

# مشاوره‌ی شبکه‌ای

نویسنده: مایکل برایان لا<sup>۱</sup>  
ترجمه‌ی دکتر محمد عطاران

این روش، مراجعه‌کننده و مشاور از طریق پست الکترونیکی با هم ارتباط برقرار می‌کنند. دومین نوع مشاوره‌ی شبکه‌ای، از طریق اینترنت است و مشاور و مراجعه‌کننده، از طریق اینترنت به هم مربوط می‌شوند. نوع سوم، استفاده از وب‌سایت مشاوره است. وب‌سایت، موضوعات مشاوره‌ای مربوط به والدین را هم دربردارد و آنان می‌توانند با پست الکترونیکی، خدمات مشاوره‌ای را درخواست کنند.

## نقاط ضعف مشاوره‌ی شبکه‌ای

ارتباطی که در مشاوره‌ی حضوری (در دفتر مشاور) وجود دارد، در مشاوره‌ی رایانه‌ای موجود نیست. وقتی مشاور مراجعه‌کننده را می‌بیند، از نشانه‌های گفتاری و تغییر حالات چهره‌ی او کمک می‌گیرد. اگر این عوامل حذف شوند، مشاور در تشخیص خود با مشکل مواجه می‌شود. در مشاوره به روش سنتی، ایجاد رابطه‌ی رودررو، موجب برقراری ارتباط نزدیک می‌شود که اصل مهمی در مشاوره است. این امکان در مشاوره‌ی

بلوم<sup>۲</sup> مشاوره‌ی شبکه‌ای را این‌گونه توصیف می‌کند: «مشاوره‌ی شبکه‌ای، عمل مشاوره‌ی تخصصی و انتقال اطلاعات است. این اصطلاح هنگامی عینیت می‌یابد که مشاور و مراجعه‌کننده، در موقعیت‌های متفاوت و دور از هم باشند و برای برقراری ارتباط، از ابزارهای الکترونیکی استفاده کنند».

مشاوره‌ی شبکه‌ای، نوعی ارتباط الکترونیکی است که جای‌گزین ارتباط مستقیم (رودررو) یا تلفنی شده است. زیرا مدارس در حال استفاده از اینترنت و سایر خدمات مرتبط هستند و بهره‌گیری از این روش در مشاوره، حتمی است. با این حال، طبق اطلاعات و نوشته‌های موجود، ممکن است مسائل اخلاقی، قانونی و آیین‌نامه‌ای، مانع استفاده از مشاوره‌ی شبکه‌ای در مدرسه شود. مشاوره‌ی شبکه‌ای به شیوه‌های متفاوتی صورت می‌پذیرد. یک راه، استفاده از پست الکترونیکی است. در

با توسعه‌ی اینترنت در جامعه، اندیشه‌ی «مشاوره‌ی شبکه‌ای»<sup>۲</sup>، که به دانش‌آموزان و والدین آن‌ها امکان تماس با مشاور را، بدون حضور در مدرسه می‌دهد، مطرح شده است. اما همان‌گونه که روابط انسانی در فضای مجازی دگرگون می‌شود، مشاوره نیز که رکن اصلی آن ارتباط چهره به چهره است، در فضای اینترنت چهره‌ی متفاوتی می‌یابد. در این نوشته، به برخی از مشکلات مشاوره‌ی شبکه‌ای و نیز پاره‌ای از خدمات مشاوره‌ای، که امکان ارائه‌ی آن در فضای اینترنت وجود دارد، اشاره می‌شود.

## مشاوره‌ی شبکه‌ای

مشاوره‌ی شبکه‌ای مفهوم جدیدی از مشاوره است که با ورود اینترنت به حوزه‌ی مشاوره به وجود آمده است. جان

الکترونیک محدود خواهد شد.

