

Designing, Developing and Validating a Career Empowerment Program for Online Counselors and its Effectiveness on Job Self-Efficacy

Suzan Heydarpour¹, Mehdi Zare Bahramabadi², Somayeh Robat Mili³, Reza Ghoban Jahromi⁴

1. Ph.D Student, Department of Counseling, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Suzanheydarpour@yahoo.com
2. (Corresponding author), PhD of Counseling, Associate Professor, Counseling Department, Faculty of Psychology and Education, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran. mz.bahramabadi@gmail.com
3. PhD of Counseling, Assistant Professor, Faculty of Governance, University of Tehran, Tehran, Iran. robotmili.s@ut.ac.ir
4. PhD of Counseling, Assistant Professor, Department of Psychology, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. r.ghorban@srbiau.ac.ir

ABSTRACT

The article is extracted from the first author's research project

Received: 16/05/2023 - Accepted: 08/11/2024

Aim: Psychological counseling, supervision and consultation in the online setting have become widespread. The aim of this study was to design, develop and validate a career empowerment program for online counselors and its effectiveness on job self-efficacy. **Methods:** The present research was conducted in two stages. In the first stage, career empowerment sessions were developed after reviewing the literature and existing concepts in online counseling. Then, 5 psychology and counseling experts determined the content validity of the sessions. In the second stage, a semi-experimental design with pre-test, post-test and a control group, with a follow-up 2 months was used. The statistical population included online counselors in Tehran (Iran) in winter of 2024, who were evaluated by two-stage sampling. In the first stage, screening was done based on subjective sampling. In the second stage, based on the simple random method, 20 people were selected from among the qualified counselors with the inclusion and exclusion criteria of the study and were randomly assigned to the experimental and control groups (10 individuals each). The career empowerment program was administered to the experimental group for 7 sessions, and after 2 month, a follow-up was done. Data was collected using job self-efficacy questionnaire of Riggs and Knight (1994). **Findings:** The results indicated that career empowerment program has acceptable content validity. Furthermore, the results of training intervention showed that career empowerment program significantly increase the symptoms of job self-efficacy in online counselors ($F=21/433$, $sig=0.001$) and this effect was also significant in the follow-up phase. **Conclusion:** Career empowerment program can be considered as a valid and effective program for increase job self-efficacy in online counselors.

Keywords: Career empowerment, content validity, job self-efficacy, online counseling



فصلنامه علمی پژوهشهای مشاوره
انجمن مشاوره ایران
جلد ۲۳، شماره ۹۲، زمستان ۱۴۰۳
مقاله پژوهشی

e-issn:4018-2717

p-issn:400-2717X

DOI: 10.18502/qjcr.v23i92.17845

طراحی و روایی یابی برنامه توانمندسازی حرفه‌ای برای مشاوران برخط (آنلاین) و اثربخشی آن بر خودکارآمدی شغلی

سوزان حیدرپور^۱، مهدی زارع بهرام‌آبادی^۲، سمیه رباط میلی^۳، رضا قربان جهرمی^۴

۱. دانشجوی دکتری مشاوره، گروه مشاوره، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
Suzanheydarpour@yahoo.com
۲. نویسنده مسئول، دکتری مشاوره، دانشیار، گروه مشاوره، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.
mz.bahramabadi@gmail.com
۳. دکتری مشاوره، استادیار دانشکده حکمرانی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.
robotmili.s@ut.ac.ir
۴. دکتری مشاوره، استادیار گروه روان‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
r.ghorban@srbiau.ac.ir

(صفحات ۷۷-۱۰۹)

چکیده

مقاله مستخرج از طرح پژوهشی نویسنده اول است

هدف: مشاوره روان‌شناختی، سوپرویزن و مشاوره در محیط آنلاین گسترده شده است. لذا این مطالعه با هدف بررسی طراحی، تدوین و روایی یابی برنامه توانمندسازی حرفه‌ای برای مشاوران برخط (آنلاین) و اثربخشی آن بر خودکارآمدی شغلی انجام شد.

روش: پژوهش حاضر طی دو مرحله انجام شد. در مرحله اول پس از مرور ادبیات و مفاهیم موجود در حوزه مشاوره برخط، شیوه نامه توانمندسازی حرفه‌ای تدوین شد. سپس ۵ نفر از متخصصان روان‌شناسی و مشاوره، روایی محتوایی جلسات را تعیین کردند. در مرحله دوم، از روش نیمه‌آزمایشی با طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه کنترل همراه با پیگیری ۲ ماهه استفاده شد. جامعه آماری مشاوران برخط (آنلاین) در شهر تهران در زمستان سال ۱۴۰۲ بودند که با نمونه‌گیری دو مرحله‌ای ارزیابی شدند. در مرحله اول بر اساس نمونه‌گیری هدفمند غربالگری انجام شد. در مرحله دوم از بین مشاورین واجد شرایط، بر اساس روش تصادفی ساده ۲۰ نفر با دارا بودن ملاک‌های ورود و خروج پژوهش انتخاب و به صورت تصادفی در یک گروه آزمایش (۱۰ نفر) و یک گروه کنترل (۱۰ نفر) جایگزین شدند. برنامه توانمندسازی حرفه‌ای طی ۷ جلسه برای گروه آزمایش اجرا شد، و پس از گذشت ۲ ماه پیگیری به عمل آمد. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه خودکارآمدی شغلی ریگز و نایت (۱۹۹۴) استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد برنامه توانمندسازی حرفه‌ای اعتبار محتوایی قابل قبولی دارد. همچنین نتایج مداخله آموزشی نشان داد که برنامه توانمندسازی حرفه‌ای به‌طور معنی‌داری خودکارآمدی شغلی در مشاوران برخط را افزایش می‌دهد ($F=21/432$ ، $sig=0/001$) و در مرحله پیگیری این اثر به‌طور معنی‌داری ماندگار بوده است. **نتیجه‌گیری:** می‌توان نتیجه‌گیری کرد که برنامه توانمندسازی حرفه‌ای می‌تواند به‌عنوان برنامه‌ای روا و کارآمد برای افزایش خودکارآمدی شغلی در روان‌شناسان و مشاوران برخط (آنلاین) مورد توجه قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی: توانمندسازی حرفه‌ای، روایی محتوایی، خودکارآمدی شغلی، مشاوره برخط (آنلاین)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۷/۲۶ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۸/۱۸

مقدمه

همه انسان‌ها در زندگی خود به راهنمایی، مشاوره و مشورت گرفتن از دیگران در تصمیم‌گیری‌ها و مواقعی که می‌خواهند یک انتخاب انجام دهند، نیاز دارند (سویکا و ورونسکا^۱، ۲۰۲۳). این نیاز به مشاوره، خصوصاً در سنینی که فرد ناچار به انتخاب‌های مهمی است اهمیت بیشتری پیدا می‌کند (مک‌دونالد^۲ و همکاران، ۲۰۲۴). مسلماً چنین مشاوره‌هایی کمک شایان توجهی در اقدامات درست و مناسب فرد خواهد داشت و از اتخاذ تصمیم‌های شتاب‌زده جلوگیری خواهد کرد و از آنجا که بیشتر شکست‌ها و در نیمه راه ماندن‌ها ناشی از نداشتن اطلاعات کافی و انتخاب‌های نادرست است، مشاوره در زمینه‌های مختلف (طالبی و همکاران، ۱۳۹۹)، از جمله مشاوره پیش از ازدواج (کگاتلی و اسپائومر^۳، ۲۰۲۳)، مشاوره زناشویی و به ویژه مشاوره شغلی اهمیت فراوانی دارد (ندهلووئو^۴ و همکاران، ۲۰۲۳؛ یاوئوزر و دوگانوکو^۵، ۲۰۲۴؛ کاردوسو^۶ و همکاران، ۲۰۲۳؛ آندرسون و موهرمن^۷، ۲۰۲۴). از سوی دیگر می‌توان گفت که فرآیند مشاوره در عصر امروز به سوی برخط (آنلاین) بودن در حال حرکت است و هر روز افراد بیشتری علاقمند به مشاوره برخط (آنلاین) می‌شوند (ون کیسل^۸ و همکاران، ۲۰۲۴). به طوری که می‌توان گفت وسایل ارتباطی مانند موبایل و کامپیوتر به عنوان وسیله‌ای برای انتقال سریع پیام و قابل دسترس بودن آن از مظاهر این پیشرفت است و افراد می‌توانند از مسافت‌های دور نیز به راحتی با همدیگر ارتباط برقرار کنند (چن^۹ و همکاران، ۲۰۲۳).

-
1. Soika & Vronska
 2. McDonald & et.al
 3. Kgatle & Spaumer
 4. Ndhlovu & et.al
 5. Yavuzer & Doğanülkü
 6. Cardoso & et.al
 7. Andersson & Muhrman
 8. Van Kessel & et.al
 9. Chen & et.al

بکارگیری ابزارهای دیجیتالی، محدودیت‌های جغرافیایی و فیزیکی را برای کمک‌رسانی و مشاوره دادن به افراد از راه دور را کاهش داده است (سوپریانتو^۱ و همکاران، ۲۰۲۴) و مواجهه با عواقب پیشرفت تکنولوژی، ایجاد شیوه‌های مختلف شناخت مشکلات فردی و اجتماعی، پیشگیری و کاهش یا رفع مشکلات را ضروری ساخته است که در این میان یکی از این روش‌ها که برای افراد نقش مهمی در کمک‌رسانی سریع داشته باشد مشاوره برخط یا آنلاین است (هاستوتی و تیاس^۲، ۲۰۲۴). بنابراین مشاوره آنلاین یکی از شیوه‌های مداخلاتی جدید است که به سرعت در جهان در حال رشد کمی و کیفی می‌باشد و با توجه به شرایطی که با شیوع بیماری کووید-۱۹^۳ و بالا رفتن میزان استرس مردم به وجود آمد، تمایل مردم به گرفتن مشاوره به صورت اینترنتی و اهمیت مشاوره برخط را دو چندان کرد (پرتی^۴ و همکاران، ۲۰۲۴). بنابراین می‌توان گفت که مشاوره روان‌شناختی، سوپرویزن^۵ (نظارت و راهنمایی بالینی) و مشاوره در محیط آنلاین گسترده شده است (آمانورمز^۶ و همکاران، ۲۰۲۰). مشاوره آنلاین سال‌هاست که از طریق تلفن، وب‌کم، ایمیل یا پیام‌های متنی شکل گرفته اما رشد روزافزون تکنولوژی و افزایش بیش از حد کاربران تلفن‌های هوشمند فرصت‌های جدیدی را برای درمان قابل دسترس و مقرون به صرفه فراهم نمود. لذا با ظهور آنلاین خدمات مشاوره‌ای به عنوان یک رسانه درمانی خلاق و نوآور، اکنون مشاوران در حال بررسی چگونگی ایجاد شرایط درمانی در یک محیط آنلاین هستند، به طوری که تحقیقات نشان می‌دهند در مشاوره برخط محیطی برای پرداختن به انواع موضوعات بالینی می‌توان اتحاد کاری معناداری را به صورت آنلاین با مراجعین برقرار کرد (دی‌وایت^۷ و

1. Supriyanto & et.al

2. Hastuti & Tyas

3. COVID-19

4. Preti & et.al

5. supervision

6. Amanvermez & et.al

7. De Witte & et.al

همکاران، ۲۰۲۱).

