



# آشنایی با اصول و فنون مشاوره



کفتکو با حجت الاسلام و المسلمین سید احمد رهنمایی  
تهیه و تنظیم: مهدی حاجی پور



## اشاره:

در شماره پیشین، قسمت نخست مصاحبه با حجة الاسلام والمسلمین سید احمد رهنمایی را منتشر نمودیم که در آن، استاد مباحثی را در رابطه با اصول و فنون مشاوره بیان فرمودند. در ادامه بر آن شدیم که یک سری از موضوعات اصول و فنون مشاوره را به صورت مفصل تر از محضر استاد جویا شویم. آنچه در ذیل می خوانید، حاصل این مصاحبه است.

**\* در جریان ارتباطات مشاوره‌ای، چه عناصری نقش دارند و به کار گرفته می شوند؟**  
در فرایند ارتباطات انسانی عموماً و در جریان ارتباطات مشاوره‌ای به

طور ویژه، شناخت عناصر ارتباطی از اهمیت بسزایی برخوردار می باشد. یک ارتباط انسانی هنگامی به جریان می افتد که در مورد آن دست کم شش عنصر به کار گرفته شود. فرستنده و گیرنده پیام دو عنصر انسانی هستند و پیام، متن یا زمینه پیام، مجرای ارتباطی پیام و روشهای انتقال پیام از عناصر غیرانسانی ارتباطات به شمار می روند. سخن از «فرستنده پیام» در واقع، سخن از یک عامل انسانی با در نظر گرفتن کلیه ضوابط، لوازم و اوضاع و احوالی است که شخص فرستنده در مقام ابلاغ پیام به آن روی می آورد؛

است که به محوریت آن، دو عامل انسانی، یعنی فرستنده و گیرنده، با یکسدیگر ارتباط معنادار برقرار می‌کنند، بدون در نظر گرفتن این محتوا، ارتباط مهمل و بی معنا خواهد بود.

پیام علاوه بر محتوایی که دارد، برخوردار از متن و زمینه‌ای است که به آن رنگ و رو می‌بخشد. جو و فضایی که پیام در قالب و چارچوب آن صادر و ابلاغ می‌گردد، در برگزیده متن و زمینه پیام است. فضای مزبور، به حسب مورد می‌تواند فضای زمانی و مکانی ویژه‌ای باشد که پیام در آن جریان می‌یابد؛ هم‌چنان‌که می‌تواند شرایط و اوضاع خاص قابل کنترل و دست‌کاری باشد که پیام بر بستر آن انتقال یافته، راه خود را تا رسیدن به مقصد و مقصود طی می‌کند؛ بنابراین، زمان، مکان و شرایط جانبی تبادل پیام نیز مهم است، هرچند به اندازه خود پیام و یا فرستنده و گیرنده پیام اهمیت نداشته باشد.

از طرفی، «مسجراتی» در ارتباطات انسانی سهم بسزایی را در کمیت و کیفیت ارسال و دریافت پیام ایفا می‌کند.

بدین ترتیب، سخن از فرستنده، سخن از پای‌بندیها، تعلقات خاطر، احوال و سلیقه‌های شخص فرستنده پیام است؛ اموری که شخص فرستنده در مقام پیام‌رسانی از آنها بهره می‌جوید. در این میان، حتی قیافه، لحن و حرکات فرستنده مدخلیت می‌یابد.

متقابلاً، «گیرنده پیام» در مقام دریافت پیام، تحت تأثیر اوضاع و احوال شخصی، شخصیتی، روحی، روانی و سلیقه‌های فردی خود واکنش نشان می‌دهد. همه این عوامل و عناصر، اهمیت حضور گیرنده پیام را و رای اهمیت خود پیام محرز می‌گرداند؛ از اینرو، نمی‌توان بدون توجه به این دسته از عوامل شخصی و شخصیتی، به صدور و ابلاغ پیام پرداخت؛ بلکه باید با در نظر گرفتن کلیه شرایط، حضور معنادار گیرنده پیام را دست‌کاری و تنظیم نمود. «روانشناسی ارتباطات انسانی، بیانگر این نکته است که این حضور چگونه باید تأمین گردد تا شرایط لازم و کافی برای انتقال و یا تبادل پیام فراهم شود.» «محتوای پیام»، نقطه ثقل مرکزی

ارتباط می‌تواند ابزار نوشتاری و بیانی داشته باشد؛ همچنان که می‌توان از ابزار دیداری - شنیداری هم بهره گرفت، از جمله: رسانه‌های عمومی اعم از روزنامه‌ها، مجلات، رادیو، تلویزیون، ماهواره، اینترنت و انواع سخنرانیها که هر کدام نقش و تأثیر خاصی را در این زمینه بر عهده دارند.

