



سنجش کیفیت خدمات مشاوره ای در مدارس

معصومه صفائی مجد

کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زابل

Safaei1371@gmail.com

۰۹۰۲۳۲۸۷۹۴۳

چکیده :

مشاوره عاملی موثر برای حل بسیاری از مسائل دانش آموزان است و نقش مشاور در آنجا خود را می نمایاند که یک مشاوره به موقع می تواند سرنوشت یک فرد، خانواده و گاهی اجتماع را دگرگون سازد و نبود آن نیز می تواند نابهنجاری خانوادگی، اجتماعی و در پاره ای موارد عقب ماندگی تحصیلی را به ارمغان می آورد. این تحقیق با هدف بررسی سنجش کیفیت خدمات مشاوره ای در مدارس و به روش توصیفی - تحلیلی انجام شده است . یافته های تحقیق بیانگر آن است که انواع مشاوره (از جمله تحصیلی، شغلی و خانوادگی) وسیله تسهیل کننده ای در آموزش و پرورش محسوب می شوند که بدان وسیله دانش آموزان را یاری می دهند تا موانع یادگیری را از سر راه بردارد و سریع تر به اهداف تعیین شده برسد ؛ لذا در این راستا توانمندسازی مشاوران حرفه ای مدارس و ارائه برنامه جامع و چند فرهنگی برای راهنمایی و مشاوره بیانگر امیدواری در جهت خدمت بهتر به دانش آموزان و باعث بهبود عملکرد شغلی و افزایش کیفیت کاری مشاوران تحصیلی می شود.

واژگان کلیدی: مشاوره ، راهنمایی ، آموزش و پرورش



مقدمه

در سالیان دراز طول عمر آموزش و پرورش، مشاوران و معلمان همه بر آن بوده اند به راه و روش های بهینه ای دست یابند که حاصل آن یادگیری دلخواه و مطلوب از جانب یادگیرنده باشد. متخصصان تعلیم و تربیت به ویژه برنامه ریزان درسی، پیوسته به دنبال راه حل هایی بوده اند که چه به صورت نظری و چه به صورت تجربی و عملی، موفقیت دانش آموزان را تأمین و تضمین کنند. با توسعه علوم انسانی و رشد علوم رفتاری به راهنمایی و مشاوره به عنوان شاخه ای مستقل از علوم رفتاری توجه شد. امروزه راهنمایی و مشاوره به صورت حرفه ای یاورانه برای کمک به افرادی است که در رشد، سازگاری، تصمیم گیری، روابط خانوادگی، مهارت های اجتماعی و شیوه زندگی مشکلاتی دارند و مشاوره به این افراد کمک می کند تا راه حل مناسبی برای مشکلات بیابند (اردبیلی، ۱۳۹۱).

نقش اساسی مشاوران مدارس در راهنمایی تحصیلی، کمک و یاری رسانی به نوجوانان در دوران بلوغ و پیشگیری از آسیب های روانی اجتماعی حائز اهمیت است. دانش آموزان در مسائلی مانند: برنامه ریزی درسی، پیشرفت تحصیلی، جلوگیری از افت تحصیلی، انتخاب رشته، نحوه مطالعه، کنترل خشم، مدیریت استرس و هیجان، دوست یابی، ارتباط با والدین، سبک زندگی سالم، کنترل افکار منفی و نیازمند راهنمایی و مشاوره روانشناسانه هستند. پژوهشگران، نقش و جایگاه مشاوران مدارس در دستگاه تعلیم و تربیت را به عنوان یک همراه در ترکیب با نقش مدیر، معلم و نقشهای خدماتی مهم دانسته اند. (آذرائین، ۱۴۰۱) اعمال برنامه های مشاوره صحیح و مناسب، نه تنها به ارتقاء اهداف و غنای آموزش و پرورش می انجامد، بلکه علاوه بر تسریع و تسهیل اهداف نظام آموزشی، بسیاری از مسائل و معضلات برخاسته از درون نظام آموزشی را نیز به نحوی شایسته حل و فصل خواهد کرد. (ابراهیمی، ۱۳۹۳)

خدمات باکیفیت به ساختار، برنامه و توسعه حرفه ای نیازمند است. ماندگاری حرفه، مستلزم استمرار شایستگی ها، نظارت و راهبری حرفه ای است (Shi et al., 2014) لذا مشاوران مدرسه نه تنها به اطلاعات و دانشهای اختصاصی نیاز دارند، بلکه باید از مهارتهای مختلفی نیز برخوردار باشند تا بتوانند درک درستی از مشکلات دانش آموزان داشته باشند. مشاوران حرفه ای مدرسه، برنامه جامع راهنمایی و مشاوره را که بر یگانگی تک تک دانش آموزان و رشد آنان در سه حیطه تحصیلی، شخصی (عاطفی) / اجتماعی و شغلی، تمرکز دارد، طرح ریزی و اجرا می کنند.

