

# کاربرد مشاوره برخط (آنلاین) در مدارس

داریوش عظیمی

کارشناس ارشد مشاوره، آموزگار رسمی آموزش و پرورش

## چکیده

هدف اصلی مقاله حاضر، آشنایی با مفهوم و کاربرد مشاوره آنلاین در مدارس است. این مطالعه از نوع مروری و بر استفاده از مقالات علمی استوار است که در مجلات معتبر چاپ شده است. با بررسی پژوهش‌هایی که در حوزه مشاوره آنلاین انجام گرفته بود، مشخص شد که حضور فناوری و تکنولوژی‌های ارتباطی را در همه حوزه‌ها می‌توان مشاهده کرد. بنابراین متخصصان سلامت روان نیز همچون سایر متخصصان، باید به بهترین نحو از تکنولوژی‌های ارتباطی در جهت بهبود اثربخشی کارشان بهره بگیرند. در پایان با تحلیل پژوهش‌های مورد مطالعه این نتیجه‌گیری حاصل شد که به دلیل پیشرفت فناوری‌های ارتباطی و علاقه دانش‌آموزان نسبت به این فناوری‌ها و همچنین مزایای فراوانی که این فناوری‌ها دارند، مشاوران مدرسه‌ها می‌توانند از این فناوری‌های ارتباطی در جهت ارائه مطلوب خدمات راهنمایی و مشاوره به دانش‌آموزان استفاده کنند.

کلیدواژه‌ها: مشاوره،  
آنلاین، مدرسه

## مقدمه

انسان تنها موجودی است که با هموعان خود به تبادل نظر می‌پردازد و برای شناخت و حل مشکلات خود با آنان مشورت و از راهنمایی آنان استفاده می‌کند. راهنمایی و مشورت در طول زندگی بشر مطرح بوده و افراد با کسانی که مورد قبول و اعتمادشان بوده مشورت می‌کرده‌اند. با توسعه علوم انسانی و رشد علوم رفتاری<sup>۱</sup>، به راهنمایی و مشاوره<sup>۲</sup> به‌عنوان شاخه‌ای مستقل از علوم رفتاری توجه شد. امروزه راهنمایی و مشاوره به‌صورت حرفه‌ای یاورانه برای کمک به افرادی است که در رشد، سازگاری، تحصیل، تصمیم‌گیری، روابط خانوادگی، مهارت‌های اجتماعی و شیوه زندگی مشکلاتی دارند. مشاوره به این افراد کمک می‌کند تا راه‌حل مناسبی برای مشکلات خود بیابند. مشاوره، تعاملی بین مراجع<sup>۳</sup> و مشاور<sup>۴</sup> است و بدین‌وسیله به مراجع کمک می‌شود تا پس از شناخت خویش تصمیمات معقول و مقبولی اتخاذ کند (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۰). مشاوره گرایش‌های مختلفی دارد که یکی از آن‌ها مشاوره مدرسه<sup>۵</sup> است. مشاور مدرسه<sup>۶</sup> شخصی است فعال در امور آموزش و پرورش، آزموده و دارای مجوز رسمی در زمینه مشاوره مدرسه که به نیازهای دانش‌آموزان توجه دارد (سینک<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷). امروزه، از یک سو مشاوران



که با وجود برخی نگرانی‌های اخلاقی، محبوبیت مشاوره آنلاین در حال افزایش است داوولینگ<sup>۱۷</sup> (۲۰۱۵) نیز بیان داشت مراجعانی که حداقل یک بار از مشاوره آنلاین استفاده می‌کنند در مقایسه با مراجعانی که از مشاوره آنلاین استفاده نمی‌کنند امید و نشاط بیشتری از خود نشان می‌دهند. لذا با توجه به مطالب ذکر شده و نتایج پژوهش‌های مختلف، شناخت مشاوره آنلاین و بررسی ضرورت و اهمیت کاربرد آن در مدارس و همچنین توصیف مزایا و معایب این نوع از مشاوره، ضروری به نظر می‌رسد. هدف اصلی این مقاله آشنایی با مفهوم و کاربرد مشاوره آنلاین در مدارس است. لذا ابتدا مفهوم مشاوره آنلاین تعریف و تبیین خواهد شد. سپس اهمیت و ضرورت آن، بیان و در ادامه انواع روش‌های این نوع مشاوره معرفی می‌گردد. همچنین موانعی که بر سر راه مشاوره آنلاین وجود دارد معرفی می‌شود. در آخر، مزایا و معایب استفاده از این نوع مشاوره و رویکردهای غالب در مشاوره آنلاین مورد بحث قرار می‌گیرد.

