

# ندوة الاستشارات الإلكترونية بين الواقع والمأمول

في الفترة من 3 إلى 4 رجب لعام 1437 هـ

الموافق 10 أبريل إلى 11 أبريل 2016م

جمعية التنمية الأسرية في المدينة المنورة -أسرتي-

ومركز بيت الخبرة للبحوث والدراسات الاجتماعية الأهلي -خبرة-

ورقة بحث بعنوان :

## **أنموذج مقترح**

# **للاستشارات النفسية الإلكترونية**

إعداد :

دكتور محمد الحسن خالد عبد الحليم

أخصائي الطب النفسي

مستشفى الصحة النفسية بالاحساء

## أ نموذج مقترح للاستشارات النفسية الالكترونية

### مشكلة البحث :

سعيأ لتطوير الاستشارات الالكترونية وإيجادأ لأفكار تطويرية من واقع التجربة الحالية في مركز التنمية الأسرية بالأحساء ، ومراجعة التجارب العالمية من خلال دراسة البحوث التي نشرت في هذا المجال وما خلصت إليه من نتائج .

### أهداف البحث :

- 1- تصميم أنموذج للاستشارة الالكترونية لزيادة كفاءة وفعالة الاستشارة عبر الانترنت .
- 2- مقارنة الخبرات المكتسبة من الممارسة العملية في مجال الاستشارات الالكترونية بمركز التنمية الأسرية بالإحساء وما نشر في البحوث العالمية لتقديم مقترحات لتطوير التجربة الحالية.
- 3- استثمار البحوث العلمية المنشورة عن جدوى وفعالية وفوائد الاستشارات الالكترونية.
- 4- دراسة التحديات والمعوقات التي تواجه الاستشارات الالكترونية.

## مقدمة وتمهيد :

منذ عقد التسعينات من القرن الماضي لوحظ التطور السريع في وسائل الاتصالات الاليكترونية المختلفة من شبكات الهواتف النقالة وبرمجيات الانترنت المختلفة وقد تزامن مع هذه الثورة الالكترونية التزايد المطرد في استخدام تلك التقنيات في مجال الصحة والتعليم والاستشارات الالكترونية وظهرت كثير من المصطلحات في هذا المجال نورد فيما يلي بعضها :

## الصحة الاتصالية<sup>(1)</sup> Telehealth

يطلق عليها أيضا الصحة الالكترونية أو الصحة عن بعد وهي استعمال وسائل الاتصال الحديثة لتقديم الخدمات الصحية التي تشمل :

- التعليم الطبي عن بعد
- الرعاية الصحية عن بعد
- الإدارة الصحية
- مهام أخرى خاصة بصحة المجتمع

## الطب الاتصالي Telemedicine :-

هو أحد مكونات الصحة الاتصالية ويختص باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة (الهاتف, البريد الالكتروني و المؤتمرات المرئية) لتسهيل الرعاية الصحية لاستعمال المعلومات الطبية المتبادلة من موقع لآخر لتحسين صحة المجتمع وهذا التعريف يماثل التعريف الذي تعتمده الجمعية الأمريكية للطب الاتصالي.

## الطب النفسي الاتصالي:-

الطب النفسي الاتصالي أيضاً وهو أحد فروع الطب الاتصالي ويستعمل وسائل الاتصال الحديثة لتسهيل الرعاية الطبية النفسية من على البعد:

- الممارسة عبر شبكات الانترنت
- المدونات الالكترونية والوسائط الاجتماعية
- التعليم الطبي عن بعد
- أنشطة أخرى لطب المجتمع

## فوائد الطب الاتصالي أو الطب عن بعد:-

- تحسين نظام الرعاية الصحية بين البلدان لأخذ الرأي من وبين المراكز الطبية العالمية ومناقشة الأبحاث الطبية.

- مساعدة الأطباء محدودي الخبرة في عملية التشخيص وتوفير مرافق للتدريب في المناطق البعيدة أو الدول قليلة الخبرة في الطب
- توفير خدمة طبية متقدمة في حالات الطوارئ
- تخفيض تكاليف الرعاية الصحية بتحسين عملية توجيه المرضى وتكاليف نقلهم للمراكز الطبية المتقدمة.
- تسهيل التعاون بين المستشفيات
- تطوير خدمات التعليم الطبي المستمر بنقل المؤتمرات والندوات التي تعقد في المراكز الدولية.

