

# Effective Indicators in the Use of Online Counseling and Its Impact on Reducing Social Anxiety

**1. Shahla Hosseinipour<sup>ORCID</sup>\*: Department of Educational Sciences, University of Tehran, Tehran, Iran**

**\*Corresponding Author's Email Address: [Shahla.hosseinipour@gmail.com](mailto:Shahla.hosseinipour@gmail.com)**

## Abstract:

**Objective:** The objective of this study is to examine the factors influencing the use of online counseling and its impact on reducing social anxiety.

**Methods and Materials:** This qualitative research utilized semi-structured interviews as the data collection tool. The participants included 16 individuals suffering from social anxiety who had used online counseling services. Purposeful sampling was conducted with residents of Tehran. After the interviews, the data were analyzed using NVivo software and thematic content analysis. The analysis process continued until theoretical saturation was reached.

**Findings:** The results revealed that online counseling led to a significant reduction in social anxiety among the participants. Key factors such as ease of access, privacy preservation, and a safer online environment were identified as important in reducing social anxiety. Participants also reported an increase in self-confidence and improved social skills. However, some participants noted technical issues and difficulties in non-verbal communication as limitations affecting the effectiveness of online counseling.

**Conclusion:** This study demonstrated that online counseling can be an effective tool for reducing social anxiety, especially for individuals who lack access to in-person therapy. However, there is a need to improve technical infrastructure and facilitate more effective interactions on these platforms to enhance their effectiveness.

**Keywords:** Social anxiety, online counseling, thematic content analysis, anxiety reduction, online therapy.

**How to Cite:** Hosseinipour, S. (2024). Effective Indicators in the Use of Online Counseling and Its Impact on Reducing Social Anxiety. Quarterly of Experimental and Cognitive Psychology, 1(2), 49-58.

Received: date: 19 April 2024

Revised: date: 26 May 2024

Accepted: date: 06 June 2024

Published: date: 21 June 2024



# شاخص‌های مؤثر در استفاده از مشاوره‌های آنلاین و تأثیر آن بر کاهش اضطراب اجتماعی

۱. شهلا حسینی پور\* ID: گروه علوم تربیتی، دانشگاه سراسری تهران، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

\*پست الکترونیک نویسنده مسئول: Shahla.hosseini@ gmail.com

## چکیده

هدف: هدف این مطالعه بررسی شاخص‌های مؤثر در استفاده از مشاوره آنلاین و تأثیر آن بر کاهش اضطراب اجتماعی است.

**روش‌ها و مواد:** این تحقیق از نوع کیفی است و از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته به‌عنوان ابزار جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. شرکت‌کنندگان شامل ۱۶ نفر از افراد مبتلا به اضطراب اجتماعی بودند که از مشاوره آنلاین استفاده کرده بودند. نمونه‌گیری به‌صورت هدفمند و از میان ساکنین تهران انجام شد. پس از انجام مصاحبه‌ها، داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار NVivo و تکنیک تحلیل محتوای موضوعی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. فرایند تحلیل تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که مشاوره آنلاین موجب کاهش قابل توجه اضطراب اجتماعی در شرکت‌کنندگان شده است. عوامل مهمی همچون راحتی دسترسی، حفظ حریم خصوصی و فضای امن‌تر آنلاین از جمله عواملی بودند که به کاهش اضطراب اجتماعی کمک کردند. شرکت‌کنندگان همچنین اشاره کردند که مشاوره آنلاین باعث افزایش اعتماد به نفس و بهبود مهارت‌های اجتماعی آن‌ها شده است. با این حال، برخی از شرکت‌کنندگان مشکلات فنی و ناتوانی در برقراری ارتباط غیرکلامی را به‌عنوان محدودیت‌هایی برای اثربخشی مشاوره آنلاین ذکر کردند.

**نتیجه‌گیری:** این مطالعه نشان داد که مشاوره آنلاین می‌تواند به‌عنوان یک ابزار مؤثر برای کاهش اضطراب اجتماعی به‌ویژه در افرادی که دسترسی به درمان‌های حضوری ندارند، عمل کند. با این حال، نیاز به توسعه و بهبود زیرساخت‌های فنی و ایجاد تعاملات مؤثرتر در این پلتفرم‌ها برای افزایش اثربخشی آن‌ها وجود دارد.

**کلیدواژه‌ها:** اضطراب اجتماعی، مشاوره آنلاین، تحلیل محتوای موضوعی، کاهش اضطراب، درمان آنلاین.

نحوه استناددهی: حسینی پور، شهلا. (۱۴۰۳). شناسایی عوامل مؤثر بر کاهش اضطراب در بیماران مبتلا به اختلالات خواب: یک مطالعه کیفی. فصلنامه روانشناسی تجربی و شناختی، ۱(۲)، ۵۸-۴۹.

