

## بررسی اثربخشی و کارآیی خدمات روانشناسی و مشاوره‌ای مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی دانش‌آموزان وزارت آموزش و پرورش

دکتر شهناز محمدی  
دانشگاه تربیت معلم

### چکیده

پژوهش حاضر به منظور بررسی اثربخشی و کارآیی خدمات روانشناسی و مشاوره‌ای مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی دانش‌آموزان وزارت آموزش و پرورش انجام شده است. روش پژوهش حاضر در محدوده روش‌های توصیفی و کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی دانش‌آموزی وزارت آموزش و پرورش مناطق نوزده‌گانه شهر تهران است. یافته‌ها، که با گروه نمونه این پژوهش، ۲۱۹ نفر از مراجعه‌کنندگان به این مراکز نظریات مراجعان درخصوص حل مشکلات شخصی - عاطفی، مشکلات تحصیلی - شغلی و مشکلات خانوادگی و کارآیی مشاورین این مراکز مورد ارزیابی قرار گرفت. در این پژوهش از دو پرسشنامه استفاده شد: پرسشنامه محقق ساخته به منظور ارزیابی کارآیی مرکز مشاوره و پرسشنامه کارآیی مشاوره که توسط گیسون و دمبو در سال ۱۹۸۴ تدوین شده است.

استفاده از روش توصیفی به دست آمده، نشان می‌دهد، مراجعان درخصوص حل مشکلات شخصی - عاطفی، مشکلات تحصیلی - شغلی و مشکلات خانوادگی از این مراکز رضایت دارند. همچنین درخصوص کارآیی مشاوران این مراکز، مراجعان ابراز رضایت نموده‌اند، این امر نشان می‌دهد، این مراکز توانسته‌اند نیازهای مراجعان را تا حد مطلوب برطرف سازند. در پایان پیشنهادهایی ارائه شده که برای رفع نقایص لازم است به آنها توجه شود.

## مقدمه

امروزه علل گوناگون دست به دست هم داده‌اند تا روند راهنمایی و مشاوره به‌طور روزافزون در نظام تعلیم و تربیت رسوخ نموده و به‌عنوان جزء لاینفک آن محسوب گردد. توسعه علوم موجب پیدایش رشته‌های علمی بسیار متنوعی شده است و در نتیجه، بر تصمیم‌گیری و انتخاب صحیح رشته تحصیلی دانش‌آموزان به شدت تأثیر گذاشته است. بسیاری از دانش‌آموزان نمی‌دانند که ماهیت این رشته‌های علمی چیست و آیا برای آن ساخته شده‌اند یا نه؛ یا این‌که خصوصیات شخصی آنان نظیر علائق، استعدادها و هوش و به‌طور کلی شخصیت آنها مناسب با کدام‌یک از این رشته‌های علمی است برایشان مسئله‌ای بسیار بغرنج و نامعلوم است که حضور راهنمایی شخصی متخصص و دلسوز را ضروری می‌سازد (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۴).

راهنمایی و مشاوره و فنون و خدمات آن مهم‌ترین وسیله کمک به افراد در شناخت بهتر خود و محیط و سازگاری بیشتر در زندگی است و رشد مطلوب ذهنی، عاطفی، اجتماعی و معنوی فرد را تسهیل می‌کند (نوابی‌نژاد، ۱۳۷۸).

توجه به ظهور مشکلات و نیازهای گوناگون و متنوع در جوامع امروزی و تأثیر آنها بر جوانان و قشر محصل، اهمیت و لزوم مشاوره و راهنمایی آنها را در زندگی، صدچندان کرده است. امروزه هدایت مؤثر این قشر در جوامع رمز بقاء و توسعه آنها نیز هست. اما نکته اساسی این است که عملکرد مراکز مشاوره و راهنمایی نیز باید متناسب با این مشکلات و نیازهای گوناگون باشد. یکی از مهم‌ترین راهکارهایی که می‌توان از این امر اطلاع حاصل نمود ارزیابی این مراکز است. این ارزیابی بسیاری از نقاط ضعف و محدودیت‌های این مراکز را مشخص کرده و رهنمودهای مفیدی برای بهبود کیفیت و انطباق‌پذیری آنها ارائه خواهد کرد.

گیسپرز، هاگی، استار و لاپان<sup>(۱)</sup> (۱۹۹۲) معتقدند که امروزه دست‌اندرکاران برنامه‌ریزی مشاوره برای دستیابی به استانداردهای عالی بیش از پیش نیازمند ارزشیابی برنامه‌های در حال اجرا هستند. آنها مؤلفه ارزشیابی را جزء جدانشدنی فرآیند مشاوره و حتی آن را پیش‌درآمد روند اجرایی برنامه اصلی می‌دانند.

از آنجا که نیازهای مراجعان، با توجه به رشد جوامع و بحران‌های موجود و اتفاقات خاص هر دوره، در حال تغییر است، آگاهی از این نیازها و تعیین میزان دستیابی به اهداف خدمات مشاوره‌ای سازمان آموزش و پرورش ضروری به نظر می‌رسد.

لیم کوهلر و مولر<sup>(۲)</sup> (۱۹۹۶) در بررسی ارزشیابی کیفی درباره مفهوم «رضایت» بیماران، تفسیر این واژه را بسیار مشکل می‌دانند. واژه «رضایت» با توجه به مفاهیم نظری برگرفته از تحقیقات مختلف نیاز به تحلیل انتقادی دارد و برای ارزشیابی کیفیت مناسب مؤلفه معتبری به نظر نمی‌رسد. در حالی که استالارد<sup>(۳)</sup> (۱۹۹۶) نقش و کاربرد رضایت مراجعان در ارزشیابی خدمات بهداشت روانی را مؤلفه مهمی می‌داند و آن را ماحصل تضمین کیفیت و بهبود قلمداد می‌نماید.

