

کاربردهای نوین فناوری ارتباطات و اطلاعات (ICT) در مشاوره و راهنمایی (رویکرد مدرسه‌ای)

نویسنده: ماریلین کمپبل

ترجمه: محمد محمدحسینی

کارشناس ارشد مدیریت آموزشی از دانشگاه تهران

چکیده

در جامعه‌ی ما (استرالیا) که داریم در حال تغییر و تحول است، به نظر می‌رسد که فشار روانی بسیاری بر جوانان وارد می‌شود، پژوهش‌ها و مطالعات اخیر نشان داده است که یکی از مشکلات بسیار مهم جامعه‌ی امروزی، مسائل مربوط به بهداشت روانی جوانان و نوجوانان است (سایر و دیگران، ۲۰۰۱). از هر پنج کودک یا نوجوان استرالیایی ۴ تا ۱۷ ساله، یک نفر دارای مشکلات بهداشت روانی قابل توجه است (روبریک، سیلبورن، برتون و بلر، ۲۰۰۰). در استرالیا مشاورانی برای یاری دانش‌آموزان در مدارس استخدام شده‌اند، اما آنها بدون توجه به این امر کمک‌های مشاوره‌ای خود را از طریق تلفن‌های کمک^۱ یا مشاوره‌های تلفنی و یا اینترنت دریافت می‌کنند. (در سال ۲۰۰۲ تقریباً ۱/۱ میلیون تماس با خط کمک به کودکان، برقرار شده است) شاید شکل‌های بی‌نام‌وشناس و مستعار مشاوره مانند مشاوره‌ی مجازی^۲ بتواند خدمات مؤثرتری را در بین مدارس توزیع کند. در این مقاله فواید و دشواری‌های مشاوره مبتنی بر وب^۳ در مدارس مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

کلید واژه‌ها: فناوری اطلاعات

و ارتباطات مشاوره‌ی مجازی

مشاوره‌ی مبتنی بر وب بهداشت روانی

- مشاوره‌ی آنلاین



۴

دوره‌ی ۴
شماره‌ی ۳
بهار ۱۳۸۸



بهداشت روانی جوانان

پژوهش‌های اخیر، در استرالیا نشان می‌دهد که مشکلات بهداشت روانی جوانان و نوجوانان به شدت افزایش پیدا کرده است، به نحوی که به یک مشکل بهداشت عمومی مهم تبدیل شده است (سایر و دیگران، ۲۰۰۱). نظیر این مشکل در دیگر کشورهای توسعه‌یافته نیز دیده می‌شود (کسلر، مک‌گوناگل، زانو و دیگران، ۱۹۹۴). در این کشورها روزه‌روز شاهد افزایش مشکلات روانی بین جوانان و نوجوانان هستیم. بین مشکلات بهداشت روانی و رفتارهای پرخطر مانند خودکشی، رابطهای قوی وجود دارد (گراهام و دیگران، ۲۰۰۰). به‌طور مثال علت اصلی مرگ و میر بین جوانان در استرالیا، خودکشی است (سایر و دیگران، ۲۰۰۱) و بخش‌های متعدد جامعه درگیر این مشکلات است.