### مفهوم مشاوره آنلاین

در حال حاضر اینترنت، منبع بالارزشی از اطلاعات سلامتی شده است. نسل جوان در حال حاضر در جست‌وجوی اطلاعات سلامت ذهنی از اینترنت می‌باشد (کوچیز، دراست و شیپرز<sup>۱۸</sup>، ۲۰۰۱) و سانتور، پولین، لی بلانس و کوسوماکار<sup>۱۹</sup> (۲۰۰۷) و برخی از نمایندگی‌های ارتباط‌دهنده در حال فراهم نمودن مشاوره مبتنی بر وب می‌باشند (گلاشن و همکاران، ۲۰۱۵). اصطلاحاتی همچون، مشاوره متنی<sup>۲۰</sup>، مشاوره سایبری<sup>۲۱</sup>، مشاوره مجازی و ... همگی اشاره به مشاوره آنلاین دارند. ریچاردز و ویگانو<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۲)، مشاوره آنلاین را به معنی به‌کارگیری ارتباط رایانه- رسانه‌ای (CMC)، جهت ارائه مشاوره، به وسیله یک مشاور حرفه‌ای در فضای اینترنتی تعریف می‌کنند. به‌کارگیری تکنولوژی آنلاین در درمان راه اغلب درمان الکترونیک<sup>۲۲</sup> می‌نامند و این روش، ابزار مناسبی است برای کسانی که مشاوره اینترنتی و حمایت سلامت روان را فراهم می‌کنند (باراک، هین، بونیل و شاپیرا<sup>۲۳</sup>، ۲۰۰۸ مانول- باگیوز<sup>۲۴</sup>، ۲۰۰۱). به عبارت دیگر، در این نوع مشاوره، مشاور و مراجع، در مکان‌های جداگانه یا دور از هم و با استفاده از وسایل ارتباطی مانند کامپیوتر، با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند (چستر و گلاس، ۲۰۰۶). مشاوره آنلاین، عرصه‌ای است که مخصوصاً در ده سال گذشته رشد فوق‌العاده‌ای داشته است (مورفی، پاراناس، میشل، هالت، کایلی و سیاگرام<sup>۲۵</sup>، ۲۰۰۹). مشاوران برای کشف پتانسیل‌های مختلف درمان، شروع به استفاده از این نوع مشاوره کردند و سازمان‌ها و نهادها نیز از آن حمایت کردند. برای نمونه، در اواخر سال ۱۹۹۰، جامعه بین‌المللی برای سلامت روان آنلاین (ISMHO)<sup>۲۶</sup>، تأسیس شد که هدفش، ترویج استفاده و توسعه فناوری آنلاین در میان متخصصان سلامت روان است. دستورالعمل‌هایی برای خدمات آنلاین<sup>۲۷</sup> نیز نوشته

مدارس در سراسر دنیا به‌دنبال راه‌هایی جهت فراهم نمودن کمک مناسب و حرفه‌ای به تمامی دانش‌آموزان هستند (و به‌طور ویژه تصور می‌شود که دانش‌آموزان، بنا به دلایل گوناگون، اغلب در جست‌وجوی کمک برای موضوعات روان‌شناختی نیستند) و از سوی دیگر، دانش‌آموزان تکنولوژی اینترنتی را به زندگی روزمره خود راه داده‌اند و همواره به‌صورت آنلاین به‌دنبال کسب اطلاعات هستند و با همدیگر ارتباط برقرار می‌کنند (گلاشن، کمپبل و شوچت<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵). بنابراین، نیاز به ابتکارات خلاقانه مثل فراهم نمودن مشاوره آنلاین<sup>۱۱</sup> برای تشویق رفتارهای کمک‌طلبی در دانش‌آموزان وجود دارد. ریچاردز و ویگانو<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۲)، مشاوره آنلاین را به این صورت تعریف می‌کنند:

به‌کارگیری ارتباط رایانه- رسانه‌ای<sup>۱۳</sup> (CMC)، جهت ارائه مشاوره، توسط یک مشاور حرفه‌ای در فضای اینترنتی. مشاوره

آنلاین به شکل‌های مختلف

مثل ایمیل<sup>۱۴</sup>، چت<sup>۱۵</sup> و ...

ارائه می‌شود. گلاشن و

همکارانش (۲۰۱۵) در

پژوهشی بیان داشتند

که دانش‌آموزان نسبت

به استفاده از مشاوره

آنلاین خوش‌بین

هستند. نتایج پژوهش

چستر و گلاس<sup>۱۶</sup>

نشان می‌دهد





نوع خدمات، به خصوص برای جوانان روستایی و افرادی که در نقاط دور دست زندگی می‌کنند، مفید و حیاتی است (گلاشن و همکاران، ۲۰۱۵).