نکته مهم این‌که اعمال برنامه‌های مشاوره صحیح و بجا و مناسب، نه تنها به ارتقاء اهداف و غنای آموزش و پرورش می‌انجامد، بلکه علاوه بر تسریع و تسهیل اهداف نظام آموزشی، بسیاری از مسائل و معضلات برخاسته از درون نظام آموزشی را نیز به نحوی شایسته و منطبق حل و فصل خواهد کرد.

مشاور، متخصصی است که طبق ضوابط حرفه‌ای آموزش دیده و دارای زمینه‌ای قوی در علوم رفتاری و روابط انسانی است. مشاوران در برنامه‌ها و خط‌مشی مدرسه مداخله می‌کنند. آنها در شناسایی مشکلات مدرسه، را افراد و نیز در کمک به دانش‌آموزان جهت رویارویی با مشکلات اجتماعی و در جهت تسهیل برنامه‌های آتی آموزش و پرورش متخصص هستند. مشاوران مدرسه، دانش‌آموزان را در جهت توسعه مهارت‌های ضروری زندگی به شکلی که متناسب با ویژگی رشد آنها باشد، یاری می‌کنند؛ آنها همچنین دانش‌آموزان را در مقابله با مشکلات زندگی و ایجاد همبستگی در روابط یاری می‌رسانند (اسپنسر<sup>(۴)</sup>، ۲۰۰۰).

1. Gyspers, Hughey, Starr & Lapan  
3. Stallard

2. Leimkuhler & Muller  
4. Spenser

اگرچه مشاوره، پدیده‌ای نسبتاً جدید است که هنوز در مراحل رشد خود قرار دارد، اما تأثیر کلی آن در جامعه با سرعتی شگرف در حال افزایش است. تعداد روزافزون افرادی که جهت یاری جستن از مشاوران برای برطرف کردن مشکلات غیرقابل تحمل زندگی روزمره - شامل بیکاری، مشکلات خانوادگی و زناشویی، عدم اعتماد به نفس، ناتوانی در تصمیم‌گیری‌ها، مشکلات آموزشی و تحصیلی، مشکلات مربوط به بیقراری و تداوم روابط انسانی و مشکلات متعدد دیگر - به مشاوران مراجعه می‌کنند نشان می‌دهد که هیچ‌گاه ضرورت مشاوره با چنین گستردگی احساس نمی‌شده است (پالمر، ۱۹۹۹).

به نظر پاترسون (۱۹۷۴) مشاوره جریانی است که در آن وجود ارتباط خاص بین مراجع و مشاور ضرورت دارد. مراجع معمولاً با مسئله و مشکلی عاطفی مواجه است و مشاور در ارائه راه‌حل برای مشکلات عاطفی تخصص دارد. از طریق برقراری رابطه مشاوره‌ای، مشاور به مراجع کمک می‌کند تا راه‌حلی برای مشکلش پیدا کند.

صاحب‌نظران آموزش و پرورش و راهنمایی و مشاوره بر این باورند که برای تحقق بخشیدن به اهداف تعلیم و تربیت و شکوفایی استعدادهای آدمی در یک نظام آموزش و پرورش پویا و ثمربخش، لازم است تا از خدمات راهنمایی و مشاوره به‌خوبی استفاده شود. آنها بر این مسئله تأکید دارند که اهمیت وجود هسته راهنمایی و مشاوره در فرآیند آموزش و پرورش برابر با اهمیت تعلیم و تربیت است. با توجه به این‌که نیروی انسانی کارا و موفق یکی از عوامل به‌ثمر رسیدن هر برنامه‌ای است، آگاهی از میزان آشنایی مراجعان و مدیران مراکز مشاوره نسبت به مفید بودن مشاوره ما را به مشکلاتی که در زمینه ادامه کمی و کیفی خدمات مشاوره‌ای این مراکز وجود دارد، رهنمون می‌سازد و در نهایت می‌تواند منجر به بهبود روش‌ها و اصلاح بخشی از برنامه‌های آموزشی و انجام اقدامات لازم در زمینه خدمات مشاوره‌ای گردد. مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی که در سطح وزارت آموزش و پرورش تشکیل شده‌اند، نقش مهمی در ارایه خدمات مورد نیاز به دانش‌آموزان و خانواده‌های آنان برعهده دارند.

بسیاری از مسائل و مشکلات دانش‌آموزان آنقدر مبهم و حاد هستند که به‌طور حتم می‌توان گفت که بدون بررسی موشکافانه متخصصان روانشناسی، مشاوره و روانپزشکی قابل حل نخواهد بود. بدین سبب رفع بسیاری از مسائل و مشکلات دانش‌آموزان،

تأسیس و ایجاد مراکزی را می‌طلبد که با تشخیص دقیق مسائل و مشکلات فردی، خانوادگی، روانی، عاطفی، و اجتماعی در مراحل اولیه و ارائه راه‌حل، از سوی متخصصان بتواند باعث پیشگیری درمان و پیگیری شود.

در پژوهشی که توسط بولین و مری<sup>(۱)</sup> (۱۹۹۴) با عنوان «دانش، نگرش‌ها، انتظارات و آداب و رسوم رایج در خدمات مشاوره‌ای» انجام گردیده است، اطلاعات، نگرش‌ها و انتظارات دانشجویان شهری و روستایی در مورد مرکز مشاوره دانشگاه مورد بررسی قرار گرفته است. این مطالعه بر روی نمونه‌ای از جامعه دانشجویی بهنجار و سالم انجام شد. اطلاعات به‌وسیله پرسشنامه جمع‌آوری و به‌وسیله تحلیل آماری نتیجه‌گیری به‌عمل آمد. این پژوهش به‌منظور ارائه خدمات بهتر مشاوره‌ای انجام گردید. نتایج نشان داد که از نظر آماری تفاوت معناداری بین دانشجویان شهری و روستایی که بهنجار و سالم بوده‌اند و از خدمات مرکز مشاوره دانشگاه استفاده کرده بودند در نگرش‌ها و انتظارات‌شان وجود نداشت.

