ملموس ساختن احساسات، استوار ساختن آن در جسم است. عینی شدن زمانی اهمیت می‌یابد که درباره رفتار و اهداف مراجعان صحبت می‌شود. (۳۲)

آن را بدانند و آن را نماند؛ زیرا اگر خردمند باشد از مشورتش سود ببری و اگر آزاد و دیندار باشد در خیرخواهی تو بکوشد، و اگر یار و برادر باشد، راز تو را که بر آن آگاه شده نماند، و اگر همچون خودت به رازت آگاه شود مشورت به کمال انجام گیرد.^(۳۶)

خلاصه‌گیری از محتوا

منظور از خلاصه کردن، مرور کوتاه مسائل اصلی مشاوره است. مرور مطالب مهم ممکن است طی جلسات مشاوره، پایان یک جلسه و یا در آخرین جلسه مشاوره انجام شود. مراجع و مشاور هر دو می‌توانند جمع‌بندی داشته باشند. خلاصه کردن مطالب این امکان را برای مشاور فراهم می‌کند که نظرات خود را در مورد فرایند مشاوره با مراجعان در میان بگذارد. خلاصه کردن از شیوه‌های سازمان‌دهی مشاوره است.^(۳۷)

خلاصه کردن یکی از مهارت‌های لازم در هر مشاوره‌ای است که در مقاطع حساس مشاوره به کار می‌آید. از خلاصه‌گیری می‌توان برای مراحل بعد بهره‌برداری کرد. هدف از خلاصه کردن، این است که مراجع تصویری درست از آنچه بیان کرده به دست آورد، تا بتواند به وسیله این تصویر، موارد اشتباه را اصلاح کرده، تصمیمی درست برای حل مشکل پیدا کند.

توجه به تفاوت‌های فردی

انسان‌ها از نظر نیازها، انگیزه‌ها، توانمندی‌ها و استعدادها متفاوتند. در مشاوره باید متفاوت بودن مراجعان پذیرفته شود. خدمات راهنمایی و مشاوره باید متناسب با نیازها و انگیزه‌ها، توانمندی‌ها و استعداد مراجعان تدوین و ارائه گردد.^(۳۸) مشاور نباید برای همه نسخه واحدی بپیچد؛ چراکه افراد با تفاوت‌های خاصی که دارند، فرایند مشاوره

هرچه مراجع بیشتر درباره مشکل خود صحبت کند، ابعاد بیشتری از مشکل او واضح می‌شود. از این رو، مشاور باید با استفاده از اصل به حرف واداشتن، از مراجع درباره مشکلش اطلاعات به دست آورد. با این روش، زوایای مشکل مراجع آشکار شده و مشاور با این داده‌ها به مراجع کمک می‌کند تا با ملموس کردن احساسات خود، آنها را عینی کرده و قابل لمس نماید. در این صورت، بهتر می‌تواند بر مشکل خود فایق آید.

رازداری

به دلیل اهمیت فراوان رازداری در مشاوره، این نکته همواره یک اصل مهم قلمداد می‌شود. مشاور آگاه باید بداند آنچه که مراجع به او می‌گوید به عنوان امانت تلقی می‌شود و باید از افشای آن خودداری کند. امام صادق علیه السلام در این باره می‌فرماید: «سخن گفتن با کسی به طور خصوصی حکم امانت داشته و باید از آن محافظت کرد.»^(۳۳) از این رو، مشاور باید در تشکیل پرونده برای مراجع خود و حفظ و نگه‌داری از آن، دقت لازم را به عمل آورد و آن را در اختیار کسی قرار ندهد تا از افشای اسرار مراجع جلوگیری به عمل آید.^(۳۴)

در روایات ما به رازداری اهمیت فراوان داده شده و رأی صحیح و انتخاب درست، در نگه داشتن رازها شمرده شده است: «رأی صحیح به این است که رازها محکم نگه‌داری شود.»^(۳۵) عدم رازداری موجب تباهی کار و از بین رفتن نتیجه مطلوب می‌شود.

از امام صادق علیه السلام نقل شده است: مشورت نشاید، مگر با شرایط آن، و هر که آنها را بداند خوب است، وگرنه زیانش بر مشورت‌خواه بیش از سودش باشد: ۱. طرف مشورت، خردمند باشد؛ ۲. آزاد و دیندار باشد؛ ۳. یار و برادر باشد؛ ۴. اگر رازت را به او بگویی، همچون خودت

ویژگی‌های هر مرحله از رشد آگاه شود و متناسب با آن ویژگی‌ها بتواند در مرحله از آن به خوبی استفاده کند و با کسب مهارت‌های لازم از عهده مشکلات مربوط به هر مرحله برآید و به مراجع کمک کند تا به خود شکوفایی برسد. (۴۱)

هر مشاور باید در جریان مشاوره توجه داشته باشد راه کاری را ارائه دهد که به رشد مراجع کمک کند. پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله می‌فرماید: «مشاوری که در پاسخ مشورت خواه به چیزی نظر دهد و او را به امری هدایت کند که می‌داند راه رشد و واقعیت، چیز دیگری غیر از آن است، به او خیانت کرده است.» (۴۲)

توجه به تنوع فرهنگ‌ها

انسان‌ها دارای زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی و مذهبی متفاوتی هستند که در فرایند مشاوره باید مورد توجه قرار گیرد. مهم توجه به تفاوت نگرش‌ها و ارزش‌های مراجعان در رعایت این موضوع است. در مشاوره تلاش می‌شود به مراجع در جهت باور کردن ارزش‌های خویش کمک شود و نباید هیچ‌گونه تحمیلی از طرف مشاوران صورت گیرد. (۴۳)

توجه به پیش‌گیری

مشاوره بر پیش‌گیری دلالت دارد و سروکارش با افراد بهنجار است و به افراد در رشد درونی و برونی‌شان کمک می‌کند. مشاوره تسهیل‌کننده رشد است و در جهت خودشکوفایی و بارور کردن استعدادها و توانمندی‌های فرد حرکت می‌کند. مشاوره به تصمیم‌گیری‌ها و حل مشکلات موقعیتی مراجعان کمک می‌کند و این، از ضایعات روانی پیش‌گیری می‌کند. (۴۴)

حفظ سلامتی و پرهیز از تحلیل‌یافتگی

مشاور و وظیفه‌اش کمک به مراجعان است، اما این کمک

را تعیین می‌کنند و با وجود ثابت بودن روش‌های کلی در مشاوره، روش‌های خاصی با توجه به روحیات مراجعان اتخاذ می‌شود. (۳۹)

در جریان مشاوره باید به اصل وجود تفاوت‌های میان انسان‌ها توجه کرد، چون اگر به این مهم توجه نشود و مشاور همان راه کاری را که برای یک مراجع خود ارائه داده، برای مراجع دیگر با همان مشکل ارائه دهد، ممکن است برای مراجعان مشکلاتی به وجود آید. هرچند ممکن است مشکل این دو مراجع از یک سنخ باشد، اما با توجه به تفاوت‌هایی که دو مراجع از نظر درک، پذیرش، شناخت، رفتار و... دارند، نباید برای هر دو یک نسخه واحد پیچید؛ چون باعث بروز مشکلات بیشتری می‌شود.