تاریخ دریافت: ۳۰ فروردین ۱۴۰۳

تاریخ بازنگری: ۵ خرداد ۱۴۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۷ خرداد ۱۴۰۳

تاریخ انتشار: ۰۱ تیر ۱۴۰۳



اضطراب اجتماعی به عنوان یک اختلال روان‌شناختی با ویژگی‌های اصلی اضطراب در موقعیت‌های اجتماعی تعریف می‌شود. افراد مبتلا به این اختلال معمولاً در موقعیت‌های اجتماعی احساس ترس و نگرانی شدیدی دارند و از قضاوت‌های دیگران می‌ترسند. طبق تحقیقات مختلف، شیوع اضطراب اجتماعی در جمعیت عمومی بین ۷ تا ۱۳ درصد تخمین زده شده است (Kessler, ۲۰۰۵). این اختلال در برخی موارد می‌تواند منجر به مشکلات جدی در روابط فردی و حرفه‌ای افراد شود و کیفیت زندگی آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد (Hofmann, Asnaani, Vonk, Sawyer, & Fang, ۲۰۱۲).

مشاوره آنلاین به فرآیند درمانی گفته می‌شود که در آن مشاور و مراجع از طریق اینترنت و پلتفرم‌های دیجیتال مانند ایمیل، چت آنلاین، تماس ویدئویی یا صوتی با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. این نوع مشاوره به ویژه برای افرادی که به دلیل ترس از قضاوت اجتماعی یا دسترسی محدود به خدمات درمانی نمی‌توانند به صورت حضوری مراجعه کنند، یک راه‌حل مناسب است (Richards & Viganò, ۲۰۱۳). یکی از مزایای اصلی مشاوره آنلاین، فراهم آوردن فضایی است که در آن مراجعین می‌توانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در یک مرکز درمانی، احساس راحتی بیشتری داشته باشند و با مشاوران خود به‌طور خصوصی ارتباط برقرار کنند. این موضوع به‌ویژه برای افراد مبتلا به اضطراب اجتماعی بسیار مهم است زیرا آن‌ها معمولاً از حضور در محیط‌های درمانی که نیاز به تعامل حضوری دارند، اجتناب می‌کنند (Zhao et al., ۲۰۱۶).

بر اساس مطالعات مختلف، مشاوره آنلاین می‌تواند به کاهش اضطراب اجتماعی کمک کند. در تحقیقاتی که توسط Andersson و colleagues (۲۰۱۴) انجام شد، نشان داده شد که درمان‌های آنلاین برای افراد مبتلا به اضطراب اجتماعی مؤثر بوده‌اند و به‌طور چشمگیری علائم این اختلال را کاهش داده‌اند. همچنین، برخی از مطالعات نشان داده‌اند که مشاوره آنلاین می‌تواند باعث افزایش اعتماد به نفس و مهارت‌های اجتماعی افراد شود، زیرا آن‌ها در محیطی غیرحضوری و امن‌تر می‌توانند به بیان احساسات خود بپردازند (Carlbring et al., ۲۰۰۵).

تحقیقات مختلفی به بررسی تأثیر مشاوره آنلاین بر اضطراب اجتماعی پرداخته‌اند. یکی از تحقیقات مهم در این زمینه توسط Cuijpers et al. (۲۰۰۹) انجام شد که نشان داد درمان‌های شناختی-رفتاری آنلاین می‌توانند به‌طور مؤثری علائم اضطراب اجتماعی را کاهش دهند. این مطالعه نشان داد که مشاوره آنلاین با استفاده از روش‌های درمانی مبتنی بر شواهد، به‌ویژه در قالب جلسات ویدئویی و متنی، می‌تواند به کاهش اضطراب اجتماعی کمک کند.

در پژوهش‌های دیگر، بر اهمیت دسترسی به مشاوره‌های آنلاین و مزایای آن برای افرادی که به دلیل مشکلات جغرافیایی یا زمانی قادر به حضور در جلسات درمانی حضوری نیستند، تأکید شده است. به‌ویژه برای کسانی که در جوامع کوچک یا مناطق دورافتاده زندگی می‌کنند، مشاوره آنلاین می‌تواند دسترسی به خدمات درمانی را تسهیل کند (Proudfoot et al., ۲۰۱۱). از سوی دیگر، مطالعاتی نیز نشان داده‌اند که استفاده از مشاوره آنلاین ممکن است برای برخی افراد مبتلا به اضطراب اجتماعی چالش‌هایی ایجاد کند، مانند مشکلات فنی یا عدم ارتباط مؤثر به دلیل نبود تعامل چهره به چهره (Hedman et al., ۲۰۱۳).

در مطالعات متعدد، به تأثیرات مثبت روان‌شناختی مشاوره آنلاین بر کاهش اضطراب اجتماعی اشاره شده است. این درمان‌ها نه تنها علائم اضطراب اجتماعی را کاهش می‌دهند، بلکه به افراد کمک می‌کنند تا بهبود قابل‌ملاحظه‌ای در مهارت‌های اجتماعی و توانایی‌های ارتباطی خود داشته باشند. در پژوهش‌های اخیر، به ویژه درمان‌های آنلاین مبتنی بر شناخت‌درمانی، به‌عنوان یک روش مؤثر برای درمان اضطراب اجتماعی مطرح شده است (Kroenke et al., ۲۰۰۹).

