



لیلا کارگری

کارشناس مشاوره تربیتی و تحصیلی منطقه ۸

مشاوره مجازی

و بررسی جوانب مثبت و منفی آن

بیان مسئله

مشاوره آنلاین به سرعت به الگوی محبوب برای حمایت از جوانان و ارائه خدمات به آن‌ها تبدیل شده است، از طریق سامانه‌هایی مانند شبکه اجتماعی دانش‌آموزی (شاد)، سامانه همگام (طرح نماد)، سامانه ۴۰۳۰ و خطوط آنلاین حمایتی، سرویس‌های اجتماعی مانند ۱۲۳ و شماره‌هایی که مشاوره آنلاین می‌دهند، خدمات مشاوره‌ای در اختیار دانش‌آموزان و افراد مختلف قرار داده می‌شود. این شیوه ارائه خدمات مزایا و مضرات خاصی دارد. در حال حاضر مطالعات بی‌شماری حاکی از آن است که مشاوره اینترنتی، هنگامی که با درمان‌شناختی رفتاری ترکیب شود، می‌تواند در انواع مختلف مشکلات بالینی مؤثر باشد. (۱، ۲، ۳) مشاوره مجازی به ارائه خدمات مشاوره‌ای از طریق اینترنت اشاره دارد و ایمیل، چت و دوربین وب را در بر می‌گیرد. این نوع مشاوره با اسامی زیادی نظیر مشاوره در فضای مجازی، آموزش الکترونیکی، مشاوره الکترونیکی، مشاوره وب و مشاوره تلفنی نامیده می‌شود. (۴)

در حال حاضر تعداد بیشتری از افراد برای دریافت کمک حرفه‌ای روان‌شناختی به جای رفتن به مطب، استفاده از سایتهای درمانی و اینترنت را انتخاب می‌کنند. مشاوره مجازی به‌عنوان درمانی مبتنی بر گفت‌وگو تعریف می‌شود که در فضای غیرحضوری و از روش‌های مختلف شامل مشاوره تلفنی، گروه‌های شبکه‌های اجتماعی، کانال‌ها و سایتهای ارائه می‌گردد. درمان مجازی در بسیاری از اختلالات و برای بسیاری از مراجعان کارآمدتر است. این نوع روش مشاوره مانند تمام روش‌های سنتی مزایا و معایب متنوعی دارد. از مزایای این روش می‌توان به هزینه‌های پایین‌تر، راحتی بیشتر، ناشناس بودن، و ... و از معایب آن به عدم وجود نشانه‌های کلامی و غیرکلامی، مشکلات فنی و تکنولوژی، محرمانه بودن و امنیت، و اثربخشی و ... اشاره کرد. در این مقاله مزایا و معایب مشاوره مجازی مورد بررسی قرار گرفته است.

کلیدواژه‌ها: مشاوره مجازی، مشاوره آنلاین، مزایای مشاوره مجازی، معایب مشاوره مجازی

در این مقاله به برخی از مزایا و مضرات مشاوره آنلاین می‌پردازیم. و



راه‌هایی را برای ایجاد امنیت بیشتر در فضای مجازی پیشنهاد می‌کنیم.

کلامی و غیر کلامی، ضروری هستند.

فواید مشاوره مجازی

دسترسی - مشاوره مجازی برای همه کسانی که مایل به استفاده از آن هستند به راحتی قابل دسترس است. به‌عنوان مثال، افراد ساکن مناطق روستایی یا دورافتاده فاقد خدمات مشاوره‌ای، افراد دچار معلولیت جسمی، و ناتوان از ترک خانه، و افراد با نقص بینایی و شنوایی می‌توانند از دسترسی به مشاوره مجازی بهره‌مند شوند. مشاوره مجازی در ترغیب کودکان و نوجوانان به درمان، مؤثر بوده است. **راحتی** - هم درمانگر و هم مراجعه‌کننده در تعیین نوبت و زمان‌بندی در جلسات مشاوره آزادانه‌تر عمل می‌کنند. مشاوره مجازی همچنین با گسترش خدمات مشاوران باعث ارائه خدمات به افراد بیشتری می‌شود. این نوع مشاوره برای افراد با طیف خاصی از مشکلات (هراس اجتماعی، آگورافوبیا یا اختلالات اضطرابی) مناسب‌تر است. **توان مالی** - مشاور از طریق فضای مجازی شانس ارتباط با تعداد بیشتری از افراد را دارد که با کاهش هزینه‌های اجاره فضای خصوصی موجب صرفه‌جویی در هزینه‌ها خواهد شد. **برچسب اجتماعی** - مشاوره مجازی با حذف مراجعه به مراکز در از بین بردن برچسب اجتماعی مرتبط با دریافت کمک مؤثر است. مشاوره مجازی با گمنام نگه داشتن فرد، امکان درخواست کمک علی‌رغم تردید و نگرانی را می‌دهد. **ناشناس بودن** - فقدان تماس چهره به چهره باعث می‌شود که مراجعه‌کننده بدون دغدغه تعصب، نژاد، جنسیت، سن، اندازه و یا ظاهری جسمی با صراحت بیشتری ارتباط برقرار کند. که همین امر منجر به افزایش سطح صداقت و در نتیجه اعتبار بیشتر محتوای افشا شده توسط وی می‌گردد. راه‌های مختلف برای برقراری ارتباط - مشاوره مجازی به مراجعه‌کننده و مشاور اجازه می‌دهد تا به ارتباط خود (بیشتر به صورت مکتوب) توجه بیشتری کنند و قبل از بیان، درباره افکار و احساسات خود تأمل کنند. این شیوه برای افرادی که در بیان و ابزار خود از طریق کلمات مشکل دارند مناسب‌تر است. مراجعان در این محیط تحت تأثیر علائم غیر کلامی درمانگر قرار نمی‌گیرند. داشتن سوابق کتبی به‌عنوان مرجع و مبنای اولیه در بحث، بررسی و ارزیابی آینده و ارزیابی تغییرات و پیشرفت درمان مؤثر است.

