

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

نکاتی ضروری در خصوص ارائه مشاوره در تبلیغ اربعین شامل بایسته‌های مشاوره و تبلیغ دینی - اصول اخلاقی حرفه‌ای مشاوره - راهکارهای همدلی و ارتباط مؤثر

بایسته‌های مشاوره و تبلیغ دینی:

- ۱) **تلاش برای ابلاغ پیام دین، نه هدایت مردم:** مبلغ عزیز باید وظیفه خود را که همان ابلاغ پیام دین است، به نحو احسن انجام دهید و هدایت را به خدا واگذارید.
- ۲) **امانتداری در ابلاغ پیام:** مبلغ پس از این که پیام دین را به درستی دریافت، در مرحله ابلاغ آن امانت‌داری کامل را به جا آورد. پس مراقب باشید حتی به انگیزه‌های خیرخواهانه، پیام دین تحریف نشود.
- ۳) **تعادل در انذار و تبشیر:** تعادل در انذار و تبشیر، یک اصل اخلاقی در تبلیغ دینی است؛ اما در نظر داشته باشید که وجهه غالب تبلیغ، باید انذار باشد.
- ۴) **توجه به عقلانیت آموزه‌های دینی:** مبلغ باید آموزه‌های دینی را چنان بیان کند که عقل‌ستیز نباشند. بنابراین از بیان برخی مطالب که عقلانیت را زیر سؤال می‌برد اجتناب کنید. دعوت به عقلانیت و تفکر، یکی از محوری‌ترین اصول اخلاق تبلیغ است؛ ولی نباید به بهانه ترویج عقلانیت، روحیه تعبد را تضعیف کرد. بنابراین دفاع عقلانی از روحیه تعبد، را به عنوان یکی از وظایف خود بدانید.
- ۵) **مطابقت عمل با گفتار:** برای این که کلام شما مبلغ عزیز در جان‌ها نفوذ کند، لازم است پیش و بیش از همه، به آن عمل کنید.
- ۶) **آوردگاهی به وسعت جهان:** در عرصه جهانی که به آوردگاه اندیشه‌ها و مشرب‌های متعدد تبدیل شده، اصل اولیه، همکاری با ادیان ابراهیمی بر اساس اصول مشترک است. بنابراین باید به تبلیغ ارزش‌های متعالی دین اسلام، همت گمارید؛ و بدانید که دامن زدن به نقاط ضعف ادیان دیگر، به ضرر جبهه دین‌داری در مقابل جبهه الحاد خواهد بود.
- ۷) **عدم چشم‌داشت مالی:** مؤمنان تأمین معیشت عالمان و مبلغان دین را وظیفه خویش می‌دانند، پس برای این که کار تبلیغی‌تان مؤثر واقع شود، چشم‌داشتی از مردم نداشته باشید.
- ۸) **ساده زیستی:** دعوت مردم به دنیاگریزی و ساده زیستی، باید در زندگی خود مبلغ تجلی داشته باشد. پس نگذارید که رفاه‌زدگی مانع ارتباط مردم با شما و پیامتان می‌شود.

اصول اخلاقی حرفه‌ای مشاوره:

مبلغان و مشاوران دینی، باید به حق انتخاب مراجع احترام بگذارند و نباید از طریق تصمیم‌گیری برای مراجع وارد زندگی او شوند. اصل عدم آسیب‌رسانی، بنیادی‌ترین اصل اخلاقی برای متخصصان خدمات یاری‌رسان است. طبق این اصل، انجام ندادن کار، بر انجام کاری که منجر به آسیب می‌شود، ترجیح دارد. چون مشاوران خود را در قبال مراجعان آگاه و دارای بصیرت معرفی می‌کنند، وظیفه دارند به کسانی که برای طلب کمک و مشاوره به نزد آنان آمده‌اند در حد امکان یاری رسانند و با بهره‌گیری از فنون و تکنیک‌های مناسب، شانس حل مشکل و مرتفع شدن مسائل مراجع را افزایش دهند، با مراجع با صداقت و

خلوص نیت رفتار کنند و خواسته‌های مراجع را بر خواسته‌های خود مقدم بدانند و نسبت به مراجع وظیفه‌ای را که بر عهده دارد، به خوبی انجام دهند.

بدیهی است نادیده گرفتن اصول اخلاقی و حرفه‌ای، تبعات و آسیب‌های فراوانی برای مراجع بدنبال خواهد داشت و اقبال عمومی و اعتماد آحاد جامعه را نسبت به مبلغان و مشاوران دینی مخدوش خواهد ساخت.