استفاده از استعاره

استعاره نوعی سبک بیان است که با یک مقایسه غیرصریح، مفهومی در قالب کلمات دیگر بیان می‌گردد. مشاوران گاهی مسائل خود را به شکل استعاره بیان می‌کنند. استعاره‌ها به آسانی به خاطر سپرده می‌شوند و به مراجعان کمک می‌کنند تا در مورد علایق و تجربیات خود بیندیشند. (۴۰)

با توجه به اصلی که پیش‌تر بیان گردید، یعنی اصل پرهیز از ارائه دستورالعمل مستقیم، این اصل واضح می‌شود؛ یعنی در برخی از مشاوره‌ها برای اینکه خیلی صریح دستورالعمل داده نشود، بهتر است از این روش (به کارگیری استعاره) استفاده شود، تا راه حل بهتر در ذهن مراجع حک شده و بر اساس آن عمل نماید.

توجه به رشد شخصی مراجع

مشاوره محدود به یک دوره نیست و تمام مراحل رشد را دربر می‌گیرد. راهنمایی و مشاوره به فرد کمک می‌کند تا از

کوچکی به مشاور مراجعه نکنند. اگر مراجع هنر تفکر کردن را بیاموزد، به اندیشه درست رهنمون می‌شود؛ چون به رشد فکری و عقلی می‌رسد. امام علی علیه السلام در این باره می‌فرماید: «اندیشیدن، فرد را به رشد فکری و راه درست هدایت می‌کند.»^(۴۸) بنابراین، مشاور برای اینکه مراجع راه‌حل مناسب مسائل را پیدا کند، باید او را هدایت به اندیشیدن نماید.

اصول اخلاقی مشاوره

رعایت محدودیت‌ها و مسائل اخلاقی

محدودیت، امری واقعی بوده و در هر شغل و حرفه‌ای وجود دارد، گاه تصور می‌شود در مشاوره، اصول اخلاقی و ارزش‌ها نادیده گرفته می‌شوند و مراجع و مشاور ناگزیر می‌شوند در همه امور به هر شکل ممکن وارد شوند، در حالی که در مشاوره باید به بایسته‌ها و نبایسته‌ها توجه داشت. مثلاً، مشاور باید از زندگی خصوصی مراجع و گذشته او در روابط خانوادگی‌اش و محدودیت‌های او تا حدی که واقعاً احساس ضرورت می‌کند، آشنایی داشته باشد، و از خودافشایی مراجع جلوگیری کند؛ زیرا بیان برخی مطالب به طور جزئی و دقیق که نیازی به آن نیست، ممکن است از حیث اخلاقی مشکلات دیگری را پدید آورد.^(۴۹)

نکته: در مشاوره‌های جنسی حتماً باید اصل همجنس بودن مشاور و مراجع رعایت گردد. عدم رعایت آن، نه تنها مشکلاتی را ایجاد می‌کند، بلکه موجب می‌شود مفاهیم و درک متقابل، که یکی از مهارت‌های مشاوره‌ای است، صورت نگیرد. از این رو، باید هماهنگی جنسیت در مشاوره مورد توجه باشد.

هشدار دادن: اگر مشاور در طی مشاوره متوجه شد که فردی در معرض آسیب است باید هشدار دهد. مشاوران باید به منظور حفاظت از افرادی که ممکن است از سوی

کردن نباید به حدی باشد که سلامتی مشاور را به خطر بیندازد. خداوند هم در قرآن، وقتی رسالت پیامبر خود را هدایت و راهنمایی مردم بیان می‌کند، به او می‌گوید: تو نباید در این راه خود را آزار و شکنجه کنی، بلکه رسالت تو رساندن پیام است؛ اگر آنها نپذیرفتند تو مقصر نیستی و نباید خود را به رنج بیندازی.^(۴۵) در سوره «طه» نیز می‌فرماید: «قرآن بر تو نازل نشده که خود را به رنج و مشقت بیندازی.»^(۴۶)

مشاور نباید خود را آن قدر درگیر کند که سلامتی‌اش به مخاطره بیفتد. اگرچه یک مشاور دلسوز باید پیگیر کار مراجعان باشد، اما باید از احساساتی بودن پرهیز کند و خود را به حدی درگیر احساسات مراجع خود نکند که خود دچار بحران عاطفی گردد. مشاوران با آموزش‌های خاصی که می‌بینند و با فنون ویژه، همواره مراقب این امر هستند. مشاور باید بتواند با انرژی مثبت خود، بر انرژی منفی مراجع فایق آید.

آموزش فرایند تصمیم‌گیری به مراجع

در مشاوره فرایند تصمیم‌گیری به مراجعان آموزش داده می‌شود و به آنان کمک می‌شود بر اساس توانمندی‌ها، استعدادها و علایق خود رشته تحصیلی و شغلی و... را انتخاب نمایند و در این انتخاب به امکانات و فرصت‌های خود و نیازهای اجتماعی توجه کنند.^(۴۷) در مشاوره تا جایی که امکان دارد نباید راه‌حل مستقیم به مراجع داد، بلکه باید او را راهنمایی کرد تا خود برای حل مسئله خود تصمیم بگیرد، و با رهبری مشاور، خود به راه‌حل‌های احتمالی برسد. این امر باعث می‌شود در مسائلی که در آینده برای مراجع پیش می‌آید، راحت بتواند تصمیم بگیرد و مشکلی برای او ایجاد نشود. مشاور ماهر باید مراجع را به گونه‌ای راهنمایی کند که دیگر در هر امر

معنا پیدا می‌کند و نه ساختار مناسب. برای اینکه رابطه بین مشاور و مراجع حرفه‌ای باشد، باید از اصول راهبردی و راه‌کاری ویژه‌ای برخوردار باشد؛ یعنی عالمانه، یاورانه، صمیمانه و متعهدانه باشد، که هر کدام ویژگی‌هایی دارند.

