

# Qualitative Assessment of Counseling Services in The Parent-Teacher Conference

**Ghoncheh Raheb:** Assistant professor, department of social work, University of social welfare and rehabilitation sciences, Tehran, Iran. ghraheb@gmail.com

**Maryam Latifian\*:** MA student, department of social work, University of social welfare and rehabilitation sciences, Tehran, Iran. maryamlatifian1993@gmail.com

**Hassan Pasha Sharifi:** Associate professor of psychological-assessment of Islamic Azad University, Rud-e-hen Branch, Rud-e-hen, Iran. Hpsr@yahoo.com

## Abstract

**Introduction:** Nowadays, various reasons have come to play in order to improve the process of guidance and counseling and to consider as an integral part of education system. The emerge of diverse problems and needs in today's societies; have doubled the importance and need for advice and guidance. The aim of this study was to evaluate, the qualitative assessment of counseling services in the parent-teacher conference; in solving the client's problems.

**Methods:** This qualitative research was a case study. The study population consisted of clients of the family counseling centers of parent-teacher conference organization of Tehran. The study population thirteen active education counseling centers. Forty-five clients who have turned to these centers because of psychopathy problems, educational problems, learning disorders, family problems, social problems and economic problems; were selected and surveyed. The researcher evaluated the indices with a semi-structured interview with a before and after consulting checklist. Interpretive analysis method has been used for analysis of data.

**Results:** Less than fifty percent of the conducted counselings led to positive effects. The lowest level of effectiveness one was related to counselings, had been done for the students with incongruity with parents issue, and the most effective one was the counselings, had been done for the students with learning disorders issue.

**Conclusions:** The results explained that provided consulting services are not satisfactorily qualitative. An important part of this inefficiency was the counseling process and the inability of counselors to solve clients problems. What led to such problem was factors such as counselors inability to identify the issue and to provide aiding programmes and therapeutic approach.

## Keywords

Advice and Counseling Services

Academic Advising

Family Counseling

The Parent-Teacher Conference

Tehran

\*Corresponding Author  
Study Type: Original  
Received: 15 May 2017  
Accepted: 26 Sep 2017

Please cite this article as follows:

Raheb G, Latifian M and Pasha Sharifi H. Qualitative assessment of counseling services in the parent-teacher conference. *Quarterly journal of social work*. 2017; 6 (2); 14-23

# ارزیابی کیفی خدمات مشاوره انجمن اولیاء و مربیان

غنچه راهب: استادیار، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، گروه آموزشی مددکاری اجتماعی، تهران، ایران. ghraheb@gmail.com

مریم لطیفیان\*: دانشجوی کارشناسی ارشد مددکاری اجتماعی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، گروه آموزشی مددکاری اجتماعی، تهران، ایران. Maryamlatifian1993@gmail.com

حسن پاشا شریفی: استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، دماوند، تهران، ایران. Hpssr@yahoo.com

## واژگان کلیدی

خدمات راهنمایی و مشاوره

مشاوره تحصیلی

مشاوره خانواده

انجمن اولیاء و مربیان

تهران

## چکیده

**مقدمه:** امروزه علل گوناگون دست‌به‌دست هم داده‌اند تا روند راهنمایی و مشاوره به‌طور روز افزون در نظام تعلیم و تربیت گسترش یافته و به‌عنوان جزو لاینفک آن محسوب گردد. ظهور مشکلات و نیازهای متنوع در جوامع امروزی، اهمیت و لزوم مشاوره و راهنمایی را بیشتر کرده است. با توجه به نقش مشاوره و راهنمایی در نظام تعلیم و تربیت، این پژوهش با هدف ارزیابی کیفی خدمات مشاوره انجمن اولیاء و مربیان در حل مشکل مراجعان انجام شده است.

**روش:** این پژوهش کیفی از نوع مورد پژوهی است. جامعه‌ی آماری پژوهش را مراجعان مراکز مشاوره خانواده سازمان اولیاء و مربیان شهر تهران تشکیل داده است. نمونه‌ی آماری از سیزده مرکز مشاوره فعال آموزش و پرورش انتخاب گردید. چهل و پنج نفر بررسی شده با مشکلاتی مانند اختلالات روانی، اختلالات اضطرابی، اختلالات خلقی و... مشکلات تحصیلی، اختلالات یادگیری، مشکلات خانوادگی، آسیب‌های اجتماعی؛ به این مراکز مراجعه نموده‌اند. محقق با مصاحبه نیمه ساختار یافته با چک لیست، پیش از انجام مشاوره و پس از انجام مشاوره شاخص‌های مورد نظر در پژوهش را ارزیابی کرده است. در تحلیل داده‌ها از روش تحلیل تفسیری استفاده شده است.

**نتایج:** کمتر از پنجاه درصد مشاوره‌های انجام گرفته اثربخشی مثبت داشته است. کمترین میزان اثربخشی مشاوره‌های انجام شده مربوط به مشاوره‌هایی است که با موضوع ناسازگاری دانش‌آموزان با والدین انجام گردیده و بیشترین اثربخشی مربوط به مشاوره‌هایی است که با موضوع حل مشکل اختلال یادگیری دانش‌آموزان انجام گردیده. **بحث و نتیجه‌گیری:** نتایج پژوهش نشان می‌دهد که خدمات مشاوره‌ای ارائه شده به لحاظ کیفی نتیجه مطلوبی ندارد. بخش مهم این عدم کارایی، به فرآیند مشاوره و عدم توانمندی مشاوران برای حل مشکل مراجعان مربوط است. از کاستی‌هایی که منجر به بروز چنین مشکلی می‌گردد می‌توان بر عواملی نظیر ضعف مشاوران در تشخیص مشکل، ارائه برنامه کمکی و ارائه راهکار درمانی اشاره کرد.

