

ONLINE CRISIS COUNSELLING INTERVENTION -A REVIEW OF PREVIOUS LITERATURE-

Igueroufa Safia¹

¹Lecturer class A, Counselling and Mental Health, University Mouloud
Mammeri of Tizi-Ouzou (Algeria).

The E-mail Author: safia.igueroufa@ummtto.dz

Received: 10/2023

Published: 05/2024

Abstract:

This study aimed to review previous literature that examined the subject of counseling intervention in crises via Internet, using a descriptive approach that describes the phenomenon in terms of the type of: crisis studied, the means of Internet communication used, as well as the counseling intervention methods adopted. For the purpose of collecting previous studies, searches were carried out on: google.net; google scholar; ASJP-dz; IASJ.net.; Databases; Shamaa; using the terms: Crisis Counselling; Online Crisis Counselling; Online Counselling; Crisis Counselling Intervention; Crisis Counselling Online; in both Arabic and English; The sample consisted of 14 studies (n=14) conducted between 2014 and 2024. The study revealed the use of many means of asynchronous communication in psychosocial and professional crises; And synchronous communication in crises related to the coronavirus pandemic crisis. It also revealed a variety of crises studied, the most important of which are: Anxiety and depression related to life events; And the Corona crisis; It also varied in terms of the therapeutic approaches used in the intervention, the most important of which is the cognitive-behavioral approach.

Key words: Psychological crisis; Online Crisis Counselling; Internet; Previous literature.

التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الإنترنت -مراجعة للأدبيات السابقة- إقروفة صافية¹

¹أستاذة محاضرة أ، التخصص الارشاد والصحة النفسية، جامعة مولود معمري-تيزي وزو- (الجزائر).

المخلص:

استهدفت هذه الدراسة مراجعة الأدبيات السابقة، التي بحثت في موضوع التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت، باتباع المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة كما هي في الواقع، من حيث نوع الأزمة المدروسة، وسائل التواصل عبر الأنترنت المستخدمة، وكذا أساليب التدخل الإرشادي المعتمد. ولغرض جمع بيانات الدراسة؛ تم القيام بعمليات البحث في: google .net؛ google scholar؛ منصّات المجلات العلمية. IASJ.net.؛ ASJP-dz ؛ قاعدة بيانات؛ Shamaa ؛ باستخدام مصطلحات هي: إرشاد

الأزمات؛ إرشاد الأزمات عبر الأنترنت؛ الإرشاد عبر الأنترنت؛ التدخل الإرشادي في الأزمات؛ إرشاد الأزمات أون لاين؛ باللغتين العربية والإنجليزية؛ تكونت العينة من 14 دراسة سابقة (n = 14)، أنجزت في الفترة ما بين (2009) و (2024). كشفت الدراسة وجود أزمات متنوعة تمّ التكفل بها عبر الأنترنت؛ استخدام العديد من وسائل التواصل عبر الأنترنت غير المتزامن "asynchronous" في الأزمات النفسية الاجتماعية والمهنية؛ والإتصال المتزامن "synchronous" في الأزمات المرتبطة بأزمة جائحة كورونا؛ كما تبين تنوع في الأزمات المدروسة أهمها: القلق والاكتئاب المرتبطين بأحداث الحياة؛ وأزمة كورونا؛ وتنوّعت أيضاً من حيث المقاربات العلاجية المستخدمة في التدخل أهمها، المقاربة المعرفية السلوكية.

الكلمات المفتاحية: أزمة نفسية؛ التدخل الإرشادي في الأزمات؛ أنترنت؛ أدبيات سابقة.

1. مقدمة:

في مجتمع سريع التحوّل في مختلف مظاهره وملئ بالتحديات، أصبح الأفراد مجبرون على البحث عن أساليب للتوافق مع أحداث الحياة وضغوطاتها، التي تمكنهم من تحقيق أهدافهم، دون أن تترك لهم أثراً على حياتهم النفسية والاجتماعية...ولكن الأمور لا تسير دائماً وفق هذا النظام، فالحياة مليئة بالأحداث المؤلمة وأزمات يعيشها الفرد جماعياً كالكوارث الطبيعية الحرائق والحروب؛ أو شخصياً، كالإصابة بمرض خطير، انفصال، رسوب دراسي، فشل عاطفي، بطالة، أو الإحالة على التقاعد... كل ذلك يسبب لهم معاناة تنعكس على أدائهم الشخصي والاجتماعي منه الدراسي والمهني؛ ما يستدعي اللجوء الى من يرشددهم، يذلّمهم، ويقدم لهم المساعدة والخدمة النفسية لتجاوز ضغوط الحياة والتوافق معها.

إن الإرشاد النفسي Psychological Counseling ممارسة قديمة قَدَم المجتمعات، وتطوّر كمفهوم وكدور مهني

في القرن الواحد والعشرين، وأصبح يشكل ضرورة ملّحة وحاجة نفسية، يتجسد من خلال شخص مؤهل أكاديمياً ومتخصصاً في الإرشاد هو المرشد النفسي Psychological counselor يوجّه، ينصح، يرشد، يساعد على المواجهة. حالياً اقتحم التطوّر التكنولوجي أغلب مظاهر الحياة، بما في ذلك مجال الخدمات النفسية ومنه الإرشاد النفسي، الذي أصبح يُقدّم من خلال وسائل التواصل التكنولوجية، خدمات لأفراد يمرون بضائقة وأزمات، ما اثار اهتمام وفضول الباحثين الى إثراء هذا الموضوع بالبحوث العلمية؛ حيث أجريت العديد منها؛ تناولت الإرشاد النفسي الذي يُقدّم عبر الأنترنت لأفراد يمرون بأزمات، هذا ما ستركز عليه الدراسة الحالية من خلال مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت.

2. الإشكالية:

يُعرف العصر الحالي تشابكاً في العلاقات وتغيراً في نوعية الحياة؛ ازدادت فيها المتطلبات والضروريات، كالتواصل بين الأفراد والمحيط وضرورة معرفة ما يدور حول العالم، وسمي بذلك عصر الاتصالات؛ "حيث أصبح استخدام الناس للتكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من طريقة تواصلهم وارتباطهم بالعالم" (Richards, 2009, 231) فرض ذلك على الأفراد إمتلاك الوسائل التكنولوجية لمسايرة متطلبات الحياة. ذكر (Steinfeld & Lampe, 2008) أن الأسباب التي من أجلها يستخدم الأفراد الأنترنت هي التواصل الاجتماعي، والتعرّف على أصدقاء جدد والإطمئنان على أخبار الأقرباء وتقديم الدّعم العاطفي والاجتماعي. وإفساح المجال للتعبير عن ذواتهم وتطوير شخصياتهم (نقلاً عن: الهواري، 2015، 214).

إنّ التطوّر المذهل للتكنولوجيا سهّل التواصل بين الناس، قرّب المسافات واختزل الزمن، وأفرز عالماً افتراضياً بمختلف مواقعه؛ أصبح فيه لكل فرد حساباً خاصاً، يتواصل من خلاله ويستفيد بذلك مما تقدّمه تلك المواقع من خدمات تستجيب لاحتياجاتهم، منها الخدمات الإرشادية؛ التي توجه الى أفراد تعترضهم ظروف مؤلمة وأحداث حياتية ضاغطة وأزمات، نتج عنها معاناة ومشكلات نفسية وسلوكية وانفعالية أثرت بشكل سلبي مظاهر حياتهم بشكل عام.

يشير مصطلح الأزمة "Crisis" إلى أحداث الحياة السلبية، مثل التي تستدعي حالات الطوارئ: الكوارث الناجمة عن أسباب طبيعية (الزلازل، والانفجارات البركانية، والجفاف، والفيضانات، والأعاصير...); والكوارث التكنولوجية مثل الحرائق والتسربات السامة والانفجارات؛ وحتى المواقف التي يسببها الإنسان بشكل مباشر، مثل النزاعات المسلحة، والهجمات الإرهابية، وعمليات الاختطاف، والعنف الحضري، وتجارة المخدرات... (Da Silva et al., 2015,172).

يمكن أن ترتبط الأزمة أيضاً بالمواقف التي يوجد فيها تهديد لحياة الفرد أو ممتلكاته وصحته النفسية. كالتغيرات في العلاقة، والإصابة بمرض مزمن أو عضال، والأفكار الانتحارية... (Da Silva et al., 2015,172) وأحداث في الحياة كالطلاق، أو العنف، أو وفاة أحد الأقرباء، (Wang and Gupta, 2023 Apr 24) والتحديات الأكاديمية، الحزن، القلق، الاكتئاب، وتعاطي المخدرات وغيرها من الاهتمامات الشخصي. (What is Crisis Counseling? May 3, 2022)؛ والأزمة من الناحية النفسية هي: «رد فعل على موقف يهدّد صحة الشخص الجسدية و/أو النفسية وقد تظهر على الأشخاص أعراض سريرية نتيجة للحالة العاطفية الناجمة عن الأزمة ويطلبون المساعدة النفسية. والرعاية». (Da Silva et al., 2015,172).