خدائی و قائمی (۱۳۹۶) در تحقیق خود به سنجش کیفیت خدمات مشاوره ای مدارس دوره دوم متوسطه منطقه مشکین شهر پرداخته و نشان دادند «نظر دانش آموزان نسبت به کیفیت خدمات مشاوره ای مدارس به طور معناداری بالاتر از میانگین می باشد. علاوه بر این در تمامی ابعاد پنج گانه مدل سروو کوال، شامل امکانات، تضمین، پاسخگویی، همدلی و اعتبار، نظر دانش آموزان به کیفیت خدمات مشاوره ای به طور معناداری مثبت می باشد. نتیجه گیری می شود که برنامه های مشاوره ای مدارس از کیفیت مناسب برخوردار است و تداوم آن در مدارس مفید می باشد.»

نتایج پژوهش راهب و همکاران (۱۳۹۶) در ارزیابی کیفی خدمات مشاوره انجمن اولیاء و مربیان نشان داد «خدمات مشاوره ای 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 کاستی هایی که منجر به بروز چنین مشکلی می گردد می توان بر عواملی نظیر ضعف مشاوران در تشخیص مشکل، ارائه برنامه کمکی و ارائه راهکار درمانی اشاره کرد.»



رستگار و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به ارزیابی کیفیت خدمات مشاوره ای در مقطع متوسطه شهر شیراز پرداخته و نشان دادند «هم دانش آموزان و هم مشاوران نسبت به کیفیت خدمات مشاوره های ارائه شده نظر مثبت داشتند و ارزیابی آنها از تمام مولفه های خدمات (سیاست، برنامه ریزی، ارزیابی نیازها، خدمات پاسخگو و ارزیابی برنامه)؛ اهمیت مشاور و مزایای خدمات آن از نظر دانش آموزان از میانگین بیشتر بود. البته با وجود اینکه میانگین کل نمره دانش آموزان و مشاوران نسبت به خدمات مشاوره ای از متوسط بیشتر بوده اما در مقایسه با الگوهای بین المللی فاصله زیادی وجود دارد. در رابطه با تاثیر بیوگرافی مشاوران و دانش آموزان بر درک آنها از خدمات نیز تنها جنسیت در مشاوران و نوع مدرسه و رشته تحصیلی در دانش آموزان تاثیر اندکی داشت.»

یافته های تحقیق محمدی و یزدخواستی (۱۴۰۰) در بررسی چشم انداز جایگاه مشاوره در مدارس آینده و تبیین راهکارهای بهبود عملکرد مشاوران و چالش های پیش روی آنان در مدارس نشان داد «راهنمایی و مشاوره با آموزش و پرورش دارای اهداف مشترکی بوده و دو مفهوم در هم تنیده هستند. با عنایت به سیر تحولات و پیچیدگی های دنیای مدارس کنونی و با توجه به تغییر و تحولاتی که در بستر و بطن مدارس در آینده و اکنون در حال رخ دادن است، شیوه های سنتی مشاوره رفته رفته جای خود را به شیوه های جدیدی نظیر مشاوره بر خط (آنلاین) و مبتنی بر فناوری های نوین خواهند داد. پیش بینی می شود در آینده ای نه چندان دور مدارس تاثیر این فرایند را بر سلامت روحی و روانی دانش آموزان بیشتر درک کرده؛ تامل بیشتری بر روی فرایند مشاوره انجام داده و وقت و هزینه و امکانات بیشتری را جهت بهبود کارایی مشاوران مدارس و نیز کمک به حل تعارضات و موانع و چالش های پیش روی آنان در مسیر ارائه خدمات بهتر ارشادی به دانش آموزان به کار گیرند و شیوه های نوین مشاوره را جایگزین روش های قدیمی نمایند.»

حسین بر و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهش خود به بازنگری دوره های توانمندسازی مشاوران تحصیلی در آموزش و پرورش به منظور ارائه الگوی مناسب پرداخته و نشان دادند «مهمترین ابعاد کار مشاوران تحصیلی عبارت بود از: ارائه مشاوره به گروه های آموزشی؛ بهره مندی از روش های فعال مشاوره و همکاری مشاور با مسئولین آموزشی. نتایج همچنین نشان داد مهمترین آسیب ها، کمبود مشاور متخصص، نامناسب بودن فضای فیزیکی مراکز و هسته های مشاوره و عدم انسجام کامل در خدمات مشاوره و راهنمایی بوده است.»

حق شناس و ابوالعالی الحسینی (۱۴۰۱) در تحقیقی به طراحی الگوی مفهومی تبیین موفقیت شغلی مشاوران مدارس پرداخته اند. بر اساس یافته های این تحقیق در بخش کیفی: «پنج مقوله اصلی موفقیت شغلی مشاوران مدارس، شامل برخورداری از دانش حرفه ای، کاربست دانش، توسعه توانایی، تعامل شغلی/اجتماعی و فعالیتهای دفتری به دست آمد. یافته های بخش کمی نیز بیانگر برازش مدل اندازه گیری پژوهش با داده های گردآوری شده بود. همچنین نشان داده شده که بین پنج مؤلفه مذکور همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. بر اساس یافته های این پژوهش توصیه میشود که در آموزش ضمن خدمت مشاوران، این پنج مؤلفه را موردتوجه قرار دهند.»

