



رابطه هوش هیجانی مشاوران مدرسه با رضایت دانش آموزان از خدمات مشاوره‌ای

کامران صبوری

لیسانس حقوق، شاغل در آموزش و پرورش شهرستان شوط



هوش هیجانی از مؤلفه‌های مهم در موفقیت حرفه‌ای مشاوران مدرسه به شمار می‌آید و می‌تواند کیفیت تعامل آنان با دانش آموزان را بهبود بخشد. در محیط مدرسه، مشاورانی که از توانایی بیشتری در شناخت، درک، تنظیم و ابراز هیجان‌ها برخوردارند، معمولاً ارتباط مؤثرتر، همدلانه‌تر و اعتمادآفرین‌تری با دانش آموزان برقرار می‌کنند. از سوی دیگر، رضایت دانش آموزان از خدمات مشاوره‌ای یکی از شاخص‌های کلیدی اثربخشی این خدمات است و بازتابی از کیفیت ادراک‌شده، پاسخگویی، همدلی، اطمینان‌بخشی و تناسب خدمات با نیازهای مراجعان محسوب می‌شود. هدف این مقاله مروری، بررسی رابطه هوش هیجانی مشاوران مدرسه با رضایت دانش آموزان از خدمات مشاوره‌ای و تبیین سازوکارهای نظری این رابطه است. یافته‌های نظری و پژوهشی نشان می‌دهد هوش هیجانی بالا در مشاوران، از طریق بهبود مهارت‌های ارتباطی، افزایش همدلی، کاهش تنش‌های تعاملی، ارتقای اعتماد دانش آموزان و بهبود کیفیت رابطه مشاوره‌ای، می‌تواند رضایت دانش آموزان را افزایش دهد. همچنین، در چارچوب مدل‌های کیفیت خدمات، رضایت دانش آموزان زمانی بیشتر می‌شود که تجربه واقعی آنان از خدمات مشاوره‌ای با انتظاراتشان همسو باشد. بنابراین، تقویت هوش هیجانی مشاوران مدرسه نه تنها به رشد حرفه‌ای آنان کمک می‌کند، بلکه به بهبود تجربه مشاوره‌ای دانش آموزان و افزایش اثربخشی برنامه‌های راهنمایی و مشاوره در مدرسه منجر می‌شود.

کلیدواژگان: هوش هیجانی، مشاور مدرسه، رضایت دانش آموزان، خدمات مشاوره‌ای، مشاوره مدرسه

MDOI-02-2026.0142
MNR-156-2-696E32

مقدمه

در سال های اخیر، نقش مشاوره مدرسه در حمایت از رشد تحصیلی، روانی، اجتماعی و هیجانی دانش آموزان بیش از پیش برجسته شده است. مدرسه تنها مکانی برای آموزش دروس رسمی نیست، بلکه یکی از مهم ترین بسترهای رشد همه جانبه شخصیت دانش آموزان به شمار می آید. در چنین بستری، مشاور مدرسه به عنوان یکی از ارکان مهم نظام تربیتی، مسئولیت دارد به دانش آموزان در مواجهه با مشکلات آموزشی، فردی، خانوادگی، رفتاری و ارتباطی کمک کند. با توجه به پیچیدگی های زندگی امروز، نیازهای روانی و هیجانی دانش آموزان نیز افزایش یافته و انتظارات آنان از خدمات مشاوره ای متنوع تر و دقیق تر شده است. از این رو، کیفیت عملکرد مشاوران مدرسه و ویژگی های شخصیتی و حرفه ای آنان اهمیت ویژه ای پیدا کرده است. یکی از ویژگی های مؤثر در کیفیت عملکرد مشاوران، هوش هیجانی است. هوش هیجانی به توانایی ادراک، فهم، تنظیم و به کارگیری هیجان ها در خود و دیگران اشاره دارد. افرادی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، بهتر می توانند احساسات خود را مدیریت کنند، هیجان های دیگران را تشخیص دهند و در موقعیت های بین فردی واکنش های مناسب تری نشان دهند. در حرفه مشاوره، که اساس آن بر ارتباط انسانی، همدلی، اعتماد و درک متقابل استوار است، هوش هیجانی یکی از عوامل تعیین کننده موفقیت حرفه ای به شمار می رود. مشاورانی که از درک هیجانی بالایی برخوردار است، نه تنها بهتر می تواند به نیازهای عاطفی دانش آموزان پاسخ دهد، بلکه می تواند فضای امن تری برای بیان مسائل شخصی و آموزشی آنان فراهم آورد. رضایت دانش آموزان از خدمات مشاوره ای نیز به عنوان یکی از شاخص های مهم ارزیابی اثربخشی خدمات مشاوره مدرسه مطرح است. رضایت، صرفاً به معنای خوشایند بودن خدمت نیست، بلکه بازتابی از میزان انطباق خدمات دریافت شده با انتظارات، نیازها و ادراک دانش آموزان است. اگر دانش آموزان احساس کنند که مشاور مدرسه به حرف های آنان گوش می دهد، آنان را درک می کند، به مشکلاتشان توجه دارد و پاسخ های مفید و محترمانه ارائه می دهد، احتمال رضایت آنان افزایش می یابد. در مقابل، هرگونه سردی عاطفی، بی توجهی، پاسخ های سطحی، یا ضعف در ارتباط می تواند اعتماد دانش آموز را کاهش دهد و استفاده مؤثر از خدمات مشاوره ای را مختل کند. از منظر نظری، بین هوش هیجانی مشاور و رضایت دانش آموز از خدمات مشاوره ای رابطه ای منطقی و قابل انتظار وجود دارد. هوش هیجانی به مشاور کمک می کند تا با ظرافت بیشتری به نشانه های هیجانی دانش آموز پاسخ دهد، در موقعیت های چالشی آرامش خود را حفظ کند، از قضاوت شتاب زده بپرهیزد و فضای ارتباطی سالمی ایجاد نماید. چنین کیفیتی در ارتباط، احساس امنیت روانی، اعتماد و در نتیجه رضایت دانش آموز را افزایش می دهد. همچنین، در بسیاری از الگوهای کیفیت خدمات، رضایت زمانی شکل می گیرد که تجربه فرد از خدمت، هم از نظر محتوایی و هم از نظر نحوه ارائه، مطلوب باشد. بنابراین، ویژگی های هیجانی مشاور را می توان بخشی از کیفیت خدمت دانست.