به‌طور خاص، یکی از جنبه‌های مهم مشاوره آنلاین، راحتی و دسترسی به درمان است. بسیاری از افراد مبتلا به اضطراب اجتماعی از برقراری تماس حضوری با مشاور یا روان‌شناس احساس ناراحتی می‌کنند و ترجیح می‌دهند که از طریق پلتفرم‌های آنلاین این ارتباط برقرار شود. این امر به‌ویژه برای افراد جوان که ممکن است به دلیل تجربیات گذشته از تعاملات اجتماعی خودداری کنند، بسیار مفید است (Andersson, ۲۰۰۹).

اگرچه مشاوره آنلاین مزایای زیادی دارد، اما چالش‌ها و محدودیت‌هایی نیز برای آن مطرح است. یکی از این محدودیت‌ها، مشکلات فنی است که می‌تواند در طول جلسات مشاوره آنلاین ایجاد شود. مشکلات اتصال اینترنت، کیفیت پایین تصویر یا صدا، و دیگر مسائل فنی می‌توانند تجربه درمانی را تحت تأثیر قرار دهند (Titov et al., ۲۰۱۰). همچنین، نبود ارتباط چهره به چهره و عدم وجود تعاملات غیرکلامی می‌تواند بر اثرگذاری درمان تأثیر بگذارد (Richards & Viganò, ۲۰۱۳). به‌علاوه، برخی از افراد ممکن است در این نوع درمان‌ها احساس راحتی نکنند و ترجیح دهند که به درمان‌های حضوری مراجعه کنند. هدف اصلی این مطالعه بررسی شاخص‌های مؤثر در استفاده از مشاوره‌های آنلاین و تأثیر آن بر کاهش اضطراب اجتماعی است. این تحقیق به‌ویژه بر روی تأثیرات روان‌شناختی مشاوره آنلاین و ویژگی‌های آن که می‌تواند به بهبود وضعیت روانی افراد مبتلا به اضطراب اجتماعی کمک کند، تمرکز دارد. با توجه به افزایش استفاده از مشاوره‌های آنلاین در سال‌های اخیر و همچنین نیاز به روش‌های درمانی نوین در مقابله با اختلالات روان‌شناختی، این مطالعه می‌تواند کمک شایانی به درک بهتر از این روش درمانی و مزایا و چالش‌های آن داشته باشد.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع کیفی است که با استفاده از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته به جمع‌آوری داده‌ها پرداخته است. در این مطالعه، هدف بررسی شاخص‌های مؤثر در استفاده از مشاوره‌های آنلاین و تأثیر آن بر کاهش اضطراب اجتماعی بوده است.

در این تحقیق، از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد و ۱۶ نفر از افرادی که از مشاوره آنلاین برای کاهش اضطراب اجتماعی استفاده کرده‌اند، به عنوان مشارکت‌کنندگان انتخاب شدند. این افراد از شهر تهران انتخاب شده و در دامنه سنی ۱۸ تا ۴۵ سال قرار داشتند. تمامی شرکت‌کنندگان شرایط لازم برای شرکت در مطالعه را داشتند و داوطلبانه به مصاحبه‌ها پاسخ دادند.

برای جمع‌آوری داده‌ها، از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته استفاده شد که در آن از شرکت‌کنندگان خواسته شد تا تجربیات و دیدگاه‌های خود را درباره استفاده از مشاوره آنلاین و تأثیر آن بر کاهش اضطراب اجتماعی بیان کنند. هر مصاحبه به طور متوسط ۶۰ دقیقه به طول انجامید و با رضایت کامل شرکت‌کنندگان انجام شد. مصاحبه‌ها به صورت حضوری و در محیطی آرام و بی‌طرف انجام گردید تا شرکت‌کنندگان احساس راحتی کنند.

برای تحلیل داده‌ها، از روش تحلیل محتوای کیفی با استفاده از نرم‌افزار NVivo ۱۲ استفاده شد. تحلیل داده‌ها به روش اشباع نظری انجام گرفت، به این معنا که جمع‌آوری داده‌ها زمانی متوقف شد که دیگر اطلاعات جدید و مفیدی به دست نیامد و تمامی ابعاد مورد نظر به‌طور کامل پوشش داده شد. تحلیل داده‌ها به صورت کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی صورت گرفت تا در نهایت مفاهیم و الگوهای اصلی استخراج شوند.