ملچرت<sup>(۲)</sup> و همکاران (۱۹۹۶) بین کارآمدی شخصی مشاوره‌ای مشاور و تجربه رابطه‌ای قوی پیدا کردند. شاید این موضوع با کاربرد اندازه‌گیری‌های متفاوت از کارآمدی شخصی مشاور مرتبط باشد.

تحقیقی توسط مالی، کالگر و براون<sup>(۳)</sup> (۱۹۹۲) تحت‌عنوان «مشکلات اخلاقی در مراکز مشاوره دانشگاه» انجام شده است. نمونه پژوهش شامل ۲۸ نفر از مشاوران مراکز مشاوره بوده است. در این تحقیق مسائل اخلاقی که مشاوران با آن مواجه بودند مورد بررسی قرار گرفته که حول سه محور عمده بوده است ۱- رازداری ۲- ارتباطات دوگانه (دوگانگی روابط) ۳- صدمه‌ای که مراجع به خود و دیگران می‌زند.

تحقیق دیگری توسط آف‌اسپرنگ<sup>(۴)</sup> (۱۹۹۵) تحت‌عنوان «افکار و احساسات مردان و زنان درباره کمک گرفتن از خدمات مرکز مشاوره دانشگاه» انجام شده است. این تحقیق در دانشگاه پنسیلوانیا بر روی مراجعان مرکز مشاوره دانشگاه مذکور انجام پذیرفت. نتایج نشان داد مردان کمتر برای حل مشکلات خود به این مرکز مراجعه می‌کنند. به دلیل

1. Boline & Mary

2. Melchert & et al.

3. Matle, Gallagher & Brown

4. Affspring

آن که هویت مردانگی که در مردان وجود دارد به آن‌ها اجازه نمی‌دهد که به راحتی برای رفع مشکلات خود به مرکز مشاوره مراجعه کنند و مراجعه برای کمک گرفتن باعث انفعالی شدن و از دست دادن اعتماد به نفس در مردان می‌شود؛ ولی زنان به علت ویژگی‌های شخصیتی که دارند بیشتر برای کمک گرفتن به مرکز مشاوره مراجعه می‌نمایند.

در ایران درباره میزان کارآیی و اثربخشی مراکز مشاوره پژوهشهایی انجام شده است. سید صادق نبوی (۱۳۷۸) پژوهش تحت عنوان «بررسی وضعیت مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی دانش‌آموزان و مشکلات آنها» انجام داد و به نتایج زیر دست یافت. مشکلات اجرایی و اداری اکثر مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی، مسائلی از قبیل کمبود پست‌های سازمانی، عدم توانایی مراکز در جذب و نگهداری نیروی متخصص مورد نیاز، عدم تخصیص ردیف بودجه مستقل و سرانه خاص برای مراکز، زیاد بودن ساعت کار موظف نیروی تخصصی دارای پست سازمانی و مشخص نبودن جایگاه مراکز مشاوره از نظر اداری در ساختار و تشکیلات وزارت آموزش و پرورش بوده است.

باب‌اله بخش‌پور (۱۳۷۳) در دانشگاه علامه طباطبایی تحقیقی تحت عنوان «بررسی میزان موفقیت مشاوران نظام جدید آموزش متوسطه تهران در کمک به حل مشکلات تحصیلی، شغلی، عاطفی، خانوادگی از دیدگاه دانش‌آموزان» انجام داده است که به برخی از نتایج آن اشاره می‌شود:

- ۱- بیشتر میزان موفقیت مشاوران در رابطه با حل مشکلات است.
  - ۲- دانش‌آموزان، مشاوران را قادر به رفع مشکلات شخصی و خانوادگی خود نمی‌دانند.
  - ۳- بین جنسیت و میزان موفقیت دانش‌آموزان رابطه معناداری وجود ندارد.
- جعفری (۱۳۷۳) به بررسی دیدگاه مراجعان نسبت به عملکرد مراکز مشاوره وابسته به انجمن اولیا و مربیان شهر تهران (از دیدگاه مراجعان) پرداخت. نتایج نشان داد که بین عملکرد مشاوران و میزان رضایت مراجعان ارتباط وجود دارد و کمک مشاوران به مراجعان باعث شناخت بهتر آنان از خود شده و ناراحتی، تخلیه عاطفی، احساسی، ایجاد حس اندیشمندی و همدلی با مراجعان باعث ایجاد رضایتمندی در آنها شده

است. سرانجام وی دریافت که به‌طور کلی نگرش مراجعان نسبت به خدمات ارائه شده در مراکز مشاوره مثبت است.

مسئولان محترم آموزش و پرورش باید به اهمیت و ضرورت «خدمات راهنمایی» در نظام آموزش کشور توجه بیشتری مبذول دارند. از اهداف این خدمات می‌توان شناخت استعدادها و رغبت‌های دانش‌آموزان، کمک به انتخاب رشته تحصیلی و شغل مناسب، یاری در حل مشکلات تحصیلی و عاطفی و اجتماعی و تقویت سجایای اخلاقی در دانش‌آموزان را نام برد. مشاوره برای کمک به دانش‌آموزان لازم است و اگر به‌طور صحیح برنامه‌ریزی و اجرا گردد، در کاهش مشکلات و التیام آلام آنان بسیار مؤثر واقع می‌شود (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶).

انجام چنین پژوهشی به برنامه‌ریزان نظام آموزشی کشور که به اهمیت و ضرورت مشاوره در مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی پی برده‌اند، کمک می‌کند تا با به‌کارگیری مشاوران مجرب و کارا و ایجاد فضای مناسب، ابزار و تجهیزات مجهز، موفقیت برنامه مشاوره را تضمین کرده و به اهداف مشاوره در نظام آموزشی و جامعه تحقق بخشد.

