

جامعة مدينة السادات
كلية التربية
قسم علم النفس

الإرشاد الإلكتروني: أطر نظرية وتطبيقات عملية

بحث مستل من رسالة مقدمة استكمالاً للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في التربية
(تخصص: صحة نفسية)

تم قبول البحث للنشر

إعداد الباحث

محمد توفيق محمد مبروك عبد الباري
باحث دكتوراه في الصحة النفسية
كلية التربية جامعة مدينة السادات

يعتمد
عميد الكلية

إشراف

د/ ولاء علاء الدين الديب (رحمها الله)
مدرس علم النفس التربوي
كلية التربية - جامعة مدينة السادات

أ. د/ مختار أحمد الكيال
أستاذ علم النفس التربوي
كلية التربية - جامعة عين شمس

٢٠٢٢ م - ١٤٤٤ هـ

مستخلص البحث:

هدف البحث إلي استعراض الأطر النظرية والتطبيقات العملية الأجنبية والعربية حول الإرشاد الإلكتروني ولتحقيق هدف البحث قام الباحث بمراجعة الأدبيات النفسية حول الإرشاد الإلكتروني. وأظهرت نتائج البحث أن الإرشاد الإلكتروني طريقة لتقديم الإرشاد يمكن تعريفه بأنه خدمة نفسية يقدمها مرشد متخصص لمسترشد يقع بين السواء واللاسواء , يتم تقديمها من خلال ما توفره التكنولوجيا من أساليب تواصل مناسبة متزامنة وغير متزامنة لمساعدة المسترشد علي تحقيق الإيجابية في الشخصية, ووضع الباحث مقارنة بين الإرشاد الإلكتروني والإرشاد وجهاً لوجه, ويمكن تقسيم الإرشاد الإلكتروني لأنواع من خلال الزمن وعدد العملاء وأداة الاتصال ودرجة ونوعية الإرشاد والطرق الإرشادية والوسائل المتاحة ومدة الإرشاد وهدف الإرشاد, وأن للإرشاد الإلكتروني فوائد كثيرة يتمتع بها وعلي الرغم من وجود بعض التحفظات لكن يمكن التغلب عليها ويمكن حل المشكلات التي تواجه المرشدين, ولالإرشاد الإلكتروني خصائص مميزة عن الإرشاد وجهاً لوجه, وله جوانب أخلاقية يجب مراعاتها ومهارات لابد للمرشد أن يتمكن منها وأهداف يسعى للوصول إليها, وأثبتت الدراسات التطبيقية التي استعرضها الباحث فعالية الإرشاد الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: الإرشاد الإلكتروني, فعالية الإرشاد الإلكتروني, أنواع الإرشاد الإلكتروني.

Abstract:

The research aimed to review foreign and Arab literature review and practical applications about e-counseling. To achieve the goal of the research, the researcher reviewed the psychological literature on e-counseling. The results of the research showed that e-counseling is a method of providing counseling that can be defined as a psychological service provided by a specialized counselor to a client who falls between normal and the pathological, provided through what technology provides appropriate synchronous and asynchronous communication methods to help the client achieve positivity in personality, and the researcher made a comparison between e-counseling and face-to-face counseling, and e-counseling can be divided into types through time, number of clients, communication tool, degree and quality of counseling, counseling methods and available means, duration of counseling and purpose of counseling. Mentors, and e-counseling has distinct characteristics from face-to-face counseling, and it has ethical aspects that must be taken into account, skills that a guide must be able to

and goals that he seeks to reach, and the applied studies reviewed by the researcher proved the effectiveness of e-counseling.

Keywords: E-counseling, the effectiveness of e-counseling, types of e-counseling.

مقدمة البحث:

أصبحت التكنولوجيا جزءًا لا يتجزأ من عالم القرن الحادي والعشرين فمعظم الأشياء ومعظم الأشخاص متصلون بالإنترنت، يتوسع استخدام أجهزة الكمبيوتر تقريبًا في جميع جوانب الأنشطة البشرية بشكل سريع، ويمكن تبني الإرشاد الإلكتروني كأحد أفضل الممارسات في تطوير الإرشاد (Uzoekwe et al, 2012, 228; Nwachukwu et al, 2014, 375).

ومع 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 الدول الغربية بتقديم الخدمات النفسية الإرشادية من خلال الإنترنت بصيغتها الإلكترونية للمستفيدين، ومن الجانب الآخر فإن الإرشاد الإلكتروني في مصر يعدُّ فكرة جديدة، لم تأخذ نصيبًا بمرحلة التطبيق، ونظرًا لغياب الدراسات المتعلقة بالإرشاد النفسي عبر الإنترنت، وكذلك وجود فجوة بين الجانب النظري والتطبيقي في استخدام الإرشاد الإلكتروني، وهناك عزوف واضح لدى بعض المسترشدين في الاستفادة من الإرشاد التقليدي؛ جاءت الدراسة الحالية من خلال استعراض الأطر النظرية للإرشاد الإلكتروني.

كما أصبح الإنترنت وسيلة هامة سواء للأغراض الشخصية أو المهنية أو البحث العلمي، ويضمن استخدام الإنترنت في العديد من المجالات الحصول على خدمات جيدة بسهولة ويسر وبتكلفة أقل في كثير من الحالات، وكانت التكنولوجيا قبل ذلك تسهل الإرشاد أما الآن فيستخدم داخل الإرشاد وكطريقة لتقديمه (سيهار صلاح مخيمر، ٢٠١٣، ٥٩١، 22، 15، 2017، Warwick)

وكان ينظر للإرشاد علي أنه يتضمن المرشد والمسترشد في نفس المساحة المادية، ولكن هذا التصور تغير عندما بدأ المرشدون في استكشاف الإمكانيات الإرشادية الإلكترونية، وظهرت منظمات لدعم الإرشاد الإلكتروني، ونشرت جمعيات علم النفس والإرشاد النفسي بيانات والمعايير الأخلاقية وأدلة للإرشاد

الإلكتروني (Chester & Glass, 2006, 145; Shandro, 2007, 3; Kozłowski& Holmes,) (2017, 2).

وتحول الإرشاد التقليدي إلى الإلكتروني وهو استخدام الوسائط الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات النفسية من المتخصصين للمسترشدين؛ لأنه يتغلب على حواجز المسافة والوصول ويفضل الشباب استخدام الإنترنت في الإرشاد وهذا ما أكدته الدراسات التي تناولت اتجاهات الشباب نحو الإرشاد الإلكتروني وفعاليتها (Mcleod, 2007, 3; Bambling et al, 2008, 110).

ويعتبر الإرشاد الإلكتروني عن بعد مدخلاً إرشادياً يأخذ أفضل ممارسات للإرشاد التقليدي, وكذلك بعض مزاياه الفريدة ويعدلها كي يصل إلي من يحتاج إليه عبر الوسائل الإلكترونية من أجل تعظيم فائدة تقنيات الإرشاد, ومع أن الإرشاد النفسي الإلكتروني المقدم باللغة العربية لا زال محدوداً وبمجهودات فردية ولا يحظى بدعم مؤسساتي عكس الخدمات النفسية الأجنبية هي واسعة ومتنوعة (هند حسن أبو مسامح, ٢٠١٠, ١؛ لطيفة الشعلان, ٢٠١٣, ٣٢٨).

كما أدى تفشي فيروس كورونا (COVID- 19) في جميع أنحاء العالم إلي تقاوم مشاكل الصحة النفسية للطلاب ويتم تنفيذ خدمات الصحة النفسية الرقمية علي نطاق واسع. وينظر للإرشاد النفسي الإلكتروني بشكل متزايد علي أنه قادر علي تلبية الطلب المتزايد علي خدمات الصحة النفسية المقدمة علي الإنترنت من قبل علماء النفس والمرشدين النفسيين (Dowling& Rickwood, 2013, 3;) (Li&Leung, 2020, 1).

ويتم تقديم خدمات الصحة النفسية عبر الإنترنت أو تقديمها جنباً إلي جنب مع الإرشاد وجهًا لوجه أو بديلاً عنه, والاختلاف الرئيس بينهما هو الطريقة التي يتم بها تبادل المعلومات بين المرشد والمسترشد (Uzoekwe et al, 2012, 229; Haruna& Hassan, 2017, 525).

وتلعب تقنيات الإنترنت دوراً متزايداً في الحياة الاجتماعية للشباب ويتعامل الشباب مع الهاتف المحمول علي أنه ضرورة أساسية للحياة نظرًا لأن التكنولوجيا والإنترنت مصدر مألوف للشباب (Glasheen& Campbell, 2009, 4).

وخلال جائحة COVID-19 حول المستشارون عملية الإرشاد وجهاً لوجه إلى الإرشاد الإلكتروني أو عبر الإنترنت ويمكن أن يكون تطبيق خدمات الإرشاد الإلكتروني هو الحل الصحيح في كثير من المشكلات النفسية (Sari, 2021, 8).

الإطار النظري:

١- مفهوم الإرشاد الإلكتروني

هناك مصطلحات متعددة لوصف ظاهرة الإرشاد النفسي الإلكتروني مثل: E-counseling, Internet counseling, Online counseling, Online practice, Cyber counseling, Web counseling, Virtual counseling, Remote counseling وكلها مصطلحات لوصف أشكال الخدمة التي تتم بواسطة الوسائل الإلكترونية.

ومن خلال استعراض الباحث لعدد من المفاهيم الخاصة بالإرشاد الإلكتروني يستنتج ما يلي: أنه نوع من أنواع الإرشاد ويتم استخدام الأساليب والطرق الإرشادية المختلفة, وأنه طريقة لتقديم الإرشاد وليس طريقة للإرشاد, وأنه تفاعل إرشادي احترافي تقدم فيه الخدمات الإرشادية عن بُعد, وتقدم فيه خدمات الصحة النفسية من قبل متخصصين, وأنه يتضمن استخدام الوسائط الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات, والتأكيد ليس فقط علي استخدام الوسائل الإلكترونية وإنما الاستخدام الأمثل لها, وهددت التعريفات الطرق والوسائل التي يتم بها التواصل سواء المتزامنة وغير المتزامنة, وتصبح عناصر الإرشاد هي المرشد والمسترشد والعملية الإرشادية ووسيلة التواصل, واستعرضت بعض التعريفات الأهداف الإرشادية المختلفة, وأكدت علي الالتزام باللوائح والمواثيق الأخلاقية والقانونية التي أصدرتها المنظمات المختلفة.

