

شکوهی به پانا پاسخ داد

«خط ملی نماد» چه خدماتی دارد و به چه کسانی ارائه می‌شود؟

تهران (پانا) - مدیر کل امور تربیتی، مشاوره و مراقبت در برابر آسیب‌های اجتماعی درباره چگونگی ارائه خدمات مشاوره‌ای به دانش‌آموزان از سوی «خط ملی نماد ۱۵۷۰» توضیحاتی داد و اهداف راه‌اندازی این خط را برشمرد.

مسعود شکوهی در گفت‌وگو با پانا درباره ضرورت راه‌اندازی خط ملی نماد ۱۵۷۰ گفت: «محافظة از کودکان و نوجوانان در برابر مخاطرات سلامت روان و آسیب‌های اجتماعی، علاوه بر ارائه آموزش‌های ارتقایی و خودمراقبتی، به آمادگی برای واکنش سریع و مداخله به موقع و موثر نیز نیازمند است.»

وی افزود: «در شرایطی که مخاطرات گوناگون، سلامت روانی اجتماعی کودکان و نوجوانان را تهدید می‌کند، استفاده از ظرفیت‌های متنوع و راهکارهای جامع برای دسترسی دانش‌آموزان و خانواده‌ها به خدمات مورد نیاز راهنمایی، مشاوره و مددکاری اجتماعی می‌تواند علاوه بر پیشگیری از بروز و گسترش اختلال‌های سلامت روان و آسیب‌های اجتماعی در بین دانش‌آموزان باعث نجات جان وی در فوریت‌های روانی - اجتماعی و رویدادهای ناگوار و شرایط سخت شود.»

شکوهی همچنین در ادامه بیان کرد: «دسترسی سریع و رایگان به متخصصان موضوعی در زمینه‌های راهنمایی، مشاوره و مددکاری اجتماعی همچنین اتخاذ رویکردی همدلانه و نوآورانه در ارائه خدمات می‌تواند تاثیر قابل توجهی در کاهش نرخ خطرپذیری کودکان و نوجوانان ایفا کند.»

مدیر کل امور تربیتی، مشاوره و مراقبت در برابر آسیب‌های اجتماعی اضافه کرد بر همین اساس این اداره کل در راستای اجرای برنامه ملی «نماد» و برای ظرفیت‌سازی در جهت تسهیل و تسریع در پاسخگویی به نیازهای دانش‌آموزان در زمینه خدمات راهنمایی، مشاوره ای، تخصصی روان‌شناختی و مددکاری اجتماعی و نیز شبکه‌سازی، ایجاد یکپارچگی و توسعه نظام ارجاع بین‌سازمانی برای ارائه خدمت بهنگام و موثر با استفاده از ظرفیت فناوری‌های نوین ارتباطی و دیجیتالی، اقدام به راه‌اندازی خط ملی نماد به شماره ۱۵۷۰ در مراکز استان‌های سراسر کشور کرده است.»

وی در پاسخ به این سوال که خط ملی نماد ۱۵۷۰ چه زمانی راه‌اندازی شده و چه کارایی دارد اظهار کرد: «خط ملی نماد پس‌طی زمان نصب و استقرار و راه‌اندازی سخت‌افزاری در تمامی مراکز استان‌ها و در محل مرکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی، از مرداد ۱۴۰۰ ماه به شکل رسمی در جهت ارائه خدمات شروع به کار کرده است.»

خدمات خط ملی نماد اکنون در ۲ بخش شیفت صبح از ساعت (۸ صبح تا ۱۴) با حضور مشاوران و مددکار اجتماعی و شیفت عصر از ساعت (۱۴ تا ۲۰) با حضور مشاوران و مددکار اجتماعی ارائه می‌شود.

شکوهی انواع تماس‌هایی که با این خط صورت می‌گیرد را تماس‌هایی که توسط مراجعین برای دریافت خدمات تخصصی برای خود صورت می‌گیرد (مانند فردی که در وضعیت بحرانی قرار دارد یا نیازمند خدمات مشاوره تحصیلی است؛ تماس‌هایی که از طرف دوستان، اطرافیان، همسایه، کارکنان مدرسه و یا اعضای خانواده جهت دریافت کمک برای فردی که دارای مشکل است صورت می‌گیرد؛ تماس‌هایی که توسط دستگاه‌ها و نهادها جهت اطلاع‌رسانی در خصوص دانش‌آموزان دارای فوریت صورت می‌گیرد (مانند زمانی که دانش‌آموزی که از منزل فرار کرده و در کلانتری، بهزیستی، کمیته امداد امام خمینی (ره) و... به سر می‌برد و آن نهاد یا موسسه با ارتباط با خط ۱۵۷۰ اطلاع‌رسانی در خصوص وضعیت دانش‌آموز جهت پیگیری و اقدام را انجام می‌دهد)؛ تماس‌هایی که از طرف مراکز درمانی صورت می‌گیرد (مانند زمانی

که از طرف بیمارستان در خصوص دانش‌آموزی که اقدام به خودکشی کرده و در بیمارستان بستری است اطلاع رسانی صورت گیرد تا تیم فوریتی پی‌گیری فرایند درمان و مددکاری اجتماعی شوند. (اعلام کرد).

