

معماری شایستگی‌های مشاوران مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناسی: ارائه الگو مبتنی بر داده‌های کیفی (مطالعه موردی: مراکز مشاوره شمیم وابسته به نیروهای مسلح ج.ا.ا.)

موسی چوپانی^۱، مرتضی کرمی^{۲*}

تاریخ پذیرش: ۹۷/۱۲/۶

تاریخ دریافت: ۹۷/۸/۵

چکیده

شناخت شایستگی‌های مشاوران بر اساس فرهنگ و زمینه‌های بوم‌شناختی یکی از راهبردهای مهم در تربیت مشاوران کارآمد محسوب می‌گردد. در همین راستا، این پژوهش با هدف طراحی الگوی شایستگی‌های مشاوران در بافت مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناسی نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران انجام شد. به عبارت دیگر، مسئله اصلی تحقیق حاضر این بود که ابعاد و مؤلفه‌های الگوی شایستگی‌های مشاوران برای کار در مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناسی در بافت سازمان نظامی مورد مطالعه کدام‌اند؟ این پژوهش را می‌توان بر مبنای هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی و از نظر ماهیت، کیفی به شمار آورد. جامعه آماری این پژوهش شامل مشاوران (حوزه‌های خانواده، ازدواج، فردی، تحصیلی و کودک و نوجوان) مراکز مشاوره سازمان نظامی مورد مطالعه بود که در مجموع ۷۱ مشاور را شامل می‌شد. روش نمونه‌گیری به صورت هدفمند صورت گرفت. بر اساس این روش، حجم نمونه مبتنی بر اشیاع نظری بود لذا فرآیند مصاحبه تا حصول اطمینان از احصاء داده‌های مرتبط با موضوع تحقیق و نبود داده جدید ادامه یافت و در نفر چهاردهم مصاحبه‌ها به پایان رسید. برای گردآوری اطلاعات از روش مصاحبه استفاده گردید که داده‌ها با استفاده از روش تحلیل محتوا بر مبنای رویکرد قیاسی مورد تحلیل قرار گرفتند. یافته‌های این تحقیق نشان داد که الگوی

۱. دانشجوی دکتری مشاوره دانشگاه اصفهان. mousachopani@gmail.com

۲. * نویسنده مسئول: استادیار گروه تعلیم و تربیت اسلامی دانشگاه جامع امام حسین علیه السلام.

31515mk@yahoo.com

شایستگی‌های مشاوران دارای ۷ بُعد شایستگی دانشی، بینشی، نگرشی، توانشی، منشی، مهارت‌ها و ویژگی‌های اخلاقی است که ۱۲۶ مؤلفه را در بر می‌گیرند. این یافته‌ها با دو روش تکرارپذیری و دلفی اعتباریابی شدند که آزمون دو جمله‌ای انجام شده بر روی داده‌های دلفی نشان داد که همه ۱۲۶ مؤلفه شناسایی شده در سطح ۰/۰۵ معنادار بوده و مورد تأیید خبرگان هستند. یافته‌های پژوهش حاضر، اهمیت توجه به الگوی شایستگی‌های مشاوران را به سیاست‌گذاران، متولیان، اساتید و مربیان بیان می‌کند. ضمن اینکه میزان احراز این مؤلفه‌ها می‌تواند کارآمدی مشاوران در دستیابی به اهداف مشاوره را افزایش دهد.

کلیدواژه‌ها: الگوی شایستگی، مشاوران، مراکز مشاوره شمیم، مطالعه کیفی.

مقدمه

سیر تاریخی و شرایط کنونی جامعه، نشان می‌دهد که سرعت روزافزون تحولات و پیشرفت تکنولوژی در دنیای امروز، تمام ابعاد زندگی بشر را تحت تأثیر قرار داده است (وانگ، هو، هورست، یانگ^۱، ۲۰۱۴). اگرچه این پیشرفت‌ها به ویژه پیشرفت در عرصه تکنولوژی در ابعاد گوناگون باعث شده که سرعت فعالیت‌های فردی و جمعی افزایش پیدا کند، اما مشکلات و پیامدهای منفی نظیر احساس تنهایی، پوچی و بی‌ارزشی و سیر روزافزون سایر اختلالات روانی نظیر اختلالات خلقی و اضطرابی^۲ را به دنبال داشته که نیازمندی به اقدامات مداخله‌ای و مشاوره‌ای را دوچندان کرده و آن را به یک ضرورت تبدیل نموده است (گلدارد، ۲۰۰۶؛ ترجمه حسینیان، ۱۳۹۳). ضرورت حضور مشاوران و روان‌درمان‌گران برای کمک به حل مشکلات روان‌شناختی در حیطه‌های متعدد تحصیلی، شغلی، خانوادگی و توان‌بخشی که گسترش سازمان‌های گوناگون یاری‌رسان در عرصه بهداشت روانی نظیر نظام روان‌شناسی و مشاوره و انواع سازمان‌های وابسته به آن مؤید آن هستند، غالباً توسط سیاست‌گذاران و متولیان امور اجتماعی و فرهنگی جوامع توصیه می‌شود (بوزیونلوس، بوزیونلوس، پولیچرونیو، کوستوپولوس^۳، ۲۰۱۲).

متخصصین عرصه بهداشت روان به ویژه مشاوران، جهت کمک به افراد برای سازگاری با شرایط زندگی، کاهش فشار روحی، تسهیل رشد در ابعاد مختلف اجتماعی^۴، عاطفی و شناختی^۵ و بهبود روابط بین فردی باید از لحاظ نظری و عملی از شایستگی‌های کافی جهت آغاز، ادامه و پایان جلسات درمانی برخوردار باشند و توانایی‌های لازم را برای کمک به تحقق اهداف ذکر شده دارا باشند (رینولدزولفل و پاترسون^۶، ۲۰۱۳؛ ترجمه نظری و سلیمانیان، ۱۳۹۴؛ لاورنس^۷، ۲۰۱۱). چراکه مشاوره و روان‌درمانی به عنوان یک هنر، جهت

۱ Wang, Y. H., Hu, Ch., Hurst, C. S., & Yang, Ch. Ch

۲ mood disorders and anxiety

۳. Bozionelos, N., Bozionelos, G., Polychroniou, P., & Kostopoulos, K

۴. social

۵. emotional & cognitive

۶. Rinoldzwelfel, E., & Paterson, E

۷. Lawrence, D. J

بهبود و رشد فرد در ابعاد مختلف سلامت روانی به درمان‌گرانی نیاز دارد که هوشمند، تلاشگر و پایبند به اصول اخلاق حرفه‌ای بوده و از صلاحیت نظری و عملی مطلوبی برخوردار باشند و پیوسته بر دانش و آگاهی خود در حیطه‌های مختلف مربوط به حرفه خویش بیافزایند تا بتوانند با کارآمدی و تسلط بیش‌تری ابعاد رشدی مراجعین را تسهیل کرده و خودرهبری و مسئولیت‌پذیری را در آن‌ها بالا ببرند (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۴؛ کاویانی، نوری-زاده، پورناصح، میرحیدری، ۱۳۸۱).

به منظور تحقق اهداف درمانی و ایفای مناسب و با کیفیت وظیفه‌ی‌یاورانه، مشاوران باید از یک سلسله شایستگی‌هایی^۱ برخوردار باشند تا توانایی انجام خدمت‌رسانی به افراد مراجع و نیازمند را داشته باشند (پاول و رافائل^۲، ۲۰۰۹). این شایستگی‌ها از جامعه‌ای به جامعه دیگر دارای تفاوت‌هایی به لحاظ ماهوی، میزان اهمیت، نوع کارکرد، وسعت و یا محدودیت در کاربست و نهایتاً میزان اثربخشی درمان و مشاوره است. در این زمینه کوماس دیاز^۳ (۲۰۱۴) معتقد است هر جامعه‌ای از فرهنگ و باور خاصی برخوردار می‌باشد که تمامی ابعاد درمانی را از همان آغاز از خویش‌تن متأثر می‌کند، به گونه‌ای که کار با هر مراجعی یک سلسله شایستگی‌هایی را می‌طلبد که با فرهنگ آن جامعه نیز تعارض نداشته باشد. از این‌رو، اگر مشاور قصد کمک‌رسانی و برقراری تعامل سازنده با مراجع را دارد باید عناصر فرهنگی و عوامل محیطی اثرگذار بر رفتار مراجع را به خوبی بشناسد تا بتواند براساس آن، راهکارهای عملی و کاربردی موثرتری ارائه بدهد (سو و سو، ۲۰۰۸). مشاور باید آگاه باشد که تمامی ابعاد و مسیر درمانی زمانی با موفقیت همراه خواهد بود که اشراف مناسبی بر فرهنگ مراجعین و فرهنگ خویش‌تن داشته و جلسه درمانی را متناسب با آن برنامه‌ریزی نماید (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۴).

تحقیقات تقریباً آندکی در زمینه ویژگی‌ها، خصوصیات و شایستگی‌های لازم برای انجام فرآیند مشاوره انجام شده‌اند که یافته‌های آن‌ها نشان می‌دهد ویژگی‌های شخصیتی نظیر

^۱ competence

^۲ Paul, H., Rapheal, S

^۳ Comas-diaz, L

اعتماد به نفس^۱، ثبات رفتاری^۲، خلقی و عاطفی^۳، بلوغ در تمامی ابعاد عقلی^۴، عاطفی، اجتماعی و جنسی^۵ و توانایی تجزیه و تحلیل بالا (دیباواجاری، ۱۳۹۲)؛ ابعاد غیر کلامی نظیر جنبه‌های غیر کلامی صدا (تن صدا، سرعت، فراوانی و شدت صدا)، وضعیت نشستن، فاصله و محل نشستن، شیوه پوشش و حرکات صورت (حسینیان و خدابخشی کولایی، ۱۳۹۴) از جمله شایستگی‌های تأثیرگذار بر فرآیند مشاوره هستند به گونه‌ای که تسلط و شناخت کافی مشاور نسبت به آن‌ها کاملاً ضروری می‌نمایند. از نظر طرفداران دیدگاه عوامل مشترک^۶، تسلط و آگاهی مشاوران بر عوامل مشترک تأثیرگذار بر فرآیند درمان نظیر رابطه درمانی، ویژگی‌های مراجعین (امید^۷، انگیزه و پشتکار^۸)، ویژگی‌های مشاوران (امید، تسلط بر فرآیند درمان، انتظار^۹، قوه توجه^{۱۰})، ساز و کارهای غیر اختصاصی تغییر و متغیرهای میانجی و تعدیل‌کننده، از ضرورت‌ها و بایسته‌های مشاوران در فرآیند مشاوره و موفقیت درمانی به حساب می‌آید (وانگ و همکاران، ۲۰۱۴).

شایستگی اصطلاحی است که برای توصیف مجموعه‌ای از رفتارها به کار می‌رود که ترکیب پیچیده و واحدی از دانش، مهارت، توانایی‌ها و انگیزه را منعکس می‌کند که با عملکرد در یک نقش یا حوزه خاص مرتبط می‌باشد (مزاروسواس و مساروس^{۱۱}، ۲۰۱۲؛ سردنیسیو^{۱۲}، ۲۰۱۳). مطالعه در مورد شایستگی‌ها در حیطه دانشی علم مدیریت بیشتر از سایر حوزه‌های علمی صورت گرفته است. روش‌شناسی مبتنی بر شایستگی به وسیله شرکت‌هی مکبر که مؤسس آن دیوید مک کلند^{۱۳} روان‌شناس برجسته دانشگاه هاروارد بود در اواخر

-
۱. self confidence
 ۲. behavioral stability
 ۳. mood & emotional stability
 ۴. intellectual maturity
 ۵. sexual maturity
 ۶. common factors
 ۷. hope
 ۸. motivation & perseverance
 ۹. expectation
 ۱۰. attention
 ۱۱. Mesarosova, M. & Mesaros, P
 ۱۲. Serdenciu, N. L
 ۱۳. Maccland, D

دهه ۱۹۶۰ و اوایل دهه ۱۹۷۰ ارائه شد (بردبار، ۱۳۹۱). شایستگی به رفتارهای قابل بروزی اشاره دارد که بر پایه دانش، مهارت، توانایی و سایر ویژگی‌های فردی شکل می‌گیرند و یک فرد برای انجام موفقیت‌آمیز نقش خود باید از آن‌ها برخوردار باشد (کانگر و فالمر^۱؛ ترجمه ابوالعلائی، ۱۳۸۷)، به این معنا که کارآمدی در یک شغل به نحوی به احراز شایستگی‌های مربوط به آن شغل نیز بستگی دارد. مفهوم شایستگی در دو بعد قابل تأمل است: بُعد اول شایستگی فرد برای انجام اثربخش فعالیت‌های مربوط به شغل را دربرمی‌گیرد و بُعد دوم ناظر بر شایستگی‌هایی است که فرد برای انجام اثربخش فعالیت‌ها بدان نیاز دارد (سولانسکی^۲، ۲۰۱۰)؛ بنابراین، شایستگی مشاوران دربرگیرنده تمامی استانداردها و معیارهایی است که برای موفقیت در شغل خویش بدان نیاز دارند (کوری^۳، ۲۰۱۳؛ ترجمه سیدمحمدی، ۱۳۹۳؛ شارف^۴، ۲۰۱۲).