روش «تبادل پیام» به نوعی کمیت و کیفیت پیام‌رسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و اینکه ارتباط به سبک رو در رو و مستقیم باشد و یا غیر مستقیم، حضوری باشد یا غیر حضوری، کلامی و گفتاری باشد یا حرکتی و رفتاری و یا ترکیبی از هر دو، توصیفی باشد یا تحلیلی، همه بستگی به اوضاع و شرایط جاری تبادل پیام دارد. این شش عنصر، عناصر ارتباط انسانی می‌باشند.

\* در تعریف مشاوره بحث از حرفه‌ای بودن مشاوره شد. و آن اینکه مشاوره فقط صرف دانش و دانستن نیست؛ بلکه باید به صورت حرفه‌ای مشاوره صورت بگیرد. بفرمایید که منظور از حرفه‌ای بودن مشاوره چیست؟

دو عنصر، حرفه‌ای بودن مشاوره

را تفسیر می‌کند.

۱. آموزش لازم، که در مورد مشاوره، به عنوان نمونه آموزش‌های لازم شامل معلومات و اطلاعات میان رشته‌ای یا میان‌گرایشی می‌باشد و غالباً از دو رشته روان‌شناسی و تعلیم و تربیت، با گرایشهای گوناگون نظری و کاربردی به دست می‌آید؛ گرایشهایی چون رشد، تربیتی، بالینی، شخصیت و مباحثی چون تفاوت فردی، تفاوت جنسی و اختلالات روانی در «روان‌شناسی» و گرایشهایی مانند اخلاق دینی، تطبیقی و فرهنگ و ارزشها در «تعلیم و تربیت» بخشی از محتوای مربوط به آموزشهای لازم را در برمی‌گیرد. میزان و چگونگی آموزشهای لازم برای کسب مهارت کافی در مشاوره، بستگی به گرایشهای خاص مشاوره‌ای دارد که مشاوره کودک و نوجوان، تحصیلی، شغلی، ازدواج، خانوادگی و تربیتی از گرایشهای برجسته در مشاوره به شمار می‌روند.

۲. کارورزیهای کافی: مشاور باید

به حدی از رشد علمی و مهارتی

موضوع مورد نظر شناسایی لازم به عمل آید؛ ج. بعد از هر نوع شناسایی، اندیشه لازم به عمل آید؛ د. باید تلاش کرد با مراجع و مشکل او به سبک برخورد پزشک با بیمار و بیماری رفتار شود؛ یعنی اینکه به صورت عالمانه و با تدبیر تمام در صدد حل مشکل برآمد.

در رابطه حرفه‌ای یاوران‌ه، الف. اطلاعات مفید و لازم مربوط به نوع مشکل به مراجع ارائه شود؛ ب. توصیه‌های لازم با احترام و آداب تمام به مراجع تقدیم گردد؛ ج. شناخت‌های غلط و گرایش‌های نامطلوبی که منشأ رفتارهای نابهنجار می‌گردند، اصلاح شود؛ د. در راستای حل مشکل و یا درمان مراجع، با وی همراهی شود.

در رابطه حرفه‌ای صمیمانه، الف. از ابزار محبت کافی به مددجو دریغ نشود؛ ب. هیجانات کنترل گردد و با مراجع همدلی صورت گیرد؛ ج. عواطف مراجع سامان‌دهی گردد؛ د. در برخورد با مراجع و مشکلات او، حلم یا تحمل پیشه شود که این مطلب

رسیده باشد که دست‌کم در بعضی از موارد بتواند به طور مستقل و بدون وابستگی به مربی، به آسانی از عهده ارائه خدمات مشاوره‌ای برآید. اینجاست که مشاور تازه‌کار، باید به میدان عمل گام گذارد؛ در این صورت، به منظور تقویت اعتماد به نفس و رسیدن به نتیجه قطعی و روشن، بهتر است وی از موارد ساده و ابتدایی آغاز کند و از ورود به موارد و مسائل پیچیده بپرهیزد. از آن گذشته، بهتر است وی کار خود را زیر نظر و اشراف یک استاد راهنما شروع کند تا در موارد نخستین، نتیجه تلاش‌های مشاوره‌ای خود را به نظر وی برساند و از راهنمایی‌ها و مشاوره‌های تکمیلی، تصحیحی و تعدیلی او بهره‌مند گردد.

