

با من حرف بزن



بهزاد وحیدنیا
مدیرکل مشاوره و امور روان‌شناختی سازمان بهزیستی

تبادل‌اندشت

امروزه در زمینه مداخله روانی - اجتماعی سامانه‌های کمک‌رسانی گوناگونی وجود دارد. مداخله تلفنی از مهم‌ترین رهیافت‌های مداخله‌ای است و کارآیی خود را در حوزه‌های مربوط نظیر مشاوره روانشناختی و اعتیاد اثبات کرده است. رشد و گسترش کمی، کیفی و جغرافیایی خطوط تلفنی در کشورهای پیشرفته، گواه این واقعیت است که بحران‌های متعدد، زندگی مردم را تحت تأثیر قرار می‌دهد و مداخله تلفنی به عنوان شیوه‌ای اساسی برای توانا کردن فرد تلقی می‌شود. کمک‌رسانی در حیطه مداخله تلفنی از خدمات منفعل نظیر گوش‌دهی صرف شروع، و به خدمات مداخله‌ای عمیق ختم می‌شود.

انتخاب نوع این خدمات منوط به مأموریت‌های سازمان مجری، امکانات، ارتباط‌های برون‌سازمانی، و ترکیب پایوران (personnel) آن است. در کشورهای مختلف انواع خطوط تلفنی تحت عنوان خطوط یاری‌رسان (help line) و یا خطوط مداخله در بحران (hot line) فعال هستند. در ایران خط ۱۴۸۰ با ارائه خدمات مشاوره و روانشناسی از دسته خطوط یاری‌رسان یا (help line) محسوب می‌شود.

این خدمات در سرتاسر کشور به عنوان خدمات تخصصی رایگان در دسترس بوده و تلاش بر این است با توجه به اقتضائات شرایط حاضر کشور در مدیریت بهینه مشکلات و اختلالات روانی اجتماعی پاسخگوی بخشی از نیازهای مردم باشد. ما سعی کردیم که به مردم یاد دهیم در زمان بروز مشکل با مشاوران حرف بزنند. اصلاً مهم نیست که مشاوره‌ها چقدر طولانی باشد، هر مقداری که مردم نیاز داشته باشند مشاوران برای شنیدن صحبت‌های مردم و ارائه راهکارهای لازم وقت می‌گذارند.

در مشاوره تلفنی تعاملی بین تماس‌گیرنده و مشاور از طریق تلفن انجام می‌گیرد این امر فقط در راستای برطرف کردن نیازهای فوری تماس‌گیرندگان است که موجب تثبیت یا بهبود احساس سلامت روانی افراد می‌شود و مشاور کمک می‌کند تا تماس‌گیرنده نیازهای خود را مشخص کند، راه‌حلی برای مسائل



خود پیدا کند و توانایی تصمیم‌گیری در او تسهیل شود.

خط مشاوره تلفنی (۱۴۸۰) با تعداد ۴۰۰ مشاور و روانشناس مجرب و آموزش‌دیده با تخصصیات ارشد و دکتری در ۳۱ استان کشور خدمات مشاوره و روانشناختی تلفنی را به آحاد جامعه ارائه می‌کند. مردم در تمامی روستاها و شهرستان‌های استان‌های کشور از طریق شماره تلفن ۱۴۸۰ می‌توانند با روانشناسان و مشاوران مستقر در استان خود ارتباط گرفته و در مورد موضوعات و مشکلات مربوط به ازدواج و خانواده، مشکلات مرتبط با کودکان و نوجوانان و اختلالات بالینی خدمات مشاوره و راهنمایی کسب کنند. خدمات خط مشاوره تلفنی رایگان است. در سال گذشته حدود یک میلیون و صد تماس در خط ۱۴۸۰ پاسخ داده شده است.

از ابتدای شیوع کرونا ویروس فعالیت خط ۱۴۸۰ از ۸صبح تا ساعت ۱۲ شب و روزهای تعطیل افزایش یافت و تاکنون بیش از یک میلیون و صد هزار تماس پاسخ داده شده که از این تعداد حدود ۶۰ هزار تماس مستقیماً مربوط به کرونا بوده است. در روزهای کرونايي بیشترین تماس‌ها درخصوص ترس از ابتلا و اضطراب ناشی از کرونا بوده است همچنین نگرانی در مورد آینده، تداوم شیوع کرونا و اینکه اگر قرار باشد کرونا بخشی از زندگی افراد باشد چطور باید با آن کنار بیایند بخشی از دغدغه مردم بوده است.