\* نویسنده مسئول

نوع مطالعه: پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۲/۲۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۷/۰۴

غنچه راهب، مریم لطیفیان و حسن پاشا شریفی. ارزیابی کیفی خدمات مشاوره انجمن اولیاء و مربیان در شهر تهران. فصلنامه مددکاری اجتماعی، ۱۳۹۶؛ ۶ (۲): ۲۳-۱۴

نحوه استناد به مقاله:

## مقدمه

پیچیدگی و دشواری‌های جوامع، به بروز مسائل و مشکلاتی می‌انجامد که مردم جامعه را درگیر آسیب‌های روانی، اجتماعی و اقتصادی می‌کند. این مشکلات در بسیاری از موارد منجر به از هم پاشیدگی‌ها و آشفتگی‌های خانوادگی می‌گردد که تأثیر آن بر همه اعضای خانواده نمود می‌یابد و در این میان کودکان و نوجوانان بیشتر از دیگران آسیب می‌بینند. (۱) مشکلات کودکان و نوجوانان اغلب در مدارس به گونه‌های مختلفی همچون افت تحصیلی، اختلالات یادگیری، ناسازگاری‌های روانی-اجتماعی، بی‌نظمی، شکستن هنجارهای اجتماعی و آسیب‌های اجتماعی بروز می‌یابد. (۲) بی‌شک مدارس به‌عنوان مهمترین کانون اجتماعی که کودکان و نوجوانان در آن به ایفای نقش می‌پردازند، جایگاه بروز بسیاری از مشکلات دانش‌آموزان است و وجود مراکزی تخصصی که افرادی متخصص متولی درمان و حل مشکلات دانش‌آموزان و خانواده‌های درگیر در این مشکلات باشد لازم و ضروری می‌باشد. (۳ و ۱)

مشاوره فرآیندی چندبعدی است و در آن فردی دارای دانش و مهارت به ارائه مشاوره و راهنمایی در یک موسسه می‌پردازد. (۴) اقلیما، فرآیند مشاوره را به مانند یک موقعیت می‌داند که اجزاء این موقعیت شامل فرد مشاور، شخص مراجع، ویژگی‌های مشکل و خدمات و برنامه‌های موسسه می‌شود. (۵)

انجمن اولیاء و مربیان مظهر همکاری خانه و مدرسه در امر تعلیم و تربیت کودکان و نوجوانان است. این انجمن هیئت منتخبی از پدران و مادران دانش‌آموزان و مربیان مدرسه است که با هدف تلاش و همکاری در جهت پیشبرد امور آموزش و پرورش دانش‌آموزان تشکیل می‌شود. این هیئت پیشنهادها و طرح‌های مفید را به مدیر و دیگر مسئولان مدرسه ارائه می‌کند و در اداره بهتر امور یار و یاور صمیمی مدیران محسوب می‌شود. (۶)

مراکز راهنمایی و مشاوره در راستای ارتقاء سطح بینش و معلومات خانواده‌ها برای پیشگیری از بروز اختلالات و مشکلات خانوادگی، تحصیلی و تربیتی فرزندان گام برمی‌دارند و به حل مسائل و مشکلات خانوادگی، تحصیلی و تربیتی فرزندان از طریق ارائه خدمات مشاوره‌ای کمک می‌کنند. این مراکز خدمات، روان‌درمانی، روانسنجی، مددکاری اجتماعی و خدمات ارجاعی را نیز ارائه می‌دهند. (۷ و ۸) در ارزیابی خدمات راهنمایی و مشاوره، اثربخش بودن این خدمات در حل مشکل مراجعان حائز اهمیت است. منظور از اثربخش بودن خدمات راهنمایی و مشاوره آموزش و پرورش این است که این خدمات تا چه اندازه به حل مشکلات مراجعانی که به این مراکز مراجعه می‌کنند، می‌انجامد. (۹ و ۱۰) شاخص‌های ارزیابی سه مورد می‌باشند: ۱- آیا این خدمات اثربخش بوده و ارائه آن‌ها به حل مشکل کمک کرده است یا خیر؟ ۲- نتایج آن چگونه بوده است؟ ۳- سوم اینکه فرآیند ارائه این خدمات در طی مراحل مشاوره چگونه بوده است؟ اثربخش بودن خدمات راهنمایی و مشاوره مبتنی است بر آن که این خدمات بر پایه نظم و اصول علمی استوار باشد، ابعاد گوناگون ارتباط مناسب مشاور و مراجع در فرآیند مشاوره به‌کار گرفته شود و مشاور فرآیند مشاوره را بر پایه این اصول پیش ببرد. فرآیند مشاوره می‌تواند در اثربخش بودن خدمات راهنمایی و مشاوره موثر باشد. (۱۰ و ۱۱)

تغییرات نظام‌های خانوادگی، تغییر در روابط بین فردی و وجود مشکلات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در جامعه، سلامت زیستی، روانی و اجتماعی افراد جامعه را به خطر انداخته است و لزوم مشاوره‌های اثربخش را برای حل مشکل خانواده بیش از پیش نشان می‌دهد. لذا این پژوهش به‌منظور ارزیابی خدمات راهنمایی و مشاوره در مدارس و بررسی بهداشت روان دانش‌آموزان انجام شده چرا که اگر اثربخشی خدمات مشاوره بالا رود سطح سلامت در آموزش بالا می‌رود و کودکان و نوجوانان کمتری به دلیل ناتوانی تحصیلی از سیستم آموزش و پرورش حذف می‌شوند. در ضمن انجام این پژوهش جزو اولویت‌های پژوهشی سازمان آموزش و پرورش نیز بوده است. (۸ و ۱۲)

بنیان نظری این پژوهش نظریه کارخوف و برنسون بوده است که بر اساس آن مشاوره موثر در برگیرنده مشاور موثر، برنامه‌ریزی موثر و به‌کارگیری نظریه صحیح در راستای حل مشکل می‌باشد. بررسی این سه عامل در کنار هم تبیین درستی را از اثربخشی خدمات مشاوره ایجاد خواهد نمود. (۱۳)

پژوهش‌های انجام شده نشان دهنده گستردگی انواع مشکلات مراجعانی است که برای دریافت خدمات راهنمایی و مشاوره به مراکز مشاوره مراجعه نموده‌اند، به‌گونه‌ای که سرداری، (۱۴) در پژوهشی که در مورد نوع مشکلات مراجعان به مراکز راهنمایی و مشاوره انجام داده، نشان داده که رایج‌ترین مشکلات مراجعان مشکلات روانی، اجتماعی و

