

اتجاهات طلبة الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك نحو استخدام الإرشاد الإلكتروني

فواز أيوب المومني*

ملخص

هدفت الدراسة التعرف على اتجاهات طلبة قسم الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك نحو استخدام الإرشاد الإلكتروني، وفيما إذا وجدت فروق تُعزى لمتغيرات الدراسة. ولتحقيق أهداف الدراسة؛ قام الباحث ببناء مقياس اتجاهات الطلبة الذي تكون من (18) فقرة، وقد تم التحقق من صدقه وثباته. تكونت عينة الدراسة من (319) طالباً وطالبة من طلبة البكالوريوس والماجستير في تخصص الإرشاد النفسي. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن اتجاهات الطلبة نحو الإرشاد الإلكتروني على الدرجة الكلية للمقياس كان متوسطاً. وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى اتجاهات الطلبة تعزى لمتغيري الجنس، لصالح الذكور، وعدد ساعات استخدام الانترنت أسبوعياً، لصالح عدد الساعات الأقل. ولم تظهر النتائج وجود فروق دالة إحصائية تعزى لبقية متغيرات الدراسة: (العمر، والدرجة العلمية، ومكان الإقامة). وقد وأوصت الدراسة بضرورة تضمين الخطة الدراسية في تخصص الإرشاد النفسي لمساق الإرشاد الإلكتروني.

الكلمات الدالة: اتجاهات طلبة الإرشاد النفسي، الإرشاد الإلكتروني.

المقدمة

الإرشاد النفسي عبر الانترنت. ففي الوقت الذي بدأ فيه اهتمام المرشدين في البحث عن إمكانية تقديم الخدمات العلاجية والإرشادية عبر الانترنت، بدأت في الظهور على السطح مؤسسات وأنظمة (Organizations and Structures) لدعم هذه الممارسة الجديدة. فظهرت في أواخر التسعينات الجمعية العالمية لإرشاد الصحة النفسية المقدم من خلال الانترنت (International Society for Mental Health Online- ISMHO)، كمؤسسة تُعنى في تعزيز استخدام وتطوير التكنولوجيا الإلكترونية في مجالات تقديم خدمات الصحة النفسية. بالإضافة إلى دليل ميتانويا (Metanoia Directory)، الذي يحتوي على قائمة منتقاة من خدمات الصحة النفسية المتوفرة عبر الانترنت (Chester and Glass, 2006).

كذلك، فالسياسات العامة للممارسة الإلكترونية (Online Practice) قد بدأت بالانتشار بشكل ملحوظ. ففي عام (1997) أصدرت جمعية علم النفس الأمريكية (American Psychological Association- APA) بياناً للخدمات المقدمة عبر الانترنت (APA, 1997). وبعد عامين، أصدرت جمعية الإرشاد الأمريكية (American Counseling Association) وثيقة تضمنت المعايير الأخلاقية للإرشاد الإلكتروني عبر الانترنت (APA, 1999). وفي عام (2001)، طوّرت الجمعية البريطانية للإرشاد

مع التطور التكنولوجي السريع الذي شهده القرن العشرين، ظهر فرع جديد من فروع علم النفس، أطلق عليه علم نفس الانترنت أو علم النفس التكنولوجي Cyber psychology، وهو العلم الذي يدرس خبرات الإنسان (المعرفية، والانفعالية، والسلوكية)، المتعلقة بتأثير التطورات التكنولوجية على السلوك الإنساني، أي دراسة التفاعلات الإنسانية التكنولوجية Study of human-technology interaction. وتشمل التفاعلات مواضيع هوية الإنسان على الانترنت Identity online، وإدمان الانترنت Online addiction، والعلاقات الإلكترونية Online relationships، والإرشاد النفسي الإلكتروني، أو ما اصطلح عليه العلاج الإلكتروني E-therapy or Cyber therapy (Yan, 2012).

وفي المقابل، إن ممارسة الإرشاد بالشكل التقليدي تتطلب بيئة مادية (فيزيائية) يتشارك فيه كل من المرشد والمسترشد في آن واحد ووجهاً لوجه. إلا أن هذا المفهوم قد بدأ يتغير قليلاً، من خلال مجموعة صغيرة متزايدة من الممارسين، الذين يقدمون على الأقل جزء من ممارستهم المهنية في تقديم خدمات

* قسم علم النفس الارشادي والتربوي، جامعة اليرموك. تاريخ استلام البحث 2015/5/25، وتاريخ قبوله 2015/8/19.

المشار إليه في (Riemer-Reiss, 2000) إلى أن الأفراد الذين يعانون من اضطرابات عقلية مستعصية (Chronic mental illness) تكون لديهم ضعف في المهارات الحياتية، مثل: العناية الذاتية (Self-care)، والتوجيه الذاتي (Self-direction)، وضعف في العلاقات الشخصية (Interpersonal relationship)، وصعوبات في التعلم، والاستقلالية (Learning, and independent living).

وعلاوة على ذلك، إن الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات نفسية حادة، عادة تتقصم الحيوية والمبادرة اللازمة للسفر إلى مراكز الصحة النفسية. إضافةً إلى ذلك، فإن وجود بعض الأمراض النفسية الخاصة، مثل: اضطرابات الذعر مع زهاب الخلاء - الخوف المرضي من الخلاء (Panic disorder with Agoraphobia)؛ تجعل من الفرد حبيساً في بيته، غير قادر على الوصول إلى مراكز الصحة النفسية. وكذلك، فالأفراد الذين يعانون من الأمراض النفسية يتلقون خدمات نفسية متدنية، في حين أن الغالبية منهم لم يتلقَ خدمات الإرشاد النفسي على الإطلاق. ولهذا فإن هؤلاء الأفراد بحاجة للإرشاد، وذلك لزيادة كفاءتهم، وتحسين نوعية حياتهم. وهناك مجموعات دعم (Support group) تستخدم الإرشاد الإلكتروني؛ للتعامل مع قضايا الموت والاحتضار (Death and dying). ويشير تيري (Sefi & Hanley, 2004) إلى إطلاق موقع إرشاد إلكتروني في المملكة المتحدة لإرشاد للفئات العمرية (11-25) بالمجان، مع ضمانات عالية من السرية والخصوصية. وفي جميع الأحوال، فإن الإرشاد الإلكتروني يعدّ متمماً أو مكملاً (Supplementary) للإرشاد التقليدي (Riemer-Reiss, 2000; Chester and Glass, 2006; Oravece, 2000).

إن القدرة على تقديم خدمات الإرشاد الإلكتروني تعتمد إلى درجة كبيرة على الوسائل التكنولوجية المتنوعة، منها ما هو بسيط، مثل: التلفون، والصوت والفيديو (Telephone, audio and videotapes)، إلى الأنظمة الأكثر تعقيداً مثل: الإنترنت، والمؤتمرات الصوتية، وأجهزة الفاكسميلي، والفيديو المباشر (Internet, audio conferencing, facsimile, and real-time video) (Riemer-Reiss, 2000; Kasket, 2003).

ويعدُّ التلفون من أقدم التقنيات التي استخدمت في التعليم عن بعد (Distance learning)، حيث كان يستخدم لغايات مقابلات القبول، والتغذية الراجعة للجلسات، ويستخدم التلفون بفعالية كنموذج عملي في تقديم الخدمات في مجالات الطب، والتربية، وبيئات الصحة النفسية (McMara, Nemece &

والعلاج النفسي الإلكتروني British Online Counseling and Psychotherapy) سياسات شاملة للإرشاد الإلكتروني وتمت مراجعتها في عام (2005). وهناك سياسات أخرى مشابهة في كل من كندا وأستراليا. ومن جهة أخرى بدأت في الظهور أدلة الممارسين لإرشاد الصحة النفسية الإلكترونية (Online Counseling Handbook for Mental Health Professionals). وكذلك البرامج التدريبية الخاصة في الإرشاد الإلكتروني (Chester and Glass, 2006).