اگرچه جامعه از طریق مشاوره‌ی حضوری و چهره‌به‌چهره درصد کمکی به چنین جوانانی برمی‌آید، اما اکثر جوانان از این کمک‌ها استقبال نمی‌کنند. با یک نمونه‌گیری ریک‌وود (۱۹۹۵) دریافت که تقریباً نیمی از دانش‌آموزان متوسطه‌ی استرالیایی در پی دریافت کمک برای حل مشکلات روان‌شناختی^۴ خود نیستند. جوانانی که مشکلات بهداشت روانی دارند، بعید است که درصد دریافت کمک برآیند (کارلتون و دین، ۲۰۰۰، دین و ویلسون و کیاروچی، ۲۰۰۱) در نتیجه‌ی رشد و گسترش فناوری، انواع مختلف کمک‌ها و مساعدت‌ها فراهم شده است. فناوری اطلاعات و ارتباط (ICT) تقریباً تمام جنبه‌های زندگی انسان را تحت تأثیر و نفوذ قرار داده است. رایانه‌های شخصی و اینترنت به‌طور گسترده در مدارس و خانه‌ها در دسترس دانش‌آموزان است. (گوانیا ۲۰۰۱، مارتین ۲۰۰۳) کودکان و نوجوانان به سرعت خودشان را غرق در چنین فناوری‌هایی ساخته‌اند و بسیاری از جوانان حتی برای ارتباط با دیگران از اینترنت استفاده می‌کنند. (روزنباوم و دیگران ۱۹۹۹) جوانان با فناوری رشد می‌کنند درحالی‌که اکثر بزرگسالان با این پدیده بیگانه‌اند. یکی از گروه‌های ارائه‌دهنده‌ی خدمات (مشاوره‌ی تلفنی کودکان)^۵ برای برقراری ارتباط با جوانان دارای مشکل، از اینترنت استفاده می‌کند. این گروه که یک سازمان استرالیایی است، خدمات مشاوره‌ی آنی و پهنگام^۶ (آنلاین) را برای جوانان فراهم ساخته است. آن‌ها ابتدا در سال ۱۹۹۶ یک وبسایت راه‌اندازی کردند سپس به ارائه‌ی مشاوره از طریق پست الکترونیک پرداختند. مشاوره‌ی تلفنی کودکان در سال ۲۰۰۰ خدمات مشاوره‌ی اینترنتی خود به شکل‌های مشاوره‌ی تلفنی کمک به کودکان به‌صورت نقره‌نفر از ساعت ۱۵ الی ۲۱ و برقراری ارتباط تمام‌وقت از دوشنبه تا جمعه راه‌اندازی نمود. به‌علاوه در مشاوره‌ی تلفنی کودکان آن دسته از نوجوانانی که در پی یافتن راه‌حلی برای دغدغه‌های بهداشت روانی‌شان هستند، ابتدا به پزشک محلی دسترسی دارند و سپس از خدمات مشاوره‌ی مدرسه بهره می‌گیرند. (سایر و دیگران ۲۰۰۱) در چنین اماکنی، مشاوران مدرسه در جایگاهی قرار دارند که قادر به توسعه و گسترش خدمات‌شان از طریق اینترنت هستند و می‌توانند از فناوری‌های

نوین برای تکمیل روش‌های سنتی کمک به جوانان استفاده کنند.

تاریخچه‌ی استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات توسط مشاوران مدرسه

گسترش سریع فناوری‌های نوین در بین مشاورین مدارس با نتایجی که مور^۷ در سال ۱۹۹۲ به‌دست آورد، اثبات می‌شود. او دریافت که تنها ۳۰٪ از مشاوران مدارس از رایانه برای انجام وظایف مرتبط با مشاوره استفاده می‌نمایند. درحالی‌که اوون و ویکل^۸ در سال ۱۹۹۹ دریافتند که این تعداد به ۸۸٪ افزایش یافته است. در سال ۲۰۰۳ رایانه‌ها و اینترنت از نظر مشاوران مدارس به‌عنوان منابع سودمندی برای دانش‌آموزان به‌منظور کسب اطلاعات در نظر گرفته می‌شدند، به‌ویژه کسب اطلاعات شغلی و حرفه‌ای، تحلیل سنجش‌ها و ارزشیابی‌ها، بحث‌های گروهی و پست الکترونیک. (گولوت-میلروپارتین ۲۰۰۳) مشاوران مدارس همچنین از اینترنت برای افزایش اطلاعات خود، برای توسعه و رشد حرفه‌ای و حفظ ارتباط با همکاران^۹ استفاده می‌کنند. (راست ۱۹۹۵) این فناوری ظاهراً به‌وسیله‌ی برخی از مشاوران پذیرفته شده است به نحوی که آن‌ها می‌توانند اطلاعات را از طریق پست الکترونیک، ویدئو کنفرانس، سایت‌های اینترنتی و مجلات و نامه‌های آنلاین دریافت و مجدداً آن‌ها را منتشر نمایند. همچنین نظارت عملی مشاوران مدارس پذیرفته شده است. (مگ ماهون ۲۰۰۲، مایریک و سابلا ۱۹۹۵) علاوه بر این برخی از مشاوران مدارس به شکل مؤثری از اینترنت برای برقراری ارتباط با دانش‌آموزان مشکل‌دار و مخالف، استفاده کرده بودند. (گوانیا ۲۰۰۱)

سایر گروه‌های اجتماعی هم با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباط درحال کمک به کودکان رنجور هستند. پروژه‌ی تلفنی حمایت از کودکان وابسته به مرکز بهداشتی دانشگاه کانزاس، بیماران را به متخصصین پزشکی در اتاق‌های بهداشت مدارس که از فناوری ویدئو کنفرانس با سرعت ۱۲۸ کیلو بایت در ثانیه استفاده می‌کنند، مرتبط می‌سازد (وایتن، کوک و شاو ۱۹۹۸). بسته‌های نرم‌افزاری درباره‌ی مصرف مواد مخدر به‌وسیله‌ی نوجوانان، به‌صورت لوح فشرده برای استفاده در مدارس طراحی شده است. (گرلر ۱۹۹۵)