با این حال، تعاریف متعددی از شایستگی ارائه شده است (تام^۵، ۲۰۱۲). شایستگی به منزله ویژگی‌هایی است که به گونه‌ای علی موجب عملکرد اثربخش یا برتر در یک شغل می‌شوند (دورکین، مائورر و اسپچیانی^۶، ۲۰۱۲). در تعریف دیگری، شایستگی به عنوان یک الگوی قابل اندازه‌گیری از دانش، مهارت، توانایی‌ها، رفتارها و دیگر ویژگی‌های فردی مورد نیاز برای انجام نقش‌های کاری یا عملکردهای شغلی موفق تعریف شده است (دفتر مدیریت امور کارکنان امریکا^۷، ۲۰۰۲؛ به نقل از رضایت، یمنی دوزی سرخابی، کیامنش و نوه‌ابراهیم، ۱۳۹۰). همچنین انجمن آمریکایی آموزش و توسعه^۸، شایستگی را به عنوان «خوشه‌ای از دانش، مهارت‌ها، توانایی‌ها و رفتارهای مورد نیاز برای موفقیت شغلی» تعریف می‌کند (خورشیدی و فرخی، ۱۳۹۱).

۱. Falmer, R., & Kanger, J

۲. Solansky, S. T

۳. Koery, G

۴. Sharf, R. S

۵. Tomm, K. M

۶. Dworkin, T. M., Maurer, V., & Schipani, C. A

۷. US Bureau of Personnel Management

۸. American Association for Education & Development

دو مکتب فکری مختلف در تعریف شایستگی وجود دارد. یک مکتب فکری مدعی است که شایستگی بر دانش و مهارت دلالت دارد و مکتب دوم مدعی است که شایستگی دربردارنده ویژگی‌هایی است که به عملکرد کمک می‌کند. در مکتب دوم، شایستگی می‌تواند شامل دانش و مهارت و برخی از خصوصیات دیگر مانند سطوحی از انگیزه و صفات شخصیتی باشد. هسته اصلی مکتب فکری دوم، فلسفه‌ای است که معتقد است، تمرکز باید بر روی کسانی باشد که کار را انجام می‌دهند، کاری که توسط این افراد انجام می‌شود (دویوس، روتول، استرن و کمپ^۱، ۲۰۰۴). مکتب اول را رویکرد انگلیسی و مکتب دوم را رویکرد آمریکایی به شایستگی معرفی می‌کنند (هوفمن و فلود^۲، ۲۰۰۰)؛ اما در دهه‌های اخیر، اجماع در حال رشدی در حوزه مدیریت به وجود آمده است که شایستگی را مجموعه‌ای از دانش مرتبط، توانایی‌ها، مهارت‌ها و سایر ویژگی‌ها معرفی می‌کند (ودرلی^۳، ۲۰۰۵). نتایج یک تحقیق نشان می‌دهد، مفهوم شایستگی که شامل دانش و مهارت‌ها، در کنار دیگر ویژگی‌ها (به عنوان مثال نگرش‌ها، رفتارها، عادات کاری، توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی) است، بیشتر مورد حمایت قرار می‌گیرد (لدیست و وینترتون^۴، ۲۰۰۵). از این موارد نتیجه گرفته می‌شود که شایستگی‌های لازم برای یک شغل پایه و اساس کارآمدی در آن شغل محسوب می‌شوند (رضایت و همکاران، ۱۳۹۰).

در حوزه دانش روانشناسی و مشاوره، والتر میشل^۵ (۱۹۹۵) اولین فردی بود که صحبت از شایستگی‌های رفتاری و شناختی عموم افراد را مورد تأکید قرار داد. از نظر وی، مردم شایستگی‌های رفتاری و شناختی دارند و افراد در اطلاعاتی که دارند، در روش‌هایی که می‌توانند آن اطلاعات را به کار ببرند و در مهارت‌های رفتاری خاصی که از آن برخوردار هستند، متفاوت می‌باشند. میشل نشان می‌دهد که شایستگی‌ها و صلاحیت‌های رفتاری و شناختی بیش‌تر از دست‌آوردهای بالقوه، به دست‌آوردهای واقعی مرتبط هستند،

۱. Dubois, D. D., Rothwell, W. J., Stern, D. J., & Kemp, L. K

۲. Hoffeman, M. M., & Flood, P. C

۳. Weatherly, L. A

۴. Le Deist, F. D., & Winterton, J

۵. Mischel, W

دست‌آوردهایی که توسط متغیرهای بسیاری اداره می‌شوند (میشل و شودا^۱، ۱۹۹۵)؛ بنابراین، شایستگی تأکید بر چیزی است که یک فرد می‌تواند انجام دهد و نه آنچه که فرد به طور معمول انجام می‌دهد.

مشاوران و افراد فعال در حوزه بهداشت روان برای داشتن عملکردی موفقیت‌آمیز در عرصه درمان مراجعین و تحقق جامعه‌ای سالم و آرمانی همان‌گونه که قبلاً ذکر شد می‌بایست از مجموعه‌ای از توانمندی‌ها و شایستگی‌ها در ابعاد مختلف روانی، شخصیتی و علمی برخوردار باشند (کیانی، نوابی‌نژاد و احمدی، ۱۳۸۷؛ هاکنی و کورمیر^۲، ۲۰۱۴؛ آرکوویتز و وسترا^۳، ۲۰۰۹). اثربخش بودن و کارآمد بودن فرد مشاور، کارآمد بودن جلسات درمانی را تضمین می‌کند (شالکروس^۴، ۲۰۱۱)، از این‌رو، شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر کارآمد بودن فرد مشاور مسئله‌ای است که می‌بایست در پژوهش‌هایی گسترده مورد بررسی و شناسایی قرار بگیرد (دیباواجاری و همکاران، ۱۳۹۲). متأسفانه پژوهش‌های چندانی در زمینه شناسایی شایستگی مشاوران و ابعاد آن صورت پذیرفته است و پژوهش‌های محدودی که در این زمینه انجام شده است صرفاً بر ابعاد اخلاقی و در مواردی محدود و بسیار جزئی بر شایستگی‌های شخصیتی مشاوران متمرکز بوده است که در واقع خلاء و کمبودهای اطلاعاتی در این زمینه تا حد زیادی آشکار می‌سازد. به عنوان مثال پژوهش کیانی و همکاران (۱۳۸۷) در زمینه شایستگی مشاوران صرفاً بر شایستگی‌های اخلاقی مشاوران و تا حدی بر شایستگی‌های شخصیتی مشاوران تمرکز داشته و سایر ابعاد را نادیده گرفته است. از طرف دیگر پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه شایستگی، صرفاً بر شایستگی‌های حرفه مشاوره متمرکز کرده و شایستگی‌های فرد مشاور را نادیده گرفته‌اند.

علیرغم یافته‌های پژوهشی اندک پیرامون شایستگی‌های مشاوران، باید اذعان داشت که متأسفانه تحقیقات انجام گرفته در زمینه شایستگی‌های مشاوران چندان قابل توجه نبوده و حتی می‌توان گفت تحقیق جامعی در این حوزه صورت پذیرفته است که مشخص‌کننده ابعاد و

۱. Mischel, W., & Shoda, Y

۲. Hackney, K., Cormier, D

۳. Arkowitz, H., Westra, H. A

۴. Shallcross, L

مؤلفه‌های شایستگی مشاوران باشد، ابعادی که این پژوهش بر این است که زمینه را برای شناسایی آن‌ها فراهم کند. این پژوهش در بافت و زمینه نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران صورت گرفته است. زمینه‌ای که اختصاص‌ها و ویژگی‌های منحصر به فرد خود را دارد. این اختصاص‌ها شامل شرایط، جو و ارزش‌های افراد شاغل؛ شرایط، ویژگی‌ها و فرهنگ خانواده‌های افراد شاغل؛ موقعیت و بافت شهرک‌های مسکونی و سازمانی نیروهای مسلح ج.ا.ا؛ و نهایتاً مناسبات و تعامل‌های بین فردی افراد مختلف با افراد ساکن در شهرک‌های مذکور می‌شود. کار برای مشاوران در نهاد مورد مطالعه شامل نوع چهارم از اختصاص‌های سازمانی می‌گردد. لذا، هدف پژوهش حاضر این است که شایستگی‌های مشاوران مراکز مشاوره شمیم وابسته به نیروهای مسلح ج.ا.ا. را شناسایی نماید؛ به عبارت دیگر مسئله پژوهش این بود که شایستگی‌های مشاوران مراکز مشاوره شمیم کدام‌اند؟

روش تحقیق

این پژوهش را می‌توان بر مبنای هدف از نوع پژوهش‌های توسعه‌ای و کاربردی به شمار آورد، روش این پژوهش از نظر ماهیت، کیفی است. جامعه و نمونه مورد بررسی در این پژوهش شامل تمامی مشاورانی بود که در سال ۱۳۹۷ در مراکز مشاوره شمیم شهر تهران مشغول به کار بودند. حجم این تعداد افراد بر اساس اعلام مرکز فرهنگی خانواده سازمان مورد مطالعه، ۷۱ نفر بود. روش نمونه‌گیری مورد استفاده جهت انتخاب اعضا نمونه‌گیری هدفمند بود. معیار انتخاب اعضای نمونه، شامل تجربه کار مشاوره در مراکز مشاوره شمیم حداقل به مدت ۲ سال، داشتن مدرک دکتری و یا کارشناسی ارشد در رشته مشاوره و گرایش‌های آن و نهایتاً داشتن مجوز کار مشاوره و درمان از سازمان‌های رسمی بود. حجم نمونه، بر اساس نمونه‌گیری هدفمند و مبتنی بر معیار اشباع نظری تعیین شد با اتخاذ این رویکرد برای گروه‌های هم‌جنس، حجم نمونه ۱۷ نفر تعیین شد که بر اساس معیار اشباع نظری حجم نمونه در نفر ۱۴ متوقف گردید. در تحقیق حاضر محققین با استفاده از رویکرد مقایسه‌ای مستمر که به‌طور مداوم به تفکر استقرایی و تفکر قیاسی می‌پردازد، ابتدا مقوله‌ها

را با استفاده از روش استقرایی، از مصاحبه‌های انجام شده استخراج نمودند و سپس این مقوله‌ها را در یک فرآیند رفت و برگشتی به ادبیات نظری و پیشینه تحقیق نهایی نمودند. برای اعتباریابی یافته‌های حاصل از پژوهش پس از تحلیل مصاحبه‌ها، مقوله‌بندی و شمارش مقوله‌ها، محققان، از دو روش تکرارپذیری و دلفی (خبرگی) استفاده کرد. در روش تکرارپذیری، فرآیند استخراج مقوله‌ها عیناً توسط فرد متخصص دیگری تکرار شد. در این روش میزان اشتراک مقوله‌های استخراج شده توسط دو متخصص، میزان اعتبار یافته‌ها را نشان می‌دهد. بر این اساس، میزان اعتبار به دست آمده از این روش ۸۰/۰۷٪ شباهت فهرست مقولات دو لیست (پژوهشگر و متخصص) را شامل می‌شد. با انجام مباحثه و گفت‌وگوی انتقادی بین پژوهشگر و متخصص، به منظور شکل‌گیری تفاهم در مورد ۱۹/۹۳٪ باقیمانده، تلاش شد تا با معیار شایستگی‌های مشاوران، لیست نهایی مقوله‌های فرعی تدوین شود. با انجام فرآیند فوق، در نهایت فهرست شایستگی‌های مشاوران در قالب ۱۲۶ مؤلفه استخراج گردید. روش دیگری که محقق برای اعتباریابی داده‌های کیفی استفاده کرد، روش دلفی بود. بر مبنای این روش، محققان مقوله‌بندی‌ها و مؤلفه‌های استخراج شده از تحلیل محتوای مصاحبه‌ها را در قالب پرسشنامه در اختیار ۵ نفر از اساتید رشته مشاوره قرار دادند تا نسبت به تائید یا عدم تائید مؤلفه‌ها نظر خود را ارائه نمایند. تحلیل داده‌های حاصل از نظرات خبرگان با استفاده از آزمون دو جمله‌ای نشان داد که همه مؤلفه‌ها در سطح ۰/۰۵ درصد مورد تائید گروه خبرگان بودند.