إن أهم ما يميّز الأزمة النفسية ليس الحدث في حد ذاته، بل الظروف والحالات الطارئة التي يجد الفرد نفسه فيها، وتصورات حول الحدث والموارد المتاحة له للتعامل معه. كقاعدة عامة، تحدث الأزمة عندما يتجاوز الضغط والتوتر في حياة الشخص قدرته على التعامل مع الحدث ضاغطة (Da Silva et al., 2015,172) تظهر إنعكاساته على المستوى النفسي الاجتماعي، حيث يكون لدى الفرد الذي يمر بأزمة، معتقدات غير عقلانية تجاه نفسه والآخرين والعالم (Pau et al., 2020,736) وكذلك وجود مستويات عالية من الضغط والقلق Stress and anxiety أو ضائقة نفسية شديدة Sévère psychological distress. مما يؤثر سلباً على صحتهم الجسدية والنفسية، في هذه الحالات، يكون التدخل في الأزمات ضرورياً لمنع الضحايا المصابين بصدمات نفسية من الإصابة بالأمراض. كما أنه يخفّف الضغط على العاملين في مجال الرعاية الصحية حتى يتمكنوا من الاستمرار في مساعدة الآخرين" (Wang and Gupta, 2023 Apr 24). ومنه تمثل الأزمات هنا مشكلة متنامية في مجال الصحة النفسية. فعند مواجهة مثل تلك الأحداث فإن الإستراتيجيات المحددة للتدخل في الأزمات تكون مناسبة وضرورية (Da Silva et al., 2015,174)، وهو ما أطلق على تسميته بالتدخل الإرشادي في الأزمات "Crisis Counselling Intervention" أو إرشاد الأزمات "Crisis Counselling"؛ الذي يُقدّم في الوقت الراهن الذي يعيش فيه الفرد تلك الأحداث لأن "الأشخاص المتأثرين بالأزمة لديهم القدرة على إيذاء أنفسهم والآخرين، وهو ما يشكل مصدر قلق كبير يدعو الى ضرورة التدخل في الأزمات لأنه يخفف من تلك المخاطر" (Wang and Gupta, 2023 Apr 24). وتظهر الحاجة الى الإستعانة بطرف آخر يقدر له المساعدة والرعاية المناسبة؛ وهو مرشد الأزمات Crisis Counselors هو شخص محترف حاصل على درجة البكالوريوس في علم النفس أو مجال ذي صلة، ودرجة الماجستير

في الإرشاد، واجتاز العديد من الاختبارات والمتطلبات من أجل الحصول على شهادة في التدخل في الأزمات (Cherry, June 20, 2022). وهو من يعمل على نقل العميل من حالة الجمود إلى القدرة على الحركة والعودة إلى حالته قبل الأزمة (Pau et al., 2020,738)

يتميز التدخل الإرشادي في الأزمات كونه علاج قصير المدى، يسعى إلى مساعدة الفرد على التعامل مع الموقف المؤلم في أعقاب الحدث مباشرة. وهو يختلف عن العلاج النفسي التقليدي، حيث أن له هدفًا محددًا هو التعامل مع حدث واحد يزعج الشخص حاليًا، بدلاً من التركيز على تاريخ الشخص بأكمله. يمكن أن تستمر جلسة الإرشاد النموذجية للأزمات في أي مكان من خمسة عشر دقيقة إلى ساعتين (Hull, May 08, 2023)

أفادت جمعية الإرشاد الأمريكية (The American Counseling Association) أن الغرض الأساسي من إرشاد الأزمات هو مساعدة الفرد الذي يعاني من أزمة على استعادة إحساسه بالسيطرة، واستعادة حالة الأداء الطبيعية بعد تعرضه لأزمة (What Is Crisis Counseling? May 3, 2022). وفقاً لـ Verywell Mind- يركز التدخل في الأزمات على تقليل الضغط الناتج عن الحدث، وتوفير الدعم العاطفي، وتحسين استراتيجيات التكيف لدى الشخص (In: What Is Crisis Counseling? May 3, 2022).

يكون إرشاد الأزمات أكثر مباشرة وتركز على تقديم الحلول التي من شأنها أن تساعد في حل الأزمة أولاً. أظهرت الدراسات أن إرشاد الأزمات يمكن أن يؤدي إلى تحسن كبير في الصحة النفسية للشخص، بما في ذلك تحسن في الاكتئاب والقلق والتوتر (What Is Crisis Counseling?, May 3, 2022). وباستخدام وسائل التواصل التكنولوجية فإن التدخل الإرشادي عبر الإنترنت يساعد المرشدين على تقديم الدعم للعملاء من خلال جلسات الزوم، الرسائل النصية، المحادثات عبر الإنترنت، البريد الإلكتروني، المكالمات الهاتفية (الاتصال الهاتفي) ...، على توفير دعم للصحة النفسية للعملاء (Amos & al, 2020,2).

لقد حظي هذا الموضوع باهتمام بالغ من طرف الباحثين في علم النفس والإرشاد النفسي، استجابة لصعوبات الحياة وتعقيداتها، وعليه أجريت العديد من الدراسات بحثت في التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الإنترنت؛ إذ يلاحظ أن الدراسات الأجنبية أخذت حيزاً هاماً من البحث؛ عكس الدراسات العربية القليلة مقارنة بالأزمات التي عاشتها البلدان العربية جراء الحروب والكوارث الطبيعية.

في ظل ما سبق تسعى الدراسة الحالية إلى إجراء مراجعة للأدبيات السابقة التي تناولت موضوع التدخل الإرشادي في الأزمات أو إرشاد الأزمات عبر الإنترنت من خلال ثلاثة محاور هي:

- الأزمة التي تناولتها تلك الدراسة ونوعها.
- وسائل التواصل التكنولوجية والمعلومات عبر الإنترنت المستخدمة.
- أساليب التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الإنترنت المستخدمة.

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها:

- من الدراسات القلائل على حد علم الباحثة محلياً أو عربياً، التي اهتمت بموضوع التدخل الإرشادي عبر الإنترنت. مقارنة بما تشهده بعض البلدان العربية من حروب وكوارث طبيعية كالزلازل والحرائق تشكل أزمات حادة.

- تضاعف الأزمات التي يعيشها الفرد على المستوى الشخصي نظرا لتعدد متطلبات الحياة وضغوطاتها؛ وبذلك ازداد على إثرها الطلب على المساعدة النفسية.
 - تسلط الضوء على خطوة أخرى يخطوها مجال الإرشاد النفسي، وهو مساهمته للعصرنة والتقدم التكنولوجي التي غيرت من مظاهر حياة الأفراد. حيث انتقل فيها الإرشاد من المفهوم التقليدي؛ الى كونه مفهوما ودورا مهنيا، الى تبني التكنولوجيا كوسيلة لتقديم مساعدة للأفراد الذين يجتاحون إليها.
4. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية الى مراجعة الأدبيات السابقة، التي تناولت موضوع التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت. وفق المعايير المحددة والمتمثلة في: نوع الأزمة التي تناولتها تلك الدراسة. وسائل تكنولوجيا المعلومات والتواصل عبر الأنترنت المستخدمة. أساليب التدخل الإرشادي عبر الأنترنت المستخدمة.

5. تعريف مفاهيم الدراسة:

1.5. تعريف الأزمة النفسية :

وفقاً لـ (James, 2008) فإن الأزمة هي: "إدراك أو تجربة حدث أو موقف، كصعوبة لا تطاق تتجاوز موارد الشخص الحالية وآليات التكيف أو المواجهة Coping mechanisms" ؛ يمكن وصف الأزمة بأنها: " حالة من عدم التوازن تحدث عندما يصل الشخص إلى حالة تستنزف فيها موارده وآليات التكيف إلى حد كبير" (In.Pau et al., 2020,736)

2.5. تعريف التدخل الإرشادي في الأزمات " Crisis Counselling Intervention :

التدخل الإرشادي في الأزمات يعني تطبيق إجراءات العلاج الفردية والجماعية، التي تهدف إلى تخفيف الأزمات العقلية والعاطفية وما يتبعها من حالات نفسية وسلوكية ناتجة عن كارثة كبرى أو آثارها المدى. وهو مفيد لأن الأفراد غالباً ما يصبحون مرهقين عاطفياً ويواجهون صعوبة في حل المشكلات واكتساب مهارات التكيف. ذكرت جمعية الإرشاد الأمريكية أن التعرض لأزمة غالباً ما يتسبب في انتهاك معتقدات الفرد الأساسية عن نفسه والآخرين والعالم - ويساعد إرشاد الأزمات في معالجة ذلك من خلال توفير مساحة آمنة. (What Is Crisis Counseling?, May 3, 2022).

التدخل في الأزمات هو علاج نفسي يركز على الحلول لمساعدة الأشخاص على إدارة الأزمات ومنع تفاقمها. غالباً ما يتم تنفيذه في غضون الـ 48 ساعة الأولى التي تلي تعرض الفرد أو المجموعة لتجربة محنة أو صدمة أو حالة من الضيق أو الطوارئ يركز هذا التدخل على مساعدة الأشخاص في التعرف على أعراضهم وأنماط سلوكهم، وتقييم وضعهم الحالي، ووضع خطة لإدارة الأزمة (Napilay, Feb 29, 2024).

3.5. تعريف التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت :

أشار كل من (Rochlen, Zack & Speyer, 2004) أنه لا يوجد حالياً أي مصطلح متفق عليه لوصف التدخلات الإرشادية المقدمة عبر الإنترنت (In: Dowling & Rickwood, 2013,3)؛ المصطلحات الشائعة تشمل: العلاج بالبريد الإلكتروني، e-mail therapy؛ والعلاج الإلكتروني، e-therapy؛ والاتصال بواسطة الحاسوب Computer mediated communication (CMC)؛ والعلاج القائم على الإنترنت، Internet-based therapy؛ والعلاج الإلكتروني للمشورة الإلكترونية،

Online or Cyber-counselling cyber therapy internet therapy، والعلاج أونلاين أو العلاج عبر الإنترنت،

الإرشاد الإلكتروني (Cyber counselling (Zainudin et al., 2022, 922).

أما التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت فيُعرف بأنه: «نقل التدخلات العلاجية الى الفضاء السيبراني (cyberspace) حيث يتم تسهيل الإتصال بين مرشد محترف مدرب وعميل، باستخدام تقنيات الإتصال بوساطة الكمبيوتر (CMC) Computer-Mediated Communication؛ يتم تقديمها كخدمة قائمة بذاتها أو كعامل مساعد للتدخلات العلاجية الأخرى» (Richards & Viganó, 2013, 994) يُعرّف أيضا بأنه: «الخدمات التي يؤديها أخصائي الصحة النفسية عبر مختلف الأساليب المدعومة عبر الأنترنت، بما في ذلك البريد الإلكتروني والدرشة (مثال: المراسلة الفورية أو علبة الدردشة وعقد المؤتمرات عبر الفيديو)» (Brown, 2012, 8).