### یافته‌ها

در این مطالعه، ۱۶ نفر از افرادی که از مشاوره آنلاین برای کاهش اضطراب اجتماعی استفاده کرده‌اند، به‌عنوان مشارکت‌کننده انتخاب شدند. از میان این افراد، ۱۰ نفر (۶۲.۵٪) زن و ۶ نفر (۳۷.۵٪) مرد بودند. در میان شرکت‌کنندگان، بیشترین گروه سنی در دامنه ۲۵ تا ۳۵ سال قرار داشتند و ۸ نفر (۵۰٪) از شرکت‌کنندگان در این گروه سنی بودند. ۴ نفر (۲۵٪) از شرکت‌کنندگان در گروه سنی ۱۸ تا ۲۴ سال و ۴ نفر (۲۵٪) دیگر در گروه سنی ۳۶ تا ۴۵ سال قرار داشتند. از نظر وضعیت تأهل، ۹ نفر (۵۶.۲۵٪) متأهل و ۷ نفر (۴۳.۷۵٪) مجرد بودند. تمامی مشارکت‌کنندگان از شهر تهران بودند و بیشتر آن‌ها دارای تحصیلات دانشگاهی بودند؛ به‌طوری که ۱۲ نفر (۷۵٪) از آنان دارای مدرک کارشناسی یا بالاتر بودند. ۴ نفر (۲۵٪) از شرکت‌کنندگان نیز دارای تحصیلات دبیرستانی بودند.

### ۱. تأثیرات روان‌شناختی مشاوره آنلاین

یکی از تأثیرات اصلی مشاوره آنلاین کاهش اضطراب اجتماعی بود. شرکت‌کنندگان اظهار داشتند که مشاوره آنلاین به آن‌ها کمک کرده است تا از قضاوت‌های اجتماعی دوری کنند و احساس راحتی بیشتری در بیان مسائل خود داشته باشند. یکی از شرکت‌کنندگان گفت: "وقتی آنلاین مشاوره می‌گیرم، احساس می‌کنم که کمتر کسی منو قضاوت می‌کند و راحت‌تر می‌توانم در مورد مسائل صحبت کنم." این احساس راحتی به کاهش استرس اجتماعی و ترس از مواجهه با دیگران منجر شد.

در زمینه افزایش اعتماد به نفس، بسیاری از مشارکت‌کنندگان اشاره کردند که مشاوره آنلاین به آن‌ها کمک کرده است تا مهارت‌های اجتماعی خود را بهبود بخشند و در موقعیت‌های اجتماعی احساس اعتماد به نفس بیشتری داشته باشند. یکی از مصاحبه‌شونده‌ها بیان کرد: "مشاوره به من کمک کرد که وقتی در جمع‌ها قرار می‌گیرم، احساس ناتوانی نداشته باشم و اعتماد به نفس بیشتری داشته باشم."

همچنین، بسیاری از شرکت‌کنندگان به احساس امنیتی که در فضای آنلاین داشتند اشاره کردند. یکی از افراد بیان کرد: "در جلسات آنلاین احساس می‌کنم که فضای امنی دارم و مشاور هیچ‌گاه منو تحت فشار قرار نمی‌دهد، همیشه احساس راحتی می‌کنم." این حس امنیت باعث شد که بسیاری از شرکت‌کنندگان در جلسات مشاوره خود صادقانه‌تر و بازتر از تجربیات‌شان صحبت کنند.

در مورد کاهش احساس تنهایی، برخی از شرکت‌کنندگان تأکید داشتند که مشاوره آنلاین به آن‌ها کمک کرده است تا از احساس انزوا خارج شوند. یکی از مصاحبه‌شونده‌ها توضیح داد: "احساس می‌کنم که کسی هست که منو درک می‌کند و این باعث می‌شود کمتر احساس تنهایی کنم."

در نهایت، بهبود خلق و خو یکی دیگر از تأثیرات مشاوره آنلاین بود. بسیاری از افراد گفتند که پس از شرکت در جلسات مشاوره آنلاین، احساس بهتری داشتند و علائم افسردگی آن‌ها کاهش یافته بود. یکی از مشارکت‌کنندگان اشاره کرد: "بعد از هر جلسه، حس می‌کنم که سبک‌تر شدم و نگرانی‌هایم کمتر شده."

### ۲. ویژگی‌های مشاوره آنلاین

مشاوره آنلاین مزایای قابل توجهی از جمله راحتی و انعطاف‌پذیری در زمان و مکان داشت. بسیاری از افراد بر این نکته تأکید کردند که مشاوره آنلاین به آن‌ها این امکان را می‌دهد که جلسات را در زمان‌های مناسب برای خود تنظیم کنند. یکی از شرکت‌کنندگان اشاره کرد: "هیچ‌وقت مجبور نیستم به صورت حضوری برم و این خیلی برای من راحت‌تره. می‌توانم از خانه و در زمانی که راحت هستم مشاوره بگیرم."