تواندل (۱۴۰۱) در پژوهشی به بررسی اهمیت و ضرورت توانمندسازی مشاوران مدارس در جهت پیشرفت تحصیلی دانش آموزان پرداخته و به این نتیجه دست یافت که «مهمترین ابعاد کار مشاوران تحصیلی عبارت اند از: ارائه مشاوره به گروه های آموزشی، بهره مندی از روشهای فعال مشاوره و همکاری مشاور با مسئولین آموزشی. نتایج همچنین نشان داد مهمترین آسیب ها، کمبود مشاور متخصص، نامناسب بودن فضای فیزیکی مراکز های هسته و مشاوره و عدم انسجام در کامل خدمات مشاوره و راهنمایی بوده است. همچنین مشاوران مدرسه به موقع و به هنگام ضرورت در دسترس دانش آموزان نیستند. مشاوران فضا و امکانات کافی جهت مشاوره در اختیار ندارند. دانش آموزان با وظایف مشاوران مدرسه آگاهی ندارند و به هنگام برخورد با مشکلات به مشاور مراجعه نمی کنند. بر همین اساس شناسایی و طبقه بندی



عوامل آسیب زای فعالیت های مشاوره ی مدرسه و نیازسنجی آموزشی مشاوران و به دنبال آن تدوین و اجرای الگوی توانمندسازی مشاوران میتواند به بهبود عملکرد مشاوران در مدارس منجر گردد و ارتقای کیفیت ارائه خدمات راهنمایی و مشاوره ی مدرسه را در پی داشته باشد. »

روش شناسی

پژوهش حاضر با استفاده از روش توصیفی و با اتکا به منابع کتابخانه ای به بررسی سنجش کیفیت خدمات مشاوره ای در مدارس و با توجه به روش پژوهش، جامعه آماری پژوهش شامل کلیه اسناد، مدارک و منابع مرتبط با موضوع مورد بررسی می باشد.

بحث درباره یافته ها

راهنمایی و مشاوره از زمان های قدیم مورد توجه بوده و حتی شروع آن را با قدمت بشر همراه می دانند؛ این موضوع از اوایل قرن گذشته و همزمان با فعالیت های فرانک پارسونز و در زمینه شغلی، حالت علمی به خود گرفت و به مرور در زمینه های تحصیلی و خانوادگی توسعه پیدا کرد. همزمان با رشد و توسعه تمدن، مشکلات در ابعاد مختلف زندگی فردی و اجتماعی ظهور و بروز یافت و همین مسأله باعث شد تا انسانها در جهت حل مشکلات خود به دنبال کمک باشند؛ در این راستا، راهنمایی و مشاوره به عنوان یک سپر حمایتی در جهت تعالی انسان ضرورت یافت.

راهنمایی و مشاوره به معنای عام و کلی آن سابقه ای بسیار طولانی داشته و اعتقاد بر این است که با خلقت انسان همراه می باشد، ولی مطالعات و بررسیهای اولیه در زمینه راهنمایی و مشاوره در مدارس و آموزش و پرورش سابقه چندانی ندارد و تقریباً به اواخر دهه ۱۳۳۰ ه.ش، بر میگردد. در ایران بعد از سال ۱۳۴۳ ه.ش، با تدوین نظام آموزشی نو در مدارس آن زمان، اقداماتی در زمینه تمهید مقدمات لازم برای تربیت نیروی انسانی و تهیه آزمونهای روانشناختی جهت اجرای طرح راهنمایی و مشاوره شروع، و در سال ۱۳۵۰ اولین مشاوران در مدارس شروع به فعالیت کردند. با این حال فعالیتهای مشاوران بنا به دلایل مختلفی در سال تحصیلی ۵۹ - ۱۳۵۸ تعطیل گردید. مجدداً بعد از پنج سال به توجه به نیاز شدید به وجود مشاوران در مدارس، برنامه های مشاوره از سر گرفته شد. این برنامه ها از همان زمان ادامه داشته و تا به امروز مشاوران در مدارس متوسطه حضور داشته و خدمات مختلفی را در زمینه مسائل تحصیلی، شغلی، خانوادگی و شخصی و یا بهداشت جسم و روان ارائه می دهند. ضرورت تامین و ارتقای بهداشت روانی دانش آموزان، لزوم توجه به شناخت تفاوت های فردی دانش آموزان، شناخت استعداد های عمومی و اختصاصی دانش آموزان، راهنمایی دانش آموزان در زمینه ویژگیهای مخصوص دوران سنی مختلف، لزوم آموزش مهارتهای زندگی به دانش آموزان و محافظت از دانش آموزان در مقابل آسیبهای اجتماعی از مهمترین هدفهای اجرایی برنامه های مشاوره در مدارس می باشند. (قائم، ۱۳۹۵)

اصول اساسی راهنمایی و مشاوره

اصل اول :



راهنمایی را کمک به فرد در روند رشد (جسمی، ذهنی، شخصیتی و اجتماعی) تعریف می کنند. راهنما کسی است که از مفهوم راهنمایی و رشد فرد آگاه است. او از مسئولیت استقبال میکند و به ارزش های فردی احترام می گذارد. در راهنمایی فنون و روشهایی برای کمک نمودن به فرد وجود دارد. این کمک ها موجب تکوین تجربار فرد شده و فرصت فکر کردن و معنا دادن به رشد او را توسعه و تعالی میبخشد.