لقد استخدمت مصطلحات متعددة لوصف ظاهرة العلاج أو الإرشاد النفسي عبر الإنترنت، أهمها:

E-therapy, Cyber therapy, Web counselling (E-counseling, Online practice, web-based counseling, Online counseling, Telephone counseling, Internet therapy, Remote therapy, Tele psychiatry, and Therapy-e-mail) (Yan, 2012

بالإضافة إلى تسميات أخرى، مثل العلاج الجماعي (Group therapy) من خلال استخدام غرف الدردشة، والبريد الإلكتروني (Chat room and e-mail). وتعود جذور إرشاد الطب النفسي عبر التلفون Tel psychiatry إلى أواخر الخمسينات (Oravece, 2000). كما صممت برامج المساعدة الذاتية الإلكترونية (Online self-help software packages)؛ للتعامل مع مجالات كثيرة في قضايا الإرشاد النفسي، مثل برنامج (Mood GYM, Beating the Blues) للتعامل مع الإحباط، وبرنامج (Panic online, The Panic centre) للتعامل مع القلق، وبرنامج مساعدة مُدمني الكحول على طرق حل المشاكل (Computer-Assisted Relapse Management Program-CARM) (Finn, 2003; Oravece, 2000).

ويواجه مرشدو الصحة النفسية في الوقت الراهن تحديات تتعلق بطبيعة الخدمات النفسية المقدمة للعملاء. ومن هذه التحديات، خدمة العملاء الذين يعانون من اضطرابات نفسية (Mental illness)، نتيجة لطبيعة الاضطراب، أو قد لا تتوفر لديهم الرغبة في السفر لمراكز الصحة النفسية. وهناك بعض الأشخاص الذين يعانون من أمراض، أو لديهم التزامات، أو يسكنون في مناطق جغرافية نائية لا تسمح لهم بالزيارات المتكررة لمراكز الصحة النفسية. وبشكل خاص، فإن هناك بعض الأفراد يعانون من اضطرابات نفسية تقف عائقاً في الحصول على المعالجة التقليدية (Traditional treatment)؛ نظراً لطبيعة اضطراباتهم. ويشير بوند (Bond)

Faraks, 1995)

كما يعدُّ البريد الإلكتروني نوع جديد من الاتصالات، يستخدم فيه الكمبيوتر لإرسال الرسائل غالباً ما تكون بشكل فوري بين المرسل والمستقبل. وبالرغم من حداثة، فإنه يستخدم بشكل واسع في الحقول الطبية والتربوية؛ لغايات تقديم الخدمات عن بعد في الحقول (Distance services). إن الطبيعة اللاتزامنية للبريد الإلكتروني (Asynchronous) تقضي على الإحباط الناتج عن المكالمات المتكررة. كما أنه يتيح لكل من المرشد والمسترشد في الإجابة والرد في الوقت المناسب. وكذلك فإنه يُمكن المرضى من توثيق ومتابعة حالتهم الصحية بواسطة البريد الإلكتروني. أما في مجال الإرشاد النفسي فإن أنظمة التلفون والبريد الإلكتروني تعدُّ من طرق الاتصالات الفعالة والسريعة، التي تتم بين المرشد والمسترشد. كما تزداد أهميته في مجال إرشاد الصحة النفسية، وخاصة عند المرضى العقلانيين الذين يشعرون دائماً بالتوتر والعزلة، بالإضافة إلى صعوبة وصولهم إلى مكاتب الإرشاد. إضافة إلى ذلك، فإن العملاء الذين يتلقون خدمات قليلة مثل النساء المتواجبات في بيوتهن (Home-based women) يفتقدن من الإرشاد بواسطة التلفون وبشكل مستمر (Yan, 2012 ;Bader & Brauders, 1998)

وبالرغم من أن التلفون يتمتع بفعالية في الإرشاد عن بعد، إلا أن البريد الإلكتروني يتفوق عليه من حيث الطبيعة اللاتزامنية (Asynchronous)، وتلافي عمليات انقطاع المكالمات التلفونية، وغيرها من المشاكل الفنية. فالبريد الإلكتروني وسيلة اتصال سهلة وغير مكلفة، يستفيد منها المسترشد والمرشد، ويمكن استخدامه أيضاً في الإرشاد الجمعي (Group counseling sessions). وبالرغم من أن البريد الإلكتروني لا يتوفر لجميع الأشخاص، إلا أن استخدامه يتزايد بشكل سريع. كما يُمكن تنفيذ الإرشاد الجماعي (Group counseling) من خلال الانترنت، وذلك بتقديم الدعم للأشخاص الذين يعانون من نفس الأمراض النفسية، حيث إن الأقران يقدمون دعماً نوعياً لا يمكن تحقيقه من خلال المختصين. وهكذا من خلال الانترنت يستطيع أفراد المجموعة الاتصال والتفاعل من خلال مجموعات النقاش الإلكترونية، والدخول على قواعد المعلومات المتعددة. وفي المقابل، هناك بعض الانتقادات الموجة للإرشاد الجماعي الإلكتروني كون أن التكنولوجيا تفتقر إلى أسس التواصل الشخصي (Impersonal approach to counseling). وعلى أية حال، فإن هناك من يرى أن نشاطات الإرشاد الجمعي التي تنفذ من خلال الإرشاد الإلكتروني تتيح المجال للأفراد بالتعبير الصادق عن مشاعرهم، كما أنها تُعدُّ أقل تهديداً من الإرشاد

التقليدي. كما لُوحظ أن الإرشاد الإلكتروني يُناسب الأفراد الأقل تأكيداً (Less assertive)؛ وذلك بسبب غياب التواصل الشخصي في الإرشاد الإلكتروني (Anonimity, Anics, 1997; Rosenfield, 1998).

كذلك فإن مؤتمرات الفيديو تعد من وسائل الاتصال الإضافية المفيدة في الإرشاد الإلكتروني، ومن أبرز خصائصها: تمكين طرفي العلاقة الإرشادية المرشد والمسترشد من رؤية وسماع بعضهم البعض عبر مسافات طويلة، وتعدُّ وسيلة اقتصادية وسهلة الاستخدام، وتقدم تغذية راجعة فورية، وتمكن هذه التقنية كل من المرشد والمسترشد من قراءة لغة الجسد، وتعابير الوجه (Body language and facial expression)، وإنشاء العلاقة الودية (Rapport)، إضافة إلى ذلك توفرها في برامج الكمبيوتر. وتجدر الإشارة إلى أن هذه الوسيلة تستخدم في الحقول الطبية والتعليمية، إذ أنها تستخدم طبيياً في المساعدة في إجراء العمليات الجراحية، ومراقبة المرضى، وسماع دقات القلب من مناطق بعيدة، بالإضافة إلى استخدامها على نطاق واسع في البرامج التعليمية (Ruskin, Palmer, Hagenouw, Lack, & Dunnill, 1998)

يتمتع الإرشاد الإلكتروني بمزايا متعددة، من أبرزها: إيصال الخدمات الإرشادية إلى المناطق الجغرافية النائية (Remote area)، والمهمشة (Underserved)، وتكلفته المنخفضة، وزيادة المصادر المتاحة للإرشاد، والتفوق على الإرشاد التقليدي، وسرعة الإرشاد، ومساعدة الأفراد المعاقين في التكيف مع إعاقاتهم، وزيادة ثقة المسترشد بنفسه (Self confidence)، وسهولة الحصول على الخدمة، والتغلب على المسافات، والتخفيف من العزلة، وتوفير الخدمة على مدار الساعة، وتأمين السرية لشخصية المسترشد - إخفاء الشخصية (Visual anonymity)، والتقليل من مقاومة المسترشد ومن المضايقات الاجتماعية (Social Cues)، والتخفيف من مخاطر العلاقات الشخصية، والتعبير عن القضايا العاطفية بسهولة - حيث يستجيب الأشخاص بصدق أكثر للتقييم الاجتماعي النفسي (Computer-generated psychosocial assessments)، الذي يجرى بواسطة الكمبيوتر - أكثر مما هو الحال في المقابلات البشرية. كما أنه يناسب الأشخاص الذين يعانون من الخجل والمشاكل المحرجة، أو التي يصعب مشاركتها وجهاً لوجه في الإرشاد التقليدي. ويساعد في التغلب على الصورة النمطية (Stereotype) المرتبطة بلون البشرة، والجاذبية الجسمية، أو أية عوامل جسمية أخرى، بالإضافة إلى وصمة العار المتعلقة بمراجعة أخصائي الصحة النفسية. ويساعد الإرشاد الإلكتروني على إنشاء سجلات دائمة وبشكل سهل، حيث تمكن هذه

