

اخلاق حرفه ای
از دیدگاه علمی – اسلامی ویژه مشاوران

دفتر نظارت، بهسازی و هدایت شغلی

زمستان ۱۳۹۸

صلى الله عليه وسلم

فهرست

| صفحه | عنوان |
|------|---|
| ۴ | تعریف اخلاق |
| ۴ | مبنای اخلاقی بودن رفتار |
| ۴ | مفهوم اخلاق حرفه ای |
| ۵ | ویژگی های اخلاق حرفه ای |
| ۶ | مبانی نظری اخلاق حرفه ای در اسلام |
| ۶ | اصول راهبردی اصلی (در اسلام) |
| ۷ | ضرورت ترویج اخلاق حرفه ای در سازمان |
| ۸ | وظایف مدیران در اخلاقی کردن سازمان |
| ۹ | عوامل روان شناختی مرتبط با اخلاق کار |
| ۱۰ | مشکلات و موانع اخلاق حرفه ای |
| ۱۰ | اخلاق در مشاوره |
| ۱۱ | - مفهوم شناسی |
| ۱۲ | - ضرورت و اهمیت اخلاق در مشاوره |
| ۱۳ | اصول اخلاقی در حیطه مشاوره |
| ۱۳ | الف) اصول اخلاقی از نگاه اندیشمندان (دیدگاه علمی) |
| ۱۴ | ب) اصول اخلاقی مشاوره در نگاه دینی |
| ۱۷ | ج) اصول اخلاقی در مشاوره و روان شناسی از دیدگاه روان شناسان |
| ۱۹ | مقایسه دیدگاه علمی و اسلامی |
| ۱۹ | ملاک نهایی اخلاق حرفه ای |
| ۲۰ | الگوهای رفتار ارتباطی |
| ۲۱ | شش عنصر نظام اخلاقی در نهج البلاغه |
| ۲۲ | مبنای اخلاق حرفه ای در نهج البلاغه |
| ۲۴ | جمع بندی |
| ۲۵ | منابع |

تعریف اخلاق

اخلاق جمع خلق و خوی است و مراد از آن ملکه‌ای است که صاحب ملکه به سهولت اقدام به امری می‌کند، مانند ملکه راستگویی یا دروغگویی. براساس این تعریف اخلاق شامل فضایل و رذایل می‌گردد؛ اما مفهوم رایج اخلاق صرفاً شامل خلق و خوی پسندیده می‌شود. در باب مبنای پسندیده بودن، گفتگو فراوان است. امروزه دانشمندان اخلاق حرفه‌ای، به جای تعبیر خلق و خوی یا ملکه از تعبیر روان‌شناختی «الگوی رفتار ارتباطی» استفاده می‌کنند. در این کاربرد، الگوی رفتاری به معنای رفتارهای نهادینه شده و پایدار است و دقیقاً به معنای خلق و خو نزد قدما به کار می‌رود. اخلاق به هرگونه رفتاری متعلق نیست، بلکه ناظر به رفتارهای ارادی و اختیاری است. تعبیر روان‌شناسان از آن رفتار ارتباطی است. رفتار ارتباطی شامل دو دسته است: رفتار ارتباطی درون شخصی و بین شخصی. مراد از رفتار ارتباطی درون شخصی رفتار فرد با خود است، مانند خودستایی، خود فراموشی، خودشناسی، خودباختگی، خود افشاگری و خود محاسبه‌گری. اما رفتار برون شخصی شامل تعامل فرد با دیگران می‌شود، مانند غیبت، امانتداری، حسدورزی و امثال آن.

مبنای اخلاقی بودن رفتار

الگوهای رفتاری به دو قسم خوب و بد یا فضیلت و رذیلت تقسیم می‌شوند، مبنای تقسیم‌بندی فضایل و رذایل نزد غالب محققان اخلاق حرفه‌ای، رعایت حقوق افراد و نزد برخی دیگر رعایت منافع طرف رفتار است. بر این اساس، خودشناسی و خودمحاسبه‌گری اخلاقی است؛ زیرا فرد در چنین رفتار ارتباطی درون شخصی حقوق خود را رعایت می‌کند، اما خودباختگی و خودکشی غیراخلاقی است؛ به دلیل اینکه فرد حقوق خود را پایمال می‌سازد. و در رفتار ارتباطی برون شخصی، صداقت و رازداری، اخلاقی‌اند، اما خیانت و غیبت غیراخلاقی‌اند؛ زیرا حقوق طرف مقابل را تباه می‌کنند. براساس جهان شمول بودن حقوق طبیعی آدمیان، جهان شمولی اخلاق نیز تأمین می‌شود.

مفهوم اخلاق حرفه‌ای

در ابتدا مفهوم اخلاق حرفه‌ای به معنای اخلاق کار و اخلاق مشاغل به کار می‌رفت. امروزه نیز عده‌ای از نویسندگان اخلاق حرفه‌ای، از معنای نخستین این مفهوم برای تعریف آن استفاده می‌کنند. اصطلاحاتی مثل *work ethics* یا *professional ethics* معادل اخلاق کاری یا اخلاق حرفه‌ای در زبان فارسی است.

الگوی رفتار ارتباطی درون شخصی و برون شخصی مبتنی بر رعایت حقوق افراد، اگر ناظر به فرد باشد، در دو سطح مطرح می‌گردد: مسئولیت‌پذیری فرد در قبال خود و دیگران در زندگی شخصی، و مسئولیت‌پذیری فرد در زندگی شغلی. نخستین مفهوم سازی از اخلاق حرفه‌ای، اخلاق صاحبان حرف و مشاغل در زندگی شغلی است، اما امروزه به دلیل تولد و گسترش

سازمان‌ها و ادغام غالب مشاغل در آنها، مفهوم اخلاق حرفه‌ای به سطح ژرف‌تری، یعنی مسئولیت‌پذیری سازمان‌ها در قبال حقوق محیط درونی و بیرونی سازمان ارتقا یافته است.

دو ویژگی مشترک تعاریف اخلاق حرفه‌ای :

الف) وجود نگرش اصالت فرد و فرد گرایی

ب) محدود بودن مسئولیت‌ها و الزامات اخلاقی فرد در شغل

ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای

امروزه در اخلاق حرفه‌ای، تلقی «شما حق دارید و من تکلیف»، مبنای هر گونه اخلاق در کسب و کار است. این مبنا از رفتار ارتباطی فرد، به صورت اصلی برای ارتباط سازمان با محیط قرار می‌گیرد و سازمان با دغدغه رعایت حقوق دیگران، از تکالیف خود می‌پرسد.

ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای در مفهوم امروزی آن عبارت‌اند از: دارای هویت علم و دانش بودن، داشتن نقشی کاربردی، بومی و وابسته بودن به فرهنگ، وابستگی به یک نظام اخلاقی، ارائه دانشی انسانی دارای زبان روشن انگیزشی

ویژگی‌های افرادی که اخلاق حرفه‌ای دارند:

مسئولیت‌پذیری

رقابت

صادق

شجاع

احترام به دیگران

خوش‌قول و وقت‌شناس

رعایت احترام نسبت به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی

عدالت و انصاف

همدردی با دیگران

وفاداری

رازداری

مبانی نظری اخلاق حرفه‌ای در اسلام

الگوهای رفتاری در سطح نهادها و سازمان‌های اجتماعی، وحدت‌بخش جامعه دینی است. تعریف کلی الگوهای اخلاقی و رفتار ارتباطی، مسئولیت‌پذیری در برابر حقوق افراد است.

جامعه دینی از حیث تعامل سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی در آن و نیز از نظر رفتار ارتباطی افراد، متضمن مسائل فراوانی است. اخلاق، سامان‌دهنده رفتار ارتباطی در مقیاس فرد، سازمان، جامعه و روابط جهانی است. رفتار ارتباطی درون‌شخصی و برون‌شخصی فرد در زندگی شخصی و زندگی شغلی، از طریق اخلاق سامان و انسجام می‌یابد.

همچنین رفتار ارتباطی سازمان با محیط و نیز تعامل نهادهای اجتماعی با یکدیگر، در دو سطح ملی و جهانی، بر مبنای اخلاق قوام می‌یابد.

برای تعیین مؤلفه‌های کاربردی اخلاق حرفه‌ای (اسلامی)، می‌توان از اصول راهبردی اخلاق حرفه‌ای در اسلام استفاده کرد.

اصول راهبردی اصلی (در اسلام) عبارت‌اند از:

احترام اصیل و نامشروط به انسان‌ها، رعایت آزادی انسان‌ها، برقراری عدالت در مورد انسان‌ها، امانت‌ورزی در رفتار و بینش شخصی.

اخلاق حرفه‌ای در نظام اداری جمهوری اسلامی باید هویت اسلامی داشته باشد و مبتنی بر اخلاق اسلامی شکل بگیرد.

برای داشتن هویت اسلامی اخلاق حرفه‌ای در کشورمان، به چهار دلیل می‌توان اشاره کرد:

الف) از لحاظ فرهنگی به دلیل وابستگی توده مردم کشورمان به نظام عقیدتی اسلام؛

ب) از لحاظ دینی به دلیل جدایی‌ناپذیری اخلاق از دین در متن دین اسلام؛

ج) نیاز به پویایی درون فرهنگ اسلامی با توجه به مواجهه آن با چالش جهانی شدن؛

د) از لحاظ نظام حکومتی، الزام به حکومت دین‌مدار در نظام حکومت دینی و از لحاظ قانونی، به تأکید قانون اساسی - در اصل هشتم - بر تصویب قوانین اسلامی در کشور.