ومن خلال استعراض الباحث تعريفات الإرشاد الإلكتروني في الملحق جدول (١) تؤكد معظمها أن الإرشاد الإلكتروني ليس طريقة للإرشاد بل طريقة لتقديمه.

ويعرف الباحث الإرشاد الإلكتروني بأنه خدمة نفسية يقدمها مرشد متخصص لمسترشد يقع بين السواء واللاسواء, يتم تقديمها من خلال ما توفره التكنولوجيا من أساليب تواصل مناسبة متزامنة وغير متزامنة لمساعدة المسترشد علي تحقيق الإيجابية في الشخصية.

٢- الإرشاد الإلكتروني والإرشاد وجهاً لوجه

تؤكد الأبحاث أن الإرشاد الإلكتروني ليس منفصلاً عن الإرشاد وجهاً لوجه، ولكن كتتوعات للظاهرة نفسها، فيتم استخدام أساليب الإرشاد التي يمكن استخدامها للإرشاد التقليدي وجهاً لوجه، ويحتاج الحصول علي شهادة الإرشاد المعتمد عن بُعد التمكن أولاً من الإرشاد التقليدي وجهاً لوجه، فالإرشاد الإلكتروني يتطلب استخدام مهارات الإرشاد التقليدية الأساسية (Court et al, 2009, 101; Dunn, 2012, 319; Flores, 2012, 29).

وأُسفرت نتائج كثير من الدراسات أنه لا يوجد فرق في الفعالية بين الإرشاد الإلكتروني والإرشاد وجهاً لوجه مثل دراسة داي وشنايدر (Day & Schneider) (٢٠٠٢) ودراسة دانييل (Daniel) (٢٠٠٦) ودراسة هند حسن أبو مسامح (٢٠١٠)، ودراسة ندي نصر الدين عثمان (٢٠١٢)، ودراسة عبد العزيز محمود عبد العزيز (٢٠١٦). وأصبحت الانتقادات التي يواجهها الإرشاد الإلكتروني ويتميز بها الإرشاد وجهاً لوجه غير موجودة خاصة مع التقدم الهائل في التكنولوجيا ووسائل الاتصالات مما جعل التواصل اللفظي وغير اللفظي موجوداً في الإرشاد الإلكتروني وهو أبرز ما كان يميز الإرشاد التقليدي فحلت المشكلة من خلال برامج وتطبيقات موجودة علي الحواسيب أو حتي الهواتف الذكية، وغيرها الكثير من برامج مؤتمرات الفيديو التي تتيح التواصل مع الآخرين من أي مكان من خلال مكالمات الفيديو عالي الدقة.

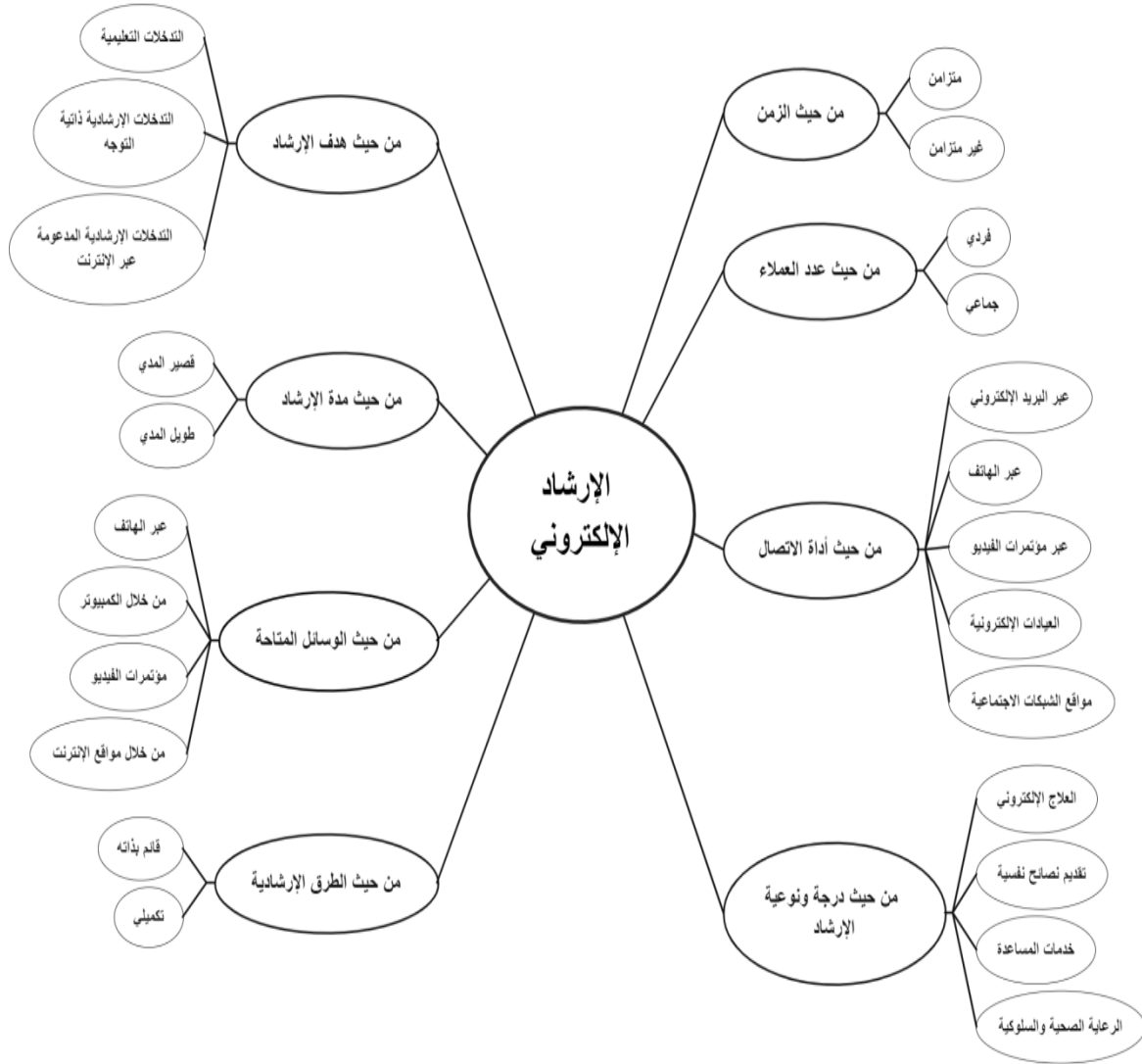
ووضع الباحث مقارنة بين الإرشاد التقليدي وجهاً لوجه والإلكتروني من حيث الخصائص جدول (٣) الجدول (٣) المقارنة بين الإرشاد التقليدي وجهاً لوجه والإرشاد الإلكتروني.

وجه المقارنة	الإرشاد التقليدي وجهاً لوجه	الإرشاد الإلكتروني
التواصل	قدرة عالية علي تواصل لفظي وغير لفظي.	تواصل اللفظي وغير اللفظي بشكل أقل.
الوصمة الاجتماعية	توجد وصمة اجتماعية وشعور بالخجل	لا توجد وصمة اجتماعية ولا شعور بالخجل
الأساليب الإرشادية	كل الأساليب الإرشادية متاح استخدامها.	معظم الأساليب الإرشادية يمكن استخدامها.
الوصول	توجد حدود جغرافية ومكان مادي واحد.	لا توجد حدود جغرافية من أي مكان في العالم.
الأشخاص المقدم لهم	المعظم دون النائين أو غير القادرين علي مغادرة المنزل أو من ليس لديهم وقتاً	المعظم دون الأشخاص الغير مؤهلين للتعامل مع التكنولوجيا أو من لديه اضطراب خطير
التكلفة	التكلفة عالية فلا بد من مكان للإرشاد والسفر وكذلك عدد العملاء محدود.	التكاليف منخفضة فلا يوجد مكان للإرشاد ولا سفر يسمح بعدد كبير من العملاء.
السلامة العاطفية	يوجد قلق عاطفي للقرب العاطفي ودرجة الحرارة العاطفية أعلى في بيئة الإرشاد.	لا يوجد قلق عاطفي لانخفاض القرب العاطفي وبيئة الإرشاد باردة عاطفياً.
الوسائط المتعددة	تستخدم الوسائط المعدة في المكان مسبقاً.	تستخدم وسائط كثيرة وسهولة الوصول والإرسال.

دفاعية العميل	عالية ولا يعبر عن نفسه بطلاقة لحضورهم.	منخفضة فهم أكثر انفتاحًا ووصفا في تعبيرهم.
الاختيار	مجموعة محددة من مرشدين مكان محدد.	حرية اختيار مرشدين وحرية اختيار الأساليب
الشعور بالأمان	يشعر بقلق لمعرفة شخصه وتقديم معلومات	يشعر بالاطمئنان لأنه ليس مكشوفًا.
السرية	أقل في السرية ويكشف عن الهوية.	سري ويوجد مستويات من اخفاء الهوية.
المرونة	أقل في المرونة بالنسبة للمكان والزمان.	مرونة أعلى بالنسبة للمكان والزمان.
القياس النفسي	تقليدي بالورقة والقلم والمقابلات وجها لوجه.	إلكترونيًا أو المقابلة الإلكترونية بسهولة.
المشكلات التقنية	لا توجد إلا من الأجهزة المستخدمة ولا يحتاج إلي مرشد وعميل مدربين	توجد مشكلات تقنية ويحتاج لعميل ومرشد مدربين علي التكنولوجيا والإنترنت.
التدخل في الأزمات	يسهل التدخل في الأزمات والاضطرابات.	يصعب التدخل في الأزمات والاضطرابات.
التمكن التكنولوجي	لا يتطلب مهارات تكنولوجية.	يتطلب مهارات تكنولوجية.
وقت حدوثه	يحدث بطريقة متزامنة آنية في نفس الوقت.	يحدث بطريقة متزامنة آنية وغير متزامنة.

