

# تأثیر ویروس کووید ۱۹ بر حرفه مشاوره

## تغییرات مثبت و هوشمندانه



دکتر کیومرث جهانگردی  
عضو هیئت تحریریه

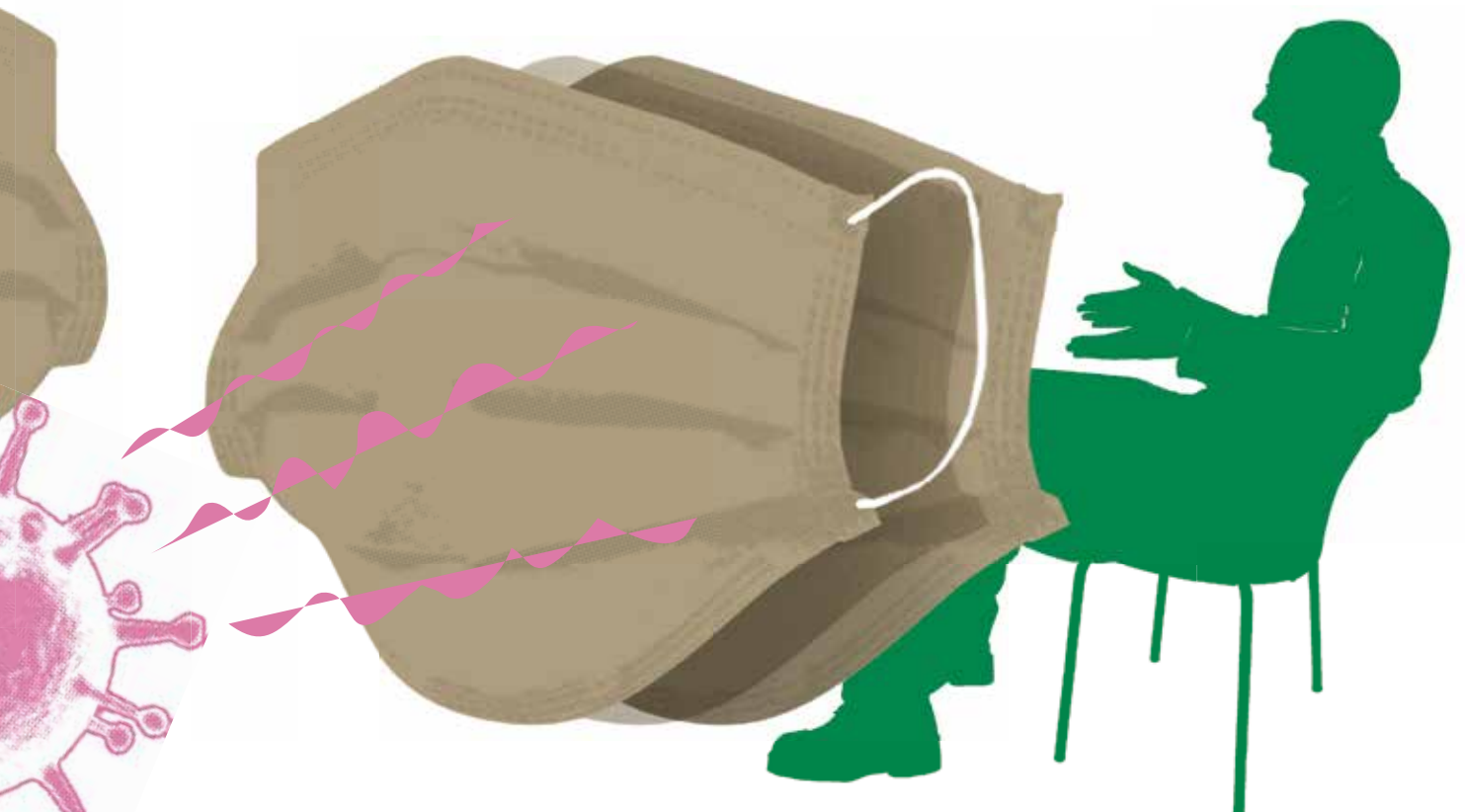
به همین ترتیب، قوانین و روش‌های معمول مشاوره نیز متناسب با این تغییرات نیاز به بازنگری دارند: از قوانین و مقررات مربوط به اخذ مجوز فعالیت گرفته تا ویژگی‌های مرتبط با صلاحیت حرفه‌ای، قوانین تهیه تجهیزات ارزان و حتی قوانین تعرفه‌ای و بیمه‌ای مرتبط با حرفه مشاوره و روان‌شناسی. این تغییر در همه ابعاد و سطوح مشاوره، پرسش‌هایی را به ذهن متبادر می‌کند؛ برای مثال: آیا سازوکارهای لازم برای مشاوره مؤثر غیرحضور، مجازی، برخط، تلفنی و یا چگونگی پرداخت برخط هزینه‌های مشاوره فراهم آمده است؟ آیا مشاوران توانسته‌اند با شناسایی نگرانی‌های این روزهای مراجعان، خود را برای کمک به آنان آماده کنند؟

