

سازمان امور دانشجویان
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
دفتر مشاوره و سلامت

کد طرح تداوم خدمت:
۱۶۰۴۳۲۷۸۰۸۸

برای همه دانشجویان

عنوان طرح

دستور العمل اجرایی طرح "صدای مشاور دانشجو"
در تابستان ۱۴۰۵
ویژه دانشجویان دانشگاه‌های تابع وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

هدف طرح:

ارائه خدمات روانشناختی در قالب مشاوره تلفنی با محوریت صدای مشاور

به دانشجویان دانشگاه‌های تابع وزارت علوم

با تأکید بر پیشگیری از آسیب‌های روانی، اجتماعی و تحصیلی

کارفرما:

دفتر مشاوره و سلامت سازمان امور دانشجویان وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

مجری:

مراکز مشاوره و سبک زندگی دانشگاه‌های وزارت علوم

تابستان ۱۴۰۵

معرفی کلی طرح

طرح «صدای مشاور دانشجو» توسط مرکز مشاوره و سبک زندگی دانشگاه‌ها و با هدف ارائه خدمات مشاوره تلفنی فوری، محرمانه و در دسترس به دانشجویان دانشگاه‌های تابع وزارت علوم، تحقیقات و فناوری اجرا می‌شود. این طرح پاسخی نظام‌مند به نیاز روزافزون دانشجویان به مشاوره‌های تحصیلی و حمایت‌های روانی– اجتماعی است و برای زمان‌هایی پیش‌بینی شده است که دسترسی حضوری به خدمات مشاوره‌ای محدود شده یا به حداقل می‌رسد.

در چارچوب این طرح، دانشجویان در ساعات مشخص شده توسط مرکز (ترجیحاً از ساعت ۱۸ الی ۲۲) و در تمامی روزهای هفته از ۱۰ تیر تا ۳۱ شهریور ۱۴۰۵ امکان تماس با مشاوران متخصص و آموزش‌دیده را داشته و می‌توانند از خدماتی مانند مداخله در بحران، کاهش اضطراب و استرس، پیشگیری از رفتارهای خودآسیب‌رسان، دریافت راهنمایی‌های روانشناختی کوتاه‌مدت و مشاوره‌های تحصیلی استفاده نموده و در صورت نیاز برای خدمات تخصصی ارجاع شوند. محرمانگی، سهولت دسترسی و پاسخ‌گویی سریع از ویژگی‌های کلیدی این طرح به شمار می‌رود که موجب افزایش تمایل دانشجویان به استفاده از خدمات حمایتی می‌شود.

طرح «صدای مشاور دانشجو» با هماهنگی دفتر مشاوره و سلامت سازمان امور دانشجویان و با مشارکت مراکز مشاوره دانشگاه‌های مختلف کشور اجرا می‌شود و تلاش دارد با رویکردی پیشگیرانه و مداخله‌محور، نقش مؤثری در حفظ و ارتقای سلامت روان، افزایش تاب‌آوری، کاهش آسیب‌های روانی و حمایت از عملکرد تحصیلی دانشجویان ایفا کند. این طرح می‌تواند به عنوان الگویی ملی در توسعه سیاست‌های حمایت روانی اجتماعی دانشجویان در شرایط عادی و بحرانی به طور مستمر مورد استفاده قرار گیرد.

موضوع طرح

ارائه خدمات مشاوره تلفنی به دانشجویان دانشگاه‌های تابع وزارت علوم، تحقیقات و فناوری به ویژه در ایام امتحانات نیمسال دوم سال تحصیلی ۰۵-۱۴۰۴ با تأکید بر مشاوره تحصیلی و حمایت‌های روانی اجتماعی از دانشجویان در شرایط دشوار

هدف طرح

۱)سهولت دسترسی به خدمات مشاوره‌ای در ساعات غیراداری و ایام تعطیل برای دانشجویان به ویژه در ایام امتحانات

۲)پیشگیری از افت تحصیلی و مشکلات آموزشی در دانشجویان و کاهش تبعات منفی ناشی از اضطراب و فشارهای روانی

۳)مداخله بهنگام در بحران‌های احتمالی در دانشجویان

۴)کنترل و کاهش خطر رفتارهای خود آسیب‌رسان برای دانشجویان آسیب‌پذیر

گروه هدف: دانشجویان دانشگاه‌های تابع وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در سراسر کشور