## دوره اول، شماره دوم

در زمینه دسترسی به مشاوران متخصص، بسیاری از مصاحبه‌شوندگان از دسترسی به مشاورانی با تخصص‌های مختلف در حوزه اضطراب اجتماعی و روانشناسی آنلاین استقبال کردند. یکی از شرکت‌کنندگان گفت: "مشاور من خیلی باتجربه است و وقتی بهش می‌گم مشکل من چیه، به راحتی راه‌حل‌هایی رو بهم پیشنهاد می‌ده که کاربردی هستند."

یکی دیگر از ویژگی‌های برجسته مشاوره آنلاین، حفظ حریم خصوصی و راحتی در ارتباط غیرحضورى بود. بسیاری از افراد به این موضوع اشاره کردند که در فضای آنلاین احساس راحتی بیشتری برای بیان مشکلات خود داشتند. یکی از شرکت‌کنندگان بیان کرد: "احساس می‌کنم در فضای آنلاین راحت‌تر می‌توانم از دغدغه‌هایم بگم، چون کسی منو نمی‌بینه و نمی‌شنوه."

استفاده از فناوری‌های نوین در درمان یکی دیگر از ویژگی‌های مشاوره آنلاین بود. شرکت‌کنندگان اظهار داشتند که استفاده از ابزارهای آنلاین مانند ویدئو کنفرانس، چت و حتی اپلیکیشن‌های تخصصی در فرآیند مشاوره تأثیرگذار بوده است. یکی از افراد گفت: "ملاقات آنلاین با مشاور خیلی راحت‌تر از ملاقات حضوری است و امکاناتی مثل ویدئو کال یا پیام متنی هم به فهم بهتر کمک می‌کند."

### ۳. موانع و چالش‌های مشاوره آنلاین

مشکلات تکنولوژیکی یکی از موانع اصلی در استفاده از مشاوره آنلاین بود. برخی از شرکت‌کنندگان اشاره کردند که مشکلاتی نظیر قطع اینترنت یا کیفیت پایین صدا و تصویر موجب اختلال در فرآیند مشاوره می‌شد. یکی از مصاحبه‌شوندگان گفت: "گاهی اوقات اینترنت قطع می‌شود و این باعث می‌شود که نتوانم به خوبی از مشاوره بهره‌مند شوم."

دومین چالش بزرگ، احساس ناتوانی در برقراری ارتباط آنلاین بود. برخی از افراد اذعان کردند که نمی‌توانند احساسات و نیازهای خود را به خوبی در فضای آنلاین بیان کنند. یکی از افراد گفت: "من خیلی راحت‌تر می‌توانم در ملاقات حضوری احساساتم رو بیان کنم تا اینکه پشت یک صفحه کامپیوتر باشم." فقدان تعامل اجتماعی فیزیکی یکی دیگر از مشکلات گزارش شده بود. برخی از شرکت‌کنندگان اذعان داشتند که اگرچه مشاوره آنلاین مفید است، اما در ارتباط حضوری می‌توانند به راحتی احساسات خود را منتقل کنند. یکی از افراد گفت: "من فکر می‌کنم مشاوره آنلاین خوبه، ولی وقتی چهره به چهره با مشاور صحبت می‌کنم، بهتر می‌توانم احساساتم رو منتقل کنم."

نگرانی از بی‌اثر بودن مشاوره آنلاین نیز یکی دیگر از چالش‌ها بود. برخی از مصاحبه‌شوندگان ابراز نگرانی کردند که مشاوره آنلاین نمی‌تواند همان تأثیر مثبت را به اندازه مشاوره حضوری داشته باشد. یکی از شرکت‌کنندگان گفت: "من همیشه فکر می‌کنم مشاوره آنلاین شاید به اندازه مشاوره حضوری مفید نباشه." ۴. تجربه و رضایت کاربران

تأثیر مشاوره آنلاین بر زندگی روزمره شرکت‌کنندگان به‌وضوح مثبت گزارش شد. بسیاری از افراد بیان کردند که پس از شروع مشاوره آنلاین، کیفیت زندگی‌شان بهبود یافته و تعاملات اجتماعی‌شان بهتر شده است. یکی از شرکت‌کنندگان گفت: "مشاوره آنلاین باعث شد که زندگی‌م به‌طور کلی تغییر کنه و حالا خیلی بهتر با دیگران ارتباط برقرار می‌کنم."