در سال‌های اخیر، مشاوران مدارس تشویق می‌شوند از انواع فناوری‌های پیشرفته در برنامه‌های راهنمایی تحصیلی و مشاوره، در هنگام ارائه مشاوره به دانش‌آموزان، استفاده کنند (سینک، ۲۰۰۷). مشاوره آنلاین، یک پیشرفت نسبتاً جدید در روان‌درمانی‌ها<sup>۳۳</sup> است اما شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهند مشاوره آنلاین می‌تواند دارای همان تأثیری باشد که مشاوره چهره به چهره<sup>۳۴</sup> دارد (گلاشن و همکاران، ۲۰۱۵). این نوع فعالیت‌های الکترونیکی بر روابط دانش‌آموز با مشاور تأثیر دارد. مثلاً دانش‌آموزان و اعضای خانواده می‌توانند برای مشاور نامه الکترونیکی ارسال کنند، به صورت مستقیم از طریق اینترنت در مورد بعضی مسائل تحقیق کنند و منابع و خدمات مشاوره‌ای مثل پشتیبانی را جست‌وجو کنند (سینک، ۲۰۰۷). بنابراین، شایسته است که هر ابتکار طراحی شده برای کمک به دانش‌آموزان در جهت جست‌وجوی کمک روان‌شناختی، نیازمند استفاده از ابزارهای تکنولوژیکی باشد که به آسانی در روابط هر روزه‌شان به کار گرفته می‌شود. فرمت‌های آنلاین برقراری ارتباط، مثل ترکیب استفاده از متن در کنار فاصله‌گذاری فراهم شده توسط ارتباط آنلاین، به دانش‌آموزان اجازه می‌دهد تا در ارتباطشان دچار مانع نشوند و آن‌ها را از خجالتی که ممکن است با آسیب‌پذیری هیجانی به وجود بیاید، محافظت می‌کند (گلاشن و همکاران، ۲۰۰۵). شولر<sup>۳۵</sup> (۲۰۰۵)، اصطلاح «ثر بازداری‌زدایی آنلاین»<sup>۳۶</sup> را برای توصیف پیامدهای ارتباط کامپیوتری ابداع کرده است. نتیجه این تأثیر می‌تواند در رابطه مشاوره‌ای مفید باشد. بسیاری از کاربران فضای مجازی، گزارش داده‌اند که آن‌ها در تعاملات آنلاین، بازدارندگی کمتری احساس می‌کنند، که این امر به مشاوران مدارس کمک می‌کند تا موفقیت دانش‌آموزان را از طریق همکاری مجازی، میسر سازند (سابلا و هالورسون<sup>۳۷</sup>، ۲۰۰۴). اثرات غیربازدارندگی و مزایای مشاوره آنلاین، به‌عنوان یک ابزار درمانی قدرتمند، برای دانشجویان دانشگاه نشان داده شده است. برخی از سازمان‌های اجتماعی، قبلاً حمایت آنلاین از افراد را انجام داده‌اند، مثل «خط کمک کودکان»<sup>۳۸</sup> در استرالیا و سایت‌های Kooth<sup>۳۹</sup> و E-motion online<sup>۴۰</sup> در انگلستان، که مرور نتایج آن‌ها نشان می‌دهد افراد اغلب از این نوع خدمات استقبال می‌کنند. بنابراین، نیاز است که راهی جهت مراقبت، راهنمایی و ارائه خدمات مشاوره به دانش‌آموزان در مدارس (جایی که دانش‌آموزان بیشترین وقت خود را در آنجا سپری می‌کنند)، فراهم شود (گلاشن، کمپبل و شوچت، ۲۰۱۳).

و منتشر شد. مثلاً در سال ۱۹۹۷، انجمن روان‌شناسی آمریکا<sup>۴۱</sup> (APA)، بیانیه‌ای در رابطه با خدمات آنلاین منتشر کرد و دو سال بعد از آن، انجمن مشاوره آمریکا<sup>۴۲</sup> (ACA)، نیز بیانیه‌ای در رابطه با این نوع مشاوره و خدمات آن منتشر ساخت. در سال ۲۰۰۱ هم، انجمن مشاوره انگلستان قواعدی برای این نوع مشاوره منتشر کرد. در سال ۲۰۰۵ نیز در کشورهای کانادا و استرالیا، قوانین و دستورالعمل‌های مربوط به ارائه خدمات روان‌شناختی<sup>۴۳</sup> آنلاین منتشر شد. تحقیقات نشان می‌دهد که کشور ایالات متحده آمریکا بیشترین تعداد مشاوران آنلاین را دارد و به‌واسطه آن، بیشترین خدمات مشاوره آنلاین، در این کشور ارائه می‌شود (چستر و همکاران، ۲۰۰۶).

## ضرورت و اهمیت مشاوره آنلاین

سرعت و پیچیدگی نوآوری تکنولوژیک، به‌رغم تأثیرش بر زندگی روزانه ما، می‌تواند تهدید کننده به‌نظر برسد. امروزه تکنولوژی تا حدی پیش‌رفته است که برخی از روابط به‌صورت آنلاین آغاز شده، به‌صورت آنلاین تقویت شده و در نهایت به‌صورت آنلاین، خاتمه می‌یابند و به جای اینکه انسان تکنولوژی را کنترل کند، تکنولوژی انسان را در اختیار خود گرفته است. پیشرفت تکنولوژی محدود به حوزه خاصی نیست و همه علوم و فنون و رشته‌ها از این پیشرفت متأثر هستند. با وجود این، اگر در استفاده و به‌کارگیری این تکنولوژی‌ها دقت و توجه کافی صورت بگیرد، می‌توان از آن‌ها در جهت بهبود کیفیت خدمات استفاده کرد. مردم به‌طور فزاینده‌ای، جهت یافتن راهکارهایی برای مشکلات روانی خودشان به اینترنت تمایل دارند. به همین جهت، دولت‌ها از سایت‌های خود کمک‌کننده<sup>۴۱</sup> مثل سایت reach out<sup>۴۲</sup> حمایت می‌کنند. این



