



مقدمات راه‌نمایی و مشاوره

احمد رضا مطهری

۱- سلام، مصافحه و احترام گذاشتن به مراجع

هنگام ورود مراجع به جلسه مشاوره، مشاور باید به او سلام کند و یا اگر مراجع سلام کرد، جواب سلامش را بدهد، با او مصافحه کند و او را به گرمی بپذیرد. (۳) از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله نقل شده که «سلام، نامی از نام‌های خداست، آن‌را در زمین به امانت نهاده، پس سلام را میان خودتان فاش کنید.» (۴) در جای دیگری فرمودند: «سلام را آشکار کنید تا رشته محبت و دوستی استوار شود.» (۵) درباره مصافحه نیز امام باقر علیه السلام می‌فرماید: «وقتی دو مؤمن به هم برسند و مصافحه کنند، خداوند به آن‌ها رو می‌کند و گناهانشان مانند برگ درختان می‌ریزد.» (۶) شاید مهم‌ترین دلیل این همه تأکیدی که بر حفظ عادات

به مجموعه قوانین نظری و عملی شیوه‌های انجام مشاوره، به‌طور موفقیت‌آمیز، «فنون مشاوره» می‌گویند. مشاور باید بداند که چگونه جلسه مشاوره را آغاز کند، به چه نحوی آن را ادامه دهد و در نهایت، با چه شیوه‌ای آن را پایان بخشد. مشاور برای کمک به مراجع (۱) و نیز هدایت او در جهت خودکامی و تصمیم‌گیری مناسب، باید به فنون مشاوره آگاهی کامل داشته باشد. نحوه استفاده از فنون مشاوره به عوامل متعددی از جمله شخصیت مشاور و موقعیت او بستگی دارد. از این‌رو، نمی‌توان انتظار داشت که تمام مشاوران از فنون مشاوره به‌طور یکسان، استفاده کنند. (۲) در این نوشتار، به برخی از این فنون اشاره می‌گردد:

بالشی را که تکیه‌گاه خودش بود، به او می‌داد.»^(۹)

۲- گوش دادن به سخنان مراجع و همدلی با او

گوش دادن کاری فعال و ارادی است که به دقت و توجه نیاز دارد. در مقابل، شنیدن، کاری غیر ارادی است و به دقت نیازی ندارد. گوش دادن، مهم‌ترین فنی است که مشاور باید در مشاوره به کار ببرد؛ بدین معنا که در جلسه مشاوره، باید به‌طور کامل و دقیق، تمام حواسش را برگفتر مراجع متمرکز سازد و به گفته‌های او با دقت گوش فرا دهد.^(۱۰) آدمی برای سخن گفتن، چندان نیازی به آموختن ندارد، اما برای گوش سپردن محتاج آموختن و تمرین است.^(۱۱) از قول پیامبر ﷺ می‌خوانیم کسی که در میان سخن برادرش، سخن بگوید مانند آن است که چهره‌اش را شکافته باشد.^(۱۲) امام صادق علیه السلام می‌فرمایند: «از جمله اخلاق نادان، آن است که پیش از شنیدن سخن، پاسخ می‌گوید و قبل از فهمیدن آن، به مخالفت بر می‌خیزد و ندانسته، حکم و داوری می‌کند.»^(۱۳)

در جلسه مشاوره، بین مراجع و مشاوره، پیام به دو صورت کلامی و غیر کلامی مبادله می‌شود. به نظر ویلیامسون، پیام کلامی پیامی است که با گوش شنیده می‌شود و در بیان آن، دستور زبان رعایت

مطلوب و رفتار پسندیده کلامی - یعنی تقدّم در سلام - شده، ایجاد آمادگی ذهنی برای شروع کلامی سودمند، مؤثر و دل‌نشین باشد.^(۷)

احترام گذاشتن به مراجع نیز از مسائلی است که باید در مشاوره، مورد توجه خاص قرار گیرد. رسول اکرم صلی الله علیه و آله فرمودند: «کسی که برادر مسلمان خود را با کلمات مودّت‌آمیز خویش احترام نماید و غمش را بزدايد تا این سجه در او باقی است، همواره در سایه رحمت خداوند است.»^(۸) احترام به مردم یکی از برنامه‌های زندگی حضرت رسول صلی الله علیه و آله بود و در این باره، کمال ملاحظت و دقت را به خرج می‌دادند: «هر کسی بر پیغمبر صلی الله علیه و آله وارد می‌شد، پیغمبر صلی الله علیه و آله به او احترام می‌نمود، چه بسا عباي خود را به جای فرش زیر پای او می‌گستراند و