نظام اخلاق اسلامی به گونه‌ای است که با اخلاق حرفه‌ای در هم آمیخته و تفکیک‌ناپذیر است؛ زیرا در این نظام ملاک نهایی و نهایت سعادت بشری، خداوند متعال است و انسان در مقام خلیفه و محور توجهات اخلاقی است؛ بدین معنا که

خشنودی انسان و خدمت به او موجب رضایت و تقرب به خداوند می‌شود؛ از این‌رو، نظام اخلاق اسلامی با توجه به ملاک نهایی، در صدد است با ارائه دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های اخلاقی در سطح حرفه و زندگی اجتماعی و همچنین با در نظر گرفتن پیشرفت‌های مادی در جهت بهبود زندگی انسان‌ها، زمینه سعادت و کمال حقیقی بشر را فراهم آورد.

مهم‌ترین اصول راهبردی که می‌توانند منشأ شکل‌گیری مؤلفه‌های کاربردی اخلاق حرفه‌ای (اسلامی) شوند، عبارت‌اند از:

الف) کرامت انسانی

ب) آزادی فردی

ج) عدالت اجتماعی

د) امانت‌ورزی

ضرورت ترویج اخلاق حرفه‌ای در سازمان

توسعه سازمانی تلاشی پی‌گیر، منسجم و کاملاً برنامه‌ریزی شده است که به منظور بهبود و نوسازی نظام صورت می‌گیرد.

هدف از توسعه سازمانی، هم بهبود زندگی (شغلی) فرد و هم بهبود کارکرد سازمان است.

با توجه به اهمیت اخلاق حرفه‌ای در توسعه سازمان، لازم است در تعیین اثربخشی (میزان تحقق اهداف سازمانی) و هدایت منابع (از جمله منابع انسانی) به میزان آموزش اخلاق حرفه‌ای در سازمان توجه شود.

البته در زمینه مذکور از جمله موانع تغییر رفتار اخلاقی در هر سازمان، جهل و ناآشنایی کارکنان از اخلاقیات شغل و سازمان بیان شده است.

با توجه به اینکه امروزه هیچ سازمانی قادر نیست بدون آموزش توسعه یابد، لازم است در سازمان‌ها علاوه بر آموزش تخصص‌ها و مهارت‌های مورد نیاز هر شغل به کارکنان، ایجاد روحیه تعاون، کار مشترک و دسته‌جمعی و به ویژه اخلاق اداری و سازمانی در برنامه‌های آموزش سازمانی قرار گیرد.

از آنجا که منشور اخلاقی در هر سازمان طی فرایند گفت‌وگو و مشارکت تمامی کارکنان و روسا به وجود آمده است، به منزله یک میثاق عمومی سازمان پذیرفته شده است.

به تدریج سازمان گسترش این اصول را در اهداف خود می‌پذیرد. بدین منظور، شیوه‌های مختلفی برای آموزش اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها به وجود آمده است که یادگیری مستقیم، رایج‌ترین آنهاست؛ اما این شیوه نشان داده است که کارآیی لازم را ندارد.

پس با توجه به اینکه ترویج اخلاق در سازمان، به معنای یادگیری سبک خاصی از زندگی سازمانی است، باید به شیوه‌های غیرمستقیم مانند آموزش‌های حین عمل و آموزش‌های اجتماعی و فرهنگی، توجه بیشتری شود.

اما جدای از نوع آموزش، به منظور تعیین محتوای آموزشی، سازمان باید نیازهای آموزشی را از مقایسه میان وضع موجود و وضع مطلوب (با آنچه لازمه پاسخ‌گویی به منشور اخلاقی و اهداف سازمان است) مشخص کند. برای تعیین وضع موجود (میزان پایبندی کارکنان به اخلاق حرفه‌ای سازمان) و حتی برای تعیین وضع مطلوب (دیدگاه کارکنان به عنوان افرادی آگاه به شرایط سازمانی برای ارائه مؤلفه‌هایی کاربردی) لازم است از تحقیقات درباره اخلاق حرفه‌ای حمایت کرد.

منشور اخلاقی هر سازمانی، از اشتراک عمومی همه اعضای سازمان در مورد اصول و قواعد اخلاقی خاصی که در جهت بهبود و توسعه فعالیت‌های سازمانی است، به دست می‌آید. در صورتی که اگر بخواهیم ارزش‌های خاصی را به صورت پذیرش همگانی در آوریم، باید در ابتدا از توسعه آگاهی‌ها و دانش‌های مرتبط شروع کنیم. سپس به تدریج نگرش‌ها را تغییر، و در نهایت به عنوان خروجی، رفتارها را تحت تأثیر قرار داد.

وظایف مدیران در اخلاقی کردن سازمان

اخلاق حرفه‌ای رشته‌ای از دانش اخلاق است که ضمن مطالعه ارتباط شغل‌ها، به بیان مسئولیت‌های اخلاقی سازمان، تشخیص و حل مسائل اخلاقی در حرفه‌های گوناگون می‌پردازد.

وظایف مدیران در اخلاقی کردن سازمان :

الف) ارزشیابی عملکردهای اخلاقی کارکنان

ب) اخلاقی کردن هدف‌های سازمان

ج) اشاعه ارزش‌ها و مسائل اخلاقی در سازمان

د) اخلاق‌ورزی در زندگی شخصی

ذ) اهمیت دادن به اخلاق حرفه‌ای در شغل

و) برخورد عقلانی و روش‌مند در مواجهه با مشکلات اخلاقی پیش‌آمده در سازمان و اقدام برای برطرف کردن آنها

ه) عنایت خاص به آموزش اخلاق حرفه‌ای

ی) تهیه و تدوین منشور اخلاقی مربوط به سازمان با مشارکت همه اعضای سازمان

عوامل روان‌شناختی مرتبط با اخلاق کار

ضمانت اجرای رعایت قواعد اخلاق حرفه‌ای در مؤسسات تجاری و ادارات

اخلاق حرفه‌ای، از مهم‌ترین ابزار گسترش فعالیت‌های تجاری و اداری است. اخلاق حرفه‌ای ایجاب می‌کند که بعضی افراد با استفاده از شیوه‌های غیرقابل قبول و با زیر پاگذاشتن شرایط رقابت سالم، امتیازهای خاصی به نفع خود و به ضرر سایر افراد در سراسر جهان تحصیل نکنند.

اربابان حرفه‌ها و مشاغل بازرگانی و اداری در هر رشته‌ای باید برای حرفه خود قواعد اخلاق حرفه‌ای خاصی تنظیم کنند؛ قواعد اخلاق حرفه‌ای در محدوده شرایط اجتماعی - سیاسی و حقوقی حاکم بر فعالیت اصحاب حرفه‌ها در هر کشوری باید برای همان کشور تدوین شود. البته هیچ‌کدام اخلاق حرفه‌ای که لااقل اصول اخلاق حرفه‌ای را رعایت نکرده باشد، قابلیت شناسایی ملی و بین‌المللی ندارد.

از لحاظ حقوقی، هر قاعده اخلاقی که فاقد ضمانت اجرا باشد، صرفاً جنبه توصیه خواهد داشت.

طبیعی است که توصیه کاربردی مؤثر در جامعه ندارد. بنابراین، لازم است قواعد اخلاق حرفه‌ای به تصویب اعضای هر حرفه برسد و همچنین سازمان رسیدگی انضباطی، به منظور مجازات انضباطی در مورد اشخاص عضو حرفه مزبور تشکیل شود.

به همین دلیل، توصیه می‌شود قواعد اخلاق حرفه‌ای خاص هر رشته به تصویب کانون‌های غیردولتی یا دولتی همان رشته برسد و سپس در شرایط مقتضی اجرا شود. بعضی از انجمن‌ها و حرفه‌ها وابستگی‌های بین‌المللی نیز دارند؛ مانند: انجمن حساب‌رسان، انجمن مدیران فروش شرکت‌های چند ملیتی، انجمن مؤسسات تبلیغاتی، انجمن تولیدکنندگان محصولات دارویی و بهداشتی، انجمن متخصصان محیط زیست و سازمان‌ها و مؤسسات بانکی و بیمه.

هر یک از این کانون‌های فعال در تجارت بین‌المللی، خود قواعد حرفه‌ای خاص را تدوین، و به تصویب اعضای خود رسانده‌اند. برخی رفتارهای مخالف اخلاق تجاری و اداری مانند پول‌شویی، فساد مالی، اعمال نفوذ و معاملات و ایجاد انحصارات، مشمول ضمانت اجرای جزایی در قوانین کشورهای مختلف‌اند که وظیفه مجازات تبهکاران اقتصادی به دولت‌ها مربوط می‌شوند.

بدیهی است مهم‌ترین قاعده اخلاق حرفه‌ای، ضرورت اجرای قوانین، به ویژه قوانین مربوط به مبارزه با فساد مالی و تقلب‌های تجاری و اداری است.

در چنین مواردی، سازمان‌های انضباطی مجری اخلاق حرفه‌ای بر اقدام‌های متقلبانه و سوءاستفاده‌های اعضای حرفه‌ها نظارت می‌کنند و حتی بدون داشتن دلایل کافی، و به استناد مدارک و اطلاعات موثق دیگر، اعضای متخلف را مشمول مجازات‌های انضباطی قرار می‌دهند.

طبیعی است تعقیب اشخاص به منظور اعمال مجازات انضباطی مانع پیگیری کیفری نیست و سازمان‌های حرفه‌ای هرگاه به دلایل قانونی مجرمانه پی‌برند، معمولاً چنین دلایل و مدارکی را به دادستان‌های مربوط تسلیم می‌کنند.