خانوادگی بوده است و احمدی (۱۵) در پژوهشی که در مورد مشکلات مراجعان به این مراکز انجام داده است، نشان داده که مراجعان به دلایل مشکلات خانوادگی، مشکلات ارتباطی، ناسازگاری با خواهر و برادر، سوء رفتار با بزرگسالان، مشاجره با همسر، مداخله خانواده همسر، سوء ظن، عدم علاقه زوجین به یکدیگر، روابط خشک و سرد، اعتیاد همسر، خشونت‌های خانگی، مشکلات ارتباطی والدین با فرزندان، بیش‌فعالی، توقعات بالای والدین از فرزندان و تنبیه بدنی مراجعه نموده‌اند. نوایی نژاد، (۱۶ و ۱۷) وضعیت نیروی انسانی شاغل در مراکز راهنمایی و مشاوره خانواده را مطابق با استانداردهای جهانی نمی‌داند و شاهرمدی، (۱۸) مراکز راهنمایی و مشاوره را فاقد امکانات لازم برای مشاوره می‌داند. احمدی، (۱۵) مشکلات اصلی مشاوران، راه، کاستی‌های تخصصی و فنی مشاوران، کم‌اطلاعی آن‌ها از برنامه‌های راهنمایی و مشاوره، مشکلات مربوط به ابزار و وسایل و کاستی‌های اداری و مالی نشان داده است. ابراهیمی، (۱۹) مراکز خدمات مشاوره را از نظر فیزیکی فاقد فضای مناسب می‌داند. او این مراکز را از نظر تجهیزات و ابزارهای لازم مناسب ارزیابی ننموده است و عدم وجود پست‌های سازمانی، کمبود بودجه و پایین بودن حق‌الزحمه نیروهای تخصصی را از مشکلات دیگر این مراکز برشمرده است

و احمدی، (۱۵) این مراکز را از نظر هدف تأسیس، میزان مطلوبیت هدف تأسیس، همسویی خدمات با هدف تأسیس و اطلاع‌رسانی درباره مراکز راهنمایی و مشاوره خانواده را مطلوب ارزیابی کرده است و مراحل برنامه‌ریزی، پاسخگویی خدمات پیش‌بینی شده برای حل مشکل، فضای فیزیکی، ابزارهای تشخیصی و وضعیت نیروی انسانی را نسبتاً مطلوب ارزیابی کرده است، اما برنامه سالانه، آیین‌نامه اجرایی و ارتقاء سطح بینش و معلومات خانواده‌ها را نامطلوب ارزیابی کرده است. جویباری (۲۰) در بررسی میزان موفقیت مشاوران در حل مشکل دانش‌آموزان، مشاوران مدارس را در کمک به حل مشکلات تحصیلی و شغلی موفق می‌داند ولی در زمینه حل مشکلات خانوادگی ناموفق ارزیابی کرده است. ربانی، (۲۱) در بررسی نظرات دانش‌آموزان و دبیران و مدیران درباره مفید یا غیرمفید بودن برنامه مشاوره در مدرسه نشان داده است که نود و یک درصد از دبیران و نود و پنج درصد از مدیران، خدمات راهنمایی و مشاوره را مفید دانسته‌اند، در حالی که تنها شصت و پنج درصد از دانش‌آموزان این خدمات را مفید ارزیابی کرده‌اند.

طیف گسترده مشکلات مراجعان، نیازمند به وجود مشاوران توانمند، برنامه‌های موثر و به‌کارگیری نظریه‌های گوناگون است. با توجه ابعاد گوناگون روانی-اجتماعی مشکلات مراجعان، لزوم انجام کارگروهی با استفاده از تخصص‌های، مشاوره، روانشناسی، مددکاری اجتماعی و روانپزشکی مشخص می‌گردد. (۱۱ و ۱۰)

اگرچه در پژوهش‌های پیشین نقاط قوت و ضعف خدمات راهنمایی و مشاوره مورد بررسی قرار گرفته است اما در هیچ‌یک از این پژوهش‌ها کیفیت ارائه این خدمات در زمینه مشکلات گوناگونی که مراجعان به آن دلایل به این مراکز مراجعه می‌کنند بررسی نشده است. اگر اثربخشی مشاوره را در گرو نگاه سیستمی به فرآیند مشاوره بدانیم لازم است به ارزیابی خدمات هر یک از این اجزاء در فرآیند مشاوره پردازیم. لذا هدف اصلی این پژوهش، ارزیابی کیفی خدمات مشاوره انجمن اولیاء و مربیان در نظر گرفته شده است.

## روش

این پژوهش کیفی از نوع مورد پژوهی است. زیرا هدف از آن بررسی مورد به مورد مشاوره‌های انجام شده در ابعاد فرآیند مشاوره، موثر بودن مشاوره در حل مشکل و نتایج حاصل از مشاوره‌ها بوده است. پژوهشگر در این تحقیق بر آن است که چگونگی انجام فرآیند مشاوره را بررسی کند ولی در چگونگی انجام فرآیند مشاوره مداخله خاصی انجام نمی‌دهد. جامعه‌ی آماری این تحقیق، شامل تمام مراجعان مراکز مشاوره خانواده سازمان اولیاء و مربیان در شهر تهران است که به دلیل نیاز به مشاوره و حل مشکلات شخصی و خانوادگی، به این مراکز مراجعه نموده‌اند. نمونه‌گیری مراکز مورد نظر به صورت تمام شماری بوده است بدین صورت که هر سیزده مرکز مشاوره فعال آموزش و پرورش در نمونه ذکر گردیده است و از هر مرکز در زمان حضور پژوهشگر چهار نمونه به صورت در دسترس وارد پژوهش شده‌اند. و نمونه‌گیری تا زمان رسیدن به حد اشباع اطلاعات پاسخ‌دهندگان ادامه داشته است. افراد وارد شده به مطالعه پنجاه و دو نفر بوده‌اند

به دست آورد. با توجه به اینکه مراجعان این مراکز کودکان، نوجوانان و خانواده‌های ایشان بوده‌اند، آن‌ها به همراه پدر، مادر و یا هردو آن‌ها به این مراکز مراجعه نموده‌اند و مصاحبه در حضور والدین و با همگی آن‌ها انجام شده و در موارد متعددی پرونده آن‌ها نیز مطالعه شده است.