۱. ویژگی رابطه حرفه‌ای عالمانه:

- کارشناسی لازم پیش از هر اظهارنظری؛

- شناسایی موضوع پیش از هر اقدام؛

- اندیشه پیش از ابراز عواطف؛

- برخورد علمی با مراجع و مشکل.

۲. ویژگی رابطه حرفه‌ای یاورانه:

- ارائه اطلاعات مفید و لازم مناسب با مشکل مراجع؛

- تقدیم توصیه‌های لازم به مراجع با رعایت احترام؛

- اصلاح شناخت‌ها و گرایش‌های نامطلوب؛

- همراهی با مراجع در راستای حل مشکل.

۳. ویژگی رابطه حرفه‌ای صمیمانه:

- ابراز محبت کافی به مددجو؛

- کنترل هیجانات و همدلی با مراجع؛

- سامان‌دهی عواطف؛

- برخورد با مراجع و مشکل او با حلم و بردباری.

۴. ویژگی رابطه حرفه‌ای متعهدانه:

- به کارگیری حس مسئولیت‌پذیری مشاور و اقدام

متعهدانه او؛

- حمایت‌پذیری مراجع و رفتار متعهدانه او؛

- مسئولیت‌پذیری مراجع نسبت به حل مشکل مراجع؛

- حمایت‌پذیری مراجع نسبت به توصیه‌ای

مشاور. (۵۱)

بخشی از اصول ارتباطات مشاوره‌ای به جنبه مهارت‌آمیز بودن این قسم از ارتباطات بازمی‌گردد و بخش دیگر، به ساختار و روح این قبیل ارتباطات. مجموعه تجارب آموزشی، کارورزی و کاربردی

مراجعان آسیب‌بدنی ببینند، مراقبت‌های منطقی به عمل آورند. محافظت می‌تواند شامل هشدار به قربانی و یا اطلاع دادن به پلیس باشد. البته این موضوع منجر به شکستن رازداری می‌شود. بنابراین، مشاوران باید میزان جدیت تهدیدهای مراجعان را به دقت ارزیابی کنند و محدودیت‌های رازداری را برای مراجعان توضیح دهند. نیز اگر مراجعان مستعد خودکشی هستند، مشاوران وظیفه حفظ جان آنها را دارند. همچنین اگر طی مشاوره به سوءاستفاده از کودکان پی بردند، باید آن را گزارش دهند.

نکته: البته برخی از اصولی که در ابتدا تحت عنوان «اصول کلی مشاوره» بیان شد (مثل اصل رازداری و...) می‌تواند جزء اصول اخلاقی مشاوره نیز باشد. از اصول اخلاقی دیگر می‌توان به صداقت و راستی، امانت‌داری، و مسئولیت‌پذیری اشاره کرد که تا حدودی ذیل اصول دیگر قرار می‌گیرند. از این‌رو، در اینجا بحثی از آنها به میان نمی‌آید.

مباحثی که بیان گردید، اصول کلی مشاوره را دربر می‌گرفت و مواردی از اصول اخلاقی یک مشاوره خوب نیز بیان شد. اما برای اینکه بحث مشاوره به طور کامل بیان شود و همه کسانی که علاقه‌مند به حرفه مشاوره هستند از آن استفاده کافی ببرند، در این قسمت برای تکمیل بحث، به اصول ارتباطات، مصاحبه، تشخیص و توصیه‌ای مشاوره برگرفته از کتاب **آشنایی با اصول و فنون مشاوره** اشاره می‌نماییم. (۵۰)

اصول ارتباطات مشاوره‌ای

رابطه حرفه‌ای بین مشاور و مراجع

خدمات یاورانه‌ای مشاوره‌ای، ایجاب می‌کند بین یاور و مددجو ارتباطی از نوع ارتباطات حرفه‌ای برقرار گردد. اگر این ارتباط صورت نگیرد، مشاوره اساساً نه روح و

پذیرش عاطفی - روانی به سهولت انجام می‌گیرد.
ب. ارائه رهنمود آغازین: مشاور در ابتدا از تشریفات و آداب لازم با گفتار آغازین خود، زمینه مناسبی برای مراجع فراهم می‌کند تا مسائل و مشکلات خود را بازگو کند. بیان یک خاطره ساده، توصیف یک پدیده، و... می‌تواند نظر مراجع را جلب کند و زمینه را برای شرح مشکل و یا طرح مسئله از زبان او فراهم نماید.

ج. مصاحبه حرفه‌ای: مهم‌ترین بخش در ارتباط کلامی در مشاوره به تنظیم مصاحبه حرفه‌ای برمی‌گردد که امر ساده و پیش پا افتاده‌ای نیست، بلکه لازم است مشاور با آداب و ضوابط آن آشنا باشد و اصول آن را بداند.

د. تشخیص و اظهار نظر: مشاور معمولاً پس از مصاحبه، تشخیص عالمانه خود را در مورد مشکل مراجع اظهار می‌دارد و او را در جریان شناسایی نوع مشکل و عوامل سبب‌ساز، زمینه‌ساز و برانگیزاننده آن و تشخیص راه‌حل مشکل قرار می‌دهد. همه این موارد مشمول ضوابط مربوط به ارتباط کلامی است. مشاور سعی می‌کند مراجع را نسبت به وضعیت خود تا حد مطلوب حساس کند و او را نسبت به فعالیت‌های مشکل‌زدایی و یا درمان‌گرانه برانگیزاند.

ه. توصیه و رهنمود: پس از تشخیص و اظهار نظر، مشاور توصیه‌ها و رهنمودهای خود را بیان می‌دارد. توصیه‌ها، بجز در موارد استثنایی و ویژه، هرگز جنبه آمرانه و ناهیانه پیدا نمی‌کند. در عین حال، باصلاحت و متانت ارائه می‌گردد و باید با معیارها و ضوابط ارتباطات کلامی تنظیم گردد.

و. قرار بعدی: گاه یک جلسه پاسخگویی نیاز مشاوره‌ای مراجع نمی‌باشد. در این صورت، در هر جلسه‌ای که روند مشاوره نیمه‌تمام ماند، لازم است برای تکمیل مشاوره، قرار بعدی تنظیم شود.

حرفه‌یاورانه مشاوره هنگامی اعتبار و مفهوم می‌یابد که مشاور آنها را با تکیه بر هندسه خاص شناختی - رفتاری و به پشتوانه تجربه‌ها و کارورزی‌های ساختاریافته به دست آورده باشد. ساختارها مشروط به اینکه متوازن با موضوع مشاوره و متناسب با روح ارتباطات مشاوره‌ای انتخاب شوند، ارتباطات حرفه‌ای را سامان داده، به آنها جهت و معنا می‌بخشند.