با وجود اهمیت این موضوع، در بسیاری از مدارس توجه به مهارت‌های هیجانی مشاوران کمتر از مهارت‌های شناختی یا تخصصی آنان مورد توجه قرار گرفته است. در حالی که مشاوره مدرسه، به‌ویژه در تعامل مستقیم با نوجوانان، به مهارت‌های بین‌فردی حساس و پیچیده نیاز دارد. دانش‌آموزان در این دوره سنی غالباً با بحران‌های هویتی، اضطراب‌های تحصیلی، تعارض‌های خانوادگی، فشار همسالان و مسائل عاطفی مختلف مواجه‌اند و در چنین شرایطی، نوع مواجهه مشاور با آنان نقش تعیین‌کننده‌ای در پذیرش یا رد خدمات مشاوره‌ای دارد. به همین دلیل، مطالعه رابطه میان هوش هیجانی مشاوران و رضایت دانش‌آموزان می‌تواند به شناسایی عوامل بهبود کیفیت خدمات مشاوره‌ای کمک کند. از سوی دیگر، در چارچوب نظام‌های نوین مشاوره مدرسه، اثربخشی خدمات تنها با ارائه برنامه‌های رسمی و ساختارمند تضمین نمی‌شود، بلکه کیفیت رابطه انسانی بین مشاور و دانش‌آموز نیز از اهمیت بنیادی برخوردار است. هوش هیجانی می‌تواند این رابطه را انسانی‌تر، مؤثرتر و پایدارتر سازد. در نتیجه، پژوهش درباره این موضوع نه تنها از نظر نظری اهمیت دارد، بلکه می‌تواند مبنایی برای برنامه‌ریزی آموزشی، گزینش مشاوران، طراحی کارگاه‌های مهارت‌آموزی و ارتقای کیفیت خدمات مشاوره‌ای در مدارس باشد. بنابراین، این مقاله مروری با هدف تبیین جایگاه هوش هیجانی مشاوران مدرسه و بررسی نقش آن در رضایت دانش‌آموزان از خدمات مشاوره‌ای تدوین شده است.

مبانی نظری

هوش هیجانی مفهومی است که در دهه‌های اخیر توجه گسترده‌ای را در حوزه‌های روان‌شناسی، آموزش و مشاوره به خود جلب کرده است. گلمن هوش هیجانی را مجموعه‌ای از توانایی‌ها مانند خودآگاهی، خودتنظیمی، انگیزش، همدلی و مهارت‌های اجتماعی می‌داند. از نظر او، موفقیت در زندگی صرفاً به بهره‌مندی هوشی وابسته نیست، بلکه توانایی فرد در شناخت و مدیریت هیجان‌های خود و دیگران نیز نقش اساسی دارد. در کنار دیدگاه گلمن، مایر، سالووی و کاروسو هوش هیجانی را به‌عنوان توانایی ادراک، استفاده، فهم و تنظیم هیجان‌ها تعریف کرده‌اند. در این نگاه، هوش هیجانی نوعی ظرفیت شناختی-عاطفی است که به فرد امکان می‌دهد اطلاعات هیجانی را پردازش کرده و در حل مسائل و تنظیم روابط از آن بهره بگیرد. در الگوی بار-آن نیز هوش هیجانی-اجتماعی به‌عنوان مجموعه‌ای از مهارت‌ها و توانایی‌های بین‌فردی، درون‌فردی، سازگاری، مدیریت استرس و خلق عمومی مطرح شده است. این مدل، هوش هیجانی را نه فقط در سطح هیجان‌های فردی، بلکه در بستر تعاملات اجتماعی و سازگاری با محیط نیز تبیین می‌کند. برای مشاوران مدرسه، این ابعاد اهمیت دوچندان دارد؛ زیرا آنان باید هم بتوانند هیجان‌های خود را کنترل کنند و هم با دانش‌آموزان، والدین و کارکنان مدرسه تعامل مؤثر داشته باشند. مشاور مدرسه در موقعیتی قرار دارد که به‌طور مداوم با مسائل هیجانی گوناگون روبه‌روست و فقدان مهارت در تنظیم هیجان می‌تواند به فرسودگی، تعارض ارتباطی و کاهش کیفیت خدمات منجر شود.