محقق با مصاحبه نیمه‌ساختار یافته با به‌کارگیری چک لیستی، پیش از انجام مشاوره و پس از انجام مشاوره شاخص‌های مورد نظر در پژوهش را ارزیابی کرده است. در تحلیل داده‌ها از روش تحلیل تفسیری استفاده شده است. یافته‌های پژوهش به سازه‌ها، مقوله‌ها و الگوها تقسیم‌بندی شده است. گزارش یافته‌ها به صورت گزارش تحلیلی ارائه و نتایج بررسی مصاحبه‌هایی که با مراجعان انجام شده است به موضوعات مشکلات تحصیلی، اختلالات روان‌شناختی، مشاوره خانواده، ناسازگاری با والدین، آسیب‌های اجتماعی و توانبخشی تقسیم شده است. هر یک از این مقوله‌ها به سازه‌های سازنده‌شان تقسیم شده و اثربخشی خدمات راهنمایی و مشاوره در هر مورد به تفصیل توضیح داده شده است. در این پژوهش داده‌های حاصل از مصاحبه‌های اول و دوم به شش مقوله طبقه‌بندی شده و روابط بین عوامل ایجادکننده این مقوله‌ها و همچنین چگونگی اثربخشی فرآیند مشاوره که به حل مشکلات مراجعین انجامیده و یا تأثیرات جانبی که بر رفتار مراجع داش، عنوان شده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

محقق تلاش نمود از طریق روش‌های زیر تا حد امکان تهدیدات مطالعه را حذف نماید تا روایی تحقیق افزایش یابد.

حضور طولانی مدت در میدان و مشاهده مداوم، مثلث‌سازی، بازخورد گرفتن توسط اعضا و گزارش‌گیری از همگنان؛ بدین صورت که نسخه پیش‌نویس پایان تحقیق

که هفت مورد از آن‌ها به دلیل اینکه فرآیند مشاوره را نیمه‌کاره رها کرده‌اند از نمونه پژوهش خارج شدند.

**معیارهای ورود به مطالعه:** رضایت مشاور و مراجعین نسبت به حضور پژوهشگر در فرآیند مشاوره بوده است. همچنین مراجعینی وارد پژوهش گردیده‌اند که جلسه اول مشاوره را با پژوهشگر آغاز نموده‌اند و مشکلاتی مانند اختلالات روانی (اختلالات اضطرابی، اختلالات خلقی و...)، مشکلات تحصیلی، اختلالات یادگیری، مشکلات خانوادگی و آسیب‌های اجتماعی داشته‌اند.

**معیارهای خروج از مطالعه:** عدم رضایت حضور پژوهشگر در فرآیند مشاوره از سوی مشاورین و مراجعین در هر یک از جلسات و ناتمام رها کردن جلسات مشاوره توسط مراجعین بود.

**ابزار پژوهش:** مشاهده، مصاحبه نیمه‌ساختار یافته با چک لیست از پیش ساخته شده؛ که بر اساس بنیان نظری پژوهش که بر سه محور استوار بود، با هدف بررسی فرآیند مشاوره، تأثیر مشاوره در حل مشکل و ارزیابی نتایج حاصل از مشاوره تدوین شده است. جهت ارزیابی روایی چک لیست پژوهش، این چک لیست به تایید سه نفر از متخصصین مشاوره رسید.

مراکز راهنمایی و مشاوره خانواده مجموعه‌هایی هستند مرکب از نیروهای اجرایی و تخصصی مشاوره که با بهره‌گیری از فضا و تجهیزات مناسب زیر نظر انجمن اولیاء و مربیان برای ارائه خدمات مشاوره به خانواده‌ها و فرزندان آن‌ها فعالیت می‌کنند. در این مراکز یک روانشناس بالینی، یک روانشناس تربیتی و یک روانپزشک مستقر می‌باشند.

پژوهشگر متخصص در حیطه روانشناسی بوده و به منظور شناسایی مشکل؛ پیش از ورود به مطالعه، با مراجعین مصاحبه نموده است.

جدول (۱) محورهای چک لیست طراحی شده		
۱	مشاور موثر	شاخص های لحاظ شده در بعد مشاوره موثر عبارت بودند از: توانایی مشاور در برقرار ساختن ارتباط حرفه ای با مراجع و لحاظ نمودن نکات حائز اهمیت همچون (ایجاد حس امنیت، ایجاد اعتماد، رازداری، همدلی، خلوص، اقتدار، نظم، شنونده خوب بودن و استفاده از چشم و گوش سوم در فرآیند مشاوره).
۲	برنامه‌ریزی موثر	ارزیابی برنامه موثر مشاوره که به عبارتی فرآیند مشاوره را می‌سنجد عبارت بوده است از، چگونگی شروع مشاوره، چگونگی برقراری ارتباط حرفه ای، چگونگی شناسایی و روشن سازی مشکل، بررسی عمیق و همه جانبه مشکل، طرح ریزی برنامه مشکل، به توافق رسیدن در مورد راهکارهای درمانی، ارائه راهکار، به کارگیری ساختار نظریه ای و ارزیابی بوده است.
۳	ارزیابی نتایج حاصل از مشاوره	در بعد اثربخش بودن مشاوره، نتایج حاصل از مشاوره ارزیابی گردیده است و میزان انطباق این نتایج با حل مشکل بررسی شده است.

سپس پژوهشگر در فرآیند مشاوره حضور یافته و فرآیند مشاوره را مشاهده نموده و به ثبت وقایع آن پرداخته است. پس از اتمام جلسات مشاوره، پژوهشگر مجدداً با مراجع مصاحبه نموده تا ارزیابی‌های لازم در مورد نتایج پژوهش و چگونگی حل مشکل مراجع را

به همکاران ارائه شد، آن‌ها تورش یا ذهنیت گرایبی‌های نامناسب را کشف و توضیحات جایگزین را با پیش‌فرض‌های عملی خود محقق امتحان کردند. در انجام پژوهش سعی شد ملاحظات

اخلاقی لازم در حین انجام پژوهش از قبیل تمایل شخصی مشارکت‌کنندگان و اختیارشان برای شرکت در پژوهش، حفظ رازداری در خصوص گفته‌ها و اسناد مرتبط با مصاحبه، محرمانه بودن نام مشاور و انجام مراحل قانونی جهت ورود به مرکز مشاوره و مصاحبه با هر یک از مراجعین، انجام شود.