ساختار ارتباطات مشاوره‌ای: ارتباطات مشاوره‌ای ساختار ویژه‌ای دارد. در حین مشاوره می‌توان برای بسیاری از الگوهای کلامی، رفتاری و حرکتی مشاور - مراجع معنای خاصی را در نظر گرفت که به روند مشاوره جهت دهد و نقش مشاوره را از حیث کمی و کیفی کم‌بار یا پر بار یا خنثا سازد.

ارتباط کلامی

مشاور ابتدا از راه گفت‌وگو علاقه‌مندی خود را به ایجاد ارتباط با مراجع نشان می‌دهد و سعی می‌کند مراجع را متقاعد سازد که بهترین راه‌حل مشکل او، رابطه کلامی است و هر چاره و تدبیری باید از گذرگاه گفتار عبور کند تا به تدابیر رفتاری برسد. بیش از هر چیزی، زبان و اندیشه پژواک یکدیگرند؛ به این معنا که اندیشه نارسا به گفتار ناتمام می‌انجامد و بعکس.

مراحل ارتباط کلامی:

الف. پذیرش روانی - عاطفی: نخستین رویارویی مشاور و یا دستیار و منشی او با مراجع بسیار حساس و سرنوشت‌ساز است. اگر مشاوره تأثیری داشته باشد، بر اثر کلام شیرین و دلپذیر در اولین برخورد، افزون‌تر می‌شود. مشاور باید به حسب مورد از کلمات و عبارات و جملات دلپذیرتر و آرامش‌بخش‌تر و سازمان‌یافته‌تر استفاده کند تا مراجع را به برقراری ارتباط کلامی بیشتر جذب کند. اگر آداب کلامی مناسب در اولین برخورد استفاده شود،

ارتباطات غیرکلامی

گاه رفتارها و حرکت‌های نشان‌دار و بی‌نشان، بامعنا و مهم‌اند و مشاور باید نسبت به رفتارها و حرکت‌ها و حتی اشارات خود در حین مشاوره دقت داشته باشد و در انتخاب کلیشه‌های مناسب غیرکلامی ظرافت به خرج دهد. این کار، نظر مراجع را جلب می‌کند و گرایش‌ها و نگرش‌های او را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

صورت‌های ارتباطات غیرکلامی:

الف. ارتباطات غیرکلامی - وضعی: جلسه مشاوره به

گونه‌ای تحت تأثیر طرز نشستن، جهت نشستن و مکان نشستن مراجع - مشاور قرار می‌گیرد که همه اینها ترجمان خاصی در ذهن مراجع ایجاد می‌کند. مشاور همچنین وضعیت روحی و روانی مراجع را از طریق این امور برانداز و کشف می‌کند.

ب. ارتباط غیرکلامی - حرکتی: مشاور باید مراقب

حرکات ریز و درشت گوناگونی که از خودش یا مراجع سر می‌زند باشد. این حرکات شامل حرکات سر و گردن و شانه‌ها و دست‌ها، حرکات متوالی و ریز پاها و... می‌باشد.

ج. ارتباطات غیرکلامی - اشاره‌ای: اشاره‌ها، علائم و

ابزاری که برای اشاره کردن به کار می‌روند، همه به طرز گویا و جالبی جایگزین سخن می‌گردند. برخی از این اشارات از استاندارد بین‌المللی برخوردارند و در همه مناطق مفهومی یکسان افاده می‌کنند و برخی متناسب با عرف و برداشت‌های عرفی، در هر جایی به کار می‌روند و مفهوم خاصی را به ذهن متبادر می‌کنند. اشاره‌های رایج مثل چشم، ابروها و... و اشاره‌ای که با ابزاری مانند مداد، خودکار و... صورت می‌گیرد، باید به گونه‌ای صحیح و شایسته نظارت و کنترل و تفسیر شوند تا مطلب از ذهن مخفی نماند یا به غلط بار ارزشی خاصی را به ذهن القا نکنند.

د. ارتباطات غیرکلامی - چهره‌ای: چهره هر فرد همواره

با مخاطب سخن می‌گوید و حالات چهره، انعکاسی از اوضاع و احوال درونی است و واکنش افراد به دیگران با حالات چهره نمایان می‌شود. چهره شاد و خندان، غمگین و... ارتباط خاصی را بین دو فرد ایجاد می‌کند که به اعتبار آنها، خدمات مشاوره‌ای جهت می‌یابد.

نکته: ارتباطات کلامی - غیرکلامی علاوه بر اینکه مجزا تأثیرگذار است، هرگاه این دو با هم به کار روند، رسایی و اعتبار و کاربرد بیشتر از صورت مجزای این دو دارند. (۵۲)

روح ارتباطات مشاوره‌ای

در بیشتر موارد، ساختار ارتباطات مشاوره‌ای نقش برجسته و بارزی را در راستای تأمین و تدارک روح ارتباطات مشاوره‌ای ایفا می‌کند. از آثار ناشی از روح ارتباطات مشاوره‌ای، می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

الف. هم‌آوایی و همبستگی: ارتباطات مشاوره‌ای نوعی

هم‌آوایی و همبستگی بین مشاور و مراجع ایجاد می‌کند و این دو، شرط موفقیت مشاور در اولین رویارویی با مراجع و یا پس از آن، در ادامه دادن به جلسات مشاوره‌ای می‌باشد. هم‌آوایی به منزله هم‌گام شدن در حد امکان با زبان، لحن، روحیه و رفتار و یا حتی باورها و گرایش‌های مراجع می‌باشد و باعث می‌شود مراجع به اشتباه نیفتد و یا به رفتار مقاومت‌برانگیزی دست نزند. هم‌آوایی فضایی صمیمی ایجاد می‌کند، باعث تأثیرپذیری مراجع می‌شود. از جمله راه‌کارهای ایجاد هم‌آوایی و همبستگی، پذیرای خوب، شنوای خوب و پاسخگوی خوب بودن است.

ب. ایجاد اعتماد متقابل: مراجع به اعتماد اینکه مشاور شأنیت و استعداد مشاوره دادن را داراست، سعی میکند از فضای مشاوره بهره‌برداری لازم را ببرد. این کار، به حس اعتماد مراجع به مشاور اعتبار می‌بخشد و مشاوره را در نظرش مقبول می‌گرداند. همواره بخشی از وقت مشاوره

مشاور به مطالعه زوایای مختلف رفتاری، روانی و شخصیتی مراجع از جهات گوناگون می‌باشد. عناصر مصاحبه عبارتند از: گفت‌و شنود رو در رو، اوضاع شخصی، شغلی، اجتماعی و... مراجع (مشاهده مستقیم) و مطالعه زوایای مختلف زندگی مراجع.