در همین راستا می‌توان بیان نمود که مشاوره روان‌شناختی به عنوان یک زمینه حرفه‌ای، خدمات متنوعی در حوزه‌های مختلف از قبیل آموزش، خدمات بهداشت روان، راهنمایی و مشاوره تحصیلی و شغلی را در سطح جامعه ارائه می‌دهد (مدیانتی^۱ و همکاران، ۲۰۲۰). اهمیت این حرفه ایجاب می‌کند مشاوران و روان‌شناسان ویژگی‌های خاصی در زمینه‌ها و ابعاد مختلف دارا باشند. عوامل متعددی در اثربخشی فرایند مشاوره نقش دارند (اصل دهقان و همکاران، ۱۴۰۰). مشاوران برخط بایستی در استفاده از مهارت‌های کلامی و غیرکلامی و تأثیر آن‌ها بر تماس گیرنده مهارت و شناخت بیشتری داشته باشند و با اصول اخلاق حرفه‌ای در مشاوره برخط آشنا باشند. بنابراین توانمندسازی مشاوران برخط از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. چراکه وقتی افراد در حرفه خود توانمند می‌شوند (کلارک و باسی^۲، ۲۰۲۰)، احساس خودکارآمدی حرفه‌ای^۳ می‌کنند، در واقع احساس می‌کنند که قابلیت و تبحر لازم برای انجام موفقیت‌آمیز کارشان را دارند. افراد توانمند نه تنها احساس شایستگی بلکه احساس اطمینان می‌کنند که می‌توانند کار خود را با کفایت انجام دهند. به طوری که تحقیقات نشان داده است که توانمندسازی حرفه‌ای می‌تواند بر بهبود کارکردهای شغلی در افراد تاثیرگذار باشد (رضایی کهخایی و همکاران، ۱۴۰۰).

نظریه شناختی-اجتماعی^۴ بندورا^۵ به عنوان چارچوب نظری برای مطالعه حاضر استفاده شده است که بر این اساس خودکارآمدی نقش اساسی در نظریه شناختی اجتماعی به عنوان پیشروی رفتار عاملی (بدخشیان و سمیعی، ۱۴۰۲) و درگیری بهینه ایفا می‌کند (هولسچر^۶ و همکاران، ۲۰۲۴)، زیرا افراد تمایل بیشتری به شرکت در

-
1. Meidayanti & et.al
 2. Clark & Bussey
 3. job self-efficacy
 4. social cognitive theory
 5. Bandura
 6. Hölscher & et.al

فعالیت‌هایی دارند که احساس می‌کنند در آنها موفقیت را تجربه خواهند کرد (بندورا، ۲۰۰۱؛ به نقل از کینگفورد - اسمیت^۱ و همکاران، ۲۰۲۴). بندورا خودکارآمدی را اینگونه تعریف کرد: «باورهای مردم در مورد توانایی‌هایشان برای ایجاد دستاوردهای معین» (بندورا، ۲۰۰۶؛ به نقل از ستیانینگروم^۲ و همکاران، ۲۰۲۴). خودکارآمدی شغلی به عنوان برچسب عمومی از قضاوت‌های کارآمدی شخصی (کاملی و همکاران، ۱۴۰۲)، می‌تواند عملکرد فرد را افزایش داده (مورالس - گارسیا^۳ و همکاران، ۲۰۲۴) و سبب می‌شود که فرد در زندگی شغلی خود شور، شوق و اشتیاق بیشتری به کار خود نشان دهد (کاناپاتیپیلای^۴ و همکاران، ۲۰۲۴).

بنابراین با توجه به نوع فعالیت مشاوران برخط که از حساسیت بالایی برخوردار است، مطالعه خاصی در مورد چالش‌ها، مهارت‌ها و توانمندی‌های لازم جهت مشاوره بر خط صورت نگرفته است؛ چرا که علیرغم اینکه هنوز برنامه مختص مشاوران برخط در زمینه توانمندسازی حرفه‌ای آنان وجود ندارد و کارایی آن بر متغیرهایی مانند خودکارآمدی شغلی مشخص نیست. لذا نظر به اهمیت نقش مشاوران و روان‌شناسان در ارتقای سلامت روان و ابعاد مختلف بهزیستی مراجعین (ذهنی، روان‌شناختی و اجتماعی) و تأثیرپذیری متقابل متخصصان از فرایند مشاوره، بهزیستی و کارآمدی این قشر توجه ویژه‌ای را طلب می‌کند. همچنین پر واضح است که مشاوره‌ای نتیجه‌بخش خواهد بود که مشاور، خود از بهزیستی مطلوبی برخوردار باشد و بالعکس حاصل کاری مشاوره‌ای که به صورت مداوم هیجان‌ات منفی، عدم توفیق، خودکارآمدی حرفه‌ای پایین برخی از این افراد، ناامیدی و روابط نامؤثر را تجربه کند، بی‌نتیجه و چه بسا آسیب‌زا خواهد بود که این امر ضرورت تدوین یک برنامه توانمندسازی حرفه‌ای و اثربخشی آن بر افزایش خودکارآمدی حرفه‌ای برای این مشاوران را مضاعف می‌سازد. لذا با توجه به

1. Kingsford-Smith
2. Setyaningrum
3. Morales-García & et.al
4. Kanapathipillai& et.al

اهمیت حرفه مشاوره، پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این پرسش است که آیا برنامه توانمندسازی حرفه‌ای برای مشاوران برخط (آنلاین) بر افزایش خودکارآمدی شغلی موثر است؟

روش پژوهش

روش پژوهش آمیخته (کیفی - کمی) بود. به این صورت که پژوهش حاضر طی دو مرحله انجام شد. در مرحله اول پس از مرور ادبیات و نظریه‌ها و مفاهیم موجود در حوزه توانمندسازی، جلسات توانمندسازی حرفه‌ای مشاوران برخط (آنلاین) تدوین شد. سپس به منظور اعتباریابی جلسات، از نظر متخصصان و صاحب نظران حوزه مشاوره استفاده و اعتبار و روایی محتوایی بررسی و تعیین شد. در مرحله دوم پس از تدوین و اعتباریابی جلسات، از روش نیمه‌آزمایشی با طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه کنترل همراه با پیگیری ۲ ماهه بود. جامعه آماری مشاوران برخط (آنلاین) فعال در شهر تهران در زمستان سال ۱۴۰۲ بودند. منظور از مشاور برخط مشاورانی هستند که فقط در زمینه مشاوره برخط به صورت اینترنتی (صوتی و تصویری) فعالیت می‌کنند و بسته به جلسات درمانی ممکن است هر روز فعالیت برخط در زمینه مشاوره داشته باشند. افراد نمونه با نمونه‌گیری دو مرحله‌ای ارزیابی شدند. در مرحله اول بر اساس نمونه‌گیری هدفمند غربالگری انجام شد، به این صورت که طی یک فراخوان مجازی در شبکه‌های اجتماعی مشاورینی که تمایل به شرکت در پژوهش داشتند انتخاب و برای ورود آنها به پژوهش گفتگوی اولیه صورت گرفت و توجه آنان برای شرکت در پژوهش جلب شد. در مرحله دوم از بین مشاورین واجد شرایط، بر اساس روش تصادفی ساده ۲۰ نفر با دارا بودن ملاک‌های ورود و خروج پژوهش انتخاب و به صورت تصادفی در یک گروه آزمایش (۱۰ نفر) و یک گروه کنترل (۱۰ نفر) جایگزین شدند. لازم به ذکر است که این تعداد با در نظر گرفتن اندازه اثر ۰/۵ برگرفته از پژوهش اسچرمولی^۱ و همکاران (۲۰۱۱) و سطح خطای ۰/۰۵

و با استفاده از نرم‌افزار جی‌پاور مکفی دانسته شده است. افزون بر این، کسب نمره ۵۰ و بالاتر پرسشنامه خودکارآمدی شغلی، تکمیل فرم رضایت‌نامه برای شرکت در پژوهش حداقل تحصیلات کارشناسی ارشد و سابقه کاری حداقل یک سال در زمینه مشاوره برخط (آنلاین) به دلیل آشنا بودن با مشاوره برخط از ملاک‌های ورود به پژوهش بود. همچنین غیبت بیش از ۲ جلسه در جلسات آموزشی و ناقص بودن پاسخنامه در مرحله پس‌آزمون و پیگیری از ملاک‌های خروج از پژوهش بود. برای غربالگری مشاوران دارای خودکارآمدی شغلی و همچنین گردآوری داده‌های پژوهش در مراحل پیش‌آزمون، پس‌آزمون و پیگیری از ابزار زیر استفاده شده است:

پرسشنامه خودکارآمدی شغلی^۱ (JSEQ)

این پرسشنامه توسط ریگز و نایت^۲ (۱۹۹۴) تدوین شده است و شامل ۱۴ سوال است که نمره‌گذاری آن در طیف لیکرت ۵ درجه‌ای است. به این صورت که کاملاً موافقم ۵ نمره، موافقم ۴ نمره، نظری ندارم ۳ نمره، مخالفم ۲ نمره و کاملاً مخالفم ۱ نمره تعلق می‌گیرد. دامنه نمرات بین ۱۴ تا ۷۰ است و نمره بالاتر نشان دهنده خودکارآمدی شغلی بالاتر در فرد پاسخ دهنده است. از آنجایی که در جامعه ایرانی این پرسشنامه روایی و پایایی مناسبی از آن در دسترس نیست، لذا در این پژوهش اعتباریابی آن انجام شد و برای بررسی پایایی آن از آلفای کرونباخ استفاده شده است که ضریب ۰/۸۶ به دست آمده است و همچنین روایی همگرا و واگرایی با شاخص میانگین واریانس استخراجی^۳ (AVE)، حداکثر مجذور واریانس مشترک^۴ (MSV) و میانگین مجذور واریانس مشترک^۵ (ASV) بررسی و ضرایب برای شاخص AVE در دامنه ۰/۵۲ تا ۰/۶۳، ضرایب برای شاخص MSV در دامنه ۰/۲۸ تا ۰/۴۵ و ضرایب برای شاخص ASV در دامنه ۰/۲۰ تا ۰/۳۴

1. job self-efficacy questionnaire (JSEQ)

2. Riggs & Knight

3. Average Variance Extracted (AVE)

4. Maximum Shared Squared Variance (MSV)

5. Average Shared Square Variance (ASV)

محاسبه و به دست آمد. افزون بر این برای اجرای تحلیل عاملی اکتشافی، قابلیت این روش با آزمون کایزر-مایر-اولکین و آزمون کرویت بارتلت مورد بررسی قرار گرفت. مقدار آزمون کایزر-مایر-اولکین (۰/۹۲) نشان از کفایت حجم نمونه برای اجرای تحلیل عاملی داشت و معناداری آزمون کرویت بارتلت (۴۴۱/۶ و $\text{sig}=۰/۰۰۱$)، نشان داد که سؤالات پرسشنامه ۷۵ از واریانس کل را تبیین می‌کند. افزون بر این به منظور بررسی نیکویی برازش پرسشنامه از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد که شاخص‌های مربوط محاسبه و شاخص ریشه میانگین مربعات خطای برآورد ۰/۵۵ به دست آمد و شاخص برازش مقایسه‌ای، شاخص برازش هنجار شده، شاخص برازش هنجار نشده، شاخص برازش فزاینده و شاخص نیکویی نسبی به ترتیب ۰/۹۱۲، ۰/۹۱۶، ۰/۹۴۵، ۰/۹۷۱ و ۰/۹۸۸ به دست آمد.