### فائدة وجدوى الاستشارات الالكترونية:-

رغم التزايد السريع في استخدام الاستشارات الالكترونية يثار الكثير من التساؤلات عن فائدتها و جدواها وسلامة استخدامها وقد أجريت الكثير من البحوث والدراسات للإجابة علي تلك التساؤلات وفي ما يلي نورد بعض من تلك الدراسات وما توصلت له من نتائج- :

✓ مراجعة منهجية في أدبيات الطب الاتصالي صدرت من جامعة كوينز لاند باستراليا في عام 2009(2) و تمت هذه الدراسة بمراجعة قاعدة بيانات عن الطب النفسي الاتصالي في عدة مواقع والتي نشرت في الفترة من 1996م إلي مارس 2008م وقد اشتملت المراجعة المحاور التالية:-

- تحليل فعالية التكاليف أو تأثير التكلفة المادية
- مردود الخدمات علي المرضى
- التطبيقات الالكترونية والخدمات
- الاستخدامات في المواقع الجغرافية المختلفة ( الدول النامية والدول المتقدمة)
- استخدام الطب الاتصالي في استراليا ومعوقات الاستخدام.

تمت مراجعة 53 دراسة وتم اختيار تلك الدراسات بعد تحقيقها للشروط التي اعتمدت لتلك المراجعة المنهجية وكانت خلاصة تحليل تلك الدراسات أن الطب النفسي الاتصالي يتساوى في الكفاءة مع الاستشارات وجه لوجه والتي تتم في الممارسة التقليدية.

- ✓ الاتصالات المباشرة التي تطبق في الطب النفسي الاتصالي تشمل مؤتمرات مرئية واتصالات هاتفية ومحادثات عبر الانترنت
- ✓ الاتصالات غير المباشرة اشتملت علي:-
- ✓ مجموعات الدعم عبر الانترنت Online Support Groups
- ✓ البريد الالكتروني e-mail

- ✓ جماعات المساعدة الذاتية Self help groups
- ✓ تطبيقات الطب النفسي الاتصالي ازدادت زيادة واضحة في الدول المتقدمة ( أمريكا- كندا- وأروبا) وأيضاً هناك استخدام واسع للطب النفسي الاتصالي في عدد من البرامج التي تخدم مناطق ريفية مختلفة في استراليا
- ✓ أوضحت تلك المراجعة عدم وفرة التطبيقات الالكترونية وعدم تطور الطب النفسي الاتصالي في الدول النامية وأيضاً عدم وجود دراسات اقتصادية تقارن بين تكلفة الخدمات النفسية التقليدية والطب النفسي الاتصالي.
- ✓ من تلك الدراسات اتضح إمكانية مساعدة خدمات الطب النفسي الاتصالي في تقديم رعاية صحية نفسية فعالة وخدماتها في ازدياد مضطرد.
- ✓ تكنولوجيا الاتصالات الحالية بأنواعها المختلفة المباشرة وغير المباشرة ثبتت مناسبتها وهي في تطور مستمر لخدمة هذه الممارسة.
- ✓ أوصت هذه المراجعة بإجراء بحوث في الطب النفسي الاتصالي مستقبلاً لمزيد من التقييم وتطبيق هذه الاستخدامات التكنولوجية في مجتمعات واسعة في الدول النامية لتمكين قطاعات كبيرة من الحصول على الرعاية النفسية.

### أى أنواع تكنولوجيا الاتصال أكثر فعالية؟

- ✓ بعض الدراسات فضلت الاستشارات الهاتفية على المكتوبة عبر الانترنت لأنها تربط المستشار بالمستشار أكثر.
- ✓ كلا الوسيلتين الهاتفية والمكتوبة عبر الانترنت كان درجة الإفصاح عن الأعراض والمعاناة الشخصية أكثر وأدلو بمعلومات حساسة ولكن المتصلين عبر الانترنت أفصوا أكثر من المتصلين بالهاتف
- ✓ الكثير من الباحثين يرون أن فعالية الاستشارات الهاتفية مثل المقابلات المباشرة وذهب البعض إلي أن عدم المشاهدة بين المعالج والمتصل يزيد من فعالية الاستشارة (3) .
- ✓ هناك آراء مختلفة عن الاستشارات الالكترونية فبعض الدراسات توصلت إلي أن افتقادها للتواصل اللفظي ربما يكون عقبة في تكوين صلة علاجية بين المستشار والمستشار.