مشکلات و موانع اخلاق حرفه‌ای

ارزش‌مداری به جای مسئله‌محوری: بسیاری از مشکلات، ناشی از نگرش سنتی ما به اخلاق است. ما در نگرش سنتی خود به معضلات اخلاقی صرفاً فضیلت‌محور یا ارزش‌مدار هستیم نه مسئله‌محور؛ جهت‌گیری ما فضیلت‌گرایانه است، نه کارآمدی. ورود ما به معضل اخلاقی، صرفاً موعظه‌ای، تبشیری و انذاری است. در حالی که برخورد صحیح و مؤثر با معضلات اخلاقی به تخصص و مهارت نیاز دارد. رویکرد فضیلت‌گرایانه ما را وامی‌دارد تا در مواقع رویارویی با معضلات اخلاقی، صرفاً احکام و فضیلت‌های اخلاقی را یادآوری کرده، بر آن اصرار کنیم. در چنین مواقعی، تا می‌توانیم از احساسات و عواطف خود خرج می‌کنیم، اما برای حل معضل، ذره‌ای مهارت به خرج نمی‌دهیم. فضیلت‌گرایی، یک رویکرد نیست، بلکه یک نوع موضع‌گیری و نهایتاً یک نوع نگرش است. مدیران، متناسب با تصورشان از اخلاق حرفه‌ای به ترویج آن می‌پردازند. تصور ناقص یا ابزارانگارانه مانع ترویج اخلاق در فرهنگ سازمانی می‌شود.

رعایت اخلاق حرفه‌ای در سازمان، امری لازم و ضروری است تا سازمان از یک سو جامعه را دچار تعارض نکند و از سوی دیگر، با اتخاذ تصمیمات منطقی و خردمندانه منافع بلندمدت خود را تضمین کند. آن چیزی که در مواجهه با مفهوم اخلاق حرفه باید مد نظر قرار گیرد، این است که اخلاق حرفه‌ای، دربرگیرنده اخلاق فردی و اخلاق شغلی است، اما از هر دو فراتر رفته و به سازمان به مثابه یک مجموعه حقوقی ناظر است.

اخلاق در مشاوره

مقدمه

در علم اخلاق مواردی نظیر خوب و بد، درست و غلط و ارزش و ضد ارزش بررسی می‌شود. اخلاق حرفه‌ای مجموعه اصول و قوانین لازم الاجرا در زمینه انجام درست مشاغل گوناگون است که برای اجرا از طریق آیین نامه‌های مصوب اخلاقی به اطلاع شاغلان رسانیده می‌شود. منافع و اهمیت اجرای آیین نامه‌های اخلاقی مشاوره عبارتند از: تعیین ملاک مشخصی برای ارزیابی و ارزشیابی رفتار مشاوران، ارتقای مسوولیت‌پذیری مشاوران، پیشگیری از زیان‌رسانی برخی مشاوران به مراجعان، اعتباربخشی رشته مشاوره، و تعیین محدوده‌ی عملکرد و انتظارات مراجع و مشاور (حسینیان، ۱۳۸۵، کوری، ۲۰۰۵). بین ضوابط اخلاقی و ضوابط قانونی تفاوت ظریفی وجود دارد. در ضوابط اخلاقی اصول درست و نادرست رفتار و انطباق آن با معیار درست براساس باورها بررسی می‌شود (فرهنگ لغت آکسفورد، ۱۹۸۴، فرهنگ لغت وبستر، ۱۹۷۶). در ضوابط قانونی قالب ارزش‌ها، مرز بین رفتارهای درست و نادرست براساس ضوابط قانونی مشخص می‌گردد و فرد به اجرای آن‌ها موظف می‌شود. ضوابط اخلاقی و قانونی به شدت متأثر از فرهنگ جامعه هستند و از عوامل فرهنگی نشأت می‌گیرند. زیرا فرهنگ تعیین‌کننده ارزش‌ها و باورها و نحوه رفتار افراد جامعه است. از این رو ضوابط اخلاقی و قانونی هر جامعه مختص همان جامعه و مردم آن است.

به نظر رست (۱۹۸۳) چهار ویژگی انجام رفتار اخلاقی عبارتند از: حساسیت یعنی ارزیابی رفتار براساس خدمت رسانی و سودمندی برای مراجع، استدلال به معنی ارزیابی تمام راه حل های ممکن و انتخاب مناسب ترین آنها، قدرت تصمیم گیری یعنی توانایی تشخیص نحوه ی اجرای مناسب ترین راه حل با توجه به شرایط اجتماعی و فرهنگی، و قدرت اجرا به معنی داشتن شجاعت اخلاقی لازم برای اقدام در جهت تصمیم اتخاذ شده.

حسینیان (۱۳۸۵) نه مرحله تصمیم گیری اخلاقی را معرفی می کند: حساسیت یعنی تعهد صادقانه مشاور برای خدمت رسانی به مراجع، تشخیص که همان شناخت دقیق مشکل است، رعایت آیین نامه ها به معنی توجه به اصول و ضوابط اخلاقی تدوین شده، بررسی نظر یعنی بررسی شرایط موجود برای تصمیم گیری مناسب، مشورت با همکاران که به معنی بهره گیری از تجارب سایر مشاوران است، تفکر عبارت از تجزیه و تحلیل اطلاعات قبل از نتیجه گیری است؛ آگاه ساختن ناظر و مسوولان قبل از اجرای تصمیم، و در پایان ارزشیابی که به معنی بررسی نقاط قوت و ضعف تصمیم گرفته شده به منظور اتخاذ تصمیم های عملی موثر تر در آینده است.

۱- مفهوم شناسی

الف) مفهوم اصل یا اصول اخلاقی

اصول در اینجا به قواعد کلی ای اطلاق می شود که اگر در مشاوره رعایت نشود مشاوره به هدف خود نمی رسد. البته باید گفت اصول، رهنمودهایی کلی برای سازماندهی برنامه هاست که از ارزشها و تجارب حرفه سرچشمه می گیرد. اصول اخلاقی، به آن دسته از قواعد کلی در اخلاق گویند که مبنای رسیدن به هدف اخلاقی است.

ب) مفهوم مشاوره

تعاریف متعددی برای مشاوره از دیدگاه دانشمندان ارائه شده از جمله:

به رابطه حرفه ای میان یک مشاور و مراجع «مشاوره» گفته می شود. این رابطه معمولاً میان دو نفر است (اگر چه در بعضی مواقع مشاوره با بیش از دو نفر صورت می گیرد). این رابطه برای کمک کردن به مراجعان جهت درک و روشن کردن نظرات آنها در مورد زندگی خود و یاد دادن راه رسیدن به اهداف انتخاب شده فردی از طریق انتخاب راههای سنجیده با هدف حل مشکلات هیجانی برگزار می شود.

مشاوره صرف اطلاعات و پند و اندرز و تلقین افکار و عقاید به دیگران نیست، بلکه جریانی یاری دهنده، برای پیدا کردن راه حل مشکل خاص می باشد که در فرآیند آن مراجع با کمک مشاور به بررسی و تجزیه و تحلیل مشکل خود اقدام می کند و از موارد ناشناخته آگاه می شود و عوامل مزاحم را تغییر می دهد؛ لذا زندگی مطلوب تری فراهم می کند. برخی نیز مشاوره را نوعی افزایش بلوغی عاطفی و قبول مسئولیت عنوان کرده اند.

در هر صورت مشاوره، تعاملی دو طرفه میان مراجع و مشاور است که طی آن به مراجع کمک می شود پس از شناخت خویش، تصمیمات معقول و مقبولی اتخاذ کند.

بنابراین آنچه مهم است در نظر گرفته شود این است که مشاوره رابطه ای متقابل، توأم با تفاهم و صمیمیت است که یک طرف آن کارشناس یا مشاور است و طرف دیگر مددجو، یا مراجع که تمایل دارد مشکلش را بشناسد و حل کند و هدف نهایی آن ایجاد رفتارهای صحیح و حذف رفتارهای نابهنجار و از بین بردن افکار غلط است.

۲- ضرورت و اهمیت اخلاق در مشاوره

با توجه به جایگاه رفیع مشاوره که در روایات اسلامی به عنوان هدایت و همچنین سبب دوری از خطا و اشتباه و پشت گرمی انسان معرفی شده است مشخص می شود که عدم رعایت اصول اخلاقی، موجب می شود که هدف مشاوره تأمین نشده و حتی موجب ضرر و شکست مادی یا معنوی افراد شود.

البته در زندگی امروزی که معضلات و مشکلات به صورت پیچیده تری در عرصه های مختلف زندگی (فردی، اجتماعی، حقوقی، سیاسی، اقتصادی و...) بروز می کند و نیاز به مشاوره و مشورت کردن یک امر جدی تلقی می شود، عدم رعایت اصول اخلاقی موجب انحطاط انسانیت و بحران معنویت در جامعه می گردد و روح اعتماد و امید را سلب می کند.

رعایت ارزشها و اصول اخلاقی (بنابر اعتقاد ما) علاوه بر اصلاح دنیای افراد، سعادت و کمال ابدی را به دنبال خواهد داشت. جامعه ای که روابط در آن بر اساس اصول اخلاقی تنظیم شود از بسیاری از خطاهای رفتاری مصون خواهد بود، لذا آرامش و معنویت (دو خلاء مهم در زندگی امروز) و امید به آینده در تمام شئون جلوه گر خواهد شد.