می‌گردد، اما در پیام غیر کلامی، گفته‌ای وجود ندارد و پیام بیش‌تر از طریق ایما و اشاره و حالات مشاور با مراجع مبادله می‌شود. در جلسه مشاوره، از هر دو نوع پیام به وفور، استفاده می‌شود. (۱۴)

مشاور باید ناگفته‌ها را نیز بشنود؛ چون مراجع همواره همه چیز را در قالب سخنان و کلمات خویش به او نمی‌گوید، بلکه غالباً تغییراتی که در زیر و بم صدای خود به وجود می‌آورد و همچنین تغییرات چهره و اشارات و دست‌ها و حرکات بدنش نیز معنادار است.

حق چو سیما را معرّف خوانده است
چشم عارف سوی سیما مانده است
ساختمان طبیعی چهره انسان،
به خصوص جولان چشم و همچنین طرز
سخن گفتن، لهجه و حرکات و سکنات
اعضای بدن که به طور مستقیم، تحت تأثیر
روح قرار دارند، از فعالیت‌های درونی انسان
حکایت می‌کند. (۱۵)

ای بسا هند و ترک هم‌زبان
ای بسا دو ترک چون بیگانگان
پس زبان محرمی خود دیگر است

هم‌دلی از هم‌زبانی بهتر است
درک هم‌دلانه بدین معناست که درمانگر
یا مشاور، دنیای مراجع را دقیقاً دریابد و با
وی هم‌دلی نماید. در این حالت، مشاور
چنان با دنیای درون مراجع ارتباط برقرار
می‌کند که گویا مشکل متعلق به خود
اوست. چنین درک هم‌دلانه‌ای به مراجع

امکان می‌دهد تا عمیقاً و آزادانه به خودکامی و مکاشفه پردازد و شناخت کامل‌تری از خود به دست آورد. البته درک هم‌دلانه به‌طور کامل، غیر ممکن است و ضرورتی هم ندارد، ولی همین که مشاور می‌خواهد مراجع را درک کند، گام مهمی در جریان درمان به حساب می‌آید و موجب پیشرفت آن می‌گردد. مشاور نه تنها به گفته‌های مراجع گوش فرا می‌دهد، بلکه در دنیای خصوصی و درونی او غوطه‌ور می‌گردد و مسائل را از دیدگاه مراجع می‌نگرد. (۱۷)

در دین مقدس اسلام،
که تأکید بر یک‌پارچگی
مسلمانان است، درباره
تفاهم و هم‌دلی نیز سفارش
شده؛ از جمله این‌که
«مؤمنان به منزله برادر
یکدیگرند» (حجرات: ۱۰)
و «مردان و زنان با ایمان
همه یار و دوست‌دار
یکدیگرند» (توبه: ۷۱)



پیامبر اسلام ﷺ که مبلغ و مدافع این ارزش‌های شایسته بوده و ائمه اطهار علیهم‌السلام، که ادامه دهنده راه آن حضرت بوده‌اند، همواره مسلمانان را به تفاهم و هم‌دلی توصیه نموده‌اند. پیامبر گرامی ﷺ در این باره می‌فرمایند: «هیچ‌کس از شما ایمان نیاورده است، مگر آن که چیزی را برای برادرش دوست بدارد که برای خود دوست می‌دارد.» (۱۸)

یکی از مشکلاتی که در زمینه تربیت وجود دارد، فاصله عمیقی است که بین مربی و کودک وجود دارد. در اثر همین فاصله است که زبان یکدیگر را به خوبی درک نمی‌کنند و کودک بسیاری از خواسته‌های درونی و اسرار خود را از مربی پنهان می‌کند. اسلام برای حل این مشکل، به مربیان پیشنهاد می‌کند که درک هم‌دلانه با کودک داشته باشند و سعی کنند خودشان را تا سر حد کودک تنزل دهند، از دریچه چشم او ببینند و به مقدار درک او سخن بگویند. آن‌چنان با او سخن بگویند که گویا یک دوست هم‌سال با او سخن می‌گوید و بدین طریق، با او هم‌فکر و هم‌راز و هم‌زبان و مانوس گردند. (۱۹) به این مطلب، در احادیث نیز اشاره شده و در سیره پیامبر ﷺ و ائمه اهل بیت علیهم‌السلام بوده است. پیامبر اسلام ﷺ می‌فرماید: «هرکس کودکی نزد اوست، باید برایش کودکی کند.» (۲۰) بزرگان نیز می‌گویند: «فروتنی و مدارا با کودکان از عادت‌های رسول خدا ﷺ بوده