### دراسات عن جدوى علاج بعض الاضطرابات النفسية إلكترونياً:-

- ✓ أثبتت بعض البحوث فعالية الاستشارات الالكترونية في التدخل في حل الأزمات وبعض حالات الفصام والاكتئاب (4).
- ✓ في دراسة لأحد الأطباء النفسانيين البريطانيين وجد أن 91% من مجموعة مرضى الوسواس القهري والرهاب والقلق يفضلون الخدمة النفسية الالكترونية علي المقابلات المباشرة (5).

- ✓ إحدى الدراسات عن فعالية علاج حالات القلق النفسي بين الطلاب عبر الانترنت مقارنة بالعلاج المباشر لم يجدوا فرق في الفعالية (6).
- ✓ أحد البحوث الذي نشر بمجلة لانست عام 2011(7) توصل إلى خلاصة بأن العلاج السلوكي المعرفي عبر الانترنت له فعالية مماثلة أو مساوية للوسائل التقليدية وجهاً لوجه.
- ✓ دراسة حديثة نشرت هذا العام 2015م (8) أجريت فيها مقارنة بين العلاج السلوكي المعرفي المباشر والعلاج السلوكي الحاسوبي والعلاج السلوكي عبر الانترنت والعلاج السلوكي المعرفي عبر الهاتف الجوال ووجد الآتي: -

✓ العلاج السلوكي المعرفي عبر وسائل الاتصال الالكترونية الحديثة يحقق المزايا التالية:

1. الحصول على رعاية أكثر.
2. أكثر فعالية،
3. تخفض من الوصمة التي تواجه بعض الحالات مثل الرهاب الاجتماعي الذي يعيق بعض المرضى من الخروج من المنزل.
4. توصلت إلى أن العلاج السلوكي المعرفي الحاسوبي وعبر الانترنت أكثر فعالية مقارنة بالعلاج السلوكي المباشر وعبر الهاتف الجوال

#### التحديات التي تواجه العلاج بواسطة وسائل الاتصال الحديثة:

1. الحاجة لمهارات معينة في علم الحاسوب
2. صعوبة توصيل تفهم ودعم المعالج للمرضى
3. الاهتمام بالارتباط العلاجي
4. الخوف من انتهاك الخصوصية
5. وجود حالات مؤكدة باستنزاف المرضى مادياً
6. أوصت الدراسة بضرورة دراسات مستقبلية عن فعالية تلك العلاجات وأفضليتها ومحدودية العلاج السلوكي المعرفي عبر تلك التقنيات
7. استكشاف علاجات نفسية أخرى ودوائية عبر الانترنت.

يعتمد الطب في كل فروعها بما فيها الطب النفسي على وجه الخصوص في فحص المراجع على القاعدة الذهبية التي ثبت جدواها وفعاليتها على مر السنين بأن تبدأ الاستشارة أو الفحص

النفسي بالتاريخ المرضي والفحص الجسمي ثم إجراء الاختبارات النفسية والفحوص المخبرية والإشعاعية.

في مجال الطب النفسي يحتاج المعالج لكي يحصل على المعلومات الطبية والنفسية والاجتماعية التي تمكنه من تشخيص المشكلة والقدرة على وضع الخطة العلاجية أن يتعلم فن الإنصات الفعال والمصادقية والثقة لكي ينجح في تكوين صلة وعلاقة علاجية وعملية مع المراجع أو الزبون والخطوات التالية تساعد في تكوين هذه العلاقة: - (9)

1. وضع المسترشد في وضع مريح
2. أخذ البيانات الإحصائية أو الشخصية من المسترشد (العمر - الحالة الاجتماعية - مراحل التعليم - الوظيفة).....
3. معرفة موضوع المعاناة وإبداء الاهتمام والشفقة.
4. تقييم استبصار المسترشد بمشكلته وأظهر له أنه مناصر له في الوصول لحل لمشكلته.
5. التوضيح بطريقة مباشرة وغير مباشرة أن المعالج أو المستشار خبير في هذا المجال.
6. ترسيخ سلطة المعالج أثناء الحوار
7. يجب الموازنة بين دوره كمستمع متعاطف ودوره كخبير ومعالج ذا سلطة.