رعایت اصول اخلاقی در فرآیند مشاوره، ارزش نهادن به کرامت انسانی و رعایت حقوق افراد به عنوان یک «انسان»، احترام قائل شدن برای حقوق فطری و اولیه بشر را به دنبال خواهد داشت. و رعایت حقوق انسانی «حس کرامت» جامعه بشری را رو به تکامل و فضیلت خواهد برد.

در تعالیم اسلامی رعایت «حقوق افراد» به منزله رعایت «حقوق خداوند» شمرده شده و ترغیب تبعیدی به این امر موجب اهمیت و توجه به این مسأله شده است؛ چنانچه امام علی(ع) در این رابطه می فرماید: «هر کس برای ادای حقوق بندگان خدا به پا خواست، این کار او را به سوی قیام به ادای حقوق خداوند می کشاند.

آیا نیرویی قوی تر از وجدان اخلاقی می تواند فرآیند مشاوره را به سمت این اهداف هدایت نماید به نظر می رسد رعایت اصول اخلاقی در محقق شدن این اهداف، نقش عمده و اساسی دارد.

اصول اخلاقی در حیطة مشاوره

الف) اصول اخلاقی از نگاه اندیشمندان (دیدگاه علمی)

اندیشمندان در میان اصولی که برای «مشاوره» بر شمرده اند، به اصول اخلاقی و ارزشها نیز توجه داشته و برخی از آنها را ذکر کرده اند. اینها اندیشه های انسانهای آزاده و متعهدی بوده که در قبال انسانیت و جامعه انسانی احساس مسئولیت کرده اند که در ذیل به برخی از اصول اخلاقی در فرایند مشاوره اشاره می گردد:

- ۱ - باید «مراجع» را به عنوان یک فرد انسانی پذیرفت و با او رفتاری صمیمانه داشت و حقوق انسانی او را محترم شمرد.
- ۲ - باید «مراجع» در تصمیم گیری و قبول مسئولیت آزاد باشد. همچنین در اختتام مشاوره همانند مشاور کاملاً مختار باشد. مشاور نیز باید از آنچه منجر به تحمیل عقیده اش به مراجع می گردد، خودداری کند و الا مشاوره به مرحله پند و اندرز تنزل پیدا می کند.
- تعصب و غرور، خلاف آزادی هستند و اگر مشاور دچار غرور، تکبر یا تعصب باشد در صدد است عقیده اش را به دیگران تحمیل کند.
- مشاور باید صلاحیت علمی لازم را داشته باشد و اصول و فنون مشاوره را بداند. درغیراینصورت در فرآیند مشاوره دچار مشکل خواهد شد و در واقع به مراجع خود یک نوع خیانت کرده است.
- ۴ - 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 یاری رسانی است و مراجع به عنوان یک انسان باید تکریم شود.
- ۵ - 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 «دانش اندوزی» یا «دانش آموزی» نیست.
- بنابراین اگر قادر به حل مشکل نبود باید فرد را به متخصص ارجاع دهد.
- ۶ - زمانی که «مراجع» هنوز به کمک نیازمند است، نباید او را رها کرد و جلسه مشاوره را ختم کرد.
- ۷ - 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.
- ۸ - مشاور باید حافظ اسرار مراجع باشد و از آنها سوء استفاده نکند. البته این مطلق نیست، بلکه در مواردی رازداری اخلاقی است و در مواردی خیر. مثلاً هنگام شرکت در برنامه های آموزشی - تربیتی کنفرانس ها و سمینارها، مواردی که قانون افشای اطلاعات را مقرر می سازد و... اینها از مواردی است که رازداری مطلوب نیست، همچنین در مواقعی نظیر نگهداری اطلاعات برای سوابق و تشکیل پرونده جایی که فرد محتاج حمایت مشاور است.

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

انجمن روان شناسان آمریکایی ضوابط اخلاقی خاصی برای مشاوران در نظر گرفته اند که در حیطه اخلاق حرفه ای جا می گیرد. ضوابط اخلاقی انجمن آمریکایی مشاوره و پیشرفت از این قرار است.

- مشاور باید نسبت به مراجع صداقت داشته باشد.

- در تمامی زمانها به «انسان» احترام بگذارد و مورد حمایت قرار دهد.

- رفتار او مغایر با انتظاراتی که ایجاد کرده، نباشد مثلاً حسّ رازداری را در مراجع ایجاد کرده اما خودش رازدار نباشد.

- رازداری مشاور موجب جلب مراجعان و عدم رازداری موجب عدم اعتماد مراجعان خواهد بود، لذا مشاور باید رازدار باشد.

۱۰ - مشاور باید کسب منش صحیح را سرلوحه کار خود قرار دهد و سختکوش و پر تلاش باشد و صداقت را فراموش نکند.

۱۱ - سوء استفاده جنسی حتی با توافق کامل طرفین غیراخلاقی است و اثر مخرب روی مراجع دارد.

البته باید توجه داشت هرچند اصول مربوطه در دیدگاه علمی با دیدگاه دینی تعارض چندانی ندارد، اما در مقام عمل و اجرا، تناقضاتی وجود دارد و معمولاً راهکارهای علمی در زمینه مشاوره توجهی به حلال و حرام های شرعی نمی شود و برخی دستورات و راهکارهای مشاوره ای نزد اندیشمندان، به ویژه اندیشمندان غربی، با فضایل و ارزش های اخلاقی اسلام در تعارض است. از این رو مشاوران محترم باید در امر مشاوره به این مهم توجه نموده و از ارائه راهکارهای خلاف شرع و ضد ارزش پرهیز نمایند، هر چند از نگاه غربی ها، مشکلی نداشته باشد.

ب) اصول اخلاقی مشاوره در نگاه دینی

برخی از اصول اخلاقی مطرح شده در «دین» در حیطه مشاوره لازم به نظر می رسد و برای اینکه اهداف یک مشاوره سالم تأمین شود، چاره ای جز رعایت آنها نیست. در این قسمت به بعضی از آن اصول اخلاقی اشاره می کنیم:

۱- صداقت و راستی

رعایت «صداقت» در تمامی مراحل مشاوره از سوی طرفین (مشاور و مراجع): در روایات آمده است: «النجاه فی الصدق؛ نجات و رستگاری با راستگویی است». "اجل شیء الصدق؛ بزرگ ترین چیز، راستی است".

آنچه از سخنان گهربار امام علی(ع) بر می آید این است که برای رستگاری و به نتیجه رسیدن امور، بزرگ ترین چیزی که باید رعایت شود «صداقت» و راستی است و در غیر این صورت نتیجه کار ما «نجات» نخواهد بود، بلکه شکست و حرمان

است و از آنجایی که هدف اصلی، در مشاوره، راهنمایی مراجع برای موفقیت در حل مشکلاتش می باشد، رعایت صداقت از سوی مشاور تأمین کننده این هدف و عدم رعایت آن به منزله شکست مشاوره می باشد.

امام علی(ع) در این رابطه می فرماید: « من غشّ مستشیره سلب تدبیره؛ کسی که با مشورت کننده اش خالص نباشد تدبیرش ربوده خواهد شد.

۲- امانتداری

در فرآیند مشاوره رعایت اصل «امانت» بسیار مهم است و از نظر تعالیم دینی، انسانی که امانتدار نباشد خیانتکار و فریبکار است که مرتکب شنیع ترین کارها شده است. به طوری که ثمره و نتیجه دین، امانتداری معرفی شده است: «ثمره الدین الامانة؛ میوه دین امانت است». همچنین «خیانت»، فریب و از زشت ترین خوی ها شمرده شده است: «الخیانة غدر: خیانت فریب است» و «اقبح الاخلاق الخیانة: زشت ترین خوی ها خیانت است.

و حتی به این نکته اشاره شده که خیانت و برادری (دوستی صمیمانه) با هم قابل جمع نیستند و این نشان می دهد که در امر مشاوره که نیاز به برقراری یک ارتباط صمیمانه و تفاهمی برای کمک به مراجع و حل مشکل او است؛ اگر خیانت راه پیدا کند دیگر هدف تأمین نخواهد شد. «لا تجتمع الخیانة و الاخوة: خیانت و برادری با هم جمع نشود.

این خیانت می تواند در گفتار یا کردار فرد باشد؛ چرا که دروغگویی، تبلیغات سوء و نادرست مشاور برای کار خود، عدم رازداری می تواند یک نوع خیانت محسوب شود. همان طور که سوء استفاده جنسی، عدم صلاحیت علمی لازم مشاور و ارجاع ندادن مراجع به متخصص در موارد عدم تشخیص صحیح، رها کردن مراجع وقتی هنوز به کمک ما نیازمند است، و... به نوعی خیانت محسوب می شود.

بنابراین خیانت مشاور بزرگ ترین بدبختی و شرّها را پدید خواهد آورد. امام علی(ع) در این رابطه فرموده است: «خیانة المستسلم و المستشیر من اقطع الامور و اعظم الشرور و موجب عذاب السّعیر؛ خیانت کسی که مردم کارشان را به او وامی گذارند و از او نظر خواهی می کنند از شنیع ترین کارها و بزرگ ترین شرّها و پدید آورنده عذاب آتش سوزان است. در این سخن گهربار به عذاب اخروی این کار نیز اشاره شده است.

البته عنوان «ظلم و ستم» نیز گاهی برای «خیانت» به کار می رود: «ظلم المستشیر ظلم و خیانة: ستم کردن به مشورت کننده، ظلم و خیانت است.

عدم رازداری نیز از اموری است که نوعی خیانت محسوب شده و انسانها از آن منع شده اند: «المذیع و الخائن سواء؛ کسی که رازی را افشا کند و کسی که خیانت کند یکسانند.