٣- أنواع الإرشاد الإلكتروني

هناك العديد من التصنيفات التي تم الاعتماد عليها لتقسيمات أنواع الإرشاد الإلكتروني، وشكل (٤) يبين أنواع الإرشاد الإلكتروني من خلال مراجع (Shandro, 2007, 6; Maples & Han, 2008,179; Barak et al, 2009, 7; Zelvin& Speyer, 2010, 175; Holmes, 2011, 4 سلوي فتحي المصري, ٢٠١١, ١٧٩؛ Brown, 2012, 84؛ سيهار صلاح مخيمر, ٢٠١٣, ٥٩٤؛ عبد العزيز محمود عبد العزيز, ٢٠١٦, ٦٤ - ٦٦؛ ملاك عايض اللحياني, ٢٠١٦, ٣٣٥؛ Kozlowski& Holmes, 2017,4



شكل (٤) يبين أنواع الإرشاد الإلكتروني

ينقسم الإرشاد الإلكتروني من حيث الزمن إلي: متزامن: إرشاد مباشر يتواصل المرشد والمسترشد في نفس الوقت من خلال حوار مكتوب أو منطوق أو مؤتمرات صوتية ومرئية، غير متزامن: إرشاد غير مباشر يتواصل المرشد والمسترشد في وقت لاحق كالردشة غير المتزامنة.

ومن حيث عدد العملاء إلي: فردي: تقديم خدمات الإرشاد النفسي لفرد واحد كالردشة الفردية، جماعي: تقديم خدمات الإرشاد النفسي لمجموعات كالردشة الجماعية. ومن حيث أداة الاتصال إلي: عبر البريد الإلكتروني: استخدام البريد الإلكتروني في التواصل بين المرشد والمسترشد في الاستشارات البسيطة، عبر الهاتف: استخدام الهاتف في الإرشاد سواء كان جزءاً من الإرشاد التقليدي أو مستقلاً عنه، عبر مؤتمرات الفيديو: تقديم الإرشاد من خلال تفاعل مميز ذي اتجاهين من خلال فيديو، العيادات الإلكترونية:

فريق من المعالجين في مجالات مختلفة يصمم موقعًا للقيام بالإرشاد النفسي، مواقع الشبكات الاجتماعية: توفير التواصل بين المرشد والمسترشد من خلال مواقع الشبكات الاجتماعية.

ومن حيث درجة ونوعية الإرشاد إلي: العلاج الإلكتروني: العملية العلاجية التي تتم من خلال قنوات الاتصال عبر الإنترنت، تقديم نصائح نفسية: قيام المعالج بالرد علي سؤال أو استفسار ضروري من قبل المسترشد، خدمات المساعدة: استخدام وسائل الاتصال لتكملة خدمات الإرشاد وجها لوجه، الرعاية الصحية والسلوكية: قيام المختصين باستخدام نظام مؤتمرات الفيديو كنوع من الرعاية النفسية. ومن حيث هدف الإرشاد إلي: التدخلات التعليمية: برامج مصممة ليتمكن المسترشد لمعلومات حول مشكلة معينة كالبرامج التنقيفية للاضطرابات، التدخلات الإرشادية ذاتية التوجه: تصميم برامج لاحداث تغيير وتكون معدة مسبقاً وتحتوي على ردود فعل مخصصة، التدخلات الإرشادية المدعومة عبر الإنترنت: تقديم محتوى التغيير من قبل متخصص في الصحة النفسية.

ومن حيث مدة الإرشاد إلي: قصير المدي: الإرشاد المختصر ذو العدد القليل من الجلسات علي مدي أسابيع أو أيام، طويل المدي: الإرشاد الممتد ذو العدد الكثير من الجلسات علي مدي شهور أو سنوات. ومن حيث الوسائل المتاحة إلي: عبر الهاتف: تقديم الإرشاد من خلال خطوط الهاتف، من خلال الكمبيوتر: تقديم البرامج التي تعتمد علي استخدام الكمبيوتر أثناء الإرشاد ولكن بدون الإنترنت، مؤتمرات الفيديو: تحقيق التواصل بين المرشد والمسترشد من خلال مؤتمرات الفيديو، من خلال مواقع الإنترنت: استخدام مواقع الإنترنت في الإرشاد. ومن حيث الطرق الإرشادية إلي: قائم بذاته: الإرشاد النفسي الإلكتروني بمفرده بشكل كلي بدون الإرشاد وجها لوجه، وتكميلي: الإرشاد النفسي الإلكتروني كتواصل تكميلي للإرشاد وجها لوجه أو بالتزامن مع الإرشاد عبر الهاتف.

٤- مزايا الإرشاد الإلكتروني

هناك العديد من المزايا التي يتمتع بها الإرشاد الإلكتروني والتي تزداد بالثورة التكنولوجية يوماً بعد يوم منها: الراحة وزيادة الوصول لكل من العملاء والمرشدين كالأشخاص محدودي الحركة، والتغلب علي المسافة فلا حدود جغرافية ويُمكّن المناطق النائية وذوي الاحتياجات الخاصة والكبار، والابتعاد عن وصمة العار الاجتماعية ومشاعر الخجل، وتوفير الشعور بالخصوصية فيركز علي المشكلة فيشعر بالارتياح، وتوسيع منطقة التفكير فيسمح بمراجعة التفكير، واتساع الأشخاص الذين يقدم لهم الإرشاد كالمعزولين أو

من لديهم أنماط حياة سريعة وجدول أعمال، وقلة التكلفة المادية في التنقل وعدم استئجار مساحة مكتبية، والسلامة العاطفية لانخفاض القرب العاطفي وبيئة الإرشاد باردة عاطفياً، واستخدام الوسائط المتعددة بسرعة وسهولة باستخدام روابط، وسهولة وسرعة الوصول فلا يتعلق باستبدال التفاعل البشري بل زيادته، وانخفاض دفاعية العميل لعدم الكشف عن الهوية، ويرفر الاختيار من بين المرشدين، وفوائد استخدام الكتابة في الإرشاد كوسيلة للتعبير عن الذات، والشعور بالأمان لعدم الاضطرار لتقديم معلومات شخصية، والسرية وعدم الكشف عن الهوية، والمرونة في الوقت وتوفيره فيقدم في أي وقت ويوفر وقت الوصول لمكان الإرشاد، والاحتفاظ بمواد الإرشاد والتسجيل التلقائي واستعادتها، وانخفاض تأثير الاستحسان الاجتماعي، وتوفير تحكم أفضل في الظروف المحيطة كازدحام الطرق أو الطوارئ، وسهولة الاستخدام فلا يحتاج لإل جهاز متصل بالإنترنت، والقياس الإلكتروني والاستبيانات الإلكترونية وإجرائها براحة تامة وربطها بقواعد البيانات لتحليلها (Speyer& Zack 2003, 3; Rochlen et al, 2004, 271; Chester & Glass, 2006, 148;) Centore, 2006, 16; King et al, 2006, 172; Shandro, 2007, 7; Bambling et al, 2008, 114; Pelling, 2009, 4; Barak& Buchanan, 2010, 226; المصري, ٢٠١١, ١٨٣؛ Brown, 2012, 9; Uzoekwe et al, 2012, 230; سيهار صلاح مخيمر, ٢٠١٣, ٥٩٨؛ لطيفة الشعلان, ٢٠١٣, ٢٢٩؛ Adebowale, 2014, 50; Nwachukw et al, 2014, 377; Dowling, 2015, 24; Chetty, 2017, 29)

٥- تحفظات الإرشاد الإلكتروني

علي الرغم من وجود عدد من المزايا أو الجوانب الإيجابية لكن هناك بعض التحفظات أو الانتقادات والمخاوف ومنها: قلة الوجود البشري وسوء الفهم المحتمل، وغياب الإشارات المرئية والكلام غير اللفظي كتعبيرات الوجه ونبرة الصوت، وقد يؤدي انقطاع الإنترنت لانقطاع الجلسة، ونقص العينات المتجانسة، ومشاكل مستخدمي الإنترنت الذين يفتقرون مهارات التكنولوجيا، والمشاكل التقنية كضعف إشارات الإنترنت وانتهاء شحن البطارية وانقطاع التيار الكهربائي، وعدم ملائمتها للتدخل في الأزمات والاضطرابات الخطيرة، وضعف الإمكانيات المادية لبعض العملاء، واحتياجه لمستوى تعليمي ومعرفي معين، ومخاوف من القرصنة لاقتحام البرامج، وصعوبة التمييز بين صمت العميل والوقت المستغرق للإرسال (Mallen et al, 2005,) 854; Shandro, 2007, 14;; Maples& Han, 2008, 186; Pelling, 2009,6; Mallen, 2010, 80; Zack, 2010, 115; ٨٤, ٢٠١١؛ سيهار صلاح مخيمر,

Chetty, 2013, 600؛ Dowling, 2015, 30؛ عبد العزيز محمود عبد العزيز, 2016, 72؛ Chetty, 2017, 32).

ويمكن التغلب علي هذه التحفظات من خلال شرح كيفية التعامل مع سوء الفهم المحتمل, كما أن الاختلاف بين الإرشاد وجهًا لوجه والإرشاد الإلكتروني في تبادل إشارات اجتماعية مسألة معدل وليس قدرة وتتلاشي باستخدام مؤتمرات الفيديو في الجلسات الإرشادية, ويضع المرشد قبل بداية الجلسات سيناريو إدارة الأزمة لمواجهة المشكلات التقنية التي قد تؤدي لانقطاع الجلسة, ومجانسة العينة قبل البدء في الجلسات الإرشادية, والتأكد من معرفة كيفية استخدام الإنترنت ومعرفة مصطلحات الإنترنت, ومراعاة المشكلات التقنية وتقاديها. وكما توقع زاك (Zack) (2010, 117) أن التكنولوجيا تتغير باستمرار وتم حل العديد من مشكلات الإرشاد الإلكتروني خاصة توافر أجهزة أحدث ووصول أسرع للإنترنت وخدمات أكثر.

٦- خصائص الإرشاد الإلكتروني

بالنسبة لخصائص المرشد القدرة علي استخدام الكمبيوتر وأن تتوافر لديه الاتجاهات الشخصية الإيجابية نحو التكنولوجيا, والبصيرة القوية مع القدرة علي الصبر والخبرة الذاتية, والالتزام بالقواعد الأخلاقية في ممارسة الإرشاد الإلكتروني, وأن يكون ماهرًا في التعبير عن المشاعر بالكلمات, وأن يكون مرتبًا فلا يعمل بطريقة واحدة ومتمكّنًا للعمل عبر الإنترنت, والصبر, والإبداع, والتدريب علي الإرشاد الإلكتروني إما من خلال الدراسة الذاتية أو ورش العمل والندوات (Rochlen et al, 2003, 173; Goss & Anthony, 2003, 165-164; Zelvin & Speyer, 2010, 274; al, 2004).