یافته‌های تحقیق

داده‌های پژوهش حاضر که با روش تحلیل محتوا احصاء گردید، شامل داده‌های کیفی است. گردآوری داده‌های کیفی این پژوهش با دو روش مصاحبه و توافق جمعی (روش دلفی) صورت گرفت. گردآوری این داده‌ها از طریق مصاحبه با مشاوران مراکز مشاوره شمیم ممکن گردید و در مجموع به مدت ۲۱ ساعت اجرا شد. زمان هر مصاحبه بین ۶۰-۲۵ دقیقه متغیر بود. روش مورد استفاده برای انجام مصاحبه‌ها در این پژوهش، روش مصاحبه عمیق بود. در ابتدا ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گروه نمونه آورده شده است و سپس فرآیند

گردآوری داده‌ها و نهایتاً تحلیل داده‌های کیفی (تحلیل محتوا) ذکر گردیده است. مجموعاً ۱۴ نفر از مشاوران مورد مصاحبه قرار گرفتند. ویژگی‌های جمعیت شناختی این افراد در جدول شماره ۱ آمده است.

جدول ۱: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی افراد نمونه تحقیق

ردیف	شغل	سطح تحصیلات	سابقه کار	رشته تحصیلی	سن
۱	مشاوره خانواده	دکتری	۱۰	مشاوره	۳۹
۲	مشاوره خانواده	دکتری	۴	مشاوره	۲۹
۳	مشاوره خانواده	دکتری	۹	مشاوره	۴۲
۴	مشاوره خانواده	کارشناسی ارشد	۶	مشاوره خانواده	۳۵
۵	مشاوره تحصیلی	دکتری	۱۳	مشاوره	۵۵
۶	مشاوره تحصیلی	دکتری	۵	مشاوره	۳۳
۷	مشاوره تحصیلی	دکتری	۶	مشاوره	۳۷
۸	مشاوره فردی	دکتری	۶	مشاوره	۳۸
۹	مشاوره فردی	دکتری	۱۸	مشاوره	۴۵
۱۰	مشاوره فردی	دانشجوی دکتری	۱۴	مشاوره خانواده	۴۳
۱۱	مشاوره ازدواج	دکتری	۸	مشاوره	۳۲
۱۲	مشاوره ازدواج	دکتری	۹	مشاوره	۳۶
۱۳	مشاوره کودک و نوجوان	دکتری	۱۱	روان‌شناسی کودک	۴۶
۱۴	مشاوره کودک و نوجوان	دکتری	۸	روان‌شناسی کودک	۳۹

همان‌طور که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود همه اعضای گروه نمونه به جز ۲ مورد دارای دکتری تخصصی بوده، ۱ نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۱ نفر هم دانشجوی دکتری تخصصی است. ۲ نفر از اعضای نمونه در رشته روان‌شناسی کودک و ۲ نفر هم در رشته مشاوره خانواده صاحب تخصص و ۱۰ نفر هم فارغ‌التحصیل رشته مشاوره بدون داشتن گرایش خاص بوده‌اند. کم‌ترین سابقه کار ۴ سال و بیشترین سابقه کار ۱۸ سال است. میانگین سنی سابقه کار هم ۹/۰۷ سال بوده است. این عدد برای میانگین سنی مصاحبه‌شوندگان ۳۹/۲۱ می‌باشد.

در پاسخ به سؤال تحقیق، یعنی پاسخ به این سؤال که: شایستگی‌های مشاوران مراکز مشاوره شمیم کدام‌اند؟ ابتدا واحدهای ضبط از مصاحبه‌های انجام شده، ارائه و سپس استخراج، تحلیل و طبقه‌بندی مقوله‌ها، انجام گردید. مصاحبه‌های انجام شده از مشاوران مراکز شمیم با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی، مورد تحلیل قرار گرفت. در تحلیل محتوای مصاحبه‌های صورت گرفته، مقولات مختلفی توسط محققان شناسایی و کشف شدند که اغلب آن‌ها مفاهیم و مضامینی را در بر می‌گرفتند که نشانگر شایستگی‌های مشاوران می‌شد. این فرآیند با ارائه واحدهای ضبط و مفاهیم استخراج شده از آن‌ها و مرور چندباره صورت گرفت. جدول شماره ۲ مقوله‌های فرعی مرتبط با شایستگی‌های مشاوران که توسط پژوهشگر شناسایی شده‌اند را نشان می‌دهد.

جدول ۲: مقوله‌های فرعی شناسایی شده از تحلیل محتوای مصاحبه‌ها

نام مقوله				
تسلط بر نظریات روان‌درمانی	داشتن رویکرد درمانی مشخص	شناخت بافت سیاسی	مهارت در مشاوره گروهی	بینش جنسیتی
تسلط بر نظریات شخصیت	داشتن حوزه تخصصی مشخص	شناخت بافت اقتصادی	مهارت در مشاوره زوجی	نشانه‌شناسی
تسلط بر آزمون‌های روان‌شناختی	آگاهی از آخرین یافته‌های پژوهشی	شناخت بافت فرهنگی	مهارت در مشاوره خانوادگی	ارزیابی بالینی
شناخت خصوصیات جامعه	پایبندی به رویکرد درمانی	شایستگی چند فرهنگی	سواد جامعه‌شناسی	تشخیص بالینی
بینش فلسفی	داشتن پارادایم یا جهان‌بینی مشخص	التقاط‌گرایی نظری	التقاط‌گرایی فنی	تشخیص افتراقی
سواد بین‌رشته‌ای	تطبیق رویکرد درمانی با فرهنگ خویش	تبادل اطلاعات با سایر متخصصین	سلامت روانی	مصاحبه تشخیصی
آگاهی از معانی زبان بدن	تسلط بر نظریات رشدی	بینش نسبت سنت‌های هستی و الهی	گوش دادن فعال	صلاحیت حرفه‌ای
آگاهی از حقوق مراجع و رعایت آن	آگاهی از فلسفه هستی	خودتحلیلی	خلاصیت فنی	بازی درمانی

داشتن خانواده سالم	عدم ادعای کمال مطلق	داشتن معنا در زندگی	شناخت خصوصیات شخصیتی مراجع	تجربه درمان شخصی
تجربه نظارت و سرپرستی	تجربه درمان شخصی	در نظر گرفتن تفاوت‌های فردی	نگاه دینی _ معنوی به مشاوره	حرفه‌ای بودن
پژوهشگر بودن	تسهیل‌سازی	مهارت در کوتاه-مدت کردن درمان	اعتقاد به ارزشمندی انسان	داشتن هویت مشخص
تخلیه هیجانی	پذیرش نامشروط	توجه و تمرکز کردن	عدم اعتیاد به مواد مخدر	قدرت برنامه‌ریزی
خودارزیابی	کنترل هیجانی	ایجاد اعتماد بین فردی	تأکید بر عوامل مشترک و به کارگیری آن	تشخیص فنون مناسب و به کارگیری آن
قضاوت مستدل	مواجهه	روشن‌سازی	آگاهی از ناهشیاری و عملکرد آن	تشخیص سطوح مداخله
حل فرآیند انتقال	فعال کردن مراجع	پویا کردن جلسه مشاوره	برخورد درمانی با سکوت	مهارت‌های بیانی
تشویق کردن	درمان فرسودگی شغلی	تشخیص فرسودگی شغلی	پیشگیری از فرسودگی شغلی	حل فرآیند انتقال متقابل
خود افشایی	مرزبندی جلسات درمانی	تسلط بر مهارت‌های پایان‌بخشی مشاوره	تسلط بر مهارت‌های آغازین مشاوره	برخورد درمانی با مقاومت
مهارت در سوال کردن	مشاهده دقیق	خلاصه کردن	آشنایی با دارودرمانی و کاربرد آن	تقسیم مسئولیت
بازخورد	ربط‌دادن	تعیین اهداف درمانی	بهره‌گیری از ترکیب علیت چرخشی و خطی	تعبیر و تفسیر
جزئی‌نگر بودن	مصاحبه انگیزشی	قاب‌دهی مجدد	ایفای نقش	الگودهی
تشخیص دروغ	بیان فصیح و بلیغ	پایبندی به ارزش‌های دینی	برخورد درمانی با دفاع‌های هشیار و ناهشیار	امیدبخشی
تحلیل رؤیا	پیوستن به مراجع	معنایابی زبان بدن	تسلط بر به کارگیری نسل‌نگاره	ایجاد امنیت درمانی
ذهن آگاهی	انعکاس محتوا	انعکاس احساسات	مهارت در تصمیم‌گیری	ارجاع مطلوب مراجع

آگاهی سیال	قدرت شفابخشی	چارچوب بندی ذهنی مشکل	مهارت در گفت و گو	توانایی هدایت مراجع
توانایی رهبری	معنویت گرایی	انگیزه بخشی	طراحی مطلوب اتاق مشاوره	دردمند بودن
همدلی	جسارت	سازماندهی جلسات	توانایی ایجاد رابطه با کودک	تکلیف دهی
مشترک یابی	امتناع از روابط دوگانه	ارتباط اجتماعی زیاد	توانایی درک مراجع و رساندن آن	همخوانی
بی طرفی	خود تعالی	تسلط بر مهارت های تداوم بخش ارتباط	تسلط بر مهارت های ارتباطی	بلوغ عقلی
تمايز يافتگي	پوشش مناسب	احترام به آزادی مراجع	بهره گیری از پاسخ های کوتاه	بلوغ اجتماعی
مهارت در تماس چشمی	عدم ارضای کنجکاوی خویش در جلسه درمانی	برنامه ریزی مبتنی بر ارزش های مراجع	اعتقاد به ارزشمندی انسان	بلوغ عاطفی
شوخ طبعی	عدم ارضای نیازهای خود در جلسه درمانی	درک دنیای پدیدارشناسانه مراجع	در نظر گرفتن نقش عوامل موقعیتی	تلاش در جهت کمال خویش
نقد پذیر بودن	پشتکار داشتن	مقتدر بودن	متواضع بودن	انعطاف پذیری
مستقل بودن	زودباور نبودن	مسئولیت پذیر بودن	واقع بین بودن	منظم بودن
امیدواری	خوشبین بودن	برون گرای متفکر بودن	متفکر بودن	آزادمنشی
رو راست بودن	، نکته بین و ریزبین بودن	اعتماد به نفس	عزت نفس	مهربان بودن
پرشور و انرژی بودن	انگیزه مند بودن	سلطه پذیر نبودن	سلطه گر نبودن	گشاده رویی
وجدان پاک و کنترل کننده	شخصیت همخوان با شغل	سلامت شخصیتی	عدم خود برتر بینی	علاقه اجتماعی

اصالت	متعهد بودن	خلاق بودن	تحلیل‌گر بودن	واگرا اندیشی
منطقی بودن	منظم بودن	حس شاعرانه داشتن	محتاط بودن	منفعت-طلب نبودن
مادی‌گرا نبودن	معنویت محوری	سازگاری بالا	اجتماعی بودن	ثبات رفتاری
ثبات هیجانی	ثبات ارتباطی	خوف و خشیت الهی	وارستگی از قیدوبندهای مادی	مقلد صرف نبودن
معنویت‌گرایی	دوراندیشی	خوش‌برخوردی	اعتبار اجتماعی	ثبات در تصمیم‌گیری
چشم‌چران نبودن	هوس‌باز نبودن	تحریک‌پذیر نبودن	طمع‌کار نبودن	علاقه به مشاوره خود را
صداقت	دلسوز بودن	خیرخواه بودن	کمک بدون انتظار	وقف مردم کردن
ارزش‌مداری	صبور بودن	رازداری	سلیم‌النفس بودن	رضایت آگاهانه
علاقه به رفاه دیگران	قانون‌مداری	انسانیت		

طبق نتایج جدول شماره ۲، ۲۲۸ مقوله از مصاحبه‌های انجام شده شناسایی شدند. پس از استخراج مقوله‌های فرعی مرتبط با شایستگی‌های مشاوران مراکز مشاوره شمیم، محققان به بررسی شباهت‌ها و تفاوت‌های مقوله‌های فرعی کشف شده پرداختند. در نتیجه کاربست این فرآیند، برخی از مقوله‌ها حذف، برخی نیز در هم ادغام و برخی هم تغییر کردند. به‌عنوان مثال، مقوله بلوغ اجتماعی، بلوغ عاطفی و بلوغ عقلی باهم ادغام شده و به داشتن بلوغ تغییر کرد. نتیجه این فرآیند در جدول شماره ۳ ارائه شده است.