است.» (۲۱)

۳- پذیرش و هم‌سازی

مشاور باید مراجع را به مثابه یک انسان، آن‌طور که هست، خوب یا بد، با تمام مشکلات و ناسازگاری‌هایش بپذیرد. پذیرش، نگرش مثبت نسبت به فرد است. در این نگرش مثبت، مشاور، مراجع را به منزله موجودی با ارزش و صاحب شأن به حساب می‌آورد که حق تصمیم‌گیری درباره خود را دارد. چنین پذیرشی ایجاب می‌کند که به مراجع، توجه مثبتی مبذول شود تا احساس ارزشمندی کند. نتیجه این‌که مشاور باید به طور غیر شرطی و بدون هیچ‌گونه قید و بندی، مراجع را بپذیرد. (۲۲) رسول اکرم ﷺ می‌فرماید: «هرگاه کسی از برادرش مشورت بخواهد، باید او را راهنمایی کند.» (۲۳)

مشاور زبده کسی است که در جریان روان‌درمانی، از هماهنگی و هم‌سازی درونی برخوردار باشد؛ یعنی، بین آنچه هست و آنچه که می‌گوید، اختلافی نباشد، از احساسات خودش کاملاً آگاه بوده، با رضایت کامل و به هنگام ضرورت، آن‌ها را در جریان درمان بیان کند. به وضعیت درونی فرد که در آن، احساسات و آگاهی از این احساسات و نیز ابراز آن‌ها به شخص دیگر، همگی با یکدیگر تطبیق و هم‌خوانی داشته باشند، «هماهنگی و هم‌سازی» گفته می‌شود. (۲۴) شارع مقدس اسلام در تعلیم

گروندگان خود، به بیان کلیات عقلی و قوانین عمومی اکتفا نکرده، بلکه مسلمانان را از همان ابتدای تشریفشان به اسلام، به عمل واداشته، آن‌گاه به بیان لفظی پرداخته و برای علم بی عمل هیچ تأثیری قایل نیست؛ زیرا همان‌طور که الفاظ دارای دلالت‌اند، عمل نیز دارای دلالت است. بنابراین، دل‌های مردم از شنیدن مواعظ اشخاص که خود در طریقه‌ای که به مردم پیشنهاد می‌کنند، صبر و ثبات ندارند، نرم نمی‌شود و نفوسشان متقاد نصایح آنان نمی‌گردد. (۲۵) خداوند در این باره، می‌فرماید: «آیا از کسی که حق و حقیقت راه یافته سزاوارتر است پیروی کنید یا کسی که راه خود را نیافته و دیگران باید او را هدایت کنند؟» (یونس: ۱۳۵) پیغمبر ﷺ نیز می‌فرمایند: «علم امانت خدا در زمین است و عالمان امینان بر علمند. پس کسی که به علمش عمل کند، امانت خویش ادا کرده است و کسی که به علمش عمل نکند، نامش در دیوان خیانت‌کاران نوشته می‌شود.» (۲۶) حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: «آن کسی که می‌خواهد پیشوای مردم باشد و مردم را به دنبال خود به راهی دعوت کند، پیش از آن‌که بخواهد به دیگران یاد بدهد، باید خود را مخاطب کند و به خود تعلیم و تلقین نماید و پیش از آن‌که بخواهد مردم را با زبان خود تربیت کند، باید با عمل و روش اخلاقی خوب و اخلاق صحیح، خود را تربیت کند. آن‌کس که خودش را تعلیم و تلقین و تربیت

و تأدیب می‌کند، برای تعلیم و تربیت دیگران، شایسته‌تر است.» (۲۷)