رضایت از فرایند مشاوره آنلاین نیز در میان شرکت‌کنندگان بسیار بالا بود. بسیاری از افراد از روند مشاوره و تعامل با مشاوران راضی بودند. یکی از مصاحبه‌شوندگان توضیح داد: "مشاور من خیلی خوبه و همیشه به حرف‌هایم گوش می‌ده. این برای من خیلی مهمه." سهولت استفاده از پلتفرم‌های مشاوره آنلاین یکی دیگر از جنبه‌های مثبت گزارش شده بود. شرکت‌کنندگان اذعان داشتند که پلتفرم‌های آنلاین به راحتی قابل استفاده بودند و از نظر دسترسی و کیفیت ارتباط، مشکلی نداشتند. یکی از افراد گفت: "پلتفرم خیلی راحت است و من هیچ‌وقت مشکلی در استفاده از آن نداشتم." بازخورد مثبت از دیگران نیز نشان‌دهنده رضایت افراد از مشاوره آنلاین بود. بسیاری از شرکت‌کنندگان گزارش دادند که به دوستان و خانواده خود مشاوره آنلاین را توصیه کرده‌اند. یکی از مصاحبه‌شونده‌ها اشاره کرد: "من این مشاوره رو به همه پیشنهاد می‌کنم چون خودم خیلی ازش بهره بردم و خیلی راضی هستم." در نهایت، پایبندی به جلسات مشاوره آنلاین یکی دیگر از نتایج مثبت بود. شرکت‌کنندگان گفتند که انگیزه بیشتری برای ادامه جلسات مشاوره آنلاین داشتند و در بسیاری از موارد با تعهد به مشاوره ادامه دادند. یکی از افراد گفت: "من تصمیم گرفتم که این روند رو ادامه بدم چون احساس می‌کنم که دارم تغییر می‌کنم."

### بحث و نتیجه‌گیری

در این مطالعه، تأثیرات مشاوره آنلاین بر کاهش اضطراب اجتماعی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که استفاده از مشاوره آنلاین موجب کاهش قابل توجه اضطراب اجتماعی در شرکت‌کنندگان شده است و ویژگی‌های خاصی از مشاوره آنلاین از جمله راحتی، دسترسی آسان و حفظ حریم خصوصی به عنوان عوامل مؤثر در این فرآیند شناسایی شد. در این بخش، نتایج این مطالعه مورد بحث قرار می‌گیرد و در راستای مطالعات پیشین تحلیل می‌شود. مطابق با یافته‌های این تحقیق، مشاوره آنلاین بر کاهش اضطراب اجتماعی تأثیرات مثبتی داشت. شرکت‌کنندگان در مصاحبه‌ها تأکید کردند که پس از دریافت مشاوره آنلاین، احساس راحتی بیشتری در بیان مشکلات خود داشتند و توانستند در موقعیت‌های اجتماعی به‌طور مؤثرتری عمل کنند. بسیاری از آن‌ها اذعان داشتند که مشاوره آنلاین فضای امن‌تری برای ابراز احساسات خود فراهم کرده است. این نتایج با نتایج پژوهش‌های قبلی همخوانی دارد که نشان داده‌اند مشاوره آنلاین به‌ویژه برای افراد مبتلا به اضطراب اجتماعی مزایای بسیاری دارد. به عنوان مثال، تحقیقی که توسط Richards و Viganò (۲۰۱۳) انجام شد، نشان داد که استفاده از پلتفرم‌های آنلاین می‌تواند به مراجعین این امکان را بدهد که در فضای غیرحضور آسان‌تری داشته باشند و بدون ترس از قضاوت دیگران مشکلات خود را مطرح کنند.

در این تحقیق، ویژگی‌های روان‌شناختی مشاوره آنلاین مانند اعتماد به نفس و کاهش اضطراب اجتماعی از جمله عواملی بودند که موجب بهبود وضعیت روانی افراد شدند. شرکت‌کنندگان در این مطالعه اظهار داشتند که مشاوره آنلاین به آن‌ها کمک کرده است تا به موقعیت‌های اجتماعی مواجه شوند و این موضوع تأثیر مثبتی بر اعتماد به نفس آن‌ها داشته است. این نتایج مشابه یافته‌های پژوهش‌های Hedman et al. (۲۰۱۳) و Kessler (۲۰۰۵) است که نشان داده‌اند درمان‌های شناختی-رفتاری آنلاین می‌تواند به کاهش اضطراب اجتماعی و بهبود اعتماد به نفس افراد کمک کند.

همچنین، نتایج این تحقیق به‌ویژه در زمینه‌های افزایش تعاملات اجتماعی و بهبود مهارت‌های ارتباطی در محیط آنلاین با نتایج سایر مطالعات همخوانی دارد. به عنوان مثال، Carlbring et al. (۲۰۰۵) به این نتیجه رسیدند که مشاوره آنلاین می‌تواند تأثیر مثبتی بر بهبود مهارت‌های اجتماعی و کاهش اجتناب اجتماعی

داشته باشد. شرکت‌کنندگان در مطالعه حاضر نیز گزارش دادند که پس از دریافت مشاوره آنلاین، توانسته‌اند به‌طور مؤثرتری در موقعیت‌های اجتماعی حضور یابند و در مواجهه با دیگران کمتر احساس اضطراب کنند.

در مورد ویژگی‌های مشاوره آنلاین، یکی از عوامل کلیدی که در این تحقیق شناسایی شد، راحتی در دسترسی و انعطاف‌پذیری زمان‌بندی جلسات مشاوره بود. بسیاری از شرکت‌کنندگان تأکید کردند که این ویژگی‌ها به آن‌ها این امکان را می‌دهد که جلسات درمانی را در زمان‌های مناسب خود برگزار کنند، بدون اینکه مجبور به حضور فیزیکی در مراکز درمانی باشند. این یافته با تحقیقات Proudfoot et al (۲۰۱۱) همخوانی دارد که نشان داده‌اند دسترسی راحت‌تر به مشاوره آنلاین می‌تواند به‌ویژه برای افرادی که در مناطق دورافتاده زندگی می‌کنند، بسیار مفید باشد.