پست الکترونیک به مشاوران مدارس این امکان را می‌دهد تا انواع مختلف خدمات را به مراجعین^{۱۰} ارائه نمایند. استفاده از پست الکترونیک آسان است؛ بسیاری از دانش‌آموزان به آن دسترسی دارند؛ وسیله‌ای جالب برای جوانان است و محدودیت زمانی ندارد. پست الکترونیک هم چنین می‌تواند موجب تسهیل ارتباط در مورد نگرانی‌ها و مشکلاتی شود که به‌هنگام بحث و گفت‌وگوی رودررو ممکن است باعث خجالت و دست‌پاچی گردد. (کرید ۱۹۹۹) ویژگی **ناهمزمانی**^{۱۱} پست الکترونیک، هم برای مشاور و هم برای مراجع، فرصت بیشتری را جهت عکس‌العمل فراهم می‌سازد. بنابراین شاید این موضوع مشاوره را تقویت



نماید. (مورفی و میتچل ۱۹۹۸) وبسایت دوستان^۳ که توسط دانشگاه کالیفرنیا دائر شد، از پست الکترونیک برای ارائه خدمات مورد نیاز به دانش آموزان استفاده می کند. هر چند که این کار جایگزین مناسبی برای مشاوره نمی شود. (گوانیپا ۲۰۰۱) تامپسون و براون در سال ۲۰۰۰ تأثیرات پست الکترونیک بر افزایش عزت نفس دانش آموزان مدارس ابتدایی را در طی یک برنامه‌ی راهنمایی جمعی^۳ گزارش نمودند. نوجوانان در سال آخر مدرسه پست الکترونیک را به عنوان وسیله‌ی تکمیلی جهت آماده شدن برای زندگی مورد استفاده قرار داده بودند. (کمپل و گاردنر ۲۰۰۳) بعضی از نوجوانان در مدرسه نسبت به داشتن تعامل کامل با فناوری جدید، بی میل هستند، اوون و میکل دریافتند که تنها مشاوران مدرسه آرکانزاس به استفاده از رایانه خوشبین هستند؛ و برخی نویسندگان فکر می کنند، شخصیت‌هایی که جذب سیستم مشاوره‌ی مدرسه شده‌اند، برخوردی محتاطانه با فناوری دارند. (مایریک و سابلا ۱۹۹۵) آن‌ها خودشان را تحت عنوان «عامه‌ی مردم»^۴ و یا «از نظر فنی ناشی»^۵ توصیف می کنند. اوثنم (۲۰۰۰) در یک مطالعه‌ی پیمایشی، یادآوری می کند که مشاوران مدرسه آمادگی لازم را برای استفاده از اینترنت جهت برگزاری جلسات مشاوره‌ی آنلاین نداشتند.

مشاوره به وسیله‌ی گفت‌وگو و به مشارکت گذاشتن نقاشی‌های رایانه‌ای، پشتیبانی می کند و قابلیت استفاده در رایانه‌های استاندارد خانگی که برای افراد بزرگسال فراهم شده، داراست. (کولی، کوبرانیک و لاتنگ ۲۰۰۲) علاوه بر این، خط مشاوره تلفنی کودکان، وسایل بصری-تعاملی را برای تقویت خدمات مشاوره‌ای آنلاین خود، بوجود آورده است. این وسایل که توسط دانشکده‌ی صنایع نوین دانشگاه کوینزلند^۶ تهیه شده است، امکانات بیشتری را برای جوانان فراهم می کند تا به جای آن که با تنگناهای بیان احساساتشان در قالب کلمات مواجه شوند، احساسات خودشان را بروز دهند. یک مشاور می تواند مجموعه‌ای از نمادها^۲ یا احساسات (جوهرات رنگی) را به مراجعین ارائه نماید و یا معارف‌ترین احساسات را همراه با مقیاسی متحرک از ۱ تا ۱۰ برای درجه بندی شدت و یا فراوانی احساساتشان ارائه کند. این کار جلوه‌های احساسی بیشتری را برای تسهیل درک کامل تر شبیه به پراتزهای احساسی مورفی و میتچل (۱۹۹۸) فراهم می نماید. البته ویدئو کنفرانس تا حدی فقدان ارتباط همه جانبه و کامل^۱ را برطرف می کند. یکی دیگر از مشکلات درمانی می تواند مسأله‌ی فقدان کنترل مشاوران در هدایت رابطه‌ی درمانی آنلاین باشد. همان طور که رایب