### التقنيات والأساليب المستخدمة لإحداث الانسجام والألفة مع الزبون

1. الدعم - (support) إظهار الاهتمام
2. التعاطف (Empathy) التعبير عن تفهمك لما يعانيه
3. التصديق (Validation) التعبير بتصديقك لمشاعره ولما يقول
4. الأسئلة مفتوحة النهاية:- هذا النوع من الأسئلة يساعد في تكوين علاقة علاجية ويمكن المعالج من جمع قدر كبير من المعلومات.

## أساسيات مهارة الاستشارة :-

1. التمهيد وتيسير مهمة المراجع Facilitation
2. إعادة ما قاله لتشجيعه علي الإسهاب ومزيد من التوضيح Reflection
3. الصمت والصبر وانتظار المراجع ليتحدث دون مقاطعة Silence
4. المواجهة للفت نظر المراجع للتناقضات في حديثه أو تعبيره عن مشاعره Confrontation
5. تلخيص أقوال المراجع Recapitulation

كما ذكرنا آنفا أن عملية الفحص النفسي تشتمل على التأريخ المرضي فحص الحالة العقلية والفحص الجسدي ثم اختيار المناسب من الاختبارات النفسية والفحوص المخبرية والإشعاعية وتخطيط المخ التي تعضد أو تؤكد التشخيص.

في حالة الاستشارات الالكترونية لا مجال للفحص الجسدي وفحص الحالة العقلية الراهنة وتفتقد المقابلة المؤشرات غير اللفظية أو لغة الجسد التي تساعد في معرفة حالته الوجدانية مثل الخوف والكآبة والحزن والمرح.....ولكن يكون الاعتماد على التأريخ المرضي وخاصة في الاستشارات الالكترونية غير المباشرة مثل رسالة بالبريد الالكتروني أو رسالة صوتية مسجلة.

التقنيات والوسائل المستخدمة في المقابلة الحضورية لتكوين علاقة علاجية وإحداث الألفة والانسجام وأساسيات المهارة في المقابلة والمذكورة أعلاه يمكن استعمالها في الاستشارات الهاتفية.

الصورة أو الطريقة المتبعة في الطب النفسي في تدوين التأريخ المرضي يمكن أن تتبع وتطبق في الاستشارات الالكترونية ونقدمها هنا كمقترح كنموذج للاستشارة النفسية عبر الموقع بالانترنت ويمكن يستهدي بها المستشار في الاستشارات الهاتفية وهي كالآتي :-

### التعريف بالمراجع :-

- العمر
- الديانة
- الحالة الاجتماعية
- الجنس
- الوظيفة
- مكان الإقامة

### الشكوى الرئيسية :-

.....



## الحالة المرضية أو المشكلة الراهنة:

- بداية المشكلة أو الأعراض
- المدة
- العوامل التي أدت لحدوثها
- هل لديه مشكلة تعاطي ونوعه إن وجد
- الظروف المعيشية الحالية وعلاقته مع من حوله
- مصدر دخله وهل لديه مشاكل مالية
- الحالة الصحية الراهنة وهل يعاني من أمراض عضوية أو نفسية:-
- العلاجات الراهنة والسابقة وأنواعها إن وجدت

## التاريخ الشخصي:-

- الولادة طبيعية أم لا وهل صاحبها مشاكل- مراحل النمو الحركي واكتساب اللغة
- أي أعراض عصابية في الطفولة مثل مص الأصابع والتبول الليلي
- علاقته مع إخوته وأقرانه
- هل عانى من مشاكل عاطفية في الطفولة
- المراحل الدراسية وهل كان لديه مصاعب أكاديمية مثل الإعادة

