

## بررسی عوامل مؤثر برگرایش دانشجویان برای استفاده از خدمات مراکز مشاوره

کوروش گودرزی\*

**چکیده:** هدف اساسی این پژوهش بررسی عوامل مؤثر برگرایش دانشجویان به مراکز مشاوره است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد در نیمسال اول سال تحصیلی ۱۳۸۱-۸۲ تشکیل می‌دهد. روش پژوهش حاضر زمینه‌یابی است که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تعداد ۲۰۰ نفر (۱۰۰ نفر پسر و ۱۰۰ نفر دختر) از دانشجویان انتخاب شدند. ابزار سنجش شامل یک پرسش‌نامه محقق ساخته عوامل مؤثر برگرایش به مراکز مشاوره است. نتایج تحلیل رگرسیون لجیستیک نشان می‌دهد که بین مراجعه دانشجویان به مراکز مشاوره با دو عامل، تخصص مشاوران ( $p\text{-value} < 0/05$ ) یا ( $0/147 < p\text{-value}$ )، و نحوه برخورد کادر اداری مراکز ( $p\text{-value} < 0/05$ ) یا ( $0/070 < p\text{-value}$ )، ارتباط معنی‌دار وجود دارد. واژه‌های کلیدی: مشاوره، مراکز مشاوره، گرایش دانشجویان.

### مقدمه

امروزه مشکلات انسانی پیچیده و متنوع‌تر شده‌اند و طبعاً متخصصینی را می‌طلبند که در حرفه‌های یاری رسان از قبیل پزشکی، روان‌درمانی، مشاوره و غیره تبحر کافی داشته باشند تا بتوانند فرد را در شناخت و رفع مشکل خویش کمک دهند. در این زمینه به ویژه مشاوران در حرفه خود با صرف وقت و استفاده از تجارب علمی و مهارت‌های شخصی به بررسی مشکلات مردم پرداخته و تلاش کرده‌اند راه‌حلهایی را برای مقابله با آنها ارائه دهند. اگر چه هنوز مشاوره مراحل رشد خود را طی می‌کند، اما تأثیر کلی آن بر جامعه با سرعتی شگرف در حال افزایش است. تعداد روز افزونی از افراد برای یاری جستن از مشاوران در مورد برطرف کردن مشکلات غیر قابل تحمل زندگی روزمره خود نظیر بیکاری، مشکلات خانوادگی و زناشویی، عدم اعتماد به

---

\* عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد و دانشجوی دوره دکتری روانشناسی تربیتی  
goodarzi49@yahoo.com

نفس، ناتوانی در تصمیم‌گیری، مشکلات آموزشی و مشکلات متعدد دیگر به مراکز مشاوره مراجعه کرده و از فرآیند مشاوره و خدمات آن استفاده می‌کنند (جورج<sup>۱</sup> و کریستیان<sup>۲</sup>، ۱۳۸۱). این حرفه دارای اهداف متعدد و گسترده بوده و در برگیرنده‌ی مواردی نظیر؛ آسان‌سازی تغییرات رفتاری، کمک به افزایش کارایی شخصی و توانایی سازگاری مراجعان، بهبود فرآیند تصمیم‌گیری در مراجعان، توسعه روابط متقابل و انسانی با دیگران، تسهیل شکوفایی استعدادها و بالقوه مراجعان و غیره است (جورج و کریستیان، ۱۳۸۱؛ شرتزر و استون<sup>۳</sup>، ۱۳۷۹؛ شریفی و حسینی، ۱۳۷۰).

تحقق این اهداف از دیدگاه بیشتر متخصصان حوزه مشاوره مستلزم توجه به عواملی است مثل: به‌کارگیری مشاورانی کارآمد، برقراری رابطه مشاوره‌ای مناسب، رعایت اصول اخلاقی حرفه‌ای توسط مشاوره، توجه به انتظارات مراجع از مشاوره، فراهم آوردن محیط مشاوره‌ای مناسب، تأمین کادر اداری مناسب برای مراکز مشاوره و تأمین آنها (قاضی، ۱۳۷۰، شریفی و حسینی، ۱۳۷۰، شفیع آبادی، ۱۳۷۹، گلدارد<sup>۴</sup>، ۱۳۷۴، حسینی، ۱۳۷۹، شفیع آبادی و ناصری، ۱۳۶۸، حسینی، ۱۳۷۹، جورج و کریستیان، ۱۳۸۱).

