

فصلنامه مطالعات فرهنگی - دفاعی زنان  
سال اول، شماره ۱، تابستان ۱۳۸۴

معرفی طرح تحقیقاتی:

وضعیت سنجی، نیاز سنجی و بررسی راهبردهای بهبود خدمات  
مشاوره‌ای در سپاه

مجری: خدابخش کرمی

تهیه کننده: مهدی زروندی

گروه پژوهش‌های علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

رتال جامع علوم انسانی

اشاره:

قرن حاضر پر استرس و فشار روانی است. خدمات مشاوره‌ای یکی از ضروریات زندگی امروزی شده است. شواهد بسیاری وجود دارد، اشخاص طی اعصار گذشته به دنبال رایزنی و مشاوره با اشخاصی بوده‌اند که به دانش، بصیرت یا تجربه برتر آنان اعتقاد داشتند. در تمدن‌های اولیه فلاسفه، شیوخ، افراد قدیس، مردان مذهبی و بزرگان دینی، نقش رایزنی و مشاوره را برعهده داشتند. انبیا و بزرگان دینی نقش اساسی در هدایت انسان داشتند و مردم علاوه بر مسایل دینی

در امور زندگی و تصمیم‌گیری‌های روزمره نیز به آنها مراجعه می‌کردند. ظهور اسلام و دیدگاه همه جانبه آن به امر راهنمایی و مشاورت‌دهی به انسانهای نیازمند غنا بخشید. رنسانس آغازی بر تدوین علمی به شمار می‌رود که امر مشاوره نیز از این وضع مستثنی نبود. خدمات مشاوره و روان‌درمانی، آخرین علمی بود که به جرگه علوم پیوست. بنابراین، آغاز فصل جدید مشاوره را می‌توان در قرن بیستم دید. در حال حاضر خدمات مشاوره‌ای مجموعه‌ای از تخصص‌هایی متشکل از راهنمایی، مشاوره، روان‌درمانی، روانپزشکی و مددکاری می‌باشد. این تخصصها با پشتوانه‌ای افزون بر ۱۵۰ رویکرد و نظریه در حال توسعه است. خدمات مشاوره‌ای تلاش دارد تمامی ابعاد فردی، خانوادگی و اجتماعی افراد را تحت مطالعه قرار داده و به نیازمندان ارائه یابری نماید. در نیم قرن گذشته متخصصان به این نتیجه رسیدند که حضور تمامی متخصصان خدمات مشاوره در یک مکان، به عنوان اعضای تیم یابری، میزان اثر بخشی خدمات را افزایش می‌دهد و هیچ‌یک از تخصصهای مشاوره، روانپزشکی، روان‌درمانی و مددکاری به تنهایی قادر به رفع نیاز روانی مراجعه‌کنندگان نیستند.

در کشورهای غربی شروع خدمات مشاوره‌ای با تأخیر بسیار شروع شد. شاید اولین اقدامات منسجم را بتوان در اوایل قرن بیستم ملاحظه کرد. تلاشهای زیگموند فروید در کار کلینیکی (۱۸۹۹)، فرانک پارسونز در راهنمایی (۱۹۰۸)، آلفرد بینه در کار سنجش (۱۹۰۵)، کارل راجرز در زمینه مشاوره (۱۹۵۱) از تلاشهای علمی در توسعه خدمات مشاوره‌ای در غرب بود. ساماندهی خدمات مشاوره‌ای در غرب به سال ۱۹۷۰ بر می‌گردد. از سال ۱۹۶۱ تلاش برای قانونی کردن خدمات مشاوره‌ای در غرب آغاز شد و در اواخر دهه ۱۹۷۰، موضوع صدور تاییدیه برای کسانی که به ارائه خدمات مشاوره‌ای می‌پردازند، به تصویب

دولت و مجلس رسید. در حال حاضر انجمن آمریکایی مشاوره و رشد و انجمن روان شناسی آمریکا برای به رسمیت شناخته شدن مشاورانی که مورد تایید شورای ملی مشاوران تایید شده‌اند، گواهی صادر می‌کند. در حال حاضر اکثر ایالات دارای برنامه صدور پروانه مشاوره هستند. در حال حاضر ۶ نوع پروانه کار برای اشتغال به حرفه مشاوره صادر می‌شود: مشاوره توانبخشی، پیشگانی، بالینی و بهداشت روانی، خانواده، تحصیلی، سالمندان و معتادین. لازم به ذکر است که ساماندهی خدمات مشاوره‌ای در آمریکا در ابعاد علمی (تاییدیه، صلاحیت علمی، صلاحیت اخلاقی و ...) بر عهده انجمن‌های علمی مذکور و در ابعاد اجرایی و قانونی (تعرفه، راه اندازی و تاسیس، جرایم حقوقی و ...) بر عهده شهرداری‌های ایالتی می‌باشد.