که باید «مراجع» را به عنوان یک فرد انسانی پذیرفت و با او رفتاری صمیمانه داشت و حقوق انسانی او را محترم شمرد.
که باید «مراجع» در تصمیم‌گیری و قبول مسئولیت آزاد باشد. همچنین در اختتام مشاوره همانند مشاور، کاملاً مختار باشد. مشاور نیز باید از آنچه منجر به تحمیل عقیده‌اش به مراجع می‌گردد، خودداری کند و گرنه مشاوره به مرحله پند و اندرز تنزل پیدا می‌کند. تعصب و غرور، خلاف آزادی هستند و اگر مشاور دچار غرور، تکبر یا تعصب باشد درصدد است عقیده‌اش را به دیگران تحمیل کند.

که مشاور باید صلاحیت علمی لازم را داشته باشد و اصول و فنون مشاوره را بداند و گرنه در فرآیند مشاوره دچار مشکل خواهد شد و در واقع به مراجع خود یک نوع خیانت کرده است.

که صرف نظر از اینکه «مراجع» کیست یا رفتارش چگونه است، برای کمک و مشاوره آمده است؛ بنابراین او را با هر عقیده و ارزش، مذهب، طبقه اجتماعی، سن و سواد باید پذیرفت؛ چرا که مشاوره یک جریان مستمر یاری‌رسانی است و مراجع به عنوان یک انسان باید تکریم شود.

که مشاور باید خود را در قبال «مراجع» مسئول دانسته و بداند که مشکل او در اجتماع نیز اثرگذار است. و به این نکته توجه داشته باشد که مشاوره «دانش‌اندوزی» یا «دانش‌آموزی» نیست. بنابراین اگر قادر به حل مشکل نبود باید فرد را به متخصص ارجاع دهد.

که زمانی که «مراجع» هنوز به کمک نیازمند است، نباید او را رها کرد و جلسه مشاوره را ختم کرد.

که مشاور باید نیازهای اساسی مراجع را به او بشناساند و معرفی کند. تا بدین وسیله نگرانی‌های مراجع کشف و برای آنها راه حل در نظر گرفته شود.

که مشاور باید حافظ اسرار مراجع باشد و از آنها سوءاستفاده نکند. البته این مطلق نیست، بلکه در مواردی رازداری اخلاقی است و در مواردی خیر.

که مشاور باید نقش خود را به درستی و آشکارا برای مراجعان و مؤسسه‌ای که در آن کار می‌کند، بیان نماید تا مجبور نباشد انتظارات مؤسسه را بر اهداف فردی مراجع ترجیح دهد و در این راستا از روابط بدون ضوابط بپرهیزد.

راهکارهای همدلی و ارتباط مؤثر

که گوش دادن فعال: در حالی که به نظر می‌رسد گوش دادن به دیگران بسیار ساده است، اما اگر شنونده فن گوش دادن را نتواند به درستی استفاده کند ارتباط دچار مسئله می‌شود. گوش دادن فقط شنیدن کلامی که طرف مقابل به زبان می‌آورد نیست، بلکه شامل برخی نکات به قرار زیر است:

☉ اینکه گوینده چه کسی است؟

☉ نگرش او نسبت به مسئله مطرح شده چیست؟

☉ چه مسائلی باعث می‌شود او نگران شود، احساساتش چگونه است؟

☉ و چه انتظاری از ما دارد؟

علاوه بر این یک شنونده فعال به خوبی می‌تواند:

- ⊖ هماهنگی لازم بین ارتباط کلامی و غیرکلامی برقرار نماید.
- ⊖ قادر است به کلیه فرم‌ها و حالات بدنی گوینده دقت کند.
- ⊖ خود نیز به هنگام گوش دادن از فرم‌ها و حالات بدنی متناسب جهت نشان دادن تأیید و اعلام درک طرف مقابل استفاده کند.

- ⊖ هیچگاه با خمیازه کشیدن و یا با نگاه کردن به سرعت و به اطراف، نگاه خود را از گوینده دور نمی‌کند.
- ⊖ و به صورت پیوسته درصدد است تا با ارتباط چشمی مناسب این موضوع را به گوینده منتقل نماید که علاقمند است به حرف‌های او گوش دهد. در نظر داشته باشید تا زمانی که شما به جای تمرکز و دقت در سخنان دیگران به افکار درونی خود گوش می‌دهید، قادر نخواهید بود شنونده خوبی باشید.