در صورت برقرار نشدن ارتباط مستقیم، مشاور نمی‌تواند بفهمد که آیا مراجعه کننده واجد همان خصوصیات است که حدس می‌زند یا نه. بنابراین امکان دارد، کسی که در طرف مقابل قرار گرفته است، ممکن است مراجعه کننده‌ی حقیقی نباشد؛ بلکه یک «هکر» یا شخصی باشد که نامه را پنهانی خوانده است. این کار سبب بی‌اعتمادی می‌شود. زیرا ممکن است نامه‌ی شخصی مراجعه کننده را کس دیگری بخواند. اما استفاده از شبکه‌ای سالم و ایمن و نرم‌افزار تشخیص کاربر واقعی، ما را در حل این مشکلات یاری می‌دهد. مانع دیگری که در استفاده از مشاوره‌ی شبکه‌ای وجود دارد، این است که امکان دارد کاربر نتواند از آخرین فناوری‌های موجود برای برقراری ارتباط سریع استفاده کند یا نرم‌افزار مناسبی برای برقراری ارتباط اینترنتی نداشته باشد. مانع دیگر

بر سر راه مشاوره‌ی شبکه‌ای، «شکاف دیجیتالی» است. شکاف دیجیتالی مانع دست‌رسی طبقات خاصی از جامعه به فناوری می‌شود. در کشوری مانند آمریکا، فقرا و ثروتمندان، از نظر مالی تفاوت فاحشی دارند و فناوری‌های جدیدی

مانند اینترنت، به آسانی در دست‌رس همگان قرار نمی‌گیرد. آمار جدید وزارت بازرگانی آمریکا بیانگر این مطلب است که بخت دست‌رسی به اینترنت برای افرادی با درآمد ماهانه ۷۵۰۰۰ دلار، ۲۰ برابر بیش از دیگران و احتمال داشتن رایانه هم در منزل ۹ برابر بیش از دیگران است.

خانواده‌های روستایی در مقایسه با همتهای شهری خود، دست‌رسی کمتری به رایانه دارند.

## مسائل اخلاقی / قانونی

تنظیم مشاوره‌ی شبکه‌ای، مسئله‌ی بسیار مهمی است و سؤالات زیادی درباره‌ی مسائل اخلاقی به وجود خواهند آمد. چه کسی مجوز یا گواهی نامه‌ی مشاوره‌ی اینترنتی را تهیه خواهد کرد؟ آیا مشاوره‌ی شبکه‌ای واقعاً نوعی مشاوره است؟ آیا افراد تبلیغات خدمات مشاوره‌ای را که در وب سایت می‌آید، باور می‌کنند؟ و... سؤالاتی از این دست هستند.

چه کسی قابلیت مشاور را بررسی می‌کند؟ اگر مشاور مرتکب اشتباهی شد، چه کسی او را مؤاخذه خواهد کرد؟ آیا کشورهای گوناگون، مشاوره‌ی اینترنتی را از راه‌های متفاوتی تنظیم می‌کنند؟ همان‌گونه که هاگز<sup>۲</sup> می‌گوید، اگر

مشاور با آشنا کردن والدین و دانش‌آموزان با مشاوره‌ی شبکه‌ای، کار خود را آغاز می‌کند. مشکل محرمانه و ابزاری فناوری حل کرد و دانش‌آموزان و والدین را از روش‌های تأمین امنیت آگاه ساخت.

مشاور، مراجعه

کننده‌ای از کشور دیگری داشته باشد، قوانین کدام کشور باید رعایت شود؟ چه تعداد از کشورها، قوانینی برای کسب مجوز برای مشاوره‌ی شبکه‌ای دارند؟ بنابراین می‌توان گفت که طبق قوانین فعلی کشورها، مشاوره‌ی شبکه‌ای،

ممنوع نیست.

یک رشته ضوابط اخلاقی، که مشاور ملزم به رعایت آن‌هاست، به قرار زیرند:

○ بررسی ضوابط قانونی و اخلاقی مرتبط؛

○ مطلع کردن مراجعه کننده از روش‌های پنهان‌سازی (رمزدار کردن)؛

○ مطلع کردن مراجعه کننده از چگونگی نگه‌داری اطلاعات برای مدت طولانی؛

○ بررسی راه‌های برقراری ارتباط با مشاور از راه غیر شبکه‌ای؛

○ معرفی حداقل یک مشاور در محدوده‌ی محل زندگی مراجعه کننده؛

○ تشریح امکان نقص فنی در حین مشاوره.