علاوه بر اینها تعارض درخصوص رعایت نکات بهداشتی، دغدغه‌ها و نگرانی‌ها درحوزه مسائل مالی، وحشت ناشی از مرگ، تماس‌های مربوط به سوگ از دیگر نکاتی است که در تماس با این خط مطرح شده است. با این حال خط ۱۴۸۰ برای توسعه حمایت‌های روانی - اجتماعی از خانواده‌ها و ارتقای سلامت روان اجتماعی جامعه در بحران ایجاد شده است. در کنار این، شیوه‌های مواجهه فردی با تنش‌های روانی ناشی از کرونا، مدیریت استرس و کنترل هیجانات؛ مشکلات خانوادگی و مشکلات مرتبط با کودکان و نوجوان از عمده فعالیت‌های خط ۱۴۸۰ است.

تمام تماس‌های مردمی با خط صدای مشاور ۱۴۸۰، محرمانه و امن است و افراد می‌توانند مشکلات و مواردی را که طرح کردن آنها به صورت حضوری برای‌شان مشکل است، به صورت تلفنی با مشاوران در میان بگذارند. مشاوران پس از ارزیابی‌های اولیه در صورت لزوم تماس‌گیرنده را برای دریافت خدمات تخصصی به مراکز مجاز بهزیستی ارجاع می‌دهد. در اینجا لازم است بیان کنم که بهزیستی علاوه بر صدای مشاور، خط ملی اعتیاد با شماره ۰۹۶۲۸، خط اورژانس اجتماعی را هم با شماره ۱۲۳ برای اعلام موارد کودک‌آزاری، همسرآزاری، معلول‌آزاری و سالمندآزاری در دسترس مردم قرار داده است.

حیدرپور در این سال‌ها به این نتیجه رسیده که سطح آگاهی مردم نسبت به مشاوران بهتر شده است و مردم آن مشکلاتی را که سال‌های قبل با مشاوران داشته‌اند دیگر ندارند. با این حال بیشترین تماس‌گیرندگان این خط زنان هستند و آن هم زنان متأهل. حیدرپور درباره مکالمات این زنان می‌گوید: «بیشترین تماس‌ها بین ساعت ۱۱ تا یک ظهر و ۱۷ تا ۱۹ عصر است. این ساعات شلوغی کار مشاوران است و تلفن بعد از ۲۵ دقیقه به صورت خودکار قطع می‌شود. ما در این تماس‌ها انواع و اقسام مشکلات مردم را می‌شنویم حتی تماس‌های اورژانسی هم داریم. گاهی فردی تماس می‌گیرد و ما متوجه می‌شویم که تصمیم دارد خودکشی کند در آن زمان مجبوریم به دلیل اورژانسی بودن موضوع، شخص را پشت خط نگه داریم تا تیم سیارمان به محل برسد.

این را هم بگویم که اکثر مواقع آدرس‌ها درست است. بعضی اوقات تماس‌هایی هم داشتیم که میزان اضطراب فرد بالا بوده است یا فرد دچار افسردگی بوده در این موارد مشاوران ما سعی می‌کنند فرد را آرام کنند و با ۱۲۳ تماس می‌گیرند و تلفن فرد را در اختیارشان قرار می‌دهند. در مواقع اورژانسی‌تر با آتش‌نشانی تماس می‌گیریم تا هر چه زودتر به محل ورود کنند. ما درباره این تماس‌های اورژانسی بسیار دقیق و حساس عمل می‌کنیم. اگر مردم بابت هر کار یا مشکل کوچکی از نظر مشاوران بهره بگیرند، این موارد به صورت مشکل‌های پیچیده و اغلب لاینحل بروز نمی‌کند. متأسفانه اغلب اوقات، افراد زمانی به مشاور مراجعه می‌کنند و انتظار مداخله دارند که مشکلات جدی شده است و این مداخله چندان نمی‌تواند تأثیر گذار باشد.»

اوبه مشاوره در دوران کرونا اشاره می‌کند و می‌گوید: «در زمان شیوع کرونا مشکلات درباره استرس مبتلا به این ویروس کشنده و مشکلات خانوادگی بوده است و همان زمان تعداد تماس‌ها افزایش یافت. اما این روزها بیشترین تماس‌ها به مشکلات خانوادگی زن و شوهرها در قرنطینه برمی‌گردد. آنها مهارت‌های لازم را نداشتند و با تفاوت‌های فردی هم آشنا نبودند یک مقدار استرس و اضطراب در این بیماری شیوع پیدا کرده بود. عمده‌ترین شکایت این بود که همسر بود نه پشتوانه مالی داشت نه خانوادگی که او را حمایت کنند. در تماس‌ها مدام تکرار می‌کرد ای کاش کسی به فکر زنان خانه‌دار باشد ما که بیمه و حقوقی نداریم چه باید بکنیم.»