که صراحت و صداقت: صداقت فرایندی است که در ارتباطات انسانی به شکل نامحسوس اما بسیار موثر نقش بازی می‌کند. تأکید می‌شود این فرآیند قابل دیدن یا شنیدن نمی‌باشد. بلکه دو طرف درگیر ارتباط، آن را حس می‌کنند. اگر ارتباطی فاقد صراحت و صداقت باشد، بدون شک، یا قطع خواهد شد و یا به شکل مخدوش، مبهم و ناسالم ادامه می‌یابد. اگر نتوانیم یا نخواهیم منظور خود را با صراحت بیان نماییم طرف مقابل به اشتباه می‌افتد و به حدس و گمان متوسل می‌شود و از واقعیت دور می‌گردد. در نظر داشته باشیم ابهام و عدم صداقت در ارتباطات انسانی سرمنشاء بسیاری از مسائل و مشکلات در ارتباطات فردی است.

که همدلی و همدردی: برای همدلی باید بتوانیم خود را جای دیگران بگذاریم و از دریچه چشم آنها نگاه و احساس کنیم. در همدلی شما می‌توانید سخن طرف مقابل را تکرار کنید تا بدانند که شما منظور او را دریافته‌اید. مثال: دوستان به شما می‌گویند: هم اتاقی ام اعصاب من را خرد کرده است به هیچ وجه نمی‌توانم او را تحمل کنم، با استفاده از طرز رفتار همدلانه می‌توانید به او بگویید: (مثل اینکه از دست او خیلی عصبانی هستی، این طور نیست؟) به خاطر داشته باشید که در برخورد همدلانه مجبور نیستید در جهت موفقیت با طرف مقابل خود حرف بزنید. به جای آن با تکرار صحبت او احساساتش را تصدیق کنید. در ضمن لازم نیست در مقابل حرف‌های طرف مقابل قضاوت و نتیجه‌گیری کنید. نکته قابل ذکر اینکه میان همدلی و همدردی تفاوت وجود دارد، در همدردی شنوند نه سعی می‌کند با احساسات و عواطف گوینده هم‌نواپی داشته باشد. بدین معنی که خوشحال شدن به خوشحالی او و متأسف شدن به ناراحتی او منجر می‌شود ولی همانطور که اشاره شد در همدلی، شما الزاماً درصدد تأیید و موافقت با طرف مقابل خود نمی‌باشید.

که حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل: ما در بیشتر مواقع در ارتباطات خود با دیگران درصدد ارزیابی آنها برمی‌آییم و گاه فکر می‌کنیم یا باید نظرات و احساسات آنها را رد کنیم و یا به نوعی (مستقیم و غیرمستقیم) نظرات و احساسات خودمات را به آنها تحمیل نماییم. ارتباطاتی که بر پایه این روش شکل می‌گیرد غالباً تداوم نمی‌یابد و هر دو طرف درگیر در ارتباط را دچار مشکل می‌سازد. اگر در ارتباط با دیگران این تصور پیش آید که به نظرات آنها احترام نمی‌گذاریم، ارتباط روند مناسب و هدفمند خود را طی نمی‌نماید. در نظر گرفتن این نکته که اغلب مردم مانند ما فکر نمی‌کنند، احساس نمی‌کنند و به روش خود به دنیا نگاه می‌کنند بسیار اساسی است.

که مخالفت نمودن به شیوه صحیح: اگر بتوانیم بپذیریم که دیگران مانند ما نیستند در آن زمان می‌توانیم به شیوه مناسب با نظرات و عقاید آنها که به نظر ما صحیح نیستند مخالفت کنیم. یکی از مناسب‌ترین شیوه‌ها برای مخالفت کردن با نظرات و عقاید دیگران روش خلع سلاح است. در این روش، فرد در سخنان طرف مقابل حقیقتی را پیدا می‌کند (حتی اگر با مجموعه

سخنان او موافق نیست) و سپس در مقام موافقت و تأیید آن حرف می‌زند. این روش بر طرف مقابل تأثیر آرام‌بخش عجیبی می‌گذارد. ممکن است روش خلع سلاح را نپذیرد ولی جدل، بی‌فایده و همیشه بی‌سرانجام است، با این شیوه در واقع شما پیروز از بحث خارج می‌شوید و طرف مقابل نیز احساس پیروزی می‌کند و با آمادگی بیشتری به حرف‌های شما گوش می‌دهد.

