



# بسته ویژه ارتقاء سلامت روان و ارائه خدمات مشاوره ای در شرایط کرونا

راهنمای عمل ۱۴۰۰-۱۳۹۹



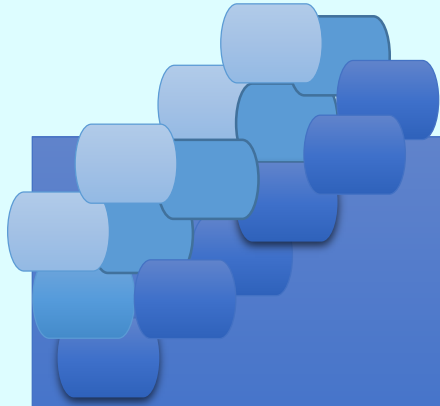
## مقدمه

هم اکنون که آموزش‌های مجازی بر گستره آموزش و پرورش سایه افکنده و تعامل بین دانش آموزان، اولیاء و مشاور به ندرت اتفاق می‌افتد؛ می‌بایست با تغییر نقش یکایک عوامل مرتبط با سلامت و استفاده از زیر ساخت های فناوری از دانش آموزان مراقبت بیشتری بعمل آید.

لذا اجرای "بسته ویژه ارتقاء سلامت روان و ارائه خدمات مشاوره ای در شرایط کرونا" کمک می‌نماید تا با ایجاد یک تفکر سیستمی و تعاملی بین دانشجومعلم، خانواده و کارکنان دانشگاه خدمات مطلوب تر و به موقع در اختیار آنان قرار گیرد.

در حال حاضر ارائه خدمات مشاوره تلفنی و برخط (آنلاین) در حوزه پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی، تحولی است که باعث شده افراد فرصت های برابر در دسترسی به خدمات را داشته باشند.

دانشجویان برای مقابله با مشکلات ناشی از شرایط قرنطینه، آموزش‌های مجازی و دیگر مشکلات روان شناختی به خدمات مشاوره‌ای نیازمندند. در این گذر چه بسا دانشجویان که بصورت اضطراری نیازمند خدمات مشاوره‌ای هستند تا بتوانند از مشکلات روانی، اجتماعی و تحصیلی به درستی عبور کنند. مشاوران در زمان حضور دانشجویان در پردیس ها و واحدهای آموزشی در طول سال تحصیلی بصورت مستمر و حضوری و هم اکنون نیز به دلیل شرایط کرونا به صورت آنلاین به افراد نیازمند توانمندسازی روانی، اجتماعی و همچنین افراد دارای مشکل یا اختلالات روان شناختی بر اساس آزمون های غربالگری، خدمات مشاوره ای ارائه می نمودند تا ضمن گذر از بحران های پیش آمده، تحصیلات خود را نیز بطور مناسب و مطلوب به پایان برسانند.



مرحله اول:

# نحوه ارائه خدمات تلفنی

(مطالعه مبانی مشاوره تلفنی (ویژه مشاوران)

## ❖ تعریف مشاوره تلفنی و برخط (آنلاین)

مشاوره تلفنی و برخط (آنلاین) یک "حضور با فاصله است. در مشاوره تلفنی و برخط مراجع و مشاور بر پایه یک قرار قبلی و بر پایه روندی مداوم و با رعایت اصول مشاوره ای با یکدیگر گفت و گو می کنند". تعداد جلسات مشاوره، ضوابط تشکیل جلسات، تعهدات طرفین از قبل برنامه ریزی و تعیین شده است. مشاوره تلفنی و برخط دقیقاً شبیه به مشاوره حضوری است که با وجود فاصله ای فیزیکی بین مشاور و تماس گیرنده در مکان مستقل از هم شکل می گیرد. برخی از افراد، مشاوره تلفنی و برخط را وسیله ای برای تخلیه هیجانی، افکار و احساس خود تلقی می نمایند، در این جا باید مشخص شود که افراد تا چه حد می توانند در این مورد آزادی عمل داشته باشند، مشاور با مرزبندی های روشن و صریح مشخص می کند که این ارتباط، تنها یک ارتباط مشاوره ای است و به یک تماس شخصی مبدل نخواهد شد. بدین صورت تماس گیرنده به فرآیند تماس به عنوان یک رابطه سالم و مفید اعتقاد پیدا خواهد کرد. همچنین محدودیت زمانی در مشاوره تلفنی و برخط از ابتدا مشخص می شود و اگر پایان جلسه نزدیک باشد باید به تماس گیرنده یاد آوری کرد. به طور نمونه : " ۳۵ دقیقه است که ما با هم صحبت می کنیم و فقط ۱۰ دقیقه دیگر وقت باقی مانده است و ما می توانیم در جلسه بعدی بیشتر در این مورد صحبت کنیم.

## ❖ چرا دانشجویان مشاوره روانشناسی تلفنی می خواهند؟

همانطور که در بالا به طور مختصر گفته شد، دلایل زیادی برای تمایل دانشجویان به مشاوره تلفنی وجود دارد که در ادامه به تعدادی از آنها پرداخته می شود:

- شرایط قرنطینه و وجود ویروس کرونا
- عدم دسترسی به مشاوران و روانشناس
- هزینه زیاد رفت و آمد به کلینیک های روانشناسان
- عدم تمایل به مواجهه با مشاورین
- -شرم، احساس گناه، خودسرزنشگری، و سایر هیجانات تضعیف کننده، ارتباط رودررو را دشوار می سازد
- تسهیل خودافشایی و رهایی از مهارها و مقاومت ها
- وجود ترس ها، اضطراب ها، و بی اطمینانی ها که زائیده بحران های موجود است.

## ❖ خطاهای مشاوره تلفنی

- من باید حتما و بدون استثنا تمامی مشکلات مراجع تلفنی را حل نمایم؛ به یاد داشته باشید هیچکس همه چیز را بلد نیست که بتواند کاری از پیش ببرد. مداخله جادویی یا مهارت خاصی وجود ندارد که با بکارگیری آن بتوانید زندگی مراجع را تغییر دهید.
- شما مادر ترزا (Mother Teresa) نیستید که همه تماس گیرندگان را دوست داشته باشید و همه تماس گیرندگان هم از مکالمه با شما ۱۰۰ درصد احساس رضایت کنند، بهر حال ممکن است آنها حتی مهارتهای شما را هم زیر سؤال ببرند.
- لطفا پشت تلفن جهت دفاع از خود و دانسته هایتان از به کار بردن این جملات خودداری نمایید. من دکتر ..... هستم، روانشناسی مجرب و دارای پروانه از سازمان نظام روانشناسی، عضو انجمن روانشناسان ایران، مشاور تأیید شده توسط انجمن...، نویسنده کتاب ... دارای سوابق مشاوره تلفنی، و.....
- هیچگاه سعی نکنید که به دام دفاع کردن از خود بیفتید بلکه سؤال را به مراجع برگردانید: فکر نمی کنم که این آن چیزی باشد که شما نگرانش هستید فکر کنم شما به دنبال این هستید که آیا می توانید به من اعتماد کنید یا نه؟"

## ❖ بایدها و نبایدها در مشاوره تلفنی

### بایدها

- تمرکز بر هیجان مراجع ، بخصوص هیجانهای جاری او به منظور ارزیابی وضعیتش
- صبرکردن برای اخذ اطلاعات لازم قبل از این که مراجع را به مواجهه confrontation بکشانید.
- اگر قصد قطع ارتباط را دارید برای مراجع توضیح دهید که چرا مکالمه را قطع می کنید.

### نبایدها

- به مراجع اجازه ندهید که جزئیات مسایل جنسی را به شما بگوید.
- احساس اجبار برای بودن با مراجع و همان گونه که او می خواهد رفتار نمودن.

## ❖ الگوی یک مداخله تلفنی یا فرایند یک مکالمه

- جهت دهی به یک مکالمه با استفاده از سه گام ذیل، یک فعالیت مهم در مداخله تلفنی است. هیجان و عدم تمرکز فراوان در مراجعان باعث سردرگمی، خستگی و کاهش توان آنها شده است.
- الگوی پیشنهادی در این بخش برای ساختاردهی به یک مکالمه است تا وظایف مداخله گر در ابتدا، میانه، و انتهای یک مکالمه مشخص شود.
- هرگام مستلزم این است که قبل از پرداختن به گامهای بعدی، وظایف خاص و مربوط به هر گام انجام شود.
- این الگو به شما کمک می کند تا بفهمید در کدام مرحله از مکالمه قرار دارید و چه وظایفی به عهده شماست.