در روایات ما به رازداری اهمیت داده شده و رأی صحیح و انتخاب درست در نگه داشتن رازها شمرده شده است: «الرأی بتحصین الاسرار؛ رأی صحیح به این است که رازها محکم نگهداری شود.

و عدم رازداری موجب تباهی کار و از بین رفتن نتیجه مطلوب معرفی شده است: «من افشی سرک ضیع امرک؛ کسی که راز تو را فاش کند کارت را تباه می سازد.

همچنین کسی که خیانت در مشاوره را پیشه خود قرار داده و نسبت به مسلمین فریبکار باشد، شایسته مشورت و نظرخواهی دانسته نشده است؛ چنانچه پیامبر اکرم (ص) می فرماید: «من غشّ المسلمین فی مشوره فقد برئت منه؛ آنکه در مشورت کردن نسبت به مسلمانان بدخواهی و خیانت نماید من از او بیزارم.

امام حسین(ع) در این رابطه می فرماید: «الصدق عزّ... و السرّ امانة...؛ راستگویی عزت... و رازداری امانت است.

انسان امین مورد اعتماد بوده و در سخن و کردار امانتدار است.

۳ - مسئولیت پذیری

خیرخواهی و حسّ مسئولیت پذیری در مقابل همهٔ بندگان خدا و به دیدهٔ یک «برادر» به آنان نگرستن، گرچه همواره مطلوب دین بوده است اما در امر مشاوره یک ضرورت است. برای رسیدن به اهداف مشاوره که در واقع یاری کردن به مراجع برای شناخت و حل مشکلش می باشد.

اهمیت این مسئله آن قدر زیاد است که امام سجّاد (ع) یکی از خصلت های پسندیده که برای بستگانش از خداوند طلب می نماید همین خیرخواهی و مسئولیت پذیری است: «... و هدایهٔ مستترشدهم و مناصحهٔ مستشیرهم...؛ (آنان را توفیق ده) که هدایت کنند طالبان حق را و برای مشورت جویان خیرخواه باشند.

همچنین امام علی(ع) در این رابطه می فرماید: «فان معصیهٔ النَّاصِحِ الشَّفِیقِ الْعَالِمِ الْمَجْرَبِ تَوْرَثِ الْحَسْرَةِ وَ تَعْقِبِ النَّدَامَةِ؛ همانا نافرمانی از دستور نصیحت کنندهٔ مهربان دانا و با تجربه، حسرت را موجب می شود و پشیمانی را به دنبال دارد.

همانطور که از کلام حضرت امیر(ع) مشخص است مهربانی و دلسوزی و خیرخواهی به همراه تجربه و دانش و در واقع مسئولیت پذیری حرفه ای به صلاح فرد است و نتیجهٔ مطلوب به همراه دارد، به طوری که ترک این مشاوره موجب حسرت و پشیمانی و اندوه می شود که چرا از چنین فرصت خوبی استفاده نکرده تا به نتیجهٔ دلخواه و مناسب برسد.

همچنین می فرماید: «علی المشیر الاجتهاد فی الرّأی؛ برطرف مشورت است که تلاش خود را در درستی رأی بنماید.

این سخن حضرت نیز ناظر به اهمیت مسئولیت پذیری است که تلاش در این راستا از وظایف اخلاقی مشاور است. و در غیر این صورت اصلاً مشاوره بی نتیجه خواهد بود و حتی ممکن است آثار مخربی روی مراجع بگذارد.

پیامبر اکرم(ص) می فرماید: «انسک النَّاسِ نَسْكَاً أَنْصَحَهُمْ جِیْباً وَ اسْلَمَهُمْ قَلْباً لِجَمِیعِ الْمُسْلِمِینَ؛ عابدترین مردم کسی است که نسبت به همهٔ مسلمین خیر خواه تر و پاکدل تر باشد.

۴ - توجه به کرامات انسانی

یکی از مهم ترین اصول اخلاقی ارزش قائل شدن برای کرامت انسانی و احترام گذاشتن به مراجع و رعایت حقوق و تکریم جایگاه او به عنوان یک شخصیت انسانی است. البته اصل کرامت یکی از مواردی است که اسلام به آن توجه خاصی داشته است. قرآن کریم می فرماید: «وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ؛ ما فرزندان آدم را کرامت و ارزش بخشیدیم.

همان طور که قبلاً ذکر شد امام علی(ع) در این رابطه می فرماید: «هر کس برای ادای حقوق بندگان خدا به پا خواست، این کار او را به سوی قیام برای ادای حقوق خداوند می کشاند.

از این حدیث گرانبها احترام به حقوق دیگران فهمیده می شود که در حد رعایت حقوق الهی مهم شمرده شده است.

همچنین حضرت می فرماید: «لَا تَكُنْ عَبْدَ غَيْرِكَ وَ قَدْ جَعَلَكَ اللَّهُ حُرًّا؛ بنده غیر نباش در حالی که خدا تو را آزاد آفرید.

رعایت آزادی نیز ناظر به کرامت انسان است و ارزشی است که خداوند برای انسان قائل بوده و به او برتری و آزادی بخشیده است. در دین مبین اسلام ارزش نهادن به دیگران همپایه گرامی داشتن و ارزش گذاشتن به مقام الهی است.

پیامبر اکرم (ص) می فرماید: «مَنْ أَكْرَمُ أَخَاهُ فَأَنَا يَكْرَمُ اللَّهُ: کسی که برادر [مؤمن] خود را گرامی دارد در حقیقت خدا را گرامی داشته است

۵ - احترام به مددجو

مشاور باید به جهت رعایت حقوق انسانی مراجع، او را تحقیر نکند و به دلیل اشتباهاتش او را سرزنش ننماید: امام صادق(ع) در نکوهش سرزنش و تحقیر دیگران می فرماید: «مَنْ آتَبَ مُؤْمِنًا آتَبَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ؛ هر کس مؤمنی را سرزنش کند، خدا او را در دنیا و آخرت سرزنش کند

در دین مبین اسلام به خوش رفاقتی سفارش فراوان شده است. از جمله خوش رفاقتی را بدرقه رفیق بر شمرده اند، همانگونه که حضرت علی(ع) با یک کافر ذمی در مسیری همسفر بود و به خاطر بدرقه او، چند قدمی از دو راهی که وقت جدا شدن آنها بود، بیشتر به دنبال او رفت و این عمل را سفارش پیامبر(ص) به عنوان خوش رفاقتی خواند.

از این حکایت نتیجه می شود که در امر مشاوره برای اختتامیه جلسه مشورت باید همچون رفیقی شفیق و دلسوز، تا انتهای نتیجه دهی کار همراه مراجع بود تا حق مشورت ادا شود.

(ج) اصول اخلاقی در مشاوره و روان شناسی از دیدگاه روان شناسان (حسینیان، ۱۳۸۵، کوری، ۲۰۰۵، کیچنر، ۱۹۸۴)

۱- رعایت حقوق مراجعان: مشاوران باید حقوق مراجعان را به طور جدی رعایت کنند. مشاوران علاوه بر اولویت دادن به نیازهای مراجعان باید از نیازها و تعارضات درونی خودشان نیز به خوبی آگاه باشند. همچنین مراجع باید در اولین جلسه مشاوره از کلیه شرایط مشاوره نظیر هدف ها، هزینه ها، ساعات حضور، خدمات و محدودیت ها کاملاً آگاه شود و آن ها را با طیب خاطر بپذیرد. حفظ استقلال مراجع در جلسه مشاوره از دیگر حقوق مسلم او است و مشاور هیچ گاه نباید او

را به پذیرش و یا انجام کاری مجبور نماید. نکته دیگر اینکه صرف آسپب نرساندن خدمات مشاوره به مراجعان کافی نیست بلکه اقدامات جلسه ی مشاوره باید برای مراجع سودمند باشند و او را در جهت رسیدن به هدف ها یاری دهند. مشاوران در فرآیند مشاوره به عنوان یک رابطه یاورانه ی موثر باید به وعده ها و قول هایشان صادقانه عمل کنند و بین مراجعان هیچ گونه تبعیضی قائل نشوند.

۲- تحمیل نکردن ارزش ها: ارزش ها که بخش مهمی از شخصیت و فرهنگ را تشکیل می دهند در تعیین نحوه ی عملکرد مراجع و مشاور نقش بسیار مهمی دارند. مشاوران در عین پایبندی به ارزش هایشان، باید بکوشند که هیچ گاه آن ها را در جلسه ی مشاوره به مراجعان تحمیل نکنند.

۳- رازداری: رازداری - که به معنی پوشیده نگه داشتن تمام گفتگوهای جلسات مشاوره از دیگران است - موجب می شود که مراجعان بدون ترس و دلهره مشکلاتشان را با مشاور مطرح کنند. نقض رازداری عواقب وخیمی برای مشاور و مراجع و فرآیند مشاوره دارد. نگهداری پرونده های مراجعان با درج نام و مشخصات در مکان ناامن می تواند مشکلات غیر قابل جبرانی برای مراجعان به وجود آورد. مشاور حق دارد برای کمک رسانی درست به مراجع مشکل او را بدون ذکر نام و مشخصات با دیگر همکارانش مطرح سازد و از آنان برای حل مشکل نظرخواهی نماید. در صورتی که مراجع به مشاور دیگری ارجاع داده شود باید با اطلاع و رضایت کامل او نوعت و میزان اطلاعات در اختیار مشاور جدید قرار گیرد. مشاور بدون اطلاع و رضایت مراجع حق انتقال هیچ موردی را به دیگران ندارد. مشاور در قبال درخواست مراجع قضایی موظف به ارائه اطلاعات خواسته شده است و باید قوانین و مقررات کشوری را رعایت کند. همچنین در مورد خودکشی و یا احتمال انتقال بیماری های مسری نیز مشاور می تواند با رعایت احتیاط و بررسی ابعاد و جنبه های مشکل رازداری را نقض کند و اقدامات مهم را جهت حفظ سلامتی مراجع و اطرافیان به عمل آورد.