در صورت دست‌رسی به مشاوره‌ی اینترنتی، رعایت معیارهای ذکر شده، ضروری است.

## ضوابط اخلاقی در مشاوره‌ی مدرسه‌ای

وجود این ضوابط اخلاقی موجب اعتماد دانش‌آموز و والدین او می‌شود. مشاور از روابط دوطرفه که ممکن است مراجعه کننده را آزرده‌خاطر سازد، اجتناب می‌کند. در هنگام لزوم، مشاور باید به سایر مؤسسات مراجعه کند و برای جلسات مشاوره‌ی گروهی آماده شود. زمانی که مراجعه کننده در وضعیت بدی قرار دارد، مشاور باید دیگران را آگاه سازد. او باید هنگام ارزش‌یابی، به معیارهای تخصصی پای‌بند باشد و به حقوق اصلی

و مسئولیت های والدین احترام بگذارد. مشاور نباید در مورد تفاوت های فرهنگی و اجتماعی در میان خانواده ها، حساس باشد و باید برای همه، حقوق یکسانی قائل شود. مشاوران باید به وضعیت چند فرهنگی دیگران حساس باشند. بنابراین، مشاور باید مسئولیت اعمال خود را بپذیرد.

با توجه به مسائل اخلاقی و فناوری، مشاور مدرسه باید فواید کاربری رایانه را تشریح و نقاط ضعف فناوری رایانه ای را روشن کند.

مشاور باید مطمئن شود که مراجعان می توانند از فناوری مربوط استفاده کنند. اگر مشاور از طریق اینترنت با مراجعه کننده ارتباط برقرار می کند، باید معیارهای مورد نظر در زمینه ی مشاوره ی شبکه ای را رعایت کند.

### قواعد مشاوره ی شبکه ای

در ایالت جورجیای آمریکا، نهضتی برای استفاده ی بیشتر از فناوری در مدارس، به راه افتاده است. این ابتکار، استفاده از مشاوره ی شبکه ای را در مدارس امکان پذیر می سازد. در مدرسه ای واقع در جورجیا، مدیر مدرسه استفاده از فناوری را برای تمام کارمندان مدرسه اجباری کرده است. مشاوره ی شبکه ای در این مدرسه از طریق وب سایت و جلسات مشاوره از طریق پست الکترونیکی صورت می پذیرد.

مدرسه ۵۲۵ دانش آموز پیش دبستانی تا پنجم دبستان دارد. ۸۰ درصد از دانش آموزان سفیدپوست، ۱۵ درصد اسپانیایی - پرتغالی، ۳ درصد آمریکایی - آفریقایی و ۲ درصد از نژادهای مختلف اند. مدرسه در ۳۰ کلاس، سه

رایانه دارد و در آزمایشگاه رایانه هم ۲۰ رایانه نصب شده است. همه ی رایانه ها شبکه شده اند و به اینترنت متصل هستند.

سایت مشاوره ی مدرسه، حاوی اطلاعاتی درباره ی فعالیت های فعلی مشاوره ای در

### والدین مشکلات خود را از طریق پست الکترونیکی با مشاور در میان می گذارند

مدرسه است. این سایت درباره ی فعالیت هایی که به شکل گروهی در کلاس انجام شده اند، مطالبی دارد. این فعالیت ها شامل مشکلات اجتماعی در دوره ی کودکی و مهارت های مطالعه است. والدین می توانند از طریق این سایت درباره ی مشکلات دوره ی کودکی، مانند بی توجهی، مشکلات یادگیری، رویارویی با طلاق، مرگ و ضربه های روحی، اطلاعاتی به دست آورند.

والدین مشکلات خود را از طریق پست الکترونیکی با مشاور در میان می گذارند. خبرنگار می مدرسه و نامه هایی که اولیای مدرسه برای والدین می فرستند، سایت مدرسه را به والدین معرفی می کند.