جدول ۳: فهرست نهایی مقوله‌های فرعی پس از پالایش داده‌های کیفی

نام مقوله‌ها				
تسلط بر نظریات روان‌درمانی و مشاوره	داشتن رویکرد درمانی مشخص	توجه به بافت سیاسی محیط‌های خاص	مهارت در مشاوره گروهی	بینش جنسیتی
تسلط بر نظریات شخصیت	داشتن حوزه تخصصی مشخص در مشاوره	توجه به بافت اقتصادی	مهارت در مشاوره زناشویی	نشانه‌شناسی اختلالات
تسلط بر تفسیر آزمون‌های روان‌شناختی	رازداری	توجه به بافت فرهنگی	مهارت در مشاوره خانوادگی	ارزیابی بالینی
بینش فلسفی	التقاط‌گرایی در نظر و تکنیک	چندفرهنگ‌نگری	سواد جامعه‌شناسی	مهارت در مصاحبه
دانش بین‌رشته‌ای	سلامت‌روانی		تسلط بر نظریات رشدی	بینش نسبت به سنت‌های هستی و الهی
شناخت حقوق مراجع و رعایت آن	گوش دادن فعال	اخلاقیت	مهارت بازی‌درمانی	شناخت خصوصیات مراجع
معنایابی زبان بدن	نگاه دینی - معنوی به مشاوره	قانون‌مداری	هویت‌یابی مشخص و روشن	شناخت تفاوت‌های فردی
مهارت در کوتاه‌مدت کردن درمان	اعتقاد به ارزشمندی انسان	داشتن معنا در زندگی	قدرت برنامه‌ریزی	سلیم‌النفس بودن
پذیرش احسن		توجه و تمرکز کردن	مهارت تسهیل‌سازی	پژوهشگر بودن
مهارت در کاربست فنون درمانی	مهارت ایجاد اعتماد بین فردی	کنترل هیجانی	خودارزیابی	تخلیه هیجانی
تسلط بر پویایی‌های ناهشیار	مهارت برخورد درمانی با سکوت	اهل قضاوت مستدل	مواجهه	روشن‌سازی
مهارت حل انتقال و انتقال متقابل	صبور بودن	مهارت‌های بیانی	تشویق کردن	فعال کردن مراجع
مهارت در سوال کردن	شناخت مقاومت و درمان آن	مهارت‌های آغازین مشاوره	مهارت‌های پایان‌بخشی مشاوره	مرزبندی جلسات درمانی و سطح مداخله

آشنایی با دارودرمانی	الگودهی	خلاصه کردن	مشاهده دقیق	تقسیم مسئولیت
قاب دهی مجدد	ایفای نقش	تعیین اهداف درمانی	جزئی‌نگر بودن	بازخورد
تشخیص دفاع‌های روانی	امیدبخشی	ایجاد امنیت درمانی	مهارت انعکاس	ذهن آگاهی
مهارت در تصمیم‌گیری	توان ارجاع	مهارت حل مسئله	مهارت رهبری	
مهارت در ارتباط‌گیری با کودک	سازمان‌دهی جلسات	شجاعت	همدلی	رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای
مهارت‌های ارتباطی مناسب	خودتعالی	بی‌طرفی	تکلیف دهی	داشتن بلوغ
مهارت در تماس چشمی	احترام به آزادی مراجع	شوخ‌طبعی	تمایز یافتگی	
انعطاف‌پذیری	متواضع بودن	مقتدر بودن	پشتکار داشتن	نقدپذیر بودن
منظم بودن	واقع‌بین بودن	مسئولیت‌پذیر بودن	زودباور نبودن	مستقل بودن
متفکر بودن	برون‌گرایی	خوش‌بین بودن	صداقت	عزت‌نفس
مهربان بودن	گشاده‌رویی	اعتماد به نفس	سلامت شخصیتی	علاقه اجتماعی
وجدان‌مندی	اصالت	تعهد	منفعت‌طلب نبودن	خوف و خشیت الهی
ثبات هیجانی	اعتبار	علاقه به مشاوره	دلسوزی	خیرخواه بودن
کمک بدون انتظار				

جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که مقوله‌های شناسایی شده از ۲۲۸ مورد به ۱۲۶ مقوله پالایش یافتند. به گونه‌ای که جدول فوق تعداد ۱۲۶ مؤلفه شناسایی شده در زمینه شایستگی مشاوران را دربرمی‌گیرد، به‌طور کل ۲۲۸ مقوله در ابتدا شناسایی شدند که محققان از طریق بررسی شباهت‌ها و تفاوت‌های موجود بین مقوله‌ها برخی مقوله‌ها را حذف و برخی را با یکدیگر ادغام و یا تغییر کردند که نهایتاً به تعداد ۱۲۶ مقوله کاهش پیدا کرد.

برای تدوین مقوله‌های اصلی پژوهشگر از روش تکوین استقرایی استفاده کرد. در این شیوه هیچ چارچوب نظری، ایده و تعریف مشخص و از پیش تعیین‌شده‌ای برای مقوله‌ها

وجود نداشته و مقوله‌ها به صورت اکتشافی و گام به گام استنتاج می‌شوند. تنها اقدامی که در این روش برای مقوله‌بندی داده‌ها صورت می‌گیرد، ارائه معیار انتخاب مقوله‌ها است. بر اساس فرایند فوق شش مقوله اصلی شامل دانش، نگرش، بینش، منش (ویژگی‌های شخصیتی)، مهارت‌ها و ویژگی‌های اخلاقی استنباط گردید که در جدول شماره ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴: مقوله‌های اصلی شایستگی‌های مشاوران

مقوله اصلی	مضامین مهم	مصاحبه‌ها
۱ دانش	یک طیف وسیعی از مؤلفه‌هایی که می‌گوییم بر <u>دانشی</u> دلالت دارد که مشاور باید آن‌ها را به نحو مطلوبی کسب کرده باشد؛ تسلط بر <u>دانش</u> مشاوره‌ای فرد مثل تسلط بر نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی مهم است؛ اینکه فرد تا چه حد مؤلفه‌ها و اختصاص‌های <u>دانشی</u> علم و هنر مشاوره را در خودش درونی کرده باشد، تعیین‌های شایستگی را می‌شود بیان کرد؛	م ۳، م ۸، م ۱۴
۲ نگرش	اعتقاد به ارزشمندی انسان در ماهیت کار مشاوره یک <u>نگرش</u> اصیل برای مشاور موفق تلقی می‌گردد؛ یکی از ابعاد مهم در پرورش مشاوران بر مبنای شایستگی‌ها، توجه به <u>نوع نگرشی</u> است که می‌خواهیم به آن‌ها منتقل کنیم؛	م ۵، م ۱۱
۳ بینش	فرد مشاور باید <u>بینش</u> لازم برای کار در حوزه مشاوره را داشته باشد؛ <u>بینش</u> مشاوره در زمینه هستی‌شناسی، انسان‌شناسی، درک همه عوامل مؤثر در موفقیت درمان و مواردی از این دست تعیین‌کننده مسیر و رویکرد مشاوره برای مشاور است.	م ۱، م ۸
۴ منش	بخشی از شایستگی‌هایی که من می‌خواهم بیان کنم، دربرگیرنده <u>ویژگی‌ها</u> و <u>صفات شخصیتی</u> است؛ <u>ویژگی‌های شخصیتی</u> ، پایه و اساس تمام شایستگی‌هایی است که بیان کردم.	م ۷، م ۱۴، م ۴، م ۹

		در میان شایستگی‌هایی که گفتم، ویژگی‌های شخصیتی، یک ابرشایستگی یا متاشایستگی محسوب می‌شود؛ الگویی که بنده از شایستگی‌های مشاوران و درمانگران برای شما ترسیم کردم، نقطه ثقلی دارد که آن ویژگی‌های شخصیتی است؛
۵	توانش	دسته دیگری که باید به آن اشاره کنم توانایی‌های فردی مشاور در رساندن جلسه مشاوره به نتیجه مطلوب است؛
۶	مهارت‌ها	در بسیاری از شایستگی‌های حرفه مشاوره که به خود مشاور برمی‌گردد، شاخص‌های مهارتی یکی از ابعاد است؛ غالب شایستگی‌ها را می‌توان با مهارت‌های حرفه‌ای مشاور ردگیری کرد.
۷	ویژگی‌های اخلاقی	اخلاقیات به طور کلی کانون توجه در بحث شایستگی‌ها می‌تواند باشد یک جنبه اخلاق شخصی و عام است و جنبه دیگر اخلاق مربوط به حرفه است.

همان‌طور که در روش تحلیل داده‌های کیفی (تحلیل محتوای) اشاره شد، پس از تعیین واحد تحلیل و مقوله‌بندی، مرحله سوم به شمارش مقوله‌ها اختصاص دارد؛ یعنی بسامد و فراوانی مقوله‌ها مورد توجه محققان بوده تا از این طریق میزان تکرار مقوله‌ها در مصاحبه‌ها تعیین شود. منتها با نهایی شدن مقوله‌های فرعی و شناسایی و تعیین مقوله‌های اصلی، شمارش مقوله‌ها به انضمام مضامین مربوط به هر مقوله (به علیت زیاد بودن مضامین برای هر مقوله فقط یک مورد ذکر گردیده است) در طبقه‌بندی صورت گرفته در جدول شماره ۴ انجام می‌شود. نتایج این فرآیند در جدول شماره ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵: فراوانی هرکدام از مؤلفه‌های مرتبط با مقوله‌های اصلی شایستگی‌های مشاوران

مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی	مضامین مهم	فراوانی
۳	تسلط بر نظریات روان‌درمانی و مشاوره	مشاور باید در نظریه‌های مشاوره غور کرده باشد.	۱۶
	تسلط بر نظریات شخصیت	مخاطب شناسی بر مبنای نظریه‌های شخصیت مؤلفه مهمی است.	۹

۷	تفسیر آزمون‌های حوزه تخصصی جزو شایستگی‌های مشاور است.	تسلط بر تفسیر آزمون‌های روانی
۵	بعد از مصاحبه بالینی می‌تواند تحلیل نوع مشکل را بر اساس نشانگان رفتاری ارائه دهد.	نشانه‌شناسی اختلالات
۱۳	مشاور موفق مصاحبه بالینی را بر اساس تحلیل بهنجار و نابهنجاری به طور حرفه‌ای صورت‌بندی می‌کند.	ارزیابی بالینی
۳۵	کار مشاوره یک امر بین‌فردی است لازم است که نسبت به فرآیندهای اجتماعی آگاه باشد.	سواد جامعه‌شناسی
۱۳	هر چه قدر مشاور ما اهل مطالعه کتب و نظریات مختلف باشد ولو از سایر رشته‌ها به همان اندازه به شایستگی او اضافه می‌شود.	دانش بین‌رشته‌ای
۶	چون او با طیف‌های مختلف سنی افراد سروکار دارد باید بر رشد و فرآیندهای آن و ابعاد آن و تفاوت‌های بین فردی ناشی از سن مسلط باشد.	تسلط بر نظریات رشدی
۱	یکی از موارد ضروری و خیلی لازم دانش داروشناسی روانی است	آشنایی با دارودرمانی
۶	او ماهرانه با مقاومت مراجع کار می‌کند	شناخت مقاومت و درمان آن
۲۷	خصوصیات مراجع و در نظر گرفتن تفاوت‌های فردی بخش دیگری از حوزه مخاطب شناس بودن مشاور شایسته است.	شناخت خصوصیات مراجع
۷	مشاور باید شاخص‌ها و معیارهایی تعریف شده از تفاوت‌های فردی داشته باشد؛ تفاوت‌های فردی زن و شوهر یکی از مصداق‌های تفاوت‌های فردی است که مشاور خانواده‌درمانی یا مشاور زناشویی باید از آن مطلع باشد.	شناخت تفاوت‌های فردی
۹	مشاور شایسته حقوق خود و مراجعش را به‌خوبی فهم کرده و از آن به عنوان خط‌کش تعاملی استفاده می‌کند.	شناخت حقوق مراجع و رعایت آن
۳	خیلی از فرآیندهای جلسه مشاوره از مراجع گرفته تا نوع بازخورد مشاور تحت تأثیر ناهشیار است که باید شناخته شوند و مورد مذاقه قرار بگیرند.	تسلط بر پویایی‌های ناهشیار
۳	مشاور موفق می‌توان مکانیسم‌های دفاعی رو تشخیص بدهد و آن‌ها را حل کند.	تشخیص دفاع‌های روانی
۸	مشاور موفق دیدگاه مشخصی از هستی، انسان و معرفت یابی دارد.	بینش فلسفی
۸	نه تنها تفاوت‌های جنسیتی را از نقطه نظر روان‌شناختی فهم کرده	بینش جنسیتی