## یافته‌ها

نتایج حاصل از بررسی مصاحبه با مراجعان به موضوعات زیر تقسیم شده‌اند:

### آسیب‌های روانی

۱- اختلالات اضطرابی: مشکل مراجعان ترس‌های مرضی، شب‌اداری، فریاد زدن در خواب، لکنت زبان، بی‌دقتی و عدم تمرکز، رفتارهای وسواس گونه، تیک عصبی، شک و تردید در انجام کارها، گریه‌های بی‌دلیل، ریزش و کندن مو، عدم تمایل به غذا خوردن، ناخن جویدن، بی‌خوابی، از خواب پریدن، افکار تکرار شونده، پایین بودن اعتماد به نفس، استرس پس از سانحه بوده است. ۲- اختلالات خلقی: مشکل اصلی افسردگی بوده که مهمترین نمودهای افسردگی از نظر مراجعان گریه‌های بی‌دلیل، گوشه‌گیری، بازی نکردن با سایر کودکان، بی‌علاقگی به تحصیل، بی‌حوصلگی، بی‌انگیزگی، به تعویق انداختن کارها، تکراری بودن زندگی و بی‌معنا بودن آن، از دست رفتن هدف‌ها، بی‌هدف بودن در زندگی، بدبینی، داشتن افکار منفی، افت تحصیلی شدید، پایین آمدن اعتماد به نفس، ناتوانی در پذیرش واقعیت‌ها و زندگی در رؤیایها بوده است.

### مشکلات تحصیلی

۱- افت تحصیلی. ۲- ناتوانی در تحصیل. ۳- بی‌نظمی و اخراج از مدرسه. ۴- ناتوانی در انتخاب رشته تحصیلی. آموزندگان که افت تحصیلی داشته‌اند، مشکلاتی در خودگردانی، بی‌انگیزگی تحصیلی، ضعف در توانایی‌های ارتباطی، مشکلات خانوادگی، انتخاب رشته ناصحیح و ضعف در خود توانا پنداری داشته‌اند. در موضوع ناتوانی در تحصیل، مشکلات مراجعان، تاخیر در رشد جسمانی، هوشبهر در سطح مرزی، مشکل والدین در پذیرش ناتوانی فرزند، تاخیر در رشد شناختی، ناتوانی در برقراری ارتباط با سایر همسالان، مورد تمسخر قرار گرفتن، مشکلات رفتاری و بی‌قراری، ناتوانی در آموختن مطالب درسی، بی‌زاری از مدرسه و رفتارهای تمارض گونه بوده است. دانش آموزانی که به دلیل بی‌نظمی و اخراج از مدرسه به مراکز مشاوره ارجاع داده شده‌اند غالباً دچار مشکلات عاطفی بوده‌اند که بروز آن به صورت پرخاشگری، آزار رساندن به سایر دانش‌آموزان، شکستن هنجارها، بی‌نظمی و گرایش به انحرافات اجتماعی بوده است که درک نادرست مسئولین مدرسه از مشکلات این دانش‌آموزان و برخوردهای ناصحیح اولیاء مدرسه با آن‌ها به حادتر شدن مشکلاتشان و اخراج آن‌ها از مدرسه انجامیده است.

### اختلال یادگیری

۱- مشکل در زبان نوشتاری: این مشکل در برگیرنده، ناتوانی در دیکته نوشتن، غلط‌های زیاد در دیکته، ناخوانا نوشتن، بدخطی، آهسته نوشتن و عدم همخوانی بین حروف و اصوات بوده است. ۲- اشکال در زبان گفتاری: نمود این مشکل به صورت عملکرد نامناسب در تولید و دریافت کلمات و جملات، عدم توانایی در شناخت معنای لغات و لکنت زبان است. ۳- مشکل در خواندن: به صورت نقص در مهارت‌های زبانی، اختلال در مهارت‌های واج شناختی، ناتوانی در ترکیب اصوات و حروف، اختلال در یادگیری و رمزگشایی لغات، اختلال در مهارت‌های پایه‌ای شناسایی لغات و درک مطلب بوده است. ۴- مشکلات ادراکی-حرکتی و هماهنگی کلی: به صورت نقایص در ادراک بینایی و شنیداری، اشکال در سازماندهی و پردازش محرک‌های بینایی و شنوایی، ناهماهنگی بین سیستم‌های حرکتی و بینایی نمود یافته است. ۵- اختلال توجه و بیش‌فعالی: به صورت وجود رفتارهای تکانشی و پرخاشگرانه و ناتوانی در تمرکز در تکالیف درسی. ۶- اختلال در حافظه و مهارت‌های مرتبط با راهبردهای آموختن: ناتوانی در سازماندهی تفکر، طبقه‌بندی و برنامه‌ریزی، در خودماندگی و ناتوانی در برقراری ارتباط با دیگران.

زمینه آسیب‌های اجتماعی و معلولیت‌های جسمی است، همچنین عدم وجود امکانات لازم و کافی برای حل مشکل این مراجعان از دلایل دیگر ضعف در خدمت‌رسانی به این افراد است. سی درصد مشاوره‌های انجام شده برای حل مشکل دانش‌آموزان ناسازگار با والدین و اولیاء مدرسه بوده که هفتاد درصد از این مشاوره‌ها فاقد اثربخشی بوده است.

در بررسی تعداد جلسات مشاوره برای هر مراجع، چهل و پنج درصد از مراجعان صرفاً یک جلسه مراجعه کرده‌اند که از این میان نود و پنج درصد مشاوره را فاقد اثربخشی و یا با اثربخشی منفی ارزیابی نموده‌اند. داده‌های آماری نشان می‌دهد که هرچقدر تعداد جلسات مشاوره کمتر باشد اثربخشی مشاوره نیز کمتر است.