سرية المعلومات، وإبلاغ المسترشد بالحد المسموح به بالكشف عن المعلومات، ووضع العملاء بمحددات خدمة الإرشاد الإلكتروني، وفحص قدرة المسترشد وحالته الانفعالية، ومهارته في استخدام تقنية الانترنت في الإرشاد، وتحديد الإجراءات المناسبة للعلاج الذي يناسب المسترشد، ومراعاة نوعية الإرشاد من خلال طبيعة المشكلة. فعلى سبيل المثال، العملاء الذين يعانون من مشكلات توكيدية يستخدم معهم الإرشاد التقليدي، في حين أن العملاء اللذين لديهم واجبات حياتية فأنهم بحاجة للإرشاد الإلكتروني، (Robson & Robson, 2006; Glass, 2006; Chester & Glass, 2006; Reiss & Marti, 2000)

وعلى الصعيد الفني، يواجه الإرشاد الإلكتروني تحديات تقنية تتمثل في: المشاكل التقنية الناجمة عن استخدام الكمبيوتر، وفي هذه الحالة يكون المرشد قد أبلغ المسترشد مسبقاً بالخطة البديلة في حالة حدوث مشكلة في الأجهزة، أو في الاتصال، وما إلى ذلك، وقد يكون البديل في مثل هذه الحالات استخدام التلفون؛ لحين السيطرة على العطل، ويعاني بعض العملاء من القلق المرتبط باستخدام التكنولوجيا، ويستطيع المرشد التقليل من حدته من خلال خلق بيئة أكثر إنسانية (Humanizing) تجعل المسترشد يقبل على الإرشاد الإلكتروني. كما يتطلب أن يتمتع المرشد باتجاهات ايجابية نحو التكنولوجيا والإرشاد الإلكتروني. فالمرشدون الذين يحملون اتجاهات سلبية نحو التكنولوجيا يخلقون معوقات للإرشاد عن بعد. وهذا ما تشير إليه دراسة (Riemer-Reiss, 2000) إذ تبين أن من 50% إلى 60% من المختصين في مجال الصحة النفسية الذين خضعوا للدراسة يترددون في تعلم التكنولوجيا. فالبعض ينظر إلى التكنولوجيا بنظرة ميكانيكية أكثر منها إنسانية، ولهذا يمكن تقديم الإرشاد عن بعد للمرشدين بشكل تدريجي، فالناس يقبلون التغيير عندما يحققون نجاح؛ وقد يحتاج المرشدون إلى تدريب كافي؛ للتخفيف من درجة مقاومتهم للتكنولوجيا؛ وتوفير الدعم الفني للمرشدين في حالة مباشرتهم الأولية للإرشاد، كما يحتاج المرشدين إلى تدريب خاص وورش عمل متخصصة في الإرشاد الإلكتروني (Riemer-Reiss, 2000).

وأجريت دراسات متعددة في الإرشاد الإلكتروني تناولت جوانبه المختلفة، حيث أجرى جستر وجلاس (Chester and Glass, 2006) دراسة هدفت التعرف على تطور خدمة الإرشاد الإلكتروني المقدمة عبر الشبكة العنكبوتية، وتألفت عينة الدراسة من (67) مرشداً إلكترونياً. أشارت نتائج الدراسة إلى أن الإرشاد الإلكتروني يقدم من قبل مرشدين إلكترونيين يتمتعون بخبرات متفاوتة، وأن غالبية المبحوثين (62%)

السجلات المرشد والمسترشد في آن واحد من متابعة التقدم عبر المراحل المختلفة- التي يُمكن الإفادة منها- للأغراض البحثية. ويُمكن العملاء الاطلاع على السجلات الإلكترونية؛ لمعرفة المدة الزمنية التي استغرقتها عملية العلاج والطرق التي استخدمها للتغلب على المشاكل السابقة، والتي من الممكن أن تساعده في مرحلة ما بعد العلاج (Post therapy)، ويستخدم في الحالات التي يطلب فيها المسترشد أنها الخدمة يمكن متابعته من خلال البريد الإلكتروني؛ (Chester & Glass, 2006; Sulzbacher, Vallin & Waetziq, 2006; Riemer-Reiss, 2000)

بالرغم من الإيجابيات المتعددة التي تدعم استخدام الإرشاد الإلكتروني، إلا أنه لا يخلو من مثالب متعددة، من أبرزها: أن بعض المشاكل ذات درجة عالية من الخطورة لا يمكن التعامل معها بواسطة الإرشاد الإلكتروني، كحالات الانتحار، والاضطرابات النفسية...، وصعوبة تأكيد المسترشد من المؤهلات والتراخيص القانونية للمرشد الإلكتروني، وعدم تمكن المرشد من قراءة وسائل الاتصال غير اللفظية للعميل، مثل: لغة الجسد، وتعابير الوجه، ولغة العيون، وحركة اليدين، وعثرات اللسان...، كما أن استخدام الانترنت والبريد الإلكتروني غالباً ما يتأثر في عوامل متعددة، منها: الفئات العمرية، وتوفر الخدمة، والجنس...، كما تتأثر قدرة المرشد على التدخل في الحالات الطارئة (عندما يحاول المسترشد إيذاء نفسه)، علاوة على الاختلافات الثقافية بين المرشد والمسترشد التي قد تقود المرشد إلى خطأ تفسير أفكار ومشاعر أو سلوك المسترشد (Rochlen, Beretvas, & Zack, 1999; Tait, 1999; Crockett, 2004)

ثمّة تحديات تواجه الإرشاد الإلكتروني، منها: الأخلاقية والقانونية والمستقبلية، التي تتطلب الانتباه والمعالجة، سواء أكان على المستوى الفردي أم المؤسسي أو التقني، ومن أهم هذه التحديات: سرية المعلومات المتعلقة بالمسترشد، إذ من السهل لأي فرد من أفراد أسرته الاطلاع على المعلومات المخزنة على جهاز كمبيوتره المنزلي، وكذلك سرية المعلومات المتعلقة بالمرشد، التي يمكن لبعض الأشخاص في مكتب المرشد الاطلاع عليها، وقلة استخدام برامج التشفير (Encryption software) من قبل المشاركين، مما يجعلهم عرضة لانتهاك سرية وأمن العملاء، وإمكانية الاعتراض الإلكتروني لسرية خصوصية المعلومات المتبادلة بين المسترشد والمرشد من قبل المتطفلين والمتسللين، والحصول على الموافقة المسبقة من الأهل في حالة التعامل مع العملاء دون السن القانوني، وضرورة إبلاغ العملاء بتقنيات حماية

(62%) من المستجيبين واقفون من تأمين جلسات تتمتع بسرية عالية

ومن أجل التعرف على اتجاهات المدرسين في برامج الإرشاد النفسي حول ايجابيات وسلبيات الإرشاد الإلكتروني في الجامعات الأمريكية Value of online counselling and Discomfort of online counselling قامت فلورز (Flores, 2012) بدراسة على (64) مرشداً مدرساً Counsellors educator. بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المدرسين في البرامج الأكاديمية الإرشادية Counselor educators ، تعزى لاتجاهات المشرفين نحو قيمة الإرشاد الإلكتروني أو عدم الراحة في استخدامه

أما براون (Brown, 2012) فقد أجرى دراسة حول اتجاهات الطلبة حول الإرشاد الإلكتروني على عينة قوامها (119) طالباً وطالبة في إحدى الجامعات الأمريكية. أظهرت النتائج أن (28.9%) من الطلبة قد استفادوا من خدمات الإرشاد النفسي الإلكترونية، كما أشارت النتائج إلى أن (64.4%) منهم لديهم اتجاهات ايجابية نحو الإرشاد الإلكتروني، ويعتبرونه بديلاً مناسباً للتعامل مع قضايا الصحة النفسية. وتبينت الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية في الاتجاهات نحو الإرشاد الإلكتروني تعزى لمتغير الجنس، وعدد استخدام ساعات الانترنت أسبوعياً.

