

# خلاصه گزارش ارزیابی مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر بر اساس الگوی سیپ در استان های منتخب ایران

## چکیده:

### زمینه:

مراکز مشاوره و ایثارگر شاهد از مسئولیت و رسالت خطیری در جهت خدمت به ایثارگران ، جانبازان و خانواده های شاهد برخوردار می باشند . تاسیس این مراکز مقارن با شروع جنگ تحمیلی ایران و عراق می باشد . علی رغم اینکه از تاسیس این مراکز نزدیک به سه دهه ( از سال ۱۳۶۷ تا کنون ) می گذرد ، تحقیقات اندکی در حوزه ی ارزیابی کیفیت این مراکز بعمل آمده است . لذا مساله ی اصلی پژوهش حاضر ارزیابی این مراکز با بهره گیری از الگوی جامع سیپ است .

### هدف:

این پژوهش با هدف ارزیابی مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر بر اساس الگوی سیپ در استان های منتخب ایران در سال ۱۳۹۷- ۹۸ انجام پذیرفت .

### روش کار:

روش پژوهش حاضر ؛ توصیفی - پیمایشی است . جامعه آماری شامل سه زیر گروه مشاوران ، مراجعان و کارشناسان در استانهای تهران ، خوزستان ، آذربایجان شرقی ، گیلان و خراسان رضوی بودند . حجم نمونه مراجعان ، مشاوران و کارشناسان به تعداد ۴۳۱ ، ۱۰۸ و ۲۱ نفر مشخص شدند . به منظور انتخاب نمونه های آماری پژوهش در سطح کشور از نمونه گیری چند مرحله ای استفاده گردید . از سه پرسشنامه مشاوران ، مدیران و مراجعان و یک چک لیست استفاده شد .

### یافته ها:

کیفیت زمینه ها ، درونداها ، فرایندها و برونداهای مراکز شاهد و ایثارگر از حیث منابع انسانی در تمام استانهای منتخب تا حدود زیادی در سطح مطلوب بودند . به گونه ای که مراجعان و کارشناسان مدیر مسول از عملکرد مشاوران رضایت بالایی داشتند . و مشاوران از عملکرد کارشناسان رضایت داشتند . در حالیکه عوامل مادی و کالبدی این مراکز مانند بودجه ، فضا ، امکانات ، تسهیلات در سطح نسبتا مطلوب ارزیابی شدند . در حالیکه رضایت از منابع مالی و مادی مراکز با اخذ امتیاز ۲/۵۷ در سطح نامطلوب ارزیابی می شود . و یا نتایج حاصل از چک لیست نشان داد که تجهیزات و تسهیلات تخصصی در مراکز به میزان لازم وجود ندارد .

### نتیجه گیری:

میزان کیفیت منابع انسانی از حیث تخصص و تجربه در مقایسه با کیفیت عوامل سازمانی و مادی در مراکز شاهد و ایثارگر تمام استانهای منتخب ایران در سطح بالایی از مطلوبیت ارزیابی شد . در راستای نتایج می توان عواملی همچون در نظر گرفتن

ساختمانی مجزا از ساختمان اداری ، ؛ افاق مشاوره و روانپزشک ، تمهیداتی به منظور مشارکت مشاوران در امور تخصصی مانند انواع تست های روانشناختی ، دستگاههای کمک تشخیصی و درمانی ، صندلی ریلکسیشن و دستگاه نورو فیدبک و شاداب سازی فضای مراکز مشاوره را پیشنهاد نمود . همچنین عدالت سازمانی مالی ، رویه ای و قانونی در راستای افزایش انگیزش و بهره وری کارکنان توسعه و تقویت یابند . بعلاوه در راستای ثبات و تدوام و اثربخشی هر چه بیشتر مشاوره دیگر عوامل موثر بر اثربخشی فرایند مشاوره مانند ، خانواده ، دوستان ، مدرسه و.....نیز توسط مشاوران و مسولان مراکز بررسی و پیگیری شوند .

## بیان مساله:

با عنایت به تاکیدات مقام معظم رهبری جهت تربیت فرهیختگان مدیر و متخصصانی متقی که ریشه در تبار خونین انقلاب اسلامی دارند، مراکز مشاوره و ایثارگر شاهد از مسئولیت و رسالت خطیری در جهت خدمت به ایثارگران و یادگاران گرانقدر شاهد برخوردار می باشند . تاسیس این مراکز مقارن با شروع جنگ تحمیلی ایران و عراق می باشد . علی رغم اینکه از تاسیس این مراکز نزدیک به سه دهه ( از سال ۱۳۶۷ تا کنون ) می گذرد ، تحقیقات اندکی در حوزه ی ارزیابی کیفیت این مراکز بعمل آمده است . لذا مساله ی اصلی پژوهش حاضر ارزیابی این مراکز با بهره گیری از الگوی جامع سیپ است . بنابراین پژوهش حاضر با عنایت به نگرش سیستمی درصدد پاسخگویی به سوالات زیر است : به چه میزان زمینه های مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر از نظر وضعیت جغرافیایی ، ساختاری و سازمانی ، اجتماعی و اقتصادی در استان های منتخب ایران از مطلوبیت برخوردار می باشند ؟ تا چه اندازه دروندادهای مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر ( مشاوران ، فضا و تجهیزات ، فناوری اطلاعات و ارتباطات ) در استانهای منتخب ایران از مطلوبیت برخوردارند ؟ میزان مطلوبیت فرایندهای مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر در ارتباط با شیوه ها و روشهای مشاوره ، سبکهای مدیریت ، نحوه ی ارتباطات کارکنان و مدیران با مراجع در استانهای منتخب ایران چقدر است ؟ میزان مطلوبیت برون دادهای مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر در استان های منتخب ایران چقدر است ؟

## سیاستهای کلی و راهبردهای دولت

بند ۲۹ محور امور اقتصادی سیاست های کلی نظام در برنامه چشم انداز:

ایجاد ساز و کارهای انگیزشی برای رشد بهره وری عوامل تولید

## مواد و روش ها:

از آنجا که هدف پژوهش ، ارزیابی کیفیت مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر در استان های منتخب ایران است ؛ روش پژوهش حاضر توصیفی - پیمایشی می باشد . همچنین این پژوهش از حیث هدف کاربردی است . به منظور شناسایی شاخص ها و نشانگرهای مربوط به عوامل زمینه ای ، دروندادی ، فرایندی و برون دادی سنجش کیفیت مراکز مشاوره و از مطالعات کتابخانه ای استفاده شد . در مرحله بعد با تعدادی از مدیران و مشاوران با تجربه و مسولان در مراکز مشاوره و ایثارگر مصاحبه نیمه ساختمند انجام شد . سپس پژوهشگر محتوای پاسخ ها را تحلیل نمود و شاخص ها را بر اساس حیطه های زمینه ای ، دروندادی ، فرایندی و برون دادی دسته بندی نمود . با استفاده از مرحله اول مطالعات کتابخانه ای و دوم پرسشنامه های سه گروه مشاوران ، مدیران مراکز مشاوره