قدّم الباحثون (Mallen et al., 2010 ; Mallen & Vogel, 2005) تعريفاً هو: «أي خدمة صحية نفسية وسلوكية تتضمن جلسات علاجية وإرشادية وتثقيفية نفسية؛ يقدمها ممارس مرخص له للعملاء في بيئة غير وجهاً لوجه، من خلال تقنيات الإتصال عن بعد مثل الهاتف والبريد الإلكتروني غير المتزامن والدرشة المباشرة المتزامنة والمكالمات المرئية. وفي الوقت نفسه» (In: Zainudin et al., 2022) أما إجرائياً فيُعرف بأنه: «الخدمات والمساعدات النفسية التي يقدمها مختصون مؤهلون في مجال التدخل الإرشادي في الأزمات، باستخدام مقاربات علاجية مستمدة من نظريات العلاج النفسي، لأشخاص يمرون بأزمات ومعاناة نفسية؛ لم يتمكنوا من تجاوزها بمفردهم، باستخدام وسائل التواصل التكنولوجية، بنوعيه المتزامن وغير المتزامن».

4.5. تعريف الأدبيات السابقة :

تُعرف الأدبيات السابقة على أنها: «الجهود البشرية السابقة التي بحثت الموضوع الذي يدرسه الباحث بعينه، أو موضوعاً مقارباً له من زاوية من الزوايا، وفي ظرف من ظروف البيئة المتعددة، مما تمّ نشره بشكل من الأشكال، بشرط أن تكون مساهمة ذات قيمة علمية» (صيني، 1994، 206). فالباحث يتزود بتلك الدراسات، كون دراسته ستمثل حلقة من سلسلة جهود الباحثين، للوصول الى المعرفة في مجال ما.

تُعرف إجرائياً بأنها: «كل الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التدخل الإرشادي في الأزمات عبر وسائل التواصل بالإنترنت؛ والتي تمّ إجراؤها في الفترة ما بين (2009) و (2024)، في بيئات مختلفة ومتنوعة عبر العالم، باللغتين العربية والإنجليزية والمستخدم في هذه الدراسة».

6. مراجعة الدراسات السابقة Review of previous literature

سلطت الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية الضوء على مراجعة الادبيات السابقة التي تناولت بالبحث في موضوع التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت؛ فقد استهدف الباحثون (Ali et al., 2015) مراجعة الأدبيات السابقة وبحثوا في موضوع أهمية دعم الأقران للشباب الذين يمرون بأزمات على مستوى الصحة النفسية والصحة النفسية؛ حيث توصلوا الى وجود ضرورة ملحة لاستخدام أسلوب دعم الأقران في التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت للشباب في حالة أزمة صحة نفسية. كما أجرى الباحثان (Hanley & Reynolds, 2009) بحثاً كمياً، راجعاً فيه الأدبيات السابقة التي بحثت في النتائج العلاجية عبر الأنترنت المقدمة من طرف معالجين نفسانيين يستخدمون الأنترنت في

ممارستهم، وتوصلا الى أن الوسيلة المستخدمة أي العلاج عبر الانترنت تدعو للتفاؤل وتنبئ بأفاق واعدة.

إضافة الى ذلك قام الباحثون (Kauer et al., 2014) بمراجعة دراسات طرحت إشكالية مدى مساهمة التدخلات الإرشادية في الأزمات عبر الانترنت في الإستجابة لطلبات المساعدة للشباب في أزمة صحتهم النفسية؛ توصلوا الى أن تلك التدخلات استجابت لطلبات المساعدة لهؤلاء الشباب، وأنهم كانوا راضون على ما تلقونه من دعم ومساعدة. في نفس السياق أجري باحثان آخران (Dowling & Rickwood, 2013) دراسة تمثلت في مراجعة للأدبيات السابقة التي هدفت الى الكشف عن مدى فعالية الإرشاد والعلاج المقدم بالشكل المتزامن عبر الانترنت؛ أسفرت نتائج المراجعة الى أن التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الانترنت قادر على تلبية الطلب المتزايد على التدخلات العلاجية والإرشادية عبر الانترنت؛ وأن هناك أدلة تدعم استخدام الدردشة عبر الانترنت في التدخل العلاجي.

قام الباحثان (Richards & Viganó, 2013) بمراجعة نقدية للأدبيات السابقة التي تناولت الإرشاد عبر الانترنت، بالتحديد مناقشة السلوكيات الإلكترونية في التدخل الإرشادي: كإخفاء الهوية؛ فقدان الإشارات الاجتماعية غياب السلوك الأخلاقي؛ التدريب المهني؛ مواقف العملاء والمعالجين وتجاربهم في الإرشاد عبر الانترنت. أشارت نتائج المراجعة أن هناك معرفة متنامية واتجاهات إيجابية بخصوص التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الانترنت، يمكن أن يكون له تأثير مماثل للتدخل المقدم وجها لوجه مستقبلا.

7. أشكال التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الإنترنت:

1.7. الإرشاد غير المتزامن عبر الانترنت : Asynchronous communication :

هو شكل من أشكال الإرشاد عبر الإنترنت حيث لا يتواصل المرشد والعميل في نفس الوقت، يتواصل عبر البريد الإلكتروني أو على لوحة الرسائل (brown,2012,84) وذلك عن طريق كتابات ورسائل إلكترونية فقط، يكون فيها التعبير الكتابي عن الحالة والمشكلة. الوسيلة المستخدمة هي: البريد الإلكتروني. غرف الدردشة. كما توجد مواقع نفسية إلكترونية تهتم فقط بالتوعية ونشر الثقافة النفسية عن طريق تقديم معلومات (زعتري وآخران، 2021، 470).

2.7. الإرشاد المتزامن عبر الإنترنت : Synchronous communication :

يتم من خلاله إجراء حوار مكتوب أو منطوق بين المرشد والعميل في "الوقت الفعلي" يشمل هذا النوع Skype، والمؤتمرات الصوتية والمرئية، والمراسلة الفورية (brown,2012,84) يوفر الفورية في الإتصال، ودرجة مقبولة من التفاعل الإنساني. قد يُستغنى في هذه الطريقة عن جلسات العلاج والإرشاد النفسي الكلاسيكية، أو استعمالها جنباً إلى جنب معها خاصة في جلسات التقييم والمتابعة البعيدة (زعتري وآخران، 2021، 470).

3.7. أنواع الخدمات النفسية المقدمة عبر الإنترنت :

تصنيف الأنواع الفرعية المختلفة للخدمة عبر الإنترنت المتوفرة حالياً.

جدول (1): تصنيف أنواع الخدمات النفسية المقدمة عبر الإنترنت.

الأنواع الفرعية	الخدمة النفسية المتوفرة عبر الإنترنت
الاتصال المتزامن: Synchronous communication يتم نقل الاتصالات بين المعالج والعميل في الوقت الفعلي (مثال، الدردشة والصوت وكاميرا الويب) الاتصال غير المتزامن: Asynchronous communication هناك فجوة زمنية بين الاتصالات المنقولة بين المعالج والعميل (مثال، البريد الإلكتروني والمنتدى والرسائل النصية القصيرة).	الإرشاد عبر الإنترنت: Online Counseling توفير التدخلات النفسية التي يتم تقديمها عبر الإنترنت، سواء كانت متزامنة أو غير متزامنة، وفي إطار فردي أو جماعي
التدخلات التعليمية على شبكة الإنترنت: Web-based education interventions توفير البرامج المعلومات المتعلقة بالميزات المرتبطة باضطراب عقلي. التدخلات العلاجية القائمة على المساعدة الذاتية عبر الإنترنت: Web-based self-help therapeutic interventions برامج عبر الإنترنت موجهة ذاتيًا لعلاج الاضطرابات النفسية أو الوقاية منها التدخلات العلاجية على شبكة الإنترنت المدعومة من الإنسان: Human-supported web-based therapeutic interventions برامج بالاستعانة بمهنيي الصحة النفسية لتقديم الدعم والتوجيه	التدخلات المستندة إلى الويب: Web-based interventions برنامج تدخل عبر الإنترنت يهدف إلى التغيير الإيجابي وتحسين /تعزيز المعرفة والوعي والفهم لاضطرابات معينة.
المحاكاة الروبوتية: Robotic simulation المحاكاة الحاسوبية للمحادثات العلاجية. البيئات الافتراضية: Virtual environments ألعاب وفضاءات افتراضية لمعالجة أو الوقاية من الاضطرابات النفسية.	برمجيات علاجية تُشغل عبر النت: Internet operated therapeutic software تستخدم برمجة الكمبيوتر المتقدمة لإحداث تغيير إيجابي وفهم مشاكل الصحة النفسية.
مجموعات الدعم عبر الإنترنت: Online support groups *لجمع الأشخاص الذين يعانون من مشاكل الصحة النفسية معًا لتقديم الراحة والتعاطف والدعم العاطفي. *يسمح تقييم الصحة النفسية عبر الإنترنت للأشخاص بملء الاستبيانات من أجل الحصول على مؤشرات حول حالتهم الصحية الجسدية والنفسية.	الأنشطة الأخرى عبر الإنترنت: Other online activities الخدمات المستخدمة بالموازاة مع التدخلات.

*يمكن استخدام تطبيقات الهواتف الذكية لجمع المعلومات (مثل الأفكار السلبية وغير المنطقية) والتواصل مع المعالجين.

(Dowling & Rickwood, 2013,4-5)

8. الإجراءات الميدانية للدراسة:

1.8. منهج الدراسة :

هدفت الدراسة الى إجراء مراجعة للأدبيات السابقة التي تناولت موضوع التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت من حيث معايير محدّدة وهي: معالجة أزمة وتحديد نوعها، وسائل التواصل عبر الأنترنت المستخدمة، وأساليب التدخل الإرشادي في تلك الأزمات عبر الأنترنت المستخدمة؛ وبناء على ذلك يكون المنهج الملائم والذي يحقق هذه الأهداف هو المنهج الوصفي.

2.8. مجتمع وعينة الدراسة :

تمثل مجتمع الدراسة في جميع الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت، باللغتين العربية والإنجليزية، التي أنجزت في الخمسة عشر سنوات الأخيرة (2009) و (2024) وهو مجتمع غير محدّد.

