

ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π.

ΤΕΥΧΟΣ 124-125

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ

REVIEW
OF COUNSELLING AND GUIDANCE

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ



ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π.

Hellenic Society of Counselling and Guidance / www.elesyp.gr

Ελληνική
Εταιρεία
Συμβουλευτικής και
Προσανατολισμού

**ΤΡΙΜΗΝΗ
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ –ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ**

**Επίσημη Επιστημονική Περιοδική Έκδοση
της ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ
(ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π.)**

QUARTERLY REVIEW OF COUNSELLING AND GUIDANCE

Official journal of the
QUARTERLY REVIEW OF COUNSELLING AND GUIDANCE

Διπλό Τεύχος 124-125, 2021

Συντακτική Επιτροπή:

- **Υπεύθυνος Έκδοσης:** Ράνυ Καλούρη, καθηγήτρια ΑΣΠΑΙΤΕ, rkalouri@hotmail.com
- **Αναπληρωτές Υπεύθυνοι:** Παναγιώτης Σαμοΐλης, Σύμβουλος Σταδιοδρομίας, panosam3@gmail.com, Αρχάγγελος Γαβριήλ, τ. Σχολικός Σύμβουλος ΠΕ2, Σύμβουλος Σταδιοδρομίας, egavri@hotmail.com
- **Μέλη:** Φωτεινή Κατσαμπούρη, Σύμβουλος Ε.Π., fkatsamp@sch.gr, Θεόδωρος Κατσανέβας, ομ. Καθηγητής Παν/ου Πειραιά, kats@unipi.gr, Μπότου Αναστασία, Σύμβουλος Ε.Π., botouanastasia@gmail.com, Μυλωνά-Καλαβά Νίνα, Σύμβουλος Ε.Π., ninacalmyl@gmail.com

Οι εργασίες για δημοσίευση στο περιοδικό και οι συνδρομές πρέπει να στέλνονται στο e-mail της ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π. elesyp@gmail.com, και στην Πρόεδρο της ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π. καθηγ. Ράνυ Καλούρη, rkalouri@hotmail.com. Δικτυακός τόπος: www.elesyp.gr

Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π.

Πρόεδρος: Ουρανία Καλούρη
Αντιπρόεδρος: Αικατερίνη Μυλωνά-Καλαβά
Γραμματέας: Φωτεινή Κατσαμπούρη
Ταμίας: Αναστασία Μπότου
Μέλος: Κωνσταντίνος Μακρόπουλος

**Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού
Υπεύθυνοι Έκδοσης**

**Δημητρώπουλος Ευστάθιος, καθηγητής Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε., 1986-1994
Σαμοΐλης Παναγιώτης, Σύμβουλος Σταδιοδρομίας, 1995-2001
Κασσωτάκης Μιχάλης, καθηγητής Παν/ου Αθηνών, 2002-2013**

το ΔΣ της ΕΛΕΣΥΠ τους ευχαριστεί θερμά και τους τιμά! (Φθινόπωρο 2013)

Επιστημονική Επιτροπή

Δημητρίου Λουκία, αναπλ. καθηγήτρια παν/ου Frederick

Καλαβά-Μυλωνά Νίνα, Δρ. Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού
Καλούρη Ράνυ, Καθηγήτρια Ανώτατης Σχολής Παιδαγωγικής και Τεχνολογικής Εκ-
παίδευσης

Κανδηλάκη Αγάπη, Καθηγήτρια Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης

Κασσωτάκης Μιχάλης, ομ. Καθηγητής Πανεπιστημίου Αθηνών

Κατσαμά, Ειρήνη, Επ. καθηγήτρια Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης

Κατσαμπούρη Φωτεινή, Δρ Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού

Κατσανέβας Θεόδωρος, ομ. Καθηγητής Πανεπιστημίου Πειραιά

Κουλούρης, Νίκος, Επ. Καθηγητής Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης

Μαρμαρινός Γιάννης, ομ. Καθηγητής Πανεπιστημίου Αθηνών

Μπότου Αναστασία, Δρ Παιδαγωγικής

Μπρούζος Ανδρέας, Καθηγητής Πανεπιστημίου Ιωαννίνων

Παπαβασιλείου Ιωάννα, Επ. Καθηγήτρια Πανεπιστημίου Μακεδονίας

Πουλόπουλος, Μπάμπης., Καθηγητής Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης

Σιδηροπούλου-Δημακάκου Δέσποινα, Καθηγήτρια Παν/ου Αθηνών

Τσέργας Νικόλαος, Επ. Καθηγητής Δημοκριτείου Πανεπιστημίου Θράκης

Τσιμπουκλή, Άννα, Ψυχολόγος (PhD), Υπεύθυνη Τομέα Εκπαίδευσης ΚΕΘΕΑ

Τα ανυπόγραφα κείμενα εκφράζουν τις θέσεις της Εταιρείας. Τα ενυπόγραφα τις θέσεις των αρθρογράφων οι οποίοι έχουν την ευθύνη της σύνταξης και του περιεχομένου των κειμένων τους (βλ. οδηγίες στο τέλος του τεύχους 2-3, του τεύχους 36-37, του τεύχους 60-61 και του τεύχους 92-93 για τη σύνταξη εργασιών, καθώς και στην ιστοσελίδα της ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π. www.elesyp.gr

Ποιοι και πώς γίνονται μέλη της Εταιρείας: βλ. καταστατικό στο τ.1 του περιοδικού και στο τ. 60-61. Καθώς και στο www.elesyp.gr

Διάθεση του περιοδικού:

Ελεύθερη πρόσβαση στο www.elesyp.gr

Copyright 2021: ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π.

Απαγορεύεται η αναδημοσίευση, η αναπαραγωγή ή η μετάδοση όλου ή μέρους του περιοδικού χωρίς την έγγραφη άδεια της ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π.

ISSN 1105-2449

Εκδόσεις Πεδίο

Συνταγματάρχου Δαβάκη 10 & Μυλοποτάμου, 11526, Αθήνα

Τηλ.: 210 3390204 • Fax: 210 3390209

e-mail: info@pediobooks.gr

<http://www.pediobooks.gr/>

Κεντρική διάθεση-Βιβλιοπωλείο

Λυκαβηττού 1 & Ακαδημίας, 10672, Αθήνα

Τηλ.: 210 3229620 • Fax: 213 0286560

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

CONTENTS

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΑ 5-6

ΚΡΙΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΑ ΤΗΣ ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ 7-9

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΑ ΑΡΘΡΑ-ΕΡΕΥΝΕΣ

1. *Ανδρέας Μπρούζος, Βασιλική Μπαούρδα, Χριστίνα Τάσση, Βαΐα Σταύρου, & Βασιλική Ρομοσιού.* Η αντίληψη ικανοποίησης των συμμετεχόντων από μία διαδικτυακή ομαδική παρέμβαση για την αντιμετώπιση των ψυχολογικών επιπτώσεων του κορωνοϊού Covid-19. 9-21
2. *Δρ. Μαρία Συτζιούκη, Μελπομένη Μουρτζιάπη.* Οι πρακτικές της εκπαιδευτικής και επαγγελματικής συμβουλευτικής κατά την επιδημία του Covid-19: Αναδυόμενες δεξιότητες συμβούλων σταδιοδρομίας. 22-33
3. *Αριστείδης Λορέντζος, Ασπασία Καραβία, Πηνελόπη Μπέλκη, Δήμητρα Καλαντώνη, Μαρία Κωστάλα, Κατερίνα Αργυροπούλου.* Ανάπτυξη προγράμματος εξ αποστάσεως συμβουλευτικής σταδιοδρομίας εφήβων σε δομές φιλοξενίας «κλειστού τύπου» στην Αττική 34-42
4. *Νικόλαος Μουράτογλου.* Αρχές εκπαιδευτικού σχεδιασμού σε εξ αποστάσεως προγράμματα συμβουλευτικής σταδιοδρομίας: Απόψεις συμβουλευόμενων από τη μαθησιακή τους εμπειρία 43-55
5. *Δημήτρης Χατζηχαράλαμπος, Σταύρος Κ. Πάρολαλης, Κούλλα Ερωτοκρίτου.* Οι γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες του συμβούλου στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική διαδικασία 56-70
6. *Νίνα-Αικατερίνη Καλαβά-Μυλωνά.* Η εξ' αποστάσεως επικοινωνία 71-76
7. *Αντρεα Γεωργίου, Λουκία Δημητρίου.* Διαδικτυακή συμβουλευτική: Οι απόψεις της Κυπριακής κοινωνίας για τη μέθοδο της διαδικτυακής συμβουλευτικής 77-87
8. *Ιωάννα Τσαμπαλάτη-Βακαλοπούλου, Νίκος Δρόσος, Μάρα Κούρτογλου, Αντώνης Κορφιάτης.* Εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών επαγγελματικής συμβουλευτικής σε λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας κατά την περίοδο της πανδημίας covid-19 88-107
9. *Αργυρώ Κ. Χαροκοπάκη.* Επαγγελματική τηλε-συμβουλευτική: Εφαρμογές και προκλήσεις 108-118

10. Φωτεινή Πολυχρόνη, Αλέξανδρος-Σταμάτιος Αντωνίου, Ειρήνη Παλιβάκου, Όλγα Κόφα. Δυσκολίες με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση σε φοιτητές κατά την περίοδο της πανδημίας και η σχέση με τα κίνητρα, τις στρατηγικές μάθησης και το άγχος εξετάσεων	119-132
---	---------

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1. Τα νέα της ΕΛΕΣΥΠ	133
2. Βιβλία-Περιοδικά	134
3. Ενημέρωση που λάβαμε	135

Δύο Λόγια από τη Συντακτική Επιτροπή

Η Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού είναι το επίσημο όργανο της Ελληνικής Εταιρείας Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού (ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π.). Στοχεύει, κυρίως, στη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των μελών της Εταιρείας, στην προβολή επιστημονικών απόψεων και θέσεων σχετικά με το θεσμό της Συμβουλευτικής και του Προσανατολισμού, στη διάδοση των προτάσεων της Εταιρείας και στη γνωστοποίησή τους προς όλους τους αρμόδιους παράγοντες.

Η παρουσίαση των σύγχρονων εξελίξεων που αφορούν θέματα θεωρίας και πράξης της Συμβουλευτικής και του Προσανατολισμού εντάσσεται, επίσης, στους στόχους του περιοδικού. Ο στόχος αυτός έχει ιδιαίτερη σημασία για τη χώρα μας, δεδομένου ότι ο παραπάνω θεσμός θεωρείται ακόμη νέος στην ελληνική πραγματικότητα. Χρειάζεται, λοιπόν, όσοι ασχολούμαστε, άμεσα ή έμμεσα, με αυτόν να διαμορφώσουμε κοινούς στόχους, να προβάλουμε και να υποστηρίξουμε ιδέες και προτάσεις που τον προάγουν και τον αναβαθμίζουν.

Η Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού είναι στη διάθεση όλων όσοι θέλουν να στηρίξουν την προσπάθεια αυτή. Αποτελεί βήμα για όσους ενδιαφέρονται για τη Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό, ένα βήμα ελεύθερο από όπου η φωνή της ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π. μπορεί να ακούγεται δυνατότερη προς κάθε κατεύθυνση. Τα κείμενα που δημοσιεύονται έχουν θεωρητικό, ερευνητικό, πρακτικό και ενημερωτικό χαρακτήρα και μπορούν να αναφέρονται τόσο στον ελληνικό όσο και στο διεθνή χώρο. Έτσι το περιοδικό καλύπτει και τα ενδιαφέροντα των ειδικών στη Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό και τις ανάγκες εκείνων που επιθυμούν να βρουν σ' αυτό στοιχεία πρακτικών εφαρμογών ή πληροφορίες για τις εξελίξεις που πραγματοποιούνται σε σχέση με το θεσμό της Συμβουλευτικής και του Προσανατολισμού στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Επίσημη γλώσσα του περιοδικού είναι η Ελληνική. Δημοσιεύονται όμως κείμενα και στα Αγγλικά, Γαλλικά και Γερμανικά, ενώ τα ελληνικά άρθρα συνοδεύονται από σύντομη περίληψη σε μία από τις παραπάνω γλώσσες. Τα επιστημονικά κείμενα που δημοσιεύονται στο περιοδικό κρίνονται από ειδικούς επιστήμονες στους οποίους η Συντακτική Επιτροπή τα διαβιβάζει, απαλείφοντας το όνομα του συγγραφέα (η των συγγραφέων).

Η απήχηση που έχει η Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού σε όσους ασχολούνται ή εφαρμόζουν τον αντίστοιχο θεσμό στην εκπαίδευση, την απασχόληση ή σε άλλους τομείς είναι σημαντική. Μπορούμε, όμως, να την κάνουμε ακόμη πιο μεγάλη και πιο σημαντική. Καλούμε όλους τους φίλους και συναδέλφους, που με τον ένα ή τον άλλο τρόπο εμπλέκονται με τη Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό, να γίνουν μέλη της ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π. *, να συμβάλουν με τις εργασίες τους στην περαιτέρω αναβάθμιση του περιοδικού και να το καταστήσουν γνωστό και σε άλλους.

* Στα τεύχη 1, 60-61 και 92-93 και στην ιστοσελίδα της ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π. έχει δημοσιευθεί το καταστατικό της Εταιρείας ολόκληρο, ώστε να ενημερωθούν όλοι οι συνάδελφοι, τόσο τα μέλη, όσο και καθένας που ενδιαφέρεται να γίνει μέλος, σχετικά με τους σκοπούς και τις επιδιώξεις της αλλά και τη λειτουργία της. Εκεί περιλαμβάνεται και η διαδικασία εγγραφής μέλους.

Είναι ανάγκη να επικοινωνήσουμε μεταξύ μας και να ενώσουμε τις δυνάμεις μας για να προωθήσουμε το θεσμό Συμβουλευτική-Προσανατολισμός. Ένα θεσμό τόσο απαραίτητο και σημαντικό στη σύγχρονη ελληνική κοινωνία.

Η Συντακτική Επιτροπή

INTRODUCTION REMARKS FROM THE EDITORIAL BOARD

The Review of Counseling and Guidance is a journal of the Hellenic Society of Counseling and Guidance (HE.S.CO.G). It aims to facilitate the communication among the HE.S.CO.G. members, to promote valid scientific knowledge concerning counselling and vocational guidance in Greece and abroad, to disseminate the activities and the proposals of the HE.S.CO.G. and make them known to all interested agents.

The analysis also of recent evolutions in the theory and practice of counselling and guidance is another goal of this Review. This goal is of particular importance to Greece where the establishment of Counselling and Guidance is relatively recent. Therefore, it is of high value for all those who work in this field to form common goals, to disseminate and support ideas and propositions for the development of Counselling and Guidance and improvement of their application. The HE.S.CO.G. journal is available to all those who wish to participate in this effort and support it.

The contents of the Review include theoretical studies, scientific research, practical experience and information texts concerning Counselling and Guidance and its applications in Greece and abroad. All submitted papers are reviewed by referees.

The Review is published quarterly (4 issues a year) since 1988. The official language of the Review is Greek. However, papers in English, French or German are welcome. In addition, all scientific papers published in Greek are followed by a summary in English, French or German.

The impact of the Review is very high among Greek scientists and practitioners related with Counselling and Guidance. We invite all friends and Colleagues who are practicing Counselling and Guidance in education and in the services for employment or in other areas of the public or private domain, to become members of the HE.S.CO.G. and to publish papers in its official journal. We can thus unite knowledge and experience and develop the services of our Counselling and Guidance for the benefit of the people in the modern Greek Society.

The Editorial Board

Το Δ.Σ. της Ελληνικής Εταιρείας Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού (ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π.) ενημερώνει την επιστημονική κοινότητα ότι λόγω των ειδικών κοινωνικών συνθηκών που έχει δημιουργήσει η πανδημία και των δυσκολιών που απορρέουν από αυτές αναβάλλει το ετήσιο συνέδριό της.

Προκειμένου όμως, έως την διοργάνωση και υλοποίηση του επόμενου συνεδρίου, να δώσει την ευκαιρία να εκφραστούν οι σύγχρονες επιστημονικές απόψεις των ειδικών του χώρου αποφάσισε την έκδοση του παρόντος ειδικού τεύχους της Επιθεώρησης Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού με θέμα:

«Εξ αποστάσεως Συμβουλευτική και Προσανατολισμός: Φιλοσοφικές, Παιδαγωγικές και Κοινωνιολογικές εκφάνσεις»

Όμως, αν και σε μια αισιόδοξη προοπτική η εξ αποστάσεως ΣυΕΠ μπορεί να καλύψει τις ανάγκες που έχουν προκύψει από τις δύσκολες συνθήκες που βιώνουμε όλοι μας, εν μέσω «καραντίνας», τα προβλήματα που η πανδημία έχει δημιουργήσει, ή ακόμη καλύτερα, αυτά τα οποία πιθανά προϋπήρχαν και απλά έχουν αναδειχθεί τώρα είναι ιδιαίτερα σημαντικά και θα «απαιτήσουν» σημαντικές δράσεις από πλευράς του θεσμού ΣυΕΠ.

Ευέλικτες μορφές εργασίας, εξ αποστάσεως εργασία, ασταθή μοντέλα εργασίας, νέα εργασιακή κουλτούρα, υψηλή ανεργία, κατάργηση επαγγελματών και ανάδειξη νέων επαγγελματών χαρακτηρίζουν τις σύγχρονες συνθήκες εφαρμογής της ΣυΕΠ.

Δημιουργικότητα, προσαρμοστικότητα, ανάληψη πρωτοβουλιών, καινοτομία «απαιτείται» να μας χαρακτηρίζουν. Παράλληλα, όμως ασαφή παρουσιάζονται τα όρια μεταξύ του προσωπικού και του εργασιακού χρόνου, περιορισμένη η κοινωνική επαφή, απογοήτευση και πλήξη χαρακτηρίζουν αντίστοιχα σημαντικές ηλικιακές ομάδες.

Η απώλεια της καθημερινής ρουτίνας οδηγεί συχνά σε αρνητικά συναισθήματα, ενώ οι συμπολίτες μας που βρίσκονται στα όρια της φτώχειας, άτομα με αναπηρίες, άνεργοι, κοινωνικά ευάλωτες ομάδες βάλονται σημαντικά λόγω της κρίσης που δημιουργήθηκε από την πανδημία.

Επαγγελματική προσαρμοστικότητα, ανθεκτικότητα, αυτοαποτελεσματικότητα, όπως ορίζονται από τις μεταμοντέρνες θεωρίες, θεωρούμε ότι θα είναι οι κυρίαρχες έννοιες γύρω από τις οποίες θα «στηθεί» ο θεσμός ΣυΕΠ.

Νέα νοηματοδότηση θα απαιτηθεί και ο ρόλος του Συμβούλου θα είναι περισσότερο σημαντικός από ό,τι στο παρελθόν. Πάντοτε όμως, πιστεύουμε, θα θέτει το ερώτημα, κατά πόσο η νέα νοηματοδότηση θα «απαντά» στις ανάγκες του ατόμου

ή στις ανάγκες και τις απαιτήσεις ενός συστήματος για το οποίο ο θεσμός ΣυΕΠ δεν μπορεί ή δεν πρέπει να βρίσκει εφαρμογή στο άτομο, αλλά απλά να «απαντά» στις απαιτήσεις του και της εκάστοτε «εξουσίας» της αγοράς.

Η εξέταση των φιλοσοφικών, παιδαγωγικών και κοινωνικών εκφάνσεων του θεσμού ΣυΕΠ πιστεύω είναι περισσότερο αναγκαία από ποτέ σε ένα πνεύμα «αντίστασης» και όχι «υποταγής» στις όποιες απαιτήσεις δεν έχουν στόχο την ευημερία του ατόμου.

Ράνη Χ. Καλούρη
Καθηγήτρια ΑΣΠΑΙΤΕ, Πρόεδρος ΕΛΕΣΥΠ

*Ανδρέας Μπρούζος**, *Βασιλική Μπαούρδα***, *Χριστίνα Τάσση****,
*Βαΐα Σταύρου*****, *Βασιλική Ρομοσιού******

**Η ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ
ΑΠΟ ΜΙΑ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΟΜΑΔΙΚΗ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ
ΤΟΥ ΚΟΡΩΝΟΪΟΥ COVID-19**

Περίληψη: Κατά τη διάρκεια της πανδημίας του κορωνοϊού Covid-19 αυξήθηκε η χρήση των εξ αποστάσεως υπηρεσιών ψυχικής υγείας. Στόχος της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση της αντίληψης ικανοποίησης των συμμετεχόντων σε μια διαδικτυακή, ομαδική παρέμβαση, καθώς και η εξέταση της συσχέτισης της αντίληψης αυτής με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους και την αποτελεσματικότητα της παρέμβασης. Στην έρευνα πήραν μέρος 44 ενήλικοι Έλληνες, 6 άνδρες (13,6%) και 38 γυναίκες (86,4%), 20 έως 54 ετών ($M.O_{\etaλικίας} = 31,93$, $T.A. = 8,09$) από διάφορες περιοχές της Ελλάδας. Οι συμμετέχοντες απάντησαν σε μια σειρά ερωτηματολογίων που μετρούσαν τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά, την ενσυναίσθηση, την ψυχική ανθεκτικότητα, τα συναισθήματα, τα επίπεδα φόβου και μοναξιάς, καθώς και τα συμπτώματα κατάθλιψης, άγχους και στρες πριν και μετά την παρέμβαση. Μετά την παρέμβαση συμπλήρωσαν, επίσης, ένα ερωτηματολόγιο για την αξιολόγηση της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησής τους από τη συμμετοχή τους στην παρέμβαση. Οι αναλύσεις έδειξαν ότι οι συμμετέχοντες ανέφεραν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης, η οποία ήταν ανεξάρτητη από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους. Επιπλέον, οι διαστάσεις της ικανοποίησης συσχετίστηκαν με τη μεταβολή της ενσυναίσθησης, του άγχους, του στρες, της κατάθλιψης και της μοναξιάς που σημείωσαν οι συμμετέχοντες μετά την ολοκλήρωση της παρέμβασης. Τα αποτελέσματα αναδεικνύουν τη θετική αξιολόγηση των εξ αποστάσεως παρεμβάσεων ψυχικής υγείας από τους συμμετέχοντες σε αυτές και τη συσχέτισή της με την αποτελεσματικότητά τους. Οι πρακτικές προεκτάσεις της έρευνας για την εφαρμογή εξ αποστάσεως παρεμβάσεων σε περιόδους κρίσης και γενικότερα συζητώνται.

* Ο Α.Μ. είναι καθηγητής συμβουλευτικής στο Π.Τ.Δ.Ε. του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, διευθυντής του Εργαστηρίου Εκπαιδευτικής Ψυχολογίας, Συμβουλευτικής & Έρευνας. E-mail: abrouzos@uoi.gr

** Η Β.Μ. είναι ψυχολόγος, διδάκτωρ Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος στη συμβουλευτική. E-mail: baourdav@gmail.com

*** Η Χ.Τ. είναι εκπαιδευτικός, κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος στη συμβουλευτική, υποψήφια διδάκτωρ στο Π.Τ.Δ.Ε. του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. E-mail: christina_tassi@yahoo.gr

**** Η Β.Σ. είναι εκπαιδευτικός, κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος στη συμβουλευτική, υποψήφια διδάκτωρ στο Π.Τ.Δ.Ε. του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. E-mail: stvayia@gmail.com

***** Η Β.Ρ. είναι αξιωματικός της Ελληνικής Αστυνομίας, κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος στη συμβουλευτική, υποψήφια διδάκτωρ στο Π.Τ.Δ.Ε. του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. E-mail: v.romosiou@uoi.gr

Λέξεις-κλειδιά: κορωνοϊός Covid-19, ικανοποίηση, εξ αποστάσεως υπηρεσίες ψυχικής υγείας, διαδικτυακή ομαδική παρέμβαση

*Andreas Brouzos, Vasiliki C. Baourda, Christina Tassi,
Vaia Stavrou, Vasiliki Romosiou*

PARTICIPANTS' SATISFACTION PERCEPTIONS FROM AN ONLINE GROUP INTERVENTION AIMING AT ALLEVIATING THE PSYCHOLOGICAL EFFECTS OF COVID-19

Abstract: During the Covid-19 coronavirus pandemic, the use of telemental health services increased. The present study aimed to investigate participants' satisfaction from taking part in an online, group intervention, as well as to examine how this satisfaction might be associated with their demographic characteristics and the intervention's effectiveness. Participants were 44 Greek adults, 6 men (13.6%) and 38 women (86.4%), aged 20 to 54 years old ($M_{age} = 31.93$, $SD = 8.09$) from various regions of Greece. Participants completed a series of questionnaires measuring their demographic characteristics, empathy, resilience, emotions, fear and loneliness levels, and symptoms of depression, anxiety, and stress before and after the intervention. After the intervention they also completed a questionnaire measuring their satisfaction from taking part in the intervention. The analyses showed that the participants reported high levels of satisfaction, which was independent of their demographic characteristics. In addition, the satisfaction's dimensions were associated with the changes in empathy, anxiety, stress, depression and loneliness that the participants experienced after the intervention's implementation. The results highlight that participants in telemental health interventions evaluate them in a positive light and that this positive attitude is related to the interventions' effectiveness. The practical implications of the current findings for the implementation of telemental health interventions in times of crisis and more generally are discussed.

Keywords: Covid-19, satisfaction, telemental health services, online group intervention.

Εισαγωγή

Η πανδημία του κορωνοϊού COVID-19 και τα μέτρα που έχουν ληφθεί για την αντιμετώπισή της έχουν επιφέρει σημαντικές αλλαγές στον τρόπο ζωής των ανθρώπων (Andrews et al., 2020). Ειδικά ο τομέας της υγείας επηρεάστηκε σημαντικά εξαιτίας των μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης και καραντίνας. Ως αποτέλεσμα, στη διάρκεια της πανδημίας

παρατηρήθηκε μια στροφή στην παροχή εξ αποστάσεως υπηρεσιών υγείας γενικότερα και ψυχικής υγείας ειδικότερα (Andrews et al., 2020. Isautier et al., 2020. Monaghesh & Hajizadeh, 2020). Οι εξ αποστάσεως υπηρεσίες ψυχικής υγείας αναφέρονται στην αξιοποίηση της τεχνολογίας με στόχο την παροχή σχετικών υπηρεσιών αξιοποιώντας τεχνολογικά μέσα, όπως υπολογιστές, εφαρμογές σε κινητά ή άλλες συσκευές ή στην επίσκε-

ψη ειδικά διαμορφωμένων ιστότοπων (Andrews et al., 2020. Gentry et al., 2019. Riemer-Reiss, 2000). Έρευνες που είχαν πραγματοποιηθεί πριν την πανδημία έχουν δείξει την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών αυτών σε διαφορετικούς πληθυσμούς και διαφορετικά ψυχολογικά προβλήματα (Barak et al., 2008. Bolton & Dorstyn, 2015. Gentry et al., 2019. Păsărelu et al., 2017. Spence et al., 2011. Turgoose et al., 2018. Yuen et al., 2012).

Τα πλεονεκτήματα της εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών ψυχικής υγείας περιλαμβάνουν το μειωμένο κόστος, τη βελτιωμένη διαχείριση του χρόνου, την ευκολία στην πρόσβαση (Fisk et al., 2020. Kirby et al., 2021. Orlando et al., 2019. Richardson et al., 2009. von Wrede et al., 2020) και το γεγονός ότι βιώνονται ως λιγότερο απειλητικές και πιο άνετες για τον χρήστη συγκριτικά με τις αντίστοιχες πρόσωπο-με-πρόσωπο υπηρεσίες (Day & Schneider, 2002. Gentry et al., 2019. Laitinen et al., 2010. Riemer-Reiss, 2000. Yuen et al., 2012). Ειδικότερα, στην περίπτωση της πανδημίας, ένα σημαντικό πλεονέκτημα είναι η εξάλειψη του κινδύνου νόσησης και μετάδοσης του κορωνοϊού COVID-19 (Monaghesh & Hajizadeh, 2020. Smith et al., 2020. von Wrede et al., 2020). Τα μειονεκτήματα που συζητώνται συχνότερα στη βιβλιογραφία αφορούν νομικά ζητήματα (π.χ., η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των χρηστών), οικονομικά θέματα (π.χ., τρόποι διαχείρισης της πληρωμής των υπηρεσιών), τεχνολογικά ζητήματα (π.χ., προβλήματα σύνδεσης στο διαδίκτυο), πρακτικά ζητήματα (π.χ., η κατάλληλη εκπαίδευση/γνώση αυτών που αξιοποιούν τις υπηρεσίες αυτές) και το ζήτημα της

αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (Fisk et al., 2020. Monaghesh & Hajizadeh, 2020. Orlando et al., 2019. Richardson et al., 2009. Smith et al., 2020). Ειδικά αναφορικά με το τελευταίο, πολλοί μελετητές προβληματίζονται κατά πόσο η έλλειψη της πρόσωπο-με-πρόσωπο επικοινωνίας μπορεί να μειώνει την αποτελεσματικότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών ψυχικής υγείας και να υπονομεύσει τη διαμόρφωση μιας θετικής θεραπευτικής σχέσης (Fisk et al., 2020. Reay et al., 2020).

Ένα σημαντικό ζήτημα που συζητάται αφορά στην ποιότητα των παρεχόμενων εξ αποστάσεως υπηρεσιών ψυχικής υγείας, όπως αυτή εκφράζεται από την ικανοποίηση των χρηστών της. Αναλυτικότερα, η ικανοποίηση φαίνεται πως συνδέεται με εντονότερη εμπλοκή του χρήστη στη συμβουλευτική διαδικασία (Orlando et al., 2019). Έρευνες που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας δείχνουν ότι τόσο οι χρήστες εξ αποστάσεως υπηρεσιών ψυχικής υγείας όσο και οι πάροχοί τους δηλώνουν στην πλειοψηφία τους ικανοποιημένοι από τη χρήση τους (Andrews et al., 2020. Kirby et al., 2021. von Wrede et al., 2020). Επιπλέον, οι χρήστες τέτοιων υπηρεσιών δηλώνουν στην πλειοψηφία τους πως η εμπειρία τους είναι εξίσου καλή ή καλύτερη από τη χρήση πρόσωπο-με-πρόσωπο υπηρεσιών (Isautier et al., 2020. von Wrede et al., 2020).

Με βάση τα παραπάνω, η παρούσα έρευνα στόχευσε στη διερεύνηση της ικανοποίησης ενηλίκων Ελλήνων του γενικού πληθυσμού οι οποίοι συμμετείχαν σε μια διαδικτυακή, ομαδική παρέμβαση έξι συναντήσεων με στόχο την ψυχική

ενδυνάμωση και την υποστήριξή τους στη διαχείριση των ψυχολογικών επιπτώσεων του κορωνοϊού Covid-19 στη διάρκεια του πρώτου απαγορευτικού που εφαρμόστηκε στην Ελλάδα (Μάρτιος-Μάιος 2020. Brouzos et al., 2021). Δευτερεύων στόχος ήταν η εξέταση της συσχέτισης της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησης των συμμετεχόντων με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους και την αποτελεσματικότητα της παρέμβασης. Με βάση τη βιβλιογραφία, διατυπώθηκε η υπόθεση ότι οι συμμετέχοντες θα εξέφραζαν ικανοποίηση από τη συμμετοχή τους στην παρέμβαση. Επιπλέον, υποθέσαμε ότι η ικανοποίηση των συμμετεχόντων δε θα διαφοροποιούνταν με βάση τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά, αλλά θα συσχετιζόταν με στατιστικά σημαντικό τρόπο με τις μεταβολές των χαρακτηριστικών στις οποίες στόχευε η παρέμβαση (δηλαδή τη μεταβολή της ενσυναίσθησης, της ψυχικής ανθεκτικότητας, του φόβου, του άγχους, της κατάθλιψης, των θετικών και αρνητικών συναισθημάτων και της μοναξιάς των συμμετεχόντων).

Μέθοδος

Συμμετέχοντες

Στη μελέτη πήραν μέρος 44 ενήλικοι Έλληνες, 6 άνδρες (13,6%) και 38 γυναίκες (86,4%) από διάφορες περιοχές της Ελλάδας, οι οποίοι συμμετείχαν σε μια διαδικτυακή, ομαδική παρέμβαση με στόχο την ψυχοσυναισθηματική ενίσχυσή τους υπό τις δυσμενείς επιπτώσεις της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19. Η ηλικία των συμμετεχόντων κυμαινόταν από 20 έως 54 έτη ($M.O._{\text{ηλικίας}}=31,93$,

$T.A.=8,09$). Αναφορικά με το μορφωτικό τους επίπεδο, 23 άτομα (52,3%) κατείχαν Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό Δίπλωμα, 16 άτομα (36,4%) ήταν κάτοχοι πτυχίου ΑΕΙ/ΤΕΙ και 5 άτομα (11,4%) ήταν απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. Όσον αφορά την εργασιακή τους κατάσταση, 29 άτομα (65,9%) εργάζονταν, 8 άτομα (18,2%) δήλωσαν άνεργοι και 7 άτομα (15,9%) δήλωσαν φοιτητές. Αναφορικά με την οικογενειακή τους κατάσταση, 25 άτομα (56,8%) δήλωσαν άγαμοι, ενώ 19 άτομα (43,2%) δήλωσαν έγγαμοι/σε συνθήκες συμβίωσης. Τέλος, όσον αφορά το ιστορικό ψυχικής υγείας, 27 άτομα (61,4%) ανέφεραν ότι στο παρελθόν είχαν επισκεφθεί κάποιον επαγγελματία ψυχικής υγείας.

Μέσα συλλογής δεδομένων

Οι συμμετέχοντες, πριν και μετά τη συμμετοχή τους στην παρέμβαση, απάντησαν μέσω μιας διαδικτυακής πλατφόρμας σε κάποιες ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, οικογενειακή κατάσταση, επαγγελματική κατάσταση και προηγούμενη εμπειρία με υπηρεσίες ψυχικής υγείας) και σε οχτώ ερωτηματολόγια για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της παρέμβασης, τα οποία μετρούσαν: τον φόβο για τον κορωνοϊό Covid-19 [Fear of the Coronavirus Questionnaire, FCQ (Mertens et al., 2020)], τα συμπτώματα κατάθλιψης, άγχους και στρες [Depression Anxiety Stress Scales – Short, DASS-21 (Lovibond & Lovibond, 1995), Generalized Anxiety Disorder scale, GAD-7 (Spitzer et al., 2006) και Patient

Health Questionnaire, PHQ-9 (Kroenke et al., 2001)], τα θετικά και αρνητικά συναισθήματα [Positive and Negative Affect Scales, PANAS (Watson et al., 1988)], το αίσθημα μοναξιάς [De Jong-Gierveld 11-item Loneliness Scale (De Jong Gierveld & Kamphuis, 1985)], την ενσυναίσθηση [Interpersonal Reactivity Index, IRI (Davis, 1980)], και την ψυχική ανθεκτικότητα [Connor-Davidson Scale, CD-RISK-10 (Campbell-Sills & Stein, 2007)]. Για αναλυτικότερη παρουσίαση των ερωτηματολογίων αυτών και της αξιοπιστίας τους στην παρούσα έρευνα βλ. Brouzos et al. (2021).

Μετά την ολοκλήρωση της παρέμβασης οι συμμετέχοντες απάντησαν, επιπρόσθετα, σε δύο υποκλίμακες του Ερωτηματολογίου Χρησιμότητας της Τηλε-υγείας [Telehealth Usability Questionnaire, TUQ (Parmanto et al., 2016)] για την αξιολόγηση της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησής τους από την εξ αποστάσεως εφαρμογή της παρέμβασης. Πρόκειται για μια έγκυρη και αξιόπιστη κλίμακα που αξιολογεί τη χρησιμότητα διαφόρων συστημάτων εξ αποστάσεως υπηρεσιών υγείας και μπορεί να χορηγηθεί τόσο στους χρήστες όσο και στους πάροχους των υπηρεσιών (Parmanto et al., 2016). Περιλαμβάνει έξι υποκλίμακες που καλύπτουν όλες τις διαστάσεις χρησιμότητας (χρησιμότητα, ευκολία χρήσης και δυνατότητα εκμάθησης, ποιότητα διασύνδεσης, ποιότητα αλληλεπίδρασης, αξιοπιστία, ικανοποίηση και μελλοντική χρήση). Στην παρούσα έρευνα χορηγήθηκαν στους συμμετέχοντες μόνο οι υποκλίμακες που αφορούν την ποιότητα αλληλεπίδρασης και την ικανοποίηση και μελλοντική χρήση. Η

πρώτη υποκλίμακα αποτελείται από τέσσερις προτάσεις που αξιολογούν τις αλληλεπιδράσεις των χρηστών με τον πάροχο της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της ποιότητας του ήχου-εικόνας και της ομοιότητας που έχει η εμπειρία της εξ αποστάσεως αλληλεπίδρασης με την αντίστοιχη αλληλεπίδραση δια ζώσης. Η δεύτερη υποκλίμακα αποτελείται, επίσης, από τέσσερις προτάσεις που αξιολογούν τη συνολική ικανοποίηση του χρήστη από την εξ αποστάσεως υπηρεσία που του παρασχέθηκε και την προθυμία του να αξιοποιήσει αντίστοιχες υπηρεσίες στο μέλλον. Οι εν λόγω υποκλίμακες βαθμολογούνται σε μία επταβάθμια κλίμακα τύπου Likert. Το υψηλότερο σκορ υποδηλώνει υψηλότερη ποιότητα αλληλεπίδρασης και ικανοποίησης, αντίστοιχα. Ο δείκτης αξιοπιστίας Cronbach α ήταν 0,75 για την ποιότητα αλληλεπίδρασης και 0,68 για την ικανοποίηση και μελλοντική χρήση.

Η διαδικασία της έρευνας

Η έρευνα διεξήχθη από τις 22 Απριλίου έως 8 Μαΐου του 2020. Η συμμετοχή στην έρευνα ήταν οικειοθελής και πήραν μέρος σε αυτή Έλληνες ενήλικοι οι οποίοι, αφού ενημερώθηκαν για τον σκοπό της, συμπλήρωσαν ηλεκτρονικά ένα έντυπο ενήμερης συναίνεσης και τα ερωτηματολόγια της πρώτης μέτρησης. Ακολούθως, οι συμμετέχοντες έλαβαν μέρος σε μια ομαδική παρέμβαση έξι συναντήσεων που εφαρμόστηκε μέσω πλατφορμών τηλεδιάσκεψης (π.χ. skype) στη διάρκεια δύο εβδομάδων. Στόχος της παρέμβασης ήταν η ενίσχυση της ενσυναίσθησης και της ψυχικής αν-

θετικότητας των συμμετεχόντων και παράλληλα η μείωση των δυσμενών ψυχοσυναισθηματικών συνεπειών της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 (π.χ. άγχος) (Brouzos et al., 2021). Μία εβδομάδα μετά την ολοκλήρωση της παρέμβασης οι συμμετέχοντες συμπλήρωσαν εκ νέου τα αρχικά ερωτηματολόγια καθώς και τις κλίμακες για την αξιολόγηση της ικανοποίησής τους από την εξ αποστάσεως εφαρμογή της.

Αποτελέσματα

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε με το στατιστικό πακέτο IBM SPSS 25. Αρχικά, έγινε ανάλυση περιγραφικής στατιστικής όσον αφορά τα κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων και της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησής τους από την εξ αποστάσεως εφαρμογή της παρέμβασης. Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκαν παραμετρικές αναλύσεις με τον δείκτη συσχέτισης Pearson r , t -test για ανεξάρτητα δείγματα και ανάλυση διακύμανσης μονής κατεύθυνσης (One-Way ANOVA) για να διερευνηθεί η παρουσία στατιστικά σημαντικών συσχετισμών ανάμεσα στα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων και το επίπεδο ικανοποίησής τους από την εξ αποστάσεως εφαρμογή της παρέμβασης. Τέλος, έγιναν αναλύσεις συσχέτισης με τον δείκτη Pearson r , ανάμεσα στις ποσοστιαίες μεταβολές των μεταβλητών για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της παρέμβασης και των τιμών της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησης από την εξ αποστάσεως εφαρμογή της.

Ικανοποίηση από την εξ αποστάσεως εφαρμογή του προγράμματος

Ποιότητα αλληλεπίδρασης: Ο μέσος όρος του σκορ των συμμετεχόντων ήταν 26,02 ($T.A. = 2,04$). Το σκορ της υποκλίμακας κυμαίνεται από 4-28 και όλα τα άτομα (100%) σημείωσαν σκορ ≥ 21 .

Ικανοποίηση και μελλοντική χρήση: Ο μέσος όρος του σκορ των συμμετεχόντων ήταν 25,82 ($T.A. = 2,37$). Το σκορ της υποκλίμακας κυμαίνεται από 4-28 και όλα τα άτομα (100%) σημείωσαν σκορ ≥ 19 .

Συσχέτιση της ικανοποίησης από την εξ αποστάσεως εφαρμογή του προγράμματος με κοινωνικο-δημογραφικές μεταβλητές και την αποτελεσματικότητα της παρέμβασης

Η *Ικανοποίηση* από την εξ αποστάσεως εφαρμογή του προγράμματος δε συσχετίστηκε ($p > 0,05$) με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, όπως το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, η οικογενειακή και η επαγγελματική τους κατάσταση και η προηγούμενη εμπειρία με υπηρεσίες ψυχικής υγείας.

Στατιστικά σημαντική συσχέτιση σημειώθηκε μεταξύ των διαστάσεων της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησης και συγκεκριμένων μεταβλητών αποτελεσματικότητας. Αναλυτικότερα, η *Ποιότητα Αλληλεπίδρασης* συσχετίστηκε θετικά με την ποσοστιαία μεταβολή της *Γνωστικής Ενσυναίσθησης*, $r(38) = 0,38, p < 0,05$, αρνητικά με την ποσοστιαία μεταβολή της *Ενσυναισθητικής Ανησυχίας*, $r(38) = -0,37, p < 0,05$, αρνητικά με την ποσοστιαία μεταβολή της μεταβλητής *Στρες* $r(38) = -0,39, p < 0,05$, αρνητικά με την ποσοστιαία μεταβολή της μεταβλητής της

Γενικευμένης Αγχώδους Διαταραχής, $r(38) = -0,42$, $p < 0,05$ και αρνητικά με την ποσοστιαία μεταβολή της μεταβλητής της *Κατάθλιψης*, $r(38) = -0,36$, $p < 0,05$. Επίσης, η *Ικανοποίηση και Μελλοντική Χρήση* συσχετίστηκε θετικά με την ποσοστιαία μεταβολή της *Γνωστικής Ενσυναίσθησης*, $r(38) = 0,34$, $p < 0,05$, αρνητικά με την ποσοστιαία μεταβολή του *Συνολικού Αισθήματος Μοναξιάς*, $r(38) = -0,44$, $p < 0,01$, αρνητικά με την ποσοστιαία μεταβολή της *Συναίσθημα-τικής Μοναξιάς*, $r(38) = -0,33$, $p < 0,05$, αρνητικά με την ποσοστιαία μεταβολή της μεταβλητής της *Γενικευμένης Αγχώδους Διαταραχής*, $r(38) = -0,35$, $p < 0,05$ και αρνητικά με την ποσοστιαία μεταβολή της μεταβλητής της *Κατάθλιψης*, $r(38) = -0,40$, $p < 0,05$.

Συζήτηση

Η παρούσα έρευνα εξέτασε την ικανοποίηση ενήλικων Ελλήνων οι οποίοι συμμετείχαν σε μια διαδικτυακή, ομαδική παρέμβαση για την άμβλυνση των ψυχολογικών επιπτώσεων της πανδημίας του κορωνοϊού Covid-19, και τη συσχέτιση της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησης αυτής με την αποτελεσματικότητα της εν λόγω παρέμβασης. Τα αποτελέσματα επιβεβαίωσαν σε μεγάλο βαθμό τις αρχικές υποθέσεις της έρευνας.

Αναλυτικότερα, η πρώτη υπόθεση επιβεβαιώθηκε πλήρως, με τους συμμετέχοντες στην εξ αποστάσεως παρέμβαση να εκφράζουν σχετικά υψηλά επίπεδα ικανοποίησης αναφορικά τόσο με την ποιότητα της αλληλεπίδρασης όσο και με τη γενικότερη ικανοποίηση και προ-

θυμία για μελλοντική συμμετοχή σε εξ αποστάσεως παρεμβάσεις. Το εύρημα αυτό συμφωνεί με έρευνες που δείχνουν ότι οι χρήστες εξ αποστάσεως υπηρεσιών υγείας δηλώνουν ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες κατά τη διάρκεια της πανδημίας (Andrews et al., 2020. Isautier et al., 2020. Kirby et al., 2021. Richardson et al., 2009. von Wrede et al., 2020). Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγουν παλαιότερες έρευνες, οι οποίες εξέτασαν την ικανοποίηση των χρηστών εξ αποστάσεως υπηρεσιών πριν από την εκδήλωση της πανδημίας (Becevic et al., 2015. Jenkins-Guarnieri et al., 2015. Morgan et al., 2008. Richardson et al., 2009). Αν λάβουμε υπόψη ότι η αυξημένη ικανοποίηση συσχετίζεται με εντονότερη εμπλοκή στη θεραπευτική διαδικασία (Orlando et al., 2019) και με αυξημένη αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών (Richardson et al., 2009), το παρόν εύρημα είναι πολύ σημαντικό. Επιπρόσθετα, ένα μειονέκτημα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής που περιγράφεται συχνά σε σχετικές έρευνες είναι οι δυσκολίες στη διαμόρφωση μιας θετικής θεραπευτικής σχέσης, τις οποίες εκφράζουν κυρίως οι πάροχοι των σχετικών υπηρεσιών (Connolly et al., 2020. Fisk et al., 2020. Reay et al., 2020). Ωστόσο, όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας είναι δυνατό να εγκαθιδρυθεί μια θετική θεραπευτική σχέση ακόμα και στο πλαίσιο μιας ομαδικής παρέμβασης που πραγματοποιείται μέσω βιντεοκλήσεων. Το αποτέλεσμα αυτό συμφωνεί με προηγούμενες έρευνες που δείχνουν ότι η θεραπευτική σχέση που διαμορφώνεται στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική

είναι συγκρίσιμη με αυτή που διαμορφώνεται στην πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτική (Jenkins-Guarnieri et al., 2015. Morgan et al., 2008).

