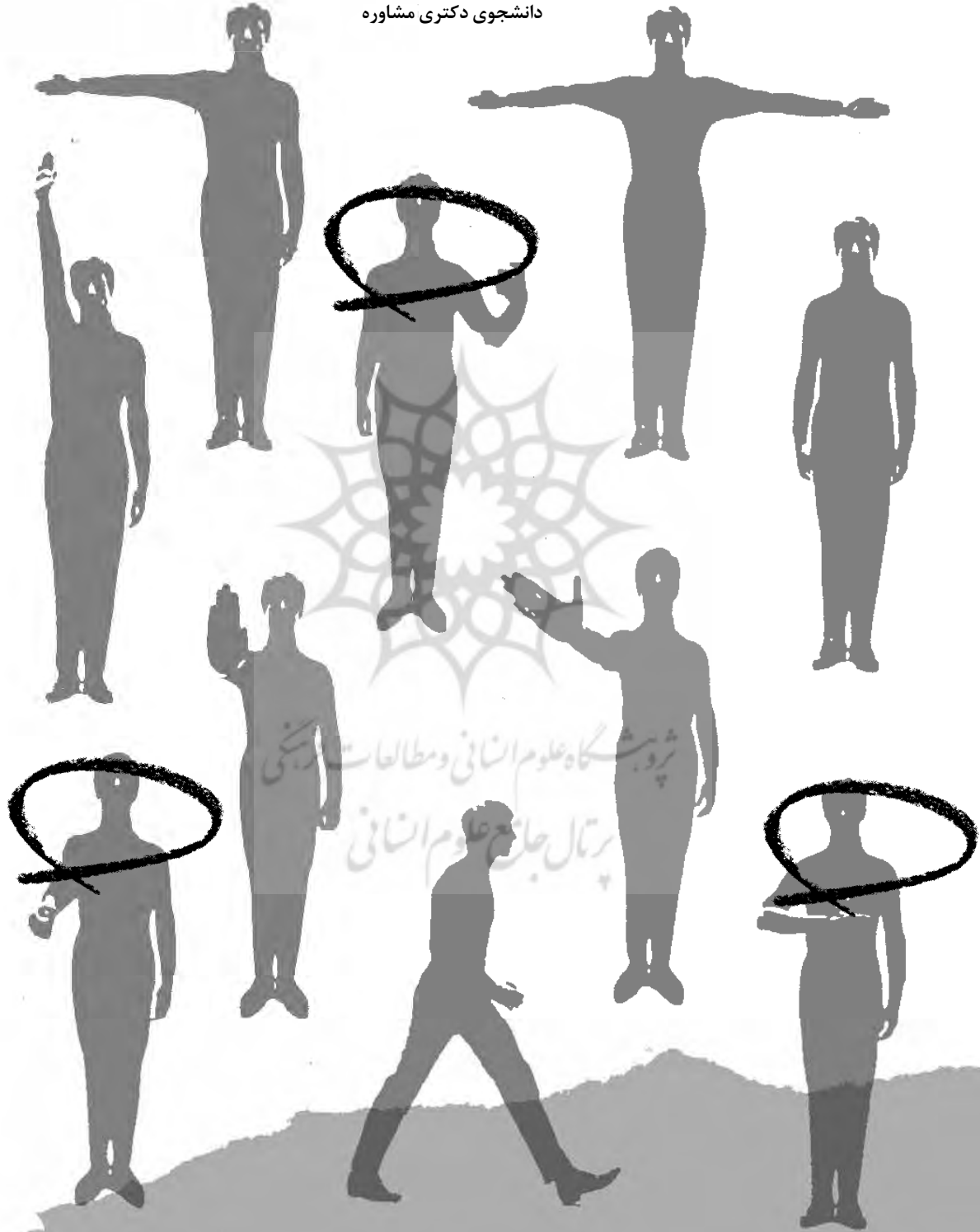


# مشورتگری یا مشاوره؟

علیرضا بوستانی پور  
دانشجوی دکتری مشاوره



پروژه نگاه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی  
پرتال جامع علوم انسانی