در ایران باستان یآوری و کمک به انسانهای دیگر بر مبنای اصول اخلاقی، اجتماعی، تربیتی و فکری قرار داشت. برای نمونه هدف عمده تربیت در دورانی که دین مردم ایران زرتشت بود، شستن و پاک کردن روان و ارزش دادن به آن از راه تقویت تن بود. بر این اساس هر فرد باید نخست در تواناساختن جسم بکوشد تا به توانایی روان برسد. با گرویدن ایرانیان به اسلام تحولی عظیم در کلیه شئون اجتماعی، فرهنگی، تربیتی، اخلاقی و دینی پدید آمد. قرآن کریم به عنوان مظهر هدایت انسان به همراه نهج البلاغه و سیره امامان، به صورت منبع عظیمی در اختیار دانشمندان ایرانی قرار گرفت و تاثیر شگرفی بر روابط انسانی و از جمله خدمات یآوری گذاشت. برای نمونه دانشمند بزرگ اسلامی، بوعلی سینا، بخشی از کتاب قانون را به شناخت و درمان اختلالات دماغی اختصاص داده است و در رساله تدابیرالمنازل، به بحث از تربیت فرزند می‌پردازد.

از اواخر دهه ۱۳۶۰ به دلیل تحولات اجتماعی و نیاز جامعه بویژه اثرات جنگ تحمیلی، افزایش تعداد دانش‌آموزان، بالارفتن آمار جوانان، افزایش فشار روانی و توجه جدی به تربیت فرزند بتدریج مراکزی برای ارائه خدمات مشاوره‌ای، بخصوص در شهرهای بزرگ تشکیل شد. شکل‌گیری و فعالیت این مراکز چه خصوصی و چه دولتی بر اساس سلیقه فردی و یا سازمانی بود و حتی در برخی از آنها عدم رعایت اصول علمی و اخلاقی ملاحظه می‌شد. به دلیل عدم توزیع مناسب این مراکز، برخی از آنها فاقد مراجعه‌کننده بودند و یا در بسیاری از مناطق نیازمند کشور مراکز مشاوره وجود نداشت. مطابق بررسی سازمان ملی جوانان در سال ۱۳۷۴ از بین ۸۹۱ مرکزی که در سطح کشور به ارائه خدمات مشاوره‌ای می‌پرداخت، و زیر نظر ۵۱ موسسه یا سازمان کار می‌کردند، تعداد ۳۳۴ مورد آنها فاقد حداقل شرایط لازم (دارا بودن حداقل یک کارشناس با مدرک لیسانس در یکی از رشته‌های روانشناسی یا مشاوره) بود.

مطابق پیشرفتهایی که تاکنون در خدمات مشاوره‌ای صورت گرفته است، ضرورت ساماندهی خدمات مشاوره‌ای در سپاه مطرح است و لازمه ساماندهی، شناخت وضع موجود و ترسیم وضع مطلوب است. در این بررسی سعی شده است تا انواع و ابعاد نیازهای خدمات مشاوره‌ای کارکنان سپاه و خانواده‌های آنان، وضعیت موجود خدمات مشاوره‌ای و نظرات متخصصان در زمینه چگونگی ساماندهی خدمات مشاوره‌ای در سپاه مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گیرد. امید است این تلاش باعث گسترش بهداشت روانی در سطح سپاه گردد.