۱۷	همه ما به نحوی رد پای سنت‌های خدا را در زندگی خودمان دیدیم، این سنت‌ها ثابت‌اند و دلالت‌هایی در درمان دارند.	بینش نسبت به سنت‌های هستی و الهی
۲	در شهرک ما مشاور باید به زمینه‌های سیاسی، اقتصادی توجه کند شهرک‌ها معمولاً یک اجتماع متفاوت محسوب می‌شوند.	توجه به بافت سیاسی
۲	در شهرک ما مشاور باید به زمینه‌های سیاسی، اقتصادی توجه کند شهرک‌ها معمولاً یک اجتماع متفاوت محسوب می‌شوند.	توجه به بافت اقتصادی
۲۹	بوم‌نگری فرهنگی اساس موفقیت و شایستگی یک مشاور است.	توجه به بافت فرهنگی
۱۷	در کشور اگر مشاورى نگاه چند فرهنگى نداشته باشد نمى‌تواند مشاور خوبى تلقى شود.	چند فرهنگ‌نگری
۱۴	یکی از مواردی که باید به آن توجه داشت این است که مشاور یک رویکرد درمانی مال خودش را دارد و برای حل مسائل از آن رویکرد استفاده می‌کند.	رویکرد درمانی مشخص
۱۶	از شایستگی‌های دیگر این است که مشاور باید یک حوزه مشخص کاری داشته باشد اینکه مشاورى بخواهد استاد همه حوزه‌ها باشد امرى خلاف منطق بایستگى است.	حوزه تخصصی مشخص
۲۲	از نظر من مشاورى اگر توانسته باشد نظرگاه‌ها و تکنیک‌های مختلف را به خدمت رویکرد درمانی خودش گرفته باشد از شایستگی بالاتر و اثربخشی مشهودتری برخوردار است.	التقاط‌گرایی در نظر و تکنیک
۱۰	داشتن نگاه دینی و معنوی به درمان یک گزاره مورد قبول است امروزه یکی از محورهای ارزیابی در غرب هم همین توجه به امور دینی و اعتقادات معنویت محور است.	نگاه دینی _ معنوی به مشاوره
۱۹	مشاور باید به ارزشمند بودن نفس وجودی و شاکله وجودی مراجع اعتقاد داشته باشد و بر اساس همین اعتقاد احترامی را که مراجع سزاوار آن است را از خودش نشان دهد.	اعتقاد به ارزشمندی انسان
۳	مشاورى که خودش در زندگى خودش به یک معنای مشخصی نرسیده باشد نمى‌تواند و شایستگی ندارد که کار مشاوره‌ای را انجام دهد.	داشتن معنا در زندگی
۹	من نمى‌گویم پذیرش نامشروط راجرز من اعتقاددارم مشاورى که شایستگی‌های وی طراز است باید پذیرش احسن داشته باشد یعنی اینکه اگر بنا به هر دلیلی نمى‌تواند با مراجعی کار کند و یا او را	پذیرش احسن

	پذیرش نماید این عدم پذیرش به نحوی صورت بگیرد که احترام و ارزش مراجع حفظ شود، با روی خوش این کار صورت گیرد.	
۳	مشاور ایرانی مسلمان این است که خنثی و جبار نباشم بلکه با جدال احسن تمایز بین امور و رفتارها را برای مراجعینم تبیین نمایم.	اهل قضاوت مستدل
۱۱	مشاور شایسته بر اساس تجربه خودم می‌گویم کسی است که بیشتر جزئی‌نگر است. این جزئی‌نگری درون جلسه خیلی به کمکش می‌آید. کل‌نگری خوب است ولی بعد جلسه و یا آخر جلسه که نیاز به تحلیل دارد.	جزئی‌نگر بودن
۱۳	مشاور شایسته امیدبخش است، اصلاً این امیدبخشی خودش درمان‌بخش است.	امیدبخشی
۵	رعایت بی‌طرفی در منازعات بین فردی مراجعین یکی از شایستگی‌هایی است که مشاور باید به آن مسلط باشد.	بی‌طرفی
۲	رعایت احترام برای چندمین بار می‌گویم خصوصاً احترام به آزادی مراجع در اندیشه، عقیده، رفتار و اعمال توسط مشاور جزو خط‌کش‌های اصلی و شایستگی پایه است.	احترام به آزادی مراجع
۳	مشاور نباید فقط و فقط به دنبال چرتکه انداختن بر اساس منافع فردی خودش باشد. منفعت‌طلبی مشاور از اثربخشی جلسات مشاوره مطمئن می‌کاهد.	منفعت‌طلب‌نبودن
۴	مشاور به دلیل ماهیت کاری که انجام می‌دهد همواره باید خدا را نظار و حاضر در جلسه درمان ببیند و در روابط بین فردی‌اش تقوا را رعایت کند	خوف و خشیت الهی
۹	مشاور باید خیرخواه دیگران باشد اگر کسی این‌طور نیست نباید به این حوزه ورود کند.	خیرخواه بودن
۷	بلوغ اجتماعی، عاطفی و عقلی برای احراز شرایط مشاور بودن خیلی لازم است.	بلوغ
۷	نباید از خدماتی که ارائه می‌دهد انتظار خاصی داشته باشد.	کمک بدون انتظار
۴	در مقابل انتقاداتی که گاهی مراجعین اظهار می‌کنند روحیه پذیرش داشته باشد.	نقدپذیر بودن
۹	مشاور شایسته هم از اصول قانونی کار خودش آگاه است و هم اینکه بر اساس آن عمل می‌کند. ابتدایی‌ترین قانون نرخ تعرفه مصوب نظام روان‌شناسی و مشاوره است.	قانون‌مداری

۵	لازمه امیدبخشی این است که مشاور یک شایستگی دیگری را برای خودش احراز کند و آن خوش بینی است که شاید در ادبیات ما مشاوران به آن بگویند تفکر مثبت. نباید تفکرات بدبینانه داشته باشد.	خوشبین بودن
۶	من مشاور نسبت به صحبت‌ها و تاییدات و اعزازهایی که دارم مسئولیت دارم باید مسئولیت اعمال گفتار خودم را بپذیرم این یکی از اون شایستگی‌های نرم یک مشاور است.	مسئولیت پذیر بودن
۳	مشاور باید دیگران را و کمک به اون‌ها برای حل مشکلات‌شان و رشد دادن آن‌ها و جامعه را در وجودش به عنوان یک جوشش درونی داشته باشد.	علاقه اجتماعی
۲	مشاور موفق دلسوزی خاصی نسبت به عدم تعقل افراد جامعه، رمینة‌های شکل‌گیری فرآیند تباه کننده خانواده و فرد دارد.	دلسوزی
۵	یکی از انگیزش‌های اصلی برای مای مشاور، علاقه مندی به این کار است. این شایستگی یکی از ملاک‌های تفکیکی بین مشاور کارآمد و مشاور ناکارآمد است.	علاقه به مشاوره
۱۱	مشاوری که خودش نباشد شایستگی هم ندارد.	اصالت
۷	یکی از شایستگی‌های مشاوران تعهد اون‌ها به روند درمان، اتمام مراحل درمان و پیگیری کار درمانی‌شان است.	تعهد
۸	شاید یکی از عوامل مؤثر بر درمان که به نظرم جزو شایستگی‌های یک مشاور کارآمد است خلاقیت است. این خلاقیت ممکن است یک استدلال مجاب کننده باشد یا خلق یک فن درمانی جدید.	خلاقیت
۹	این توانایی که فرد بتواند هویت روشن و مشخصی برای خودش داشته باشد مهم است.	هویت یابی مشخص و روشن
۱۴	باید آگاهی در لحظه وی بالا باشد.	ذهن آگاهی
۱۳	عزت نفس وی باید در حد مطلوب پرورش یافته باشد.	عزت نفس
۱۱	اعتماد به نفس خودش یک شایستگی برای مشاور محسوب می‌شود.	اعتماد به نفس
۱۷	نباید مزیمزب و دم دمی مزاج باشد در هیجان‌اتاش و عواطفش ثبات داشته باشد.	ثبات هیجانی
۱۴	اینکه بتواند با مراجع همدلی کند.	همدلی
۸	شخصیت شوخ طبعی دارد. خیلی سخت و دفاعی نیست، خشک نیست.	شوخ طبعی

۱۷	شخصیت تمایز یافته‌ای دارد	تمایز یافتگی
۹	مشاور خوب نسبت به شرایط و موقعیت‌های مختلف انعطاف پذیری خوبی دارد.	انعطاف پذیری
۱۱	خودخواه و متکبر نیست بلکه متواضعانه برخورد می‌کند.	متواضع بودن
۶	به عنوان مدیر و اداره کننده جلسه شخصیت مقتدر خود را نشان می‌دهد.	مقتدر بودن
۴	خستگی ناپذیر است و شخصیت پشت کاری دارد.	پشت کار داشتن
۶	بی‌نظمی مساوی هلاکت مشاور است یکی از شایستگی‌های مشاور رعایت نظم است چه در امور شخصی، چه در امور مرکز درمانی و مشاوره و چه در امور کاری	منظم بودن
۳	شخصیت واقع بینی دارد. تلاشش هم همین است که مراجع را برای پذیرش واقعیت‌ها آماده سازد.	واقع بین بودن
۳	زودباور نیست و به انحاء مختلف محک زدن گزاره‌های توصیفی را انجام می‌دهد.	زودباور نبودن
۴	شخصیت مستقلی دارد وابسته نیست.	مستقل بودن
۱۵	اهل تفکر است. این شایستگی، مواجهه با دیگران را به صورت نظام مند برای مشاور فراهم می‌کند.	متفکر بودن
۳	آدم اجتماعی است اهل جوشش با دیگران است. خوب ارتباط اجتماعی می‌گیرد.	برون گرایی
۳	مهربان است، عطوفت محبت را می‌توان در تعیینات رفتاری‌اش جستجو کرد.	مهربان بودن
۶	گشاده‌رو است.	گشاده‌رویی
۳	وظیفه مدار است و از وجدان بالایی برخوردار است.	وجدان مندی
۴	اهل ایجاد اعتبار برای شخصیت خودش است. مشاوره‌ای که این گونه نباشد به سرعت دچار اضمحلال در کار می‌شود.	اعتبار
۵	به لحاظ روانی باید آدم سالمی باشد.	سلامت روانی
۹	شخصیت متعادل و پرورش یافته داشته باشد.	سلامت شخصیتی
۱۳	شخصیت شجاعی داشته باشد.	شجاعت
۳	بتواند به متخصص مربوطه ارجاع بدهد این یک توان نیست بلکه مهارتی است که باید کسب گردد.	توان ارجاع

۱۱	مهارت در مشاوره زناشویی	بتواند مشکلات زوجین را در حوزه‌های مختلف زناشویی مرتفع کند.
۱۶	مهارت در مشاوره خانوادگی	در حل مشکلات خانوادگی مهارت داشته باشد.
۲۴	مهارت در مصاحبه	یک مصاحبه بالینی و تشخیصی را ترتیب بدهد.
۲	مهارت بازی‌درمانی	در کار با کودک مثلاً مهارت بازی درمانی را داشته باشد.
۲	مهارت در کوتاه-مدت کردن درمان	هرچه قدر که بتواند میزان جلسات و به عبارت دیگر مدت درمان را کوتاه کند، مشاور کارآمدتری تلقی می‌گردد.
۱۱	مهارت در کاربست فنون درمانی	در بکارگیری فنون درمانی مهارت داشته باشد.
۷	مهارت حل انتقال و انتقال متقابل	برخی مواقع انتقال رخ می‌دهد مهارت برخورد با آن را داشته باشد. انتقال متقابل هم همین‌طور
۱۴	مهارت‌های بیانی	بتواند خوب حرف بزند و صحبت بکند، لکنت نداشته باشد.
۶	مهارت تسهیل‌سازی	در بروز خود، عقاید و دیدگاه‌ها و کلاً در فرآیند شدن فرد تسهیل‌گر باشد. در پرورش دادن فرد تسهیل‌گر باشد.
۷	مهارت‌های پایان‌بخشی مشاوره	مهارت این را داشته باشد که جلسات درمانی را به نحو درست و مطلوب به پایان برساند.
۹	مهارت در سوال- کردن	سؤال کردن را ماهرانه به کار بگیرد.
۸	مهارت‌های آغازین مشاوره	بتواند شروع خوبی در جلسات مشاوره داشته باشد.
۶	مهارت انعکاس	موارد مختلف در محتوای صحبت‌های مراجع و احساسات وی را انعکاس دهد.
۹	مهارت حل مسئله	مهارت حل مسئله را در خودش ایجاد کرده باشد.
۸	مهارت در تصمیم- گیری	در تصمیم‌گیری مشکل نداشته باشد. نقطه گلوگاه برای مای مشاور تصمیم‌هایی است که می‌گیرم.
۱۴	تعیین اهداف درمانی	بتواند اهداف درمانی را خوب تدوین کند و با اشتراک آن بین مشاور کارآمد این مهارت را دارد که این احساس را در مراجع ایجاد کند که اولاً نتیجه درمان نتیجه‌بخش خواهد بود و دوماً در فرآیند درمان حریم و فضای شخصی او حفظ خواهد شد.