وبالنسبة لخصائص المسترشد يجب أن يكون العميل علي دراية بالحاسوب ويجب أن يكون هناك توافر للتكنولوجيا, والراحة في الاتصال بالإنترنت وعبر الإنترنت, ويكون لديه مهارات في استعمال الكمبيوتر, والقدرة علي إظهار المشاعر والأفكار وترجمة مشاعره وأفكاره لدعم التفاعل الفعال (Rochlen et al, 2014, 376; Nwachukwu et al, 2010, 165; Zelvin & Speyer, 2004, 274).

١-٨- فعالية الإرشاد الإلكتروني

أصبح الإنترنت جزءًا لا يتجزأ من الحياة اليومية وأصبح تقديم خدمات الإرشاد الإلكتروني مطلبًا لما يوفره من مواصفات وأشارت دراسات إلي نجاح الإرشاد الإلكتروني مع فئات عدة وفاعليته في التعامل مع المشكلات السلوكية والاضطرابات النفسية, فهو يتميز بالفعالية بشروط منها تدريب المرشدين, وتثقيف

العملاء حول التقنيات المستخدمة والترتيبات اللازمة والزمنية والموافقات المسبقة من العملاء (سيها ر صلاح مخيمر, ٢٠١٣, ٥٩٥؛ عبد العزيز محمود عبد العزيز, ٢٠١٦, ٦٧).

ويستخدم الإرشاد النفسي الإلكتروني في إرشاد وعلاج الكثير من الاضطرابات وتناولت العديد من الدراسات مدي جدوي ومناسبة الإرشاد الإلكتروني, وكانت نتائج العديد من الدراسات التي قيمت فعالية الإرشاد الإلكتروني إيجابية في الغالب ومن الأدلة البحثية علي فعالية الإرشاد الإلكتروني العديد من الدراسات التي يتم استعراضها في الدراسات السابقة للإرشاد الإلكتروني.

٧- الجوانب الأخلاقية للإرشاد الإلكتروني

هناك جمعيات مهنية تنتشر مبادئ توجيهية أخلاقية لممارس الإرشاد الإلكتروني مثل جمعية علم النفس الأمريكية (APA), الجمعية الأمريكية للإرشاد (ACA), والجمعية الاسترالية لعلم النفس, والجمعية البريطانية للإرشاد والعلاج النفسي (BACP), المجلس الوطني للمرشدين المعتمدين (NBCC), وتمت الإشارة إلي أن القضايا الأخلاقية لا تتغير بوسائل مختلفة وإنما تحتاج مواكبة التكنولوجيا والتحديث باستمرار (Barak et al, 2009, 10; Glasheen& Campbell, 2009, 10; Brown, 2012, 27; joyce,) (2012, 6).

واسترشد قانون جمعية الإرشاد الكندية بست قواعد هي: احترام كرامة الأشخاص, وعدم الإضرار بالآخرين عمدًا, والنزاهة في العلاقات, والرعاية المسؤولة, والمسئولية تجاه المجتمع, واحترام حق تقرير المصير, ووضعت الجمعية الدولية للصحة النفسية عبر الإنترنت مبادئ: الموافقة المستنيرة, إجراءات تشغيل قياسية, وحالات الطوارئ للشكوي (Shandro, 2007, 31, 32).

وذكر سننور (Centore) (٢٥, ٢٠٠٦) الواجبات الأخلاقية العامة وهي: توفير إرشاد ناجح وفعال, وتقديم قضايا العميل بشكل مناسب, والحفاظ علي السرية, وتحذير العملاء المعرضين للخطر, والحصول علي موافقة علي الإرشاد, وإتاحة الخدمات والإشارة في حالة عدم توافر الخدمات الإرشادية وضمان استمرارية الخدمات, وتجنب تضارب المصالح, وتجنب العلاقات الغير لائقة, واستخدام الأساليب المختبرة, وإبلاغ العميل بحدود ومخاطر الخدمات, والحصول علي الموافقة المستنيرة, والحفاظ علي سجلات العميل آمنة, وتوفير الوصول إلي سجلات العميل, والتشاور مع مقدمي الخدمات السابقين, والإشارة إذا كان لا يمكن حل المشكلة في وقت معقول.

٨- مهارات الإرشاد الإلكتروني

وضع أعضاء الجمعية الدولية للصحة النفسية عبر الإنترنت قائمة مهارات عملية يجب توافرها في المرشد الإلكتروني وهي: القدرة علي استخدام الأجهزة السمعية والبصرية، وسرعة الكتابة علي الأجهزة العادية وكذلك أجهزة اللمس، والتعامل بأريحية مع البرمجيات والإنترنت، والاستجابة بسرعة عند الضرورة أو عدم التأخير في الرد علي الرسائل، والقدرة علي تجميع وتخزين وحماية معلومات العملاء، ومعرفة التشفير والمحافظة علي السرية، والقدرة علي الكتابة التعبيرية، والقدرة علي وصف شعوره وفهم شعور الآخرين من خلال النصوص، والقدرة علي جعل التدخلات العلاجية فعالة باستخدام الأجهزة، والوعي عن كيفية إدراك العميل للمرشد علي الإنترنت، ومهارات التواصل عبر الإنترنت المباشرة وغير المباشرة، والإتاحة أغلب الأوقات علي الإنترنت، والقدرة علي التواصل بشكل متزامن وغير متزامن علي الإنترنت، والمرونة في العلاقات الإرشادية الإلكترونية، والتعامل بثقة مع تكنولوجيا الإنترنت، والقدرة علي معالجة أخطاء الكمبيوتر البسيطة، والقدرة علي التنقل بين الأنواع المختلفة للإرشاد التقليدي والإلكتروني، والقدرة علي التعامل مع السلوك وشدة الانفعال الوارد من رسائل العميل (Szilagy, 2007,3; Kilroe, 2010, 83).

وقسم ستوفل وشيشيل (Stofle & Chechele) (٢٠١٠، ١٨١) مهارات الإرشاد الإلكتروني إلي: مهارات المشاركة، ومهارات العلاقات أثناء الدورات، ومهارات التدريس أو التدريب أو النمذجة، ومهارات المواجهة الداعمة، ومهارات تلخيص الدورة.

٩- أهداف الإرشاد الإلكتروني

توجد مجموعة من أهداف الإرشاد الإلكتروني هي: زيادة فعالية الإرشاد في إرشاد السلوك غير السوي ودعم الصحة النفسية، واستغلال الإنترنت في تقديم خدمات الإرشاد النفسي، وتجنب المسترشد الحرج الناتج من تعبيره عن مشكلاته النفسية أمام المرشد وجهاً لوجه، وتخطي حواجز الزمان والمكان بين المرشد والمسترشد، وانقاص المعاناة النفسية وتحسين النمو الشخصي بصورة صحيحة، والاتصال والإحتواء من أجل تغيير السلوك السلبي إلي سلوكيات إيجابية فعالة، والقياس والتشخيص النفسي لتغيير المشاعر السلبية إلي مشاعر إيجابية، وإعادة توجيه الصورة العقلية السلبية للذات إلي إيجابية (Glasheen & Campbell, 2009, 4؛ سلامة الشارف العباني، ٢٠١٥، ١١١).

الدراسات التطبيقية للإرشاد الإلكتروني

أوضحت نتائج دراسة كوهين وكير (Cohen & Kerr) (١٩٩٩) بعنوان: الإرشاد بواسطة الكمبيوتر: دراسة تجريبية لعلاج جديد للصحة النفسية والتي أجريت علي ٢٤ طالبًا جامعيًا فاعلية الإرشاد بواسطة الكمبيوتر في الحد من القلق. كما أوضحت نتائج دراسة داي وشنايدر (Day & Schneider) (٢٠٠٢) بعنوان: العلاج النفسي باستخدام تقنية المسافة: مقارنة بين العلاج وجهًا لوجه والفيديو والصوت والتي أجريت علي ٨٠ عميلًا مستخدمًا ١٦ طالب دكتوراه بإجراء ثلاثة أنواع من الإرشاد النفسي: وجهًا لوجه، ومؤتمرات الفيديو، والصوت ثنائي الاتجاه، في عدد من المشاكل التي أبلغ عنها العملاء، ولم يجدا فروقًا ذات دلالة إحصائية بين أنواع الإرشاد الثلاثة. كما أوضحت نتائج دراسة راسو وأركو (Rassau & Arco) (٢٠٠٣) بعنوان: آثار العلاج السلوكي المعرفي عبر الإنترنت على السلوك والقلق المتعلقين بالدراسة والتي أجريت علي طلاب الجامعة وتلقي المشاركين ٦ جلسات أسبوعية مدتها ٤٥ دقيقة وأظهرت النتائج انخفاض القلق والنتائج تبدو متشابهة مع الإرشاد وجهًا لوجه.

كما أوضحت نتائج دراسة نيلسون وآخرين (Nelson et al) (٢٠٠٣) بعنوان: علاج اكتئاب الطفولة عن طريق مؤتمرات الفيديو والتي أجريت علي أطفال (٨ - ١٤ عامًا) يعانون من الإكتئاب إما وجهًا لوجه أو عبر مؤتمرات الفيديو وأظهرت النتائج أن الإرشاد المعرفي السلوكي عبر الحالتين فعال في الحد من الإكتئاب. كما أوضحت نتائج دراسة دانييل (Daniel) (٢٠٠٦) بعنوان: العالمية وتماسك المجموعة في مجموعة دعم عبر الإنترنت والتي أجريت علي ٤٠ طالبًا جامعيًا في مجموعتين تلقت إحداها الإرشاد الإلكتروني من خلال جلسات متزامنة علي شبكة الإنترنت قائمة علي النص والأخري تلقت إرشادًا عاديًا، وأسفرت النتائج عن عدم وجود اختلاف بين المجموعتين التي تلقت الدعم عبر الإنترنت والتي تلقت الدعم بطريقة تقليدية. وكما أوضحت نتائج دراسة كلين وآخرين (Klein et al) (٢٠٠٦) بعنوان: فعالية العلاج من خلال الإنترنت لاضطرابات الهلع والتي أجريت علي ٥٥ شخصًا من الذين تم تشخيصهم علي أنهم مصابون باضطراب الهلع فعالية العلاج من خلال الإنترنت أكثر من الوسائل التقليدية.