**\* چه اقداماتی را در تأمین «ویژگی حرفه‌ای بودن ارتباطات مشاوره‌ای» مؤثر می‌دانید؟**

یک رابطه حرفه‌ای باید عالمانه، یاوران‌ه، صمیمانه و متعهدانه باشد. در رابطه حرفه‌ای عالمانه، الف. قبل از هر اظهار نظری، کارشناسی لازم صورت پذیرد؛ ب. قبل از هر اقدامی، نسبت به

سعی می‌کند که در گام نخست بتواند از راه گفتگو علاقمندی خویش را به ایجاد ارتباط با مراجع نشان دهد و در این راستا، می‌کوشد تا مراجع را متقاعد سازد که برای رفع و حل مشکل او تدبیری مقدم‌تر از رابطه کلامی نیست. هر چاره و تدبیری که باید اندیشیده شود، از گذرگاه گفتار باید عبور کند تا به تدابیری رفتاری برسد. خداوند مَنان، بشر را به ابزار و امکانات لازم و کافی برای ارتباطات گفتاری مجهز ساخته است تا انسانها به آسانی از طریق سخن، مقاصد، تجارب و آرمانهای خود را به یکدیگر انتقال دهند؛ البته با توجه به این نکته (اول اندیشه، وانگهی گفتار) مشاور خردمند، بیجا، زبان به تکلم نمی‌گشاید تا مبادا مراجع را به آثار زیانبار اظهارات ناصحیح و ناشایست گرفتار سازد. و از طرفی، بی‌جهت سکوت اختیار نمی‌کند تا مبادا مراجع را از بهره‌ها و برخورداریهای سخن مناسب محروم گرداند.

اشاره به کلام امیر مؤمنان علی علیه السلام دارد که فرمودند: «إِنْ لَمْ تَكُنْ حَلِيمًا فَتَحَلَّمْ فَإِنَّهُ قَلَّ مَنْ تَشَبَهَ بِقَوْمٍ إِلَّا وَأَوْشَكَ أَنْ يَكُونَ مِنْهُمْ؛<sup>۱</sup> اگر بردبار نیستی، پس خود را بردبار نشان بده، زیرا کم پیش می‌آید کسی خود را به گروهی شبیه سازد، مگر اینکه انتظار می‌رود از زمره آنان گردد.» در رابطه حرفه‌ای متعهدانه، الف. مشاور باید حس مسئولیت‌پذیری خود را به کار بندد؛ ب. متقابلاً، مراجع نیز باید نه تنها حس مسئولیت‌پذیری، بلکه حس حمایت‌پذیری خود را ابراز دارد؛ ج. مشاور باید در قبال مراجع و حل مشکل او تعهد داشته باشد؛ د. متقابلاً، مراجع نیز باید در قبال مشاور و توصیه‌های او، از احساس تعهد برخوردار باشد.

#### \* ارتباطات مشاوره‌ای از چه ساختاری

تشکیل شده است؟

۱. ارتباطات کلامی: زبان، مهم‌ترین عامل ارتباطات انسانی و کلام، ساده‌ترین و در عین حال کاربردی‌ترین وسیله تبادل و تفاهم میان انسانها به شمار می‌رود. مشاور

۱. بحار الانوار، ج ۷۱، باب ۹۳، روایت ۱۶، ص ۴۰۴.

در ارتباطات کلامی، این مراحل باید مورد توجه مشاور قرار گیرد: الف. پذیرش روانی - عاطفی: نخستین مرحله از رویارویی مشاور با مراجع، بسیار حساس و سرنوشت‌ساز می‌باشد. در این مرحله، لازم است نسبت به مراعات آداب کلامی تحفظ کامل و کافی صورت پذیرد. در اولین برخورد با مراجع، چه نوع ارتباط کلامی مؤثرتر است؟ چه باید گفت؟ چگونه باید گفت؟ مشاور باید تلاش کند به حسب مورد، از کلمات و عبارات و جملات دل‌پذیرتر و آرام‌بخش‌تر و سازمان‌یافته‌تر استفاده کند تا مراجع را هرچه بهتر و بیشتر به جانب برقراری ارتباط کلامی جلب و جذب نماید.

نمونه‌ای از ارتباطات کلامی‌ای که مشاوران معمولاً در رویارویی با مراجع به کار می‌گیرند، این‌طور می‌باشد: «سلام، علیکم السلام، بفرمایید، خیلی خوش آمدید، حال شما چطور است، ان شاء الله که حالتان خوب خوب باشد، بنده با کمال میل در خدمت شما هستم، از هر کجا خودتان