وأجرى كل من سيوكولا، وسوشر، وبراكمان، وكونستانينو، ومونتجمري (Sucala, Schnur, Brackman, Constantino & Montgomery, 2013) دراسة هدفت الوقوف على اتجاهات المرشدين الإكلينيكين نحو العلاج الإلكتروني E-therapy على عينة قوامها (106) معالجين إكلينيكين. بينت النتائج أن غالبية الإكلينيكين قد أكدوا على أهمية العلاج الإلكتروني جنباً إلى جنب مع الإرشاد التقليدي. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المرشدين لصالح الإرشاد التقليدي.

يُلاحظ من استعراض الدراسات السابقة أنها بينت أن اتجاهات المفحصين حول الإرشاد الإلكتروني كانت إيجابية (Finn & Barak, 2010; Sucala, Schnur, Brackman, Constantino & Montgomery, 2013; Brown, 2012) ، بينما أظهرت نتائج الدراسات الأخرى حول أهمية الإرشاد الإلكتروني والتقليدي جنباً إلى جنب (Finn & Barak, 2010; Flores, 2012; Sucala, Schnur, Brackman, Constantino & Montgomery, 2013)

يقيمون في الولايات المتحدة الأمريكية. في حين أن هناك أعداد قليلة منهم كانت من بريطانيا (13%)، و(7%) من استراليا. وبالرغم من أن أغلبية أصحاب المهنة من الدول الغربية، إلا أن هناك مرشدين من الهند، وهونج كونج، وأروجواي، وفرنسا، وجنوب أفريقيا، ولبنان. وبينت النتائج أن الإناث يشكلن الغالبية العظمى من المستفيدات من خدمات الإرشاد الإلكتروني ويتلقين خدمات إرشادية تمتد إلى جلسات قصيرة. حيث تراوحت مدة الإرشاد ما بين جلسة واحدة إلى (100) جلسة لكل عميل. وبشكل عام، فإن الإرشاد الإلكتروني يقتصر على الأمد القصير. وأن (52%) من العملاء تلقوا جلسات لمدة تقل عن الشهر، وقد تركزت الفئات العمرية للعملاء من (25-44). وأن نصف المرشدين تقريباً (43%) جمعوا بين الإرشاد الإلكتروني والإرشاد التقليدي (One to one). و (75%) من المرشدين أحالوا عملاءهم إلى الإرشاد التقليدي.

كما أجرى سنتور (Centore, 2006) دراسة حول اتجاهات المرشدين المسيحيين حول ايجابيات وسلبيات الإرشاد الإلكتروني، وتكونت عينة الدراسة من (1863) مرشداً ومرشدة في الولايات الأمريكية المتحدة. وبينت النتائج أن الاتجاهات الايجابية والسلبية للإرشاد الإلكتروني قد كانت في المستوى المتوسط.

وأجرى فنن وباراك (Finn & Barak, 2010) دراسة هدفت إلى التحقق من اتجاهات المرشدين الإلكترونيين نحو القضايا، الأخلاقية والممارسة المتعلقة بالإرشاد الإلكتروني، وتكونت عينة الدراسة من (93) مرشداً ومرشدة إلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، ممن يحملون درجة الماجستير. بينت النتائج أن اتجاهات المرشدين الإلكترونيين المتعلقة بالممارسة الإلكترونية قد كانت ايجابية على فترات المقياس مجتمعة، وفيما يتعلق بفعالية الإرشاد الإلكتروني مقارنة بالإرشاد التقليدي، فقد اجمع غالبية المستجيبين على فعالية الإرشاد التقليدي والإلكتروني بشكل متساوٍ، وبين (94%) من المستجيبين أن برامجهم الدراسية لم تتضمن تدريباً في الإرشاد الإلكتروني. وأظهرت النتائج أن المرشدين الإلكترونيين لم يتلقوا تدريباً متخصصاً في الإرشاد الإلكتروني، في حين أشارت النتائج أن هناك تبايناً واضحاً في اتجاهات المرشدين نحو القضايا المتعلقة بالجوانب الأخلاقية، والممارسة، والتعليمات الناظمة للإرشاد الإلكتروني. كما أظهرت النتائج أن (95%) من المستجيبين يرون أن الإرشاد الإلكتروني يعد مناسباً للتعامل مع القضايا الشخصية والاجتماعية Interpersonal or social issues، بينما يرى المستجيبين صعوبة تطبيقه في القضايا الخطرة، مثل: الانتحار، والتحرش الجنسي، والإساءة للطفل، وحالات الاغتصاب، والعنف الأسري، وبينت النتائج أن

أهمية الدراسة

تتم أهمية الدراسة النظرية في تناولها إحدى موضوعات الإرشاد النفسي الحديثة، حيث يتوقع من الدراسة إثراء المكتبة العربية في الجانب المعرفي نحو أهمية الإرشاد الإلكتروني في مجال الإرشاد النفسي، كخدمة أصبحت من ضرورات العصر بعد التطور الهائل للتكنولوجيا. أما أهميتها التطبيقية فيتوقع أن تساهم في تغيير اتجاهات المتخصصين نحو الاستفادة من الإرشاد الإلكتروني إدراج مساق يتضمن تطبيقات خاصة في الإرشاد الإلكتروني في الخطط الدراسية المستقبلية، والمبادرة إلى تقديم الخدمات النفسية الإلكترونية.

محددات الدراسة:

- اقتصرت الدراسة الحالية على طلبة البكالوريوس والماجستير في قسم الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك المنتظمون في الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني 2015/2014

- أداة الدراسة وما تحقق لها من مؤشرات صدق وثبات.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية :

اتجاهات الطلبة نحو الإرشاد الإلكتروني: موقف طلبة الإرشاد النفسي التفضيلي نحو استخدام الإرشاد الإلكتروني. ويعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس الاتجاهات نحو استخدام الإرشاد الإلكتروني المعد خصيصاً لهذه الغاية.

الإرشاد الإلكتروني: تقديم خدمات الإرشاد النفسي من خلال الانترنت بواسطة البريد الإلكتروني، الفيديو، والدرشة، والمؤتمرات الصوتية، والفيديو المباشر، وأية وسائل تكنولوجية أخرى مناسبة لهذا الغرض.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي Descriptive analysis إذ إن هذا البحث يخبر عما هو موجود حالياً، ويهدف إلى وصف ظواهر أو أشياء معينة وجمع المعلومات والحقائق، عنها ووصف الظروف الخاصة بها، وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع، وهو غير معني بإثبات العلاقات السببية، وهو أكثر الطرق استعمالاً في المجال التربوي والاجتماعي (الكيلاني، والشرفين، 2011).

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة قسم الإرشاد النفسي المنتظمين في درجتي البكالوريوس والماجستير، في الفصل الثاني (2015/2014) البالغ عددهم (1620) طالباً وطالبة.