از دیدگاه حرفه‌ای، مشاوره مدرسه فرایندی حمایتی و رشدی است که هدف آن کمک به دانش‌آموزان برای سازگاری بهتر با محیط آموزشی، ارتقای توانمندی‌های فردی و حل مسائل تحولی و موقعیتی آنان است. کتاب‌ها و مدل‌های تخصصی مشاوره مدرسه، از جمله الگوی ملی مشاوره مدرسه بر برنامه‌ریزی داده‌محور، ارائه خدمات جامع، توجه به نیازهای تحصیلی و اجتماعی-هیجانی و ارزیابی مستمر پیامدها تأکید دارند. در این چارچوب، مشاور مدرسه تنها ارائه‌دهنده راه‌حل نیست، بلکه تسهیل‌گر رشد، شنونده فعال و حامی هیجانی دانش‌آموزان است. بنابراین، مهارت‌های هیجانی بخشی جدایی‌ناپذیر از صلاحیت حرفه‌ای مشاور محسوب می‌شود. رضایت دانش‌آموزان از خدمات مشاوره‌ای نیز مفهومی چندبعدی است که ریشه در نظریه رضایت مشتری دارد. در الگوی الیور، رضایت زمانی شکل می‌گیرد که فرد عملکرد واقعی خدمت را با انتظارات خود مقایسه کند. اگر خدمت دریافت‌شده برابر یا فراتر از انتظار باشد، رضایت حاصل می‌شود و اگر کمتر از انتظار باشد، نارضایتی پدید می‌آید. در حوزه خدمات مشاوره‌ای، این مقایسه نه فقط بر اساس نتیجه نهایی، بلکه بر پایه نحوه برخورد مشاور، میزان توجه، حس احترام، محرمانگی، همدلی، پاسخگویی و مفید بودن توصیه‌ها انجام می‌شود. در نتیجه، رضایت دانش‌آموزان از خدمات مشاوره‌ای به شدت به کیفیت رابطه مشاوره‌ای وابسته است. مدل SERVQUAL نیز برای سنجش کیفیت خدمات بر پنج بُعد ملموسات، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، اطمینان بخشی و همدلی تأکید دارد. اگر این ابعاد را در محیط مشاوره مدرسه بازتفسیر کنیم، به این نتیجه می‌رسیم که مشاور باید در ظاهر حرفه‌ای، زمان‌بندی مناسب، رفتار قابل اعتماد، پاسخ مناسب، انتقال اطمینان و نشان دادن همدلی، عملکرد مطلوبی داشته باشد. هرچه این ابعاد قوی‌تر باشند، ادراک دانش‌آموز از کیفیت خدمت نیز بالاتر خواهد بود. در اینجا هوش هیجانی نقش زیربنایی دارد؛ زیرا همدلی، پاسخگویی هیجانی، کنترل تنش و ایجاد اطمینان، همگی از مؤلفه‌های هوش هیجانی محسوب می‌شوند. از منظر روان‌شناسی تربیتی، نوجوانی دوره‌ای حساس است که در آن روابط با بزرگسالان معتمد اهمیت زیادی پیدا می‌کند. دانش‌آموزان در این مرحله، اغلب نسبت به قضاوت شدن، بی‌توجهی یا بی‌اعتمادی حساس‌اند. در چنین شرایطی، مشاور می‌تواند هیجان‌های دانش‌آموز را به رسمیت بشناسد، بدون تحقیر یا شتاب‌زدگی به حرف‌های او گوش دهد و پاسخ‌های متناسب با سطح رشد او ارائه کند، بیشتر مورد پذیرش قرار می‌گیرد. به همین دلیل، هوش هیجانی مشاور نه تنها در سطح مهارت فردی، بلکه در سطح کیفیت ادراک‌شده خدمات نیز اثرگذار است. پژوهش‌های مرتبط نشان می‌دهند که کیفیت رابطه درمانی و مشاوره‌ای یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های اصلی رضایت مراجعان است. در محیط مدرسه، این رابطه از طریق همدلی، گوش دادن فعال، احترام، حمایت عاطفی و اعتمادسازی شکل می‌گیرد. هوش هیجانی بالاتر در مشاوران می‌تواند به تقویت این مؤلفه‌ها کمک کند. از این منظر، هوش هیجانی را می‌توان متغیری دانست که بر کیفیت ارتباط، ادراک خدمت، اعتماد دانش‌آموز و در نهایت رضایت او تأثیر می‌گذارد.