اصل دوم :

خودپنداری و اظهارات درونی و شخصی مراجع و امور و مسائل اجتماعی و خارجی، دو موردی هستند که راهنمایی این دو زمینه را در نظر میگیرد. به عبارت دیگر دنیای هر فرد و ادراکات شخصی او از یک سو، و حوادث و مسائل خارجی از سوی دیگر در هم دخالت کرده و بر یکدیگر تأثیر می گذارد.

اصل سوم :

بدون توجه به عقیده، موقعیت اجتماعی، جنس، نژاد، ملیت و وضع مالی مراجع، بایستی برای او ارزش و احترام قایل شد؛ در این اصل شناسایی منزلت و قدر فرد و احترام به انتخاب او باید در راهنمایی مورد نظر باشد. فرد در مسیر زندگی با موقعیتهای و موارد متعددی مواجه میشود که با توجه به مسئولیتی که نسبت به خود و جامعه دارد میتواند و قادر است آنچه را که در راه آن تلاش می کند بدست می آورد.

اصل چهارم :

در راهنمایی فرد را کمک می کنند تا به انتخاب عاقلانه اقدام نماید. طرح ریزی نماید و تفسیر کند و سازگاریهای لازم را با محیط بدست آورد. سدها و موانعی که در مسیر نقشه ها و تدابیر او وجود دارد. شناخته و از سر راه برداشته می شود. راهنمایی کمک می کند تا شخص در جریان زندگی و در موقعیتهای متناسب، فراگیر و آزادانه دست به انتخاب زده و عمل کند و مسئول کار و عمل خود باشد.

اصل پنجم :

راهنمایی نباید تحمیل و یا به اجبار انجام گیرد؛ یعنی راهنمایی گرایشی به جانب همکاری دارد و اجبار و اکراه در آن وجود ندارد؛ دانش آموزان را نباید به خدمات راهنمایی مجبور ساخت اگر بدین گونه رفتار شود و آنان به صورت غیر داوطلب به مسئولان راهنمایی ارجاع کردند. مقاومت و رنجشی در آنها دیده میشود که این عمل اثرات نامطلوبی خواهد داشت. راهنمایی به انگیزه درونی و اشتیاق به تغییر استوار است نه انگیزه خارجی. بر این اساس هر دانش آموزی حق دارد که برای حل مشکل خود کمک طلب کند.



اصل ششم :

راهنمایی کوششی مداوم و پی در پی و جریان پیوسته‌ای از کمک به فرد است و در تمام طول زندگی ادامه دارد. این فرایند از آغاز زندگی وحتى قبل از آن وجود داشته و در دوران تحصیل از پیش دبستانی و مهد کودک شروع شده و تا پایان دوران تحصیل تداوم دارد.

اصل هفتم :

راهنمایی مبتنی است بر مطالعه فرد و جامعه او؛ البته قبل از کمکها و ارائه راهنمایی، لازم است تواناییها، قدرتها و ضعف های او شناسایی شوند. برای فهمیدن و شناختن هر دانش آموز، فنون و روشهایی وجود دارد و ممکن است از یافته های دیگر رشته ها نیز در چنین برنامه ای استفاده شود.

اصل هشتم :

در راهنمایی گروههای زیادی کمک می کنند و هر کس در چارچوب تخصص و صلاحیتهای خود، اثرگذاری می کند. از این گروهها می توان معلمین و مشاوران، مددکاران اجتماعی، والدین و ... را نام برد که همگی از نزدیک در وظیفه خطیری که به عهده دارند همکاری و تشریک مساعی می نمایند.

اصل نهم :

راهنمایی به دانش آموز کمک می کند تا در شناختن خود موفق گردد. تواناییهای بالقوه خود را بالفعل کند؛ در این مسیر باید به دانش آموز کمک نمود تا او مقاصد عالی حیات و ارزشهای اخلاقی را بشناسد محدودیت های خود را بداند و موقعیتهای و فرصتها را درک نماید.

اصل دهم :

راهنمایی در تعلیم و تربیت سعی میکند که هر کدام از افراد را بشناسد و شخصیت او را پاس بدارد و اجتماعی سازد. هدف مهم راهنمایی این است که هر کدام از دانش آموزان را احیاناً از اثرات نامطلوب گروه و جمع، حفظ و او را به سوی ارزشهای انسانی سوق دهد.

