

## نقش اساتید در سلامت روان دانشجویان

به لطف و عنایت پروردگار، مرکز مشاوره و روان-شناسی دانشگاه در نظر دارد در جهت ارائه خدمات روانشناختی و پیشگیری از آسیبهای شدید در دانشجویان فعالیت جدیدی را پایه-ریزی نماید. آنچه در این اقدام اجتناب-ناپذیر می-باشد نیاز مبرم مرکز مشاوره به مساعدت و یاری شما بزرگواران است؛ چرا که شما اساتید و کارشناسان محترم در ارتباط نزدیک با دانش-جویان بوده و معضلات آنها را از نزدیک لمس می-نمایید. لذا خواهشمندیم مسئولین مرکز را در شناسایی این افراد با مشخصات زیر و توجیه و ارجاع آنها به این مرکز جهت دریافت خدمات مشاوره-ای-وروان-درمانی-یاری-فرمایید. در ادامه علاوه بر اینکه تعدادی از مشخصات کلی جهت ارجاع دانشجویان عنوان شده است، نحوه تعامل و فرآیند ارجاع تا حدی توضیح داده شده است.

### مشخصات مورد نظر جهت ارجاع دانشجویان به مرکز مشاوره:

- 1) بی-نظمی در رفتار و پوشش ( پرخاشگری، لباس-های عجیب و...)
- 2) نوسان خلق و خو یا تحرک
- 3) تکرار یک درس در بیش از دو ترم
- 4) ترس از کنفرانس و پاسخگویی به سوالات استاد
- 5) وجود بیماری-جدی جسمانی
- 6) مصرف سیگار یا قرص-های آرامبخش
- 7) و سایر مواردی که از نظر شما میتواند زنگ خطری در راه بهداشت روان دانشجو باشد.

### علائم هشداردهنده عمومی

هر کسی که با دانشجو کار می-کند، بدون توجه به نقشی که در دانشگاه دارد، باید خود را برای پاسخ دهی به نیازهای دانشجویان مشکل دار آماده نماید. احتمالاً مهم ترین مهارت مورد نیاز، توانایی شناسایی علائم هشدار دهنده است. اغلب دانشجویان رفتارهای خاص یا سرنخ هایی نشان می-دهند که احتمال تجربه مشکلات روانشناختی یا عاطفی را پیش از آنکه این مشکلات کاملاً آشکار شوند مشخص می-کنند.

بعضی از دانشجویان مشکلات خود را مستقیم و آشکار بیان می-کنند و در مورد بیان مشکلات خود به هر کسی که تصور می-کنند به آنها گوش خواهد داد، تردید نمی-کنند. این دانشجویان معمولاً گیرنده خدمات حرفه ای هستند و سرو کله زدن با آنها در مقایسه با دانشجویانی که به راحتی پیشقدم نمی-شوند، سخت نیست. در مورد دانشجویانی که در فرایند جستجوی کمک پیشقدم نمی-شوند، مسئولیت شناسایی و توجه به مشکل بر عهده دیگران است و آنها باید شرایط مداخله را هر چه آسانتر فراهم آورند.

گاهی اوقات دانشجویان با مشکلات مزمن و جدی دست و پنجه نرم می-کنند که به نظر می-رسد وابسته به تحول یا موقعیت آنهاست؛ شرایطی مثل جداسدن، تعارض میان هم اتاقتی ها، دلتنگی برای اعضای خانواده یا استرس. حتی مشاوران حرفه ای نیز گاهی در تشخیص صحیح دچار مشکل می-شوند و ممکن است حتی پس از چندین جلسه مشاوره نیز نتوانند مشکل دانشجو را تشخیص داده یا آن را حل کنند. توصیه می-شود هر گاه مشکلی برای دانشجویی پیش آمد که حتی نسبتاً بی خطر به نظر می رسید، فرایند ارجاع به مشاوره را بلافاصله تسهیل کنیم. حتی اگر فردی که قصد دارد به دانشجوی مشکل دار کمک نماید، به بهترین وجه در دسترس باشد و برای رفع مشکل دانشجو تلاش کند، باز هم چون برنامه شبه مشاوره ای برای وی ترتیب داده است، تلاش های بعدی برای ارجاع دانشجو به مشاوره حرفه ای با مشکل مواجه گردد.