تحقیق حاضر حاصل مطالعه‌ای است که در سال تحصیلی ۱۳۸۴ صورت گرفته است. هدف کلی پژوهش حاضر به صورت زیر است:

«بررسی اثربخشی و کارایی خدمات روان‌شناختی و مشاوره‌ای مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی دانش‌آموزی وزارت آموزش و پرورش» و «سنجش توانایی، عملکرد و کارایی مشاوران در ارائه خدمات مورد نیاز و حل مشکلات مراجعان». در همین راستا پرسش‌های پژوهشی زیر تدوین شده و مورد بررسی قرار گرفتند:

- ۱- میزان کارایی مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی در حل مشکلات شخصی و عاطفی از دیدگاه مراجعان چگونه است؟
- ۲- میزان کارایی مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی در حل مشکلات تحصیلی و شغلی از دیدگاه مراجعان چگونه است؟
- ۳- میزان کارایی مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی در حل مشکلات خانوادگی از دیدگاه مراجعان چگونه است؟

## روش پژوهش

روش پژوهش حاضر در محدوده روش‌های توصیفی از نوع کاربردی است. چرا که در این پژوهش به توصیف اثربخشی و کارایی خدمات روانشناختی و مشاوره‌ای مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی دانش‌آموزی وزارت آموزش و پرورش پرداخته شده است و از طرفی دیگر نتایج این پژوهش جهت بهبود وضعیت موجود این مراکز کاربرد خواهد داشت.

پژوهشهای کاربردی همانطور که از نام آنها پیداست، برای مقاصد کاربردی، آزمایش و ارزشیابی مورد استفاده قرار می‌گیرند، عقیده کلی برای این است که اکثر پژوهشها در حوزه آموزش بایستی در زمره پژوهشهای کاربردی قرار گیرند (گی<sup>(۱)</sup>، ۱۹۹۶).

جامعه آماری این پژوهش کلیه مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی دانش‌آموزی وزارت آموزش و پرورش مناطق نوزده گانه شهر تهران است که در حال حاضر شامل هشت مرکز در مناطق ۴، ۵، ۱۲، ۱۵، ۱۷، ۱۹، و مرکز توحید که در سال تحصیلی ۱۳۸۴-۸۵ به این مراکز مراجعه کردند.

## ابزار پژوهش

در این پژوهش از دو ابزار استفاده شده است:

الف) پرسشنامه محقق ساخته به منظور ارزیابی میزان کارایی مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی در حل مشکلات شخصی عاطفی، مشکلات تحصیلی شغلی و مشکلات خانوادگی از دیدگاه مراجعان. در این پرسشنامه رضایت در سه دسته طبقه بندی شده است: رضایت کامل، رضایت نسبی و نارضایتی. روایی محتوایی آن با اعلام نظر متخصصان مشاوره و راهنمایی در نظر گرفته شد و پس از اجرای آن بر روی ۳۷ نفر از مراجعان مراکز و انجام تحلیل آماری برخی از سؤالات حذف شد و نهایتاً پرسشنامه‌ای با ۳۵ سؤال تدوین شد. ضمناً پایایی این ابزار با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ محاسبه گردید. این پرسشنامه به مراجعان مراکز مشاوره و راهنمایی ارایه گردید.

ب) پرسشنامه ارزیابی کارایی مشاوره، این پرسشنامه توسط گیسون و دمبو<sup>(۲)</sup> در سال ۱۹۸۴ تدوین شده است، ساتن و فال<sup>(۳)</sup> در سال ۱۹۹۵ پس از انجام اصلاحات لازم

1. Gay

2. Gibson &amp; Dembo

3. Sutton &amp; Fall



و اعتباریابی، آن را مورد استفاده قرار دادند. این پرسشنامه از ۶۳ سؤال به‌انضمام مشخصات نمونه تشکیل شده است و براساس مقیاس ۶ درجه لیکرت ساخته شده است. این پرسشنامه به مراجعان مراکز مشاوره ارائه گردید. ساتن و فال اعتبار این پرسشنامه را بین ۰/۶۵ تا ۰/۷۵ گزارش نموده‌اند. همچنین حمیدی‌پور (۱۳۷۷) اعتبار این پرسشنامه را ۰/۸۱ گزارش کرده است. در این پژوهش به‌منظور اعتباریابی، پرسشنامه بر روی یک گروه ۳۷ نفری اجرا شد و با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ همسانی درونی پرسشنامه ۰/۷۹ به‌دست آمد.

شیوه اجرا: پس از انتخاب نمونه‌های پژوهش، پرسشنامه‌ها همراه با راهنمای نحوه تکمیل آن، به مراجعان مرکز ارائه شد. پرسشنامه‌ها توسط مراجعان مراکز تکمیل شد و مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

تجزیه و تحلیل آماری داده: برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش توصیفی استفاده شد. به این ترتیب که اظهارنظرهای آزمودنی‌ها با استفاده از آمار توصیفی (فراوانی و درصد) برای هریک از سؤال‌ها تجزیه و تحلیل شدند. در این نظرسنجی، ملاک مطلوب بودن و رضایت از خدمات مراکز مشاوره، پاسخ اکثریت آزمودنی‌ها به یکی از گزینه‌های هریک از سؤال‌های پرسشنامه است.

### یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که ۵۹ درصد مراجعان زن و ۴۱ درصد مرد هستند. این آمار نشان می‌دهد که تعداد مراجعان زن بیش از مردان است.