انواع راهنمایی و مشاوره



فعالیت های راهنمایی در مدارس از لحاظ اجرا به راهنمایی فردی و گروهی و از لحاظ موضوع به سازشی، تحصیلی، خانوادگی و شغلی تقسیم شده است در زیر از این تقسیم بندی تعریف مختصری ارائه می شود. راهنمایی تحصیلی، شغلی و سازشی میتواند به صورت فردی و یا گروهی انجام پذیرد و اگر مسائل و مشکلات نیاز به بحث و بررسی در جلسات گروهی داشته باشد راهنمایی میتواند به صورت گروهی انجام پذیرد. در مواردی نیز راهنمایی باید به صورت فردی باشد. بنابراین: سه نوع راهنمایی تحصیلی، حرفه ای و سازشی یا به صورت فردی و یا به صورت گروهی می تواند اجرا گردد. (قائمی، ۱۳۹۵)

۱. راهنمایی و مشاوره فردی

اگر دانش آموزی با وضعیت بحرانی پیچیده ای روبرو و نیازمند طرح، درک و حل مشکل خود باشد و یا در مسائل محرمانه خانوادگی و یا جنسی (بلوغ)، نیازمند راهنمایی باشد ضرورتاً راهنمایی به صورت فردی انجام می پذیرد. در صورتی که از دانش آموز تست های شخصیتی و یا نظیر آن به عمل آمده باشد برای شرح و تجزیه و تحلیل آنها نیز راهنمایی به صورت فردی خواهد بود. در مواردی که دانش آموز در خودآگاهی دچار اشتباهات و یا مشکلاتی باشد و آگاهی او در مورد خویشتن و محیط اجتماعی، ناقص و نارسا باشد در توجیه و کمک به دانش آموز، روش راهنمایی فردی باید انتخاب شود.

۲. راهنمایی و مشاوره گروهی

مقررات مدرسه و آیین نامه ها، اطلاعات شغلی و تحصیلی و اطلاعاتی که مورد نیاز اکثر دانش آموزان می باشد به صورت راهنمایی گروهی برای آنان انجام می گیرد. آگاه ساختن دانش آموزان در مورد امکانات و عوامل محیطی و اجتماعی در جلسات گروهی برای آنان فراهم می آید. این نوع راهنمایی از لحاظ وقت و هزینه ها با صرفهتر خواهد بود و کلیه دانش آموزان از فرصت و امکانات به نحوی که نیازمند باشند استفاده خواهند برد.

گروهی از دانش آموزان مشکلات و مسائل و علایق مشترک دارند که ضرورتاً آنان باهم و به صورت گروهی راهنمایی میگردند. اغلب این گروه ها بین ۴ تا ۸ نفر خواهند بود. مدت جلسات برای این نوع راهنمایی بین ۴۵ تا ۶۰ دقیقه در نظر گرفته می شود. مشاوران در این گونه موارد به اعضای گروه فرصت می دهند تا با بحث ها و اظهار نظرها و گفت و شنودها در مورد علل و راه حل های مشکلات و مسائل خود دید گاه های لازم را کسب نمایند. این گونه جلسات سودمند بوده و اثر بخش می باشد و نتایج زیر را میتواند در پی داشته باشد. دانش آموزان مهارت های اجتماعی و رابطه با دیگران و نیز صحبت در جمع را تجربه میکنند. نظریات دیگران را با دیدگاه های خود مورد مقایسه و ارزیابی قرار میدهند. زندگی در جمع و علاقه به گروه در آنان فزونی میگیرد. عواطف دانش آموز تلطیف و ارضاء میگردد. اعتماد به دیگران در دانش آموز تقویت میگردد و نیاز به پذیرش در جمع، برای آنان بر آورده میشود. دانش آموز درک میکند که کلیه افراد به نوعی دارای مشکلاتی هستند و لذا در جمع بودن او را دچار نگرانی و اضطراب شدید نمی سازد.

۳. راهنمایی و مشاوره سازشی



بعضی از دانش آموزان در انطباق خود با محیط و همکلاسان و اطرافیان دچار مشکل هستند به عبارت دیگر در سازگاری با خویشتن و محیط و اجتماع، توانایی و دیدگاه کامل ندارند. در راهنمایی سازشی به دانش آموز کمک می شود تا بتواند خود را با خویشتن، دیگران و محیط سازگار نماید و مجموعه فعالیت هایی که در این زمینه صورت می پذیرد، راهنمایی سازشی نامیده میشود. در مواقعی که فرد فاقد خود سازگاری میباشد، در اعمال و رفتار او نوعی عدم تعادل و نابهنجاری مشاهده میگردد. این ناسازگاری ممکن است ناشی از اختلالات شدید عاطفی و یا عدم تعادل شخصیتی باشد، که در این صورت حالت مرضی در او مشاهده میگردد. البته در این گونه موارد نیاز به متخصصین مشهود است و لازم است به مراکز روان درمانی ارجاع گردند. دانش آموزانی هستند که نوع ناسازگاری آنها عمیق نبوده و حالت مرضی و بحرانی ندارند. در چنین وضعیتی مشاورین و کارکنان راهنمایی مدرسه با استفاده از فنون راهنمایی و مشاوره به این گونه دانش آموزان در کسب سازگاری مطلوب کمک میکنند. قبل از اقدام به کمک، به افرادی که به نحوی، ناسازگاری دارند لازم است مطالعات لازم در علل و نوع آن صورت بگیرد.