در موضوع ارزیابی فرآیند مشاوره، چگونگی برقراری ارتباط مشاور با مراجع مورد بررسی قرار گرفته است، پنجاه و یک درصد از مراجعان کیفیت برقراری ارتباط را خوب ارزیابی کرده‌اند، چهار درصد ارتباط را خشک و رسمی دانسته‌اند و پانزده درصد از مراجعان کیفیت برقراری ارتباط را بدون درک درست مشاور از فرد و مشکل فرد دانسته‌اند، هشت درصد از مراجعان عنوان نموده‌اند که در فرآیند مشاوره فرصت کافی به مراجع برای بیان گفته‌هایشان داده نشده و مشاور برای به اتمام رساندن جلسه مشاوره عجله داشته است. چهار درصد از مراجعان ارتباط مشاور را تحقیر کننده وصف کرده‌اند، دو درصد از مراجعان ارتباط را با جهتگیری جنسیتی دانسته‌اند و سه درصد از مراجعان ارتباط را نامناسب توصیف کرده‌اند. در موضوع فرآیند مشاوره تنها در مورد بیست و نه درصد از مراجعان شناخت مشکل به خوبی انجام شده است، در مورد هجده درصد از مراجعان بررسی عمیق مشکل به خوبی انجام شده است، در مورد

### مشکلات خانوادگی

۱- آشفتگی‌های خانوادگی. ۲- جدایی والدین. ۳- فوت اعضاء خانواده. ۴- تغییر محل سکونت. در موضوع مشاوره خانواده مراجعان با مشکلاتی از قبیل دوستی‌های پیش از ازدواج و مشکلات ناشی از آن، اختلافات خانوادگی بین زن و مرد و عدم تفاهم و مشکلات بین زن و مرد در زمان نامزدی و عقد مراجعه کرده‌اند.

### آسیب‌های اجتماعی

۱- نفوذ آسیب‌های اجتماعی در خانواده و روبه اضمحلال رفتن خانواده. ۲- بدسرپرستی و آسیب‌های روانی-اجتماعی ناشی از آن. ۳- بی‌سرپرستی کودک. ۴- اعتیاد سرپرست خانواده و آسیب‌های روانی ناشی از آن.

در بررسی‌های آماری، از مجموع مشاوره‌های انجام شده صرفاً چهل و چهار درصد آن‌ها اثر بخش، چهل و دو درصد فاقد اثربخشی و شانزده درصد از آن‌ها اثربخشی منفی داشته است. بالاترین میزان اثربخشی خدمات راهنمایی و مشاوره در حل مشکلات مراجعانی بوده است که دچار مشکل اختلال یادگیری بوده‌اند. اثربخشی خدمات راهنمایی و مشاوره در حل مشکلات تحصیلی چهل و چهار درصد بوده که بالاترین میزان تأثیرگذاری آن در حل مشکلات مرتبط با اختلال یادگیری و کمترین میزان اثربخشی آن در زمینه دانش‌آموزان ناتوان در تحصیل می‌باشد، متأسفانه نتایج مشاوره در مورد افرادی که با افت تحصیلی مراجعه نموده‌اند فاقد اثربخشی بوده، و این مسأله در مورد مراجعانی که برای انتخاب رشته تحصیلی مراجعه کرده‌اند نیز مشهود بوده است. پنجاه درصد از مشاوره‌های انجام شده برای افرادی که دچار اختلالات اضطرابی و یا افسردگی بوده‌اند اثر بخشی مثبتی داشته است. سی درصد از مشاوره‌های انجام شده در زمینه مشکلات خانوادگی موثر، چهل درصد اثربخش نبوده و سی درصد اثربخشی منفی داشته است. ضعیف‌ترین بخش مشاوره‌های خانوادگی در زمینه حل اختلافات خانوادگی نه تنها اثر بخش نبوده بلکه اثربخشی منفی نیز داشته، این ضعف در مورد مشاوره‌هایی که در مورد افراد معلول و افراد آسیب دیده اجتماعی انجام گرفته نیز مشهود بود، یکی از دلایل ناتوانی مراکز مشاوره در حل مشکل مراجعان با چنین مشکلاتی مجهز نبودن این مراکز به نیروهای متخصص در

جدول (۲) مشخصات دموگرافیک

متغیرهای دموگرافیک	تعداد	درصد	میانگین	میان	انحراف معیار	کمترین	بیشترین	مد
سن	۴۵	۱۰۰	۲۱	۱۸	۱۰/۱۴	۷	۵۴	-
جنس	دختر	۲۶	۵۷/۷۷	-	-	-	-	-
	پسر	۱۹	۴۲/۲۲	-	-	-	-	-
مقطع تحصیلی	ابتدایی	۱۰	۲۲/۲۲	-	-	-	-	-
	سیکل	۱۶	۳۵/۵۵	-	-	-	-	-
	دیپلم	۱۲	۲۶/۶۶	-	-	-	-	-
	کاردانی و کارشناسی	۷	۱۵/۵۵	-	-	-	-	-

سی و هشت درصد از مراجعان طرح کمکی در راستای حل مشکل ارائه نشده است و صرفاً در مورد بیست درصد از مراجعان طرح کمکی به خوبی ارائه شده است، سی و پنج درصد از مراجعان بیان داشته‌اند که راهکاری برای حل مشکل از سوی مشاور به آن‌ها داده نشده است و صرفاً نوزده درصد از مراجعان عنوان داشته‌اند که طرح کمکی

برای حل مشکلشان به خوبی ارائه گردیده است، در مورد هشتاد و نه درصد از مراجعان نظریه خاصی برای ارائه راهکار درمانی ارائه نشده است، در مورد نود درصد از مراجعان هیچ‌گونه ارزیابی از سوی مشاور در مورد مشاوره‌ای که ارائه نموده‌اند، انجام نشده است، سی و هشت درصد از مراجعان، مشاوره ارائه گردیده را بی‌فایده دانسته‌اند، چهل و چهار درصد ارائه مشاوره را تا حدی خوب دانسته‌اند و هجده درصد ارزیابی مناسبی از فرآیند مشاوره داشته‌اند.