جدول ۱- توزیع فراوانی نمونه مراجعان برحسب سن

سن (به‌سال)	فراوانی	درصد
۱۰ تا ۱۷	۱۵۴	۷۰/۳۱
۱۸ تا ۲۹	۳۲	۱۴/۶۱
۳۰ تا ۳۹	۲۱	۹/۵۸
۴۰ تا ۴۹	۸	۳/۶۵
۵۰ و بیشتر	۴	۱/۸۲
جمع	۲۱۹	۱۰۰

بیشترین تعداد مراجعان مراکز مشاوره آموزش و پرورش بین ۱۰ تا ۱۷ سال (۷۰/۳۱) درصد و کمترین درصد مراجعان (۱/۸۲ درصد) ۵۰ سال یا بیشتر دارند. نتایج حاکی از آن است که بیشتر مراجعان مراکز مشاوره آموزش و پرورش را دانش‌آموزان و قشر جوان تشکیل می‌دهند.

جدول ۲- توزیع فراوانی نمونه مراجعان برحسب تحصیلات

درصد	فراوانی	تحصیلات
۲/۲۸	۵	بی‌سواد
۱۰/۹۵	۲۴	ابتدایی
۱۷/۳۵	۳۸	راهنمایی
۵۶/۱۶	۱۲۳	دبیرستان و دیپلم
۱۳/۲۴	۲۹	تحصیلات عالی
۱۰۰	۲۱۹	جمع

نتایج نشان می‌دهد که بیشترین مراجعان را دانش‌آموزان دبیرستانی یا دیپلم (۵۶/۱۶ درصد) و کمترین فراوانی مربوط به بی‌سوادان (۲/۲۸ درصد) است.

جدول ۳- توزیع فراوانی نمونه مراجعان برحسب رشته تحصیلی

درصد	فراوانی	رشته تحصیلی
۴۴/۷۳	۶۸	ریاضی - فیزیک
۲۹/۶۰	۴۵	علوم تجربی
۱۳/۸۱	۲۱	علوم انسانی
۱۱/۸۴	۱۸	کار و دانش
۱۰۰	۱۵۹	جمع

چنانکه در جدول شماره ۳ مشهود است رشته ریاضی - فیزیک بالاترین درصد (۴۴/۷۳ درصد) در مجموع مراجعان را به خود اختصاص داده است، و کمترین درصد (۱۱/۸۴ درصد) مربوط به رشته کار و دانش است.

جدول ۴- توزیع فراوانی نمونه مراجعان برحسب انواع مشکلات

درصد	فراوانی	انواع مشکلات
۱۷/۸۵	۶۱	مشکلات شخصی - عاطفی
۳۷/۸	۸۳	مشکلات تحصیلی - شغلی
۲۳/۷۴	۵۲	مشکلات خانوادگی
۱۰/۵۰	۲۳	سایر موارد
۱۰۰	۲۱۹	جمع

نتایج جدول شماره ۴ نشان می‌دهد که بیشترین مراجعان مربوط به مشکلات تحصیلی - شغلی (۳۷/۸ درصد) و کمترین فراوانی مربوط به سایر موارد (۱۰/۵۰ درصد) است.

سؤالات مربوط به پرسش پژوهش شماره ۱ مورد ارزیابی قرار گرفت و این نتایج به دست آمد: ۷۳ درصد از مراجعان مسائل شخصی خویش را با مشاور مراکز مشاوره در میان می‌گذارند. ۷۵ درصد از مراجعان اظهار نمودند که مشاور مراکز مشاوره مشکلات شخصی آنها را درک می‌کند. ۸۱ درصد از مراجعان پاسخ دادند که مشاوران مراکز مشاوره باعث افزایش اعتماد به نفس آنها شده‌اند. ۷۲ درصد از مراجعان پاسخ دادند که مراکز مشاوره قادر به کمک در حل ناسازگاری‌ها بین خودشان و دیگران هستند. ۷۷ درصد از مراجعان پاسخ دادند که با کمک مراکز مشاوره توانسته‌اند از زندگی احساس رضایت بیشتری داشته باشند. با توجه به مجموع پاسخ‌های داده شده به فرضیه «میزان کارآیی مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی در حل مشکلات شخصی و عاطفی از دیدگاه مراجعان چگونه است». می‌توان نتیجه گرفت که میزان موفقیت مراکز مشاوره در کمک به حل مشکلات شخصی و عاطفی مراجعان مطلوب بوده است و پرسش پژوهشی فوق تأیید می‌شود. به عبارت دیگر مراجعان در حل ناسازگاری‌های خودشان، کسب رضایت بیشتر از زندگی، افزایش اعتماد به نفس و درک مشکلات شخصی مراکز مشاوره را موفق می‌دانند.

در مرحله بعد، سؤالات مربوط به پرسش پژوهشی شماره ۲ مورد ارزیابی قرار گرفت، و نتایج به دست آمده بدین قرار است: ۷۰ درصد از مراجعان برای حل مشکلات خویش به مراکز مشاوره بیش از دیگران اعتماد می‌کنند. ۸۶ درصد از مراجعان اظهار

نمودند که مراکز مشاوره به طور واقعی علاقه مند به حل مشکلات ایشان هستند. ۷۶ درصد از مراجعان اظهار نمودند که مشاور مراکز مشاوره مسائل آنها را بدون اجازه جایی نقل نخواهد کرد. ۹۱ درصد از مراجعان اظهار نمودند که ضرورت مراکز مشاوره را شدیداً احساس نموده اند. ۷۶ درصد از مراجعان اظهار نمودند که مراکز مشاوره در جهت شناسایی استعدادهای واقعی کمک می کنند. ۸۰ درصد از مراجعان اظهار نمودند که مراکز مشاوره در جهت حل مشکلات تحصیلی کمک می کنند. ۷۲ درصد از مراجعان اظهار نمودند که مراکز مشاوره در انتخاب رشته تحصیلی که در این مراکز انجام می شود می تواند تأثیرات مهمی داشته باشد. ۸۲ درصد از مراجعان اظهار نمودند که معرفی مشاغل موفق در جهت انتخاب شغل مناسب در این مراکز مفید بوده است.