■ **بیشترین تماس‌ها از سوی زنان متأهل**
سوزان حیدرپور مسئول خط ۱۴۸۰ است. او هم با ما همراه می‌شود تا از تجربه ۱۲ سال کارش در مرکز بگوید.

تنش‌های خانوادگی بیشتر از قبل شده. زنان جسارت برخورد را پیدا کرده‌اند. من بارها با زن‌هایی صحبت کرده‌ام که در حال طلاق بودند اما خانه را ترک نکردند سابق بر این زن‌ها می‌ترسیدند در دوران طلاق در خانه باشند موضوع بیشترین تماس‌ها با مرکز، خیانت و بعد از آن تفاهم نداشتن همسران است زن و شوهرها اصلاً نمی‌دانند چطور با هم کنار بیایند

“

با خانواده خودتان یا همسرتان درمیان گذاشته‌اید؟ چه دلیلی موجب شد که تا حالا بچه‌دار نشوید؟ رابطه همسرتان با خانواده شما و خودش چگونه است؟ در این سالن زمان جواب نمی‌دهد؛ اما نه برای آنهایی که مستأصل و درمانده‌اند. زنگ‌های این مرکز البته همه‌اش برای بگو مگوهای دوران کرونايي هم نیست بسیاری از زنان و مردان تماس‌گیرنده از قبل از کرونا مشکل داشتند. کسانی که مشکلات خانوادگی دارند؛ مشکلات بالینی، مشکلات حقوقی، مشکلات تحصیلی و والدینی که با کودک و نوجوان خود درگیرند همه آنها با خط ۴۱۸۰ تماس می‌گیرند و حرف می‌زنند. تماس‌گیرندگان از هر دردی می‌گویند از هر چیزی که در این سال‌ها طاقت‌شان را طاق کرده و جان‌شان را به لب‌شان رسانده است. از اعتیاد همسرشان، از بیکاری، دعوای خانوادگی، توهین و تحقیرهایی که دیده‌اند و از آزارهای جسمی، روحی و روانی که امان‌شان را بریده است. آن طور که خانم مشاور می‌گوید، هر کدام از همکارانش در شیفت‌های کاری خود پاسخگوی ۱۵ تماس هستند: «گاهی وقت‌ها فرصت غذا خوردن هم ندارم. یعنی دلم نمی‌آید کابین را ترک کنم روزی ۱۵ یا ۱۴ تماس را جواب می‌دهم برخی وقت‌ها مکالمه بین من و تماس‌گیرنده به چند بار در روزهای متوالی هم می‌رسد آنقدر می‌خواهد از من مشاوره بگیرد تماس داشته باشد و جوابی از کابین‌ها نشود امیدش را ناامید می‌کنم.» خانم مشاور از تلفن اخیرش می‌گوید: «تماس‌گیرنده خانمی بوده



دادر می‌آید

که این تماس راز است و بعد آرام آرام مسائل زندگی‌شان را مطرح می‌کنند البته خیلی‌ها هم همان ثانیه اول کمک می‌خواهند.» خانم مشاور به تماس آخرش اشاره می‌کند: «تماس‌گیرنده قبلی با مخالفت خانواده همسر و خانواده خودش ازدواج کرده و ۱۰ سالی هم زندگی کرده حالا به این نتیجه رسیده که به درد هم نمی‌خورند و می‌خواهد طلاق بگیرد اما به دلیل آنکه خانواده‌ها مخالف طلاق هستند تماس گرفته که مشکلی را چگونه حل کند البته باید بگویم تماس‌گیرنده در حرف‌هایش به این نکته اشاره کرد که توهین و تحقیر می‌شود و نمی‌داند که چگونه جلوی این توهین‌ها را بگیرد. او می‌گوید تحمل این همه توهین و تحقیر را ندارد. دعوایشان بیشتر شده چون دیگر

اهل سکوت نیست. بارها از همسرش خواسته تا پیش مشاور بروند اما در جواب شنیده که مگر دیوانه است.» خانم مشاور بلافاصله سؤال‌هایش را مطرح می‌کند: «شما وقتی تحت خشونت قرار می‌گرفتید، چه می‌کردید؟» آیا موضوع را

نداشتند یک فرصتی ایجاد کرد تا افراد به هم نزدیک بشوند و از یک جنبه دیگر به یکدیگر نگاه کنند. البته تأکید می‌کنم اگر ازدواج‌ها با انتخاب‌های مناسب صورت بگیرد و ما با مشاور و روانشناس بیگانه نباشیم می‌توان مشکلات را حل کرد.»