و مراجعان تدوین شد. سپس پرسشنامه ها در اختیار مسولان بنیاد شهید از جمله آقای شنایی مدیریت باتجربه مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر قرارگرفت و تعدادی از گویه ها اصلاح و تعدیل شد. به این ترتیب با استفاده از فرایند روایی محتوایی، روایی ابزارهای پژوهش نیز تامین شد (پرسشنامه ها در پیوست طرح حاضر می باشند). به منظور ارزیابی دروندادهای مربوط به فضا و تجهیزات از چک لیست استفاده می شود. که روایی آن مورد تایید مسولان بنیاد شهید می باشد (چک لیست در پیوست طرح موجود است). مرحله ی میدانی با مراجعه به مراکز شاهد و ایثارگر در استانهای منتخب پرسشنامه ها در میان سه جامعه آماری توزیع شد:

جامعه آماری این پژوهش در محدوده زمانی سال ۱۳۹۵ در نظر گرفته شد. زیرا با توجه به ماهیت و سوالات پرسشنامه ها مبتنی بر الگوی سیپ و سنجش مطلوبیت فرایند و برونداد مشاوره ضروری است که مراجعانی در نظر گرفته شوند که فرایند مشاوره را طی نموده و مدت زمانی نیز از آن سپری شده است. همچنین با توجه به جامعیت الگوی سیپ جامعه آماری شامل سه زیر گروه به ترتیب زیر است:

کلیه مشاوران و درمانگران مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر در استانهای تهران، خوزستان، آذربایجان شرقی، گیلان و خراسان رضوی (۱۳۷ نفر) که در سال ۱۳۹۵ خدمات مشاوره ارائه نموده اند.

کلیه مراجعان مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر در استانهای تهران، خوزستان، آذربایجان شرقی، گیلان و خراسان رضوی (۹۶۱۶۷ نفر) که در سال ۱۳۹۵ خدمات مشاوره دریافت نموده اند. جامعه آماری مراجعان به تفکیک استانها در جدول شماره ۱ قابل مشاهده است.

کلیه کارشناسان مسول مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر در استانهای تهران، خوزستان، آذربایجان شرقی، گیلان و خراسان رضوی که در سال ۱۳۹۵؛ مسولیت مدیریت مراکز را بر عهده داشته اند.

حجم نمونه مراجعان و مشاوران با توجه به جدول مورگان به ترتیب تعداد ۳۸۲ و ۱۰۰ نفر در نظر گرفته شد. به دلیل محدودیت جامعه آماری مدیران کلیه آنان بعنوان نمونه اماری در نظر گرفته شدند. تعداد ۴۳۱ پرسشنامه مراجعان و تعداد ۱۰۶ پرسشنامه از مشاوران جمع اوری شد.

به منظور انتخاب نمونه های اماری پژوهش در سطح کشور از نمونه گیری چند مرحله ای استفاده گردید.

۱- در مرحله اول با توجه به ویژگی منطقه جغرافیایی از پنج منطقه جغرافیایی جنوب، مرکز، شمال، مشرق و مغرب به ترتیب استانهای خوزستان، تهران، گیلان، خراسان رضوی و آذربایجان شرقی انتخاب شدند.

۲- در مرحله دوم حجم نمونه مراجعان برای هر استان با ضرب جامعه اماری استان در حجم نمونه در نظر گرفته شده (۴۳۱) بر جامعه اماری کل مشخص شد.

۲- در مرحله سوم تمام مراکز در هر استان انتخاب شدند. تعداد مراجعان و مشاوران در هر مرکز به شیوه نمونه گیری طبقه ای تصادفی نسبتی با توجه به حجم نمونه مشخص شده انتخاب گردید. (جدول شماره ۱).

جدول شماره ۱: جامعه آماری و حجم نمونه مراجعان ، مشاوران و کارشناسان مسئول به تفکیک استانها

استان	جامعه آماری مراجعان	حجم نمونه مراجعان	جامعه آماری مشاوران	حجم نمونه مشاوران	کارشناسان مسئول مراکز استان ها
تهران	۷۲۱۲	۲۹	۴۲	۳۶	۴
خوزستان	۱۹۱۲۲	۷۶	۳۲	۱۳	۴
گیلان	۲۳۸۵۳	۹۵	۱۰	۷	۴
آذربایجان شرقی	۴۴۲۶	۱۸	۱۹	۱۳	۴
خراسان رضوی	۴۱۵۵۴	۱۶۴	۳۴	۳۱	۶
جمع کل	۹۶۱۶۷	۳۸۲	۱۳۷	۱۰۰	۲۲

## نتایج:

- پس از جمع آوری اطلاعات و بررسی و تجزیه و تحلیل اطلاعات یافته های زیر حاصل گردید
- ۱- نیاز بنیاد به مشاغل اختصاصی به عنوان نماد فعالیت های اختصاصی و تخصصی امری ضروری و اجتناب ناپذیر است
  - ۲- مرجع قرار گرفتن بنیاد در حوزه فعالیت حرفه ای در قالب چند عنوان شغل اختصاصی و تخصصی ضروری است
  - ۳- مشاغل موجود در بنیاد در شرایط حرفه ای نبوده و مبین فعالیت های اصلی بنیاد نمی باشد و میبایست برای بنیاد مشاغل حرفه ای طراحی کرد
  - ۴- مشاغل موجود در بنیاد در راستای مأموریت های اصلی بنیاد نمی باشد
  - ۵- شایسته گزینی در فرایند استخدام کارمندان با شرایط احراز رشته های شغلی مورد عمل متناسب با ویژگی های خاص بنیاد امکانپذیر نمی باشد و با اصلاح شرایط احراز این امر میسر میگردد
  - ۶- مشاغل موجود و شرایط احراز آنان با نیاز های اتی بنیاد همراه و سازگار نیست

## بحث و نتیجه گیری:

از دیدگاه مراجعان میزان مطلوبیت زمینه های مراکز مشاوره شاهد و ایثار گر در استانهای منتخب ایران (عوامل جغرافیایی ، ساختاری و مدیریتی و اقتصادی و اجتماعی) چقدر است ؟

با توجه به یافته های ملاحظه می شود، میانگین زمینه های مراکز مشاوره از نظر آگاهی مراجعان از خدمات مشاوره ای ، محل جغرافیایی مراکز ، قوانین و مقررات از نگرش مثبت مدیران و نگرش مراجعان نسبت به خدمات مشاوره کمتر است . به گونه ای که سؤال ۵ (میزان اهمیت مسولین و برنامه ریزان به امر مشاوره.) با ۴/۰۸ بیشترین میانگین را در میان سؤالات و سؤال ۱ (میزان آگاهی شما از خدمات مشاوره ای مرکز) با ۳/۵۹ کمترین میانگین را در میان سؤالات از دیدگاه مراجعان دارا می باشد . بنابراین بر اساس یافته های پژوهش میزان مطلوبیت زمینه های مراکز مشاوره شاهد و ایثار گر در سطح مطلوب نمی باشد . یکی از عمده