از مجموع پاسخ های داده شده به پرسش پژوهشی «میزان کارایی مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی در حل مشکلات تحصیلی و شغلی از دیدگاه مراجعان چگونه است»، چنین برمی آید که موفقیت مراکز مشاوره در کمک به حل مشکلات تحصیلی و شغلی مطلوب بوده است و پرسش پژوهش فوق تأیید می شود.

در مرحله بعد سؤالات مربوط به پرسش پژوهشی ۳ مورد ارزیابی قرار گرفت و این نتایج به دست آمد: ۵۲ درصد از مراجعان مراکز مشاوره یعنی تقریباً نصف مراجعان مسائل خانوادگی را با مشاور در میان می گذارند و این احتمالاً به این دلیل است که در عرف جامعه نقل مسائل خانوادگی منع شده است. ۶۰ درصد از مراجعان مراکز مشاوره را در بهتر درک شدن توسط والدین سودمند می دانند. عدم درک نوجوانان توسط والدین و جامعه سرمنشأ بسیاری از شکست ها و خسارت هایی است که برای فرد به وجود می آورد. ۴۵ درصد از مراجعان یعنی کمتر از نصف مراجعان در کمک به مشکلاتی که در رابطه با خواهر یا برادر خویش دارند این مراکز را کمک کننده می دانند. ۷۱ درصد از مراجعان مراکز مشاوره این مراکز را در کمک به تفاهم بین آنها و والدین شان کمک کننده می دانند.

از مجموع پاسخ های داده شده در پرسش پژوهشی ۳ «میزان کارایی مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی در حل مشکلات خانوادگی از دیدگاه مراجعان چگونه است» چنین برمی آید که موفقیت مراکز مشاوره در کمک به حل مشکلات خانوادگی مطلوب بوده است و فرضیه فوق تأیید می شود.

## بحث و نتیجه‌گیری

بررسی مسائل و نظریات مراجعان مراکز مشاوره می‌تواند در برنامه‌ریزی مطلوب و تقویت مراکز مشاوره مؤثر باشد و به گسترش کمی و کیفی آنها یاری رساند. لادن و مندل<sup>(۱)</sup> (۱۹۹۳) نظریه ارتقای کیفی را مطرح می‌کنند. بر پایه این نظریه نیازهای مراجع باید در نظر گرفته شود و با استفاده از مراقبت‌های بهداشت روانی و خدمات مشاوره‌ای این نیازها مرتفع گردد. این رهیافت به بررسی جزئیات خدمات ارائه شده می‌پردازد. آنها برای تعیین خط مشی مشاوره، در طراحی مجدد مراکز مشاوره جامعه‌نگر، از نظر مراجعان استفاده می‌کنند. همان‌گونه که در بخش یافته‌ها ذکر شد، اکثر مراجعان اظهار کردند که مراکز مشاوره در حل مشکلات شخصی و عاطفی موفق عمل نموده‌اند. در هر مدرسه دانش‌آموزانی هستند که مشکلات شخصی، از قبیل افسردگی، نداشتن دوست، نارضایتی از زندگی اجتماعی و یادگیری مشکلات رفتاری دارند. این قبیل دانش‌آموزان معمولاً نمی‌توانند بین خود و محیط اجتماعی خویش سازگاری مطلوب به‌وجود آورند. بنابراین باید آنان را یاری کرد که براساس شناخت خویش و عوامل اجتماعی و درک روابط این دوره خود را با شرایط و موقعیت‌های محیطی تطبیق دهند (شریفی، ۱۳۷۴). اکثر مراجعان، مراکز مشاوره را قادر به حل ناسازگاری مراجعان با یکدیگر می‌دانند به عقیده ایشان این مراکز می‌توانند از مشکلات عمده‌ای، که در تمامی مدارس بر دوش مدیر و ناظم مدرسه سنگینی می‌نماید کم کنند. مراجعان بسیاری اظهار نمودند که توانستند با کمک مراکز مشاوره از زندگی احساس رضایت بیشتری کنند. یافته‌های حاصل از شاخص‌های ذکر شده نشان می‌دهد که بیشتر مراجعان، مراکز مشاوره را در حل مشکلات مربوط به برنامه‌ریزی درسی و چگونگی مطالعه، کمک گرفتن در انتخاب رشته تحصیلی و مشکلات تحصیلی شغلی را موفق ارزیابی کردند. یکی از وظایف آموزش و پرورش آماده کردن دانش‌آموزان برای شغل است، زیرا انتخاب‌های تحصیلی پیش از شغل هستند که در آنها از نظر شغلی راهنمایی به‌عمل می‌آید. انتخاب رشته تحصیلی به‌صورت صحیح می‌تواند بسیاری از مشکلات دانش‌آموزان، والدین آنها و در نهایت جامعه را کم کند، زیرا وقتی افراد در جای مناسب

1. Ludden & Mandell

خوبش قرار گیرند احتمالاً در زمینه‌های متعددی شاهد شکوفایی استعدادها، جلوگیری از هدر رفتن سرمایه‌ها و امکانات اشخاص و جامعه خواهیم بود.

نتایج به دست آمده از پرسش پژوهشی ۳، میزان موفقیت مراکز مشاوره را در کمک به حل مشکلات خانوادگی مراجعان نشان می‌دهد. همان‌گونه که در نظریه سیستمی خانواده، رفتار هر فرد وابسته به کل سیستم و رفتار سایر اعضا و عناصر توصیف شده است، در نتیجه مشکلات رفتاری فرد نیز ناشی از تعامل عناصری است که در خانواده یا محیط‌های دیگر اجتماعی در حالت تعادل قرار دارند. لذا فرایندهای درونی انسان‌ها پدیده‌هایی کاملاً درونی نبوده و متأثر از عوامل بیرونی است که بر یکدیگر تأثیر متقابل دارند. سیستمی که بیش از همه بر رفتار فرد اثر دارد خانواده است که هم رفتارهای سازشی و بهنجار و هم رفتارهای نابهنجار افراد را شکل می‌دهد (ثنائی، ۱۳۷۳).