وكما أوضحت نتائج دراسة باراك وآخرين (Barak et al) (٢٠٠٨) بعنوان: مراجعة شاملة وتحليل لفعالية تدخلات العلاج النفسي القائمة على الإنترنت والتي أجريت بمراجعة موسوعية لاثنتين وتسعين دراسة

اختبرت فاعلية البرامج الإرشادية والعلاجية القائمة علي استخدام الإنترنت وبلغ العدد الإجمالي للعينات ٩٧٦٤ مشاركًا وخلصت المراجعة إلي أن الإرشاد والعلاج الإلكتروني الإلكتروني فعال أو قريب من فعالية الإرشاد التقليدي. كما أوضحت نتائج دراسة كيسلر وآخرين (Kessler et al) (٢٠٠٩) بعنوان: العلاج النفسي عبر الإنترنت الذي يقدمه المعالج للاكتئاب في الرعاية الأولية والتي أجريت علي ٢٩٧ مشاركًا من مرتفعي الاكتئاب فعالية الإرشاد المعرفي السلوكي المقدم عبر الإنترنت من قبل مرشد للمصابين بالاكتئاب عندما يتم تقديمه عبر الإنترنت في الوقت الفعلي، وفعالية الإرشاد المعرفي السلوكي وجهًا لوجه. كما أوضحت نتائج دراسة هند حسن أبو مسامح (٢٠١٠) بعنوان: فاعلية برنامج إرشاد نفسي عن بعد في خفض الضغط النفسي لدي طلبة المرحلة الأساسية العليا والتي أجريت علي ٤٥ من طلبة المرحلة الأساسية العليا فاعلية البرنامج الإلكتروني والمباشر في خفض الضغط النفسي ووجود فرق لصالح الإرشاد الإلكتروني.

كما أوضحت نتائج دراسة هيدمان (Hedman) (٢٠١١) بعنوان: العلاج السلوكي المعرفي المستند إلى الإنترنت مقابل العلاج السلوكي الجماعي المعرفي لاضطراب القلق الاجتماعي والتي أجريت علي ٦٤ من المترددين علي العيادات النفسية بجامعة كارولينسكا (Karloinska) في ستوكهولم بالسويد فعالية برنامج سلوكي معرفي مستند إلى الإنترنت مقابل العلاج السلوكي الجماعي المعرفي لاضطراب القلق الاجتماعي. كما أوضحت نتائج دراسة آمال زكريا النمر، وسلوي فتحي المصري (٢٠١١) بعنوان: برنامج إرشادي إلكتروني لإثراء معني الحياة وبعض المتغيرات النفسية المرتبطة به لدي طلبة الجامعة والتي أجريت علي ٣٢ طالبًا وطالبة من جامعة القاهرة فعالية البرنامج الإرشادي الإلكتروني من خلال موقع معد علي شبكة الإنترنت في إثراء معني الحياة، وزيادة فعالية الذات، وزيادة الشعور بحسن الحال. كما أوضحت نتائج دراسة ندي نصر الدين عثمان (٢٠١٢) بعنوان: فاعلية أسلوب الإرشاد الإلكتروني والإرشاد الواقعي في تنمية المهارات الاجتماعية لدي عينة من المراهقين والتي أجريت علي ٩٠ من طالبات المرحلة الثانوية فعالية البرنامج الواقعي والإلكتروني في تنمية المهارات الاجتماعية، وأنه لا توجد فروق بين أسلوبي الإرشاد الواقعي والإلكتروني.

كما أوضحت نتائج دراسة جويس (Joyce) (٢٠١٢) بعنوان: فحص تجريبي لتأثيرات الشخصية ، والصراع بين الجنسين ، والوصمة الذاتية على المواقف والنوايا لطلب المشورة عبر الإنترنت في طلاب الجامعات والتي أجريت علي ٤٩٤ طالبًا جامعيًا أنه يمكن التخفيف من صورة الذات السلبية وصراع الأدوار

وكذلك التخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية والضغوط الأسرية والتقليل من بعض الآثار النفسية الراجعة للضغوط الأكاديمية للطلاب, وأكدت أن أغلب الطلاب الذين يفضلون الإرشاد عبر الإنترنت يتميزون بقدر كبير من الانفتاح والانبساطية. كما أوضحت نتائج دراسة لطيفة الشعلان (٢٠١٣) بعنوان: فاعلية الإرشاد عبر الإنترنت في خفض أعراض الخوف الاجتماعي لدي طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن والتي أجريت علي ٥٠ طالبة جامعية فعالية برنامج قائم علي محورين المحور الأول التدخلات التعليمية القائمة علي الويب وهو عبارة عن معلومات وروابط ونوافذ محتوياتها تعليمية وتثقيفية, والمحور الثاني برنامج إرشادي سلوكي معرفي عبر غرفة محادثة في خفض الخوف الاجتماعي. كما أوضحت نتائج دراسة جولتان حجازي (٢٠١٥) بعنوان: فاعلية برنامج إرشادي إلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين الذكاء الانفعالي لدي عينة من طالبات جامعة الأقصى والتي أجريت علي ٢٢ من طالبات جامعة الأقصى فاعلية البرنامج الإرشادي الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي

كما أوضحت نتائج دراسة لان (Lan) (٢٠١٦) بعنوان: دراسة تنبؤية حول نجاح استخدام الإرشاد الإلكتروني لدي عينة من الشباب الجامعي ذوي الإحتياجات الخاصة والتي أجريت علي ٢١٤ من الشباب الجامعي وجود رغبة كبيرة من الطلاب الجامعيين لاستخدام الإرشاد الإلكتروني كبديل للإرشاد التقليدي وجهًا لوجه كما توصلت إلي نجاح الإرشاد الإلكتروني في علاج بعض الاضطرابات لديهم. كما أوضحت نتائج دراسة عبد العزيز محمود عبد العزيز (٢٠١٦) بعنوان: برنامج إرشادي إلكتروني لتنمية الحكمة في الحياة والبناء القيمي لدي عينة من الشباب الجامعي والتي أجريت علي ٣٠ طالبًا وطالبة من الشباب الجامعي فعالية البرنامج الإرشادي الإلكتروني في تنمية الحكمة والبناء القيمي, وفعالية البرنامج التقليدي وجهًا لوجه في تنمية الحكمة والبناء القيمي, وعدم وجود فروق بين البرنامجين الإلكتروني والتقليدي. كما أوضحت نتائج دراسة محمد إبراهيم عيد وآخرين (٢٠١٨) بعنوان: فاعلية برنامج إرشادي مقترح قائم علي استخدام المجتمعات الافتراضية في خفض الرهاب الاجتماعي لدي عينة من المراهقين والتي أجريت علي ٢٠ تلميذًا وتلميذة بالمرحلة الإعدادية فاعلية البرنامج الإرشادي المقترح القائم علي استخدام المجتمعات الافتراضية في خفض الرهاب الاجتماعي.

كما أوضحت نتائج دراسة نهي محمد محسن (٢٠١٩) بعنوان: فاعلية العلاج العقلاني الانفعالي السلوكي باستخدام الإرشاد الإلكتروني في تنمية القدرة علي تحمل الإحباط والتوجه نحو المستقبل لدي عينة من طلبة الجامعة والتي أجريت علي ٣٠ من طلاب الجامعة فاعلية العلاج العقلاني الانفعالي السلوكي

الإلكتروني في تنمية في تنمية القدرة علي تحمل الإحباط والتوجه نحو المستقبل. كما أوضحت نتائج دراسة بشرى إسماعيل أرنوط (٢٠١٩) بعنوان: فعالية برنامج قائم علي العلاج بالقبول والالتزام عبر الإنترنت في خفض أعراض التمر الوظيفي لدي عينة من أعضاء هيئة التدريس والتي أجريت علي ١٦ من أعضاء هيئة التدريس فعالية برنامج قائم علي القبول والالتزام عبر الإنترنت من خلال استخدام تطبيق سكايب (Skype) في خفض التمر الوظيفي. كما أوضحت نتائج دراسة فاطمة أحمد جهوري (٢٠١٩) بعنوان: فعالية الإرشاد الإلكتروني والإرشاد المباشر في تنمية بعض متغيرات الشخصية الإيجابية لدي عين من طلاب الجامعة دراسة مقارنة والتي أجريت علي ٦٠ من طلبة كلية التربية النوعية جامعة جنوب الوادي فعالية الإرشاد الإلكتروني والإرشاد المباشر في تنمية بعض متغيرات الشخصية الإيجابية المرونة النفسية والتدفق النفسي والأمل, وعدم وجود فروق بين الإرشاد الإلكتروني والمباشر علي متغيري المرونة النفسية والتدفق ووجود فروق بينهما في متغير الأمل لصالح الإرشاد الإلكتروني. وأوضحت نتائج دراسة لي وليونغ (Li & Leung) (٢٠٢٠) بعنوان: استكشاف الصحة النفسية للطلاب ونية استخدام الإرشاد عبر الإنترنت في هونغ كونغ أثناء جائحة (COVID-19) والتي أجريت علي ٣٠٠ طالب ثانوي أنه لدي أكثر من ٤٠٪ من المشاركين نية لاستخدام خدمات الإرشاد عبر الإنترنت في هونغ كونج أثناء جائحة كورونا (COVID-19).