كما يلحظ أنها تناولت اتجاهات الطلبة والممارسين والمتغيرات الديموغرافية (Brown, 2012; Chester and Glass, 2006; Centore, 2006)

من هنا، على ما أظهرت الدراسات السابقة من أهمية الإرشاد الإلكتروني، يلحظ الغياب الواضح للدراسات العربية المتعلقة باتجاهات المرشدين، أو الطلبة، أو العملاء نحو الإرشاد الإلكتروني، أو أي متغيرات أخرى، مما دعا الباحث إلى دراسة هذا الموضوع المهم الذي يتناول اتجاهات طلبة قسم الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك نحو استخدام الإرشاد الإلكتروني، وعلاقته ببعض المتغيرات. ويمكن أن تعدّ الدراسة الحالية الدراسة الأولى محلياً وعربياً - في حدود اطلاع الباحث-.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

مع التقدم السريع والواسع في المجالات التكنولوجية وتطبيقاتها المتعددة في شتى المجالات، برزت الحاجة إلى استخدامها في دول أوروبا في المجالات الطبية والاقتصادية والاجتماعية والنفسية. حيث كانت الاستجابة سريعة من قبل المتخصصين في مجالات الإرشاد والعلاج النفسي من دول أمريكا الشمالية، ودول أوروبا بتقديم الخدمات النفسية الإرشادية من خلال الانترنت بصيغتها الإلكترونية للمستفيدين. ومن الجانب الأخر، فإن الإرشاد الإلكتروني في الأردن يعدُّ فكرة جديدة، لم تصل إلى مرحلة التطبيق بعد، ونظراً لغياب الدراسات المتعلقة باتجاهات المرشدين النفسيين في البيئة العربية أو طلبة الإرشاد النفسي، ومن خلال خبرة الباحث التدريسية والميدانية في مجال الإرشاد النفسي وشعوره بأهمية موضوع البحث، والفجوة بين الجانب النظري والتطبيقي نحو استخدام الإرشاد الإلكتروني، والعزوف الواضح لدى بعض المسترشدين في الاستفادة من الإرشاد التقليدي، جاءت الدراسة الحالية؛ للتعرف على اتجاهات طلبة قسم الإرشاد النفسي نحو الإرشاد الإلكتروني في ضوء متغيرات الجنس، والعمر، والدرجة العلمية، وعدد استخدام ساعات الانترنت أسبوعياً، ومكان الإقامة، وتحديدًا حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: ما اتجاهات طلبة قسم الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك نحو استخدام الإرشاد الإلكتروني؟

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين مستوى متوسطات اتجاهات طلبة قسم الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك تعزى لمتغيرات: الجنس، ومكان الإقامة، والعمر، والدرجة العلمية، وعدد ساعات استخدام الانترنت أسبوعياً؟

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (319) طالباً وطالبة من طلبة البكالوريوس والماجستير في تخصص الإرشاد النفسي، المنتظمين في الفصل الثاني (2014/2015)، اختيروا بالطريقة العشوائية، والجدول (1) يوضح التكرارات والنسب المئوية لخصائص عينة الدراسة

جدول (1) : التكرارات والنسب المئوية لمتغيرات الدراسة

المتغير	الفئة/المستوى	العدد	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	69	21.6
	أنثى	250	78.4
	المجموع	319	100.0
العمر	22 سنة فأقل	203	63.6
	23 سنة فأكثر	116	36.4
	المجموع	319	100.0
الدرجة العلمية	بكالوريوس	213	66.8
	ماجستير	106	33.2
	المجموع	319	100.0
عدد استخدام ساعات الانترنت أسبوعياً	13 ساعة أسبوعياً فأقل	168	52.7
	14 ساعة أسبوعياً فأكثر	151	47.3
	المجموع	319	100.0
مكان الإقامة	مدينة	127	39.8
	قرية	192	60.2
	المجموع	319	100.0

يلاحظ من الجدول (1) أن نسبة الذكور قد بلغت (21.6%)، ونسبة الإناث (78.4%)، وأن (60.2%) من عينة الدراسة يقطنون في الريف، وأن طلبة البكالوريوس قد شكلوا ما نسبته (66.8%) من العينة، وأن أكثر من نصف

عينة الدراسة يستخدمون الانترنت بمعدل (13) ساعة أسبوعياً. أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء مقياس الاتجاه من خلال الاطلاع على دراسة روشلن، وبيرتفاس، وزاك (Rochlen, Beretvas, & Zack, 2004)، والاطلاع على الأدب التربوي، والدراسات السابقة ذات الصلة، وتكون المقياس بصورته الأولى من (35) فقرة.

صدق المقياس وثباته

صدق المحتوى:

للتأكد من صدق المقياس، تم عرض المقياس على (10) محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، من أعضاء هيئة التدريس في تخصصات الإرشاد النفسي، والقياس والتقويم في جامعة اليرموك؛ بهدف الوقوف على دلالات صدق المحكمين للأداة لتتناسب مع أغراض الدراسة والمستهدفين، حيث تم الحكم على محتوى الفقرات وفقاً للمعايير الآتية: ملائمة الفقرات للمقياس، وسلامة صياغة الفقرات، ومدى وضوح المعنى من الناحية اللغوية، وقد تكون المقياس بصورته الأولى من (35) فقرة، وقد أبدى المحكمون مجموعة من الملاحظات تتعلق بصياغة بعض الفقرات ووضوحها، أو إضافة فقرات جديدة، وقد أعتمد على معيار (80%) فأكثر كنسبة اتفاق لقبول التعديل المقترح. وبناءً على ذلك، فقد تم حذف (5) فقرة، وبذلك أصبح المقياس في صورته النهائية مكون من (30) فقرة.

مؤشرات صدق البناء:

تم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية مؤلفة من (50) طالباً وطالبة من طلبة قسم الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك، من خارج عينة الدراسة المستهدفة، وذلك بهدف التحقق من صدق بناء الأداة عن طريق حساب معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات الأداة وبين الدرجة الكلية للمقياس، وذلك كما في الجدول (2).

جدول (2) : معاملات الارتباط المُصحح (Corrected Item-Total Correlation) لارتباط كل فقرة من فقرات مقياس

الرقم	الفقرة	ارتباط الفقرة مع المقياس الكلي
1.	يشعر المسترشد بعدم الثقة في مناقشة مشكلاته العاطفية مع المرشد الإلكتروني	.359
2.	يخشى المسترشد مناقشة مشكلاته مع المرشد الإلكتروني	.240
3.	يواجه المسترشد صعوبة في تحديد موعد مع المرشد الإلكتروني	.392
4.	يخشى المسترشد التحدث عن المواقف الضاغطة التي تواجهه مع المرشد الإلكتروني	.314

الرقم	الفقرة	ارتباط الفقرة مع المقياس الكلي
5.	خصوصية المسترشد وسرية المعلومات غير آمنه في الإرشاد الإلكتروني	.477
6.	يجد المسترشد صعوبة في التحقق من المؤهلات العلمية والتراخيص القانونية للمرشد الإلكتروني	.474
7.	يصعب تطبيق الإرشاد الإلكتروني في البيئة العربية	.354
8.	يجد المرشد الإلكتروني صعوبة في التعامل مع الحالات الطارئة والخطرة التي تواجه المسترشد مثل حالات محاولة الانتحار والاضطرابات النفسية	.582
9.	يصعب قراءة لغة الجسد وتعابير الوجه في الإرشاد الإلكتروني	.669
10.	يصعب على المرشد الإلكتروني الحصول على الموافقة المسبقة من المسترشد أو من ذوي القاصرين	.630
11.	يصعب استخدام الإرشاد الإلكتروني مع المسترشدين الذين يتمتعون باتجاهات سلبية نحو التكنولوجيا	.704
12.	يصعب التعامل مع القضايا القانونية في الإرشاد الإلكتروني	.604
13.	ارفض تحويل المسترشد إلى المرشد الإلكتروني أو مجموعات الدعم الإلكترونية	.482
14.	يصعب استخدام الإرشاد الإلكتروني في البيئة المتعددة الثقافات	.458
15.	يصعب تطبيق المهارات الإرشادية في الإرشاد الإلكتروني	.607
16.	يحتاج المرشد الإلكتروني إلى اكتساب مهارات خاصة	.605
17.	يصعب تطبيق الإرشاد الإلكتروني مع مرضى الاضطرابات العقلية	.601
18.	يصعب تطبيق الإرشاد الإلكتروني في الإرشاد الجمعي	.478