۱۶	مشاور چندتا نقش دارد یکی از مهم‌ترین نقش‌های مشاور نقش رهبری او است هم رهبری در یک مشاوره فردی و رهبری در یک مشاوره گروهی این‌ها متفاوت از هم نیستند بلکه زمینه رهبری متفاوت است. مشاور کلامش و نظرش نافذ است و اصلاً بر قلب مراجع می‌نشیند.	مهارت رهبری و نفوذ
۲	او می‌تواند به راحتی با کودکان ارتباط بگیرد و آن‌ها را وارد فضای درمانی بکند. این امر متفاوت با کار با افراد بزرگسال است.	مهارت در ارتباط‌گیری با کودک
۲۴	او به لحاظ تسلط بر مهارت‌های ارتباطی و کاربست آن در عمل خودش فرد الگو و ماهری است.	مهارت‌های ارتباطی مناسب
۲	از موارد دیگر ارتباط‌گر بودن مشاور، مهار او در برقراری تماس چشمی با مراجعینش است.	مهارت در تماس چشمی
۷	او می‌تواند افراد با مشکلات مشابه را در یک کار گروهی منجر به درمان جمع کرده و یک گروه‌درمانی را هویت بخشد.	مهارت در مشاوره گروهی
۱۸	او ماهرانه به صحبت‌های مراجع گوش می‌دهد و در این عمل سرگرم کار دیگری نیست.	گوش دادن فعال
۴	مشاور شایسته در کار با مراجعین ارتباط‌گر خوبی بوده و در درک و فهم زبان بدن مراجعین از مهارت بالایی برخوردار است. این فهم در مورد زبان بدن اساسی است	معنایابی زبان بدن
۱۵	موفقیت مشاوره تا حدود زیادی به نوع برنامه‌ریزی جلسات درمان و برنامه‌ریزی خود مشاور بستگی دارد.	قدرت برنامه‌ریزی
۳	یک بُعد از شایستگی‌های مشاور این است که هم به لحاظ دانشی بروز است و هم اهل تحقیق و پژوهش در زمینه کاری تخصصی خودش است. این امر برای مراجعین الهام‌بخش اطمینان خاطر است.	پژوهشگر بودن
۲	مشاور موفق اهل تمرکز کردن و نشان دادن توجه به موارد متعدد و متنوع جلسه مشاوره است.	توجه و تمرکز کردن
۴	بنده یکی از موارد مرتبط با شایستگی‌های مشاور را این می‌دانم که مشاور بعد از جلسات درمانی و بعد از یک روز کاری خود و عملکردش را ارزیابی کند. یکی از سخت‌ترین کارها و شاید ناشدنی‌ترین کارها ارزیابی نتایج مداخلات بالینی و مشاوره‌ای است. این خودارزیابی برای خود مشاور ارتقاءدهنده است.	خودارزیابی

۸	یکی از شایستگی‌ها برای مشاور این است که بتواند ماهرانه و حرفه‌ای هیجان‌های واقعی و مرتبط با تجارب بیانی را همراه با خود تجربه فرابخواند.	تخلیه هیجانی
۸	او می‌تواند هیجان‌اتش را بشناسد و در تبادل با مراجع کنترلش کند.	کنترل هیجانی
۴	مشاور مهارت این را دارد که موارد مبهم را به سادگی و روشنی تبیین کند.	روشن‌سازی
۸	مشاور خوب بلد است که کی از مواجهه استفاده کند. این یکی از اون مهارت‌های اساسی است. خصوصاً اینکه برخی از مراجعین با نیت‌های خاصی به دنبال اخذ برخی از تاییدات از من مشاور هستند.	مواجهه
۱۰	مواقعی که مراجع منفعل و بی‌انگیزه است مهارت این را دارد که او را فعال کند.	فعال کردن مراجع
۹	پیشرفت‌ها را به خوبی مورد تشویق قرار می‌دهد.	تشویق کردن
۸	برای خودش یک برنامه درمانی دارد که مرز بین مراحل درمانی به تناسب تعداد جلسات مشخص است.	مرزبندی جلسات درمانی و سطح مداخله
۵	اهل مشاهده دقیق رخدادهای داخل جلسه است.	مشاهده دقیق
۵	کاملاً خوب می‌تواند مهارت الگودهی را برای مراجعانش انجام دهد.	الگودهی
۱۲	یکی از دشواری‌های جلسات مشاوره این است که مشاور بتواند تقسیم مسئولیت کند. اولین گام متوجه ساختن مراجع نسبت به مسئولیت‌هایی است که دارد.	تقسیم مسئولیت
۷	اهل خلاصه کردن جلسه بر اساس استانداردها را دارد.	خلاصه کردن
۲	او مهارت بازی نقش‌های مختلف را برای ایجاد یادگیری جدید در مراجع دارد.	ایفای نقش
۶	اینکه بتواند مهارت قاب‌دهی مجدد که از نظر من یک خلاقیت در تعبیر پدیده‌ها است را بدست بیاورد.	قاب‌دهی مجدد
۷	اگر توانست اعتماد مراجع را به خودش جلب کند، این یک شایستگی‌ای می‌خواهد.	مهارت ایجاد اعتماد بین فردی
۴	مهارت دارد که سکوت مراجع را به درستی مورد تحلیل قرار دهد	مهارت برخورد درمانی با سکوت

۷	به موقع بازخورد نشان می‌دهد.	بازخورد
۳	مهارت این را دارد که به نحو درست و مزلوبی جلسات را سازماندهی کند.	سازماندهی جلسات
۱۷	رازداری یکی از مهم‌ترین اصول اخلاقی و اصلاً یک ویژگی اخلاقی برای مشاور موفق است.	رازداری
۶	مشاور باید سلیم‌النفس باشد. سلامت نفس وی بالا باشد.	سلیم‌النفس بودن
۱۸	عجول نیست و صبر و طمأنینه به خرج می‌دهد.	صبور بودن
۸	بر اخلاق حرفه‌ای واقف است و تجسمی از تعیینات رفتاری این حوزه را دارد.	رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای
۱۴	هم به فکر رشد و بالندگی فردی خودش است و درجاتی را به دست آورده و هم اینکه دوست دارد و توانایی‌اش را هم دارد که دیگران را به رشد برساند.	خودتعالی
۱۴	در گفتار و رفتار، آدم صادقی است. این صداقت تسهیل‌کننده اعتماد مراجع به من مشاور است.	صداقت

ویژگی‌های اخلاقی

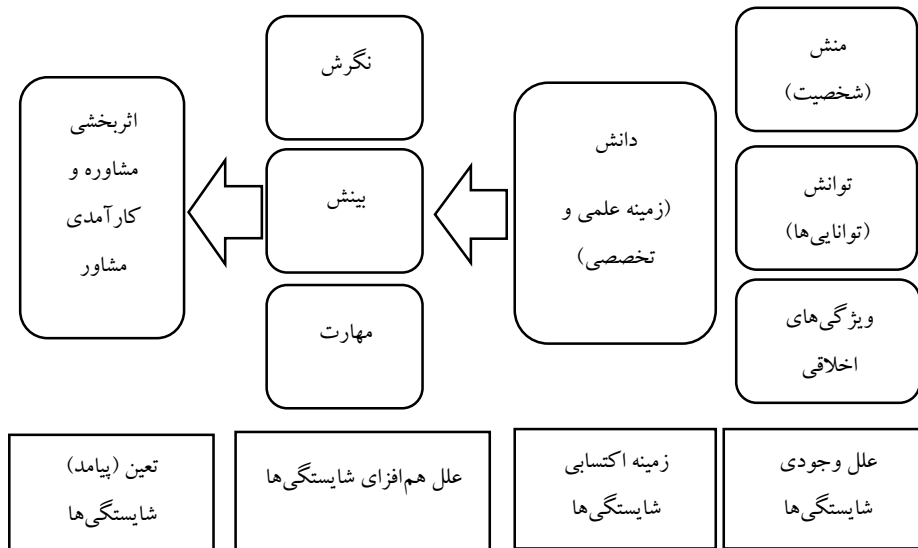
یافته‌های جدول شماره پنج، نشان می‌دهد که در بُعد دانش، سواد جامعه‌شناسی با ۳۵ بار تکرار، شناخت خصوصیات مراجع با فراوانی ۲۷، تسلط بر نظریه‌های روان‌درمانی و مشاوره، ارزیابی بالینی و دانش بین رشته‌ای به ترتیب با ۱۶، ۱۳ و ۱۳ فراوانی بیشتر مورد تأکید مصاحبه شوندگان بوده است. در بُعد بینش، بینش نسبت به سنت‌های الهی با ۱۷ بار تکرار بیشتر مورد تأکید بوده است. در بُعد نگرش نیز به ترتیب توجه به بافت فرهنگی، التقاط‌گرایی در نظر و تکنیک، اعتقاد به ارزشمندی انسان، چندفرهنگ‌نگری، داشتن حوزه تخصصی مشخصی، داشتن رویکرد درمانی مشخص و نهایتاً امیدبخشی با فراوانی‌های ۲۹، ۲۲، ۱۹، ۱۷، ۱۶، ۱۴ و ۱۳ بیشترین تکرار را در متن مصاحبه‌ها داشته‌اند. در بُعد توانش، نیز ثبات هیجانی، همدلی و ذهن آگاهی و عزت‌نفس به ترتیب با ۱۷، ۱۴، ۱۴ و ۱۳ بار تکرار بیشترین فراوانی را داشتند. در بُعد منش نیز تمایز یافتگی، متفکر بودن و شجاعت با ۱۷، ۱۵ و ۱۳ بار تکرار بیشترین فراوانی را داشتند و در زمینه بُعد مهارتی نیز مهارت در مصاحبه، مهارت‌های ارتباطی، گوش دادن فعال، رهبری و نفوذ، مشاوره خانوادگی، برنامه‌ریزی، مهارت بیانی، تعیین اهداف

درمانی و ایجاد امنیت درمانی به ترتیب با ۲۴، ۲۴، ۱۸، ۱۶، ۱۶، ۱۵، ۱۴، ۱۴ و ۱۴ بار تکرار در متن مصاحبه‌ها بیشتر مورد تأکید بوده‌اند. در بُعد ویژگی‌های اخلاقی نیز صبور بودن، رازداری، خودتعالی و صداقت با ۱۸، ۱۷، ۱۴ و ۱۴ بار تکرار بیشترین فراوانی و تأکید را داشتند. خلاصه فراوانی و درصد مقوله‌های فرعی و اصلی در جدول زیر آمده است:

جدول ۶: فراوانی و درصد فراوانی مقوله‌های فرعی

ردیف	مقوله اصلی	تعداد مقوله‌های فرعی	فراوانی مقوله‌های فرعی	درصد
۱	دانش	۱۵	۱۶۰	۱۴/۱۹۶
۲	بینش	۳	۳۳	۲/۹۲۸
۳	نگرش	۳۰	۲۵۸	۲۲/۸۹۲
۴	توانش	۷	۸۶	۷/۶۳۰
۵	منش	۱۹	۱۳۲	۱۱/۷۱۲
۶	مهارت‌ها	۴۶	۳۸۱	۳۳/۸۰۶
۷	ویژگی‌های اخلاقی	۶	۷۷	۶/۸۳۲

جدول فوق نشان می‌دهد که بُعد مهارت‌ها با ۴۶ مؤلفه (۳۳/۸۰۶٪) بیشترین فراوانی مؤلفه‌های شایستگی را به خود اختصاص می‌دهد و بُعد نگرش، بعد منش، بعد دانش، بعد توانش و بعد ویژگی‌های اخلاقی و نهایتاً بعد بینش شایستگی‌های مشاوران به ترتیب با ۳۰ مؤلفه (۲۲/۸۹۲٪)، ۱۹ مؤلفه (۱۱/۷۱۲٪)، ۱۵ مؤلفه (۱۴/۱۹۶٪)، ۷ مؤلفه (۷/۶۳۰٪) و ۳ مؤلفه (۲/۹۲۸٪) در رتبه‌های بعدی قرار می‌گیرند. بر اساس مواردی فوق‌الذکر روابط مؤلفه‌های شناسایی شده را می‌توان در الگوی زیر تبیین کرد.



شکل ۱: الگوی شایستگی‌های مشاوران مراکز مشاوره شمیم وابسته به نیروهای مسلح ج.ا.ا.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف شناسایی مؤلفه‌ها و ابعاد شایستگی مشاوران مراکز مشاوره شمیم وابسته به نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران انجام شد. تجزیه و تحلیل تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه منجر به شناسایی ۷ بُعد اصلی از شایستگی مشاوران شد که عبارت بودند از: دانش، بینش، نگرش، توانش، منش، مهارت‌ها و ویژگی‌های اخلاقی که در کل ۱۲۶ ریزمؤلفه را در برمی‌گرفتند.

اولین بعد شناسایی شده در زمینه شایستگی مشاوران، در این پژوهش بعد دانشی مشاوران بود که خود دربرگیرنده ۱۵ مؤلفه بود که عبارت‌اند از تسلط بر نظریات روان‌درمانی و مشاوره، تسلط بر نظریات شخصیت، تسلط بر تفسیر آزمون‌های روانی، نشانه‌شناسی اختلالات، ارزیابی بالینی، سواد جامعه‌شناختی، دانش بین‌رشته‌ای و تسلط بر نظریات رشد. این نتیجه تا حدی با نتایج حاصل از پژوهش‌های کاویانی و همکاران (۱۳۸۱)؛ شفیق‌آبادی (۱۳۹۴)؛ اسکاوهولت و جنینگر (۲۰۰۴)، سردنسیو (۲۰۱۳) که از دانش علمی مشاوران به عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد شایستگی مشاوران یاد می‌کنند، همخوانی دارد.