این نوشتار کوتاه تلاشی است برای ارائه راهکارهایی پاسخ‌گو به این مسائل و پرسش‌ها، تا شاید کمک کوچکی برای مشاوران در جهت مرتفع کردن این مشکلات باشد.

**کلیدواژه‌ها:** کووید ۱۹، چالش‌های مشاوره، مشاوره مدرسه، راهکارها

### رکورد شغلی

بسیاری از شغل‌ها با شیوع بیماری کرونا به شدت تحت تأثیر قرار گرفته‌اند. در این میان نباید حرفه مشاوره را مستثنا دانست. مشاوران در روش‌ها و برخوردهای خود تغییرات فراوانی اعمال کرده‌اند. مراجعان نیز تاحدی از حضور در دفتر مشاوره پرهیز می‌کنند و ترس دارند که مانند قبل، از نزدیک و با خیال آسوده مشکلاتشان را با مشاور خود در میان بگذارند. مشاوران دیگر نمی‌توانند صرفاً در دفتر خود بنشینند و منتظر بمانند تا مردم برای دیدنشان و گرفتن راهنمایی و مشاوره به آنان مراجعه کنند. حتی شاید لازم باشد مشاوران متناسب با حرفه و تخصص خود، به دنبال یافتن راهی برای مشکل مراجعان برای امر مشاوره باشند و یا راه‌حلی برای منابع درآمدی جدید باشند.



## چالش‌های مشاوره در شرایط شیوع بیماری کووید ۱۹

متأسفانه پیام‌رسان‌ها و نرم‌افزارهای ارتباط مجازی، نظیر ایتا، شاد، اسکایپ، زوم، واتساپ و تلگرام، چه داخلی و چه بین‌المللی، به‌گونه‌ای طراحی نشده‌اند که بر اصول اخلاقی و قواعد حرفه‌ای مشاوره منطبق باشند. به‌عنوان نمونه، معلوم نیست در بهره‌گیری از این نرم‌افزارها، وضعیت «رازداری»<sup>۱</sup>، به‌عنوان یکی از اصول اساسی مشاوره که ایجاب می‌کند فقط شخص مشاور در جریان رازهای شخصی مراجعان قرار گیرد، چه خواهد شد و چند نفر یا چه تعداد از افراد یا حداقل مدیران این شبکه‌های ارتباطی به این اطلاعات دسترسی پیدا خواهند کرد. در این مورد، موضوع رازهای شخصی و خانوادگی مراجعان دارای جایگاه اجتماعی یا شغلی رفیع در سطح یک جامعه، اهمیت مضاعف هم می‌یابد. به نظر می‌رسد در شرایط فعلی، بزرگ‌ترین چالش مشاور، «شیوه ارتباط با مراجعان» باشد. بسیاری از مشاوران به صورت متوقف کردن تعامل حضوری با مراجعان و برگزاری جلسات تلفنی یا مبتنی بر رسانه‌های ارتباط الکترونیکی، به این چالش واکنش نشان داده‌اند. به هر حال مسئله مشاوران مدرسه قدری متفاوت است.