در این زمینه پژوهشگران زیادی نیز به مطالعه پرداخته و نقش و اهمیت عوامل فوق را در گرایش افراد به مشاوره و گسترش فرهنگ مشاوره مورد بررسی قرار داده‌اند. یافته‌های جعفری (۱۳۷۳) و مدرسی (۱۳۷۳)، حاکی از رضایت بالا و مثبت مراجعین از مراکز مشاوره‌ای بود که مشاوران آن تخصص و خصوصیات شخصیتی مناسب را دارا بودند. بر اساس یافته‌های پژوهش صادق‌پور (۱۳۷۴) نیز، هر چه میزان تحصیلات والدین، صمیمیت آنها با فرزندان، تعداد مراکز مشاوره، حضور مشاوران با تجربه در مراکز، اعلام نتایج مثبت کار مراکز به مردم، حمایت‌های مالی و درمانی نهادها و مراکز خیریه از ارجاع شدگان به مراکز مشاوره، تبلیغات مراکز مشاوره، رایگان یا کم هزینه بودن مشاوره، پخش برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی در زمینه‌های مشاوره و میزان مطالعه در بین مردم افزایش یابد، میزان گرایش به خدمات مشاوره‌ای و انجام مشاوره نیز افزایش می‌یابد.

یافته‌های کامبز<sup>۵</sup> و همکارانش (۱۹۶۹) نشان داد که تفاوت عمده بین مشاوران مؤثر و غیرمؤثر در عقاید و خصایص شخصی آنان است. یعنی آسان‌سازنده اصلی رشد مثبت در مراجعان، خود

1- George  
4- Geldard

2- Cristian  
5- Combs

3- Shertzer & Stone

مشاور است. به علاوه، مشاوران مؤثر، سایر افراد را در جهت حل مشکلات و هدایت زندگی شان توانا می‌دانند. همچنین آنها مردم را قابل اطمینان، صمیمی و با ارزش می‌دانند. آنها تمایل بیشتری به نزدیک شدن به افراد دارند تا به اشیا و معتقدند انسان‌ها توانایی کافی برای روبرو شدن با مشکلات را دارند (جورج و کریستیان، ۱۳۸۱). اشمیت<sup>۱</sup> (۱۹۸۴) و لوسچ<sup>۲</sup> (۱۹۸۸) نیز مشاوران مؤثر را دارای ویژگی‌هایی می‌دانند نظیر: تمایل به ادراک مثبت از خود و دیگران، داشتن توانایی ارتباطی کلامی و غیرکلامی مؤثر، ذاتاً بر انگیزه و فعال، ارزیاب و بررسی‌کننده خوب دنیای اطراف خود و توانا در استفاده از این ارزیابی‌ها برای تسهیل ارتباط یاریگرانه. در این راستا کارمیر و کارمیر<sup>۳</sup> (۱۹۸۵) در مطالعه‌ای به این نتیجه دست یافتند که یک مشاور موفق دارای نه ویژگی است، از جمله: داشتن دانش و تخصص حرفه‌ای، داشتن انرژی، انعطاف پذیری، حمایت‌گر بودن، احترام گذاری به مراجع، توان بالا در برخورد با مشکلات، داشتن رفتار شغلی منطقی و در نظر گرفتن معایب و محاسن خود، داشتن کفایت و صلاحیت و داشتن نیت خیر در مورد مراجع. همچنین براس<sup>۴</sup> (۱۹۸۴) نیز اهداف مشاوره را در پیوستار مشابه با سلسله مراتب نیازهای مزلو شامل اهداف رشد من، اهداف اجتماعی کردن، اهداف تحولی، و اهداف خودشکوفایی ذکر کرده است. در کنار تحقیقات فوق، هاس و دیماتیا<sup>۵</sup> (۱۹۷۶) تأثیر اندازه اتاق و ترتیب چیده شدن مبلمان را نیز در میزان تغییر در رفتار غیر کلامی مراجع مورد تحقیق قرار داده‌اند. مهم‌ترین یافته‌های آنها این بود که اندازه اتاق به واقع بر فرآیند مشاوره تأثیر می‌گذارد. (جورج و کریستیان، ۱۳۸۱).