در تبیین یافته حاصل می‌توان گفت که فرآیند کمک‌رسانی برای اینکه روندی برنامه‌ریزی شده را طی بکند و قالب پند و اندرز و یا اطلاع‌رسانی صرف به خود نگیرد می‌بایست مبتنی بر اصول علمی خاصی صورت پذیرد، اصولی همچون تسلط بر رویکردهای نظری روان‌درمانی و مشاوره که در قالب استانداردهای حرفه‌ای این حوزه و توسط انجمن‌های علمی تعیین و مشخص شده‌اند. بعد دانشی مشاوره از گستردگی بسیار بالایی برخوردار است و دربرگیرنده انواع مختلفی از مؤلفه‌هایی است که تسلط حداقلی بر آن برای تبدیل شدن به یک مشاور شایسته و دستیابی به نتایج درمانی مطلوب در جلسه درمانی کاملاً ضروری می‌نمایاند. به اعتقاد اکثریت افراد فعال در این حرفه و بنا بر دیدگاه‌های نظری موجود در زمینه شایستگی مشاوران، تسلط داشتن بر این بعد از شایستگی لازمه داشتن صلاحیت کافی برای اقتباس این شغل و کمک به مراجعین می‌باشد و مسلماً مشاوره‌ای که در این بعد شایستگی کافی نداشته باشد به هیچ وجه قابلیت کمک به مراجعین در جهت رشد و شکوفایی را نخواند داشت.

دومین بعد از شایستگی مشاوران بُعد بینش بود که توأم با سه زیرمؤلفه آن یعنی بینش فلسفی، بینش جنسیتی و بینش نسبت به قواعد هستی و الهی در جریان تجزیه و تحلیل داده‌ها مورد شناسایی قرار گرفت. این یافته تا حدی با نتیجه حاصل از پژوهش‌های کری (۲۰۱۳)؛ ترجمه سیدمحمدی، (۱۳۹۳) همخوانی دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت مشاور و درمانگر شایسته بایستی از توانایی تعمق و تفحص بالایی برخوردار باشد و بتواند مسائل و امور مختلف را در قالبی فلسفی تجزیه و تحلیل کند. در واقع بینش درمانگر و مشاور نسبت به مسائل وجودی و توانایی تعمق در آن، یکی از لازمه‌های داشتن عملکرد موفق در جلسات مشاوره است؛ زیرا درگیری با مسائل وجودی و فکری یکی از اصلی‌ترین دلایل مراجعه افراد مختلف نزد مشاورین است و مشاورین برای داشتن توانایی کار با این قسم از مشکلات می‌بایست از بینش فلسفی و نظری عمیقی برخوردار باشند. از سوی دیگر جنسیت مراجعین نیز یکی از ابعادی است که بر فرایند درمانی تأثیر بلافصلی خواهد گذاشت. مراجعین زن و مرد متأثر از جنسیتشان با تفاوت‌های ساختاری و کارکردی خاصی مواجه هستند که ضرورت دارد مشاور نسبت به آن‌ها بینش داشته باشد تا بتواند در جلسات درمانی با در نظر گرفتن این

تفاوت‌ها، داشتن عملکردی مثبت را برای خود ممکن بسازد. کار مشاوره با مراجعین زن دقیقاً مشابه با مراجعین مرد نیست و تفاوت‌هایی با یکدیگر به‌ویژه در مرحله ارتباط درمانی و حتی مرحله راهکاردهی و تعیین هدف دارند که اگر مشاور نسبت به آن‌ها بینش نداشته باشد بلاشک از میزان موفقیت درمانی وی کاسته خواهد شد.

سومین بعد از شایستگی مشاوران بُعد نگرش بود که دربرگیرنده‌ی ۳۰ زیرمولفه می‌باشد که عبارت‌اند از توجه به بافت سیاسی، توجه به بافت اقتصادی، توجه به بافت فرهنگی، چندفرهنگ‌نگری، رویکرد درمانی مشخص، حوزه تخصصی مشخص، التقاط‌گرایی در نظر و تکنیک، نگاه دینی _ معنوی به مشاوره، اعتقاد به ارزشمندی انسان، داشتن معنا در زندگی، پذیرش احسن، اهل قضاوت مستدل، جزئی‌نگری، امیدبخشی، بی‌طرفی، احترام به آزادی، عدم منفعت‌طلبی، خوف و خشیت الهی، خیرخواهی، بلوغ، کمک بدون انتظار، نقدپذیری، قانونمداری، خوش‌بینی، مسئولیت‌پذیری، علاقه اجتماعی، دلسوزی، علاقه به مشاوره، اصالت و تعهد. کری (۲۰۱۳) و شفیع‌آبادی (۱۳۹۴) نیز در پژوهش‌های خود اهمیت تعدادی از مؤلفه‌های بُعد نگرشی را به‌عنوان ضرورت‌های شایستگی مشاوران مورد تأکید قرار دادند. در تبیین این یافته می‌توان گفت هر مراجعی که در جلسات درمانی حاضر می‌شود نسبت به ابعاد مختلف زندگی نظیر مسائل سیاسی، فرهنگی، اقتصادی، اخلاقی، وجودی و ارتباطی نگرش‌های خاصی دارد که می‌بایست مشاور نسبت به این نگرش‌ها بینش حاصل کند تا بتواند همسو با این نگرش‌ها فرایند درمانی را هدایت کند. نگرش‌های درمانگر نسبت به ابعاد فوق‌الذکر قطعاً فرایند درمانی را تحت تأثیر قرار خواهد داد. درمانگری که نسبت به بافت سیاسی، فرهنگی و اقتصادی جامعه بینش و نگرش مشخص و مطلوبی نداشته باشد و فاقد نگرش‌های اخلاقی و روان‌شناختی مثبت نظیر اخلاق‌مداری و یا خوشبینی باشد عملکردش در جلسات درمانی با ضعف مواجه خواهد شد و نخواهد توانست مراحل مختلف فرایند درمانی نظیر ارتباط، ارزیابی و تشخیص و از همه مهم‌تر درمان را آن‌طور که باید در مسیر مطلوب هدایت کند. تمامی نگرش‌های شناسایی شده از لازمه‌های عملکرد مطلوب در خلال جلسات درمانی است و فقدان هر کدام از آن‌ها بخشی از فرایند درمان را با مشکل مواجه

می‌کند لذا بدیهی است که افراد برخوردار از این بُعد از شایستگی در قیاس با سایر درمانگران فرایند درمانی‌شان عملکرد مطلوب‌تری داشته باشد.

چهارمین بُعد شایستگی مشاوران بعد توانایی یا توانستن بود که توأم با ۸ زیرمضمون آن یعنی خلاقیت، هویت مشخص و روشن، ذهن آگاهی، عزت‌نفس، اعتمادبه‌نفس، ثبات هیجانی و همدلی در جریان تجزیه و تحلیل بیانات مصاحبه‌شوندگان مورد شناسایی قرار گرفت. این نتیجه با نتایج حاصل از پژوهش‌های کری (۲۰۱۳) و میساروسوا و میساروس گرفت. (۲۰۱۲) که بر اهمیت توانایی‌ها برای تبدیل شدن به یک مشاور شایسته و کارآمد تأکید می‌کنند، همخوانی دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت عملکرد مطلوب در هر شغلی به مجموعه‌ای از توانایی‌های کارکردی نیاز دارد که برخوردار از آن انجام موفقیت‌آمیز آن شغل و داشتن کارایی مطلوب در آن را پیش‌بینی می‌کند. شغل مشاوره نیز به‌مانند سایر مشاغل به گستره‌ای از توانایی‌ها نظیر خلاقیت عملکردی، عزت‌نفس و اعتمادبه‌نفس، ثبات هیجانی و توانایی همدلی نیاز دارد تا دست‌یابی به نتایج درمانی مدنظر را ممکن سازد. مشاورینی که اطمینانی به خود و عملکرد خود ندارند، ارزش و احترام چندانی برای خود و شغل خویش قائل نیستند، ثبات کارکردی ندارند و نمی‌توانند آن‌گونه که باید مراجعین را در خلال فرایند درمانی درک و هدایت کنند، قطعاً نخواهند توانست مراحل درمانی را به نحو مطلوبی پیش ببرند و حل مشکل مراجعین را ممکن بسازند. درمانگر می‌بایست در جلسات درمانی حضوری کامل و ذهن آگاهانه داشته باشد و تمامی ابعاد فرد مراجع، خویش‌شن و فرایند درمان را تحت نظر بگیرد و سپس با اعتماد به خویش‌شن و برداشت خود، در قالبی همدلانه ضمن همراه کردن مراجع با خویش‌شن، برقراری روابطی نیکو، ارزیابی و تشخیصی دقیق و همچنین تدوین و به‌کارگیری برنامه‌ای مطلوب را ممکن سازد. مشاوره‌ای که از چنین مهارت‌هایی برخوردار نباشد نخواهد توانست نتایجی را که انتظار دارد از فرایند درمانی به دست بیاورد.

پنجمین بُعد شایستگی مشاوران که در این پژوهش شناسایی شد شایستگی‌های شخصیتی بود که تحت عنوان «منش» نام‌گذاری شد. بُعدی که توأم با ۱۹ زیرمضمون آن یعنی شوخ-طبعی، تمایز یافتگی، انعطاف‌پذیری، تواضع، اقتدار، پشتکار، نظم‌گرایی، واقع‌بینی، زودباور

نبودن، متفکر، برون‌گرایی، مهربانی، گشاده‌رویی، وجدان‌مندی، سلامت شخصیتی و شجاعت در جریان تحلیل بیانات مصاحبه‌شوندگان مورد شناسایی قرار گرفت. این نتیجه با نتایج حاصل از تعدادی از پژوهش‌ها نظیر پژوهش‌های شارف (۲۰۱۲)؛ کری (۲۰۱۳)؛ ترجمه سیدمحمدی، (۱۳۹۳)؛ کیانی و همکاران (۱۳۸۷) که بر اهمیت مؤلفه‌های شخصیتی در کسب شایستگی حرفه‌ای تأکید می‌کنند همخوانی دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت شخصیت جهت‌دهنده عملکرد فرد در ابعاد مختلف زندگی است و هر فردی متأثر از شخصیتی که دارد انواع خاصی از عملکردها و فعالیت‌ها را پسندیده و در جهت آن گام برمی‌دارد. از سوی دیگر نوع شخصیت افراد تا حد زیادی نوع رفتار و قالب عملکردی آن‌ها را نیز تعیین می‌کند. شغل مشاوره و موفقیت در آن به خصایص شخصیتی خاصی که بدان اشاره شد نیاز دارد که افراد مشاور و درمانگر می‌بایست از آن‌ها برخوردار باشند. این خصایص شخصیتی در تمامی مراحل فرایند درمانی از مرحله ارتباط تا درمان کارکرد خاص خود را دارند و برخورداری از آن‌ها جهت موفقیت در این مرحله ضرورتی تام دارد. برای مثال موفقیت در مرحله ارتباط به سطحی از خوشرویی، مهربانی، انعطاف، همدلی، برون‌گرایی و جسارت نیاز دارد، خصایص شخصیتی که عدم برخورداری از آن شکل‌گیری ارتباطی مطلوب و توأم با کیفیت را با خلل مواجه می‌کند و بدین شکل احتمال موفقیت درمانی فرد مشاور را پایین می‌آورد. لذا بنابراین تبیینات می‌توان اذعان کرد که بهره‌مندی از خصایص شخصیتی فوق‌الذکر لازمه شایستگی درمانی است و مشاورین جهت داشتن عملکرد مطلوب درمانی می‌بایست از این خصایص برخوردار باشند.