ترین دلایل می تواند کمبود منابع مالی و انسانی (به دلیل عدم پیش بینی پست های سازمانی) می باشد. از طرفی مراجعان تا حدود نسبتا بالایی به ویژه در برخی از مراکز مانند تهران، آذربایجان، خراسان رضوی نسبت به خدمات مشاوره ای آگاهی داشتند. در تبیین این یافته می توان اظهار داشت؛ آگاهی مراجعان نسبت به خدمات مشاوره نیز از عوامل ساختاری و مدیریتی بنیاد شهید و مراکز مشاوره و فرهنگی جامعه تاثیر می پذیرد. به طور قطع ارتباطات سازمانی موثر در بنیاد شهید و مراکز مشاوره می تواند نقش بسزایی در اطلاع رسانی خدمات مشاوره ای به مراجعان را ایفا نماید. به طور مثال، مراکز بنیاد شهید خدمات مشاوره ای را از طریق کانالهای ارتباطاتی مختلف به خانواده ها ی تحت پوشش اطلاع دهند. یا خدمات مشاوره ای و فواید آن چنانچه از طریق رسانه ها، تبلیغات، رادیو و تلویزیون به مردم اطلاع رسانی شود، آگاهی آنها نسبت به مشاوره و پیامدهای مثبت آن نیز افزایش می یابد. اما ذکر این نکته نیز حائز اهمیت است که میزان آگاهی مشاوران از آیین نامه ها و دستورالعمل های اجرایی مراکز مشاوره در سطح کاملا مطلوب ارزیابی نشده است. یا در برخی از مراکز این میزان کمتر از سایر مراکز ارزیابی شده است. بالطبع آگاهی و نگرش مراجعان از عوامل فرهنگی جامعه نیز تاثیر می پذیرد. در برخی از جوامع نگرش مردم نسبت به مشاوره مثبت نمی باشد و مراجعه به مراکز خدمات مشاوره را امری بیهوده و عبث می پندارند. یافته های کیفی حاصل از پژوهش کواپانی و همکاران ۱۳۸۱ نیز حاکی از آنست که جامعه از مشاور انتظارات بالا و غیر واقع گرایانه دارد و ساختارهای ذهنی مردم نسبت به مشاوره هنوز دچار سردرگمی در ادراک نقش مشاوره می باشد. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که از دیدگاه مراجعان، مسولین نیز به امر مشاوره تا حدود نسبتا زیادی اهمیت می دهند. از دلایل عمده می توان به تجربه، مهارت، و حرفه ای بودن مشاوران با توجه به دیگر یافته های این پژوهش اشاره نمود. زیرا نتایج نشان داد که از دیدگاه مراجعان مشاوران از تجربه، مهارت و کارامدی تا حدود نسبتا زیادی برخوردار بودند. از طرفی عمدتاً مدارک تحصیلی کارشناسان مراکز نیز مرتبط با مشاوره بوده است. بنابراین پیداست که اکثریت مراجعان، مشاوران را متعهد و علاقه مند به ارائه خدمات مشاوره ای ادراک نموده اند. البته نظر به اینکه این یافته در سطح کاملا مطلوب ارزیابی نشده است. برخی از مراجعان نیز بر این اعتقاد بودند، مسولین به امر مشاوره جندان اهمیت نمی دهند. اگر چه نمی توان این یافته را به تمام مسولین تعمیم داد؛ اما این احتمال وجود دارد که برخی از مدیران و مسولین نگاهی تبلیغاتی و تشریفاتی به مشاوره در مراکز شاهد و ایثارگر داشته باشند. و به اثربخشی و تحقق برنامه های مشاوره در بلندمدت اعتقادی راسخ نداشته باشند. که این امر به نوبه خود نیز ریشه در نگرش مخدوش به مشاوره دارد. البته این مساله با توجه به زمینه های فرهنگی در هر مرکز نیز متغیر است. به گونه ای که ملاحظه می شود در برخی از مراکز این میزان بیشتر می باشد. اصولاً در ارزیابی فرایند راهنمایی و مشاوره باید به تنوع فرهنگها و تفاوت زمینه اجتماعی و مذهبی مراجعان توجه شود.

## **میزان مطلوبیت دروندادهای مراکز مشاوره شاهد و ایثار گر (فضا و تجهیزات و معماری ساختمان مرکز) در استانهای منتخب ایران چقدر است؟**

یافته های پژوهش نشان داد که مراجعان از عوامل دروندادی مراکز شاهد و ایثارگر مانند از فضا، امکانات و تسهیلات رضایت نسبی دارند. زیرا؛ میانگین میزان رضایت مراجعان از تناسب اندازه ی اتاق مشاور و لوازم موجود در آن با تعداد مراجعان، آراستگی، جذابیت و پاکیزگی فضا و اتاق، پیشگیری از مزاحمت های صوتی به ترتیب ۳/۷۴، ۳/۸۲ و ۳/۶۳ می باشد. یکی از دلایل عمده در تبیین این یافته این است که ساختمان مراکز به منظور مکان مشاوره و متناسب با استانداردهای مربوطه طراحی نشده است. اکثریت مراکز در همان ساختمان بنیاد شهید و یا در ساختمانهای مربوط به بنیاد شهید در نظر گرفته شده است. واضح است که چنین مکانی از جذابیت، کیفیت و معماری مناسب برخوردار نباشند. در چنین مکانی احتمال وجود آلودگی های صوتی از قبیل صدای موتورسیکلت، ماشین، رهگذران، کارکنان در اتاقهای مجاور و... وجود دارد. یکی از اصول راهنمایی و

مشاوره این است که مشاوره باید در یک جای خلوت و آرام و عاری از هر نوع عوامل ناامنی و حواسپرتی انجام پذیرد حتی تلفن مستقیم که ممکن است با زنگ زدن موجب قطع کلام مشاور یا مراجع شود نباید در اتاق مشاور وجود داشته باشد. بیشتر نظریه پردازان، در خصوص نحوه‌ی آرایش اتاق مشاوره، اتفاق نظر دارند و بر سادگی و آراستگی آن تأکید کرده‌اند، برای مثال: «اتاق مشاوره باید ساده باشد تا مابه‌ی پرت‌شدن حواس نشود». علاوه بر این مشاوره‌ی که در اتاق روشن و دارای مبلمان لوکس کار کند از مشاوره‌ی که در محلی خالی کم نور و قدیمی کار کند موفق تر است. زیرا مراجع بخصوص در اولین برخورد تحت تاثیر محل مشاوره قرار می‌گیرد و این مطلب بر احساس او نسبت به مشاور اثر می‌گذارد. او در مکانی جالب و مناسب بیشتر احساس راحتی می‌کند و راحت تر به بیان مطالب خود می‌پردازد. اتاق مشاوره باید خالی از هر نوع ابزار خارجی نظیر وسایل آزمایشگاهی، کارگاهی، وسایل سمعی و بصری و اشیاء کمدهای بایگانی باشد. هریک از این وسایل امنیت محیط مشاوره را در معرض خطر قرار می‌دهد. اتاق مشاوره باید دور از اتاق‌های کارکنان اداری باشد. تا امنیت مراجعان فراهم گردد.