مسائل درمانی استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات

عدم تمایل مشاوران مدرسه نسبت به فناوری جدید از عوامل مختلفی نشأت می گیرد. اغلب مشاوران (نظیر برخی از مراجعان) نگران آن هستند که فقدان پیام‌های غیرزبانی و غیرشفاهی، می تواند فرایند مشاوره را به تأخیر بیندازد؛ و به طور اساسی برخی روابط مشاوره‌ای خوب را که برای موفقیت لازمند، از بین ببرد. در یک سیستم مشاوره مبتنی بر وب، راهنمایی‌هایی که از طریق تن صدا، ایما و اشارات بدن^۶، تماس‌های چشمی و چهره که از عناصر اساسی مشاوره‌ی سنتی می باشند، وجود ندارد. در عوض مشاوران در حال جست‌وجوی آن هستند که این سرنخ‌های احساسی را در پیام‌های مبتنی بر نوشته و متن، به دست آورند. پراتزهای احساسی و توصیفات فوری (استفاده از علائم اختصاری و کلمات کوتاه شده که بیانگر احساسات مخاطبین هستند)، دو تکنیک در این زمینه هستند. (کولی، میتچل و مورفی ۲۰۰۰) احساسات و عواطف، نشانه‌های نیمه‌مصور^۷ برای احساسات خاص، واکنش‌های چهره، کلمات مخفف^۸، تغییر در اندازه‌ی قلم و سایر فنون ویژه در ارتباط آنلاین، به افزایش درک متقابل و فهمیدن کمک می کند. (رایب ۲۰۰۲) علاوه بر این یک سیستم ارتباط صوتی- تصویری وجود دارد که از



(۲۰۰۲) اظهار می‌دارد، این موضوع می‌تواند ناشی از ماهیت کار آنلاین باشد که رابطه‌ی مقتدرانه سنتی مشاورین و مراجعین را معکوس نموده و به هم می‌زند. مشاورین مدارس نسبت به دیگران باید آمادگی بیشتری برای از دست دادن این رابطه‌ی سنتی اقتدارگرا باشند، زیرا هنوز رابطه‌ی سنتی بزرگسال-خردسال درون رابطه‌ی درمانی و مدرسه وجود دارد. هم‌چنین اگر مشاورین مدارس در پی استفاده از مشاوره‌ی آنلاین باشند، برخی مسایل کارآموزی و آموزشی وجود دارند که باید حل و فصل شوند. ضمناً مهارت‌های متفاوت و مختلفی برای استفاده از ارتباط غیر هم‌زمان مبتنی بر متن برای ارتباط درمانی وجود دارد. (کولی و دیگران ۲۰۰۲)

مسایل اخلاقی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباط

مسائل اخلاقی برای مشاوران مدارس موضوع مهمی است. یعنی آیا دانش‌آموزان باید مواظب باشند که چه زمانی در مشاوره آنلاین وارد شوند؟ در این زمینه مسایلی در خصوص رازداری و محرمانه بودن وجود دارد. برای نمونه آیا قضا برای صحبت کردن امن هست؟ پست الکترونیکی ممکن است قطع شود و وبسایت چندان ایمن نیست؛ به‌رحال در این زمینه اعتمادورزی، قطعی و یقینی نیست. با این حال پیام‌ها را می‌توان به صورت رمز نوشت و یا با کلمه‌ی عبور^{۳۳} حفاظت کرد. از این گذشته برای مراجع بسیار آسان است که مشاوره را خاتمه دهد، اما این مشکل شبیه به مشاوره‌ی تلفنی است که می‌توان با گرفتن یک شماره تلفن از دانش‌آموزی برای مکالمه و یا فرستادن پیام کوتاه^{۳۴} و یا گرفتن نشانی برای مواقع اضطراری، بر آن غلبه کرد. به‌علاوه به دلیل گمنامی مراجع در چنین جلسات مشاوره‌ای، اگر مراجع خردسال باشد، این می‌تواند حکم رضایت و مطاع بودن وی را داشته باشد. هر چند در این زمینه انجمن‌های حرفه‌ای وجود دارند که رهنمودهای اخلاقی را به رشته‌ی تحریر درآورده‌اند، مانند انجمن روان‌شناسی آمریکا (۲۰۰۳)، کمیته‌ی ملی مشاوران رسمی (۲۰۰۱)، و انجمن روان‌شناسی استرالیا (۱۹۹۹) که می‌توانند به مشاوران مدرسه کمک نمایند.