برخی از تحقیقات انجام شده درباره ارتباط میان عملکرد ناسالم خانواده و اختلال روانی نیز مؤید تأثیرپذیری سلامت روانی فرزندان از عملکرد خانواده آنهاست که در این زمینه می‌توان به پژوهش مک‌فارلین و همکاران<sup>(۱)</sup> (۱۹۹۵) که تأثیر مستقیم عملکرد خانواده بر سلامت روانی نوجوانان را مورد بررسی و تأیید قرار داد، اشاره نمود.

باتوجه به موارد ذکر شده مشکلات خانوادگی نظیر وجود فرزندان زیاد در خانواده، بی‌توجهی والدین به فرزندان، تحکم برادران و خواهران بزرگتر و کوچکتر، وجود مادر یا پدر ناتنی، متارکه بین پدر و مادر و نظایر آن تأثیر نامطلوبی در روح جوانان و دانش‌آموزان می‌گذارد و در نتیجه اغلب مدرسه و کلاس جلوه‌گاه عکس‌العمل‌ها و عصیان‌های ناشی از این مشکلات می‌گردد (اردیلی، ۱۳۵۰).

نقش مراکز مشاوره‌ای در بهبود روابط خانوادگی و مشکلات آنها بسیار حائز اهمیت است. این امر با نتایج به دست آمده از فرضیه فوق با اطمینان مورد تأیید قرار گرفت.

یافته‌های این پژوهش درخصوص رضایت از فعالیت‌های تخصصی مشاوره‌ای با یافته‌های سایر پژوهش‌ها همسو است و بیشتر مراجعان از فعالیت‌های تخصصی مشاوره‌ای مراکز رضایت داشتند. البته باید توجه داشت که ریشه‌یابی ناخشنودی مراجعان بسیار مشکل است، زیرا ممکن است عوامل متعددی بر پاسخ‌دهی مراجعان

1. Mcfarlane & et al.

تأثیر بگذارد، مانند نگرانی از تأثیر اظهارات بر ادامه روند مشاوره و ترس از ارائه پاسخ واقعی به سؤالات که غالباً باعث بروز رفتارهای محتاطانه و محافظه‌کارانه می‌شود. همچنین با توجه به نوپدید بودن فعالیت‌های مشاوره‌ای و عدم آگاهی کافی از خدمات آن و رویارویی با کمترین امکانات موجود ممکن است انتظارات از خدمات مشاوره‌ای کاهش یابد و افراد با کمترین امکانات قانع شوند و اظهار رضایت کنند. به نظر کوزنز<sup>(۱)</sup> (۱۹۹۳) به‌طور کلی نمره رضایتمندی، مراجعان همیشه بالاست، حتی زمانی که می‌دانیم نتیجه به‌نحوی مورد انتظار نیست. استالارد (۱۹۹۶) نیز دریافت که بررسی رضایتمندی با مقیاس‌هایی صورت می‌گیرد که پایایی و روایی محتوایی ضعیف دارند و بیشتر بررسی‌های رضایتمندی، قادر به تمایز میان ماهیت مداخله‌های دریافتی توسط مراجعان نیستند. اگرچه بسیاری از نمونه‌ها، رضایتمندی بسیار بالایی را نشان می‌دهد با این وجود حدود ۱۰ تا ۲۰ درصد را ناراضیان تشکیل می‌دهند. استالارد می‌افزاید تحقیقات آینده باید بر مبنای روش‌شناسی دقیق، ارزشیابی پایایی و روایی پرسشنامه باشد و باید ساختار مراکز و نوع خدمات ارائه شده با در نظر گرفتن عقاید مراجعان تغییر یابد. با وجود تلاش‌های زیاد و موفقیت‌های به‌دست آمده باز هم در مراکز مشاوره موانعی وجود دارد که به بررسی و احیاء مجدد نیازمند است. تعدادی از این موارد ذکر خواهند شد از جمله:

- تأکید بر هدایت تحصیلی و موفقیت و دوری از اهداف اصلی مشاوره چون رشد شخصی و شکوفایی.
- عدم درک، پذیرش و همکاری همه‌جانبه از سوی مدیر، معاون، معلمان و والدین دانش‌آموزان.
- کارکردن با والدین، خانواده‌ها و بافت‌های متفاوت فرهنگی.
- محدودیت‌های زمانی، فیزیکی (اتاق و وسایل،...) و محیط کار، اختیار و عملکرد مشاوران در مورد مسائلی که نیاز به پیگیری طولانی مدت دارند.
- نبود جایگاه و پست سازمانی در کل آموزش و پرورش و مدارس کشور، مشخص نبودن حیطه وظایف و عملکرد مشاوران، شفاف نبودن اقدامات انجام گرفته توسط مشاور.

1. Cozens

- عدم رازداری مدیران، معلمان و والدین در اغلب موارد هنگام همکاری با مشاور و مشارکت در حل مسائل مراجعان (نبوی، ۱۳۷۸).

از جمله راهکارهای مورد نظر برای این مراکز می‌توان به اختصار به موارد زیر اشاره کرد: آموزش مهارت‌های اساسی مشاوره، معلمان و اولیای مدرسه، کار مشارکتی و گروهی مشاور با مراجعان یا افزایش ساعات کار مراکز مشاوره، توجه به مراجعان بحرانی، افزایش تعداد مشاوران، وجود مشاوران زن و مرد در مراکز، فراهم کردن فضای مناسب برای مشاوره، بنا نمودن چارچوب کاری مفید علمی، کاربردی برای مشاوران، ایجاد رابطه باز مبتنی بر تشریک مساعی با والدین، تشکیل کلاس‌های آموزش خانواده و افزایش جلسات آن، کاهش تعرفه‌ها و خدمات مشاوره و از همه مهمتر سعه صدر مشاوران.