محرمانه بودن و امنیت - مشاوران وظیفه اخلاقی دارند تا اطلاعات مراجعان خود را محرمانه بدانند و در حفظ و نگهداری این اطلاعات محرمانه تلاش کنند. در مشاوره مجازی، امنیت سوابق و اطلاعات افراد به دلیل ماهیت این رسانه و قابلیت هک شدن آن به خطر می‌افتد. لذا، مشاوران برای جلوگیری از مشکل، می‌بایست از آخرین نسخه از نرم‌افزارهای امنیتی استفاده کرده و مرتباً فناوری خود را ارتقا دهند. **اثربخشی** - عدم تعامل چهره به چهره می‌تواند خطر تشخیص نادرست توسط درمانگر را افزایش دهد در حال حاضر درمان مجازی برای تشخیص موارد بالینی مانند افسردگی مزمن و موارد اورژانس روانپزشکی (خودکشی و...) نامناسب است. **مشکلات فنی و تکنولوژی** - احتمال خراب شدن رایانه و از بین رفتن اتصال اینترنت و مهارت‌ها و دانش رایانه‌ای مراجعه‌کننده تعیین‌کننده توانایی فرد در بهره‌مندی از خدمات مجازی است. **اعتبار درمانگر** - اعتبار و صلاحیت درمانگران مجازی باید بررسی شود تا از سواستفاده افراد بی‌تجربه و لسی با ادعا جلوگیری شود. در این شرایط نقش نهادهای نظارتی تخصصی مانند سازمان نظام مشاوره و روانشناسی کشور مهم است. **مسائل اخلاقی** - با افزایش خدمات مشاوره مجازی و افزایش محبوبیت آن، کدهای حقوقی و اخلاق حرفه‌ای باید مورد بازبینی قرار گیرد. چراکه امروزه ارائه خدمات مشاوره‌ای از مرزهای دولتی و بین‌المللی فراتر رفته، و باعث ایجاد نگرانی‌های قانونی و نظارتی بسیاری شده است. مثلاً، متخصصی که مجوز کار در شهری دارد آیا می‌تواند به افرادی که در خارج از آن شهر زندگی می‌کنند خدمات ارائه دهد؟

نتیجه‌گیری و خلاصه بحث

درمان مجازی به سرعت در حال رشد است. اینترنت فقط برای گپ زدن با دوستان و نزدیکان نیست. اگرچه اینترنت ارتباط با ایمیل، اتاق‌های گفت‌وگو و خدمات پیام‌رسانی فوری را آسان‌تر کرده است، بسیاری از افراد از اینترنت برای دستیابی به اطلاعات در مورد سلامت روان استفاده می‌کنند. مشاوره مجازی به وضوح برخی از مشکلات منحصربه‌فرد و همچنین برخی از امکانات منحصربه‌فرد را برای مراجع و درمانگران ایجاد می‌کند. بدین ترتیب، هم متخصصان بهداشت روان و هم افرادی که مایل به دریافت چنین خدماتی هستند باید از مزایا و محدودیت‌های این روش درمانی مطلع شوند. درمان مجازی به‌طور بالقوه تمام مزایای مشاوره معمولی رودررو را با هزینه کمتر و تناسب بیشتر و نیز به شیوه گسترده‌تر ارائه می‌دهد و در کنار فناوری پیشرفت می‌کند. افراد مختلف با توجه به شرایط خود و با آگاهی می‌توانند این نوع درمان را انتخاب نموده و از طریق آن به خدمات مورد نظر دست یابند.

* منابع در دفتر مجله موجود است.

معایب مشاوره مجازی

علی‌رغم مزایای مشاوره مجازی، انتقاداتی به این شیوه مشاوره وارد است که به برخی از آن‌ها اشاره می‌کنیم. عدم وجود نشانه‌های کلامی و غیر کلامی - این موضوع همزمان به‌عنوان مزیت و مضرت در نظر گرفته می‌شود. در فرایند مشاوره فعل و انفعالات کلامی و غیر کلامی برای سنجش آنچه فرد احساس می‌کند و برای شناسایی اختلافات یا عدم تناقضات بین رفتارهای