بیان مسأله

مشاوره مدرسه یکی از عناصر اساسی نظام آموزشی در پاسخ‌گویی به نیازهای تحصیلی، هیجانی و اجتماعی دانش‌آموزان است. با افزایش پیچیدگی مسائل نوجوانان و رشد انتظارات از خدمات حمایتی مدرسه، کیفیت عملکرد مشاوران بیش از گذشته اهمیت یافته است. در این میان، یکی از مؤلفه‌های مهمی که می‌تواند کیفیت تعامل مشاور با دانش‌آموز را تعیین کند، هوش هیجانی است. هوش هیجانی به مشاور این امکان را می‌دهد که هیجان‌های خود و دانش‌آموز را بهتر بشناسد، تنش‌ها را مدیریت کند، ارتباطی همدلانه برقرار سازد و در مواجهه با مسائل حساس، واکنش‌هایی مناسب و حرفه‌ای نشان دهد. با وجود این اهمیت، در بسیاری از مدارس هنوز ارزیابی مشاوران بیشتر بر پایه شاخص‌های رسمی و اداری صورت می‌گیرد و کمتر به ابعاد هیجانی و بین‌فردی عملکرد آنان توجه می‌شود. در حالی که دانش‌آموزان، کیفیت خدمات مشاوره‌ای را عمدتاً از خلال تجربه ارتباطی خود با مشاور می‌سنجند. اگر این تجربه همراه با احترام، درک، حمایت و پاسخ‌گویی باشد، رضایت آنان افزایش می‌یابد؛ اما اگر مشاور از نظر هیجانی سرد، عجول، بی‌توجه یا ناتوان از ایجاد ارتباط مؤثر باشد، احتمال نارضایتی بالا می‌رود. بنابراین، مسئله اصلی این است که آیا هوش هیجانی مشاوران مدرسه می‌تواند به‌طور معناداری با رضایت دانش‌آموزان از خدمات مشاوره‌ای مرتبط باشد یا خیر. اهمیت این پرسش در آن است که رضایت دانش‌آموزان، صرفاً یک احساس لحظه‌ای نیست، بلکه شاخصی از اثربخشی، مقبولیت و کیفیت خدمات مشاوره‌ای به شمار می‌آید. دانش‌آموزی که از خدمات مشاوره‌ای رضایت دارد، احتمال بیشتری دارد که در آینده نیز به این خدمات مراجعه کند، مسائل خود را صادقانه‌تر مطرح سازد و همکاری بیشتری با مشاور داشته باشد. برعکس، نارضایتی می‌تواند موجب کاهش اعتماد، استفاده نکردن از خدمات و حتی تعمیم نگرش منفی به کل نظام مشاوره مدرسه شود. بنابراین، شناخت عوامل مؤثر بر رضایت دانش‌آموزان یک ضرورت حرفه‌ای و تربیتی است. از سوی دیگر، در ادبیات پژوهشی، مطالعات بسیاری درباره هوش هیجانی در مشاغل یاری‌رسان، رضایت مراجعان از خدمات و کیفیت رابطه مشاوره‌ای انجام شده است؛ اما در زمینه مشخص رابطه هوش هیجانی مشاوران مدرسه با رضایت دانش‌آموزان از خدمات مشاوره‌ای، به‌ویژه در بافت مدرسه‌ای، هنوز جای کار زیادی وجود دارد. بخش قابل توجهی از پژوهش‌ها یا به رضایت شغلی خود مشاوران پرداخته‌اند یا رضایت در محیط‌های درمانی و دانشگاهی را بررسی کرده‌اند. در نتیجه، پیوند مستقیم بین ویژگی هیجانی مشاور و ادراک رضایتمندی دانش‌آموزان کمتر به‌صورت منسجم تبیین شده است. همچنین، در چارچوب خدمات نوین مشاوره مدرسه، تأکید صرف بر ارائه اطلاعات یا توصیه‌های فنی کافی نیست، بلکه نحوه ارائه خدمت، میزان همدلی، کیفیت ارتباط و توانایی مشاور در تنظیم هیجان‌ها نیز اهمیت دارد. هوش هیجانی می‌تواند به‌عنوان زیربنایی برای این کیفیت‌ها عمل کند. با وجود این، هنوز در بسیاری از مدارس، آموزش‌های حرفه‌ای مشاوران بیشتر بر مهارت‌های شناختی و تخصصی متمرکز است و تقویت مهارت‌های هیجانی به‌عنوان یک مؤلفه اساسی مغفول



مانده است. این غفلت می تواند بر رضایت دانش آموزان و در نهایت بر اثربخشی نظام مشاوره تأثیر منفی بگذارد. از این رو، مسأله پژوهش حاضر این است که آیا و چگونه هوش هیجانی مشاوران مدرسه با رضایت دانش آموزان از خدمات مشاوره ای مرتبط است. پاسخ به این پرسش می تواند به درک بهتر عوامل انسانی و ارتباطی مؤثر بر کیفیت خدمات مشاوره ای کمک کند و زمینه را برای ارتقای آموزش، ارزیابی و گزینش مشاوران مدرسه فراهم آورد.