## نشانه‌های بالقوه آشفتگی هیجانی

### رفتارهای مخرب

یکی از رایجترین نشانه‌های آشفتگی هیجانی در دانشجویان، رفتارهای مخرب است. هر رفتاری را که با فعالیت های تحصیلی و اجرایی تداخل نماید یا زندگی افراد دیگر را در دانشگاه تحت تاثیر قرار دهد، می-توان در دسته رفتارهای مخرب طبقه بندی کرد. رفتارهای مخرب در قالب تقاضاهای غیر معمول یا نامناسب برای دریافت توجه یا اختصاص زمان بیشتر از جانب کارکنان دانشگاه یا رفتارهای منفعلانه ای مثل رعایت بیش از حد بهداشت شخصی، بروز می-نماید. با این حال معنای این رفتارها همواره آشکار نیست. اگر چه رفتارهای نامناسب و غیر مسئولانه همواره به دلیل مشکلات روانشناختی یا هیجانی رخ نمی-دهد اما باید به این نوع رفتارها به عنوان علائم بالقوه آشفتگی های هیجانی توجه کرد.

شناسایی و مدیریت رفتارهای مخربی که در محیط کلاس روی می-دهد، برای دست اندرکاران دانشگاه بسیار مشکل خواهد بود. هر رفتاری که از دانشجو در محیط کلاس سر زده و تمرکز سایر دانشجویان را به هم بزند، نه تنها مخالف مقررات نظم و ترتیب می-باشد بلکه باید به عنوان علامت مشکلات روانشناختی مد نظر قرار گیرد. به عنوان مثال دانشجویی را تصور کنید که بدون اجازه از استاد یا بدون بلند کردن دست خود، وسط یک سخنرانی شروع به صحبت کرده و تمرکز کلاس را به هم می-زند. رفتار این دانشجو، قوانین و ساختار کلاس را به هم می-ریزد و مسئول برقراری نظم در کلاس، وظیفه دارد به این رفتار پاسخ دهد. با این حال علیرغم تلاش های مکرر برای اصلاح این رفتار، دانشجو به همین رفتار ادامه دهد یا اگر نظرات دانشجو نامناسب یا نامربوط باشد، مسئله باید به عنوان نشانه ای برای مشکلات روان شناختی زیر بنایی در نظر گرفته شود.

### رفتارهای غیر عادی یا غیر معمول

یکی دیگر از نشانه‌های بالقوه آشفتگی های هیجانی وقتی بروز می-یابد که دانشجو به شکلی غیر معمول رفتار می-کند. رفتارهای غیر عادی به هر نوع رفتاری گفته می-شود که به دور از شان دانشجو است. دوام و مدت یک

رفتار، عوامل مهم و قابل توجهی هستند. به عنوان مثال دانشجویی را در نظر بگیرید که معمولاً به عنوان فردی برونگرا، خوش مشرب و پر انرژی شناخته می‌شده اما ناگهان به فردی درونگرا، عبوس و ژولیده تبدیل می‌شود. اگر این رفتار یک رفتار غیر عادی محسوب شود، می‌تواند علامت این باشد که دانشجو به نوعی آشفتگی هیجانی مبتلاست.

اگر تغییر رفتار فقط در یک موقعیت یا برای مدت معینی رخ دهد، تنها نشانه این است که دانشجو حال خوبی ندارد یا روز بدی را پشت سر گذاشته است. البته این مسئله می‌تواند حاکی از آن باشد که دانشجو یک مشکل جدی ای را دارد تجربه می‌کند که چنین تغییری در خلقش ایجاد شده است. نکته مهم این است که به این تغییرات توجه کنیم و ببینیم آیا کوتاه و مختصر است یا مدتی طول می‌کشد که در این صورت باید آن را به عنوان یک نشانه هشدار دهنده بالقوه در نظر بگیریم. به عنوان یک قانون کلی، تغییر چشمگیر و قابل توجه در رفتار که بیش از یک یا دو هفته طول بکشد، می‌تواند نشانه یک مشکل جدی باشد. مسلماً سبک زندگی متوسط دانشجویان (به عنوان مثال عادات بد غذایی و استراحت) ممکن است منجر به چنین تغییرات قابل توجهی در رفتار شود، اما باید با دقت عمل کنیم و سریع هر نوع تغییری را به نشانه خاصی از ناراحتی نسبت ندهیم. اگرچه همواره لازم نیست اولین تغییرات مشاهده شده در رفتار را مورد مداخله قرار دهیم، اما تاکید می‌کنم که بهتر است گاهی به جای این که پاسخ گو نباشیم با احتیاط اشتباه کنیم و بیش از اندازه لازم عکس العمل نشان دهیم. بنابراین اغلب توصیه می‌کنم که به محض مشاهده تغییر رفتاری در یک دانشجو باید به او نزدیک شد و مداخله را آغاز نمود.

در مقابل رفتارهای غیر عادی، برای رفتارهای غیر معمول باید بیشتر نگران بود. در اینجا رفتارهای غیر معمول به هر نوع رفتاری گفته می‌شود که بروز آن از یک دانشجو بعید است و عجیب به نظر می‌رسد. وقتی دانشجویان رفتارهای عجیب از خود نشان می‌دهند، این رفتارها می‌تواند شاخصی برای مشکلات جدی مثل اختلالات سایکوتیک، اختلالات خلقی یا سوء مصرف مواد باشد. توجه به این نکته اهمیت دارد که بروز این گونه رفتارهای غیر معمول و عجیب همواره نشان دهنده وجود مشکل در دانشجو نیست. بعضی مواردی که دانشجو طی آن رفتارهای غیر معمول کلامی و غیر کلامی از خود بروز می‌دهد، به ویژه اگر برای دیگران آزار دهنده باشد، لزوماً دلیل بر وجود یک مشکل نیست.

برای روشن شدن موضوع، دانشجویی را در نظر بگیرید که عملکرد تحصیلی مطلوب و معقولی دارد اما در حوزه روابط اجتماعی و بین فردی خیلی خوب نیست. در این حالت، سطح عملکرد هیجانی و اجتماعی دانشجو بسیار رشد نیافته است تا جایی که مهارت های اجتماعی و کلامی بسیار محدودی دارد. این دانشجو توانایی دریافت نشانه های اجتماعی را ندارد و اغلب در برخوردهای اجتماعی، رفتارهای نامناسب از خود نشان می‌دهد. گمان می‌کنم هر کس که در محیط دانشگاه و با دانشجویان کار می‌کند، افرادی را می‌شناسد که تا حدی دارای این خصوصیات هستند. این دانشجویان مطمئناً توجه ها را جلب می‌کنند و سلامت روان آنها باید مورد بررسی قرار گیرد. آیا این دانشجویان نگرانی ما را بر می‌انگیزند؟ نمی‌توان پاسخ روشنی به این سوال داد. فرض کنید دانشجویی نه سایکوتیک است و نه

عملکرد نامناسب تحصیلی دارد، در این صورت رفتار تنها زمانی مورد توجه خواهد بود که برای دیگران آزاردهنده باشد.

### مشکلات مربوط به عملکرد تحصیلی

مشکلات مربوط به سلامت روان می-تواند بر عملکرد تحصیلی نیز تاثیر منفی بگذارند. این مسئله حتی از عملکرد تحصیلی نیز فراتر می-رود و بسیاری از جنبه های مربوط به زندگی را تحت الشعاع قرار می-دهد. خیلی وقتها به عنوان یک مشاور خود را در حال کمک به دانشجویان برای غلبه بر مشکلات تحصیلی می-یابم که ناشی از مشکلات هیجانی یا روانشناختی آنهاست. مشکلات هیجانی از بسیاری جهات می-توانند مخرب باشند، به عنوان مثال عادات نامطلوب مطالعه ایجاد می-کنند و انگیزه تحصیلی را کاهش می-دهند. اگرچه بعضی از دانشجویان تلاش می-کنند حتی در مواجهه با مشکلات هیجانی، عملکرد تحصیلی خود را در سطح مطلوب حفظ کنند اما به هر حال این مشکلات اثر مخرب بر عملکرد تحصیلی خواهد داشت. وقتی پریشانی های هیجانی به شکل منفی بر عملکرد تحصیلی تاثیر می-گذارند، یک چرخه معیوب شکل می-گیرد؛ این مشکلات افت عملکرد تحصیلی را به دنبال دارد و همین افت عملکرد پریشانی های بیشتری را به بار می-آورد. سطح مشکل هیجانی دانشجو با توجه به عملکرد سازشی به شدت به میزان سرمایه گذاری در موفقیت تحصیلی بستگی دارد .

علاوه بر عملکرد ضعیف، شاخص رایج دیگری که نشانه آشفتگی و پریشانی می-باشد، غیبت غیر موجه از کلاس و ناتوانی در انجام تکالیف است. از شاخص های دیگر می-توان به رفتارهای داخل کلاس اشاره نمود. رفتارهایی مثل تاخیر های مکرر یا ترک زود هنگام کلاس، خواب آلودگی، بی توجهی به مطالب کلاس و درخواست مکرر برای دریافت توجه ویژه یا توضیح دوباره مطلب.

اساتید و کارکنان دانشگاه باید به خاطر داشته باشند که مشکلات مرتبط با عملکرد تحصیلی اغلب نشانه مشکلات هیجانی هستند و نیاز به نوعی مداخله غیر تحصیلی دارند. حتی عدم رعایت صداقت در دوران تحصیل مثل تقلب کردن در امتحان یا سرقت ادبی نیز نشانه هایی از مشکلات هیجانی هستند. با این موارد همواره باید به عنوان نوعی سوء رفتار ( رفتار خلاف شان تحصیلی) برخورد شود، اما گاهی دانشجویان به دلیل عوامل هیجانی یا روانشناختی این رفتارها را از خود نشان می-دهند.

با توجه به تاثیر مشکلات هیجانی بر روند تحصیلی دانشجو، همواره باید با نوعی شک و تردید با این مسائل نگاه کرد. در میان کارکنان دانشکده ها سابقه طولانی از تردید و ناباوری وجود دارد در مورد اینکه هر نوع بهانه قابل تصویری را تولید می-کنند تا زیر بار مسئولیت های خاص شانه خالی کنند یا انجام آنها را به تعویق بیندازند. البته اخیراً در دیدگاه بسیاری از اساتید و کارکنان دانشگاه در مورد همدلی کردن و درک دانشجویانی که به دلیل مشکلات مرتبط با سلامت روان ، دچار افت تحصیلی می-شوند، تغییر ایجاد شده است.

## نحوه تعامل با دانشجوی آشفته

این پیشنهادات اصالتاً برای موقعیت هایی ارائه می-شوند که شما نگران دانشجوی هستید و بر اساس همین نگرانی دوست دارید به دانشجو نزدیک شوید. فرایند نزدیک شدن به یک دانشجوی مشکل دار ممکن است بر اساس تعداد متعیرهای درگیر، بسیار سر راست و ساده یا چالش برانگیز و پیچیده باشد.

موقعیت هایی پیش می-آید که شما ناخواسته با یک دانشجوی مشکل دار مواجه می-شوید و مجبورید مستقیماً با او برخورد داشته باشید. به عنوان مثال، اگر دانشجویی هنگام ملاقات با شما بسیار ناراحت باشد یا داوطلبانه بخواهد مشکلات شخصی خود را با شما در میان بگذارد، باید سطوحی از مداخله را در آن زمان اجرا نمایید.

برای افراد غیر مشاور دانشگاه، نزدیک شدن به دانشجویی که رفتار یا گفتارش جلب توجه می-کند، اضطراب برانگیز است. ممکن است از این بترسید که دانشجو جواب منفی به کمک شما بدهد به ویژه زمانی که داوطلبانه صحبت درباره مشکل خود را آغاز نکرده باشد. وقتی دانشجو خود آغازگر بحث باشد، ابراز نظر یا پرسیدن سوال برای شما آسان تر خواهد بود. به عنوان مثال، تصور کنید با دانشجویی برخورد کرده اید که به مسائلی از زندگی شخصی خود اشاره می-کند که عملکرد تحصیلی او را مختل کرده است. با کمی جستجو می-توانید به این نکته پی ببرید که این دانشجو تا چه حد تحت استرس قرار دارد و (در صورت وجود) چه کمک هایی را دریافت می-کند. در مقابل، وقتی شما آغازگر مداخله هستید، ممکن است این احساس برای دانشجو به وجود آید که به قلمرو پنهان او حمله کرده اید.

فکر می-کنم وقتی به عنوان یک کارمند یا یکی از اعضای هیئت علمی دانشگاه درباره سلامت روانشناختی یا هیجانی دانشجویی نگرانی هایی دارید، به او نزدیک شوید. یک استشنا وقتی است که احتمال بدهید در صورت نزدیک شدن، دانشجو به خودش یا دیگری آسیب برساند. اگر نشانه ای از خودکشی در دانشجو دیدید، قویاً به شما توصیه می-کنم در صورت امکان ابتدا با یک مشاور تماس بگیرید.

## اصول کلی برای مصاحبه

وقتی نگران سلامت روانشناختی یا هیجانی دانشجویی هستید و قبل از مشورت با مشاور دانشگاه قصد نزدیک شدن به این دانشجو را دارید، اجرای این اصول کلی بسیار مفید خواهند بود.

## زمان و مکان مناسب

قبل از هر چیز مهم است که در زمان و مکان مناسب به دانشجو نزدیک شوید. وقتی با دانشجو صحبت کنید که دیگران حضور ندارند. با ملایمت به او نزدیک شوید. ((دنبال فرصتی می-گردم که با شما صحبت کنم. می-توانم برنامه ای تنظیم کنم که با هم ملاقاتی داشته باشیم؟)) در صورت امکان، این کار را زمانی انجام دهید که وقت آزاد

داشته باشید تا اگر برنامه دانشجوی این اجازه را می-دهد، بلافاصله ملاقات داشته باشید. در مجموع، سعی کنید هرچه زودتر ترتیب این ملاقات را بدهید تا احتمال فراموش کردن موضوع توسط دانشجو به حداقل برسد؛ در غیر این صورت دانشجو امکان این ملاقات را از دست می-دهد.

وقتی زمان و مکان مناسب انتخاب شد، می-توانید نگرانی ها و عقاید خود را درباره دانشجو کاملاً مودبانه و بدون تهدید ابراز نمایید. ممکن است بر تمام جنبه های اتاق یا دفتری که برای ملاقات انتخاب کرده اید، کنترل کامل نداشته باشید اما بهتر است تا حد امکان خصوصی باشد و عاملی برای حواسپرتی یا مزاحمت نداشته باشد.

### صریح باشید (مشاهدات خود را بیان کنید)

اگرچه هنگام صحبت کردن با دانشجو نباید حالت مقابله ای یا تنبیه کننده داشته باشید اما توجه به این نکته نیز مهم است که نباید خیلی محتاط و محافظه کار به خود گیرید. بهترین راه برای ادامه صحبت این است که آنچه را که ضروری به نظر می-رسد، کاملاً واضح و صریح بگویید. باید به رفتارها و صحبت های نگران کننده دانشجو توجه ویژه داشته باشید. با دانشجو صادق باشید اما برای پذیرش وجود مشکل به او فشار وارد نکنید.

### بیان نگرانی ها

معمولاً مشاوران به خوبی تربیت شده اند تا محبت و همدلی خود را به شیوه کلامی و هم به شیوه غیر کلامی ابراز کرده و به دانشجو نشان دهند اما توان انجام این کار در میان افراد غیر مشاور دانشگاه بسیار متفاوت است. اگرچه ممکن است فردی به شکل طبیعی توان خوبی برای همدلی کردن داشته باشد، اما توان ابراز همدلی لازم و ضروری هر کسی نیست. در مجموع، همدلی توان درک آن چیزی است که فرد احساس یا تجربه می-کند، یعنی دقیقاً خود را در موقعیت فرد مقابل قرار دادن. همدلی یک فرآیند پیچیده است که تجربه واقعی آن بسیار مشکل است. مهم ترین مسئله این است که بتوانیم نگرانی خود درباره سلامت دانشجو را در قالب کلمات بیان کنیم.

تا جایی که ممکن است باید به دانشجو نشان دهید که نگران او هستید و قصد حمایت دارید بدون این که بخواهید قضاوتی در مورد او انجام دهید. خودداری از قضاوت و یا سرزنش کردن بعضی از رفتارها (مثل سوء مصرف مواد) برای اکثر افراد بسیار مشکل است اما اگر دانشجویان به هر صورتی از قضاوت شدن نترسند، برای ابراز صادقانه تجارب خود و سهمیم کردن شما در آنها بسیار راغب خواهند بود.

همچنین رعایت این نکته اهمیت دارد که بدون توجه به آنچه ظواهر امر نشان می-دهند، تجربه دانشجو را کم اهیت جلوه ندهیم.

### پرسش درباره استفاده از مشاوره در گذشته و حال

وقتی قصد دارید به دانشجویی که نگران او هستید نزدیک شوید، درباره سابقه مراجعه به مشاور در گذشته و حال از او سوال کنید. اگر دانشجو پذیرفت که مشکل هیجانی یا روانشناختی دارد، این طور وانمود نکنید که جویای

جزئیات بیشتر هستید یا اطلاعات زیادی می-خواهید. مهم ترین نکته این است که بفهمید آیا این دانشجو به دنبال استفاده از کمک های تخصصی بوده یا خیر.

دانشجویانی که قبلاً تحت مشاوره بوده اند تمایل بیشتری برای استفاده مجدد از این خدمات دارند، مگر اینکه تجربه قبلی آنها منفی بوده باشد.

### سناریو های خاص

سناریو های خاصی وجود دارد که در برخورد با دانشجویان مشکل در آن ممکن است با آنها مواجه شوید. از آنجا که ممکن است این موقعیت ها برای افراد غیر مشاور دانشگاه ها ناراحت کننده باشد، اکنون توجه خود را به معرفی تعدادی از رایج ترین سناریو ها معطوف می کنیم.

### دانشجوی گریان

اگرچه که باید گریه کردن را به عنوان یک علامت واضح برای پریشانی در نظر بگیریم اما نباید تنها بر اساس گریه یک دانشجو بدترین احتمال ها را مطرح کنیم. گریه کردن همواره معیار سنجش دقیقی برای میزان آشفتگی یک دانشجو نیست. بعضی از دانشجویان حتی برای اتفاقات ساده و کوچک نیز به راحتی گریه می-کنند، در حالی که عده دیگری از دانشجویان حتی هنگام صحبت درباره رویدادهای دردناک و پریشان کننده نیز گریه نمی کنند. گریه کردن نشان می-دهد که دانشجو رویداد آشفته کننده شدیدی را تجربه کرده، زیرا گریه، نشانه آشکاری از بروز هیجانات است. در چنین موقعی نیاز به صبر و ایستادگی داریم.

### دانشجوی خشمگین

همانند دانشجویی که گریه می-کند، دانشجوی خشمگین و تحریک پذیر نیز می-تواند برای دیگران مشکل آفرین باشد.

تا جایی که امکان دارد، سعی کنید خشم دانشجو را شخصی نسازید زیرا شدیداً این احتمال وجود دارد که در برآورد خود اشتباه کنید، خشم دانشجو لزوماً معطوف به شما نیست. دانشجویی که مشکل دارد بر لبه تیغ حرکت می-کند و به آسانی خشمگین شده یا حالت دفاعی به خود می-گیرد.

هنگام پاسخ دهی به یک دانشجوی خشمگین، آرام باشید و سعی کنید دانشجو را نیز آرام کنید. اگر دانشجو به نگرانی های ابراز شده از طرف شما با خشم واکنش نشان داد یا مشاهدات شما و گزارش هاش دیگران را به چالش کشید، به او تاکید کنید که به عنوان یکی از کارکنان دانشگاه باید دانشجویانی را که مشکلی را تجربه می-کنند، بشناسند و به او بفهمانید که نگران رفاه او هستید. گاهی دانشجویان به این دلیل با خشم واکنش نشان می-دهند که ممکن است به دردمرست بیفتند یا حتی ممکن است از دانشگاه اخراج شوند. بنابراین، قوت قلب دادن به دانشجو در این مورد که هدف شما چیزی غیر از این تفکرات است، نیز می-تواند کمک کننده باشد. وقتی همه نگرانی های خود را

ابراز کردید، اگر دانشجو همچنان برآشفته بود، به او اجازه دهید آن مکان را ترک کند و سپس اقدام بعدی یعنی تماس با مشاوران مرکز مشاوره را انجام دهید.

### **دانشجویی که رفتار عجیب دارد**

یکی دیگر از موقعیت هایی که به شدت پریشان کننده است، مواجهه با دانشجویی است که رفتار کلامی یا غیرکلامی عجیب و غریب از خود نشان می-دهد. این رفتارها انواع بسیار متفاوتی دارند. ممکن است ظاهر یا رفتار دانشجو مشکلی نداشته باشد، مثلاً دانشجویی که کلمات و عبارات عجیب یا ناهماهنگ بر زبان می-آورد. شاید تنها چند ثانیه تماس با دانشجویی که در معرض خطر خودکشی یا آسیب زدن به خود قرار دارد ما را متقاعد کند که همین ویژگی ها را به دانشجویی که رفتارهای عجیب و غریب دارد یا از عبارات غیر معمول استفاده می-کند، نسبت دهیم. مهم ترین کاری که می-توانید انجام دهید این است که تا جایی که می-توانید در قبال دانشجو مسئولانه عمل کنید و هرگز وانمود نکنید که آن دسته از گفته های دانشجو را که معنا و مفهومی برای شما ندارد، می-فهمید. ممکن است بعد از شنیدن صحبت های دانشجو نگران مشکلاتی باشید که احتمال دارد برای خودتان به وجود آید و قصد داشته باشید این نگرانی را ابراز کنید، این همان فرصتی است که می-توانید برای انتقال ماجرا به دیگر مسئولان دانشگاه از آن استفاده کنید. به ویژه وقتی درباره دانشجو نگران هستید که به نظر می-رسد واقف به واقعیت نیست، نیاز به تماس با فردی از دفتر مشاوره داریم تا ضمن حضور، معاینه وضعیت روانی را انجام دهد.

### **دانشجوی مبتلا به حمله هراس**

وقتی که دانشجو دوره هراس را طی می-کند، ارجاع او به مشاوره بسیار مشکل خواهد بود زیرا ممکن است به این حالت بیشتر به عنوان یک مشکل جسمی یا طبی نگاه کند. اگر با دانشجویی مواجه شدید که به نظر می-آید حمله هراس دارد، حضور اطمینان بخش و آرامش دهنده شما می-تواند مفیدترین عکس العمل باشد.

### **دانشجویی که علائم خودکشی دارد**

هرگاه دانشجویان درباره خودکشی صحبت کردند، باید کاری انجام دهیم. بهترین حالت وقتی است که دانشجو به شما اجازه می-دهد که بلافاصله وقت ملاقاتی برای او با یک مشاور ترتیب دهید. وقتی دانشجو با انجام این کار موافق نباشد، باید به او گوشزد کنید که وظیفه دارید این موضوع را با همکاران مرکز مشاوره با رییس دانشگاه در میان بگذارید. وقتی می-بینید که دانشجو در معرض خطر است هرگز به او قول ندهید که صحبت هایش را محرمانه نزد خود نگه می-دارید. حتی اگر این دانشجو از دست شما عصبانی یا ناراحت شود باید بدانند که نگران خطر خودکشی هستید که او را تهدید می-کند و نمی-توانید این موضوع را محرمانه نگه دارید و بهتر است دانشجو این مسئله را مستقیماً از شما بشنود تا اینکه بعداً فرد دیگری به شکل غیر منظره با او تماس بگیرد.

### **دانشجویی که مشکلات خود را در قالب یادداشت بیان می-کند**



وقتی دانشجویی آشفتگی و مشکلات خود را در قالب یادداشت کتبی بیان می-کند، موقعیت اندکی مبهم می-شود. رایج ترین موقعیت، وقتی است که دانشجو این کار را از طریق نامه الکترونیکی انجام می-دهد، اما این پیام ها می-توانند از طریق تکالیف نوشته شده، یادداشت های دستی و یا حتی برگه های امتحانی نیز انتقال یابند. اگر به هر شکل نوشته ای از دانشجویی دریافت کردید که آشکارا یا ضمنی پیامی از خودکشی در بر داشت، توصیه می-کنم در اولین فرصت با مرکز مشاوره دانشگاه تماس بگیرید.

## فرایند ارجاع

داشتن توان ارجاع دانشجوی مشکل دار و آشفته به مشاوره، برای کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشگاه مهارت مهمی به شمار می-رود فرایند ارجاع، بسته به دیدگاه دانشجو درباره کمک های حرفه ای ممکن است بسیار ساده یا بسیار مشکل باشد.

برای تسهیل فرایند مشاوره و به حداقل رساندن مشکلات این راه می-توانید از یک مجموعه اصول کلی استفاده کنید. قبل از ارائه هر نوع پیشنهادی درباره چگونگی ارجاع دانشجو، بهتر است ابتدا چارچوب فکری خود درباره فرایند ارجاع را شکل دهیم.

## روش های تسهیل ارجاع دانشجویان به مشاوره

اگر فرایند ارجاع براساس یک سری قوانین خاص انجام شود، احتمال موفقیت آن به طور قابل ملاحظه ای افزایش می یابد. پیشنهادات زیر پذیرش فرد را جهت انجام مشاوره افزایش داده و احتمال عکس العمل منفی و مقاومت را کاهش می-دهد. این پیشنهادات مربوط به موقعیت هایی هستند که نیازمند اقدام فوری نباشند.

## بحث درباره انتخاب مشاور

اگر دانشجویی درخواست کرد که به جای رفتن به مشاوره با شما ملاقات داشته باشد، باید محدودیت نقش خود را که مانع کمک کردن به او در حل مشکلات شخصی اش می-شود، آشکارا بیان کنید. سپس باید برای او تصریح کنید که مراکز مشاوره برای انجام همین کار در دانشگاه بوجود آمده اند و شما تمایل دارید ملاقاتی را برای دانشجو با یکی از متخصصان این مرکز ترتیب دهید.

## آماده کردن دانشجو برای آنچه مورد انتظار است

هنگامی که دانشجویان را برای اولین بار به مرکز مشاوره ارجاع می-دهید، بهتر است اطلاعاتی درباره آنچه ممکن است در اولین مراجعه رخ دهد، در اختیارشان قرار دهید.

وقتی سعی دارید دانشجویی را برای مشاوره ارجاع دهید، یکی دیگر از جنبه های بسیار مهم در فرایند مشاوره که همانا رازداری است، را برای او تشریح کنید. بعضی از دانشجویان، به ویژه آنهایی که سابقه این کار را ندارند، درباره

محرمانه بودن فرایند مشاوره کنجکاوی می-کنند. هنگام صحبت با دانشجو درباره این موضوع، او را مطمئن سازید که محتوی صحبت هایش با مشاور محرمانه خواهد ماند؛ اما هرگز این حرف را مطلق و قطعی بیان نکنید. زیرا رازداری نیز محدودیت دارد. یکی از مواردی که محدودیت محرمانه بودن در آن به خوبی مشخص می-شود و رازداری در این شرایط معنا ندارد، وقتی است که احتمال آسیب زدن به خود یا دیگران وجود دارد.

### **خلق یک ذهنیت مطلوب**

وقتی قصد دارید دانشجویی را برای مشاوره ارجاع دهید، سعی کنید انتظارات مثبتی را در ذهن او ایجاد نمایید، به این ترتیب فرایند ارجاع تسهیل خواهد شد. تا جایی که می-توانید نگرش مثبت و احساس اعتماد را درباره خدمات مرکز مشاوره دانشگاه خود به وجود آورید.

ممکن است دانشجویی که سابقه استفاده قبلی از مشاوره را دارند به این دلیل تجربه خوبی را پشت سر گذاشته اند، در مقابل پیشنهاد شما مقاومت کنند. ممکن است بعضی از دانشجویان سال ها پیش برای مشاوره مراجعه کرده باشند؛ شاید آنها مجبور شده اند طی دوره کودکی یا نوجوانی با یک متخصص بهداشت روان ملاقات داشته باشند. وقتی با دانشجویی مواجه می-شوید که قصد دارید او را برای مشاوره ارجاع دهید، اما او به دلیل تجربه بد قبلی از انجام این کار امتناع می-کند، عدم تمایل او را درک کنید و به او احترام بگذارید؛ اما او را ترغیب کنید که یک بار دیگر مشاوره را تجربه کند. به ویژه بگویید که ممکن است تحت شرایط متفاوت ( سن بالاتر، عدم اجبار و...) ، تجربه متفاوتی هم داشته باشد که احساس بهتری را به دنبال آورد.

### **برنامه ریزی جهت پیگیری درمان**

بزرگ ترین مانع در راه پیگیری جلسات، بحث محرمانه بودن فرایند مشاوره است. باید برای این که بتوانید با مشاور دانشجو صحبت کنید، از او اجازه بگیرید؛ حتی اگر محتوی این صحبت در این حد باشد که آیا این دانشجو در جلسات شرکت کرده یا خیر.