أما **عينة الدراسة** تمثلت في الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت، باللغتين العربية والإنجليزية، التي أنجزت في الخمسة عشر سنوات الأخير (2009) و (2024)؛ وعددها (n= 40) حيث تمّ رصد وجمع الدراسات التي توفرت لدى الباحثة في الفترة ما بين شهري جانفي ومارس 2024؛ أُخْتِيرت بطريقة المعاينة غير العشوائية، وهو النوع المناسب والملائم في هذا النوع من المجتمعات. استخدمت فيها العينة القصدية؛ والتي استوفت المعايير المحدّدة؛ وبعد الإطلاع على محتوى تلك الدراسات تمّ تصنيفها حسب نوع الأزمة، كما يبيّنه الجدول الموالي:

جدول (2): تصنيف مفردات العينة من الأدبيات السابقة حسب نوع الازمة.

نوع الازمة	عدد الدراسات	النسبة (%)
أزمات نفسية واجتماعية ومهنية	09	64.28%
أزمات مرتبطة بالوباء (جائحة كورونا COVID-19)	05	35.71%
المجموع	14	100/100%

تبيّن المعطيات في الجدول أعلاه نوعية الأزمات التي تناولتها الأدبيات السابقة، التي تمّ تصنيفها الى أزمات ذات طابع نفسي واجتماعي ومهني ما نسبته (64.28 %) من مجموع العدد الكلي للأدبيات محل الدراسة؛ والى أزمات مرتبطة بالوباء (جائحة كورونا COVID-19) ما نسبته (35.71%).

3.8. إجراءات جمع الدراسات السابقة :

لغرض جمع الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، تمّ القيام بعمليات البحث على الأنترنت في المواقع التالية: موقع google .net؛ موقع google scholar؛ منصّات المجلات العلمية Scientific

journal platforms: ASJP-dz ; IASJ.net. «شمعة» shamaa".

كان الهدف من عمليات البحث في قواعد البيانات ومنصات المجالات العلمية ومحركات البحث "غوغل" هو الحصول على دراسات سابقة ذات الصلة بالموضوع مع مراعاة التنوع في الأزمات التي تناولتها، والتي حظيت بالتدخل الإرشادي عبر الإنترنت. باستخدام مصطلحات هي: أزمة نفسية؛ إرشاد الأزمات؛ إرشاد الأزمات عبر الإنترنت؛ الإرشاد عبر الإنترنت؛ التدخل الإرشادي في الأزمات؛ إرشاد الأزمات أون لاين؛ باللغتين العربية والإنجليزية. واعتمد في تحديد الدراسات السابقة على المعايير التالية:

- أنها تناولت أزمة نفسية اجتماعية مهنية صحية عانى منها الأفراد.
- أنها استخدمت الإنترنت في التدخل الإرشادي.
- أنها استخدمت أساليب التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الإنترنت.

4.8. الأصل Origin

أجريت الأدبيات السابقة التي تمت مراجعتها، في بيئات وبلدان مختلفة؛ فكانت ثلاث (03) دراسات أجريت في أستراليا؛ ودراستين (02) في الصين؛ ودراستين (02) في إيطاليا؛ ودراسة واحدة (01) في كل من الفلبين، مصر، السعودية، ماليزيا، كندا، سلطنة عُمان والولايات المتحدة الأمريكية.

5.8. المشاركون : Participants (عينات الدراسات)

تكونت عينات تلك الدراسات من أفراد مختلفة الفئات والأعمار، كان أغلبها طلبة جامعيين عددها ست دراسات (n=6)؛ وشملت ثلاث دراسات أخرى فئة الشباب (n=3)؛ أما بقية الدراسات فتكونت عيناتها من موظفين (عمال، أساتذة جامعيين؛ مرضيين)؛ كما تناولت دراستين (02) عينات من عامة الناس (سكان).

9. مراجعة الأدبيات السابقة:

لغرض تحقيق اهداف الدراسة؛ المتمثل في مراجعة الأدبيات السابقة، التي بحثت في موضوع التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الإنترنت؛ سيتم تقديم وصف تلك الأدبيات حسب المعايير المحددة سافاً:

1.9. من حيث الأزمة النفسية الاجتماعية المهنية والصحية المدروسة :

أولاً: دراسات تناولت أزمات نفسية واجتماعية ومهنية مرتبطة بحياة الفرد:

- تناولت الأدبيات السابقة أزمات متنوعة ذات طابع نفسي واجتماعي ومهني؛ يمكن تقديمها كما يلي:
- دراسة واحدة (n=1) عالجت صعوبات ومعاناة نفسية واجتماعية ومهنية لفئة العمال الفلبينيين المهاجرين. (Hechanova, et al, 2015)
- دراسة واحدة (n=1) عالجت مشكلة أعراض التمر الوظيفي (symptoms of Career bullying) لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في دراسة (أرناؤوط، 2018)
- دراسة واحدة (n=1) عالجت مشكلة أعراض الرهاب الاجتماعي (Social Phobia Symptoms) لدى الطالبات الجامعيات في دراسة (الشعلان، 2013).
- دراستان (n=2) عالجت اضطرابات الصحة النفسية (الاكتئاب والقلق ; Depression and Anxiety) لدى فئة الشباب في (Rose et al., 2023, June)، ولدى تلاميذ التعليم الثانوي في (Glasheen & Campbell, 2009)
- دراستان (n=2) عالجت اضطرابات الصحة النفسية والعقلية - اضطراب الوسواس القهري، الإجهاد ما بعد الصدمة،

الاكتئاب والقلق (psychiatric and mental illness) لدى فئات مختلفة من الأفراد في دراسة (Gratzer, & Khalid-Khan, 2016; Lederman et al; 2019)

- دراسة واحدة (n=1) عالجت أزمة الإصابة بمرض السرطان لدى الشباب في دراسة (Patterson et al; 2014)

- دراسة واحدة (n=1) عالجت أزمة ومعاناة نفسية لدى فئة الشباب في دراسة (Brown, 2012)

ثانيا: دراسات تناولت أزمات مرتبطة بجائحة كورونا COVID-19 Pandemic:

- دراسة واحدة (n=1) عالجت أزمة نفسية للقلق ومستويات الاكتئاب والأعراض الجسدية لدى

المرضى في الخطوط الامامية للتعامل مع مرضى كورونا في دراسة (He et al., 2022)

- دراسة (n=1) عالجت أزمة نفسية: اكتئاب وسواس القهري، القلق وحساسية شخصية جراء جائحة كورونا لدى طلبة جامعيين في دراسة (Ierardi et al., 2022)

- دراسة واحدة (n=1) عالجت أزمة القلق المرتبط بجائحة كورونا لدى السكان في دراسة (Renganathan et al., 2023)

- دراسة واحدة (n=1) عالجت أزمة ومعاناة من مشاكل نفسية وأعراض عقلية (القلق والتوتر، واضطرابات التركيز، مشكلات نفس-جسمية وانعكاساتها الأفكار السالبة والذكريات والمشاعر السلبية) لدى طلبة إيطاليين في دراسة

(Savarese et al., 2020 October)

- دراسة واحدة (n=1) عالجت أزمة ومعاناة نفسية: القلق، الأرق، الاكتئاب والتوتر والأعراض المرتبطة بالإجهاد لدى الطاقم الطبي والمرضى والطلاب أثناء جائحة كورونا في دراسة (Liu et al., 2020)

2.9. من حيث وسائل التواصل عبر الأنترنت المستخدمة:

تبيّن من مراجعة تلك الدراسات، أن هناك تنوع في وسائل التواصل عبر الأنترنت المستخدمة في تقديم تدخلاتها في الأزمات، يمكن تصنيفها على النحو التالي:

- أولا: التدخل الإرشادي في الأزمات عبر المنصات:

استخدمت بعض الدراسات (n=4) في تدخلاتها الإرشادية منصات التواصل الاجتماعي، التي أنشأت خصيصا لتحقيق الهدف من التدخل الإرشادي في الأزمة مثل: المنصة عبر الأنترنت CanTeen؛ منصة Microsoft Teams؛ منصة إلكترونية مختلطة للتدخل النفسي التعليمي The psychoeducational intervention للقلق وطرق الدراسة؛ منصة شبكة الدعم النفسي الكندية Psychological Support Network (PSN) تقدّم خدمة التدخل في الأزمات للشباب الذين يمرون بأزمة.

- ثانيا: التدخل الإرشادي في الأزمات عن طريق برامج التدخل:

استخدمت دراسات أخرى (n=5) استراتيجية البرامج في التدخل وهي: برنامج التدخل في الأزمات النفسية عبر الأنترنت؛ برنامج المسح القائم على WeChat، Questionnaire Star؛ برامج الاتصال، مثل WeChat وWeibo وTikTok؛ برامج الذكاء الاصطناعي للتدخل في الأزمات النفسية كبرنامج الذكاء الاصطناعي Tree Holes Rescue؛ برنامج التدخل في الأزمات النفسية عبر الأنترنت؛ البرنامج الإرشادي عبر غرفة محادثة "counseling program via chat room."

- ثالثا: التدخل الإرشادي في الأزمات عن طريق التطبيقات عبر الأنترنت:

لجأت دراسات أخرى (n=5) الى الاعتماد على تطبيقات الإرشاد عبر الأنترنت، صُممت خصيصا للتدخل على مستوى الأزمة

وهي: التدخلات التعليمية القائمة على الويب Web-based educational «؛ النشاطات الإرشادية الشخصية عبر الأنترنت

Personal online counseling activities ؛ تطبيق تويتر «Twitter»؛ الفيسبوك Facebook؛ خدمات الإرشاد النفسي عبر الأنترنت (Online psychological counselling services) (WeChat-based resources).

رابعاً: التدخل الإرشادي في الأزمات عن طريق تطبيقات الهواتف النقالة:

استخدمت الدراسات السابقة (n=3) كذلك في التدخل الإرشادي في الأزمات تطبيقات الهواتف النقالة مثل: تطبيق الهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي، (Smartphone or Tablet application app)؛ تطبيقات الهاتف المحمول: مكالمات هاتفية أو اتصال Wechat. الى جانب وسائل أخرى متنوعة مثل: المواقع الإلكترونية؛ البريد الإلكتروني E-Mail؛ جلسات الفيديو؛ برنامج، Skype.