برنامه توانمندسازی حرفه‌ای برای مشاوران برخط (آنلاین)

این پژوهش به دنبال کشف مؤلفه‌های توانمندسازی حرفه‌ای مشاوران برخط بر اساس منابع و اسناد موجود بود که از روش فراترکیب^۱ (سنتر پژوهی ترکیبی) استفاده شد. در پژوهش حاضر، برای کشف مؤلفه‌های توانمندسازی حرفه‌ای مشاوران برخط، از روش فراترکیب استفاده شده است که اعضای تیم فراترکیب در این پژوهش را سه نفر متخصص آموزشی، یک نفر متخصص فراترکیب، یک نفر دانشجوی مشاور به همراهی کارشناس ارشد مدیریت اطلاعات برای افزایش دقت در جستجوی منابع تشکیل دادند. برای تحقق روش فراترکیب، از روش سندلوسکی و باروسو^۲ (۲۰۰۶) استفاده شد. در ادامه به نمونه‌ای از سؤالات در نظر گرفته شده در مصاحبه نیمه ساختار یافته اشاره می‌شود: «مؤلفه‌های صلاحیت علمی مشاوران برخط از نظر شما کدامند؟ به نظر شما چه عواملی در موفقیت شغلی یک مشاور آنلاین مؤثر است؟ به نظر شما عوامل فرهنگی،

1. research synthesis

2. Sandelowski & Barroso

اجتماعی مؤثر در توانمندسازی حرفه‌ای مشاوران بر خط کدامند؟ به نظر شما عوامل فرهنگی، اجتماعی مؤثر در خودکارآمدی شغلی مشاوران بر خط کدامند؟ از نظر شما مشاوران بر خط با چه چالش‌ها و استرس‌هایی مواجه هستند؟ از نظر شما مشاوران بر خط چگونه با استرس‌ها و تنش‌های ناشی از نقش‌های شغلی خود مقابله می‌کنند؟». در این مرحله، پژوهشگر کلمات کلیدی خود را برای جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی انتخاب و پس از آن جستجوی نظام‌مند خود را بر مقالات منتشر شده در پایگاه‌های مختلف متمرکز کرد. تنظیم سؤالات پژوهش بر اساس چهار شاخص چه چیزی (مقوله‌های زیربنایی طراحی برنامه توانمندسازی مشاوران برخط کدامند؟)، چه کسی (مشاوران برخط)، چه زمانی (بازه زمانی ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۰ در مورد مقالات داخلی و ۲۰۱۲ تا ۲۰۲۲ در مقالات خارجی؛ یک دوره ده ساله) و چگونه (مقوله‌های برنامه توانمندسازی مشاوران برخط چگونه شکل می‌گیرند؟ است. در گام دوم به بررسی نظام‌مند متون پرداخته شد و چون مقالات به دو زبان فارسی و انگلیسی مدنظر این پژوهش بودند لذا کلمات کلیدی استفاده شده به هر دو زبان مذکور مورد جستجو قرار گرفتند. در این راستا کلیدواژه‌های برنامه توانمندسازی^۱ مشاوران برخط^۲ و خودکارآمدی شغلی^۳ مدنظر قرار گرفت. همچنین نمونه‌های مختلفی از پایگاه‌های اطلاعاتی پژوهش‌های داخلی مورد بررسی عبارت‌اند از پرتال جامع علوم انسانی، بانک اطلاعات نشریات کشور، پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، پایگاه مجلات تخصصی نور (نورمگز)، پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) و جویشگر فارسی علم نت بود. همچنین برای پژوهش‌های خارجی از گوگل اسکولار و پایگاه علمی ساینس دایرکت استفاده گردید.

به طور کلی، در مورد به کارگیری معیارهای کیفیت برای تحقیقات کیفی و نحوه استفاده از آنها اجماعی وجود ندارد. با وجود این، تعداد زیادی از پژوهشگران مطالعات

1. empowerment program
2. online consultants
3. professional self-efficacy

ارزیابی را برای فراترکیب استفاده می‌کنند (لاچال^۱ و همکاران، ۲۰۱۷). بعد از جستجو و انتخاب منابع مورد نظر، فرایند پژوهش با ارزیابی هر گزارش به صورت مجزا و سپس با ارزیابی مقایسه‌ای بین گزارش‌ها ادامه می‌یابد. ارزیابی تک به تک گزارش‌ها، با خواندن چندین باره‌ی هر گزارش تا آشنایی کامل با محتوا، نقاط قوت و ضعف روش‌شناسی و شناسایی یافته‌های هدف انجام می‌شود (سندلوسکی و باروسو، ۲۰۰۶). از این رو، با بررسی و شناسایی پژوهش‌ها از طریق سامانه‌های مذکور با کلیدواژه‌های مرتبط با طراحی برنامه توانمندسازی مشاوران برخط جمعاً ۲۵ پژوهش یافت شد. ملاک‌های ورود شامل (۱) مقالات و پژوهش‌های چاپ شده در حوزه مورد نظر باشند، (۲) از آنجایی که روش فراترکیب صرفاً با داده‌های کیفی سروکار دارد لذا مقالات و پژوهش‌هایی که با روش‌های کیفی مناسب از قبیل مصاحبه و مشاهده و مرور نظام‌مند کتابخانه‌ای و سایر روش‌های کیفی و همچنین مقالات کمی از جمله مقالات پیمایشی، تجربی و همبستگی که دارای نتایج کیفی بودند و به بررسی موضوع مورد نظر این پژوهش پرداخته بودند، مورد بررسی قرار گرفتند، (۳) پژوهش‌هایی باید داده‌ها و اطلاعات کافی را در ارتباط با اهداف پژوهش گزارش کرده باشند، (۴) پژوهش‌هایی که فرآیند بررسی تخصصی را زیر نظر داوران متخصص طی کنند و به صورت مقاله کامل از طریق برخط و یا به طور کامل چاپ شده باشند، (۵) پژوهش‌های چاپ شده در حوزه مورد نظر در بین سال‌های ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۰ و ۲۰۱۲ تا ۲۰۲۲ منتشر شده باشند، (۶) پژوهش‌هایی که با روش‌های علمی به بررسی موضوع پرداخته باشند و راهکارهای مناسب را نشان داده‌اند. همچنین ملاک‌های خروج عبارتند بودند از (۱) پژوهش‌هایی که اطلاعات کافی در زمینه اهداف این تحقیق گزارش نداده بودند، (۲) پژوهش‌هایی که با عنوان و اهداف یکسان انجام شده بودند، (۳) پژوهش‌هایی که فاقد الگوی روش‌شناختی مناسب بودند، (۴) پژوهش‌هایی که اطلاعات کافی در زمینه اهداف این تحقیق گزارش نداده بودن و (۵) پژوهش‌هایی که فاقد کیفیت

لازم علمی بودند یا در مجلات بی کیفیت مورد منتشر قرار گرفته بودند. سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۶) تکنیک دسته بندی یافته ها و کمی فراچکیده نویسی را برای تحلیل یافته های کیفی معرفی می کنند. در تکنیک دسته بندی، ایده ها یا موضوع های مورد نظر فراترکیب، شناسایی و استخراج می شوند و در دسته های مشخصی قرار می گیرند. در کنار تکنیک دسته بندی، فراچکیده نویسی نیز به دلیل ایجاد مبنایی قوی تر و تعاملی تر برای تفسیرهای نوآورانه در فراترکیب، ابزاری بسیار مفید تلقی می شود (محمدی و همکاران، ۱۳۹۷). در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده ها به این صورت بود که ابتدا اطلاعات اولیه از مقالات مشخص گردید و بعد از شناسایی و استخراج داده های اولیه، تمام عوامل استخراج شده، به عنوان کد (مضامین پایه) در نظر گرفته شد و سپس، هر یک از این کدها، در یک مفهوم همانند دسته بندی گردید و مفاهیم (مضامین سازمان دهنده) پژوهش ایجاد شد.

در این قسمت با استفاده از برنامه مهارت های ارزیابی نقادانه^۱ (CASP) با ۱۰ شرط کیفی که در جدول زیر ذکر شده است، هر مقاله به لحاظ کیفی مورد ارزیابی قرار گرفت. هر یک از مقالات در مواجهه با این شرایط، امتیازی از ۱ تا ۵ گرفته و مقالاتی که مجموع امتیازات آنها ۳۱ و بالاتر شود به لحاظ کیفی تأیید و باقی مقالات حذف خواهد شد. سپس با توجه به امتیازی که مقالات کسب کرده اند مطابق موارد ذیل، رتبه بندی شدند. لازم به ذکر است که بازه نمرات از ۴۱-۵۰ عالی و ۳۱-۴۰ خیلی خوب، ۲۱-۳۰ خوب، ۱۱-۲۰ متوسط، ۰-۱۰ ضعیف بود. جدول ارزیابی مقالات مطابق با روش برنامه مهارت های ارزیابی نقادانه در جدول ۱ به تعیین مؤلفه ی کلیدی در انتخاب مقالات تأیید شده در ادامه آورده شده اند.

1. Critical Appraisals Skills Programme (CASP)

جدول ۱. ارزیابی مقالات با روش برنامه مهارت های ارزیابی نقادانه

| ردیف | نویسنده/ نویسندگان | اهداف پژوهش | به روز بودن | طرح پژوهش | روش نمونه برداری | جمع آوری داده‌ها | انعکاس پذیری | ملاحظات اخلاقی | دقت تجزیه و تحلیل داده‌ها | بیان روشن یافته‌ها | ارزش پژوهش | جمع امتیازات | درجه کیفی مقاله | تایید |
|------|----------------------------|-------------|-------------|-----------|------------------|------------------|--------------|----------------|---------------------------|--------------------|------------|--------------|-----------------|-------|
| ۱ | شریعتمدار و همکاران (۱۴۰۰) | ۵ | ۴ | ۵ | ۲ | ۵ | ۴ | ۴ | ۵ | ۵ | ۳ | ۴۲ | عالی | بله |
| ۲ | پناهی (۱۴۰۰) | ۵ | ۵ | ۵ | ۳ | ۵ | ۴ | ۵ | ۵ | ۴ | ۳ | ۴۴ | عالی | بله |
| ۳ | حیدری و طالع پسند (۱۴۰۰) | ۵ | ۲ | ۵ | ۴ | ۳ | ۴ | ۴ | ۳ | ۳ | ۴ | ۳۷ | خیلی خوب | بله |
| ۴ | بهرامی و احمدی (۱۳۹۹) | ۵ | ۴ | ۵ | ۲ | ۳ | ۴ | ۴ | ۳ | ۴ | ۳ | ۳۷ | خیلی خوب | بله |
| ۵ | عظیمی (۱۳۹۶) | ۵ | ۲ | ۴ | ۳ | ۳ | ۲ | ۳ | ۳ | ۳ | ۴ | ۳۲ | خیلی خوب | بله |
| ۶ | وحدانی و خنجرخانی (۱۳۹۹) | ۵ | ۴ | ۵ | ۲ | ۳ | ۴ | ۴ | ۳ | ۴ | ۳ | ۳۷ | خیلی خوب | بله |
| ۷ | حسنی (۱۳۹۹) | ۲ | ۱ | ۱ | ۲ | ۱ | ۳ | ۲ | ۱ | ۲ | ۱ | ۱۶ | متوسط خیر | |
| ۸ | ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۴) | ۵ | ۴ | ۵ | ۲ | ۳ | ۴ | ۴ | ۳ | ۴ | ۳ | ۳۷ | خیلی خوب | بله |
| ۹ | جعفری (۱۳۹۸) | ۲ | ۵ | ۵ | ۳ | ۳ | ۴ | ۲ | ۴ | ۳ | ۳ | ۳۴ | خیلی خوب | بله |
| ۱۰ | عظیمی و همکاران (۱۴۰۲) | ۲ | ۵ | ۵ | ۳ | ۳ | ۴ | ۲ | ۴ | ۳ | ۳ | ۳۴ | خیلی خوب | بله |
| ۱۱ | کرمی و چوپانی (۱۳۹۸) | ۵ | ۵ | ۵ | ۳ | ۵ | ۴ | ۵ | ۵ | ۵ | ۳ | ۴۴ | عالی | بله |

| ردیف | نویسنده / نویسندگان | اهداف پژوهش | به روز بودن | طرح پژوهش | روش نمونه برداری | جمع آوری داده‌ها | انعکاس پذیری | ملاحظات اخلاقی | دقت تجزیه و تحلیل داده‌ها | بیان روشن یافته‌ها | ارزش پژوهش | جمع امتیازات | درجه کیفی مقاله | تابد |
|------|--------------------------------------|-------------|-------------|-----------|------------------|------------------|--------------|----------------|---------------------------|--------------------|------------|--------------|-----------------|------|
| ۱۲ | عزیزی و بنیسی (۱۳۹۷) | ۵ | ۵ | ۵ | ۳ | ۵ | ۴ | ۵ | ۵ | ۴ | ۳ | ۴۴ | عالی | بله |
| ۱۳ | شکری و رضائی (۱۳۹۳) | ۲ | ۱ | ۱ | ۰ | ۰ | ۳ | ۰ | ۲ | ۱ | ۰ | ۱۰ | عالی | خیر |
| ۱۴ | رائیج ^۱ و همکاران (۲۰۱۶) | ۴ | ۵ | ۵ | ۳ | ۵ | ۴ | ۵ | ۵ | ۵ | ۳ | ۴۴ | عالی | بله |
| ۱۵ | لیو و لیو ^۲ (۲۰۲۰) | ۲ | ۲ | ۴ | ۳ | ۱ | ۴ | ۳ | ۲ | ۱ | ۳ | ۲۵ | خوب | بله |
| ۱۶ | فرانسیس و هورن ^۳ (۲۰۱۷) | ۵ | ۴ | ۵ | ۲ | ۵ | ۴ | ۴ | ۵ | ۵ | ۳ | ۴۲ | عالی | بله |
| ۱۷ | مه‌تین ^۴ (۲۰۲۳) | ۵ | ۴ | ۵ | ۴ | ۵ | ۴ | ۴ | ۵ | ۵ | ۴ | ۴۵ | عالی | بله |
| ۱۸ | پکالا و وان زونن ^۵ (۲۰۲۲) | ۲ | ۱ | ۱ | ۰ | ۲ | ۳ | ۲ | ۲ | ۱ | ۱ | ۱۵ | متوسط | خیر |
| ۱۹ | بلو ^۶ و همکاران (۲۰۱۴) | ۴ | ۲ | ۵ | ۴ | ۳ | ۵ | ۴ | ۳ | ۳ | ۵ | ۳۸ | خیلی خوب | بله |
| ۲۰ | هنیگان و گوس ^۷ (۲۰۱۶) | ۲ | ۲ | ۴ | ۳ | ۱ | ۳ | ۳ | ۱ | ۲ | ۱ | ۲۲ | خوب | بله |

1. Rauch
2. Liu & Liu
3. Francis & Horn
4. Metin
5. Pekkala & Van Zoonen
6. Blumer
7. Hennigan & Goss

| ردیف | نویسنده / نویسندگان | اهداف پژوهش | به روز بودن | طرح پژوهش | روش نمونه برداری | جمع آوری داده‌ها | انعکاس پذیری | ملاحظات اخلاقی | دقت تجزیه و تحلیل داده‌ها | بیان روشن یافته‌ها | ارزش پژوهش | جمع امتیازات | درجه کیفی مقاله | نابند |
|------|--------------------------------------|-------------|-------------|-----------|------------------|------------------|--------------|----------------|---------------------------|--------------------|------------|--------------|-----------------|-------|
| ۲۱ | وارلیک ^۱ و همکاران (۲۰۲۱) | ۴ | ۲ | ۴ | ۳ | ۳ | ۴ | ۲ | ۳ | ۳ | ۳ | ۳۱ | خیلی خوب | بله |
| ۲۲ | خورشید ^۲ و همکاران (۲۰۲۰) | ۲ | ۱ | ۱ | ۰ | ۲ | ۳ | ۲ | ۲ | ۱ | ۱ | ۱۵ | متوسط خیر | |
| ۲۳ | افریمووا ^۳ (۲۰۲۰) | ۲ | ۲ | ۴ | ۳ | ۱ | ۴ | ۳ | ۲ | ۱ | ۳ | ۲۵ | خوب | بله |
| ۲۴ | ستین و آسکون ^۴ (۲۰۱۸) | ۱ | ۲ | ۱ | ۰ | ۲ | ۳ | ۲ | ۲ | ۱ | ۱ | ۱۵ | متوسط خیر | |

در فرایند جستجو پارامترهای مختلفی مانند عنوان، چکیده، محتوا و جزئیات مقاله در نظر گرفته شده و مقاله‌هایی که با پرسش و هدف پژوهش تناسبی نداشتند، حذف گردیدند. سرانجام پس از چهار مرحله پالایش از میان ۲۴ مطالعه، ۴ مورد آن حذف و ۲۰ پژوهش برای تجزیه و تحلیل اطلاعات انتخاب شد و در گام بعدی دسته‌بندی و استخراج اطلاعات مقالات منتخب انجام گرفت. در نهایت تجزیه و تحلیل یافته‌های کیفی صورت پذیرفت. در پژوهش، ابتدا تمام عوام استخراج شده از مطالعه به عنوان شناسه در نظر گرفته، و سپس با در نظر گرفتن معنای هر یک از آنها، شناسه‌ها در مفهومی مشابه تعریف شد. سپس مفاهیم مشابه در مقولات تبیین‌کننده دسته‌بندی گردید تا به این ترتیب محورهای تبیین‌کننده شاخص‌های طراحی برنامه توانمندسازی مشاوران برخط در قالب مؤلفه‌های اصلی و فرعی پژوهش شناسایی شود که در جدول ۲ آمده است.

1. Warlick & et.al
2. Khurshied & et.al
3. Efremova
4. Çetin & Aşkun

جدول ۲. مؤلفه‌های اصلی و فرعی توانمندسازی مشاوران برآمده از پژوهش‌های پیشین

| مقوله‌های اصلی | مقوله‌های فرعی | کدهای باز |
|----------------------|-------------------|---|
| | دانش | ۱- دانش تخصصی مشاوره و روان‌شناسی، ۲- دانش تخصصی مشاوره آنلاین، ۳- دانش تکنولوژی فناوری |
| صلاحیت‌های برون فردی | مهارت‌های حرفه‌ای | ۱- <u>مهارت تکنولوژی</u> : رفع مشکلات سخت افزاری و کار با نرم افزارهای مرتبط، ۲- <u>مهارت‌های مشاوره‌ای</u> : گوش‌دهی فعال، همدلی، انعکاس احساس، انعکاس محتوا، مدیریت زمان جلسه، مهارت حل مسئله، برقراری ارتباط مؤثر، مدیریت موردهای دشوار، مدیریت بحران خودکشی، مقابله با استرس‌های شغلی، آشنایی با اصول اخلاقی و حرفه‌ای در مشاوره آنلاین شامل رازداری و محرمانه ماندن اطلاعات، احترام به حقوق مراجع، حفظ مرزهای حرفه‌ای، مهارت خود مراقبتی |
| صلاحیت‌های درون فردی | خصایص شخصیتی | مسئولیت‌پذیری شغلی، تفکر واگرا، منضبط بودن، واقع‌گرا بودن، انعطاف‌پذیری، شجاعت، انتقادپذیری، سخت‌کوشی، خلاقیت، اصالت، امیدواری و سازگاری |

در این مرحله از روش فراترکیب، یافته‌های مراحل قبل ارائه شد. از شاخص‌های استخراج شده از متون مقالات مرتبط، با حذف شاخص‌های هم‌معنی و پرتکرار و در نهایت با مقوله و دسته‌بندی شاخص‌های نهایی، ۲ مقوله اصلی (صلاحیت‌های برون فردی و صلاحیت‌های درون فردی) و ۳ مقوله فرعی (دانش حرفه‌ای، مهارت‌های حرفه‌ای و خصایص شخصیتی) مشخص شدند که در جدول ۲ آمده است. در ادامه به بررسی و تحلیل کیفی مضمون مطالب بیان شده در مصاحبه‌های انجام گرفته از متخصصان و مشاوران فعال حوزه مشاوره برخط، پرداخته شد. از مجموع ۱۰ نفر فرد متخصص ۵ نفر (۵۰ درصد) زن و ۵ نفر (۵۰ درصد) مرد بودند. ۱ نفر (۱۰ درصد) مجرد و ۹ نفر (۹۰ درصد) متاهل بودند. ۵ نفر (۵۰ درصد) کارشناسی ارشد و ۵ نفر (۵۰ درصد) دکترای تخصصی بودند. مرحله اول تحلیل مضمون به آشنایی با داده‌ها اشاره دارد که به

شناسایی شاخص‌های مربوط به طراحی برنامه توانمندسازی مشاوران برخط از متون مصاحبه مبادرت ورزیده شد. در مرحله دوم به ایجاد کدهای اولیه پرداخته شد. این کدگذاری به وسیله نرم‌افزار مکس کیودا (MAXQDA) انجام گرفت. در مرحله سوم به دسته‌بندی کدهای مختلف در قالب مقوله‌های بالقوه، و مرتب کردن همه خلاصه داده‌های کدگذاری شده در قالب مقوله‌های مشخص شده است. در مرحله چهارم با ایجاد مجموعه‌ای از مضامین و بازبینی آن‌ها مشخص می‌شود که شامل دو مرحله بازبینی و تصفیه مضامین است. مرحله اول شامل بازبینی در سطح خلاصه‌های کدگذاری شده است. در مرحله دوم اعتبار تیم‌ها (مضامین) در رابطه با مجموعه داده‌ها در نظر گرفته شد. در نهایت به تعریف و نام‌گذاری مقوله‌ها پرداخته شد.

جدول ۳. مؤلفه‌های اصلی و فرعی توانمندسازی مشاوران برآمده از مصاحبه با خبرگان

| مقوله‌های اصلی | مقوله‌های فرعی | کدهای باز |
|----------------|----------------|--|
| | دانش تخصصی | ۱- تحصیلات دانشگاهی: فوق لیسانس و دکترا، ۲- دانش مشاوره و روان‌شناسی و ۳- دانش تکنولوژی فناوری |
| عوامل فردی | مهارت‌ها | ۱- <u>مهارت تکنولوژی</u> : رفع مشکلات سخت افزاری-کار با نرم افزارهای مرتبط، ۲- <u>مهارت‌های مشاوره‌ای</u> : گوش‌دهی فعال، همدلی، انعکاس احساس، انعکاس محتوا، مدیریت زمان جلسه، مهارت حل مسئله، برقراری ارتباط مؤثر، مدیریت موردهای دشوار، مدیریت بحران خودکشی، مقابله با استرس‌های شغلی، آشنایی با اصول اخلاقی و حرفه‌ای در مشاوره آنلاین شامل: رازداری، احترام به حقوق مراجع، حفظ مرزهای حرفه‌ای: از طریق ورزش، یوگا، رواندرمانی، سوپرویزن (نظارت و راهنمایی بالینی)، تعامل با همکاران، تفریح |
| | خصایص شخصیتی | ۱- <u>ویژگی‌های شخصیتی</u> : شوخ طبعی، منعطف بودن، خلاق و نوآور بودن، مسئولیت‌پذیری، داشتن پشتکار و روحیه کاوشگری، اخلاق مدار و متعهد بودن، انتقادپذیری، پرهیز از تحمیل عقیده و |

| مقوله‌های اصلی | مقوله‌های فرعی | کدهای باز |
|----------------|--|--|
| | | <p>برخورداری از روحیه تعاملی، ۲- <u>علايق</u>: کار کردن با افراد، برقراری ارتباط با افراد، علاقمند به یاری رسانی و کمک به دیگران، علاقمند به مطالعه و روزرسانی دانش، علاقه به جستجوی حقایق، ۳- <u>ارزش‌های کاری</u>: بهره‌گیری از ارزش‌های اخلاقی- استفاده از حداکثر توانایی‌های خود، ۴- <u>توانایی‌ها</u>: توانایی خوب گوش دادن، درک شفاهی گفتار مراجع- توانایی انتقال اطلاعات و تبادل نظر، وضوح گفتار، فن بیان خوب، توانایی خواندن، نوشتن و درک اطلاعات نوشتاری، ۵- <u>نگرش حرفه‌ای</u>.</p> |
| | تجربیات شغلی | <p>۱- حداقل ۵ سال سابقه کار مشاوره و روان‌درمانی مرتبط، ۲- آموزش‌های شغلی (دوره‌های بازآموزی) و ۳- بهرمندی از خدمات سوپرویزن (نظارت و راهنمایی بالینی)</p> |
| عوامل محیطی | محیط تجهیزات فناوری و تکنولوژی اینترنت | <p>اتاق کار مجزا، رسمی و در عین حال راحت (میز و صندلی) و بدور از سر و صدا و عوامل مزاحم لپ‌تاپ، تلفن، دوربین و نرم افزارهای کاربردی بروز دسترسی به اینترنت پرسرعت و نامحدود</p> |
| عوامل سازمانی | امنیت شغلی انگیزش شغلی بازآموزی | <p>۱- حقوق و دستمزد، ۲- ساعات کاری منعطف و ۳- ثبات شغلی از طریق قراردادهای سازمانی، بیمه ۱- تشویق مشاوران و ۲- در نظر گرفتن پاداش دوره‌ها و کارگاه‌های تخصصی / برگزاری جلسات مطالعه موردی و ارائه خدمات سوپرویزن (نظارت و راهنمایی بالینی)</p> |