الگوهای مصاحبه مشاوره‌ای: تقسیماتی که برای مصاحبه‌های مشاوره‌ای از جنبه‌های گوناگون شکلی و محتوایی استفاده می‌شود. این تقسیم‌بندی‌ها مبتنی بر اعتبارات گوناگونی است که به شکل‌های مختلف برای مصاحبه منظور می‌گردد. متغیرهایی نظیر ماهیت، ساختار، اهداف و... عناصری همچون روحیات مصاحبه‌کننده و روحیات مصاحبه‌شونده، در این تقسیمات نقش بسزایی ایفا می‌کند. (۵۴)

اصول تشخیص مشاوره‌ای

مصاحبه حرفه‌ای امر تشخیص را برای مشاور آسان می‌سازد. اصولاً، ارتباطات سامان می‌پذیرد و مصاحبه انجام می‌گیرد تا امکان تشخیص دقیق و لازم و کافی نسبت به نوع و طبقه‌بندی مشکل، عوامل مشکل و راه کارهای رفع مشکل برای مشاور فراهم شود. تشخیص اساسی‌ترین کارکرد مصاحبه است. پس برای طبقه‌بندی بهتر و منظم‌تر، اصول تشخیص را باید از اصول مصاحبه جدا کرد تا جایگاه تشخیص در مشاوره برجسته‌تر گردد. هرچه مصاحبه حرفه‌ای‌تر باشد، تشخیص کارآمدتر و مفیدتر خواهد بود.

اصول تشخیص مشاوره‌ای شامل دو بخش است. بخش اول آن، شامل ساختار و ابزار تشخیص است که شامل موارد ذیل می‌گردد:

- نابهنجارشناسی (روان‌شناختی، تربیتی، طبی)؛
- سبب‌شناسی (سبب‌ساز، زمینه‌ساز، انگیزشی)؛

صرف اعتمادسازی می‌شود. این حالت با برخوردهای شایسته و اظهارنظرهای عالمانه مشاور میسر می‌گردد. البته اعتماد مشاور به مراجع نیز به اعتبار مشاوره می‌افزاید. برای ایجاد اعتماد، راه‌های ذیل توصیه می‌گردد:

- صلابت و متانت سخن گفتن؛

- توجیه مشاور - مراجع؛

- برخورد صادقانه؛

- پرهیز از وعده‌های بی‌مورد و نامطمئن؛

- همراهی و هم‌نوایی با مراجع؛

- رعایت شأن مراجع؛

- پرهیز از واگرایی صریح و مستقیم.

ج. ایجاد آرامش: یکی دیگر از آثار ارتباطات مؤثر، ایجاد آرامش فکری و روانی است. این آرامش نسبی برای مراجع، در درجه نخست به منزله اعتماد به مشاور و در نتیجه، سامان‌یابی روانی و رهایی از مشکل، و برای مشاور به منزله حصول اطمینان از نتیجه مطلوب مشاوره می‌باشد. راه کارهای ایجاد آرامش عبارتند از:

- گفتار و رفتار نویدبخش؛

- تقویت باور مراجع؛

- بالا بردن اعتماد به نفس مراجع. (۵۳)

اصول مصاحبه مشاوره‌ای

مصاحبه در مشاوره بیانگر گفت‌و شنود خاصی است که به صورت رو در رو بین دو یا چند نفر (مشاور - مراجع) انجام می‌گیرد و ناظر به اوضاع شخصی، شغلی، خانوادگی، اجتماعی، شخصیتی، رفتاری و روانی مصاحبه‌شونده می‌باشد. در مصاحبه مشاوره‌ای، بر اساس اصول و ضوابط روان‌شناختی و تربیتی، امکان مشاهده مستقیم و بدون واسطه رفتار و حرکات مصاحبه‌شونده برای مشاور فراهم می‌گردد. این پدیده به منزله فراخوانی

- ابزارشناسی (مصاحبه، مشاهده، نقاشی)؛

- درمان‌شناسی (پیش‌گیرانه، درمانی، توان‌بخشی).

بخش دوم، شامل نقاشی کودکان است که ابزاری برای تشخیص و رمزگشایی نقاشی کودکان می‌باشد. در جایی از مشاوره که کلام و حرکات کارآیی لازم را نداشت، بر حسب مورد می‌توان از ارتباطات تصویری، نظیر رسم و نقاشی یک جریان، یک پدیده، یک موقعیت و... بهره برد. بسیاری از افراد، به ویژه کودکان و نوجوانان، یک واقعیت را با قلم و تصویر بهتر بیان می‌کنند تا با زبان و بیان کلامی و یا فعل و انفعالات رفتاری. (۵۵)

اصول توصیه‌ای مشاوره‌ای

مشاور باید پس از مصاحبه به‌ناچار انتظار مراجع خود را با ارائه توصیه‌های راهبردی و راه‌کاری سودمند برآورده سازد و این امر مستلزم شناخت نسبتاً کامل مشاور نسبت به اصول توصیه‌هاست.

توصیه، راه‌کاری اصلاحی و یا درمانی است که مشاور، متناسب با ساختار و ماهیت مسئله، مشکل و نابهنجاری، و برای کمک به مراجع در جهت حل مشکل، رفع نابهنجاری و یا درمان اختلال ارائه می‌دهد.

منظور از اصول در مقام توصیه‌های مشاوره‌ای، ضوابطی است که مشاور پیش از ارائه توصیه یا در مقام آن، باید نسبت به آنها اطلاع کافی داشته و در به‌کارگیری آنها مهارت لازم را دارا باشد. در ذیل، به برخی از این اصول اشاره می‌شود:

آمادگی مشاور: فرض بر این است که مشاور همیشه از لحاظ علمی و تجربی آمادگی لازم را برای ارائه توصیه‌ها دارد، ولی گاهی ممکن است شرایط جسمانی، همچون بیماری و یا خواب‌آلودگی و شرایط روانی، مثل از دست دادن عزیزی، مانع از بهره‌برداری وی از علوم و تجارب

کاربردی خود در راستای ارائه توصیه‌های مشاوره‌ای گردد. از این‌رو، نمی‌تواند توصیه‌های درستی ارائه دهد و لازم است توصیه‌ها را به تأخیر بیندازد. اصول مربوط به آمادگی مشاور عبارتند از: آراستگی ظاهری، آرامش روانی، رعایت تشریفات، سرزندگی، و حلم‌ورزی.