با توجه به تأکید پژوهشگران بر اهمیت فرآیند مشاوره و سایر شرایط مورد نیاز برای آن، پژوهش حاضر به دنبال شناسایی عوامل مؤثر بر گرایش دانشجویان است به منظور استفاده از خدمات مراکز مشاوره و ارائه راهکارهایی در این زمینه. بنابراین، هدف کلی از انجام این پژوهش شناخت عوامل مؤثر بر گرایش دانشجویان برای استفاده از خدمات مراکز مشاوره بوده و به منظور رسیدن به این هدف کلی، اهداف خاصی نظیر یافتن علل پایین بودن میزان مراجعه دانشجویان به مراکز مشاوره، شناسایی عوامل مؤثری که می‌توانند منجر به گرایش بیشتر دانشجویان به مراکز شود، و بررسی راه‌های ترغیب دانشجویان به مشاوره و استفاده از خدمات مربوط به آن برای پیشگیری به موقع از مشکلات آنها مورد توجه قرار گرفتند.

در راستای تحقق اهداف فوق فرضیه‌های زیر مورد آزمون قرار گرفتند:

1- Schmidt  
4- Bruce

2- Loesch  
5- Hause & Dimattia

3- Cormier & Cormier

- ۱- بین آگاهی و شناخت دانشجویان از مراکز مشاوره و مراجعه آنها به این مراکز رابطه معنی‌دار وجود دارد،
- ۲- بین تنوع خدمات مراکز مشاوره و مراجعه دانشجویان به این مراکز رابطه معنی‌دار وجود دارد،
- ۳- بین کیفیت خدمات مراکز مشاوره و مراجعه دانشجویان به این مراکز رابطه معنی‌دار وجود دارد،
- ۴- بین تحصیلات بالا و تخصص مشاورین مراکز مشاوره و مراجعه دانشجویان به این مراکز رابطه معنی‌دار وجود دارد،
- ۵- بین ابراز رضایت از خدمات مراکز و مراجعه دانشجویان به آنها رابطه معنی‌دار وجود دارد،
- ۶- بین نحوه برخورد کادر اداری مراکز مشاوره و مراجعه دانشجویان به این مراکز رابطه معنی‌دار وجود دارد،
- ۷- بین تجهیزات و مکان مراکز مشاوره و مراجعه دانشجویان به این مراکز رابطه معنی‌دار وجود دارد،
- ۸- وجود مشاوران زن در مراکز مشاوره با مراجعه دانشجویان به این مراکز ارتباط معنی‌دار دارد.

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری در این پژوهش، کلیه دانشجویان شاغل به تحصیل دانشگاه آزاد اسلامی بروجرد در سال تحصیلی ۸۲-۱۳۸۱ است. با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تعداد ۲۰۰ نفر (۱۰۰ نفر پسر و ۱۰۰ نفر دختر) از آنان به عنوان نمونه انتخاب شدند.

### ابزار اندازه‌گیری

برای جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق از یک پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده شده است. پرسش‌نامه فوق از دو قسمت تشکیل شده است؛ قسمت اول داده‌های شناساننده را در برمی‌گیرد که در آن اطلاعات شخصی فرد و چگونگی مراجعه او به مراکز مشاوره بررسی می‌شود و قسمت دوم آن نیز حاوی ۲۵ ماده (گویه) بود که نظرات دانشجویان در مورد موضوع پژوهش را ارزیابی می‌کند. هر یک از گویه‌ها بر اساس روش درجه‌بندی شامل پنج اظهار نظر است که از خیلی زیاد تا خیلی کم درجه‌بندی شده‌اند. ضمناً ماده ۲۶ پرسش‌نامه نیز به صورت باز طراحی شده است تا

دانشجویان در صورت تمایل امکان ارایه نکات بیشتر را داشته باشند. ضریب اعتبار پرسش نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۷۸ به دست آمد.

### یافته‌ها

تحلیل داده‌های به دست آمده از پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی (رگرسیون لجیستیک) انجام گرفت.

جدول ۱: توزیع فراوانی تعداد دانشجویان مراجعه کننده به مراکز مشاوره

مراجعه	عدم مراجعه	جمع
۴۰ نفر	۱۶۰ نفر	۲۰۰ نفر

بر اساس اطلاعات جدول ۱، از ۲۰۰ نفر دانشجوی مورد مطالعه، تعداد ۴۰ نفر از آنها به مراکز مشاوره مراجعه کرده و از خدمات آن استفاده کرده‌اند و تعداد ۱۶۰ نفر از آنها به این مراکز مراجعه نکرده‌اند.