## طرح مسأله

خدمات مشاوره‌ای در سپاه به اشکال پراکنده و غیر منسجم از سوی مدیریتهای بهداشت روانی، مراکز مشاوره مستقل، درمانگاههای روانشناسی بیمارستانها، مدیریتهای ایثارگران، مدیریتهای فرهنگی و پرورشی و ... ارائه می‌شود. این وظایف در چند اداره سپاه به طور غیر هماهنگ پخش شده است که به موازات هم نیستند و بعضاً در عرض یکدیگر عمل می‌کنند. در حال حاضر ضرورت ارائه خدمات مشاوره‌ای به تمامی کارکنان و خانواده‌های آنان بر همگان معلوم است و لازمه ایجاد و گسترش صحیح و جامع مراکز خدمات مشاوره‌ای در سپاه، نیاز سنجی از افراد (کارکنان و خانواده‌های آنان)، وضعیت سنجی امکانات، فرصت‌ها و محدودیتها و انسجام بخشیدن، هماهنگ ساختن و ایجاد وحدت رویه می‌باشد. بررسی‌ها نشان داده است که تمامی سازمانهایی که خدمات مشاوره‌ای در آنها گسترش یافته است، شروع فعالیتهای خود را بر وضعیت سنجی و نیاز سنجی از آن سازمان مبتنی ساخته‌اند. بر این اساس، تحقیق حاضر درصدد است انواع و ابعاد نیازمندیهای کارکنان و خانواده‌های آنان را نسبت به کمیت، کیفیت و نوع خدمات مشاوره‌ای شناسایی، وضعیت موجود خدمات مشاوره‌ای را از نظر امکانات، فرصتها، عملکرد فعلی و مشکلات و محدودیتها ارزیابی، سپس مبتنی بر یافته‌های پژوهش و دیدگاههای متولیان و صاحب نظران موجود در سپاه، راهبردهای بهبود خدمات مشاوره‌ای را ترسیم کند. در وضعیت سنجی خدمات مشاوره‌ای تلاش شد خدماتی نظیر؛ مشاوره، روان درمانی، مددکاری اجتماعی، روان سنجی و آموزش بهداشت روانی در سپاه از نظر ساختار سازمانی، عملکرد، امکانات فیزیکی، امکانات پشتیبانی، امکانات تخصصی، اهداف، کیفیت و کمیت خدمات ارائه شده، موانع، معایب، نارساییها، مشکلات و فرصتها مورد بررسی

قرار گیرد. در بخش نیازسنجی تلاش شد تا شناخت، نگرش و گرایش کارکنان، خانواده‌ها به انواع مشاوره، کیفیت خدمات، چگونگی ارائه خدمات، ویژگیهای مشاور، محل مشاوره و ... بررسی شود.

### نتایج تحقیق:

خدمات مشاوره‌ای یکی از ضرورت‌های زندگی امروزی است. کارکنان سپاه و خانواده‌های آنان و سایر نیروهای تحت پوشش سازمان از قبیل پرسنل وظیفه و بسیجی نیاز به آمادگی بیشتر روانی دارند، تا توان تحمل استرس‌های ناشی از محیط نظامی، ماموریت‌های ویژه نظامی و از این قبیل را داشته باشند. لازمه حفظ، بهبود و گسترش روحیه و توان روانی نیروها، بالابردن سطح تحمل در زندگی، توجه به نیازهای روانی و گسترش بهداشت روانی آنهاست و گام اول در این جهت سنجش و ارزیابی نیازهای افراد و ساماندهی خدمات مشاوره‌ای و بهداشت روانی در سازمان است. تحقیق حاضر که در سال ۱۳۸۲ انجام شده درصدد است وضعیت موجود خدمات مشاوره‌ای را همراه با نوع نیاز افراد تحت پوشش در زمینه خدمات مشاوره‌ای بررسی نموده و روشهای بهبود و توسعه خدمات مشاوره‌ای را ارزیابی، جمع‌بندی و ارائه دهد.

در این پژوهش ۱۹۰۰ نفر از کارکنان سپاه و خانواده‌های آنان با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای، تمامی مراکز ارائه دهنده خدمات مشاوره‌ای در سپاه با استفاده از روش نمونه‌گیری کامل، ۲۸۲ نفر از متخصصین و مدیران حوزه خدمات مشاوره‌ای اعم از مشاوره، روان‌شناس، روان‌پزشک و مددکار اجتماعی با استفاده از روش انتخاب در دسترس و همچنین تعداد ۱۸۲ نفر از مراجعین مراکز فعال خدمات مشاوره‌ای در سپاه با استفاده از روش

نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان جمعیت نمونه انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند. همچنین در این بررسی، اطلاعات لازم در زمینه جایگاه‌های خدمات مشاوره‌ای پیش‌بینی شده در سازمان سپاه با استفاده از اطلاعات اداره طرح و برنامه و بودجه سپاه و اطلاعات نیروی انسانی موجود در حوزه خدمات مشاوره‌ای از طریق رایانه آمار نیروی انسانی سپاه دریافت و مورد بررسی قرار گرفت. مطالعه از نوع پژوهش زمینه‌یابی (توصیفی - تحلیلی) بود و برای جمع‌آوری اطلاعات لازم از چهار نوع پرسشنامه: (۱) پرسشنامه نیازسنجی خدمات مشاوره‌ای (برای کارکنان و خانواده‌های آنان) (۲) پرسشنامه وضعیتسنجی خدمات مشاوره‌ای (برای مراکز خدمات مشاوره‌ای موجود در سپاه) (۳) پرسشنامه نظرسنجی از مراجعین مراکز خدمات مشاوره‌ای و (۴) پرسشنامه نظرسنجی از متخصصین خدمات مشاوره‌ای استفاده شد. اطلاعات حاصل از پژوهش، با استفاده از امکانات نرم‌افزاری رایانه‌ای و با بهره‌گیری از شاخص‌های آماری مناسب از قبیل محاسبه فراوانی، درصد، نسبت، میانگین، انحراف استاندارد، آزمون  $t$  و آزمون من ویتنی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که دومین منبع مشورتی در مسایل زندگی کارکنان سپاه و خانواده‌های آنان، متخصصین خدمات مشاوره‌ای است و عمده‌ترین مشکلات زندگی کارکنان و خانواده‌های آنان برای دریافت خدمات مشاوره‌ای عبارتست از: (۱) مشکل روابط بین اعضای خانواده (۵۶ درصد) (۲) تربیت فرزند (۵۵ درصد)، مسایل روان‌شناختی (۵۳ درصد)، همچنین بیشتر افراد (۶۲ درصد) خواستار وجود مراکزی برای مراجعه و دریافت خدمات مشاوره‌ای بودند، عمده افراد مورد بررسی خواستار در دسترس بودن مراکز خدمات مشاوره‌ای برای کارکنان و خانواده‌ها بودند. این در حالی است که تنها ۶۹۱



جایگاه خدمات مشاوره‌ای برای سپاه پیش‌بینی شده است و در حدود نیمی از آن، جایگاه‌های مربوط به بسیج و ارائه خدمات مشاوره‌ای به اعضای بسیج است. بنابراین برای هر ۲۸۰۰ نفر از افراد تحت پوشش سپاه، یک متخصص در نظر گرفته شده است که با هیچ معیاری کافی نیست. از سویی دیگر، توزیع این جایگاهها در بین رده‌ها و نیروها، عناوین به کار رفته، شرح وظایف پیش‌بینی شده با اصول علمی این تخصص‌ها منطبق نیست. از سویی دیگر حدود ۵۹۸ نفر مطابق آمار نیروی انسانی در سطوح کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری شاغل در سپاه در حوزه خدمات مشاوره‌ای هستند، که ضمن فقدان توزیع مناسب، حدود ۴۰ درصد آنها در جایگاهی غیرمرتبط با رشته تحصیلی خدمت می‌کنند. علاوه بر این در بررسی مراکز فعال خدمات مشاوره‌ای در سپاه، ملاحظه شد بیشتر آنها (۷۲ درصد) در مراکز پزشکی واقع شده‌اند و عمده خدمات ارائه شده، روان پزشکی یا روان شناسی است که تحت نظر روان پزشک می‌باشد و در مجموع، حدود ۳۰ درصد ارائه دهندگان خدمات مشاوره‌ای در سپاه، افرادی هستند که تحصیلات و تخصص کمی در این رشته‌ها دارند.

نظارت حرفه‌ای و تخصصی بیشتری برای مراکز و ارائه دهندگان خدمات مشاوره‌ای، لازم است، پراکندگی مدیریت و مراکز تصمیم‌گیری در این حوزه، باعث شده که عملکرد مرکز با نیاز کارکنان، خانواده‌ها و سازمان منطبق نباشد. بر این اساس ملاحظه گردید که خدمات مشاوره‌ای در سپاه، علی‌رغم تلاشهای زیاد دلسوزان این حرفه به دلایل کم توجهی و فقدان مدیریت واحد، عدم ساماندهی مناسب، هم از نظر کمیت نیروی انسانی، هم امکانات، ساختار سازمانی و کیفیت ارائه خدمات در سطح استانداردهای موجود نیست. بر این اساس، مطابق نظرات متخصصان و ضرورت توجه جدی به افزایش کمیت و



کیفیت خدمات مشاوره‌ای در سپاه، پیشنهاد شده است که برای این منظور، ساختار خدمات مشاوره‌ای در سپاه بازنگری شود و سیاستگذاری، مدیریت، نظارت و برنامه‌ریزی در حوزه خدمات مشاوره‌ای اعم از مشاوره، روان‌درمانی، روانپزشکی، مددکاری و بهداشت روانی تحت یک مدیریت واحد و مستقل صورت گیرد.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی