

● مقاله تحقیقی



بررسی دیدگاه ذی نفعان کلیدی در خصوص عملکرد مراکز مشاوره دانشجویی

چکیده

زمینه و هدف: مراکز مشاوره دانشجویی، مراکزی هستند که در مجموعه معاونت دانشجویی، فرهنگی دانشگاهها به صورتی هدفمند، در راستای ارتقاء سلامت جسمی، روانی و اجتماعی دانشجویان ارائه خدمت می کنند. به منظور بهبود عملکرد این مراکز و در جهت ارتقاء سلامت جوانان این مطالعه با هدف بررسی دیدگاه ذی نفعان کلیدی در مورد ابعاد مختلف مراکز مشاوره دانشجویی به منظور ارائه پیشنهادات اصلاحی، طراحی و اجرا گردید. **روش کار:** این پژوهش، مطالعه ای کیفی بوده که بر مبنای گراند تئوری و با استفاده از روش بحث متمرکز گروهی با شرکت ذی نفعان کلیدی اعم از دانشجویان و آگاهان کلیدی منتخب از ۹ دانشگاه علوم پزشکی کشور انجام گرفت. ضمن جمع آوری اطلاعات، تجزیه و تحلیل داده ها به روش تجزیه و تحلیل محتوا و به صورت تحلیل قیاسی صورت پذیرفت و بدین ترتیب ایده ها، پدیده ها و مفاهیم از دیدگاه شرکت کنندگان در مطالعه استخراج گردید. **یافته ها:** در این بررسی ۲۴۳ گزاره استخراج گردید و تحلیل مقایسه ای این گزاره ها منجر به دسته بندی و استخراج دیدگاهها و ایده ها در چهار محور اصلی نیاز دانشجویان به خدمات مراکز مشاوره دانشجویی، موفقیت ها و چالش های مراکز مشاوره دانشجویی، اولویت های خدمات مراکز مشاوره دانشجویی و راهکارهای ارتقاء خدمات این مراکز گردید. **نتیجه گیری:** یافته های این پژوهش حاکی از آن است که نیاز به مراکز مشاوره دانشجویی ضرورتی انکار ناپذیر است که فرهنگ سازی، اطلاع رسانی، سیاستگذاری، تصمیم گیری و برنامه ریزی مشارکتی با حضور فعال ذی نفعان، ارائه خدمت با توجه به اولویت های مورد نیاز دانشجویان و استفاده از پتانسیل های ارزنده موجود جهت خدمت رسانی، بهره برداری هر چه بیشتر از این مراکز را میسر می گرداند. **واژگان کلیدی:** دیدگاه - ذی نفعان کلیدی - مراکز مشاوره دانشجویی.

نیلوفر پیکری *

دکتر فهیمه رضانی تهرانی ۲

دکتر حسین ملک افصلی ۳

شیرین جلالی نیا ۴

۱- کارشناس ارشد مامایی، کارشناس مرکز تحقیقات بهداشت باروری، معاونت تحقیقات و فناوری وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
۲- دانشیار زنان و زایمان، فلوشیب بهداشت باروری، سرپرست مرکز تحقیقات بهداشت باروری
۳- استاد، معاون تحقیقات و فناوری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۴- کارشناس ارشد مامایی، کارشناس مرکز تحقیقات بهداشت باروری، معاونت تحقیقات و فناوری وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

* نشانی نویسنده مسئول: تهران - ابتدای خیابان آزادی، روبروی بوستان اوستا، معاونت تحقیقات و فناوری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، طبقه سوم، مرکز تحقیقات بهداشت باروری
تلفن: ۶۶۹۳۹۶۴۲ دورنگار: ۶۶۴۳۲۲۶۲

پست الکترونیکی: Npaykari@hbi.ir

و یا Npaykari@yahoo.com

مقدمه

انسان برای زندگی موفقیت آمیز نیازمند برخوردار بودن از آرامش، سلامت و کارآمدی در ابعاد زیستی، روانی و اجتماعی می باشد. تغییرات اجتماعی، فرهنگی، تحول در ساختار زندگی و گسترش شبکه ارتباطات انسانی ممکن است به بروز موقعیت های تنش زا و چالش برانگیزی به ویژه در جوانان منجر گردد. در چنین شرایطی شناخت بهتر و چند جانبه موقعیت، شناسایی راه حل های گوناگون، تجزیه و تحلیل آنها و مهارت حل مسئله مورد نیاز است. در این موقعیت ها مشاوره می تواند با ارتقاء دانش، انگیزه و مهارت، به شناخت مسئله و تصمیم گیری آگاهانه افراد یاری رساند (۱).

چنین شرایطی در دانشجویان دانشگاهها به لحاظ حساسیت این سنین، شرایط بحرانی این مقطع زندگی ایشان به ویژه در سالهای اول ورود به دانشگاه و نیاز آنان به سازگاری با محیط و ورود به زندگی دانشجویی و مدیریت مسائل تحصیلی، عاطفی و معیشتی کاملا مشهود است. البته توان ذهنی و شرایط فرهنگی، اجتماعی دانشجویان می تواند بستر مناسبی را برای ارائه خدمات مبتنی بر نیاز و دیدگاه ایشان فراهم آورد. بنابراین دانشگاه موقعیت مناسبی برای ارائه خدمات و یاری رساندن به این قشر سرنوشت ساز کشور می باشد. یکی از خدمات مورد نیاز جوانان دانشجو ارائه مشاوره های اصولی است. بدین ترتیب خدمات مشاوره ای می تواند به عنوان بخش جدایی ناپذیر از هیأت تعلیم و تربیت نهاد دانشگاه به طرق گوناگون از جمله مشاوره، آموزش، پیشگیری، مداخله و درمان، دانشجویان را حمایت نماید (۲). با توجه به اهمیت و نقش دانشگاهها در یاری رساندن به دانشجویان در نیل به موفقیت و پیشرفت تحصیلی، تفکر منطقی، انتخاب و تصمیم گیریهای سنجیده، بهره

برداری بهینه از قابلیت ها، استعدادها و توانمندی ها، سازگاری با موقعیت ها و پیشگیری از بروز صدمات جسمی، روحی، روانی و اجتماعی، مراکز خدمات مشاوره ای از سال ۱۳۶۸ در دانشگاهها و از سال ۱۳۷۴ در دانشگاههای علوم پزشکی کشور ایجاد و توسعه یافته است.

اهداف دفا تر و مراکز مشاوره دانشجویی دانشگاهها و دانشکده های علوم پزشکی، کمک به مراجعین برای شناخت بهتر خود به منظور ارتقاء فکری و اعتلای هر چه بیشتر توانمندی ها، انتخاب و تصمیم گیری های مهم زندگی، رشد توانایی و استعداد های بالقوه و توسعه خلاقیت های مراجعین و به کارگیری این قابلیت ها در تعالی فرد و اجتماع، بهبود سازگاری خانوادگی، همسرگزینی، روابط زناشویی و ...، پیشگیری از بروز مشکلاتی که می تواند سرمنشا ایجاد اختلالات عمیق عاطفی - شناختی گردد، تلاش برای درمان نارسایی ها و اختلالات شناختی - عاطفی و هیجانی ایجاد شده، آموزش مهارت های لازم برای برقراری روابط سالم با افراد دیگر در محیط های مختلف اجتماعی، آموزش مهارت های لازم مواجهه با مقتضیات رشد و تحول و ارضای سالم نیازهای هر مرحله از رشد، شناخت و پذیرش ارزش های حاکم بر جامعه و شناسایی و تحلیل هیجان های بازدارنده از پذیرش و عمل به این ارزشها و ارتقاء سطح بهداشت روانی می باشد (۳).

سوابق مطالعات انجام در این زمینه حاکی از آن است که مراکز مشاوره دانشجویی جایگاه مناسبی برای ارائه خدمت به دانشجویان می باشد. رادولف و همکاران در مطالعه خود به نقش مراکز مشاوره در انطباق دانشجویان علوم پزشکی با هویت، ارزشها و نوع آموزش آنان پرداخته و به این نتیجه دست یافته اند که مشاوره می تواند نقش مهمی در تسهیل

انطباق دانشجویان با شرایط داشته باشد (۴). باید در نظر داشت که توجه به ابعاد مختلف سلامتی این قشر آینده ساز و توسعه کمی و کیفی خدمات ویژه آنان با توجه به نیازهای خاص ایشان بسیار حائز اهمیت است. میل من و همکاران طی مطالعه خود نشان دادند که فکر به خودکشی، ترس همراه با نگرانی و اضطراب و افسردگی سه مشکل عمده و شایع دانشجویان مراجعه کننده به کلینیک اورژانس مشاوره سلامت روان دانشگاه بوده است (۵). مطالعه دیگری نیز در توصیف نیازهای مشاوره ای دانشجویان به نتایج مشابهی دست یافته است (۶). ابتلا به بیماریهای آمیزشی و مصرف مواد مخدر نیز از مشکلات ویرانگری هستند که متأسفانه قشر جوان جامعه در معرض این خطرات می باشند. محققین دیگر نیز با توجه به شرایط پرمخاطره جوانان دانشجو پیشگیری سطوح اول، دوم و سوم را در دانشگاه لازم دانسته اند (۷ و ۸) و به ارائه خدمات آموزشی و مشاوره ای اعم از مشاوره فردی، گروهی و استفاده از آموزش و مشاوره از طریق همسالان تاکید داشته اند (۹ و ۱۰). در مطالعه ای که توسط معاونت تحقیقات و فناوری وزارت بهداشت در مورد آموزش مشاوره بهداشت باروری از طریق همسالان در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام گرفته، نشان داده شده است که ۸۷/۱٪ دانشجویان مورد مطالعه به ضرورت وجود گروه آموزش دیده برای ارائه آموزش و مشاوره همسالان در بین دانشجویان اعتقاد داشتند و ۶۴/۷٪ آنان اظهار داشتند که در طرح مسائل و مشکلات با گره همسان خود راحت تر هستند (۱۱). وزارت علوم، تحقیقات و فناوری نیز بر اساس مطالعه ای که با شرکت دانشجویان ورودی سال ۱۳۸۳ دانشگاههای تحت پوشش خود انجام داده، گزارش کرده است



رضایت شرکت کنندگان، جمع آوری داده ها از آگاهان کلیدی طی اجرای یک بحث گروهی متمرکز با حضور ۹ نفر از ایشان صورت پذیرفت. همچنین در این مطالعه ۴ بحث گروهی متمرکز نیز با دانشجویان مؤثر و مذکر دانشگاه علوم پزشکی قزوین به تفکیک جنسیت صورت پذیرفت که در هر بحث گروهی ۸ دانشجو که به روش گلوله برفی انتخاب شده بودند شرکت داشتند. جلسات بحث با مدیریت محققین تا رسیدن به غنای لازم و اشباع اطلاعات اداره شد تا کسب دیدگاهها و ایده ها و پدیده های نو حاصل آید.

جمع آوری و تجزیه و تحلیل داده ها به روش تجزیه و تحلیل محتوا به صورت همزمان انجام شد. تجزیه و تحلیل ابتدا به صورت کدگذاری باز صورت گرفت. در کد گذاری باز، متن هر بحث به طور مکرر بازخوانی شد و جملات و مفاهیم اصلی استخراج گردیده و به صورت کد ثبت شد. سپس کدهایی که به لحاظ مفهومی با یکدیگر مشابه بودند به صورت دسته بندی تنظیم گردید. پس از آن کدگذاری محوری انجام شد.

کدها و دسته های اولیه ای که در کدگذاری باز ایجاد شده بودند با یکدیگر مقایسه و ضمن ادغام موارد مشابه، دسته هایی که به یکدیگر مربوط می شدند حول محور مشترکی قرار گرفتند. تمرکز این مرحله بر شرایطی بود که به پدیده مورد نظر و استخراج ایده ها منجر می شد. بدین ترتیب تحلیل داده ها به صورت قیاسی، به استخراج دیدگاهها، پیشنهادات و ایده های نو انجامید. در این مطالعه برای اطمینان از صحت و پایایی نتایج، استخراج کدها ابتدا توسط هریک از محققین که دارای تجربه کافی و توانمندی علمی بودند با درگیری ذهنی مستمر با داده ها و مشاهده مداوم به

مشاوره دانشجویی از دیدگاه ذی نفعان کلیدی به منظور ارائه پیشنهادات اصلاحی طراحی و اجرا نمودند تا در راستای بهبود ساختار تشکیل شده، گسترش خدمات، تعمیم تجارت موفق به سایر نقاط و شناخت بیشتر دیدگاهها و انطباق خدمات با نیاز مخاطبان، اطلاعات مورد نیاز در اختیار ذی نفعان قرار گیرد.

روش کار

پژوهش حاضر، مطالعه ای کیفی است که به شیوه بحث متمرکز گروهی و بر مبنای گراند تئوری اجرا گردیده است.

از آنجا که این مطالعه به بررسی کیفی فرایند نیاز تا پاسخ در مراکز مشاوره دانشجویی می پردازد و بررسی این فرایند می تواند به روشن شدن مسیر و شکوفایی راهکارهای بدیع بینجامد، مبنای این پژوهش، گراند تئوری می باشد.

هدف این پژوهش توصیف دیدگاه آگاهان کلیدی و دانشجویان به عنوان مخاطبین اصلی مراکز مشاوره دانشجویی در خصوص ابعاد مختلف عملکرد این مراکز به منظور ارائه پیشنهادات اصلاحی، جهت بهبود و تقویت ساختار موجود بوده است. با عنایت به این مطلب که دانشگاه های علوم پزشکی کشور در سه تیپ مختلف طبقه بندی شده اند، این نکته در نمونه گیری از آگاهان کلیدی مورد توجه قرار گرفت و به طور تصادفی از هر تیپ سه دانشگاه علوم پزشکی انتخاب شدند تا آگاهان کلیدی مراکز مشاوره آنان در مطالعه شرکت نمایند.

بدین ترتیب دانشگاههای علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی، ایران، قزوین، ارومیه، بوشهر، شهرکرد، بقیه... و بهزیستی و توانبخشی، به طور تصادفی انتخاب شده و پس از جلب موافقت معاونین دانشجویی، فرهنگی دانشگاه های مذکور و کسب

که به نظر ۹۶/۷٪ دانشجویان، هر فردی می تواند برای حل مشکلات خود از مشاور کمک بگیرد و ۱۱/۵٪ آن دانشجویان معتقد بودند، کسی را ندارند که هنگام مشکلات عملاً از آنها حمایت کند (۱۲). در همین راستا، معاونت دانشجویی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به دنبال بررسی عملکرد مراکز مشاوره دانشجویی دانشگاههای علوم پزشکی کشور در سال ۱۳۸۳ عنوان کرده است که مشکلات دانشجویان مراجعه کننده به مراکز مشاوره دانشجویی در سه دسته کلی مشکلات روانی، اجتماعی (۵۵٪)، اقتصادی (۲۸٪) و تحصیلی (۱۷٪) جای می گیرد (۱۳). قابل توجه است مطالعات دیگری که در دانشگاههای شهید چمران اهواز، لرستان، و تربیت معلم تهران انجام شده است نیز به نتایج مشابهی دست یافته اند (۱۴ و ۱۵ و ۱۶). تشابه نسبی مطالعات موجود حاکی از آن است که می توان با بررسی دیدگاه ذی نفعان کلیدی اعم از دانشجویان و آگاهان کلیدی به نتایج قابل توجهی در راستای ارتقاء شرایط موجود مراکز مشاوره دست یافت.

از آنجا که انسان سالم، محور توسعه پایدار است و به ویژه در صورت سلامت جوانان یک جامعه است که آن جامعه می تواند پله های ترقی و تکامل را طی نموده و به توسعه دست یابد، سرمایه گذاری، صرف وقت و انرژی برای این قشر سرنوشت ساز جامعه، سود بسیاری را به بار خواهد داشت و نپرداختن به این مطلب، موجب تحمل بهای سنگینی خواهد بود. با عنایت به این مطلب که تحقیقات انجام شده در مورد مراکز مشاوره دانشجویی، تحقیقاتی کمی بوده و شناخت و شفاف سازی عمیق ابعاد مختلف عملکرد این مراکز نیازمند انجام مطالعه ای کیفی بوده است، محققین، این مطالعه را با هدف بررسی ابعاد مختلف عملکرد مراکز

صورت خواندن چندین باره داده ها به صورت مجزا انجام گرفته و سپس هم خوانی کدهای استخراج شده توسط محققین مورد بازنگری و بررسی قرار گرفت. برای دستیابی به همخوانی یافته ها از محقق دیگری که ارتباط با پژوهش نداشته ، به عنوان ناظر خارجی استفاده شد و با توجه به وجود درک مشابه یافته ها ، همخوانی نیز تأیید گردید و نتایج نهایی ارائه شد.

نتایج

در این بررسی، در نتیجه تجزیه و تحلیل داده ها، ۲۴۳ گزاره استخراج گردید و تحلیل مقایسه ای این گزاره ها منجر به دسته بندی و استخراج دیدگاهها و ایده ها در ۴ محور اصلی نیاز دانشجویان به خدمات مراکز مشاوره دانشجویی، موفقیت ها و چالش های مراکز مشاوره دانشجویی، اولویت های خدمات مراکز مشاوره دانشجویی و راهکارهای ارتقاء خدمات مراکز مشاوره دانشجویی گردید .

نیاز دانشجویان به خدمات مراکز مشاوره دانشجویی

تمامی شرکت کنندگان در بحث گروه آگاهان کلیدی؛ در خصوص لزوم ارائه خدمات مشاوره دانشجویی، متفق القول بودند. آنان موفقیت حساس دانشجویان، در معرض خطر بودن آنان و تمایل دانشجویان را دلیل این ضرورت می دانستند. یکی از شرکت کنندگان در این زمینه اظهار داشت: « هر جا که مرکز فعال شده و دانشجویها شناخته اند و اعتماد کرده اند، بچه ها مراجعه کرده اند و رجوع دانشجویان نشان می دهد که باید مرکز باشد »

اغلب آگاهان کلیدی شرکت کننده در بحث، ارائه خدمات مشاوره ای دانشجویی را از طریق بخش های دولتی و خصوصی در

کنار هم مناسب دانستند البته به نحویکه نظارت بر عملکرد بخش خصوصی در نظر گرفته شود و از آن برای تنوع خدمات و افزایش جاذبه برای دانشجویان استفاده شود. در بحث های انجام گرفته با دانشجویان، نیاز به خدمات مراکز مشاوره دانشجویی مطرح شد و دلایل آنان برای این احساس نیاز، عدم توانایی همه افراد برای حل مشکلات، استفاده از نظرات و تجارب دیگران، در دسترس بودن دفتر مشاوره دانشجویی دانشگاه و نیاز دانشجویان به جایی قابل اعتماد برای حرف زدن بوده است. « مرکز مشاوره در دانشگاه در دسترس تر است و دانشجویان هر روز می توانند مراجعه کنند ». ولی برخی دیگر، چنین نیازی را احساس نمی کردند و معتقد بودند که دانشجویان به سنی رسیده اند که خود بتوانند مشکلات خود را حل کنند.

« چون آخرش خودم باید فکر کنم، خودم باید تصمیم بگیرم، خوب از همون اول خودم می شنیم درست فکر می کنم، درست تصمیم می گیرم »

و بعضی نیز علت عدم احساس نیازشان این بود که ذهنیت خوبی از عملکرد مراکز مشاوره نداشتند و معتقد بودند این دفاتر به صورت کلیشه ای عمل می کنند.

موفقیت ها و چالش های مراکز مشاوره دانشجویی

شرکت کنندگان گروه آگاهان کلیدی بر این نظر بودند که مراکز مشاوره دانشجویی به طور نسبی موفق بوده است و این مطلب مطرح شد که این مراکز در دستیابی به اهداف کوتاه مدت موفق بوده ولی در رسیدن به اهداف دراز مدت موفق نبوده است.

« با توجه به امکانات موجود مراکز خوب کار می کنند ولی در ابعاد دیگر از عهده دفاتر خارج است ... نا امیدم از آینده و اشتغال چیزهایی است که ما نمی توانیم کاری بکنیم »

توافق اکثریت بر این بوده است که وجود نداشتن فرهنگ مشاوره در دانشجویان باعث شده تا آنها از مراکز مشاوره استقبال مناسبی نداشته باشند.

« مشکل فرهنگی جامعه مطرح است و تابوی فرهنگی مشاوره باعث کم شدن موفقیت آنها شده » به نظر آنان دانشجویان به مراکز اعتماد ندارند و البته تبلیغات و اطلاع رسانی نیز در این زمینه ضعیف بوده است.

از دیدگاه دانشجویانی که با مرکز مشاوره دانشجویی آشنا بودند، این مراکز به منظور دستیابی به موفقیت نیازمند تقویت هستند.

در راستای بررسی موانع موجود بر سر راه ارائه خدمات مشاوره ای گروه آگاهان کلیدی، بعضی موانع موجود را در سطح کلان بیان کرده اند. ایشان بر این نظر بودند که شرح وظایف پیش بینی شده با ساختار موجود دفاتر مشاوره تناسب ندارد.

« توجه به واقعیات موجود دانشگاهها نمی شود » « ایده آل نوشته شده است » یکی از شرکت کنندگان اظهار داشت:

« یکی از عواملی که باعث می شود که مشاوره نتیجه مطلوب ندهد، انگیزه نیروهاست. شرایط ارتقاء برای مشاوران در نظر گرفته نشده و یکی از عوامل رکود است ».

آنان در نظر نداشتن نیازها، مشورت نکردن با مراکز مشاوره و بازخورد نگرفتن از آنان در مورد شرح وظایف و کاربردی نبودن آئین نامه ها را از جمله علل همسو نبودن فعالیت های مراکز مشاوره با شرح وظایف پیش بینی شده دانسته اند. ضعف اطلاع رسانی، عدم استفاده از پتانسیل های موجود و سازماندهی خدمات از جمله موارد دیگری است که توسط آگاهان کلیدی مطرح شد.

از دیدگاه دانشجویان نحوه مشاوره ای که ارائه می گردد و کلیشه ای بودن مشاوره ها،



« به نظر من مرتبط با جامعه است، آن جامعه ای که مرکز مشاوره می‌خواد در آن خدمت ارائه دهد. »

موضوعاتی که توسط دانشجویان با بیشترین فراوانی مطرح شد عبارتند از سلامت روان، ایجاد انگیزه و هدفمندی، مشکلات مالی، اشتغال و ازدواج.

« مهمترین کاری که مرکز مشاوره می‌تواند انجام بده مسأله سلامت روان دانشجویان است، چون از جهات مختلفی در فشاره، حالا مسأله ازدواجش، مسأله مالی و یا درسی و... »

روابط بین فردی اعم از روابط خانواده، دوستان و اساتید، برنامه ریزی درس و مشکلات تحصیلی، موضوعات دیگری هستند که توسط دانشجویان مطرح شد.

راهکارهای ارتقاء خدمات مراکز مشاوره دانشجویی
راهکارهای ارائه شده توسط شرکت کنندگان در جدول زیر خلاصه شده است:

بی‌قراری، ارتباط با جنس مخالف و آسیب های روانی ناشی از آن، ازدواج، ارتباطات بین فردی، مشکلات مالی، نگرانی از آینده، اشتغال و مشکلات ناشی از تضاد فرهنگی بوده است.

نظر اکثر شرکت کنندگان بر این بوده است، مشکلاتی که در وهله اول توسط دانشجویان بیان می‌شود، کاذب است.

« گاهی مشکلی را می‌گویند ولی وقتی مطلب را باز می‌کنیم، مشککش این نیست مثلاً می‌گویند مشکل تحصیلی دارم وقتی باز می‌کنم مشکل ارتباطات دارد... »

علل مطرح شده در این زمینه از دیدگاه آگاهان کلیدی، عدم اعتماد دانشجویان، موانع فرهنگی، شرم و حیا و... بوده است. جالب توجه است که یکی از دانشجویان شرکت کننده، در بحث در پاسخ به این مطلب که کدام موضوع برای ارائه خدمت در مرکز مشاوره دارای اولویت است، اظهار داشت:

خود مانعی برای استفاده دانشجویان از خدمات مشاوره ای است.

« حرف های تکراری می‌زنند... بیشتر اوقات هم حالت نصیحت گونه دارن »

دانشجویان همگی متفق القول بودند که اطلاع رسانی مناسبی جهت شناساندن مرکز مشاوره دانشجویی در دانشگاه و جلب اعتماد آنان انجام نگرفته است.

« تبلیغات زیادی ندارند که بتوانند اعتماد بچه ها را به خودشون جلب کنند ». « خیلی هانمی‌دونند که همچین جایی، مرکز مشاوره ای دارد ».

از دیدگاه دانشجویان نیز این نکته ذکر شد که بحث مشاوره در فرهنگ ما جا نیفتاده است.

اولویت های خدمات مراکز مشاوره دانشجویی

از دیدگاه آگاهان کلیدی، شایعترین مسائل و مشکلات دانشجویان مراجعه کننده به مراکز که در واقع اولویت های خدمات مراکز مشاوره دانشجویی می‌باشند، مشکلات تحصیلی، افسردگی و اضطراب، ناامیدی و

جدول شماره (۱): راهکارهای ارتقاء خدمات مراکز مشاوره دانشجویی از دیدگاه شرکت کنندگان

آگاهان کلیدی	دانشجویان
* تعیین هدف، برنامه ریزی و گسترش فعالیتهای مرکز مشاوره و شفاف سازی چارچوب عملکرد مرکز مشاوره	* تلفیق کانالهای دولتی و کانالهای غیر رسمی برای ارائه خدمات خارج شدن از قالب های سنتی و توجه بیشتر به نقش آموزش و مشاوره های غیر حضوری اعم از تلفنی، مکاتبه ای و اینترنتی
* ایجاد ارتباط تنگاتنگ با سایر بخش ها	* پایش و ارزشیابی مستمر کانالهای ارائه خدمت
* تاثیر گذاشتن بر سیاست های کلان دانشگاه	* تامین امکانات فیزیکی مرکز
* ارائه گزارش عملکرد به ذی نفعان	* تامین نیروی انسانی متخصص و متعهد
* فرهنگ سازی	* بازآموزی مستمر مشاوران مراکز مشاوره دانشگاه
* اطلاع رسانی گسترده و مناسب	* در نظر گرفتن کمیسیون های مختلف برای مرکز مشاوره
* جلب اعتماد دانشجویان	* استانداردسازی و تعریف شرح وظایف مراکز مشاوره
* بررسی مشکلات دانشجویان، علت یابی و ارائه راهکار	* تمرکز سازماندهی در ریاست دانشگاه و مسؤولیت پذیری سایر بخش ها
* اجرایی کردن راه حل های ارائه شده	* ارتباط مستمر و مستقیم با ذی نفعان
* تسهیل دسترسی دانشجویان به خدمات مشاوره ای	* نیاز سنجی
* برگزاری کارگاههای آموزشی بر اساس نیاز سنجی و نظر دانشجویان	* آموزش دانشجویان در محورهای بهداشت روان، مهارت های زندگی
* بهره گیری از مشاوران همدل، معتمد و عالم	* استفاده از آموزش و مشاوره همسانان و بررسی هزینه اثربخشی آن
* استفاده از سیستم ارجاع در صورت نیاز	
* استفاده از آموزش و مشاوره همسانان	

شده باشد و نیروهای منتخب بگیرد، بهتر کار خواهد کرد». آنان اظهار داشتند « برنامه ریزیها باید از بالا درست هدایت شود، استاندارد سازی شود، شاخص تعریف شود و برنامه ها ارزیابی شوند.... دست مراکز از نظر مادی، نیروی انسانی، امکانات و.... باز باشد تا برنامه ها عملیاتی باشند».

دانشجویان نیز در راستای ارائه راهکار به منظور ارتقاء خدمات مراکز مشاوره دانشجویی اظهار داشتند:

« واحد مشاوره باید فعالیتش خیلی گسترده باشد، یعنی خودش دانشجو را بشناسد، به طرف اون بیاد، علت یابی کند، یک رابطه تنگاتنگی با واحد آموزش داشته باشن، منتظر نباشن دانشجو در بزنه بیاد تو و مشکلت رو بگه.... اگر مشکل کسی حل شد، خودش تبلیغی برای مرکز مشاوره « باید خودش رو معرفی بکنه... یه گزارش از کارهاش به بچه ها بده که یه جلب اعتمادی بشه برای بچه ها «

« برای اینکه کارآمد هم باشند بهتره باز از افراد متخصص تر استفاده کنند و با هماهنگی بخشهای مختلف تا راهکارهای عملی ارائه کنند»

آگاهان کلیدی در مورد استفاده از آموزش و مشاوره همسانان به عنوان یک کانال ارائه خدمت، در دسترس بودن و تاثیر گذاری زیاد، پیشگیری از مشکلات روانی و امکان مداخله زودرس و به موقع را به عنوان مزایای این روش ذکر کردند. ولی آنان اظهار داشتند که این نوع آموزش برای همه موضوعات مناسب نیست. از دیدگاه آنان انتخاب آموزش دهندگان همسان باید بر اساس معیارهای خاص و دقیق مانند محبوبیت، رازداری، موفقیت تحصیلی و داوطلب بودن انجام پذیرد.

« همسانان می توانند خوب تاثیر بگیرند ولی باید آموزش ببینند، در سه مبحث شناسایی،

غربالگری و ارجاع، این افراد مداخلاتشان باید محدودی داشته باشد».

دانشجویان معتقد بودند آموزش همسانان مناسب است چون همسانان شبیه هم هستند، بهتر یکدیگر را درک می کنند و بر هم تاثیر می گذارند.

« هر کس که به خاطر اعتماد بسیاری زیادی که به دوستش داره، مطمئناً هر چی دوستش بگه، خیلی تاثیر روش می ذاره و بیشترین چیزی که قبول می کند ممکنه از دوستش باشه»

ولی آنان نیز بر این نظر بودند که آموزش همسانان برای همه موضوعات مناسب نیست و امکان انتقال اسرار به دیگران وجود دارد. به همین دلیل انتخاب آموزش دهندگان و مشاوران همسان باید با دقت انجام گیرد.

« همیشه بین دانشجویها یه سری هستند که دلسوز و مهربونن و این افرادی هستند که همه بهشون اعتقاد دارد و به عنوان منبع آرامش می شناسنشون... اگر از چنین افرادی انتخاب بشه، خیلی خوبه».

بحث

مراکز مشاوره دانشجویی، در مجموعه معاونت دانشجویی، فرهنگی دانشگاهها به صورتی هدفمند، در راستای ارتقاء سلامت جسمی، روانی و اجتماعی دانشجویان گام بر می دارند. از جمله وظایفی که بر عهده این مراکز است، کمک به فراهم سازی محیط سالمتر برای رشد شخصیت دانشجویان و بهبود عملکرد و سازگاری تحصیلی، خانوادگی، اجتماعی، شغلی و معنوی آنها، ترویج رعایت اصول و موازین شرعی و معیارهای حرفه ای در ارائه خدمات بهداشت روانی سلامت نگر و ترویج فرهنگ صحیح استفاده از آنها، انجام و برگزاری کلاسهای آموزشی برای دانشجویان در مورد ابعاد مختلف بهداشت روانی، انجام نظر سنجی و

پژوهشهای علمی در حیطه های مربوطه، اجرای دقیق دستورالعمل ارسالی از ستاد مرکزی و ارائه گزارش کار منظم و دقیق می باشد.

اجرای این وظایف به منظور دستیابی به ارتقاء سلامت جوانان جامعه به ویژه دانشجویان که قشر آینده ساز کشور می باشند، نیازمند فرایندی فعال و پویاست که ابعاد آن به ویژه توسط ذی نفعان کلیدی این مراکز بررسی شده باشد. در مطالعه حاضر، با در نظر داشتن این نیاز، در نتیجه بررسی کیفی دیدگاه ذی نفعان کلیدی در مورد جنبه های مختلف عملکرد مراکز مشاوره دانشجویی، نتایج حاصل شد که می تواند جهت ارتقاء و بهبود عملکرد این مراکز مورد استفاده قرار گیرد. توجه به دیدگاه خاص جوانان موضوع حائز اهمیتی است که در بعضی مطالعات دیگر نیز مورد توجه قرار گرفته است (۱۸).

این مطالعه کیفی با هدف بررسی عمیق تجارب عقاید و افکار به منظور توضیح یک پدیده خاص و ارائه ایده های نو صورت گرفت که یکی از محورهای مطرح در نتایج این مطالعه، مسأله نیاز دانشجویان به خدمات مراکز مشاوره دانشجویی بوده است. قابل توجه است که آگاهان کلیدی شرکت کننده این نیاز را مبرم می دانستند و اغلب دانشجویان نیز بر وجود این نیاز اذعان داشتند. قابل توجه است که این احساس نیاز، در مطالعات دیگر نیز بیان شده و مورد تأیید قرار گرفته است (۱۲).

وجود برخی موارد عدم احساس نیاز و یا مواردی که ذهنیت خوبی از مشاوره نداشتند، نمایانگر این مطلب است که فرهنگ سازی و شفاف سازی ابعاد گوناگون خدمات مشاوره ای در جهت اصلاح نگرش مخاطبان به منظور جلب آنان هر چه بیشتر ضروری به نظر می رسد. باید توجه داشت که عدم احساس نیاز مبتنی بر ناآگاهی و نگرش



بود. خوشبختانه این موضوع مورد توجه برخی دانشگاهها واقع شد و با ارائه آموزش مهارت های زندگی در جهت بهبود این روابط اعم از روابط دو جنس مخالف، روابط دانشجویان و اساتید، روابط دانشجویان و خانواده ها و ... حرکت می کنند. مشکلات مالی، اشتغال و ازدواج نیز موضوعات دیگری هستند که از دیدگاه شرکت کنندگان مطالعه حائز اهمیت هستند و مراکز مشاوره دانشجویی به منظور ارائه خدمات مشاوره ای در مورد این موضوعات باید به دانشجویان یاری رساند.

قابل توجه است که در مطالعه ای دیگر نیز ارتباطات و ازدواج در اولویت اول مورد نیاز دانشجویان در آموزش یا مشاوره بهداشت باروری بوده است (۱۱).

باید توجه داشت که ارائه خدمت در راستای سه موضوع اخیر نیازمند برنامه ریزیهای درازمدت و وجود ارتباطات بین بخشی و در نظر داشتن نقش مؤثر مراکز مشاوره در سیاستگذاری های کلان دانشگاه می باشد. جلب مشارکت مسؤولین دانشگاهی و غیردانشگاهی و ذی نفعان کلیدی در این زمینه می تواند کلید حل بسیاری از معضلات جوانان دانشجو باشد.

در بحث اولویت های خدمات مراکز مشاوره، مشکلات تحصیلی به عنوان یکی از شایعترین مسائل مطرح مراجعین مراکز مشاوره از دیدگاه آگاهان کلیدی مطرح شده است در حالیکه این موضوع از دیدگاه دانشجویان فراوانی قابل توجهی نداشته است. این نکته مؤید این مطلب است که شاید به دلیل عدم اطلاع رسانی صحیح و عدم جلب اعتماد دانشجویان، مراجعین ابتدا مشکل حقیقی خود را بازگو نمی کنند و به نظر دانشجویان حتی ممکن است مشکلات تحصیلی به دنبال سایر مسائل مانند اضطراب، نگرانی و ... حاصل شده باشد.

مداخله ای آموزشی انجام شده در راستای ارتقا سلامت جوانان، متفق القول بر این ایده معتقد بودند که آموزش و مشاوره و مداخلات این چنینی باید با توجه به باور و فرهنگ مخاطبان و منطبق با زبان آنان انجام گیرد تا مؤثر واقع شود (۲۱).

ضعف اطلاع رسانی و در نظر نداشتن نیازها نیز از جمله چالش هایی هستند که باید مدنظر تصمیم سازان قرار گیرد. توجه به نیاز این قشر خاص جامعه در جهت گیری مداخلات مؤثر نقش مهمی ایفا می کند.

در مطالعه ای که در این زمینه در دانشگاه علوم پزشکی قزوین و دانشگاه بین المللی امام خمینی انجام گرفته است، این مطلب ذکر شده است که از جمله نیازهای مبرم بهداشت جوانان، آموزش بهداشت باروری است. بدین ترتیب می توان با بررسی های عمیق به نیازهای واقعی جوانان پی برد و در راستای پاسخگویی به آنان گامهای مؤثری برداشت (۲۲).

نکته قابل توجه اینجاست که هنگام بحث پیرامون محور اولویت های خدمات مراکز مشاوره دانشجویی، انجام نیازسنجی در این رابطه توسط دانشجویان مطرح گردید. از جمله موضوعاتی که به صورت مشترک توسط آگاهان کلیدی و دانشجویان عنوان شد، موضوع سلامت روان بود. همچنین طبق تجربه آگاهان کلیدی، علت مراجعه در صد قابل توجهی از دانشجویان مراجعه کننده به مراکز مشاوره دانشجویی، افسردگی، اضطراب و ناامیدی بوده است. لازم به ذکر است که این مطلب در مطالعات دیگر نیز مورد تأیید می باشد (۵ و ۱۳ و ۱۴ و ۱۵ و ۱۶).

این تشابه نتایج حاکی از آن است که ارتقاء سلامت روان دانشجویان نیازمند توجه خاص، برنامه ریزی و سرمایه گذاری ویژه و استفاده از نیروهای متخصص می باشد. موضوع دیگری که توسط همه گروهها مورد توجه قرار گرفت مساله ارتباطات بین فردی

نادرست در مواردی هر چند اندک، می تواند مشارکت مخاطبان را در محورهای مختلف خدشه دار سازد (۱۹).

بحث های حول محور دیگر که موفقیت ها و چالش های مراکز مشاوره دانشجویی بوده است نیز حاکی از آن است که کلیه شرکت کنندگان مطالعه معتقد بودند، این مراکز به منظور دستیابی به موفقیت بیشتر، نیازمند تقویت و بهبود وضعیت هستند.

شایان ذکر است که آگاهان کلیدی اغلب مشکلات موجود بر سر راه ارائه خدمات مشاوره ای را در سطح سیاستگذاری و برنامه ریزی سازمانی بیان کرده اند. از دیدگاه آنان تدوین برنامه ها، استراتژی ها، آئین نامه ها و ... باید با مشارکت ذی نفعان محیطی و با در نظر داشتن پتانسیل های موجود انجام گیرد. در نتیجه این هم اندیشی مشارکتی و برنامه ریزی با توجه به دیدگاه ذی نفعان کلیدی دستیابی به موفقیت بیشتر میسر می گردد. از جمله موانعی که بر سر راه ارائه خدمات مشاوره مراکز وجود دارد و توسط آگاهان کلیدی و دانشجویان بیان شده است، مسأله بی اعتمادی دانشجویان می باشد. این مسئله در مطالعات دیگر نیز مورد تأکید قرار گرفته است. کی فورد و همکاران در مطالعه کیفی ای که با مشارکت دستیاران پزشکی انجام داده اند متذکر شده اند که افراد شرکت کننده بر این نظر بودند که احساس امنیت برای هر فرد موضوعی است که جز اولین پایه های سلامتی می باشد و جوانان نیاز دارند که به ارائه دهندگان خدمت اعتماد کنند (۲۰).

مانع دیگری که به صورت مشترک توسط همه گروهها بیان شد، وجود مشکلات فرهنگی در این راستا بود. نبود فرهنگ مشاوره و وجود برخی دیدگاههای منفی، سد مهمی در راه ارائه خدمات این چنینی است. در مطالعه دیگری که توسط این مرکز انجام گرفته است، محققان طرح های تحقیقاتی

طی بحث های انجام گرفته در راستای هدف ارتقاء خدمات مراکز مشاوره دانشجویی ، راهکارها و پیشنهادهای توسط شرکت کنندگان ارائه گردید . از دیدگاه شرکت کنندگان برنامه ریزی استراتژیک، استفاده از پتانسیل های درونی و بیرونی ، اطلاع رسانی گسترده جهت جلب اعتماد و فرهنگ سازی ، ارائه خدمات مبتنی بر نیاز با تأمین و بهره گیری از نیروهای متخصص و متعهد و با استفاده از روشهای متنوع و مناسب ، ارتباط تنگاتنگ با ذی نفعان و کسب بازخورد از ایشان و وجود ارتباطات بین بخشی و تصمیم گیری های مشارکتی ، موجب برداشتن گام های بلندی در راستای ارتقاء سلامت این قشر آینده ساز می گردد .

توجه به سیاستگزاری های کلان مبتنی بر نیاز و امکانات و منابع موجود، برنامه ریزی های ستادی با جلب مشارکت ذینفعان محیطی ، لزوم وجود ضمانت اجرایی تصمیمات اتخاذی مراکز مشاوره دانشجویی نکات بسیار حائز اهمیتی بودند که در این مطالعه مطرح شد و توجه بیشتر سیاستگذاران امر به این نکات میتواند در ارتقاء شرایط موجود نقش شایان توجهی داشته باشد. مطالعات دیگر نیز مؤید لزوم ارتباط بین بخشهای مختلف ارائه خدمت ، جلب مشارکت ذی نفعان ، توجه به فرهنگ و اعتقادات جامعه و استفاده از روشهای مختلف آموزش و مشاوره برای ارتقاء سلامت جوانان می باشند (۲۳ و ۲۱).

از جمله پیشنهادات مورد نظر همه گروهها استفاده از آموزش و مشاوره از طریق همسانان در دانشگاهها بود که با بذل توجه و دقت لازم در مراحل مختلف شکل گیری این فرآیند در محیط های آموزشی جوانان ،

می توان از آن بهره مند شد. توجه به مزایا و معایب این روش که توسط شرکت کنندگان این مطالعه ذکر شد و در مطالعات دیگر نیز مورد بررسی قرار گرفته است ، می تواند به برنامه ریزی و مداخلات صحیح در این زمینه بینجامد . (۲۳ و ۲۴) .