صلاح می‌دانید شروع کنید.» ب. ارائه رهنمود آغازین: مشاور می‌کوشد با گفتار آغازین خود، زمینه مناسبی را برای مراجع به منظور کمک به او در راستای بازگو کردن مسائل و مشکلات خود فراهم آورد و آنچه مهم به نظر می‌آید، این است که مشاور در فراخوانی مراجع به حضور مؤثر در جلسه مشاوره موفق باشد. همواره به حسب مورد، راهکارهایی مناسب برای کسب این موفقیت وجود دارد که مشاور باید از میان آنها، مناسب‌ترین را برگزیند. بیان یک خاطره ساده، ترسیم یک منظره طبیعی، توصیف یک پدیده، خواندن یک قطعه ادبی، سرودن یک شعر، ارائه یک تجربه شخصی و کاربردی، طرح یک مسئله ویژه، نقل یک داستان و یا حتی استفاده از یک ضرب‌المثل، می‌تواند نظر مراجع را به خود جلب کند و زمینه لازم را برای شرح مشکل و یا طرح مسئله از زبان مراجع فراهم آورد.

ج. مصاحبه حرفه‌ای: این قسمت، مهم‌ترین بخش ارتباطات کلامی در مشاوره را تشکیل می‌دهد. مصاحبه

می‌رسد. توصیه‌ها به جز در موارد استثنایی و ویژه، هرگز جنبه آمرانه و ناهیاانه پیدا نمی‌کند. در عین حال، با صلابت و متانت ارائه می‌شود.

و. قرار بعدی: در بسیاری از موارد، جلسه اول مشاوره و یا حتی جلسات بعدی پاسخ‌گویی نیاز مشاوره‌ای مراجع نمی‌باشد. در این صورت، در هر جلسه‌ای که روند مشاوره نیمه تمام ماند، لازم است جهت تکمیل مشاوره، قرار بعدی بین مشاور و مراجع تنظیم شود. این قرار مجدد، بیشتر از طریق ارتباطات کلامی و به وسیله گفتاری تعیین کننده و جهت‌بخش و تعهدآور، تنظیم و پیشنهاد می‌گردد و پس از توافق دو طرف، در پرونده مراجع درج و ثبت می‌شود.

۲. ارتباطات غیرکلامی: در مشاوره، صرف نظر از اهمیت کاربرد کلام و ایجاد ارتباط از راه گفتار، برخی از رفتارها و حرکت‌های نشان‌دار و بی‌نشان و یا مهمل، با معنا و مهم به نظر می‌رسند؛ از اینرو، لازم است مشاور نسبت به رفتارها و حرکتها و حتی اشارات خود در حین مشاوره دقت

حرفه‌ای، متوقف بر اطلاع و آگاهی مشاور نسبت به اصول فنی، علمی و کاربردی است. طرح سؤالات مناسب به منظور ورود به فضای روحی، روانی و رفتاری مراجع، از عمده عناصر تشکیل دهنده مصاحبه مشاوره‌ای است که آشنایی با آن، نیاز به بحث جداگانه دارد.

د. تشخیص و اظهار نظر: مشاور معمولاً سعی می‌کند به دنبال مصاحبه، تشخیص عالمانه خود را در مورد مشکل مراجع داشته باشد و مراجع را در جریان شناسایی نوع، عوامل سبب‌ساز و برانگیزاننده مشکل، هم‌چنین تشخیص راه حل آن قرار دهد. اظهار نظر مشاور می‌تواند نویدبخش، مشفقانه، برانگیزاننده، اخطار کننده و حتی بیم دهنده باشد. البته بهتر است تا حد امکان کوتاه، گویا و رسا باشد. و باید در اظهار نظر مشاور از جنبه نویدبخشی و بیم‌دهندگی، جانب اعتدال رعایت گردد.

ه. توصیه و رهنمود: پس از مرحله تشخیص و اظهار نظر، نوبت به تقدیم توصیه‌ها و رهنمودهای مشاوره‌ای

بندد تا احیاناً نکته‌ای از نگاه او مخفی نماند و یا اسباب سوء تفاهمی را در ذهن مُراجع فراهم نسازد.

ج. ارتباطات کلامی - اشاره‌ای: اشاره‌ها - علائم و ابزاری که برای اشاره کردن به کار می‌روند - همه به طرز گویا و جالبی جایگزین سخن می‌گردند. برخی از اشارات، در همه مناطق جهان مفهوم یکسان و مشابهی را افاده می‌کنند. برخی دیگر، متناسب با عرف و برداشتهای عرفی، مفهوم خاصی را به ذهن متبادر می‌سازد. اشارات باید به گونه‌ای صحیح و شایسته کنترل، نظارت و تفسیر شوند تا از این بابت احیاناً مطلب مهمی از دید ذهن مخفی نماند و یابی جهت و به غلط، بار ارزشی و مفهوم خاصی به ذهن القا نگردد.