### پیشنهادهای

- ارزشیابی مراکز مشاوره در مراحل مختلف و به صورت مقطعی برای حصول اطمینان از دستیابی به اهداف برنامه‌های مشاوره.
- تهیه و تدوین پرسشنامه پایا برای ارزشیابی سالانه مراکز مشاوره با توجه به استانداردهای موجود و شاخص‌های عملکرد مراکز مشاوره.
- بررسی میزان رعایت استانداردهای پرسنلی در مراکز مشاوره حضوری و ارتباط آن با میزان عملکرد آنان.
- بررسی میزان رعایت استانداردهای ساختاری (ساختمانی) و تجهیزاتی (تسهیلاتی) و ابزار.
- راه‌اندازی سیستم مدیریت اطلاعاتی در مراکز مشاوره.
- بررسی نحوه مدیریت مراکز مشاوره حضوری و عملکرد مدیران به منظور ارزشیابی و سنجش اثربخش و کارایی آنها.
- ارزشیابی نحوه ارائه خدمات مشاوره‌ای در مراکز مشاوره با نظارت و کنترل مستمر.
- ارزشیابی میزان آگاهی اعتماد و عملکرد کارکنان در سطوح مختلف و توجه به میزان رضایتمندی مراجعان.
- تلاش در جهت افزایش مشارکت مراکز مشاوره در فعالیت پژوهش.



- ایجاد بخش نظارت و ارزشیابی کیفی در واحد مشاوره.  
- نیروی تخصصی مراکز از بین افرادی که حداقل دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس مرتبط و با چند سال سابقه کار مشاوره انتخاب و گزینش گردند.  
- برای رفع مشکل تأمین اعتبار مالی مراکز، پیشنهاد می‌شود ردیف بودجه مستقل و سرانه خاصی هر ساله برای مراکز مشاوره در فصول اعتبارات سالیانه ادارات کل تخصیص یابد.

## منابع

- اردبیلی، ی. (۱۳۵۰). مشاوره و راهنمایی در مدارس. چاپ اول. تهران: انتشارات فرانکلین.  
جعفری، ا. (۱۳۷۷). بررسی عملکرد مراکز مشاوره وابسته به انجمن اولیاء و مربیان شهر تهران از دیدگاه مراجعان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مشاوره، دانشکده علوم تربیتی معلم.  
حمیدی پور، ر. (۱۳۷۷). رابطه جو مدرسه با کارآمدی شخصی مشاور مدرسه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم.  
شریفی، س. (۱۳۷۴). بررسی میزان آشنایی مشاوران دبیرستان‌های نظام جدید آموزش متوسطه شهر تهران با فنون مشاوره و ارتباط آن با میزان کارآیی آنان در کمک به حل مشکلات دانش‌آموزان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم.  
شفیع‌آبادی، ع. (۱۳۷۸). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل. چاپ دهم. تهران: انتشارات رشد.  
شفیع‌آبادی، ع. (۱۳۸۴). نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی. چاپ یازدهم. تهران: نشر دانشگاهی.  
مینوچین، س. (۱۳۷۳). خانواده و خانواده‌درمانی. ترجمه ب، ثنائی. تهران: انتشارات امیرکبیر.  
نبوی، س. ص. (۱۳۷۸). بررسی وضعیت مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی دانش‌آموزی و مشکلات آنها. طرح پژوهش وزارت آموزش و پرورش پژوهشکده تعلیم و تربیت.  
نوابی‌نژاد، ش. (۱۳۷۸). راهنمایی و مشاوره چاپ سوم. تهران: نشر معاصر.

Affspring, E.H. (1995). *Men's thoughts and feelings a Bout seeking helps from a college counseling center*. University of Pennsylvania.

Bolin, R. & Mary, C. (1994). Knowledge, attitudes, experctriions and usage of university couesling center services. University of Kentucky. *Counseling Services, Counseling Psychology, Quarterly*, 9(1), 25-36.

*Archive of SID*

- Firth-Cozens, J. (1993). *Audit in mental health services*, UK: Lawrence Elbaum Association Ltd.
- Gay, L.R. (1996). *Educational Research: Competencies for analysis and application*, 5 th ed, Merrill Publishing Company.
- Gyspers, N.C. Hughey, K.F.; Starr, M. & Lapan, R.T. (1992). Improving school guidance programs. A framework for program. Personnel, and results evaluation, *Journal of Counselling & Development*, 70, 565-570.
- Kreisman, D. (1974). Family response to the mental illness of relative: A review of the literature. *Schizophrenia, Bulletin*, 10.
- Leimkuher, A.M. & Muller, U. (1996). Patient satisfaction, artefact of social fact? *Nervenarzt*, 67 (6), 765-773.
- Ludden, J.M. & Mandell, L.J. (1993). Quality planning for mental health, *Journal of Mental Health Administration*, 20(1), 72-78.
- Malley, G.R. & brown, S. (1992). Problems in university and college counseling centers, *Journal of College Student Development*, 33.
- McFarlane, A.H.; Bellissimo, A. & Norman, G.R. (1995). Family structure. *Journal of Child Psychology and Psychiatry and Allied Disciplines*, 36(5), 847-864.
- Melchert, T.P.; Hays, V.L.; Willjanen, L.M. & Koloceck, A.K. (1996). Testing modeles of counselor development with a measure of counseling self efficacy. *Journal of Counseling and Development* 74, 650-655.
- Palmer, S. (1999). *Handbook of counseling, british association for counseling*, London, routledge.
- Stallard, P. (1996). The role and use of consumer satisfetion surveys in mental health services, *Journal of Mental Health*, 5(4), 333-348.
- Sutton, J.M. & Fall, M. (1995). The relationship of school climate factors to counselor self-efficacy, *Journal of Counseling and Development*, 73, 331-336.