### مرحله اول: تماس (Contact)

اولین گام مشاوره برقراری رابطه با تماس گیرندگان است در این مرحله مشاور با مراجع ارتباط برقرار می کند. وقتی که مراجع قادر به تشخیص مشکل با گفت و گو درباره مباحث مطروحه شد، می توان گفت رابطه اولیه برقرار شده است. از منظر مراجع، اعتماد زمانی محقق می شود که او مطمئن شود مشاور هیجان های او را پذیرفته، به خوبی با او ارتباط برقرار کرده و تمایل به کمک رسانی برای رفع مشکل مراجع دارد.

### مرحله دوم: روشن سازی (Clarifying)

در میانه مکالمه مرحله دوم، بدنه اصلی مکالمه را تشکیل می دهد بخش اعظم مکالمه در این مرحله قرار دارد. در این مرحله مشاور تا آنجا که امکان دارد به روشن کردن مشکل اصلی مراجع کمک می کند و پس از آن به بررسی شیوه های حل مساله و اولویت بندی برای مراجع می پردازد. طی این مرحله مشاور بر مشکل جاری مراجع تمرکز می کند به جای این که به جزئیات وقایع گذشته مراجع بپردازد در سراسر فرآیند مشاوره تلفنی و بر خط، مشاور بر مهارت گوش دادن فعال و هسته اصلی آن همدلی، همخوانی و پذیرش مثبت تاکید می کند.

### مرحله سوم: مدارا (Coping)

در خاتمه مکالمه در این مرحله مشاور پس از تشخیص هیجان ها و نگرانی های مراجع و روشن سازی آنها، به تدوین یک برنامه کاری با کمک مراجع می پردازد، در حقیقت کار با مراجع برای تثبیت یک برنامه کاری، حرکت به سوی خاتمه مکالمه و رفع تنش است. این کار همچنین شامل توانا کردن مراجع برای انجام کارهایی است که از او انتظار می رود. در این مرحله مشاور در مورد راه حل های مرتبط با مشکل سؤالاتی مطرح می کند، مشاور با طرح سؤالات به جای ارائه راه حل، تماس گیرنده را تشویق می کند تا مسئولیتی در قبال حل مشکلات شخصی خود به عهده گیرد و عواقب مثبت و منفی آن را نظر گیرد. مشاور می تواند با یادآوری فهرستی از

انتخاب های در دسترس، به کار گیری شیوه های متنوع برای مدارا با مشکل و ترغیب مراجع برای تصمیم گیری به آنها کمک کنند.

### ❖ مهارت های مدارا با فرسودگی روانی در مشاور

- با ناکامی هایتان وقتی کوچک و قابل تدبیرند برخورد کنید.
- انتظارتان را از نقشی که به عهده گرفته اید و آنچه را که توسط گوش دادن به انجام می رسانید ارزیابی مجدد کنید.
- درباره نگرانی هایتان با سایر همکاران مرکز صحبت کنید. به یاد داشته باشید، آنها گوش دهنده های مُجَرَّبی اند.
- به خاطر بیاورید که در درجه اول فعالیت در این مرکز چه چیزی برای شما به ارمغان آورده است، و برای زمانی که صرف خدمت به جامعه می کنید از خودتان تشکر کنید.
- تجربه مداخله تلفنی برای شما بسیار مفید است.
- مرکز مداخله تلفنی مکانی برای خدمت کردن به دانشجویان جامعه است، تا به دانشجویان نیازمند، کمک شود و از طرف دیگر این حرفه فرصتی برای شماست تا مهارت های خود را پرورش دهید و به درکی بهتر از خویشتن نایل شوید.

### ❖ موانع مشاوره تلفنی

فرایند مکالمه با مراجع تحت تأثیر عواملی است که هم می تواند به گفتگوی ثمربخش بیانجامد و هم به ضعیف بودن گفتگو و غیرثمربخش بودن منجر شود.

■ در مشاوره تلفنی عوامل زیر را موانع گفتگو نام نهاده اند.

#### ۱ - دستوردهی و مطالبه

■ این موانع شامل توصیه به مراجع برای انجام دادن کار، دستوردهی، یا مطالبه عملی از او می باشد.

مثال:

آن کار را نکن

این حرف را نزن

تو مجبوری با واقعیت روبرو شوی

#### ۲ - هشداردهی، تهدیدکردن و شرط گذاری

■ این موانع شامل گوشزد کردن پیامدهایی است که در صورت انجام دادن یا ندادن برخی از کارها برای مراجعان ایجاد خواهد شد.

**مثال :**

اگر آن کار را انجام بدهی، پشیمان خواهی شد  
بهتر است آن کار را انجام ندهی  
وقتی آن کار را انجام بدهی، دنبال دردرس می روی  
در صورتی به حرفهایت گوش می کنم که آرام باشی  
اگر به حرفم گوش نکنی، پشیمان می شوی

### ۳- درس اخلاق دادن، موعظه گویی و باید گویی

- مفروضه زیربنایی این مانع بدین صورت است که شما برای مراجع کفایت لازم را قایل نشده اید.
- این موانع مبتنی بر یک تفکر قضاوتی «باید» منجر به استناد به یک قدرت بیرونی و مبهم می شود.
- واقعیت این است که ما نمی دانیم مراجع واقعاً بایستی چه کاری را انجام دهد یا ندهد؟

**مثال :**

شما نبایستی آن کار را می کردی  
فکر نمی کنم که انجام دادن این کار درست باشد.  
تو باید این رابطه را هر چه سریع تر قطع کنی؟  
اگرچه ممکن است برخی کارهای مراجع برای مداخله گر مناسب نباشد، اما شاید از نظر مراجع بهترین انتخاب است.

### ۴- اندرز، و راه حل دهی

- این موانع به مراجعان می گوید که چگونه یک مشکل را حل کنند یا این که پاسخ یا راه حل برای آنها فراهم می آورند. اندرزدهی برای مراجع بحرانی سودمند نیست، حتی اگر خودش بخواهد. تمرکز فعالیت های مداخله در بحران برای هیجان ها، افکار، باورها و امیدهای مراجع است؛ آنچه که آنها تا کنون انجام داده اند، و آنچه که می خواهند بعداً انجام بدهند.

**مثال :**

آنچه که باید انجام بدهی این است  
فکر می کنم شما بایستی این کار را بدین صورت انجام بدهی

اگر یک کم صبر کنی، همه چیز درست می شود  
ارایه عبارات‌های بالا بدین معنی است که شما برای مراجع، مسئولیتی به منظور رفع مشکلش قایل نشده‌اید.

#### ۵- سخنرانی و ارایه پاسخ‌های منطقی

این موانع شامل ارایه واقعیات، حقایق، پاسخ‌های منطقی، یا نظرهای شخصی به مراجع است  
مثال :

شما باید یاد بگیری که روی پای خودت بایستی  
اگر من در آن موقعیت بودم .....  
خوب، حالا اینجوری به مسئله نگاه کن  
عبارات فوق حالت شعارگونه دارد و به نظر می رسد که بسیار خوشبینانه باشد

#### ۶ - قضاوت، انتقاد، سرزنش و مخالفت

■ این موانع از مراجع ، یک قضاوت منفی به عمل می آورد و بیانگر این نکته است که در مراجع یا گفته های او چیزی اشتباه وجود دارد.

مثال :

تقصیر خودت بود  
خیلی مغروری  
شما در اشتباهی  
شما درست فکر نمی کنی  
شما درباره آن موضوع، اشتباه فکر می کنی  
عبارات فوق به تحقیر مراجع می انجامد.

#### ۷ - تمجید و موافقت

■ این موانع شامل قضاوت یا ارزیابی مثبت وگاهی اوقات اغراق آمیز از مراجع است که فرآیند طبیعی ارتباط را متوقف می نماید و به رابطه نابرابر بین مراجع و مشاور اشاره دارد.

مثال :

فکر می کنم آدم واقعاً صادقی هستی  
شما یک ..... خوب یا مناسب هستی  
فکر می کنم که در موقعیت مناسبی قرار داری در حالی که عبارات مناسب تری نیز وجود دارد.

## ۸ - کلیشه سازی ، و برچسب زنی

■ این موانع شامل عباراتی است که در مراجع این احساس را ایجاد می کند که به اندازه کافی نمی فهمد، یا این که برچسب هایی به او می زند و نهایتاً در او احساس شرمساری و خجالت ایجاد می کنند.

مثال :

به من گوش کن، احمقانه رفتار نکن  
رفتارت مثل بچه های لوس است  
خیلی احمقانه است

## ۹ - تفسیر، تحلیل ، و تشخیص گذاری

مثال :

شما این گونه احساس می کنید، چون .....  
اگرچه ظاهراً تمایلی به او نداری ، اما این کارها را می کنی که دوباره برگردد  
آیا می دانی که مشکل واقعی شما این..... است

## ۱۰- اطمینان دهی ، همدردی و تأسف خوردن

■ این موانع شامل عباراتی است که با از بین بردن هیجان های مراجع سعی می کند تا در او احساسهای خوب ایجاد کند.