فواید مشاوره‌ی روی خط (آنلاین) برای مشاوران مدرسه

یکی از مزایای اصلی مشاوره روی خط یا آنلاین، گمنامی و ناشناخته ماندن مراجع است. مطالعات پژوهشی متعددی وجود دارد که نشان می‌دهد چگونه گمنامی ارتباط اینترنتی بر کیفیت روابطی که به صورت آنلاین شکل گرفته، تأثیر داشته است. (لئا و اسپیرز ۱۹۹۵) ناشناخته ماندن می‌تواند برقراری ارتباط از طریق اینترنت را برای جوانانی که به لحاظ اجتماعی خام و بی‌تجربه هستند ولی برای برقراری ارتباط با دیگران مشتاق هستند، آسان کند. (وولاک، میتچل و فینکل هور ۲۰۰۲) (خط مشاوره تلفنی کودکان ۲۰۰۳) گزارش داده است، بر اساس گزارش خط تلفنی کودکان تعدادی از جوانان اظهار داشته‌اند که اگر مشاوره‌ی آنلاین اینترنتی وجود نداشت آن‌ها هرگز درصدد

کمک گرفتن از دیگران بر نمی‌آمدند. این مرکز هم‌چنین گزارش نموده است، مسایلی که آن‌ها در موردش بحث کرده‌اند، به مراتب پیچیده‌تر و دشوارتر از مسایلی هم‌چون بهره‌کشی از کودکان، خودکشی و یا مشکلات بهداشت روانی بوده است. (۲۰۰۳ خط مشاوره تلفنی کودکان) دانش‌آموزان اظهار می‌کنند نوشتن در مورد مسایل عمیق شخصیتی و موضوعات حساس و دشوار از صحبت کردن درباره‌ی آن‌ها آسان‌تر است. (۲۰۰۳ خط مشاوره تلفنی کودکان) حتی در مقایسه با آن دسته از جوانانی که با خط مشاوره تلفنی کودکان تماس گرفته‌اند، آن‌هایی که به مشاوره‌ی اینترنتی آنلاین دسترسی داشته‌اند و به‌دنبال کمک برای تحلیل رفتارها، بهداشت روانی، خودکشی، مدیریت رفتاری و احساسی، تهاجم جنسی و تصویر از خود بودند، سه برابر است.

علاوه بر این برای آن دسته از جوانانی که اغلب نسبت به درخواست کمک بی‌میل هستند، به‌نجوی که احساس می‌کنند ممکن است کنترل احساساتشان را از دست بدهند، مشاوره‌ی اینترنتی آنلاین کمتر مزاحمتی ایجاد می‌کند. پسران که غالباً در این گروه قرار می‌گیرند، به نظر می‌رسد برای قدردانی و استقبال از این ویژگی مشاوره‌ی آنلاین، آمادگی داشته باشند. نتیجه‌ی یک تحقیق صورت گرفته در سال ۲۰۰۲ به‌وسیله‌ی خط مشاوره تلفنی کمک به کودکان در مورد مردان جوان نشان می‌دهد که هر چند حدود نیمی از آن‌ها (۴۹٪) در پی بحث و گفت‌وگو درخصوص تجربیات احساسی‌شان بودند اما غالباً نگران واکنش منفی مردم نیز بودند که به آن‌ها نسبت دیوانه و عصبانی بدهند. هم‌چنین آن‌ها نگران این بودند که به چشم یک بیمار به آن‌ها نگاه شود و بر این اساس مورد آزار و اذیت قرار گیرند. استفاده از رایانه‌ها به‌ویژه ممکن است موجب توانمندی کسانی شود که در بدو امر هراسان و مضطرب بودند، و نیز برای نوجوانانی که با فناوری آشنایی دارند و از مشاوره‌ی رودررو بیزار هستند، مشاوره‌ی مجازی و اینترنتی، می‌تواند مفید باشد. (کولی و دیگران ۲۰۰۲)