مشاور: فردی است متخصص که در یک رابطه صادقانه، همدلانه و پذیرنده، با مراجع همراه می‌شود و به او کمک می‌کند تا مشکلات را حل کند، به سازگاری دست یابد، امکانات محیطی را بشناسد، و در مسیر رشد گام بردارد

## مقدمه

از سال ۱۹۰۷ که مشاوره و فعالیت‌های راهنمایی به صورت رسمی توسط فرانک پارسونز پایه‌گذاری شد، خدمات و فعالیت‌های مربوط به آن روزبه‌روز بیشتر و فراگیرتر شد. خدمات راهنمایی اولیه که توسط مؤسسه پارسونز ارائه می‌شد، در کنار سایر خدمات راهنمایی تحصیلی، راهنمایی گروهی و راهنمایی‌های فردی شکل گرفتند. در جریان فاصله بین دو جنگ جهانی و با افت جریان اجتماعی و اقتصادی اروپا و آغاز پیشرفت‌های کشور آمریکا، نیاز به خدمات گسترده‌تری که زندگی را برای افراد آسان‌تر کند، پدیدار شد. به این ترتیب، راهنمایی، مشاوره، روان‌درمانی و مانند آن شکل گرفتند. کلمه مشاوره<sup>۱</sup> از دید انجمن بریتانیایی مشاوره عبارت است از «استفاده از اصول و مهارت‌های ارتباط به منظور تسهیل دانش شخصی، پذیرش عاطفی و رشد مطلوب منابع شخصی. هدف کلی تلاش برای تحقق زندگی رضایت‌بخش تر است. روابط مشاوره‌ای براساس نیاز تغییر می‌یابد اما به طور کلی مواردی نظیر طرح و حل مشکلات، تصمیم‌سازی، مقابله با بحران، رشد و توسعه‌یابی و دانش، کار کردن روی احساسات مربوط به تعارض درونی یا بهبود روابط با دیگران می‌تواند کانون توجه در رابطه مشاوره‌ای باشد.» (استوارت، ۲۰۰۶).

درواقع، آنچه در یک رابطه مشاوره‌ای بیش از همه مدنظر است، این است که مراجع همان کسی است که در برابر مشاور نشسته است. در اینجا دو نقش را می‌توان در نظر گرفت.

مشاور: فردی است متخصص که در یک رابطه صادقانه، همدلانه و پذیرنده، با مراجع همراه می‌شود و به او کمک می‌کند تا مشکلات را حل کند، به سازگاری دست یابد، امکانات محیطی را بشناسد، و در مسیر رشد گام بردارد (گیبسون و میشل، مترجم: ثنائی و همکاران، ۱۳۸۶؛ سینک، ترجمه نظری و سلیمانیان، ۱۳۸۶؛ لوینسن، ۲۰۰۹). افرادی که «مشاور» نامیده می‌شوند، در مشاوره به عنوان یک شغل شخصی اشتغال دارند (استوارت، ۲۰۰۶).

مراجع<sup>۲</sup>: فردی است که در یکی از حیطه‌های (۱) تغییر رفتار، (۲) تسهیل تصمیم‌گیری، (۳) کسب سازگاری، (۴) اصلاح باورها و ارزش‌ها و (۵) کاهش سطح آشفتگی روحی، به کمک احتیاج دارد و به مشاور مراجعه کرده است (لوینسن، ۲۰۰۹؛ ولف و پاترسون، ترجمه نظری و سلیمانیان، ۱۳۸۸).

هدف مشاوره کمک به افراد است تا مشکلات احتمالی پیش آمده در زندگی را بهتر و راحت‌تر بگذرانند و در مسیر پیشرفت حرکت کنند. بر همین اساس، شعار انجمن مشاوره آمریکا شکل گرفت: پیشگیری، رشد، درمان. این سه کلمه، روی آرم انجمن مشاوره ایران نیز حک شده است و مشاوران به این ترتیب خود را متعهد می‌سازند تا افراد را در مسیر رشد یاری دهند. در طی این مسیر، خدمات مختلفی توسط مشاوران ارائه می‌شود و روش‌های گوناگونی طراحی شده است؛ مانند ارائه خدمات مشاوره به صورت گروهی، ارائه خدمات در قالب مشاوره‌های سالم‌زیستی و پیشگیرانه،

برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی برای پیشگیری از بروز مشکلات، و مانند آن. در این بین یکی از خدماتی که مشاوران- و به‌ویژه مشاوران تحصیلی- ارائه می‌دهند مشاور تگری<sup>۳</sup> است (گیبسون و میشل، ترجمه ثنائی و همکاران، ۱۳۸۶).