با توجه به فرضیه‌های مطرح شده در این مطالعه، در ادامه با استفاده از آزمون رگرسیون لجیستیک به تحلیل داده‌ها می‌پردازیم و فرضیه‌های تحقیق را می‌آزماییم. فرضیه اول: بین آگاهی و شناخت از مراکز مشاوره و مراجعه به آنها ارتباط معنی دار وجود دارد.

جدول ۲: تحلیل رگرسیون لجیستیک ارتباط بین آگاهی و شناخت از مراکز و مراجعه به آنها

متغیر اول	ضریب متغیرها در معادله رگرسیون B	S.E	Wald	df	SIg	R	EXP(B)
آگاهی و شناخت از مراکز	-۰/۰۴۶۳	۰/۰۶۹۱	۰/۴۴۹۶	۱	۰/۵۰۲۵	۰/۰۰۰۰	۰/۹۵۴۷
مقدار ثابت	۱/۷۲۴۵	۰/۷۵۲۴	۵/۲۵۴۰	۱	۰/۰۲۱۹	-	-

با توجه به اینکه ارزش  $p\text{-value}$ ،  $۰/۵۰۲۵$  بوده و چون  $p\text{-value} > ۰/۰۵$  است، بنابراین فرضیه اول رد شده و نتیجه گرفته می‌شود که ارتباط معنی داری بین آگاهی و شناخت دانشجویان از مراکز مشاوره و مراجعه به آنها در سطح  $۰/۰۵$  درصد وجود ندارد. فرضیه دوم: بین تنوع خدمات مراکز مشاوره و مراجعه به آنها ارتباط معنی دار وجود دارد.

جدول ۳: تحلیل رگرسیون لجیستیک ارتباط بین تنوع خدمات مراکز مشاوره دانشجویان به آنها

متغیر دوم	B	S.E	Wald	df	Sig	R	EXP(B)
تنوع خدمات	-۰/۰۹۸۶	۰/۰۷۳۳	۱/۷۷۲۴	۱	۰/۱۸۳۱	۰/۰۰۰۰۰	۰/۰۹۰۷۰۰
مقدار ثابت	۲/۷۸۱۴	۱/۱۸۴۰	۵/۵۱۸۵	۱	۰/۰۱۸۸	-	-

بر اساس نتایج به دست آمده مقدار  $p$ -value یا سطح معنی داری ۰/۱۸۳۱ است و چون از ۰/۰۵ بیشتر می باشد فرضیه دوم نیز رد می شود ( $p$ -value > ۰/۰۵). بنابراین نتیجه گرفته می شود که بین تنوع خدمات در مراکز مشاوره و مراجعه دانشجویان به آنها ارتباط معنی داری وجود ندارد. فرضیه سوم: بین کیفیت خدمات مراکز مشاوره و مراجعه به آنها ارتباط معنی دار وجود دارد.

جدول ۴: تحلیل رگرسیون لجیستیک ارتباط بین کیفیت خدمات مراکز مشاوره و مراجعه دانشجویان به این مراکز

متغیر سوم	B	SE	wald	df	Sig	R	EXP(B)
کیفیت خدمات مراکز مشاوره	-۰/۰۸۸۶	۰/۰۵۵۲	۲/۵۷۶۰	۱	۰/۱۰۸۵	-۰/۰۵۲۰	۰/۹۱۵۲
مقدار ثابت	۳/۴۶۵۲	۱/۴۱۳۴	۶/۰۱۱۱	۱	۰/۰۱۴۲	-	-

با توجه به اینکه ارزش  $p$ -value به دست آمده، ۰/۱۰۸۵ است و چون این مقدار از ۰/۰۵ بیشتر است ( $p$ -value > ۰/۰۵)، بنابراین می توان نتیجه گرفت که بین کیفیت خدمات مراکز مشاوره با مراجعه دانشجویان به این مراکز ارتباط آماری معنی داری وجود ندارد. از این رو شواهد کافی برای تأیید فرضیه تحقیق در دست نیست.

فرضیه چهارم: بین تخصص مشاوران مراکز مشاوره و مراجعه به آنها ارتباط معنی دار وجود دارد.