### بحث و نتیجه گیری

در بررسی اثربخشی خدمات راهنمایی و مشاوره با توجه به گستردگی ابعاد مشکل در مقوله‌های مختلف، بی‌شک ترکیب نیروی انسانی متخصص که با همکاری یکدیگر در راستای حل مشکل اقدام نمایند از اهمیت بسیاری برخوردار است. همانگونه که در مورد اثربخشی خدمات راهنمایی و مشاوره در زمینه اختلالات یادگیری مشاهده کردیم، یکی از دلایل موفقیت خدمات مشاوره‌ای در این زمینه همکاری تیم درمان است. در حالی که در مشاوره با مراجعانی با مشکلات آسیب‌های اجتماعی، معلولیت، ناتوانایی‌های تحصیلی، مشکلات خانوادگی و اقتصادی به دلیل نقص در ترکیب اعضاء تیم درمان با اثربخش نبودن مشاوره و یا حتی اثربخشی منفی آن روبرو هستیم. نوابی نژاد، (۱۶ و ۱۷) نیز وضعیت نیروی انسانی شاغل در مراکز راهنمایی و مشاوره خانواده را مطابق با استانداردهای جهانی نمی‌داند و این مسأله به خوبی در ترکیب تیم درمانی، سطح و نوع تحصیلات مشاوران شاغل در مراکز مشاوره انجمن اولیاء و مربیان مشهود است.

از دیگر مشکلاتی که در این پژوهش بدان دست یافتیم، عدم به‌کارگیری ساختار نظریه‌ای علمی در راستای درمان مراجعان است، به طوری که داده‌های آماری نشان داده‌اند که هشتاد و نه درصد از مشاوران از ساختار نظریه علمی در جهت درمان بهره نمی‌گیرند و تنها در نوزده درصد موارد از راهکارهای علمی جهت حل مشکل مراجعان بهره گرفته شده است و صرفاً برای بیست درصد موارد به ارائه برنامه کمکی پرداخته شده است که این امر می‌تواند نشان دهنده ناتوانی همکاران مشاور در به‌کارگیری نظریه‌های موثر مشاوره در حل مشکل مراجعان و یا عدم اشراف ایشان به راهکارهای موثر در حل مشکل باشد. احمدی، (۱۵) نیز مشکلات اصلی مشاوران را کاستی‌های تخصصی و فنی مشاوران، کم‌اطلاعی آن‌ها از برنامه‌های راهنمایی و مشاوره، مشکلات مربوط به ابزار و وسایل، کاستی‌های اداری و مالی نشان داده است. از دیگر مشکلاتی که در مراکز مشاوره می‌توان مشاهده کرد عدم وجود فضای مناسب جهت ارائه خدمات مشاوره است به طوری که اتاق‌های مشاوره از فضا و امکانات مناسب جهت ارائه خدمات درمانی و مشاوره‌ای برخوردار نمی‌باشد. ابراهیمی، (۱۹) نیز مراکز خدمات مشاوره را از نظر فیزیکی فاقد فضای مناسب می‌داند. او این مراکز را از نظر تجهیزات و ابزارهای لازم مناسب ارزیابی ننموده است و عدم وجود پست‌های سازمانی، کمبود بودجه و پایین بودن حق الزحمه نیروهای تخصصی را از مشکلات دیگر این مراکز برشمرده است.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که صرفاً هجده درصد از مراجعان از نتایج خدمات مشاوره در مراکز انجمن اولیاء و مربیان رضایت بالایی داشته‌اند و سی و هشت درصد از مراجعان از نتایج حاصل از مشاوره رضایت نداشته‌اند، تنها چهل و چهار درصد از مراجعان خدمات راهنمایی و مشاوره را در حل مشکلشان اثربخش دانسته‌اند و پنجاه و شش درصد از آن‌ها این خدمات را فاقد اثربخشی و یا دارای اثربخشی منفی دانسته‌اند. این نتایج با نتایج تحقیق جویباری، (۲۰) که در مورد بررسی میزان موفقیت مشاوران در حل مشکل دانش‌آموزان انجام شده و مشاوران مدارس را در کمک به حل مشکلات تحصیلی و شغلی موفق دانسته‌اند در تضاد است ولی نتایج این تحقیق با این بخش از نتایج تحقیق جویباری که مشاوره‌های انجام شده در زمینه حل مشکلات خانوادگی را ناموفق ارزیابی کرده است همسویی دارد.

نتایج تحقیق نشان داده است که شصت و دو درصد از مراجعان نتایج کار مشاوره را خوب و تا حدی خوب ارزیابی

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 انطباق پذیری آن‌ها ارائه خواهد کرد. در حقیقت 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 معضلات برخاسته از درون نظام آموزشی را نیز به نحوی شایسته و منطبق حل و فصل خواهد کرد.

کرده‌اند که با نتایج تحقیق ربانی، (۲۱) که نشان داده است که شصت و پنج درصد از دانش‌آموزان خدمات راهنمایی و مشاوره را مفید ارزیابی کرده‌اند همخوانی دارد، نتایج پژوهش با پژوهش شاهمرادی، (۱۸) که میزان رضایت شصت و یک درصد از مراجعان از خدمات دریافتی در مراکز راهنمایی و مشاوره در سطح خوب ارزیابی کرده است همخوانی نسبی دارد.

توجه به ظهور مشکلات و نیازهای گوناگون و متنوع در جوامع امروزی و تاثیر آن‌ها بر جوانان و قشر دانش‌آموز، اهمیت و لزوم مشاوره و راهنمایی آن‌ها را در زندگی، دوچندان کرده است. امروزه هدایت موثر 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

### محدودیت‌ها

این پژوهش که به سفارش انجمن اولیاء و مربیان سازمان آموزش و پرورش انجام شد، با محدودیت‌هایی نیز مواجه بود. از جمله اینکه کار مشاوره در مورد برخی از مراجعین صرفاً در یک جلسه انجام گردیده است، که این محدودیت منجر به کاستی‌هایی در بررسی فرآیند مشاوره شد و همچنین امکان دسترسی به برخی از مراجعان که در یک جلسه مصاحبه حضور داشته‌اند برای دفعات بعدی امکان پذیر نبود. این مسئله منجر به از دست رفتن برخی از نمونه‌ها گردید، جهت برطرف کردن این محدودیت از نمونه‌های جایگزین استفاده شد.