Η δεύτερη υπόθεση της έρευνας επιβεβαιώθηκε μερικώς, καθώς η ανάλυση των αποτελεσμάτων έδειξε αφενός ότι τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων δεν επηρέασαν την ικανοποίησή τους και αφετέρου ότι η ικανοποίηση συσχετίστηκε με κάποια από τα ψυχολογικά χαρακτηριστικά στα οποία στόχευε η παρέμβαση. Πιο συγκεκριμένα, τα άτομα που εξέφρασαν μεγαλύτερη ικανοποίηση από την ποιότητα της αλληλεπίδρασης σημείωσαν και μεγαλύτερη αύξηση ως προς την τάση τους να υιοθετούν αυθόρμητα την ψυχολογική άποψη των άλλων (γνωστική ενσυναίσθηση), καθώς και μεγαλύτερη μείωση του άγχους και της ανησυχίας που βιώνουν ως αντίδραση στο άγχος των άλλων (ενσυναισθητικής ανησυχίας) και των συμπτωμάτων στρες, άγχους και κατάθλιψης. Παράλληλα, τα άτομα που ανέφεραν υψηλότερη συνολική ικανοποίηση και προθυμία για μελλοντική χρήση αντίστοιχων υπηρεσιών παρουσίασαν μεγαλύτερη αύξηση ως προς τη γνωστική ενσυναίσθηση, καθώς και μεγαλύτερη μείωση του αισθήματος μοναξιάς που βιώνουν, και ειδικότερα της συναισθηματικής μοναξιάς, καθώς και των συμπτωμάτων άγχους και κατάθλιψης. Η μεταβολή του αισθήματος φόβου για τον κορωνοϊό Covid-19, των θετικών και των αρνητικών συναισθημάτων και της ψυχικής ανθεκτικότητας δεν συσχετίστηκε με καμία παράμετρο ικανοποίησης των συμμετεχόντων.

Το γεγονός ότι στην παρούσα έρευνα

τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων δεν συσχετίστηκαν με την ικανοποίησή τους από την παρέμβαση είναι ενδιαφέρον, καθώς κάποιες προηγούμενες έρευνες καταλήγουν στο ίδιο συμπέρασμα (Richards et al., 2021), ενώ άλλες δείχνουν πως κάποια δημογραφικά χαρακτηριστικά διαφοροποιούν την ικανοποίηση των χρηστών (Isautier et al., 2020; Kirby et al., 2021. von Wrede et al., 2020). Αναλυτικότερα, μερικές έρευνες δείχνουν ότι οι νεότεροι χρήστες αξιολογούν τις εξ αποστάσεως υπηρεσίες υγείας με θετικότερο τρόπο (Kirby et al., 2021. von Wrede et al., 2020). Επιπλέον, η ικανότητα προσαρμογής σε νέες τεχνολογίες αποτελεί σημαντική παράμετρο που συσχετίζεται θετικά με την ικανοποίηση από τις εξ αποστάσεως υπηρεσίες υγείας (Kirby et al., 2021). Παράλληλα, ειδικά για την περίοδο της πανδημίας, τα άτομα που θεωρούν ότι κινδυνεύουν περισσότερο από επιπλοκές του κορωνοϊού COVID-19 δείχνουν να είναι θετικότερα διακείμενα προς τις εξ αποστάσεως υπηρεσίες υγείας (Kirby et al., 2021).

Η παρούσα έρευνα εξέτασε επίσης την ύπαρξη συσχέτισης ανάμεσα στην ικανοποίηση των συμμετεχόντων και στις μεταβολές των μεταβλητών αποτελεσματικότητας της παρέμβασης. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι ιδιαίτερα σημαντικά, καθώς διαφαίνεται ότι τα άτομα που ήταν περισσότερο ικανοποιημένα από την παρέμβαση στην οποία συμμετείχαν, εμφάνισαν παράλληλα τη μεγαλύτερη βελτίωση στις μεταβλητές που μελετήθηκαν. Το εύρημα αυτό προστίθεται σε αυτά προηγούμενων ερευνών που δείχνουν ότι η εξ

αποστάσεως παροχή υπηρεσιών ψυχικής υγείας είναι αποτελεσματική (Barak et al., 2008. Bolton & Dorstyn, 2015. Gentry et al., 2019. Păsărelu et al., 2017. Spence et al., 2011. Turgoose et al., 2018. Yuen et al., 2012), και μάλιστα μπορεί να είναι εξίσου αποτελεσματική με τις διαζώσεις προσφερόμενες υπηρεσίες (Barak et al., 2008. Day & Schneider, 2002. Gentry et al., 2019. Turgoose et al., 2018).

Τέλος, είναι ενδιαφέρον ότι τα υψηλότερα επίπεδα συνολικής ικανοποίησης συσχετίστηκαν με μεγαλύτερη μείωση της συνολικής και της συναισθηματικής μοναξιάς. Το αποτέλεσμα αυτό συμφωνεί με προηγούμενες έρευνες που δείχνουν ότι η εφαρμογή ομαδικών παρεμβάσεων μέσω τηλεδιασκέψεων μειώνει το αίσθημα μοναξιάς των συμμετεχόντων (Gentry et al., 2019) και βοηθάει στη διαμόρφωση ενός υποστηρικτικού κοινωνικού περιβάλλοντος (Burkow et al., 2013. Riemer-Reiss, 2000).

Περιορισμοί, κατευθύνσεις για μελλοντικές έρευνες και πρακτικές εφαρμογές της έρευνας

Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας θα πρέπει να εξεταστούν υπό το πρίσμα των περιορισμών της. Αρχικά, το δείγμα της έρευνας δεν είναι αντιπροσωπευτικό του γενικού πληθυσμού της Ελλάδας, γεγονός που περιορίζει τη δυνατότητα γενίκευσης των ευρημάτων. Επιπρόσθετα, το μικρό μέγεθος του δείγματος πιθανόν δεν επέτρεψε την ανίχνευση στατιστικά σημαντικών αποτελεσμάτων σε κάποιες συσχετίσεις, όπως για παράδειγμα στην επίδραση του φύλου

στην ικανοποίηση. Η αποκλειστική αξιοποίηση δεδομένων που προήλθαν από αυτοαναφορές αποτελεί ένα ακόμα μεθοδολογικό περιορισμό της έρευνας. Μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να εφαρμόσουν την ίδια παρέμβαση σε μεγαλύτερο και αντιπροσωπευτικότερο δείγμα αξιοποιώντας δεδομένα τόσο από αυτοαναφορές όσο και από άλλα μέσα (π.χ., αναφορές από τους συντονιστές των ομάδων, ποιοτικά δεδομένα) προκειμένου να επαληθεύσουν τα παρόντα αποτελέσματα. Τέλος, με δεδομένες τις συνθήκες κάτω από τις οποίες πραγματοποιήθηκε η έρευνα (καραντίνα εξαιτίας της πανδημίας), δεν είναι βέβαιο, αν οι αναφορές για την ικανοποίηση των συμμετεχόντων θα ήταν αντίστοιχες, αν υπήρχε η δυνατότητα εναλλακτικής παρέμβασης, για παράδειγμα, αν υπήρχε η δυνατότητα μιας διαζώσης παρέμβασης, αλλά προσφερόταν μόνο η διαδικτυακή. Μελλοντικές έρευνες χρειάζεται να διερευνήσουν περαιτέρω το ερώτημα αυτό στα πλαίσια της παρούσας ή άλλων παρεμβάσεων. Με βάση το παραπάνω, θα είχε ενδιαφέρον να σχεδιαστεί μια έρευνα που να συγκρίνει την ικανοποίηση των συμμετεχόντων στην ίδια παρέμβαση, η οποία όμως θα προσφέρεται με διαφορετικούς τρόπους (π.χ. διαζώσης, διαδικτυακά).

Παρά τους συγκεκριμένους περιορισμούς, τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας είναι ιδιαίτερα σημαντικά καθώς δείχνουν ότι η εξ αποστάσεως εφαρμογή ομαδικών παρεμβάσεων αποτελεί μια αποτελεσματική εναλλακτική, ιδιαίτερα στις συνθήκες κοινωνικής αποστασιοποίησης και καραντίνας που έχουν επιβληθεί εξαιτίας της πανδημίας του

κορωνοϊού Covid-19. Αναδεικνύεται, επιπλέον, η ικανοποίηση των συμμετεχόντων σε τέτοιες παρεμβάσεις ως παράμετρος που συσχετίζεται με την αποτελεσματικότητά τους, όπως προτείνουν και άλλες έρευνες (Richards et al., 2021). Η παρούσα έρευνα προχώρησε ένα βήμα ακόμα εξετάζοντας τις συσχετίσεις που διαφαίνονται ανάμεσα στην ικανοποίηση των συμμετεχόντων και την αποτελεσματικότητα της εφαρμοζόμενης παρέμβασης.

Τα ευρήματα της έρευνας έχουν σημαντικές πρακτικές προεκτάσεις. Αναλυτικότερα, οι εξ αποστάσεως υπηρεσίες ψυχικής υγείας δεν αποτελούν απλά ένα παρελκόμενο της πανδημίας ή μια φτωχή εναλλακτική των δια ζώσης υπηρεσιών

ψυχικής υγείας, αλλά θα αποτελούν τμήμα των υπηρεσιών που θα παρέχονται μελλοντικά ανεξαρτήτως συνθηκών (Andrews et al., 2020. Fisk et al., 2020). Είναι σημαντικό οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας να ενημερωθούν και να εκπαιδευτούν στη χρήση των νέων τεχνολογιών προκειμένου να είναι περισσότερο πρόθυμοι και ικανοί να τις εφαρμόσουν, προσαρμοζόμενοι στις ανάγκες των αιτούντων των σχετικών υπηρεσιών. Προς αυτή την κατεύθυνση χρειάζεται να διεξαχθούν και άλλες έρευνες, οι οποίες να εξετάζουν την αποτελεσματικότητα διαφορετικών εξ αποστάσεως υπηρεσιών ψυχικής υγείας, καθώς και παραμέτρους, όπως η ικανοποίηση των χρηστών και των παρόχων από αυτές.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Andrews, E., Berghofer, K., Long, J., Prescott, A., & Caboral-Stevens, M. (2020). Satisfaction with the use of telehealth during COVID-19: An integrative review. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 2, 100008. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2020.100008>
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. a. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 109-160. <https://doi.org/10.1080/15228830802094429>
- Becevic, M., Boren, S., Mutrux, R., Shah, Z., & Banerjee, S. (2015). User satisfaction with telehealth: Study of patients, providers, and coordinators. *The Health Care Manager*, 34(4). https://journals.lww.com/healthcaremanagerjournal/Fulltext/2015/10000/User_Satisfaction_With_Telehealth_Study_of.10.aspx
- Bolton, A., & Dorstyn, D. (2015). Telepsychology for Posttraumatic Stress Disorder: A systematic review. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 21(5), 254-267. <https://doi.org/10.1177/1357633x15571996>
- Brouzos, A., Vassilopoulos, S. P., Baourda, V. C., Tassi, C., Stavrou, V., Moschou, K., & Brouzou, K. O. (2021). "Staying Home – Feeling Positive": Effectiveness of an on-line positive psychology group intervention during the COVID-19 pandemic. *Current Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01613-x>.
- Burkow, T. M., Vognild, L. K., Østengen, G., Johnsen, E., Risberg, M. J., Bratvold, A., Hagen, T., Brattvoll, M., Krogstad, T., & Hjalmarsen, A. (2013). Internet-enabled pulmonary rehabilitation and diabetes education in group settings at home: a preliminary study of

- patient acceptability. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 13(1), 33. <https://doi.org/10.1186/1472-6947-13-33>
- Campbell-Sills, L., & Stein, M. B. (2007). Psychometric analysis and refinement of the Connor–Davidson Resilience Scale (CD-RISC): Validation of a 10-item measure of resilience. *Journal of Traumatic Stress*, 20(6), 1019-1028. <https://doi.org/10.1002/jts.20271>
- Connolly, S. L., Miller, C. J., Lindsay, J. A., & Bauer, M. S. (2020). A systematic review of providers' attitudes toward telemental health via videoconferencing. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 27(2), e12311. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/cpsp.12311>
- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, 85.
- Day, S. X., & Schneider, P. L. (2002). Psychotherapy using distance technology: A comparison of face-to-face, video, and audio treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 49(4), 499-503. <https://doi.org/10.1037//0022-0167.49.4.499>
- De Jong Gierveld, J., & Kamphuis, F. (1985). The Development of a Rasch-Type Loneliness Scale. *Applied Psychological Measurement*, 9(3), 289-299. <https://doi.org/10.1177/014662168500900307>
- Fisk, M., Livingstone, A., & Pit, S. W. (2020). Telehealth in the context of COVID-19: Changing perspectives in Australia, the United Kingdom, and the United States [Original Paper]. *J Med Internet Res*, 22(6), e19264. <https://doi.org/10.2196/19264>
- Gentry, M. T., Lapid, M. I., Clark, M. M., & Rummans, T. A. (2019). Evidence for telehealth group-based treatment: A systematic review. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 25(6), 327-342. <https://doi.org/10.1177/1357633x18775855>
- Isautier, J. M., Copp, T., Ayre, J., Cvejic, E., Meyerowitz-Katz, G., Batcup, C., Bonner, C., Dodd, R., Nickel, B., Pickles, K., Cornell, S., Dakin, T., & McCaffery, K. J. (2020). People's experiences and satisfaction with telehealth during the Covid-19 pandemic in Australia: Cross-sectional survey study [Original Paper]. *Journal of Medical Internet Research*, 22(12), e24531. <https://doi.org/10.2196/24531>
- Jenkins-Guarnieri, M. A., Pruitt, L. D., Luxton, D. D., & Johnson, K. (2015). Patient perceptions of telemental health: Systematic review of direct comparisons to in-person psychotherapeutic treatments. *Telemedicine and e-Health*, 21(8), 652-660. <https://doi.org/10.1089/tmj.2014.0165>
- Kirby, D. J., Fried, J. W., Buchalter, D. B., Moses, M. J., Hurly, E. T., Cardone, D. A., Yang, S. S., Virk, M. S., Rokito, A. S., Jazrawi, L. M., & Campbell, K. A. (2021). Patient and physician satisfaction with telehealth during the COVID-19 Pandemic: Sports medicine perspective. *Telemedicine and e-Health*, 0(0), null. <https://doi.org/10.1089/tmj.2020.0387>
- Kroenke, K., Spitzer, R. L., & Williams, J. B. (2001). The PHQ-9: Validity of a brief depression severity measure. *Journal of general internal medicine*, 16(9), 606-613. <https://doi.org/10.1046/j.1525-1497.2001.016009606.x>
- Laitinen, J., Korkiakangas, E., Alahuhta, M., Keinänen-Kiukaanniemi, S., Rajala, U., Timonen, O., Jokelainen, T., Keränen, A.-M., Remes, J., Ruokonen, A., Hedberg, P., Taanila, A., Husman, P., & Olkkonen, S. (2010). Feasibility of videoconferencing in lifestyle group counselling. *International Journal of Circumpolar Health*, 69(5), 500-511. <https://doi.org/10.3402/ijch.v69i5.17688>
- Lovibond, P. F., & Lovibond, S. H. (1995). The structure of negative emotional states: Comparison of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) with the Beck Depression and Anxiety Inventories. *Behaviour Research and Therapy*, 33(3), 335-343. [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/0005-7967\(94\)00075-U](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/0005-7967(94)00075-U)
- Mertens, G., Gerritsen, L., Duijndam, S., Salemink, E., & Engelhard, I. M. (2020). Fear of the coronavirus (COVID-19): Predictors in an online study conducted in March 2020. *Jour-*

- nal of Anxiety Disorders*, 74, 102258. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2020.102258>
- Monaghesh, E., & Hajizadeh, A. (2020). The role of telehealth during COVID-19 outbreak: A systematic review based on current evidence. *BMC Public Health*, 20(1), 1193. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09301-4>
- Morgan, R. D., Patrick, A. R., & Magaletta, P. R. (2008). Does the use of telemental health alter the treatment experience? Inmates' perceptions of telemental health versus face-to-face treatment modalities. *J Consult Clin Psychol*, 76(1), 158-162. <https://doi.org/10.1037/0022-006x.76.1.158>
- Orlando, J. F., Beard, M., & Kumar, S. (2019). Systematic review of patient and caregivers' satisfaction with telehealth videoconferencing as a mode of service delivery in managing patients' health. *PLoS ONE*, 14(8), e0221848. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0221848>
- Parmanto, B., Lewis, A. N., Jr., Graham, K. M., & Bertolet, M. H. (2016). Development of the Telehealth Usability Questionnaire (TUQ). *International journal of telerehabilitation*, 8(1), 3-10. <https://doi.org/10.5195/ijt.2016.6196>
- Păsărelu, C. R., Andersson, G., Bergman Nordgren, L., & Dobrean, A. (2017). Internet-delivered transdiagnostic and tailored cognitive behavioral therapy for anxiety and depression: a systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials. *Cognitive Behaviour Therapy*, 46(1), 1-28. <https://doi.org/10.1080/16506073.2016.1231219>
- Reay, R. E., Looi, J. C., & Keightley, P. (2020). Telehealth mental health services during COVID-19: Summary of evidence and clinical practice. *Australasian Psychiatry*, 28(5), 514-516. <https://doi.org/10.1177/1039856220943032>
- Richards, A. E., Curley, K., Christel, L., Zhang, N., Kouloumberis, P., Kalani, M. A., Lyons, M. K., & Neal, M. T. (2021). Patient satisfaction with telehealth in neurosurgery outpatient clinic during COVID-19 pandemic. *Interdisciplinary Neurosurgery*, 23, 101017. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.inat.2020.101017>
- Richardson, L. K., Christopher Frueh, B., Grubaugh, A. L., Egede, L., & Elhai, J. D. (2009). Current directions in videoconferencing tele-mental health research. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 16(3), 323-338. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1468-2850.2009.01170.x>
- Riemer-Reiss, M. L. (2000). Utilizing distance technology for mental health counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 22(3), 189-203.
- Smith, A. C., Thomas, E., Snoswell, C. L., Haydon, H., Mehrotra, A., Clemensen, J., & Caffery, L. J. (2020). Telehealth for global emergencies: Implications for coronavirus disease 2019 (COVID-19). *Journal of Telemedicine and Telecare*, 26(5), 309-313. <https://doi.org/10.1177/1357633x20916567>
- Spence, J., Titov, N., Dear, B. F., Johnston, L., Solley, K., Lorian, C., Wootton, B., Zou, J., & Schwenke, G. (2011). Randomized controlled trial of Internet-delivered cognitive behavioral therapy for posttraumatic stress disorder. *Depression and Anxiety*, 28(7), 541-550. <https://doi.org/10.1002/da.20835>
- Spitzer, R. L., Kroenke, K., Williams, J. B. W., & Löwe, B. (2006). A brief measure for assessing generalized anxiety disorder: The GAD-7. *Archives of Internal Medicine*, 166(10), 1092-1097. <https://doi.org/10.1001/archinte.166.10.1092>
- Turgoose, D., Ashwick, R., & Murphy, D. (2018). Systematic review of lessons learned from delivering tele-therapy to veterans with post-traumatic stress disorder. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 24(9), 575-585. <https://doi.org/10.1177/1357633x17730443>

- von Wrede, R., Moskau-Hartmann, S., Baumgartner, T., Helmstaedter, C., & Surges, R. (2020). Counseling of people with epilepsy via telemedicine: Experiences at a German tertiary epilepsy center during the COVID-19 pandemic. *Epilepsy & Behavior, 112*, 107298. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.yebeh.2020.107298>
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality & Social Psychology, 54*(6), 1063-1070.
- Yuen, E., Goetter, E., Herbert, J., & Forman, E. (2012). Challenges and opportunities in internet-mediated telemental health. *Professional Psychology: Research and Practice, 43*(1), 1-8.

Δρ. Μαρία Σιτζιούκη, Μελπομένη Μουρτζιάπη***

**ΟΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΔΗΜΙΑ ΤΟΥ COVID-19:
ΑΝΑΛΥΟΜΕΝΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ**

Περίληψη: Η παρούσα εργασία αναδεικνύει ότι η εφαρμογή πρακτικών συμβουλευτικής με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (e-counselling), η οποία εφαρμόστηκε σε μεγάλη έκταση κατά την επιδημία του COVID-19, επιφέρει αλλαγές όχι μόνο στο περιεχόμενο της συμβουλευτικής και τη σχέση συμβούλου-συμβουλευόμενων αλλά και στις νέες και αναδυόμενες δεξιότητες των συμβούλων σταδιοδρομίας. Η εργασία αναλύει συγκριτικά δεδομένα ευρωπαϊκών ερευνών και, βασιζόμενη σε επαγγελματικά περιγράμματα για τις δεξιότητες των συμβούλων σταδιοδρομίας, επιχειρεί να σκιαγραφήσει τις νέες αναδυόμενες κατηγορίες δεξιοτήτων που εγείρονται από την υγειονομική κρίση και ενσωματώνουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό στην συμβουλευτική διαδικασία.

Λέξεις-κλειδιά: e-counselling, δεξιότητες συμβούλων, τεχνολογικός μετασχηματισμός, επιδημία COVID-19.

Abstract: The present work highlights that the application of counseling practices using Information and Communication Technologies (e counseling), which was widely applied during the COVID-19 epidemic, brings about changes not only in the content of counseling and the relationship between counselors, but also in the new and emerging skills of career counselors. The paper analyses comparative data from European bodies and, based on professional profiles for the skills of career counselors, attempts to outline new skill categories emerging from the health crisis and integrating digital transformation into counseling.

Keywords: e-counseling, counselors' skills, technological transformation, COVID epidemic 19.

Εισαγωγή

Το σύγχρονο πλαίσιο εργασίας χαρακτηρίζεται από έντονη περιπλοκότητα και συνεχή αλλαγή, στοιχεία τα οποία εντάθηκαν σε παγκόσμιο επίπεδο εξ'

αιτίας της πανδημίας του Covid-19. Οι επιδράσεις της επιδημίας σε όλους τους κοινωνικούς τομείς είναι ένα επίκαιρο πεδίο έρευνας και μελέτης και η διαβίου εκπαιδευτική και επαγγελματική συμβουλευτική (δια βίου ΣΥΕΠ) δεν θα

* Η Μ.Σ. είναι σύμβουλος ΣΕΠ ΕΚΕ 53, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Φωκιανού 8, 116 35 Αθήνα, 6974975052. E-mail: sitziouki@yahoo.gr.

** Η Μ.Μ. είναι εκπαιδευτικός/Επαγγελματικός Σύμβουλος- Phd.c Frederick University, Θεοδωσίου 3, 1061,Κύπρος, 6948513969. E-mail: m.mourtziapi1986@gmail.com.

μπορούσαν να αποτελέσουν εξαίρεση. Με βάση τις τελευταίες μελέτες οργανισμών, όπως το CEDEFOP, τα συστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, καθώς και τα συστήματα απασχόλησης μετασχηματίστηκαν δραστικά, ώστε να διατηρήσουν τους λειτουργικούς τους στόχους, αλλά παράλληλα κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν τις συνθήκες που επικράτησαν από την αναγκαστική διακοπή των λειτουργιών τους (lockdown) ή/και τη λειτουργία μέσα σε νέους κανόνες κανονικότητας που επέφεραν μεταξύ των άλλων τα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης.

Ο ρόλος της δια βίου εκπαιδευτικής και επαγγελματικής συμβουλευτικής (δια βίου Συ.Ε.Π.) είναι κεντρικός. Συγκεκριμένα, η δια βίου Συ.Ε.Π. εφαρμόζει μια σειρά δραστηριοτήτων που στοχεύουν στη παροχή υποστήριξης σε ενήλικες, ανεξάρτητα από το στάδιο της ζωής στο οποίο βρίσκονται. Οι εν λόγω υπηρεσίες περιλαμβάνουν εκπαιδευτικές επιλογές, επιλογές κατάρτισης και επαγγελματικές επιλογές οι οποίες να μπορούν να συνδυαστούν με τον καλύτερο τρόπο διαχείρισης της σταδιοδρομίας τους (Σιδηροπούλου-Δημάκου, Αργυροπούλου & Δρόσος, 2013). Επιπλέον, η δια βίου Συ.Ε.Π. δύναται σε προσφέρει σε φορείς χάραξης πολιτικής στην αντιμετώπιση ζητημάτων που σχετίζονται με την αποτελεσματική επένδυση στην εκπαίδευση και κατάρτιση, την αποτελεσματικότητα της αγοράς εργασίας, τη δια βίου μάθηση, την κοινωνική ένταξη, την αντιμετώπιση της κοινωνικής ανισότητας καθώς και την επίτευξη οικονομικής ανάπτυξης (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., 2012).

Η ενσωμάτωση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)

στη συμβουλευτική διαδικασία συζητείται εκτενώς. Κατά την ανασκόπηση της διεθνούς και ελληνόγλωσσας βιβλιογραφίας, ο αναγνώστης μπορεί να συναντήσει ένα εκτενές εύρος όρων και εννοιών όπως “online counselling”, “internet counselling”, “e-counselling”, και αντίστοιχους ελληνόγλωσσους: «Διαδικτυακή Συμβουλευτική», «Εξ Αποστάσεως Συμβουλευτική «Τηλεσυμβουλευτική» και «Συμβουλευτική με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών Τ.Π.Ε.» (Moore & Czerwinska 2019).

Σύμφωνα με τους Mallen et al. (2005), η Διαδικτυακή Συμβουλευτική ορίζεται ως: «κάθε παροχή υπηρεσιών ψυχικής υγείας, που περιλαμβάνει, αλλά δεν περιορίζεται στη θεραπεία, τη συμβουλευτική και τη ψυχοεκπαίδευση, από έναν επαγγελματία προς έναν πελάτη σε ένα μη δια ζώσης περιβάλλον, μέσω τεχνολογιών εξ αποστάσεως επικοινωνίας, όπως το τηλέφωνο, τα ασύγχρονα μηνύματα, τα συγχρονικά μηνύματα και οι βίντεο-συσκέψεις» (Mallen & Vogel, 2005: 764).

Από τον παραπάνω ορισμό διαπιστώνεται ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική δεν διαφοροποιείται σε σημαντικό βαθμό, σε σχέση με την «συμβατική» παροχή συμβουλευτικής, σε επίπεδο σκοπού, αλλά σε επίπεδο μέσου διεξαγωγής και συνεπώς των ιδιόμορφων συνθηκών που διαμορφώνονται από αυτό. Η αλλαγή του μέσου διεξαγωγής της συμβουλευτικής συγκροτεί ένα έτερο πλαίσιο αλληλεπίδρασης ανάμεσα στον σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο, με αποτέλεσμα να επιφέρει διαφοροποιήσεις στις πρακτικές και τη μεθοδολογία υλοποίησης. Επίσης, η χρήση των Τ.Π.Ε. φαίνεται

να επιφέρει αλλαγές στην επικοινωνία του συμβούλου με συμβουλευόμενους, είτε αυτές αφορούν το πλαίσιο, είτε τη δυναμική της σχέσης. Επακόλουθα φαίνεται να αλλάζουν και οι δεξιότητες που απαιτούνται από τους συμβούλους για την εξάσκηση της συμβουλευτικής διαδικασίας.

Η παρούσα εργασία σκιαγραφεί σε ένα πρώτο επίπεδο τις αλλαγές που έχουν επέλθει στην υλοποίηση του e-counselling κατά την περίοδο της επιδημίας, παρουσιάζει συγκριτικά δεδομένα από φορείς όπως το CEDEFOP και ο OECD και καταλήγει επισκοπώντας επαγγελματικά περιγράμματα και σκιαγραφώντας τις νέες δεξιότητες που απαιτούνται για τους συμβούλους (CEDEFOP 2019, 2020α, 2020β).

Η ενσωμάτωση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας στη Συμβουλευτική: θεωρητικές προεκτάσεις

Είναι γεγονός ότι η επιδημία του COVID-19 έφερε στο προσκήνιο τις όψεις της γενικότερης κοινωνικοοικονομικής κρίσης, αποκαλύπτοντας τις πολλές ανεπάρκειες και ανισότητες στα εκπαιδευτικά μας συστήματα και στην παροχή υπηρεσιών διά βίου Συ.Ε.Π., που μπορεί να προέρχονται ως συνέπεια του νέου πλαισίου συνθηκών που προάγει η οικονομική κρίση και η κοινωνική αστάθεια (Savickas, 2011). Έτσι ήρθαν στο προσκήνιο, ζητήματα όπως η πρόσβαση στην ευρυζωνική σύνδεση και η έλλειψη σε υπολογιστές και tablets που χρειάζονται για διαδικτυακή εκπαίδευση, η

έλλειψη στο υποστηρικτικό απαραίτητο υλικοτεχνικό περιβάλλον που χρειάζεται για να υποστηρίξει την εκπαίδευση και την κατάρτιση, καθώς και η κακή ανταντιστοιχία μεταξύ πόρων και αναγκών. Μέσα στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευτικοί και οι σύμβουλοι δια βίου Συ.Ε.Π. έπρεπε να κατανοήσουν, να εκπαιδευτούν και να προσαρμοστούν σε νέες μεθόδους και εργαλεία αναπτύσσοντας ή εξελίσσοντας νέες ή κατεκτημένες δεξιότητες, έχοντας ταυτόχρονα σύμμαχο και αντίπαλο τις νέες τεχνολογίες στην εφαρμογή του e-counselling.

Υπάρχουν ενδείξεις ότι η έκταση των υποδομών Τ.Π.Ε. και το επίπεδο ανάπτυξης του συστήματος δια βίου Συ.Ε.Π. είχαν ισχυρή επιρροή στον τρόπο με τον οποίο παρέχονται υπηρεσίες καθοδήγησης και εκπαίδευσης στη σταδιοδρομία, καθώς και στη φύση των υπηρεσιών αυτών, κατά την περίοδο κρίσης. Αυτές οι πτυχές φαίνεται επίσης να διαμορφώνουν την ανάπτυξη περαιτέρω πολιτικών και σχεδίων αλλά και εργαλείων διεύθυνσης. Με την έλλειψη των επαφών στην πρόσωπο με πρόσωπο υποστήριξη και στη ξαφνική μετάβαση σε σχεδόν αποκλειστική χρήση ψηφιακών τεχνολογιών στη καθοδήγηση, τα αλληλένδετα θέματα πρόσβασης και ποιότητας ήρθαν στο προσκήνιο.

Το lockdown φαίνεται ότι πυροδότησε τη χρήση διαδραστικών εργαλείων και υπηρεσιών καθοδήγησης μέσω διαδικτύου (π.χ. επικοινωνία βίντεο με συμβούλους, YouTube-live ή διαδικτυακά σεμινάρια με λειτουργία συνομιλίας και διευκόλυνση), ακόμη και σε χώρες όπου αυτές οι τεχνολογίες δεν ήταν προηγουμένως κοινή πρακτική στην παροχή

καθοδήγησης. Από την άλλη πλευρά, το τηλέφωνο φαίνεται να λειτουργήσει ως πρακτικό εργαλείο για την επικοινωνία οpe-to-ope, παρά τα άλλα κανάλια επικοινωνίας. Σε ορισμένες περιπτώσεις, το τηλέφωνο φαίνεται προτιμάται για προσωπική επαφή με συμβουλευόμενους, όπως και για υποστήριξη σε όσους κινδυνεύουν να εγκαταλείψουν πρόωρα την εκπαίδευση και την κατάρτιση (Mallen et al. 2005, Yaphe & Speyer, 2011).

Το e-counseling, η συμβουλευτική εξ αποστάσεως δεν αντικαθιστά την πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική ούτε θεωρείται περισσότερο αποτελεσματική. Εντούτοις, αποτελεί μια εναλλακτική ή συμπληρωματική μορφή παροχής υποστήριξης στις ήδη υπάρχουσες, ενώ παράλληλα οι δύο τρόποι παροχής υπηρεσιών συμβουλευτικής παρέχουν συγκρίσιμα οφέλη και αποτελέσματα. Οι σχετικές έρευνες εστιάζουν στη διερεύνηση των παρεχόμενων υπηρεσιών (Mallen et al. 2005), τη συγκριτική προσέγγιση των μορφών μεταξύ τους (Yaphe & Speyer, 2011), τη συμπληρωματική χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής με διαζώσης συναντήσεις (Dowling & Rickwood, 2014) και τον έλεγχο αποτελεσματικότητάς της (Dowling & Rickwood, 2013). Άλλες σχετικές έρευνες διερευνούν την διαφοροποίηση των συνθηκών από το αξιοποιούμενο μέσο, όπως η θεραπευτική διάσταση της γραφής κατά τη συμβουλευτική βασιζόμενη σε κείμενο (Walker, 2007), η κατανόηση των συναισθημάτων και του προβληματισμού από τον ίδιο τον συμβουλευόμενο (Yager, 2001; Gatti et al. 2016), καθώς και την αποκάλυψη του συμβουλευόμενου δίχως να αισθάνεται ντροπή και φόβο (Dunn, 2014). Οι νέες

δυνατότητες της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής καθώς και οι περιορισμοί που ανακύπτουν διερευνούνται μέσα από τις πρακτικές που ακολουθήθηκαν σε διάφορες χώρες στο επόμενο κεφάλαιο

Η υλοποίηση του E-counseling κατά την επιδημία του COVID-19: διεθνή δεδομένα

Οι νέες συνθήκες που δημιούργησε ο Covid-19 και το άλμα στην ψηφιοποίηση των υπηρεσιών Σν.Ε.Π. και των συνεπειών τους, έφεραν στο προσκήνιο την ασταθή κατάσταση λειτουργίας του συστήματος σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες (CEDEFOP 2020α, 2020β.), καθώς οι κυβερνήσεις έθεσαν ως προτεραιότητα ζητήματα υγείας και ασφάλειας, που απαιτούσε η κατάσταση. Για την σκιαγράφηση των αλλαγών σε ευρωπαϊκό καθώς και των πρακτικών του e-counseling επιλέχθηκαν οι παρακάτω μονάδες: α) κυβερνητικές πολιτικές, β) στόχευση κυβερνητικών στρατηγικών, γ) συνεργασίες και δίκτυα στην παροχή συμβουλευτικής, δ) πρακτικές επικοινωνίας στη συμβουλευτική, ε) περιεχόμενο της συμβουλευτικής.

Σχετικά με τις κυβερνητικές πολιτικές, στην Ελλάδα, μετά την υπουργική απόφαση για την αναστολή όλων των σχολικών υπηρεσιών από την 11/3/2020, πολλά Κέντρα Εκπαιδευτικής Υποστήριξης και Συμβουλευτικής (ΚΕΣΥ) στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση δημιούργησαν τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας, ηλεκτρονικά έντυπα αιτήσεων ή υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης για την παροχή συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, καθώς

και ψυχοκοινωνική υποστήριξη σε ενδιαφερόμενους μαθητές, γονείς και εκπαιδευτικούς (ΦΕΚ: «Σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση για το σχολικό έτος 2020-21»).

Σε σχέση με τη στόχευση των κυβερνητικών στρατηγικών, χώρες στις οποίες έχουν δημιουργηθεί ψηφιακές μορφές παροχής Συ.Ε.Π., (διαφορετικά κανάλια για παροχή καθοδήγησης: τηλέφωνο, διαδικτυακές υπηρεσίες, πλατφόρμες, on-line συνεδρίες, και δια ζώσης συνεδρίες) φαίνεται να ήταν ταχύτερες και πιο αποτελεσματικές στη μετάβαση στη νέα πραγματικότητα (CEDEFOP, 2020α). Στην Ελβετία, τη Γερμανία, την Φιλανδία και την Αγγλία, για παράδειγμα, οι σύμβουλοι δια βίου Συ.Ε.Π. ενέτειναν τη χρήση των τηλεφωνικών γραμμών για να υποστηρίξουν συμβουλευόμενους στην επιλογή της εκπαιδευτικής τους πορείας ή των μεταβάσεων. Συγκεκριμένα, στην Αγγλία, το προσωπικό της Εθνικής Υπηρεσίας Σταδιοδρομίας ανέλαβε την υποστήριξη της γραμμής βοήθειας για νέους, συμπληρωματικά με την υποστήριξη που παρέχουν σε ενήλικες. Στην Ελλάδα, δημιουργήθηκε μια ειδική 24ωρη τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης η «Covid-19 Psycho-social (10306)» από το Υπουργείο Υγείας και το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΕΚΠΑ).

Σε σχέση με την ανάπτυξη δικτύων στην παροχή συμβουλευτικής, παρατηρήθηκε εντατικοποίηση της συνεργασίας μεταξύ συμβουλευμένων και συμβούλων Συ.Ε.Π., εκπαιδευτικών, δημοσίων και ιδιωτικών φορέων συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων στην υγειονομική περίθαλψη και των εργαζομένων στις

στατιστικές και ψηφιακές υπηρεσίες. Οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης στην προσπάθειά τους να προσαρμοστούν στις αλλαγές δημιουργήσαν ή ενημέρωσαν με πληροφορίες τις ήδη υπάρχουσες διαδικτυακές πύλες παροχών καθοδήγησης, καθώς και με εργαλεία και πόρους αυτοβοήθειας και συμβουλές σε στοχευμένες ομάδες χρηστών.

Σχετικά με τις πρακτικές επικοινωνίας, η αδυναμία διεξαγωγής συμβουλευτικής δια ζώσης οδήγησε σε αύξηση της διαφοροποίησης των διαύλων επικοινωνίας. Σε ορισμένες από τις χώρες, υπήρχαν οι κατάλληλες υποδομές οι οποίες ενισχύθηκαν και εξελίχθηκαν για να αντιμετωπίσουν την κρίση. Η Γερμανία διέυρνε σημαντικά τη χρήση εφαρμογών για online συνεδρίες, και προώθησε τη συνεχιζόμενη ανάπτυξη νέων διαδικτυακών μορφών επικοινωνίας. Η τηλεδιάσκεψη (χρησιμοποιώντας Zoom, Microsoft Teams ή Skype) είναι μαζί με το τηλέφωνο, τα ευρέως χρησιμοποιούμενα διαθέσιμα μέσα στις περισσότερες χώρες όπως στη Γερμανία, Ελβετία, Ελλάδα, Γαλλία, Σουηδία, Ρουμανία, Σκωτία, Ουαλία και Αγγλία (CEDEFOP 2020α).

Τέλος, σύμφωνα με το CEDEFOP (2020α, 2020β) σχετικά με το περιεχόμενο της συμβουλευτικής αυτό εστιάζεται κυρίως στην παροχή υπηρεσιών για την απασχόληση (CareerNet, 2020), ενώ προβάλλει επιτακτική και η ανάγκη για την ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης καριέρας, οι οποίες θα συμβάλλουν στη ψυχική ανθεκτικότητα και προσαρμοστικότητα των συμβουλευομένων. Επίσης, ενώ οι Τ.Π.Ε. ενισχύουν τη χρήση και την πρόσβαση στη δια βίου Συ.Ε.Π.,

ορισμένες ομάδες πιθανότατα θα αποκλειστούν διότι δεν διαθέτουν πόρους και δεξιότητες χρήσης Τ.Π.Ε. Συμπερασματικά, οι υπηρεσίες δια βίου Σ.Ε.Π., αλλά και το ίδιο το περιεχόμενο της επαναπροσανατολίζονται στην ανάγκες που δημιούργησε η κρίση της επιδημίας.

Μετασηματισμός των δεξιοτήτων συμβούλων σταδιοδρομίας κατά το e-counselling: παρούσα κατάσταση και ανάγκες σε νέες δεξιότητες

Είναι σαφές από τα παραπάνω πως οι αλλαγές στις πολιτικές, το περιεχόμενο και τη διαδικασία του e-counselling επισύρουν αλλαγές και στις δεξιότητες τις οποίες οι σύμβουλοι πρέπει να διαθέτουν ώστε να ανταποκρίνονται επιτυχώς στο έργο τους.

Οι δεξιότητες θεωρούνται ευρέως ως βασικά στοιχεία που συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη των εθνών και την ευημερία των ατόμων. Από οικονομική άποψη, η δεξιότητα είναι μια μορφή ανθρώπινου κεφαλαίου που παράγει αξία και επηρεάζει την κατανομή του εισοδήματος. Στην κοινωνιολογία, η ικανότητα αξιολογείται από την έκταση του πολυπλοκότητα της εργασίας που απαιτεί τη συγκεκριμένη ικανότητα (Attewell, 1990) και σχετίζεται πάντα με μαθησιακή εισροή και αξία (Green, 2011). Η άποψη των δεξιοτήτων της Ψυχολογίας επικεντρώνεται στη δημιουργία και λειτουργία αρμοδιότητας: εάν μπορεί κανείς να κάνει κάποια καθήκοντα. Ο Green (2011) λαμβάνει υπόψη όλες αυτές τις πτυχές και ορίζει την ικανότητα ως προσωπική ποιότητα που πληροί τρία

κριτήρια: 1) κοινωνικά καθορισμένη, 2) ικανή να παράγει αξία, και, 3) αναπτύσσεται μέσω της εκπαίδευσης.

Στη βιβλιογραφία διαπιστώνονται διάφορα εγχειρήματα για την καταγραφή των δεξιοτήτων συμβούλων και διάφορα πλαίσια ικανοτήτων ή μορφών επάρκειας (competences). Στην Ελλάδα ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ) έχει αναπτύξει το Επαγγελματικό Περίγραμμα για τους Συμβούλους ΣΥΕΠ. Σύμφωνα με αυτό «οι όροι Σύμβουλος Σταδιοδρομίας και Επαγγελματικού Προσανατολισμού αναφέρονται στη δραστηριότητα που περιλαμβάνει διάφορες λειτουργίες με σκοπό την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής σταδιοδρομίας –επαγγελματικού προσανατολισμού. Συγκεκριμένα σχεδιάζει, οργανώνει, προετοιμάζει και υλοποιεί δράσεις συμβουλευτικής σταδιοδρομίας/επαγγελματικού προσανατολισμού με βάση τις θεωρίες της συμβουλευτικής και της επαγγελματικής ανάπτυξης του ατόμου, τις εκπαιδευτικές πολιτικές, το κοινωνικο-οικονομικό πλαίσιο και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες του πληθυσμού στόχου. Επιπλέον αποτυπώνει, αξιολογεί και ανατροφοδοτεί την επαγγελματική του πρακτική και παράλληλα αναπτύσσει σχετικά εκπαιδευτικά προγράμματα» (ΕΟΠΠΕΠ 2015).

Η συνθετότητα και η δυναμική του ρόλου του Συμβούλου προκύπτει από τη ανάγκη για γνώση και προσαρμογή στη μεταβαλλόμενη αγορά εργασίας και του συστήματος απασχόλησης, από το εύρος των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και πιστοποιήσεων που προσφέρονται αλλά

κυρίως από τις μεταβαλλόμενες ανάγκες των συμβουλευομένων για συμβουλευτική και καθοδήγηση η οποία συνδυάζει την ψυχοκοινωνική συμβουλευτική με τη συμβουλευτική σταδιοδρομίας. Τη προσέγγιση της συμβουλευτικής ως ένα ολιστικό μοντέλο ανέδειξαν οι μελέτες που υλοποιήθηκαν κατά την περίοδο της επιδημίας COVID-19, καθώς οι ανάγκες των συμβουλευομένων αναδεικνυαν θέματα όπως ο φόβος για την φτώχεια και τον κλονισμό της υγείας παράλληλα με τις ανάγκες για συμβουλευτική σταδιοδρομίας. Εάν σε αυτά προστεθούν από τη μια μεριά, οι διαφορετικές ανάγκες ενός πολυπολιτισμικού πληθυσμού συμβουλευομένων, ως προς το φύλο, την εθνικότητα, τη θρησκεία και οι ανάγκες στήριξης των ευάλωτων ομάδων και, από την άλλη μεριά, οι ραγδαίες εξελίξεις στη χρήση των Τ.Π.Ε. ως μέσο επικοινωνίας και ως εργαλείο υλοποίησης της συμβουλευτικής, τότε το πλαίσιο των επαγγελματικών περιγραμμάτων συμβούλων θα πρέπει να καλύπτει ένα σύνθετο πλέγμα γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων.

Το περίγραμμα του ΕΟΠΠΕΠ διαφοροποιεί δύο επίπεδο επάρκειας των συμβούλων: α) το αρχικό, και, β) το προχωρημένο. Με βάση το επίπεδο επάρκειας, το περίγραμμα παρουσιάζει τις κύριες επαγγελματικές λειτουργίες, τις ειδικές επαγγελματικές λειτουργίες και τις ειδικές εργασίες. Για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας παρουσιάζονται μόνο οι κύριες επαγγελματικές λειτουργίες και οι γνώσεις και οι ικανότητες που απαιτούνται και η ανάλυσή τους επιχειρείται με το σκοπό να παρουσιάσει εάν σε αυτές ενσωματώνονται ή όχι η

χρήση τεχνολογιών και του e-counselling. Συγκεκριμένα, περιγράφονται οι κύριες επαγγελματικές λειτουργίες για το Βασικό Επίπεδο (Επίπεδο Β) όπως παρακάτω: ΚΕΛ 1, Σχεδιάζει, οργανώνει και προετοιμάζει το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών Συ.Ε.Π., ΚΕΛ 2, Παρέχει υπηρεσίες Συ.Ε.Π., ΚΕΛ 3, Αξιολογεί, επανασχεδιάζει και διευρύνει την πρόσβαση στις υπηρεσίες Συ.Ε.Π. και την επαγγελματική του πρακτική. Για το ανώτερο Επίπεδο Α προϋποτίθενται οι τρεις λειτουργίες του βασικού επιπέδου και επιπλέον οι παρακάτω κεντρικές επαγγελματικές λειτουργίες:

- ΚΕΛ 4: Ασκεί εποπτεία και διασφαλίζει την ποιότητα παροχής υπηρεσιών Συ.Ε.Π.
- ΕΕΛ 4.2: Συντονίζει την εφαρμογή των δράσεων Συ.Ε.Π.
- ΕΕΛ 4.3: Ασκεί καθήκοντα εποπτείας.
- ΚΕΛ 5: Διεξάγει έρευνες και παρέχει εκπαίδευση σχετικά με το θεσμό Συ.Ε.Π.
- ΚΕΛ 6: Προωθεί την ανάπτυξη εργαλείων επαγγελματικού προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ 2015).