آمادگی مراجع: اگر مراجع دچار مشکل جسمانی، مثل خواب‌آلودگی، و یا هر مشکل جانبی دیگری باشد، آمادگی شنیدن و دریافت توصیه‌ها را ندارد و ارائه توصیه برای او تأثیر چندانی نمی‌بخشد؛ چون شرایط او برای دریافت و به‌کار بستن توصیه‌ها مساعد نیست. در اغلب موارد، آماده‌سازی مراجع و بالا بردن میزان توانایی او بر انجام توصیه‌ها، از جمله وظایف مشاور به شمار می‌رود. البته در این کار می‌تواند از اطرافیان نیز کمک بگیرد. برخی اصول آن عبارتند از: اعتماد به نفس، مصمم بودن، باحوصلگی، بی‌تکلفی، و پذیرندگی.

مساعدت شرایط جانبی: گاهی مشکلی از جانب مراجع یا مشاور در میان نیست و هر دو آمادگی برای توصیه را دارند، اما موانع دیگر، شرایط را برای ارائه و یا دریافت توصیه‌ها نامساعد می‌کند. ممکن است این موانع توسط عوامل انسانی ایجاد شده باشد، یا بر اثر عوامل غیرانسانی، همچون اوضاع و عوامل محیطی، جوی، اقتصادی و یا هر عامل غیرانسانی دیگر. از این‌رو، مشاور باید با در نظر گرفتن شرایط و عوامل جانبی، نظیر ایمنی محیط، جذابیت جلسه، مصونیت از پیامدهای نامطلوب، صمیمیت و صفا، مراجع را در مسیر عمل بر اساس توصیه‌ها راهنمایی و کمک کند.

ملاحظه اصول علمی - تجربی: مشاور علاوه بر تسلط بر امر مشاوره و به‌ویژه توصیه، باید نسبت به میزان و کیفیت اثرپذیری‌ها آگاه باشد. او باید بداند چه رابطه علمی و منطقی بین توصیه‌های او و رفع و حل مشکل مراجع

برخاسته از احساس درونی مشاور باشد و نه تقلیدی و جانبدارانه.

روان تأثیرگذار: مراجع باید در دریافت توصیه‌ها، به لوازم زیر پایبند باشد: الف) شنوای خوبی برای توصیه‌های مشاور باشد؛ ب) با احساس و اراده و میل و رغبت به توصیه‌ها گوش فرا دهد؛ ج) توجه خود را بر جلسه مشاوره متمرکز سازد؛ د) بر انجام به‌موقع توصیه‌ها مصمم باشد.

سازگاری در اندیشه و رفتار: آنچه را مشاور القای کند باید قبلاً در اندیشه او جا گرفته و مورد پذیرش قرار گرفته باشد. مشاور باید از اندیشه‌های مغایر با آنچه توصیه می‌کند پیراسته بماند و نباید ناسازگاری نسبت به توصیه‌ها در رفتارش باشد. چون اگر مراجع چنین مغایرتی را در اندیشه و یا رفتار مشاور نسبت به توصیه‌ها و یا مفاد توصیه‌های مشاور مشاهده یا حتی احساس کند، در عمل به آنها دچار تردید می‌شود و واکنش مناسبی نسبت به توصیه‌ها بروز نمی‌دهد.

تدریج: مشاور و مراجع هر دو باید متوجه باشند که اصل تدریج از روشمندترین اصول اصلاح و تربیت به شمار می‌رود؛ یعنی مشاور باید در مقام توصیه‌ها مطابق با شرایط موجود و استعداد و پذیرش مراجع، مراحل متوالی را برای ارائه هر توصیه در نظر بگیرد، تا مراجع گام به گام بتواند موفقیت را در عمل به توصیه‌ها به دست آورد.

سازگاری با شأن مراجع: توصیه‌ها نباید موجب خدشه‌دار شدن شأنی باشد که مراجع برای خود قایل است و یا دیگران برای او در نظر می‌گیرند. در غیر این صورت، مشاور پاسخ مطلوب و روشنی از مراجع دریافت نمی‌کند. حتی ممکن است دستورالعمل خاصی به شأن و حیثیت مراجع لطمه وارد سازد و وضع او را از اینکه هست بدتر کند. شأنیت فرد به اعتبار و حیثیت او برمی‌گردد. طبعاً آنچه که خلاف شأن مراجع باشد، حیثیت

وجود دارد. حتی باید میزان و چگونگی این رابطه را قبلاً کشف کرده باشد، وگرنه نمی‌تواند و نباید سهل‌انگارانه توصیه‌ای ارائه دهد.

ملاحظه ارزش‌ها و باورها: ارزش‌ها و باورهای هر فردی در ذهن و روان او رسوخ کرده و جزء سازمان‌شناختی او شده است. از این‌رو، مشاور لازم است ملاحظات جدی را در برخورد مناسب با ارزش‌ها، عادات، آداب و رسوم، باورهای مراجع به کار بندد. اگر مشکل مراجع با ارزش‌های مورد پذیرش او ارتباطی پیدا نمی‌کند، مشاور نباید در فرایند درمان یا رفع مشکل آنها را دخالت دهد، مگر اینکه خود مراجع بخواهد راجع به این مقوله مشاوره ببیند.

اگر مشاور در عملیات تشخیصی خود به این نتیجه برسد که گرایش‌ها و پای‌بندی مراجع به یک نظام ارزشی ویژه در ارتباط تنگاتنگ با مشکل اوست، می‌تواند با ظرافت کامل و مراعات جوانب، مراجع را نسبت به این پدیده چالش‌برانگیز و مشکل‌ساز آشنا کند و برای حل مشکل او اصلاحات ارزشمدارانه ضروری را پیشنهاد داده، به کمک مراجع به اصلاح، تغییر و سامان‌دهی ارزش‌ها و باورهای او بپردازد.

این ملاحظات ارزشی می‌تواند شامل ارزش‌های ملی، ارزش‌های سیاسی، ارزش‌های فرهنگی، ارزش‌های اعتقادی و حتی ارزش‌های فرمایشی باشد.

اصول تربیتی و روان‌شناختی

اصول تربیتی و روان‌شناختی، اصولی هستند که باید به آنها آگاهی داشت. در ذیل، به برخی از این اصول اشاره می‌شود:

بیان تأثیرگذار: بیان مشاور باید این ویژگی‌ها را داشته باشد: الف) دلپذیر و جذاب باشد نه ملال‌آور و خسته‌کننده؛ ب) رسا و گویا باشد و نه مبهم و نارسا؛ ج) برانگیزاننده و مشوقانه باشد و نه گزنده و طلب‌کارانه؛ د)

او را زیر سؤال می‌برد. در این صورت، نمی‌توان به واکنش مثبت مراجع امید بست.