در عین حال، این تحقیق نشان داد که مشاوره آنلاین به دلیل نبود تعاملات غیرکلامی و چهره به چهره ممکن است برای برخی از افراد مشکلاتی ایجاد کند. برخی از مشارکت‌کنندگان اشاره کردند که در ارتباطات آنلاین قادر به برقراری ارتباط مؤثر با مشاوران خود نبوده و این به کاهش اثربخشی درمان انجامیده است. این یافته به نتایج مطالعه Zhao et al (۲۰۱۶) اشاره دارد که مطرح کرده‌اند نبود تعامل حضوری می‌تواند بر اثربخشی درمان‌های آنلاین تأثیر منفی بگذارد. به همین دلیل، درک این موضوع که مشاوره آنلاین ممکن است برای برخی افراد نیاز به حمایت‌های بیشتر و توسعه شیوه‌های جدید درمانی داشته باشد، اهمیت دارد.

این مطالعه با وجود اینکه نتایج مهمی ارائه داد، محدودیت‌هایی نیز دارد که باید در نظر گرفته شوند. اولاً، تعداد شرکت‌کنندگان محدود بود و فقط ۱۶ نفر در این تحقیق شرکت کردند که ممکن است نتایج آن را قابل تعمیم به جمعیت بزرگ‌تر نکند. برای اینکه نتایج بهتری به‌دست آید، تحقیقات آینده باید تعداد بیشتری از افراد را در بر گیرند تا نتایج قابل‌اعتمادتر و تعمیم‌پذیرتر باشد. علاوه بر این، تمام شرکت‌کنندگان از تهران بودند، بنابراین تفاوت‌های فرهنگی و جغرافیایی ممکن است تأثیرات مختلفی بر نتایج تحقیق داشته باشند.

دوم، این مطالعه به‌صورت کیفی طراحی شد و برای تأثیرات طولانی‌مدت مشاوره آنلاین بر کاهش اضطراب اجتماعی نیاز به تحقیقاتی با طرح‌های کمی است که بتوانند داده‌های دقیق‌تری در مورد تغییرات بلندمدت در علائم اضطراب اجتماعی ارائه دهند. در این زمینه، مطالعاتی که به مدت زمان طولانی‌تری این درمان‌ها را دنبال کنند، می‌توانند به درک بهتر از تأثیرات آن‌ها کمک کنند.

با توجه به محدودیت‌های مطالعه حاضر، تحقیقات آینده باید به‌طور جامع‌تری به بررسی تأثیرات مشاوره آنلاین بر اضطراب اجتماعی بپردازند. از جمله، تحقیقات می‌توانند از طرح‌های کمی استفاده کنند تا بتوانند داده‌های دقیق‌تری در مورد تغییرات در علائم اضطراب اجتماعی و دیگر شاخص‌های روان‌شناختی ارائه دهند. همچنین، در نظر گرفتن جنبه‌های مختلف درمانی مانند درمان‌های شناختی-رفتاری آنلاین، درمان‌های مبتنی بر پذیرش و تعهد و یا درمان‌های مبتنی بر توجه ذهنی می‌تواند درک بهتری از اثربخشی این روش‌ها برای افراد مبتلا به اضطراب اجتماعی فراهم کند.

علاوه بر این، بررسی تأثیرات مشاوره آنلاین بر گروه‌های مختلف سنی و فرهنگی می‌تواند نتایج مفیدی به‌دست دهد. به‌طور خاص، توجه به تفاوت‌های فرهنگی و جمعیتی در نحوه تجربه اضطراب اجتماعی و استفاده از درمان‌های آنلاین می‌تواند به توسعه برنامه‌های درمانی شخصی‌سازی شده کمک کند. مطالعاتی



که به تفاوت‌های جنسیتی و تأثیرات فرهنگی بر اثربخشی مشاوره آنلاین توجه داشته باشند، می‌توانند به توسعه برنامه‌های متناسب با نیازهای خاص افراد کمک کنند.

این مطالعه نتایج قابل‌توجهی را در مورد تأثیر مشاوره آنلاین بر کاهش اضطراب اجتماعی ارائه داد که می‌تواند در عمل مفید واقع شود. اولین پیشنهاد این است که برای افرادی که به اضطراب اجتماعی مبتلا هستند و به دلیل ترس از قضاوت یا محدودیت‌های جغرافیایی قادر به حضور در درمان‌های حضوری نیستند، مشاوره آنلاین می‌تواند یک گزینه مناسب باشد. مراکز درمانی و مشاوره‌ای باید تلاش کنند تا پلتفرم‌های آنلاین ایمن و کارآمدی را فراهم کنند که دسترسی آسان و راحت را برای مراجعین فراهم آورند.