مشاوره‌ی آنلاین هم‌چنین، سرشکستگی کمتری را در پی دارد؛ زیرا کسی نمی‌داند چه کسی در حال استمداد و کمک‌خواهی است. این در حالی است که در اکثر مدارس دانش‌آموزان باید برای خروج از کلاس و حضور در جلسه‌ی مشاوره و صحبت با مشاور، اجازه بگیرند. این موضوع دقیقاً متطبق با حریم خصوصی‌ای است که مشاوره‌ی اینترنتی آنلاین فراهم می‌کند، به‌ویژه برای پسران که احساس می‌کنند ممکن است قادر به کنترل احساسات خودشان نباشند و در یک تماس رودررو دستپاچه و برآشفته شوند. این تنها شامل بخشی از مراجعین می‌باشد که دارای کنترل بیشتری هستند، حال آن‌که حالت‌های مختلفی از تفاوت‌های قدرت بین مشاور و مراجع اینترنتی آنلاین وجود دارد. (مورفی و میتچل ۱۹۹۸)

مشاوره‌ی اینترنتی از انعطاف‌پذیری بیشتری برخوردار است. دانش‌آموزان نه‌تنها کلاس‌هایشان را از دست نمی‌دهند، بلکه می‌توانند





در ساعات دیگر به مشاور مدرسه دسترسی داشته باشند. مشاوره‌ی اینترنتی آنلاین به این معنا است که محتوای جلسات به‌طور دائم، ثبت و ضبط می‌شود. مستندات به دست آمده از مبادلات پست الکترونیک می‌تواند برای تهیه‌ی نمودار پیشرفت مراجع، سودمند باشد و از سوی مشاور آموزشی، تحت نظارت و تحقیق قرار گیرد. (اوراوک ۲۰۰۰)

از چشم‌انداز یک مدرسه، مشاوره‌ی اینترنتی مزیت بیشتری نسبت به یک خط تلفن کمک ملی دارد و آن این است که مشاور را قادر می‌سازد از جامعه‌ی دانش‌آموزان حمایت کرده و چنانچه اعتماد لازم به وجود آید، پیشنهاد یک مشاوره رودررو را در یک زمان مقتضی و مناسب بدهد.

علاوه بر این، خط مشاوره تلفنی کودکان، قادر نیست خدمات به‌هنگام (آنلاین) را به تمامی جوانانی که معمولاً در تلاش برای دستیابی به آن‌ها هستند، ارائه کند. (۲۰۰۳ خط مشاوره تلفنی کودکان) بازخوردهای اخذشده از مراجعین آنلاین نشان می‌دهد که آن‌ها ضمن ابراز رضایت از کیفیت مشاوره، از قابلیت دسترسی به خدمات و نیز تأخیر و تعلل در پاسخ‌گویی، ناراضی بودند. این درحالی است که این خدمات در طی ۴ سال اخیر رشد سالیانه ۳۰٪ داشته است. تنها در سال ۲۰۰۳ افزایش ۸۰ درصدی در تعداد جلسات مشاوره‌ی اینترنتی و رشد ۵۰ درصدی در مشاوره از طریق پست الکترونیک را داشته‌ایم. مشاوران مدارس باید به این درخواست‌ها پاسخ بدهند.

مشاوران مدارس نباید خود را محدود به مشاوره‌ی اینترنتی آنلاین نمایند. همان‌گونه که هارون، زین‌الدین و حمزه (۲۰۰۱) در یک پژوهش دریافتند، ۵۲ درصد از دانش‌آموزان یک کالج خصوصی مایل به مشارکت در جلسات مشاوره‌ی الکترونیک بودند، ۴۲ درصد تردید داشتند، و بقیه نیز اساساً از این ایده منصرف شده بودند. یک دانش‌آموز ۱۷ ساله به مشاور مدرسه توضیح داده بود که «تماس از طریق پست الکترونیک خوب است اما احساس می‌کنم که ارتباط چهره به چهره نیز برای برقراری یک رابطه‌ی واقعی مورد نیاز است». (کمپیل و گاردنر ۲۰۰۳)

نتایج پژوهش‌ها

پژوهش‌های جدید در مورد اثربخشی مشاوره‌ی اینترنتی آنلاین، هم به صورت کمی و هم به صورت کیفی، با محدودیت روبه‌روست. پژوهش‌های مرتبط با مشاوره‌ی آنلاین محدود و نادر است. درضمن مشاوره‌ی آنلاین توسط مشاوران مدارس تقریباً وجود ندارد. برخی پژوهشگران معتقدند همان‌طور که مشاوره‌ی آنلاین با مشاوره‌ی چهره به چهره متفاوت است (هرکدام ویژگی‌های خاص خود را دارند) مقایسه کردن آن‌ها نتایج گمراه‌کننده‌ای دارد. (انتونی ۲۰۰۰) اما پژوهش‌ها تأیید می‌کند که مشاوره‌ی آنلاین ضرر و آسیبی نداشته و مورد نیاز است و می‌تواند به صورتی قابل‌اعتماد و پایا^{۱۵} با مقایسه‌ی نتایج انواع مشابه مورد مطالعه قرار گیرد و یا این که جلسات مشاوره به‌هر دو شکل