قسم الإرشاد النفسي ومن خارج عينة الدراسة، ثم تم حساب معاملات الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، حيث بلغت القيمة (0.88)، ويعد ذلك مؤشراً على الاتساق الداخلي للأداة **تصحيح مقياس اتجاهات الطلبة نحو استخدام الإرشاد الإلكتروني:**

تكون مقياس الاتجاهات نحو الإرشاد الإلكتروني بصورته النهائية من (18) فقرة، وللحكم على تقديرات المفحوصين، تم استخدام التدرج الخماسي "ليكرت" Likert Scale، وهو (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، ومعارض بشدة). وتم تصحيح المقياس من خلال إعطاء التدرج السابق الأرقام (5، 4، 3، 2، 1)، علماً بأن جميع الفقرات تم صياغتها بصورة سالبة، وبذلك تكون أعلى علامة يحصل عليها المستجيب (90) وأدنى علامة (18). حيث تشير الدرجة المرتفعة إلى اتجاه سلبي نحو الإرشاد الإلكتروني، والدرجة المتدنية إلى اتجاه إيجابي. وللحكم على مستوى الاتجاهات عند الطلبة تم استخدام المعيار الإحصائي التالي:

- 2.49 فأقل، تعني اتجاهات إيجابية نحو الإرشاد الإلكتروني.

يلاحظ من الجدول (2) أن معاملات الارتباط المصحح بين الفقرة وفقرات المقياس مجتمعة قد تراوحت (240- .704). وبهذا يكون المقياس يتمتع بدرجة صدق عالية، بعد أن تم حذف الفقرات التي كان ارتباطها مع المقياس ككل أقل من (0.20)، (الكيلاني والشريفين، 2007)، حيث بلغ عدد الفقرات المحذوفة (12) فقرة، وبهذا فقد أصبح عدد الفقرات المتبقية (18) فقرة، ومن الأمثلة على بعض الفقرات المحذوفة:

- "يساعد الإرشاد الإلكتروني المسترشد في التعرف على نفسه"
- "تقل مقاومة المسترشد في الإرشاد الإلكتروني"
- "يوفر الإرشاد الإلكتروني جهد ووقت المسترشد"
- "سهولة حصول المسترشد على خدمة الإرشاد الإلكتروني"
- "يُعدّ الإرشاد الإلكتروني فعالاً في الحالات التي تستدعي متابعة المسترشد"

ثبات المقياس:

للتحقق من ثبات المقياس، تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا من أجل التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، وذلك من خلال تطبيقه على عينة استطلاعية بلغت (50) طالباً وطالبة من طلبة

- 2.50 - 3.49، تعني اتجاهات متوسطة نحو الإرشاد الإلكتروني
- 3.50 فأكثر، تعني اتجاهات سلبية مرتفعة نحو الإرشاد الإلكتروني
- إجراءات الدراسة**
- تم توزيع المقياس على الطلبة أثناء المحاضرات، والتأكيد لهم أن نتائج هذه الدراسة ستكون لها أهمية بالغة بالنسبة للطلبة والمرشدين. وقد تمت الإجابة عن تساؤلات الطلبة حول النقاط التي رأوا أنها غامضة. واستغرق تطبيق المقياس ما يقارب (10) دقائق. وتم توزيع (350) استبانة، استبعد منها (31) استبانة لعدم مطابقتها للتحليل، وأصبح العدد النهائي للاستبيانات الصالحة للتحليل (319) استبانة.
- متغيرات الدراسة**
- تشتمل الدراسة على المتغيرات الآتية:
- أولاً- المتغيرات المستقلة: وتشمل :**
1. الجنس: وله مستويين (ذكر، وأنثى).
 2. العمر: وله مستويين (22 سنة فأقل، 23 سنة فأكثر).
 3. الدرجة العلمية: (بكالوريوس، ماجستير)
 4. عدد استخدام ساعات الانترنت أسبوعياً: (13 ساعة أسبوعياً فأقل، 14 ساعة أسبوعياً فأكثر)
 5. مكان الإقامة: (مدينة، قرية)
- ثانياً- المتغيرات التابعة وتشمل:
- اتجاهات الطلبة نحو استخدام الإرشاد الإلكتروني
- المعالجة الإحصائية:**
- للإجابة عن أسئلة الدراسة استخدمت المعالجات الإحصائية الآتية:
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛ لقياس مستوى اتجاهات الطلبة.
- معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
- اختبار تحليل التباين الخماسي (Five-Ways ANOVA) للكشف عن الفروق تبعاً لمتغيرات الجنس، والعمر، والدرجة العلمية، وعدد استخدام ساعات الانترنت أسبوعياً، ومكان الإقامة.
- عرض النتائج ومناقشتها:**
- قام الباحث بعرض نتائج الدراسة في ضوء ترتيب أسئلة الدراسة:
- السؤال الأول: ما اتجاهات طلبة قسم الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك نحو استخدام الإرشاد الإلكتروني؟**
- للإجابة عن هذا السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مقياس الاتجاهات على مستوى الفقرات والمقياس ككل، والجدول (3) يوضح ذلك

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مقياس الاتجاهات نحو استخدام الإرشاد الإلكتروني مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الرتبة	رقم الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
9	1.	يصعب قراءة لغة الجسد وتعابير الوجه في الإرشاد الإلكتروني	3.8621	1.23361	مرتفع
16	2.	يحتاج المرشد الإلكتروني إلى اكتساب مهارات خاصة	3.7429	1.15323	مرتفع
11	3.	يصعب استخدام الإرشاد الإلكتروني مع المسترشدين الذين يتمتعون باتجاهات سلبية نحو التكنولوجيا	3.7398	1.19143	مرتفع
17	4.	يصعب تطبيق الإرشاد الإلكتروني مع مرضى الاضطرابات العقلية	3.7273	1.23532	مرتفع
8	5.	يجد المرشد الإلكتروني صعوبة في التعامل مع الحالات الطارئة والخطرة التي تواجه المسترشد مثل حالات محاولة الانتحار والاضطرابات النفسية	3.5831	1.23057	مرتفع
6	6.	يجد المسترشد صعوبة في التحقق من المؤهلات العلمية والتراخيص القانونية للمرشد الإلكتروني	3.5643	1.13330	مرتفع
12	7.	يصعب التعامل مع القضايا القانونية في الإرشاد الإلكتروني	3.5361	1.05410	مرتفع
15	8.	يصعب تطبيق المهارات الإرشادية في الإرشاد الإلكتروني	3.5110	1.13508	مرتفع
5	9.	خصوصية المسترشد وسرية المعلومات غير آمنة في الإرشاد الإلكتروني	3.4922	1.12117	متوسط
10	10.	يصعب على المرشد الإلكتروني الحصول على الموافقة المسبقة من المسترشد أو من ذوي القاصرين	3.4796	1.08682	متوسط

رقم الفقرة	الرتبة	رقم الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
18	11.	18	3.4545	1.21714	متوسط
13	12.	13	3.3730	1.04401	متوسط
14	13.	14	3.2539	1.04073	متوسط
3	14.	3	3.2038	1.09853	متوسط
7	15.	7	3.1599	1.06228	متوسط
1	16.	1	3.1599	1.07990	متوسط
2	17.	2	3.0506	1.04985	متوسط
4	18.	4	2.9781	1.03530	متوسط
			3.4374	.64171	متوسط

الإلكتروني. حيث احتلت الفقرة التي تنص على " يصعب قراءة لغة الجسد وتعابير الوجه في الإرشاد الإلكتروني " على أعلى متوسط حسابي، حيث يعتقد طلبية الإرشاد أن لغة الجسد يصعب توظيفها من جهة المرشد الإلكتروني أو الصعوبة في قراءتها من جهة المسترشد. كما يرى الطلبة أن الإرشاد الإلكتروني يحتاج إلى اكتساب مهارات خاصة، وهذا ما لا تمكنه الخطط الدراسية في تخصص الإرشاد النفسي المعمول فيها في الجامعات الأردنية. وكذلك كانت اتجاهات الطلبة سلبية وبدرجة مرتفعة نحو المسترشدين الذين يتمتعون باتجاهات سلبية نحو التكنولوجيا، ويمكن القول، أن استخدام التكنولوجيا في الوقت الراهن لم يعد مشكلة واسعة الانتشار لمعظم الأفراد. كما كانت الاتجاهات سلبية نحو القضايا المتعلقة بصعوبة تطبيق الإرشاد مع الحالات الطارئة والخطرة، التي تواجه المسترشد مثل حالات محاولة الانتحار والاضطرابات النفسية، والتحقق من المؤهلات القانونية، والتعامل مع القضايا القانونية، بالإضافة إلى صعوبة تطبيق المهارات الإرشادية في الإرشاد الإلكتروني.