اقداماتی که در مدرسه برای سازگاری دانش آموز صورت می پذیرد عبارت است از:

الف) آشنا سازی آنان با مقررات مدرسه.

ب) استفاده از استعداد های خاص دانش آموزان و تنظیم برنامه های فعالیت فوق برنامه مطابق با استعدادهای آنان.

ج) مشارکت دادن آنان در پاره ای از امورات مدرسه.

د) همکاری نزدیک مشاورین با اولیای دانش آموز در رفع ناسازگاری، کمک به دانش آموزان در درک علل ناسازگاری و آنگاه کمک برای خود درمانی آنان.

و) بالاخره به کارگیری فنون تراز شده و غیر تراز شده راهنمایی در جهت کشف مشکلاتی که موجب ناسازگاری می گردند و تلاش در جهت حل و فصل آنها.

۴. راهنمایی و مشاوره تحصیلی

مجموعه فعالیتهای که از سوی کارکنان راهنمایی برای حل مشکلات تحصیلی و انتخاب واحدهای درسی و رشته های تحصیلی به عمل می آید راهنمایی تحصیلی نامیده می شود. این فعالیتهای به گونه ای هستند که شامل موضوعات مختلف شده و هدف کلی آن این است که دانش آموز بتواند به اهداف مورد نظر تحصیلی دست پیدا کند.

۴- ۱. کمک به پیشرفت تحصیلی دانش آموزان:

شامل کمکیایی در حل هر نوع مشکلی هستند که مانع پیشرفت تحصیلی فرد دانش آموزان می باشد و کارکنان راهنمایی به صورت مستمر تک تک دانش آموزان را مورد مطالعه قرار داده و با توجه به تواناییها و محدودیتهای آنان کمک های تحصیلی مناسب صورت میدهند. در این زمینه می توان:



الف - راهنمایی دانش آموزان به کسب عادات صحیح مطالعات درسی و غیر درسی ضروری.

ب - تدریس مطابق استعداد هر دانش آموز.

ج - کار بیشتر با دانش آموزان عقب مانده تحصیلی، تا آنان با این کمکهای مشاوره ای بتوانند با حداکثر توان خود در تحصیل دروس مختلف پیشرفت نمایند.

د - فراهم آوردن امکانات بیشتر برای گروه ویژه دانشآموزانی که از نظر ذهنی توانایی بیشتری دارند تا آنان بتوانند در حد ظرفیت خود از برنامه های تحصیلی استفاده نمایند.

۴ - ۲. کمک در انتخاب مواد و واحد های درسی:

در نظام جدید آموزش و پرورش دانش آموز از بین دروس مختلف دست به انتخاب میزند. اگر در این رهگذر نیاز به راهنمایی داشته باشد لازم است با در نظر گرفتن علائق، استعدادها و مقاصد تحصیلی خود انتخابهایی به عمل آورد. فعالیتهایی که می شود برای کمک و راهنمایی در این زمینه ترتیب داد عبارتند از:

الف) شناساندن واحدهای درسی و محتوای آنها و کمک در انتخاب صحیح واحد های درسی.

ب) طرح مقررات تحصیلی و آیین نامه های امتحانی و آگاه ساختن دانش آموزان نسبت به اینگونه مسائل.

ج) مطرح ساختن کمیت و کیفیت واحدهای درسی و روشن کردن ارتباط بین واحد های درسی و رشته های تحصیلی در مقاطع بعدی.

د) کمک به دانش آموزان در شناخت علایق و رغبتهای خود و ارتباط مواد و واحد های درسی با تواناییها و رغبت آنان.

۴ - ۳. انتخاب رشته تحصیلی:

ویژگیهای مقاطع تحصیلی، ایجاب میکند که دانش آموزانی که قصد ادامه تحصیل دارند از بین رشته های مختلف تحصیلی دست به انتخاب بزنند. پس از این دوره نیز موضوع ورود به دانشگاه و انتخاب رشته تحصیلی متناسب با توان داوطلب مطرح می باشد. نقش راهنمایی کمک به فرد، فرد دانش آموزان در انتخاب رشته تحصیلی همسو با علایق و استعداد و توانایی خود و در نهایت رسیدن به شغلی که مورد دلخواه و متناسب با تواناییهای هر فرد خواهد بود، می باشد. برای تحقق چنین مقاصدی اقدامات زیر از سوی کارکنان راهنمایی به عمل می آید:

الف) روشن کردن مشخصات رشته های تحصیلی، ویژگی ها و مقررات تحصیل در آنها.

ب) ارتباط بین تحصیل و شغل و آگاه سازی دانش آموزان از اهمیت و ضرورت چنین ارتباطی.

ج) راهنمایی دانش آموزان در جهت درک صحیح استعدادها و علایق شخصی خود.

د) توجه به هدفهای تحصیلی بعدی و طرح نقشه و برنامه ریزی در جهت رسیدن به این مقاصد.



۵) آینده نگری در انتخاب رشته تحصیلی.