## العمل:-

- هل تغيرت وظائفه
- إذا تم تغيير وظائفه عدة مرات ما هي أطول مدة قضاها في وظيفة
- علاقته مع زملاء العمل والرؤساء
- هل هو راضي عن وظيفته وهل هي مطابقة لطموحاته
- التاريخ الجنائي :-
- هل لديه مشاكل مع الشرطة
- هل تعرض للتوقيف أو السجن –التفاصيل لو وجدت

## التاريخ الأسري:-

- تركيب الأسرة وحالة الوالدين
- هل يوجد تاريخ لمرض نفسي في الأسرة
- هل يوجد تاريخ لتعاطي مخدرات في الأسرة
- درجة تعليم الوالدين ووظائفهم
- عدد الأخوة وأعمارهم وترتيبه بينهم

بعد تحليل التاريخ المرضي سواء كان عن طريق البريد الإلكتروني أو تمت تعبئة النموذج علي الموقع أو كان في رسالة صوتية أو محادثة هاتفية يمكن أن يقوم المعالج بإجراء الاختبار النفسي المناسب أو طلب فحوصات لتأكيد التشخيص.

يمكن إجراء فحص للحالة العقلية للمتصل عبر الهاتف أيضاً علي غرار ما هو متبع بالعيادة النفسية ولكن تنقصه ما يتم الحصول عليه من معلومات عن الحالة العقلية بالمشاهدة والملاحظة أثناء الفحص مثل الحالة الصحية العامة و المظهر والسلوك والحالة الوجدانية مثل القلق والخوف والتوتر وعليه يمكن تصميم نموذج لفحص الحالة العقلية يمكن الاستهداء به.

من الخبرة العملية في مجال الاستشارات النفسية بمركز التنمية الأسرية بالاحساء لاحظت أن معظم الاستشارات النفسية الهاتفية كانت من بعض شرائح المجتمع التي تواجه عوائق في الوصول للخدمات النفسية التقليدية مثل النساء وقد يرجع السبب للآتي:-

- عدم توفر تلك الخدمات أصلاً
- وصمة المرض النفسي.
- عدم القناعة بجدوى وفعالية العلاج النفسي التقليدي .
- أفكار خاطئة عن الطب النفسي مثال أن الأدوية النفسية تسبب الإدمان أو هي عبارة مهدنات أو مخدرات أو لها آثار جانبية خطيرة
- عدم استبصار مريض ورفضه مراجعة الطبيب فيتصل ذوه للمشورة.

جانب من الاستشارات كان من مرضى يتلقون العلاج أو المتصل أحد ذويهم للاستفسار عن طبيعة المرض ومآله أو عن العلاجات التي يتلقاها ومفعولها أو مدة الاستعمال أو آثارها الجانبية.

ويمكن تلخيص الدور الهام الذي يقوم به المستشار النفسي خلال الاستشارات الالكترونية في الآتي:-

1. التنقيف الصحي وإزالة الوصمة وتصحيح المفاهيم الخاطئة عن المرض النفسي والعلاجات النفسية
2. تشخيص بعض الحالات وتوضيح طبيعة المرض ومآله وطرق علاجه والنصح بمراجعة الطبيب النفسي وكيفية التعامل مع المريض النفسي.
3. العلاج النفسي (سلوكي أو سلوكي معرفي) لبعض الحالات مثل القلق النفسي والرهاب الاجتماعي والوسواس القهري.

أكثر الملاحظات خلال هذه التجربة والذي يتوافق مع الأدبيات المنشورة عن الاستشارات الالكترونية هو صراحة المتصلين والبوح بأعراضهم والمواضيع الحساسة وخاصة الجنسية

والأفكار الوسواسية التي لها علاقة بالعقيدة والذات الإلهية أو الصور الذهنية والأفكار الجنسية والاضطرابات الجنسية النفسية التي نادراً ما يراجع من يعانون منها العيادة النفسية.