که خودشناسی و افزایش آگاهی: شناسایی دنیای ذهنی دیگران، همدلی و همدردی کردن با آنها و یا به نتیجه رسیدن بحث‌های ما با دیگران نیازمند خودشناسی و تلاشی برای افزایش اطلاعات و آگاهی‌های خود جهت شناسایی دیگران و محیط زندگی است. آگاهی از نقاط قوت و ضعف، ترس‌ها، امیال، آرزوها و نیازهای خود و پذیرش صادقانه آنها، کمک می‌کند ویژگی‌ها و خصوصیات دیگران را واقع‌بینانه‌تر ببینیم و آنها را بپذیریم.

که انعکاس احساسات: یکی دیگر از تکنیک‌های همدلی و ارتباط مؤثر این است که بتوانیم بخش‌های احساسی که فرد روی آنها تأکید دارد را به او انعکاس دهیم؛ مثلاً می‌توانیم از جملات کوتاهی استفاده کنیم. به‌طور مثال بگوییم: «درک می‌کنم این موضوع خیلی تو را آزار داده، به نظر می‌رسد این موضوع برای تو خیلی حائز اهمیت است، ناراحتیت کاملاً قابل درک است، خوشحالم که خوشحالی و...» با استفاده از چنین جملاتی که معمولاً کوتاه نیز هستند فرد به این نتیجه می‌رسد که احساساتش توسط شما درک می‌شود.

که تمرکز بر کلمات احساسی: وقتی فردی به هم ریخته است و می‌خواهد با شما درد دل کند در این شرایط ممکن است بغض کند یا اشک او جاری شود یا هنگامی که خیلی شادمان است بخندد و شادی‌اش را نشان دهد. در این شرایط تمرکز بر کلمات احساسی که او بیان می‌کند و گاهی بازخورد و تکرار آن می‌تواند برای فرد مقابل حس خوبی ایجاد کند.

که مشاهده زبان بدن: وقتی فردی در حال صحبت با ماست به این نکته هم دقت کنیم که زبان بدن او چه پیامی دارد. به‌طور مثال شاید فردی دسته‌کیفش را مدام می‌چرخاند، دستمال کاغذی را تکه‌تکه می‌کند، پاهایش را به زمین می‌کوبد، چهره‌اش در هم است، بغض دارد، آرام صحبت می‌کند و... حتی اگر فردی علم زبان بدن را به‌طور دقیق هم نداند با دانستن چند نکته اصلی مانند تغییر رنگ طرف مقابل، لرزش صدا، تغییر تن صدا و... به وضعیت هیجانی او پی می‌برد. زبان بدن زبان راستگویی است و زودتر از کلام مفاهیم و وضعیت را انتقال می‌دهد.

که موانع همدلی: این موارد هنگام گوش دادن به طرف مقابل مانع از ایجاد همدلی است:

- انتقاد کردن
- برچسب زدن به آدم‌ها
- قضاوت کردن
- نصیحت کردن
- اغراق کردن یا بزرگ جلوه دادن مشکل طرف مقابل
- بی‌اهمیت و کوچک جلوه دادن مشکل. یعنی مسئله طرف را بزرگ‌تر یا کوچک‌تر از آنچه مطرح می‌کند نبینیم و نسبت به مشکل دیدگاهی به اندازه خود فرد داشته باشیم؛ نه بزرگ و وحشتناک و نه خفیف و بی‌اهمیت.
- مقایسه کردن که در همسران و والدین بیشتر دیده می‌شود.
- راهنمایی و راه‌حل ارائه ندهیم. همدلی زمانی برای ارائه راه‌حل و راهکار نیست.

نکته مهم: در همدلی اعمال نظر و خط دادن‌های حسی را انجام نمی‌دهیم؛ مثلاً بعضی از افراد به طرف مقابل می‌گویند: «دلیلی ندارد برای این موضوع خودت را ناراحت کنی» به این فکر کنید که این فرد در حال حاضر ناراحت است. از این رو

باید هم‌مسیر و همراه او شویم تا این احساس را داشته باشد که از سوی ما درک می‌شود. معمولاً افرادی که خوب همدلی می‌کنند محبوب هستند و افراد پیرامون آنها، دلشان می‌خواهد با آنها صحبت و درد دل کنند.