جدول ۵: تحلیل رگرسیون لجیستیک ارتباط تخصص مشاوران مراکز مشاوره و مراجعه دانشجویان به آنها

متغیر چهارم	B	SE	Wald	df	Sig	R	EXP(B)
تحصیلات بالا و تخصص مشاوران	-۰/۲۱۸۰	۰/۰۸۹۴	۵/۹۵۴۵	۱	۰/۰۱۴۷	-۰/۱۳۶۲	۰/۸۰۴۱
مقدار ثابت	۳/۷۸۷۶	۱/۰۸۲۴	۱۲/۲۴۵۶	۱	۰/۰۰۰۵	-	-

بر اساس نتایج به دست آمده،  $p$ -value < ۰/۰۵ است، یعنی سطح معنی داری آزمون برابر با ۰/۰۱۴۷ بوده و این مقدار از ۰/۰۵ کمتر است. بنابراین نتیجه گرفته می شود که بین تحصیلات بالا و تخصص مشاوران مراکز و مراجعه دانشجویان به این مراکز ارتباط معنی دار وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین ابراز رضایت از خدمات مراکز مشاوره و مراجعه به آنها ارتباط معنی دار وجود دارد.

جدول ۶: تحلیل رگرسیون لجیستیک ارتباط بین ابراز رضایت از خدمات مراکز مشاوره و مراجعه دانشجویان به آنها

متغیر پنجم	B	SE	Wald	df	Sig	R	EXP(B)
ابراز رضایت از خدمات مراکز مشاوره	-.۰۰۶۱۰	۰/۰۹۸۶	۰/۳۸۲۷	۱	۰/۵۳۶۲	۰/۰۰۰۰	۰/۹۴۰۸
مقدار ثابت	۱/۶۹۳۴	۰/۷۶۲۳	۴/۹۳۴۶	۱	۰/۰۲۶۳	-	-

با توجه به این نتایج ( $p\text{-value} > ۰/۰۵$  یا  $۰/۰۵ > ۰/۵۳۶۲$ ) می توان گفت که فرضیه پنجم در سطح معنی داری ۰/۰۵ رد شده است. بنابراین نتیجه گرفته می شود که بین ابراز رضایت از خدمات مراکز مشاوره و مراجعه دانشجویان به آنها رابطه معنی داری وجود ندارد. فرضیه ششم: بین نحوه برخورد کادر اداری مراکز مشاوره و مراجعه به آنها ارتباط معنی دار وجود دارد.

جدول ۷: تحلیل رگرسیون لجیستیک ارتباط بین نحوه برخورد کادر اداری مراکز مشاوره و مراجعه دانشجویان به این

متغیر ششم	B	SE	Wald	df	Sig	R	EXP(B)
نحوه برخورد کادر اداری	۰/۱۷۴۸	۰/۰۶۴۸	۷/۲۷۱۲	۱	۰/۰۰۷۰	۰/۱۵۷۲	۱/۱۹۱۰
مقدار ثابت	-.۰۵۹۳۷	۰/۶۸۲۳	۰/۷۵۷۱	۱	۰/۳۸۴۲	-	-

با توجه به اینکه ارزش  $p\text{-value}$  به دست آمده، ۰/۰۰۷۰ است و چون این مقدار از ۰/۰۵ کمتر است ( $p\text{-value} < ۰/۰۵$ )، بر این اساس، فرضیه ششم در سطح ۰/۰۵ تأیید می شود. بنابراین نتیجه گرفته می شود که بین نحوه برخورد کادر اداری مستقر در مراکز مشاوره با مراجعه دانشجویان به این مراکز ارتباط معنی دار وجود دارد.

فرضیه هفتم: بین تجهیزات و فضای مناسب مراکز مشاوره و مراجعه به آنها ارتباط معنی دار وجود دارد.

جدول ۸: تحلیل رگرسیون لجیستیک ارتباط بین تجهیزات و مکان مراکز مشاوره با مراجعه دانشجویان به آنها

متغیر هفتم	B	SE	Wald	df	Sig	R	EXP(B)
تجهیزات و مکان مراکز مشاوره	۰/۰۷۷۰	۰/۱۰۰۹	۰/۵۸۱۶	۱	۰/۴۴۵۷	۰/۰۰۰۰	۱/۰۸۰۰
مقدار ثابت	۰/۶۱۹۵	۰/۸۲۱۵	۰/۵۶۸۷	۱	۰/۴۵۰۸	-	-