(حضور-اینترنتی) هدایت گردد. برخی تحقیقات اثربخش، مشاوره‌ی آنلاین و مشاوره‌ی حضوری را مورد مقایسه قرار داده‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که هیچ تفاوتی بین این دو وجود ندارد. برای مثال کوهن و کر (۱۹۹۸) تأثیر فنون مشاوره‌ی حضوری و مبتنی بر رایانه را بر میزان هراس^{۱۶} مراجع و نگرش‌های معطوف به مشاوره، مورد مطالعه قرار دادند و دریافتند که در این خصوص هیچ تفاوتی وجود ندارد. اخیراً تحقیقی از سوی متخصصان مرکز پزشکی کانزاس در مورد دانش‌آموزان مدارس ابتدایی که مشکوک به افسردگی بودند، صورت گرفت. (نلسون، بارنارد و کاین ۲۰۰۳) در این مطالعه ۲۸ نفر با میانگین سنی ۱۰ سال و ۳ ماه به صورت تصادفی به دو گروه تقسیم شدند. یکی از این گروه‌ها به مدت ۸ هفته در جلسات درمان افسردگی که از روش «رفقار مثبت»^{۱۷} یا مثبت درمانی رودررو توسط درمانگر، شرکت داده شد و گروه دیگر از همان برنامه به صورت ویدئو کنفرانس، برخوردار گشت. نتیجه‌ی مطالعه نشان داد که نشانه‌های بیماری در هر دو گروه کاهش یافته بود. به‌علاوه شرکت‌کنندگان در روش ویدئو کنفرانس اظهار داشتند که از خدمات ارائه‌شده بسیار راضی هستند. بنابراین اگر فناوری به سرعت در حال تغییر باشد، محققان باید آماده‌ی تهیه و ارائه خدمات مختلف باشند.

نتیجه‌گیری

مدارس غالباً و آشکارا نسبت به تغییرات، کند و بی‌ رغبت هستند؛ اما نه تنها مسایل بهداشت روانی در جامعه رو به افزایش است (میتچل ۲۰۰۰)، بلکه به نظر می‌رسد که این مشکلات بر کسانی که در سنین جوانی به سر می‌برند، فشار وارد می‌کند. (روبریک، سیلورن، ویمبانی و ویلیامز ۱۹۹۹) این‌طور به نظر می‌رسد که ظرفیت لازم برای افزایش ابعاد دیگری از خدمات ارائه‌شده برای جوانان مشکل‌دار، بالقوه وجود دارد؛ به نحوی که آن‌ها گزینه‌های مختلفی را برای جلب کمک، پیش‌رو داشته باشند. ضمن آن که اضافه شدن روش مشاوره‌ی مبتنی بر وب به فهرست انتخاب‌های مشاور مدرسه باید براساس یک برنامه‌ی منسجم، قوی و پیشرفته باشد.

برنامه‌ی پژوهش‌ها باید چنان باشد که وقتی نتایج آن‌ها مورد بررسی و آزمون قرار می‌گیرد، اطلاعات معتبر و یابایی ارائه کند به‌نحوی که مورد قبول مشاوران، دانش‌آموزان (به‌عنوان مراجعان) و انجمن‌های حرفه‌ای قرار گیرند. برنامه‌ی پژوهش‌ها باید برگرفته از مطالعاتی باشد که داده‌های کمی و کیفی تولید کنند. برای ارائه‌ی مجموعه‌ای از اطلاعات و شواهد موثق و محکم باید داده‌ها از مطالعات منسجمی که به خوبی طراحی شده‌اند و از معیارهای (سنجش‌های)^{۱۸} استاندارد تغییرات درمانی استفاده کرده‌اند، به دست آمده باشد.

هم‌چنین باید به صحبت‌های دانش‌آموزان یعنی مراجعین، گوش فرا داد. دغدغه‌های آن‌ها چیست؟ نظر آن‌ها در مورد مسابلی نظیر در دسترس بودن، رازداری و اعتماد در مشاوره‌ی اینترنتی چیست؟

چنین داده‌هایی ممکن است از طریق انجام مصاحبه و با حضور آن‌ها به دست آید، اما انجام تحقیق خوب پرهزینه است و کمبود اعتبارات می‌تواند منجر به ازهم‌گسیختگی بخش‌های پژوهش شود، طراحی را ضعیف و پژوهش‌ها را یک‌بار مصرف سازد.