ضرورت پژوهش

پژوهش درباره رابطه هوش هیجانی مشاوران مدرسه با رضایت دانش آموزان از خدمات مشاوره ای از چند جهت ضروری است. نخست آن که مشاوره مدرسه در دوره نوجوانی نقشی کلیدی در پیشگیری از بروز مشکلات تحصیلی، عاطفی و رفتاری دارد. در این مرحله از رشد، دانش آموزان با چالش های متعددی روبه رو هستند و نیاز به حمایت هیجانی و ارتباطی معتبر دارند. مشاوره ای که بتواند این نیازها را به درستی درک و پاسخ گوئی کند، در ایجاد سازگاری و سلامت روانی دانش آموزان نقش مهمی خواهد داشت. دوم آن که کیفیت خدمات مشاوره ای، تنها به دانش نظری یا تخصص فنی مشاور وابسته نیست، بلکه تا حد زیادی از مهارت های هیجانی و ارتباطی او تأثیر می پذیرد. هوش هیجانی بالا می تواند موجب همدلی بیشتر، تحمل بهتر فشارها، ارتباط مؤثرتر و تصمیم گیری حرفه ای تر در موقعیت های دشوار شود. از این رو، بررسی این متغیر می تواند به روشن شدن یکی از عوامل مهم کیفیت عملکرد مشاوران منجر شود. سوم آن که رضایت دانش آموزان از خدمات مشاوره ای، شاخص مهمی برای سنجش موفقیت برنامه های مشاوره مدرسه است. اگر دانش آموزان از تجربه مشاوره رضایت نداشته باشند، امکان استفاده مؤثر از خدمات کاهش می یابد. در مقابل، رضایت بالا می تواند به تداوم مراجعه، اعتماد بیشتر و اثربخشی بالاتر منجر شود. بنابراین، شناخت عوامل مؤثر بر رضایت دانش آموزان، برای بهبود نظام مشاوره مدرسه اهمیت عملی دارد. چهارم آن که در فضای آموزشی امروز، رویکردهای مبتنی بر کیفیت خدمت و مشتری مداری نیز به حوزه آموزش و مشاوره راه یافته اند. در چنین رویکردهایی، مدرسه باید به عنوان یک سازمان خدماتی نیز دیده شود که دانش آموزان در آن دریافت کنندگان خدماتی متنوع هستند. مشاوره مدرسه نیز به عنوان یکی از خدمات اصلی، باید از نظر کیفیت تجربه شده توسط دانش آموزان ارزیابی شود. هوش هیجانی مشاور در این میان، می تواند یکی از مهم ترین عوامل شکل دهنده به کیفیت تجربه خدمت باشد. پنجم آن که این پژوهش می تواند به سیاست گذاران آموزشی، مدیران مدارس و مراکز تربیت مشاور کمک کند تا در فرایند انتخاب، آموزش و ارزیابی مشاوران، توجه بیشتری به ابعاد هیجانی و ارتباطی داشته باشند. اگر مشخص شود که هوش هیجانی با رضایت دانش آموزان رابطه معناداری دارد، آنگاه طراحی دوره های آموزشی برای تقویت این مهارت ها توجیه بیشتری خواهد یافت. در نهایت، اهمیت این پژوهش در پر کردن شکاف میان نظریه و عمل نیز قابل توجه است. از یک سو، ادبیات نظری بر نقش هوش هیجانی در روابط یاری رسان تأکید دارد و از سوی دیگر، تجربه عملی مدارس



نشان می‌دهد که کیفیت ارتباط مشاور با دانش‌آموزان، در پذیرش یا رد خدمات بسیار مؤثر است. بنابراین، پرداختن به این موضوع می‌تواند به ارتقای دانش علمی و بهبود عمل حرفه‌ای منجر شود.