مشاور تگری یک فعالیت است و به عنوان یک موقعیت شغلی، در اواخر قرن بیستم به شدت رواج داشت. ریشه این اصطلاح در حرفه پزشکی قرن نوزدهم نهفته است اما امروزه هم فقط مشاغل معدودی از اصطلاح مشاور تگری استفاده می‌کنند (لوینسن، ۲۰۰۹) مانند مشاور تگری خرید ملک، مشاور تگری سفر، مشاور تگری مالیاتی، مشاور تگری رژیم غذایی و نظایر آن. اما در ایران صاحبان این قبیل مشاغل را هم اغلب با عنوان مشاور می‌نامند؛ در حالی که مشاور معادل کلمه Counselor و مشاور تگری معادل Consultant است و این دو تعریف متفاوتی دارند.

مشاور تگری معمولاً فرد کارشناسی است که در حوزه‌ای مربوط به یک حرفه به افراد متقاضی، خدمات کارشناسی تخصصی ارائه می‌دهد. فرد وقتی اقدام به مشاور تگری می‌کند که تخصص او مورد درخواست شخصی دیگر قرار گرفته باشد، مثلاً وقتی مادری درباره شیوه برخورد با یک رفتار خاص فرزندش از مشاور سؤال می‌کند، عمل مشاورت در حال شکل‌گیری است و در اینجا مشاور نقش مشاور تگری را ایفا می‌کند. به طور کلاسیک، گیبسون و میشل (ترجمه ثنائی و همکاران، ۱۳۸۶)، «مشاور تگری را فرآیند یاری‌رسانی از طریق فرد سوم می‌دانند. مشاور تگری برخلاف مشاوره، یک رابطه درمانی نیست. نقش مشاور تگری، رایزنی<sup>۴</sup> و تعالی بخشیدن<sup>۵</sup> است. آنچه در یک رابطه مشاور تگریانه مردود است نصیحت و پند دادن است. در واقع، در مثال بالا که والدی درباره شیوه رفتار با فرزندش از مشاور سؤال می‌کند، مشاور با استفاده از اطلاعات تخصصی خود در زمینه رشد و فرزندپروری با ارائه اطلاعاتی به آن والد و توصیه کردن برای اتخاذ شیوه‌ای خاص، در نقش مشاور تگری و رایزن قرار دارد و هدفش بهبود بخشیدن و اصلاح روابط والد فرزندش خواهد بود. براساس تعاریف یاد شده، سه نقش را می‌توان برای افراد درگیر در فرایند مشاور تگری تعریف کرد:

مشاورت جو<sup>۶</sup>: کسی را که به دنبال اطلاعات تخصصی و راه‌حلی برای مشکلات است، مشاورت جو می‌نامند (سینک، ترجمه نظری و سلیمانیان، ۱۳۸۶). برای مثال، در همان مورد والدی که درباره فرزندش از مشاور می‌پرسد، والد مشاورت جوست؛ یعنی کسی که می‌خواهد اطلاعاتی را بگیرد تا درباره نفر سوم به کار بندد. مشاورت جو، محور کار و در واقع کسی است که واسطه بین مشاورت‌دهنده و فرد هدف در مشاور تگری است.

مشاورت‌دهنده<sup>۷</sup>: مشاورت‌دهنده فرد متخصصی است که با ارائه خدمات تخصصی و اطلاعات حرفه‌ای به مشاورت‌دهنده می‌کوشد تا موضوع را بیشتر بررسی کرده و توصیه‌های خود را ارائه دهد.