برای آزمودن میزان استفاده از این نوع مشاوره ی شبکه ای، کار جدیدی صورت پذیرفت. بدین ترتیب که تعداد پاسخ ها و پست الکترونیکی که به سایت می رسید، محاسبه شد.

مشکلاتی که بررسی شدند، نگرانی در مورد افرادی بود که سواد رایانه ای ندارند و نیز شکاف دیجیتالی در میان

کسانی که به رایانه دست رسی ندارند. پنج نفر از هفت نفر پاسخ دهنده، عقیده داشتند که مشاوره ی رودررو (حضور)، محرمانه تر و شاید مؤثرتر است. مشکل دیگری که بررسی شد، نپذیرفتن این سبک مشاوره از سوی جامعه و کمبود وقت بود. مشاوره ی عقیده داشت که در مشاوره ی شبکه ای، از زبان اشاره،

که یکی از بهترین بخش های مشاوره است، نمی توان استفاده کرد. در مشاوره ی شبکه ای، مسئله این است که اگر مراجعه کننده به کلام عاطفی احتیاج داشته باشد، نمی توان این نوع ارتباط های انسانی را برقرار کرد.

برای برطرف کردن موانع، پیشنهاد شد که مشاوره ی شبکه ای جایگزین برخی دیگر از فعالیت ها شود. یکی از مشاوران پیشنهاد کرد که کلاس های اولیا و مربیان تشکیل گردد تا ماهیت این فناوری بر همگان روشن و کارگاه های فناوری نیز برای والدین تشکیل شود. برای حل مشکل دست رسی به رایانه، پیشنهاد دادند که آزمایشگاه های رایانه ی مدارس، شب ها برای استفاده ی دانش آموزان و والدین باز باشد. برای این که مسئله ی لزوم استفاده از زبان اشاره حل شود، پیشنهاد شد که کنفرانس ویدیویی برپا شود.

مصاحبه شوندگان در زمینه ی استفاده از مشاوره ی شبکه ای، پیشنهادها کارآمدی دادند. یکی از پیشنهادها این بود که شخصی در مقام مشاور شبکه ای تمام وقت حاضر باشد و سایت را پشتیبانی کند تا افراد به برقراری ارتباط از طریق پست الکترونیکی، تشویق شوند. این شخص می تواند

گروه‌های پشتیبانی در «اتاق‌های گفت و گو»<sup>۵</sup> را تشکیل دهد. پیشنهاد دیگری که ارائه شد، این بود که دانش‌آموزان و والدین ابتدا از طریق پست الکترونیکی با مشاور تماس بگیرند و سپس وی را ملاقات کنند.

موضوع دیگر، اختصاص رمز (کد) به هر دانش‌آموز بود تا او بتواند از طریق سرویس پیام فوری، به مشاور دست‌رسی پیدا کند. مشاوران عقیده داشتند که مشاوره‌ی شبکه‌ای نوع کارآمدی از مشاوره است. اما سؤالات بسیاری درباره‌ی اشاعه‌ی این نوآوری داشتند. آن‌ها بر این باور بودند که دولت نباید این نوع خاص مشاوره را اجباری کند. بدون شک، مشاوره به این

شیوه امکان‌پذیر است، ولی موانعی هم مانند شکاف دیجیتالی، مسائل اخلاقی و قانونی و کارایی وجود دارند که تأثیر آن را کاهش می‌دهند. با وجود این که

در حال حاضر فقط یک نفر از ۳۷ مصاحبه‌شوندگان مشاوره‌ی شبکه‌ای استفاده می‌کند، مشاوران فکر می‌کنند که مهارت فنی لازم برای استفاده از مشاوره‌ی شبکه‌ای را دارند.

در یکی از مصاحبه‌ها پیشنهاد شد که کارگاه‌های آموزشی برای والدین و افراد دیگر برپا شود تا مشاوره‌ی شبکه‌ای به همه آموزش داده شود.