## روش‌های مشاوره آنلاین

مشاوره آنلاین در مدارس، به شکل‌های متفاوتی ارائه می‌شود. یک راه در مشاوره آنلاین، به کارگیری چت همزمان است. بدین صورت که ابتدا دانش‌آموز درخواست ملاقات و گفت‌وگوی آنلاین با مشاور مدرسه را می‌دهد و مشاور با ایجاد یک لینک برای یک چت امن، در زمان از قبل تعیین شده، به انجام مشاوره آنلاین با دانش‌آموز می‌پردازد (گلاشن و همکاران، ۲۰۱۳). این روش در آمریکا از لحاظ محبوبیت، دومین روش پرطرفدار در مشاوره آنلاین است (چستر و همکاران، ۲۰۰۶). یک شیوه دیگر برای ارائه مشاوره آنلاین ایمیل است. در این روش، دانش‌آموز و مشاور مدرسه از طریق نامه‌های الکترونیکی (ایمیل) با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند (گلاشن و همکاران، ۲۰۱۳). این شیوه، پرطرفدارترین و محبوب‌ترین روش مشاوره آنلاین در آمریکا محسوب می‌شود (چستر و همکاران، ۲۰۰۶). از دیگر روش‌های ارائه مشاوره آنلاین، مشاوره از طریق وب‌کم<sup>۴۱</sup> است. این روش نسبت به دو روش قبلی کمتر مورد استفاده قرار می‌گیرد زیرا پرهزینه بوده و خیلی از دانش‌آموزان امکانات و لوازم مورد نیاز برای برقراری ارتباط از این طریق را ندارند (گلاشن و همکاران، ۲۰۱۳). در تحقیقی که توسط گلاشن و همکارانش (۲۰۱۵)، صورت گرفت، دانش‌آموزان معتقد بودند که این شیوه شبیه مشاوره چهره به چهره است و در خیلی مواقع همان محدودیت‌های مشاوره چهره به چهره، مانند شناخته بودن

را دارد. بسته‌های آنلاین «خودکمک» نیز برای مقابله با طیف وسیعی از مسائل روانی از قبیل افسردگی<sup>۴۲</sup> و اضطراب<sup>۴۳</sup>، طراحی شده است که در اختیار دانش‌آموزان نیازمند قرار می‌گیرد تا از آن در جهت حل مشکلاتشان استفاده کنند (چستر و همکاران، ۲۰۰۶).

## موانع کاربرد مشاوره آنلاین

موانع کاربرد مشاوره آنلاین را می‌توان به سه بخش مجزا تقسیم کرد. بخش اول، مربوط به مشاوران مدرسه، بخش دوم مربوط به دانش‌آموزان و بخش سوم، مربوط به عوامل دیگر است. دلایل مختلفی می‌تواند مطرح شود که چرا برخی از مشاوران مدرسه، تمایلی به ارائه مشاوره آنلاین ندارند. یک دلیل آن است که پرنسکی<sup>۴۴</sup> (۲۰۰۱)، مطرح می‌کند و آن سواد تکنولوژیکی<sup>۴۵</sup> مشاوران مدرسه است. یعنی تعدادی از مشاوران مدرسه، با تکنولوژی دیجیتالی رشد نمی‌کنند و با زبان و کاربرد تکنولوژی در فرایند مشاوره آشنایی ندارند. همچنین، برخی از مشاوران مدرسه ممکن است فناوری را ابزاری نامناسب برای تجربه شخصی مثل مشاوره، تلقی کنند و به تأثیر آن در فرایند مشاوره شک دارند. مشاوران سنتی، به تعامل چهره به چهره برای برقراری ارتباط مشاوره‌ای بیشتر تمایل دارند. در واقع، برخی از مشاوران سنتی، با این عقیده مخالفاند که فناوری می‌تواند وسیله مؤثری برای ارتباط باشد. مانع دیگر می‌تواند این باشد که مشاوران مدرسه ممکن است دارای مهارت‌های مورد نیاز برای مشاوره آنلاین موفق، با نسل فعلی دانش‌آموزان نباشند که در بیان آنلاین خودشان ماهر هستند. یک دلیل دیگر که می‌تواند مانع کاربرد مشاوره آنلاین از سوی مشاوران مدرسه باشد، سختی‌های مربوط به معین کردن حالت هیجانی<sup>۴۶</sup> دانش‌آموزانی است که از این نوع مشاوره استفاده می‌کنند. البته مشاورانی که مهارت‌ها و توانایی‌های لازم را برای تشخیص حالات مراجعان ندارند. مانع دیگر برای پیاده‌سازی مشاوره آنلاین، می‌تواند این باشد که مشاوران مدرسه در آنجا اقت توان را در رابطه‌درمانی<sup>۴۷</sup> درک می‌کنند. چون دانش‌آموزان معمولاً از لحاظ تکنولوژیکی شایسته‌تر از نسل فعلی مشاوران مدرسه هستند و می‌توانند اینترنت و سایت‌های رسانه اجتماعی را به آسانی هدایت کنند. مانع دیگر، عدم آگاهی مشاوران از مزایا و اثربخشی مشاوره آنلاین است. فقدان مهارت (مهارت‌های فنی تایپ و استفاده از زبان متنی صحیح) و آموزش کافی نیز می‌تواند مانع به کارگیری مشاوره آنلاین از سوی مشاوران مدرسه باشد. مانع دیگر، مربوط به ترس مشاوران است. ترس از عدم شناسایی و کمک به دانش‌آموزانی که نیاز به مشاوره در شرایط بحرانی<sup>۴۸</sup> دارند. مانند دانش‌آموزی که تهدید به خودکشی کرده است (گلاشن و همکاران، ۲۰۱۵). همچنین یکی دیگر از موانع کاربرد مشاوره آنلاین این است که مشاوران مدرسه معتقدند دانش‌آموزان در هنگام مشاوره آنلاین ممکن است صادق نباشند. برخی از مشاوران مدرسه، به فضای مجازی از لحاظ امنیتی نیز اعتماد ندارند یا حداقل اعتماد کمی دارند که این نیز به نوبه خود مانع به کارگیری مشاوره آنلاین از سوی مشاوران