اهداف پژوهش

- تبیین مبانی نظری هوش هیجانی مشاوران مدرسه و رضایت دانش‌آموزان از خدمات مشاوره‌ای
- بررسی رابطه نظری میان هوش هیجانی مشاوران مدرسه و رضایت دانش‌آموزان
- شناسایی مؤلفه‌های مؤثر هوش هیجانی در کیفیت تعامل مشاوره‌ای
- ارائه پیشنهادهایی برای ارتقای رضایت دانش‌آموزان از خدمات مشاوره مدرسه

سوالات پژوهش

- هوش هیجانی مشاوران مدرسه چه نقشی در کیفیت خدمات مشاوره‌ای دارد؟
- رضایت دانش‌آموزان از خدمات مشاوره‌ای تحت تأثیر کدام مؤلفه‌های ارتباطی قرار می‌گیرد؟
- کدام ابعاد هوش هیجانی بیشترین ارتباط را با رضایت دانش‌آموزان دارند؟
- چگونه می‌توان از یافته‌های این حوزه برای بهبود خدمات مشاوره مدرسه استفاده کرد؟

روش پژوهش

این پژوهش از نوع مروری است و با هدف جمع‌بندی و تحلیل یافته‌های نظری و پژوهشی مرتبط با هوش هیجانی مشاوران مدرسه و رضایت دانش‌آموزان از خدمات مشاوره‌ای انجام شده است. در این مطالعه، منابع کتابخانه‌ای، کتاب‌های تخصصی، مقالات علمی و متون نظری معتبر بررسی و تحلیل شده‌اند. جست‌وجوی منابع بر اساس کلیدواژه‌های مرتبط با هوش هیجانی، مشاوره مدرسه، کیفیت خدمات، رضایت دانش‌آموز و رضایت از خدمات مشاوره‌ای انجام گرفت. سپس یافته‌ها در قالبی تحلیلی و توصیفی طبقه‌بندی شد تا رابطه مفهومی میان متغیرها و سازوکارهای تأثیرگذاری آن‌ها تبیین شود. این پژوهش فاقد آزمون میدانی مستقیم بوده و بر تحلیل محتوای منابع معتبر استوار است.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های این مطالعه مروری نشان می‌دهد که هوش هیجانی مشاوران مدرسه یکی از عوامل مهم و زیربنایی در شکل‌گیری رضایت دانش‌آموزان از خدمات مشاوره‌ای است. این رابطه از چند مسیر قابل تبیین است. نخست، هوش هیجانی بالا به مشاور کمک



می‌کند تا درک دقیق‌تری از حالات هیجانی دانش‌آموز داشته باشد. بسیاری از دانش‌آموزان در مراجعه به مشاور، صرفاً با یک مسئله شناختی یا تحصیلی مواجه نیستند، بلکه در پس رفتار یا درخواست آنان، هیجان‌هایی مانند اضطراب، ترس، خشم، شرم یا ناامیدی نهفته است. مشاوره‌ی که این نشانه‌ها را به‌درستی تشخیص دهد و با آرامش و همدلی پاسخ دهد، می‌تواند اعتماد دانش‌آموز را افزایش دهد. اعتماد نیز یکی از پیش‌نیازهای مهم رضایت از خدمت است. دوم، هوش هیجانی موجب بهبود مهارت‌های ارتباطی مشاور می‌شود. ارتباط مؤثر در مشاوره مدرسه تنها به انتقال اطلاعات محدود نیست، بلکه شامل گوش دادن فعال، انعکاس احساس، احترام به کرامت دانش‌آموز، انتخاب واژگان مناسب و پرهیز از قضاوت است. در صورتی که مشاور بتواند با هیجان‌های خود نیز به‌خوبی برخورد کند، از واکنش‌های دفاعی، تند یا تحقیرآمیز اجتناب خواهد کرد. این امر سبب می‌شود دانش‌آموز فضای مشاوره را امن‌تر، انسانی‌تر و مفیدتر تلقی کند. در نتیجه، رضایت او از کیفیت تعامل افزایش می‌یابد. سوم، هوش هیجانی در مدیریت تعارض و تنش نقش دارد. در محیط مدرسه، مشاور با دانش‌آموزانی روبه‌روست که ممکن است مقاومت نشان دهند، دچار بحران باشند یا درباره موضوعات حساس صحبت نکنند. اگر مشاور فاقد مهارت تنظیم هیجان باشد، ممکن است در این موقعیت‌ها دچار بی‌صبری، فرسودگی یا واکنش‌های نامناسب شود. اما مشاور با هوش هیجانی بالا، می‌تواند در شرایط دشوار نیز آرامش نسبی خود را حفظ کرده و پاسخ‌های سنجیده‌تری ارائه دهد. چنین رفتاری از دید دانش‌آموز نشانه حرفه‌ای بودن و قابل اعتماد بودن مشاور است و در افزایش رضایت اثرگذار خواهد بود. چهارم، یکی از عوامل مؤثر بر رضایت دانش‌آموز، احساس همدلی و درک شدن است. همدلی در مشاوره به معنای ورود به جهان تجربه مراجع و دیدن مسئله از منظر اوست. این ویژگی، ارتباطی مستقیم با هوش هیجانی دارد. زمانی که دانش‌آموز احساس کند مشاور واقعاً او را می‌فهمد و احساساتش را جدی می‌گیرد، احتمال بیشتری دارد که از خدمات دریافتی رضایت داشته باشد. برعکس، اگر مشاور فقط به ارائه راه‌حل‌های کلی و سطحی بسنده کند، دانش‌آموز ممکن است احساس کند که نیازهای عاطفی او نادیده گرفته شده است. پنجم، پژوهش‌های نظری درباره رضایت نشان می‌دهند که رضایت نتیجه مقایسه انتظار با تجربه واقعی است. در خدمات مشاوره‌ای، دانش‌آموزان معمولاً انتظاراتی مانند شنیده شدن، محرمانگی، راهنمایی مفید، برخورد محترمانه و حمایت عاطفی دارند. اگر مشاور بتواند با استفاده از هوش هیجانی این انتظارات را تا حد زیادی برآورده سازد، رضایت افزایش می‌یابد. در این زمینه، هوش هیجانی را می‌توان عامل تسهیل‌گر در هم‌سویی تجربه واقعی با انتظار دانست. ششم، کیفیت خدمات مشاوره‌ای در مدل‌های حرفه‌ای، وابسته به ابعاد متعددی است که بخشی از آن‌ها با هوش هیجانی همپوشانی دارند. برای مثال، پاسخگویی، اطمینان‌بخشی، همدلی و قابلیت اعتماد از ابعاد مهم کیفیت خدمت هستند. مشاوره‌ی که احساسات دانش‌آموز را به رسمیت می‌شناسد، به موقع پاسخ می‌دهد، ثبات رفتاری دارد و در شرایط چالشی قابل اتکا است، عملاً این ابعاد را تقویت می‌کند. بنابراین، هوش هیجانی نه تنها یک ویژگی فردی، بلکه یک سازه عملکردی در کیفیت خدمات مشاوره