بر اساس جدول ۳ مؤلفه‌های اصلی (عوامل فردی، محیطی، و سازمانی) و فرعی (دانش تخصصی، مهارت‌ها، خصایص شخصیتی و تجربیات شغلی، محیط، تجهیزات فناوری و تکنولوژی، امنیت شغلی، انگیزش شغلی و بازآموزی) توانمندسازی مشاوران برآمده از مصاحبه با خبرگان آمده است. بر اساس این مضامین به دست آمده به طراحی برنامه آموزشی توانمندسازی مشاوران برخط پرداخته شد که خلاصه جلسات در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴. خلاصه جلسات طراحی شده برنامه توانمندسازی حرفه‌ای مشاوران برخط (آنلاین)

| جلسه | هدف جلسه | محتوای جلسه آموزشی | تغییر مورد انتظار |
|-------|---|--|---|
| اول | آشنایی با مهارت حل مسئله در مشاوره برخط | آشنایی با مهارت حل مسئله، تعریف مسئله، نحوه ارزیابی و شناسایی و تشخیص مسئله در مشاوره برخط، گردآوری اطلاعات و فهم عمیق مسئله با استفاده از سؤالات راهبردی در مشاوره برخط، نحوه بارش فکری در مشاوره برخط، ارزیابی راه حل‌ها و انتخاب یک راه حل، اجرا و پیگیری راه حل | توانا بودن در حل مسئله مشاوره برخط |
| دوم | استفاده از تکنیک مهارت‌های مشاوره‌ای در مشاوره برخط | تعریف همدلی، فرق همدلی با همدردی، اهمیت و ضرورت همدلی، هدف همدلی و روش‌های تقویت مهارت همدلی، چگونه همدل باشیم؟، نحوه همدلی در مشاوره برخط و راه‌های تقویت مهارت همدلی در مشاوره برخط، آشنایی با انعکاس احساس و انعکاس محتوا و نحوه به کارگیری بموقع آنها در توانمندسازی مشاوران برخط، فعالیت‌ها: اجرای نحوه همدلی کردن در مشاوره برخط. | همدل بودن در فرآیند مشاوره |
| سوم | آشنایی با خودکارآمدی شغلی و آموزش راهکارهای افزایش آن | تعریف خودکارآمدی شغلی، نشانه‌های خودکارآمدی شغلی، ابعاد آن. علل و عوامل ایجاد کننده خودکارآمدی شغلی در مشاوره برخط، اثرات و پیامدهای مثبت آن در مشاوره برخط، راهکارهای افزایش آن در مشاوره برخط. فعالیت: بارش فکری (به نظر شما چه عواملی در ایجاد خودکارآمدی شغلی مشاوران برخط موثرند؟) | شناخت عوامل تأثیرگذار بر خودکارآمدی شغلی در فرآیند مشاوره |
| چهارم | آشنایی با روش‌های مداخلات غیر حضوری در شرایط بحرانی در رابطه با مورد (کمیسی) خودکشی | تعریف خودکشی از دیدگاه، بررسی باورهای نادرست در مورد خودکشی، سبب شناسی خودکشی، بررسی عوامل خطرزای خودکشی در مشاوره برخط، بررسی عوامل محافظت کننده خودکشی، مدیریت مراجعین خودکشی در مشاوره برخط شامل ارزیابی تاریخچه شخصی در مشاوره برخط، نحوه ارزیابی شرایط کنونی بیمار، بررسی وجود افکار، قصد یا نقشه خودکشی، انجام مداخله در مشاوره برخط، طرح‌ریزی درمان | مدیریت بحران |

| جلسه | هدف جلسه | محتوای جلسه آموزشی | تغییر مورد انتظار |
|------|---|--|---|
| پنجم | مدیریت بحران در مراجعین دشوار | آشنایی با مراجعین پرچانه و مداخلات راهبردی در مشاوره برخط، خودشان، آشنایی با مراجعین پنهان و دلیل پنهان کردن مسائل مشاوره برخط، آشنایی با مراجعین دست اندازنده و مداخلات راهبردی در مشاوره برخط، آشنایی با مراجعین جنسی، خصایص مشترک آنها در مشاوره برخط و مداخلات راهبردی، راهکارها و تدابیر لازم برای مدیریت مراجعان دشوار در مشاوره برخط. | توانایی مدیریت تفاوت‌های فردی در مشاوره |
| ششم | آشنایی با اصول و اخلاق حرفه‌ای در مشاوره آنلاین | آشنایی با رعایت مواردی که در مشاوره‌های نوشتاری (چت و ایمیل) باید به آنها توجه کرد (استفاده از کلماتی که بار منفی نداشته باشند، استفاده از کلماتی که منجر به سوء تعبیر یا سوء برداشت مراجع نشود، رعایت جملات همدلانه، عدم استفاده از کلماتی همچون: جانم، عزیز دلم، قربانت و غیره. آشنایی با استانداردهای موجود در مجموعه اصول اخلاقی ارائه شده توسط نظام نامه انجمن روان‌شناسی آمریکا، آشنایی با بایدها و نبایدها در مشاوره برخط، آشنایی با اصول و قواعد فضای اتاق درمان و تجهیزات لازم در مشاوره برخط | توانمندی در زمینه اخلاق حرفه‌ای و رعایت آن در فرآیند مشاوره |
| هفتم | آشنایی با تکنولوژی و مهارت فناوری یارانه | آشنایی با انواع نرم‌افزارهای یارانه‌ای جهت انجام مشاوره برخط، آشنایی با مشکلات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری رایج، آموزش مفاهیم کاربردی فناوری اطلاعات و تکنولوژی، آشنایی با نحوه کدگذاری و استفاده از قفل جهت حفظ رازداری. | توانمندی مجازی، اینترنتی و آنلاین |

پس از تدوین، امکان‌سنجی جلسات آموزشی یعنی روایی محتوایی جلسات انجام گرفت. یکی از روش‌های تبدیل قضاوت کیفی داوران درباره روایی محتوایی به کمیت، به روش لاوشه شهرت دارد و به آن نسبت روایی محتوایی^۱ (CVR) گفته می‌شود. برای محاسبه ضریب روایی محتوایی جلسات آموزشی تدوین شده، از ۵ نفر اساتید

1. content validity ratio (CVR)

متخصص در حوزه مشاوره آنلاین خواسته شد تا محتوای هر جلسه و در نهایت کل محتوای جلسات تدوین شده را به سه صورت "ضروری است"، "مفید است ولی ضروری نیست"، "ضروری نیست" مورد ارزشیابی قرار دهند. بر اساس نتایج ضریب نسبت روایی محتوایی ۱۰۰٪ درصد به دست آمده است. بر این اساس که هرچه ضریب نسبت روایی به یک نزدیکتر باشد روایی بیشتر است پس برنامه توانمندسازی حرفه‌ای مشاوران برخط (آنلاین) روایی محتوای بالایی دارد. همچنین شاخص روایی محتوایی^۱ (CVI) محاسبه شد و ضریب ۹۹٪ به دست آمد. با توجه به آنکه هرچه ضریب روایی به یک نزدیکتر باشد روایی بیشتر است، پس برنامه توانمندسازی حرفه‌ای مشاوران برخط (آنلاین) روایی محتوایی بالایی دارد. در ادامه برای بررسی اثربخشی برنامه توانمندسازی حرفه‌ای مشاوران برخط (آنلاین) بر روی خودکارآمدی شغلی از تحلیل واریانس مکرر استفاده شده است که نتایج آن در ادامه آمده است.

یافته‌ها

بر اساس نتایج میانگین و انحراف معیار سن گروه برنامه توانمندسازی حرفه‌ای برای مشاوران برخط (آنلاین) ۳۶/۹۰ و ۵/۰۶ و میانگین و انحراف معیار سن گروه کنترل ۳۹/۰۰ و ۵/۵۱ بود. میزان آماره t-test بدست آمده حاصل از مقایسه میانگین‌های ۲ گروه در متغیر سن برابر با $t\text{-test}=0/385$ بود که این میزان به لحاظ آماری معنادار نبود ($\text{sig}=0/503$) که نشان دهنده هم‌تا بودن ۲ گروه از نظر سن نبود. همچنین میزان آماره تحلیل خی دو^۲ آمده حاصل از مقایسه فراوانی و درصد ۲ گروه در متغیر تحصیلات برابر با ۲/۱۴۴ بود که این میزان به لحاظ آماری معنادار نبود ($\text{sig}=0/158$) که نشان دهنده هم‌تا بودن ۲ گروه از نظر تحصیلات (کارشناسی ارشد و دکترا) بود. یافته‌های توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار خودکارآمدی در دو گروه آزمایش و کنترل در جدول ۵ ارائه شده است.

1. content validity index (CVI)
2. chi-square

جدول ۵. میانگین و انحراف معیار خودکارآمدی شغلی

| انحراف معیار | | میانگین | | مرحله | متغیر وابسته |
|--------------|------------------|------------|------------------|-----------|-----------------|
| گروه کنترل | گروه توانمندسازی | گروه کنترل | گروه توانمندسازی | | |
| ۰/۸۷۶ | ۰/۸۷۶ | ۵۱/۹۰ | ۵۱/۹۰ | پیش‌آزمون | |
| ۰/۷۳۸ | ۱/۸۸۹ | ۵۲/۱۰ | ۵۵/۷۰ | پس‌آزمون | خودکارآمدی شغلی |
| ۰/۶۳۲ | ۲/۱۱۱ | ۵۲/۲۰ | ۵۰/۳۳ | پیگیری | |

جدول ۵ میانگین و انحراف معیار خودکارآمدی شغلی را نشان می‌دهد. بعد از بررسی مفروضه‌های آماری تحلیل واریانس مکرر، از این آزمون برای تحلیل داده‌ها گردآوری شده استفاده شد. برای دانستن این مطلب که این تغییرات حاصل شده در پس‌آزمون و پیگیری به لحاظ آماری معنادار می‌باشند یا خیر، از تحلیل واریانس با اندازه‌گیری مکرر استفاده گردید. استفاده از این آزمون مستلزم رعایت چند پیش‌فرض اولیه است، این پیش‌فرض‌ها شامل نرمال بودن توزیع نمرات و همگنی واریانس‌ها می‌باشد که ابتدا پیش‌فرض‌ها بررسی شد. برای بررسی نرمال بودن از آزمون شاپیرو-ویلکز استفاده شد. از آنجایی که مقادیر آزمون شاپیرو-ویلکز در هیچ یک از مراحل معنی‌دار نبود ($P > 0.05$)، لذا می‌توان نتیجه گرفت که توزیع نمرات نرمال می‌باشد. جهت بررسی همگنی واریانس‌ها نیز از آزمون لوین استفاده شد. طبق نتایج، شاخص آماره آزمون لوین در سه مرحله ارزیابی به لحاظ آماری معنی‌دار نبود ($P > 0.05$) و بدین ترتیب پیش‌فرض برابری واریانس‌ها تایید شد. داده‌های تحقیق فرض همگنی ماتریس‌های واریانس-کوواریانس (ام‌باکس) را زیر سؤال نبرد؛ بنابراین این پیش‌فرض نیز رعایت شده است ($P > 0.05$). سطح معنی‌داری اثر تعامل گروه و پیش‌آزمون بزرگتر از ۰/۰۵ بود و این نشان دهنده همگنی شیب خط رگرسیون^۱ بود. با توجه به اینکه پیش‌فرض‌های استفاده از تحلیل واریانس با اندازه‌گیری مکرر رعایت شده است، می‌توان از این آزمون آماری

1. homogeneity of regression

استفاده نمود. از آنجایی که مقدار سطح معناداری آزمون کرویت موچلی برای خودکارآمدی شغلی برابر ۰/۰۰۱ به دست آمده است که نتایج آن در جدول شماره ۶ آمده است.