مثال:

مطمئنم همه امور به خوبی پیش خواهد رفت  
شما فردا احساس کاملاً متفاوتی خواهی داشت  
نگران نباشید، کارها درست می شود

## ۱۱- بازجویی و کندوکاو

■ این موانع شامل عباراتی است که مداخله گر برای کسب اطلاعات بیشتر از مراجع به کار می برد تا بتواند مشکل او را حل کند.

■ پرسشگری فراوان، از بروز جریان خودانگیخته ارتباط ممانعت می کند و جهت مکالمه را به سمت علایق پرسشگر تغییر می دهد.

مثال:

کسی این فکر را در شما ایجاد کرد ؟  
چرا ؟  
چرا فکر می کنی که شما باعث این اتفاق بودی ؟

مداخله گر با به کارگیری عبارات فوق با هیجان های مراجع برخورد می کند.

## ۱۲- کنارکشیدن، طعنه زنی، بذله گویی، جهت دهی، سرگرم کردن و تغییر موضوع

- این موانع شامل عباراتی است که مداخله گر با بکارگیری آن سعی دارد تا مراجع را از موضوع یا مشکل اصلی منحرف کند یا دور نگه دارد.
- همچنین دست انداختن مراجع، بذله گویی با او، و کنارکشیدن از مشکل مراجع، از سایر پیامدهای این موانع است

مثال:

اجازه بده که فعلاً درباره این موضوع، صحبت نکنیم  
اجاره بده درباره آن موضوع بعداً صحبت کنیم  
این تجربه را قبلاً داشتیم  
برخی موضوعات ممکن است برای مراجع مهم باشد، اگرچه در مداخله گر احساس خوبی ایجاد نمی کند.  
همچنین ارایه عبارات فوق بدین معنی است که آنچه مراجع می گوید، اهمیتی ندارد.

## ❖ مهارت های اساسی برای برخورد با تماس های دشوار

- ۱- منعکس کردن هیجان ها برای مهار کردن حالات هیجانی مراجع
    - مراجع و هیجان های او را بپذیرید.
    - رفتار یا گفته های مراجع را شخصی نکنید، یا این که به خودتان نگیرید.
    - سعی کنید که از دفاعی عمل کردن که باعث بدتر شدن موقعیت میشود اجتناب کنید.
- درکلامتان شیوه یکنواختی داشته باشید. یعنی لحن کلامتان را با توجه به واکنش های مراجع تغییر ندهید.

## ۲- مرزبندی boundaries برای مراجع

- به طور واضح به او اجازه یا فرصت بدهید که بفهمد چه کاری را می تواند انجام دهد و چه کاری را نباید انجام بدهد و محدودیتهای حیطه وظایف شما را نیز تشخیص دهد.

- اگر مراجع از شیوه مداخله تلفنی عصبانی است، مهارت گوش دهی فعال می تواند برای تمرکز به او کمک کند.
- با شیوه عینی و غیردفاعی، بگذارید مراجع دریابد که شما خشم و ناکامی او را از اظهارنظرها و تَن صدایش می فهمید.
- بین خشم مراجع و موقعیتش ارتباط برقرار کنید حتی اگر این خشم ناشی از ناکامی اش نسبت به مرکز مداخله باشد

مثال:

- از این که «من» نمیتوانم پاسخی را که شما از من انتظار دارید بدهم، ناراحت هستید.
- «من» نمیدانم که چه چیزی برای شما خوب است.
- «من» خوشحال می شوم که با شما صحبت کنم را درباره این که احساس شما چگونه است و این که شما چه می خواهید بکنید ادامه دهم اما نمیتوانم جواب سئوالات شما را بدهم.
- شما واقعاً رنجیده و دلخور هستید از این که «من» درگیر مشکل شما نشده ام.
- شما از این که زمان طولانی پشت خط منتظر ماندید، عصبانی هستید، «من» میخواهم توسط تلفن با شما صحبت کنم و به گفته های شما گوش بدهم تا از احساسات شما و چگونگی آن مطلع شوم، اما وقتی که شما به «من» ناسزا می گوید و شماتت می کنید، احساس خوبی ندارم.
- شما از دست من عصبانی هستید.
- «من» می خواهم به خوبی حرف های شما را گوش بدهم، اما مطمئن نیستم که بتوانم مفید باشم، چون احساس میکنم شما عصبانیت و ناکامیتان را به «من» معطوف کرده اید؛ و این کار من را ناخشنود و ناراحت می سازد.
- با استفاده از سئوالات انتها باز مراجع را به سوی موضوعات و مکالمه ثمربخش هدایت کنید
- شما از نحوه پاسخدهی من بیقرار و عصبانی شده اید.
- من در اینجا هستم تا به شما گوش بسپارم که درباره چگونگی هیجان هاتان با شما صحبت کنم و برای تفکیک و تشخیص نگرانی هایتان به شما کمک کنم.
- من نمی توانم به سئوالات شما پاسخ بدهم، اما می توانم به شما درباره فکر کردن به کارهایی که بایستی انجام دهی، کمک کنم. در ابتدا میخواهی درباره چه چیزی صحبت کنیم؟

### ۳- خاتمه دهی به مکالمه های غیر ثمربخش

- همانگونه که قبلاً گفتم، من تمایلی به ادامه این مکالمه ندارم چون شما بر سر من داد می کشید و ناسزا می گوید.
- بنابراین همین حالا می خواهم به این مکالمه خاتمه بدهم.

- هر وقت آماده بودی که بر هیجان ها و موقعیت تمرکز کنی، می توانی دوباره تماس بگیری. خداحافظ
- شما خیلی عصبانی هستی و میخواهی به هر کسی آسیب برسانی، حتی من.
- وقتی که تهدیدهای شما را می شنوم، احساس خوبی ندارم و میخواهم به این مکالمه خاتمه دهم.
- وقتی که مرا تهدید به آسیب میکنی من نمی توانم به شما گوش کنم. خداحافظ.

## ❖ عباراتی برای شروع یا ادامه گفتگو با مراجع

برخی از مهمترین عباراتی که برای شروع گفتگو می تواند استفاده شود به شرح ذیل ارائه می شود.

### (۱) جایگزین ها

- چه امکاناتی در اختیار دارید؟
- اگر انتخاب با شما بود، چه کار می کردی ؟
- چه کارهایی را می توانی انجام بدهی یا چه کارهایی را نمی توانی انجام بدهی

### (۲) ارزیابی

- احساست درباره این موضوع چیه ؟
- فکر می کنی چه چیزی بهتر یا مناسب تر است؟

### (۳) پیشینه

- چه چیزی باعث شد که .....؟
- تا به حال چه کارهایی انجام داده ای ؟
- می توانی مرا از گذشته خودت مطلع کنی

### (۴) روشن سازی

- چه چیزی شما را آشفته می کند؟
- منظورت از ..... چیه ؟
- این ..... برای تو چه معنایی دارد؟

### (۵) توصیف

- مثلاً، شبیه به چی ؟

■ درباره آن برایم بگویید.

(۶) بسط

■ می توانی بیشتر درباره آن فرد یا موضوع برایم صحبت کنید؟

■ آیا چیز دیگری هست که دوست داشته باشی درباره اش صحبت کنیم؟

(۷) تشخیص مشکل

■ به نظر شما چه مشکلی وجود دارد؟

■ به نظر شما مانع یا دشواری اصلی چیست؟

■ درباره این موضوع آنچه که بیش از همه نگرانت می کند چیست؟

(۸) اجرا

■ برای انجام یا به اتمام رساندن آن، چه کارهایی را بایستی انجام بدهی؟

■ شرایط اجرای آن چیست؟

(۹) اطلاعات

■ قبل از تصمیم گیری به چه اطلاعاتی نیاز دارید؟

■ در حال حاضر درباره این موضوع چه اطلاعاتی دارید؟

■ آیا فکر می کنید که می توانید اطلاعات بیشتری درباره این موضوع بدست بیاورید؟

(۱۰) شروع جدید

■ اگر آزادی انتخاب داشته باشی، چه کار می کنی؟

■ دلت می خواهد که چه کارهایی انجام بدهی؟

■ دوست داری امروز درباره چه موضوعی صحبت کنیم؟

■ آیا پس از آخرین گفتگویمان درباره آن موضوع فکر کردی؟ می توانی برایم توضیح بدهی؟

(۱۱) دورنما

■ اهداف نهایی شما چیست؟

■ چه کارهایی را دوست داری که از حالا تا پنج سال دیگر انجام بدهی؟

(۱۲) دلیل

■ به نظر خودتان چرا این گونه احساس می کنید؟

■ دلیل منطقی شما برای این کار چیست؟

### ۱۳) ارتباط

- ارتباط این موضوع با برنامه های شما چیست ؟
- این موضوع چگونه بر کار شما تأثیر گذاشته است؟

### ۱۴) تلخیص

- این مکالمه را چگونه خلاصه می کنید؟
- اگر بخواهید گفت و گویمان را برای دیگری توضیح دهید، آن را چگونه تعریف می کنید؟

## ❖ چندین شیوه همدلانه برای خاتمه یک مکالمه

۱- به مراجع اجازه بدهید که به مکالمه خاتمه دهد.