همچنین نتایج حاصل نشان می‌دهد؛ برخی از مراکز ساختمانی جدای از بخش اداری ندارند. به طور مثال از چهار مرکز استان گیلان، سه مرکز از موقعیت جغرافیایی و مکانی مناسب با توجه به تعداد مراجعان برخوردار نیستند. و ساختمانی مستقل از ساختمان اداری ندارند. در هر یک از استانهای تهران و خوزستان یک مرکز دارای ساختمانی مستقل نیست. همچنین نشان داد که مراکز از منظر تسهیلات و تجهیزات در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارند. زیرا از ۲۱ مرکز مورد مطالعه به ترتیب ۱۳ مرکز از تجهیزات اداری برخوردار بودند. همچنین ۸ مرکز از تسهیلات تخصصی مانند انواع تست‌های روانشناختی، دستگاههای کمک تشخیصی و درمانی، صندلی ریلکسیشن و دستگاه نوروفیدبک برخوردار می‌باشند. در خصوص منابع علمی نیز تعداد ۱۸ مرکز از کتابهای تخصصی و مجلات برخوردار هستند. هر چند که مجلات موجود با عناوین خط زندگی و شاهد در حوزه‌های مشاوره و روانشناسی تخصصی محسوب نمی‌شوند و جنبه‌ی اطلاع‌رسانی دارند. بعلاوه نتایج حاصل نشان داد که میزان عواملی که موجب شاداب‌سازی می‌شوند به میزان پایین در برخی از مراکز وجود دارد. به گونه‌ای که تعداد ۱۳ مرکز دارای تابلو و نقاشی بودند. و فقط ۸ مرکز تلویزیون داشتند. در ۴ مرکز از موسیقی آرام استفاده می‌نمودند. که امکانات مذکور برای مراکز استان گیلان در سطح پایینی ارزیابی شد. گلدارد استانداردهایی به منظور شاداب‌سازی فضای مشاوره و راهنمایی ارائه می‌دهد. در بخش مشاوره‌ای که باید قسمت بزرگی از اتاق را به خود اختصاص دهد، بهتر است از چند صندلی راحتی، یا مبلمانی راحت که به صورت بیضی یا دایره‌ای چیده شده باشد، استفاده کرد تا مراجعان بتوانند، به راحتی با هم تماس چشمی برقرار کنند. استفاده از میز کار یا میزهای کنفرانس بین مشاور و مراجع مانع ایجاد می‌کنند، مناسب نیست و بهتر است، در صورت امکان از چند عدد میز کوچک (گل‌میز) بین صندلی‌ها استفاده شود. جعبه‌ی دستمال کاغذی نیز باید در مکانی، در دسترس مراجعان قرار گیرد. از دیگر موارد مهم، وجود پنجره یا نورگیر مناسب در اتاق مشاوره است. با توجه به محل قرار گرفتن پنجره می‌توان، میزان نور مناسب را کنترل کرد. بدین منظور و برای زیبایی بیشتر اتاق می‌توان از پرده‌ای زیبا و مناسب بهره برد. البته باید صندلی مراجع به گونه‌ای قرار داده شود که پنجره، موجب حواس‌پرتی او نشود. نور اتاق هم بهتر است، با استفاده از نور طبیعی پنجره و لامپ‌های ملایم (فلورسنت) کنترل شود. استفاده‌ی به جا از تابلوهای نقاشی و عکس، یا جملات امیدبخش که با خطی زیبا نگاشته شده‌اند، به آراستگی اتاق مشاور کمک می‌کنند، اما باید به گونه‌ای نصب شوند که موجب پرت‌شدن حواس مراجع نشوند. باید در نظر داشت که تعداد بیش از حد آن‌ها نیز در آرامش روان مراجع، خلل ایجاد می‌کند. برای توجه به مدت‌زمان مشاوره، استفاده از ساعت دیواری مناسب است.

همچنین استفاده از تخته‌ی وایت‌برد متوسط، با توجه به مساحت اتاق مشاوره، برای یادداشت نکات مهم و آموزش برخی مطالب

به مراجع، می‌تواند مفید باشد. «مراجعاتی که غالباً به شیوه‌ی بصری عمل می‌کنند، احتمالاً به راحتی می‌توانند، روی تخته‌ی وایت‌برد تمرکز کنند و اگر عبارتهای مهم و راه‌حل به صورت فهرست آورده شوند، آگاهی بیش‌تری به دست می‌آورند». همچنین نتایج نشان می‌دهد که از امکانات فناوری اطلاعات و ارتباطات در سطح پایین در برخی از مراکز وجود دارند. فقط ۱۲ مرکز متصل به اینترنت بودند و ۱۳ مرکز از اتوماسیون اداری برخوردار بودند.

نتایج نشان داد که مشاوران از عملکرد کارشناسان رضایت نسبتاً بالایی داشتند. همچنین؛ سؤال ۲ (پایبند به اصول و مبانی دینی و مذهبی) با ۴/۸۵ بیشترین میانگین را در میان سؤالات و سؤال ۱ (داشتن برنامه‌ای مدون و منظم برای تشکیل جلسات) با ۴/۴۳ کمترین میانگین را در میان سؤالات از دیدگاه مشاوران و درمانگران دارا می‌باشد. بنابراین میانگین نظر مشاوران نسبت به کارآمدی کارشناسان در تمام موارد بالاتر از میانگین ۴ بود. به گونه‌ای که کارشناس در هر مرکز از ویژگیهایی همچون پایبندی به اصول و مبانی دینی و مذهبی، آگاه از قوانین و مقررات بنیاد شهید و امور ایثارگران، نگرش مثبت نسبت به کارایی مشاوره برخوردار بودند. کارشناسان به عقیده مشاوران بر فرایند مشاوره مدیریت و نظارت مستمر داشتند. و غالباً جو سازمانی مثبت را در مرکز فراهم می‌نمودند. بالطبع این ویژگی‌ها بر اثربخشی فرایند مشاوره نیز تاثیر گذار است. بعلاوه مشاوران از شفافیت و وضوح شرح وظایف خود با اخذ میانگین ۴/۶۱ رضایت نسبتاً بالایی را ابراز نمودند.

در تبیین این یافته‌ها می‌توان دلایل را در مدیریت منابع انسانی و چگونگی طراحی ساختار سازمانی مراکز ریشه‌یابی نمود. انتخاب کارشناسان بر اساس شاخصهایی مبتنی بر شایسته‌سالاری یکی از دلایل عمده مطلوبیت کارشناسان از دیدگاه مشاوران محسوب می‌شود. از طرفی طراحی ساختار سازمانی با اتکاء به نظریه‌های کلاسیک و اقتضایی مدیریت موجب کارایی و اثربخشی می‌شود. زیرا بر اساس نتایج حاصل از پژوهش حدود و ثغور شرح وظایف سازمانی به خوبی مشخص بود. و خود کارشناسان به حوزه وظایف خود اشراف لازم را داشتند. همچنین نظارت و ارزیابی مستمر برنامه‌های تدوین شده و پیگیری آنها از دیگر دلایلی است که بر برنامه‌ریزی برخی از مراکز تاثیر گذار بوده است. تعریف دقیق شرح وظایف، نقشها و انتظارات موجب افزایش انگیزش کارکنان در انجام مسولیت‌ها و فعالیت‌ها می‌شوند. در صورتی که حدود وظایف و مشاغل به روشنی تعریف و اعمال شود، اعضای گروه نقش خود را ادراک می‌کنند و در انجام امور بی‌نظمی و تداخل ایجاد نمی‌شود. بر اساس مفروضات و اصول مدیریت علمی طراحی دقیق شغل و وظیفه، گزینش کارکنان بر اساس استانداردهای و صلاحیت‌های حرفه‌ای، تدوین و اجرای قوانین و مقررات موجب کارآمدتر و عقلانی‌تر سازمانها می‌شوند. به عقیده هوی و میسکل قواعد سازمانی دارای کارکرد توضیحی هستند به این معنی که تعهدات کارکنان را با اصطلاحات مختصر و صریح توضیح می‌دهند. لزوم تکرار نظم به ایفای نقش افراد جهت می‌دهند.