**بتانی بری**<sup>۲</sup> درباره چالش‌های معلمان و مشاوران مدرسه می‌نویسد: «اکثر مشاوران و معلمان مدرسه، پس از سال‌ها حضور فعال در مدرسه، خود را درگیر تعطیلاتی غیرمنتظره، ناخواسته و طولانی‌مدت و حتی وقفه‌ای ناگهانی یافته‌اند. بسیاری از این متخصصان شیوه‌ای مشابه همکاران مشاور بالینی خود پیدا کرده‌اند و به استفاده از فناوری‌های جدید روی آورده‌اند تا بتوانند به‌صورت برخط به پشتیبانی و حمایت از دانش‌آموزان خود ادامه دهند.» بری ادامه می‌دهد: «علاوه بر این چالش‌ها، رکود شدید اقتصادی باعث شده است که بسیاری از مشاوران درگیر نگرانی‌های مالی

و حتی نداشتن ضمانت شغلی باشند، چرا که به‌رغم گزارش‌های وسیع از افزایش مشکلات مربوط به بهداشت و سلامت روان در میان مردم، تعداد مراجعان از یک سو به دلیل ترس از ابتلا به کرونا، و از سوی دیگر، به دلیل وضعیت ناگوار اقتصادی و مالی مردم، کاهش بسیار چشمگیری داشته است.»

در سطح مدرسه‌های کشور خودمان نیز مشاوره اوضاع بسیار متفاوتی با گذشته پیدا کرده است. بیشتر مدرسه‌ها خدمات تخصصی خود را به‌صورت غیر حضوری و مجازی ارائه می‌کنند. در واقع اکثر دانش‌آموزان دیگر به مدرسه نمی‌آیند تا مشاور در میان آنان حضور یابد و بتواند با مشاهدات میدانی خود سعی کند مشکلاتشان را بیابد و برای کمک به آن‌ها دست‌به‌کار شود. شیوع ویروس کووید ۱۹، نه‌تنها مانع از حضور دانش‌آموزان در مدرسه شده، بلکه شرایطی به وجود آورده است که آنان ضمن تحصیل در خانه، تقریباً بیشتر وقت خود را نیز صرفاً با خانواده سپری کنند.

در تحلیل این موضوع، از یک منظر می‌توان گفت که دانش‌آموزان کمتر در معرض آسیب‌های اجتماعی قرار خواهند گرفت و ظاهراً مشکلاتشان کمتر خواهد شد. از سوی دیگر اما، نیاز ذاتی فرزند انسان به حضور در اجتماع و تعامل با هم‌سالان و هم‌نوعان، باعث می‌شود به‌شدت تحت تأثیر قرار گیرند و با توجه به افزایش و تکرار روزهای خانه‌نشینی، احساس کسالت، تنهایی و بی‌حوصلگی بیش از حد داشته باشند. به این موضوع، مشکلات ضرورت حضور طولانی‌مدت فرزندان در فضای مجازی، به بهانه تحصیل برخط یا برون‌خط را نیز اضافه کنید که خود می‌تواند دربردارنده آسیب‌های اجتماعی فراوانی باشد.

به لحاظ مسائل حرفه‌ای نیز باید گفت: هر مشاور کارکننده و ماهری می‌داند، در مشاوره عواملی مانند «ارتباط چشم با چشم»، «زبان بدن»، «چینش وسایل در اتاق مشاوره» و «نحوه نشستن مشاور و مراجع» و گاهی حتی صرفاً «سکوت» مشاور، تا چه اندازه با میزان اثربخشی و نفوذ کلام و توصیه‌هایش بر مراجع همبستگی دارد. در اتاق مشاوره که مشاور پشت میزکار خود و روی یک صندلی بزرگ گردان قرار می‌گیرد، و مراجع روی یک صندلی محقر و ساده، در سطحی پایین‌تر می‌نشیند، مشاور در موضع و رأس قدرت است و مراجع با هر سمت و جایگاهی که باشد، تأثیر می‌پذیرد. همین امر باعث می‌شود، توصیه‌ها و دستورات مشاور را تقریباً به‌طور کامل بپذیرد. بنابراین، از آنجا که در مشاوره مجازی و تلفنی همه این موارد از دست می‌روند، کار حرفه‌ای مشاور، چه در کلینیک‌های مشاوره و چه در اتاق‌های مشاوره مدرسه، به‌شدت تحت تأثیر قرار می‌گیرد. **مورگان اشتاین**، مشاور بالینی و عضو «انجمن روان‌شناسی آمریکا»، در این خصوص می‌نویسد: «بزرگ‌ترین چالش من کاربرد سکوت است.»