مدرسه می‌شود. عدم مشاهده رفتار غیر کلامی دانش‌آموزان نیز مانع از آن می‌شود که برخی از مشاوران مدرسه، مشاوره آنلاین را به‌کار بگیرند (گلاشن و همکاران، ۲۰۱۳).

عوامل و دلایل مربوط به دانش‌آموزان که مانع از انجام مشاوره آنلاین می‌شود، نیز مختلف است. اولین موضوع این است که استفاده از مشاوره آنلاین به اولویت‌های فردی بستگی دارد. دانش‌آموزان معتقدند که میزان و نحوه استفاده از مشاوره آنلاین به تجربه فردی آنان از فناوری آنلاین بستگی دارد. هر چقدر دانش‌آموزان با انواع برنامه‌های نرم‌افزاری و فرمت‌های آنلاین، بیشتر آشنا باشند، احتمالاً علاقه بیشتری به استفاده از خدمات آنلاین از جمله مشاوره آنلاین خواهند داشت. مانع دیگری که در همه اشکال مشاوره (آنلاین و چهره به چهره)، تأثیرگذار است، موضوع رازداری است. بدگمانی به مشاوران مدرسه و ترس از گزارش حرف‌های دانش‌آموزان توسط مشاوران مدرسه به والدین‌شان، مانع از استفاده دانش‌آموزان از مشاوره آنلاین می‌شود. همچنین آنان براساس تجربه شخصی خود، از جنبه‌های منفی فناوری آگاه هستند و از هک شدن و افشاشدن اطلاعات‌شان در فضای مجازی می‌ترسند. مانع احتمالی دیگر، عدم آشنایی دانش‌آموزان با شخصیت، رفتار و نحوه برخورد مشاور مدرسه هنگام مشاوره آنلاین می‌باشد. مانع دیگر، قابلیت دسترسی به فناوری است. گرچه دانش‌آموزان ممکن است در مدرسه به کامپیوترها، لپ‌تاپ‌ها و اینترنت دسترسی داشته باشند، اما ممکن است در خانه چنین امکاناتی برایشان فراهم نباشد (گلاشن و همکاران، ۲۰۱۵).

برخی از عوامل هم هستند که در کنترل مشاوران مدرسه یا دانش‌آموزان نیستند و آن‌ها مانع مشاوره آنلاین یا توسعه آن می‌شوند. یکی از این عوامل، قوانین و مقررات مربوط به سیستم آموزشی<sup>۴۹</sup> یا یک جامعه یا یک مدرسه می‌باشد. نگرش‌های والدین نیز می‌تواند مانع از استفاده دانش‌آموزان از مشاوره آنلاین بشود. بدین معنی که بعضی از والدین ممکن است نسبت به استفاده فرزندان‌شان از این فناوری برای برقراری ارتباط با بزرگسالان (مشاوران مدرسه)، مشکوک شوند و محدودیت‌هایی را برای فرزندان‌شان اعمال کنند. زمان مشاوره آنلاین نیز می‌تواند مانع از مشاوره آنلاین برای مشاوران مدرسه و دانش‌آموزان بشود. چون اگر دانش‌آموزان در ساعاتی غیر از ساعت مدرسه از مشاوره آنلاین استفاده کنند، ممکن است مشاور مدرسه در دسترس نباشد. بالا بودن هزینه برقرار مشاوره آنلاین هم می‌تواند مانع دیگری در کاربرد این نوع از مشاوره باشد (گلاشن و همکاران، ۲۰۱۵).