۴- روابط دوگانه و چندگانه: این مورد هنگامی اتفاق می افتد که مشاور علاوه بر ایفای نقش مشاوره با مراجع روابط دوستانه صمیمی و یا نسبت و وابستگی خانوادگی و فامیلی داشته باشد. در این مواقع احتمال پنهان نگه داشتن مشکل و عدم طرح همه زمینه ها و جنبه های آن از جانب مراجع وجود دارد و ثانیاً احتمال سوء استفاده ی مشاور از اطلاعات داده شده نیز افزایش می یابد. در این موارد به مشاوران توصیه می شود که از انجام مشاوره با بستگان درجه اول و دوستان صمیمی بپرهیزند و در صورت ضرورت با احتیاط کامل در زمینه های مربوطه صرفاً به دادن اطلاعات لازم کفایت کنند.

۵- هدیه ی مراجع: در مواردی برخی مراجعان به دلایل متعدد(قدردانی، جلب توجه بیشتر، دریافت خدمات بهتر، آداب و رسوم فرهنگی و...) دوست دارند به مشاور هدیه بدهند. هدیه ها معمولاً براساس نوع و میزان رابطه برای افراد انتخاب می گردند و به آنان داده می شوند. به مشاوران توصیه می شود که حتی الامکان از پذیرش هدیه از مراجعان بپرهیزند و در صورت قبول باید به نوع هدیه و دلایل احتمالی ارائه آن از جانب مراجع توجه کامل داشته باشند که آیا اولاً کمیت و کیفیت هدیه داده شده در قالب روابط مشاوره ای قرار می گیرد؟ و ثانیاً آیا دلایل معقولی برای پذیرش هدیه وجود دارد؟ لازم به یادآوری است که عدم قبول هدیه از جانب مشاور باید با لحن و محتوای بسیار ملایم و معقولی مطرح گردد به طوری که موجب رنجش و ناراحتی مراجع نشود.

مقایسه میان دو دیدگاه

در مقایسه دیدگاه علمی و دینی در زمینه اصول اخلاقی مشاوره چند نکته به نظر می‌رسد:

۱ - دو دیدگاه با یکدیگر تعارض ندارند، بلکه اغلب در دیدگاه دینی مباحث عمیق تر و وسیع تر بحث شده، در حالی که دامنه دیدگاه علمی محدود تر است. به دیگر سخن، در دیدگاه دینی اصل و مبناها بیان شده، اما مطالب در دیدگاه علمی، جزیی تر بحث شده و از موارد همان اصول به حساب می‌آید. نظیر اینکه در دیدگاه علمی به عدم سوء استفاده جنسی، صلاحیت علمی لازم مشاور و... اشاره شده، اما در دیدگاه دینی تحت عنوان «صداقت» از آن بحث شده است.

۲ - گرچه به نظر می‌رسد غربیان نسبت به ورود «دین» در مباحث علمی، رغبت چندانی ندارند، اما از مباحث اخلاقی (و البته اخلاق مذهب نه اخلاق سودمحور، یا منفعت طلب و یا اخلاق اجتماعی) بهره‌هایی در این زمینه برده‌اند. به بیان دیگر ارزشهای مطرح شده ناظر به اخلاق دینی و الهی می‌باشد.

۳ - آنچه در این میان به دست می‌آید این است که اگر چه دانشمندان سعی نموده‌اند در مباحث علمی، با زبان علمی صحبت کنند اما در برابر «وجدان اخلاقی» تسلیم شده‌اند. و این خود ناظر به این مطلب است که یک نوع قوانین فطری و وجدانی از اخلاق در نوع بشر نهادینه شده است که همگی را به انجام فضایل و ترک رذایل فرا می‌خواند، و دستورات دینی کاشف از همان فطرت اخلاقی انسانهاست؛ و البته گاهی هم نقش تفسیر و تعیین مصداق را برای این قوانین به عهده دارد. نظیر اینکه در دیدگاه علمی مطرح می‌شود که مشاور باید کسب منش صحیح را سرلوحه کار خود قرار دهد، اما چگونگی آن، مشخص نیست؛ در حالی که قوانین مربوط به «منش و رفتار صحیح» به طور مبسوط در دیدگاه دینی بحث می‌شود و حدود آن با دستورات اخلاقی مذهبی مشخص می‌گردد.

۴ - در نهایت باید این طور گفت که دستورات دینی - اخلاقی تنها برای حیات اخروی انسان تنظیم نشده است. بلکه برای تأمین سعادت، امنیت و رفاه این دنیا نیز بوده است، و باید گفت برای تنظیم روابط یک جامعه انسانی، ناگزیر از دستورات اخلاقی و معنوی در کنار قوانین حقوقی و مادی هستیم. و این مطلب را «عقل و دانش بشر» تأیید می‌کند.

۵ - حقوق فطری و اولیه بشر در تنظیم قوانین اخلاقی جامعه توسط اندیشمندان مد نظر بوده است، اصولی نظیر: «اصل کرامت انسانی، حق آزادی» از این قبیل است. اصل و مبنای بسیاری از دستورات مذهبی و اخلاقی بر صحنه گذاشتن به این مطلب می‌باشد، چرا که مقتضای عدالت الهی متناسب بودن مقررات و قوانین تشریحی با خلقت تکوینی انسان است.

ملاک نهایی اخلاق حرفه‌ای

ملاک نهایی اخلاق حرفه‌ای امری است که در توجیه اثبات تمام توصیه‌های اخلاقی به منزله کمال برهان اخذ می‌شود و خود محتاج توجیه و اثبات نیست؛ همان‌گونه که به منزله آخرین غایت و آرمان رفتار اخلاق نیز اخذ می‌شود. فیلسوفان اخلاق در باب ملاک نهایی اخلاق نزاع فراوان دارند. بر مبنای اخلاق اسلامی ملاک نهایی اخلاق، خداست و هر رفتاری که مقرب به او باشد، فضیلت است و هر رفتاری که مبعود از او باشد، رذیلت است. او می‌پرسد، اما پرسیده نمی‌شود.

هدف نهایی تخلق، تقرب به اوست و چنین ملاکی هم حسن فعل را تأمین و هم حسن فاعلی را تضمین می‌کند. اصول راهبردی و قواعد کاربردی.

آنچه را که بسیاری از فیلسوفان به نحو حصرگرایانه به منزله ملاک نهایی اخلاق انگاشته‌اند، در تحلیل دقیق‌تری، اصول راهبردی در اخلاق حرفه‌ای است. اصول راهبردی، اصول کلی‌اند که اصول و قواعد کاربردی کلی از آنها برگرفته می‌شوند. عدالت، کرامت انسان، آزادی، بیشترین سود برای بیشترین کسان، از عمده‌ترین اصول راهبردی در اخلاق حرفه‌ای‌اند. قواعد کاربردی نقش عملیاتی در مقام تعیین مصداق دارند.

الگوهای رفتار ارتباطی

حیوانات در مواجهه با مشکلات از دو واکنش گریز یا ستیز برخوردارند. انسانها علاوه بر این دو واکنش هیجانی از واکنش‌های هوشمندانه حل مسأله و تعامل اخلاقی بهره‌مندند. پرهیز از واکنش‌های هیجانی به معنای مهار و کنترل هیجانات نشانه بلوغ آدمی است. واکنش‌های هیجانی و هوشمندانه سبک‌های رفتاری افراد را سامان می‌دهد. رفتاری که فرد غالباً در موقعیت‌های مختلف و در ارتباط با افراد و اشخاص نشان می‌دهد، سبک رفتار ارتباطی وی را معین می‌کند.

از دیدگاه روانشناسان نیاز به ارتباط در انسان، نیاز بنیادی است. هسته این نیاز نیز میل به شناخته شدن، حمایت عاطفی و امکانات و کنترل نشدن است. بنابراین هر انسانی محتاج است که به نحو رضایت‌بخشی با دیگران رابطه برقرار کند. و این خود منوط به وجود ویژگی‌هایی در رابطه است که آن را رضایت‌بخش و متداوم می‌کند. اگر رابطه منجر به رفع نیازهای فوق نشود، رضایت‌بخش نخواهد بود. در غالب موارد روابط یا به شکست منتهی می‌شوند یا اینکه حداقل سازنده و رضایت‌بخش نیستند. برقراری چنین رابطه‌ای محتاج آموزش و کسب مهارت است. براساس هسته نیاز به ارتباط، رابطه‌ای که مبتنی بر صمیمیت و اعتماد باشد، امکان ارضای میل را به شناخته شدن، درک کردن و درک شدن فراهم می‌آورد و حمایت عاطفی نیز محصول مراقبت و کمک به رشد فرد است. داشتن حق انتخاب و کنترل نشدن به واسطه آزادی که در رابطه وجود دارد، به دست می‌آید. ارتباط اثر بخش ویژگی‌های زیر را دارد:

الف - صداقت: انتقال پیام از طریق هماهنگی زبان گفتاری با زبان بدن یا (زبان دیداری) و زبان لحن