■ **الو صدای مشاور بفرمایید**

«الو صدای مشاور بفرمایید.» این صدای مشاور جوانی در کابین شماره ۱۶ است. هدفون را محکم به داخل گوش فشار می‌دهد تا صدای تماس‌گیرنده را راحت‌تر بشنود. اما خانم مشاور روایت می‌کند که اولش اعتماد نمی‌کنند آرام حرف می‌زنند. انگار در ثانیه‌های اول می‌ترسند که هویت‌شان فاش شود برای همین برخی‌هایشان تا اعتماد کنند بسیار سؤال می‌پرسند. خانم مشاور اینها را می‌گوید و از تجربیات این سال‌هایش حرف می‌زند «اول اطمینان پیدا می‌کنند که اطلاعات‌شان یا شماره تلفن را در اختیار کسی نمی‌گذاریم. بعد می‌گویند اگر مشکلاتم را مطرح کنم، بین خودمان می‌ماند و ما هم این اطمینان را می‌دهیم

واقعیت این است که ما برای این دوران بحرانی خودمان را آماده نکرده بودیم. فکر می‌کردیم این بیماری خیلی زود تمام می‌شود اما نشد و تبعات روحی - روانی بسیاری برای جامعه داشته است. ما از رئیس جمهوری درخواست می‌کنیم تا استاد مقابله با عوارض روحی - روانی کرونا در کشور تشکیل شود تا مشاوران ما بتوانند اقدامات لازم از جمله پیشگیری، دستورالعمل‌ها، بسته‌های آموزشی و سبک زندگی کرونايي را تدوین و اجرایی کنند

“

دستورالعمل‌ها، بسته‌های آموزشی و سبک زندگی کرونايي را تدوین و اجرایی کنند. ما باید بسته‌های آموزشی و سبک زندگی پساکرونايي را تدوین کنیم و در اختیار مردم قرار دهیم. اگر در این باره کوتاهی کنیم در چند ماه آینده با جامعه بیمار مواجه می‌شویم که مردم‌ش با شرایط بسیار بد روحی - روانی درگیر می‌شوند. با ورود بحران کرونا جامعه دچار اضطراب و نگرانی شد. این شرایط زندگی و عملکرد مردم را مختل کرد و همین مشکل موجب شد تا در سیستم ایمنی همه تأثیر منفی بگذارد. خانواده‌ها باید بدانند و بپذیرند که همه چیز در کنترل‌شان نیست، سعی کنند برنامه زندگی عادی خود را داشته باشند.

همچنین در حضور کودکان در مورد اخبار بد صحبت نکنند، افکار مثبت داشته باشند و افکار منفی، بدبینی، افسردگی، اضطراب و نگرانی را از خود دور کنند. با کسانی که دوستان‌شان دارند صحبت کنند. اعضای خانواده فیلم‌هایی که دوست دارند ببینند. با کودکان فیلم‌های کمدی ببینند و درباره آن حرف بزنند. در این دوران به کودکان یاد بدهند که با کارهای کوچک هم می‌شود لذت برد. مثلاً کتاب بخوانند و درباره آن کتاب با هم حرف بزنند.

■ **مردم در این روزها نیاز دارند که با مشاوران حرف بزنند و شما هم این موضوع را قبول دارید اما قیمت و هزینه مشاوره حضوری بسیار بالاست و مردم**

هم توان پرداخت این هزینه‌ها را ندارند. آیا شما برای خدمات ارزان‌تر، برنامه‌ای دارید؟

بله ما هم قبول داریم که مشاوره گرفتن مثل یک کالای لوکس برای مردم شده است. آنهایی که دارند خدمات می‌گیرند و آنهایی که ندارند با مشکلات بسیاری روبه‌رو می‌شوند. ما بارها گفتیم که مردم این روزها نیاز به حرف زدن با مشاوران دارند

و عده‌ای نیاز به دارو ندارند و فقط با صحبت تخلیه می‌شوند. برای این کار هم تعرفه‌ها را مشخص کردیم باید بگویم تعرفه بالای روانشناسی و مشاوره موجب شده است که بسیاری از مرد بویژه قشر کم درآمد و آسیب‌پذیر به روانشناس و مشاور مراجعه نکنند. بنابراین طرح پوشش بیمه‌ای خدمات روانشناسی و مشاوره را مطرح کردیم و به دنبال آن هستیم که بتوانیم طرح

پوشش بیمه‌ای اقشار آسیب‌پذیر را در هیأت وزیران مطرح کنیم. در این صورت این اقشار می‌توانند از خدمات روانشناسی و مشاوره بهره‌مند شوند اما چون از نظر اقتصادی به نفع بیمه‌ها نیست، تصویب این طرح هنوز اجرایی نشده است. هم اکنون روانشناس با مدرک کارشناسی ارشد ۱۰۸ هزار تومان و با مدرک دکترا ۱۵۶ هزار تومان برای ۲۵ دقیقه دریافت می‌کند.