در مشاوره از راه دور، سکوت می‌تواند معنای متفاوتی، مانند احساس اضطراب بیشتر و راحتی کمتر، داشته باشد. او می‌گوید متوجه شده‌ام

در شرایط فعلی، بزرگ‌ترین چالش مشاور «شیوه ارتباط با مراجعان» است



به کل اعضای خانواده نیز که شاید به دلایل متعدد و از جمله خانه‌نشینی بیش‌ازحد اعضا و یا مشکلات مالی ناشی از شرایط حاضر، تحت فشار روانی بیش‌ازحد قرار داشته باشند نیز توجه کنند. نکته بعدی اینکه تحت تأثیر قوانین فاصله‌گذاری اجتماعی، «انزوای اجتماعی» افزایش می‌یابد و ضرورت ارائه خدمات مشاوره‌ای، هم به دانش‌آموز و هم به اعضای خانواده او، بیشتر می‌شود. از آنجا که بیشترین میزان دسترسی به افراد در اختیار مدرسه، معلمان و مشاوران است، باید قدر این فرصت را بدانیم و به یاری هم‌وطنانمان بشتابیم. در این میان، ارائه خدمات مشاوره‌ای به دانش‌آموزان و خانواده‌هایی که یکی از عزیزانشان را در این شرایط از دست داده‌اند، در اولویت قرار می‌گیرد.

**مارک جونز** (۲۰۲۰)، در مقاله‌ای که در ماه جاری منتشر کرده است، به مشاوران توصیه می‌کند: «مداخلات پیشگیری از خودآزاری و حتی بررسی امکان ارتکاب خودکشی، برای همه دانش‌آموزانی که علائم نشان‌دهنده تلاش تحصیلی و درسی از خود نشان نمی‌دهند، ضروری است. به جای بررسی عمیق ریشه یا علت مسئله، باید بر امیدبخشی، منابع و توصیف یک آینده ترجیحی تمرکز کرد. این شیوه، تاب‌آوری کاهش‌یافته افراد را تقویت می‌کند.»

جونز خطاب به مشاوران می‌نویسد که هشت پرسش را برای بررسی مشکل دانش‌آموزان در نظر بگیرند:

۱. امسال بهترین آرزویت چیست؟
۲. در یک مقیاس ۱ تا ۱۰ امتیازی که در آن ۱۰ بیشترین امکان دستیابی به آرزو و ۱ کمترین میزان حصول به آن است، به خودت چه امتیازی می‌دهی؟
۳. برای مدیریت در خانه ماندن طولانی‌مدت به کدام کار خود افتخار می‌کنی؟
۴. اگر معلوم شود امسال سال واقعاً خوبی است،

که در ارتباط ویدیویی و تلفنی، سکوت نشانه خداحافظی و این امر است که ما همه گفتنی‌های لازم را گفتیم. به هر حال ما در درمان از سکوت استفاده می‌کنیم تا به مراجع زمان بدهیم، فکر کند و یک موضوع، پرسش یا ایده جدید را مورد پردازش قرار دهد».

## برخی از امتیازهای مشاوره غیر حضوری

هر چند موارد فوق حتماً وجود دارند، اما پیامدهای شرایط فعلی سراسر منفی نیستند. این تفرد و پرهیز اجباری از حضور در اجتماع و کاهش تعامل‌های حضوری را می‌توان از یک منظر فرصتی برای رجوع به خوب‌شدن خویش و غنیمت شمردن فرصت‌هایی دانست که قبلاً بیشتر صرف گپ‌وگفت‌های شاید بی‌حاصل می‌شد. بنابراین، انسان دوران کرونا، اینک فرصت بیشتری دارد تا با خود خلوت کند و به کارهایی بیندیشد که لازم است بر آن‌ها تمرکز کند یا کتاب‌هایی را که سال‌ها فرصت مطالعه آن‌ها را نیافته است، مطالعه کند. فرصت انجام تمرینات نرمشی و ورزشی، در کنار اعضای خانواده و سپس صرف صبحانه کامل و بانشاط با حضور اکثر اعضای خانواده، از دیگر امتیازاتی است که خانه‌نشینی برای اعضای خانواده و به‌ویژه مادران غیرشاغل فراهم آورده است.