نتایج حاکی از آن است که در سطح ۰/۰۵ ارتباط معنی‌داری بین تجهیزات و مکان مراکز مشاوره و مراجعه دانشجویان به این مراکز وجود ندارد ( $p\text{-value} > ۰/۰۵$  یا  $۰/۴۴۵۷ > ۰/۰۵$ ). بنابراین فرضیه هفتم رد می‌شود. فرضیه هشتم: بین وجود مشاوران زن در مراکز مشاوره و مراجعه به آنها ارتباط معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۹: تحلیل رگرسیون لجیستیک ارتباط بین وجود مشاوران زن در مراکز مشاوره و مراجعه دانشجویان به آنها

متغیر هشتم	B	SE	wald	df	Sig	R	EXP(B)
وجود مشاوران زن	-۰/۰۵۹۷	۰/۱۱۲۷	۰/۲۷۹۹	۱	۰/۵۹۶۸	۰/۰۰۰۰	۰/۹۴۲۱
مقدار ثابت	۱/۷۴۷۲	۰/۹۸۳۹	۳/۱۵۳۴	۱	۰/۰۷۵۸	-	-

بر اساس نتایج به دست آمده فرضیه هشتم نیز رد شده ( $۰/۰۵ > ۰/۵۹۶۸$ ) و ارتباط معنی‌داری بین وجود مشاوران زن در مراکز و مراجعه دانشجویان به آنها وجود ندارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که در فرضیه‌های اول، دوم، سوم، پنجم، هفتم و هشتم ارتباط معنی‌داری بین متغیرهای مورد مطالعه وجود ندارد. به سخن دیگر بین آگاهی و شناخت از مراکز مشاوره، تنوع خدمات آنها، کیفیت خدمات آنها، ابراز رضایت از خدمات آنها، تجهیزات و فضای مناسب آنها و وجود مشاوران زن در این مراکز با مراجعه دانشجویان به آنها ارتباط معنی‌داری مشاهده نشد. این یافته‌ها با نتایج مطالعات قاضی (۱۳۷۰)، صادق‌پور (۱۳۷۴)، گلدارد (۱۳۷۴)، حسینی (۱۳۷۹)، براس (۱۹۸۴)، جورج و کریستیان (۱۳۸۱) مغایرت دارد.

با وجود این، نتایج پژوهش حاکی از تأیید فرضیه‌های چهارم و ششم است. یعنی بین مراجعه دانشجویان به مراکز مشاوره با دو عامل تخصص مشاوران و نحوه برخورد کادر اداری مراکز، ارتباط معنی‌داری وجود دارد. این یافته‌ها همسو با نتایج مطالعات جعفری (۱۳۷۳)، صادق‌پور (۱۳۷۴)، گلدارد (۱۳۷۴)، جورج و کریستیان (۱۳۸۱)، حسینی (۱۳۷۹)، اشمیت (۱۹۸۴)، کارمیر



و کارمیر (۱۹۸۵)، لوسیچ (۱۹۸۸) است. به عبارت دیگر تأیید فرضیه چهارم حاکی از آن است که هر چقدر مشاوران فعال در مراکز مشاوره از تحصیلات بالاتری برخوردار بوده و تخصص بیشتری در حرفه خود داشته باشند، در فرآیند مشاوره موفق‌ترند و این موضوع به گرایش بیشتر مراجعین به مراکز منجر می‌شوند. به سخن دیگر دانشجویان ترجیح می‌دهند به مراکز مشاوره‌ای مراجعه کنند و مشکلات خود را مطرح نمایند که در آنها افراد مشاور از تحصیلات بالایی (فوق لیسانس به بالا) برخوردار بوده و واجد تخصص‌های لازم در حرفه خود باشند. بنابراین مدیران مراکز مشاوره باید با توجه به این موضوع سعی کنند مشاورینی را به کار گیرند که ویژگی‌های فوق را دارا باشند تا از این طریق بتوانند مراجعین بیشتری را جذب و خدمات مؤثرتری ارائه دهند.

همچنین تأیید فرضیه‌ی ششم نیز بیانگر آن است که وجود کادر اداری مناسب در مراکز مشاوره نقش مهمی در گرایش مراجعین به خصوص دانشجویان به این مراکز دارد. به عبارت دیگر دانشجویان ترجیح می‌دهند به مراکز مشاوره‌ای بروند که در آنها افرادی به عنوان کادر اداری (منشی، بایگان و ...) فعالیت کنند که صمیمی، خوش برخورد، گرم، پذیرا، راز دار و بی طرف بوده و نسبت به مسائل خصوصی آنها کنجکاو نباشند.