زمان اجرای طرح: از **۱۰ تیر تا ۳۱ شهریور** از ساعت ۱۸ الی ۲۲ در تمامی روزها حتی روزهای تعطیل

کارفرما: دفتر مشاوره و سلامت سازمان امور دانشجویان

نظارت و هماهنگی: رئیس مرکز مشاوره و سبک زندگی دانشگاه

شرایط و ضوابط

شرایط و ضوابط همکاری روانشناسان و مشاوران در طرح صدای مشاوره دانشجو (مشاوره تلفنی) در ایام امتحانات

این طرح از روز ۱۰ تیر الی ۳۱ شهریور ۱۴۰۵، در ایام تعطیلات تابستان به صورت پیوسته در همه روزهای هفته حتی روزهای تعطیل رسمی و پنج‌شنبه و جمعه (ترجیحاً از ساعت ۱۸ الی ۲۲) اجرا می‌شود. در این دستورالعمل هر روز کاری تحت عنوان شیفت کاری نام برده می‌شود. به عبارت دیگر هر شیفت کاری شامل فعالیت مشاور تلفنی در یک روز و ساعت تعیین شده خواهد بود. پذیرش همکاری با طرح **"صدای مشاور دانشجو"** به معنای موافقت با ضوابط مندرج در این دستورالعمل است و مسئولیت تعهد و پایبندی همه مشاوران به ضوابط ذیل با مرکز مشاوره است.

۱) مشاوران تلفنی در دو بخش روانشناسان و مشاوران تحصیلی فعالیت خواهند نمود. لذا هر یک از مراکز مشاوره دانشگاه‌ها باید نسبت به تأمین نیروی انسانی متخصص شامل روانشناس و مشاور تحصیلی اقدام نمایند.

۲) مشاوران تلفنی باید از مهارت و توانایی کافی در برقراری ارتباط موثر از طریق مکالمه تلفنی برخوردار بوده و الزاماً دارای سابقه کار درمان و از بین مشاوران مراکز مشاوره انتخاب و معرفی شوند و فعالیت کارشناسان اجرایی مراکز مشاوره حتی با مدارک و رشته‌های مرتبط در این طرح مجاز نخواهد بود.

۳) خط تلفن مشخصی (ثابت یا همراه) را برای این طرح تعیین و در سایت و کانال‌های اطلاع رسانی دانشگاه و مرکز مشاوره اعلام عمومی شود.

۴) زمان اختصاص یافته به شیفت کاری هر فرد در اختیار مرکز مشاوره بوده و تحت هیچ شرایطی امکان فعالیت همزمان دیگری را نداشته و باید متعهد به پاسخگویی کامل به تمامی

تماس‌های برقرار شده در طول شیفت کاری باشند. ضرورت دارد فهرست و جزئیات همه تماس‌های برقرار شده با خط مشاوره تلفنی در اختیار رئیس مرکز/ سوپروایزر قرار گیرد.

۵) مشاوران طرح لازم است در طول مدت شیفت‌کاری نسبت به مواردی از قبیل اطمینان از آنتن‌دهی تلفن همراه در محل استقرار خود، رفع عیب احتمالی و یا شارژ کافی تلفن همراه، در اختیار داشتن دفترچه یادداشت و دستورالعمل طرح، تمهیدات لازم را پیش‌بینی نمایند.

۶) روسای مراکز مشاوره در هر دانشگاه، مسئولیت هماهنگی، پاسخگویی، نظارت و مدیریت مشاوران خود را در هر شیفت کاری به عهده دارند. ضرورت دارد به منظور مدیریت مشکلات احتمالی، یک نفر به عنوان نیروی کمکی و جایگزین مشاور در هر شیفت پیش‌بینی شود.

۷) مشاوران هر شیفت، ملزم به تکمیل فرم موجود در سامانه سام (پیوست انتهای دستورالعمل) همزمان و یا در پایان هر شیفت هستند.