مشور تگر معمولاً فرد کارشناسی است که در حوزه‌ای مربوط به یک حرفه به افراد متقاضی خدمات کارشناسی تخصصی ارائه می‌دهد. مشور تگری با مشاوره یکی نیست و به لحاظ تخصصی تنها یکی از روش‌های ارائه خدمات مشاوره‌ای است که توسط مشاوران ارائه می‌شود

به رایزنی بپردازد، در حیطه مشور تگری جامعه‌محور فعالیت دارد. آنچه در این مقاله بیشتر مورد بررسی قرار می‌گیرد، مشور ت مدرسه‌محور است، چرا که بررسی دقیق هر دو حیطه در این مقاله نمی‌گنجد. افزایش تقاضا برای خدمات مشور تی به شکل‌گیری انواع الگوهای مناسب برای فرایند مشور تگری منجر شد. با وجود تفاوت در دسته‌بندی‌ها و نظریه‌ها و رویکردهایی که در فرایندهای مشور تی مطرح شده است (برای اطلاعات بیشتر به گیسون و میشل، ترجمه ثنائی و همکاران، ۱۳۸۶ و سینک، ترجمه نظری و سلیمانیان، ۱۳۸۶ مراجعه کنید) الگوی تاریخی سنتی، که فرایند اساسی مشور تگری را برجسته می‌کند، الگوی سه‌جناحی<sup>۱۱</sup> است. در این الگو مشور تگری به صورت غیرمستقیم و از طریق یک واسطه انجام می‌شود.

نیوول (۲۰۱۰) هم الگویی را براساس نظریه پست‌مدرن راه‌حل‌محور برای به‌کارگیری در مدارس ارائه کرده و به سودمندی آن پرداخته است. فراست (۲۰۰۹) به بررسی اهمیت و نقش مشور تگران در آموزش افراد دارای نیازهای ویژه پرداخته است. لوسکی و هیز (۲۰۰۱) نقش مشور تگری مشارکتی در محیط مدرسه و فرایندهای هدایت مدرسه‌ای را به دقت بررسی کرده و جزئیات آن را در مقاله خود آورده‌اند. الگوهای مشور تی متفاوتی هم براساس رویکردهای سیستمی در خانواده‌درمانی مطرح شده‌اند. مشور تگران براساس این الگوها به رایزنی‌هایی با والدین و دانش‌آموزان می‌پردازند (گرلر، ۲۰۰۲). صرف‌نظر از رویکرد یا الگوی انتخابی، خصیصه‌های مشترک همه انواع مشور تگری عبارت‌اند از:

هدف مشور تگری<sup>۱۲</sup>: فردی است که هدف نهایی مشور ت است و در واقع فرایند مشور ت برای تسهیل مشکلات و مسائل مربوط به اوست. به عبارت دیگر، هدف نهایی اطلاعات و موضوع کاربرد اطلاعات، اوست. در مثال بالا، فرزند والد مورد مشور ت، هدف مشور تگری است. در واقع، اگر مسیر و نقطه نهایی فرایند مشور تگری را در نظر بگیریم، نقطه انتهایی این فرایند هدف است، یعنی همان فرزند یا اگر معلمی درباره یک دانش‌آموز از مشاور مشور تجویی می‌کند، هدف نهایی این مشور ت، همان دانش‌آموز است.

**کلیدواژه‌ها:** مشور تگری، مشاوره، مشاور، مشور تگر، مراجع، مشور ت‌جو، سازگاری.

## روش‌ها و فرایندها

دیویس (۲۰۰۶)، دو نوع مشور ت را در سطح مدارس نام برده است:

الف) مشور ت مدرسه‌محور<sup>۹</sup>

ب) مشور ت جامعه‌محور<sup>۱۰</sup>

در مشور تگری مدرسه‌محور، مشاور با ارائه خدمات مشور تگرانه، کارکنان مدرسه را یاری می‌دهد و با آن‌ها مشور تگری می‌کند؛ افرادی مانند مدیر، معلم و سایر کارکنان. اما در مشور تگری جامعه‌محور، مشاور در زمینه مسائل مدرسه به رایزنی می‌پردازد اما با نهادها و افرادی که خارج از محیط مدرسه قرار دارند. برای مثال، اگر مشاور در زمینه ارائه بهتر خدمات به دانش‌آموزان مدرسه خودش، با نهادی خارجی، مانند کانون پرورش فکری،