تناسب با توان مراجع: توانایی مراجع از جنبه‌های روانی، جسمانی، اقتصادی و... بر عمل به توصیه‌ها، متغیر دیگری است که مشاور پیش از ارائه توصیه باید آن را محرز بداند. ناتوانی مراجع نه تنها واکنش منفی و نامساعد او را در پی دارد، بلکه موجب خدشه‌دار شدن ارزش توصیه می‌شود و همچنین ممکن است پیامدهای نامطلوبی همچون سرخوردگی و ناامیدی مراجع را به دنبال داشته باشد.

اصل همراهی با مراجع: مشاور باید علاوه بر دادن توصیه‌ها، اگر مراجع را در امر درمان نابهنجاری و یا رفع مشکل خویش نیازمند همراهی دید، تا آنجا که برایش میسر است او را همراهی کند. همراهی مشاور با مراجع امیدواری و اعتماد به نفس مراجع را بالا می‌برد و به او احساس لطیفی می‌دهد که به موجب آن، درمانش تسریع می‌یابد.

اصل نظارت: در روان‌شناسی تربیتی، اصل نظارت بر روند تربیت، خواه نسبت به کار مربی و خواه نسبت به نقش‌پذیری مربی، به اندازه خود تربیت، برجسته و مهم ارزیابی شده است. تربیت انسانی، به سامان نمی‌رسد، مگر از طریق نظارت مستمر و پی‌گیر که باید از جانب مربی و دستیاران او و حتی از جانب مربی بر تلاش‌های پرورشی اعمال گردد. نظارت مستمر و برنامه‌ریزی شده به مشاور فرصت می‌دهد تا نسبت به بهبودی وضعیت مراجع بیشتر دقت و اهتمام ورزد و احیاناً کمبودها و نواقص مشاوره‌ای را بهتر و سریع‌تر جبران کند. بی‌توجهی و عدم نظارت کافی موجب بحرانی‌تر شدن اوضاع مراجع می‌گردد. با نظارت به موقع می‌توان از بروز بسیاری از اختلالات مزمن و یا تحلیل‌برنده پیش‌گیری کرد و یا امر درمان را تسریع بخشید. عدم نظارت ممکن است یک مشکل ساده و جزئی را به بحران تبدیل کند.

نظارت از وظایف اصولی مشاوره است و بدون آن، مشاوره معنا نمی‌یابد و یا ناتمام است. نظارت می‌تواند مستقیم یا غیرمستقیم باشد. اگر مشاور مربی مراجع خود باشد، نظارت می‌تواند مستقیم باشد. به دلیل مشکلات اجتماعی، بهتر است مشاور بخشی از نظارت را به کمک دیگران، نظیر والدین، مربیان، آموزگاران و یا حتی دوستان مراجع اعمال کند. (۵۶)

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

در این جستار سعی شد اصول کلی و جزئی که دانستن آنها بر مشاوران لازم و ضروری است، بررسی گردد. با کنکاش در کتب مشاوره، ۲۵ اصل از اصول مهم مشاوره استخراج گردید، که می‌تواند راهنمای عمل مشاوران باشد. برخی از این اصول عبارتند از: داشتن دیدگاه احترام‌آمیز نسبت به مراجع، گوش دادن به حرف‌های مراجع و همدلی کردن با او، انعطاف‌پذیری، توجه به تفاوت‌های فردی و فرهنگی، رازداری، توجه به مشکلات مراجع، رعایت تدریج در حل مسائل و ...

شاید بسیاری از این اصول با اصول مطرح‌شده در علوم دیگر مشترک باشد، اما در هر حال، آنچه که در این مقاله بدان پرداختیم، مهم‌ترین اصولی است که در جریان فرایند مشاوره به مشاوران در حل مشکلات و مسائل مراجعان کمک می‌نماید.

از آن‌رو که مشکلات انسان‌ها هر روز پیچیده‌تر می‌شود، نیاز به تحقیقات بیشتر در زمینه اصول و فنون مشاوره احساس می‌گردد تا مشاوران بتوانند با تکیه بر معلومات خود، مراجعان را در حل مشکلاتشان یاری کنند. از این‌رو، پیشنهاد می‌شود در زمینه مهارت‌های موردنیاز در امر مشاوره نیز تحقیقاتی صورت گیرد.