ب - صراحت: انتقال پیام به نحو مستقیم و روشن بدون ابهام که به سادگی قابل پردازش و درک است

ج - احترام متقابل: ارزش‌گذاری، پذیرفتن فردیت، حفظ حریم شخصی و انسانی خود و فرد متقابل

د- خودمختاری (استقلال): دادن اختیار و آزادی به فرد مقابل تا آنگونه که دوست دارد، عمل کند و حق انتخاب داشته باشد. ملاک آن نیز امکان رشد و حفظ سلامتی دو طرف است

براساس مؤلفه‌های فوق، چهار سبک و الگوی ارتباطی را متمایز و معرفی کرده‌اند:

قاطعیت. برقراری ارتباط صادقانه، صریح، توأم با احترام متقابل اصیل و خودمختاری. افراد قاطع هم حق و حقوق خود و هم حق و حقوق دیگران را محترم می‌شمارند. آنان با مشکلات، برخوردی مسأله مدار دارند. به جای متهم ساختن خود و دیگران در پی یافتن راه حل‌اند. منصف، نقدپذیر و قادر به بیان دیدگاه خود با حفظ حرمت خود و دیگران‌اند. انتقادپذیر و احترام برانگیزند. با صراحت و محترمانه به بیان افکار، علایق و به طور کلی جایگاه خود و نحوه رفتار مطلوب خود می‌پردازند. سه الگوی دیگر، پرخاشگری، سلطه‌گری و سلطه‌پذیری فاقد برخی از مؤلفه‌های الگوی قاطعیت هستند. مقایسه چهار الگوی ارتباطی یاد شده نشان می‌دهد که الگو و سبک رفتاری مبتنی بر قاطعیت، رضایت‌بخش و سازنده است. علت موفقیت یا شکست در ایجاد رابطه و رسیدن یا نرسیدن به اهداف شخصی یا سازمانی، در حاکمیت پنهان یا آگاهانه الگوهای رفتاری فوق در ارتباطات است.

شش عنصر نظام اخلاقی در نهج‌البلاغه

در نهج‌البلاغه سازمانی اخلاقی داریم که شامل مجموعه‌ای از عناصر است. در نگاه امیرالمومنین اگر انسانی می‌خواهد اقدام به اصلاح اخلاق خود کند باید در همه حوزه‌های اخلاقی به اصلاح دست بزند که این حوزه‌ها عبارتند از ۶ عنصر ارزش‌ها، گرایش‌ها، بینش‌ها، روش‌ها، کنش‌ها و گویش‌ها.

اخلاق جمع خُلق است و فرق آن با خَلق در این است که خَلق ناظر بر ویژگی‌های ظاهری انسان است و خُلق بر ویژگی‌های درونی و باطنی افراد اطلاق می‌شود.

اخلاق از نظر لغوی به صفات و ویژگی‌هایی گفته می‌شود که دو مفهوم در آن مستتر است. نخست، ویژگی‌ها و صفاتی که در انسان شکل گرفته و نهادینه شده است. و دوم، کارهایی که به سهولت و نرمی انجام می‌گیرد. کاری که با تکلف و سختی انجام شود دیگر فعل اخلاقی نیست؛ به عنوان نمونه اگر کسی جلو راه شما را بگیرد و به شما اصرار کند که به او کمک کنید این دیگر فعل اخلاقی نیست چرا که فعل اخلاقی کاری است که انسان با گوارایی آن را انجام بدهد.

اگر قرار است کسی رفتار اخلاقی داشته باشد باید بینش او هم اخلاقی باشد. ممکن است فردی در چارچوب‌هایی کارهای اخلاقی انجام بدهد، اما فهم، دید و نگاه او اخلاقی نباشد. در منظر امیرالمومنین دستگاه اخلاقی این فرد ناقص است. در دستگاه امیرالمومنین دین برای این آمده است که اخلاق را تکمیل کند. پیامبر(ص) فرمودند «من مبعوث شدم که دستگاه اخلاق را تکمیل کنم» به همین دلیل پیامبر برای این دستگاه اخلاقی زیرساخت و مبانی فراهم می‌کند و برای حوزه‌های که از آن‌ها غفلت کردند مبانی را فراهم می‌کند. اخلاق عالم، از جنس اخلاق دین و گروه خاصی نیست. پس می‌توان چنین نتیجه گرفت که اخلاق از منظر امیرالمومنین و پیامبر(ص) فرا دینی بود.

حرفه با کار یکی نیست و نباید این دو را با هم خلط کنیم. رابطه حرفه و کار یک رابطه عموم و خصوص مطلق است؛ به این معنا که هر حرفه‌ای کار است ولی هر کاری حرفه نیست.

حرفه، کار و عملکردی است که از جنس شغل است و در آن مزایایی وجود دارد و برای فرد و جامعه نتیجه و سود به همراه می‌آورد. حرفه اقسام مختلفی دارد در نهج البلاغه موضوع اخلاق حرفه‌ای و اداری بسیار پررنگ است دلیل این است که اگر اخلاق حرفه‌ای، اداری و مدیریتی در زندگی انسان‌ها وجود داشته باشد، کار کردن بسامان و دارای بهره‌وری می‌شود و آن مسائلی که گاهی در محیط‌های کاری دیده می‌شود، مانند کارگریزی، بدرفتاری، بی‌بهره بودن حاصل کار، اختلاس، کینه‌توزی و حب و بغض‌های شخصی بی‌معنا می‌شوند.

مبنای اخلاق حرفه‌ای در نهج البلاغه

حضرت امیر(ع) مبنای ارتباط و رفتار ارتباطی اخلاقی را حفظ و رعایت حقوق مردم دانسته و در مواضع مختلف بر آن تأکید می‌ورزند، به گونه‌ای که جایگاه اجتماعی افراد را به ویژه در مشاغل و مناصب مختلف بر آن استوار می‌نمایند. امام علی(ع) مسئولیت‌پذیری فرد را در رفتار ارتباطی نسبت به همه افراد اعم از دوست و دشمن، رفیق و بیگانه، مومن و کافر و حتی با محیط و سایر موجودات، مبتنی بر مسئولیت در برابر پروردگار می‌نمایند: ای مردم تقوی پیشه کنید، زیرا در پیشگاه خداوند مسئول بندگان خدا، شهرها و خانه‌ها و حیوانات هستید. این مسئولیت‌پذیری در واقع چیزی جز رعایت حقوق غیر نیست.

حضرت در مواضع مختلف به ویژه در نامه‌های اداری و دستورالعمل‌های حکومتی و مدیریتی به بیان دقیق وظایف کارگزاری خود پرداخته‌اند که مبین حقوق مردم و اهمیت رعایت آن است. حضرت با هدف ایجاد دستگاه مسئولانه و متعهدانه در کارگزاران خود نسبت به رعایت حقوق مردم و انجام وظیفه، رعایت حقوق مردم را رعایت حقوق الهی معرفی کرده، رضایت الهی را در گرو آن می‌داند و در مواضع متعدد بیان می‌کنند که این مسئولیت در قبال مردم در واقع، مسئولیت در قبال خداست؛ به این معنا که در قیامت نسبت به ادای حقوق مردم از سوی خداوند متعال مورد سؤال قرار خواهید گرفت. حضرت در نامه به فرماندار مصر (محمد بن ابی‌بکر) پس از توصیه به رفتار با مهربانی و نرمی و رعایت عدالت و تساوی نسبت مردم می‌فرماید: خداوند از شما بندگان درباره اعمال کوچک و بزرگ، آشکار و پنهان خواهد پرسید. همچنین حضرت به اشعث بن قیس، فرماندار آذربایجان، در مورد استفاده ناروا از بیت‌المال هشدار داده و بیت‌المال را مال خدا می‌داند و می‌فرماید: همانا پست فرمانداری برای تو وسیله آب و نان نبوده، بلکه امانتی در گردن توست، در دست تو اموالی از ثروت‌های خدای بزرگ و عزیز است و تو خزانه‌دار آنی.

حضرت رعایت حقوق مردم را رعایت حقوق الهی و بی‌حرمتی و ستم به آنها را بی‌حرمتی و ستم به خدا دانسته‌اند. ایشان در اولین خطبه خود در آغاز خلافتشان فرموده‌اند: خدا حرمت مسلمان را بر دیگر حرمت‌ها برتری داده و حقوق مسلمانان را با اخلاص و یگانه پرستی پیوند داده، پس مسلمان کسی است که مسلمان از دست و زبان او آزاری نبینند. اخلاص و توحید، ضامن اجرایی حقوق مسلمانان است. اعتقاد به توحید و خداپرستی خالصانه ما را به رعایت حقوق مسلمین دعوت می‌نماید و مانع تزییع حقوق می‌گردد. از عهده حق خدا برآید با گزاردن آنچه بر شما واجب دانسته و انجام وظیفه‌هایی که بیان کرده و بر شما نگاشته است. و هنگامی که حضرت، به تفصیل، به بیان حقوق متقابل مردم (از جمله حقوق متقابل

رهبر و مردم) می پردازند، صراحتاً این حقوق را حق الهی دانسته و خداوند را واجب کننده این حقوق معرفی کرده‌اند. پس خدای سبحان برخی از حقوق خود را برای بعضی از مردم واجب کرد و آن حقوق را در برابر هم گذاشت. و در میان حقوق الهی، بزرگ‌ترین حق، حق رهبر بر مردم و حق مردم بر رهبر است، حق واجبی که خدای سبحان بر هر دو گروه لازم شمرده و ... یکی از واجبات الهی، یکدیگر را به اندازه توان نصیحت کردن و یاری دادن به یکدیگر است.