مثال:

- من از این که درباره موضوعی که مطرح گردید، شانس گفتگو با شما را داشته ام، خوشحال هستم، شما می توانید بعداً تماس بگیرید.
- فرد دیگری هم وجود دارد که بتواند به شما کمک کند.

۲- هیجان ها و محتوای کلام مراجع را که کشف کرده اید، خلاصه کنید

مثال:

- «شما گفتی که نگران سلامت همسران هستید، اما شما واقعاً مطمئن نیستید که در حال حاضر چه کاری می خواهید انجام بدهید.
- از تماس شما متشکرم، لطفاً بار دیگر تماس بگیرید و از چگونگی احساساتتان صحبت کنید.

۳- انتخابها را تشخیص داده و آنها را خلاصه کنید

- شما گفتی که از دست او عصبانی هستی و تصمیم گرفته ای که نگرش منفی او را نادیده بگیری و سعی کنی که تا پایان سال که مجبوری با او باشی، از درگیری با او اجتناب کنی.
- خیلی خوشحالم که تماس گرفتی.
- می توانی هر وقت که احساس نیاز به گفتگو داشتی، مجدداً تماس بگیری.

۴- وقتی دریابید که تکلیف مراجع روشن شده است، این نکته را گوشزد کنید که زمان مناسب برای خاتمه دادن به مکالمه است

■ شما تماس گرفتی و گفتی که چگونه می خواهی به رابطه ات با او خاتمه دهی و در حال حاضر تصمیم داری که برایش نامه خداحافظی بنویسی، گفتی که امشب می خواهی به این کار تمرکز کنی و الان زمان خوبی برای شروع این کار است.

۵- محدودیت زمانی تعیین کنید

■ ما می توانیم تا پنج دقیقه دیگر صحبت کنیم، سپس مجبورم که تلفن را قطع کنم.

۶- به خلاصه کردن موقعیت مراجع پردازید و به صورت همدلانه کافی بودن مکالمه را پیشنهاد کنید.

■ شما فکر میکنی که از زمانی که نگرش هایتان را نسبت به او تغییر داده اید و احساس پذیرش او را در خود پرورش داده اید و... همه چیز به نفع شما کار میکند. خوب اگر تمایل داشتی که بیشتر صحبت کنی بعداً تماس بگیر

۷- از عبارات یا سوال هایی که بیانگر قطع مکالمه است استفاده کنید.

- بعد از این که مکالمه را قطع کردی می خواهی چه کار کنی؟
- در حال حاضر، بعد از قطع مکالمه می خواهید چه کار کنید؟
- در حال حاضر تصمیم گرفته ای که در آینده چه کار کنی، الان زمان خوبی برای قطع مکالمه است.
- می توانی بعداً تماس بگیری تا درباره کارهایی که انجام داده ای صحبت کنیم.

## ❖ راهبردهای کلی برای مشاوره تلفنی

۱- با احترام برخورد کنید.

- سعی کنید که صداقت، علاقه و توجه مثبت خود را به مراجع انتقال دهید.
- همه مردم دوست دارند که دیگران به آنها احترام بگذارند

۲- غیرقضاوتی باشید.

- از اخلاقی کردن امور، جهت دهی ارزشی و ارزشگذاری بیانات مراجع اجتناب کنید
- به جای آن به دقت به مراجع گوش فرا دهید تا بتواند خود و موقعیتش را توصیف کند

۳- برداشت‌ها و دانسته‌های شخصی را برای خودتان حفظ کنید.

- از تأثیر ارزش‌ها، برداشت‌ها، عقاید و دانسته‌های خود و همچنین تعاملتان با دیگران آگاه باشید.
- ادراک‌های ما تنها برای خودمان معتبرند نه برای دیگران.

۴- از خود همدلی نشان دهید.

- سعی کنید خودتان را در فضای زندگی دیگران قرار دهید و آنچه را که آنان انجام می‌دهند، احساس و درک کنید

۵- انعطاف‌پذیری در رفتار را تمرین کنید.

- سعی کنید در انجام وظایف مربوطه مهارت‌های لازم را کسب کنید
- اما این نکته را به خاطر داشته باشید در فرآیند مداخله در بحران، مراجعان نیز بایستی احساس کنند که بخشی از این فرآیند هستند.
- تعامل مشترک را ترغیب کنید

۶- توجه دوجانبه را پرورش دهید.

- سعی کنید تعامل هایتان با مراجع همسطح باشد
- به موقع سخن بگویید و ارتباط‌های دوجانبه را پرورش دهید

۷- موقعیتهای نامشخص و دشوار را تحمل کنید.

- سعی کنید در رویارویی با موقعیت های نامشخص، دشوار، غیرمنتظره، جدید، و متفاوت واکنش مناسب نشان دهید.
- عدم آسایش لازم می تواند منجر به ناکامی و خصومت شود.
- یادگیری تدبیر هیجان ها مرتبط با موقعیت های دشوار یا مبهم برای برخورد با تفاوت های مراجعان بسیار ضروری است

۸- پافشاری

- سعی کنید که علیرغم وجود ابهام و سوءبرداشتهای موجود در طول مداخله، مسیرهای ارتباطی با مراجع را باز بگذارید.
- به جای کنار کشیدن از موقعیت، خواستار دخیل بودن در موقعیت را داشته باشید تا تصویری واضح از آن بدست آورید. اگر چیزی را متوجه نمیشوید از آنها بخواهید که مجدداً توضیح دهند.



مرحله دوم:

پیام مشاوره‌ای، صدای مشاور  
(ویژه روسا، اساتید و کارشناسان)

## مدل مفهومی نحوه ارائه مشاوره تلفنی و نظارت بر اجرای فرایند



### ❖ اهداف طرح

- خدمات رسانی تخصصی، موثر و به موقع به دانشجویان
- تحت پوشش قرار دادن پردیس ها و مراکز آموزشی فاقد مشاوره
- اطمینان از پیگیری مشکلات تحصیلی و روانی دانشجویان از مرحله شناسایی، درمان و حمایت

### ❖ فعالیت اول - درج پیام مشاوره‌ای در سایت و شبکه های مجازی و صدای مشاور و دانشجو در

شبکه شمیم (تکمیل پیوست ۱ توسط مشاور و استاد)

فرایند ارائه خدمات راهنمایی و مشاوره یک جریان مستمر و متناسب با زمان و مکان است. این بدان معناست که سیاستگذاران می بایست براساس نیاز مخاطبان در دو بخش : ۱- تخصصی (ویژه مشاوران) ۲- عمومی (ویژه

دانشجویان و خانواده ها) و در شرایط و موقعیت ایجابی اقدام به تولید محتواهای مناسب تربیتی و روان شناختی و همچنین اطلاع رسانی در حوزه های مختلف و بیان انتظارات و قوانین و مقررات مربوطه به ذی نفعان نمایند. لذا با اجرای طرح "پیام مشاور" که در یک پیوستارسیستمی از ستاد تا پردیس و مرکز و خانه استمرار می یابد؛ کمک می نماییم تا در شرایط کرونایی بتوانیم نسبت به ارائه آموزش های بهنگام و همچنین اطلاع رسانی و هماهنگی های لازم برای تمامی دانشجویان و خانواده نقش آفرینی نماییم.

## اهداف

- اطلاع رسانی سریع و به موقع به ذی نفعان و مخاطبان در سطوح مختلف  
- آموزش و توانمندسازی دانشجویان و خانواده ها براساس نیازهای روان شناختی آنان

## شمولیت

- دانشجویان و خانواده ها
- کارکنان

## فرایند اجرا در استان ها (پردیس/مرکز)

- تشکیل کانال پیام مشاور در فضای مجازی و شبکه های اجتماعی بصورت متمرکز و با مدیریت استان ویژه صاحب نظران در این حوزه و اساتید روانشناسی و مشاوران پردیس ها و مراکز آموزشی
  - عضو شدن تمامی اساتید روانشناسی و مشاوره و دانشجویان در شبکه شمیم دانشگاه فرهنگیان قسمت مرکز مشاوره مجازی سلامت جسم و روان دانشگاه فرهنگیان
  - درج پیام های روانشناسی، محتواها و اطلاعاتی های حوزه مشاوره در سایت برای تمامی دانشجومعلمان و پردیس ها و مراکز آموزشی بر اساس نیاز
- البته در برخی موارد متناسب با زمان، مسئولیت تهیه و تدوین محتواهای آموزشی-مشاوره ای، پیام های انگیزشی، ارسال اطلاعاتی ها و ... بر عهده دبیر خانه مشاوره در اداره کل مشاوره، بهداشت و سلامت با همکاری اساتید و همکاران آموزشی استان ها می باشد. لذا در صورت هرگونه پیشنهادات و ارائه مطلب با ایمیل [moshavereh@cfu.ac.ir](mailto:moshavereh@cfu.ac.ir) در ارتباط باشید.