مشور ت‌جو	هدف مشور تگری	اطلاعات مورد نیاز برای مشور تگر
مدیر مدرسه	کارکنان، دانش‌آموزان، والدین	روان‌شناسی صنعتی-سازمانی، روابط بین‌فردی، مهارت‌های فرزندپروری، نظریه‌های خانواده‌درمانی، روان‌شناسی تربیتی، روش‌های تغییر و اصلاح رفتار
معلمها	دانش‌آموزان، شیوه‌های آموزشی	روان‌شناسی تربیتی، روش‌های اصلاح رفتار، روش تدریس، برنامه‌ریزی درسی، روان‌شناسی یادگیری، مهارت‌های تدریس، مهارت‌های زندگی
والدین	شیوه‌های تربیتی، موضوع‌های خانوادگی	مهارت‌های فرزندپروری، نظریه‌های خانواده‌درمانی، روان‌شناسی تربیتی، روش‌های تغییر و اصلاح رفتار، مهارت‌های زندگی، روان‌شناسی رشد
دانش‌آموزان	برنامه‌ریزی درسی، مشکلات خانوادگی، رابطه با معلمان، مشکلات بین‌فردی	روان‌شناسی تربیتی، روش‌های اصلاح رفتار، روش تدریس، برنامه‌ریزی درسی، روان‌شناسی یادگیری، مهارت‌های زندگی، روان‌شناسی رشد، روان‌شناسی روابط انسانی
مؤسسات بهداشت روانی	دانش‌آموزان، محیط‌های کیفی و جنایی، وضعیت مدارس، رابطه مؤسسات با مدارس، سازمان‌های بهداشت روانی، سازمان‌های ورزشی	روان‌شناسی تربیتی، روش‌های اصلاح رفتار، روش تدریس، برنامه‌ریزی درسی، روان‌شناسی یادگیری، مهارت‌های زندگی، روان‌شناسی رشد، روان‌شناسی تربیتی، روان‌شناسی روابط انسانی، مبانی بهداشت روانی، روان‌شناسی سلامت، روان‌شناسی جنایی، روان‌پزشکی قانونی، آیین‌نامه‌های آموزشی، اصول کاری، مشاوره شغلی و صنعتی-سازمانی، فعالیت‌های مربوط به بهداشت روانی و سالم‌زیستی

۱. یاری‌رسانی به صورت غیرمستقیم و با واسطه انجام می‌شود.
۲. اجرای راهبردهای حل مسئله براساس تلاش جمعی صورت می‌گیرد.
۳. در اغلب موارد مشاورتگر و مشاورتجو در یک رابطه مشارکتی و همکاری‌فعالیت دارند.
۴. نتیجه‌نهایی حل شدن مشکل و برطرف شدن مسئله است.

اهتمام ورزند. در انتها نیز، اطلاعات مورد نیاز برای هر مشاور-مشورتگری که در مدارس کار می‌کند و احتمالاً در شرایط مختلف به ارائه خدمات مشاورتگرانه می‌پردازد، فهرست شده است.

#### پی‌نوشت

1. Counseling
2. Client
3. Consulting
4. advising
5. Enhancing
6. Consultee
7. Consultant
8. Consulting target
9. School based consultation
10. Social based consultation
11. Triadic Model

#### مخاطبان مشاورتگری

مشاوران مدارس باید همواره در نظر داشته باشند که چه کسانی برای مشاورت به آن‌ها مراجعه می‌کنند و احتمالاً اهداف مشاورتگری برای اصلاح و تغییر رفتار کدام‌اند. ممکن است مشاور مورد مشاورت مدیر مدرسه، معلمان، والدین، خود دانش‌آموزان یا سایر مؤسسات بهداشت روانی یا مؤسسات تجاری و صنعتی قرار گیرد. بر همین اساس، اطلاعات مورد نیاز مشاور برای هر یک از موارد یادشده و ارائه خدمات و توصیه‌های مشاورتگرانه بهتر، به‌ترتیب زیر در جدول آمده است (مک‌کنا، روزنفیلد، گراوین، ۲۰۰۹).