نتایج پژوهش حاضر می‌تواند رهنمودهایی برای علاقه‌مندان به گسترش مراکز مشاوره و فرهنگ مشاوره داشته باشد. نظیر انجام تبلیغات گسترده در مورد مراکز مشاوره، خدمات آنها و تاثیر آنها در رفع مشکلات، به کارگیری مشاوران متخصص و با تحصیلات مناسب در مراکز به ویژه اساتید دانشگاه‌ها، انجام نظرسنجی از مراجعین در مورد عملکرد مشاوران و مراکز مشاوره، ارزشیابی مداوم از عملکردهای مشاوران و در مجموع خدمات مراکز مشاوره، برگزاری دوره آموزشی مداوم برای مشاوران و به کارگیری کادر اداری مناسب (منشی، بایگان و ...) با تحصیلات مرتبط (ترجیحاً با مدارک لیسانس روان‌شناسی یا علوم تربیتی) در مراکز مشاوره و آموزش مداوم به آنها در زمینه برخورد با مراجعین، راز داری و...

### منابع فارسی

جعفری، ل. (۱۳۷۳). بررسی میزان رضایتمندی مراجعان از مراکز مشاوره دانشگاه تربیت معلم تهران در سال تحصیلی ۷۲-۱۳۷۱. پایان فوق لیسانس، چاپ نشده، تهران: دانشگاه تربیت معلم.

- جورج، ر. ا. و کریستیان، ت. (۱۳۸۱). مشاوره، نظریه‌ها و کاربردها. ترجمه: رضا فلاحی و محسن حاجیلو. تهران: انتشارات رشد، چاپ سوم.
- حسینی، م. (۱۳۷۹). اصول و روش‌های راهنمایی و مشاوره. تهران: مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ یازدهم.
- شترتوز، ب. استون، ش. (۱۳۷۹). اصول راهنمایی و مشاوره. ترجمه: دکتر علی شریعتمداری. تهران: نشر دریاچه، چاپ اول.
- شریفی، ح. پ. و حسینی، م. (۱۳۷۰). اصول و روش‌های راهنمایی و مشاوره. تهران: انتشارات رشد، چاپ هفتم.
- شفیع آبادی، ع. و ناصر، غ. ر. (۱۳۶۸). نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی. تهران: مرکز نشر دانشگاهی، چاپ دوم.
- شفیع آبادی، ع. (۱۳۷۹). راهنمائی و مشاوره تحصیلی و شغلی. تهران: انتشارات سمت، چاپ دوم.
- شیلینگ، ل. (۱۳۷۲). نظریه‌های مشاوره. ترجمه: سیده خدیجه آراین. تهران: مؤسسه اطلاعات، چاپ اول.
- صادق پور، م. (۱۳۷۴). بررسی عوامل ترغیب‌کننده جهت توسعه و تعمیق فرهنگ مشاوره و مأنوس ساختن اذهان اولیاء به این پدیده کار ساز اجتماعی. طرح پژوهشی، تهران: وزارت آموزش و پرورش، اداره کل آموزش و پرورش استان تهران.
- قاضی، ق. (۱۳۷۰). روش‌ها و تکنیک‌های مشاوره و روان‌درمانی. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران، چاپ اول.
- گلدارد، د. (۱۳۷۴). مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره. ترجمه: دکتر سیمین حسینیان. تهران: انتشارات آگاه، چاپ اول.
- مدرسی، ه. (۱۳۷۳). مقایسه نظارت مشاوران و مراجعان آنان درباره ویژگی‌های شخصیتی مشاوران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، تهران: دانشگاه تربیت معلم تهران.

## منابع انگلیسی

Bruce, p. (1984). Continuum of counseling tools , Personnel and Guidance Journal. Available at: [www.Eric.ed.gov/](http://www.Eric.ed.gov/).

- Cormier, W. H. & Cormier, L. S. (1985).** Interviewing strategies for helpers. Brooks/ Cole Publishing Company, Pacific Grove, California.
- Loesch, L. C. (1988).** Assessing counselor performance. highlights: An Eric / Caps digest. Available at: [www.Eric.ed.gov/](http://www.Eric.ed.gov/).
- Schmidt, J. J. (1984).** Counselor intentionality and effective helping, Eric digest. Available at: [www.Eric.ed.gov/](http://www.Eric.ed.gov/).

Archive of SID