كما أوضحت نتائج دراسة خولة سعد البلوي (٢٠٢٠) بعنوان: فاعلية الإرشاد النفسي الإلكتروني في خفض معدلات انتشار سلوك المسترجلة (البوية) لدى طالبات جامعة تبوك والتي أجريت علي ١٢ طالبة بجامعة تبوك فاعلية الإرشاد النفسي في خفض معدلات انتشار سلوك المسترجلة (البوية) لدي طالبات جامعة تبوك, وأوضحت نتائج دراسة نبيل السيد حسن, ونبيلة نبيل طوخي, وعيد علي عبد الواحد (٢٠٢٠) بعنوان: فاعلية برنامج إرشاد إلكتروني قائم على التفكير الإيجابي في تنمية "تحسين" بعض السمات المزاجية لدي الطالبات المعلمات بكلية التربية للطفولة المبكرة والتي أجريت علي ٤٠ طالبة من الطالبات المعلمات بكلية التربية للطفولة المبكرة فاعلية برنامج إرشاد إلكتروني قائم علي التفكير الإيجابي في تنمية (تحسين) بعض السمات المزاجية لدي الطالبات المعلمات بكلية التربية للطفولة المبكرة. وأوضحت نتائج دراسة فتحي عبد الرحمن الضبع (٢٠٢١) بعنوان: فعالية برنامج إرشادي إلكتروني قائم على التعاطف مع الذات في خفض مستوى القلق متعدد الأوجه للحجر المنزلي أثناء جائحة كورونا (COVID-19) لدى طلاب الجامعة التي أجريت علي ١٣ طالبًا بكلية التربية جامعة الملك خالد فعالية برنامج إرشادي إلكتروني قائم

علي التعاطف مع الذات في خفض مستوي القلق متعدد الأوجه للحجر المنزلي أثناء جائحة كورونا (COVID-19) لدى طلاب الجامعة, وتم تطبيق البرنامج بشكل إلكتروني من خلال تطبيق (Zoom). وأوضحت نتائج دراسة عبد الله عبد الهادي الخطيب (٢٠٢١) بعنوان: برنامج إرشادي إلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي لتعزيز استراتيجيات المواجهة الإيجابية لدى مصابي جائحة فيروس كورونا بقطاع غزة. والتي أجريت علي ٣٠ من مصابي جائحة فيروس كورونا فعالية برنامج إرشادي إلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي لتعزيز استراتيجيات المواجهة الإيجابية لدى مصابي جائحة فيروس كورونا بقطاع غزة.

كما أوضحت نتائج دراسة محمد محمد سالم, عبد الصبور منصور محمد, شيرين محمد دسوقي, وحسام محمد عبد العال (٢٠٢١) بعنوان: فعالية الإرشاد التكاملي الإلكتروني في تنمية الإبداع الإنفعالي لدى التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم والتي أجريت علي ٦ تلميذات فعالية الإرشاد التكاملي الإلكتروني في تنمية الإبداع الإنفعالي لدى التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم. وأوضحت نتائج دراسة زينب عبد الله صحاح (٢٠٢٢) بعنوان: فعالية الإرشاد المعرفي السلوكي (المباشر والإلكتروني) للتخفيف من أعراض ضغوط ما بعد الصدمة لدى عينة من الطلاب السوريين بالمرحلة الثانوية والتي أجريت علي ٢١ من الطلاب السوريين المقيمين بمصر, فعالية كل من البرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي المباشر والإلكتروني في التخفيف من أعراض ضغوط ما بعد الصدمة لدى عينة من الطلاب السوريين بالمرحلة الثانوية. وأوضحت نتائج دراسة أم كلثوم محمد رسلان (٢٠٢٢) بعنوان: برنامج إرشادي إلكتروني معرفي سلوكي لتنمية الصورة الذهنية لمنظومة الجودة والجدارة المهنية لدى عينة من المعلمين عن فعالية البرنامج في تنمية الصورة الذهنية لمنظومة الجودة والجدارة المهنية لدى المعلمين.

قائمة المراجع: أولاً: المراجع العربية:

- أم كلثوم محمد رسلان (٢٠٢٢). برنامج إرشادي إلكتروني معرفي سلوكي لتنمية الصورة الذهنية لمنظومة الجودة والجدارة المهنية لدى عينة من المعلمين. [رسالة دكتوراه]. جامعة عين شمس.
- آمال زكريا النمر, سلوي فتحي المصري (٢٠١١). برنامج إرشادي إلكتروني لإثراء معنى الحياة وبعض المتغيرات النفسية المرتبطة به لدى طلبة الجامعة. مجلة كلية التربية جامعة عين شمس, (٣٥), ٤, ١٦٧ - ٢٣٣.
- بشرى إسماعيل أرنوط (٢٠١٩). فعالية برنامج قائم على العلاج بالقبول والالتزام عبر الإنترنت في خفض أعراض التمر الوظيفي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس. مجلة الإرشاد النفسي, (٥٧), ١ - ٣٩.

- جولتان حجازي (٢٠١٥). فاعلية برنامج إرشادي إلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين مستوى الذكاء الانفعالي لدى عينة من طالبات جامعة الأقصى. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث*, (٢٩), ٦, ١٠٢٧-١٠٦٨.
- خولة سعد البلوي (٢٠٢٠). فاعلية الإرشاد النفسي الإلكتروني في خفض معدلات انتشار سلوك المسترجلة (البوية) لدى طالبات جامعة تبوك. *مجلة العلوم التربوية و النفسية*, (١٣), ٤, ١٤٢ - ١٣٧٠.
- زينب عبد الله صحاح (٢٠٢٢). فعالية الإرشاد المعرفي السلوكي (المباشر والإلكتروني) للتخفيف من أعراض ضغوط ما بعد الصدمة لدى عينة من الطلاب السوريين بالمرحلة الثانوية. *رسالة دكتوراه*. جامعة عين شمس.
- سلامة الشارف العباني (٢٠١٥). اتجاهات معاصرة في الإرشاد النفسي: الإرشاد عن بعد نموذجاً. *المؤتمر العلمي الأول تحت شعار: الجامعة في خدمة المجتمع - كلية الآداب والعلوم ترهونة - جامعة الزيتونة*, جامعة الزيتونة, (١), ١٠٨ - ١١٩.
- سيهار صلاح مخيمر (٢٠١٣). الإرشاد النفسي عبر الإنترنت: ماهيته، أبعاده، ووسائل تطبيقاته في مصر والعالم العربي. *مجلة الإرشاد النفسي*, (٣٥), ٥٩١ - ٦٠٧.
- عبد العزيز محمود عبد العزيز (٢٠١٦). برنامج إرشادي إلكتروني لتنمية الحكمة والبناء القيمي لدى عينة من الشباب الجامعي. *رسالة دكتوراه*. جامعة عين شمس.
- عبد الله عبد الهادي الخطيب (٢٠٢١). برنامج إرشادي إلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي لتعزيز استراتيجيات المواجهة الإيجابية لدى مصابي جائحة فيروس كورونا بقطاع غزة. *دراسات تربوية ونفسية*, (١٤), ٢, ٣٦٥ - ٣٨٠.
- فاطمة أحمد جهوري (٢٠١٩). فعالية الإرشاد الإلكتروني والإرشاد المباشر في تنمية بعض متغيرات الشخصية الإيجابية لدى عين من طلاب الجامعة دراسة مقارنة. *رسالة ماجستير*. جامعة جنوب الوادي.
- فتحي عبد الرحمن الضبع (٢٠٢١). فعالية برنامج إرشادي إلكتروني قائم على التعاطف مع الذات في خفض مستوى القلق متعدد الأوجه للحجر المنزلي أثناء جائحة كورونا Covid-19 لدى طلاب الجامعة. *المجلة التربوية*, ٧٥, ٥٩٧ - ٦٣٣.
- لطيفة الشعلان (٢٠١٣). فاعلية الإرشاد عبر الإنترنت في خفض أعراض الخوف الاجتماعي لدى طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. *مجلة العلوم التربوية*, (٢٥), ٢, ٣٢٧ - ٣٥٦.
- محمد إبراهيم عيد، صابر فاروق محمد، سهي سمير سعيد (٢٠١٨). فاعلية برنامج إرشادي مقترح قائم على استخدام المجتمعات الافتراضية في خفض الرهاب الاجتماعي لدى عينة من المراهقين. *مجلة الإرشاد النفسي*, (٥٥), ٧٩ - ١١٨.

- محمد محمد سالم, عبد الصبور منصور محمد, شيرين محمد دسوقي, وحسام محمد عبد العال (٢٠٢١). فعالية الإرشاد التكاملي الإلكتروني في تنمية الإبداع الإنفعالي لدى التلاميذ الموهوبين ذوي صعوبات التعلم. *مجلة كلية التربية ببور سعيد*, ٣٣, ٦٤٣ - ٧٠٩.
- ملاك عايض اللحاني (٢٠١٦). الاتجاه نحو الإرشاد الإلكتروني لدى عينة من العاملين على رعاية الموهوبين والموهوبات بالإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة جدة: دراسة مقارنة. *مجلة التربية الخاصة والتأهيل*, (٣), ١٠, ٣٢٠ - ٣٥٥.
- نبيل السيد حسن, ونبيلة نبيل طوخي, وعيد علي عبد الواحد (٢٠٢٠). فعالية برنامج إرشاد إلكتروني قائم على التفكير الإيجابي في تنمية "تحسين" بعض السمات المزاجية لدى الطالبات المعلمات بكلية التربية للطفولة المبكرة. *مجلة التربية وثقافة الطفل*, (١٦), ١, ٣٤ - ٥٠.
- ندي نصر الدين عثمان (٢٠١٢). فعالية أسلوب الإرشاد الإلكتروني والإرشاد الواقعي في تنمية المهارات الاجتماعية لدي عينة من المراهقين. [رسالة دكتوراه]. جامعة عين شمس.
- نهي محمد محسن (٢٠١٩). فعالية العلاج العقلاني الانفعالي السلوكي باستخدام الإرشاد الإلكتروني في تنمية القدرة علي تحمل الإحباط والتوجه نحو المستقبل لدي عينة من طلبة الجامعة. [رسالة دكتوراه]. جامعة عين شمس.
- هند حسن أبو مسامح (٢٠١٠). فعالية برنامج ارشاد نفسي عن بعد في خفض الضغط النفسي لدى طلبة المرحلة الاساسية العليا. [رسالة ماجستير]. جامعة اليرموك.