د. ارتباطات غیرکلامی - چهره‌ای: چهره هر فرد همواره با مخاطب خود سخن می‌گوید. حالات چهره، در واقع انعکاسی از اوضاع و احوال درونی آن فرد می‌باشد. در مواردی، واکنشهای افراد نسبت به یکدیگر، در حالات چهره خود را نمایان می‌سازد. چهره

لازم را به عمل آورد و در انتخاب کلیشه‌های مناسب غیرکلامی، ظرافت کامل به خرج دهد. همچنین با این کلیشه‌ها می‌توان نظر مُراجع را به خود جلب کرد و نگرش و گرایش او را تحت تأثیر قرار داد. در ارتباطات غیرکلامی، صورتهایی وجود دارد، مانند:

الف. ارتباطات غیرکلامی - وضعی، مثل: طرز نشستن، جهت نشستن، سطح نشستن، مکان نشستن، وضعیت ظاهری جلسه مشاوره و... هر یک از عناصر وضعی به سهم خود ممکن است ترجمان خاصی در ذهن مراجع ایجاد کند.

ب. ارتباطات غیرکلامی - حرکتی: مشاور به هنگام مشاوره، باید مراقب و مستوجه حرکات ریز و درشت گوناگونی باشد که از خودش و یا از مراجع سر می‌زند. این قبیل حرکات شامل حرکات سر و گردن، شانه‌ها، دستها، پاها، بدن و حرکات متفرقه می‌باشد. هر کدام از این ارتباطات، مفهوم خاصی را القا می‌کند. مشاور در این موارد نیز باید تدابیر لازم را به کار



## نخستین مرحله از رویارویی مشاور با مراجع، بسیار حساس و سرنوشت‌ساز می‌باشد. در این مرحله، لازم است نسبت به مراعات آداب کلامی تحفظ کامل و کافی صورت پذیرد

شاد و خندان، چهره گرفته و غمگین، چهره آراسته و پیراسته، چهره درهم و آشفته - چه از جانب مشاور و چه از جانب مراجع - ارتباطات خاصی را بین این دو فرد موجب می‌گردد که به اعتبار آنها خدمات مشاوره‌ای جهت می‌یابد. آنچه مسلم است، مشاور هنگامی که بنا به هر دلیلی چهره‌اش غمگین، گرفته و درهم شکسته است، باید از حضور در جلسه مشاوره و مشاوره دادن پرهیزد. در غیر این صورت، مراجع را دچار دردسرهای بیشتری خواهد ساخت؛ چراکه حالات چهره و رنگ رخساره معمولاً تفسیر اوضاع و اسرار درونی

انسان است؛ همان‌گونه که گفتار انسان تا حدودی بیان‌کننده وضعیت روانی و شخصیتی او می‌باشد.

حضرت علی علیه السلام در نهج البلاغه، حکمت ۲۶ می‌فرماید: «مَا أَضْمَرَ أَحَدٌ شَيْئًا إِلَّا ظَهَرَ فِي فَلَتَاتِ لِسَانِهِ وَصَفَحَاتِ وَجْهِهِ؛ هیچ کسی مطلبی را [در دل] پنهان نکرد، مگر اینکه در لغزشهای زبان و رنگ به رنگ شدن صورتش ظاهر گردید.»

نوع دیگری از ارتباطات که کاربرد مؤثری دارد و مشاور می‌تواند ارتباط را بهتر و کامل‌تر ادا و تفهیم کنند، تعامل ارتباطات کلامی و غیرکلامی است که معمولاً به طور طبیعی و بدون صرف وقت اضافی و تدبیر پیشین صورت می‌پذیرد. تنها کافی است انسان از دوران کودکی نمادهای گفتاری و رفتاری متناسب با یکدیگر را از پدر و مادر و دیگر بزرگ‌ترها فرا بگیرد و آنها را در جای مناسب با همدیگر منطبق گرداند، مثلاً: هنگامی که استقرار در یک مکان ثابت برای مراجع و یا مشاور و یا هر دو ملال‌آور و خسته‌کننده باشد، در هنگام

جلسه مشاوره و حضور و اظهارات مشاور فراهم می‌آورد. راهکارهای مفید و مناسبی برای ایجاد روح هم‌آوایی و همبستگی وجود دارد که برخی از آنها عبارت‌اند از: پذیرای خوب بودن، شنوای خوب بودن، پاسخ‌گوی خوب بودن.

۲. ایجاد اعتماد متقابل: حسن اعتماد مشاور و مراجع نسبت به حضور فعال یکدیگر، در فضا سازی مناسب روانی و روحی تأثیر بسزایی دارد. اصولاً، ارتباط مؤثر بدون اعتماد متقابل ثبات نمی‌یابد و به جایی نمی‌رسد. ایجاد اعتماد متقابل، به راهکارهایی نیاز دارد:

الف. با صلابت و متانت سخن گفتن: سستی در کلام، اظهار شک و تردید، به کار بردن واژگانی نظیر اما و چه بسا و شاید، از این شاخه به آن شاخه پریدن، بی‌حاصل و بی‌مورد سخن گفتن، پرگویی بیش از حد نیاز، سکوت بی‌مورد، کم‌گویی بی‌مورد، مکث‌های طولانی و بی‌فایده، از جمله عواملی است که اعتماد متقابل مشاور - مراجع را به مخاطره می‌اندازد؛ پس با

مشاوره برخاستن و راه رفتن و قدم زدن و تغییر مکان بجا و به طور متناسب، می‌تواند نتیجه مطلوبی را در روند مشاوره داشته باشد.

«چه عواملی را در جهت‌بخشی و ایجاد ارتباطات و یا به تعبیر دیگر در «روح ارتباطات مشاوره‌ای» مؤثر می‌دانید؟

۱. هم‌آوایی و همبستگی: که یکی از مهم‌ترین عناصر در برگزیده روح ارتباطات مشاوره‌ای می‌باشد. هم‌آوایی به منزله هم‌گام شدن با زبان، لحن، روحیه، و رفتار و یا حتی باورها و گرایش‌های مراجع در حد امکان می‌باشد. و تا آنجا مؤثر خواهد بود که مراجع به اشتباه و مغلطه گرفتار نگردد و یا در برابر مشاور به رفتار مقاومت برانگیزی دست نزنند. در غیر این صورت، مشاور باید شیوه برخورد خود را با مراجع تغییر دهد. هم‌آوایی مشاور با مراجع و یا متقابلاً مراجع با مشاور، حکایتگر اوج صفا و یک‌رنگی حاکم بر فضای مشاوره است که به زیبایی هرچه تمام‌تر، ارتباطات مشاوره‌ای را سامان بخشیده، ضمانت لازم را برای تأثیرپذیری مراجع از

## توصیه‌ها به جز در موارد استثنایی و ویژه، هرگز جنبه آمرانه و ناهیهانه پیدا نمی‌کند. در عین حال، با صلابت و متانت ارائه می‌شود

رفتن، ندانم‌کاری و ندانسته سخن گفتن پرهیزند. آنان باید در مواردی که نسبت به مطلبی آگاهی ندارند، به راحتی اظهار کنند که نمی‌دانند.

د. پرهیز از وعده‌های بی‌مورد و نامطمئن: عدم عمل به وعده، باعث فراهم شدن سلب اعتماد مراجع می‌شود؛ لذا لازم است مشاور نخست تمام جوانب امر را در نظر بگیرد؛ چنانچه از شرایط و لوازم جانبی یک مطلب مطمئن گردید، آنگاه به مراجع وعده انجام کاری را بدهد.

ه. همراهی و هم‌نوایی با مراجع.

و. رعایت شأن مراجع: در مقام ایجاد ارتباط مؤثر و پویا مبادا شأن و حرمت شخصی و شخصیتی، شغلی، خانوادگی و اجتماعی مراجع مورد

صلابت و متانت باید سخن گفت.  
ب. توجیه مشاور - مراجع: این امر یکی از شرایط لازم برای رابطه راهله متقابل میان مشاور و مراجع است. مراجع این طور مشاور را توجیه می‌کند: «دلم شور می‌زند؛ دلتنگی دارم؛ کسی را بهتر از شما ندیدم تا احوال خودم را برایش باز گویم؛ آیا حدس من درست است؟ شما را به خدا اگر کاری از دستتان برمی‌آید، مرا به دیگری حواله ندهید؛ شما را امین و مورد اعتماد خود می‌شناسم.»

مشاور هم این طور توجیه می‌کند: «من اینجا حضور پیدا کردم تا در خدمت شما باشم؛ اگر کاری از دست من برآید، با کمال میل انجام خواهم داد؛ اساساً وقت و توان من وقف شماست؛ دعا کنید که بتوانم انجام وظیفه کنم؛ خداوند توفیق خدمت به امثال شما را از من دریغ ندارد؛ خواهش می‌کنم راحت باشید و هرچه فکر می‌کنید باید بگویید، بیان دارید.»

ج. برخورد صادقانه: مبنای مشاور و مراجع در جلسه مشاوره، باید بر این اساس باشد که از طرفه

غفلت قرار گیرد.

ز. پرهیز از واگرایی صریح و مستقیم: واگرایی صریح و مستقیم نسبت به گفتار و یا رفتار و حرکات مراجع، در بسیاری از موارد نه تنها موجب شکستگی روانی مراجع می‌شود، بلکه اعتماد او را نسبت به مشاور و مشاوره از بین می‌برد.

۳. ایجاد آرامش: برای ایجاد آرامش نسبی، راهکارهایی همچون: گفتار و رفتار نویدبخش از طرف مشاور و تقویت باور و اعتماد مراجع، جهت بالا بردن اعتماد به نفس او در نظر گرفته شده است، مثلاً: «خوشبختانه به موقع اقدام کرده‌اید؛ امید می‌رود به خواست خداوند در کوتاه‌ترین فاصله زمانی بتوانید بر مشکل خود فائق آیید؛ افرادی در شرایط بدتری بوده‌اند و با حوصله و پی‌گیریهای مجدّدانه خودشان سامان گرفته‌اند؛ با یاری خداوند شما هم به نتیجه دلخواهتان خواهید رسید ان شاء الله.»

\* منظور از توصیه در مشاوره چیست؟  
مشاور برای آمادگی ارائه توصیه‌های مشاوره‌ای، چه اسلوبی را باید مراعات کند؟

منظور از توصیه، «آن دسته از راهکارهای اصلاحی و یا درمانی است که توسط مشاور، متناسب با ساختار و ماهیت مسئله، مشکل و یا نابهنجاری، به منظور کمک به مراجع و در جهت حلّ مشکل، رفع نابهنجاری و یا درمان اختلال، ارائه گردد.»

همیشه فرض بر این است که مشاور از جهت علمی و تجربی آمادگی لازم را برای ارائه توصیه‌ها دارد. با این وجود، گاهی ممکن است شرایط جسمانی، همچون: بیماری و خواب‌آلودگی و یا روانی، مثل: از دست دادن عزیزی، مانع از بهره‌برداری وی از علوم و تجارب کاربردی خود در راستای ارائه توصیه‌های مشاوره‌ای باشد. در این صورت، به درستی نمی‌تواند توصیه‌ای ارائه دهد.

اما اصولی را که در آمادگی مشاور لازم است رعایت شود، عبارت‌اند از:  
۱. آراستگی ظاهری: سر و وضع، لباس و امکاناتی که در اختیار مشاور قرار دارد، باید از آراستگی چشم‌نوازی برخوردار باشد تا در منظر مراجع ناخوشایند نیاید؛

## چهره هر فرد همواره با مخاطب خود سخن می‌گوید. حالات چهره، در واقع انعکاسی از اوضاع و احوال درونی آن فرد می‌باشد

آمادگی برای ارائه توصیه‌ها، آمادگی مراجع و همچنین مساعدت شرایط جانبی هم مطرح است که نیاز به یک بحث جداگانه‌ای دارد.)

\* مشاور در هنگام توصیه کردن و برای

اینکه بتواند توصیه‌ها را از جنبه کیفی و کمی سازمان‌دهی و برنامه‌ریزی کند تا میزان تأثیرگذاری خود و اثرپذیری مراجع را بالا ببرد، چه آداب و نکاتی را باید رعایت کند؟

۱. مشاور قبل از ورود به جلسه

مشاوره و نیز به هنگام ارائه هر نوع راهکار و یا توصیه مشاوره‌ای، به یاد خداوند باشد و بر او توکل کند و آمادگی روحی و معنوی لازم را کسب نماید و در راه کمک به مراجع، از خداوند مدد بجوید. این کار، صرف‌نظر از اینکه شخص مشاور را از جهت روحی و معنوی تقویت می‌کند، تأثیر تربیتی ویژه‌ای را در روان و رفتار مراجع بر جای می‌گذارد.

۲. مشاور تا آنجا که برایش میسر

است، توصیه‌ها را با لحن دلنشین و جذاب ارائه دهد. این کار می‌تواند در [تقویت] روحیه مراجع مؤثر باشد.

۳. مشاور تا آنجا که ممکن است

۲. آرامش روانی: گفتار و رفتار

مطلوب و پسندیده مشاور، حکایت از روان آرام او دارد. آرامش روانی مشاور، نقش بسزایی در اعتماد مراجع نسبت به مشاور ایفا می‌کند؛

۳. رعایت تشریفات: مراعات آداب

و تشریفات مربوط به توصیه‌ها، نظیر: ورود و خروج مناسب، گزینش کلمات و عبارات موزون و متناسب، از جمله اصولی است که مشاور باید به هنگام ارائه توصیه به آنها توجه داشته باشد؛

۴. سرزندگی: شادابی و سرزندگی،

از اموری است که باید در رفتار مشاور مشهود باشد؛

۵. حلم‌ورزی مشاور: (البته در بحث

تعرض نماید و احیاناً آنها را زیر سؤال ببرد.

۶. از ارائه توصیه‌ها بر اساس خوشایند و بدآیند مراجع پرهیز کند. گاه می‌شود که مشاور، ناخواسته و ناخودآگاه به دلایلی تحت تأثیر شأن و شخصیت و یا منزلت اجتماعی و فرهنگی و یا حتی شغلی و اقتصادی مراجع قرار می‌گیرد. در این صورت، مراقبت لازم مشاور شرط اساسی مسوفقت او می‌باشد. مشاور هرگز نمی‌بایست تسحت تأثیر شأن و شخصیت مراجع به او پاسخ دهد. در غیر این صورت، توصیه‌ای ارائه می‌کند که خوشایند مراجع است؛ اما به مصلحت او تمام نمی‌شود. و یا برعکس، از توصیه‌ای سرباز می‌زند که بدآیند مراجع است؛ اما به خیر و مصلحت او می‌باشد. مشاور به جای اینکه او را از ضرر و زیان برحذر دارد، با توصیه‌های خود اسباب ضرر و زیان مراجع را فراهم می‌آورد.

۷. مشاور هنگام احساس نیاز به مشورت با دیگران، از مشورت با همکاران و استادان مشاور دریغ

بر لحن و ساختار علمی و تجربی موجه تأکید ورزد. در صحنه مشاوره، مراجع انتظار دارد هر دستور العمل مشاوره‌ای که ارائه می‌شود، قبل از هر چیزی دارای شأن و وجهه علمی باشد. ۴. در ارائه توصیه‌ها مواظب باشد حقوق دیگران تضییع نگردد. پاره‌ای از مشکلات مراجع، به نوعی با حقوق انسانی دیگران گره خورده است. در این صورت، مبدا مشاور در تقدیم توصیه‌هایش به مراجع احیاناً و بدون توجه، خواسته یا ناخواسته، به حقوق افرادی که درگیر این ماجرا هستند، لطمه وارد سازد! در هر صورت، احتیاط را نباید از دست داد.

۵. مشاور در موارد غیر ضروری، از تعرض به اصول ارزشها و باورهای مراجع اجتناب ورزد. چنانچه مراجعی از جهت ارزشها و باورهای دینی و اعتقادی، با مشاور خود هم‌فکری و هم‌رأیی نداشته باشد و مشکل او نیز ارتباطی با اصول اعتقادات و ارزشهای او پیدا نکند، در این صورت، ضرورتی ندارد که مشاور در مقام بررسی و حل مشکل او، به اعتقادات و ارزشهای وی

## اصولاً، ارتباط مؤثر بدون اعتماد متقابل ثبات نمی‌یابد

### و به جایی نمی‌رسد

باقی است، برای فراگیری اصول و فنون مشاوره به صورت نظری و کاربردی برنامه‌ریزی و سرمایه‌گذاری کنید. آشنا شدن با اصول و فنون مشاوره، سرمایه علمی-کاربردی است که می‌تواند به نحو شایسته در اختیار مبلغان قرار گیرد تا از آن برای ارائه خدمات مشاوره‌ای به مراجعان بهره‌برداری کنند و بسیاری از مشکلات ساده و اولیه را که در صورت بی‌توجهی می‌رود تا به بحران تبدیل شود، به کمک مشاوره برطرف گردانند.

«از حضرت‌عالی به خاطر فرصتی که در

اختیار مجله گذاشتید، تشکر می‌کنیم و

امیدواریم در آینده نیز بتوانیم از محضر تان

بهره‌مند شویم.

موفق و پیروز باشید.

نورزد. مشاور بودن، مشاور را از مشاوره با دیگران بی‌نیاز نمی‌کند.

۸ مشاور در جلسه مشاوره و در

حضور مراجع، کار خود را با دعا به

درگاه الهی و درخواست درمان و رفع

مشکل و بهبودی مراجع به پایان برد.

چه خوب است مشاوره‌ای که به تأثیر

دعا و معنویت معتقد است، به همراه

ارائه توصیه‌ها به مراجع اظهار دارد:

«من برای صحت و عافیت شما دعا

می‌کنم.» اظهار این مطلب، مراجع را

نسبت به الطاف خداوند امیدوارتر

می‌سازد و او را برای پناه آوردن به

درگاه الهی و درخواست کمک از او

تشویق و مهیا می‌کند. امروزه، توجه به

دعا به عنوان یک شیوه کارآمد درمانی

در میان انسانها به ویژه جوامع غربی،

نظر بسیاری از کارشناسان را به خود

جلب کرده است.

«در پایان اگر توصیه یا سفارشی برای

خوانندگان مجله دارید، بیان فرمایید؟

تا امکان دست می‌دهد و فرصت