در رابطه با حرفه مشاوره نیز، هر چند شاید اثربخشی مشاوره حضوری بیشتر باشد، ولی مشاوره برخط فرصتی در اختیار بسیاری از مراجعانی قرار می‌دهد که به دلایلی مثل نداشتن وقت کافی یا حتی خجالت کشیدن از بیان حضوری مشکلات خود، هیچ‌گاه مسائلشان را با هیچ مشاوره‌ای در میان نگذاشته بودند. از طرف دیگر، مشکل رفت‌وآمد نیز با این شیوه حل می‌شود. شاید مشاوره برخط یا تلفنی در حالی که هم مراجع و هم مشاور در منزل خود نشسته‌اند، بسیار راحت‌تر و آرامش‌بخش‌تر نیز باشد. احتمالاً دانش‌آموزان نیز در حالی که والدینشان در خانه کنار آن‌ها هستند، با تشویق آنان بیشتر جرئت کنند مشکلات خود را تلفنی یا الکترونیکی برای مشاور مدرسه بیان کنند. مشاور هم می‌تواند در صورت نیاز، به بررسی زمینه‌های گسترده‌تر بروز مسئله، نظیر خانواده، بپردازد و در صورت لزوم خیلی آسان و فوری، یک جلسه مشاوره گروهی با دیگر اعضای خانواده و به‌ویژه والدین دانش‌آموزان ترتیب بدهد. همچنین امکان بهره‌مندی مشاور از هم‌فکری و کمک والدین برای رفع مشکلات دانش‌آموزان، به‌صورت هم‌زمان و البته برخط، راحت‌تر فراهم می‌شود.

## استفن ابوہ<sup>۳</sup> (۲۰۲۰) در مقاله‌ای با عنوان

«اجرای مشاوره الکترونیک»<sup>۴</sup> می‌نویسد: «مفهوم اصلی این مقاله اطمینان یافتن از اقدامات موقت مشاوره الکترونیک، به نفع مراجعان/یادگیرندگان روستایی و شهری است.»

## چند راهکار مشاوره‌ای

اولین و مهم‌ترین نکته‌ای که لازم است مشاوران به آن توجه کنند این است که در صورت ضرورت، علاوه بر دانش‌آموزان

انسان دوران کرونا، اینک فرصت بیشتری دارد تا با خود خلوت کند و به کارهایی بیندیشد که لازم است بر آن‌ها تمرکز کند یا کتاب‌هایی را که سال‌ها فرصت مطالعه آن‌ها را نیافته است، مطالعه کند



**جدول ۱. میزان پاسخ‌گویی به شاخص‌های تعریف‌شده در ذیل پرسش مهم نگرانی‌های دانش‌آموزان و والدین آنان**

شاخص پاسخ‌دهنده	ناتوانی در انجام برنامه‌ها (درصد)	ناتوانی شرکت در تورهای مدرسه (درصد)	هزینه‌ها (درصد)	تأثیر آزمون‌ها بر پذیرش دانشگاه %	تأثیر قبولی یا ردی در پایه‌های دبیرستان بر پذیرش دانشگاه (درصد)
دانش‌آموزان دوره اول دبیرستان	۸۸	۱۰۰	۵۳	۲۷	۱۰۰
دانش‌آموزان دوره دوم دبیرستان	۱۰۰	۸۳	۹۸	۵۸٪	۵۳
والدین	۸۱	۷۸	۱۰۰	۱۰۰	۷۳

**جدول ۲. میزان پاسخ‌گویی به شاخص‌های تعریف‌شده در ذیل پرسش مهم نگرانی‌های دانش‌آموزان و والدین آنان نسبت به مسائل عمومی دوران کرونا**