یافته های این پژوهش حاکی از آن است که نیاز به مراکز مشاوره دانشجویی ضرورتی انکار ناپذیر است که فرهنگ سازی و اطلاع رسانی وسیع و گسترده در این زمینه موجب بهره وری هر چه بیشتر از این مراکز می گردد . به موازات فرهنگ سازی و اطلاع رسانی ، تصمیم گیری و برنامه ریزی مشارکتی با حضور فعال ذی نفعان ، توجه به اولویت های مورد نیاز دانشجویان بر اساس نیاز سنجی ، استفاده از پتانسیل های ارزنده موجود و تکمیل آنان و سیاستگزاری با توجه به دیدگاه ذی نفعان کلیدی جهت بهبود روز افزون مراکز ارائه خدمات می تواند منجر به دستیابی به نتایج درخشانده ای در راستای ارتقاء سلامت جوانان جامعه گردد .

تقدیر و تشکر

بدینوسیله از انجمن تنظیم خانواده جمهوری اسلامی ایران ، دانشگاههای علوم پزشکی شرکت کننده در مطالعه و کلیه همکاران محترمی که ما را در اجرای این مطالعه یاری رساندند ، تقدیر و تشکر به عمل می آید .



مراجع

- (۱) کاوه محمدحسین. کتاب جامع بهداشت عمومی. چاپ دوم. تهران: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، معاونت تحقیقات و فناوری، کمیته رایانه ای بودن طب و بهداشت. ۱۳۸۵: ۲۳۷.
- Available from: www.elib.hbi.ir/persian/public-health-ebook/volume-1
- (۲) وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. بهداشت روان دانشجویان: ضرورت ها و چالش ها. ۱۳۸۳. ایران.
- Available from: www.iransco.org
- of 3) Report of Ministry of Health and Education
Available from: www.dme.hbi.ir IR, Iran, Available from: /Daneshjoe/
- 4) Rodolfa E, chavor s, Velasquez J. Counseling services at the university of California, Davis: helping. JAMA 1995;274(17):1396-7.
- 5) Meilman PW, Tlacker DS, Kyaus-zeilmann D. Use of the mental health on-call system on a university campus. J Am coll Health 1993; 42 (3): 105-9.
- 6) Lucas, Margaretha S, Berkel, and etal. Counseling Needs of students who seek help at a university counseling centers: a closer look at center and multicultural issues. J of college stud Develop 2005; www.findarticles.com 46(3). Available from:
- 7) Gilbert sp. Ethical issues in the treatment of severe psychopathology in university and college counseling 1992; 70(6):695-9. centers. J Couns Dev
- 8) Low wy. Impact of sexual health course on Malaysian university students. Med J Malaysia 2004; 59(4): 443-9.
- 9) Salminen M, Vahlbery T, Ojanlatva A, and et al. Effects of a controlled family-based health education/counseling intervention. Am J health behave 2005; 29(5): 395-406.
- 10) Sender witz J, Haines worth G, Solter C. A rapid assessment of youth friendly reproductive health services. Path finder international 2003; 4. Available from: www.pathfind.org
- (۱) مرکز تحقیقات بهداشت باروری، معاونت تحقیقات و فناوری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. طرح آموزش و مشاوره بهداشت باروری از طریق همسانان در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی قزوین؛ ۱۳۸۳.
- (۱۲) وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. طرح بررسی بهداشت روان دانشجویان ورودی سال ۱۳۸۳ دانشگاههای تحت پوشش وزارت علوم؛ ۱۳۸۳.
- (۱۳) معاونت دانشجویی و فرهنگی، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. گزارش عملکرد مراکز مشاوره دانشگاههای علوم پزشکی کشور در سال ۱۳۸۳.
- (۱۴) مقایسه ویژگیهای فردی، خانوادگی و تحصیلی دانشجویان مراجعه کننده به دفتر مشاوره دانشجویی دانشگاه شهید چمران اهواز در انواع مختلف مشکلات روانی، رفتاری طی سالهای ۱۳۶۸ تا ۱۳۷۶.
- Available from: www.irandoc.ir
- (۱۵) سهیوندی محمدعلی. بررسی مسائل و مشکلات عاطفی، رفتاری، خانوادگی و شخصیتی مراجعه کنندگان به مرکز مشاوره دانشجویی دانشگاه لرستان در سال ۸۰-۷۹ - علوم تربیتی و روانشناسی. ۱۳۷۹ دوره سوم شماره ۷: ۱۵۰-۱۴۱.
- (۱۶) نجفی طیب. چند بعدی بودن مرکز مشاوره دانشجویی و ارتباط آن با اساتید و کارکنان دانشگاه. طب و تزکیه. ۱۳۸۰؛ شماره ۴۳: ۹۲-۸۹.
- 17) Jeon Y-H. The application of grounded theory and symbolic interactionism. Scand J caring sci 2004; 18:249-256.
- 18) Martin J, Romas N, Medford M, and etal. Adult helping qualities preferred by adolescents. Adolescence 2006; 41(161):127-40.
- 19) Bost ML. A descriptive study of barriers to enrollment in a collegiate health assessment program. J community health Nurs 2005; 22(1):15-22.
- 20) Kefford CH, Terevena LJ, Willcock SM. Breaking away from the medical model: perceptions of health and health care in suburban Sydney youth. Med J Aust 2005; 183(8): 418-21.
- (۲۱) مرکز تحقیقات بهداشت باروری، معاونت تحقیقات و فناوری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. طرح بررسی تحقیقات انجام گرفته در زمینه سلامت جوانان در جمهوری اسلامی ایران؛ ۱۳۸۴.
- (۲۲) مرکز تحقیقات بهداشت باروری، معاونت تحقیقات و فناوری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. طرح بررسی نیازهای بهداشت باروری دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی قزوین و دانشگاه بین الملل امام خمینی؛ ۱۳۷۹.
- 23) Kang M, Bernard D, Booth M, and etal. Access to primary health care for Australian young people: service provider perspectives. Br J Gen pract 2003; 53(497): 947-952.
- 24) Baldo M. peer education: a successful strategy with some constraints. Sex health Exch 1998; 4: 1-3.
- 25) Speizer IS, Tambashe BO, Tegang SP. An evaluation of the entrenous jeures peer educator program for adolescents in Cameroon. Stud fam plan 2001; 32(4): 339-51.