3.9. من حيث استراتيجيات التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت المستخدمة:

تتوعدت كذلك استراتيجيات التدخل الإرشادي في الأزمات المستخدمة عبر الأنترنت؛ منها من اعتمدت على نظريات الإرشاد النفسي مثلما نجده في دراستي (ارناؤوط، 2018؛ الشعلان، 2013) تمثلت في أسس ومبادئ وفنيات العلاج النفسي (نظرية الذات؛ النظرية المعرفية السلوكية). استخدمت أيضاً استراتيجية الإرشاد المختصر (Brief Counseling) وهو نوع من التدخل الإرشادي عبر الأنترنت الذي يركز على الحلول Online Counselling using Solution-Focused Therapy نجده في دراسة (Rose et al., 2023, June)؛ استخدم العلاج المعرفي السلوكي cognitive behavioural therapy (CBT) لعلاج حالات القلق، الاكتئاب، الإجهاد ما بعد الصدمة، الأرق واضطراب الوسواس القهري نجد ذلك في دراسات (Gratzer, & Khalid-Khan, 2016; Renganathan et al., 2023; Liu et al., 2020)

تم فتح فضاءات افتراضية لتقديم خدمات إرشادية مختلفة عبر الأنترنت بالصيغ التالية:

- مقابلات إرشادية عبر الأنترنت Online Counseling Interviews : تساعد هذه الخدمة الطلاب على التثقيف الصحي

حول الوباء والمزيد من الوعي مع ضرورة الوقاية لتجنب القلق الذي يعيق النجاح الأكاديمي.

- مجموعة تعليمية نفسية عبر الأنترنت للتدخل في إدارة القلق:

Online Psychoeducational Group for Anxiety-Management Interventions

لمساعدة الأفراد على تخفيف مستوى القلق والحصول على الدعم العاطفي والإيجابي من طرف المختصين النفسيين.

- ورشة عمل عبر الأنترنت حول طرق الدراسة Online Workshop on Study Methods

وكانت هذه الخدمة مرتبطة بالتحفيز وتنظيم الدراسة خلال جائحة كورونا؛ أما بقية الدراسات استخدمت استراتيجيات علاجية مستوحاة من نظريات العلاج والإرشاد النفسي مثل:

- تقديم الدعم النفسي والاجتماعي وتوفير المساندة الاجتماعية وفتح قناة للإصغاء.

- التنقيف النفسي، وتوزيع الكتب الالكترونية حول مواجهة الصعوبات والتعامل مع الأزمات وترقية الصحة النفسية.
- توفير فضاءات للتعبير والتواصل؛ واستخدام أسلوب النمذجة.
- التدريب على تطوير استراتيجيات مواجهة الضغوط وإدارة الإنفعالات. والمقاومة النفسية، والتكيف مع الأزمات.
- استخدم مرجعيات مهنية للعمل عبر الأنترنت وهي إرشادات "إدارة الأزمات أثناء جائحة فيروس كورونا" *Managing stress during The Coronavirus pandemic guidelines* التي نشرتها منظمة الصحة العالمية (WHO).
- إرشادات للخطوط الساخنة للمساعدة النفسية *Guidelines for psychological help hotlines*

10. مناقشة: Discussion

تناولت الدراسة الحالية مراجعة أربعة عشر (14) دراسة سابقة، بحثت في موضوع التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت؛ استهدفت مجموعة من الأزمات ذات طابع إجتماعي نفسي ومهني لفئات مختلفة: العمال المهاجرين الفلبينيين؛ مشكلات التمر الوظيفي لدى أساتذة الجامعات؛ أزمة الرهاب الإجتماعي لدى طالبات جامعات؛ مشكلات الصحة النفسية لدى الشباب وفئات أخرى؛ تناولت أيضا أزمات مثل الوسواس القهري، الاكتئاب، القلق، الإجهاد ما بعد الصدمة، والأزمة التي يتسبب فيها الإعلان عن الإصابة بمرض السرطان بالنسبة للمصاب أو أفراد عائلته، كما استهدفت الأزمات النفسية والصحية والاجتماعية والدراسية التي نتجت عن جائحة كورونا (COVID-19). سعت تلك الدراسات الى التعامل مع الأزمات بتقديم جملة من الخدمات العلاجية عبر الأنترنت، لتلبية الاحتياجات النفسية والاجتماعية والتعليمية لهؤلاء الأفراد؛ تمثلت في: الدعم النفسي الاجتماعي؛ التخفيف من المشكلة؛ التدريب على كيفية التعامل مع المشكلة؛ المساعدة على تجاوز المرحلة الحرجة (الأزمة)؛ إكساب الأفراد مهارات واستراتيجيات التعامل مع المواقف المسببة للأزمة ومواجهة الصعاب. تبين من مراجعة تلك الدراسات، أنها إتخذت المنهج العلاجي، أي التدخل لمساعدة الأفراد على حل مشكلاتهم وإخراجهم من الأزمة؛ بالتركيز على الحاضر دون البحث عن الماضي أو الخوض في أسباب الأزمة، كما إتخذت المنهج الوقائي وذلك بتدريب الأفراد على استراتيجيات مواجهة المواقف والتعامل مع الضغوط وأحداث الحياة الطارئة والمؤلمة؛ ليوظفوها لاحقا في حياتهم. وهذا من متطلبات التعامل مع الازمات،

1.10. وسائل التواصل عبر الأنترنت المستخدمة:

أولا: من حيث الازمات ذات الطابع النفسي الاجتماعي والمهني

هذا النوع من الأزمات ناتج عن ظروف الحياة وأحداثها الضاغطة مع صعوبة المواجهة؛ لأنها فاقت قدرات الإنسان في التحمل أو التعامل. أفادت تلك الدراسات أن هؤلاء الأفراد (عمال مهاجرين، أساتذة جامعيين، طلبة جامعيين، موظفين...) الذين مروا بأزمات استفادوا من تدخل إرشادي عبر الأنترنت.

تمثلت وسائل التواصل عبر الأنترنت المستخدمة في: علب الدردشة؛ شبكات الدعم النفسي والإجتماعي؛ تطبيقات الهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي *Smartphone or Tablet application* (app)؛ مواقع الكترونية؛ وشبكات اجتماعية *Social Networking*؛ برنامج سكايب «Skype»؛

شبكات التواصل الاجتماعي كالبريد الإلكتروني «E-Mail»؛ تطبيق تويتر «Twitter»؛ الفيسبوك «Facebook»؛ المنصة عبر الإنترنت؛ تطبيقات الإرشاد عبر الإنترنت: «التدخلات التعليمية القائمة على الويب Web-based educational»؛ البرنامج الإرشادي عبر غرفة محادثة "Counseling program via chat room"؛ النشاطات الإرشادية الشخصية عبر الإنترنت "Personal online counseling activities"

تُصنف وسائل التواصل عبر الإنترنت المستخدمة التي استخدمتها تلك الدراسات؛ إلى وسائل تواصل متزامنة synchronous مثل: (برنامج سكايب Skype؛ علب الدردشة، chat room) إذ يحدث التواصل من خلالها في نفس الوقت بين العميل والمرشد على حاسوبهما؛ ووسائل تواصل غير المتزامنة asynchronous مثل: (مواقع الكترونية، تطبيقات الإرشاد عبر الإنترنت؛ البريد الإلكتروني E-Mail) إلا أن الملاحظ أن أغلبها لجأت إلى استخدام الإتصال غير المتزامن "asynchronous"

ثانياً: من حيث الأزمات النفسية والاجتماعية والصحية والدراسية الناتجة عن أزمة جائحة كورونا: أفادت الدراسات السابقة أن الممرضين في الخطوط الأمامية، وطلاب يمرون بضائقة نفسية، سكان، طاقم الطبي والمرضى الذين مروا بأزمات جراء COVID-19؛ إستفادوا من تدخل إرشادي عبر الإنترنت.

تمثلت وسائل التواصل عبر الإنترنت المستخدمة في: برنامج التدخل في الأزمات النفسية عبر الإنترنت؛ التدخل عبر الإنترنت من خلال جلسات الفيديو والاستماع من خلال خدمات الهواتف الذكية أو إتصال Wechat؛ منصة إلكترونية كمنصة

Microsoft Teams؛ برامج الإتصال، مثل WeChat و Weibo و TikTok؛ خدمات الإرشاد النفسي عبر الإنترنت (الموارد المستندة إلى WeChat-based resources) Online psychological counselling services؛ برامج الذكاء الاصطناعي Tree Holes Rescue للتدخل في الأزمات النفسية أثناء الوباء.

تنوعت وسائل الإتصال عبر الإنترنت المستخدمة بنوعيتها، نجد خدمات عبر التواصل المتزامن synchronous

كالتدخل من خلال جلسات الفيديو والاستماع من خلال خدمات الهواتف الذكية أو إتصال Wechat؛ برامج الإتصال

مثل؛ (WeChat و Weibo و TikTo؛ خدمات الإرشاد عبر الإنترنت المستندة لـ: WeChat-based resources) وغير المتزامن

asynchronous كبرنامج التدخل في الأزمات النفسية عبر الإنترنت؛ منصة إلكترونية منصة Microsoft Teams.

غير أن وسائل التواصل المتزامنة كانت أكثر الوسائل لجأت تلك الدراسات إلى استخدامها؛ يمكن تفسير ذلك أن السبب يعود إلى الإغلاق التام الذي شهدته البلدان جراء الحجر الصحي (Confinement) الذي نتج عن انتشار فيروس كورونا؛ ترتب عنه مكوث الأفراد في البيت نظراً لتداعيات الأزمة التي كانت تهدد حياة الأشخاص. لذلك يمكن القول أن طبيعة الأزمة فرضت التدخل الفوري والسريع (التواصل المتزامن) للاستجابة لإحتياجات هؤلاء الأفراد عن طريق التواصل المتزامن وهو شكل من أشكال

الإرشاد النفسي عبر الإنترنت حيث يمكن للمرشد والعميل الوصول إلى جهاز كمبيوتر ويتم إجراء حوار مكتوب أو منطوق في "الوقت الفعلي".