۴- کاهش اضطراب در جلسه مشاوره

مشاور کارآزموده در آغاز جلسه مشاوره، از طریق برقراری رابطه‌ای مناسب مشاوره، اضطراب مراجع را کاهش می‌دهد و او را به طرح مشکل ترغیب می‌کند. با برقراری رابطه مناسب مشاوره، مراجع جلسه مشاوره را امن می‌داند و به مشاور اعتماد می‌کند. رابطه درست مشاوره‌ای زمانی ایجاد می‌شود که عوامل نگرانی‌زا و ناخوشایند در جلسه مشاوره کاهش یابد و یا به‌طور کلی، از بین برود. از این رو، مشاور باید تمام عوامل مزاحم و مخل را در جلسه مشاوره شناسایی کند و در حذف آن بکوشد. (۲۸) پیامبر گرامی صلی الله علیه و آله، که والاترین الگوی کمالات انسانی است، به مصداق آیه شریفه: «وَلَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ»، (احزاب: ۲۱) عالی‌ترین نمونه تربیت و اخلاق اسلام است. الگویی به تمام معنا، از جمیع کمالات و امتیازاتی که یک انسان در همه ابعاد وجودی خود می‌تواند داشته باشد، در زندگی پر عظمت آن حضرت ترسیم شده است که برای همیشه، چون مشعلی فروزان فرا راه آدمیان پرتو افشانی می‌کند. درباره فن مشاوره، از ایشان روایتی به شرح ذیل نقل شده است: «روزی عربی بادیه‌نشین خدمت آن حضرت آمد و حاجتی داشت. وقتی جلو

آمد از هیبت آن حضرت به دلیل چیزهایی که شنیده بود، رعب او را گرفت و زیانش به لکنت افتاد. آن حضرت ناراحت شدند و پرسیدند: آیا از دیدن من زیانت به لکنت افتاد؟ سپس فوراً او را در آغوش گرفتند و فشردند. آن‌گاه فرمودند: آسوده باش، من از جبابره نیستم، من پسر آن زنی هستم که با دست خودش از پستان گوسفند شیر می‌دوشید، من مثل برادر شما هستم.» (۲۹)

۵- انعکاس گفتار و احساس مراجع و تغییر ادراک او

انعکاس به موقع و درست گفته‌ها و احساسات مراجع در جلسه مشاوره، می‌تواند مشاور را به بحث بیش‌تر و عمیق‌تر و جست‌جو و راه‌حل‌های مناسب تشویق کند. مراجع در مراحل نخستین جلسه مشاوره، خود را در پیدایش مشکل سهیم نمی‌داند و دیگران را باعث بروز مشکلاتش می‌پندارد. انعکاس گفتار و احساس مراجع، از حالت دفاعی او می‌کاهد و مراجع را در پذیرفتن واقعیت یاری می‌دهد. انعکاس گفتار با تکرار جملات مراجع تفاوت دارد؛ مشاور در تکرار جملات مراجع، تمامی یا بخشی از گفته‌های مراجع را بدون تغییر بیان می‌کند، در حالی که در انعکاس گفتار، مشاور، علاوه بر بیان گفته‌های مراجع در قالب جدید، مراجع را به تفکر و اندیشه بیش‌تر درباره

موضوع تشویق می‌کند. مشاور در انعکاس احساسات مراجع، همانند آینه‌ای عمل می‌کند که او می‌تواند حالات و عواطف خود را در مشاور بنگرد. برای آن‌که مشاور بتواند احساسات و گفته‌های مراجع را به خوبی منعکس سازد، باید با دقت، به سخنان مراجع گوش فرادهد و در صورتی که متوجه قسمتی از گفته‌های مراجع نشد، بی‌درنگ، برای روشن شدن موضوع از او سؤال کند. (۳۰)

راجرز در این باره، نظریه‌ای دارد که مبتنی بر دیدگاه پدیدارشناسی است. در پدیدارشناسی، اعتقاد بر آن است که گرچه دنیای واقعی ممکن است موجود باشد، ولی موجودیت آن را نمی‌توان مستقیماً شناخت یا تجربه کرد، بلکه می‌توان براساس ادراک فرد از جهان، این موجودیت را تصور و دریافت کرد. این ادراک زمینه پدیده‌ای فرد را به وجود می‌آورد. انسان فقط می‌تواند جهان پدیده‌ای حادث توسط خودش را بشناسد، نه جهان واقعی را. از این‌رو، انسان فقط براساس ادراکاتش از اشیا و بر اساس تصورش از آن‌ها، رفتار خواهد کرد. راجرز هنگامی که درباره مراجع قیاس درونی بحث می‌کند، در واقع، دیدگاه پدیدارشناسی را به کار می‌بندد.