نتایج به دست آمده از نظرات کارشناسان نشان داد که دستورالعمل‌های موجود برای اجرای برنامه‌های مرکز مشاوره با میانگین ۳/۶۷ تا حدودی زیادی (نه کاملاً مطلوب) می‌تواند نیازهای آنها را تامین نماید. این یافته احتمالاً ناشی از ساختار مدیریت منابع انسانی در جذب نیروی انسانی کارآمد یا ناتوانی در نگهداری بدلیل عدم امکان استخدام رسمی و بالطبع عدم برخورداری از مزایای استخدام رسمی باشد. علاوه بر این رضایت کارشناسان از منابع مالی و مادی مراکز با اخذ امتیاز ۲/۵۷ در سطح نامطلوب ارزیابی می‌شود. یکی دیگر از یافته‌ها حاکی از آنست که اگر چه بین برنامه‌های توسعه مرکز و اهداف مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر ارتباط منطقی تا حدودی وجود دارد. اما این میزان در سطح کاملاً مطلوب ارزیابی نشده است. در تبیین این موضوع می‌توان گفت شاید این مساله بخاطر انتظارات و توقعات جامعه ایثارگری باشد. درتبیین کلی از تاثیر متقابل ساختار و جو سازمانی بر عملکرد مشاوران و کارشناسان و نهایتاً عملکرد مراکز مشاوره می‌توان به نظریه نظام‌های اجتماعی پارسونز نیز اشاره نمود. بر اساس نظریه

پارسونز در اثربخشی یک سازمان دو بعد سازمانی و فردی موثر است. بعد سازمانی به ساختار سازمانی متشکل از نقش ها، انتظارات و قوانین دلالت دارد. بعد فردی به شخصیت، زمینه های روانشناختی، منحصر به فرد بودن افراد، نیازها، تواناییها، ارزشها و اعتقادات مربوط می شوند. برای اینکه هدف های سازمانی تحقق یابند باید بین انتظارات و الگوی نیازهای سازمانی توافق حاصل شود. که هم موجب اثربخشی سازمان و هم تامین نیازهای کارکنان شود. در واقع سازمانی از اثربخشی لازم برخوردار است که بعنوان سیستمی فنی - اجتماعی فعالیت نماید. با بکارگیری اصول روابط انسانی، مدیریت علمی، مدیریت دانش ساختار سازمانی سازگار با الزامات محیطی را طراحی کند. و در جهت توسعه دانش بین فردی، سازمانی و فرا سازمانی تلاش نماید. بنابراین همانگونه که یافته ها نشان داد؛ مشکلات مراجعان از منظر کارشناسان با میانگین ۴/۰۵ در مراکز مشاوره به طور مطلوبی حل و فصل و برطرف می شوند. و این امر بالطبع ناشی از دو بعد سازمانی و فردی منظورجوسازمانی و ویژگیهای حرفه ای مشاوران و کارشناسان می باشد. چرا که سوالات مربوط با متغیرهای جمعیت شناسی کارشناسان نشان داد؛ که اکثریت آنها دارای مدارک روانشناسی یا مشاوره و سابقه مدیریت بالا می باشند. این یافته و یافته های مستخرج از دیدگاه مشاوران دلیلی بر تخصص و تجرب کارشناسان بعنوان عاملی مهم در اثربخشی فرایند مشاوره نیز در نظر گرفته می شود.

### میزان مطلوبیت فرایندهای مراکز مشاوره شاهد و ایثار در استانهای منتخب ایران چقدر است؟

نتایج نشان داد که میانگین کلی نمرات به دست آمده از نظرات مراجعان نسبت به کیفیت فرایندهای مراکز مشاوره شاهد و ایثار گر در مراکز استانها بیش از ۴ محاسبه گردیده است. همچنین؛ سؤال ۴ (داشتن ظاهر منظم و آراسته مشاور متناسب با عرف جامعه و حرفه ی مشاوره) با ۴/۵۱ بیشترین میانگین را در میان سؤالات و سؤال ۱ (وجود برنامه زمانی مناسب جهت تشکیل جلسه مشاوره) با ۴/۰۶ کمترین میانگین را در میان سؤالات از دیدگاه مراجعان دارا می باشد. یا از دیدگاه مراجعان، مشاوران از صدای رسا و مناسب با میانگین ۴/۴۴، صبوری (۴/۴۰) و پشتکار لازم برای پیگیری و حل مشکلات (۴/۴۶) برخوردار بودند. یا مشاوران دارای ظاهری منظم و آراسته متناسب با عرف جامعه و حرفه ی مشاوره بودند. یکی دیگر از یافته های این پژوهش دلالت بر میزان اعتماد به مشاور با اخذ میانگین ۴/۴۶ دارد. و این امر دلیلی در ایجاد ارتباط موثر تلقی می شود. در تبیین این یافته می توان گفت؛ یکی از مهارتهایی که در کاهش اضطراب مراجع موثر است مهارت اطمینان دادن است. در این مهارت مراجع از عواقب اعمال و احساسات خود مطمئن و قوت قلب پیدا می کند و وضع روحی او بهبود می یابد. اطمینان دادن به مراجع مانند تایید بیانات او یا اشتداد آگاهی از پیامدها و واقعیت های موجود حاصل می شود. استفاده از فنون ارتباط موثر مانند انعکاس محتوا، متن و احساس مانند فنون تکرار کردن، روشن کردن، مرور کردن در مواقع ترس، احساس گناه، خشم، سکوت در برقراری مهارت کلامی بسیار موثر می باشند. یا اینکه ارتباط موثر مشاوران هنگام گوش دادن ممکن است ناشی از مهارتهای غیر کلامی آنان مانند نحوه نشستن و حالات بدن باشد. نتایج نشان داد که برخی از مراجعان تا حدودی از برنامه زمانی مراکز جهت تشکیل جلسه مشاوره رضایت داشتند. مدت زمان مناسب برای مشاوره به عوامل متعددی همچون تفاوت های فردی مراجعان، نوع مشکل، میزان پیچیدگی، عمق آن و نوع مصاحبه بستگی دارد. به طور مثال پیش بینی زمان لازم مصاحبه استخدامی ساده تر از مصاحبه مشاوره ای است.

یافته های حاصل نشان می دهد؛ میانگین مشارکت مشاوران در تدوین برنامه ها ۳/۹۰ از دیدگاه کارشناسان می باشد. در تبیین مشارکت نسبی مشاوران در تصمیم گیریهای امور مختلف مراکز می توان دلایلی همچون ساختار بالا به پایین در طراحی برنامه ها، حق الزحمه پایین را برشمرد. ساختار سازمانی از بالا به پایین به صورت متمرکز بر اساس چارچوب و قوانین از پیش تعیین شده طراحی می شود. و در این راستا امکان مشارکت و توجه به باز طراحی و یا اصلاح و تعدیل در سطح پایینی وجود دارد.