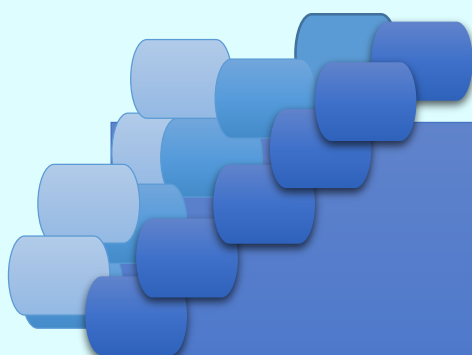
- اساتید روانشناسی و مشاوره پردیس ها و مراکز آموزشی نیز می بایستی بر اساس سیاست های اعلام شده و با درک نیازهای روان شناختی دانشجویان و خانواده ها ضمن اولویت بندی، محتواها را به فوریت در اختیار پردیس ها و مراکز آموزشی قرار خواهند داد.
- مدیران پردیس ها و مراکز آموزشی موظفند ضمن اعلام و اطلاع رسانی این طرح به تمام اساتید روانشناسی و مشاوره و دانشجویان و اطلاع رسانی دقیق و آموزش بر حسب ضرورت خدمات مشورتی و نظارتی روانشناختی را به همکاران و دانشجویان ارائه نمایند.
- اعضای هیات علمی و اساتید روانشناسی و مشاوره استان ها موظفند ضمن دسته بندی مسائل و مشکلات مطرح شده که قبلاً در فعالیت های مشاوره ای آنلاین و آفلاین استخراج گردیده، به صورت استانی اقدام

به تولید محتوا در آن زمینه نموده و جهت استفاده و بارگذاری در سایت، شبکه شمیم، شبکه های اجتماعی در فضای مجازی اقدام نمایند.

### نظارت و ارزیابی توسط رییس پردیس /مرکز

- بررسی عضویت اساتید و روانشناسان و مشاوران در مرکز مشاوره مجازی (سامانه شمیم)، کانال مجازی استان، گروه های مجازی مشاوره در خصوص میزان فعالیت آموزشی -روانشناختی
- بررسی تعداد محتوای بارگذاری شده، پیام های انگیزشی، بروشور، پوستر، مطلب آموزشی و کلیپ در سایت پردیس ها و مراکز آموزشی

مشخصات اساتید شرکت کننده در طرح							
موضوعات کار شده	ذکر محل فعالیت در سایت پردیس/ شبکه شمیم/کانال مجازی و ...	تعداد مطالب و محتوای آموزشی تهیه شده در زمینه سلامت روان	درج پیام و محتوای آموزشی در حوزه سلامت روان  بله / خیر	عضو شبکه شمیم مرکز مشاوره مجازی بله/خیر	شماره تماس	نام و نام خانوادگی استاد	استان - پردیس /مرکز



مرحله سوم:

طرح همدلی

(ویژه روسا، معاونان و کارشناسان)

ارتباط و تعامل موثر با دانشجومعلم‌ان جهت آگاهی از نیازهای روان‌شناختی، تحصیلی و شغلی و همچنین مشکلات مرتبط با روابط فردی و بین‌فردیشان امری ضروری و مهم تلقی می‌شود. از این رو لازم است اساتید، روانشناسان و کارشناسان با اجرای طرح "همدلی" بستر مناسبی را جهت تسهیل فرایند ارائه خدمات مشاوره‌ای فراهم نمایند.

#### ❖ اهداف:

- شناخت سریع و به موقع نیازها، مشکلات، دغدغه‌ها و مسائل مرتبط با فرایند آموزشی و تربیتی دانشجومعلم‌ان
- تسهیل‌گری در ارائه خدمات تخصصی مورد نیاز در فرایند فعالیت‌های مشاوره‌ای، تربیتی و روانشناختی دانشجومعلم‌ان

#### ❖ شمولیت:

تمامی دانشجومعلم‌ان

#### ❖ فرایند اجرای طرح همدلی:

این فعالیت به منظور تسهیل فرایند یاددهی - یادگیری و همچنین با هدف بررسی وضعیت روانشناختی، مسائل خانوادگی و تحصیلی دانشجومعلم‌ان صورت می‌پذیرد.

روسا، معاونین، کارشناسان دانشجویی و اساتید محترم در قالب این فعالیت به طور مستمر از طریق تلفن برای بار اول (هر ماه یکبار) با دانشجومعلم‌ان دارای مسائل خاص (تحصیلی، مشکلات و بیماری جسمی و روانشناختی) ارتباط برقرار نموده و ضمن معرفی خود و فراهم نمودن شرایط برای بیان انتظارات از سوی او، جویای حال او و خانواده‌اش باشند و او را در جریان مسایل روان‌شناختی (معرفی به مشاور تلفنی)، تحصیلی و فرایند یاددهی - یادگیری (معرفی به مدیرگروه مربوطه) قرار دهند.

بخشی از اولویت‌های این تماس تلفنی عبارتند از:

- اعلام حضور و وجود مشاوره تلفنی در پردیس/مرکز که موجب احساس امنیت خاطر بیشتر دانشجو و خانواده‌ها خواهد بود.
- - احوالپرسی و معرفی خود - پرسش کلی از وضعیت موجود دانشجو مثل (اوضاع چگونه؟ با کرونا و قرنطینه چطورید؟ خدای ناکرده مبتلا که نداشتند؟ و...)

رئیس پردیس / مرکز / معاونان و یا نمایندگان آنان (کارشناسان) می توانند دانشجویان در معرض خطر را به مشاور تلفنی ارجاع دهند.

جدول تماس مسئولین با دانشجومعلم (طرح همدلی)							
ردیف	نام و نام خانوادگی دانشجو	تاریخ	ساعت	چکیده گفتگو / راهنمایی / پیگیری و حصول نتیجه	مشکلات و موضوعات مطرح شده از سوی دانشجو (تجربه بیماری کرونا، روانشناختی، افت تحصیلی و ...)	نام و نام خانوادگی تماس گیرنده	به مشاور ارجاع داد شد بله / خیر
۱							
۲							
۳							
۴							

\*این جدول را با توجه به تعداد تماس های گرفته شده در فایل پیوست (۲) تکمیل کنید.

نام و نام خانوادگی رییس پردیس / مرکز

امضا تاریخ



# مرحله چهارم : صدای مشاور ویژه مشاوران تلفنی

نقش بی نظیر مراکز مشاوره در ارائه خدمات مشاوره‌ای روان شناختی، درمانی، حمایت و ارجاع برای دانشجویان نیازمند، بسیار حیاتی و حائز اهمیت است. شناسایی به موقع، تشخیص و انجام مداخلات درمانی و حمایتی در پردیس ها و مراکز آموزشی در شرایط کرونا و با توجه به محدودیت های خاص خود نیازمند ساماندهی و مراقبت ویژه می باشد. لذا با اجرای طرح "مشاوره تلفنی" با بیش از ۱۵۰ نفر از اساتید در صدد آنیم تا بتوانیم به این موضوع اساسی و تخصصی جامعه عمل بپوشانیم.

### ❖ اهداف :

- شناسایی و تشخیص دانشجویان نیازمند خدمات در تمامی پردیس ها و مراکز آموزشی سراسر کشور
- انجام مداخلات درمانی، حمایتی برای دانشجویان نیازمند
- تعامل مستمر با روسای پردیس ها و مراکز در راستای تسهیل ارائه خدمات تخصصی

### ❖ فرایند اجرا

طبق بخشنامه های متعدد مقرر گردید جدول ساعات حضور (آنلاین بودن) اساتید مشاوره تلفنی در سایت پردیس ها و مراکز در قالب پوستر اطلاع رسانی گردد. و نمون برگ مشاوره تلفنی (پیوست ۳) تکمیل گردد.

### ❖ نمون برگ های مشاوره تلفنی

- ضمیمه شده است.
- نمون برگ مشاوره تلفنی نسبت به فرم های گذشته تغییرات جدیدی داشته است.