شاخص پاسخ‌دهنده	ایمنی (درصد)	فاصله مدرسه تا خانه (درصد)	خدمات بهداشتی (درصد)	برخورد با کووید ۱۹ (درصد)	شرکت در دوره‌های آموزشی برخط مدرسه (درصد)
دانش‌آموزان دوره اول دبیرستان	۳۲	۵۲	۲۱	۴۴	۸۸
دانش‌آموزان دوره دوم دبیرستان	۶۶	۹۳	۱۰۰	۸۹	۱۰۰
والدین	۱۰۰	۱۰۰	۶۹	۱۰۰	۹۲

#### پی‌نوشت‌ها

1. confidentiality
2. Bethany Bray
3. Oboh Stephen
4. E-Counseling

#### منابع

1. کاویانی، حسین؛ مریم نوری‌زاده؛ مهرانگیز پورناصح؛ سیمین قدس میرحیدری (۱۳۸۱). «جایگاه مشاوران مدارس و موانع مشاوره: نقد کیفی». مجله تازه‌های علوم شناختی. سال ۴. شماره ۱: ۶۷-۷۴.
2. Bray, Bethany (2020) "Counseling's evolution under COVID-19". In Counseling Today. Virginia: A Publication of the American Counseling Association. Also available at: <https://ct.counseling.org/2020/05/counselings-evolution-under-covid-19/>.
3. Jones, Mark M. (2020) "Solution-focused tools to help school counselors in a pandemic". In Counseling Today. Virginia: A Publication of the American Counseling Association. Also available at: <https://ct.counseling.org/2020/09/>.
4. Oboh Stephen O. (2020) "E-Counseling Implementation: Consideration during the Covid-19 Deepen Crisis in Nigeria". In Journal of Education and Practice. Vol.11, No.17.
5. Ruffalo Noel Levitz (2020) The Impact of COVID 19 on High School Counselors and the College Search Process: A National Survey. Cedar Rapids, Iowa: RNL& High School Counselor Connect.

تو برای دستیابی به این خوبی چه کاری انجام می‌دهی؟  
۵. چه کسی متوجه [این خوبی‌ها] خواهد شد؟

۶. آیا در مدرسه و خانه احساس امنیت می‌کنی؟

۷. اگر غمگین بشوی، از بین بزرگ‌ترهای مورد اعتماد با چه کسی حرف می‌زنی؟

۸. آیا حرف دیگری هست که بخواهی با من در میان بگذاری؟

این‌گونه پرسش‌ها به دانش‌آموزان کمک می‌کنند نظرشان را درباره آینده ترجیحی خود، منابعی که آن‌ها را در دستیابی به آن آینده یاری می‌کنند، و توصیف آن آینده دوست‌داشتنی بیان کنند. در پایان، سودمند به نظر می‌رسد میزان نگرانی سه گروه دانش‌آموزان دوره اول دبیرستان، دوره دوم دبیرستان و والدین آنان را نسبت به شاخص‌های تعریف‌شده، ذیل پرسش مهمی که لویترز (۲۰۲۰) در پژوهش خود مطرح کرد، بدانیم. یکی از پرسش‌های اصلی پژوهش لویترز این بود که: «دانش‌آموزان و خانواده‌های آنان در دوران بحران ویروس کرونا نگران چه مواردی هستند؟» جدول‌های ۱ و ۲ میزان نگرانی این سه گروه را نشان می‌دهند.

به‌نظر می‌رسد داده‌های جدول‌های ۱ و ۲ به مشاور مدرسه کمک می‌کنند تا خود را برای رسیدگی به دل‌نگرانی‌های دانش‌آموزان و والدین آن‌ها آماده کند. در نهایت، همان‌طور که کاویانی و همکارانش (۱۳۸۱) در مقاله خود نتیجه‌گیری می‌کنند: «خود مشاوران می‌باید تلاش کنند جایگاه خود را بیابند و بهتر است در جلسه‌ها و یا در شوراها و ... درباره کار مشاوره توضیح دهند.»

امکان بهره‌مندی مشاور از همفکری و کمک والدین برای رفع مشکل دانش‌آموزان از دیگر امتیازهای مشاوره برخط است