اما از طرفی این میزان مشارکت با اخذ امتیاز ۳/۹۰ قابل توجه نیز می باشد. با مراجعه به نتایج قبلی دلایل متعددی برای مشارکت و همکاری مشاوران در مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر قابل طرح است. نتایج نشان داد که جو سازمانی مثبتی توأم با همکاری کارشناسان در مراکز فراهم است. این امر بالطبع موجب انگیزش و مشارکت هر چه بیشتر مشاوران به ویژه در امور مشاوره مراجعان است. از طرفی کارشناسان معتقدند که مشاوران از آیین نامه ها و دستورالعمل های اجرایی مرکز مشاوره اطلاع دارند و آنها را به خوبی اجرا می کنند. زیرا بر اساس نتایج به دست آمده، برنامه های توسعه مرکز تا حدود زیادی در راستای اهداف مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر طراحی شده اند. بنابراین ادراک صحیح از نقش و شغل باعث کاهش استرس شغلی و افزایش رضایت شغلی و مشارکت می شود. به طور قطع انگیزش مشاوران در تعهد و میزان پایبندی به استمرار و پیگیری برنامه های اصلاحی نیز تاثیر گذار است. چرا که مشارکت مشاوران در حوزه های تصمیم گیری مراکز مشاوره از یک سوبه عنوان عامل انگیزشی موجبات رشد مهارت های حرفه ای آنان را فراهم می نماید و از سوی دیگر شرایطی را برای کمک مستقیم و غیر مستقیم به مدیران و برنامه ریزان در جهت توسعه ی برنامه های حرفه ای مشاوره را فراهم می نماید. در واقع مشارکت مشاوران در تصمیم گیریها به عنوان یک عامل انگیزشی به دو شیوه می تواند موجب توسعه ی مهارت های حرفه ای آنان شود. نخست آنکه با مشارکت در تصمیم گیریهای مراکز با توجه به نظریه ی مازلو با تامین بسیاری از نیازهای سطوح پایین آنها از جمله توجه به مسائل رفاهی، تعلق اجتماعی، عزت نفس و احترام شرایط برای رشد و شکوفایی آنان فراهم می شود. به گونه ای که آنها با مشارکت در مسائل مراکز احساس احترام و توانمندی می کنند. این امر زمینه را برای ظهور نیازهای رشد و شکوفایی به عنوان یک عامل انگیزشی سطح بالاتر برای توسعه ی تواناییهای آنان را فراهم می کند. به طور مثال مشارکت مشاوران در تصمیم گیری های علمی و سازمانی در جلسات شورا باعث می شود که از نظرات و پیشنهادات آنان در مورد مسائل و مشکلات مراکز استفاده شود. این امر به نوبه ی خود در نهایت باعث دلگرمی و تعهد مستمر و بیشتر آنان به کار مشاوره و همچنین رغبت بیشتر آنان به توسعه ی تواناییهای خود می شود.

بر اساس رویکرد روابط انسانی، مشارکت کارکنان در تصمیم گیریهای سازمانی موجبات اثربخشی سازمانی را فراهم می آورد. در واقع نظریه های روابط انسانی زمینه ی مناسبی برای تبیین دلایل رشد مهارت های حرفه ای مشاوران در اثر مشارکت آنان در تصمیم گیریهای مراکز را فراهم می نماید. بر اساس نظریه ی مازلو چنانچه مدیران از نظرات مشاوران علمی در تصمیم گیریهای دانشگاهی استفاده نمایند. به نوعی نیازهای تعلق اجتماعی، عزت نفس، قدر و منزلت آنان تامین خواهد شد. این امر موجب می شود که احساس احترام و توانمندی کنند. و نهایتا زمینه ی رشد و خودشکوفایی آنان فراهم می شود. نظریه ی مک گری گور تلویحا به کاربست مدیریت مشارکتی در سازمانها تاکید می کند. بر اساس این نظریه از آنجاییکه کارکنان احساس همکاری دارند و برای اداره امور خود انضباطی را به وجود می آورند. بنابراین بکارگیری مدیریت مشارکتی به تحقق اهداف فردی و اجتماعی می انجامد. نظریه ی هرزبرگ مدعی است که مهمترین عوامل انگیزشی برای کسب موفقیت و رشد و توسعه ی کارکنان شامل دادن مسئولیت بیشتر و بالاتر، قدردانی برای انجام کار و تلاش برانگیز است. تحقق این امر می تواند در پرتو مدیریت مشارکتی میسر و امکان پذیر باشد. نظریه ی Z ویلیام اوچی استدلال کاربست مدیریت مشارکتی را به منظور رشد مهارت های حرفه ای و کارایی اعضای هیات علمی و اثربخشی سازمانی را قوت می بخشد. چرا که به موجب این نظریه اشتراک مساعی در تصمیم گیری، مسئولیت مشترک و خودداری از کنترل و نظارت نزدیک سبب می شود که کارکنان سازمان را متعلق به خودشان بدانند و صادقانه تمام نیروی فکری و تواناییهای خود را به منظور بازدهی بیشتر به کارگیرند. با توجه به نظریه مبادله نیز، رفتار کارکنان در مقابل این مشارکت تعهد و اعتماد به سازمان می باشد که این باعث رضایت کارکنان و افزایش عملکرد آنها در سازمان که همان اثربخشی سازمانی است، می گردد. در واقع با اشتراک مساعی در تصمیم گیریها، آنها سازمان را متعلق به خود می دانند. به عبارتی تعهد

سازمانی آنها افزایش می یابد. در نتیجه از تمام تواناییهای خود برای به حد اکثر رساندن بهره وری استفاده می نمایند. در این راستا تلاش می نمایند با افزایش میزان آگاهی و مهارتهای خود در رابطه با مسائل اداری و آموزشی نقش بسزایی را در ارتقاء اثربخشی عملکرد مراکز مشاوره داشته باشند. دلیل عمده دیگری که ارتباط بین میزان مشارکت مشاوران در حوزه های تصمیم گیری را با رشد و ارتقای عملکرد مراکز را تقویت می کند؛ این است که بر اساس نظریه ارتقای کیفی کارکنان صف و حوزه عملیاتی بهترین یاران تصمیم گیری های استراتژیکی و راهبردی در برنامه ریزی های کوتاه مدت و بلند مدت محسوب می شوند. زیرا آنها آگاه به حداکثر مشکلات و مسائل در حوزه مشاوره و روان درمانگری هستند. نیازها و الزامات سازمانی و انتظارات و نیازهای مشتریان و مراجعان را ادراک و می شناسند. بنابراین مشارکت آنها در برنامه های مراکز بر اثربخشی مراکز تاثیر می گذارد. لذا در تبیین دیگری می توان مشاوران را بعنوان یک عامل مهم در اثربخشی مراکز معرفی نمود. در این راستا جو سازمانی مراکز بر کارآمدی مشاوران نیز موثر است.