#### فرم جامع گزارش عملکرد ارائه خدمات مشاوره ای آنلاین و آفلاین دوره زمان: تا پایان بهمن ماه

همکار محترم، خواهشمند است در تکمیل گزارش درخواستی دقت فرمایید که خانه ای از جداول زیر خالی نماند. گزارش های ناقص مودت داده شده و امتیازی نیز در نظر گرفته نخواهد شد. از همکاری شما سپاسگزاریم

پند ۱- وضعیت پرستش

۱- مشخصات تیم ارائه دهنده ی خدمات مشاوره ای

ردیف	استان پردیس امركز	نام و نام خانوادگی	میزان تحصیلات	رشته	گرایش	روزهای فعالیت	میزان ساعت	نحوه ارائه خدمت		تعداد مراجعین (بر حسب تعداد تفرات)	تعداد مراجعات (بر حسب تعداد جلسات)	توضیحات
								آنلاین	آفلاین			

۲- فراوانی مشکلات روانشناختی بر حسب متغیرهای جمعیت شناختی (نفر/هر اوجهه) (بر اساس ترازات مراجعه کننده)

طبقه	کد	عنوان مشکل / اختلال	جنس		وضعیت تاهل		وسیله ارتباطی		افراد تحت پوشش		مقطع تحصیلی					سایر
			مرد	زن	متاهل	متاهل	متاهل	متاهل	متاهل	متاهل	متاهل	متاهل	متاهل	متاهل	متاهل	
مشکلات و مشکلات تحصیلی	10	اختلال اضطراب														
	5	اختلال اضطراب														
	10	اختلال اضطراب														
	6	اختلال اضطراب														
	10	اختلال اضطراب														
	7	اختلال اضطراب														
	10	اختلال اضطراب														
	8	اختلال اضطراب														
	10	اختلال اضطراب														
	9	اختلال اضطراب														
	11	اختلال اضطراب														
	0	اختلال اضطراب														
	11	اختلال اضطراب														
	1	اختلال اضطراب														
	11	اختلال اضطراب														
	2	اختلال اضطراب														
	11	اختلال اضطراب														
مشکلات و مشکلات تحصیلی	11	اختلال اضطراب														
	4	اختلال اضطراب														
	11	اختلال اضطراب														
	5	اختلال اضطراب														
	11	اختلال اضطراب														
	6	اختلال اضطراب														
	11	اختلال اضطراب														
	7	اختلال اضطراب														
	11	اختلال اضطراب														
	8	اختلال اضطراب														
مشکلات و مشکلات تحصیلی	11	اختلال اضطراب														
	9	اختلال اضطراب														
	12	اختلال اضطراب														
	3	اختلال اضطراب														
	12	اختلال اضطراب														

	12	اختلال اضطراب														
	5	اختلال اضطراب														
	12	اختلال اضطراب														
	6	اختلال اضطراب														
	12	اختلال اضطراب														
	7	اختلال اضطراب														
	12	اختلال اضطراب														
	8	اختلال اضطراب														
	13	اختلال اضطراب														
	14	اختلال اضطراب														
	15	اختلال اضطراب														
	15	اختلال اضطراب														
	15	اختلال اضطراب														
	16	اختلال اضطراب														
	17	اختلال اضطراب														
	18	اختلال اضطراب														
	19	اختلال اضطراب														
	20	اختلال اضطراب														



بند ۲-۱- فراوانی مشکلات روانشناختی بر حسب متغیرهای جمعیت شناختی (نفر/هر آنچه) (بر اساس تعداد تکرار مراجعه کننده) - داده

ردیف	طبقه	کد	عنوان مشکل / اختلال	جنس		وضعیت تاهل			وسیله ارتباطی			افراد تحت پوشش				مقطع تحصیلی				مجموع
				مرد	زن	متاهل	مطلق	تاهل	تلفن	پیامک	حضری	مرد	زن	مرد	زن	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	پایه	
	اختلال	301	اختلال توهم و هذیان																	
	اختلال	311	اختلال و مشکلات نفس																	
	اختلال	321	اختلال اضطراب																	
	اختلال	331	اختلال مرتبط با لکول																	
	اختلال	332	اختلال مرتبط با مواد مخدر																	
	اختلال	333	اختلال مرتبط با مسمومیت																	
	اختلال	334	اختلال مرتبط با مواد مخدر																	
	اختلال	335	اختلال مرتبط با داروهای روانپزشکی																	
	اختلال	336	اختلال مرتبط با مواد مخدر																	
	اختلال	337	اختلال مرتبط با فواید دارو																	
	اختلال	340	اختلال شخصیت پارانویس																	
	اختلال	341	اختلال شخصیت اسکیزوئید																	
	اختلال	342	اختلال شخصیت اسکیزوئید																	
	اختلال	343	اختلال شخصیت ضداجتماعی																	
	اختلال	344	اختلال شخصیت مرزی																	
	اختلال	345	اختلال شخصیت نمایشی																	
	اختلال	346	اختلال شخصیت نودولیک																	
	اختلال	347	اختلال شخصیت اجتنابی																	
	اختلال	348	اختلال شخصیت وابسته																	
	اختلال	349	اختلال شخصیت وابسته																	
	اختلال	351	اختلال نودولیک																	
	اختلال	352	اختلال نودولیک																	
	اختلال	353	اختلال نودولیک																	
	اختلال	354	اختلال نودولیک																	
	اختلال	200	سایر اختلالات																	
	مجموع کل مشکلات		مجموع مشکلات																	

رئیس یودیس / مرکز مهر و امضاء



مرحله پنجم :

همیاری کانون های  
سلامت جسم و روان

کانون دانشجویی همیاران سلامت نهادی است دانشجویی و خود جوش که به منظور جلب مشارکت و همکاری با سایر دانشجویان دانشگاه و نیز با هدف ارائه خدمات مستمر در زمینه ارتقاء سطح دانش روانشناختی، بهداشتی و سلامت جامعه دانشجویی، به طراحی پوسترهای بهداشتی، مسابقات متنوع و ... پرداخته و زیر نظر اداره کل مشاوره، بهداشت و سلامت دانشگاه فعالیت می نماید.

#### ❖ فرایند اجرایی

کانون دانشجویی همیاران سلامت جسم و روان می تواند برابر ضوابط و شرایط زیر با هماهنگی رئیس پردیس و کارشناس مربوطه در طرح بسته ویژه ارتقا سلامت روان (آنلاین) در شرایط کرونا همکاری نماید. ارتباط و تعامل موثر با دانشجومعلمان جهت آگاهی از نیازهای روان شناختی، تحصیلی و شغلی و همچنین مشکلات مرتبط با روابط فردی و بین فردیشان امری ضروری و مهم تلقی می شود. از این رو لازم است اساتید، روانشناسان و کارشناسان با اجرای طرح "همدلی" بستر مناسبی را جهت تسهیل فرایند ارائه خدمات مشاوره ای فراهم نمایند.

#### ❖ اهداف

- شناخت سریع و به موقع نیازها، مشکلات، دغدغه ها و مسائل مرتبط با فرایند آموزشی و تربیتی دانشجومعلمان
- تسهیل گری در ارائه خدمات تخصصی مورد نیاز در فرایند فعالیت های مشاوره ای، تربیتی و روانشناختی دانشجومعلمان

#### ❖ شمولیت :

تمامی اعضای کانون همیاران سلامت جسم و روان با هماهنگی دبیر کانون (این فعالیت ها به صورت گروهی می باشد)

#### ❖ اقدامات اولیه قبل از اجرا

۱. تشکیل کمیته با حضور دبیر کانون همیار سلامت
۲. صدور ابلاغ همکاری برای اعضای کمیته توسط رئیس پردیس
۳. انتخاب حیطه همکاری و بر عهده گرفتن وظایف تعیین شده توسط اعضای کمیته
۴. در صورت نیاز تشکیل جلسات آنلاین اعضا جهت همکاری و هماهنگی
۵. ارسال گزارش نهایی (پیوست ۱ و ۲ و ۳ و ۴ ویژه مشاوران، مسئولین و همیاران) به صورت تجمیع شده در قالب zip
۶. توجه نمایید که گزارش فعالیت همیاران در طرح بسته اجرایی سلامت روان (آنلاین) به صورت جامع ارسال گردد و از ارسال گزارش فردی خودداری گردد.

#### ❖ انتخاب فعالیت و نحوه اجرا

این فعالیت به منظور تسهیل فرایند یاددهی - یادگیری و همچنین با هدف بررسی وضعیت روانشناختی، مسائل خانوادگی و تحصیلی دانشجومعلمان صورت می پذیرد،

توجه: اقدامات در ۴ عنوان تعیین شده است که اعضای کانون همیاران می توانند بر اساس علایق و توانایی خود یک مورد یا تعدادی را انتخاب نمایند.

۱. تماس همدلانه با دانشجومعلمانی که دچار بیماری کرونا شدند.