جدول ۶. نتایج آزمون موچلی برای آزمون برابری واریانس‌ها و کوواریانس‌ها برای خودکارآمدی شغلی

| اپسیلون | | sig | Df | آماره کای دو | کرویت موچلی (W) | متغیر وابسته |
|-----------|----------------|-------|----|-----------------|-----------------------|-----------------|
| تصحیح | تصحیح | | | | | |
| هیون-فلدت | گرین-هاوس-گیسر | ۰/۰۰۱ | ۲ | ۲۱/۱۰۲ | ۰/۲۸۹ | خودکارآمدی شغلی |
| ۰/۶۳۵ | ۰/۵۸۴ | | | | | |

بر اساس نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که آماره W موچلی برای متغیر وابسته (خودکارآمدی شغلی) در سطح ۰/۰۰۱ معنادار است (مقدار آماره معناداری از ۰/۰۵ کوچکتر است). این یافته حاکی از آن است که واریانس تفاوت‌ها در میان سطوح متغیر وابسته به صورت معناداری متفاوت است. پیش فرض تحلیل واریانس کرویت رعایت نمی‌شود. تخطی از پیش فرض کرویت سبب می‌شود که آماره F تحلیل واریانس دقیق نباشد. برای رفع این مشکل و افزایش دقت آماره F، درجه آزادی را با استفاده از دو روش گرین-هاوس-گیسر^۱ و هیون-فلدت^۲ تصحیح می‌کنند. اینکه از کدام روش تصحیح استفاده کنیم، بنابر پیشنهاد استیونس^۳ (۱۹۹۶؛ به نقل از ترابی و همکاران، ۱۴۰۰) اگر مقدار اپسیلون بزرگتر از ۰/۷۵ باشد از تصحیح هیون-فلت و اگر اپسیلون کوچکتر از ۰/۷۵ باشد یا هیچگونه اطلاعاتی در مورد کرویت وجود نداشته باشد از تصحیح گرین-هاوس-گیسر استفاده می‌شود. در پژوهش حاضر مقدار اپسیلون برای شاخص گرین-هاوس-گیسر برای متغیر وابسته (خودکارآمدی شغلی) از ۰/۷۵ کوچکتر است، لذا از اپسیلون گرین-هاوس-گیسر استفاده شده است. بنابراین با در نظر گرفتن تصحیح گرین

1. Greenhouse-Geisser correction
2. Huynh-Feldt correction
3. Stevens

هاوس-گیسر در جدول شماره ۷ نتایج آزمون تحلیل واریانس با اندازه‌گیری مکرر برای بررسی تفاوت نمونه پژوهش در سه مرحله پیش‌آزمون، پس‌آزمون و پیگیری گزارش شده است.

جدول ۷. نتایج اثرات بین آزمودنی و درون آزمودنی (تصحیح گرین هاوس-گیسر) خودکارآمدی شغلی

| متغیر وابسته | منابع تغییر | آماره F | درجه آزادی | معنی‌داری | ضریب تاثیر | توان آماری |
|-----------------|-------------|---------|------------|-----------|------------|------------|
| خودکارآمدی شغلی | گروه | ۲۱/۴۳۳ | ۱ | ۰/۰۰۱ | ۰/۵۴۴ | ۰/۹۹۲ |
| | زمان | ۲۸/۲۱۳ | ۱/۱۶۹ | ۰/۰۰۱ | ۰/۶۱۰ | ۰/۹۹۹ |
| | زمان×گروه | ۲۱/۶۱۹ | ۱/۱۶۹ | ۰/۰۰۱ | ۰/۵۴۶ | ۰/۹۹۹ |

نتایج جدول ۷ نشان داد که برنامه توانمندسازی حرفه‌ای برای مشاوران برخط (آنلاین) بر افزایش خودکارآمدی شغلی تأثیر معنادار دارد. در ادامه مقایسه‌ی دو به دوی میانگین تعدیل مراحل آزمون (پیش‌آزمون، پس‌آزمون و پیگیری) بر افزایش خودکارآمدی شغلی برای بررسی ماندگاری نتایج در مرحله پیگیری در جدول ۸ آمده است.

جدول ۸. نتایج آزمون تعقیبی بن‌فرونی خودکارآمدی شغلی برای بررسی پایداری نتایج

| متغیر وابسته | مراحل | میانگین تعدیل شده | تفاوت مراحل | تفاوت میانگین | معناداری |
|-----------------|-----------|-------------------|--------------------|---------------|----------|
| خودکارآمدی شغلی | پیش‌آزمون | ۵۱/۹۰۰ | پیش‌آزمون-پس‌آزمون | -۲/۰۰۰ | ۰/۰۰۱ |
| | پس‌آزمون | ۵۳/۹۰۰ | پیش‌آزمون-پیگیری | -۱/۸۵۰ | ۰/۰۰۱ |
| | پیگیری | ۵۳/۷۵۰ | پس‌آزمون-پیگیری | ۰/۱۵۰ | ۰/۶۹۷ |

بر اساس نتایج جدول ۸ برنامه توانمندسازی حرفه‌ای برای مشاوران برخط (آنلاین) بر کاهش خودکارآمدی شغلی در مرحله پس‌آزمون تأثیر داشته است و اثرات درمانی آن بعد از ۲ ماه ماندگار و پایدار بوده است.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی طراحی، تدوین و روایی‌یابی برنامه توانمندسازی حرفه‌ای برای مشاوران برخط (آنلاین) و اثربخشی آن بر خودکارآمدی شغلی انجام شد. نتایج نشان داد برنامه توانمندسازی حرفه‌ای اعتبار محتوایی قابل قبولی دارد. همچنین نتایج مداخله آموزشی نشان داد که برنامه توانمندسازی حرفه‌ای به طور معنی‌داری خودکارآمدی شغلی در مشاوران برخط را افزایش می‌دهد و در مرحله‌ی پیگیری این اثر به طور معنی‌داری ماندگار بوده است. گرچه این برنامه برای اولین بار است که تدوین شده است و اثربخشی آن بر خودکارآمدی شغلی نیز برای اولین بار است که بررسی می‌شود، اما می‌توان کارآمدی توانمندسازی حرفه‌ای بر خودکارآمدی شغلی را با نتایج تحقیقات رضایی کهخایی و همکاران (۱۴۰۰) همسویی داشته باشد. در تبیین این یافته‌ها می‌توان این‌گونه استدلال نمود که مطالعه و به‌روزرسانی دانش علمی و تخصصی و نیز شرکت در دوره‌های کارآموزی و همچنین بهره‌مندی از خدمات سوپرویزن (نظارت و راهنمایی بالینی) توسط مشاوران برخط به صورت مداوم می‌تواند در ارتقای معلومات و بهره‌وری آنان نقش مهمی داشته باشد و موجب افزایش توان علمی و مشاوره‌ای در آنان شود (ویتز^۱، ۲۰۲۳). از سویی توانایی ایجاد رابطه صمیمانه مشاور برخط با مراجع علاوه بر این‌که در مراجعین آنلاین حس اعتماد به مشاور به وجود می‌آورد، یکی از اصول اولیه و مهم در مشاوره کارآمد نیز است (هاستوتی و تياس، ۲۰۲۴). مشاوره‌ای که مهارت ارتباط صحیح با مراجعان را داشته باشد، می‌تواند به عنوان فردی پذیرنده، راغب به یاری‌رسانی شناخته شود که با مهارت ارتباط سازنده خود باعث حس رازداری می‌گردد که نه تنها موجب استقبال مراجعین برای در میان گذاشتن مسائل خود با مشاور خواهد شد که در حل مشکلات و کمک به آنان نیز کارآمدی زیادی خواهد گذاشت و به رشد حرفه‌ای و قدرت تأثیرگذاری مشاور می‌افزاید و باعث می‌شود در شغل خود خودکارآمدی شغلی

بیشتری را تجربه کند. همچنین آگاهی مشاوران از رویکردها و فنون مشاوره‌ای و کاربرد صحیح آن‌ها در جلسات مشاوره برخط و نیز تجربه کافی در برخورد با مراجعان دشوار و خودکشی‌گرا، مدیریت جلسات مشاوره همراه با تشخیص درست و زودهنگام مشکلات از عواملی هستند که نیازمند دانش و مهارت کافی در زمینه مشاوره دادن است. دانش و تخصص بالای مشاوران در زمینه کار با انواع مراجعان با مشکلات مختلف روان‌شناختی و تحصیلی کمک می‌کند که متناسب با مشکل هر مراجع رویکرد درمانی مناسبی را برگزیند که بهتر بتواند به حل مشکل آنان کمک کند. تجارب اولیه در زمینه برخورد با مراجعان به ویژه مراجعین خودکشی‌گرا و آگاهی از اصول و مهارت‌های ارتباطی مشاوره‌ای قطعاً به اثربخشی جلسات مشاوره‌ای کمک خواهد کرد که خود‌تأییدی بر توانمندسازی و رشد حرفه‌ای مشاوران برخط خواهد بود.