ومن جهة أخرى، فقد احتلت الفقرات المتبقية من المقياس على درجة متوسطة، أي كانت سلبية بدرجة متوسطة، حيث كانت الاتجاهات متعلقة بصعوبة الحصول على الموافقة المسبقة من المسترشد أو من ذوي القاصرين، وصعوبة تطبيقه في الإرشاد الجمعي، وعدم ملاءمته للبيئة العربية، وصعوبة التحدث عن المشكلات العاطفية مع المرشد الإلكتروني. ويمكن تفسير الاتجاهات السلبية المتوسطة إلى النقص الواضح في الجانب المعرفي المتعلق بالإرشاد الإلكتروني وتطبيقاته، وجوانبه الإيجابية والسلبية، والتحديات الأخلاقية والقانونية، التي

يلاحظ من الجدول (3) أن الوسط الحسابي لجميع فقرات المقياس مجتمعة لاتجاهات طلبية قسم الإرشاد النفسي قد بلغ (3.437) بانحراف معياري (0.6417) وبمستوى متوسط. حيث احتلت الفقرة رقم (9) التي تنص على: " يصعب قراءة لغة الجسد وتعابير الوجه في الإرشاد الإلكتروني " المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.8621)، بينما احتلت الفقرة رقم (4) التي تنص على: " يخشى المسترشد التحدث عن المواقف الضاغطة التي تواجهه مع المرشد الإلكتروني " المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.9781). كما احتلت الفقرات (9)، (16)، (11)، (17)، (8)، (6)، (12)، (15) مستوى مرتفع، بمعنى وجود اتجاهات سلبية مرتفعة نحو الإرشاد الإلكتروني وليس التقليدي. بينت نتائج الدراسة أن مستوى اتجاهات طلبية الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك نحو استخدام الإرشاد الإلكتروني كان متوسطاً على فقرات المقياس مجتمعة، بمعنى أن غالبية عينة الدراسة لديها اتجاهات سلبية، وبدرجة متوسطة نحو الإرشاد الإلكتروني. ويعزو الباحث النتيجة إلى أن فكرة الإرشاد الإلكتروني بالنسبة للطلبة تعد شيئاً غير مألوف، من حيث الجانب النظري أو الجانب التطبيقي. حيث إن المساقات التي تدرس في مرحلة البكالوريوس في تخصصات الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك والجامعات الأردنية الأخرى لا يتضمن أي منها معلومات عن الإرشاد الإلكتروني. أضف إلى ذلك، أن تجربة العمل في الإرشاد الإلكتروني من قبل المرشدين التقليديين والمؤسسات العاملة في مجال العلاج والإرشاد النفسي في الأردن، وبقية الدول العربية الأخرى، ما زالت على محدودة جداً.

أما على مستوى فقرات المقياس، فقد حصدت (8) فقرات على مستويات مرتفعة من الاتجاهات السلبية نحو الإرشاد

الإرشاد الإلكتروني والإرشاد التقليدي (One to one). وتعارضت مع نتائج دراسة كل من سيوكولا وآخرون (Sucala, et al, 2013)، التي بينت النتائج أن غالبية الإكلينيين قد أكدوا على أهمية العلاج الإلكتروني جنباً إلى جنب مع الإرشاد التقليدي. كما لم تتفق مع دراسة فنن وباراك (Finn & Barak, 2010)، التي أشارت نتائجها إلى أن اتجاهات المرشدين الإلكترونيين المتعلقة بالممارسة الإلكترونية قد كانت إيجابية على المقياس الكلي.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين مستوى متوسطات اتجاهات طلبة قسم الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك تعزى لمتغيرات الجنس، ومكان الإقامة، والعمر، والدرجة العلمية، وعدد ساعات استخدام الانترنت أسبوعياً؟

للإجابة عن هذا السؤال حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى اتجاهات الطلبة نحو الإرشاد الإلكتروني، والجدول (4) يوضح ذلك

يمكن السيطرة عليها من خلال الأطر التنظيمية لجمعيات الأخصائيين النفسيين الإلكترونيين، التي تمنح التراخيص اللازمة للمرشدين الإلكترونيين، بعد التحقق من الشروط اللازمة لمزاولة المهنة، كما هو الحال في بريطانيا وأمريكا.

وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة سنتور (Centore, 2006)، والتي بينت أن اتجاهات المرشدين الإيجابية والسلبية كانت متوسطة.

وقد اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة براون (Brown, 2012) والتي أشارت نتائجها إلى أن (64.4%) من الطلبة الجامعيين لديهم اتجاهات إيجابية نحو الإرشاد الإلكتروني، ويعتبرونه بديلاً مناسباً للتعامل مع قضايا الصحة النفسية. وبينت الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية في الاتجاهات نحو الإرشاد الإلكتروني تعزى لمتغير الجنس، وعدد استخدام ساعات الانترنت أسبوعياً. كما لم تتفق مع نتائج دراسة جستر وجلاس (Chester and Glass, 2006)، التي بينت أن نصف المرشدين تقريباً (43%) جمعوا بين

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على المقياس الكلي لاتجاهات الطلبة تبعاً لمتغيرات الدراسة

المتغير	مستويات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد
الجنس	ذكر	3.5556	.66999	69
	أنثى	3.4048	.63117	250
	الكلي	3.4374	.64171	319
مكان الإقامة	مدينة	3.4962	.64045	127
	ريف	3.3985	.64124	192
	الكلي	3.4374	.64171	319
العمر	22 سنة فأقل	3.4208	.60813	203
	23 سنة فأكثر	3.4665	.69839	116
	المجموع	3.4374	.64171	319
الدرجة العلمية	بكالوريوس	3.4355	.62460	213
	ماجستير	3.4413	.67781	106
	المجموع	3.4374	.64171	319
عدد استخدام ساعات الانترنت أسبوعياً	ساعة فأقل 13	3.5043	.61347	168
	14 ساعة فأكثر	3.3629	.66588	151
	الكلي	3.4374	.64171	319

مستويات المتغيرات؛ وللتحقق من جوهرية الفروق الظاهرية؛ تم إجراء تحليل التباين الخماسي (عديم التفاعل) لمستوى اتجاهات الطلبة نحو الإرشاد الإلكتروني، والجدول (5) بين ذلك

يلاحظ من الجدول (4)، وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية في مستوى اتجاهات طلبة قسم الإرشاد النفسي نحو استخدام الإرشاد الإلكتروني ناتجة عن اختلاف

جدول (5): نتائج تحليل التباين الخماسي للمتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على المقياس الكلي لاتجاهات الطلبة تبعاً لمتغيرات الدراسة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف الإحصائية	الدلالة
الجنس	5.543	1	5.543	14.179	*.000
الدرجة العلمية	.109	1	.109	.278	.598
مكان الإقامة	.931	1	.931	2.382	.124
عدد ساعات استخدام الانترنت	2.141	1	2.141	5.477	*.020
العمر	.029	1	.029	.075	.785
الخطأ	122.351	313	.391		
الكلي	3900.177	319			