نتایج به دست آمده از نظرات کارشناسان نشان داد که دستورالعمل های موجود برای اجرای برنامه های مرکز مشاوره با میانگین ۳/۶۷ تا حدودی زیادی (نه کاملا مطلوب) می تواند نیازهای آنها را تامین نماید. زیرا غیز از دستورالعمل توجه به مسائل دیگری نیز مورد نیاز است. این یافته احتمالا ناشی از ساختار مدیریت منابع انسانی در جذب نیروی انسانی کارآمد یا ناتوانی در نگهداری بدلیل عدم امکان استخدام رسمی و بالبع عدم برخورداری از مزایای استخدام رسمی باشد. علاوه بر این رضایت کارشناسان از منابع مالی و مادی مراکز با اخذ امتیاز ۲/۵۷ در سطح نامطلوب ارزیابی می شود. یکی دیگر از یافته ها حاکی از آنست که اگر چه بین برنامه های توسعه مرکز و اهداف مراکز مشاوره شاهد و ایثارگر ارتباط منطقی تا حدودی وجود دارد. اما این میزان در سطح کاملا مطلوب ارزیابی نشده است. در تبیین این موضوع می توان گفت شاید این مساله بخاطر انتظارات و توقعات جامعه ایثارگری باشد. در تبیین کلی از تاثیر متقابل ساختار و جو سازمانی بر عملکرد مشاوران و کارشناسان و نهایتا عملکرد مراکز مشاوره می توان به نظریه نظام های اجتماعی پارسونز نیز اشاره نمود. بر اساس نظریه پارسونز در اثربخشی یک سازمان دو بعد سازمانی و فردی موثر است. بعد سازمانی به ساختار سازمانی متشکل از نقش ها، انتظارات و قوانین دلالت دارد. بعد فردی به شخصیت، زمینه های روانشناختی، منحصر به فرد بودن افراد، نیازها، تواناییها، ارزشها و اعتقادات مربوط می شوند. برای اینکه هدف های سازمانی تحقق یابند باید بین انتظارات و الگوی نیازهای سازمانی توافق حاصل شود. که هم موجب اثربخشی سازمان و هم تامین نیازهای کارکنان شود. در واقع سازمانی از اثربخشی لازم برخوردار است که بعنوان سیستمی فنی - اجتماعی فعالیت نماید. با بکارگیری اصول روابط انسانی، مدیریت علمی، مدیریت دانش ساختار سازمانی سازگار با الزامات محیطی را طراحی کند. و در جهت توسعه دانش بین فردی، سازمانی و فرا سازمانی تلاش نماید. بنابراین همانگونه که یافته ها نشان داد؛ مشکلات مراجعان از منظر کارشناسان با میانگین ۴/۰۵ در مرکز مشاوره به طور مطلوبی حل و فصل و برطرف می شوند. و این امر بالطبع ناشی از دو بعد سازمانی و فردی منظور جوسازمانی و ویژگیهای حرفه ای مشاوران و کارشناسان می باشد. چرا که سوالات مربوط با متغیرهای جمعیت شناسی کارشناسان نشان داد؛ که اکثریت آنها دارای مدارک روانشناسی یا مشاوره و سابقه مدیریت بالا می باشند. این یافته و یافته های مستخرج از دیدگاه مشاوران دلیلی بر تخصص و تجرب کارشناسان بعنوان عاملی مهم در اثربخشی فرایند مشاوره نیز در نظر گرفته می شود.

### میزان مطلوبیت برونداد های مراکز مشاوره شاهد و ایثار گر در استانهای منتخب ایران چقدر است؟

یافته های پژوهش نشان داد که مطلوبیت بروندادهای مراکز مشاوره شاهد و ایثار گر از دیدگاه مراجعان در سطح بالای میانگین

۴ می باشد. زیرا از نظر مراجعان نشان می دهد؛ سؤال ۳ (میزان رعایت "رازداری" توسط مشاوران، درمانگران و سایر کارکنان مرکز مشاوره.) با ۴/۵۶ بیشترین میانگین را در میان سؤالات و سؤال ۲ (میزان تاثیر عملکرد مرکز بر افزایش نگرش مثبت شما) با ۴/۱۸ کمترین میانگین را در میان سؤالات از دیدگاه مراجعان دارا می باشد. بعبارتی از دیدگاه مراجعان، مشاوران تا حدود نسبتاً زیادی در حل مشکلات آنها موثر بوده اند. در تبیین این یافته با توجه به دیگر نتایج این پژوهش می توان اذعان داشت که از آنجاییکه نگرش مراجعان نسبت به فرایند مشاوره نیز مثبت می باشد؛ این امر به نوبه ی خود بر اثربخشی فرایند مشاوره تاثیر گذار است. چرا که با در نظر گرفتن نظریه سیستمی تمام عناصر و خرده سیستم ها ی دروندادی مانند توانایی، تجربه، مهارت، فضا و تسهیلات و عوامل فرایندی روشهای مشاوره و... بر اثربخشی عملکردی مشاوره تاثیر می گذارد. از طرفی با توجه به ویژگی دورانی سیستم تمام عوامل دروندادی، فرایندی، درونی و بیرونی بر شکل گیری نگرش مراجعان تاثیر می گذارد و نگرش خود به عنوان عاملی دروندادی بر حضور و پیگیری فرایند مشاوره نیز موثر است. فرایند مشاوره شامل مراحل همچون بقا، وابستگی، مکاشفه، ثبات و تقویت است. به عقیده پاترسون رابطه حسنه مشاوره ای تعاملی عمقی و عاطفی بین مراجع و مشاور است. اصولاً تغییرات مطلوب در رفتار مراجع زمانی ایجاد می گردد که مراجع نسبت به فرایند مشاوره نگرش مثبت داشته باشد و به ادامه جلسه مشاوره معتقد و علاقه مند باشد. همانگونه که ذکر شد؛ نگرش نیز تحت تاثیر عوامل متعددی است. به نظر برامر و شوشتروم عوامل زیادی از جمله تاکید بر جنبه های عاطفی و عقلانی در روند مشاوره، رازداری، تفاوت های فردی، پذیرش غیر شرطی و احترام بدون قید و شرط تاثیر گذار است. راجرز معتقد است؛ مشاوره زمانی اثربخش است که مراجع و مشاور فعالانه در جلسه مشاوره شرکت نمایند و مشاور با بکارگیری مهارتهای کلامی و غیر کلامی به جستجوی اطلاعات برای درک عمیق رفتار مراجع بپردازد. بنابراین با توجه به یافته های پژوهش دلایل متعددی همچون تجربه، مهارت، تخصص و مهارتهای کلامی موثر مشاوران بر اثربخشی عملکرد مشاوران تاثیر گذار بوده است. همانگونه که ملاحظه گردید؛ مراجعان نسبت به فرایندهای انجام شده تحت مدیریت و نظارت مشاوران رضایت بالایی داشتند. زمینه تخصصی مشاوران نیز در فرایند روان درمانگری مشاوره نیز از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. بر اساس نتایج پژوهش حاضر رشته تحصیلی مشاوران به طور مطلوبی مرتبط با حرفه ی مشاوره گری آنها بوده است. و رضایت نسبتاً بالای مراجعان نسبت به فرایندها در اثربخشی عملکرد مشاوره تاثیر گذار بوده است. اما از طرفی دیدگاه مراجعان نسبت به اثربخشی عملکرد مراکز مشاوره کاملاً مطلوب نبود. رضایت پایین برخی از مراجعان نیز می تواند ناشی از عوامل سازمانی، فردی و برون سازمانی باشد. گاهی ناآگاهی مراجعان از دانش و حرفه ی مشاوره بعنوان مانعی در اثربخشی مشاوره از چند جنبه قابل بحث است. ممکن است به دلیل نا آگاهی مراجعان فرایند مشاوره از ثبات و پی گیری لازم برخوردار نباشد. این امر موجب می شود که جنبه های متعدد مشکل شناسایی و یا حل نشود. به این ترتیب نوع مشاوره خاصی هم در صورت نیاز شناسایی نمی شود. به این معنا که از آنجاییکه طیف مراجعان از نظر نوع مشاوره متفاوت است. حرفه مشاوره و میزان تبحر، مهارت و تجربه او در درمان بسیار موثر می باشند. و زمانی که فرایند مشاوره به خوبی دنبال شود؛ در صورت نیاز مشاوره ای خاص و یا مراجعه به روانپزشک و یا مواردی مشابه نیز به درستی تشخیص داده می شود. به اعتقاد ولف ۱۹۹۷ بین مشاوره و روان درمانی تفاوتیهای بسیاری وجود دارد. به این صورت که روان درمانی عمدتاً در موقعیت های در موقعیت های درمانی و پزشکی صورت می گیرد و یک فرایند بلند مدت است و به تبحر در تحلیل فرد همراه با مهارتهای تشخیصی روانکاوانه نیازمند است. در صورتی که مشاوره بیشتر جنبه تربیتی و در کوتاه مدت انجام پذیر است. به عبارتی مشاوره با افرادی سروکار دارد که مشکلات موقعیتی در زندگی دارند. نظریه پارسونز نیز بعنوان مبنای نظری مناسبی برای تبیین موانع اثربخش عملکرد مشاوره قابل طرح است. پارسونز با طرح نظریه سیستمی مشاوره گشتالتی، مراجع را بعنوان یک کل متشکل از اجزای بهم پیوسته و مرتبط معرفی می کند. مراجع جزئی از محیط خویش است. کنشگر نه واکنش گر است. افکار، احساسات و عواطف او تحت