مدرسه است. هفتم، یافته‌ها نشان می‌دهد که رضایت دانش‌آموزان از خدمات مشاوره‌ای می‌تواند پیامدهای مهمی برای نظام آموزشی داشته باشد. دانش‌آموزی که از مشاوره رضایت دارد، احتمالاً در آینده نیز در مواجهه با مشکلات، به مشاور مراجعه خواهد کرد. این امر، از انباشت مشکلات خاموش و حل‌نشده جلوگیری می‌کند. همچنین، رضایت دانش‌آموزان می‌تواند موجب تقویت اعتبار مشاور در مدرسه و افزایش استفاده از خدمات شود. در مقابل، اگر رضایت پایین باشد، دانش‌آموزان ممکن است به‌طور کلی نسبت به مشاوره بدبین شوند و از کمک‌گیری خودداری کنند. هشتم، مرور منابع نشان می‌دهد که گرچه در ادبیات موجود، مطالعات مستقیم درباره رابطه هوش هیجانی مشاوران مدرسه و رضایت دانش‌آموزان محدود است، اما شواهد نظری از حوزه‌های روان‌شناسی، مشاوره و کیفیت خدمات، این رابطه را به‌خوبی پشتیبانی می‌کنند. منابع مربوط به هوش هیجانی بر نقش آن در روابط انسانی، تنظیم هیجان و همدلی تأکید دارند؛ منابع مشاوره مدرسه بر اهمیت رابطه حرفه‌ای و کیفیت خدمت؛ و منابع رضایت نیز بر نقش تجربه ادراک‌شده در شکل‌گیری رضایتمندی دلالت می‌کنند. ترکیب این سه حوزه نشان می‌دهد که هوش هیجانی می‌تواند در بستر مدرسه، یک پیش‌بینی‌کننده مهم رضایت از خدمات مشاوره‌ای باشد. نهم، از منظر کاربردی، این یافته‌ها نشان می‌دهند که آموزش و پرورش باید در گزینش و آموزش مشاوران مدرسه، به مهارت‌های هیجانی توجه ویژه‌ای داشته باشد. صرف برخورداری از دانش نظری کافی نیست؛ بلکه مشاور باید بتواند در موقعیت‌های واقعی مدرسه، هیجان‌ها را بشناسد، آن‌ها را مدیریت کند و رابطه‌ای انسانی و مؤثر شکل دهد. این امر به‌ویژه در دوره نوجوانی که حساسیت عاطفی و نیاز به پذیرش بالاست، اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. بنابراین، سرمایه‌گذاری بر توسعه هوش هیجانی مشاوران می‌تواند به‌طور غیرمستقیم رضایت دانش‌آموزان را افزایش دهد. دهم، از دیدگاه نظام‌مند، رضایت دانش‌آموزان نه‌تنها پیامدی فردی، بلکه نشانه‌ای از کیفیت سازمانی خدمات مشاوره مدرسه است. اگر در مدرسه‌ای دانش‌آموزان از خدمات مشاوره‌ای رضایت دارند، می‌توان نتیجه گرفت که ساختار ارائه خدمت، رابطه مشاور-دانش‌آموز و پاسخگویی حرفه‌ای در سطح قابل قبولی قرار دارد. در چنین شرایطی، هوش هیجانی مشاور به‌عنوان یک عامل انسانی کلیدی، نقش مهمی در تحقق کیفیت ایفا می‌کند. بنابراین، یافته‌های این مقاله بر این نکته تأکید دارد که توسعه حرفه‌ای مشاوران مدرسه باید شامل تقویت مهارت‌های هیجانی، ارتباطی و همدلانه باشد.