* دالة عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

الانترنت أسبوعياً لصالح، عدد الساعات الأقل. ولم تظهر النتائج وجود فروق إحصائية تعزى لبقية متغيرات الدراسة: (العمر، والدرجة العلمية، ومكان الإقامة). وهذا يعني أن الذكور لديهم اتجاهات سلبية أكثر من الإناث نحو الإرشاد الإلكتروني، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى طبيعة الذكور في كلية التربية، وإيمانهم بأن العلاقة الإرشادية الإنسانية تكون أكثر فعالية إذا ما تمت وجهاً لوجه، وقد يعود السبب أيضاً إلى تدني الجانب المعرفي نحو أهمية الإرشاد الإلكتروني، الذي يتوقع أن ينتشر بالمستقبل القريب، كما يمكن القول، أن طلبه الإرشاد النفسي الذكور في هذا التخصص يشكلون الأقلية، وأن بعضهم يخطط للعمل في مجالات أخرى غير التخصص. كما بينت النتائج أن الطلبة الذين يستخدمون الانترنت بشكل أقل لديهم اتجاهات أكثر سلبية نحو الإرشاد الإلكتروني، ويمكن أن تعزى النتيجة إلى أن الاستخدام القليل للانترنت يشير إلى اهتمامات متدنية نحو التفاعل وبناء العلاقات مع الآخرين، وقد يكون استخدام الانترنت لغايات محدودة.

وقد اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة براون (Brown, 2012)، التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في الاتجاهات نحو الإرشاد الإلكتروني تعزى لمتغير الجنس، وعدد استخدام ساعات الانترنت أسبوعياً.

التوصيات:

- في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:
1. تضمين الخطة الدراسية في تخصص الإرشاد النفسي لمساق الإرشاد الإلكتروني لطلبة البكالوريوس والماجستير والدكتوراه.
 2. إجراء مزيد من الدراسات حول اتجاهات طلبه الإرشاد النفسي نحو الإرشاد الإلكتروني على عينات أوسع تشمل الجامعات الأردنية.
 3. عقد ورشات تدريبية وتوعوية تتعلق بالإرشاد الإلكتروني للمرشدين النفسيين العاملين في شتى مجالات الإرشاد النفسي.

المراجع الأجنبية

- American Counseling Association. (1999). **Ethical Standards for Internet Online Counseling**. Available online <http://www.counseling.org> (accesses 18 Oct. 2014).
- American Psychological Associations. (1997). **Statement on services by telephone, teleconferencing, and internet**. Available online at: <http://www.wapa.org/ethics/stmnt01.html>

المصادر والمراجع

- المراجع العربية
الكيلائي، عبد الله والشريفين، نضال. (2011). **مدخل إلى البحث في العلوم التربوية والاجتماعية**. عمان، الأردن: دار المسيرة.

- Administration**, 19, 291-297.
- Oravec, J. (2000). Online counseling and the internet: Perspectives for mental health care supervision and education. **Journal of Mental Health**, 9(2), 121-135.
- Riemer-Reiss, M. (2000). Utilizing distance technology for mental health counseling. **Journal Mental Health Counseling**, 22, (3), 189-203.
- Robson, D., & Robson, M. (2000). Ethical issues in internet counseling. **Counseling Psychology, Quarterly**, 13(3), 249-257
- Rochlen, A., Beretvas, N., & Zack, J. (2004). The online and face to face counseling attitude scale: A validation study. **Measurement and Evaluation Counseling and Development**, 37, 95-111
- Rosenfield, M. (1977). **Counseling by telephone**. London: Sage.
- Ruskin, K., Palmer, A., Hagenouw, M., Lack, A., & Dunitl. R. (1998). Internet teleconferencing as a client tool for anesthesiologists. **Journal of Clinical Monitoring and computing**, 14, 183-189.
- Sefi, A. & Hanley, T. (2004). Examining the complexities of measuring effectiveness of online counseling for young people using routine evaluation data. Pastoral Care in Education. **An International Journal of Personal, Social and Emotional Development**, 30 (1), 49-64
- Sucala, M., Schnur, J., Brackman, E., Constantino, M., & Montgomery, G. (2013). Clinicians' attitude toward therapeutic alliance in e-therapy. **General Psychology**, 140 (4), 282-293.
- Sulzbacher, S., Vallin, T., & Waetzig, EZ. (2006). Telepsychiatry improves pediatric behavioral health care in rural communities. **Journal of Telemedicine and Telecare** 12(6),285-8.
- Tait, A. (1999). Face to face and at a distance: The mediation of guidance and counseling through the new technologies. **British journals of Guidance and Counseling**, 27, 113-122 .
- Yan, Z. (2012). **Encyclopedia of cyber behavior**. USA: IGI Global
- (accessed 18 Oct. 2014).
- Ancis, J. (1998). Cultural competency training at a distance: Challenges and strategies. **Journal of Counseling and Development**, 76, 134-142
- Andrea, C., & Carolyn, G. (2006). Online counseling: A descriptive analysis of therapy services on the internet. **British Journal of Guidance & Counseling**, 34 (2), 145-160.
- Bader, S., & Bruade, R. (1998). Patient informatics: Caring new partnership in medical decision making. **Academic Medicine**, 73, 408-411.
- Brown, C. (2012). **Online counseling: attitude and potential utilization by college students**. Unpublished master thesis, Humboldt State University. USA
- Centore. A. (2006). **Distance counseling: Perceived advantages and disadvantages among Christians counselors**. Unpublished dissertation, Liberty University, USA.
- Chester A., and Glass C,. (2006). Online Counseling: a descriptive analysis of therapy services on the Internet. **British Journal of Guidance and Counseling**, 34, (2), 145-160
- Crockett, R. (1999). A Web that look like the world . **Business Weeks**, 3621, EB46-EB47.
- Dubois, D., (2004). Clinical and demographic features of the online counseling population. **Counseling and Psychotherapy Research**, 4 (1), 18-22.
- Finn J., (2002). MSW Student perception of the efficacy and ethics of internet-based therapy. **Journal of Social Work Education**, 38, (3), 403-419
- Finn, J. & Barak, A. (2010). A descriptive study of e-counselor attitudes, ethics, and practice. **Counseling and Psychotherapy Research**, 10 (4), 268 -277
- Flores, S. (2012). **Online counseling and counselor preparation online counseling and online counselor preparation: A mixed method investigation**. Unpublished PhD Dissertation, Texas A&M University-Corpus Christi Corpus Christi, Texas
- McNamara, S., Nemece, P., & Farkas, D. (1995). Distance learning at Boston University. **Journal of Rehabilitation**

The Attitudes of Psychological Counseling Students at Yarmouk University towards the Usage of Online Counseling

*Fawwaz Ayoub Momani **

ABSTRACT

The present study aimed to identify the attitudes of students of the Psychological Counseling Department at Yarmouk University towards the usage of online counseling, and whether there are differences in these attitudes that can refer to the variables of the study. To achieve the objectives of the study, the researcher built a scale of students' attitudes that is composed of (18) paragraphs. The study sample consisted of (319) students of bachelor's and master's students majoring in psychological counseling .The results of the study showed that the level of students' attitudes toward online counseling on the total score of the scale was average. The results also showed statistically significant differences in the level of students' attitudes which can be attributed to gender differences , in favor of males, and the number of hours using the Internet per week for the benefit of the lower internet hours usage. Results did not show statistically significant differences attributable to the rest of the study variables (age, degree level, and residence). The study recommended including a curriculum in psychological counseling for course of electronic counseling.

Keywords: Attitudes of psychological counseling students, online counseling.

* Dept., of Psychological Counseling, Yarmouk University.
Received on 2015/5/25 and Accepted for Publication on
19/8/2015.