مدیر کل امور تربیتی، مشاوره و مراقبت در برابر آسیب‌های اجتماعی خدماتی که خط ملی نماد ارائه می‌دهد را ارائه خدمات فوریتی (نماد)؛ ارائه خدمات راهنمایی و مشاوره؛ ای تلفنی و ارائه خدمات مددکاری اجتماعی عنوان کرد و درباره زمان فعالیت این خط و اینکه خدمات مشاوره شامل چه دانش‌آموزانی می‌شود گفت: «این خدمات اکنون در ۲ بخش شیفت صبح از ساعت (۸ صبح تا ۱۴) با حضور مشاوران و مددکار اجتماعی و شیفت عصر از ساعت (۱۴ تا ۲۰) با حضور مشاوران و مددکار اجتماعی ارائه می‌شود.»

وی گروه‌های هدف در ارائه خدمات راهنمایی، مشاوره و مددکاری اجتماعی در خط ملی نماد ۱۵۷۰ را مشتمل بر تمامی دانش‌آموزان، کارکنان و اولیای دانش‌آموزان دانست و درباره انواع مشاوره‌هایی که از سوی این خط به دانش‌آموزان ارائه می‌شود افزود: «همه‌چیزی و مداخله بهنگام تخصصی در فوریت‌های روانی-اجتماعی مانند خودکشی، بد سرپرستی و... ارائه خدمات تلفنی مشاوره؛ ای (تحصیلی، سازگاری، مسیر زندگی و...)؛ ارائه خدمات راهنمایی به خانواده‌ها و پاسخگویی به سوالات وی؛ ارائه خدمات مددکاری اجتماعی به دانش‌آموزان؛ دریافت گزارش فوریتی تلفنی (خودکشی، خشونت و کودک آزاری، سوء استفاده؛ های جنسی، فرار، بدسرپرستی، فقر شدید، بی سرپرستی، بی سرپناهی، بزهکاری و مصرف مواد)؛ و ارائه خدمات توسط خط گویا از جمله این مشاوره‌هاست.»

راه‌اندازی خط ملی نماد در تمامی مراکز استان‌ها؛

شکوهی در پاسخ به این سوال که آیا این خط در تمام استان‌ها راه‌اندازی شده است نیز بیان کرد: «این خط در تمامی مراکز استان‌ها و در محل مرکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی راه‌اندازی و شروع به کار کرده است.»

مدیر کل امور تربیتی، مشاوره و مراقبت در برابر آسیب‌های اجتماعی پیرامون اهداف راه‌اندازی این خط اظهار کرد: «تسهیل در دسترسی سریع و به موقع دانش‌آموزان، کارکنان و اولیاء به خدمات خدمات راهنمایی، مشاوره، تخصصی روان‌شناختی و مددکاری اجتماعی؛ واکنش سریع در فوریت‌های روانی-اجتماعی دانش‌آموزان؛ شبکه سازی ظرفیت‌های مشاوره‌ای، درمانی و مددکاری اجتماعی در آموزش و پرورش؛ کیفیت بخشی به خدمات با بهره‌گیری از متخصصان آموزش دیده در این برنامه؛ جامعیت بخشی به خدمات درمان و حمایت‌های اجتماعی مورد نیاز دانش‌آموزان از طریق رویکرد ائتلافی و سیستمی؛ پیشگیری، کنترل و کاهش آسیب‌های روانی»؛ اجتماعی دانش‌آموزان از جمله اهداف راه‌اندازی این خط است.»

شرایط مشاوران فعال در خط ملی نماد

وی درباره اینکه از چه افرادی برای مشاوره به دانش‌آموزان استفاده می‌شود افزود: «مشاوران ارائه دهنده خدمات از میان دارندگان مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر در رشته‌های روانشناسی، مشاوره و مددکاری اجتماعی از همکاران فرهنگی انتخاب شده است که البته دوره‌های تخصصی ویژه ارائه خدمات در خط، ۱۵۷۰ توسط متخصصان به این گروه مشاوران ارائه شده است.»

شکوهی ادامه داد: «برای انتخاب نیروی انسانی شاغل در خط ۱۵۷۰ علاوه بر لحاظ کردن شرط تخصص و مرتبط بودن رشته تحصیلی، معیارهایی نیز جهت ارائه خدمات در استان‌های کشور مدنظر قرار گرفته است که این معیارها شامل آشنایی اولیه پاسخ کارشناسان پاسخگو در خط ملی نماد ۱۵۷۰ با زبان‌ها و لهجه‌های محلی استان؛ گوش دادن فعال، جمله بندی سریع اطلاعات؛ اطلاعات اولیه درباره فناوری اطلاعات و ارتباطات (IT)؛ آشنایی با مباحث و ضوابط درون سازمانی وزارت آموزش و پرورش؛ پایبندی به ضرورت حفظ اسرار و رازداری؛ توانایی همدردی عاطفی و ارائه حمایت؛ آشنایی اولیه با حقوق کودک؛ آشنایی اولیه با پروتکل‌های سایر خطوط کمک رسانی است.»