تأثیر عوامل درونی خویش و بیرونی محیط است. بنابراین هر مراجع موجودی منحصر به فرد است. این نظریه بیانگر سه نکته اساسی است. اول آنکه باورها و افکار شخص مراجع نقش مهمی را در نتایج مثبت فرایند مشاوره ایفا می کند. دوم آنکه روشهای مشاوره به تعداد مراجعان و موضوعات و مشکلات موقعیتی آنها متفاوت است که در اثربخشی عملکرد مشاوران شایان ذکر است. دوم اینکه اثربخشی عملکرد مشاوره فعالیتی جمعی است و از عوامل دیگری همچون خانواده، مدرسه و دیگر نهادها و موسسات اجتماعی تأثیر می پذیرد. بعبارتی اثربخشی مشاوره تحصیلی، ازدواج، شغلی و..... با همکاری دیگر موسسات و نهادهای اجتماعی تحقق می یابد. بعنوان مثال مشاوره تحصیلی و شغلی وابسته به عملکرد مدرسه و دیگر موسسات نیز هست. زیرا این موسسات غالبا عهده دار برنامه ریزی، تدوین و اجرای آموزش هستند. یا مشاوره شغلی بدون همکاری نهادهای مرتبط با کار و اشتغال ممکن نیست. خانواده نیز عامل مهم تداوم، بقا و سلامت فرایند مشاوره و یا درمانگری محسوب می شود. به ویژه در فرایند مشاوره جانبازان و یا زوج درمانی، شناسایی منظومه های زن و شوهری، والدین و فرزندان، نحوه ارتباط بین فرزندان و نیاکان و نحوه ارتباط اعضای خانواده بسیار حائز اهمیت است. یکی از عواملی که در افزایش رضایتمندی مراجعان از برخی از خدمات نقش مهمی را ایفا می کند، سن می باشد، احتمالا، هر چه سن افزایش می یابد، میزان رضایتمندی مراجعان نیز بیشتر می شود. کریزمن (۱۹۹۷) معتقد است هر چه سن افزایش می یابد، نگرش نیز مثبت می شود. از سوی دیگر، در تبیین رضایتمندی مراجعان در برخی مراکز می توان ویژگیهای فرهنگی مورد نظر داشت. گاهی نگرانی از تأثیر اظهارات بر ادامه روند درمان و ترس از ارائه پاسخ واقعی به سوالات (به خصوص در استانها و شهرهای کوچک) که غالبا باعث بروز رفتارهای محافظه کارانه می شود. یا عدم آگاهی از خدمات مشاوره ای و روشها و فنون نوین در مشاوره موجب می شود که انتظارات افراد از خدمات مشاوره ای کاهش یابد و افراد با کمترین تسهیلات و امکانات قانع شوند و ابراز رضایت نمایند. بالطبع افراد متعلق به طبقات فرهنگی پایین نیز از خدمات مشاوره ای رضایت بیشتری را نشان می دهند.

## پیشنهادات

- ۱- از آنجاییکه برخی از مراجعان معتقد بودند که مسولان اهمیت چندانی به امور مشاوره مراجعان نمی دهند؛ پیشنهاد می شود؛ کارگاههای آموزشی به صورت مستمر برای مسولان به منظور تعمیق نگرش مثبت به مشاوره و پیامدهای آن برگزار شود.
- ۲- زمینه های آگاهی مراجعان در سطح مطلوب ارزیابی نشد. بنابراین به منظور توسعه ی نگرش مثبت به فرایند مشاوره و تقویت مستمر آن پیشنهاد می شود؛ انواع خدمات مشاوره و راهنمایی با پیامدهای مثبت آن از طریق ارسال پیامک های گروهی، رسانه ها و شبکه های اجتماعی به افراد تحت پوشش بنیاد شهید اطلاع رسانی شود.
- ۳- به منظور شاداب سازی مراکز امکاناتی مانند پخش موسیقی آرام، تابلوها و نقاشی ها و استفاده از رنگهای شاد از عناصر طبیعی مانند گیاهان و آکواریوم استفاده شود.
- ۴- برای مراکز مشاوره خصوصا برای مراکز مستقر در مرکز استانهایی که ساختمانی مستقل از ساختمان اداری بنیاد ندارند ساختمانی مستقل و با مساحت کافی و اتاق کافی اختصاص داده شود.
- ۵- بر اساس یافته های پژوهش پیشنهاد می شود؛ اتاق مشاوره و روانپزشک در مکانی به دور از مزاحمت های صوتی شوند.
- ۶- به منظور اثربخشی فرایند مشاوره پیگیری مستمر از سوی مشاوران و کارشناسان صورت پذیرد.
- ۷- از آنجاییکه در برخی از مراکز استان خوزستان علی رغم مطلوبیت نسبتا بالای عوامل فرایندی از سوی مراجعان نهایتا

اثربخشی مشاوره نامطلوب ارزیابی شده است؛ پیشنهاد می شود؛ در راستای ثبات و تداوم و اثربخشی هر چه بیشتر مشاوره دیگر عوامل موثر بر اثربخشی فرایند مشاوره مانند، خانواده، دوستان، مدرسه و..... نیز توسط مشاوران و مسولان مراکز بررسی و پیگیری شوند.

۸- بر اساس نتایج به دست آمده؛ پیشنهاد می شود، تمهیداتی به منظور مشارکت مشاوران در امور تخصصی از سوی مدیران و مسولان در مرکز فراهم شود.

۹- از انجائیکه اکثریت مشاوران و کارشناسان از عوامل مالی و قانونی رضایت نسبی داشتند؛ پیشنهاد می شود عدالت سازمانی مالی، رویه ای و قانونی در راستای افزایش انگیزش و بهره وری کارکنان توسعه و تقویت یابند.

۱۰- در راستای التزام، تعهد و پایبندی هر چه بیشتر کارشناسان و مشاوران به اجرای دستوالعمل ها متناسب با واقعیت های موجود ضروری است که به صورت مستمر نیازهای سازمانی و فردی بررسی شوند.

۱۱- بر اساس نتایج پژوهش پیشنهاد می شود از تسهیلات تخصصی مانند انواع تست های روانشناختی، دستگاههای کمک تشخیصی و درمانی، صندلی ریلکسیشن و دستگاه نورو فیدبک در مراکز استفاده شود.

۱۲- از فوریت های پزشکی و ایمنی در مراکز با توجه به کمبودهایی در این زمینه بر اساس یافته ها استفاده شود.