ثانياً: المراجع الأجنبية: References foreign:

- Uzoekwe, H. E., Obika, J. A., & Obineli, A. (2012). In-cooperating E-counselling in the professional development of counselling practice: Merits and demerits. *AFRREV IJAH: An International Journal of Arts and Humanities*, 1(1), 227-238.
- Nwachukwu, L. C., & Nwazue, D. I. (2014). The dawn of e-counseling in Nigeria: Issues and challenges. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(3), 374- 382.
- Warwick, G. (2017). Trainee Counselling Psychologists' Perspectives on the Therapeutic Uses of Self in an Online Text Based Simulated Counselling Session. [Doctoral dissertation]. University of Manchester.
- Chester, A., & Glass, C. A. (2006). Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance & Counselling*, 34(2), 145-160.
- Shandro, M. (2007). The Effectiveness and Ethicality of Online Counselling. [Master's thesis]. Athabasca University

- Kozlowski, K. A., & Holmes, C. M. (2017). Teaching online group counseling skills in an on-campus group counseling course. *The Journal of Counselor Preparation and Supervision*, 9(1), 1- 30.
- McLeod, K. C. (2007). Online counseling: A nonexperimental descriptive correlation of attitudes and knowledge of professional counselors. [Doctoral dissertation]. Walden University.
- Court, J., Lloyd, B., & van der Neut, M. (2009). Up Close and Personal: Counselling on the Net. *Counselling, Psychotherapy, and Health*, 5(1), 96-108.
- Bambling, M., King, R., Reid, W., & Wegner, K. (2008). Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling and Psychotherapy Research*, 8(2), 110-116.
- Dowling, M., & Rickwood, D. (2013). Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using chat. *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), 1- 21.
- Li, T. M., & Leung, C. S. (2020). Exploring student mental health and intention to use online counseling in Hong Kong during the COVID-19 pandemic. *Psychiatry and Clinical Neurosciences*, 74(10), 564-565.
- Joyce, N. R. (2012). An empirical examination of the influences of personality, gender role conflict, and self-stigma on attitudes and intentions to seek online counseling in college students. [Doctoral dissertation]. University of Akron.
- Haruna, A. S., & Hassan, U. (2017). Assessment of students' preference for online counselling of test anxiety in Federal College Education, Kano. *International Journal of Educational Benchmark (IJEb)*, 8(2), 50-58.
- Dunn, K. (2012). A qualitative investigation into the online counselling relationship: To meet or not to meet, that is the question. *Counselling and Psychotherapy Research*, 12(4), 316-326.
- Flores, S. A. (2012). Online counseling and online counselor preparation: A mixed methods investigation. [Doctoral dissertation]. Texas A&M University.
- Day, S. X., & Schneider, P. L. (2002). Psychotherapy using distance technology: A comparison of face-to-face, video, and audio treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 49(4), 499- 503.
- Daniel, D. (2006). Universality and Group Cohesion in an Online Support Group. [Doctoral dissertation]. Regent University.
- Maples, M. F., & Han, S. (2008). Cybercounseling in the United States and South Korea: Implications for counseling college students of the millennial generation and the networked generation. *Journal of Counseling & Development*, 86(2), 178-183.
- Barak, A., Klein, B., & Proudfoot, J. G. (2009). Defining internet-supported therapeutic interventions. *Annals of behavioral medicine*, 38(1), 4-17.
- Zelvin, E., & Speyer, C. M. (2010). Online counseling skills, part I: Treatment strategies and skills for conducting counseling online. In Kraus, R., Stricker, G., & Speyer,

- C. (Ed). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*, 163- 180. Academic Press.
- Holmes, C. M. (2011). An examination of the similarities and differences in mental health status, working alliance, and social presence between face-to-face and online counseling. [Doctoral dissertation]. The College of William and Mary.
 - Brown, C. (2012). Online counseling: Attitudes and potential utilization by college students. [Doctoral dissertation]. Humboldt State University.
 - Rochlen, A. B., Zack, J. S., & Speyer, C. (2004). Online therapy: Review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of clinical psychology*, 60(3), 269-283.
 - Speyer, C., & Zack, J. (2003). Online counselling: Beyond the pros and cons. *Psychologica*, 23(2), 11-14.
 - Centore, A. J. (2006). Distance Counseling: Perceived advantages and disadvantages among christian Counselors. [Doctoral dissertation]. Liberty University.
 - Dowling, M. (2015). The Processes and Effectiveness of Online Counselling and Therapy for Young People. [Doctoral dissertation], University of Canberra.
 - King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W., & Wegner, K. (2006). Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3), 169-174.
 - Pelling, N. (2009). The Use of Email and the Internet in Counselling and Psychological Service: What Practitioners Need to Know. *Counselling, Psychotherapy, and Health*, 5(1), 1-25.
 - Barak, A., & Buchanan, T. (2010). Internet-based psychological testing and assessment. Elsevier. In Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (Ed). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*, 217- 238. Academic Press.
 - Adebowale, O. (2014). Disposition of students to Online counselling: The Obafemi Awolowo University, Nigerian experience. *International Journal of Education and Development using ICT*, 10(3), 49-74
 - Chetty, R. (2017). How safe is your digital therapy session? A review of ethical considerations for online counseling. [Doctoral dissertation]. City University of Seattle.
 - Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819-871.
 - Mallen, M. (2010). Online counseling research. In Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (Ed). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*, 69- 89. Academic Press.
 - Zack, J. S. (2010). Technology of Online Counseling. In Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (Ed). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*, 93-120. Academic Press
 - Goss, S., & Anthony, K. (2003). *Technology in counseling and psychotherapy: A practitioner's guide*. Macmillan International Higher Education.

- Cohen, G. E., & Kerr, B. A. (1999). Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment. *Computers in human services*, 15(4), 13-26.
- Rassau, A., & Arco, L. (2003). Effects of chat-based on-line cognitive behavior therapy on study related behavior and anxiety. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 31(3), 377-381.
- Nelson, E. L., Barnard, M., & Cain, S. (2003). Treating childhood depression over videoconferencing. *Telemedicine Journal and E-health*, 9(1), 49-55.
- Klein, B., Richards, J. C., & Austin, D. W. (2006). Efficacy of internet therapy for panic disorder. *Journal of behavior therapy and experimental psychiatry*, 37(3), 213-238.
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. A. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human services*, (2-4), 26, 109-160.
- Kessler, D., Lewis, G., Kaur, S., Wiles, N., King, M., Weich, S., ... & Peters, T. J. (2009). Therapist-delivered internet psychotherapy for depression in primary care: a randomised controlled trial. *The Lancet*, 374 (9690), 628-634.
- Hedman, E. (2011). *Internet-based Cognitive Behaviour Therapy for Social Anxiety Disorder: From Efficacy to Effectiveness*. Inst för klinisk neurovetenskap/Dept of Clinical Neuroscience.
- Lan, C. M. (2016). Predictors of willingness to use cyber counseling for college students with disabilities. *Disability and health journal*, 9(2), 346-352.
- Szilagy, A. (2007). *The school counselor as an active agent in virtual educational communities*. the 3rd international scientific conference e-learning and software for education Bucharest, 1- 5.
- Kilroe, C. (2010). A needs assessment of potential online counseling service clients. [Master's thesis]. University of Calgary.
- Stofle, G. S., & Chechele, P. J. (2010). Online counseling skills part II: In-session skills. In Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (Ed). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*, 181- 196. Academic Press.
- Glasheen, K., & Campbell, M. (2009). The use of online counseling within an Australian secondary school setting: A practitioner's viewpoint. *British Psychological Society, counseling Psychology Section: counseling Psychology Review*, 24(2), 42-51.

جدول (١) تعريفات الإرشاد الإلكتروني

صاحب التعريف	التعريف
(Pemberton بيميرتون) (٢٣ , ٢٠٠١)	الإرشاد القائم علي أجهزة الكمبيوتر وما يقدمه من مميزات التواصل, وقواعد البيانات لتقديم الطرق الإرشادية والعلاجية المختلفة وفقاً للوائح القانونية والأخلاقية التي أصدرتها المنظمات المهنية الموثوقة في مجال علم النفس لحماية حقوق المرشدين والعملاء.
الجمعية البريطانية للإرشاد (BACP والعلاج النفسي) ٢٠٠١م (Wright, 2002, 285)	اقتصرت علي الاتصالات النصية عبر الإنترنت إما عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق الدردشة عبر الإنترنت ولا يشمل الإرشاد عبر الهاتف أو روابط الفيديو ولا الوصول عن بعد لبرامج المساعدة الذاتية.
Harun & Mastur هارون ومستور) (٣ , ٢٠٠١)	العملية التي يتم من خلالها توصيل مواد إرشادية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات سواء بالتليفون أو شبكة الإنترنت من المرشد للمسترشد.
(Alleman اليمان) (٢٠٠٢ , ٢٠٠)	تواصل مستمر ومتفاعل مبني علي الرسائل, إلكتروني بين العميل والمتخصص الذي يقدم خدمات الصحة النفسية وذلك بهدف تنمية سلوكية أو نفسية.
الجمعية البريطانية لعلم النفس (BPS ٢٠٠٢) (Wright, 2002, 285)	تقديم المبادئ التوجيهية للإرشاد والعلاج النفسي علي شبكة الإنترنت من خلال مجموعة من الوسائل مثل الاتصالات النصية أو عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق غرف دردشة علي الإنترنت كما يشمل الإرشاد عبر الهاتف أو مؤتمرات الفيديو.
Bloom & Walz بلوم وولز) (١٣٩ , ٢٠٠٣)	قدرة المرشدين والمختصين في مجال الصحة النفسية التي أصبحت متزايدة علي تقديم المساعدة لعملائهم والخدمات عبر شبكة الإنترنت.
صاحب التعريف	التعريف
Rochlen al et روشلن وآخرين) (٢٧٠ , ٢٠٠٤)	نوع من التفاعل الإرشادي الاحترافي الذي يستخدم الإنترنت لربط المتخصصين المؤهلين في مجال الصحة النفسية وعملائهم.
(Grohol جروهول) (٦٧ , ٢٠١٠)	طريقة جديدة للإرشاد النفسي توفر للعملاء طريقة للوصول إلي أخصائي الصحة النفسية عبر الإنترنت والتأكيد علي عدم كشف الهوية والفورية والراحة والتكليف المنخفضة ويشمل البريد الإلكتروني والدردشة ومؤتمرات الفيديو.