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, οι αναλύσεις στο πλαίσιο του διαλόγου για τη συμβουλευτική σταδιοδρομίας διαπίστωσαν ένα σημαντικό κενό σε σχέση με την επαγγελματικοποίηση των συμβούλων απασχόλησης στις Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης (ΔΥΑ/PES). Νέες προκλήσεις που επιβλήθηκαν στις Δ.Υ.Α. οφείλονται στις αλλαγές του ρόλου των συμβούλων σε σχέση με την επιτυχή εφαρμογή της στρατηγικής ΕΕ 2020, η οποία επηρεάζει τις απαιτήσεις απασχόλησης και της απασχόλησης των συμβούλων. Στη βάση αυτή δημιουργήθηκε το

Ευρωπαϊκό Προφίλ της Επάρκειας των Συμβούλων για τις υπηρεσίες EURES & PES. Αυτό το προφίλ χωρίστηκε σε τρεις αντίστοιχους τομείς ικανοτήτων: α) Θεμελιώδεις ικανότητες (αξίες και γενικές δεξιότητες συμβούλων), β) Ικανότητες αλληλεπίδρασης με τον συμβουλευόμενο (συνεργασία με άτομα που αναζητούν εργασία και εργοδότες), γ) υποστηρικτικές ικανότητες (συστημικές και τεχνικές). Οι Θεμελιώδεις ικανότητες περιλαμβάνουν τους επιμέρους τομείς της επαγγελματικής δεοντολογίας, του προσανατολισμού στον πελάτη, της διαχείρισης της πίεσης και των αλλαγών. Ο τομέας των ικανοτήτων Αλληλεπίδρασης περιλαμβάνει τη συμβουλευτική και τη δημιουργία εξατομικευμένου πλάνου δράσης, τη διαχείριση και την παρακολούθηση της ενεργοποίησης των συμβουλευόμενων, τη διευκόλυνση όσων αναζητούν συνεργασία, τη διευκόλυνση της διαδικασίας πρόσληψης για τους εργοδότες, την αλληλεπίδραση με τους συμβουλευόμενους για την αξιοποίηση των υπηρεσιών συμβουλευτικής. Ο τρίτος τομέας των Υποστηρικτικών ικανοτήτων περιλαμβάνει συστημικές ικανότητες όπως η γνώση των υπηρεσιών συμβουλευτικής και εκπαίδευσης, πληροφορίες για τα επαγγέλματα, δικτύωση, τη γνώση για τις υπηρεσίες σε συγκεκριμένες χώρες (γνώσεις για τις ευάλωτες ομάδες, γνώσεις για την κατάσταση στην αγορά εργασίας, γνώση των πολιτικών απασχόλησης και γνώση των συστημάτων διαχείρισης απόδοσης. Τέλος στο τομέα αυτό των ικανοτήτων υπάρχει και η πρόβλεψη για τεχνικές δεξιότητες που αφορούν τις Τ.Π.Ε, όπως δεξιότητες συστημάτων τεχνολογιών πληροφορι-

κής και επικοινωνίας και διαχείρισης συστημάτων πληροφοριών (European Commission 2014).

Από τα παραπάνω επαγγελματικά περιγράμματα για τους συμβούλους προκύπτει ότι σχεδόν οριακά επισημαίνονται, αφενός οι δεξιότητες διαχείρισης συστημάτων τεχνολογιών πληροφορικής και διαχείρισης συστημάτων πληροφοριών για το ευρωπαϊκό πλαίσιο και μόλις οι βασικές δεξιότητες Η/Υ και χρήσης στατιστικών πακέτων στο επαγγελματικό περίγραμμα του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. Είναι σαφές από τα παραπάνω ότι ο τεχνολογικός και ψηφιακός μετασχηματισμός ο οποίος επιταχύνθηκε κατά την επιδημία του COVID-19 αλλάζει σημαντικά το e-counselling, τόσο ως προς τη χρήση των Τ.Π.Ε. ως εργαλείο υλοποίησης συνεδριών, όσο και ως μέσα επικοινωνίας, δικτύωσης και συνεργασίας.

Συνεπώς είναι απαραίτητο να παρουσιαστούν –και ήδη παρουσιάζονται στη βιβλιογραφία (CDI 2017, Moore 2018, Moore & Czerwinska 2019)– οι αναδυόμενες δεξιότητες για τους συμβούλους σταδιοδρομίας, οι οποίες ενσωματώνουν τη χρήση των τεχνολογιών ως βασικό εργαλείο για το e-counselling.

Στην σκιαγράφηση, λοιπόν, των αναδυόμενων δεξιοτήτων για τους συμβούλους σταδιοδρομίας συμπεριλαμβάνεται, η **Ψηφιακή Επάρκεια** (Digital Competence), η οποία αφορά την ικανότητα του συμβούλου να επιδεικνύει την αποτελεσματική χρήση συσκευών, εφαρμογών, λογισμικού και υπηρεσιών, καθώς και η ικανότητα του να παραμένει ενήμερος καθώς η τεχνολογία αλλάζει. Η ψηφιακή επάρκεια επίσης απαιτεί οι σύμβουλοι να χρησιμοποιούν ψηφιακές εφαρμογές

για την εκτέλεση μιας σειράς εργασιών και την επίλυση προβλημάτων.

Ένας επόμενος τομέας αναδυόμενων δεξιοτήτων αφορά **την ψηφιακή επικοινωνία, την ψηφιακή συνεργασία, και συμμετοχή** (Digital communication, collaboration and participation competence). Εδώ συμπεριλαμβάνεται η ικανότητα του συμβούλου να επιδεικνύει αποτελεσματική επικοινωνία σε ψηφιακά μέσα και σε ψηφιακούς χώρους (Moore 2018). Επίσης, συμπεριλαμβάνονται οι δεξιότητες που αφορούν τη δυνατότητα χρήσης φόρουμ που βασίζονται σε κείμενο, τη χρήση διαδικτυακού βίντεο, ήχου και μέσων κοινωνικής δικτύωσης, καθώς και οι δεξιότητες σχεδιασμού ψηφιακών επικοινωνιών για διαφορετικούς σκοπούς και διαφορετικούς αποδέκτες. Η επάρκεια στο τομέα της ψηφιακής επικοινωνίας συνεπάγεται ότι οι σύμβουλοι συμμετέχουν σε ψηφιακές ομάδες εργασίας και συνεργάζονται αποτελεσματικά χρησιμοποιώντας κοινόχρηστα ψηφιακά εργαλεία και μέσα (CDI 2017). Στον τομέα αυτών των δεξιοτήτων ανήκει η χρήση των social media για επικοινωνία, η χρήση των social media για εκπαίδευση, η χρήση των social media για συνεργασία των ατόμων σε ομάδες, η χρήση της τεχνολογίας για συνεργασία. Επιπλέον, σημαντική είναι η επάρκεια δεξιοτήτων σχετικά με τις πληροφορίες, τα δεδομένα και τις γνώσεις μέσω των οποίων σχετίζονται με τις ικανότητες εύρεσης, αξιολόγησης, ερμηνείας, διαχείρισης, επιμέλειας, οργάνωσης, ανάλυσης και κοινοποίησης ψηφιακών πληροφοριών και δεδομένων. Τα παραπάνω απαιτούν δεξιότητες εφαρμογής της νομοθεσίας

για τα πνευματικά δικαιώματα και τις άδειες σχετικά με το δημιουργικό μέρος.

Ένας τομέας επίσης απαιτητικός σε αναδυόμενες δεξιότητες για τους συμβούλους είναι **οι δεξιότητες χρήσης των μέσων επικοινωνίας (media)**. Στον τομέα αυτό συμπεριλαμβάνονται δεξιότητες όπως: α) Δημιουργία συνεργατικών χώρων για την ανταλλαγή πληροφοριών όπως το Padlet. β) Ανάπτυξη γραφημάτων για παρουσίαση πληροφοριών. γ) Η ανάπτυξη περιεχομένου σε κοινωνικούς χώρους, όπως ιστολόγια και πλατφόρμες κοινωνικών μέσων. δ) Οι παρουσιάσεις που μοιράζονται μέσω του SlideShare και του LinkedIn. ε) Η ενσωμάτωση περιεχομένου σε ιστοσελίδες και διαφάνειες παρουσίασης. στ) Το λογισμικό σύλληψης διαλέξεων. ζ) Η Καταγραφή διαδικτυακών σεμιναρίων και δημιουργία podcast. η) Η Δημιουργία βίντεο YouTube για υποστήριξη της διαδικασίας αίτησης σε υψηλότερα. θ) Τα Ηλεκτρονικά εργαλεία έρευνας, όπως Survey Monkey και Riddle για τη δημιουργία ερευνών, δημοσκοπήσης και για παρακολούθηση εκδηλώσεων.

Ακόμη, ένας σημαντικός τομέας δεξιοτήτων αποτελούν οι **δεξιότητες ψηφιακής μάθησης κα ανάπτυξης**, οι οποίες αναφέρονται στην ικανότητα να σχεδιάζουμε, να συμμετέχουμε και να επωφελούμαστε από ψηφιακές ευκαιρίες μάθησης. Στον τομέα αυτό οι δεξιότητες έχουν διττό στόχο: α) οι σύμβουλοι θα πρέπει να χρησιμοποιούν την τεχνολογία για τη δική τους μάθηση και ανάπτυξη και β) οι σύμβουλοι θα πρέπει να χρησιμοποιούν τη τεχνολογία για την παροχή δραστηριοτήτων μάθησης και ανάπτυξης των συμβουλευομένων.

Τέλος ένα πολύ σημαντικό τομέας δεξιοτήτων είναι αυτός της **ψηφιακής ταυτότητας και της ευεξίας (digital identity and well being)**. Ο τομέας αυτός περιλαμβάνει τις ικανότητες και δεξιότητες του συμβούλου να προβάλλει μια θετική ψηφιακή ταυτότητα ή ταυτότητες και να διαχειρίζεται την ψηφιακή φήμη (προσωπική ή οργανωσιακή) σε μια σειρά από πλατφόρμες. Επίσης ο τομέας αυτός δεξιοτήτων απαιτεί από τους συμβούλους να υποστηρίζουν την προσωπική υγεία, την ασφάλεια, τις σχέσεις και την ισορροπία της επαγγελματικής ζωής, να ενεργούν με ασφάλεια και υπευθυνότητα στα ψηφιακά περιβάλλοντα, να διαπραγματευτούν και να επιλύσουν τις συγκρούσεις και να ενεργούν με μέριμνα για τον άνθρωπο και το φυσικό περιβάλλον κατά τη χρήση ψηφιακών εργαλείων (CDI 2017).

Συμπεράσματα

Οι Τ.Π.Ε. επηρέασαν σε μεγάλο βαθμό τον τρόπο που παρέχονται υπηρεσίες δια βίου Συ.Ε.Π., αλλά και τη φύση αυτών των υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της επιδημίας. Η έλλειψη πρόσωπο με πρόσωπο επαφής και η ξαφνική σχεδόν βίαιη και αποκλειστική μετάβαση σε ψηφιακές τεχνολογίες καθοδήγησης, ανέδειξαν θέματα πρόσβασης και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών δια Βίου Συ. Ε.Π. Αυτά τα θέματα δεν είναι νέα για τους συμβούλους Συ.Ε.Π., ούτε για τις κυβερνήσεις, αλλά η επιδημία τα ανέδειξε ως πιο κρίσιμα προβλήματα. Οι κυβερνήσεις και εμπειρογνώμονες της δια βίου Συ.Ε.Π. έχουν αρχίσει να

συζητούν ποια είναι τα κύρια εμπόδια στην πρόσβαση που αντιμετώπισαν, τόσο οι συμβουλευόμενοι, όσο και οι πάροχοι (ιδιωτικές πρωτοβουλίες, κυβερνήσεις) της δια βίου Συ.Ε.Π. Το προφανές που επεσήμαναν οι σύμβουλοι Συ.Ε.Π. και οι εκπαιδευτικοί αφορά τη χρήση και την πρόσβαση στις Τ.Π.Ε. στην δια βίου Συ.Ε.Π., καθώς και την ευελιξία προς την χρήση πολλαπλών μεθόδων και διαφορετικών τεχνολογικών μέσων και διαύλων επικοινωνίας που απαιτεί εκπαιδευτική και συμβουλευτική εμπειρία εν καιρώ κρίσεων. Η ανάλυση των επαγγελματικών περιγραμμάτων συμπληρώνει τις παραπάνω μαρτυρίες, καθώς ο τομέας των ψηφιακών δεξιοτήτων είναι αρκετά κρίσιμος για την επιτυχή άσκηση της συμβουλευτικής πράξης.

Για να μπορέσουν οι επαγγελματίες Συ.Ε.Π. να αναλάβουν πρωτοβουλίες και να καταφέρουν με προσωπική ευθύνη να υποστηρίξουν τους συμβουλευόμενους να διαχειριστούν με αποτελεσματικό τρόπο την ζωή και την σταδιοδρομία τους, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να τους προσφερθούν δυνατότητες μάθησης και ανάπτυξης. Επίσης, είναι ανάγκη να υιοθετηθεί μια ευέλικτη και ολιστική προσέγγιση κατά τη συμβουλευτική διαδικασία, η οποία να υποστηρίζεται από τον κατάλληλο υλικοτεχνικό εξοπλισμό και να προσαρμόζεται στις τρέχουσες κοινωνικό-οικονομικές συνθήκες που επιφέρει η επιδημία Covid -19. Στο πλαίσιο αυτό αναδεικνύεται ο ρόλος της ψηφιακής τεχνολογίας στο μέλλον της εκπαίδευσης και της συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, π.χ. για εξατομίκευση της μάθησης/καθοδήγησης της σταδιοδρομίας. Η επαγγελματική πρακτική και

τα περιγράμματα ικανοτήτων πρέπει να λάβουν υπόψη:

- Την ψηφιακή παιδαγωγική.
- Τις προσεγγίσεις για αξιολόγηση διαδικτυακών πληροφοριών.
- Τη νομοθεσία που διέπει τον τρόπο χρήσης και αναπαραγωγής πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων των πνευματικών δικαιωμάτων νόμος.
- Την προστασία προσωπικής ταυτότητας και δεδομένων.
- Τις επιπτώσεις και την ηθική χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας.

Τέλος, κρίνεται σημαντικό να επισημανθεί η σπουδαιότητα της Συ.Ε.Π σε συνδυασμό με μία πολιτική βασισμένη στα ανθρώπινα δικαιώματα, λαμβάνοντας υπόψη το κοινωνικό πλαίσιο στο οποίο διαμορφώνονται οι ευκαιρίες και αναπτύσσονται οι δεξιότητες, υποστηριζόμενες από την κατάλληλη υλικοτεχνική δομή, τα ψηφιακά συστήματα και την τεχνογνωσία, ώστε να μπορούν να επέλθουν θετικά αποτελέσματα στη ζωή των ατόμων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Career Development Institute (CDI) (2017). *Career Professionals in the 21st Century A Blueprint of Learning Outcomes for Professional Roles in the UK Career Development Sector and an Introduction to the Qualification in Career Development*. Stourbridge
- CEDEFOP, European Commission, ETF, OECD, & UNESCO (2019). *Investing in career guidance*. <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/2227>.
- CEDEFOP (2020a). *Note on lifelong guidance and the COVID-19 pandemic: Responses from Cedefop's CareersNet*. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- CEDEFOP (2020b). *On the way to 2020: data for vocational education and training policies*. Luxembourg, Publications Office of the European Union
- Dowling, M., & Rickwood, D. (2013). Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using chat. *Journal of Technology in Human Services, 31*(1), 1-21.
- Dowling, M.J., & Rickwood, D.J. (2014). Experiences of counsellors providing online chat counselling to young people, *Australian Journal of Guidance and Counselling, 24*(2), 183-196.
- Dunn, K. (2012). A qualitative investigation into the online counselling relationship: To meet or not to meet, that is the question. *Counselling and Psychotherapy Research, 12*(4), 316-326.
- ELGPN (2015). *Guidelines for Policies and Systems Development for Lifelong Guidance: A Reference Framework for the EU and for the Commission*, University of Jyväskylä: Jyväskylä, Finland.
- Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. (2012). *Ανάπτυξη Πολιτικής στη Δια Βίου Συμβουλευτική και στον Επαγγελματικό Προσανατολισμό: Ευρωπαϊκός Οδηγός Καλών Πρακτικών*. Αθήνα: Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.).
- ΕΟΠΠΕΠ (2015). *Επαγγελματικό Περίγραμμα του Συμβούλου Σταδιοδρομίας και Επαγγελματικού Προσανατολισμού*. Αθήνα: ΕΟΠΠΕΠ, ανακτήθηκε 23.12.2020 https://www.eoppep.gr/images/EP/EP_SYEP.pdf
- European Commission (2014). *European reference competence profile for PES and EURES counsellors*. Brussels: European Commission.
- Gatti, F. M., Brivio, E., & Calciano, S. (2016). "Hello! I know you help people here, right?":

- A qualitative study of young people's acted motivations in text-based counseling. *Children and youth services review*, 71, 27-35.
- Green, F. (2011). *What is Skill? An Inter-Disciplinary Synthesis*. London, Centre for Learning and Life Chances in Knowledge Economies and Societies.
- JRC (2019). *The changing nature of work and skills in the digital age*. Brussels, Joint Research Centre (European Commission). <https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/changing-nature-work-and-skills-digital-age>.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819-871.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819-871.
- Moore, N. & K. Czerwinska (2019). *Understanding the use of digital technology in the career development sector*. International Centre for Guidance Studies, The University of Derby
- Moore, N. (2018). *Thinking digitally in a digital world*. Career Matters: Issue 6 (1) 42-43. Stourbridge.
- Savickas, M. L. (2011). New questions for vocational psychology: Premises, paradigms, and practices. *Journal of Career Assessment*, 19(3), 251-258.
- Skinner, A. E., & Latchford, G. (2006). Attitudes to counselling via the Internet: A comparison between in-person counselling clients and Internet support group users. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3), 158-163.
- Σιδηροπούλου-Δημακάκου, Δ., Αργυροπούλου, Α., & Δρόσος, Ν. (2013). *Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Δια Βίου Διαχείρισης Σταδιοδρομίας*. Αθήνα: Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ)
- Walker, M. (2007). *Mental Health Treatment* Online. Bournemouth University: Centre for Social Work and Social Policy. Retrieved from: <http://bit.ly/2skQPAb> on 12/12/2021.
- Yager, J. (2001). E-mail as a therapeutic adjunct in the outpatient treatment of anorexia nervosa: Illustrative case material and discussion of the issues. *International Journal of Eating Disorders*, 29(2), 125-138.
- Yaphe, J., & Speyer, C. (2011). Text-based online counseling: Email. In *Online Counseling* (pp. 147-167). Academic Press.

*Αριστείδης Λορέντζος**, *Ασπασία Καραβία***, *Πηνελόπη Μπέλκη****,
*Δήμητρα Καλαντώνη*****, *Μαρία Κωστάλα******,
*Κατερίνα Αργυροπούλου******

**ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ
ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ ΕΦΗΒΩΝ ΣΕ ΔΟΜΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
«ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ» ΣΤΗΝ ΑΤΤΙΚΗ**

Εργαστήριο Συμβουλευτικής Επιστήμης & Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας, ΕΚΠΑ
Α.Μ.Κ.Ε. «Εξέλιξη Ζωής», ΙΔΡΥΜΑ ΣΤΑΥΡΟΣ ΝΙΑΡΧΟΣ (Ιδρυτικός Δωρητής)

Περίληψη: Η τεχνολογική πρόοδος, σε συνδυασμό με τις κοινωνικές και οικονομικές αλλαγές των τελευταίων ετών, διαμορφώνουν ένα νέο εργασιακό περιβάλλον σε παγκόσμιο επίπεδο, στο οποίο η επιστήμη της Συμβουλευτικής δε θα μπορούσε να μείνει ανεπηρέαστη. Σε ένα τέτοιο πλαίσιο, η ευρεία διάδοση του Διαδικτύου στον χώρο των συμβουλευτικών υπηρεσιών ενισχύεται από τη διεύρυνση των υπηρεσιών του επαγγελματικού προσανατολισμού στην αντιμετώπιση των προκλήσεων και των κρίσεων της σταδιοδρομίας. Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η ανάπτυξη και εφαρμογή ενός προγράμματος εξ αποστάσεως συμβουλευτικής σταδιοδρομίας σε εφήβους που διαβιούν σε «κλειστού τύπου» δομές φιλοξενίας στην Αττική με την αξιοποίηση αφηγηματικών τεχνικών. Τα αποτελέσματα του προγράμματος έδειξαν ότι το αφηγηματικό εργαλείο «Η Επαγγελματική Μου Ιστορία» με τη χρήση του Διαδικτύου βοήθησε τους εφήβους να σχεδιάσουν τα επόμενα εκπαιδευτικά και επαγγελματικά τους βήματα, αναπτύσσοντας ένα σχέδιο για το μέλλον βασιζόμενο στη συνεκτικότητα, τον αναστοχασμό,

* Ο Α.Λ. είναι Ψυχολόγος, Σύμβουλος Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας (M.Sc.), Επιστημονικός Συνεργάτης Εργαστηρίου Συμβουλευτικής Επιστήμης και Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας, Παιδαγωγικό Τμήμα Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Φιλοσοφική Σχολή, ΕΚΠΑ, Συνεργάτης της Α.Μ.Κ.Ε. «Εξέλιξη Ζωής». E-mail: a.lorentzos@exelixizois.org

** Η Α.Κ. είναι Νομικός, Σύμβουλος Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας (M.Sc.), Επιστημονικός Συνεργάτης Εργαστηρίου Συμβουλευτικής Επιστήμης και Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας, Παιδαγωγικό Τμήμα Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Φιλοσοφική Σχολή, ΕΚΠΑ. E-mail: sissycaravia@gmail.com

*** Η Π.Μ. είναι Εκπαιδευτικός, Σύμβουλος Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας (M.Sc.), Επιστημονικός Συνεργάτης Εργαστηρίου Συμβουλευτικής Επιστήμης και Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας, Παιδαγωγικό Τμήμα Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Φιλοσοφική Σχολή, ΕΚΠΑ. E-mail: penbelk@yahoo.gr

**** Η Δ.Κ. είναι Πρόεδρος / Διευθύνουσα Σύμβουλος της Α.Μ.Κ.Ε. «Εξέλιξη Ζωής». E-mail: d.kalantoni@exelixizois.org

***** Η Μ.Κ. είναι Γενική Διευθύντρια της Α.Μ.Κ.Ε. «Εξέλιξη Ζωής». E-mail: m.kostala@exelixizois.org

***** Η Κ.Α. είναι Επίκουρη Καθηγήτρια Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Λήψης Επαγγελματικών Αποφάσεων, Διευθύντρια Εργαστηρίου Συμβουλευτικής Επιστήμης και Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας, Παιδαγωγικό Τμήμα Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Φιλοσοφική Σχολή, ΕΚΠΑ. E-mail: kargirop@eds.uoa.gr

τη μάθηση και τη δράση, ενώ καλλιέργησε ταυτόχρονα την ενεργητική συνεργασία και την ενίσχυση της συμμαχίας συμβούλου-συμβουλευόμενου.

Λέξεις-Κλειδιά: επαγγελματικός προσανατολισμός, εξ αποστάσεως συμβουλευτική σταδιοδρομίας, αφηγηματικές προσεγγίσεις, «Η Επαγγελματική Μου Ιστορία».

THE DEVELOPMENT OF A DISTANCE CAREER COUNSELING PROGRAM TO ADOLESCENTS WHO LIVE AT CHILD CARE INSTITUTIONS IN ATTICA

Laboratory of Counseling Science and Vocational Career, UOA
NGO “Exelixi Zois” (Life Evolution), STAVROS NIARCHOS FOUNDATION

Abstract: The technological progress in combination with the recent social and economic changes form a new vocational environment in which the Counseling science couldn't be unaffected. In this context, the wide spread of Internet in the field of counseling services, is being empowered by the expansion of career counseling services in coping with challenges and crisis that can occur in one's career. The aim of the present study is the development and the implementation of a distance career counseling program to adolescents who live at child care institutions in Attica with the utilization of narrative techniques. The results of the program showed that the narrative tool “My Career Story” with the use of Internet helped adolescents to consider their future educational and vocational steps developing a future plan based in connectedness, self-reflection, learning and action. Concurrently, “My Career Story” seemed to develop the active cooperation and the reinforcement of the alliance between counselor and adolescent.

Keywords: vocational counseling, distance career counseling, narrative approaches, “My Career Story”.

Εισαγωγή

Η τεχνολογική πρόοδος, σε συνδυασμό με τις κοινωνικές και οικονομικές αλλαγές των τελευταίων ετών, διαμορφώνουν ένα νέο εργασιακό περιβάλλον σε παγκόσμιο επίπεδο που προκαλεί αλλαγές στη φύση της επαγγελματικής σταδιοδρομίας. Σε αυτήν την αβέβαιη και περίπλοκη αγορά εργασίας, η επιστήμη της Συμβουλευτικής δε θα μπορούσε να μείνει ανεπηρέαστη από τις τεχνολογικές εξελίξεις. Σε ένα τέτοιο πλαίσιο, η ευρεία διάδοση του Διαδικτύου στον χώρο των

συμβουλευτικών υπηρεσιών ενισχύεται από τη διεύρυνση των υπηρεσιών του επαγγελματικού προσανατολισμού στην αντιμετώπιση των προκλήσεων και των κρίσεων της σταδιοδρομίας (π.χ. πανδημία κορωνοϊού, σοκ σταδιοδρομίας). Ως εκ τούτου, οι υπολογιστές και το Διαδίκτυο επηρεάζουν το επάγγελμα του συμβούλου καθώς και τους τρόπους με τους οποίους οι σύμβουλοι επιλέγουν να χρησιμοποιήσουν το Διαδίκτυο για να εξυπηρετήσουν τους ωφελούμενούς τους.

Η συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου ορίζεται ως η εφαρμογή της συμβου-

λευτικής και η παροχή πληροφοριών που επιτελείται όταν ο πελάτης και ο σύμβουλος βρίσκονται σε απόσταση και χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά μέσα για να επικοινωνήσουν μέσω του Διαδικτύου (Σιδηροπούλου-Δημακάκου, 2008). Υπό το πρίσμα αυτό, η παροχή υπηρεσιών Συμβουλευτικής με τη χρήση Διαδικτύου μπορεί να εκτείνεται τόσο από την απλή χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τη συζήτηση σε chat rooms, την τηλεδιάσκεψη και τη διαδικτυακή επικοινωνία μέσα από εξειδικευμένες πλατφόρμες όσο και τη ρομποτική προσομοίωση του συμβούλου, την αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων και τη χρήση εικονικού τρισδιάστατου περιβάλλοντος για την παροχή κατάλληλης υποστήριξης προς τον ωφελούμενο (Αθανασίου, 2017). Ακολουθώντας την αντίληψη αυτή, η συμβουλευτική σταδιοδρομία, χωρίς να απομακρύνεται από τον παραδοσιακό της προσανατολισμό, παρέχει τις υπηρεσίες της σε ένα μη δια ζώσης περιβάλλον, μέσω τεχνολογιών εξ αποστάσεως επικοινωνίας δημιουργώντας διαδικτυακές δραστηριότητες και αξιοποιώντας υλικά (λογισμικά, τεχνολογικός εξοπλισμός) και πνευματικά εφόδια (ψηφιακές δεξιότητες και γνώσεις), ώστε να μπορέσει να ανταποκριθεί στις ανάγκες των ωφελούμενων χωρίς κανέναν ενδοιασμό (Μουράτογλου & Αργυροπούλου, 2020).

Η συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου δεν είναι απαραίτητα αποτελεσματικότερη από την προσωπική συμβουλευτική, ούτε την αντικαθιστά, αλλά αποτελεί μια εναλλακτική ή συμπληρωματική μορφή παροχής υποστήριξης σε περιόδους κρίσης, όπως η παρούσα. Το διαδίκτυο, ως μέσο για την παροχή συμβουλευτι-

κής, έχει αρκετά πλεονεκτήματα αλλά ταυτόχρονα και μειονεκτήματα, καθώς προσφέρει πολλές ευκαιρίες για άμεσες επικοινωνίες ξεπερνώντας, για παράδειγμα, ποικίλα εμπόδια, όπως τα γεωγραφικά. Επιπλέον, μειώνει το άγχος του ατόμου, όσον αφορά τη μετακίνηση και το μέρος στο οποίο γίνεται η συμβουλευτική διαδικασία, ενώ δίνει τη δυνατότητα στον ωφελούμενο να λαμβάνει συμβουλευτικές υπηρεσίες από ένα οικείο για τον ίδιο περιβάλλον, το οποίο συμβάλλει στο να ανοίγεται με περισσότερη ειλικρίνεια και να είναι πιο προσηλωμένος στον σύμβουλο (Peterson & Beck, 2003). Αν και μειώνεται η βλεμματική επαφή και η απόσταση με τον λειτουργό του επαγγελματικού προσανατολισμού, το άτομο βιώνει περισσότερη αίσθηση ελέγχου και ο σύμβουλος λειτουργεί με λιγότερο κατευθυντικό τρόπο. Έτσι, επιτρέπεται και στις δύο πλευρές να έχουν το δικό τους πλαίσιο ελέγχου. Ωστόσο, αυτό ενέχει το μειονέκτημα το άτομο να σταματήσει τη συνεδρία κλείνοντας τον υπολογιστή, το οποίο δεν μπορεί να συμβεί στον χώρο του συμβούλου (McCrickard, & Butler, 2005). Κατά ανάλογο τρόπο, η συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου μπορεί να προσφέρει στους συμβούλους περισσότερη άνεση στη δουλειά τους, μεγαλύτερη ευελιξία στο πρόγραμμά τους και λιγότερες ακυρώσεις συνεδριών (Maples & Han, 2008).

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, η Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία (Α.Μ.Κ.Ε.) «Εξέλιξη Ζωής», με ιδρυτικό δωρητή το Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος, εφάρμοσε ένα πρόγραμμα εξ αποστάσεως συμβουλευτικής σταδιοδρομίας και επαγγελματικού προσανατολισμού

σε εφήβους που διαβιούν σε δομές φιλοξενίας προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες τους και τα αιτήματά τους όσον αφορά στον σχεδιασμό και στη διερεύνηση της σταδιοδρομίας τους τη δύσκολη περίοδο που διανύουμε. Η «Εξέλιξη Ζωής» ιδρύθηκε το Μάρτιο του 2018 και στοχεύει στην παροχή φροντίδας από ειδικούς σε παιδιά, εφήβους και νεαρούς ενήλικες, οι οποίοι φιλοξενούνται σε «κλειστού τύπου» δομές φιλοξενίας. Η αποστολή της είναι να ικανοποιήσει ανάγκες εφήβων ηλικίας 12-17 ετών και να υποστηρίξει νεαρούς ενήλικες ηλικίας 18-25 ετών. Οι δράσεις της στοχεύουν στην παροχή ψυχοσυναισθηματικής ενδυνάμωσης εκπαιδευτικών υπηρεσιών, αθλητικών και καλλιτεχνικών δραστηριοτήτων, καθώς, επίσης, και υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και επαγγελματικού προσανατολισμού, ώστε οι έφηβοι και οι νεαροί ενήλικες να αντιμετωπίσουν με αποτελεσματικό τρόπο τις προκλήσεις της μετέπειτα ζωής τους (Εξέλιξη Ζωής, 2018).

Στην παρούσα περίοδο, όπου η απειλή του κορωνοϊού έχει σημαντικό αντίκτυπο σε όλες σχεδόν τις επαγγελματικές δραστηριότητες, οι υπηρεσίες συμβουλευτικής μέσω Διαδικτύου θεωρήθηκαν ο μοναδικός τρόπος παροχής υπηρεσιών στους εφήβους που διαβιούν σε δομές φιλοξενίας καθώς είναι δύσκολο να εξυπηρετηθούν μέσω της προσωπικής συμβουλευτικής. Η παροχή των υπηρεσιών αυτών κρίθηκε ως ηθικό και κατάλληλο μέσο για τους ωφελούμενους των δομών αυτών, ενώ οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας αξιολόγησαν τους γενικούς κανόνες δεοντολογίας που σχετίζονται με τη συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου

και θεώρησαν ότι είναι σε θέση να προσφέρουν αποτελεσματικές υπηρεσίες με τη βοήθεια αυτού του μέσου (Skinner & Zack, 2004). Καινοτομία των υπηρεσιών συμβουλευτικής μέσω Διαδικτύου, στους ωφελούμενους των δομών, είναι η αξιοποίηση αφηγηματικών τεχνικών προκειμένου οι έφηβοι και οι νέοι ενήλικες μέσα από την ιστορία τους να κατανοήσουν πώς διαμορφώνουν τις προσδοκίες τους και λαμβάνουν αποφάσεις.

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η ανάπτυξη και εφαρμογή ενός προγράμματος εξ αποστάσεως συμβουλευτικής σταδιοδρομίας εφήβων σε δομές φιλοξενίας «κλειστού τύπου» στην Αττική με την αξιοποίηση αφηγηματικών τεχνικών.

Μεθοδολογία Έρευνας

Δείγμα

Το πρόγραμμα συμβουλευτικής σταδιοδρομίας εφαρμόστηκε σε 25 εφήβους σε 3 δομές φιλοξενίας. Στο πρόγραμμα συμμετείχαν 5 αγόρια και 20 κορίτσια ηλικίας 12 έως 17 ετών που φοιτούσαν σε Γυμνάσια και Γενικά / Επαγγελματικά Λύκεια της Αττικής. Βασιζόμενοι στη φιλοσοφία των αφηγηματικών προσεγγίσεων, οι οποίες επικεντρώνονται στην παραγωγή εμπειριών μέσα από τις ιστορίες ζωής του ατόμου, ενώ λειτουργούν ως «φίλτρα» που ελέγχουν τις εμπειρίες και μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τον έφηβο για να «ξαναγράψει» νέες ιστορίες, που τονίζουν τους προτιμώμενους τρόπους συσχέτισης με τον εαυτό του και τους άλλους (Καλίου & Κρίβας, 2013), στόχος της συμβουλευτικής διαδικασίας ήταν να συν-δημιουργήσει

με τον έφηβο μία ιστορία ζωής που θα έχει νέο νόημα και θα του επιτρέψει να αναλάβει την κατάλληλη δράση για την πραγματοποίηση των σχεδίων του (Pryor & Bright, 2011).

Μέσα συλλογής δεδομένων

Η μέθοδος συλλογής δεδομένων ήταν η δομημένη συνέντευξη «Κατασκευής Σταδιοδρομίας» και η χρήση του ποιοτικού εργαλείου «Η Επαγγελματική Μου Ιστορία» (“My Career Story”) (Argyropoulou, Mouratoglou, Mikedaki, Kaliris & Papatheodorou 2020· Savickas & Hartung, 2012). Η επαγγελματική συμβουλευτική με βάση τη συγκεκριμένη προσέγγιση διακρίνεται από πέντε στάδια: το στάδιο της κατασκευής, της αποδόμησης, της αναδόμησης, της συγκατασκευής και της δράσης (Savickas, 2013). Η επαγγελματική μου ιστορία (Savickas & Hartung, 2012) αποτελεί ένα αυτοβιογραφικό βιβλίο εργασίας βασισμένο στη θεωρία κατασκευής σταδιοδρομίας (Savickas, 2013), το οποίο στοχεύει να βοηθήσει τα άτομα να αφηγηθούν, να ακούσουν και να θέσουν σε εφαρμογή την επαγγελματική τους ιστορία μέσα από το πρίσμα του *ποιοι είναι*, σε *ποιο περιβάλλον* στον κόσμο της εργασίας θα ήθελαν να τοποθετήσουν τον εαυτό τους και *τι θεωρούν* ότι χρειάζεται, ώστε να συνδέσουν τον εαυτό τους με τα επαγγέλματα που ενδεχομένως επιθυμούν. Το βιβλίο αυτό αποτελεί έναν αποτελεσματικό τρόπο παρέμβασης στην επαγγελματική συμβουλευτική που συμβάλλει σημαντικά στον σχεδιασμό σταδιοδρομίας και τη λήψη επαγγελματικών αποφάσεων καθώς, επίσης, βελτιώνει τη

συγκρότηση της αφήγησης του ατόμου, την ικανότητά του να νοηματοδοτεί τις εμπειρίες του και να προσαρμόζεται επαρκώς κατά τη διάρκεια των μεταβάσεων (Μικεδάκη, 2019).

Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Το πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε από τον Δεκέμβριο του 2019 έως τον Ιούλιο του 2020 και περιελάμβανε 236 συνενδρίες Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας & Επαγγελματικού Προσανατολισμού με τη χρήση κυρίως Διαδικτύου. Η χρήση του εργαλείου «Η Επαγγελματική Μου Ιστορία» πραγματοποιήθηκε μέσω σύγχρονων μορφών ηλεκτρονικής επικοινωνίας, όπως το chat, που είναι εφικτό μέσω της υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης Zoom. Στην υπηρεσία αυτή, οι συμμετέχοντες μπορούν να έχουν πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή που επιτρέπει τη σύνδεση στο διαδίκτυο, όπως τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, το tablet, το κινητό τηλέφωνο, κ.ά. (SaferInternet4Kids, 2019). Μέσω της παραπάνω υπηρεσίας επιτυγχάνεται συνομιλία μέσω video (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011) ενώ εξασφαλίζεται ένας ανοιχτός διάλογος με τους ωφελούμενους, όπου: α) η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών με τη χρήση της τεχνολογίας πραγματοποιείται με ασφαλή και θετικό τρόπο προστατεύοντας έτσι, τη διαδικτυακή της «φήμη» και παρέχοντας ευκαιρίες για δημιουργική διαδικτυακή συμπεριφορά, β) η αφήγηση των ιστοριών αποτελεί μια εξελισσόμενη διαδικασία, σε συγκεκριμένο χρόνο και πλαίσιο δια του οποίου το άτομο υφαίνει τρέχοντα και νέα κομμάτια της ιστορίας του μαζί,

και, ως συγγραφέας, προχωρά στα νέα κεφάλαια της ζωής του πετυχαίνοντας τη συνεκτικότητα, τον αναστοχασμό, τη μάθηση και τη δράση (Arthur, Neault & McMahon, 2019).

Για να διατηρηθεί η ποιότητα των υπηρεσιών και να αποφευχθούν πιθανές επιπλοκές η συμβουλευτική διαδικασία έλαβε υπόψη τα ηθικά και νομικά πλαίσια που ισχύουν στη συγκεκριμένη μορφή Συμβουλευτικής, δηλαδή, τη Συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου (Kraus, Stricker, Spreyer, 2004), όπως την εμπιστευτικότητα, το απόρρητο, την επάρκεια του συμβούλου, τις διττές ή πολλαπλές σχέσεις και τα ζητήματα κοινωνικής δικαιοσύνης (Richards & Vigano, 2013).

Κυριότερα αποτελέσματα

Για την ανάλυση των δεδομένων αξιοποιήθηκε η Ποιοτική Ανάλυση Περιεχομένου (Μπονιδης, 2016). Η Ανάλυση Περιεχομένου που διενεργήθηκε στις απαντήσεις των εφήβων στο εργαλείο «Η Επαγγελματική Μου Ιστορία» εστίασε σε τέσσερις ενότητες του εργαλείου: α) στα χαρακτηριστικά των ηρώων-προτύπων και των αγαπημένων περιοδικών-τηλεοπτικών εκπομπών, β) στις ιδέες και στις έννοιες που αντανakλούσαν τα αγαπημένα ρητά ή συνθήματα, γ) στην αφήγηση της επαγγελματικής ιστορίας, επισημαίνοντας τα επιθυμητά χαρακτηριστικά των περιβαλλόντων και δ) στην ανάληψη μιας σειράς από δράσεις, οι οποίες θα συμβάλλουν, πιθανώς, στην πραγματοποίηση της αφηγούμενης ιστορίας.

Όσον αφορά στα χαρακτηριστικά των ηρώων-προτύπων και των αγαπημένων

περιοδικών-τηλεοπτικών εκπομπών διακρίθηκαν δύο θεματικές: η πρωτοβουλία για δράση (π.χ. «η γιαγιά μου είναι αποφασιστικό άτομο γιατί προσπαθεί για το καλύτερο και δεν το βάζει κάτω», «η ηρωίδα της Disney Πριγκίπισσα Γιασμίν γιατί ήταν δραστήρια και δυναμική») και τα θετικά συναισθήματα (π.χ. «η κολλητή μου φίλη γιατί είναι αισιόδοξη και μου δίνει κουράγιο όταν κάτι με προβληματίζει», «παρακολουθώντας ταξιδιωτικές εκπομπές αισθάνομαι ελεύθερη», «η ταινία Hachico με συγκίνησε και με εναισθητοποίησε ως προς τη στάση μου προς τα ζώα»).

Οι ιδέες και οι έννοιες που αντανakλούσαν τα αγαπημένα ρητά ή συνθήματα περικλείουν την ευρύτερη έννοια της ενδυνάμωσης. Δηλαδή, οι έφηβοι έχουν κατά νου ρητά ή συνθήματα που συντελούν στην κινητοποίηση τους ώστε να επιμένουν στην προσπάθειά τους για να αντιμετωπίσουν τυχόν προκλήσεις (π.χ. «Μην τα παρατάς!», «Η ζωή είναι μία!»). Χαρακτηριστικό είναι το σύνθημα που ανέφερε μία έφηβη, 17 ετών: «Δώσε – αλλά μην αφήσεις τους άλλους να σε χρησιμοποιήσουν, Αγάπα – αλλά μην επιτρέψεις να σε κακομεταχειριστούν, Εμπιστεύσου – αλλά μην είσαι αφελής, Άκου – αλλά μην χάσεις τη φωνή σου».

Μέσω της αφήγησης επαγγελματικών ιστοριών αναδύθηκαν επιθυμητά χαρακτηριστικά επαγγελματικών περιβαλλόντων. Αυτά μπορούν να συνοψιστούν στις εξής κατηγορίες: στην έκφραση της δημιουργικότητας (π.χ. «να χρησιμοποιώ τη φαντασία μου κι έτσι θα νιώθω ελεύθερη», «να μην ασχολούμαι συνέχεια με το ίδιο πράγμα»), στην ανάπτυξη

συνεργατικού κλίματος (π.χ. «να έχω καλές σχέσεις με τους συναδέλφους», «να νιώθω ότι είμαστε μία ομάδα με έναν κοινό σκοπό») και στην επίδειξη ενδιαφέροντος προς τον συνάνθρωπο (π.χ. «να έχω επαφή με μικρά παιδιά και να τα φροντίζω», «να βοηθάω όσους έχουν ανάγκη», «να προστατεύω τους ανθρώπους από όσους παραβαίνουν τους νόμους»).

Τέλος, όσον αφορά στην ανάληψη δράσεων με σκοπό την πραγματοποίηση της αφηγούμενης ιστορίας, αυτές αναφέρονται στη συζήτηση με έναν εργαζόμενο σε ένα ενδιαφέρον για τον έφηβο επάγγελμα («μόλις βρω χρόνο θα μιλήσω με την ξαδέρφη μου που είναι αεροσυνοδός»), στην αναζήτηση στο διαδίκτυο για σχετικές πληροφορίες, στην επίσκεψη σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον ώστε να παρατηρηθεί η συμπεριφορά των εργαζομένων και να ληφθούν υπόψη οι συνθήκες που επικρατούν («θα πάω στην εταιρεία βιολογικών προϊόντων που έχει η νονά μου να δω πώς είναι εκεί τα πράγματα»), στην εθελοντική εργασία («θα δουλέψω εθελοντικά για λίγες εβδομάδες το καλοκαίρι σε ένα θερμοκήπιο γιατί θα μου άρεσε να ασχοληθώ με τη γεωργία») και στην εύρεση υποστήριξης από ένα πρόσωπο που λειτουργεί ως μέντορας («θα πάω στο κέντρο αισθητικής που έχει η μαμά μιας συμμαθήτριάς μου να μου μάθει αυτό το επάγγελμα. Είναι άλλωστε πολύ καλή στη δουλειά της και έχει αρκετή πελατεία!»).

Σύμφωνα με τις δηλώσεις των εφήβων παρατηρούμε ότι το εργαλείο «Η Επαγγελματική Μου Ιστορία» τους βοήθησε να σχεδιάσουν τα επόμενα εκπαιδευτικά και επαγγελματικά τους βήματα. Ειδι-

κότερα, συνετέλεσε στην ανάπτυξη ενός σχεδίου για το μέλλον, στην αίσθηση ελέγχου του καθώς και στην ενίσχυση της αυτοπεποίθησής τους. Επίσης, η χρήση του παραπάνω εργαλείου από τους έφηβους συνέβαλε στην ανάπτυξη της αντίληψης του εαυτού στον κόσμο της εργασίας και του τρόπου προσέγγισης επαγγελμάτων που θεωρούν ελκυστικά (Taylor & Savickas, 2016).

Από πρακτική άποψη, αυτό σημαίνει ότι η αξιοποίηση των διαδικτυακών υπηρεσιών στη συμβουλευτική διαδικασία ενίσχυσε το «μοίρασμα των εμπειριών», την καλλιέργεια ενός «υγιούς» διαλόγου, την ενεργητική συνεργασία και την ενίσχυση της συμμαχίας συμβούλου-συμβουλευόμενου (Whiston, Rossier, & Hernandez-Baron, 2016). Η αντίληψη αυτή αναδεικνύει τον προληπτικό και εκπαιδευτικό χαρακτήρα της Συμβουλευτικής μέσω Διαδικτύου για την ανάπτυξη παρεμβάσεων, που μπορεί να βοηθήσουν εφήβους και νέους στην ψυχοκοινωνική τους ενδυνάμωση και στη διαμόρφωση ενός οράματος για το μέλλον. Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν για την ενημέρωση αφενός των συμβούλων για τη χρήση του Διαδικτύου στη Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας και αφετέρου στην περαιτέρω επιμόρφωσή τους όσον αφορά στην ανάπτυξη εξειδικευμένων δεξιοτήτων στην εφαρμογή της διαδικτυακής Συμβουλευτικής με την αξιοποίηση αφηγηματικών τεχνικών.