به هر حال، آنچه مشخص است این است که مشاور-مشورتگر در مدرسه، بایستی اطلاعات تخصصی و جامعی درباره موارد فوق داشته باشد تا بتواند در موقع لزوم با استفاده از آن‌ها به مشاورتجویان مختلف خدمات راهنمایی گوناگون ارائه دهد.

#### منابع

۱. پاترسون، و. و لفل، ا؛ فنون و فرایندهای مشاوره: رویکرد یکپارچه چند نظریه‌ای. مترجمان: نظری و سلیمانیان، تهران، انتشارات علمی، ۱۳۸۸.
۲. سینک؛ مشاوره مدرسه در عصر حاضر. مترجمان: نظری و سلیمانیان، تهران، انتشارات علمی، ۱۳۸۶.
۳. میشل، م. گیسون. ر؛ زمینه مشاوره و راهنمایی. مترجم: ثنائی و همکاران، تهران، انتشارات رشد، ۱۳۸۶.

#### نتیجه‌گیری

در نهایت می‌توان اظهار داشت که مشاورتگری با مشاوره یکی نیست و به لحاظ تخصصی تنها یکی از روش‌های ارائه خدمات مشاوره‌ای است که توسط مشاوران ارائه می‌شود. بسیاری از مشاوران در مدارس، دانسته یا نادانسته، خدمات مشاورتگری را به مشاورتجویان مختلف ارائه می‌دهند، اما آنچه مشخص است، درک این مطلب است که شناسایی و درک بهتر خدمات و تبیین و تنظیم آن براساس شناخت رویکردها، به عملکرد بهتر کمک بیشتری می‌کند تا اتخاذ رویکرد تصادفی و نامعلوم. در هر حال، در اینجا کوشیده شد تا اولاً تفاوت مشاوره و مشاورتگری برای مخاطبان مشخص شده و کاربرد این اصطلاحات تخصصی در ادبیات مشاوران و به‌مرور، در سطح جامعه اصلاح شود.

4. Davis, H. (2002). Consultation in School Setting. NY: Williams Pub. Frost. (2009). The role of National Strategy Behaviour and Attendance consultants with regard to training and professional development in special educational needs. Support for Learning- 191,(4) 24, 210.
5. Gerler, E. (2002) Consultation and School Counseling. Elementary School Guidance and & Counseling, Vol. 26. pp. 162-188.
6. Levinson, H. (2009) Consulting Psychology: Selected Articles of Harry Levinson, Edited by Freedman, A. Bradt, K. Washinton: American Psychological Association.
7. Lusky, M. Hayes, W. (2001) Collaborative consultation and program evaluation, Journal of Counseling and Development, Vol. 79, Iss. 1, Pg. 26-39.
8. McKenna, M. Rosenfield, G. Gravois, C. (2009) Measuring the Behavioral Indicators of Instructional Consultation: A Preliminary Validity Study. School Psychology Review, Vol. 38. No. 4, pp. 496-509.
9. Newell, M. (2010) Exploring the Use of Computer Simulation to Evaluate the Implementation of Problem-Solving Consultation. Journal of Education and Psychological Consultation, (3) 20, 243-228.
10. Stewart, W. (2006). An A-Z of counselling Theory and Practice. London: Nelson-Thornes Pub.

سپس، با بررسی اصول مشاورتگری، تعریف آن و مقایسه اجزای آن در برابر مشاوره، تفاوت‌ها و جزئیات آن مشخص شود. در نهایت، به شیوه‌ها و رویکردهای مختلفی اشاره شد تا مخاطبان با اصطلاحات و رویکردهای مختلف آشنا شوند. شایان ذکر است که آشنایی عمیق‌تر با این نظریه‌ها و رویکردها در مشاورتگری به مطالعه و بررسی بیشتری نیاز دارد که در فرصت این مقاله نمی‌گنجد. بر این اساس، تلاش شد که به معرفی اسامی آن‌ها و منابع در دسترس اکتفا شود. امیدواریم که مخاطبان عزیز براساس علاقه و نیاز خود با مراجعه به آن‌ها به درک بهتر و کاربردی این منابع،