از نظر راجرز، اگر کسی بخواهد تغییر ثابتی در رفتار فرد دیگری ایجاد کند، باید ادراک او را تغییر دهد، وگرنه نمی‌تواند در

فرد تغییری ایجاد کند. (۳۱)

از نظرگاه اسلامی، انبیاء علیهم السلام نیامده‌اند تا بحث کنند که مثلاً، قوه شهوت، سر منشأ چند نوع از ملکات می‌گردد یا قوه غضب چه شقوقی دارد و چه صفاتی که از آن منشعب می‌شود، بلکه انبیاء صلی الله علیه و آله و سلم آمده‌اند تا ادراک جامعه انسانی را تغییر دهند؛ یعنی، انسان را با تغییر و تبدیل ادراکش، به گونه‌ای رشد و نمو دادند که برای او متخلّق شدن به اخلاق الهی، به آسانی میسر گردد. به عبارت دیگر، موقتی بینش انسان، مبدل به بینش الهی شد، دیگر ترس و جبن برایش معنا ندارد، اصلاً حسد در مسیر روح او واقع نمی‌شود...؛ زیرا او به جایی رسیده است که دیگر جز خدا را نمی‌بیند. (۳۲)

● پی‌نوشت‌ها

- ۱- «مراجع» - در مقابل مشاور - کسی است که مورد مشاوره قرار می‌گیرد.
- ۲- عبدالله شفیع آبادی، فنون و روشهای مشاوره، ص ۵۷ و ۵۸
- ۳- سید مهدی حسینی، مشاوره و راهنمایی در تعلیم و تربیت اسلامی، ص ۶۲
- ۴ و ۵- نهج الفصاحه
- ۶- محمد بن یعقوب کلینی، اصول کافی، ص ۳۹۹
- ۷- غلامعلی افروز، مجله پیوند، سیمه دوم، ۱۳۷۰، ص ۲۸۲
- ۸- محمدباقر مجلسی، بحار الانوار، ج ۱۶، ص ۸۴
- ۹- همان، ج ۶، ص ۱۵۱
- ۱۰- عبدالله شفیع آبادی، پیشین، ج ۷۸، ص ۲۷۸

۱۱- سیدهای مدرسی، دوستی و دوستان، ص ۱۶۹

و ۱۷۰

۱۲- علاءالدین هندی، کنز العمال، خطبه ۷۷

۱۳- محمدباقر مجلسی، پیشین، ج ۷۸، ص ۲۷۸

۱۴- عبدالله شفیع آبادی، پیشین، ص ۵۸

۱۵- اخلاق پزشکی، وزارت بهداشت و درمان و

پزشکی، ۱۳۷۰

۱۶- مولوی

۱۷- عبدالله شفیع آبادی و غلامرضا ناصری،

نظریه‌های مشاوره و روان درمانی، ص ۱۶۷

۱۸- حدیث پیامبر صلی الله علیه و آله و سلم به نقل از بخاری

۱۹- ابراهیم امینی، اسلام و تعلیم و تربیت، ص ۲۸۵

۲۰- وسائل الشیعه، ج ۱۵، ص ۲۰۳

۲۱- ملامحسن فیض کاشانی، محجة البیضاء، ج ۳،

ص ۳۶۶

۲۲- عبدالله شفیع آبادی و غلامرضا ناصری، پیشین،

ص ۱۶۶

۲۳- ابن کثیر، تفسیر، ج ۱، ذص ۴۲۰، ابن ماجه،

سنن، ج ۲، ص ۱۲۳۳

۲۴- عبدالله شفیع آبادی و غلامرضا ناصری، پیشین

۲۵- محمدحسین طباطبائی، المیزان، ج ۶، ص ۴۰۹

۲۶- محمدباقر مجلسی، بحار الانوار، ج ۲، ص ۳۶

۲۷- نهج البلاغه، کلمات قصار

۲۸- عبدالله شفیع آبادی، پیشین، ص ۱۲۷

۲۹- سیره نبوی، ۱۰۱۷

۳۰- عبدالله شفیع آبادی، پیشین، ص ۶۳ و ۶۵ / همو،

مقدمات راهنمایی و مشاوره؛ مفاهیم و

کاربردها، ص ۱۳۰ و ۱۳۱

۳۱- عبدالله شفیع آبادی و غلامرضا ناصری، پیشین،

ص ۱۴۸

۳۲- محمدی گیلانی، مجله مکتب انقلاب

دیدار آشنا ۲-۳ / آذر و دی - بهمن و اسفند ۷۶