Τέλος, όλα τα παραπάνω συντελέστηκαν με την αρωγή της ομάδας της «Εξέλιξης Ζωής», η οποία αποτελείται από συμβούλους επαγγελματικού προσανατολισμού, εκπαιδευτικούς,

ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς, καλλιτέχνες, κ.ά. Οι παραπάνω επαγγελματίες βρίσκονταν σε ανοιχτή επικοινωνία και ανατροφοδότηση μεταξύ τους. Η συνεργασία μεταξύ των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού και του υπόλοιπου προσωπικού της «Εξέ-

λιξης Ζωής» συνέβαλε στη δημιουργία ενός γόνιμου διεπιστημονικού διαλόγου με στόχο την ολιστική προσέγγιση των ωφελουμένων, το σχεδιασμό και εφαρμογή ενός ρεαλιστικού πλάνου δράσης και την ενστάλαξη της πεποίθησης ότι τα όνειρα μπορούν να εκπληρωθούν.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Αθανασίου, Ε. (2017). *Συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου: «Η Επαγγελματική Συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου στην Ελλάδα – Τα ηθικά ζητήματα που προκύπτουν από τη χρήση της και η εξοικείωση των συμβούλων σε αυτά»*. Διπλωματική εργασία. Π.Μ.Σ. Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, Φιλοσοφική Σχολή, Ε.Κ.Π.Α.
- Argyropoulou, K., Mouratoglou, N., Mikedaki K., Kaliris, A., Paratheodorou, S. (2020). Training Career Counselors in Contemporary Narrative Approaches: Concerns and Future Directions. In *Career Guidance for Inclusive Society: Conference Proceedings from the 2019 Conference of the International Association for Educational and Vocational Guidance (IAEVG)*. Slovakia: Zdrúženie pre kariérové poradenstvo a rozvoj kariéry (Δημοσίευση σε e-book), pp. 16-31.
- Arthur, R. Neault & M. McMahon (Eds.) (2019). *Career Theories and Models at Work*. Toronto, ON: CERIC.
- Εξέλιξη Ζωής, 2018. *Εξέλιξη Ζωής – Η Οργάνωση*. Ανακτήθηκε στις 13 Οκτωβρίου 2020 από: <https://www.exelixizois.org/en/who-we-are/the-organization/>.
- Καλίδης, Α. & Κρίβας, Σ. (2013). Η Συμβολή των Μετανεωτερικών Προσεγγίσεων στη Θεωρία και Πράξη της Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας: Ο ρόλος τους σε μια κρίσιμη εποχή για τον κόσμο της εργασίας. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής - Προσανατολισμού*, 101, 73-86.
- Kraus, R., Stricker, G., Speyer, C. (2004). *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. UK: Elsevier, Inc.
- Maples, M.F., & Han, S. (2008). Cybercounseling in the United States and South Korea: Implications for counseling college students of the millennial generation and the networked generation. *Journal of Counseling & Development*, 86, 178-183. 44.
- McCrickard, M. P., & Butler, L. T. (2005). Cybercounseling: A new modality for counsellor training and practice. *International Journal for the advancement of Counselling*, 27(1), 101-110.
- Μικεδάκη, Κ. (2019). Η συγγραφή της επαγγελματικής ιστορίας: από τη λήψη επαγγελματικών αποφάσεων στον σχεδιασμό ζωής Στο Κ. Αργυροπούλου (Επιστημονική Επιμέλεια), *Επαγγελματικός Προσανατολισμός και Λήψη Επαγγελματικών Αποφάσεων: Πρακτικές Εφαρμογές για Συμβούλους Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Σταδιοδρομίας*. Αθήνα: Γρηγόρη, σσ.: 291-317.
- Μουράτογλου, Ν. & Αργυροπούλου, Κ. (2020). Ο κώδικας ηθικής και δεοντολογίας στη συμβουλευτική σταδιοδρομία με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής - Προσανατολισμού*, 116-117, 247-257.
- Μπονίδης, Κ. (2016). Ανάλυση Περιεχομένου: Διαδικασία και μοντέλα ανάλυσης. Στο

- Πυργιωτάκης, Ι. Ε. & Θεοφιλίδης, Χ. (Επιμ.). *Ερευνητική μεθοδολογία στις κοινωνικές επιστήμες και στην εκπαίδευση*, (σσ. 395-415). Αθήνα: Πεδίο.
- Παπάνης, Ε. & Μπαλάσα, Α. (2011). *Συμβουλευτική μέσω διαδικτύου και επικοινωνία*. Αθήνα: Εκδοτικός Οίκος Αδελφών Κυριακίδη.
- Peterson, M.R. & Beck, R.L. (2003). E-mail as an adjunctive tool in psychotherapy: Response and responsibility. *American Journal of Psychotherapy*, 57(2), 167-181.
- Pryor, R. G. & Bright, J. E. (2011). *The chaos theory of careers : A new perspective on working in the twenty-first century*. New York and London : Routledge.
- Richards, D. & Vigano, N. (2013). Online counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994-1011.
- Savickas, M.L., & Hartung, P.J. (2012). *My Career Story: An autobiographical workbook for life-career success*. <http://www.vocopher.com>.
- SaferInternet4Kids, 2019. *SaferInternet4Kids – Για Ένα Ασφαλέστερο Διαδίκτυο*. Ανακτήθηκε στις 23 Οκτωβρίου 2020 από: <https://saferinternet4kids.gr/nea/zoom/>.
- Taylor, J. M. & Savickas, S. (2016). Narrative career counseling: My career story and pictorial narratives. *Journal of Vocational Behavior*, 97, 68-77.
- Savickas, M. (2013). Career Construction Theory and Practice. In R. W. Lent & S. D. Brown (Eds.), *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work* (2nd ed.; pp. 144-180). Hoboken, NJ: Wiley.
- Σιδηροπούλου-Δημακάκου, Δ. (2008). Η εφαρμογή της επαγγελματικής συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου: Βασικές αρχές δεοντολογίας. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού*, 82-83, 163-174.
- Skinner, A. & Zack, J. (2004). Counseling and the Internet. *American Behavioral Scientist*, 48(4), 434-446.
- Taylor, J.M. & Savickas, S. (2016). Narrative career counseling: My career story and pictorial narratives. *Journal of Vocational Behavior*, 97, 68-77. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2016.07.010>.
- Whiston, S. W., Rossier, J., & Hernandez - Baron, P.M. (2016). The Working Alliance in Career Counseling: A Systematic Overview. *Journal of Career Assessment*, 24(4), 591-604.

*Νικόλαος Μουράτογλου**

ΑΡΧΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΣΕ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ: ΑΠΟΨΕΙΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΤΟΥΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Περίληψη: Σκοπό της παρούσας μελέτης αποτελεί η παρουσίαση των απόψεων των συμμετεχόντων/ουσών για τους παράγοντες εκπαιδευτικού σχεδιασμού που λειτούργησαν ως κίνητρα και εμπόδια συμμετοχής σε διαδικτυακό πρόγραμμα συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, αλλά και για τις στρατηγικές που υιοθέτησαν προκειμένου να ξεπεράσουν αυτά τα εμπόδια. Βάσει των δεκαπέντε ημι-δομημένων συνεντεύξεων που ολοκληρώθηκαν με φοιτητές, ανέργους και εργαζομένους που συμμετείχαν στο πρόγραμμα, διαφαίνεται πως η δομή του προγράμματος ανταποκρίθηκε στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους διαμορφώνοντας υψηλά επίπεδα ικανοποίησης. Τα αποτελέσματα καταδεικνύουν, λοιπόν, μία θετική προοπτική στη χρήση του μοντέλου 4C/ID για τον σχεδιασμό προγραμμάτων παρεμφερούς περιεχομένου και την ευέλικτη και αποτελεσματική μάθηση των εκπαιδευομένων.

Λέξεις-κλειδιά: κίνητρα και εμπόδια συμμετοχής, δεξιότητες διαχείρισης σταδιοδρομίας, επαγγελματική συμβουλευτική.

INSTRUCTIONAL DESIGN PRICIPLES IN ONLINE CAREER COUNSELLING PROGRAMS: COUNSELEES VIEWS ON THEIR LEARNING EXPERIENCE

Abstract: The purpose of this study is to present participants' views regarding their incentives and barriers of participation in an online career counseling program, as well as their strategies for overcoming these barriers. Based on fifteen semi-structured interviews with university students, unemployed and employees who participated in the programme, it appears that its structure met their needs and expectations, leading at high levels of satisfaction. Therefore, the results offer a positive perspective not only on the use of the 4C/ID model for the design of programs with similar content, but also on the flexible and effective learning of learners.

Keywords: incentives and barriers to participation, career management skills, vocational guidance.

Εισαγωγή

Η χρήση τεχνολογικών εφαρμογών στην εκπαιδευτική διαδικασία αποτελεί μία

εγκαθιδρυμένη και αρκετά διαδεδομένη πρακτική, η οποία, ιδιαίτερα στο πλαίσιο της πανδημίας, φάνηκε να υπόσχεται εκείνες τις συνθήκες που διασφαλίζουν

*Ο Ν.Μ. είναι Σύμβουλος Σταδιοδρομίας και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, Υποψήφιος Διδάκτωρ Α.Π.Θ, Εξωτερικός συνεργάτης έρευνας και διδασκαλίας του Ε.Κ.Π.Α. (ΚΕ.ΔΙ. ΒΙ.Μ. και Εργαστήριο Συμβουλευτικής Επιστήμης και Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας). E-mail: mpnikola@edlit.auth.gr

την ομαλή συνέχιση της μαθησιακής διαδικασίας. Αντίστοιχα, καθώς οι υγειονομικές περιστάσεις δεν επέτρεπαν (και συνεχίζουν ακόμη να λειτουργούν περιοριστικά) τη φυσική προσέλευση των ατόμων στη συμβουλευτική διαδικασία, τόσο οι δημόσιοι φορείς (π.χ. ΚΕΣΥ, ΟΑΕΔ), όσο και οι ιδιώτες επαγγελματίες κλήθηκαν να παράσχουν τις υπηρεσίες τους εξ αποστάσεως. Η παρούσα μελέτη επιχειρεί να συγκρεάσει, λοιπόν, τις δυο προαναφερθείσες τοποθετήσεις, αυτή της εκπαίδευσης και της συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, παρουσιάζοντας μέρος των αποτελεσμάτων έρευνας που εκπονήθηκε το 2018 αναφορικά με τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και την αξιολόγηση ενός εξ αποστάσεως προγράμματος συμβουλευτικής σταδιοδρομίας με στόχο την καλλιέργεια δεξιοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας (Μουράτογλου, 2018). Το πρώτο μέρος παρουσιάζει τα θεωρητικά ερείσματα της μελέτης που αντλούνται από το ευρύτερο πεδίο της Δια Βίου Μάθησης και ειδικότερα από τον Εκπαιδευτικό Σχεδιασμό και την εξ αποστάσεως Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας, ενώ στο δεύτερο μέρος παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας.

Εκπαιδευτικός Σχεδιασμός και Εξ Αποστάσεως Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας

Η έννοια της δια βίου μάθησης μπορεί να προσεγγιστεί διπλά, καθώς αντικατοπτρίζει δύο διαφορετικά επιστημολογικά και σημασιολογικά υπόβαθρα. Από τη μία πλευρά, η διά βίου μάθηση περιγρά-

φεται ως μία διαδικασία στην οποία ένα άτομο μπορεί να μάθει νέα πράγματα, με νέους τρόπους και για διάφορους λόγους. Αν και αυτή η διαδικασία φαίνεται να είναι μία ατομική περίπτωση, διέπεται και καθοδηγείται από κοινωνικά ή δια-υποκειμενικά χαρακτηριστικά και παράγοντες που φέρνουν την αλλαγή τόσο σε ατομικό όσο και σε κοινωνικό επίπεδο. Από την άλλη πλευρά, η διά βίου μάθηση φαίνεται να περιγράφεται, στη μεταμοντέρνα εποχή, μέσω ποικίλων εννοιολογικών ορισμών, όπως η εμπειρική εφαρμογή της εκπαιδευτικής πολιτικής στον δυτικό πολιτισμό, η θεσμοθέτηση της εκπαίδευσης καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του ανθρώπου, καθώς και η αντίληψη ότι η ίδια η ανθρώπινη ζωή αποτελεί ένα μαθησιακό ταξίδι (Καραβάκου, 2011).

Η παρούσα μελέτη, λοιπόν, τοποθετείται στην πρώτη προσέγγιση κατά την οποία οι άνθρωποι μετέχουν ενεργά σε μία μαθησιακή διαδικασία βάσει των προσωπικών κινήτρων και προσδοκιών τους που συνδέονται με τις προσωπικές τους ανάγκες και φιλοδοξίες. Προκειμένου, ωστόσο, η μαθησιακή διαδικασία να αποτελέσει μία θετική και αποτελεσματική μαθησιακή εμπειρία για τα άτομα που συμμετέχουν, τότε οφείλουν να πληρούνται βασικές αρχές του εκπαιδευτικού σχεδιασμού.

Ως «εκπαιδευτικός σχεδιασμός» ορίζεται η μεθοδική και αναστοχαστική διαδικασία «μετάφρασης» των αρχών μάθησης και διδασκαλίας σε εκπαιδευτικό υλικό, δραστηριότητες, πηγές πληροφορίας και την αξιολόγηση (Smith & Ragan, 2005). Κατά καιρούς έχουν προταθεί διάφορα μοντέλα, ωστόσο, ορισμένα

χαρακτηριστικά όπως ο μαθητοκεντρικός και στοχοκεντρικός προσανατολισμός του προγράμματος σπουδών, η εστίαση σε ουσιαστικές ενέργειες, η μέτρηση των αποτελεσμάτων με αξιόπιστο και έγκυρο τρόπο και οι αυτοδιορθωτικοί μηχανισμοί οφείλουν να υπάρχουν σε όλα τα μοντέλα εκπαιδευτικού σχεδιασμού (Branch & Merrill, 2012).

Το εξ αποστάσεως πρόγραμμα συμβουλευτικής σταδιοδρομίας της παρούσας μελέτης βασίστηκε στο μοντέλο 4C/ID (Four Component Instructional Design) που αποτελεί ένα από τα «νέα» μοντέλα εκπαιδευτικού σχεδιασμού και βασίζεται στη θεωρία του γνωστικού φόρτου και της σύνθετης μάθησης. Το μοντέλο επιδιώκει τον σχεδιασμό μαθησιακών περιβαλλόντων που στοχεύουν στην απόκτηση και βελτίωση γνωστικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων σε σύνθετους τομείς. Παράλληλα, επικεντρώνεται στην αξιοποίηση διαφόρων ικανοτήτων για την ολοκλήρωση σύνθετων γνωστικών δραστηριοτήτων, βασιζόμενο σε γνωστικά σχήματα, γεγονός που επιτρέπει την επαναληψιμότητα για την επίλυσή τους (Van Merriënboer et al., 2002). Συνεπώς, τα προγράμματα που βασίζονται σε αυτήν την προσέγγιση στοχεύουν στη μεταβίβαση της μάθησης, στην ικανότητα, δηλαδή, να εφαρμόζουν οι εκπαιδευόμενοι τη σύνθετη γνωστική δεξιότητα σε ένα εύρος πραγματικών καταστάσεων.

Τα τέσσερα βασικά στοιχεία του μοντέλου είναι οι μαθησιακές δραστηριότητες, το υποστηρικτικό υλικό, η συγχρονική πληροφόρηση και η τμηματική-μερική πρακτική. Οι *μαθησιακές δραστηριότητες* αποτελούν τον βασικό πυλώνα κάθε προγράμματος που στοχεύει στη

σύνθετη μάθηση και συντελούνται είτε σε πραγματικά περιβάλλοντα είτε σε προσομοιώσεις. *Ιδανικά*, οι μαθησιακές δραστηριότητες παροτρύνουν τους εκπαιδευόμενους να αξιοποιήσουν όλες ή τουλάχιστον εκείνες τις δεξιότητες που σχετίζονται με τη σύνθετη δεξιότητα που επιδιώκει να καλλιεργήσει το πρόγραμμα. Ως εκ τούτου, δύναται να οικοδομηθούν γνωστικά σχήματα κατά έναν αφαιρετικό τρόπο βάσει των συγκεκριμένων μαθησιακών εμπειριών που παρέχουν οι δραστηριότητες. Τα γνωστικά αυτά σχήματα είναι είτε νοητικά μοντέλα, που επιτρέπουν τον συλλογισμό εντός του πλαισίου, είτε γνωστικές στρατηγικές που επιτρέπουν στο άτομο να προσεγγίσει συστηματικά ποικίλα προβλήματα (Van Merriënboer et al., 2019).

Το *υποστηρικτικό υλικό* απαιτείται προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν τη μάθηση τους σε άλλα περιβάλλοντα, και καταστάσεις. Γνωστό και ως «θεωρία», το υποστηρικτικό υλικό παρουσιάζεται σε βιβλία και διαλέξεις σε όλους τους εκπαιδευόμενους και όχι εξαιρουμένα σε κάθε έναν ξεχωριστά. Παρόλα αυτά, θα πρέπει να αντανakλά και τα δύο είδη γνωστικών σχημάτων που αναφέρθηκαν παραπάνω με στόχο την απόκτηση της δεξιότητας. Το υποστηρικτικό υλικό με βάση τα *νοητικά μοντέλα*, βοηθά το άτομο να οργανώσει τη μάθησή του, τόσο με γενικό και αφηρημένο περιεχόμενο, όσο και με συγκεκριμένες περιπτώσεις που αποτελούν παράδειγμα αυτής της γνώσης. Το υποστηρικτικό υλικό βάσει των *γνωστικών στρατηγικών* βοηθά το άτομο να οργανώσει τη μάθησή του με μία

γενική και αφηρημένη δομή, αξιοποιώντας, παράλληλα, συγκεκριμένες μελέτες περίπτωσης. Η διαφοροποίησή του, σε σχέση με το προηγούμενο, είναι ότι το παρόν υλικό προάγει σε μεγαλύτερο βαθμό την κριτική σκέψη και τον αναστοχασμό, καθώς η μάθηση που αποκτάται εντός του συγκεκριμένου πλαισίου, ανάγεται σε «καθολική» μάθηση για όλα τα παρεμφερή πλαίσια. Για τον λόγο αυτό, η παρουσίαση των πληροφοριών είναι επαγωγική και ξεκινάει με την παρουσίαση ενός ή περισσότερων παραδειγμάτων και κατόπιν παρουσιάζονται οι φάσεις της επίλυσης προβλημάτων. Στο στάδιο αυτό, ιδιαίτερα χρήσιμη είναι η γνωστική ανατροφοδότηση που παρέχεται για την ποιότητα εκτέλεσης της διαδικασίας (Van Merriënboer et al, 2019).

Τρίτο στοιχείο του μοντέλου αποτελεί η *συγχρονική πληροφόρηση*. Το στοιχείο αυτό συνίσταται, ουσιαστικά, στα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ένας εκπαιδευόμενος μετά το πρόγραμμα, προκειμένου να εφαρμόσει αποτελεσματικά τη δεξιότητα που απέκτησε. Ως στοιχείο, μπορεί να έχει τη μορφή οδηγιών που παρέχονται στους εκπαιδευόμενους κατά τη διάρκεια της πρακτικής εφαρμογής. Οι οδηγίες αυτές αποτελούν μικρές μονάδες πληροφορίας, οι οποίες χρειάζονται ώστε να αποφευχθεί ο πιθανός γνωστικός φόρτος στον εκπαιδευόμενο. Στο παρόν στάδιο, δεν υφίσταται γνωστική ανατροφοδότηση, αλλά άμεση διορθωτική ανατροφοδότηση προκειμένου η σωστή πράξη να παραμείνει στη μνήμη εργασίας και να διατηρηθεί η πληροφορία και οι συνθήκες της. Αν και η παροχή άμεσης διορθωτικής ανατροφοδότησης στους εκπαιδευόμενους μπορεί να

φαίνεται απίθανη (ειδικά σε εξ αποστάσεως περιβάλλοντα), ωστόσο, κρίνεται απαραίτητη ώστε οι εκπαιδευόμενοι να αναγνωρίζουν τα λάθη τους, αλλά και τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να τα ξεπεράσουν. Για αυτόν τον λόγο η ανατροφοδότηση οφείλει να εστιάζει στο «γιατί» υπήρξε ένα λάθος και να παρέχει μία πρόταση-μία συμβουλή για την επίτευξη του στόχου.

Τέλος, το τέταρτο στοιχείο του μοντέλου αποτελεί η *τμηματική-μερική πρακτική* εφαρμογή των δεξιοτήτων κατά τη διάρκεια των μαθησιακών δραστηριοτήτων. Η διαδικασία αυτή προάγει τη συλλογή των διαδικασιών και των κανόνων, με αποτέλεσμα να απαιτεί χρόνο και πολλαπλούς πόρους πρακτικής εφαρμογής. Οι συγκεκριμένοι πόροι πρέπει να σχετίζονται με τις δεξιότητες που καλλιεργούνται, προκειμένου να διαμορφώνουν μία ολιστική προσέγγιση στην κατάκτηση της σύνθετης δεξιότητας (Van Merriënboer et al, 2019).

Αναφορικά με την εξ αποστάσεως συμβουλευτική σταδιοδρομίας, οι διαδικτυακές συνεδρίες παροχής υπηρεσιών μπορούν να διεξαχθούν με διάφορους τρόπους χρησιμοποιώντας το τηλέφωνο (VandenBos & Williams, 2000), ασύγχρονα γραπτά μηνύματα (Gatti, Brivio & Calciano, 2016), συγχρονικά γραπτά μηνύματα (Dowling & Rickwood, 2013) και τηλεδιάσκεψη (Tyler & Guth, 2003). Ειδικότερα για τη διαδικτυακή συμβουλευτική που βασίζεται στην ανταλλαγή κειμένου (είτε ασύγχρονη είτε συγχρονική), αξίζει να σημειωθεί ο θεραπευτικός χαρακτήρας της γραφής (Wright, 2002), καθώς οι συμβουλευόμενοι/ες σκέφτονται το πρόβλημά τους και

προσπαθώντας να το επικοινωνήσουν αποτελεσματικά με τον/η σύμβουλο, μπορεί να συνειδητοποιήσουν στοιχεία και έννοιες που έχουν νωρίτερα παραβλέψει. Αυτή η διαδικασία σχετίζεται με αυτό που ο Suler (2011) περιέγραψε ως «ζώνη αναστοχασμού».

Εξετάζοντας τα χαρακτηριστικά και τις ειδικές προϋποθέσεις που σχετίζονται με τη διαδικτυακή συμβουλευτική, η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας προσφέρει ενδιαφέρουσες πληροφορίες σχετικά με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά της. Από τη μία πλευρά φαίνεται να παρέχει τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε συμβουλευτικές υπηρεσίες (Skinner & Zack, 2004), ενώ ταυτόχρονα διασφαλίζει την πρόσβαση σε ωφελομένους που διαφορετικά δεν θα μπορούσαν να λάβουν υποστήριξη. Για παράδειγμα, άτομα που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές (Boer, 2001), άνθρωποι που δεν εμπιστεύονται τους συμβούλους της περιοχής τους ή φοβούνται ότι θα εκτεθούν (Ευσταθίου, 2009), άνθρωποι με μεγάλο φόρτο εργασίας, με βεβαρημένο πρόγραμμα λόγω κοινωνικών υποχρεώσεων, αλλά και άτομα με κινητικές αναπηρίες (Pelling, 2009), αποτελούν ενδεικτικά παραδείγματα ωφελομένων. Επιπλέον, πλεονεκτήματα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής αποτελούν η μόνιμη φύση των γραπτών μηνυμάτων (Suler, 2011), η ευελιξία των συμβούλων, οι λιγότερες ακυρώσεις, η άνεση που νιώθουν οι συμβουλευόμενοι (Barak, 1999), η περιορισμένη αντίσταση λόγω της «αωνυμίας» (Salleh, Hamzah, Nordin, Ghavifekr & Joorabchi, 2015) και το χαμηλότερο κόστος (Chester & Glass, 2006).

Από την άλλη πλευρά, η διαδικτυακή συμβουλευτική διέπεται πολλές φορές από έλλειψη των μη λεκτικών στοιχείων (Richards & Viganò, 2013) με αποτέλεσμα την παρεμπόδιση της διαδικασίας επικοινωνίας (Barak, 1999). Στην έρευνα που διεξήχθη από τους Zamani, Nasir και Yusoooff (2010), οι σύμβουλοι ανέφεραν ότι η δόμηση μιας ισχυρής θεραπευτικής σχέσης με τον πελάτη κατά τη διάρκεια της διαδικτυακής συμβουλευτικής είναι δυσκολότερη, λόγω της απουσίας της μη λεκτικής επικοινωνίας. Αντίστοιχα, στον ελληνικό χώρο διαφαίνεται πως οι σύμβουλοι δεν επιλέγουν συνειδητά, την αξιοποίηση της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε περισσότερο «απαιτητικά» ζητήματα, καθώς η βαρύτητα της μη λεκτικής επικοινωνίας στην εδραίωση της συμβουλευτικής σχέσης, αλλά και στην μετέπειτα εξέλιξη της κρίνεται καθοριστική (Μουράτογλου, 2020).

Επιπρόσθετα μειονεκτήματα μπορεί να περιλαμβάνουν προβλήματα παρανόησης και συνεπώς εσφαλμένης διάγνωσης του αιτήματος του ωφελομένου (Beel & Court, 2000), ο κίνδυνος διαρροής προσωπικών δεδομένων από διαδικτυακές επιθέσεις (Mallen, Vogel & Rochlen, 2005), η κοινωνική απομόνωση των ωφελομένων (Barak, 1999), η έκθεση ευάλωτων ομάδων μέσω του διαδικτύου (Finn & Banach, 2000) και η δυσκολία που μπορεί να αντιμετωπίσει ο σύμβουλος σχετικά με την παραπομπή (Finn, 2002). Τέλος, μειονέκτημα μπορεί επίσης να αποτελέσει η ύπαρξη τεχνικών προβλημάτων που αποθαρρύνουν τόσο τον σύμβουλο όσο και τον συμβουλευόμενο (Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming & Gee, 2008).

Μεθοδολογία εμπειρικής μελέτης

Το εξ αποστάσεως πρόγραμμα συμβουλευτικής, που αναπτύχθηκε βάσει του μοντέλου 4C/ID, αφορά στην προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των τελειόφοιτων και απόφοιτων φοιτητών/τριών ΑΕΙ/ΤΕΙ θέτοντας ιδιαίτερη έμφαση στην προετοιμασία τους αναφορικά με τα εργαλεία αυτοπαρουσίασης (βιογραφικό σημείωμα, συνοδευτική επιστολή κ.λπ.) (Μουράτογλου, 2018).

Σκοπό της παρούσας μελέτης αποτελεί η παρουσίαση των απόψεων των συμμετεχόντων/ουσών για τους παράγοντες εκπαιδευτικού σχεδιασμού που λειτούργησαν ως κίνητρα και εμπόδια συμμετοχής σε εξ αποστάσεως πρόγραμμα συμβουλευτικής, αλλά και για τις στρατηγικές που υιοθέτησαν προκειμένου να ξεπεράσουν αυτά τα εμπόδια (δυσκολίες). Συνεπώς τα δύο ερευνητικά ερωτήματα που διαμορφώνονται είναι:

- Πως οι αρχές εκπαιδευτικού σχεδιασμού λειτούργησαν ως κίνητρα και εμπόδια συμμετοχής στο πρόγραμμα;
- Τι είδους στρατηγικές ανέπτυξαν οι συμβουλευόμενοι για την αντιμετώπιση των εμποδίων;

Η έρευνα βασίστηκε σε μία μεικτή μεθοδολογική προσέγγιση κατά την οποία συλλέχθηκαν δεδομένα μέσω ποσοτικών και ποιοτικών τεχνικών. Συγκεκριμένα, χορηγήθηκαν δύο ερωτηματολόγια (διερεύνησης αναγκών στόχων και προσδοκιών, διαμορφωτικής) και διεξήχθησαν δεκαπέντε δια ζώσης ημι-δομημένες συνεντεύξεις με μέση διάρκεια 20 λεπτών (τελική-απολογιστική αξιολόγηση). Στη συγκεκριμένη μελέτη παρουσιάζεται μέρος των αποτελεσμάτων από τα ποιο-

τικά δεδομένα που συλλέχθηκαν από τις ημι-δομημένες συνεντεύξεις.

Τέλος, καθώς ο στόχος του προγράμματος ήταν η δημιουργία μιας κοινότητας μάθησης μεσαίου μεγέθους, ο αριθμός των συμμετεχόντων/ουσών ήταν 35. Ο βασικός λόγος συνίσταται στο ότι κάθε μέλος της κοινότητας οφείλει να αισθάνεται ασφάλεια και άνεση ώστε να συμμετάσχει και να συνεισφέρει ενεργά στη διαδικτυακή κοινότητα. Αναφορικά με τα δημογραφικά τους στοιχεία αυτά περιλαμβάνουν, έξι άνδρες και 29 γυναίκες με μέσο όρο ηλικίας τα 26,5 χρόνια, ενώ οι περισσότεροι ζούσαν σε αστικές περιοχές στην Ελλάδα (88,6%) και τρεις συμμετέχοντες διέμεναν στο εξωτερικό.

Αποτελέσματα

Η ενότητα παρουσιάζει τα αποτελέσματα της έρευνας οργανωμένα βάσει των δύο ερευνητικών ερωτημάτων.

Αρχές Εκπαιδευτικού Σχεδιασμού ως Κίνητρα και Εμπόδια Συμμετοχής

Αναφορικά με τα κίνητρα και τα εμπόδια των συμμετεχόντων/ουσών στο πρόγραμμα, η ανάλυση των δεδομένων κατέδειξε τη διαμόρφωση έξι υποκατηγοριών κινήτρων (Πίνακας 1) και τριών υποκατηγοριών που αφορούν στα εμπόδια (Πίνακας 2).

Οι πιο σημαντικοί παράγοντες που νοηματοδοτήθηκαν ως κίνητρα συμμετοχής από την πλειονότητα των συμμετεχόντων/ουσών αναφέρονται στη συνάφεια του προγράμματος με τις ανάγκες τους, καθώς και η ενδιαφέρουσα θεματική

Πίνακας 1. Κίνητρα συμμετοχής

Υποκατηγορίες	Συχνότητα εμφάνισης
Συνάφεια με προσωπικές ανάγκες	14
Ενδιαφέρουσα θεματική	12
Πρακτική διάσταση	9
Διαδικτυακός χαρακτήρας	8
Δωρεάν	7
Περιέργεια	2

του. Χαρακτηριστικά ένας συμμετέχων ανέφερε: «*Ήταν κάτι που με ενδιέφερε, κάτι που χρειαζόμουν ειδικά τώρα που ολοκληρώνω τις σπουδές μου και θα ψάξω για εργασία και μεταπτυχιακό. Ήταν κάτι που χρειαζόμουν*», ενώ ένας άλλος σχολίασε «*Μου φάνηκε πολύ ενδιαφέρον γιατί το περιεχόμενο σχετίζεται με το βιογραφικό σημείωμα, τον τρόπο με τον οποίο μπορώ να δημιουργήσω το προφίλ μου, τα προσόντα μου, την αυτοπεριγραφική έκθεση... Δεν είχα προετοιμάσει τα εργαλεία μου και αυτό το πρόγραμμα ήταν μια μεγάλη ευκαιρία*».

Εννέα συμμετέχοντες τόνισαν ότι ένας από τους κύριους λόγους συμμετοχής στο πρόγραμμα ήταν η πρακτική του διάσταση. Με άλλα λόγια, το γεγονός ότι είχαν τη δυνατότητα να εφαρμόσουν τις θεωρητικές γνώσεις που απέκτησαν στην πράξη. Αναφορικά, ένας συμμετέχων δήλωσε: «*Μπορούσα να χρησιμοποιήσω τις γνώσεις που έλαβα για να φτιάξω ένα καλό βιογραφικό. Δεν ήταν θεωρητικό, και αυτό ήταν κάτι που μου άρεσε από την αρχή*». Αντίστοιχα, δύο άλλοι συμμετέχοντες ανέφεραν: «*Έμαθα πρακτικά πράγματα με καθοδήγηση και αυτό είναι πολύ σημαντικό*» και «*Το πρόγραμμα*

ήταν πρακτικό. Αν ήταν θεωρητικό, δεν θα συμμετείχα. Έχω κουραστεί από τη θεωρία».

Οκτώ συμμετέχοντες/ουσες απάντησαν ότι η διαδικτυακή υλοποίηση του προγράμματος ήταν, επίσης, ένας σημαντικός παράγοντας που επηρέασε τη συμμετοχή τους, κυρίως λόγω της ευελιξίας χρόνου και απόστασης και της ευέλικτης μάθησης που προσφέρεται γενικότερα. Ενδεικτικές αναφορές συμμετεχόντων είναι: «*ήταν ένα διαδικτυακό πρόγραμμα και όχι δια ζώσης. Συμμετείχα από την άνεση του σπιτιού μου*», «*παρακολούθησα το μάθημα γιατί δεν υπήρχαν συναντήσεις. Όλη την ημέρα εργάζομαι και έχω πολύ λίγο ελεύθερο χρόνο*». Χαρακτηριστική είναι και μία δήλωση ενός μεταπτυχιακού φοιτητή που ζούσε στη Γερμανία: «*Ήταν ένα εξ αποστάσεως πρόγραμμα. Εάν δεν ήταν δεν θα μπορούσα να παρακολουθήσω καθώς ζω στη Γερμανία*».

Επτά συμμετέχοντες/ουσες ανέφεραν ότι η απουσία κόστους ήταν επίσης ένας κρίσιμος λόγος για τη συμμετοχή τους. Μία συμμετέχουσα αναφέρει: «*Θα ήταν δύσκολο για μένα αν υπήρχε κόστος. Είμαι άνεργη, οπότε η δωρεάν συμμετοχή*

Πίνακας 2. Εμπόδια συμμετοχής

Υποκατηγορίες	Συχνότητα εμφάνισης
Περιορισμένος χρόνος λόγω εργασίας και σπουδών	15
Η χρονική περίοδος κατά την οποία υλοποιήθηκε το πρόγραμμα	7
Ο χώρος κοινότητας της Google+ ήταν δύσκολος.	2

ήταν κίνητρο για μένα». Ένας άλλος συμμετέχων σημείωσε «ήταν μια δωρεάν προσωπική ευκαιρία βελτίωσης, γιατί να το χάσω;». Τέλος, δύο από τους συμμετέχοντες συμμετείχαν στο διαδικτυακό πρόγραμμα συμβουλευτικής κυρίως από περιέργεια. Ο πρώτος ήταν περιέργος για το περιεχόμενο, «*Ημουν περίεργος να δω τι είδους πρόγραμμα ήταν*», ενώ ο δεύτερος περιέργος για τη διαδικτυακή εφαρμογή, «*ήμουν περίεργος για το διαδικτυακό... πώς παρέχετε συμβουλευτική σταδιοδρομίας στο διαδίκτυο και με τόσους πολλούς ανθρώπους παράλληλα.*».

Όσον αφορά τα εμπόδια που σχετίζονται με τη συμμετοχή τους, οι υποκατηγορίες που προέκυψαν, παρουσιάζονται στον Πίνακα 2.

Όλοι οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι το κύριο εμπόδιο που αντιμετώπισαν κατά την υλοποίηση του προγράμματος ήταν ο περιορισμένος χρόνος που είχαν λόγω της εργασίας και των σπουδών τους. Μια συνέπεια αυτού του εμποδίου, σύμφωνα με τις δηλώσεις τους, ήταν η ανεπαρκής συμμετοχή στις συζητήσεις και τις αλληλεπιδράσεις με τα υπόλοιπα μέλη της κοινότητας. Ένας συμμετέχων σχολίασε, «*Είχα περιορισμένο χρόνο λόγω της δουλειάς μου και άλλων προσωπικών υποχρεώσεών μου*», ενώ ένας άλλος δήλωσε, «*χμμ θα έλεγα την απαι-*

τητική καθημερινή ρουτίνα μου... τον περιορισμένο ελεύθερο χρόνο που είχα... Δεν μπορούσα να μπω στην πλατφόρμα όσο ήθελα και δεν αλληλεπίδρασα με τους υπόλοιπους.».

Μια σχετική δυσκολία που αντιμετώπισαν πολλοί συμμετέχοντες ήταν η περίοδος κατά την οποία υλοποιήθηκε το πρόγραμμα (Σεπτέμβριος), μια απαιτητική περίοδος τόσο για όσους εργάζονται όσο και για εκείνους που φοιτούν στο Πανεπιστήμιο. Ένας απασχολούμενος πτυχιούχος ανέφερε: «*Ήταν στις αρχές Σεπτεμβρίου όταν ξεκίνησε η νέα σχολική χρονιά, οπότε ήταν λίγο δύσκολο*», ενώ ένας προπτυχιακός φοιτητής σχολίασε, «*το πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια μιας μεταβατικής περιόδου τον Σεπτέμβριο, όπου δεν είχα ακόμη ένα σταθερό πρόγραμμα*».

Τέλος, δύο συμμετέχοντες δήλωσαν ότι ο χώρος κοινότητας του Google+ τους δυσκόλεψε ιδιαίτερα καθώς δεν είχαν προηγούμενη εμπειρία χρήσης του. Ωστόσο, αυτή η δυσκολία υποχώρησε κατά τη διάρκεια του προγράμματος. Ο ένας συμμετέχων ανέφερε: «*Η αλήθεια είναι ότι δυσκολεύτηκε να χρησιμοποιήσω την πλατφόρμα. Δεν το είχα χρησιμοποιήσει στο παρελθόν και στην αρχή φαινόταν πολύ δύσκολο. Φυσικά, το συνήθισα μετά...*», ενώ ο δεύτερος

Πίνακας 3. Στρατηγικές αντιμετώπισης δυσκολιών

Υποκατηγορίες	Συχνότητα εμφάνισης
Χρήση κινητών τηλεφώνων	15
Ορισμός μιας συγκεκριμένης ημέρας της εβδομάδας	8
Αναδιάταξη προσωπικού ελεύθερου χρόνου	5
Ενεργοποίηση ειδοποιήσεων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	2
Λήψη υπενθυμίσεων από άλλα μέλη της κοινότητας	1
Προτεραιότητα στις εργασίες	1

σημείωσε «*Αυτό που μου προκάλεσε δυσκολίες ήταν η πλατφόρμα της Google. Δεν την είχα χρησιμοποιήσει, παρόλο που έχω λογαριασμό Google*».

Στρατηγικές Αντιμετώπισης Εμποδίων

Όσον αφορά τα προαναφερθέντα εμπόδια, οι συμμετέχοντες ανέπτυξαν και υιοθέτησαν στρατηγικές, προκειμένου να καταστήσουν εφικτή και αποτελεσματική τη συμμετοχή τους στην κοινότητα. Οι υποκατηγορίες αυτών των στρατηγικών παρουσιάζονται στον Πίνακα 3.

Όλοι οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι χρησιμοποίησαν τα κινητά τους τηλέφωνα για να έχουν πρόσβαση στη διαδικτυακή κοινότητα. Συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι μπόρεσαν να λαμβάνουν πληροφορίες και ειδοποιήσεις, καθώς και να αλληλεπιδράσουν με τις δραστηριότητες και την υπόλοιπη κοινότητα, ενώ βρίσκονταν καθοδόν για την εργασία τους, το Πανεπιστήμιο ή κατά τη διάρκεια των διαλειμμάτων τους. Ένας απόφοιτος σχολίασε: «*Το γεγονός ότι ήταν online με βοήθησε. Μπορούσα να ελέγξω την κοινότητα, τι σχολίασαν ή*

ανέβασαν οι άλλοι». Ένας προπτυχιακός φοιτητής ανέφερε: «*Ήταν πολύ καλό ότι μπορούσα να έχω πρόσβαση μέσω κινητού. Όταν πήγαινα στο Πανεπιστήμιο, διάβαζα τις συζητήσεις από τον εκπαιδευτή και τους εκπαιδευόμενους. Νομίζω ότι αυτό έλυνε πολλά ζητήματα*».

Οκτώ συμμετέχοντες/ουσες αποφάσισαν να αφιερώσουν μία συγκεκριμένη ημέρα της εβδομάδας για την ολοκλήρωση των εργασιών τους και τη συμμετοχή τους στην κοινότητα. Μία εκπαιδευόμενη ανέφερε: «*Έμπαινα στην κοινότητα πολλές φορές την εβδομάδα, αλλά είχα μια μέρα έτοιμη να πραγματοποιήσω τις εργασίες μου*», ενώ ένας συμμετέχων πρόσθεσε «*Το πρόγραμμα μου πρόσφερε βοήθεια, γι' αυτό αποφάσισα να αφιερώσω μια συγκεκριμένη ημέρα για την ολοκλήρωση των δραστηριοτήτων*».

Μια άλλη στρατηγική που υιοθέτησαν οι συμμετέχοντες ήταν η αναδιάταξη του ελεύθερου χρόνου τους. Σύμφωνα με τις δηλώσεις τους, ορισμένοι από αυτούς αποφάσισαν να αφιερώσουν τον προσωπικό τους χρόνο (χαλάρωση και χόμπι) στο πρόγραμμα. Ενδεικτικά, ένας συμμετέχων σχολίασε «... με αποτελεσματική διαχείριση χρόνου».

Προσπάθησα να χρησιμοποιήσω τον ελεύθερο χρόνο μου», ενώ ένας άλλος δήλωσε, «οργανώνοντας αποτελεσματικά τον χρόνο μου και αφιερώνοντας χρόνο από τα χόμπι μου». Ένας απόφοιτος ανέφερε: «Προσπαθούσα να κλέψω χρόνο από την ξεκούρασή μου. Ήταν ο ευκολότερος τρόπος».

Μερικοί από τους συμμετέχοντες εκμεταλλεύτηκαν την επιλογή που παρέχεται από την Google+ και λάμβαναν ειδοποιήσεις μέσω e-mail, οπότε όταν ένα μέλος της κοινότητας μοιραζόταν κάτι, υπήρχε ειδοποίηση μέσω e-mail. Ένας από αυτούς ανέφερε: «Έλαβα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επομένως, μπήκα στην κοινότητα και μπόρεσα να ενημερωθώ». Αντίθετα, μία άλλη εκπαιδευόμενη περιγράφει: «Με γραπτά μηνύματα που ανταλλάξαμε με μερικά μέλη της ομάδας. Θυμάμαι κάποτε ότι είχα ξεχάσει να ανεβάσω ένα βίντεο και ο Χρήστος μου το θύμισε». Τέλος, ένας άλλος συμμετέχων χρειάστηκε να θέσει προτεραιότητες: «κατάφερα να το χειριστώ [το πρόγραμμα] δίνοντας προτεραιότητα στη μάθησή μου. Φυσικά, αυτό δεν ήταν εύκολο».

Συζήτηση

Οι πρωταρχικοί λόγοι παρακολούθησης του διαδικτυακού συμβουλευτικού προγράμματος ήταν το ενδιαφέρον και η αντιληπτή χρησιμότητα των θεμάτων που καλύπτονται. Επιπλέον, η σημασία, η χρησιμότητα και το ενδιαφέρον αποτέλεσαν επιπρόσθετους παράγοντες κινητοποίησης, εύρημα το οποίο συμφωνεί με τα αποτελέσματα της έρευνας των Hartnett,

St. George και Dron (2011). Ένας άλλος παράγοντας που διαμόρφωσε τα κίνητρα των συμμετεχόντων ήταν η δυνατότητα εφαρμογής της μάθησης και ο πρακτικός προσανατολισμός του προγράμματος βάσει των αναγκών τους. Σύμφωνα με τους Baldwin και Ford (1988) προκειμένου να έχει νόημα η μαθησιακή εμπειρία των εκπαιδευομένων, η μάθηση πρέπει να είναι εφαρμόσιμη. Αντίστοιχα, ο Merrill (2002) προτείνει ότι οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να εφαρμόζουν τις γνώσεις που αποκτούν για να διευκολύνουν τη μάθηση. Αρκετοί συμμετέχοντες ανέφεραν επίσης ότι η διαδικτυακή υλοποίηση του προγράμματος και η συνακόλουθη ευελιξία χρόνου και απόστασης αύξησαν τη συμμετοχή τους στο διαδικτυακό πρόγραμμα. Η απουσία κόστους και η περιέργεια ήταν επίσης παράγοντες που επηρέασαν τα κίνητρα των συμμετεχόντων. Όσον αφορά το στοιχείο της περιέργειας, έχει επίσης αναδειχθεί ως στοιχείο κινητοποίησης στην έρευνα που διεξήγαγαν οι Panagiotakopoulos, Lionarakis και Xenos (2003).

Σύμφωνα με τις απόψεις των συμμετεχόντων, οι κύριες δυσκολίες που αντιμετώπισαν κατά τη διάρκεια του προγράμματος ήταν ο περιορισμένος χρόνος τους, λόγω των διαφόρων υποχρεώσεων που σχετίζονται με την εργασία ή/και τις σπουδές τους. Πρέπει να σημειωθεί, ότι οι περισσότεροι από τους εκπαιδευόμενους που εγκαταλείπουν τα εξ αποστάσεως προγράμματα εκπαίδευσης ή/και κατάρτισης αντιμετωπίζουν προβλήματα που σχετίζονται με την εργασία τους, τις σπουδές τους, καθώς και με τις οικογενειακές ευθύνες (Oliveira, Oesterreich, & Almeida,

2017). Ένα άλλο σημαντικό εμπόδιο που αντιμετώπισαν οι συμμετέχοντες, κυρίως στην αρχή του προγράμματος, ήταν η κοινότητα του Google+ που προκάλεσε διάφορες δυσκολίες.

Ωστόσο, για να ξεπεράσουν αυτές τις δυσκολίες, οι συμμετέχοντες υιοθέτησαν διάφορες στρατηγικές. Η κύρια στρατηγική που υιοθέτησε η πλειονότητα των συμμετεχόντων ήταν η χρήση κινητού τηλεφώνου. Λόγω της ευελιξίας χρόνου και χώρου, όλοι οι συμμετέχοντες χρησιμοποίησαν τα τηλέφωνα τους για πρόσβαση στην κοινότητα, αλληλεπίδραση με το υλικό, κατάθεση των απόψεών τους και επικοινωνία με τα μέλη της κοινότητας (Mouratoglou & Zarifis, 2020). Μια άλλη κοινή στρατηγική μεταξύ των συμμετεχόντων ήταν ο καθορισμός μιας συγκεκριμένης ημέρας της εβδομάδας για συμμετοχή με τις δραστηριότητες του προγράμματος.

Εξετάζοντας όλα τα παραπάνω υπό το πρίσμα του εκπαιδευτικού σχεδιασμού και ειδικότερα του μοντέλου 4C/ID διαφαίνεται, αρχικά, ότι η χρήση του μοντέλου για την ανάπτυξη προγραμ-

μάτων που στοχεύουν στην ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης σταδιοδρομίας είναι αποτελεσματική. Ειδικότερα, το μοντέλο καθίσταται λειτουργικό στο πλαίσιο ομαδικών συμβουλευτικών παρεμβάσεων/προγραμμάτων καθώς προτάσει την συνεργατική ενασχόληση με αυθεντικά θέματα που έχουν νόημα και συνδέονται με τις ανάγκες των εμπλεκομένων. Επιπλέον, η αξιοποίηση της πρακτικής εφαρμογής σε συνδυασμό με την έμφαση που τίθεται στην ανάπτυξη νοητικών μοντέλων και γνωστικών στρατηγικών, συν-κατευθύνονται με τον στόχο της συμβουλευτικής που αφορά στην αυτονομία του συμβουλευόμενου ατόμου. Τέλος, παρά την ύπαρξη εμποδίων, διαφαίνεται πως όταν ένα πρόγραμμα αναπτύσσεται βάσει των παραπάνω αρχών εκπαιδευτικού σχεδιασμού δύναται να εξισορροπήσει τις δυσκολίες και να επιστρατεύσει την αυτορρύθμιση των εκπαιδευομένων με στόχο τη διασφάλιση της ομαλής εξέλιξης της μαθησιακής τους εμπειρίας και τον περιορισμό της πρόωρης εγκατάλειψης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1988). Transfer of learning: A review and directions for future research. *Personnel Psychology*, 4(1), 63-105.
- Barak, A. (1999). Psychological applications on the internet: A discipline on the threshold of a new millennium. *Applied & Preventive Psychology*, 8(4), 231-245.
- Beel, N. & Court, J.H. (2000). Ethical issues in counselling over the Internet: an examination of the risks and benefits. *Ethical issues in Internet Counselling*, 4(2), 35-42.
- Boer, P.M. (2001). *Career counseling over the Internet: an emerging model for trusting and responding to online clients*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Branch, R.M. & Merrill, M.D. (2012). Characteristics of Instructional Design Models. In R.A. Reiser & J. Dempsey (Eds). *Trends and Issues in Instructional Design and Technology* (pp. 8-16) (3rd edition). Upper Saddle River, NJ: Pearson.