- خود را به عنوان عضو کانون همیاران سلامت دانشگاه در طرح ارتقا سلامت معرفی نمایید.
- ذکر تعداد تماس های همیاران با دانشجویان دارای بیماری کرونا
- پیگیری اوضاع جسمی و روانشناختی دانشجومعلمان و ارجاع به مشاور
- شناسایی دانشجویان داغدار و دارای اختلال سوگ
- معرفی مشاور و دادن شماره تماس مشاور به دانشجومعلمان نیازمند جهت بهره مندی
- از تماس بیش از یکبار در یک ماه آتی خودداری گردد.
- موارد بحرانی را با مشاوران و اساتید متخصص در جریان بگذارید.
- تماس ها بسیار کوتاه و صرفا جهت همدلی باشد.
- درمیان گذاشتن مشکلات تحصیلی دانشجویان با اساتید و کارشناسان مربوطه جهت رفع مشکل
- شما در این بخش به عنوان اعضای همیار مشاور بوده و ارائه هر گونه مداخلات مشاوره‌ای و درمانی از سوی شما ممنوع می باشد.

## ۲. همیاری جهت راهنمایی تحصیلی- آموزشی با هماهنگی اساتید و مدیر گروه برای دانشجومعلمان

### ۳. فعالیت های پیشگیرانه سلامت روان

- تهیه مطالب علمی-مشاوره ای و پیام مشاوره ای جهت بارگذاری در سایت پردیس /مرکز
- طراحی بروشور، پوستر، اینفوگرافیک و تراکت با موضوع سلامت روان و ارتقا کیفیت زندگی در ایام کرونا

### ۴- فعالیت های خلاقانه با هدف جذب مشارکت دانشجویان در راستای سلامت جسم و روان

- راه اندازی پویش
  - برگزاری مسابقات متنوع در بحث سلامت روان و کرونا
  - همکاری رئیس پردیس /مرکز در برگزاری مسابقات و پویش های دانشجویی
  - اهدا تقدیرنامه به نفرات برتر مسابقات از سوی اداره کل مشاوره، بهداشت و سلامت
- گزارش نهایی و نمونه فعالیتتان را تا پایان بهمن ماه به اداره کل مشاوره، بهداشت و سلامت با عنوان(همیاری در بسته ویژه ارتقا سلامت روان (آنلاین)) به صورت اتوماسیونی و ایمیل [moshavereh@cfu.ac.ir](mailto:moshavereh@cfu.ac.ir) ارسال نمایید.

❖ بازه زمانی ارسال گزارش: پایان بهمن ماه

❖ از بهترین فعالیت ها تقدیر به عمل خواهد آمد.

مشخصات اعضای شرکت کننده در طرح				
استان	پردیس/مرکز	نام و نام خانوادگی	شماره تماس	سمت دانشجوهمیار در کانون

تماس همدلانه و ارجاع به مشاور (۱)								
تعداد کل تماس های تلفنی	تعداد ارجاعات به مشاور در زمینه روانشناختی	فرد ارجاع داده شده (دانشجو، اعضای خانواده)	تعداد دانشجویان شناسایی شده مبتلا به بیماری کرونا	تعداد دانشجویانی که اعضای خانواده شان مبتلا به بیماری کرونا شده اند	تعداد دانشجویان داغدار و مبتلا به اختلال سوگ	تعداد مشکلات در حوزه سلامت روان	تعداد مشکلات در حوزه سلامت جسم	پیگیری های لازم در زمینه سلامت جسم

همیاری جهت راهنمایی تحصیلی - آموزشی (۲)		
تعداد راهنمایی های تحصیلی	اقدامات صورت گرفته	وسیله ارتباطی (شبکه مجازی، تماس تلفنی و ...)

فعالیت های پیشگیرانه سلامت روان (۳)			
تعداد بروشور، اینفوگرافیک و پوستر و...	موضوعات بروشورهای تهیه شده	تهیه کلیپ، پادکست آموزشی - مشاوره ای و ...	سایر اقدامات

فعالیت های خلاقانه (۴)					
موضوع	هدف	زمان برگزاری	هزینه برآورد شده	درج تصاویر مستندات	سایر اقدامات



مرحله ششم :

گزارش فعالیت های صورت گرفته در

طرح مشاوره تلفنی

تابستان ۱۳۹۹

**جناب آقای مجتبی حیدری**

**سرپرست محترم امور پردیس های استان مرکزی**

**جناب آقای دکتر علی نجفی**

**سرپرست محترم مدیریت امور پردیس های استان همدان**

**جناب آقای دکتر علی بلاغی**

**سرپرست محترم مدیریت امور پردیس های استان تهران**

سلام علیکم

دانشگاه فرهنگیان در نظر دارد همگام با جامعه پزشکی و پرستاری کشور و سپید پوشان عرصه درمان و خدمات بهداشتی، نسبت به مهار عوارض و پیامدهای بیماری کوید ۱۹ اقدام نماید. بدون تردید مقابله موثر با اضطراب اجتماعی فراگیر، بهره مندی از آموزه های روان شناسی و باور به مقابله با بیماری مستلزم برنامه ریزی به منظور ارائه خدمات شایسته روان شناسی و مشاوره است که مسلماً نقش موثری در غلبه بر این بحران خواهد داشت.

در همین راستا دانشگاه فرهنگیان در نظر دارد به منظور ارائه خدمات روان شناسی و مشاوره به دانشجو معلمان و همکاران اداری دانشگاه و اعضای هیأت علمی و خانواده های آن ها، از تجارب خرفه ای اعضای هیأت علمی دانش آموخته در رشته های مشاوره، روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه طبق جدول پیوست به عنوان بخشی از ساعات موظفی هفته ای ۶ الی ۸ ساعت در قالب ارائه خدمات مشاوره تلفنی (آنلاین و آفلاین) یا تولید و انتشار مطالب علمی و همچنین استفاده از ظرفیت های موجود در شبکه های اجتماعی و پیام رسان هایی که امکان ارتباط تصویری و مشاوره فردی را فراهم نموده، در این راستا بهره برداری نماید. شایسته است مدیران محترم استانی شخصاً این مهم را پیگیری کرده و گزارش برنامه ریزی و ساماندهی همکاران مشاور را انجام و حداکثر تا مورخ روز شنبه ۱۳۹۹/۰۲/۱۳ به معاونت دانشجویی ارسال نمایند