هم‌چنین باید پذیرفت که از جمله عوامل انگیزشی مهمی که در هر شغل و حرفه‌ای نقش پررنگی را ایفا می‌کند حقوق و مزایا است. اگر چنانچه مشاورین برخط با توجه به علاقه زیادی که به حرفه خود دارند و هم‌چنین از تجربه و مهارت خیلی خوبی هم در زمینه مشاوره برخوردار باشد ولی امکانات و تجهیزات و حقوق و مزایای مکفی و تشویق‌کننده‌ای را دریافت نکنند، به مرور زمان سرخورده خواهد شد و انگیزه‌ای برای کارکردن و نیز ارتقای جایگاه شغلی نیز نخواهد کرد. مشاوران برخط زمانی که بتوانند در زمینه ارتقای توانایی‌های علمی در حرفه خود، از خدمات سوپرویزن (نظارت و راهنمایی بالینی)، اساتید و صاحب‌نظران بهره‌مند شوند و هم‌چنین در انجمن‌ها و گروه‌های علمی و تخصصی عضویت داشته باشند، در مسیر رشد حرفه‌ای، احتمالاً راه برای آن‌ها هموار می‌شود و می‌توانند نواقص و مشکلاتی که احیاناً در کار حرفه‌ای خود با آنها درگیر هستند را برطرف سازند و بر اثربخشی و کارآمدی حرفه‌ای خود بیافزایند. الگوی توانمندسازی حرفه‌ای مشاوران این امکان را به مشاوران می‌دهد که به شیوه‌ای خلاق و نوآور عمل نموده و فعالیت‌های مشاوره‌ای خود را به گونه‌ای ارابه دهند که موقعیت خود

را همواره در بهترین حالت حفظ نمایند. برجسته‌ترین مزیت به کارگیری این‌گونه برنامه آن است که موجبات تفاهم و تعهد هر چه بیشتر مشاوران و مراجعان را فراهم آورد. به نظر می‌رسد که مسئله بهبود عملکرد حرفه‌ای و پیامدهای مثبت آن یعنی افزایش خودکارآمدی شغلی، یکی از مهم‌ترین منافع حاصله است. هنگامی که مشاوران پس از توانمند شدن درک متقابلی از شغل خود و وظایف محوله داشته باشند اغلب خود را جزیی از آن به حساب آورده و برای تعالی بخشی و کارآمدی خود، فعالیت‌های مشاوره و خود را همسو و هم‌جهت می‌دانند؛ به ویژه این وضع هنگامی صادق به نظر می‌رسد که بین عملکرد خود و مشاوره از نظر دانشی، نگرشی و مهارتی رابطه‌ای منطقی مشاهده نموده و چنین رابطه‌ای را درک کنند که ایجاد چنین کنش متقابلی تفاهم و نهایتاً تعهد را در مشاوران ایجاد نمود که پژوهش حاضر به دنبال دستیابی به چنین اهدافی انجام شده است. لذا با توجه به یافته‌ها لزوم توسعه و ارتقای صلاحیت‌ها و مهارت‌های حرفه‌ای مشاوران برخط شامل، دانش مهارت و پشتکار آنها از یک سو و مزایای آموزش مشاوران و افزایش مهارت‌های شغلی آنان برای فعالیت‌های مورد نظر از سویی دیگر، تدوین برنامه‌های آموزشی برای مشاوران و اجرای دوره‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت و خدمات سوپرویزن (نظارت و راهنمایی بالینی) که قابلیت‌های فکری و تخصصی آن‌ها را افزایش دهد، می‌تواند نقش بسیار مهمی برای توانمندسازی مشاوران داشته باشد و نیز راهبردی بسیار مؤثر برای انتقال دانش، مهارت و تقویت پشتکار آن‌ها برای انجام وظایف محوله در امر مشاوره باشد. از این رو، تلاش برای توانمندسازی مشاوران برخط با توجه به اهمیت حوزه کاری آنان در زمینه مراجعین دشوار و خودکشی‌گرا به منظور اجرای مطلوب فعالیت‌های مشاوره امری ضروری تلقی می‌شود.

در این مطالعه جامعه آماری مشاورین برخط (آنلاین) شهر تهران بودند، لذا با در تعمیم نتایج به جوامع مشابه در دیگر شهرها و سایر فرهنگ‌ها باید احتیاط کرد. این پژوهش به دلیل محدودیت زمانی قادر به اجرای مرحله پیگیری بلندمدت‌تر برای بررسی

تداوم و ماندگاری اثرات برنامه توانمندسازی حرفه‌ای نبود و تنها به یک مرحله سنجش پیگیری دو ماهه اکتفا شد. پیشنهاد می‌شود این پژوهش در نمونه‌های دیگر از جمله مشاورین برخط (آنلاین) در دیگر شهرها تکرار شود. همچنین مرحله پیگیری در این پژوهش دو ماهه بود، بر این اساس پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های بعد با لحاظ کردن مرحله پیگیری بلندمدت‌تر و طولانی‌تر (بیش از شش ماه یا حتی یک سال) به بررسی تداوم برنامه توانمندسازی حرفه‌ای در راستای افزایش کارکردهای شغلی از جمله خودکارآمدی شغلی مشاورین برخط پرداخته شود. از آنجایی که در این پژوهش تعداد هر گروه ۱۰ نفر بود پیشنهاد می‌شود، پژوهشگران در آینده از حجم نمونه‌ی گسترده‌تری استفاده کنند. پیشنهاد می‌شود با توجه روا (داشتن روایی محتوایی) بودن برنامه توانمندسازی حرفه‌ای مشاوران از این پروتکل آموزشی در سطح کشوری برای افزایش کارایی و بهره‌وری مشاوران استفاده شود. همچنین فراهم‌سازی امکانات مطلوب سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مرتبط با کار مشاوران برخط و نیز توجه بیشتر به حضور سوپرویزنرها (ناظرین و راهنمایان بالینی) در کنار مشاوران برخط در افزایش توانمندی حرفه‌ای و سلامت روان مشاوران پیشنهاد می‌شود. بنابراین می‌توان نتیجه‌گیری کرد که برنامه توانمندسازی حرفه‌ای می‌تواند به عنوان برنامه‌ای روا و کارآمد برای افزایش خودکارآمدی شغلی در روان‌شناسان و مشاوران برخط (آنلاین) مورد توجه قرار گیرد.

ملاحظات اخلاقی پژوهش: در این پژوهش داوطلبانه و اختیاری بودن شرکت در پژوهش و محرمانه نگه داشتن اطلاعات مربوط به شرکت‌کنندگان و اخذ شناسه *IR.IAU.SRB.REC.1400.362* از کارگروه/کمیته اخلاق در پژوهش دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات از اصول اخلاقی رعایت شده در این پژوهش بود.

سهام نویسندگان: نویسنده اول به عنوان دانشجوی دکترا تحت نظر و راهنمایی نویسنده دوم و سوم به عنوان اساتید راهنما و نویسنده چهارم به عنوان مشاور مراحل فرایند پژوهشی را انجام داده است.

حمایت مالی: این پژوهش هیچگونه حمایت مالی دریافت نکرده است. تعارض منافع: نویسندگان این پژوهش هیچگونه تعارض منافی در انجام و نگارش آن ندارند.

منابع

- ابراهیمی، لقمان، فرحبخش، کیومرث، اسمعیلی، معصومه؛ سلیمی بجزستانی، حسین. (۱۳۹۴). الگوی توانمندی سازی مشاوران مدرسه. دو فصلنامه علمی و پژوهشی مشاوره کاربردی، ۵ (۱)، ۲۲-۱.
- <https://doi.org/10.22055/jac.2016.12586>
- کاملی، سمانه، زارع بهرام آبادی، مهدی؛ داوری، رحیم. (۱۴۰۲). نقش میانجی حمایت سازمانی در رابطه بین خودکارآمدی شغلی و تجربه غرقه شدن در کار. پژوهش‌های مشاوره، ۲۲ (۸۶)، ۲۰۳-۱۷۶.
- <http://dx.doi.org/10.18502/qjcr.v22i86.13552>
- بدخشیان، سمیرا السادات؛ سمیعی، فاطمه. (۱۴۰۱). اثربخشی برنامه توانبخشی شغلی مبتنی بر نظریه شناختی اجتماعی بر خودکارآمدی افراد دارای آسیب نخاعی. پژوهش‌های مشاوره، ۲۱ (۸۳)، ۲۱۰-۱۹۳.
- <http://dx.doi.org/10.18502/qjcr.v21i83.11091>
- اصل دهقان، ف، پور شهریاری، م؛ مهراندیش، ن (۱۴۰۰). تدوین مدل شکوفایی بر اساس خودکارآمدی با واسطه‌گری امید در مشاوران و روان‌شناسان. فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی، ۱۲ (۴۶)، ۱۰۸-۸۱.
- <https://doi.org/10.22054/qccpc.2021.57419.2603>
- بهرامی، محمدحسین؛ احمدی افزادی، هادی. (۱۳۹۹). خودکارآمدی و آثار آن در موفقیت حرفه‌ای شاعران و موفقیت سازمان. ششمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی، تهران، ایران.
- <https://civilica.com/doc/1114440>
- پناهی، احمدعلی. (۱۴۰۰). بررسی و تحلیل اثربخشی کاربرد اصول و ضوابط اخلاقی در فرایند مشاوره. نشریه علمی و پژوهشی فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی، ۱۲ (۴۶)، ۲۲-۱.
- <https://doi.org/10.22054/qccpc.2021.57567.2605>
- ترابی، علی اکبر؛ افروز، غلامعلی؛ حسنی، فریبا؛ گلشنی، فاطمه. (۱۴۰۰). طراحی و ارزیابی اثربخشی برنامه مدیریت رفتاری خانواده - محور بر رضامندی زوجیت والدین دارای کودکان دبستانی با نشانگان بیش‌فعالی. فصلنامه خانواده و پژوهش، ۱۸ (۳)، ۴۲-۲۵.
- <http://dorl.net/dor/20.1001.1.26766728.1400.18.3.2.5>
- جعفری، اصغر. (۱۳۹۸). تأثیر توانمندسازی بر اساس مشاوره شناختی - اجتماعی حرفه‌ای در افزایش خودکارآمدی شغلی و جهت‌گیری آینده زنان سرپرست خانوار. خانواده و پژوهش، ۵ (۱)، ۱۲۲-۱۰۵.
- <http://dorl.net/dor/20.1001.1.26766728.1398.16.4.6.7>
- حسینی، سیده هانیه. (۱۳۹۹). دغدغه امروز مشاوران چیست؟ مشاوره، فراتر از برنامه ریزی درسی. رشد آموزش مشاور مدرسه، ۵ (۷)، ۳۹-۳۸.
- <https://www.roshdmag.ir/fa/magazine2/showissue/1934>

حیدری لقب، طاهره؛ و طالع پسند، سیاوش. (۱۴۰۰). نقش میانجی درگیری شغلی معلمان در رابطه توانمندی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی. *مطالعات آموزشی و آموزشگاهی*. ۲ (۸)، ۳۴۱-۳۱۷.

<https://dorl.net/dor/20.1001.1.2423494.1400.10.3.13.2>

رضایی کهخایی، فاطمه؛ سالار، علیرضا؛ دوستکامی، محبوبه. (۱۴۰۰). تأثیر الگوی توانمندسازی حرفه‌ای پرستاری بر میزان استرس شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران اتاق عمل بیمارستان‌های آموزشی شهر زاهدان. *مجله دانشکده پزشکی زابل*، ۴ (۴)، ۱۵۸-۱۵۱.

شریعتمدار، آسیه؛ حسن پور، فاطمه؛ کلانتر هرمز، آتوسا. (۱۴۰۰). بررسی نشانگان فرسودگی شغلی و عدم تعادل حرفه‌ای مشاوران مدرسه. *رویش روان‌شناسی*. ۶ (۱)، ۱۲۸-۱۱۷.

<http://dorl.net/dor/20.1001.1.2383353.1400.10.6.15.5>

شکری، مهدی؛ رضایی شریف، علب. (۱۳۹۳). رابطه رضایت شغلی با خودکارآمدی مشاوران مدارس شهر اردبیل. *اولین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روان‌شناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی، تهران، ایران*.

<https://civilica.com/doc/320874>

طالبی، محمدعلی؛ کرمی، فاطمه؛ گیوتاج، حامد. (۱۳۹۹). رابطه تیپ‌های شخصیتی و جهت‌گیری‌های مذهبی با فرسودگی شغلی مشاوران مراکز مشاوره و بیمارستان‌های شهر یزد. *مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، ۷ (۱)، ۱۴۲-۱۲۳.

عزیزی، سریه؛ و بنیسی، پریناز. (۱۳۹۷). اثربخشی آموزش مهارت حل مسئله بر هوش اخلاقی و ادراک خویشتن. *فصلنامه مهارت‌های روان‌شناسی تربیتی*. ۸ (۱)، ۸۳-۷۵.

<https://sanad.iau.ir/journal/psyedu/Article/595338?jid=595338>

عظیمی، داریوش. (۱۳۹۶). کاربرد مشاوره برخط (آنلاین) در مدارس. *رشد آموزش مشاور مدرسه*. ۴ (۷)، ۱۷-۱۱.