<p>تقديم لخدمة صحة نفسية أو تعديل للسلوك لا يقتصر علي الطب النفسي العلاجي ويمتد ليشمل الإرشادات والتربية النفسية أو علم النفس التعليمي والتي يتم تقديمها بواسطة أفراد متخصصين في المهنة إلي عملائهم وتقدم هذه الخدمة في صورة غير مباشرة دون اللقاء وجهًا لوجه من خلال أساليب التواصل التكنولوجية عن بعد كالهاتف أو البريد الإلكتروني غير المتزامن أو غرف الحوار المتزامنة أو مؤتمرات الفيديو المرئية.</p>	<p>(Mallen مالين) (٥ , ٢٠٠٥)</p>
<p>نوع من الإرشاد لا يكون المرشد والعميل في نفس المساحة المادية ولا يوجد تفاعل وجهًا لوجه والتفاعل يتم من خلال طرق مثل البريد الإلكتروني وغرف الدردشة.</p>	<p>(Shandro شاندر) (٣ , ٢٠٠٧)</p>
<p>مجموعة التفاعلات والمراسلات التي تتم بين المعالجين وعملائهم من خلال شبكة الإنترنت.</p>	<p>(Cepeda سيبيدا) (٢٠ , ٢٠٠٨)</p>
<p>استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال عبر الإنترنت في التدخلات السلوكية والمعرفية والوجدانية بشكل منظم باستخدام الفنيات والاستراتيجيات وتطبيق مبادئ الصحة النفسية وسيكولوجية النمو.</p>	<p>جمعية علم النفس الأمريكية (ACA ٢٠٠٨) (عبد العزيز محمود عبد العزيز , ٢٠١٦ , ٦١) .</p>
<p>توفير الخدمات الإرشادية عن بعد؛ بحيث يكون هناك طرف ثالث في العلاقات الإرشادية وهو تقنيات الاتصال بالإضافة إلي المرشد والعميل.</p>	<p>(Grady جرادي) (٦ , ٢٠٠٩)</p>
<p>التعريف</p>	<p>صاحب التعريف</p>
<p>كافة الاستشارات والخدمات الإكلينيكية التي تقدم من خلال التطبيقات المختلفة للإنترنت مثل الرسائل والتحدث عبر الإنترنت, والبريد الإلكتروني والمقابلات باستخدام الفيديو.</p>	<p>(Fenichel فينيشل) (٦ , ٢٠١٠)</p>
<p>أسلوب لتقديم برنامج إرشادي عبر شبكة الإنترنت باستخدام ما توفره الشبكة من أساليب تواصل متزامنة وغير متزامنة لتحقيق تلك الخدمة بين المرشدين النفسيين المتخصصين وعملائهم من طلاب المرحلة الجامعية.</p>	<p>آمال زكريا النمر , وسلوي فتحي (المصري (١٧٥ , ٢٠١١)</p>

إرشاد يتم تقديمه عبر التكنولوجيا بما في ذلك الهاتف والبريد الإلكتروني ومنتديات المناقشات والرسائل الفورية والمحادثات ومؤتمرات الفيديو والعوامل الافتراضية وبالتالي فالإرشاد الإلكتروني ليس طريقة للإرشاد بل طريقة لتقديمه.	(Nagel) نجل () (Shallcross, 2011, 28.)
الخدمات التي يؤديها أخصائي الصحة النفسية عبر مختلف الأساليب المدعومة عبر الإنترنت بما في ذلك البريد الإلكتروني والدرشة وعقد المؤتمرات عبر الفيديو من خلال الاتصال المتزامن وغير المتزامن.	(Brown) براون () (٢٠١٢، ٨)
تقديم الخدمات من مرشد إلي عميل أو عملاء في مواقع مختلفة من خلال استخدام الإنترنت قد يكون إما متزامن أو غير متزامن.	(Joyce) جويس () (٢٠١٢، ٢٠)
تفاعل عن بعد متزامن و غير متزامن بين المرشدين والعملاء باستخدام ميزات البريد الإلكتروني والدرشة ومؤتمرات الفيديو عبر الإنترنت للتواصل.	المجلس الوطني للمستشارين (NBCC) المعتمدين () (Flores, 2012, 14.)
تدخلات مهنية محكومة بعدد من القواعد والإجراءات الفنية والأخلاقية، تقوم علي تأسيس علاقة تفاعلية عبر الإنترنت بين المرشد والمسترشد.	لطيفة الشعلان (٢٠١٣، ٣٣٢)
استخدام الوسائط الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات النفسية من المختصين في المجال النفسي للعميل.	(Olsupo) () (٢٠١٣، ٢٧٧)
التعريف	صاحب التعريف
تقديم خدمة نفسية مباشرة بين الطبيب النفسي والعميل عن طريق شبكة الإنترنت بهدف تسهيل التواصل بينهما ويكون من خلال مجموعة متنوعة من وسائط بما في ذلك البريد الإلكتروني أو الدردشة أو اتصالات الفيديو أو خدمات الهاتف الصوتية، سواءً تم استخدام بشكل جلسات علاجية أو فردية أو جماعية.	(Fuller et al) فولر وآخرين () (٢٠١٣، ١٣)
خدمات الصحة النفسية التي يتم تقديمها أو تعزيزها أو تحسينها عبر الإنترنت أو التقنيات المتصلة به.	منظمة الصحة النفسية (في: نهي الإلكترونية في كندا محمد عبد المحسن، ٢٠١٩، ٥١).

نواتشوكو وآخرين (Nwachakwu et al, 2014, 375.) تقديم خدمات الإرشاد المهنية عبر الإنترنت يحدث ذلك عندما يتحدث مرشد محترف مع عميل عبر الإنترنت لتقديم الدعم العاطفي أو نصائح الصحة النفسية أو بعض الخدمات المهنية الأخرى.
(Dowling داولينج) (٢٠١٥, ١٤) توفير التدخلات النفسية التي يتم تقديمها عبر الإنترنت إما بشكل متزامن أو غير متزامن وفي بيئة فردية أو جماعية.
جولتان حجازي (٢٠١٥, ١٠٣٥) برنامج مخطط ومنظم في ضوء أسس علمية, يهدف إلي تقديم خدمات إرشادية للطلبة عبر تفاعلات تحدث خارج النطاق التقليدي لعملية الإرشاد ويتم تسييرها من خلال استخدام الشبكات الاجتماعية, ويتم تقديم المعلومات والمساعدات والأنشطة للطلاب عبر الشبكة باستخدام ما توفره من أساليب تواصل.

صاحب التعريف	التعريف
عبد العزيز محمود عبد العزيز (٢٠١٦, ٦٢)	الاستخدام الأمثل لوسائل الاتصال التكنولوجية سواءً كانت بنمط متزامن (والدرشة (Video conferencing) مثل مؤتمرات الفيديو (Synchronous)) حيث يتحدث المرشد والعميل في نفس الوقت من خلال برامج Chat الفورية (المحادثة عبر الإنترنت من خلال أجهزة كمبيوتر أو مكالمات الفيديو الهاتفية عبر (مثل البريد Asynchronous تطبيقات الهاتف الذكية أو كانت بنمط غير متزامن (حيث يتم التواصل من خلال رسائل ويتم الرد بعدها بفترة وذلك e-mail الإلكتروني (بهدف الربط بين القائمين والمتخصصين علي العلاج النفسي والإرشاد النفسي وعملائهم بهدف تقديم الخدمات العلاجية والإرشادية.
فواز أيوب المومني (٢٠١٧, ٢١٤)	تقديم خدمات الإرشاد النفسي من خلال الإنترنت بواسطة البريد الإلكتروني والفيديو والدرشة والمؤتمرات الصوتية, والفيديو المباشر وأية وسائل تكنولوجية أخرى مناسبة لهذا الغرض.
(Chetty شيتي) (٢٠١٧, ١٦)	تقديم لخدمات الصحة النفسية والسلوكية بما في ذلك العلاج والإرشاد والتثقيف النفسي من قبل ممارس مرخص لعميل ليس وجهًا لوجه من خلال تقنيات الاتصال عن بعد مثل الهاتف والبريد الإلكتروني غير المتزامن والدرشة المتزامنة ومؤتمرات الفيديو.

<p>خدمة إرشادية يقدمها متخصص في الإرشاد النفسي باستخدام وسيط تكنولوجي تقدم من خلاله هذه الخدمة الإرشادية في غرفة افتراضية عبر الإنترنت أو في غرفة حقيقية كوسيط بين المرشد والمسترشد.</p>	<p>أحمد محمد عبد الحميد (٢٠١٨, ٣٠٩)</p>
<p>التعريف</p>	<p>صاحب التعريف</p>
<p>تلك الأنماط من الإرشاد التي يقوم فيها مرشد نفسي متخصص بتقديم خدمات الإرشاد النفسي من خلال التقنيات الحديثة بما في ذلك الكمبيوتر والإنترنت والهاتف وأجهزة الفيديو والتسجيل وغيرها من وسائل الاتصال الحديث ويتم في غرفة افتراضية عبر الإنترنت أو في غرفة حقيقية كوسيط بين المرشد والمسترشد.</p>	<p>أحمد محمد عبد الحميد (٢٠١٨, ٣١٠)</p>
<p>نظام اجتماعي تكنولوجي حيث لا يحدث التواصل في المجتمعات الافتراضية وجهاً لوجه بل من خلال قنوات اتصال إلكترونية تستخدم فيها الكلمة والصوت والصورة أو ما ينتج عن مزج هذه الطرائق.</p>	<p>محمد إبراهيم عيد وآخرين (٢٠١٨, ٨٣)</p>
<p>تطبيق برنامج إرشادي بواسطة شبكة اجتماعية افتراضية عبر مواقع التواصل الاجتماعي ويشترك فيها مجموعة من الأفراد الذين يتفاعلون فيما بينهم باستخدام وسيلة تواصل ما تتجاوز كل الحواجز الجغرافية بهدف الربط بين القائمين علي العلاج النفسي أو المتخصصين في الإرشاد النفسي بعملائهم بهدف تقديم الخدمات العلاجية والإرشادية.</p>	<p>محمد إبراهيم عيد وآخرين (٢٠١٨, ٨٤)</p>
<p>استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال عبر الإنترنت بشكل متزامن مثل الدردشة الفورية (ويشكل غير متزامن مثل Video conferencing) أو مؤتمرات الفيديو (Chat) (بهدف تقديم خدمات الإرشاد والعلاج النفسي E-mail البريد الإلكتروني) للمسترشدين من قبل المتخصصين في مجال الإرشاد والصحة النفسية وفقاً للوائح القانونية الصادرة من المنظمات المهنية في علم النفس وتقدم هذه الخدمات بشكل مستقل عبر الإنترنت.</p>	<p>نهي محمد عبد المحسن (٢٠١٩, ٥١)</p>