وزارت بهداشت و درمان  
جمهوری اسلامی ایران

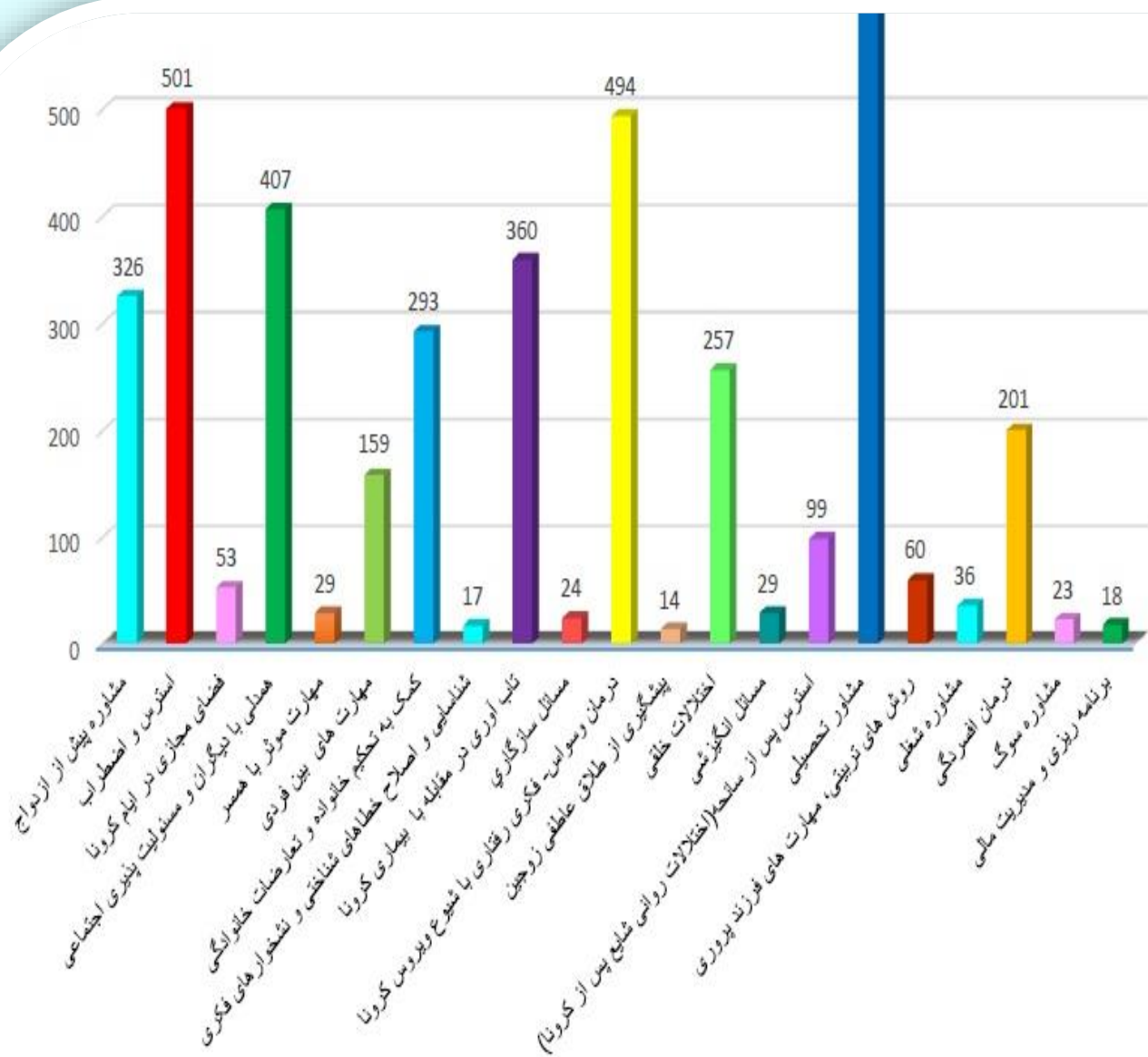


## طرح مشاوره تلفنی با محوریت سلامت روان و کاهش اضطراب کرونا

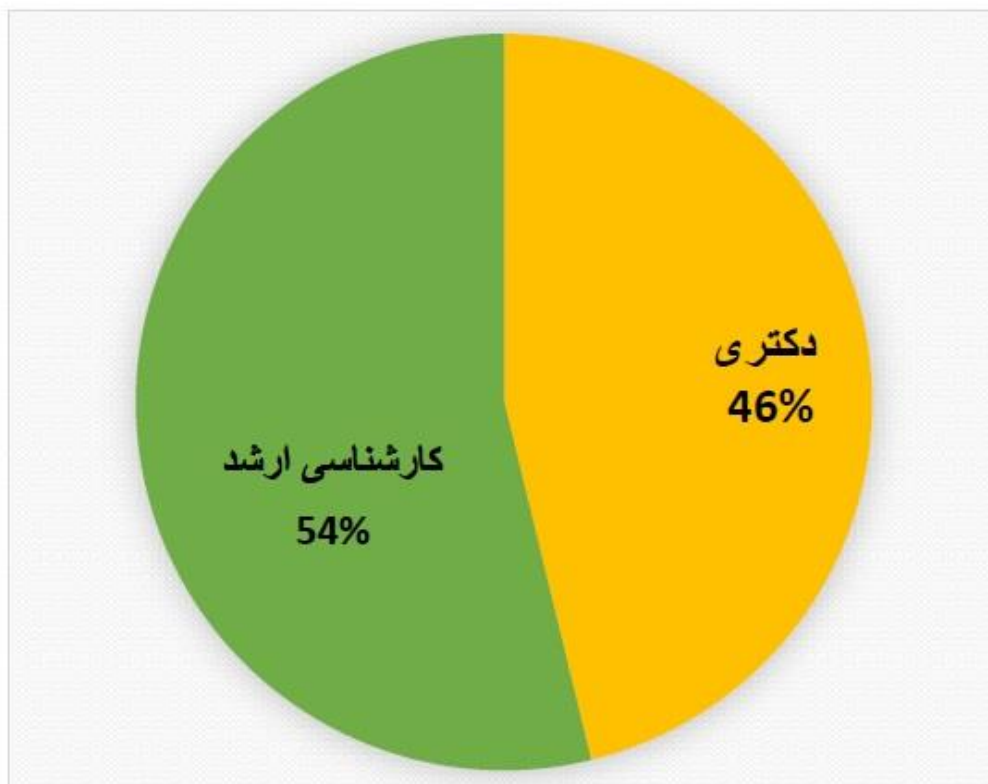
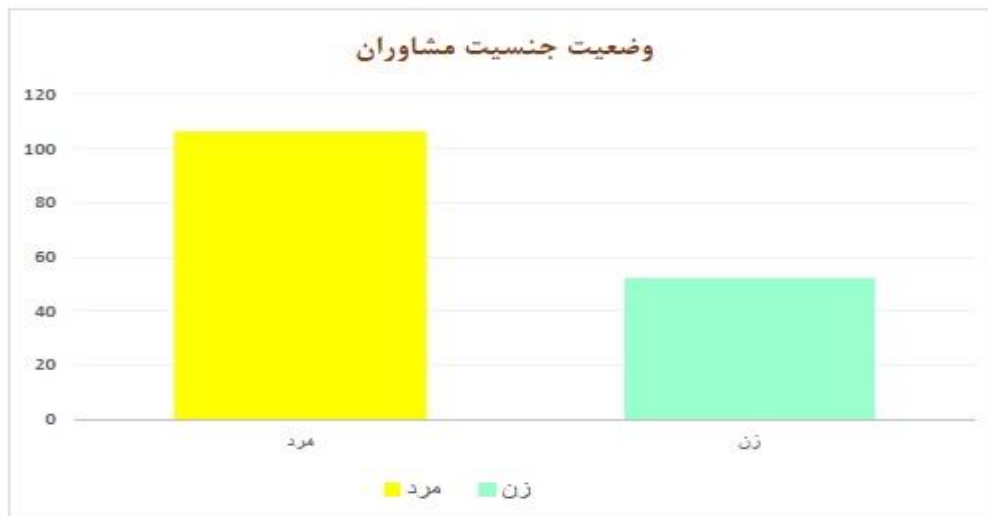
ویژه دانشجوی معلمان سراسر کشور  
با پاسخگویی جمعی از اساتید هیئت علمی،  
کارشناسان و مشاوران پردیس

## استان فارس

شماره تماس	حوزه مشاوره / فعالیت	روز / ساعت	نام مشاور	پردیس / مرکز
۰۹۱۷۷۸۲۵۱۸۸	روان شناسی (روان درمانی-فرهنگی-اجتماعی)	شنبه-دوشنبه/ ۲۰-۱۶	خانم دکتر استوار	شهید باهنر
۰۹۱۶۴۴۳۷۳۹۸	خانواده سازگاری و استرس	شنبه تا چهارشنبه/ ۱۴-۱۱	خانم هنر آسا	سلمان فارسی
۰۹۱۷۱۱۹۵۶۹۱-۰۹۹۰۷۳۳۵۶۹۱	مشکلات رفتاری-اختلالات اضطرابی-سازگاری و استرس	شنبه تا چهارشنبه/ ۱۹-۱۱	خانم مربی	سلمان فارسی
۰۹۰۱۷۱۱۴۳۹۳	مهارت‌های زندگی کودک و نوجوان	شنبه تا پنجشنبه/ ۲۰-۱۶	خانم موسوی	سلمان فارسی
۰۹۱۷۳۸۷۷۸۲۴-۰۷۱۲۷۲۶۵۷۸۴	خانواده سازگاری و استرس	یکشنبه-سه شنبه/ ۱۲-۹	خانم زرین کلاه	سلمان فارسی
۰۹۱۷۷۲۸۱۰۳۸	مسائل فرهنگی اجتماعی	دوشنبه-چهارشنبه/ ۲۱-۱۹	آقای دکتر افلاکی فرد	مدیریت استانی
۰۹۱۷۳۰۱۸۳۸۹	مسائل آموزشی	دوشنبه / ۱۷-۱۴/۱۵	آقای دکتر جاودانی	شهید باهنر
۰۹۱۷۳۰۱۸۳۸۹	مسائل آموزشی	سه شنبه / ۱۷-۱۴/۱۵	آقای دکتر جاودانی	شهید باهنر



### درصد جنسیت مشاوران تلفنی، آنلاین و آفلاین کل پردیس ها و مراکز :





## • ارسال نمونه برگ تکمیل گزارش اطلاعات مربوط به مراجعه کنندگان خدمات مشاوره ای نمونه برگ اولیه

نمونه برگ ارائه گزارش خدمات مشاوره ای آنلاین و آفلاین

ردیف	استان / پردیس / مرکز	موضوع روانشناختی	وضعیت تأهل	جنسیت	سن مراجعه کننده	شغل مراجعه کننده	دانشجو معلم / غیر دانشجو معلم	وسیله ارتباطی	تعداد (بر حسب تعداد فقرات)	تعداد (بر حسب تعداد جلسات)
۱										
۲										
۳										
۴										

به اطلاع می رساند نمونه برگ گزارش مشاوره تلفنی در روزهای اخیر تغییر یافت

- تشکیل کانال مجازی مشاوره آنلاین با حضور دانشجوی معلمان، کارکنان و اعضای هیأت علمی و غیر علمی
- تشکیل گروه مجازی از اساتید و مشاوران اعضای هیأت علمی دانشگاه جهت تبادل علمی در مقابله با ویروس کرونا