- سکستون و همکاران، ۱۹۹۷.
- ۳۱- اسکات مایر و سوزان دیویس، همان، ص ۳۹.
- ۳۲- همان، ص ۴۱-۴۲.
- ۳۳- محمدبن یعقوب کلینی، همان، ج ۲، ص ۶۶.
- ۳۴- رضا شاکری، همان، ص ۲۳.
- ۳۵- عبدالواحدبن محمد تمیمی آمدی، *غررالحکم و دررالکلم*، ترجمه جمال‌الدین خوانساری، ص ۵۱۷.
- ۳۶- محمدباقر مجلسی، همان، ج ۱۶، ص ۶۹.
- ۳۷- اسکات مایر و سوزان دیویس، همان، ص ۴۴؛ کاترین گلدارد، همان، ص ۱۱۳.
- ۳۸- سیداحمد احمدی، *مبانی و اصول راهنمایی و مشاوره*، ص ۲۵.
- ۳۹- رضا شاکری، همان، ص ۲۲.
- ۴۰- اسکات مایر و سوزان دیویس، همان، ص ۴۳.
- ۴۱- سیداحمد احمدی، همان، ص ۲۴.
- ۴۲- احمدبن حنبل، *مسند احمد*، ج ۲، ص ۳۶۵.
- ۴۳- سیداحمد احمدی، همان، ص ۲۵.
- ۴۴- همان، ص ۲۷.
- ۴۵- شعراء: ۲.
- ۴۶- طه: ۳ و ۲.
- ۴۷- سیداحمد احمدی، همان، ص ۲۶.
- ۴۸- عبدالواحدبن محمد تمیمی آمدی، همان، ج ۱، ص ۱۸۶.
- ۴۹- رضا شاکری، همان، ص ۲۶.
- ۵۰- ر.ک: سیداحمد رهنمایی، *آشنایی با اصول و فنون مشاوره*، ص ۴۱-۱۶۰.
- ۵۱- همان، ص ۳۳-۳۵.
- ۵۲- همان، ص ۴۱-۴۹.
- ۵۳- همان، ص ۵۵-۶۲.
- ۵۴- ر.ک: همان، ص ۷۳-۸۰.
- ۵۵- ر.ک: همان، ص ۱۰۵-۱۳۳.
- ۵۶- ر.ک: همان، ص ۱۵۰-۱۶۰.
- پی‌نوشت‌ها**
- ۱- تعریف مشاوره از کمیته معیارهای حرفه‌ای انجمن روان‌شناسی آمریکا در سال ۱۹۸۱، به نقل از: محمدحسین شریفی‌نیا، *مبانی روش‌های مشاوره بالینی*.
- ۲- عبدالله شفیق‌آبادی، *مقدمات راهنمایی و مشاوره (مفاهیم و کاربردها)*، ص ۳۱.
- ۳- اسراء: ۷۰.
- ۴- رضا شاکری، *مشاوره کاربردی*، ص ۲۲.
- ۵- *نهج البلاغه*، ترجمه محمد دشتی، نامه ۵۳.
- ۶- رساله حقوق امام سجاد علیه السلام، حق ۳۹.
- ۷- جرارد ایگن، *مهارت‌های مشاوره، رویکرد در حل مشکل*، ترجمه طیبه زندی‌پور و سوسن سیف، ص ۱۶۷؛ علی‌اکبر سیف، *تغییر رفتار و رفتاردرمانی: نظریه‌ها و روش‌ها*، ص ۱۲۱.
- ۸- بهاء‌الدین خرمشاهی، *پیام پیامبر*، ص ۶۹۷.
- ۹- جرارد ایگن، همان، ص ۷۶.
- ۱۰- حسین دیلمی، *ارشادالقلوب*، ترجمه علی سلگی نهندی، ج ۲، ص ۳۹.
- ۱۱- رضا شاکری، همان، ص ۲۳.
- ۱۲- ال. جورج ریگی و ترز. اس، کریستینی، *روان‌شناسی مشاوره: نظریه‌ها، اهداف و فرایندهای مشاوره و روان‌درمانگری*، مترجمان رضا فلاحی و محسن حاجیلو، ص ۱۹۶.
- ۱۳- محمدباقر مجلسی، *بحارالانوار*، ج ۷۲، ص ۲۹۳.
- ۱۴- ال. جورج ریگی و ترز. اس، کریستینی، همان، ص ۱۹۰.
- ۱۵- اسکات مایر و سوزان دیویس، *اصول و مهارت‌های مشاوره*، ترجمه کیانوش زهراکار و زهرا کهلویی، ص ۳۶؛ کاترین گلدارد، *اصول و فنون مشاوره با کودک*، ترجمه حامد برآبادی، ص ۱۱۳.
- ۱۶- جرارد ایگن، همان، ص ۱۴۵.
- ۱۷- محمدباقر مجلسی، همان، ج ۷۲، ص ۹۷.
- ۱۸- جرارد ایگن، همان، ص ۱۸۸.
- ۱۹- اسکات مایر و سوزان دیویس، همان، ص ۳۲.
- ۲۰- ر.ک: رضا شاکری، همان، ص ۲۲.
- ۲۱- همان، ص ۲۶.
- ۲۲- همان، ص ۲۵.
- ۲۳- همان، ص ۲۷.
- ۲۴- اسکات مایر و سوزان دیویس، همان، ص ۳۳، به نقل از: ایگان، ۲۰۰۱.
- ۲۵- همان.
- ۲۶- محمدبن یعقوب کلینی، *کافی*، ج ۸، ص ۳۴۸.
- ۲۷- رضا شاکری، همان، ص ۲۴.
- ۲۸- اسکات مایر و سوزان دیویس، همان، ص ۳۸، به نقل از: وینر، بودنی، وود و راسل، ۱۹۸۹.
- ۲۹- اسکات مایر و سوزان دیویس، همان، ص ۳۸.
- ۳۰- اسکات مایر و سوزان دیویس، همان، ص ۳۹، به نقل از:

- منابع
- مایر، اسکات و سوزان دیویس، *اصول و مهارت‌های مشاوره*، ترجمه کیانوش زهراکار و زهرا کهلویی، بی‌جا، روان، ۱۳۸۷.
- مجلسی، محمدباقر، *بحارالانوار*، تهران، اسلامیة، بی‌تا.
- احمدی، سیداحمد، *مبانی و اصول راهنمایی و مشاوره*، چ سوم، تهران، سمت، ۱۳۸۳.
- اصغری‌پور، حمید، *کلیات راهنمایی و مشاوره*، چ هفتم، مشهد، تمرین، ۱۳۸۵.
- ایگن، جرارد، *مهارت‌های مشاوره، رویکردی در حل مشکل مددکاری*، ترجمه طیبه زندی‌پور و سوسن سیف، تهران، سمت، ۱۳۸۳.
- تمیمی آمدی، عبدالواحدین محمد، *غررالحکم و دررالکلم*، ترجمه جمال‌الدین خوانساری، تهران، دانشگاه تهران، ۱۳۶۶.
- حنبل، احمدبن، *مسند احمد*، محقق ابوالمعاطی النوری، بیروت، عالم‌الکتب، ۱۴۱۹ق.
- خرمشاهی، بهاء‌الدین، *پیام پیامبر*، تهران، منفرد، ۱۳۷۶.
- دیلمی، حسن‌بن محمد، *ارشادالقلوب*، چ سوم، تهران، اسلامیة، ۱۳۷۷.
- رهنمایی، سیداحمد، *آشنایی با اصول و فنون مشاوره*، چ سوم، قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی، ۱۳۸۶.
- ریگی، ال. جورج، ترز. اس. کریستیان، *روانشناسی مشاوره؛ نظریه‌ها، اهداف و فرایندهای مشاوره و روان‌درمانگری*، مترجمان رضا فلاحی و محسن حاجیلو، چ پنجم، تهران، رشد، ۱۳۸۶.
- سیف، علی‌اکبر، *تغییر رفتار و رفتار درمانی: نظریه‌ها و روش‌ها*، چ ششم، تهران، دوران، ۱۳۸۳.
- شاکری، رضا، *مشاوره کاربردی*، بی‌جا، سنابل، ۱۳۸۳.
- شفیع‌آبادی، عبدالله، *مقدمات راهنمایی و مشاوره (مفاهیم و کاربردها)*، تهران، رشد، ۱۳۸۷.
- کلینی، محمدبن یعقوب، *اصول کافی*، تهران، مکتبه الاسلامیه، ۱۴۱۳ق.
- گلدارد، کاترین، *اصول و فنون مشاوره با کودک*، ترجمه حامد برآبادی، تهران، سازمان انجمن اولیاء و مربیان، ۱۳۸۱.