<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage>

عظیمی، داریوش؛ قمری گیوی، حسین؛ رضایی شریف، علی؛ و شیخ‌الاسلامی، علی. (۱۴۰۲). طراحی الگوی توانمندسازی مشاوران مدرسه: یک مطالعه کیفی. *پژوهش‌های مشاوره*، ۲۲ (۸۵)، ۶۰-۵۵.

<http://dx.doi.org/10.18502/qjcr.v22i85.12535>

کرمی، مرتضی؛ و چوپانی، موسی. (۱۳۹۸). تبیین ابعاد شخصیتی شایستگی مشاوران از دیدگاه مشاوران موفق: یک مطالعه کیفی. *تحقیقات کیفی در علوم سلامت*. ۵ (۱)، ۱۶۹-۱۵۴.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=490901>

محمدی، مهرداد؛ صابری، مریم؛ سلیمی، قاسم؛ و نوری، نوشین. (۱۳۹۷). راهنمای عملی روش فراترکیب در شناسایی شایستگی‌های حرفه‌ای معلمان در تدریس ماهیت علم. *مطالعات برنامه درسی*، ۱۳ (۵۰)، ۱۰۶-۷۳.

<https://dorl.net/dor/20.1001.1.17354986.1397.13.50.3.3>

وحدانی، عنبرخاتون؛ و خنجرخانی، مسعود. (۱۳۹۹). رابطه صلاحیت‌های حرفه‌ای معلمی با اشتیاق شغلی و خودکارآمدی معلمان مدارس ابتدایی چابهار. *پنجمین کنفرانس بین‌المللی علوم انسانی، اجتماعی و سبک زندگی*. تهران، ایران.

<https://civilica.com/doc/1147470>

- Amanvermez, Y., Zeren, S. G., Erus, S. M., & Genk, A. B. (2020). Supervision and peer supervision in online setting: Experiences of psychological counselors. *Eurasian Journal of Educational Research*, 20 (86), 249-268. <https://dergipark.org.tr/en/pub/ejer/issue/54088/729899>
- Andersson, P., & Muhrman, K. (2024). Study and career counselling in Swedish adult education. *British Journal of Guidance & Counselling*, 52 (2), 348-360. <https://doi.org/10.1080/03069885.2023.2247549>
- Blumer, M. L., Hertlein, K. M., Smith, J. M., & Allen, H. (2014). How many bytes does it take? A content analysis of cyber issues in couple and family therapy journals. *Journal of marital and family therapy*, 40 (1), 34-48. <https://doi.org/10.1111/j.1752-0606.2012.00332.x>
- Cardoso, P., Campos, R., Taveira, M. D. C., & Silva, F. (2023). Client factors and working alliance: a preliminary study in career construction counselling. *British Journal of Guidance & Counselling*, 51 (4), 625-633. <https://dSPACE.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/30715/1/>
- Çetin, F., & Aşkun, D. (2018). The effect of occupational self-efficacy on work performance through intrinsic work motivation. *Management Research Review*, 41 (2), 186-201. <http://dx.doi.org/10.1108/MRR-03-2017-0062>
- Chen, C. M., Li, Z., Kumari, S., Srivastava, G., Lakshmana, K., & Gadekallu, T. R. (2023). A provably secure key transfer protocol for the fog-enabled Social Internet of Vehicles based on a confidential computing environment. *Vehicular Communications*, 39 (1), 1-10. <http://dx.doi.org/10.1016/j.vehcom.2022.100567>
- Clark, M., & Bussey, K. (2020). The role of self-efficacy in defending cyberbullying victims. *Computers in Human Behavior*, 109 (1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106340>
- De Witte, N. A., Carlbring, P., Etzelmueller, A., Nordgreen, T., Karekla, M., Haddouk, L., ... & Van Daele, T. (2021). Online consultations in mental healthcare during the COVID-19 outbreak: An international survey study on professionals' motivations and perceived barriers. *Internet Interventions*, 25 (1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2021.100405>
- Efremova, P. (2020). Organizational and personal factors of burnout in psychologist-consultant. *Psikhologicheskii zhurnal*, 41 (2), 39-53. <https://doi.org/10.31857/S020595920008535-4>
- Francis, P. C., & Horn, A. S. (2017). Mental health issues and counseling services in US higher education: An overview of recent research and recommended practices. *Higher Education Policy*, 30 (1), 263-277. <http://dx.doi.org/10.1057/s41307-016-0036-2>
- Hastuti, M. M. S., & Tyas, P. H. P. (2024). Online media usage in guidance and counseling services during Covid-19 pandemic. *Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling*, 6 (2), 12-21. <http://dx.doi.org/10.17977/um001v6i22021p060-070>
- Hennigan, J., & Goss, S. P. (2016). UK secondary school therapists' online communication with their clients and future intentions. *Counselling and Psychotherapy Research*, 16 (3), 149-160. <https://psycnet.apa.org/record/2016-53202-001>

- Hölscher, S. I., Gharaei, N., Schachner, M. K., Ott, P. K., & Umlauft, S. (2024). Do my students think I am racist? Effects on teacher self-efficacy, stress, job satisfaction and supporting students in culturally diverse classrooms. *Teaching and Teacher Education*, 138 (1), 1-10.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.tate.2023.104425>
- Kanapathipillai, K., Masngat, N. W. B., Khai, L. C., & Parajuli, A. (2024). Unlocking potential: The power of self-efficacy and engagement in enhancing job performance in Malaysia's F&B manufacturing sector. *European Journal of Human Resource Management Studies*, 8 (1), 1-10.
<http://dx.doi.org/10.46827/ejhrms.v8i1.1776>
- Kgatle, M. S., & Spaumer, A. (2023). Integrating professional counselling during marriage counselling within neo-Pentecostalism. *In die Skriflig/In Luce Verbi*, 57 (1), 29-39. <http://dx.doi.org/10.46222/pharosjot.105.229>
- Khurshied, S., Hisam, A., Khurshid, N., & Khurshid, M. (2020). Burnout among surgeons; depression, anxiety and stress between consultant versus post-graduate trainee. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 36 (7), 1745-1755.
<https://doi.org/10.12669/pjms.36.7.1415>
- Kingsford-Smith, A. A., Alonzo, D., Beswick, K., Loughland, T., & Roberts, P. (2024). Perceived autonomy support as a predictor of rural students' academic buoyancy and academic self-efficacy. *Teaching and Teacher Education*, 142 (1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2024.104516>
- Lachal, J., Revah-Levy, A., Orri, M., & Moro, M. R. (2017). Metasynthesis: an original method to synthesize qualitative literature in psychiatry. *Frontiers in psychiatry*, 8 (1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2024.104516>
- Liu, L., & Liu, Y. (2022, January). An Research on Online Counseling Platform Based on the Artificial Intelligence Technology. In *2022 2nd International Conference on Bioinformatics and Intelligent Computing* (pp. 110-113).
<http://dx.doi.org/10.1145/3523286.3524526>
- McDonald, S., Stahl, G., Nguyen, T., & Fairbairn, K. (2024). Resourcing Their Own Aspirations: First-In-Family Young People and DIY Career Counselling. *British Journal of Educational Studies*, 1 (2), 1-18.
<http://dx.doi.org/10.1080/00071005.2023.2279571>
- Meidayanti, I., Abdullah, T., & Bustan, N. (2020). The relationship between self efficacy and premarital sexual behavior among high school student in Makassar city. *Enfermería Clínica*, 30 (1), 303-307.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.10.089>
- Metin, F. (2023). Retention of Public IT Professionals: The Mediating Roles of Perceived Organisational Support and Psychological Empowerment. *Sosyoekonomi*, 31 (57), 101-129. <http://dx.doi.org/10.17233/sosyoekonomi.2023.03.06>
- Morales-García, W. C., Vallejos, M., Sairitupa-Sanchez, L. Z., Morales-García, S. B., Rivera-Lozada, O., & Morales-García, M. (2024). Depression, professional self-efficacy, and job performance as predictors of life satisfaction: the mediating role of work engagement in nurses. *Frontiers in Public Health*, 12 (1), 1-10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1268336>

- Ndhlovu, D., Walusiku, B. B., & Chipalo, S. N. A. (2023). Understanding psychosocial factors that motivate married couples to engage in multiple concurrent sexual partnerships in Lusaka, Zambia: A counselling perspective. *International Journal of Research and Innovation in Social Science 1* (1), 2454-6186.
<https://www.researchgate.net/publication>
- Pekkala, K., & Van Zoonen, W. (2022). Work-related social media use: The mediating role of social media communication self-efficacy. *European Management Journal*, 40 (1), 67-76. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2021.03.004>
- Preti, E., Casini, E., Bazan, M., Blüml, V., Gonzalez Torres, M. A., Lendvay, J., ... & Clarkin, J. (2024). Transition to online transference-focused psychotherapy during the COVID-19 pandemic. *Psychoanalytic Psychology*, 1 (2), 1-10.
<https://psycnet.apa.org/record/2024-52987-001>
- Rauch, J., Kondev, J., & Sanchez, A. (2016). A tradeoff between the ecological and evolutionary stabilities of public goods genes in microbial populations. *bioRxiv*, 1 (1), 1-10. <https://doi.org/10.1101/039784>
- Riggs, M. L., & Knight, P. A. (1994). The impact of perceived group success-failure on motivational beliefs and attitudes: A causal model. *Journal of Applied Psychology*, 79(5), 755-766. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.5.755>
- Sandelowski, M., & Barroso, J. (2006). *Handbook for synthesizing qualitative research*. springer publishing company.
<https://parsmodir.com/wp-content/uploads/2020/03/MetaSynBook.pdf>
- Schermuly, C. C., Schermuly, R. A., & Meyer, B. (2011). Effects of vice-principals' psychological empowerment on job satisfaction and burnout. *International Journal of educational management*, 25 (3), 252-264.
<http://dx.doi.org/10.1108/09513541111120097>
- Setyaningrum, R. P., Ratnasari, S. L., Soelistya, D., Purwati, T., Desembrianita, E., & Fahlevi, M. (2024). Green human resource management and millennial retention in Indonesian tech startups: mediating roles of job expectations and self-efficacy. *Cogent Business & Management*, 11 (1), 1-10.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2348718>
- Soika, I., & Vronska, N. (2023). Career Counselling in Human Resource Management. *Rural Environment. Education. Personality (REEP)*, 16, 20-28.
<http://dx.doi.org/10.22616/REEP.2023.16.002>
- Supriyanto, A., Sutoyo, A., Mulawarman, M., & Wahyudi, A. (2024). Chat and Face-to-Face Counselling with Web E-Counselling: Increasing Student Discipline Responsibilities Post-Covid-19 Pandemic Through Individual Blended Counselling. *Pegem Journal of Education and Instruction*, 14 (1), 331-338.
<https://doi.org/10.47750/pegegog.14.01.37>
- Van Kessel, K., de Pont, S., Gasteiger, C., & Goedeke, S. (2024). Clients' experiences of online therapy in the early stages of a COVID-19 world: A scoping review. *Counselling and Psychotherapy Research*, 24 (1), 27-38.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/capr.12610>

- Warlick, C. A., Van Gorp, A., Farmer, N. M., Patterson, T., & Armstrong, A. (2021). Comparing burnout between graduate-level and professional clinicians. *Training and Education in Professional Psychology, 15* (2), 150-160. <http://dx.doi.org/10.1037/tep0000328>
- Weitz, P. (2023). Supervision guidelines: online supervision and supervision online—what's the difference?. In *Online Supervision* (pp. 130-146). Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit>
- Yavuzer, Y., & Doğanülkü, H. A. (2024). Development of a systemic premarital counselling programme and evaluating its impact on young adults' couple relationships: A pilot study. *Current Psychology, 43* (6), 5179-5192. <http://dx.doi.org/10.1007/s12144-023-04715-w>