نتیجه‌گیری

بر اساس مرور مبانی نظری و یافته‌های مرتبط، می‌توان نتیجه گرفت که هوش هیجانی مشاوران مدرسه یکی از عوامل مهم در ارتقای رضایت دانش‌آموزان از خدمات مشاوره‌ای است. هوش هیجانی از طریق افزایش خودآگاهی، خودتنظیمی، همدلی و مهارت‌های ارتباطی، کیفیت تعامل مشاور با دانش‌آموز را بهبود می‌بخشد و زمینه شکل‌گیری اعتماد، امنیت روانی و رضایت را فراهم می‌سازد. در محیط مدرسه، که دانش‌آموزان با مسائل متعدد هیجانی و تحصیلی مواجه‌اند، چنین کیفیتی در رابطه مشاوره‌ای



اهمیت دوچندان دارد. از منظر نظری، رضایت دانش‌آموزان زمانی افزایش می‌یابد که تجربه آنان از خدمات مشاوره‌ای با انتظاراتشان هماهنگ باشد. هوش هیجانی مشاور می‌تواند این هماهنگی را تسهیل کند، زیرا به او امکان می‌دهد تا نیازهای پنهان و آشکار دانش‌آموز را بهتر درک کرده و پاسخ‌های مناسب‌تری ارائه دهد. همچنین، ابعاد کیفیت خدمات مانند همدلی، پاسخگویی و اطمینان‌بخشی، ارتباط نزدیکی با مؤلفه‌های هوش هیجانی دارند. از منظر کاربردی، نتایج این مقاله نشان می‌دهد که در برنامه‌های تربیت و استخدام مشاوران مدرسه باید به مهارت‌های هیجانی توجه ویژه‌ای شود. برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه هوش هیجانی، ارتباط مؤثر و مدیریت هیجان می‌تواند در بهبود عملکرد مشاوران مؤثر باشد. همچنین، ارزیابی رضایت دانش‌آموزان از خدمات مشاوره‌ای باید به‌عنوان بخشی از نظام پایش کیفیت در مدارس در نظر گرفته شود. در نهایت، می‌توان گفت که تقویت هوش هیجانی مشاوران مدرسه نه تنها یک نیاز حرفه‌ای، بلکه یک ضرورت تربیتی برای ارتقای کیفیت خدمات مشاوره‌ای و افزایش رضایت دانش‌آموزان است. این موضوع می‌تواند در آینده مبنای پژوهش‌های تجربی دقیق‌تر و مداخله‌های آموزشی هدفمند قرار گیرد.

منابع

۱. الیور، آر. ال. (۱۹۸۰). الگوی شناختی پیشایندها و پیامدهای تصمیم‌های رضایت. *Journal of Marketing Research*, ۱۷ (۴).
۲. بار-آن، آر. (۲۰۰۶). مدل هوش هیجانی-اجتماعی بار-آن.
۳. گلمن، د. (۱۴۰۱). هوش هیجانی؛ خودآگاهی هیجانی، خویش‌شناسی، همدلی و یاری به دیگران (نسرین پارسا، مترجم). تهران: انتشارات رشد.
۴. کوری، ج. (۲۰۱۷). نظریه و عمل مشاوره و روان‌درمانی.
۵. لمبرگر، م. و دولارهید، ک. (۱۴۰۱). نظریه‌های مشاوره مدرسه برای قرن بیست‌ویکم (داریوش عظیمی، مترجم). تهران: انتشارات ارجمند.
۶. مایر، ج. د، سالووی، پ. و کاروسو، د. ر. (۲۰۰۴). هوش هیجانی: نظریه، یافته‌ها و پیامدها. *Psychological Inquiry*, ۱۵، ۱۹۷-۲۱۵.
۷. محمدی، س. و همکاران. (در صورت استفاده در نسخه نهایی باید با منبع دقیق تکمیل شود).
۸. پارسورامان، آ.، زیتهامل، و. آ. و بری، ل. ل. (۱۹۸۸). SERVQUAL: مقیاسی چندبندی برای سنجش ادراک کیفیت خدمات. *Journal of Retailing*, ۶۲ (۱)، ۴۰-۱۲.



۹. پارسورامن، آ.، زیتهامل، و. آ.، و بری، ل. ل. (۱۹۹۱). بازنگری و ارزیابی دوباره مقیاس SERVQUAL. *Journal of Retailing*, ۶۷(۴).

۱۰. وال، ج. ا.، و والتز، جی. آر. (ویراستاران). (۲۰۰۴). *Measuring Up: Assessment Issues for Teachers, Counselors, and Administrators*.

11. American School Counselor Association. (۲۰۱۹). *The ASCA National Model: A Framework for School Counseling Programs* (۴th ed.).

12. American School Counselor Association. (۲۰۲۶). *What the Research Says*.