- Chester, A., & Glass, C. A. (2006). Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the internet. *British Journal of Guidance & Counselling*, 34(2), 145-160.
- Dowling, M., & Rickwood, D. (2013). Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using chat. *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), 1-21.
- Finn, J. & Banach, M. (2000). Victimization online: the downside of seeking human services for women on the internet. *Cyber psychology & Behavior*, 3(5) 243-254.
- Finn, J. (2002). MSW student perceptions of the efficacy and ethics of internet-based therapy. *Journal of Social Work Education*, 38(3), 403-419.
- Gatti, F.M., Brivio, E., & Calciano, S. (2016). Hello! I know you help people here, right? A qualitative study of young people's acted motivations in text-based counseling. *Children and Youth Services Review*, 71, 27-35.
- Haberstroh, S., Parr, G., Bradley, L., Morgan-Fleming, B., & Gee, R. (2008). Facilitating Online Counseling: Perspectives from Counselors in Training. *Journal of Counseling & Development*, 86, 460-470.
- Hartnett, M., St. George, A., & Dron, J. (2011). Examining motivation in online distance learning environments: Complex, multifaceted, and situation-dependent. *The International Review of Research in Open and Distance Learning*, 12(6), 20-38.
- Mallen, M.J., Vogel, D.L. & Rochlen, AB. (2005). The practical aspects of online counselling: ethics, training, technology and competency. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 776-818.
- Merrill, M. D. (2002). First principles of instruction. *Educational Technology Research and Development*, 50(3), 43-59.
- Mouratoglou, N. & Zarifis, G. K. (2020). The Contribution of Information Communication Technologies in Online Career Counseling: Case Study of an Online Community Within Higher Education. In G. Durak, & S. Çankaya (Eds.), *Managing and Designing Online Courses in Ubiquitous Learning Environments* (pp. 152-175). Hershey, PA: IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-9779-7.ch008>
- Oliveira, P. R. d., Oesterreich, S. A., & Almeida, V. L. d. (2017). School dropout in graduate distance education: Evidence from a study in the interior of Brazil. *Educação e Pesquisa*, 44, 1-20.
- Panagiotakopoulos, C., Lionarakis, A., & Xenos, M. (2003). Open and distance learning: tools of information and communication technologies for effective learning. In *Proceedings of the 6th Hellenic European Research on Computer Mathematics and its Applications Conference, HERCMA2003*, Athens, Greece.
- Pelling, N. (2009). The Use of Email and the Internet in Counselling and Psychological Service: What Practitioners Need to Know. *Counselling, Psychotherapy, and Health*, 5(1), 1-25.
- Richards, D. & Vigano, N. (2013). Online Counseling: a narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994-1011.
- Salleh, A., Hamzah, R., Nordin, N., Ghavifekr, S., & Joorabchi, T.N. (2015). Online counseling using email: a qualitative study, *Asia Pacific Educational Review*, 16(4), 549-563.
- Skinner, A., & Zack, J.S. (2004). Counseling and the internet. *American Behavioral Scientist*, 48(4), 434-446.
- Smith, P.L. & Ragan, T.J. (2005). *Instructional Design* (5th edition). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Suler, J. (2011). The Psychology of Text Relationships. In R. Kraus, G. Stricker & C. Speyer (Eds). *Online Counseling: a handbook for mental health professionals* (pp. 21-53). San Diego: Academic Press.

- Tyler, M.J., & Guth, L.J. (2003). Understanding Online Counseling Services through a Review of Definitions and Elements Necessary for Change. In J.W. Bloom & G.R. Walz (Eds). *Cybercounseling and cyberlearning: An encore* (pp. 133-151). ERIC Document Reproduction Service No. ED 481146.
- Van Merriënboer, J. J. G. (2019). *The Four-Component Instructional Design Model An Overview of its Main Design Principles*. Maastricht: School of Health Professions Education.
- Van Merriënboer, J. J. G., Clark, R. E., & de Croock, M. B. M. (2002). Blueprints for complex learning: The 4C/ID-model. *Educational Technology Research and Development*, 50(2), 39-64.
- VandenBos, G.R., & Williams, S. (2000). The Internet versus the telephone: What is telehealth anyway?. *Professional Psychology: Research and Practice*, 31(5), 490-492.
- Wright, J. (2002). Online counselling: Learning from writing therapy. *British Journal of Guidance & Counselling*, 30(3), 285-298.
- Zamani, Z.A., Nasir, R., & Yusoff, F. (2010). Perceptions towards online counseling among counselors in Malaysia. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5, 585-589.
- Καραβάκου, Β. (2011). Το φάσμα και πρό(σ)κληση της διά βίου μάθησης. Στο Καραβάκου, Β. (Επιμ.). *Διά Βίου Μάθηση: διεπιστημονικές προσεγγίσεις* (σσ. 1-32). Θεσσαλονίκη: εκδόσεις Πανεπιστημίου Μακεδονίας.
- Μουράτογλου, Ν. (2018). *Σχεδιασμός, εφαρμογή και αξιολόγηση εξ αποστάσεως προγράμματος συμβουλευτικής σταδιοδρομίας. Διπλωματική εργασία ΠΜΣ Δια Βίου Μάθησης και Ειδική Αγωγής, Τμήμα Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.*
- Μουράτογλου, Ν. (2020). Μορφές και Αποτελεσματικότητα Ένταξης των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών στη Συμβουλευτική Πράξη: Εμπειρίες Συμβούλων Σταδιοδρομίας. *EducatioNext*, 3, 291-300.

*Δημήτρης Χατζηχαράλαμπος**, *Σταύρος Κ. Πάρολαλης***
*Κούλλα Ερωτοκρόιου*****

ΟΙ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ ΣΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Περίληψη: Τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί διάφορες μορφές εξ αποστάσεως συμβουλευτικής όπως online συνομιλίες (chat), ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεδιασκέψεις. Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η συλλογή πληροφοριών για τις ικανότητες και τις δεξιότητες που πρέπει να κατέχει ένας σύμβουλος ο οποίος παρέχει εξ αποστάσεως συμβουλευτική. Διεξήχθη ποιοτική έρευνα μέσω ημιδομημένων συνεντεύξεων με οκτώ επαγγελματίες συμβούλους στην Κύπρο. Μεταξύ άλλων, η έρευνα ανέδειξε ότι ένας εξ αποστάσεως σύμβουλος πρέπει να έχει τις ακόλουθες δεξιότητες και ικανότητες: ενεργητική ακρόαση, ικανότητα επικοινωνίας μέσω χρήσης υπολογιστή, ικανότητα ανάπτυξης μη-επικριτικής προσέγγισης, ετοιμότητα να ανταποκριθεί άμεσα, να παραμένει συγκεντρωμένος, να γνωρίζει τη σχετική νομοθεσία.

Λέξεις-κλειδιά: ασύγχρονη συμβουλευτική, εξ αποστάσεως συμβουλευτική, εξ αποστάσεως σύμβουλος, σύγχρονη συμβουλευτική, συμβουλευτική διαδικασία.

Abstract: During the last years distance counselling services are offered through various means such as online chat, messages, emails and tele-conferences. The aim of the current study was the collection of data regarding skills and capabilities required by a distance counsellor. A qualitative study was implemented through semi-structured interviews with distance counsellors in Cyprus. The study concluded that a distance counsellor should be equipped, between others, with the following skills and capabilities: active listening, capacity on online communication, ability to employ a non-judgmental approach, readiness for quick response, stay focused, being informed regarding relative legislation.

Keywords: asynchronous counselling, distance counselling, distance counsellor, synchronous counselling, counselling process.

Εισαγωγή

Η έννοια της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής δεν είναι μια καινούρια μέθοδος συμβουλευτικής αλλά μέσα από την πάροδο των χρόνων με την εξέλιξη της

τεχνολογίας και του διαδικτύου έγινε και ολοένα περισσότερο γνωστή και διαδεδομένη στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών (DeAngelis, 2012; Mishna et al., 2015).

Σύμφωνα με τους Callan et al. (2017),

* Ο Δ.Χ. είναι Λέκτορας στην Κοινωνική Εργασία, Τμήμα Ψυχολογίας και Κοινωνικών Επιστημών, Πανεπιστήμιο Frederick, τηλ. 25730975. E-mail: soc.cd@frederick.ac.cy.

** Ο Σ.Κ.Π. είναι Επίκουρος Καθηγητής στην Κοινωνική Εργασία, Τμήμα Ψυχολογίας και Κοινωνικών Επιστημών, Πανεπιστήμιο Frederick, τηλ. 25730975. E-mail: soc.ps@frederick.ac.cy.

*** Η Κ.Ε. είναι Ειδικό Διδακτικό Προσωπικό στην Κοινωνική Εργασία, Τμήμα Ψυχολογίας και Κοινωνικών Επιστημών, Πανεπιστήμιο Frederick, τηλ. 25730975, soc.ek@frederick.ac.cy

η εξ αποστάσεως συμβουλευτική περιλαμβάνει συμβουλευτική μέσω online συνομιλίες (chat), ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων, κείμενα, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεδιασκέψεις και εφαρμογές για κινητά. Στις μέρες μας, οι εξυπηρετούμενοι έχουν πρόσβαση σε πληθώρα ψυχολόγων, επαγγελματιών συμβουλευτικής, κλινικών κοινωνικών λειτουργών και άλλων θεραπευτών ψυχικής υγείας.

Η έρευνα έχει δείξει ότι η εξ αποστάσεως συμβουλευτική και θεραπεία είναι αποτελεσματική όσο και η συμβουλευτική κατά πρόσωπο. Επίσης, η θεραπευτική και η εργασιακή συμμαχία στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική είναι ισοδύναμη με εκείνη της παραδοσιακής συμβουλευτικής (Harris & Birnbaum, 2014). Αν οι επαγγελματίες κατέχουν ευρεία γνώση, σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο, αλλά παρόλα αυτά στερούνται βασικές αξίες του επαγγέλματος της συμβουλευτικής όπως η συμπόνια, η φροντίδα, η καλή πίστη, η ειλικρίνεια, η παρουσία, η πραγματικότητα και η ευαισθησία, τότε λειτουργούν περισσότερο ως «τεχνικοί». Είναι σημαντικό οι σύμβουλοι να διερευνήσουν τις δικές τους αξίες, στάσεις και πεποιθήσεις σε βάθος και να εργαστούν για να αυξήσουν την προσωπική τους συνείδηση.

Ο στόχος της παραδοσιακής συμβουλευτικής αλλά και της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής είναι η παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής στους εξυπηρετούμενους, η στήριξη και η ενδυνάμωση τους, η ανάδειξη των δυνατών τους στοιχείων με στόχο την πρόληψη, την αντιμετώπιση και την ανακούφιση από το άγχος, από τις ανησυχίες και

από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εξυπηρετούμενοι, συμβάλλοντας στην καλύτερη λειτουργία τους στην καθημερινότητα τους. Έρευνες των Barak & Bloch (2006), Efstathiou & Kalantzi-Azizi (2005), Knaevelsrud & Maercker (2006) και Leibert et al. (2006) ανέδειξαν ως θετικά αποτελέσματα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής η οποία παρέχει την απαραίτητη βοήθεια, στήριξη και ενδυνάμωση στους εξυπηρετούμενους.

Η εξ αποστάσεως συμβουλευτική με την πάροδο των χρόνων παρουσιάζει να έχει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, κάποια από τα οποία είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη. Πιο συγκεκριμένα, η παροχή εξ αποστάσεως υπηρεσιών θέτει κάποια σοβαρά ζητήματα δεοντολογίας. Λόγω των μειονεκτημάτων που παρουσιάζονται, η εξ αποστάσεως συμβουλευτική δεν είναι κατάλληλη για όλους του εξυπηρετούμενους και για όλα τα περιστατικά. Συνεπώς, οι επαγγελματίες συμβουλευτικής θα πρέπει να αξιολογούν κάθε περίπτωση εξατομικευμένα και να λαμβάνουν υπόψη ότι τα άτομα έχουν διαφορετικές ανάγκες. Για να διευκολυνθεί η διαδικασία, οι επαγγελματίες έχουν το καθήκον να προειδοποιούν και να ενημερώνουν τον εξυπηρετούμενο σχετικά με τις ιδιαιτερότητες της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής.

Ένα σημαντικό πλεονέκτημα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής είναι η προσβασιμότητα. Είναι γεγονός ότι μπορεί να προσφέρει υπηρεσίες σε εξυπηρετούμενους οι οποίοι ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές όπου είναι πιθανό να μην έχουν πρόσβαση σε άλλες μορφές υπηρεσιών συμβουλευτικής

λόγω της γεωγραφικής περιοχής που διαμένουν. Επίσης, η εξ αποστάσεως συμβουλευτική μπορεί να φανεί χρήσιμη σε άτομα με σωματική ή νοητική αναπηρία, οι οποίοι δεν έχουν την ικανότητα να μετακινούνται από το σπίτι τους. Επιπρόσθετα, η εξ αποστάσεως συμβουλευτική δίνει τη δυνατότητα σε κάποια άτομα να λαμβάνουν συμβουλευτικές υπηρεσίες για το λόγο ότι έχουν δυσκολίες μετακίνησης ή δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα να επισκεφθούν μια υπηρεσία και παρουσιάζεται ως μια διέξοδος ή ως μία χρήσιμη εναλλακτική λύση (Cipolletta & Mocellin, 2018; Perle et al., 2013; Tarzia et al., 2015).

Έρευνα των Griffiths et al. (2006) έδειξε ότι τα οφέλη της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής είναι η ανακούφιση και η υποστήριξη των επαγγελματιών ψυχικής υγείας ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν από τον υπερβολικό φόρτο εργασίας.

Άλλο σημαντικό πλεονέκτημα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής είναι η ανωνυμία. Σύμφωνα με έρευνα των Harris & Birnbaum (2014) και Karcher & Presser (2018) η εξ αποστάσεως συμβουλευτική προσφέρει στους εξυπηρετούμενους την αίσθηση της ανωνυμίας. Αν και οι εξυπηρετούμενοι οφείλουν να αποκαλύψουν κάποιες προσωπικές πληροφορίες για επαλήθευση της ταυτότητας τους, το περιβάλλον της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής βοηθάει τους εξυπηρετούμενους να είναι πιο ειλικρινείς και ανοικτοί για παροχή βοήθειας από τον σύμβουλο, νιώθουν λιγότερο ευάλωτοι και στιγματισμένοι κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής διαδικασίας και

διευκολύνουν τη δημιουργία και τη διατήρηση της θεραπευτικής συμμαχίας με το σύμβουλο.

Οι Harris & Birnbaum (2014) και Pellin (2009) υποστηρίζουν ότι η εξ αποστάσεως συμβουλευτική προσφέρει ένα είδος άνεσης στους εξυπηρετούμενους, καθώς ο εξυπηρετούμενος έχει την άνεση να πραγματοποιήσει τις συναντήσεις με το σύμβουλο από την άνεση του σπιτιού του, επιλέγοντας τον τόπο και το χρόνο σύμφωνα με τις ανάγκες και το καθημερινό του πρόγραμμα.

Από την άλλη οπτική, η εξ αποστάσεως συμβουλευτική παρουσιάζει κάποια μειονεκτήματα τα οποία οι επαγγελματίες πρέπει να προσέξουν ώστε να τα αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά προς όφελος του εξυπηρετούμενου. Ένα σημαντικό μειονέκτημα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής είναι η έλλειψη μη λεκτικών μηνυμάτων όπως είναι η έκφραση του προσώπου και η γλώσσα του σώματος των εξυπηρετούμενων. Αυτά τα μηνύματα μπορούν να δώσουν στον σύμβουλο ενδείξεις για τα συναισθήματα, τις σκέψεις του εξυπηρετούμενου για να έχει μια πιο σαφή εικόνα και για να μπορεί να βοηθήσει πιο αποτελεσματικά. Επίσης, αν η εξ αποστάσεως συμβουλευτική παρέχεται στον εξυπηρετούμενο μέσω γραπτών μηνυμάτων, ο εξυπηρετούμενος μπορεί να μην έχει την ικανότητα να εκφράσει τα συναισθήματα του μέσω του γραπτού λόγου (chat). Επιπρόσθετα, μέσω γραπτής επικοινωνίας μπορεί να υπάρχει λανθασμένη γραπτή επικοινωνία μεταξύ συμβούλου-εξυπηρετούμενου, δηλαδή ο εξυπηρετούμενος να παρερμηνεύσει τα λεγόμενα του

συμβούλου ή να μην αντιληφθεί πλήρως αυτά που έγραψε ο σύμβουλος. Η επικοινωνία μέσω διαδικτυακής κλήσης παρέχει περισσότερο τη δυνατότητα στο σύμβουλο να λάβει τα μη λεκτικά μηνύματα (Baker & Ray, 2011; Harris & Birnbaum, 2014).

Άλλο μειονέκτημα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής είναι το πρόβλημα επικοινωνίας του εξυπηρετούμενου σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, κατά την οποία μπορεί να είναι δύσκολο να επικοινωνήσει άμεσα με το σύμβουλο για παροχή βοήθειας. Σε περιπτώσεις εξ αποστάσεως συμβουλευτικής μέσω ασύγχρονης επικοινωνίας, υπάρχει αυξημένη πιθανότητα η επικοινωνία ανάμεσα στον επαγγελματία σύμβουλο και τον εξυπηρετούμενο να πραγματοποιηθεί σε καθυστερημένο χρόνο οπότε σε καταστάσεις κρίσης διαπιστώνεται ότι η εξ αποστάσεως συμβουλευτική να μην μπορεί να ανταποκριθεί αρκετά γρηγορά και αποτελεσματικά για να ικανοποιήσει τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου (Finn & Barak, 2010; Pelling, 2009; Richards & Vigano, 2013).

Μεθοδολογία Έρευνας

Σε αυτή την ενότητα περιγράφονται όλες οι επιλογές που έγιναν σχετικά με τη μεθοδολογία υλοποίησης της έρευνας. Πιο συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στον σκοπό της έρευνας, στις μεθόδους συλλογής δεδομένων, στο ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε, στην επιλογή του δείγματος, στη διεξαγωγή των συνεντεύξεων και στη μέθοδο ανάλυσης των δεδομένων.

Σκοπός Έρευνας

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση, η συλλογή και η καταγραφή πληροφοριών για τις γνώσεις, τις ικανότητες και τις δεξιότητες που πρέπει να κατέχει ή/να αποκτήσει ένας σύμβουλος ο οποίος παρέχει εξ αποστάσεως συμβουλευτική.

Μέθοδοι Συλλογής Δεδομένων

Η μέθοδος συλλογής δεδομένων ήταν η ποιοτική μέθοδος και πιο συγκεκριμένα μέσω της συνέντευξης. Η μέθοδος των συνεντεύξεων επιλέχθηκε αφού επιτρέπουν στους ερευνητές να αντλήσουν από τους ερωτώμενους τις αντιλήψεις τους και την εμπειρία τους πάνω στα θέματα που διερευνώνται. Επιπλέον, μπορεί να γίνει κατανοητό πως και γιατί έχουν αυτή την συγκεκριμένη αντίληψη (King όπως παρατίθεται στο Cassell and Symon 2004, σ.11). Αυτή η εμπειρία δεν θα μπορούσε να συλλεχθεί μέσω της χρήσης κάποιας άλλης μεθόδου ή τεχνικής (Simon, 1969), όπως για παράδειγμα της παρατήρησης (Darlington and Scott, 2002). Γι' αυτό το λόγο, η χρήση συνεντεύξεων αποδείχθηκε ως η καλύτερη επιλογή.

Ερευνητικό Εργαλείο

Η συνέντευξη αποτελείτο από ερωτήματα σχετικά με τις γνώσεις, τις ικανότητες και τις δεξιότητες που πρέπει να κατέχει ή/να αποκτήσει ένας σύμβουλος ο οποίος παρέχει εξ αποστάσεως συμβουλευτική. Δημιουργήθηκε ένας οδηγός συνέντευξης προκειμένου να συλλεχθούν οι απαραίτητες πληροφορίες. Ο οδηγός συνέντευξης αποτελείτο από ανοιχτές ερωτήσεις,

προκειμένου να δώσουν τον απαραίτητο χώρο και χρόνο στους συμμετέχοντες να εκφραστούν ελεύθερα.

Επιλογή Δείγματος

Η μέθοδος δειγματοληψίας που ακολουθήθηκε είναι η σκόπιμη δειγματοληψία, αφού οι συμμετέχοντες έπρεπε να πληρούν κάποια πολύ συγκεκριμένα κριτήρια. Πιο συγκεκριμένα, το βασικό κριτήριο ήταν ότι οι συμμετέχοντες θα έπρεπε να εργάζονται σε οργανισμούς/υπηρεσίες οι οποίες παρέχουν με κάποιον τρόπο (π.χ. online chat, τηλεδιάσκεψη, κά.) εξ αποστάσεως συμβουλευτική. Το δεύτερο κριτήριο ήταν να είναι επαγγελματίες ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί και/ή επαγγελματίες ψυχικής υγείας. Σε ορισμένες περιπτώσεις υπήρξαν δυνητικοί συμμετέχοντες, αλλά λόγω του βασικού αντικειμένου (π.χ. κοινωνιολόγοι) δεν έγινε δεκτή η συμμετοχή τους στην παρούσα μελέτη. Με την έναρξη της έρευνας αναμενόταν να υλοποιηθούν 10-12 συνεντεύξεις. Συνολικά διενεργήθηκαν 8 συνεντεύξεις.

Διεξαγωγή Συνεντεύξεων

Πριν την διεξαγωγή των συνεντεύξεων υπήρξε επικοινωνία με τη διεύθυνση του κάθε οργανισμού/υπηρεσίας και αφού δόθηκε προφορική άδεια έγινε επικοινωνία με τους υποψηφίους επαγγελματίες. Η κάθε συνέντευξη είχε διάρκεια περίπου 30-45 λεπτά. Επίσης, ενώ έγινε προσπάθεια να υπάρχει ισότιμος αριθμός γυναικών και ανδρών στην έρευνα, εν τέλει συμμετείχαν περισσότερες γυναίκες

απ' ότι άντρες επαγγελματίες. Οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν στον χώρο εργασίας των συμμετεχόντων. Αναφορικά με τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των δεδομένων λήφθηκαν όλα τα απαραίτητα μέτρα, όπως τα εξής: 1) Σε κανένα σημείο αυτής της έκθεσης δεν αναφέρεται κανένα όνομα των συμμετεχόντων, 2) Πρόσβαση στα δεδομένα έχουν μόνο οι ερευνητές και κανένα άλλο τρίτο πρόσωπο, 3) Τα συγκεντρωτικά δεδομένα της έρευνας τα έχει στη κατοχή του μόνο ένας ερευνητής, 4) Τα συγκεντρωτικά δεδομένα της έρευνας φυλάσσονται στον υπολογιστή του ερευνητή και χρειάζεται κωδικό ασφαλείας για να έχει κάποιος πρόσβαση.

Μέθοδος Ανάλυσης Δεδομένων

Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η grounded theory. Η χρήση της grounded theory προτείνεται στην ποιοτική έρευνα, αφού μπορεί να συμβάλλει στην κατανόηση σε βάθος τις διαφορετικές πτυχές του υπό εξέταση αντικειμένου και να οδηγήσει στη δημιουργία προτάσεων (Länsisalmi; Peiró and Kivimäki as cited in Cassell and Symeon 2004). Η grounded theory επίσης χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει επαρκής θεωρία πάνω στο υπό εξέταση αντικείμενο και ο ερευνητής προσεγγίζει το θέμα με ανοιχτό μυαλό στοχεύοντας στο να αρχίσει να διαμορφώνει μια θεωρία (Punch 1998), επιχειρώντας να παράγει γνώση σχετικά με το πως οι άνθρωποι ερμηνεύουν την πραγματικότητα (Suddaby 2006, σ. 634).

Αποτελέσματα της έρευνας

Από την παρούσα έρευνα συλλέχθηκαν πλούσια δεδομένα. Όσον αφορά τις επαγγελματίες αξίες, οι επαγγελματίες συμβουλευτικής εξ αποστάσεως (όπως και οι κατά πρόσωπο σύμβουλοι) θα πρέπει να έχουν ισχυρές επαγγελματικές αξίες, προκειμένου να είναι σε θέση να προσφέρουν υπηρεσίες εξ αποστάσεως. Πέρα από τους επαγγελματικούς κώδικες δεοντολογίας (π.χ. Κώδικας Δεοντολογίας για Κοινωνικούς Λειτουργούς, Κώδικας Δεοντολογίας για Ψυχολόγους, κτλ.), αναδείχθηκε ότι οι περισσότεροι από τους οργανισμούς που προσφέρουν υπηρεσίες συμβουλευτικής εξ αποστάσεως δεν έχουν εξειδικευμένους κώδικες δεοντολογίας αναφορικά με τη παροχή εξ αποστάσεως συμβουλευτικής. Αυτό θα μπορούσε να είναι το σημείο εκκίνησης για οποιοδήποτε μελλοντικές παρεμβάσεις και/ή βελτιώσεις σε οργανισμούς που προσφέρουν εξ αποστάσεως συμβουλευτική.

Οι ερωτώμενοι τόνισαν ότι τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του συμβούλου θεωρούνται ως επιπρόσθετα και «συμπληρωματικά» χαρακτηριστικά, τα οποία υποστηρίζουν τους επαγγελματίες συμβουλευτικής εξ αποστάσεως. Για παράδειγμα, οι ικανότητες να «κρατάει απόσταση», «να δείχνει ακεραιότητα» και να είναι «ελεύθερος/η από προκαταλήψεις και εμπάθεια» είναι ικανότητες οι οποίες πρέπει να είναι αναπόσπαστο στοιχείο ενός συμβούλου εξ αποστάσεως.

Όσον αφορά τις βασικές γνώσεις του εξ αποστάσεως συμβούλου, συγκεκριμένα, υπάρχουν τρεις κατηγορίες στις οποίες υπάρχει ανάγκη για επι-

καιροποιημένη γνώση και επιπρόσθετη εκπαίδευση στις ακόλουθες ενότητες: γνώση σχετικά με τη συγκεκριμένη ομάδα ωφελούμενων, θέματα νομοθεσίας και γνώσεις Τεχνολογίας Πληροφοριών.

Επίσης, η έρευνα ανάδειξε ότι σημαντικό συστατικό είναι οι δεξιότητες του εξ αποστάσεως συμβούλου. Σε μεγάλο βαθμό υπάρχει ομοιότητα ανάμεσα στις βασικές δεξιότητες που αναδύθηκαν από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση και σε εκείνες που αναφέρθηκαν από τους συμμετέχοντες. Ωστόσο, είναι σημαντικό να υπογραμμιστούν κάποιες δεξιότητες που αναφέρθηκαν μόνο από τους συμμετέχοντες, οι οποίοι έχουν μεγάλη εμπειρία στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική. Αυτές είναι οι ακόλουθες: ετοιμότητα να ανταποκριθούν γρήγορα, ικανότητα να κατανοήσουν/«διαβάσουν» τη κατάσταση γρήγορα, όπως και να παραμείνουν συγκεντρωμένοι σε ένα θέμα, παρά να συζητάνε διάφορα θέματα σε μια φορά/ ταυτόχρονα.

Τέλος, αποκαλύφθηκε ότι η εκπαίδευση θα πρέπει να είναι υποχρεωτική για τους εξ αποστάσεως συμβούλους και προτάθηκε πως οι ακόλουθες εκπαιδεύσεις θα έπρεπε να αποτελούν προτεραιότητα για τους εξ αποστάσεως συμβούλους: διαχείριση κρίσης, συμβουλευτική κρίσεων και εκπαίδευση συγκρούσεων. Επίσης, αναδείχθηκε η αναγκαιότητα για την ύπαρξη εποπτείας στους εξ αποστάσεως συμβούλους από άλλους έμπειρους σύμβουλους.

Συζήτηση αποτελεσμάτων

Η παρούσα έρευνα κατέδειξε ότι οι

επαγγελματικές αξίες και τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του εξ αποστάσεως συμβούλου είναι πολύ σημαντικά στοιχεία στην αποτελεσματική συμβουλευτική διαδικασία της παροχής εξ αποστάσεως συμβουλευτικής. Οι επαγγελματίες σύμβουλοι θα πρέπει να έχουν ικανότητες και δεξιότητες να διατηρούν όρια στην επαγγελματική τους σχέση, να είναι αμέτρητοι, να είναι αυθεντικοί, να δείχνουν ενσυναίσθηση, να έχουν αυτογνωσία και να μπορούν να διαχειρίζονται πιθανές προκαταλήψεις ή στερεότυπα τους.

Παρόμοια αποτελέσματα υποστηρίζουν οι Anthony (2011), Cook & Doyle (2002) και Dritsas (2020), οι οποίοι τόνισαν ότι η συμβουλευτική διαδικασία για να είναι μια επιτυχημένη επαγγελματική σχέση μεταξύ συμβούλου και εξυπηρετούμενου πρέπει να υποστηρίζεται από γνησιότητα, ενσυναίσθηση και θετική οπτική για την επίλυση των προβλημάτων του εξυπηρετούμενου.

Οι de Louitgarden & der Tier (2016) υπογραμμίζουν ότι οι επαγγελματίες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής για να διευκολύνουν την ανάπτυξη μιας αποτελεσματικής σχέσης πρέπει να διατηρούν μια αρμονική σχέση. Αυτό μπορεί να το επιτύχει ο επαγγελματίας μέσω της ενεργητικής ακρόασης, η οποία αποτελεί μία σημαντική ικανότητα για τη δημιουργία υγιούς σχέσης. Ο σύμβουλος θα πρέπει να ακούει ενεργά τον εξυπηρετούμενο και να αποτελεί ένα σημαντικό στήριγμα γι' αυτόν. Επίσης, η εγγύτητα επιτρέπει στον σύμβουλο να συναισθάνεται και να ανταποκρίνεται με κατάλληλο τρόπο και να παρέχει υποστήριξη, κατανόηση στον εξυπηρετούμενο καθώς να υπάρχει

αποτελεσματική επικοινωνία η οποία είναι ζωτικής σημασίας στη συμβουλευτική διαδικασία. Η συνάφεια και αυθεντικότητα του επαγγελματία συμβουλευτικής εμφανίζονται ως εξίσου σημαντικά στοιχεία. Οι σύμβουλοι θα πρέπει να στηρίζουν τον εξυπηρετούμενο να αντιμετωπίζει και να διερευνά τα προβλήματα με τον δικό του τρόπο, μέσω ανοικτών ερωτήσεων, παρά να προτιμούν μια πιο καθοδηγητική προσέγγιση. Στη συμβουλευτική διαδικασία θα πρέπει οι σύμβουλοι και οι εξυπηρετούμενοι να έχουν ίση σχέση ώστε να τεθούν και από τα δύο μέρη συγκεκριμένοι στόχοι που είναι επιθυμητό να επιτευχθούν. Ζωτικής σημασίας είναι κατά τη διάρκεια των εξ αποστάσεως συναντήσεων, οι σύμβουλοι δεν θα πρέπει να υποθέτουν τα αισθήματα των εξυπηρετούμενων και να δίνουν βιαστικές συμβουλές αλλά αντιθέτως να αφήνουν τον εξυπηρετούμενο να εκφράζει τα συναισθήματα του και να αναλύει τα προβλήματα του.

Για να είναι αποτελεσματική η συμβουλευτική διαδικασία και για να είναι αποδοτική η εξ αποστάσεως επαγγελματική σχέση πρέπει ο σύμβουλος να θέσει κάποια όρια. Οι σύμβουλοι θα πρέπει να αποφεύγουν να ενθαρρύνουν την αδικαιολόγητη εξοικείωση και την ανάπτυξη υπερβολικής εξάρτησης. Οι επαγγελματίες συμβουλευτικής θα πρέπει να συζητούν με τον εξυπηρετούμενο τα όρια της σχέσης και της επικοινωνίας τους (κατάλληλες ώρες και περιεχόμενο). Η καθιέρωση ενός χρονικού πλαισίου για την αποστολή απαντήσεων μπορεί να αποτελέσει έναν χρήσιμο τρόπο για να διατηρηθούν τα όρια. Ο τόνος επικοινωνίας θα πρέπει να είναι πάντα

επαγγελματικός. Οι επαγγελματίες θα πρέπει να αποφεύγουν τη χρήση της καθημερινής γλώσσας και την αποστολή μηνυμάτων εκτός ωρών εργασίας. Ο ίδιος επαγγελματικός τόνος και η γλώσσα που χρησιμοποιούνται στο γραφείο θα πρέπει να χρησιμοποιείται και στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική διαδικασία. Πιο συγκεκριμένα, ακατάλληλα αστεία, μη επαγγελματικά κοινωνικά ή προσωπικά σχόλια θα πρέπει να αποφεύγονται. Τα στοιχεία αυτά βοηθούν τον σύμβουλο να διατηρεί τον επαγγελματικό του ρόλο κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής διαδικασίας (Bailey, Yager & Jenson, 2002; Childress, 2000; Kanani & Regehr, 2003; Karcher & Presser, 2018).

Τα ερευνητικά δεδομένα υπογραμμίζουν ένα σημαντικό θέμα το οποίο προκύπτει στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική όπως είναι ζητήματα ηθικής, ασφάλειας τόσο της συμβουλευτικής διαδικασίας όσο και των προσωπικών δεδομένων των εξυπηρετούμενων. Οι επαγγελματίες οι οποίοι συμμετείχαν στην έρευνα υποστηρίζουν ότι η εξ αποστάσεως συμβουλευτική έχει μερικά σημαντικά πλεονεκτήματα, ωστόσο μπορεί να θέσει ηθικές προκλήσεις και κινδύνους για τους επαγγελματίες που παρέχουν υπηρεσίες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής. Οι βασικές ανησυχίες αφορούν κυρίως κινδύνους σε ζητήματα εμπιστευτικότητας και ιδιωτικότητας, κρυπτογράφησης, ανωνυμίας και τεχνολογίας.

Σύμφωνα με τους Alleman (2002) και Pelling (2009) η ανωνυμία των εξυπηρετούμενων αποτελεί ένα σημαντικό θέμα και πρόκληση στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική. Η ταυτότητα και η ανω-

νυμία των εξυπηρετούμενων είναι ένα ζήτημα το οποίο μπορεί να προκαλέσει προβλήματα στους επαγγελματίες λόγω της φύσης του διαδικτύου. Οι επαγγελματίες χρειάζεται να επαληθεύσουν την ταυτότητα του εξυπηρετούμενου σε περιπτώσεις που αντιμετωπίζουν σοβαρά θέματα όπως είναι ψύχωση, κακοποίηση και/ή βία να είναι σε θέση ο επαγγελματίας να παρέχει την κατάλληλη φροντίδα και μέριμνα. Από την άλλη, παραμένει το ερώτημα, κατά πόσο είναι ωφέλιμο και χρήσιμο για τον εξυπηρετούμενο να αποκαλύψει προσωπικά δεδομένα και την ταυτότητα του στον επαγγελματία (Harris & Birnbaum, 2014).

Ένα ακόμη ζήτημα δεοντολογίας που προκύπτει στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική είναι η διατήρηση της πολιτικής απορρήτου και της ιδιωτικότητας των εξυπηρετούμενων. Σύμφωνα με τους Kracher & Presser (2018), οι επαγγελματίες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής πιθανόν να αντιμετωπίσουν προκλήσεις στην τήρηση της πολιτικής απορρήτου και της ιδιωτικότητας των πληροφοριών των εξυπηρετούμενων, καθώς λόγω της φύσης του διαδικτύου οι προσωπικές πληροφορίες των εξυπηρετούμενων βρίσκονται σε μεγαλύτερο κίνδυνο να αποκαλυφθούν. Οι επαγγελματίες και οι οργανώσεις οι οποίες παρέχουν εξ αποστάσεως συμβουλευτική για να προστατεύσουν τα προσωπικά στοιχεία των εξυπηρετούμενων θα πρέπει να αναβαθμίζουν την τεχνολογία τους και να έχουν κατάλληλα συστήματα τα οποία προσφέρουν ασφάλεια στα δεδομένα και τις πληροφορίες των ατόμων και των οικογενειών τους που τους παρέχεται εξ αποστάσεως συμβουλευτική.

Η κρυπτογράφηση των εξ αποστάσεως συμβουλευτικών υπηρεσιών είναι μια αξιόπιστη μέθοδος και ένας τρόπος ο οποίος παρέχει ασφάλεια στα δεδομένα και τα στοιχεία των εξυπηρετούμενων και διασφαλίζει με περισσότερη ασφάλεια το απόρρητο.

Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν από τους συμμετέχοντες σχετικά με τις γνώσεις και την εκπαίδευση των εξ αποστάσεως συμβούλων κατηγοριοποιούνται σε τρεις κατηγορίες στις οποίες είναι: η πρώτη κατηγορία είναι γνώσεις σχετικά με τη συγκεκριμένη ομάδα εξυπηρετούμενων που παρέχουν υπηρεσίες και την καταλληλότητα των εξυπηρετούμενων που πρόκειται να εμπλακούν στη διαδικασία της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής, η δεύτερη κατηγορία αφορά γνώσεις σε θέματα νομοθεσίας και η τρίτη κατηγορία αναφέρεται σε γνώσεις σε θέματα τεχνολογίας πληροφοριών. Οι Childress (2000) και Riemer-Reiss (2000) αναφέρουν ότι η χρήση τεχνολογικών μέσων αποτελεί το μεγαλύτερο εμπόδιο στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών από απόσταση. Πιθανά τεχνολογικά ζητήματα που μπορεί να προκύψουν στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική να είναι προβλήματα σύνδεσης στο διαδίκτυο ή τεχνικά προβλήματα στον υπολογιστή και οι επαγγελματίες θα πρέπει να είναι σε θέση να προτείνουν εναλλακτικές λύσεις παροχής της υπηρεσίας σε περίπτωση τεχνολογικών δυσκολιών.

Σύμφωνα με τους Karcher & Presser (2018), Woodlock et al. (2017), Reed et al. (2015) και Stonard et al. (2017), οι επαγγελματίες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής πρέπει να λάβουν υπόψη τους το προφίλ και την καταλληλότητα του

εξυπηρετούμενου και να αξιολογήσουν τα οφέλη για να εμπλακεί σε μια τέτοια διαδικασία. Οι επαγγελματίες για να βεβαιωθούν ότι οι εξυπηρετούμενοι είναι κατάλληλοι να εμπλακούν σε εξ αποστάσεως συμβουλευτική πρέπει να αξιολογήσουν τις ικανότητες και τις γνώσεις του εξυπηρετούμενου στην τεχνολογία και στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, να βεβαιωθούν ότι νιώθει άνετα με τη διαδικασία ώστε να μπορεί να εκφράζεται με άνεση μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή, ότι έχει επαρκείς ικανότητες ανάγνωσης και γραφής ώστε να είναι αποτελεσματική η επικοινωνία, ότι είναι σε θέση να κατανοήσει πλήρως και να αποδεχθεί όλα τα ζητήματα που αφορούν την προστασία της ιδιωτικής του ζωής καθώς επίσης ότι αντιλαμβάνεται πλήρως τους κινδύνους και τα οφέλη της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής. Επίσης, ο επαγγελματίας πρέπει να διερευνήσει κατά πόσο ο εξυπηρετούμενος έχει ιδιωτικότητα στο σπίτι του, ή αν άλλα άτομα της οικογένειας του έχουν πρόσβαση στον υπολογιστή του.

Σημαντικό στοιχείο που πρέπει να αξιολογηθεί από τον επαγγελματία πριν την έναρξη της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής είναι αν ο εξυπηρετούμενος βρίσκεται σε κατάσταση κρίσης ή ο εξυπηρετούμενος αντιμετωπίζει κάποια ψυχική διαταραχή τότε η εξ αποστάσεως συμβουλευτική δεν είναι η καλύτερη επιλογή και θα πρέπει ο επαγγελματίας να παραπέμψει τον εξυπηρετούμενο σε κάποιο ειδικό ώστε να αξιολογήσει την κατάσταση του. Επίσης, σε περιπτώσεις που ο εξυπηρετούμενος αντιμετωπίζει κάποια ψυχική διαταραχή (Suler, 2001).

Ο επαγγελματίας εξ αποστάσεως

συμβουλευτικής είναι χρήσιμο και απαραίτητο να εξασφαλίσει την πληροφορημένη συναίνεση από τον εξυπηρετούμενο, ενημερώνοντας τον για τα οφέλη και τους κινδύνους της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής, δίνοντας του την ευκαιρία να αποφασίζει αν θέλει να εμπλακεί στη διαδικασία. Ένα πολύ σημαντικό όφελος της ανάπτυξης γραπτής πολιτικής είναι ότι περιγράφει πλήρως τα ζητήματα ιδιωτικότητας και ασφάλειας και θα πρέπει να είναι ευέλικτη και να επιτρέπει στον εξυπηρετούμενο να αρνείται να συναινεί σε επιμέρους τομείς της παρέμβασης με τους οποίους δεν νιώθει άνετα (Karcher & Presser, 2018; Recupero & Rainey, 2005).

Σε μεγάλο βαθμό υπάρχει ομοιότητα ανάμεσα στις βασικές δεξιότητες που αναδύθηκαν από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση και σε εκείνες που αναφέρθηκαν από τους συμμετέχοντες. Οι ερωτώμενοι οι οποίοι έχουν μεγάλη εμπειρία στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική υπογραμμίζουν κάποιες δεξιότητες όπως η ετοιμότητα να ανταποκριθούν γρήγορα, η ικανότητα να κατανοήσουν/«διαβάσουν» τη κατάσταση γρήγορα και να παραμείνουν συγκεντρωμένοι σε ένα θέμα, παρά να συζητάνε διάφορα θέματα ταυτόχρονα.

Ο επαγγελματίας πρέπει να είναι ικανός, να κατέχει τα απαιτούμενα προσόντα και τις απαραίτητες δεξιότητες για να παρέχει υπηρεσίες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής. Οι επαγγελματίες χρειάζονται εξειδικευμένη κατάρτιση για την ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων και θα πρέπει συνεχώς να βελτιώνουν την ικανότητά τους να παρέχουν εξ αποστάσεως συμβουλευτικές υπηρεσίες (Pelling, 2009).

Σύμφωνα με τους Mallen et al. (2005), συγκεκριμένες δεξιότητες που πρέπει να κατέχει ένας σύμβουλος κατά τη διεξαγωγή μιας ηλεκτρονικής συνεδρίας είναι η ικανότητα δακτυλογράφησης, έτσι ώστε ο σύμβουλος να μπορεί να ανταποκριθεί σε σύντομο χρονικό διάστημα, η γνησιότητα του στον γραπτό λόγο χρησιμοποιώντας emoticons. Τα χαμόγελα και τα emoticons χρησιμοποιούνται από τον σύμβουλο και τον εξυπηρετούμενο για να δείξουν ένα συγκεκριμένο συναίσθημα ή ένα χαμόγελο. Ο σύμβουλος θα πρέπει να αφήνει ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα μεταξύ των απαντήσεων (καθυστέρηση), ώστε να αποφευχθεί η επικάλυψη των απαντήσεων. Επίσης, αυτή η περίοδος καθυστέρησης δίνει στον εξυπηρετούμενο την ευκαιρία να αναπτύσει τις σκέψεις του και τις εμπειρίες του γραπτώς. Ο σύμβουλος θα πρέπει να χρησιμοποιεί ανοικτού τύπου ερωτήσεις με σκοπό να αποκτήσει περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον εξυπηρετούμενο. Οι σύμβουλοι που εκτελούν συνεδρίες στο διαδίκτυο μέσω γραπτής επικοινωνίας, θα πρέπει να εκπαιδεύονται στη χρήση ειδικών συμβόλων και ορισμένων συντομογραφιών τα οποία χρησιμοποιούνται συχνά σε επικοινωνία μέσω κειμένου. Σε περιβάλλον γραπτής επικοινωνίας, τα συναισθήματα και η ενσυναίσθηση θα πρέπει να είναι πιο σαφή. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι για να δίνεται έμφαση στα σχόλια, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης κεφαλαίων και σημείων στίξης. Για παράδειγμα, η χρήση ενός θαυμαστικού θα μπορούσε να τονίζει μια συγκεκριμένη φράση. Οι σύμβουλοι που εργάζονται εξ αποστάσεως θα πρέπει να χρησιμοποιούν την τεχνική

της καταγραφής των συναισθημάτων σε μια κλίμακα από το 1 έως το 10, για να μετρούν το επίπεδο συναισθημάτων των εξυπηρετούμενων και να κατανοούν καλύτερα το πλαίσιο αναφοράς τους κατά τη διάρκεια της συνεδρίας.

Οι Collie et al. (2000) και Pelling (2009) αναφέρουν ότι οι επαγγελματίες σύμβουλοι οι οποίοι παρέχουν εξ αποστάσεως υπηρεσίες πρέπει να κατέχουν δεξιότητες για ασύγχρονη επικοινωνία όπως είναι το συναισθηματικό Bracketing. Αυτή η ικανότητα χρησιμοποιείται από τον σύμβουλο και αναφέρεται στην τοποθέτηση του συναισθηματικού περιεχομένου σε αγκύλες κατά την γραπτή επικοινωνία. Αυτή η έκφραση συναισθημάτων δεν έχει άμεσο χαρακτήρα, αλλά μέσω εξάσκησης μπορεί να γίνει πιο έμφυτη. Αυτές οι συναισθηματικές εκφράσεις μπορούν να συμβάλουν σημαντικά στην ανάπτυξη μιας σχέσης μεταξύ του συμβούλου και του εξυπηρετούμενου και έτσι να ενισχύσουν την κατανόηση και τελικά την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας. Επίσης, η περιγραφική αμεσότητα χρησιμοποιείται για να υπογραμμίσει μια στιγμή συγκίνησης όταν μια απλή πληκτρολογημένη απάντηση δεν είναι αρκετή. Με αυτόν τον τρόπο οι σύμβουλοι μπορούν να επιδείξουν τη φροντίδα τους και να βοηθήσουν στην οικοδόμηση της σχέσης με τον εξυπηρετούμενο. Οι σύμβουλοι πρέπει να ενθαρρύνουν τους εξυπηρετούμενους να χρησιμοποιούν αυτή την τεχνική όταν αισθάνονται ότι θα παράσχουν πολύτιμες πληροφορίες.