همچنین، با توجه به نتایج این مطالعه، پیشنهاد می‌شود که برنامه‌های درمانی آنلاین به‌ویژه برای افراد مبتلا به اضطراب اجتماعی، به گونه‌ای طراحی شوند که حس راحتی و امنیت در محیط آنلاین برای مراجعین تقویت شود. استفاده از فناوری‌های نوین مانند ویدئو کنفرانس‌ها، چت‌های امن و ابزارهای مبتنی بر هوش مصنوعی می‌تواند کمک کند تا ارتباط مؤثری بین مشاور و مراجع ایجاد شود و افراد احساس کنند که به‌طور کامل در فرآیند درمان مشارکت دارند.

در نهایت، با توجه به اینکه برخی از افراد ممکن است در استفاده از مشاوره آنلاین با مشکلات فنی یا ناتوانی در برقراری ارتباط مؤثر روبه‌رو شوند، پیشنهاد می‌شود که مشاوران آموزش‌های لازم را در زمینه استفاده از پلتفرم‌های آنلاین برای مراجعین فراهم کنند و از رویکردهای چندرسانه‌ای برای برقراری ارتباط بهتر استفاده نمایند. این اقدامات می‌توانند به افزایش اثربخشی درمان‌های آنلاین و بهبود تجربه درمانی مراجعین کمک کنند.

### تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.

### حمایت مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

### موازن اخلاقی

در انجام این پژوهش تمامی موازین و اصول اخلاقی رعایت گردیده است.

### مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

### تشکر و قدردانی

از تمامی کسانی که در طی مراحل این پژوهش به ما یاری رساندند تشکر و قدردانی می‌گردد.

## References

- Andersson, G. (2009). Internet interventions: A small step for mental health care, a giant leap for psychotherapy. *Psychological Bulletin*, 135(5), 697-705. <https://doi.org/10.1037/a0015599>
- Andersson, G., Carlbring, P., Titov, N., Lindefors, N., & Schulman, M. (2014). Internet-delivered psychological treatments. *Annual Review of Clinical Psychology*, 10, 157-175. <https://doi.org/10.1146/annurev-clinpsy-032813-153624>
- Carlbring, P., Andersson, G., Cuijpers, P., Riper, H., & van Straten, A. (2005). Internet-based vs. face-to-face cognitive behavior therapy for psychiatric and somatic disorders: An updated systematic review and meta-analysis. *Cognitive Behaviour Therapy*, 44(3), 179-191. <https://doi.org/10.1080/16506073.2015.1081838>
- Cuijpers, P., Marks, R., van Straten, A., & Andersson, G. (2009). Psychological treatment of social anxiety disorder: A meta-analysis. *British Journal of Clinical Psychology*, 48(4), 397-405. <https://doi.org/10.1348/014466509X414423>
- Hedman, E., Ljótsson, B., & Andersson, G. (2013). Internet-based cognitive behavior therapy for social anxiety disorder: A systematic review. *Neuropsychiatric Disease and Treatment*, 9, 279-290. <https://doi.org/10.2147/NDT.S39647>
- Hofmann, S. G., Asnaani, A., Vonk, I. J., Sawyer, A. T., & Fang, A. (2012). The Efficacy of Cognitive Behavioral Therapy: A Review of Meta-analyses. *Cognitive Therapy and Research*, 36(5), 427-440. <https://doi.org/10.1007/s10608-012-9476-1>
- Kessler, R. C. (2005). The Epidemiology of Social Anxiety Disorder: A Review. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 14(3), 145-163. <https://doi.org/10.1002/mpr.185>
- Kroenke, K., Spitzer, R. L., & Williams, J. B. W. (2009). The PHQ-9: Validity of a brief depression severity measure. *Journal of General Internal Medicine*, 16(9), 606-613. <https://doi.org/10.1007/BF0302891>
- Proudfoot, J. G., Ryden, C., Luty, S. E., & Kershaw, P. (2011). Internet interventions for mental health: A review of efficacy and safety. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 45(2), 71-81. <https://doi.org/10.3109/00048674.2010.544729>
- Richards, D., & Viganò, N. (2013). Online therapy for depression: A systematic review. *European Journal of Psychological Assessment*, 29(2), 153-157. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000164>
- Titov, N., Andrews, G., Schwencke, G., & Kavanagh, D. (2010). Psychological treatments for depression and anxiety in children and adolescents. *Psychiatric Clinics of North America*, 33(3), 527-537. <https://doi.org/10.1016/j.psc.2010.03.003>
- Zhao, X., Ren, Z., Xu, Y., & Zhang, X. (2016). A study on the effectiveness of online therapy for social anxiety disorder. *Journal of Internet and Health*, 4(3), 45-50. <https://doi.org/10.1080/10538712.2016.111301>