### پیشنهادات

در پایان، این مطالعه پیشنهاد پژوهشی و اجرایی خود را در سه مقوله فرآیند مشاوره، ساختار مشاوره و ساختار مراکز مشاوره بدین شرح بیان می‌نماید. به‌کارگیری فنون و مهارت‌های ارتباطی در راستای خوب شنیدن، برقراری ارتباط مناسب با مراجعان و داشتن تمرکز و دقت لازم ضمن فرآیند مشاوره، حفظ حریم حرفه‌ای مشاوره و پایبندی به ارزش‌های اخلاقی، اعتقادی و حرفه‌ای، پیشگیری از اعمال جهت‌گیری جنسیتی در ارائه مشاوره و راهکار درمانی مرتبط با آن، تفکیک مراجعان براساس نوع مشکل و ارجاع مراجعان با نوع خاص مشکل به مشاور متخصص در آن زمینه خاص، تجهیز مراکز مشاوره به مشاوران و درمانگران با زمینه‌های مختلف تحصیلی مرتبط با مشکل مراجعان و انجام کار تیمی، به‌کارگیری نیروهای مددکار اجتماعی متخصص در زمینه حل مشکلات مراجعان که با مسائل خانوادگی و اجتماعی روبرو هستند و نیاز به خدمات مداخله‌ای دارند و تجهیز مراکز مشاوره به نیروهای انسانی و امکاناتی که بتوانند با مشکلاتی همچون اعتیاد، کودک آزاری و انحرافات اجتماعی کار کنند.

در نهایت بالا بردن سطح دانش نظری مشاوران و آموزش چگونگی به‌کارگیری دیدگاه‌های نظری در فرآیند درمان و ارائه برنامه‌های آموزشی باهدف تغییر نگرش مشاوران نسبت به افراد آسیب دیده اجتماعی و پیشگیری از برچسب خوردن این افراد و حذف آن‌ها از گردونه زندگی سالم و بهنجار اجتماعی و همچنین بالا بردن سطح دانش مشاوران آموزش و پرورش نسبت به گروه‌های خاص (آسیب دیدگان اجتماعی، معلولین، مبتلایان به بیماری‌های خاص) و آموزش شیوه‌های ارتباطی با این گروه‌ها، راهکارهای درمانی و منابع ارجاعی پیشنهاد می‌گردد.

### تشکر و سپاس

از پژوهشگاه مطالعات آموزش و پرورش بخش پژوهشکده اولیا و مربیان (خانواده) که این پژوهش به سفارش آن مجموعه انجام گرفته است کمال تشکر و قدردانی به عمل می‌آید و همچنین قدردان همکاران و مدیران محترم بخش مشاوره اولیاء و مربیان که در به انجام رساندن این پژوهش با ما همکاری نمودند هستیم.

## References:

1. Hoseini A, Salimi I. The Effect of Cognitive Education on Hope Promotion on Self-Improvement of School Students of Bochan School Boarding Schools in Academic Year. *Journal of Educational Psychology* 2014.10(18):83-102.(Persian)
2. Gustainiene L, Valiune D. Comparison of Attitudes towards Help Seeking between Schoolchildren with and without Experience of Cyberbullying. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2015;205:391-5.
3. Abdolhoseini, nilforushan, abedi, Hoseinian. Comparison of the Effect of Cognitive Theory on Cognitive Theory. *Counseling and psychotherapy culture* 2016. 2016;7(26):133-54. (Persian)
4. Fuentes SD. Benefits of Counseling Services for Elementary School Students. 2016.
5. Eghlima M. Individual social worke Tehran, Danjeh 2010.3. (Persian)
6. Tamminen KA, Holt NL. Adolescent athletes' learning about coping and the roles of parents and coaches. *Psychology of sport and exercise*. 2012;13(1):69-79.
7. Bates DR. Do Teacher Pay for Performance Schemes Advance American Education: What Education and Business Can Learn from Each Other in the Education Reform Movement. *Wm & Mary Bus L Rev*. 2016;7:547.
8. Rezamanesh M, Azimi hashemi M. Providing ways to strengthen the work of the Parents and Coaches. *New Educational Thoughts*. 2015;10(4):131-54. (Persian)
9. Nazari, mohamadi, Hatami, . Providing Strategies for Educational and Occupation Management of Secondary School Students in Sirjan City. *Quarterly of New Approach in Educational Management* 2010.1(3):117-30. (Persian)
10. Kelebogile M. Guidance and Counseling of Students. 2016.
11. Van Strien D, Fellous-Sigrist M. Building networks to strengthen research data management advocacy and training. *SCONUL Focus*. 2017;69:27-9.
12. Treveathan H, Sandretto S. Repositioning mentoring as educative: Examining missed opportunities for professional learning. *Teaching and Teacher Education*. 2017;68:127-33.
13. Alexander K, Miller CL. Educators and Counselors: Professional Allies in Addressing the National Teacher Shortage. *Journal of Family & Consumer Sciences Education*. 2017;34.
14. Sardari A. Study the type of referrals to family counseling centers based on the type of problem. Tehran, Institute of Parenting and Coaches 1998. (Persian)
15. Ahmadi J. Identifying and prioritizing the problems of Iranian families referring to counseling centers and providing solutions. . Tehran, Institute of Parenting and Coaches 2004. (Persian)
16. Navabi Nejad S. Identify the status and problems of family counseling centers and provide solutions. Tehran, Parenting & Coaching Institute 1999. (Persian)
17. Navabi Nejad S. Investigating Factors Affecting Customer Satisfaction With Consultation Process. Tehran, Parenting & Coaching Institute 2005. (Persian)
18. Shahmoradi N. Measuring the Efficiency of Family Guidance Centers and Family Counseling Centers. Tehran, Institute of Education 2004. (Persian)
19. Ebrahimi A. Needed education for managers and family counselors. Tehran: Institute of Parenting and Coaches 2004. (Persian)
20. Jouybari. Assessing the success of counselors in student problem solving. Publisher and Coaches 1994. (Persian)
21. Rabanni R. Review the views of students, teachers and administrators on the usefulness or inability of the school counseling program. Parent organization and coaches 1994. (Persian)