Ζωτικής σημασίας είναι οι σύμβουλοι να κατέχουν δεξιότητες διαχείρισης κρίσεων ώστε να μπορέσουν να

βοηθήσουν τον εξυπηρετούμενο και να διαχειριστούν αποτελεσματικά την κρίση ή τον κίνδυνο που αντιμετωπίζει. Ο σύμβουλος πρέπει να είναι σε θέση να παρακολουθεί τον εξυπηρετούμενο με ενσυναίσθηση, σεβασμό και αποδοχή. Όταν ο σύμβουλος ακούει ενεργά πρέπει να είναι σε θέση να καταλάβει το επίπεδο του βαθμού κρίσης και ικανότητας του εξυπηρετούμενου. Ο σύμβουλος θα πρέπει να υποβάλλει ερωτήσεις που τον βοηθούν να διευκρινίσει την κατάσταση και τελικά να αποφασίσει τι δράση θα πρέπει να λάβει. Οι σύμβουλοι δεν θα πουν στον εξυπηρετούμενο τι να κάνει αλλά να ακούσουν την περιγραφή σχετικά με την κατάσταση κρίσης που βιώνει. Ο σύμβουλος μπορεί να βοηθήσει τον εξυπηρετούμενο να επιτύχει ένα μέτρο ισορροπίας θέτοντας τις κατάλληλες ερωτήσεις. Ο σύμβουλος θα πρέπει να ελέγχει ενεργά τον εξυπηρετούμενο για να είναι σίγουρος ότι κατανοεί πλήρως τα γεγονότα που έχουν παρουσιαστεί και τα συναισθήματα που ίσως δεν αναφέρονται άμεσα. Για να επιτευχθεί αυτό, ο σύμβουλος θα πρέπει να ζητά περισσότερες πληροφορίες για να εντοπίζει τις κύριες ανησυχίες τις οποίες ο εξυπηρετούμενος μοιράζεται είτε άμεσα είτε έμμεσα. Αυτό το γεγονός θα μπορούσε να διευκολύνει τις προσπάθειες του ωφελούμενου να λύσει τα προβλήματά του και να αποκτήσει μεγαλύτερη αυτογνωσία. Ο σύμβουλος θα μπορούσε να πραγματοποιεί μια απλή τεχνική, όπως μια συνεχή παράφραση σε όλη τη συνομιλία κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται με απλό τρόπο ποια είναι τα επείγοντα και συναφή σημεία που πρέπει να εξεταστούν (Northnode, 2008).

Οι επαγγελματίες σύμβουλοι είναι χρήσιμο να κατέχουν δεξιότητες σχετικά με τη φάση του τερατισμού των υπηρεσιών τους και της συμβουλευτικής διαδικασίας. Το πιο σημαντικό καθήκον κατά τον τερατισμό της συνεργασίας με τους εξυπηρετούμενους είναι η παγίωση όλων όσων έμαθαν, ώστε να μπορούν να βοηθήσουν τον εαυτό τους μετά τη θεραπεία. Μια μέθοδος για την επίτευξη του στόχου αυτού είναι η χρήση ενός συνοπτικού εργαλείου το οποίο περιλαμβάνει όλα τα βασικά σημεία της εκπαίδευσης για τη διαχείριση των προβληματικών καταστάσεων στο μέλλον. Και τα δύο μέρη πρέπει να αφιερώσουν χρόνο για να συζητήσουν πιθανές μελλοντικές δυσκολίες και να αναπτύξουν στρατηγικές για τη διαχείρισή τους. Οι σύμβουλοι θα πρέπει να παρέχουν στον ωφελούμενο την ευκαιρία να εκφράσει τα συναισθήματά του σχετικά με τη συμβουλευτική διαδικασία και τη φάση τερατισμού. Για να γίνει επιτυχής ο αποχωρισμός, οι σύμβουλοι πρέπει να πιστεύουν ότι η θεραπεία που προσέφεραν ήταν πολύτιμη. Επίσης, ο εξυπηρετούμενος πρέπει να είναι βέβαιος ότι ο σύμβουλος του θα συνεχίσει να είναι σύμβουλος του ακόμα και μετά τη λήξη της θεραπείας (Nelson-Jones, 2008).

Τέλος, αποκαλύφθηκε ότι η εκπαίδευση θα πρέπει να είναι υποχρεωτική για τους εξ αποστάσεως συμβούλους και προτάθηκε πως οι ακόλουθες εκπαιδεύσεις θα έπρεπε να αποτελούν προτεραιότητα για τους εξ αποστάσεως συμβούλους: διαχείριση κρίσης, συμβουλευτική κρίσεων και εκπαίδευση συγκρούσεων. Επίσης, αναδείχθηκε η αναγκαιότητα για την ύπαρξη εποπτείας

των εξ αποστάσεως συμβούλων από άλλους έμπειρους συμβούλους.

Οι Karcher & Presser (2018) και Mallen et al. (2005) υποστηρίζουν ότι η κατάρτιση ενός συμβούλου περιλαμβάνει πανεπιστημιακή εκπαίδευση, εποπτευόμενη πρακτική και πρακτική άσκηση για να έχουν επαφή τους με εξυπηρετούμενους. Ο σύμβουλος πρέπει να έχει ορισμένες δεξιότητες και αξίες ώστε η συμβουλευτική διαδικασία να είναι αποτελεσματική. Η εκπαίδευση στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τα ειδικά θέματα που εμπλέκονται σε συνδυασμό με εποπτεία και καθοδήγηση από έμπειρο σύμβουλο. Το βασικό πρόβλημα με την εκπαίδευση και την επίβλεψη των εξ αποστάσεως συμβούλων είναι ο περιορισμένος αριθμός συμβούλων που εκπαιδεύονται να παρέχουν ποιοτική εποπτεία σε αυτόν τον τομέα. Επίσης, θα ήταν καλύτερο για τον επόπτη και τον εκπαιδευόμενο να είναι στην ίδια τοποθεσία. Η εποπτεία γίνεται πιο περίπλοκη αν ο επιβλέπων/επόπτης και ο εκπαιδευόμενος συναντηθούν στο δίκτυο για το λόγο ότι θα είναι δύσκολο για τον επιβλέποντα να «διαβάσει» τον εκπαιδευόμενο και μπορεί να χάσει μη λεκτικά σημάδια νευρικότητας, άγχους ή απογοήτευσης, που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε πολύτιμες ευκαιρίες μάθησης για τον εκπαιδευόμενο. Στην εποπτεία από απόσταση, όταν συμβαίνει μια κατάσταση κρίσης που απαιτεί άμεση διαβούλευση, ο επιβλέπων μπορεί να μην είναι διαθέσιμος.

Οι επόπτες θα πρέπει να καταρτίζονται κατάλληλα τους εκπαιδευόμενους συμβούλους ώστε να αξιολογούν με

ακρίβεια τον εξυπηρετούμενο αλλά και να παρέχουν ένα περιβάλλον φροντίδας προς τον εξυπηρετούμενο. Οι επόπτες θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους εκπαιδευόμενους να αποκτήσουν εμπειρία σε διάφορες διαδικτυακές αλληλεπιδράσεις, οι οποίες περιλαμβάνουν ασύγχρονο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, συγχρονισμένη ανταλλαγή μηνυμάτων και βίντεο-διάσκεψη. Μέσω της εποπτικής διαδικασίας, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να εκπαιδεύεται σχετικά με θέματα δεοντολογίας, ηθικά και νομικά ζητήματα που μπορούν να προκύψουν. Οι εποπτευόμενοι θα πρέπει να συζητούν με τον επόπτη τόσο τα θέματα, προβλήματα, δυσκολίες, αντιδράσεις του εξυπηρετούμενου όσο και τις δικές τους αντιδράσεις, δυσκολίες και αμφιβολίες. Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να τηρούν επαγγελματικά αρχεία για κάθε συνεδρία που πραγματοποιούν, ώστε να μπορούν να συζητούν τα διάφορα θέματα που προκύπτουν με τον επόπτη (Karcher & Presser, 2018, Mallen et al., 2005).

Συμπεράσματα

Η παρούσα έρευνα επικεντρώθηκε στα πλεονεκτήματα, στα μειονέκτημα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής, στις δυσκολίες που πιθανόν να αντιμετωπίσει ο επαγγελματίας στην εξ αποστάσεως

επαγγελματική διαδικασία καθώς επίσης δόθηκε έμφαση στις γνώσεις, στις δεξιότητες, στις ικανότητες και στα χαρακτηριστικά που πρέπει να κατέχουν οι σύμβουλοι οι οποίοι παρέχουν εξ αποστάσεως υπηρεσίες. Τα ερευνητικά δεδομένα ανέδειξαν ότι είναι ζωτικής σημασίας οι οργανισμοί και οι σύμβουλοι που παρέχουν εξ αποστάσεως συμβουλευτική να κατέχουν τις απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για να είναι σε θέση να διασφαλίσουν το απόρρητο της συμβουλευτικής διαδικασίας και των προσωπικών δεδομένων των εξυπηρετούμενων τους. Επιπρόσθετα, σημαντικό στοιχείο που υπογραμμίζει η έρευνα είναι οι επαγγελματίες να μπορούν να διαχωρίσουν και να αξιολογούν ποιος εξυπηρετούμενος είναι «κατάλληλος» και μπορεί να ωφεληθεί από την εξ αποστάσεως συμβουλευτική και σε ποιες περιπτώσεις οι σύμβουλοι πρέπει να παραπέμψουν τον εξυπηρετούμενο σε άλλες υπηρεσίες ψυχικής υγείας. Τέλος, από τα ευρήματα της έρευνας διαπιστώνεται ότι η εξ αποστάσεως συμβουλευτική μπορεί να έχει προστιθέμενη αξία στον επαγγελματικό χώρο της συμβουλευτικής κάτω από κάποιες προϋποθέσεις όπου οι επαγγελματίες πρέπει να λάβουν υπόψη, για να μπορούν να παρέχουν αποτελεσματικές και ποιοτικές εξ αποστάσεως υπηρεσίες συμβουλευτικής.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Alleman, R. J. (2002). Online counseling: The Internet and mental health treatment. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 39, 199-209.
- Anthony, K. (2011). *The Nature of the Therapeutic Relationship within OC*. Thesis. Retrieved from <https://www.onlinetherapyinstitute.com/2011/02/24/the-nature-of-the-therapeutic-relationship-within-online-counselling/>

- Bailey, R., Yager, J. & Jenson, J. (2002). The psychiatrist as clinical computerologist in the treatment of adolescents: Old barks in new bytes. *American Journal of Psychiatry*, 159(8), 1298-1304.
- Baker, K. & Ray, M. (2011). Online counseling: The good, the bad, and the possibilities. *Counselling Psychology Quarterly*, 24, 341-346.
- Barak, A., & Bloch, N. (2006). Factors related to perceived helpfulness in supporting highly distressed individuals through an online support chat. *CyberPsychology & Behavior*, 9(1), 60-68.
- Callan, J. E., Maheu, M. M., & Bucky, S. F. (2017). Crisis in the behavioral health classroom: Enhancing knowledge, skills, and attitudes in telehealth training. In M. M. Maheu, K. P. Drude, & S. D. Wright (Eds.), *Career paths in telemental health* (pp. 63-80). Cham, Switzerland: Springer International Publishing.
- Childress C. A. (2000). Ethical Issues in Providing Online Psychotherapeutic Interventions. *Journal of Medical Internet Research* 2(1), 1-7.
- Cipolletta S. & Mocellin D. (2018) Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction, *Psychotherapy Research*, 28(6), 909-924.
- Collie, K., Mitchell, D. & Murphy, L. (2000). Skills for Online Counseling: Maximum Impact at Minimum Bandwidth. In J. Bloom & G. Walz (Eds.), *Cybercounseling and cyber learning: Strategies and resources for the millennium* (pp. 219-236). American Counseling Association and ERIC Counseling and Student Services Clearinghouse.
- Cook, J. & Doyle, C. (2002). Working Alliance in Online Therapy as Compared to FtF Therapy: Preliminary Results. *Cyberpsychology & Behavior: the impact of the Internet, multimedia and virtual reality on behavior and society*, 5, 95-105.
- Darlington, Y., & Scott, D. (2002). Qualitative research in practice. *Journal of Orthopaedic Nursing*, 4(6), 237-238.
- DeAngelis, T. (2012). Practicing distance therapy, legally and ethically. *Monitor on Psychology*, 43, 52.
- Dritsas, I. (2020). The Clinical Observatory for the diagnosis and support of adolescents with internet addiction and risky behaviors: an innovative approach to helping schools and vulnerable families in Western Greece, *International Journal of Recent Scientific Research*, 11(12), 40298-40304.
- Efstathiou, G., & Kalantzi-Azizi, A. (2005, June). Students' psychological web-counseling: A European perspective. In *the Proceedings of FEDORA-PSYCHE Conference "Internationalization within the Higher Education in an expanding Europe: New developments in psychological Counseling"*(55-65). Louvain-La Neuve: FEDORA.
- Finn, J. & Barak, A. (2010). A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice. *Counselling and Psychotherapy Research*, 10, 268-277.
- Griffiths, F., Lindenmeyer, A., Powell, J., Lowe, P., & Thorogood, M. (2006). Why are health care interventions delivered over the Internet? A systematic review of the published literature. *Journal of Medical Internet Research*, 8(2), e11.
- Harris, B. & Birnbaum, R. (2014). Ethical and Legal Implications on the Use of Technology in Counselling. *Clinical Social Work Journal*, 43, 133-141.
- Kanani, K. & Regehr, C. (2003). Clinical, Ethical, and Legal Issues in E-therapy. Families in Society: *The Journal of Contemporary Social Services*, 84, 155-162.
- Karcher, N. R. & Presser, N.R. (2018) Ethical and Legal Issues Addressing the Use of Mobile Health (mHealth) as an Adjunct to Psychotherapy, *Ethics & Behavior*, 28(1), 1-22.
- Knaevelsrud, C., & Maercker, A. (2006). Does the quality of the working alliance predict

- treatment outcome in online psychotherapy for traumatized patients?. *Journal of Medical Internet Research*, 8(4), e31.
- Leibert, T., & Archer Jr, J. (2006). An exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1), 69-83.
- Cassell, C., & Symon, G. (Eds.). (2004). *Essential guide to qualitative methods in organizational research*. Sage.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., & Rochlen, A. B. (2005). The Practical Aspects of Online Counseling: Ethics, Training, Technology, and Competency. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 776-818.
- Mallen, M.J., Vogel, D.L., Rochlen, A.B., & Day, S.X. (2005). Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist*, 33, 819-871.
- Mishna, F., Bogo, M., & Sawyer, J.L. (2015). Cyber counseling: Illuminating benefits and challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 169-178.
- Nelson-Jones, R. (2008). *Basic Counselling Skills: A Helper's Manual* (2nd ed.). Sage Publications.
- Northnode (2008). *Domestic Violence Training for New Staff and Volunteers Curriculum*. Northnode Inc.
- Pelling, N. (2009). The Use of Email and the Internet in Counselling and Psychological Service: What Practitioners Need to Know. *Counselling, Psychotherapy, and Health*, 5(1), The Use of Technology in Mental Health Special Issue, 1-25.
- Perle, J. G., Langsam, L. C., Randel, A., Lutchman, S., Levine, A. B., Odland, A. P., Nierenberg, B. & Marker, C. D. (2013). Attitudes Toward Psychological Telehealth: Current and Future Clinical Psychologists' Opinions of Internet-Based Interventions. *Journal of Clinical Psychology*, 69, 100-113.
- Punch, K. F. (1998). *Introduction to Social Research: Quantitative and Qualitative Approaches* (1st ed.). London, Thousand Oaks California, New Delhi: SAGE Publications.
- Recupero, P. R. & Rainey, E. S. (2005). Informed Consent to E-Therapy. *American journal of psychotherapy*, 59, 319-31.
- Reed, L. A., Tolman, R. M., & Safyer, P. (2015). Too close for comfort: Attachment insecurity and electronic intrusion in college students' dating relationships. *Computers in Human Behavior*, 50, 431-438.
- Richards, D. & Viganó, N. (2013). Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69, 994-1011.
- Riemer-Reiss, M. L. (2000). Utilizing distance technology for mental health counselling. *Journal of Mental Health Counseling*, 22(3), 189-203.
- Simon, J. L. (1969). *Basic research methods in social science*.
- Suler, J. (2001). Assessing a Person's Suitability for Online Therapy: The ISMHO Clinical Case Study Group. *CyberPsychology & Behavior*, 4, 675-679.
- Stonard, K. E., Bowen, E., Walker, K., & Price, S. A. (2017). "They'll always find a way to get to you": Technology use in adolescent romantic relationships and its role in dating violence and abuse. *Journal of interpersonal violence*, 32(14), 2083-2117.
- Suddaby, R. (2006). From the editors: What grounded theory is not.
- Tarzia, L., Murray, E., Humphreys, C., Glass, N. E., Taft, A., Valpied, J., & Hegarty, K. (2016). I-DECIDE: An Online Intervention Drawing on the Psychosocial Readiness Model for Women Experiencing Domestic Violence. *Women's Health Issues*, 26(2), 208-216.
- De Luitgaarden, G. van, & der Tier, M. van. (2018). Establishing working relationships in online social work. *Journal of Social Work*, 18(3), 307-325.
- Woodlock, D. (2017). The abuse of technology in domestic violence and stalking. *Violence against Women*, 23(5), 584-602.

*Νίνα-Αικατερίνη Καλαβά-Μυλωνά**

Η ΕΞ' ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Περίληψη: Στο παρόν άρθρο παρουσιάζεται η διαμόρφωση των ανθρωπίνων σχέσεων ακολουθώντας τις εξελίξεις της σύγχρονης τεχνολογίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στο ρόλο της τεχνολογίας ως αρωγός στην ανθρώπινη επικοινωνία. Η πανδημία του κορωνοϊού προώθησε την ψηφιακή επικοινωνία και είχε μεγάλη επίδραση σε όλους τους τομείς της ζωής, ωστόσο, το επίκεντρο του ενδιαφέροντος μας εστιάζεται στην εξ' αποστάσεως συμβουλευτική και τη συμβολή της στην ψυχική ενδυνάμωση των ανθρώπων, ειδικότερα σε περιόδους κρίσεων.

Λέξεις-κλειδιά: ανθρώπινη επικοινωνία, ψηφιακή τεχνολογία, εξ' αποστάσεως συμβουλευτική.

*Nina-Aikaterini Calava-Mylona**

THE DISTANCE COMMUNICATION

Abstract: The present article presents the formation of human relations following the progress of modern technology. Special attention is given to the supporting role of technology in the human relations. The pandemic COVIT promoted the electronic communication and an impact to all the sectors of life but our main interest is focused on the e-learning and the distance counseling communication.

Keywords: human communication, electronic technology, e-learning, distance counseling communication.

Εισαγωγή στο θέμα

Πολλοί ειδικοί επιστήμονες όπως ψυχολόγοι, νευροβιολόγοι, κοινωνιολόγοι κ.α. έχουν επισημάνει ότι, η ποιότητα των σχέσεων η οποία αναπτύσσεται μεταξύ των ανθρώπων έχει άμεση επίδραση στην ψυχοσωματική τους υγεία.

Ο Daniel Siegel (1999), ψυχίατρος και νευροβιολόγος επισημαίνει ότι υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ της λειτουργίας του εγκεφάλου, της μνήμης, των συναισθημάτων και των διαπροσωπικών σχέσεων και καταλήγει με την παράφραση: «νους υγιής εν σχέσεις υγιείς».

Ο Carl Rogers, (1962) πρωτοργάτης

* Η Α.-Ν. Κ.-Μ. είναι Δρ. Συμβουλευτικής & Επαγγελματικού Προσανατολισμού, τ. επιστημονικός συνεργάτης ΕΚΠΑ, ΕΚΚΔΑ, ΙΝΕΔΙΒΙΜ, και νυν αντιπρόεδρος του Δ.Σ. της ΕΛΕΣΥΠ.

της Προσωποκεντρικής Συμβουλευτικής, αφού ανέπτυξε τη σημασία της «πρόσωπο με πρόσωπο» συμβουλευτικής σχέσης, συνιστά να μην αποφεύγουμε την ανθρώπινη επικοινωνία όσο κόπο και αν χρειάζεται να καταβάλουμε.

Ο Noam Chomsky (2020) πολιτικός ακτιβιστής, σχολιάζοντας την περίοδο της πανδημίας παρατηρεί ότι: «βρισκόμαστε σε κατάσταση απομόνωσης. Πρέπει να την ξεπεράσουμε με την αναδημιουργία των κοινωνικών δεσμών με οποιοδήποτε τρόπο».

Η άλλοτε αυτονόητη φυσική παρουσία

Γυρίζοντας το ρολόι του χρόνου πίσω, στις αρχές του περασμένου αιώνα, οποιαδήποτε συνάντηση, οικογενειακή, κοινωνική ή επαγγελματική, ήταν αυτονόητο να είναι δυνατή μόνο με φυσική παρουσία. Ως προς την εξ' αποστάσεως επικοινωνία, το πιο εφικτό εργαλείο ήταν ένα σταθερό κοινόχρηστο τηλέφωνο στο σπίτι, στο χώρο εργασίας ή στο περίπτερο της γειτονιάς. Επιπλέον, βασικό μέσο τηλεπικοινωνίας ήταν το ταχυδρομείο και σε ορισμένα επαγγέλματα τα «πρωτοποριακά» wacky talky.

Οι συνθήκες όμως αλλάζουν συνεχώς και ταχύτατα. Σήμερα, ο διαθέσιμος χρόνος του καθενός είναι περιορισμένος για την διεκπεραίωση των καθημερινών υποχρεώσεων στο σπίτι, στη δουλειά, στις συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες, στην παρακολούθηση των παιδιών, στις μετακινήσεις για τη συνάντηση με συγγενείς και φίλους κ.α. Δηλαδή, για την επίτευξη κάθε επικοινωνίας με τους

ανθρώπους που αγαπάμε ή για την τακτοποίηση των διαφόρων υποχρεώσεων μας, απαιτείται πολύς χρόνος, κόπος και διαρκές άγχος.

Η εξ' αποστάσεως επικοινωνία

Ο ανθρώπινος νους λοιπόν, δεν άργησε να κατακτήσει τον μαγικό κόσμο της τεχνολογίας τον οποίο συνεχώς διευρύνει και μεταξύ άλλων, να επινοήσει για τη διευκόλυνση της καθημερινότητας του, την *εξ' αποστάσεως επικοινωνία*.

Τώρα πλέον δε χρειάζεται να πηγαίνουμε για αγορές σε κανένα μαγαζί εφόσον υπάρχει το telemarketing και το delivery, για την τράπεζα υπάρχει το e-banking, για οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία μας εξυπηρετεί το διαδίκτυο κ.τ.λ. Αυτό σημαίνει ότι για οποιαδήποτε ανθρώπινη επικοινωνία μέσω της τεχνολογίας, δε χρειάζεται να συναντήσουμε δια ζώσης, κανέναν! Στις περιπτώσεις που ανησυχούμε εάν το παιδί μας στο σχολείο είναι καλά, ή για ένα δικό μας άνθρωπο, οπουδήποτε και αν βρίσκεται, μπορούμε να επικοινωνούμε μαζί του άμεσα, όχι μόνο ακουστικά αλλά και οπτικά. Καταλήγουμε λοιπόν στη διαπίστωση ότι, η ψηφιακή επικοινωνία μπορεί να αντικαθιστά τη φυσική μας παρουσία σχεδόν, σε όλους τους τομείς της ζωής, με ότι αυτό συνεπάγεται στις διαπροσωπικές μας σχέσεις.

Η ψηφιακή τεχνολογία αρωγός στην ανθρώπινη επικοινωνία

Σήμερα πλέον έχει εμπεδωθεί στη συ-

νείδηση όλων ότι, η σύγχρονη τεχνολογία με τα τεράστια επιτεύγματα της συνεχώς θα μας εκπλήσσει και κανείς δεν αμφισβητεί την πολύτιμη βοήθεια που μπορεί να προσφέρει στον άνθρωπο. Αρχικά, οι πρωτόγνωρες καινοτόμες αλλαγές στην καθημερινότητα μας, είχαν προκαλέσει ποικίλες αντιδράσεις, ακόμα και την αντίθεση πολλών για τη σκοπιμότητα τους. Η διείσδυση της τεχνολογίας στη ζωή μας αντιμετωπίστηκε με επιφύλαξη ως προς την επίδραση της στον άνθρωπο και ειδικότερα, στην ώθηση του προς μια αντικοινωνική συμπεριφορά, τον απομονωτισμό κατά συνέπεια, στην αποδυνάμωση των ανθρωπίνων σχέσεων και με επακόλουθο την επιβάρυνση της ψυχικής υγείας πολλών ευαίσθητων ατόμων.

Η πανδημία του κορωνοϊού επέβαλε την ανάγκη γενικευμένης απαγόρευσης όλων των μαζικών συναθροίσεων, ώστε να κλείσουν σχολεία, εκκλησίες, καταστήματα, να διακοπούν όλες οι κοινωνικές εκδηλώσεις, και η πλειοψηφία των εργαζομένων σε γραφειοκρατικές υπηρεσίες να μεταφέρουν την εργασία τους στο σπίτι. Ωστόσο, έπρεπε να βρεθεί τρόπος ώστε το κράτος να λειτουργεί, η παιδεία να μην υποβαθμιστεί, οι συναλλαγές πολιτείας-πολιτών να συνεχίζονται καθώς και κάθε μορφή επικοινωνίας. Ως μοναδική σανίδα σωτηρίας για την κάλυψη όλων αυτών των αναγκών, αναδείχθηκε η ψηφιακή τεχνολογία! Όλα τα ηλεκτρονικά μέσα, internet, tablets, smart phones, βοήθησαν τους ανθρώπους να εξυπηρετούνται εξ αποστάσεως, καθώς επίσης και να επικοινωνούν με τα αγαπημένα πρόσωπα τους, ειδικά μέσω *Skype*.

Θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι πολλοί άνθρωποι, ειδικότερα της μεγαλύτερης ηλικίας, οι οποίοι δεν ήταν επαρκώς ή και καθόλου εξοικειωμένοι με την τεχνολογία αντιμετώπισαν δυσκολίες στη διεκπεραίωση των προσωπικών τους υποθέσεων και είχαν την ανάγκη βοήθειας. Αυτή η αδυναμία δημιουργούσε σε ορισμένους ένα επιπρόσθετο εκνευρισμό που προκαλούσε η γενική κατάσταση της κοινωνικής απομόνωσης.

Η εξ' αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία

Ένας καιριος τομέας ο οποίος στηρίχτηκε στην εξ' αποστάσεως επικοινωνία ήταν και η Παιδεία μέσω της *τηλεκπαίδευσης*. Σήμερα οι γονείς κυνηγούν τα παιδιά τους να κάθονται μπροστά στον υπολογιστή για να μη χάνουν μαθήματα ενώ προηγουμένως, δε ήξεραν πώς να τα αποσπάσουν από αυτόν.

Η εξ' αποστάσεως εκπαίδευση μέσω διαδικτύου έχει καθιερωθεί εδώ και πολλά χρόνια ως μέθοδος διδασκαλίας και ειδικότερα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση ως επικουρική της δια ζώσης εκπαιδευτικής διαδικασίας ή και εξολοκλήρου, με τη μορφή της ταυτόχρονης ή ασύγχρονης εκπαίδευσης. Αυτός ο νέος τρόπος διδασκαλίας, όπως ήταν αναμενόμενο, διευρυνε την παραδοσιακή μορφή της άμεσης επικοινωνίας εκπαιδευτικού-μαθητή.

Δεν παραγνωρίζουμε το γεγονός ότι η δια ζώσης διδασκαλία είναι μοναδική και η άμεση διαδραστική επικοινωνία δασκάλου-μαθητή δεν αφορά μόνο τη

μετάδοση της γνώσης αλλά και την ανάπτυξη των διαπροσωπικών σχέσεων, την κοινωνικότητα και τους συναισθηματικούς δεσμούς μεταξύ των μαθητών. Η τηλεκπαίδευση, παρ' όλες τις προφανείς αδυναμίες της, έχει και πολλά πλεονεκτήματα. Μια σημαντική βοήθεια που παρέχει είναι η διευκόλυνση των μαθητών που βρίσκονται σε μακρινές περιοχές και δεν έχουν εύκολη πρόσβαση στον τόπο διδασκαλίας. Δηλαδή, η τηλεκπαίδευση γεφυρώνει αποστάσεις και δίνει τη δυνατότητα της διαδικτυακής διακίνησης της γνώσης όχι μόνο σε τοπικό αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο. Επίσης, σε απρόβλεπτες καταστάσεις όπως κατά τη διάρκεια του αναγκαστικού κλεισίματος των εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων η τηλεκπαίδευση λειτούργησε ως σανίδα σωτηρίας εφόσον διατήρησε, έστω και μερικώς, την επικοινωνία εκπαιδευτικών-μαθητών όλων των βαθμίδων και την παροχή γνώσεων.

Η χρήση της εξ' αποστάσεως επικοινωνία άρχισε να συνηθίζεται ως μια διαδικασία ρουτίνας και να κερδίζει συνεχώς έδαφος. Η ψηφιακή επικοινωνία δεν περιορίζεται στον τομέα της εκπαίδευσης αλλά σε όλες της μορφές της εξ' αποστάσεως επικοινωνίας όπως τηλεσυνεδριάσεις, τηλεδιασκέψεις, κ.α.

Η εξ' αποστάσεως Συμβουλευτική

Η Συμβουλευτική συνίσταται σε μια κατ' εξοχήν μορφή επικοινωνίας η οποία στηρίζεται στην ποιοτική ανάπτυξη μιας διαπροσωπικής σχέσης μεταξύ συμβούλου-συμβουλευόμενου. Αυτή η σχέση βασίζεται στην ενσυναίσθηση,

τον αμοιβαίο σεβασμό και την ανατροφοδότηση συναισθημάτων, σκέψεων και προβληματισμών μεταξύ των δυο μερών. Αυτό σημαίνει ότι η δια ζώσης επικοινωνία αποτελεί σημαντικό στοιχείο αυτής της σχέσης.

Ωστόσο, τα πάντα προσαρμόζονται με τις ανάγκες των ανθρώπων, έτσι και η εξ' αποστάσεως συμβουλευτική, ως μια πρακτική και προσιτή μορφή επικοινωνίας εφαρμόζεται εδώ και πολλά χρόνια, αρχικά μέσω τηλεφώνου και αργότερα με τη χρήση όλων των διαθέσιμων ηλεκτρονικών μέσων. Τα μειονεκτήματα της τηλεκπαίδευσης όπως και τα πλεονεκτήματα της με κάποιες διαφοροποιήσεις, ισχύουν και για την εξ' αποστάσεως Συμβουλευτική. Ωστόσο, σε ειδικές περιπτώσεις στη συμβουλευτική διαδικασία, η δυνατότητα επικοινωνίας του συμβουλευόμενου με τον σύμβουλο χωρίς τη φυσική του παρουσία, μπορεί να διευκολύνει ένα ευαίσθητο άτομο να εκδηλώνει τις μύχιες προσωπικές του σκέψεις με μεγαλύτερη άνεση.

Με την έλευση του κορωνοϊού, τον αναγκαστικό εγκλεισμό στο σπίτι και τον θάνατο να καιροφυλακτεί παντού, γίνεται αντιληπτό ότι η εικόνα η οποία απορρέει από όλη αυτή την κατάσταση υποδηλώνει αντίστοιχη επίδραση, όχι μόνο στην καθημερινότητα πολλών ανθρώπων, ειδικά των μοναχικών ανήμπορων αλλά και στην ψυχική τους κατάσταση. Για το σκοπό αυτό, ειδικοί τετραψήφιοι αριθμοί τηλεφώνου προσέφεραν ψυχολογική στήριξη σε όποιον την αναζητούσε και από τα στατιστικά στοιχεία προέκυψε ότι η ζήτηση ήταν πολύ μεγάλη. Επομένως, σε κάθε περίπτωση, η εξ' αποστάσεως συμβουλευτική

μπορεί να παρέχει πολύτιμη στήριξη, να αμβλύνει δυσκολίες και γενικά, να γεφυρώνει την ανθρώπινη επικοινωνία όταν η φυσική παρουσία είναι αδύνατη. Επιπροσθέτως, σε ορισμένες ακραίες περιπτώσεις έχει αποτρέψει άτομα ακόμα και από την αυτοκτονία. Η συμβολή της εξ' αποστάσεως συμβουλευτικής είναι τόσο χρήσιμη ώστε να υποβαθμίζει το μειονέκτημα της ανέφικτης «πρόσωπο με πρόσωπο» επικοινωνίας, ειδικότερα σε περιόδους κρίσεων.

Η τεχνολογία με μια νέα οπτική

Με την πανδημία του κορωνοϊού η δαιμονοποίηση της τεχνολογίας υποβαθμίστηκε, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι η απρόβλεπτη ισχύς της και η επιρροή της στο παγκόσμιο γίνεσθαι έπαψε να απασχολεί τη διεθνή κοινότητα. Ωστόσο, η χρήση της ψηφιακής επικοινωνίας αποτέλεσε το μοναδικό μέσο στήριξης της λειτουργίας των κρατικών μηχανισμών και τη συνοχή των κοινωνιών. Επιπροσθέτως, νέες τεχνολογικές δυνατότητες αναζητούνται για την αντιμετώπιση της πανδημίας.

Όταν με το καλό τελειώσει η ανώμαλη περίοδος του κορωνοϊού και αρχίσει η επανεκκίνηση προς μια κανονικότητα, άραγε ποιο θα είναι το αποτύπωμα που θα μείνει στις ψυχές των ανθρώπων? Έχουν ήδη αρχίσει σχετικές έρευνες της επίδρασης του κορωνοϊού στην ψυχική υγεία των ανθρώπων. Επίσης, ένα άλλο θέμα το οποίο θα έχει ενδιαφέρον είναι, κατά πόσο η γνώμη όσων ενοχοποιούσαν ή είχαν επιφυλάξεις

για την εξ' αποστάσεως επικοινωνία και την επίδραση της τεχνολογίας στις ανθρώπινες σχέσεις, θα διατηρηθεί ή θα διαφοροποιηθεί.

Εν κατακλείδι

Η πρόσφατη πανδημία του κορωνοϊού ήρθε να αναταράξει τις ισορροπίες σε όλους τους τομείς της ζωής και προκάλεσε ένα ισχυρό κλονισμό στην παγκόσμια υγεία, την οικονομία, την εργασία και να εισάγει νέα «ψηφιακά» ήθη και νοοτροπίες. Το αξιοσημείωτο είναι ότι, το ισχυρότερο όπλο στη συνολική προσπάθεια αποκατάστασης αυτών των ανισορροπιών αποτελεί η ψηφιακή τεχνολογία! Ωστόσο, ο προβληματισμός αναφορικά με τη συσχέτιση της εξελισσόμενης ψηφιακής τεχνολογίας και την μακροπρόθεσμη διαμόρφωση των διαπροσωπικών σχέσεων παραμένει έντονος. Το βέβαιον είναι ότι η Συμβουλευτική θα επιτελεί σημαντικό έργο στην ψυχολογική στήριξη των ανθρώπων, έστω και εξ' αποστάσεως. Σε κάθε περίπτωση όμως, η διαζώσης συμβουλευτική σχέση παραμένει αναντικατάστατη.

Εάν σήμερα ζούσε ο **Carl Rogers**, θα ήταν πολύ ενδιαφέρον να μαθαίναμε τη γνώμη του αναφορικά με την εξ' αποστάσεως Συμβουλευτική και αν θα διαφοροποιούσε τις απόψεις του σχετικά με τη σημασία της «πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτικής σχέσης» (person to person relationship). Βεβαίως, το ποτάμι δε γυρίζει πίσω και αναπόφευκτα όλοι πορευόμαστε προς ένα ψηφιακό κόσμο με ότι αυτό συνεπάγεται.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Chomsky, N. (2020). Τηλεοπτική συνέντευξη στο κανάλι DIEM 25 TV 23/3/ 2020.
www.Pressenza International Press Agency.
- Roger, C. (1962). *Client Centered Theory*. Boston: Mifflin Company.
- Roger, C. & Stevens, B. (1967). *Person to Person*. Ca: Real People Press.
- Siegel, D. (1999). *The Developing Mind: Toward a Neurobiology of Interpersonal Experience*.
New York: The Guilford Press.

*Άντρα Γεωργίου**, *Λουκία Δημητρίου***

**ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ:
ΟΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΤΗΣ ΚΥΠΡΙΑΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΘΟΔΟ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ**

Περίληψη: Η παρούσα εργασία είχε ως σκοπό τη διερεύνηση των στάσεων και των αντιλήψεων της σύγχρονης κοινωνίας της Κύπρου για τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Διερευνήθηκε ο βαθμός στον οποίο οι Κύπριοι πολίτες γνωρίζουν τι είναι η διαδικτυακή συμβουλευτική, αν θα χρησιμοποιούσαν διαδικτυακή συμβουλευτική σε περίπτωση που χρειαζόταν. Χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική μέθοδος και τα δεδομένα της έρευνας συλλέχθηκαν μέσω δομημένου ερωτηματολογίου σε ένα δείγμα 164 ατόμων ηλικίας από 18 μέχρι 65 και άνω. Το ερωτηματολόγιο ανασύρθηκε από την ιστοσελίδα SurveyMonkey και μεταφράστηκε στην Ελληνική για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας. Οι συμμετέχοντες συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας. Οι απαντήσεις δίνονται σε πεντάβαθμη κλίμακα Likert. Τα ευρήματα που προκύπτουν από την ανάλυση των αποτελεσμάτων είναι ότι πέραν του 1/3 των ερωτηθέντων γνωρίζει τι είναι η διαδικτυακή συμβουλευτική και ένα ποσοστό θα την χρησιμοποιούσε εάν χρειαζόταν στο μέλλον.

Λέξεις-κλειδιά: συμβουλευτική, διαδικτυακή συμβουλευτική, διαδικτυακός σύμβουλος, αντιλήψεις της κοινωνίας.

**ONLINE COUNSELING: CYPRUS SOCIETY'S OPINIONS
FOR ONLINE COUNSELING METHOD**

Abstract: The purpose of this paper was to explore the attitudes and perceptions of modern society of Cyprus about online counseling. The extent to which Cypriot citizens know what online counseling is, if they would use online counseling in case of need, was investigated. The quantitative method was used and the research data were collected through a structured questionnaire in a sample of 164 people aged 18 to 65 and over. The questionnaire was retrieved from the SurveyMonkey website and translated in Greek language for the purposes of this survey. Participants completed the questionnaire through an online platform. The answers were given on a five-point Likert scale. The findings of the analysis of the results are that more than 1/3 of the respondents know what online counseling is and a percentage would use it if needed in the future.

Keywords: counseling, online counseling, online counselor, perception of society

* Η Α.Γ. είναι Κοινωνιολόγος - Σύμβουλος Επαγγελματικού Προσανατολισμού, Υποψ. Διδακτορικού Τμήμα Επιστήμης Αγωγής, Frederick University. E-mail: andrea.georgiou@hotmail.com

** Η Λ.Δ. είναι Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Ψυχολογίας, Τμήμα Ψυχολογίας και Κοινωνικών Επιστημών, Frederick University. E-mail: luciad61@gmail.com

Εισαγωγή

Σε μια εποχή όπου η τεχνολογία έχει εισβάλει τόσο έντονα στις ζωές των ανθρώπων και είναι αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας τους δεν θα μπορούσε να μην έχει επηρεάσει και τον τομέα της συμβουλευτικής και να γίνει ένα από τις νέες μεθόδους διαδικασίας της.

Όταν γίνεται αναφορά στη διαδικτυακή συμβουλευτική πρόκειται για τη διαδικασία που πραγματοποιείται μέσω του διαδικτύου και όχι με τον παραδοσιακό τρόπο, πρόσωπο με πρόσωπο. Σε καμία περίπτωση δεν υποκαθιστά την παραδοσιακή συμβουλευτική και βέβαια δεν συνιστά σε καμία περίπτωση κάποιας μορφής ψυχοθεραπεία. Σύμφωνα με έρευνες είναι μια νέα εμπειρία, φιλική προς το χρήστη, οικονομική, άμεση, γρήγορη και αποτελεσματική. Η διαδικτυακή συμβουλευτική είναι η παροχή επαγγελματικών υπηρεσιών ψυχικής υγείας μέσω διαδικτύου. Στη βιβλιογραφία η διαδικτυακή συμβουλευτική αναφέρεται και ως κυβερνο-θεραπεία ή κυβερνο-συμβουλευτική.

Η ανταλλαγή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), η ζωντανή τηλεδιάσκεψη (live chat), σύσκεψη μέσω βίντεο (video conference), διαδικτυακές ομάδες στήριξης (online self-help/support groups), μέσω τηλεφώνου και οι ιστοσελίδες είναι μερικοί από τους διαδεδομένους τρόπους επικοινωνίας στο διαδίκτυο. (Γιωτάκος, 2013).

Τι ονομάζουμε διαδικτυακή συμβουλευτική

Σε μια εποχή όπου η τεχνολογία έχει εισ-

σβάλει τόσο έντονα στις ζωές των ανθρώπων και είναι αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας τους δεν θα μπορούσε να μην έχει επηρεάσει και το τομέα της συμβουλευτικής και να γίνει ένα από τις νέες μεθόδους διαδικασίας της.

Όταν αναφερόμαστε στη διαδικτυακή συμβουλευτική εννοούμε τη διαδικτυακή διαδικασία που γίνεται μέσω του διαδικτύου και όχι με το παραδοσιακό τρόπο, πρόσωπο με πρόσωπο. Σε καμία περίπτωση δεν υποκαθιστά την παραδοσιακή συμβουλευτική και βέβαια δεν συνιστά σε καμία περίπτωση κάποιας μορφής ψυχοθεραπεία. Είναι μια νέα εμπειρία φιλική προς το χρήστη, οικονομική, άμεση, γρήγορη και αποτελεσματική με βάση ερευνών. Ο Sigmund Freud είχε χρησιμοποιήσει εκτενώς γράμματα για να επικοινωνεί με τους πελάτες του. Ομάδες αυτοβοήθειας άρχισαν να εμφανίζονται στο διαδίκτυο ήδη από το 1982 (Δέγλερης, 2014).

Στις μέρες μας αυτός ο τρόπος συμβουλευτικής υπηρετάτε ολοένα και περισσότερο από συμβούλους και ψυχολόγους που αντιλαμβάνονται τα πρακτικά πλεονεκτήματα και στη συνέχεια τα οφέλη που μπορούν να αποκομίσουν από την διαδικτυακή συμβουλευτική (Κουτσούνικα, 2009).

Οι περιπτώσεις στις οποίες ανταποκρίνεται η διαδικτυακή συμβουλευτική αφορούν δυσκολίες με εξαρτητικές συμπεριφορές, σε οικογενειακά προβλήματα, συζυγικές ή / και συντροφικές σχέσεις, στο γονικό ρόλο, στις εργασιακές σχέσεις, στη λήψη αποφάσεων κ.ά (Ζιούβας, 2010).

Άνθρωποι οι οποίοι βιώνουν σοβαρά θέματα όπως για παράδειγμα σοβαρή

κρίση ή υποφέρουν από σοβαρή ψυχολογική διαταραχή, συνίσταται να απευθυνθούν για άμεση ψυχοθεραπευτική ή/και ψυχιατρική υποστήριξη και όχι θεραπεία εξ' αποστάσεως (Ζιούβας, 2010).

Μέθοδοι διαδικτυακής συμβουλευτικής

Η ανταλλαγή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) είναι ένας από τους πιο διαδεδομένους τρόπος επικοινωνίας στο διαδίκτυο. Η συμβουλευτική μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποτελεί μία ετεροχρονισμένη μορφή υποστήριξης, καθώς η συνομιλία μεταξύ θεραπευτή και θεραπευόμενου δεν πραγματοποιείται την ίδια χρονική στιγμή (Γιωτάκος, 2013).

Η συμβουλευτική μέσω ζωντανής τηλεδιάσκεψης (live chat) αποτελεί μία μορφή υποστήριξης που πραγματοποιείται σε πραγματικό χρόνο, καθώς θεραπευτής και θεραπευόμενος έχουν τη δυνατότητα να συνδιαλέγονται, πληκτρολογώντας τη συνομιλία τους (Γιωτάκος, 2013). Η σύσκεψη μέσω βίντεο (video conference) γίνεται κυρίως με δωρεάν προγράμματα όπως το Skype, τα οποία δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες τους να συνομιλούν έχοντας οπτική επαφή. (Γιωτάκος, 2013).

Οι διαδικτυακές ομάδες στήριξης (online self-help / support groups) παρέχουν σε ένα χρήστη τη δυνατότητα της ανώνυμης έκθεσης σε μία ομάδα, της ανταλλαγής εμπειριών με ανθρώπους που υποφέρουν από την ίδια δυσκολία, και της αλληλοϋποστήριξης. Η εχεμύθεια στις ομάδες αυτές δεν είναι δεδομένη ενώ η ροή νέων μελών και η αποχώρηση

παλαιότερων είναι συνεχής (Γιωτάκος, 2013). Ακόμα ένας τρόπος επικοινωνίας είναι το τηλέφωνο όπου δεν χρειάζεται βίντεο-κλήση. Ο πελάτης νιώθει την ασφάλεια του οικείου του χώρου έτσι μπορεί άνετα να μιλήσει για αυτά που τον απασχολεί. (Παπάνης, 2011).

Για τη μεγαλύτερη βοήθεια των συμβουλευόμενων έχουν δημιουργηθεί ιστοσελίδες στις οποίες εντάσσονται μέσα διάφοροι σύμβουλοι και μέσα από αυτές είναι πιο εύκολη η εξεύρεση τους από τους υποψήφιους πελάτες. Οι σύμβουλοι που εντάσσονται είναι έναντι αμοιβής και στη συνέχεια χρεώνουν τους πελάτες με τη συνομιλία. Η χρέωση είναι πολύ χαμηλή και είναι ανάλογα με τη μέθοδο που επιλέγει ο πελάτης (Παπάνης, 2011).

Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής

Ο συμβουλευόμενος έχει τη δυνατότητα να ορίζει το πόσο συχνά και πόσο χρόνο θα αφιερώσει στην διαδικτυακή συμβουλευτική. Οι πληροφορίες οι οποίες στέλνονται στο σύμβουλο επεξεργάζονται ξανά και ξανά από τον συμβουλευόμενο προτού σταλούν με ηλεκτρονικά μηνύματα και έτσι έχει τη δυνατότητα να κάνει αλλαγές (Ζιούβας, 2010).