و) در نظر داشتن امکانات سخت افزاری و نرم افزاری در انتخاب رشته تحصیلی.

۵. راهنمایی حرفه ای:

راهنمایی حرفه ای عبارت است از تعیین یک شغل برای فرد که با استعداد، امکانات، ظرفیت فرد و خصائص شخصیتی او سازگاری داشته باشد. محتوای این تعریف دو مورد اساسی را تداعی میکند. ابتدا این که خصوصیات جسمانی و اخلاقی و روانی فرد باید شناخته شود. دوم، شغل مورد نظر نیز همه جانبه مورد بررسی قرار گیرد و در نهایت این دو باهم تلفیق و سازگاری داشته باشند. نظریات مختلفی در رابطه با راهنمایی شغلی به وسیله دانشمندان جامعه شناسی، مشاوره، راهنمایی و روانشناسی ابراز گردیده است.

شیوه های ارتقای کیفیت کار مشاوران در مدارس

۱. ارتقای سطح دانش مشاوران و وجود تناسب رشته تحصیلی مشاور با حرفه مشاوره

۲. برگزاری دوره های آموزشهای ضمن خدمت برای مشاوران مدارس. دوره های آموزش ضمن خدمت گاه بسیار مفید تر و کارآمدتر از دروس دانشگاهی است، چرا که در آموزش ضمن خدمت موارد عینی مورد بررسی و ارزیابی قرار می گیرند

۳. جدا کردن مشاوره های تحصیلی از مشاوره های فردی در جهت تخصصی تر شدن و اثربخش تر شدن کار مشاوران

۴. به کارگیری فنون و مهارت های ارتباطی در راستای خوب شنیدن، برقراری ارتباط مناسب با مراجعان و داشتن تمرکز و دقت لازم ضمن فرآیند مشاوره،

۵. حفظ حریم حرف های مشاوره و پابندی به ارزشهای اخلاقی، اعتقادی و حرفه ای و پیشگیری از اعمال جهت گیری جنسیتی در ارائه مشاوره و راهکار درمانی مرتبط با آن

نتیجه گیری

تلاش در ایجاد زمینه برای رشد همه جانبه فرد و تربیت انسان های سالم و کارآمد، برای ایفای نقش های مختلف در زندگی فردی و اجتماعی از اهداف مهم نظام تعلیم و تربیت در کشورهای مختلف و ایران می باشد. یکی از برنامه ها و فعالیتهایی که در این زمینه مورد توجه بوده و به عنوان یک ضرورت مطرح می گردد، برنامه راهنمایی و مشاوره در مدارس می باشد که نقش تسهیل کننده در نیل به



ارزشهای تربیتی را ایفاء و هنر تغییر رفتار تلقی میشود. راهنمایی و مشاوره در مدارس با حیطة کاری در زمینه های تحصیلی، شغلی، خانواده و بهداشت روانی می تواند راهنما و کمک کننده نیل به اهداف مورد نظر باشد

مشاوره حرفه ای حساس و مسئولانه است که رسیدن به صلاحیت حرفهای در این زمینه مستلزم دانش، تجربه و ممارست برای به روز بودن خود در حیطه مشاوره و شناخت محدودیتهای حرفه ای است. صلاحیت حرفه ای دارای سه مؤلفه اساسی دانش، مهارت و پشتکار است. آنان که در کار مشاوره هستند به این نکته اذعان دارند که اخذ مدرک تحصیلی صرفاً یک نقطه آغاز است و بدون تداوم مطالعه پس از فراغت از تحصیل، اطلاعات شخصی به سرعت تحلیل میرود و برای پیشگیری از این پسرفت هم باید خود فرد فعال باشد و دانش مرتبط با حرفه اش را رشد دهد و هم مسئولان ذیربط باید با برنامه ریزی مناسب و دایر کردن کارگاههای آموزشی و سمینارهای تخصصی و آزمونهای لازم در به روزآمد شدن مشاوران و متخصصان زیرمجموعه خویش اهتمام ورزند. دومین مؤلفه صلاحیت مشاور مهارت است و مهارت به طور کلی یعنی اینکه یک مشاور بتواند در یک موقعیت خاص بهترین و مناسبترین شیوه را انتخاب نماید. یک مشاور با مهارت سعی میکند از فنون مشاوره به خوبی استفاده کند. مثلاً با بهره گیری از سؤالات باز به جای سؤالات بسته، مشکلات مراجع را بررسی می نماید و فن گوش دادن مؤثر را به کار می گیرد. پشتکار سومین مؤلفه از صلاحیت حرفهای است که توجه مداوم به نیازهای مراجعان را می طلبد. پشتکار به این معنی است که متخصص تمایل دارد برای کمک به مراجع سخت تلاش کند. مشاوران کوشا و تلاشگر مهارتهای خودشان را صادقانه ارزیابی می کنند و هر زمان که ضرورت ایجاب کند در صدد کسب مهارتهای اضافی برمی آیند. مشاوران کوشا و تلاشگر حتی مشکل مراجعانی که جلسات مشاوره ای آنان پایان یافته را نیز پی گیری میکنند تا اثرات طولانی مدت مداخلات خود را ارزیابی نمایند .