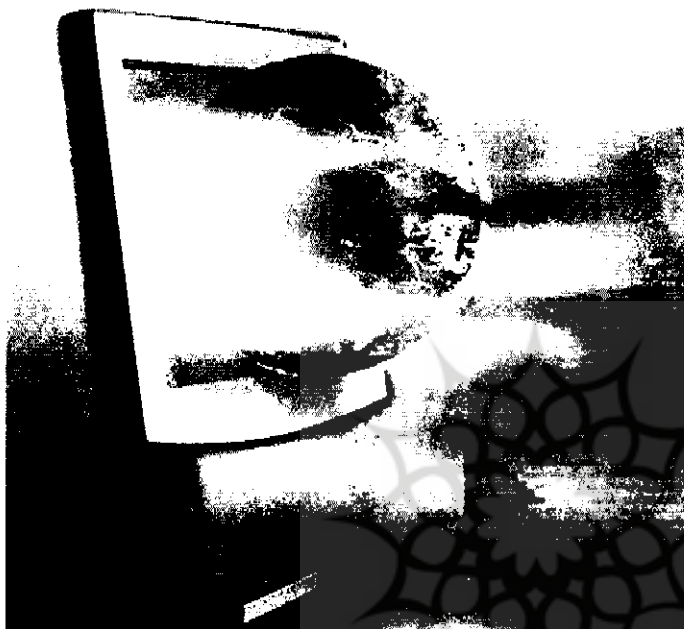
در این مقاله سایر مشکلات نیز مدنظر قرار گرفته است. گمنامی در یک رابطه‌ی مشاوره‌ای، شمشیری دولبه است. یکی از موانع موجود بر سر راه جوانان برای جست‌وجوی کمک، انگشت‌نما شدن است. جوانان نسبت به «آنچه دیگران ممکن است فکر کنند»، بسیار حساس هستند. (سایر و دیگران ۲۰۰۱) به‌خصوص پسران، بیشتر نگران واکنش منفی مردم می‌باشند و از این‌که آن‌ها به‌عنوان یک بیمار شناخته شوند و مورد آزار و اذیت قرار گیرند، نگرانند. از طرف دیگر، گمنامی، خواه از طرف یک مراجع دروغین باشد یا از سوی کسی که خود را به‌جای دیگری معرفی می‌کند، سبب اتلاف وقت مشاور می‌شود. گاه ممکن است مشاور واقعی نباشد. اما در محیط‌های امن مدرسه با استفاده از رمز عبور برای دانش‌آموزان و اطمینان مشاور از پست الکترونیک دانش‌آموزان و قرار یک ملاقات اینترنتی در زمانی معین، چنین مشکلاتی به حداقل می‌رسند. در محیط مدرسه و با مشاوران شناخته‌شده، امکان بروز مشاوران قلابی نیز از بین می‌رود.

اگرچه ما به شدت نیاز به پیشرفت همراه با دقت یک

پایگاه اطلاعاتی قوی داریم، اما در این زمینه هیچ راهی جز استفاده از ابزارهای بالقوه سودمند نداریم. جوانان به اینترنت دسترسی دارند، پس مشاوران مدارس نیز باید همگام با آن‌ها تغییر کنند. فناوری‌های جدید، امکانات مهیجی را برای تکمیل مشاوره‌ی چهره به چهره ارائه می‌کنند که در آن انتخاب‌های بیشتری برای کمک به جوانان در نظر گرفته شده است.

بی‌نوشت

1. telephone help lines
2. cybercounseling
3. school based webcounseling
4. Psychological
5. Kids help line
6. Online
7. moore
8. owen & weikle
9. Colleagues
10. Clients
11. Asynchronous
12. Amigos



دور دی ۴
شماره‌ی ۳
بهار ۱۳۸۸

13. community mentoring program
14. people people
15. not technically minded
16. body language
17. semi-pictorial symbols
18. acronyms
19. queensland university's creative industries faculty
20. icons
21. metacommunication
22. password
23. SMS
24. Uncool
25. reliably
26. anxiety
27. cognitive-behavioral
28. measures

منبع

Campbell Marilyn. (2004). What is the Place of Innovative ICT uses in School Counselling? Issues in Informing Science and Information Technology. <http://www.informingscience.org/schedulebytopic-page4.htm>