ششمین بُعد شایستگی، بعد مهارت‌ها بود که توأم با ۴۶ زیرمضمون آن یعنی توان ارجاع، مهارت در مشاوره زناشویی _ خانوادگی، مصاحبه، بازی درمانی، کوتاه کردن فرایند درمانی، کاربست فنون، حل انتقال و انتقال متقابل، تسهیل‌سازی، آغاز، تداوم و پایان بخشی مشاوره، انعکاس، تصمیم‌گیری، امنیت بخشی، رهبری و نفوذ، ارتباط با کودک، سوال پرسیدن، تماس چشمی، مشاوره گروهی، گوش دادن فعال، معنایابی زبان بدن، برنامه‌ریزی، خودارزیابی، تخلیه هیجانی، کنترل هیجانی، روشن‌سازی، مواجهه، فعال کردن مراجع، تشویق کردن، مرزبندی جلسات، مشاهده دقیق، الگودهی، خلاصه کردن، ایفای نقش، قاب دهی مجدد،

ایجاد اعتماد بین فردی، بازخورد و سازماندهی جلسات در جریان تحلیل داده‌ها مورد شناسایی قرار گرفت. این نتیجه با نتایج بسیاری از پژوهش‌های دیگر نظیر تام (۲۰۱۲)؛ هاکنی و کورمیر (۲۰۱۴)؛ آرکوویتز و ستر (۲۰۰۹)؛ کمپاس‌دیز (۲۰۱۱) که بر شایستگی‌های مهارتی به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین ابعاد شایستگی مشاوران تأکید می‌کنند، همخوانی دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت مشاوره جدای از اینکه یک حرفه می‌باشد یک هنر است و تسلط بر آن و کسب شایستگی کامل در زمینه آن مستلزم کسب یکسری مهارت‌ها نظیر گوش‌دادن فعال، روشن‌سازی، مواجهه، قضاوت مستدل، مهارت‌های بیانی، برخورد درمانی با سکوت و غیره می‌باشد که بدون آنها شایستگی مشاور و توانایی وی برای کمک به حل مشکلات مراجعین و کمک به توانمندسازی آن‌ها دچار مشکل خواهد شد. موفقیت در فرایند مشاوره علاوه بر صلاحیت‌های نظری، منشی و اخلاقی به گستره‌ای از مهارت‌های اکتسابی و کارکردی دیگر نیاز دارد تا با تکیه بر آن فرد مشاور بتواند فرایند درمانی را نحو مطلوبی آغاز کرده، ادامه داده و پایان ببخشد. تمامی این مهارت‌ها مستلزم آموزش و تمرین و تکرار است و صرفاً با مطالعه قابل اکتساب نیست. متأثر از همین عامل است که هرچه میزان مشاوره‌دادن و انجام فعالیت‌های درمانی متخصصین این حوزه بیش‌تر باشد عملکردشان در فرایند درمانی موفقیت‌آمیزتر است.

چهارمین بُعد شایستگی که در این پژوهش شناسایی شد، بعد ویژگی‌های اخلاقی شایستگی بود که توأم با ۶ زیرمضمون آن یعنی رازداری، سلیم‌النفس بودن، صبور بودن، رعایت اخلاق حرفه‌ای، خودتعالی و صداقت در جریان تحلیل بیانات مصاحبه‌شوندگان مورد شناسایی قرار گرفت. مسلماً ویژگی‌های اخلاقی برای کسب شایستگی در هر شغلی ضرورت دارد و در کنار سایر مؤلفه‌ها تضمین‌کننده شایستگی حرفه‌ای مشاوران و سایر حرفه‌ها می‌باشد، این نتیجه با نتایج حاصل از پژوهش‌های پاول و رافائل (۲۰۰۲)؛ لاورنس (۲۰۱۱)؛ کیانی و همکاران (۱۳۸۷)؛ شالکروس (۲۰۱۱) که بر ضرورت داشتن مؤلفه‌های اخلاقی جهت کسب شایستگی حرفه‌ای تأکید می‌کنند، همخوانی دارد. در تبیین این نتیجه می‌توان گفت هر شغلی در آیین‌نامه اخلاقی خود رعایت اصول اخلاقی خاصی را طلب می‌کند، اصولی که توسط متخصصین این حوزه‌ها تعیین و بنابر مطالعه نظری و عملی آن‌ها رعایت

آن‌ها لازمه داشتن عملکرد مطلوب در شغل مدنظر می‌باشد. شغل مشاوره و یا سایر مشاغلی که با انسان سر و کار دارد و تا حد زیادی به حریم خصوصی افراد در قالب ذهنی و کارکردی نزدیک می‌شود ضرورت دارد اصول اخلاقی خاصی نظیر رازداری، رضایت آگاهانه، صداقت و صبوربودن را رعایت کند تا در خلال آن مراجع به وی اعتماد کرده و در محیط درمانی به گونه‌ای احساس امنیت بکند که تمایل به همراهی با فرد درمانگر را در طی جلسات درمانی داشته باشد. مشاوره‌ای که از صلاحیت‌های اخلاقی برخوردار نباشد مراجع به وی اعتماد نخواهد کرد و تمایلی به همراهی با وی نخواهد داشت و بدین شکل احتمال اینکه از همان جلسات آغازین فرایند درمان را رها کند در سطح بالایی قرار دارد.

این پژوهش با هدف تدوین الگوی شایستگی مشاوران انجام شد که تحلیل بیانات حاصل از مصاحبه منجر به شناسایی ۷ بُعد اصلی از شایستگی مشاوران شد که عبارت بودند از: دانش، بینش، نگرش، توانش، منش، مهارت‌ها و ویژگی‌های اخلاقی. در الگوی احصاء شده این پژوهش، شایستگی‌ها از یک سو، منجر به تحقق بهتر و بیشتر اهداف درمانی و از سوی دیگر موجب احراز شرایط کارآمدی برای فرد مشاور می‌شود. همچنین الگوی حاصل از این پژوهش می‌تواند مبنایی برای اصلاح برنامه درسی رشته مشاوره (عناوین درسی و سرفصل‌های درس) باشد، در جذب و گزینش دانشجویان دوره‌های مشاوره، به عنوان ابزار تمییز/انتخاب مورد استفاده قرار گیرد، به متولیان و سیاست‌گذاران در ترسیم و تدوین برنامه تعالی و بالندگی مشاوران کمک کند و به تغییر رویکرد حاکم در آموزش مشاوران که بر معلومات و محفوظات تأکید دارد به رویکرد مهارت‌محوری که مورد تأکید اسناد بالادستی کشور خصوصاً نقشه جامع علمی کشور است کمک کند. دشواری در شناسایی اعضای نمونه و متمرکز کردن پژوهش بر بافت نظامی از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر بود که می‌تواند قدرت تعمیم یافته‌ها را به جامعه هدف و در دسترس با محدودیت مواجه کند. لذا پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی پژوهش‌ها بر بافت گسترده‌تری تمرکز داشته باشند و صرفاً بر یک بافت خاص متمرکز نشوند.

منابع

- بردبار، غلامرضا. (۱۳۹۱). شناسایی مؤلفه‌ها و الگوهای شایسته‌گزینی برای بهینه‌سازی مدل
جانشین‌پروری کارکنان. مجله پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۲(۱۱)، ۸۷-۱۴۴.
- خورشیدی، عباس و فرخی، داود. (۱۳۹۱). مؤلفه‌های سازنده شایستگی‌های مهارت
آموختگان. دوفصلنامه مطالعات برنامه‌ریزی آموزشی، ۱(۲)، ۱۳۱-۱۶۲.
- دیاواجاری، مریم. (۱۳۹۲). صلاحیت‌های مشاوره چند فرهنگی مشاوران قومیت‌های
مختلف شهر تهران در ابعاد دانش، آگاهی و مهارت. پایان‌نامه دکتری، رشته مشاوره،
دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
- رینولدزولفل، لوئیس و پاترسون، تی. (۲۰۱۳). فنون و فرایندهای مشاوره (رویکرد یکپارچه
نظریه‌ای). ترجمه علی محمد نظری و علی اکبر سلیمانیان، ۱۳۹۴، تهران: انتشارات
علم.
- رضایت، غلامحسین؛ یمنی دوزی سرخابی، محمد؛ کیامنش، علیرضا و نوه‌ابراهیم، عبدالرحیم.
(۱۳۹۰). معماری الگوهای شایستگی: ارائه چهارچوب مفهومی. دوفصلنامه پژوهش-
های مدیریت منابع انسانی، ۱(۱)، ۴۹-۸۱.
- شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۹۴). روش‌ها و فنون مشاوره، چاپ پانزدهم، تهران: کتاب فکرنو.
- فالمر، رابرت و کانگر، جی. (۲۰۰۳). استعدادیابی و جانشین‌پروری: رویکردها و روش‌های
پژوهش مدیر در شرکت‌های پیشرو جهان. ترجمه بهزاد ابوالعالی، ۱۳۸۷، تهران:
انتشارات سرمد.
- کیانی، اردشیر؛ نوایی‌نژاد، شکوه و احمدی، خدابخش. (۱۳۸۷). ویژگی‌های شخصیتی و
رعایت اخلاق حرفه‌ای در مشاوران و روانشناسان. مجله اندیشه و رفتار، ۲(۸)،
۷۹-۹۰.
- کاویانی، حسین؛ نوری‌زاده، مریم؛ پورناصح، مهرانگیز و قدس میرحیدری، سیمین. (۱۳۸۱).
جایگاه مشاوران مدارس و موانع مشاوره. فصلنامه تازه‌های علوم شناختی، ۴(۱)،
۶۷-۸۲.
- کری، جرالدا. (۲۰۱۳). نظریه و کاربردهای مشاوره و روان‌درمانی. ترجمه‌ی یحیی سید
محمدی، ۱۳۹۳، تهران: ارسباران.

گلدارد، دیوید. (۲۰۰۶). مفاهیم و اصول بنیادی مشاوره. ترجمه‌ی سیمین حسینیان، ۱۳۹۳، تهران: انتشارات کمال تربیت.

- Arkowitz, H., Westra, H. A. (۲۰۰۹). *Introduction to the special series on motivational interviewing in the treatment of psychotherapy*. Journal of clinical psychology, ۶۵(۱۱), ۱۱۴۹_۱۱۵۵.
- Bozionelos, N., Bozionelos, G., Polychroniou, P., & Kostopoulos, K. (۲۰۱۲). *Mentoring receipt & personality: Evidence for non-linear relationships*. Journal of Business Research, ۴۲(۱), ۱۷۳_۱۹۲.
- Comas-diaz, L. (۲۰۱۴). *The future of psychotherapy with ethnic minorities*. Journal of Psychotherapy, ۲۹(۱), ۸۸_۹۴.
- Dworkin, T. M., Maurer, V., & Schipani, C. A. (۲۰۱۲). *Career mentoring for women: New horizons/Expanded methods*. Journal of Business Horizons, ۵۵(۴): ۳۶۳_۳۷۲.
- Dubois, D. D., Rothwell, W. J., Stern, D. J., & Kemp, L. K. (۲۰۰۴). *Competency-based human resource management*. Palo Alto, CA: Davies-Black Publishing.
- Hoffman, M. M., & Flood, P. C. (۲۰۰۰). *An exploration of the relationships between the adoption of managerial competencies, organizational characteristics, human resource sophistication & performance in Irish organizations*. Journal of European Industrial Training, ۱(۱), ۱۲۸_۱۳۶.
- Hackney, K., Cormier, D. (۲۰۱۴). *The professional counselor (۳rd ed.)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Lawrence, D. J. (۲۰۱۱). *Human subject research: Reporting ethics approval & informed consent in ۲ Chiropractic journals*. Journal of Manipulative & Physiological Therapeutics, ۳۴(۹), ۶۲۷_۶۳۳.
- Le Deist, F. D., & Winterton, J. (۲۰۰۵). *What is competence?* Human Resource Development International, ۸(۱), ۲۷_۴۶.
- Mesarosova, M. & Mesaros, P. (۲۰۱۲). *Learning to learn competency & its relationship to cognitive competencies of university students*. Social & Behavioral Sciences, ۴۶(۱), ۴۲۷۳_۴۲۷۸.
- Mischel, W., & Shoda, Y. (۱۹۹۵). *A cognitive affective system theory of personality: Conceptualizing situations, dispositions, dynamics, & invariance in personality structure*. Psychological Review, ۱۰۲(۱), ۲۴۶_۲۶۸.
- Paul, H., Rapheal, S. (۲۰۰۹). *Research ethics review: Do it ones & do it well*. CMAJ. Journal of Psychology, ۱۸۰ (۶), ۵۹۷_۵۹۸.
- Solansky, S. T. (۲۰۱۰). *The evaluation of two key leadership development program components: Leadership skills assessment & leadership mentoring*. Journal of the Leadership Quarterly, ۲۱(۱), ۶۷۵_۶۸۱.

- Serdenciuc, N. L. (۲۰۱۳). *Competency-based education _ implications on teachers' training*. Social & Behavioral Sciences, ۷۶(۱), ۷۵۴_۷۵۸.
- Sue, D. W., Sue, D. (۲۰۰۸). *Counseling the culturally diverse*. Theory & practice (۵th ed.): New York.
- Sharf, R. S. (۲۰۱۲). *Theories of psychotherapy & counseling: Concept & cases*. Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- Shallcross, L. (۲۰۱۱). *Taking care of yourself as a counselor*. Counseling Today, ۵۳(۷), ۳۰_۳۷.
- Tomm, K. M. (۲۰۱۲). *One perspective on the Milan approach: Part I. Overview of development, theory, & practice*. Journal of Marital & Family Therapy, ۱۰(۱), ۱۱۳_۱۲۵.
- Weatherly, L. A. (۲۰۰۵). *Competency models series part I: competency models, an overview*. Retrieved from: Society for Human Resource Management: <http://shrm.org>.
- Wang, Y. H., Hu, Ch., Hurst, C. S., Yang, Ch. Ch. (۲۰۱۴). *Antecedents & outcomes of career plateaus: The roles of mentoring others & proactive personality*. Journal of Vocational Behavior, ۸۵(۳), ۳۱۹_۳۲۸.