أما الاستشارات المكتوبة عبر موقع المستشار في تقديري أقل صراحة وكفاءة مقارنة بالهاتفية وللاسباب التالية:-

- نادراً ما يتم ارتباط علاجي بين المستشار والمستشار في الاستشارات المكتوبة عبر الموقع ونادراً ما تتم متابعة للحالة مقارنة بالاستشارات الهاتفية.
- معظم الاستشارات المكتوبة مقتضبة والشكوى أو المشكلة غير واضحة وذلك لا يحدث في الهاتفية خلال المحادثة حيث يتم الاستيضاح والمناقشة المباشرة.
- نقص المعلومة أو عدم وضوحها في الاستشارة عبر الموقع يصعب مهمة المستشار في الوصول لتشخيص للمشكلة وقد يلجأ إلى الاستنتاج أو يضع احتمالات.
- أسهل الاستشارات عبر الموقع هي التي يكون موضوعها استفسار عن اضطراب نفسي أو عن علاج.

### مقترحات لتجاوز سلبيات وزيادة كفاءة الاستشارات النفسية الالكترونية عبر الموقع:-

1. تصميم نموذج للاستشارة علي غرار طريقة التأريخ المرضى المعمول به في مجال الطب النفسي للاستشارات المكتوبة عبر موقع المستشار والذي يحتوي استبيان للمستشير عن مختلف جوانب حياته وتفاصيل المشكلة وذلك لتجاوز مشكلة الاستشارات المقتضبة والناقصة والغير واضحة.
2. في حالة الاتصالات الهاتفية يضاف للنموذج المقترح مجموعة من الأسئلة التي تستكشف الحالة العقلية للمتصل
3. إعداد اختبارات نفسية من نوع اختبارات التقييم الذاتي المعمول بها في مجال الطب النفسي ذات المصادقية يطلب من المستشار تعبئتها إذا لزم الأمر بعد تحليل استشارته للوصول لتشخيص للمشكلة.
4. عمل برنامج اليكتروني خاص بالاستشارات النفسية الهاتفية منفصل من بقية الاستشارات الأخرى يتضمن المقترحات الثلاثة أعلاه .
5. التوضيح للمستشير عبر الموقع باستشارة مكتوبة أنه ربما يحتاج الأمر لتوجيه أسئلة له عن حالته العقلية أو استيضاح لإعراضه عن طريق البريد الالكتروني..
6. الاستمرار في الطريقة المتبعة حالياً في الاستشارات الهاتفية أو المكتوبة عبر الموقع في حفظ السرية والخصوصية وعدم طلب أي معلومة تدل علي هوية المستشار لأن ذلك أثبت جدواه في زيادة فعالية تلك الاستشارات وعامل مهم لتشجيع المستشرين والاستفادة من هذه الخدمة.

7. التركيز علي معايير الجودة من الآليات والوسائل والتطبيقات الالكترونية وكفاءة الفنيين والمستشارين.

## المراجع :

### References:-

1. AN INTRODUCTION TO TELEPSYCHIATRY [www.prms.com](http://www.prms.com)
2. Psych-Technology: A systematic review of the telepsychiatry literature : Ashraf Melake and Sisira Edrippulge, Centre for online health .The University of Queensland Australia October 2009.WWW.Priority .com.
3. Mental Health Treatment Online Dr. Moira Walker November 2007 A report commissioned by the Digital Inclusion Team, City of London
4. Beebe, L. and Tian, L. (2004). Telephone intervention-problem solving for persons with schizophrenia. Issues in Mental Health Nursing, 25, 317-329
5. Graham, C., Franses, A., Kenwright, M. and Marks, I. (2000). Psychotherapy by computer. Psychiatric Bulletin, 24, 331-332.
6. Cohen, G.E.; Kerr, B.A. (1998). "Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment". Computers in Human Services 15 (4): 13–26.
7. Kessler, David; Lewis, Kaur et al. (August 2009). "Therapist-delivered internet psychotherapy for depression in primary care: a randomised controlled trial". The Lancet 374 (9690): 628–634
8. ELIAS ABOUJAOUDE, WAEL SALAME, LAMA NAIM: World Psychiatry 2015;14:223–230

9. Othmer and Othmer (1994): Hand Book Of Psychological Assessment :  
<https://books.google.com.sa/books?isbn=0080540023>