۱. احساس ایمنی دانش‌آموزان: برخی از دانش‌آموزان به خاطر ماهیت مشکل‌شان (مثل مورد تجاوز قرار گرفتن) و یا فضای مشاوره چهره به چهره، در مشاوره حضوری، نمی‌توانند تمام مطالب و حرف‌هایشان را به راحتی بیان کنند، به خاطر همین مشاوره آنلاین این فرصت را در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد که بدون خجالت کشیدن و یا هر دلیل دیگری، به راحتی حرف‌هایشان را بزنند.

۲. جذابیت فیزیکی: مشاوره آنلاین به خودی خود و به دلیل ویژگی‌هایی که دارد (مثل کاربرد فناوری و اینترنت)، نسبت به مشاوره حضوری برای دانش‌آموزان جذابیت بیشتری دارد. با توجه به اینکه در مشاوره آنلاین از امکانات و فناوری‌هایی استفاده می‌شود که دانش‌آموزان، هر روز زمان زیادی را با این فناوری‌ها سپری می‌کنند، این خود باعث افزایش انگیزه در دانش‌آموزان برای استفاده از مشاوره آنلاین می‌شود.

۳. مقرون به صرفه بودن: هم از لحاظ زمانی و هم از لحاظ مالی، مشاوره آنلاین می‌تواند برای دانش‌آموزان و مشاوران مدرسه، مقرون به صرفه باشد.

۴. عدم محدودیت از نظر بُعد مسافت: مشاوران آنلاین می‌توانند در هر نقطه‌ای از زمین به هر نقطه دیگر که می‌خواهند خدمات مشاوره‌ای ارائه بدهند. البته این امر مشکلات و سختی‌های خاص خودش را دارد.

۵. ناشناخته بودن: می‌تواند هم یکی از مزایای مشاوره آنلاین باشد و هم یکی از معایب آن. برخی از دانش‌آموزان دوست دارند بدون اینکه توسط مشاور مدرسه شناخته شوند، از خدمات

مدرسه می‌شود. عدم مشاهده رفتار غیر کلامی دانش‌آموزان نیز مانع از آن می‌شود که برخی از مشاوران مدرسه، مشاوره آنلاین را به‌کار بگیرند (گلاشن و همکاران، ۲۰۱۳).

## مزایای مشاوره آنلاین

مشاوره آنلاین، مزایا و امتیازات مختلفی دارد که در زیر به تعدادی از آن‌ها اشاره می‌شود:

۱. احساس ایمنی دانش‌آموزان: برخی از دانش‌آموزان معتقدند چون در اتاق خودشان

## رویکردهای مورد استفاده در مشاوره آنلاین

کاربرد رویکرد مشاوره‌ای<sup>۵۲</sup> در مشاوره آنلاین دانش‌آموزان، بستگی به نظر و دیدگاه مشاور و همچنین مشکل دانش‌آموزان دارد. اما به دلیل برخی محدودیت‌ها و مزایای مشاوره آنلاین، برخی از رویکردها بیشتر مورد توجه مشاوران قرار می‌گیرد. براساس پژوهشی که توسط چستر و همکارانش (۲۰۰۷)، در ایالات متحده آمریکا صورت گرفته است، رویکرد شناختی-رفتاری<sup>۵۳</sup> (CBT) و پس از آن رویکرد التقاطی<sup>۵۴</sup> بیشترین کاربرد را در مشاوره آنلاین داشته‌اند (چستر و همکاران، ۲۰۰۶). رویکرد شناختی-رفتاری شامل روش‌های مختلفی است که وجه اشتراک تمام آن‌ها تأکید بر نقش فرایندهای شناختی-رفتاری در شکل‌گیری و تداوم اختلالات روان‌شناختی و به‌کارگیری روش‌های تجربی مبتنی بر رفتارگرایی و شناخت‌گرایی برای درمان و کنترل پاسخ‌دهی درست است. هازلت<sup>۵۵</sup> درمان شناختی-رفتاری را مداخله‌ای درمانی از طریق کاهش فراوانی و شدت پاسخ‌دهی سازش‌نا یافته درمانجویان و آموزش مهارت‌های جدید شناختی-رفتاری آن‌ها می‌داند که موجب کاهش معنادار در رفتارهای ناخواسته و افزایش معنادار در رفتارهای سازش‌یافته‌تر می‌شود (خدایان فرد، ۱۳۸۴). رویکرد التقاطی نیز عبارت است از فرایند انتخاب مفاهیم و روش‌ها از نظام‌های گوناگون، یعنی ترکیبی خلاق از بخش‌های منحصربه‌فرد جهت‌گیری‌های گوناگون، تلفیق پویای مفاهیم و فنونی که با شخصیت و سبک منحصربه‌فرد درمانگر متناسب است. به عبارت دیگر، درمانگران التقاطی از روش‌هایی استفاده می‌کنند که از رویکردهای مختلف به دست آمده‌اند، بدون اینکه لزوماً به نظریه‌هایی که آن‌ها را تولید کرده‌اند متعهد باشند (پروچاسکا و نورکراس، ۲۰۰۷).

## بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به پیشرفت تکنولوژی و فناوری و حضور آن در زندگی افراد در دنیای امروز، به‌کارگیری این تکنولوژی‌ها و فناوری‌ها در جهت حل مشکلات و مسائل، غیرقابل چشم‌پوشی است. امروزه افراد در همه حوزه‌ها و تخصص‌ها از تکنولوژی و فناوری استفاده می‌کنند.

مشاوره‌ای استفاده کنند. بنابراین مشاوره آنلاین این شرایط را فراهم می‌سازد، در حالی که برای دانش‌آموزان نیازمند مشاوره بحران (مثل خودکشی)، این شیوه مناسب نیست (گلاشن و همکاران، ۲۰۱۵).

۷. امکان ضبط دائمی: مشاوره آنلاین را به مجله تشبیه می‌کنند. چون شما در هر لحظه از زمان (حتی بعد از درمان)، می‌توانید به متن‌ها مراجعه کنید و مطالب و تکنیک‌های مورد استفاده برای حل مشکل تان را مشاهده یا مطالعه کنید (چستر و همکاران، ۲۰۰۶).

## معایب مشاوره آنلاین

۱. قابلیت اعتماد<sup>۵۶</sup>: هم در مشاوره حضوری و هم در مشاوره آنلاین، یکی از موارد بسیار مهم، موضوع رازداری است. در مشاوره آنلاین، گاه به دلیل ناشناخته بودن دو طرف و گاهی به دلیل عدم اعتمادسازی مناسب از سوی مشاور، متن‌ها و اطلاعات جلسه مشاوره آنلاین، توسط دانش‌آموزان در اختیار اشخاص غیرمتخصص قرار می‌گیرد.

۲. عدم مشاهده رفتار غیرکلامی: رفتار غیرکلامی مراجعان در فرایند مشاوره، به اندازه رفتار کلامی آن‌ها اهمیت دارد. برخی از مشاوران مدرسه اعتقاد دارند که چون در مشاوره آنلاین، امکان مشاهده رفتار غیرکلامی دانش‌آموزان وجود ندارد، بنابراین مشاور از حجم عظیمی از اطلاعات درباره مراجع، محروم می‌شود.

۳. تعداد کم مشاوران آنلاین: ممکن است تعداد مشاورانی که به مهارت‌ها و اطلاعات مشاوره آنلاین تسلط داشته باشند، به نسبت دانش‌آموزان کم باشند.

۴. ناشناخته بودن: همان‌طور که در بخش مزایای مشاوره آنلاین گفته شد، این ویژگی می‌تواند هم به‌عنوان ویژگی مثبت و هم ویژگی منفی، برای مشاوره آنلاین مطرح باشد. مثلاً در فرایند مشاوره آنلاین، اگر دانش‌آموزی بگوید که قصد خودکشی دارد، در این هنگام امکان شناسایی او سخت است.

۵. نیاز به امکانات و فناوری: برخی از دانش‌آموزان به خاطر شرایط اقتصادی خانواده‌شان و یا عده‌ای از آن‌ها به دلیل زندگی در نقاط دور دست، امکان دستیابی به ابزار لازم (کامپیوتر، اینترنت و...) جهت برقراری ارتباط آنلاین را ندارند.

۶. افشا اطلاعات: با وجود اینکه فناوری‌ها مزایای بی‌شمار دارند اما جنبه‌های منفی نیز دارند. مثلاً ممکن است افشا اطلاعات مربوط به جلسات مشاوره آنلاین توسط هکری افشا شود (گلاشن و همکاران، ۲۰۱۵).

۷. توزیع نامناسب مشاوران آنلاین از لحاظ جنسیت: مثلاً در استرالیا دوسوم مشاوران آنلاین زن هستند یا در آمریکا اکثراً مشاورانی که خدمات آنلاین ارائه می‌دهند مرد هستند. این نوع مسائل باعث می‌شود که مدارس پسرانه یا دخترانه، با کمبود مشاور آنلاین رو به رو شوند (چستر و همکاران، ۲۰۰۶).





مشاوران، مخصوصاً مشاوران مدرسه نیز می‌توانند از این فناوری‌ها و تکنولوژی‌ها در حوزه تخصصی خود استفاده کنند. مشاوران، مخصوصاً مشاوران مدرسه نیز می‌توانند از این فناوری‌ها و تکنولوژی‌ها در حوزه تخصصی خود استفاده کنند.

مشاوران، مخصوصاً مشاوران مدرسه نیز می‌توانند از این فناوری‌ها و تکنولوژی‌ها در حوزه تخصصی خود استفاده کنند. مشاوران، مخصوصاً مشاوران مدرسه نیز می‌توانند از این فناوری‌ها و تکنولوژی‌ها در حوزه تخصصی خود استفاده کنند.