پیشنهادهات :

در این راستا و در جهت افزایش کیفیت خدمات مشاوره در مدارس پیشنهادهات زیر قابل ارائه می باشد :

۱. آگاهی بیشتر معلمان با ارکان و مفاهیم مشاوره ،تا تناقض میان صحبت های معلمان و مشاوران باعث سردرگم شدن دانش آموزان نشود.
۲. استفاده از دانش آموزان به عنوان کمک هایی برای مشاوران؛ زیرا دانش آموزان از هم صحبت شدن با هم لذت می برند .پس اگر از همه پایه ها دانش آموزانی که در این امر مهارت اولیه ای دارند یا همان دانش آموزانی که در نقش شورای دانش آموزی هستند ،را توسط مشاور مدرسه یا دبیران پرورشی آموزش دهیم که در امر هدایت و مشاوره تحصیلی ،مشاور را همراهی کنند ،در امر مشاوره بسیار موفق تر خواهیم بود چرا که دانش آموزان به دوستان خود بیشتر اعتماد می کنند.
۳. یک مشاور (در هدایت تحصیلی یا هدایت های رفتاری - روانی)در صورتی به موفقیت کامل خواهد رسید که همه عوامل آموزشی اعم از مدیر ،معاون ،معلمان و حتی اولیای دانش آموز پس از انجام شدن مشاوره به پیگیری آن بپردازد و دانش آموز را تا گام های نهایی موفقیت همراهی کنند.



منابع

- آذرائین ، سمانه ؛ ۱۴۰۱ ، نقش مشاور مدرسه در کاهش آسیب های اجتماعی دانش آموزان ، دومین کنفرانس ملی مطالعات کاربردی در فرآیندهای تعلیم و تربیت ، دانشگاه هرمزگان
- اردبیلی، یوسف ؛ (۱۳۹۱) ؛ اصول و فنون راهنمایی و مشاوره در آموزش و پرورش، انتشارات بعثت.
- ابراهیمی، لقمان (۱۳۹۳) ، تدوین الگوی توانمندسازی مشاوران بر مبنای آسیب شناسی فعالیت های مشاوران در مدارس و ارزیابی (پایان نامه کارشناسی ارشد.) دانشگاه علامه طباطبائی :تهران
- تواندل، آمنه، ۱۴۰۱، مشاوران تحصیلی مدارس: اهمیت و ضرورت توانمندسازی مشاوران مدارس در جهت پیشرفت تحصیلی دانش آموزان، هفتمین همایش بین المللی روانشناسی، علوم تربیتی و حقوق کودک در جهان اسلام، تهران
- حسین بر، محمد اشرف، سعادت مند، زهره، براتعلی، مریم، یوسفی، زهرا. (۱۴۰۰). بازنگری دوره های توانمندسازی مشاوران تحصیلی در آموزش و پرورش به منظور ارائه الگوی مناسب. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۱۵ (۲)، ۲۳-۴۷.
- حق شناس ، سارا ؛ ابوالعالی الحسینی ، خدیجه ؛ ۱۴۰۱ ، طراحی الگوی مفهومی تبیین موفقیت شغلی مشاوران مدارس ، فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان درمانی ، سال ۱۳ ، شماره ۴۹ ، ۹۴ - ۷۷
- خدائی خیای، سیامک ؛ قائمی، سیاوش ؛ ۱۳۹۶ ، سنجش کیفیت خدمات مشاوره ای مدارس دوره دوم متوسطه منطقه مشکین شهر ، رشد آموزش مشاور مدرسه ، شماره ۴۸ - از ۵۰ تا ۵۶
- راهب، غنچه ؛ لطیفیان ، مریم ؛ پاشا شریفی ، حسن ؛ ۱۳۹۶ ، ارزیابی کیفی خدمات مشاوره انجمن اولیاء و مربیان در شهر تهران . فصلنامه مددکاری اجتماعی، ۶ (۲) ، ۲۳ - ۱۴
- رستگار، احمد و طالبی، سعید و زهرایی، مرضیه، ۱۳۹۹، ارزیابی کیفیت خدمات مشاوره ای در مقطع متوسطه شهر شیراز، ششمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت
- قائمی ، سیاوش ، ۱۳۹۵ ، سنجش کیفیت خدمات مشاوره ای در مدارس دوره دوم متوسطه شهرستان مشکین شهر ، پایان نامه درجه کارشناسی ارشد رشته تحقیقات آموزشی ، دانشگاه محقق اردبیلی
- محمدی، حسن و یزدخواستی، علی، ۱۴۰۰، چشم انداز جایگاه مشاوره در مدارس آینده و تبیین راهکارهای بهبود عملکرد مشاوران و چالش های پیش روی آنان در مدارس، دومین همایش ملی مدرسه آینده، اردبیل

Shi, Q., Liu, X., & Leuwerke, W. (2014). Students' Perceptions of School Counselors: An Investigation of Two High Schools in Beijing, China. *The Professional Counselor*, Vol. 4, Issue 5, 519-530.