ضوابط اخلاقی و قانونی، به ویژه محرمانه بودن خدمات مشاوره‌ای، اهمیت فوق‌العاده‌ای دارند. همان‌طور که همه‌ی مصاحبه‌ها نشان دادند، مسائل حقوقی مرتبط با حیطة‌ی خصوصی افراد از مواردی است که در اخلاقیات خصوصی مجدداً مطرح می‌شوند و همواره این سؤال مطرح است

که: مشاور در حال صحبت با چه کسی است؟ آیا خود مراجعه‌کننده است یا کسی رمز را هک کرده است؟

بنابراین، در چنین وضعیتی محرمانه و خصوصی بودن، مهم‌ترین مسئله است. مسئله‌ی خصوصی بودن، در اخلاقیات مشاوره اهمیت بسیار دارد. در فهرست مسائل اخلاقی مشاوره، خصوصی بودن فرایند مشاوره، یکی از مهم‌ترین اصول اخلاقی است.

علاوه بر این، موضوع محرمانه بودن مسائل در مشاوره‌ی شبکه‌ای، از منظر سایر حیطة‌های مشاوره، به جز مشاوره‌ی مدرسه، بسیار مهم است. مشاوران باید هر مراجعه‌کننده را ارزش‌یابی و جایی را که او می‌تواند از طریق آن

با تلفیق فناوری با این نوع مشاوره و استفاده از ویدیوکنفرانس شبکه‌ای، دغدغه‌ی ندیدن حالت چهره (که از مشکلات اصلی مشاوره‌ی شبکه‌ای به شمار می‌رود)، تا حدودی حل می‌شود

خدمات مناسبی دریافت

دارد، معرفی کنند. این کار در شرایطی که برخی نشانه‌ها به دلیل نبود ارتباط مستقیم از بین می‌روند، غیرممکن است. ناتوانی مشاور در تشخیص و ارزش‌یابی حالات روحی متفاوت، موجب نگرانی مشاوران طی مصاحبه می‌شود. به دلیل نبود ارتباط مستقیم، مشاور به بسیاری از حالات غیرکلامی یا آوایی، که وضعیت مراجعه‌کننده را نشان می‌دهند، دست‌رسی ندارد.

اگر مراجعه‌کننده به دلیل وضعیت روحی خود در معرض خطر جدی قرار گرفته باشد، این مسئله‌ی اخلاقی برای مشاور به موضوعی قانونی در زمینه‌ی درمان تبدیل می‌شود. در این تحقیق،

مشاوران راجع به بیمه کردن این نوع درمان، نظری نداشتند. امکان دارد مشاوره‌ی شبکه‌ای، با اتخاذ شیوه‌هایی ویژه، عملکرد بهتری داشته باشد. استفاده از برخی پیشنهادهایی که مصاحبه‌شوندگان می‌دهند، به ما کمک می‌کند.

با تلفیق فناوری با این نوع مشاوره و استفاده از ویدیوکنفرانس شبکه‌ای، دغدغه‌ی ندیدن حالت چهره (که از مشکلات اصلی مشاوره‌ی شبکه‌ای به شمار می‌رود)، تا حدودی حل می‌شود. استفاده از وب‌سایت، پست الکترونیکی و برقراری ارتباط از طریق چت، کارایی مشاوره‌ی شبکه‌ای را افزایش می‌دهد. گروه‌ها می‌توانند از طریق چت با هم ارتباط داشته باشند.

در سایت‌ها برای خدمات مشاوره‌ای تبلیغ می‌شود و اطلاعاتی در این زمینه، به والدین و دانش‌آموزان داده می‌شود.

مشاور با آشنا کردن والدین و دانش‌آموزان با مشاوره‌ی شبکه‌ای، کار خود را آغاز می‌کند. مشکل محرمانه و خصوصی کردن راه می‌توان با ایجاد رمز (کد) یا سایر ابزارهای فناوری حل کرد و دانش‌آموزان و والدین را از روش‌های تأمین امنیت آگاه ساخت.

زیرنویس

1. Michel Brian
2. cyber counseling
3. John Bloom
4. Hughes
5. chat rooms

منبع

cybercounseling: characteristics and barriers for use in school counseling programs