رعایت حقوق مردم به مفهوم راضی نمودن مردم نیست و نباید رعایت حقوق مردم را به مفهوم رضایت مردم تقلیل و تحویل کرد؛ زیرا آنچه مبنای اخلاق است، حقوق مردم است و نه صرف رضایت آنها. آنچه ملاک اخلاق است، رضایت الهی است. حضرت در مواضع مختلف به این ملاک نهایی تاکید می‌کنند که رضایت الهی با ادای حقوق مردم کسب می‌شود و نه با راضی کردن آنها. ایشان صراحتاً بر ادای حقوق تاکید می‌نمایند و متذکر می‌شوند که رضایت یا عدم رضایت مردم مانع ادای حقوق نشود. نکته بسیار قابل توجه در نهج‌البلاغه، خطبه‌ها و نامه‌هایی است که بیانگر اهتمام حضرت به آشنا کردن عموم مردم و همچنین افراد کارگزاران و نیروهای حکومتی خود در مناصب و مشاغل مختلف با حقوق، وظایف و حیطه مسئولیت‌هاست. از آنجا که در دیدگاه حضرت رعایت حقوق مردمان و ادای آن پس از رضایت الهی بالاترین ارزش‌ها را دارد، از ابتدای برعهده گرفتن خلافت به شناسایی و تبیین آن پرداخته‌اند. از این رو، حضرت صرفاً به فرمان عام و مطلق ادای حقوق اکتفا نکرده‌اند، بلکه به تفصیل و به نحوی دقیق، به تبیین حقوق خود به عنوان زمامدار و رهبر و همچنین تبیین حقوق مردم به عنوان رعایا و مامومین، و وظایف و مسئولیت‌های مشاغل و مناصب مختلف و کارگزاران و ماموران حکومتی اقدام کرده‌اند.

یعنی مردم حق دارند که نصیحت شوند و بدانند و یاد بگیرند. اما حق من بر شما این است که به بیعت وفا کنید و در نهان و آشکارا حق خیرخواهی را ادا کنید و چون شما را بخوانم، بیاوید و چون فرمان دهم، بپذیرید و مردم حق دارند که نصیحت کنند و اعتراض و انتقاد نمایند و فرمانبرداری کنند. بنابراین حقوق سیاسی، مالی، تربیتی و آموزشی از حقوق مسلم مردم است که حضرت به تبیین آنها پرداخته، تحقق آنها را در حکومت خود خواستار شده است؛ یعنی حضرت در تلاش‌اند که ضمن آشنایی مردم با حقوق خود، و کارگزاران و مسئولین با وظایف خود، حکومتی را اداره کنند که در آن حق برپا داشته شود. به دلیل تفصیل عبارات حضرت، از نقل آنها خودداری کرده، به ذکر چند نکته مهم اکتفا می‌شود:

- ۱- بیان دقیق حقوق و مشخص نمودن وظایف و مسئولیت‌های خود، حقی است بر عهده زمامدار و دستگاه حکومت.
- ۲- حضرت دقیقاً به این مساله اهتمام می‌ورزید و از هر فرصتی برای تبیین حقوق استفاده می‌کرد، اعم از خطبه‌ها یا نامه‌ها و مکتوبات حکومتی به والیان و ماموران حکومتی.
- ۳- این حقوق را حقوق افراد، به تنهایی، معرفی نکرده‌اند، بلکه به تبیین حقوقی که برعهده هر شغل و حرفه و منصبی می‌آید، پرداخته‌اند.
- ۴- کل دستگاه حکومت را مسئول در قبال مردم شناخته‌اند و در آنچه فرد به عنوان کارگزار انجام می‌دهد، سایر کارگزاران از جمله خود را نیز مسئول دانسته‌اند.

۵- لذا خود دقیقاً، انجام وظایف ماموران خود را پیگیری کرده، بر ادای حقوق مردم مراقبت نموده و حتی نحوه انجام وظایف را تذکر داده و رعایت اصول اخلاقی در آن را خواستار شده‌اند.

۶- به کمترین بی‌توجهی و تضییع حق از سوی کارگزاران خود حساس بوده، خود را مسئول دانسته‌اند و به دنبال احقاق حق بوده‌اند.

۷- حقوق را منحصر به حقوق آدمیان نکرده، بلکه به حقوق محیط و حتی حیوانات نیز توجه داشته و به تبیین و معرفی آنها پرداخته و بر مراعات آن دقت کرده‌اند.

۸- حقوق را منحصر به حقوق حکومت و پیروان آن حکومت نکرده، به بیان حقوق دیگر حکومت‌ها و حتی دشمن نیز پرداخته‌اند. ایشان می‌فرمایند: دشمن را فریب نده... آن کس که پشت کرده، نکشید و آن را که قدرت دفاع ندارد، آسیب نرسانید، مجروحان را به قتل نرسانید.

جمع بندی:

مشاوره را جریان و فرآیندی یاری دهنده برای پیدا کردن مشکلات مراجع از طریق خود آگاهی و بالابردن بینش مراجع دانستیم و داشتن مهارت علمی و عملی و اخلاقی را در این امر لازم معرفی کردیم. در این راستا، اصول اخلاقی مشاوره را قواعد کلی از اخلاق دانستیم که در حیطه مشاوره بایستی رعایت شود تا مشاوره به اهداف خود برسد اهدافی نظیر ایجاد فرصت مناسب برای مراجع جهت درک بهتر زندگی، تغییر و اصلاح رفتار، درک فلسفه زندگی، ایجاد اعتماد به نفس، تداوم روابط انسانی و مسئولیت پذیری

بنابراین به ذکر برخی اصول اخلاقی مطرح شده در میان دانشمندان پرداختیم و تعدادی از این اصول که در دین مقدس اسلام در روایات معصومین ذکر شده بود را بر شمردیم؛ گرچه این موارد، تعداد اندکی از دستورات اخلاقی اسلام است که حیطه های مختلف را در نظر داشته و برنامه انسان سازی خود را در جنبه های گوناگون ارائه داده است.

اصولی نظیر کرامت انسانی، احترام و ارزش قائل شدن برای مراجع و رعایت حقوق و تکریم جایگاه او به عنوان یک انسان، اصل آزادی و محترم شمردن او به عنوان یک انسان؛ در اخلاق الهی بسیار مهم معرفی شده و به آن سفارش شده است. علاوه بر آن خیرخواهی، مسئولیت پذیری، امانت و صداقت نیز جزء امور سفارش شده برای اصلاح روابط انسانی است. آنچه از مقایسه دو دیدگاه علمی و دینی نتیجه می شود، تسلیم دانشمندان و اهل علم در برابر «وجدان اخلاقی» و فطرت پاک انسانی است که دستورات دینی نیز ناظر به آن و کاشف از تفاسیر آن می باشد. البته چارچوب این قوانین اخلاقی (گرچه به طور فطری فضایل و رذایل و راه شناختن آنها در انسان نهاده شده است) و تعیین مصداق و تفسیر آن از طریق دستورات دینی میسر است. چرا که مقتضای حکمت و عدالت الهی همین است؛ یعنی آنگونه که انسان خلق شده است متناسب با نیازها و خویها و آنچه برای رشد و کمال او لازم است؛ مقررات و قوانین شرعی وضع شود. امید است شناخت این اصول

اخلاقی در مشاوره، عواطف معنوی افراد را بیشتر مورد توجه قرار داده و برای پیشرفت جامعه انسانی (هم مادی و هم معنوی) مفید باشد.

تعصّب و غرور، خلاف آزادی هستند و اگر مشاور دچار غرور، تکبر یا تعصّب باشد در صدد است عقیده اش را به دیگران تحمیل کند.

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.

امام علی(ع) در این رابطه می فرماید: "من غشّ مستشیره سلب تدبیره؛ کسی که با مشورت کننده اش خالص نباشد تدبیرش ربنده خواهد شد".

مشاور باید به جهت رعایت حقوق انسانی مراجع، او را تحقیر نکند و به دلیل اشتباهاتش او را سرزنش ننماید: امام صادق(ع) می فرماید: "هر کس مؤمنی را سرزنش کند، خدا او را در دنیا و آخرت سرزنش کند".

منابع

- آمدی، غررالحکم، ج ۱، ص ۵۸۴ و ۵۸۸
- پورشجاعی، بنیان های کاربردی در مشاوره
- شفیع آبادی، فنون و روش های مشاوره، ص ۲۹، فصل نهم
- صحیفه سجّادیه، دعای ۲۶، بند ۱، ص ۱۷۷
- فرامرز قراملکی، احد، سازمانهای اخلاقی در کسب و کار، تهران، مرکز ملی مطالعات جهانی شدن، ۱۳۸۵
- قربانی، نیما، سبکها و مهارت های ارتباطی، تهران، تبلور، ۱۳۸۴
- گلدارد، مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره، ترجمه دکتر سیمین حسینیان، ص ۲۰۵
- محمدی ری شهری، میزان الحکمه، ص ۲۹۰۸
- میشل گییسون، مبانی مشاوره و راهنمایی، ترجمه باقر ثنائی، ص ۶۱
- نهج البلاغه، حکمت ۲۱۱. خطبه ۳۵، ص ۶۱، نامه ۳۱: ص ۱۶۱
- نیک زاد - مهرآرا، زمینه راهنمایی و مشاوره در تعلیم و تربیت، ص ۱۹۲
- هوارد، چالش هایی با مشاوره و روان درمانی، ترجمه محمدرضا تمسکی و حسین علیزاده، ص ۸۳