2.10. التدخلات الإرشادية في الأزمات عبر الإنترنت المستخدمة في الدراسات السابقة:

أولاً: من حيث الدراسات التي تناولت الأزمات ذات الطابع النفسي الاجتماعي والمهني
يمكن تصنيف التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الإنترنت الذي لجأت إليه تلك الدراسات إلى ثلاثة أنواع:

النوع الأول: الدعم النفسي والاجتماعي والمساندة المقدم للأفراد الذين يمرون بأزمة:

إن مواجهة الأزمة تتطلب التدخل الفوري لمعالجتها، نظراً لكونها تترك أثراً وانعكاسات سلبية على الجانب النفسي والذهني والاجتماعي للفرد، إن لم يتم التدخل في الوقت المناسب. لذا فالتدخل الإرشادي في الأزمات الذي عرضته الدراسات السابقة وفّر عامل الوقاية لمنع تفاقم الأثر، وذلك بتوفير الدعم أو ما يسمى دعم الأقران "Peer Support" مع الذين يتشاركون نفس الأزمة. أو دعم المقربين من الفرد (الأسرة، الأصدقاء، الزملاء).

وهي عبارة عن مساحة افتراضية مشتركة هدفها الحصول على المعلومات والدعم، تم إنشاؤها باستخدام منصة Microsoft Teams ، لمشاركة الصعوبات التي يعاني منها الأفراد ومواجهة قلقهم وقلق أقرانهم، وتطوير استراتيجيات التكيف المناسبة (Savarese, 2020, October,10)، والتواصل مع الآخرين الذين يمرون بتجربة مماثلة، والتعبير عن مشاعرهم، واستخدام أدوات الدعم والوصول إلى خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المهنية التي تلبي احتياجاتهم الفردية (Patterson et al., 2014).

النوع الثاني: الاعتماد على الأسلوب التربوي التعليمي:

استخدم أسلوب التثقيف النفسي والصحي Psycho-education في مجال الصحة النفسية باستخدام برامج التواصل مثل (WeChat ;Weibo ;TikTok) ؛ ونشر كتب حول الوقاية من فيروس كورونا ومكافحته، كما جاء في دراسة (Liu et al., 2020). وإكتساب السلوك الصحي وكذلك مجموعات التثقيف النفسي Psychoeducational groups التي أنشئت للتدخل في إدارة القلق كما أفادت دراسة (Savarese., 2020, October, 1)

أشار تشانغ (2005) أن غالبية الناس يستخدمون الإنترنت للتثقيف النفسي Psycho-education والمساعدة الذاتية، Self-help والدعم المتبادل Mutual support وبالتالي، فإن المواقع التي تسمح للأفراد بالتفاعل وتقديم المساعدة لبعضهم البعض تكون مفيدة لأولئك الذين يترددون في طلب المساعدة المهنية (In :Hechanova et al., 2015,38).

النوع الثالث: استخدام أسس ومبادئ العلاج النفسي من خلال النظرية المعرفية السلوكية ونظرية الذات:

أ. العلاج السلوكي المعرفي

اعتمدت الدراسات السابقة على المراجع النظرية الرائدة في علم النفس وعلى أسس ومبادئ العلاج النفسي عبر الإنترنت وفنياته؛ وهو الأهم كونه يقدم العلاج المباشر لتجاوز الأزمة؛ وبالتحديد "الأساليب الإرشادية السلوكية والمعرفية والإنسانية والعقلانية المستمدة مما قدّمه كل من: مايكنيوم وإليس وبيك وروجرز، بهدف تخفيض أعراض الخوف الاجتماعي وإحداث تغيير إيجابي في سلوكياتهم ونظام معتقداتهم" مثلما جاء في دراسة (الشعلان، 2013). و"العلاج السلوكي المعرفي المقدم عبر الإنترنت

Internet-delivered CBT الذي يساعد العملاء على تطوير استراتيجيات لمعالجة تلك المشكلات عن طريق تغيير أنماط التفكير والسلوكيات» مثلما جاء في دراسة (Gratzer & KhalidKhan, 2016,263)؛ حيث يهدف هذا النوع من العلاج كما سبق ذكره، الى إحداث التغيير الإيجابي المطلوب في الجوانب السلوكية والمعرفية والاجتماعية للفرد، واستغلال قدراته وإمكاناته لتحقيق التوافق النفسي والسعادة الشخصية والوجود الأفضل؛ ليستمتع العميل بحياته ويصبح مفهومه عن ذاته إيجابيا وتقديره لنفسه أعلى كما أفادت دراسة (ارناؤوط، 2018).

ب. الإرشاد المختصر: Brief Counseling

لجأ الباحثون (Rose et al., 2023, June) لمعالجة الأزمات الى استخدام أسلوب الإرشاد المختصر Brief Counseling أو ما يطلق على تسميته الإرشاد عبر الأنترنت باستخدام العلاج المتمركز على الحلول Online Counselling using Solution-Focused Therapy. تم تطويره بناءً على الاعتقاد بأن كل مشكلة لها حل خاص بها وأن عملية إيجاد الحل يجب أن تكون سريعة ومختصرة وعملية.

طبّق على أشخاص يعانون من مشكلات في الصحة النفسية. حيث أشاروا اي الباحثون، إلى أن أكثر أمراض الصحة النفسية شيوعاً هي الإكتئاب ومن أعراضه الرئيسية ضعف الطاقة والمزاج، وتدني إحترام الذات، وفقدان الاهتمام أو المتعة في الأنشطة الممتعة عادة؛ والقلق الذي يعدّ استجابة طبيعية لجسم الإنسان في حالة التوتر، يمكن إعتباره شعوراً بالخوف أو القلق بشأن ما سيحدث، يحدث إضطراب القلق عندما تصبح المخاوف مفرطة .

تهدف التدخلات الإرشادية التي تركز على الحلول إلى الحصول على استشارة موجزة وسريعة وفعالة، من حيث التكلفة، وهي مناسبة تماماً للمنصة الإلكترونية. حيث يفيد هذا النوع من التدخل الإرشادي السريع عبر الأنترنت لعدد أكبر من الأشخاص لمساعدتهم على إدارة القلق والاكتئاب بشكل فعال (Rose et al., 2023, June,1)؛ كما يركز على تحديد الأهداف ومعرفة كيفية تحقيقها. ويتعلق بالمستقبل وليس الماضي ويعزز التغيير الإيجابي من خلال تشجيع التركيز على ما يمكن الفرد القيام به، بدلاً مما لا يمكن القيام به (Baljit, n.d.)؛ تستمد هذه المقاربة أصولها النظرية من العلاج الإنساني (نظرية الذات Self-theory)، الذي يعتبر العميل هو الخبير بنفسه وحالته. يقول بالحيت: "إنه يعتمد على الإعتقاد بأن كل فرد لديه المعرفة بما يمكن أن يحسن حالته. ويتمثل دور المعالج في مساعدتك على استكشاف هذه الحلول ووضعها موضع التنفيذ" (Baljit, n.d.) .

ثانياً: من حيث الأزمات النفسية والاجتماعية والصحية والدراسية الناتجة عن جائحة كورونا: يمكن تصنيف التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت الذي لجأت إليه تلك الدراسات الى ثلاثة أنواع؛ حيث حظيت نماذج التدخل عبر الأنترنت في الأزمات باهتمام الباحثين مثلما نعرضه هنا:

أ. نموذج التدخل الذي افترضه Wang

تبنى الباحثون (He et al., 2022) نموذج التدخل في الأزمات النفسية الذي اقترحه Wang. يتكون من ثلاث مراحل هي: مرحلة ما قبل الأزمة The pre-crisis stage : تم فيها إجراء تدريب نفسي للممرضات في الخطوط الأمامية على كيفية التعرف على ردود الفعل النفسية المحتملة للضغط الناجم عن كوفيد-19، وإتقان أساليب التكيف، وزيادة استعدادهن النفسي للأزمة؛ تضمنت أساليب المساعدة الذاتية، الاسترخاء والتخفيف من القلق . وذلك من خلال إتصال Wechat. مرحلة بعد دخول غرف العزل، After entering the isolation wards : استُخدم فيها ملفات فيديو وملفات صوتية،

تضمنت تقنيات المساعدة الذاتية Self-help techniques ومعلومات نصية عن الجائحة عن طريق مكالمة هاتفية أو إتصال WeChat. ؛ مرحلة ما بعد الأزمة، The post-crisis stage : بدأ التدخل بعد مغادرة أجنحة العزل، تمّ فيها المساعدة في التعامل مع المشاكل النفسية المتبقية، وإستخلاص الدروس، والقيام بالتنظيم الذاتي الفعّال، والعودة إلى المستوى النفسي قبل الأزمة. من الملاحظ أن هذا النموذج يعتمد على أسلوب المرافقة في التدخل في الأزمة، أي مرافقة المرضى الذين يعملون

في الخطوط الأمامية أثناء جائحة كورونا (Frontline nurses in COVID-19)، قبل الدخول في غرف العزل وأثناءه وبعد الخروج؛ واختلّفت المحتويات وأشكال التدخل والأهداف حسب كل مرحلة؛ حيث شمل التدخل مرافقة المرضى، باستخدام أساليب مستمدة من العلاج المعرفي، كإدارة الذات والمساعدة الذاتية والتدريب على مهارات إدارة الضغط والإنفعالات، تقنية الإسترخاء والاستعانة بأسلوب التثقيف الصحي، من خلال إرسال فيديوهات ورسائل نصية عن الجائحة Video and audio-based files؛ وكذا كيفية التعامل مع المشكلات المتبقية عن طريق التدخل الجماعي عبر الأنترنت Online group intervention ويتمّ فيها تبادل التجارب واستخلاص الدروس من الأزمة.

الى جانب أساليب مستمدة من النظرية الإنسانية (نظرية الذات) بالتركيز على إمكانيات وقدرات المرضى على التغيير والتكفل بمشكلاتهم ومواجهتها بأنفسهم، خاصة في مرحلة بعد الدخول في غرف العزل وذلك باستخدام تقنيات المساعدة النفسية Self-help techniques ؛ سمح هذا النموذج للمرضى بعد خروجهم من غرف العزل بالإلتقاء في مجموعات إرشادية عبر الأنترنت مشاركة بعضهم البعض التجارب والإنفعالات وأساليب التعامل المستخدمة والتعلّم من تجارب الآخرين والاستفادة منها؛ هذا الأسلوب مستمد من نظرية التعلم الإجتماعي Social Learning وهي عملية تغيير إجتماعي يتعلّم فيها المرضى من بعضهم البعض باكتساب سلوكيات جديدة من خلال مراقبة ما يفعله الآخرون.