مشاوران، مخصوصاً مشاوران مدرسه نیز می‌توانند از این فناوری‌ها و تکنولوژی‌ها در حوزه تخصصی خود استفاده کنند. مشاوران، مخصوصاً مشاوران مدرسه نیز می‌توانند از این فناوری‌ها و تکنولوژی‌ها در حوزه تخصصی خود استفاده کنند.

#### پی‌نوشت‌ها

8. Dowling, M. J. (2015). The Processes and Effectiveness of Online Counselling and Therapy for Young People. Degree of Doctor of Philosophy in Clinical Psychology, University of Canberra.

9. Glasheen, K., Campbell, M. & Shochet, L. (2015). School counsellors' and students' attitudes to online Counselling: A qualitative study. Journal of relationships research, 6(12), 34- 78.

10. Glasheen, K., Campbell, M. & Shochet, L. (2013). Opportunities and Challenges: School Guidance Counsellors' Perceptions of Counselling Students Online. Australian Journal of Guidance and Counselling, 2(23), 222-235.

11. Manhal-Baugus, M. (2001). E-Therapy: Practical, ethical, and legal issues. CyberPsychology & Behavior, 4, 551-563.

12. Murphy, L., Parnass, P., Mitchell, D., Hallett, R., Cayley, P. & Seagram, S. (2009). Client Satisfaction and Outcome Comparisons of Online and Face-to-Face Counselling Method. British Journal of Social Work, 39, 627-640.

13. Richards, D., & Viganò, N. (2013). Online counseling: A narrative and critical review of the literature. Journal of Clinical Psychology, 69, 994-1011.

14. Sabella, R. A., & Haverson, B. (2004). Building virtual communities in school counseling. In G.R.E. Walz, & C.E. Kirkman. CyberBytes: Highlighting compelling uses of technology in counselling (pp. 3-7). Greensboro, NC: University of North Carolina.

15. Santor, D. A., Poulin, C., LeBlance, J. C., & Kusumakar, V. (2007). Online health promotion, early identification of difficulties, and help seeking in young people. Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 3(21), 741-752.

16. Suler, J. (2005). The online disinhibition effect. International Journal of Applied Psychoanalytic Studies, 2, 184-18.

44. Prensky

45. Technological Literacy

46. Emotional state

47. Therapeutic relationship

48. Crisis counseling

49. Education system

50. Disinhibition

51. Confidentiality

52. Consulting approach

53. Cognitive Behaviour Therapy

54. Eclectic counselling

55. Hazlet

56. Prochaska & Norcross

#### منابع

۱. پروچاسکا، جیمز و نورکراس، جان (۲۰۰۷). نظریه‌های روان‌درمانی، ویراست ششم، (ترجمه یحیی سیدمحمدی). تهران: نشر روان.

۲. سینیک، کریستوفر. (۱۳۸۶). مشاوره مدرسه در عصر حاضر (ترجمه محمد نظری و علی اکبر سلیمانیان). تهران: نشر علم.

۳. شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۹۰). فنون و روش‌های مشاوره. تهران: چهر.

۴. خدایان فرد، مرتضی. (۱۳۸۴). اثربخشی درمان‌شناختی - رفتاری و دارو درمانی بر بیماران اسکیزوفرنی. مجله روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران، ۳۳، ۱۰۲ - ۷۷.

5. Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. Journal of Technology in Human Services, 6, 109 - 160.

6. Chester, A. & Glass, C. (2006). Online counselling: a descriptive analysis of therapy services on the Internet. British Journal of Guidance & Counselling, 2 (34), 145 - 160.

7. Cuijpers, P., Drost, L. M., & Schippers, G. M. (2011). Developing an interactive website for adolescents with a mentally ill family member. Clinical child Psychology and psychiatry, 16(3), 351-364.

1. Consultation

2. Online

3. Behavioral Sciences

4. Guidance & Consultation

5. Client

6. Counselor

7. School Counseling

8. School counselor

9. Sink

10. Glasheen, Campbell & Shochet

11. Online counseling

12. Richards & Viganò

13. Computer-Mediated Communication

14. Email

15. Chat

16. Chester & Glass

17. Dowling

18. Cuijpers, Drost & Schippers

19. Santor, Poulin, LeBlance & Kusumakar

20. Text counselling

21. Cybercounselling

22. E-Therapy

23. Barak, Hen, Boniel & Shapira

24. Manhal-Baugus

25. Murphy, Parnass, Mitchell, Hallett, Cayley, & Seagram

26. International Society for Mental Health Online

27. Online Services

28. American Psychological Association

29. American Counseling Association

30. Psychological services

31. Self-help

32. www.reachout.com

33. Psychotherapys

34. Face-to-face consultation

35. Suler

36. Online Disinhibition Effect

37. Sabella & Halverson

38. Kids Help Line

39. www.Kooth.com

40. www.E-motion online.com

41. Webcam

42. Depression

43. Anxiety