توصیه‌های عمومی به مشاوران تلفنی

۱) هنگام مشاوره لطفاً شرایط مطلوب محیطی اعم از در دسترس بودن، فضای ساکت و آرام محیط و ... را لحاظ فرمایید. شرایط مناسب فیزیکی شامل مناسب بودن محل استقرار و آنتن دهی مطلوب تلفن همراه نیز خواهد بود.

۲) در ابتدای مکالمه خود را کارشناس مشاور مرکز مشاوره دانشگاه ... با کد تخصیص یافته معرفی بفرمایید.

۳) متناسب با نوع مشکل مراجع، زمان کافی را جهت مشاوره اختصاص دهید ولی سقف زمانی را ۳۰ دقیقه در نظر بگیرید.

۴) درصورتی‌که مراجع در برقراری رابطه و اعتماد درمانی دچار مشکل بود، ایشان را به مرکز مشاوره ارجاع دهید.

۵) با ایجاد انگیزه در دانشجو، وی را متقاعد کنید که علاوه بر مشاوره تلفنی به مرکز مشاوره دانشگاه خود مراجعه نماید.

۶) درصورتی که افکار خودآسیب‌رسان در تماس گیرنده شناسایی شد، ضمن دعوت وی به آرامش، با توجه به شیوه‌نامه مداخله در بحران اقدام نموده و شماره تلفن اورژانس اجتماعی (۱۲۳) و فوریت‌های پزشکی (۱۱۵) را در اختیار ایشان قرار دهید.

۷) موارد بحرانی را به رئیس مرکز مشاوره خود اطلاع داده و در صورت نیاز راهنمایی‌های لازم را دریافت نمایید.

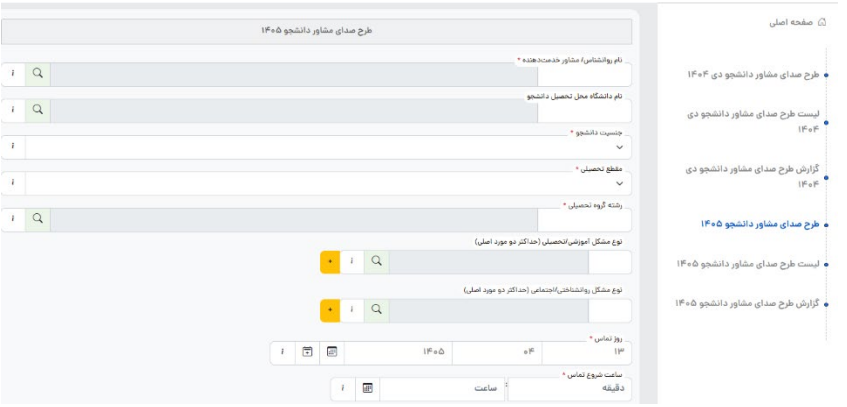
۸) در صورت مواجهه با موارد بحرانی و خاص، تلاش کنید که اطلاعات فردی و سرنخ‌هایی برای پیگیری مساله از فرد تماس گیرنده دریافت کنید و در اختیار رئیس مرکز قرار دهید. اطلاعات فردی وی را در کاربرگ‌ها یادداشت نمایید. همچنین ساعت دقیق تماس را یادداشت نموده و بلافاصله به پشتیبان اطلاع دهید تا امکان مداخله مناسب وجود داشته باشد.

۹) حضور تمام وقت روانشناسان/ مشاوران/ مددکاران در هر شیفت کاری تعیین شده و پاسخگویی به تمامی تماس‌ها یک ضرورت است.

۱۰) لطفاً هرگز پاسخگویی تلفنی را به فرد دیگری خارج از درمانگران مرکز مشاوره محول نکنید و بدون اطلاع مرکز، تلفن خود را برای پاسخگویی در اختیار همکار دیگری قرار ندهید.

شیوه گزارش‌دهی و ارسال اطلاعات به دفتر مشاوره و سلامت

کارشناسان محترم مراکز مشاوره دانشگاه‌ها می‌توانند همزمان یا پس از اجرای طرح، اطلاعات مربوط را در سامانه سام وارد نمایند. شایان ذکر است به جز سامانه سام هیچ گونه مسیری برای ارائه و مستندسازی اطلاعات طرح خدا قوت مورد پذیرش دفتر مشاوره و سلامت نیست.



با سپاس از همه همکاران مراکز مشاوره دانشگاه‌ها