للاشارة فقد استخدم الباحثون قبل الدخول في مرحلة العزل الإرشاد وجها لوجه؛ بعدها استعانوا بوسائل التواصل عبر الأنترنت؛ كالفديوهات والتسجيلات الصوتية Vidéo and audio-based files ومجموعات إرشادية أون لاين Online group psychological assistance hotline. وكذلك الخط الساخن للمساعدة النفسية WeChat.

ب. العلاج الدينامي المكثف قصير الأمد عبر الأنترنت Online psychodynamic counselling intervention

بخلاف الدراسات السابقة التي استخدمت العلاج المعرفي السلوكي في التدخل في الأزمات عبر الانترنت؛ لجأ الباحثون (Ierard et al. 2022) الى التدخل الارشادي عبر الانترنت لبحث فعالية التدخل الإرشادي النفسي الديناميكي عبر الأنترنت Online psychodynamic counselling intervention أي الاعتماد على العلاج النفسي الدينامي المكثف قصير الأمد، الذي يستمد أصوله من النظرية التحليلية، لمعالجة المشكلات النفسية المرضية التي عانى منها الطلاب، وهي القلق والاكتئاب بالإضافة إلى الاختلالات الاجتماعية والتوتر والتركيز والإضطرابات النفسية والجسدية خلال فترة الجائحة.

هدف التدخل الى "خلق سياق علائقي آمن" "Safe relational context" (هذا السياق مهم في العلاج الدينامي) إذ يحسن القدرة على معالجة الصعوبات والضيق الذي يواجهه الطلبة في الحياة

الأكاديمية أو المرتبطة بالأزمات النمائية التي تعتبر نموذجية في مرحلة البلوغ " (Ierardi et al. 2022,4). يركز العلاج النفسي الديناميكي قصير المدى على المشاعر أو الأفكار المقلقة التي تتداخل مع العلاقات و/أو التواصل و/أو الأداء في المدرسة أو العمل. الهدف من العلاج هو الكشف عن مصادر المشاعر أو الأفكار التي غالباً ما تكون مخفية عن العميل (Freedheim, November 2012) ويتكفل بالمشاكل بدءاً من القلق والاكتئاب الأكثر شيوعاً، إلى الأعراض الأكثر خطورة مثل اضطرابات الشخصية، والأعراض الجسدية غير المبررة طبيًا، والأمراض العقلية الشديدة (Frederickson, n.d). إستعان الباحثون في تدخلهم الإرشادي في هذه الأزمة بوسائل التواصل عبر الأنترنت المتمثلة في جلسات الفيديو.

ت. جلسات العلاج السلوكي المعرفي الافتراضي وفق نموذج " Pender " لترقية الصحة.

(Pender's health promotion model,1996)

إستعان الباحثون (Renganathan et al. 2023) في التدخل لعلاج القلق المرتبط بأزمة جائحة

COVID-19؛

على العلاج المعرفي السلوكي (CBT)؛ اعتماداً على نموذج (Pender's health promotion model,1996) " كإطار نظري للتدخل الإرشادي في الأزمة عبر الأنترنت . لأنه ساعد في فهم محددات القلق المرتبط بفيروس كورونا وكان بمثابة أساس لتصميم العلاج السلوكي المعرفي. " et al. (Renganathan 2023,3) وفق نموذج (Pender) يتضمن خطوات هي: أولاً: التصور المعرفي cognitive conceptualization مفادها (إقامة علاقة، والتحقق من الحالة المزاجية، وتوفير معلومات عن تقنيات العلاج السلوكي المعرفي وفوائده، والتوقعات من المريض والمرشد، جمع المعلومات ذات صلة، وعن الأفكار التلقائية، السلوكيات والعواطف ذات الصلة بسبب فيروس كورونا، وأي استجابات جسدية يواجهونها، وإظهار تقنيات التنفس العميق، والإسترخاء واليقظة الذهنية)؛ ثانياً: هيكلية الأفكار وتحويلها Structuring and shifting thoughts (التحقق من الحالة المزاجية، والعمل على الأفكار والمعتقدات، واكتشاف الأفكار والمخاوف المتعلقة بالفيروس، ومواصلة تقنيات التنفس العميق، والإسترخاء واليقظة الذهنية؛ ثالثاً: جلسة الإنهاء Termination session تم فيها (مراجعة الأهداف والتحقق من تحسن المريض ومناقشة النتائج؛ باستخدام تطبيقات Facebook and What's app . والبريد الإلكتروني e-mail.

تناول الباحثون (Liu et al., 2020) التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت الذي طبق في الصين أثناء جائحة كورونا COVID-19 الذي أشرفت عليه اللجنة الوطنية للصحة الصينية The National Health Commission of China حيث اعتمدت فيه مقاربات عدّة ومتنوعة للتدخل في الأزمة؛ بحكم أن الصين أول بلد ظهر فيه الوباء، وأكثر البلدان تضرراً وعرف خسائر بشرية كبيرة؛ حيث تمّ إنشاء خدمات الإرشاد النفسي عبر الإنترنت (الموارد المستندة إلى WeChat) . online psychological counselling services (WeChat-based resources) من المقاربات التي لجأت إليها نجد:

1. العلاج المعرفي السلوكي: تمّ تطوير أنظمة التدخل للمساعدة الذاتية النفسية عبر الأنترنت، بما في ذلك العلاج المعرفي السلوكي عبر الأنترنت لعلاج الاكتئاب والقلق والأرق والأعراض المرتبطة بالإجهاد التي عانى منها الطاقم الطبي مرضى كورونا الطلاب وباقي السكان. 2. إنشاء خطوط ساخنة للمساعدة النفسية أثناء وباء كوفيد-19؛ 3. استخدام التنقيف في مجال الصحة العقلية عبر الأنترنت من خلال نشر

العديد من الكتب حول الوقاية من فيروس كورونا ومكافحته والتثقيف في مجال الصحة العقلية بسرعة وتوفير نسخ إلكترونية مجانية للجمهور، تتضمن مبادئ توجيهية للمساعدة النفسية الذاتية؛ 4. الاستفادة من تقنية الذكاء الاصطناعي بحيث أنشئت برامج الذكاء الاصطناعي للتدخل في الأزمات النفسية أثناء الوباء. على سبيل المثال للتعرف على الأفراد المعرضين لخطر الانتحار من خلال برنامج الذكاء الاصطناعي. كانت تلك التدخلات باستعمال الهواتف الذكية وبرامج الإتصال، مثل WeChat و Weibo و TikTok وبرنامج الذكاء

الإصطناعي Tree Holes Rescue؛ الى جانب مقابلات الإرشاد عبر الإنترنت Online Counseling Interviews المجموعة التعليمية النفسية عبر الإنترنت لإدارة القلق Online Psychoeducational Group for Anxiety-Management Interventions ورشة عمل عبر الإنترنت حول طرق الدراسة Online Workshop on Study Method.

11. حدود الدراسة:

تحدّد الدراسة زمانيا بالفترة التي أجريت فيها، حيث تمتد بين شهري جانفي ومارس 2024؛ أما مكانيا فكانت حدودها، البلدان التي أجريت فيها الدراسات وهي: أستراليا؛ الصين؛ إيطاليا؛ الفلبين، مصر، السعودية، ماليزيا، كندا، عمان والولايات المتحدة الأمريكية. تحدّدت بشريا بأفراد العينات الذين تلقوا التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت وأجريت عليهم الدراسة (شباب؛ عمال؛ طلاب جامعيين؛ أساتذة جامعيين؛ كما أجريت على عينات من مختلف الاعمار.

12. الاستنتاجات Conclusions

سعت هذه الدراسة الى مراجعة الأدبيات السابقة التي تناولت موضوع التدخل الإرشادي في الأزمات المقدم عبر الأنترنت، وبعد القيام بالخطوات المنهجية اللازمة ومراجعة ومناقشة تلك الدراسات تمّ التوصل الى الاستنتاجات التالية:

- أن التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت هو مقاربة يجب أخذها بعين الاعتبار لما توفره من امكانية الحصول على المساعدة لنفسية في أي وقت ومكان وأن المسافة بين المرشد والعميل لم تعد مشكلة.
- أن الأفراد الذين يمرون بأزمات يلجؤون ويُقبلون على طلب المساعدة والتدخل الإرشادي عبر الأنترنت؛ ومن مختلف الأعمار والفئات الاجتماعية. إذ أصبح استخدام للتكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من حياتهم؛ ومن الطبيعي اللجوء الى استخدام الإنترنت والاتصالات بنوعيتها المتزامنة منها وغير المتزامنة (ICT) لتلقي التدخل الإرشادي لمواجهة الأزمة.
- هناك تنوع في المقاربات العلاجية المستخدمة للتدخل في الأزمات؛ حيث نجد برامج علاجية تعتمد على العلاج المعرفي السلوكي (Cognitive behavioral therapy (CBT؛ لما له من فوائد داعمة للأشخاص المصابين وتعزز لديهم الصحة النفسية، إضافة الى النظرية الإنسانية والنظرية الدينامية؛ والنظرية العقلانية الانفعالية.
- تمّ تطوير وتكييف المقاربات العلاجية وفق ما يقتضيه التدخل في الأزمات، بحيث يتكون من جلسات قصيرة المدى، وخدمات مختصرة موجهة للفرد وموجهة أيضا نحو الهدف.
- أن الدراسات السابقة إتخذت أسلوب المرافقة بكل ما تقتضيه هذه المقاربة من معنى السند؛ وما توفره من دعم اجتماعي للأفراد في حالة أزمة، حيث يستعين المرشد من العمل الشبكي بأفراد يقدمون الدعم

النفسي والاجتماعي والتعاطف لهؤلاء، للتقليل من الشعور بالوحدة وزيادة القدرة على التعامل مع الأزمة.

13. خاتمة:

في ختام هذه الدراسة، يتضح جليا أن التدخل الإرشادي في الأزمات موضوع بالغ الأهمية؛ وباستخدامه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال عبر الأنترنت، فقد خطى خطوة إضافية لتطوير الخدمات الإرشادية وتسهيل وصولها الى أشخاص هم بحاجة إليها لمرافقتهم وقت الأزمات. لقد ركزت الدراسة الحالية على الأدبيات السابقة التي بحثت في التدخل الإرشادي في الأزمات المقدم عبر الأنترنت. من حيث نوع الأزمة، ووسائل التواصل عبر الأنترنت المستخدمة والتدخلات الإرشادية المستخدمة أيضا، التي تبين أن هناك تنوع في الأزمات ووسائل التواصل والتدخلات المستخدمة لمساعدة الأفراد الذين يمرون بأزمة؛ من خلال هذه المراجعة وكذا النتائج المتوصل إليها، يمكن اعتبارها تجارب فرضت نفسها لتجعل من التدخل الإرشادي في الأزمات عبر الأنترنت ضرورة ملحة في الحياة العصرية؛ ويمثل دعما للإرشاد والعلاج وجها لوجه؛ نظرا لفائدتها وفعاليتها في التخفيف من معاناة الأفراد وتحسين مستوى الصحة النفسية لديهم.

رغم تلك الانطباعات الإيجابية حول التدخلات الإرشادية في الأزمات عبر الأنترنت من حيث الأهمية والفعالية والتي تنبئ بمستقبل واعد في مجال الخدمات الصحية والنفسية؛ إذ هو دعم وإضافة قيمة للعلاج والإرشاد النفسي التقليدي؛ إلا أن الباحثون أجمعوا على عدم كفاية تلك النتائج التي توصلت إليها بحوثهم من حيث الإقرار بأهمية وفعالية هذا الأسلوب أو التدخل، واتفقوا على ضرورة العمل أكثر، وأن هناك حاجة الى إبراز هذا الأسلوب في تقديم المساعدة النفسية والإنسانية؛ لذا توصي الباحثة بالعمل بما استنتجه الباحثون السابقون والقيام بدراسات لأثره هذا الموضوع وتبيان أهميته وضرورته.

قائمة المراجع:

أرناؤوط، بشرى إسماعيل أحمد. (2018). فعالية برنامج قائم على العلاج بالقبول والالتزام عبر الأنترنت في خفض أعراض

التنمر الوظيفي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس. *ALUSTATH JOURNAL FOR HUMAN AND SOCIAL SCIENCES*

<https://www.iasj.net/iasj/article/169971>. 483-515,(4)227

زعر، نورالدين، بن جديدي، سعاد، ودرماش، آسيا. (2021). الخدمة النفسية عبر الأنترنت. *مجلة العلوم القانونية والاجتماعية*، 6(2)، 474-459.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/152232>

الشعلان، لطيفة. (2013). فاعلية الإرشاد النفسي عبر الأنترنت في خفض أعراض الرهاب الاجتماعي لدى طالبات جامعة

الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. *مجلة العلوم التربوية*، 25(2)، 356-327.

<http://search.shamaa.org/FullRecord?ID=105997>

صيني، سعيد إسماعيل. (2010). قواعد أساسية في البحث العلمي. (ط2). www.alukah.net
الهواري، لمياء صالح. (2015). مستوى استخدام طلبة جامعة مؤتة لشبكتي الواتساب والفيس بوك وعلاقته بكل من البناء

القيمي وفعالية الذات الأكاديمية. *مجلة كلية التربية*، 34(164)، 229-209.

- Ali, K., Farrer, L., Gulliver, A., & Griffiths, K. M. (2015). Online peer-to-peer support for young people with mental health problems: a systematic review. *JMIR mental health*, 2(2), e4418.
- Amos, P. M., Bedu-Addo, P. K. A., & Antwi, T. (2020). Experiences of online counseling among undergraduates in some Ghanaian universities. *Sage Open*, 10(3), 1–11.
<https://doi.org/10.1177/2158244020941>
- Baljit, K.(n.d.). *What is solution-focused brief therapy?*.
<https://www.bacp.co.uk/about-therapy/types-of-therapy/solution-focused-brief-therapy/>
- Brown, C. (2012). *Online counseling: Attitudes and potential utilization by college students* (Master's thesis, Humboldt State University).
- Center for Mental Health Services (CMHS). (July 2016). Crisis Counseling Assistance and Training Program Guidance.
<https://www.samhsa.gov/sites/default/files/dtac/ccptoolkit/fema-ccp-guidance.pdf>
- Cherry, K. MEd .(November 27, 2023). What Is Teletherapy?
<https://www.verywellmind.com/what-is-online-therapy-2795752?print>
- Da Silva, J. A., Siegmund, G., & Bredemeier, J. (2015). Crisis interventions in online psychological counseling. *Trends in psychiatry and psychotherapy*, 37(4), 171–182.
<https://doi.org/10.1590/2237-6089-2014-0026>
- 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.
- Frederickson, J. MSW. (n.d). Intensive Short Term Dynamic Psychotherapy: An Introduction <https://www.innereasternpsychology.com.au/what-is-istdp>
- Freedheim, D. K., (November 2012). Short-Term Dynamic Psychotherapy
<https://www.apa.org/pubs/videos/4310903>
- Glasheen, K., & Campbell, M. (2009). The use of online counselling within an Australian secondary school setting: A practitioner's viewpoint. *Counselling Psychology Review*, 24(2), 42-51.
- Gratzer, D., & Khalid-Khan, F. (2016). Internet-delivered cognitive behavioural therapy in the treatment of psychiatric illness. *Cmaj*, 188(4), 263-272.

- Hanley, T., & Reynolds, D. (2009). Counselling psychology and the internet: A review of the quantitative research into online outcomes and alliances within text-based therapy. *Counselling Psychology Review*, 24(2), 4-13.
- He, C., Chang, S., Lu, Y., Zhang, H., Zhou, H., Guo, Y., & Gao, B. L. (2022). Effects of Online Psychological Crisis Intervention for Frontline Nurses in COVID-19 Pandemic. *Frontiers in psychiatry*, 13, 937573. DOI: 10.3389/fpsyt.2022.937573
- Hechanova, M., Tuliao, A., Alianan, A. & Teh, L. (2015). 3. Online Counseling for Migrant Workers: Challenges and Opportunities. In *The Psychology of Social Networking Vol.1: Personal Experience in Online Communities*, 30-40. Warsaw, Poland: De Gruyter Open Poland. <https://doi.org/10.1515/9783110473780-005>
- Hull, M. (May 08, 2023). Crisis Counseling. By The Recovery Village <https://www.therecoveryvillage.com/treatment-program/addiction-therapies/crisis-counseling/>
- Kauer, S. D., Mangan, C., & Sancil, L. (2014). Do online mental health services improve help-seeking for young people? A systematic review. *Journal of medical Internet research*, 16(3), e3103
- Ierardi, E., Bottini, M., & Riva Crugnola, C. (2022). Effectiveness of an online versus face-to-face psychodynamic counselling intervention for university students before and during the COVID-19 period. *BMC psychology*, 10(1), 35.
- Lederman, R., Gleeson, J., Wadley, G., D'Alfonso, S., Rice, S., Santesteban-Echarri, O. & Alvarez-Jimenez, M. (2019). Support for Carers of Young People with Mental Illness: Design and Trial of a Technology-Mediated Therapy. *ACM TRANSACTIONS ON COMPUTER-HUMAN INTERACTION*, 26(1), pp. 33-. doi:10.1145/3301421
- Liu, S., Yang, L., Zhang, C., Xiang, Y. T., Liu, Z., Hu, S., & Zhang, B. (2020). Online mental health services in China during the COVID-19 outbreak. *The Lancet Psychiatry*, 7(4), e17-e18. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30077-8](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30077-8)
- Napilay, J. (Feb 29, 2024). Crisis Interventions Techniques and Why They Are Helpful? [guides crisis-intervention-techniques](https://www.carepatron.com/guides/crisis-intervention-techniques).<https://www.carepatron.com/guides/crisis-intervention-techniques>

- Patterson, P., McDonald, F. E., & Orchard, P. (2014). A new Australian online and phone mental health support service for young people living with cancer. *Australasian Psychiatry*, 22(2), 165-169.
- Pau, K., Ahmad, A., & Tang, H. Y. (2020). Crisis, disaster, and trauma counseling: Implications for the counseling profession. *Journal of Critical Reviews*, 7(8), 736-739.
- Renganathan, L., Ramasubramaniam, S., Arulappan, J., Al Balushi, S. M., Al Ghassani, A., Vijayalakshmi, G., ... & Dhanraj, F. (2023). Efficacy of Virtual Cognitive Behavioral Therapy on COVID-19 Pandemic Related Anxiety in a Middle Eastern Country: An Interventional Study. *SAGE Open Nursing*, 9, 1–10. DOI: [10.1177/23779608231162060](https://doi.org/10.1177/23779608231162060)
- Richards, D. (2009). Features and benefits of online counselling: Trinity College online mental health community. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37(3), 231-242.
- Richards, D., & Viganó, N. (2013). Online counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of clinical psychology*, 69(9), 994-1011.
- Rose, N. N., Ishak, A. S., Abdullah, S., & Johanis, M. A. (2023, June). Online solution focused therapy counselling for clients with mental health issues (anxiety and depression). In *AIP Conference Proceedings* (Vol. 2608, No. 1). AIP Publishing. <https://doi.org/10.1063/5.0127824>
- Savarese, G., Curcio, L., D’Elia, D., Fasano, O., & Pecoraro, N. (2020, October). Online University counselling services and psychological problems among Italian students in lockdown due to Covid-19. In *Healthcare*, 8(4), p. 440. MDPI. DOI: [10.3390/healthcare8040440](https://doi.org/10.3390/healthcare8040440)
- Wang D, Gupta V. Crisis Intervention. [2023 Apr 24]. In: Stat Pearls [Internet]. Treasure Island) FL): Stat Pearls Publishing; 2024 Jan-. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK559081/>
- What is Crisis Counseling? (May 3, 2022). <https://garrettcounseling.com/what-is-crisis-counseling/>
- Zainudin, Z. N., Asri, A. S., Yusop, Y. M., Ahmad, N. A., Hassan, S. A., & Rong, L. W. (2022). Model of relationship between e-counselling skills, e-counselling ethics and e-counselling limitations with counselling self-efficacy. *International Journal of Information and Education Technology*, 12(9), 921-933.