Ακόμα ένα πλεονέκτημα της διαδικτυακής συμβουλευτικής είναι η πρακτικότητα η οποία σου προσφέρεται, δηλαδή όσοι δεν έχουν την πρακτική δυνατότητα να επισκεφτούν ένα σύμβουλο στο γραφείο του είτε λόγω αδυναμίας (πχ. ασθένεια, κινητικά προβλήματα, διαμονή εκτός πόλης). Επίσης το οικονομικό κομμάτι είναι ένα θετικό για τη

διαδικτυακή συμβουλευτική, αφού είναι οικονομικότερη από την παραδοσιακή πρόσωπο με πρόσωπο επαφή με έναν σύμβουλο ή ψυχοθεραπευτή (Ζιούβας, 2010). Σίγουρα υπάρχουν άνθρωποι οι οποίοι νιώθουν αρχικά πιο άνετα να ζητήσουν ψυχολογική βοήθεια ανώνυμα και απρόσωπα παρά να έρθουν αντιμέτωποι πρόσωπο με πρόσωπο με τον ίδιο το σύμβουλο (Ζιούβας, 2010).

Επίσης εάν ένα άτομο ταξιδεύει συχνά και το πρόγραμμα του δεν είναι σταθερό η διαδικτυακή συμβουλευτική είναι ένας τρόπος έτσι ώστε να επικοινωνεί με το σύμβουλο του όπου και να βρίσκεται. Ακόμα ένα θετικό είναι ότι μπορεί να απευθυνθεί σε άτομα που σπουδάζουν ή ζουν στην επαρχία ή σε άλλη πόλη και το γραφείο του θεραπευτή βρίσκεται μακριά και οι μετακινήσεις παίρνουν υπερβολικό χρόνο (Ζιούβας, 2010). Επιπλέον σε περίπτωση που οι γονείς ενός ατόμου δεν βρίσκονται στην ίδια πόλη είτε με τον σύμβουλο είτε με το συμβουλευόμενο, η παρέμβαση τους μπορεί να γίνεται διαδικτυακά. Σημαντικός παράγοντες είναι και η γλώσσα στην οποία γίνονται οι συνεδριάσεις. Αν ο συμβουλευόμενος ζει στο εξωτερικό και θέλει να κάνει συνεδρίες στη μητρική του γλώσσα (Ζιούβας, 2010).

Συνήθως οι άνθρωποι νιώθουν πιο άνετα να μιλήσουν είτε για το θέμα που τους απασχολεί όταν «κρύβονται» πίσω από μια οθόνη, ένα ακουστικό (Ζιούβας, 2010). Ως μειονέκτημα διακρίνεται η μη γνώση χρήσης του κατάλληλου εξοπλισμού για πρόσβαση στο διαδίκτυο από τον συμβουλευόμενο. Η ανταπόκριση του συμβούλου γίνεται συνήθως εντός ενός 24 έως 48ορου και όχι αμέ-

σως όταν πρόκειται για συμβουλευτική μέσω email. Επίσης, η απουσία άμεσης φυσικής επαφής με τον σύμβουλο μπορεί να στερεί από το συμβουλευόμενο την αίσθηση ότι κάποιος μπορεί να μπει στη θέση του και να κατανοήσει την πολυπλοκότητα των καταστάσεων που βιώνει (Ζιούβας, 2010).

Η παραβίαση των ηλεκτρονικών μηνυμάτων ή ακόμα και των αρχείων του συμβούλων είναι μια ανησυχία η οποία υπάρχει όταν χρησιμοποιείται αυτή η μέθοδος συμβουλευτικής (Ζιούβας, 2010). Όταν κάποιο άτομο έχει δυσκολία να αναπτύσσει ανθρώπινες σχέσεις με αμεσότητα, η διαδικτυακή συμβουλευτική δεν μπορεί να θεωρηθεί και η πιο κατάλληλη μέθοδος (Ζιούβας, 2010). Σε περίπτωση που ο Σύμβουλος βρίσκεται σε διαφορετική χώρα από ότι ο πελάτης, δεν θα είναι εύκολο να τον παραπέμψει σε κάποιο αρμόδιο. Οι μορφασμοί, η στάση του σώματος, οι αντιδράσεις, οι εκφράσεις και γενικά η μη λεκτική συμπεριφορά ενός ατόμου αποτελούν σημαντικά σημεία αναφοράς για ένα σύμβουλο, τα οποία δεν μπορεί εύκολα να διακρίνει μέσω της διαδικτυακής συμβουλευτικής (Παπάνης, 2011).

Επίσης η άμεση παρέμβαση σε ένα περιστατικό κινδύνου (πχ. Απόπειρας αυτοκτονίας) δεν είναι κάτι που θα μπορούσε ο σύμβουλος να παρέμβει άμεσα αλλά και ούτε να αξιολόγησε σωστά τη ψυχολογική κατάσταση του συμβούλου (Smith and Reynolds, 2002). Εξαπάτηση μπορεί να γίνει και από τη πλευρά ενός συμβούλου ο οποίος με χρήση ψεύτικης ιδιότητας να προκαλέσει βλάβη στον πελάτη. Σημαντικό είναι ο κάθε διαδικτυακός σύμβουλος να έχει

ειδική άδεια εξάσκησης επαγγέλματος (Lauerman, 2002).

Κοινωνικά θέματα μπορεί να αναλάβει η διαδικτυακή συμβουλευτική

Τα θέματα αυτά σε καμία περίπτωση δεν αφορούν σοβαρές ψυχικές διαταραχές ή χρειάζονται ειδική μεταχείριση από αρμόδιους ειδικούς. Τα θέματα με τα οποία καταπιάνεται η διαδικτυακή συμβουλευτική είναι θέματα τα οποία είναι σοβαρά αλλά ένας σύμβουλος μέσω διαδικτυακής συμβουλευτικής μπορεί να τα αναλάβει μόνο όταν αυτά βρίσκονται σε ένα σχετικά αρχικό στάδιο, είναι διαχειρίσιμα και συζητήσιμα από αυτές τις υπηρεσίες.

Η ενδοοικογενειακή βία (βία στην οικογένεια σε γυναίκες και παιδιά) είναι ένα έντονο κοινωνικό πρόβλημα της εποχής μας. Η διαδικτυακή συμβουλευτική μπορεί να βοηθήσει ακούγοντας και παραπέμποντας τα άτομα αυτά σε αρμόδιες υπηρεσίες για στήριξη και βοήθεια. Ο εκφοβισμός (bullying) είναι ένα κοινωνικό φαινόμενο το οποίο υπάρχει εδώ και χρόνια. Τα άτομα που βιώνουν αυτή την εμπειρία ντρέπονται και φοβούνται να μιλήσουν σε κάποιον. Οι υπηρεσίες διαδικτυακής συμβουλευτικής προσφέρουν ανώνυμες παροχές βοήθειας και στήριξης αυτών των ατόμων. Σε περίπτωση που ο εκφοβισμός γίνεται σε επίπεδο μη διαχειριστικό από τη διαδικτυακή συμβουλευτική τότε το άτομο θα πρέπει να αποταθεί σε ένα πιο αρμόδια υπηρεσία (πχ. Αστυνομία) (Κουτσουνιά, 2009).

Η ανεργία αποτελεί ένα σύγχρονο και παγκόσμιο φαινόμενο το οποίο μαστιάζει στις μέρες μας. Οι άνθρωποι που αντιμετωπίζουν αυτού του είδους θέματα συνήθως βιώνουν συναισθήματα άγχους, καταπίεσης, νευρικότητας (Βασσάρα, 2013). Η διαδικτυακή συμβουλευτική θα μπορούσε να προσφέρει ψυχολογική στήριξη σε αυτά τα άτομα, να τους ακούσει και πιθανόν να τους δώσει λύσεις τις οποίες οι ίδιοι δεν είχαν σκεφτεί. Επίσης σημαντικό είναι ότι υπάρχουν δωρεάν διαδικτυακές υπηρεσίες όπου είναι ακόμα ένα θετικό κίνητρο για τα άτομα αυτά. (Βασσάρα, 2013).

Η ομοφυλοφιλία αποτελεί ένα θέμα που στις μέρες μας είναι στο επίκεντρο αλλά και βρίσκεται σε συνεχή εξέλιξη όσον αφορά τα δικαιώματα των ανθρώπων αυτών. Παρόλο που σε πολλές χώρες κυρίως της Δύσης έχει γίνει αρκετά αποδεκτό το συγκεκριμένο κοινωνικό θέμα εντούτοις δεν λείπουν οι ομάδες ανθρώπων που είναι εναντίον. Έτσι οι άνθρωποι αυτοί πολλές φορές αναζητούν ψυχολογική υποστήριξη από ειδικούς.

Στα προβλήματα στις σχέσεις ζευγαριών μπορεί να προσφέρει λύση η διαδικτυακή συμβουλευτική. Είτε ο ένας από τους δύο είτε ως ζευγάρι μπορεί να καταφύγει στο διαδικτυακό σύμβουλο αναζητώντας βοήθεια (Κολλία, 2015). Ο ρόλος του συμβούλου θα είναι να αντιληφθούν τα προβλήματα τους το ζευγάρι και ενδεχόμενος να βρουν λύση εάν οι ίδιοι το επιθυμούν. Είναι μια βοηθητική μέθοδος όταν το ένα από τα δύο άτομα της σχέσης θέλει να απευθυνθεί σε σύμβουλο για να μιλήσει αρχικά το ίδιο για αυτό που το προβληματίζει. Με

τη διαδικτυακή συμβουλευτική υπάρχει μεγαλύτερη εχεμύθεια αφού διεξάγεται από το σπίτι του συμβουλευόμενου, χωρίς να υπάρχει το ενδεχόμενο να τον/την δει κάποιος να μπαίνει σε γραφείο συμβούλου αφού για πολλούς ακόμα αποτελεί ταμπού (Κολλία, 2015).

Παρόμοια επιχειρήματα με τα πιο πάνω έχουν με ότι αφορά τα προβλήματα γονέων - παιδιών. Η διαδικτυακή συμβουλευτική δίνει τη δυνατότητα και στις δύο πλευρές να έρθουν σε επικοινωνία με κάποιον σύμβουλο αναζητώντας βοήθεια για αυτά που τους απασχολούν (Κολλία, 2015). Ως πρώτη επαφή για θέματα που μπορούν να χειριστούν μέσω της διαδικτυακής συμβουλευτικής, η μέθοδος αυτή είναι μια επιλογή βοήθειας για τα άτομα που την χρειάζονται (Κολλία, 2015).

Η χρήση ουσιών όπως ναρκωτικά ή αλκοόλ αποτελεί ένα σοβαρό και ιδιαίτερο θέμα. Τις περισσότερες φορές τα άτομα αυτά δεν είναι και πολύ θετικά στο να αποταθούν για βοήθεια. Ο κοινωνικός αποκλεισμός αλλά και στιγματισμός αρκετές φορές αποτελεί σημαντικό παράγοντα στο να μη αναζητήσουν βοήθεια. Η ανωνυμία που σου προσφέρουν οι υπηρεσίες διαδικτυακής συμβουλευτικής είναι μια ισχυρή ώθηση στο να ζητήσει κάποιο άτομο βοήθεια μέσω αυτών των υπηρεσιών. Σίγουρα ο βαθμός εξάρτησης του ατόμου έχει μεγάλη σημασία στο πως και πόσο θα συνεχίσει η συνεργασία του συμβουλευόμενου με τον διαδικτυακό σύμβουλο.

Η διαδικτυακή συμβουλευτική μπορεί να βοηθήσει τον εξαρτημένο/συμβουλευόμενο σε ένα αρχικό στάδιο. Δηλαδή μπορεί να τον βοηθήσει να αντιληφθεί

τις θετικές συνέπειες που του προσφέρει η συμβουλευτική και να τον κάνει να καταλάβει ότι θα πρέπει να αποταθεί σε κάποιον πιο αρμόδιο εάν θέλει να απαλλαγεί από την εξάρτηση του (Κουτσουνίκα, 2009).

Μεθοδολογία της έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση των στάσεων και αντιλήψεων της σύγχρονης κοινωνίας της Κύπρου για τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Συγκεκριμένα, ερευνηθήκε αν γνωρίζουν οι Κύπριοι πολίτες τι είναι η διαδικτυακή συμβουλευτική, αν θα την χρησιμοποιούσαν σε περίπτωση που χρειαζόταν, ποια μέσα από τις μεθόδους που παρέχονται, ποια πιστεύουν ότι είναι τα θετικά και τα αρνητικά της διαδικτυακής συμβουλευτικής και ποια κοινωνικά θέματα (προβλήματα) θα βοηθούσε να λυθούν.

Το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για συλλογή των δεδομένων είναι το δομημένο ερωτηματολόγιο. Το αρχικό ερωτηματολόγιο ήταν στην αγγλική γλώσσα, έτσι μεταφράστηκε στην ελληνική και προσαρμόστηκε στα Κυπριακά δεδομένα. Στην αρχή έγινε μια πιλοτική έρευνα όπου στάλθηκε το ερωτηματολόγιο σε δέκα άτομα για να διαπιστωθεί αν υπήρχαν ασάφειες και ανακρίβειες στη διατύπωση των ερωτήσεων. Με βάση την ανατροφοδότηση που έλαβα, το ερωτηματολόγιο διορθώθηκε και στάλθηκε επίσημα. Το δείγμα εντάσσεται μέσα στη τυχαία δειγματοληψία με τη μέθοδο της χιονοστιβάδας όπου στάλθηκε σε κάποια άτομα μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας «Anketa» στα κοινωνικά

δίκτυα (Facebook, emails, whats app, viber, μηνύματα από κινητό τηλέφωνο twitter,) και αυτοί με τη σειρά τους το προώθησαν σε άλλους.

Αποφασίστηκε να χρησιμοποιηθεί η κλίμακα Likert, έτσι οι απαντήσεις μπορούσαν να δοθούν με τη μορφή της κλίμακας πέντε σημείων/επιλογών, που υποδήλωναν διαφορετικό βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας με την ερώτηση. Απαντήθηκαν 164 ερωτηματολόγια τα οποία εξετάστηκαν και αναλύθηκαν με τη μέθοδο του SPSS.

Αποτελέσματα

Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από 164 άτομα τα οποία 34 από αυτά ήταν άντρες και 130 γυναίκες. Το 57% από αυτούς άνηκε στην ηλικιακή ομάδα των 18-28 ενώ το 33% στην ηλικιακή ομάδα των 29-39. Το 42% κατείχε πανεπιστημιακό τίτλο και το 39% μεταπτυχιακό. Από το δείγμα το 94% χρησιμοποιεί καθημερινά το διαδίκτυο για αναζήτηση πληροφοριών (προϊόντα και υπηρεσίες) και συμμετοχή σε κοινωνικά μέσα δικτύωσης (facebook, twitter) ποσοστό 59%. Το κινητό τηλέφωνο με 91% ήταν το πιο διαδεδομένο μέσο επικοινωνίας από τους ερωτηθέντες και ακολούθως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (facebook, twitter, whats app, viber, skype). Σημαντικό είναι ότι οι ερωτώμενοι μπορούσαν να επιλέξουν περισσότερες από μια απάντηση.

Το 40% απάντησε στην ερώτηση «Γνωρίζετε τι είναι η διαδικτυακή συμβουλευτική» με την απάντηση «συμφωνώ», 37% δεν έχει παρακολουθήσει ποτέ διαδικτυακή συμβουλευτική. Με

το ποσοστό του 33% οι ερωτηθέντες απάντησαν ότι θα χρησιμοποιούσαν διαδικτυακή συμβουλευτική στο μέλλον εάν την χρειάζονταν ενώ ισοψηφία μεταξύ των απαντήσεων «δεν συμφωνώ ούτε διαφωνώ και συμφωνώ» είχε η ερώτηση «πιστεύω ότι η συμβουλευτική μέσω διαδικτύου μπορεί να είναι αποτελεσματική» με ποσοστό 38%. Στην ερώτηση «πιστεύω ότι δεν είναι απαραίτητο να γνωρίσω προσωπικά τον σύμβουλο που θα συνεργαστώ» με το ίδιο ποσοστό (38%) βγήκαν δύο αντίθετες απαντήσεις «διαφωνώ» και «συμφωνώ».

Αξιοσημείωτο ήταν το αποτέλεσμα στην ερώτηση εάν οι ερωτηθέντες γνωρίζουν κάποιον που έχει παρακολουθήσει διαδικτυακή συμβουλευτική και με ποσοστό 42% απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν κανένα. Με 33% ότι δεν ξέρουν κάποια υπηρεσία που παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες απάντησε η πλειοψηφία των ερωτώμενων. Το 40% δεν εκφέρει άποψη κατά πόσο η διαδικτυακή συμβουλευτική θα μπορούσε να ήταν επιβλαβής γι αυτό επέλεξε την απάντηση «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ». Το 33% δεν γνωρίζει κάποιον ειδικό σύμβουλο που παρέχει διαδικτυακή συμβουλευτική, ενώ το 36% θεωρεί ότι η παραδοσιακή συμβουλευτική είναι πιο αποτελεσματική. Με 42% και την απάντηση «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» απάντησαν στην ερώτηση ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική παρέχει ευκαιρίες ενώ την απάντηση «συμφωνώ» έδωσε το 39%. Στην ερώτηση εάν «πιστεύουν ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική έχει λαμπρό μέλλον» με ποσοστό 42% δόθηκε η απάντηση «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» και με 38% η απάντηση «συμφωνώ». Με την απάντηση

«συμφωνώ απόλυτα» και ποσοστό 53% η πλειοψηφία συμφωνεί ότι ο διαδικτυακός σύμβουλος πρέπει να έχει ειδικευμένη κατάρτιση. Σε ερώτηση που τέθηκε εάν θα ήταν σημαντικό να μπορεί να ενταχθεί η οικογένεια του συμβουλευόμενου στη διαδικτυακή συμβουλευτική το 40% απάντησε «ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί».

Ως το πιο θετικό πλεονέκτημα της διαδικτυακής συμβουλευτικής αναδείχθηκε με 54% το ότι δεν ξοδεύετε χρόνος για μετακίνηση, αμέσως επόμενο η άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση με 47% και τρίτο στη σειρά τα μειωμένα έξοδα (καύσιμα, στάθμευση). Ως μειονέκτημα με μεγάλο ποσοστό 85% αναδείχθηκε η απάντηση ότι χάνετε η προσωπική επαφή αμέσως μετά η απάντηση ότι υπάρχει κίνδυνος εκμετάλλευσης (68%) και τρίτο ότι θα πρέπει να γνωρίζει το σύμβουλο προσωπικά (48%). Η βιντεοκλήση θεωρείται το μέσο που θα ένιωθαν πιο άνετα το 52% του δείγματος το οποίο θα επέλεγε για διαδικτυακή συμβουλευτική και αμέσως μετά τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (facebook, twitter, whats app, viber, skype). Οι ερωτώμενοι μπορούσαν να δώσουν περισσότερες από μια απάντηση.

Η ανεργία και τα οικονομικά προβλήματα με 64% θεωρούνται τα κύρια κοινωνικά θέματα που μαστίζουν τη κοινωνία μας σήμερα με βάση τις απαντήσεις που έχουμε λάβει. Ακολούθως ο σχολικός εκφοβισμός (63%) θεωρείται ακόμα ένα βασικό πρόβλημα της σημερινής κοινωνίας καθώς και η ενδοοικογενειακή βία (βία σε γυναίκες και παιδιά) (59%). Ο σχολικός εκφοβισμός και η σχέσεις γονέων με τα παιδιά τους είναι τα δύο κοινωνικά θέματα που

πιστεύετε ότι θα μπορούσε να αναλάβει η διαδικτυακή συμβουλευτική με ποσοστό 41%. Όσο αφορά τη χρέωση σε μια διαδικτυακή συνάντηση θα πρέπει να χρεώνεται περίπου στα 20-30 ευρώ με βάση το 36%.

Συμπεράσματα

Σε αυτή την έρευνα μελετήσαμε τις στάσεις και τις αντιλήψεις της σύγχρονης κοινωνίας όσο αφορά τη διαδικτυακή συμβουλευτική καθώς και την ανταπόκριση της σύγχρονης κοινωνίας. Ως μέθοδος συλλογής δεδομένων επιλέχθηκε το δομημένο ερωτηματολόγιο με δείγμα 164 ατόμων ηλικίας από 18 μέχρι 65 και άνω. Με βάση τα πιο πάνω προσαπθήσαμε να απαντήσουμε στα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία έθεσα και προκύπτουν από την υπάρχουσα θεωρία.

Τα συμπεράσματα που προκύπτουν από αυτή την έρευνα κρίνονται ικανοποιητικά και απαντούν στα ερευνητικά ερωτήματα. Ένας μεγάλος αριθμός του δείγματος είναι καθημερινός χρήστης του διαδικτύου, το οποίο χρησιμοποιούν για σκοπούς αναζήτησης πληροφοριών, για συμμετοχή σε σελίδες κοινωνικής δικτύωσης αλλά και για ενημέρωση. Από αυτά τα αποτελέσματα μπορούμε να πούμε ότι υπάρχει μια εξοικείωση με το διαδίκτυο και μια καθημερινή επαφή.

Σχετικά με το πόσο οι Κύπριοι πολίτες γνωρίζουν τι είναι η διαδικτυακή συμβουλευτική, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι ένα μεγάλο μέρος του δείγματος γνωρίζει τι είναι η διαδικτυακή συμβουλευτική, αυτό θεωρείτε πολύ θετικό...

Αρκετά θετική ήταν και η προσέγγιση

του πιο ψηλού ποσοστού του δείγματος αν θα χρησιμοποιούσαν διαδικτυακή συμβουλευτική σε περίπτωση που χρειαζόταν στο μέλλον, όπου απάντησαν θετικά. Έτσι συμπερασματικά μπορούμε να πούμε ότι με βάση το δείγμα υπάρχει θετική αντίληψη και προσέγγιση προς τη διαδικτυακή συμβουλευτική.

Η βιντεοκλήση θεωρήθηκε ως το δημοφιλέστερο μέσο από τις μεθόδους που παρέχονται για διαδικτυακή συμβουλευτική, ενώ η αμέσως επόμενη απάντηση ήταν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Όπως φαίνεται η καθημερινή επαφή και χρήση με το διαδίκτυο αλλά και τα διάφορα μέσα που χρησιμοποιούν οι άνθρωποι για να επικοινωνήσουν μεταξύ τους, τους έχει εξοικειώσει σε τέτοιο βαθμό ώστε να επιλέγουν να χρησιμοποιήσουν και τα μέσα αυτά ακόμα και για προσωπικά ζητήματα όπως η συμβουλευτική.

Η θετική στάση απέναντι στη διαδικτυακή συμβουλευτική τεκμηριώνεται με τα πλεονεκτήματα τα οποία οι ερωτώμενοι επέλεξαν. Κύριο πλεονέκτημα της διαδικτυακής συμβουλευτικής φάνηκε να είναι το γεγονός ότι δεν ξοδεύετε χρόνος για μετακίνηση. Σε μια εποχή όπου οι ρυθμοί της καθημερινότητας του κάθε ανθρώπου είναι γρήγοροι και περιορισμένοι, οι άνθρωποι ψάχνουν όσο το δυνατό κατάλληλες λύσεις για εξοικονόμησης χρόνου αλλά και χρημάτων. Έτσι οι αμέσως επόμενες απαντήσεις με μικρή διαφορά στα ποσοστά αφορούσε τη γρήγορη και άμεση ανταπόκριση αλλά και τα μειωμένα έξοδα (καύσιμα, στάθμευση). Αξιοσημείωτο είναι ότι η απάντηση νιώθω άνετα' συγκέντρωσε το πιο μικρό ποσοστό του δείγματος.

Σημαντικό ποσοστό προέκυψε στην ερώτηση ποια θεωρούνται τα μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής. Όλες οι απαντήσεις είχαν αρκετά ψηλά ποσοστά, όμως το ότι χάνεται η προσωπική επαφή σε σύγκριση με τη παραδοσιακή συμβουλευτική ήταν σχεδόν μια ομόφωνη απάντηση. Συμπερασματικά μπορούμε να πούμε ότι μπορεί τα άτομα της σύγχρονης κοινωνίας να προτιμούν μεθόδους γρήγορους που να τους εξοικονομούν χρόνο και χρήμα, εντούτοις για αυτούς είναι ακόμα σημαντική η προσωπική επαφή. Το στοιχείο της προσωπικής επαφής δεν έχει χαθεί παρόλο που ζούμε σε μια εποχή όπου το διαδίκτυο έχει εισβάλει τόσο έντονα στη ζωή των ανθρώπων που πολλές φορές φθείρει την ανθρώπινη επαφή. Σημαντικό ποσοστό είχε και η απάντηση για τον κίνδυνο εκμετάλλευσης που υπάρχει στο διαδίκτυο, που ίσως να συνδέετε εν μέρη και με τη προηγούμενη απάντηση ότι οι περισσότεροι ερωτώμενοι θεωρούν ότι χάνεται η προσωπική επαφή.

Όπως αναφέρθηκε και στην βιβλιογραφία πιο πάνω, σε καμιά περίπτωση η διαδικτυακή συμβουλευτική δεν αντικαθιστά την παραδοσιακή συμβουλευτική. Έτσι μέσα από τα αποτελέσματα προκύπτουν κάποια συγκεκριμένα κοινωνικά θέματα που με βάση το δείγμα θα μπορούσε να αναλάβει η διαδικτυακή συμβουλευτική. Ο σχολικός εκφοβισμός αλλά και προβλήματα ανάμεσα γονέων και παιδιών είναι τα δύο κοινωνικά θέματα που θεωρούνται τα πρώτα κοινωνικά θέματα που επιλέχτηκαν για να αναλάβει η διαδικτυακή συμβουλευτική. Με ελάχιστη διαφορά ακολουθεί η ενδοοικογενειακή βία και τα προβλήματα στις

σχέσεις ζευγαριών. Συμπερασματικά, βλέπουμε ότι τα θέματα που προέκυψαν είναι προβλήματα τα οποία σε πρώτη φάση μπορούν να συζητηθούν μέσα από τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Στη συνέχεια εάν και εφόσον χρειαστεί θα παραπετούν σε κάποιον πιο αρμόδιο. Σημαντικό ποσοστό είχε και η απάντηση όλα τα πιο πάνω, όπου όλα τα κοινωνικά θέματα που αναγράφονται θεωρούνται «κατάλληλα» για να τα αναλάβει η διαδικτυακή συμβουλευτική.

Ειδική άδεια και ειδικά προσόντα θα πρέπει να έχει ένας διαδικτυακός σύμβουλος θεωρεί ένα μεγάλο μέρος του δείγματος. Αυτό δείχνει ότι τα άτομα που θα αποφάσιζαν να αποταθούν σε κάποιο διαδικτυακό σύμβουλο θα ήθελαν να ήταν κατάλληλα καταρτισμένοι με εξειδικευμένα προσόντα και άδεια αφού ο τρόπος συμβουλευτικής που ασκεί διαφέρει από τη παραδοσιακή.

Συνοψίζοντας, οι στάσεις και οι αντιλήψεις της σύγχρονης κοινωνίας φαίνεται να είναι αρκετά θετικές όσο

αφορά τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Αρκετοί από αυτούς γνωρίζουν τι είναι η διαδικτυακή συμβουλευτική και θεωρούν ότι έχει πολλά θετικά στοιχεία τα οποία συγκλίνουν ως προς τη θετική αντίληψη τους. Παρόλα αυτά υπάρχουν και αρνητικά στοιχεία τα οποία μπορούν να αποτελέσουν λόγο για κάποια άτομα να μην επιλέξουν αυτό το τρόπο συμβουλευτικής.

Υπάρχουν πολλά κοινωνικά θέματα και προβλήματα που απασχολούν τη σύγχρονη κοινωνία σήμερα και σίγουρα κάποια από αυτά μπορούν να τα αναλάβει ένας διαδικτυακός σύμβουλος. Σίγουρα ένας διαδικτυακός σύμβουλος θα πρέπει να έχει κατάλληλες δεξιότητες και κατάρτιση για να θεωρείτε ένας σωστός σύμβουλος.

Η διαδικτυακή συμβουλευτική μπορεί να αποτελέσει μια επιτυχημένη μέθοδος συμβουλευτικής και μια ακόμα επιλογή για τους συμβουλευόμενους, αρκεί να γίνεται σωστά στα πλαίσια των ορίων που τη καθορίζουν.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Cherry, K. (2011 Μαι 4) «Online Counseling». About.com. Δημοσιεύτηκε <http://psychology.about.com/od/psychotherapy/a/onlinepsych.htm>
- Doise, W. (1982). L'explication en psychologie sociale. PUF
- Οργανισμός Νεολαίας Κύπρου *Πρόταση*. Διαθέσιμο από <http://onek.org.cy/archiki-selida/programmata-ipiresies/simvouleftikes-ipiresies/protasi/>
- Kessler, David (August 2009). "Therapist-delivered internet psychotherapy for depression in primary care: a randomised controlled trial". *The Lancet* 374 (9690): 628-634. doi:10.1016/S0140-6736(09)61257-5. Δημοσιεύτηκε την 4 Μαΐ 2011 <http://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736%2809%2961257-5/abstract>
- Sangha, K.K. (2003). "Assessment of the effectiveness of genetic counseling by telephone compared to a clinic visit". *Journal of Genetic Counseling* 12 (2): 171-184. doi:10.1023/A:1022663324006.
- VandenBos, G.R. (2000). "The internet versus the telephone: What is telehealth anyway?". *Professional Psychology: Research and Practice* 31 (5): 490-492. doi:10.1037/0735-7028.31.5.490.
- Γιωργαντά, Ε. (2003) *Θεωρίες της Προσωπικότητας*. Αθήνα: Εκδόσεις Ασημάκη

- Γιωτάκος, Ο. (2013) *Διαδικτυακή συμβουλευτική: επεξήγηση και δεοντολογικοί τρόποι εφαρμογής*. Δημοσιεύτηκε από <http://www.psychologynow.gr/psyhotharpeia/diadiktya-ki-symvoyleytiki-erexigisi-kai-deontologikoi-tropoi-efarmogis-toy-oresti>
- Δαμασκηνίδου, Κ. (2010, Μάιος) *Συστημική Ψυχοθεραπεία Σημειώσεις για τους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές του Ψυχολογικού Τμήματος της Φιλοσοφικής Σχολής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης*
- Δέγλερης, Ε. Ν., (2014 Αύγουστος 5) *Διαδικτυακή-Online Συμβουλευτική Ψυχοθεραπεία*. Δημοσιεύτηκε http://medpsychotherapy.blogspot.com.cy/2014_08_01_archive.html
- Ζιούβας, Χ. (2010) *Online Συμβουλευτική*. Διαθέσιμο από <http://www.christosziouvas.gr/online%CF%83%CF%85%CE%BC%CE%B2%CE%BF%CF%85%CE%BB%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE>
- Καλλινίκου, Ρ. (2009) *Κρίσεις Πανικού* Δημοσιεύτηκε από <http://kallinikou.gr/%CE%BA%CF%81%CE%AF%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82-%CF%80%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D>
- Καλλινίκου, Ρ. (2009) *Στρες* Δημοσιεύτηκε από <http://kallinikou.gr/%CF%83%CF%84%CF%81%CE%B5%CF%82>
- Καλλινίκου, Ρ. (2009) *Φοβίες* Δημοσιεύτηκε από <http://kallinikou.gr/%CF%86%CE%B-F%CE%B2%CE%AF%CE%B5%CF%82>
- Κατσονίκα, Ε. (2009) *Η Συμβουλευτική μέσω διαδικτύου. Ένα Forum Συμβουλευτικής Σταδιοδομίας φοιτητών και απόφοιτων στην Ελληνική Τριτοβάθμια Εκπαίδευση*. Πάντειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα
- Κόλλια, Ξ. (2015, Απρίλης 1) *Συστημική Ψυχοθεραπεία και Συμβουλευτική. Εφηβεία και Οικογένεια*. Δημοσιεύτηκε στις Απρίλη 1, 2015 από <http://www.psychologsthessaloniki.gr/efiveia-kai-oikogeneia/>
- Κόλλια, Ξ. (2015, Δεκέμβρη 9) *Συστημική Ψυχοθεραπεία και Συμβουλευτική. Θεραπεία ζεύγους*. Δημοσιεύτηκε στις Δεκέμβρη 9, 2015 από <http://www.psychologsthessaloniki.gr/therapeia-zeugous/>
- Μαζί για το παιδί (Φλεβάρης 2009) *Πανελλαδική Γραμμή Βοηθείας, Διαθέσιμο* <http://maziγιatoraidi.gr/O/categories/static-pages/contents/115-25-together-for-children-helpline>
- Μπρούζος, Α. (2004) *Προσωποκεντρική Συμβουλευτική, Θεωρία Έρευνα και Εφαρμογές*. (1^η έκδοση) Αθήνα: Τυπωθήτω
- Οργανισμός Νεολαίας Κύπρου *Μικρή Αρκτος*. Διαθέσιμο από <http://onek.org.cy/archiki-selida/programmata-ipiresies/simvouleftikes-ipiresies/mikri-arktos/>
- Παπάνης, Ε., & Μπαλάσα, Α. (2011) *Συμβουλευτική Μέσω Διαδικτύου και Επικοινωνία*. Θεσσαλονίκη: Εκδοτικός Οίκος Αδελφών Κυριακίδη α.ε

*Ιωάννα Τσαμπαλάτη-Βακαλοπούλου**, *Νίκος Δρόσος***,
*Μάρα Κούρτογλου***, *Αντώνης Κορφιιάτης*****

**ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΕ ΛΗΠΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ
ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ COVID-19**

Περίληψη: Η παρούσα έρευνα στοχεύει στη διερεύνηση της εμπειρίας των εξυπηρετούμενων σε δομές ψυχικής υγείας από την παροχή των εξ αποστάσεων υπηρεσιών επαγγελματικής συμβουλευτικής. Το κλίμα της αβεβαιότητας, της δυσκολίας και της αόρατης απειλής που διαμόρφωσε η πανδημία, δημιούργησε πρωτόγνωρες καταστάσεις σε όλα τα επίπεδα της ζωής. Στο χώρο της ψυχικής υγείας, που οι προσφερόμενες υπηρεσίες στηρίζονταν κατά πολύ στην δια ζώσης ατομική και ομαδική παρουσία του/της ωφελούμενου/ης, η πανδημία και ιδιαίτερα το διάστημα της καραντίνας αποτέλεσε μια σημαντική πρόκληση τόσο για τους/τις ωφελούμενους/ες όσο και τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας. Οι δομές ψυχικής υγείας που εξυπηρετούν άτομα με σοβαρές ψυχιατρικές διαταραχές (λ.χ. ψυχώσεις, σοβαρές συναισθηματικές διαταραχές) κλήθηκαν να αξιοποιήσουν νέες τεχνολογίες και τους εξ αποστάσεως τρόπους προσφοράς υπηρεσιών προκειμένου να συνεχίσουν να τις προσφέρουν. Η μεθοδολογία με την οποία προσεγγίζεται η έρευνα είναι η ποιοτική, η οποία κρίνεται ως η πλέον κατάλληλη προκειμένου να μελετηθούν σε βάθος οι προσωπικές νοηματοδοτήσεις των συμμετεχόντων. Η συλλογή των δεδομένων έγινε μέσω ημιδομημένων συνεντεύξεων και η ανάλυσή τους ακολούθησε τη μέθοδο της θεματικής ανάλυσης. Συμμετείχαν 15 λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας. Η εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική αναδεικνύεται ως ένας εναλλακτικός τρόπος για την παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών σε λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η δια ζώσης παρουσίας τους καθίσταται πολύ δύσκολη ή αδύνατη.

Λέξεις-κλειδιά: Εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική, Λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας, Πανδημία COVID-19, Αντιλήψεις ωφελουμένων για την εξ αποστάσεως συμβουλευτική.

* Η Ι.Τ.-Β. είναι ψυχολόγος με μεταπτυχιακές σπουδές στην επαγγελματική συμβουλευτική και Υπεύθυνη του Γραφείου Υποστήριξης της Απασχόλησης της Πανελλαδικής Ένωσης για την Ψυχοκοινωνική Αποκατάσταση και την Επαγγελματική Επανάταξη (ΠΕΨΑΕΕ). E-mail: yrap@pepsaee.gr

** Ο Ν.Δ. είναι ψυχολόγος, Επίκουρος Καθηγητής Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Συμβουλευτικής στο Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου και Ταμίας του Δ.Σ. της ΠΕΨΑΕΕ. E-mail: N.Drosos@euc.ac.cy

*** Η Μ.Κ. είναι ψυχολόγος με μεταπτυχιακές σπουδές στην επαγγελματική συμβουλευτική και εργάζεται στο Γραφείο Υποστήριξης της Απασχόλησης της ΠΕΨΑΕΕ. E-mail: m.kourtoglou@gmail.com

**** Ο Α.Κ. κοινωνιολόγος με μεταπτυχιακές σπουδές στη συμβουλευτική, Επιστημονικά Υπεύθυνος του Κέντρου Ημέρας «Κέντρο Κοινωνικού Διαλόγου» της ΠΕΨΑΕΕ. E-mail: yrap@pepsaee.gr

Εισαγωγή

Το 2020 χαρακτηρίστηκε από την εξάπλωση της πανδημίας του COVID-19 και οι περισσότερες χώρες εφάρμοσαν μέτρα για την τήρηση φυσικής απόστασης μεταξύ των ανθρώπων, όπως η απαγόρευση κυκλοφορίας και η καραντίνα προκειμένου να μειωθεί η διασπορά του ιού. Τα παρατεταμένα διαστήματα καραντίνας προκάλεσαν απότομη πτώση στην οικονομική δραστηριότητα και, μολονότι η οικονομική ύφεση επηρεάζει το σύνολο του πληθυσμού, οι ευάλωτες κοινωνικές ομάδες είναι αναμφισβήτητα αυτές που θα χτυπηθούν περισσότερο από τη σφοδρότητα τους¹. Η οικονομική ύφεση οδηγεί σε απώλεια θέσεων εργασίας και οι ευάλωτοι πληθυσμοί αναμένεται να αντιμετωπίσουν ακόμη μεγαλύτερες δυσκολίες στην ένταξη στην αγορά εργασίας. Η ανεργία προκαλεί μια σειρά από επιπτώσεις σε οικονομικό, ψυχολογικό και ψυχιατρικό επίπεδο (Drosos et al., 2021), ενώ και η ίδια η πανδημία και ο υποχρεωτικός εγκλεισμός (lockdown) έχουν αντίστοιχα αρνητικές επιπτώσεις στη ψυχική υγεία (Panchal et al., 2021). Σύγχρονες έρευνες (λ.χ. Wilson et al., 2020) δείχνουν ότι ακόμα και όσοι εργάζονται σήμερα μπορεί να βιώνουν αυξημένη εργασιακή ανασφάλεια και οικονομική ανησυχία που επηρεάζει την ψυχική τους υγεία.

Δεν πρέπει, επομένως, να παραβλέπονται οι ανάγκες του πληθυσμού για παροχή ψυχολογικής και ψυχιατρικής φροντίδας σε όλες της φάσεις

της πανδημίας (Cullen, Gulati, & Kelly, 2020). Έρευνες έως τώρα στο γενικό πληθυσμό έχουν δείξει ότι κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19 οι άνθρωποι βίωσαν και βιώνουν ψυχολογική δυσφορία ενώ γενικά, παρατηρήθηκε υψηλότερος επιπολασμός ψυχιατρικών συμπτωμάτων σε σύγκριση με τον επιπολασμό πριν από την πανδημία (Xiong et al., 2020). Εύλογα προκύπτει ο προβληματισμός για την επίδραση της πανδημίας και της καραντίνας στους ανθρώπους με ψυχικά νοσήματα. Πρόσφατες έρευνες (Costa et al., 2020. Xiong et al., 2020), έδειξαν ότι οι άνθρωποι με ψυχική ασθένεια είναι ιδιαίτερα ανήσυχτοι για τη διακοπή των υπηρεσιών που λαμβάνουν, την έλλειψη φαρμάκων και την κοινωνική απομόνωση κατά τη διάρκεια αυτής της πανδημίας. Επιπρόσθετα, τα άτομα με ψυχική νόσο που εργάζονται μπορεί να έρθουν αντιμέτωπα με προκλήσεις στην περίπτωση που η εργασία τους διακοπεί ενώ πολύ σημαντικό είναι οι ασθενείς να υποστηριχθούν στη διατήρηση των υγιών συνηθειών τους (Druss, 2020). Η συνέχιση της παροχής υπηρεσιών ψυχικής υγείας είναι ιδιαίτερα σημαντική για την αντιμετώπιση των δυσκολιών αυτών και βάσει αυτού προκύπτει η αναγκαιότητα για ένα πεδίο έρευνας στην εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών σε λίπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας με κύριο στόχο τη βελτίωση και την προσαρμογή τους στις ανάγκες του πληθυσμού.

1. Για περισσότερες λεπτομέρειες σε σχέση με τις επιπτώσεις της πανδημίας στην απασχόληση βλ. ILO, 2021

Επαγγελματική συμβουλευτική & λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας

Προτού αναλυθεί η μεθοδολογία επαγγελματικής συμβουλευτικής και η προσαρμογή της ώστε να παρέχεται εξ αποστάσεως χρειάζεται να δοθούν ορισμένες διευκρινίσεις σε σχέση με τον πληθυσμό στον οποίο αναφέρεται η παρούσα έρευνα. Οι δομές ψυχικής υγείας εξυπηρετούν άτομα με σοβαρές ψυχιατρικές διαταραχές, όπως οι ψυχώσεις και οι συναισθηματικές διαταραχές (λ.χ. διπολική διαταραχή). Όμως, ακόμη και τα πλέον σοβαρά συμπτώματα είναι σχετικά μικρής διάρκειας και τα άτομα που λαμβάνουν συστηματική θεραπεία είναι ικανά να ενταχθούν εργασιακά και να είναι παραγωγικά. Από το σημείο αυτό και έπειτα θα χρησιμοποιείται ο όρος «λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας», ο οποίος δίνει έμφαση στη συνειδητή επιλογή του ατόμου να αναζητήσει και να λάβει υπηρεσίες ψυχικής υγείας αντί των όρων «άτομο με προβλήματα ψυχικής υγείας/ψυχική διαταραχή» ή «ψυχικά ασθενής» που έχουν αρνητική χροιά.

Όπως έχει φανεί σε πληθώρα μελετών η μεγάλη πλειονότητα των ληπτών υπηρεσιών ψυχικής υγείας θέλουν να εργαστούν και μπορούν να είναι αποδοτικοί και παραγωγικοί στην εργασία τους, αλλά άλλοι παράγοντες εμποδίζουν την εργασιακή τους ένταξη².

Μολονότι η υλοποίηση της ψυχιατρικής μεταρρύθμισης στην Ελλάδα

ξεκίνησε επισήμως το 1983 (Ν. 1397/83), η αντικατάσταση των ψυχιατρικών ασύλων από κοινοτικές υπηρεσίες ψυχικής υγείας ήταν ιδιαίτερα αργή. Το 1997 τέθηκε σε εφαρμογή το Εθνικό Σχέδιο Δράσης «Ψυχαγωγός» θέτοντας ως προτεραιότητα την αποϊδρυματοποίηση και την ανάπτυξη κοινοτικών υπηρεσιών (Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, 2011). Μία από τις ελάχιστες υπηρεσίες που παρέχουν υποστήριξη για θέματα εργασίας των ληπτών υπηρεσιών ψυχικής υγείας στην Ελλάδα είναι το «Γραφείο Υποστήριξης της Απασχόλησης» της Πανελλαδικής Ένωσης για την Ψυχοκοινωνική Αποκατάσταση και την Επαγγελματική Επανάταξη (ΠΕΨΑΕΕ), το οποίο λειτουργεί από το 2010. Η ΠΕΨΑΕΕ (<http://www.pepsaee.gr/>) είναι ένα επιστημονικό σωματείο που ιδρύθηκε το 1996 και στοχεύει στην κοινωνική και επαγγελματική ένταξη ατόμων με ψυχοκοινωνικές δυσκολίες.

Το Γραφείο Υποστήριξης της Απασχόλησης της ΠΕΨΑΕΕ χρησιμοποιεί μια μεθοδολογία που συνδυάζει το μοντέλο υποστηριζόμενης απασχόλησης “Individual Placement and Support” (IPS)³ με τις σύγχρονες κονστρουκτιβιστικές θεωρίες επαγγελματικής συμβουλευτικής⁴. Εξυπηρετεί ετησίως περισσότερους από 300 λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας με στόχο την επαγγελματική τους ένταξη/επανάταξη και τη διατήρηση της θέσης εργασίας τους. Η επαγγελματική συμβουλευτική που παρέχεται εστιάζει: (α)

2. Για αναλυτική περιγραφή βλ. Drosos & Theodoroulakis, 2019 και Δρόσος & Τσαμπαλάτη-Βακαλοπούλου, 2019.

3. Για αναλυτική περιγραφή του μοντέλου IPS βλ. Drake, Bond, & Becker, 2012.

4. Για αναλυτική περιγραφή βλ. Drosos & Theodoroulakis, 2019

στην κινητοποίηση του εξυπηρετούμενου, (β) στην επανανοηματοδότηση της ως τώρα εργασιακής του πορείας, (γ) στην ανάπτυξη της αυτοεκτίμησής και της αυτοαποτελεσματικότητάς του, (δ) στην ανακατασκευή των δυσλειτουργικών σκέψεων και πεποιθήσεών του σχετικά με τη σταδιοδρομία του, (ε) στην εκπαίδευση σε τεχνικές αναζήτησης εργασίας, στην ανάπτυξη δεξιοτήτων αυτοπαρουσίασης και (στ) στην ενίσχυση της επαγγελματικής του αυτογνωσίας ώστε να επιλέξει την θέση εργασίας ή την εκπαίδευση που του ταιριάζει. Με τη βοήθεια του συμβούλου ο λήπτης διαμορφώνει ένα σχέδιο δράσης για την επίτευξη των εργασιακών του στόχων και ο σύμβουλος τον υποστηρίζει κατά την υλοποίηση του χωρίς χρονικό όριο. Παράλληλα, δίνεται μεγάλη έμφαση στη συνεργασία με άλλες υπηρεσίες ψυχικής υγείας και στη διασύνδεση με εργοδότες στοχεύοντας στην διαμόρφωση ενός πιο φιλικού περιβάλλοντος για την πρόσληψη ληπτών υπηρεσιών ψυχικής υγείας (Γαβριήλ & Δρόσος, 2016).

Εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική

Ως ένα ακόμα μέτρο για την τήρηση της φυσικής απόστασης, η τηλεργασία έγινε η «νέα κανονικότητα» για πολλούς εργαζόμενους κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Εκατομμύρια άνθρωποι συνέχισαν την εργασία τους εξ αποστάσεως, μέσω email, κινητών τηλεφώνων και διαδικτυακών διασκέψεων (Schur, Ameri & Kruse, 2020). Οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας κλήθηκαν

με τη σειρά τους να διατηρήσουν την παροχή των υπηρεσιών στη διάρκεια της πανδημίας εξ αποστάσεως. Η έρευνα έχει κυρίως έως σήμερα εστιάσει στην πλευρά των επαγγελματιών οι οποίοι εν γένει εκδηλώνουν θετική στάση και εμπειρία από την εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών (Dores et al., 2020), ενώ αντίστοιχα προσαρμόστηκαν και οι υπηρεσίες επαγγελματικής συμβουλευτικής (Cedefop et al., 2020).

Τον Μάρτιο 2020, το Γραφείο Υποστήριξης της Απασχόλησης χρειάστηκε να διακόψει την διά ζώσης παροχή υπηρεσιών εξαιτίας της πανδημίας COVID-19. Έπειτα από απόφαση της διεπιστημονικής και πολυκλαδικής ομάδας, η παροχή υπηρεσιών συνεχίστηκε εξ αποστάσεως με χρήση τηλεφώνου και διαδικτύου. Στο μεγαλύτερο μέρος υπήρξε θετική και άμεση ανταπόκριση των εξυπηρετούμενων, ενώ δεν έλειψαν δυσκολίες κυρίως πρακτικού χαρακτήρα, όπως η δυνατότητα για χρήση διαδικτύου ή εξοπλισμού (laptop, tablet), η ανάγκη για εύρεση ιδιωτικού χώρου εντός του σπιτιού για όση διαρκεί η συνεδρία (ατομική ή ομαδική), καθώς και η μικρή εξοικείωση ορισμένων ατόμων με την τεχνολογία. Η εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών του Γραφείου μετρά ήδη 11 μήνες και στη συνέχεια παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που συλλέχθηκαν από την έρευνα.

Σκοπός και στόχοι της παρούσας έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι να μελετηθεί η παροχή των εξ αποστάσεως υπηρεσιών

επαγγελματικής συμβουλευτικής σε μονάδες ψυχικής υγείας που εξυπηρετούν άτομα με σοβαρές ψυχιατρικές διαταραχές. Πιο συγκεκριμένα η παρούσα έρευνα θα μελετήσει: α) πώς επηρεάστηκαν οι λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας κατά την περίοδο της καραντίνας γενικότερα αλλά και εργασιακά, β) αν και πώς άλλαξαν οι επιθυμίες και οι προσδοκίες τους σχετικά με την εργασία και γενικότερα ο τρόπος που οραματίζονται τον επαγγελματικό τους εαυτό, γ) τι είδους υποστήριξη χρειάστηκαν σε εκείνη τη περίοδο γενικά για την ψυχική τους υγεία και κυρίως για την επαγγελματική τους αποκατάσταση ή για τη διατήρηση της εργασίας που ήδη μπορεί να είχαν και δ) τη στάση που έχουν απέναντι στην άσκηση της επαγγελματικής συμβουλευτικής εξ αποστάσεως (αν τους βοήθησε να καλύψουν τις ανάγκες τους, με ποιους τρόπους, πώς τη συγκρίνουν σε σχέση με τη διαζώσης επαγγελματική συμβουλευτική).

Μεθοδολογία

Για τον σχεδιασμό, τη διεξαγωγή και την ανάλυση της παρούσας έρευνας αξιοποιήθηκε η ποιοτική μεθοδολογία που κρίθηκε η πιο κατάλληλη προκειμένου να μελετηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα.

Σχεδιασμός έρευνας

Ο σχεδιασμός της έρευνας ξεκίνησε με την διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων. Το γενικότερο ενδιαφέρον των ερευνητών σχετιζόταν με την εξ

αποστάσεως συμβουλευτική και πως τη βίωσαν οι ωφελούμενοι της μονάδας σε συνδυασμό με την εμπειρία της καραντίνας. Μετά από συζήτηση μεταξύ των ερευνητών, το ενδιαφέρον μετατράπηκε στα τέσσερα ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας.

Εργαλεία και συλλογή δεδομένων

Για τη συλλογή των δεδομένων αξιοποιήθηκε η μέθοδος της συνέντευξης, η οποία είναι η πλέον διαδεδομένη μέθοδος συλλογής δεδομένων στη ποιοτική έρευνα (Ίσαρη & Πουρκός, 2015). Οι ερευνητές έχοντας υπόψη τους ότι οι ερωτήσεις της συνέντευξης πρέπει να συνδέονται με τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας ενώ να επιτρέπουν στους/στις συμμετέχοντες/ουσες να αφηγηθούν την εμπειρία τους (Ίσαρη & Πουρκός, 2015), δημιούργησαν τον οδηγό συνέντευξης ο οποίος περιλαμβάνει 6 ερωτήσεις (βλ. Παράρτημα). Σε ένα πρώτο βήμα οι ερωτήσεις του οδηγού διατυπώθηκαν ελεύθερα λαμβάνοντας υπόψη τις πληροφορίες που είναι επιθυμητό να συλλεχθούν και στο επόμενο βήμα οι ερωτήσεις διατυπώθηκαν πιο συγκεκριμένα αλλά με ένα τρόπο ανοιχτό, μη κατευθυντικό. Τέλος, στον οδηγό προστέθηκαν κάποιες δημογραφικές ερωτήσεις και μια φόρμα συγκατάθεσης συμμετοχής στην έρευνα. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν τηλεφωνικά καθώς κατά τη διάρκεια της έρευνας είχε ήδη επέλθει η δεύτερη καραντίνα. Καθώς οι ερωτήσεις ήταν ανοιχτές, κάποιοι από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες απαντούσαν λαμβάνοντας υπόψη και τις δύο καραντίνες, γεγονός που οι ερευνητές αξιοποίησαν στα συ-

μπεράσματα της έρευνας. Συλλέχθηκαν 15 έντυπα απαντήσεων.

Συμμετέχοντες/ουσες

Οι συμμετέχοντες/ουσες της έρευνας ήταν 15 άτομα, 9 άντρες και 6 γυναίκες. Όλοι/όλες οι συμμετέχοντες/ουσες είναι ωφελούμενοι/ες της μονάδας, διαμένουν είτε στη Κοινότητα είτε σε Στεγαστική Δομή και όλοι λαμβάνουν υπηρεσίες επαγγελματικής συμβουλευτικής από τη μονάδα. Κάποιοι λαμβάνουν υπηρεσίες για την αναζήτηση εργασίας και κάποιοι για τη διατήρηση της εργασίας που έχουν. Οι περισσότεροι/ες συμμετέχοντες/ουσες (12) έχουν διαγνωστεί με σχιζοφρένεια και παραληρηματικές διαταραχές και κάποιοι/ες (3) με αγχώδεις διαταραχές. Η προσέγγισή τους για τη συμμετοχή στην έρευνα έγινε είτε τηλεφωνικά είτε δια ζώσης, όπου οι ερευνητές περιέγραψαν την έρευνα και τους σκοπούς της και έλαβαν την συγκατάθεση τους.

Παραγωγή και ανάλυση ερευνητικών δεδομένων

Για την ανάλυση των δεδομένων αξιοποιήθηκε η μέθοδος της θεματικής ανάλυσης που σύμφωνα με τις Braun & Clarke (2006) είναι μια μέθοδος αναγνώρισης, ανάλυσης και μεταφοράς μοτίβων νοήματος, μέσα στα ποιοτικά δεδομένα. Κατά την διαδικασία της ανάλυσης, αξιοποιήθηκαν τα έξι βήματα που προτείνουν οι Braun & Clarke (2006): 1. Εξοικείωση με τα δεδομένα, 2. παραγωγή αρχικών κωδικών, 3. ανίχνευση για θέματα, 4. επανέξεταση θεμάτων, 5. αποσαφήνιση και ονομασία θεμάτων, 6. δημιουργία της

αναφοράς / καταγραφή αποτελεσμάτων. Όλοι οι ερευνητές εξοικειώθηκαν με τα δεδομένα μελετώντας ξεχωριστά τις απαντήσεις όλων των εντύπων απαντήσεων και κάνοντας μια αρχική κωδικοποίηση έχοντας υπόψη τους τα ερευνητικά ερωτήματα. Κατόπιν συζήτησαν μεταξύ τους και αντάλλαξαν εμπειρίες, ανιχνεύοντας κοινά θέματα. Στη συνέχεια επανεξέτασαν ξεχωριστά ο καθένας τα θέματα και επανήλθαν συλλογικά, αποσαφηνίζοντας και ονοματίζοντας τα θέματα. Τέλος δημιουργήθηκε η αναφορά των αποτελεσμάτων, η οποία συζητήθηκε μεταξύ των ερευνητών και κατέληξε στην τελική της μορφή, η οποία παρουσιάζει τα θέματα που προέκυψαν συνδέοντας τα με τα ερευνητικά ερωτήματα ενώ τα ονόματα των συμμετεχόντων/ουσών που παρουσιάζονται είναι ψευδώνυμα.

Τα συμπεράσματα της έρευνας προέκυψαν μετά από συζήτηση μεταξύ των ερευνητών λαμβάνοντας υπόψη τους τα ερευνητικά ερωτήματα, τα αποτελέσματα της έρευνας και τη βιβλιογραφία.

Αποτελέσματα

Πρώτο ερευνητικό ερώτημα – Πώς επηρεάστηκαν οι λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας γενικά και εργασιακά κατά τη περίοδο της καραντίνας

Θα ξεκινήσουμε εξετάζοντας τα θέματα που προέκυψαν και σχετίζονται με το πρώτο ερευνητικό μας ερώτημα που αφορούσε στο πως επηρεάστηκαν οι λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας εργασιακά αλλά και γενικότερα κατά τη περίοδο της καραντίνας. Αναφορικά με τη συνολική επίδραση της καραντίνας, σχεδόν όλοι/ες

οι συμμετέχοντες/ουσες μίλησαν κυρίως για δύσκολες καταστάσεις που βίωσαν. Έτσι το κύριο θέμα που αναδύθηκε ήταν **Αρνητικά Συναισθήματα και Καταστάσεις** (φόβος, θλίψη, φόβος μόλυνσης, ενδοοικογενειακές συγκρούσεις, κλινοφιλία/αδράνεια/υποτροπή). Όπως η Γεωργία που μίλησε περισσότερο για το φόβο και την στενοχώρια που ένιωσε και αναφέρει:

“Με στενοχώρησε και με φόβισε η κατάσταση. Ήταν ξαφνικό και πρωτόγνωρο [...]”

Γεωργία, 58 ετών, απόφοιτη Λυκείου, αναζητά εργασία, διαμένει στη Κοινότητα

Ενώ η εμπειρία του Ζήση, αναδεικνύει τις επιπλέον επιπτώσεις του ιού και της καραντίνας στα άτομα με ψυχική νόσο:

“Τον Μάρτιο και τον Απρίλιο ήταν πολύ άσχημα τα πράγματα. Ξαφνικά κλείστηκα σπίτι, ήμουν ξαπλωμένος όλη μέρα, δεν είχα διάθεση να κάνω τίποτα. Και επειδή δεν δούλευα κιόλας, επιδεινώθηκαν τα συμπτώματά μου και χρειάστηκε να γίνει αύξηση της φαρμακευτικής αγωγής.”

Ζήσης, 40 ετών, απόφοιτος ΙΕΚ, διατήρηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα

Ένα ακόμα θέμα που αναδύθηκε ήταν η **Απομόνωση - Έλλειψη Κοινωνικότητας**, όπως την περιέγραψε ο Βασίλης:

“[...] αλλά τώρα ήδη αισθάνομαι πολύ περιορισμένος και δεν μπορώ να επισκεφτώ ούτε τους γονείς μου.”

Βασίλης, 40 ετών, απόφοιτος Λυκείου,

αναζήτηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα

Η απομόνωση και η έλλειψη κοινωνικότητας συνδυάζεται και με την **Αίσθηση Περιορισμού**, όπως την αναφέρει και ο Βασίλης αλλά και ο Ορέστης και προκαλούν συναισθηματικές δυσκολίες:

“[...] Αρνητικά: η κλεισούρα και η μη δυνατότητα μετακίνησης με επηρεάζει συναισθηματικά”

Ορέστης, 33 ετών, απόφοιτος Λυκείου, αναζήτηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα

Πέραν των δύσκολων συναισθημάτων και καταστάσεων κάποιοι/ες συμμετέχοντες/ουσες μίλησαν για **Θετικές Επιδράσεις** που βίωσαν, οι οποίες αναμνησούνταν με τις αρνητικές. Βέβαια είχαν ένα χρώμα προσαρμογής στις δύσκολες συνθήκες περισσότερο παρά ευχαρίστηση ή θετικό συναίσθημα. Ο Ορέστης που μίλησε για το θετικό ότι κατάφερε να απομακρυνθεί από δύσκολες σχέσεις με ανθρώπους:

“Υπάρχουν θετικά και αρνητικά συναισθήματα. Θετικά: οι σχέσεις με τους ανθρώπους, καθώς δεν τους έχεις κοντά σου. [...]”

Επίσης και ο Αντρέας, βρήκε δραστηριότητες να κάνει και προσπάθησε να κινητοποιήσει τον εαυτό του προκειμένου να νιώσει καλύτερα και να προσαρμοστεί κάπως στις νέες, δύσκολες συνθήκες:

“[...] Κάνω δουλειές και τακτοποιώ το σπίτι για να περνάει η ώρα, βγαίνω λίγο για περπάτημα και βλέπω τηλεόραση. Έχω σκεφτεί να ξεκινήσω να μαγειρεύω.”

Αντρέας, 39 ετών, απόφοιτος Λυκείου, υποστήριξη κατάρτισης, διαμένει σε Στεγαστική Δομή.

Τέλος αναφέρθηκε και το γεγονός ότι **Δεν Υπήρξε Αξιοσημείωτη Επιρροή**. Ο Νίκος ανέφερε:

“Δεν είναι κάτι που άλλαξε πάρα πολύ γιατί εγώ δεν έβγαينا πολύ. Με έχει περιορίσει αλλά δεν τρελαίνομαι κιόλας.”
Νίκος, 36 ετών, απόφοιτος Λυκείου, αναζήτηση εργασίας, υποστήριξη κατάρτισης, διαμένει στη Κοινότητα

Μια τέτοια αντίδραση, όπως του Νίκου, εγείρει προβληματισμούς σχετικά με το πόσο απομονωμένα αισθάνονται τα άτομα με ψυχική νόσο, ούτως ή άλλως και το πόσο έχουν αποδεχτεί/προσαρμοστεί σε αυτή τη κατάσταση.

Σχετικά με το δεύτερο σκέλος του πρώτου ερευνητικού ερωτήματος, αναφορικά με το πόσο επηρεάστηκαν εργασιακά οι λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας, οι περισσότεροι συμμετέχοντες ανέφεραν **Άγχος/δυσκολία/αποσυντονισμό στην Ανεύρεση Εργασίας**. Όπως η Λητώ που επηρεάστηκε από τη μικρή προσφορά εργασίας:

“Εργασιακά δεν μπορείς να κάνεις πολλά πράγματα αναφορικά με την εύρεση εργασίας. Οι επιλογές είναι πιο περιορισμένες”.

Λητώ, 44 ετών, απόφοιτη ΙΕΚ, αναζήτηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα

Αρκετοί συμμετέχοντες ανέφεραν ότι επηρεάστηκαν από τη περιορισμένη προσφορά εργασίας αλλά και αρκετοί ανέφεραν αποσυντονισμό στις προσπάθειές τους λόγω έμμεσων ζητημάτων που

προκλήθηκαν από τη καραντίνα, όπως ο Ιωάννης:

“Επειδή είμαι πολλές ώρες στο σπίτι και με γονείς, με αποσυντόνισε και εργασιακά”.

Ιωάννης, 39 ετών, απόφοιτος Λυκείου, αναζήτηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα.

Η καραντίνα φαίνεται να δημιούργησε μια νέα πραγματικότητα καθώς οι λήπτες υπηρεσιών υγείας ήταν συνηθισμένοι να λαμβάνουν εργασιακή υποστήριξη εκτός σπιτιού και εκτός άλλων επηρεασμών και παρεμβολών.

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες που εργάζονταν ανέφεραν ότι: **Δεν Επηρεάστηκα - Εργάζομαι Κανονικά**. Οι αφηγήσεις τους ήταν λιτές και αυτή η λακωνικότητα μοιάζει να αναδεικνύει πόσο ξεκάθαρο είναι μέσα τους το γεγονός ότι εφόσον εργάζονται, είναι καλά. Έτσι διαφαίνεται πόσο σημαντική είναι η εργασία στους λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας. Όπως ο Ζήσης που βρίσκει σημαντικό να μην είναι σε αναστολή και να δουλεύει κανονικά:

“Στην πρώτη βγήκα σε αναστολή ενώ τώρα ευτυχώς δουλεύω κανονικά.”

Ζήσης, 40 ετών, απόφοιτος ΙΕΚ, διατήρηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα

Και η Ηλιάνα, που παρ' όλο που ήταν στην «πρώτη γραμμή του πυρός», συνέχισε την εργασία της:

“Επειδή δουλεύω σε νοσοκομείο, δούλενα κανονικά.”

Ηλιάνα, 47 ετών, απόφοιτος Λυκείου, διατήρηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα.

Στον αντίποδα αυτού, εμφανίστηκε και το θέμα του **Φόβου Μόλυνσης Στο Εργασιακό Περιβάλλον**. Όπως η Κατερίνα που ανησυχούσε για την υγεία της στο χώρο εργασίας:

“Επειδή έχουμε κρούσματα στο νοσοκομείο που εργάζομαι, φοβάμαι μη κολλήσω. Έχουν κολλήσει πολλές καθαρίστριες. Ευτυχώς δεν είμαι στις κλινικές ασθενών”

Κατερίνα, 44 ετών, απόφοιτος Λυκείου, διατήρηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα

Είναι σημαντικό να αναφερθεί εδώ ότι ένα μεγάλο ποσοστό ληπτών υπηρεσιών ψυχικής υγείας εργάζονται σε νοσοκομεία, δημόσιες δομές και ΚοιΣΠΕ⁵ στον τομέα της καθαριότητας. Αυτό το γεγονός εγείρει διάφορους προβληματισμούς αναφορικά με την αξιοποίηση των ικανοτήτων και ταλέντων τους σε συνδυασμό με το στίγμα και τις θέσεις εργασίες που έχουν στην διάθεσή τους οι λήπτες και πόσο τελικά βρέθηκαν στις συνθήκες της πανδημίας σε δύσκολη θέση.

Σε συνδυασμό με το πιο πάνω θέμα της απουσίας επιρροής από τη καραντίνα λόγω διατήρησης της εργασίας, εμφανίστηκε και το θέμα της **Αποδιοργάνωσης Λόγω Αναστολής Εργασίας**. Ο Ξενοφών μίλησε για αυτή τη δυσκολία του:

“Χρειάστηκα να μπω σε αναστολή εργασίας καθώς διαμένω σε οικοτροφείο.”

Ξενοφών, 35 ετών, απόφοιτος Λυκείου,

διατήρηση εργασίας, διαμένει σε Στεγαστική Δομή

Η καραντίνα προκάλεσε περισσότερους περιορισμούς στους λήπτες που διαμένουν σε στεγαστικές δομές, όπου σύμφωνα με οδηγίες του Υπουργείου Υγείας οι κανόνες ασφαλείας ήταν αυστηρότεροι. Αυτό φαίνεται να προκάλεσε μια έμμεση επιρροή στην εργασία των οικοτόρφων, όπως στη περίπτωση του Ξενοφώντα που αναγκάστηκε να μπει σε αναστολή εργασίας λόγω του τύπου διαμονής του. Αυτό οδηγεί και σε προβληματισμούς αναφορικά με τις ελευθερίες που ‘επιτρέπονται’ σε ανθρώπους, που λόγω ψυχικής νόσου και τύπου διαμονής τους, αντιμετωπίζονται διαφορετικά.

Δεύτερο ερευνητικό ερώτημα – οραματισμός εργασιακού εαυτού

Θα συνεχίσουμε εξετάζοντας τα θέματα που προέκυψαν και σχετίζονται με το δεύτερο ερευνητικό μας ερώτημα που αφορούσε στον οραματισμό του εργασιακού εαυτού και πως αυτός μπορεί να επηρεάστηκε από την καραντίνα. Ένα θέμα που προέκυψε ήταν ο **Οραματισμός Εαυτού σε Τηλεργασία**. Αρκετοί/ες συμμετέχοντες/ουσες ανέφεραν ότι ξεκίνησαν να οραματίζονται τον εαυτό τους σε συνθήκες τηλεργασίας, γεγονός που δεν είχαν φανταστεί για τον εαυτό τους. Όπως, ο Ευάγγελος που αναζήτησε και την ανάλογη προετοιμασία:

5. Οι ΚοιΣΠΕ (Κοινωνικοί Συνεταιρισμοί Περιορισμένης Ευθύνης) αποτελούν ταυτόχρονα εμπορικές επιχειρήσεις και μονάδες ψυχικής υγείας. Το 50% των εργαζομένων τους είναι λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας

“Ναι, ήδη έκανα ένα σεμινάριο digital marketing γιατί βλέπω ότι η τηλεργασία κερδίζει έδαφος και θέλω να προετοιμαστώ.”

Ευάγγελος, 51 ετών, απόφοιτος ΑΕΙ, αναζήτηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα.

Η διάθεση των ληπτών υπηρεσιών υγείας να οραματιστούν τον εαυτό τους σε συνθήκες τηλεργασίας και η διάθεσή τους για προετοιμασία, ενδεχομένως να προσέχεται και από ένα άγχος να μη «μείνουν πίσω» στις εξελίξεις, οι οποίες θα μπορούσαν να προσθέσουν μια ακόμα δυσκολία στην εύρεση εργασίας σε αυτές που αντιμετωπίζουν ήδη ως λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας.

Αυτό συνδέεται και με τα επόμενα θέματα που αναδύθηκαν, όπως το **Άγχος Ανεύρεσης εργασίας** και την **Ανακούφιση Λόγω Αντικειμένου Υπάρχουσας Εργασίας Που Δεν Υπόκειται Σε Τηλεργασία**. Για παράδειγμα, η Γεωργία μοιάζει να αγχώνεται για το ζήτημα της τηλεργασίας και τις δεξιότητές της:

“Αγχώθηκα γιατί τώρα θα είναι δύσκολο να βρω δουλειά και ίσως να πρέπει να κάνω στο μέλλον και τηλεργασία και δεν ξέρω καλά υπολογιστή.”

Γεωργία, 58 ετών, απόφοιτη Λυκείου, αναζητά εργασία, διαμένει στη Κοινότητα

Ενώ η Δήμητρα ανακουφίστηκε με την επιλογή της εργασίας της επειδή δεν χρειάζεται να κάνει τηλεργασία:

“Σιγουρεύτηκα ότι θέλω να συνεχίσω τη δουλειά που κάνω [καθαριότητα] γιατί σε άλλες θέσεις που ίσως απαιτούσαν τηλεργασία, δεν θα μπορούσα να ανταπεξέλθω.”

Δήμητρα, 41 ετών, απόφοιτος ΑΕΙ, διατήρηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα.

Τα παραπάνω προκαλούν προβληματισμούς σχετικά με την αγωνία των ληπτών υπηρεσιών υγείας για την έλλειψη δεξιοτήτων και για την προτίμησή τους σε θέσεις χαμηλότερες της εκπαίδευσης και των προσόντων τους που επίσης εγείρει προβληματισμούς για το πολυδιάστατο θέμα της διαθεσιμότητας των θέσεων εργασίας που τους προσφέρονται ή που θεωρούν ότι μπορούν να ανταπεξέλθουν.

Πέραν των παραπάνω, κάποιιοι/ες συμμετέχοντες/ουσες ανέφεραν ότι **Δεν Άλλαξε Ο Τρόπος Οραματισμού Του Εαυτού**. Όπως ο Ξενοφών που ανέφερε ότι:

“Όχι, δεν με έχει επηρεάσει καθόλου”.
Ξενοφών, 35 ετών, απόφοιτος Λυκείου, διατήρηση εργασίας, διαμένει σε Στεγαστική Δομή

Τρίτο ερευνητικό ερώτημα – ανάγκες υποστήριξης κατά τη περίοδο της καραντίνας

Συνεχίζοντας, θα εξετάσουμε τα θέματα που προέκυψαν και σχετίζονται με το τρίτο ερευνητικό μας ερώτημα που αφορούσε στις ανάγκες υποστήριξης που χρειάστηκαν οι λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας κατά την περίοδο της καραντίνας. Οι περισσότεροι/ες συμμετέχοντες/ουσες ανέφεραν ότι: **Είχα Την Απαραίτητη Υποστήριξη**. Η Γεωργία και η Θεανώ, για παράδειγμα, ανέφεραν ότι η υποστήριξη που λαμβάνουν ήταν αρκετή για να καλύψει τις ανάγκες τους:

“Ό,τι είχα και πριν: ψυχίατρο, σύμβουλο - ψυχολόγο”

Γεωργία, 58 ετών, απόφοιτη Λυκείου, αναζητά εργασία, διαμένει στη Κοινότητα

“Δεν χρειάστηκα κάτι διαφορετικό (ψυχίατρο, ψυχολόγο – σύμβουλο απασχόλησης)”

Θεανώ, 37 ετών, απόφοιτος ΑΕΙ, αναζήτηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα

Οι αφηγήσεις των συμμετεχόντων/ουσών, ανέδειξαν τη σημασία της επαρκούς πλαισίωσης των ληπτών υπηρεσιών ψυχικής υγείας, πλαισίωση που μπορεί να τους υποστηρίξει και σε πιο δύσκολες κοινωνικά συνθήκες.

Αυτό βέβαια, δεν απομακρύνει το γεγονός ότι κάποιοι/ες συμμετέχοντες/ουσες χρειάστηκαν επιπλέον υποστήριξη σε αυτές τις δύσκολες συνθήκες. Έτσι εμφανίστηκε και το θέμα της **Επιπρόσθετης Ψυχολογικής/Ψυχιατρικής Υποστήριξης & Επαγγελματικής Συμβουλευτικής**. Ο Ζήσης, χαρακτηριστικά αναφέρει:

“Στη πρώτη καραντίνα χρειάστηκα ψυχιατρική υποστήριξη σε πιο τακτική βάση. Στη δεύτερη την ομάδα «Επαγγελματική Συμβουλευτική» γιατί με υποστηρίζει.”

Ζήσης, 40 ετών, απόφοιτος ΙΕΚ, διατήρηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα

Αξιζει εδώ να αναφερθεί το γεγονός ότι ο Ζήσης ανέφερε ότι στη πρώτη καραντίνα: *“βγήκα σε αναστολή”* ενώ στη δεύτερη: *“ετυχώς δουλεύω κανονικά”*. Αυτό προκαλεί σκέψεις συνδέσεων της επιπλέον ψυχιατρικής υποστήριξης και

της αναγκαστικής έλλειψης εργασίας και τονίζει ενδεχομένως τη σημασία της εργασίας στη ψυχική υγεία.

Σαφώς η επιπλέον υποστήριξη θα μπορούσε να δοθεί από ειδικούς και μη, όπως στη περίπτωση του Ιωάννη, που ανέδειξε τη σημασία της κοινωνικοποίησης:

“Χρειάζομαι περισσότερη συζήτηση με φίλους αλλά και γενικότερα, π.χ. με ειδικούς. Με ανθρώπους που μπορώ να εμπιστευτώ”

Ιωάννης, 39 ετών, απόφοιτος Λυκείου, αναζήτηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα.

Θα πρέπει επίσης να αναφέρουμε ότι οι λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας είναι πιο εξοικειωμένοι με τη παροχή ψυχιατρικής / ψυχολογικής βοήθειας και τους είναι και πιο οικείο να την αναζητήσουν.

Ένα ακόμα θέμα που αναδύθηκε ήταν και η ανάγκη για **Οικονομική Υποστήριξη & Συντροφικότητα / Κοινωνικοποίηση**. Ο Ιωάννης ανέφερε ότι χρειάστηκε τους φίλους του κοντά του και το ίδιο έκανε και ο Νίκος που τόνισε τη σημασία της συντροφικότητας:

“Αυτή τη περίοδο χρειάζομαι οικονομική υποστήριξη και συναισθηματική μέσω μιας ερωτικής σχέσης.”

Νίκος, 36 ετών, απόφοιτος Λυκείου, αναζήτηση εργασίας, υποστήριξη κατάρτισης, διαμένει στη Κοινότητα

Σε ένα παρόμοιο κλίμα, ο Ξενοφών έφερε στο προσκήνιο την ανάγκη της ουσιαστικής επικοινωνίας, η οποία λείπει παρ' όλο που περιβάλλεται από άλλους ανθρώπους:

“Περισσότερο ουσιαστική επικοινωνία καθώς είμαι κλεισμένος στο οικοτροφείο.”

Ξενοφών, 35 ετών, απόφοιτος Λυκείου, διατήρηση εργασίας, διαμένει σε Στεγαστική Δομή

Ο Νίκος μίλησε και για την ανάγκη οικονομικής ενίσχυσης που σαφώς έχει σημασία, ιδιαίτερα για τους ανθρώπους όπως ο Νίκος που αναζητά εργασία.

Τέταρτο ερευνητικό ερώτημα – η εξ’ αποστάσεως συμβουλευτική

Το πρώτο μέρος του ερευνητικού μας ερωτήματος σχετιζόταν με το αν βοήθησε η εξ’ αποστάσεως συμβουλευτική τους λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας και πως βίωσαν αυτή τη βοήθεια. Όλοι/ες οι συμμετέχοντες/ουσες ένιωσαν πως η εξ’ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική τους βοήθησε. Το κύριο θέμα που αναδύθηκε από σχεδόν όλους/ες τους συμμετέχοντες/ουσες ήταν η **Διατήρηση της Συμβουλευτικής Σχέσης & Διαδικασίας**. Φαίνεται πως, η εξ’ αποστάσεως συμβουλευτική προσέφερε την δυνατότητα να διατηρηθεί η συμβουλευτική σχέση και να συνεχιστεί η υποστήριξη. Όπως αναφέρει η Δήμητρα, που επικεντρώθηκε στο ότι δεν έχασε την υποστήριξη που είχε:

“Δεν έχασα την υποστήριξη που είχα, μπορούσα να συνεχίσω να μιλάω για όσα με απασχολούν στην εργασία μου.”
Δήμητρα, 41 ετών, απόφοιτος ΑΕΙ, διατήρηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα.

Και για τον Αντρέα ήταν σημαντική η υποστήριξη που δεν έχασε και

μάλιστα σε μια περίοδο που κλήθηκε να παρακολουθήσει τα μαθήματά του με ένα διαφορετικό τρόπο ενώ επιπρόσθετα μιλά και για την επαφή που διατηρήθηκε:

“Από ψυχολογικής πλευράς με βοήθησε να ανταπεξέλθω στα διαδικτυακά μαθήματα και με εμπύχωσε. Μου άρεσε γιατί έτσι δε χάσαμε την επαφή μας.”
Αντρέας, 39 ετών, απόφοιτος Λυκείου, υποστήριξη κατάρτισης, διαμένει σε Στεγαστική Δομή.

Η διατήρηση σχέσης και διαδικασίας διαφάνηκε ότι συνετέλεσε και στη βίωση του συναισθήματος της **Εμπύχωσης / Διεξόδου**, όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Ιωάννης:

“Ναι σίγουρα με βοηθά. Με βγάξει από τον εγκλωβισμό. Μια ηλιαχτίδα, μια διεξόδος. Ενημερώνομαι, αλλά και ψυχολογικά. Μου άλλαξε τη διάθεση.”
Ιωάννης, 39 ετών, απόφοιτος Λυκείου, αναζήτηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα.

Το επόμενο θέμα που αναδύθηκε, έβαλε μια ακόμα παράμετρο στη βοήθεια που προσφέρθηκε από την επαγγελματική συμβουλευτική εξ’ αποστάσεως, την **Απουσία Μετακίνησης**, όπως την εξέφρασε ο Νίκος:

“[...] το εξ’ αποστάσεως είναι πιο βολικό γιατί δεν χρειάζεται να μετακινούμαι.”
Νίκος, 36 ετών, απόφοιτος Λυκείου, αναζήτηση εργασίας, υποστήριξη κατάρτισης, διαμένει στη Κοινότητα

Ο Νίκος εξέφρασε την ικανοποίησή του για την απουσία μετακίνησης σε μια

περίοδο που η μετακίνηση ήταν ιδιαίτερα δυσκολομένη.

Αναφορικά με το δεύτερο μέρος του τέταρτου ερευνητικού ερωτήματός μας σχετικά με την προτίμηση των ληπτών υπηρεσιών ψυχικής υγείας, σε μια σύγκριση της εξ αποστάσεως με την διαζώσης επαγγελματική συμβουλευτική, αναδύθηκαν τα εξής θέματα: Αρκετοί συμμετέχοντες/ουσες ανέφεραν μια **Προτίμηση Στη Δια Ζώσης** επαγγελματική συμβουλευτική, παρ' όλο που ανέφεραν ότι η εξ αποστάσεως τους βοήθησε πραγματικά. Όπως για παράδειγμα ο Ορέστης που ενώ βοηθήθηκε από την εξ αποστάσεως:

“Προτιμώ την άμεση επαφή δια ζώσης. Μπορούσαμε να πούμε περισσότερα πράγματα.”

Ορέστης, 33 ετών, απόφοιτος Λυκείου, αναζήτηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα

Φαίνεται ότι η δια ζώσης επαγγελματική συμβουλευτική, επιτρέπει στον Ορέστη να μοιράζεται και να εκφράζει περισσότερο, όπως και στον Ευάγγελο που ενώ επίσης βοηθήθηκε, θεωρεί την δια ζώσης συμβουλευτική πιο άμεση:

“Ευτυχώς που υπήρχε! [η εξ αποστάσεως] Γενικά όμως θα επέλεγα τις δια ζώσης [συναντήσεις] γιατί υπάρχει αμεσότητα.”

Ευάγγελος, 51 ετών, απόφοιτος ΑΕΙ, αναζήτηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα.

Αρκετοί συμμετέχοντες/ουσες μίλησαν για την **Εξίσου Προτίμησή** τους και στις δύο μεθόδους επαγγελματικής συμβουλευτικής. Όπως ο Μίλτος, για παράδειγμα:

“Συγκριτικά σχεδόν το ίδιο, ειδικά όταν γίνεται μέσω skype [σσ. σε σχέση με το τηλέφωνο]”

Μίλτος, 33 ετών, απόφοιτος μεταπτυχιακού, αναζήτηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα

Ενώ αναδύθηκε ακόμα ένα θέμα που αφορούσε στην Αποδοχή της Εξ αποστάσεως Έκτακτα. Η Δήμητρα χαρακτηριστικώς είπε:

“Δεν συγκρίνεται με την δια ζώσης, αλλά αποτέλεσε ένα πολύ καλό μέσο για τα διαστήματα της καραντίνας.”

Δήμητρα, 41 ετών, απόφοιτος ΑΕΙ, διατήρηση εργασίας, διαμένει στη Κοινότητα.

Φαίνεται ότι η δια ζώσης επαγγελματική συμβουλευτική κέρδισε στις προτιμήσεις των συμμετεχόντων/ουσών κυρίως λόγω δυνατότητας καλύτερης έκφρασης και περισσότερης αμεσότητας, όμως αυτό δεν μειώνει την ευγνωμοσύνη τους για την ύπαρξη της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής στους καιρούς της καραντίνας, ενώ υπήρξαν κι εκείνοι που την προτιμούν λόγω της απουσίας μετακίνησης. Είναι σημαντικό να αναφέρουμε τελειώνοντας, ότι όλοι/ες οι συμμετέχοντες/ουσες μίλησαν για το γεγονός ότι θα ήθελαν να έχουν οι ίδιοι την επιλογή για το ποια από τις δύο μεθόδους θα χρησιμοποιούν για την υποστήριξή τους χωρίς να αναγκάζονται να ακολουθούν τη μία ή την άλλη λόγω εξωτερικών συνθηκών.

Συμπεράσματα

Σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας ήταν να διερευνηθεί αφενός το πώς επηρεάστηκαν οι λήπτες υπηρεσιών

ψυχικής υγείας εργασιακά η γενικότερα στην περίοδο της καραντίνας λόγω της πανδημίας και αφετέρου το πώς βίωσαν και αξιολόγησαν την εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική.

Οι συνθήκες που δημιούργησε η καραντίνα και που αφορούσε την φυσική απόσταση μεταξύ των ανθρώπων, την απαγόρευση της ελεύθερης κυκλοφορίας και την διακοπή των υπηρεσιών συνοδεύτηκε στο μεγαλύτερο μέρος των ληπτών υπηρεσιών ψυχικής υγείας που συμμετείχαν στην έρευνα από αρνητικά συναισθήματα και καταστάσεις. Κυρίαρχα αρνητικά συναισθήματα είναι αυτά το φόβου, της θλίψης και του φόβου μόλυνσης. Παράλληλα διαμορφώθηκαν λόγω της καραντίνας αρνητικές καταστάσεις όπως αυτές των ενδοοικογενειακών συγκρούσεων, της κλινοφιλίας, της αδράνειας και της υποτροπής. Έρευνες στο γενικό πληθυσμό δείχνουν ότι οι άνθρωποι στην περίοδο της πανδημίας COVID-19 βίωσαν και βιώνουν ψυχολογική δυσφορία (Xiong et al., 2020. Taylor 2019). Παράλληλα τα άτομα με ψυχική νόσο έρχονται αντιμέτωποι όχι μόνο με την αβεβαιότητα της πανδημίας αλλά και με την διακοπή των στρατηγικών που ακολουθούσαν προκειμένου να υποστηρίξουν την ψυχική τους υγεία και την προσωπική τους ανάκαμψη (Costa et al., 2020). Ένα άλλο θέμα που αναδεικνύεται σημαντικό αναφορικά με τις επιδράσεις της καραντίνας στους λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας αφορά την απομόνωση και την έλλειψη κοινωνικότητας. Καθώς η ψυχοκοινωνική αποκατάσταση στηρίζεται στο δίκτυο των κοινωνικών σχέσεων ο περιορισμός της κοινωνικής επαφής αποτελεί βασικό ανασχετικό παράγοντα

στην πορεία ψυχικής υγείας των ατόμων. Το στοιχείο αυτό της απομόνωσης και του περιορισμού της κοινωνικής ζωής ως βασική επίδραση της πανδημίας αποτελεί χαρακτηριστικό εύρημα και άλλων σύγχρονων ερευνών και μελετών (Costa, et al., 2020. Saltzman, Hansel & Bordnick, 2020). Μόνο ένα άτομο ανέφερε ότι δεν υπήρχε κάποια αξιοσημείωτη επιρροή λόγω της καραντίνας, καθώς ενδεχομένως προϋήρχε ήδη μια απομόνωση και μείωση των κοινωνικών επαφών λόγω των συμπτωμάτων της ψυχικής νόσου (Wang et al., 2017).

Αρκετοί λήπτες αναφέρθηκαν και στην επίδραση του περιορισμού ως μη δυνατότητα μετακίνησης και περιορισμού της ελευθερίας. Η αίσθηση αυτή του περιορισμού επηρεάζει και την κατάσταση της ψυχικής υγείας των ατόμων. Η κοινωνική υποστήριξη και η κοινότητα διαδραματίζουν ένα πρωταρχικό ρόλο στην ανάκαμψη των ατόμων (Chan, Lowe, Weber, & Rhodes, 2015. Hansel et al., 2013). Η καραντίνα και η μη δυνατότητα μετακίνησης περιορίζει σημαντικά τις ευκαιρίες των ατόμων για την συναλλαγή τους με την κοινότητα απαραίτητο στοιχείο για την πορεία της αποκατάστασης.

Η επίδραση όμως της καραντίνας λόγω της πανδημίας δεν είχε μόνο αρνητικές επιδράσεις αλλά ένας μικρός αριθμός συμμετεχόντων στην έρευνα βρήκε δημιουργικούς τρόπους να ανταποκριθεί στις προκλήσεις που έθεσε η πανδημία. Η δυνατότητα για φυσική άσκηση μέσω περπατήματος, η δημιουργική αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου μέσω μαγειρικής και η ευκαιρία να επαναπροσδιοριστούν κάποιες κοινωνικές σχέσεις αποτελούν ορισμένα τέτοια παραδείγματα, τα οποία

βρίσκονται σε συμφωνία και με άλλες έρευνες (Sandin et al., 2020. Child, 2020). Τα στοιχεία αυτά δείχνουν τη γενικότερη προσαρμογή και κινητοποίηση κάποιων ληπτών απέναντι σε μια νέα διαμορφωμένη πραγματικότητα όπως αυτή της καραντίνας λόγω COVID-19 (βλ. και Saltzman et al, 2020).

Αναφορικά με την επίδραση της καραντίνας σε θέματα που αφορούν την εργασία έντονο ήταν το άγχος, και η δυσκολία που αφορά την ανεύρεση εργασίας. Παρόλα τα στερεότυπα και τους μύθους που υπάρχουν αναφορικά με την ψυχική νόσο η αλήθεια είναι ότι οι λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας επιθυμούν να εργαστούν καθώς η εργασία είναι σημαντικό κομμάτι της ταυτότητάς τους (Drake, Bond & Becker, 2012. Δρόσος & Τσαμπαλάτη-Βακαλοπούλου, 2019). Παρόλα αυτά η μείωση των θέσεων εργασίας συνεπακόλουθο της πανδημίας - COVID-19 (Drosos et al., 2021) έφερε ως άμεση επίδραση το άγχος της δυσκολίας ανεύρεσης εργασίας. Το άγχος λόγω των νέων συνθηκών που διαμορφώνει η πανδημία έρχεται να προστεθεί στην ήδη υπάρχουσα δυσκολία ανεύρεσης εργασίας λόγω του στίγματος της ψυχικής νόσου (Drosos & Theodoroulakis, 2019. Corrigan & Blink, 2016). Σε αρκετούς υπήρξε ένας αποσυντονισμός σε θέματα εργασίας καθώς οι νέες συνθήκες της καραντίνας άλλαξε την καθημερινότητάς τους και αρκετοί λήπτες είχαν συνηθίσει να λαμβάνουν εργασιακή υποστήριξη εκτός σπιτιού. Σε αυτό το

σημείο αναδεικνύεται πόσο σημαντικό είναι για τους λήπτες η συνέχιση της καθημερινότητας και των υγιών συνηθειών τους (Druss, 2020).

Ενδιαφέρον παρουσιάζει ότι αρκετοί από τους λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας που εργάζονταν δεν επηρεάστηκαν από τις συνθήκες που δημιούργησε η καραντίνα σε θέματα εργασίας. Η παροχή εργασίας αποτέλεσε ένα σταθερό πόλο διατήρησης της αίσθησης της κοινωνικής σύνδεσης που είναι σημαντική για τα άτομα με ψυχική νόσο (Hawtyluck et al., 2004). Ελάχιστοι συμμετέχοντες αναφέρθηκαν στον φόβο μόλυνσης από COVID-19 στο εργασιακό περιβάλλον (Shinn & Viron, 2020). Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι ένα μεγάλος αριθμός ληπτών υπηρεσιών ψυχικής υγείας εργάζονται σε νοσοκομεία, δημόσιες, υπηρεσίες και ΚοιΣΠΕ⁶ (Gilbert et al., 2013) στον τομέα της καθαριότητας. Όμως, αρκετοί λήπτες που διαμένουν σε στεγαστικές δομές (οικοτροφεία, ξενώνες, προστατευόμενα διαμερίσματα) αναγκάστηκαν να βγουν σε αναστολή εργασίας λόγω των μέτρων προφύλαξης στις συγκεκριμένες δομές ψυχικής υγείας, γεγονός που τους έφερε μια ευρύτερη αποδιοργάνωση.

Η πανδημία δημιούργησε νέες αναγκαιότητες στους εργασιακούς χώρους όπως αυτό της τηλεργασίας (Drosos et al., 2021) και αυτό αποτυπώνεται στην σκέψη των ληπτών κυρίως με άγχος να μην μείνουν πίσω από τις εργασιακές εξελίξεις (Hamouche, 2020). Ένας ση-

6. Οι ΚοιΣΠΕ (Κοινωνικοί Συνεταιρισμοί Περιορισμένης Ευθύνης) αποτελούν ταυτόχρονα εμπορικές επιχειρήσεις και μονάδες ψυχικής υγείας. Το 50% των εργαζομένων τους είναι λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας.

μαντικός αριθμός ατόμων οραματίζονται τον εαυτό τους στην τηλεργασία, ενώ άλλοι νιώθουν μια ανακούφιση καθώς το αντικείμενο της εργασίας που κάνουν δεν υπόκεινται σε τηλεργασία. Οι νέες συνθήκες της τηλεργασίας δημιουργούν μια ανησυχία στους λήπτες αναφορικά με τις δεξιότητες και τις γνώσεις που διαθέτουν και μια αίσθηση ανεπαρκούς εαυτού απέναντι στις νέες αυτές εξελίξεις. Για κάποιους λήπτες, επίσης, δεν υπήρξε καμία αλλαγή στον τρόπο που βλέπουν εργασιακά τον εαυτό τους στο μέλλον.

Σχετικά με τις ανάγκες υποστήριξης των ληπτών υπηρεσιών ψυχικής υγείας στην περίοδο της καραντίνας το μεγαλύτερο μέρος ένιωσαν ότι είχαν την κατάλληλη υποστήριξη. Το γεγονός αυτό αναδεικνύει την κατάλληλη και επαρκή υποστήριξη εκ μέρους των υπηρεσιών ψυχικής υγείας σε αυτή την δύσκολη περίοδο. Κάποιοι λήπτες παρόλα αυτά ένιωσαν την ανάγκη για επιπρόσθετη υποστήριξη. Το γεγονός αυτό υπογραμμίζει την σημασία της συνεχούς φροντίδας και υποστήριξης από τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας ειδικά στην τρέχουσα περίοδο της πανδημίας (Shinn & Viron, 2020). Επίσης στην περίοδο της καραντίνας σημαντικές είναι οι ανάγκες οικονομικής υποστήριξης αλλά και συντροφικότητας-κοινωνικοποίησης (Costa et al, 2020). Οι λήπτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας είναι περισσότερο εξοικειωμένοι στην λήψη υποστήριξης από υπηρεσίες συγκριτικά με τον γενικό πληθυσμό. Σε μια δύσκολη περίοδο όπως αυτή της καραντίνας εύκολα θα αναζητήσουν εφόσον το έχουν ανάγκη μια υπηρεσία προκειμένου να λάβουν την κατάλληλη υποστήριξη

Ανάμεσα στους τρόπους υποστήρι-

ξης η εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική ήταν σημαντική και βοήθησε το σύνολο των ληπτών υπηρεσιών ψυχικής υγείας. Η διατήρηση της συμβουλευτικής σχέσης και διαδικασίας αποτέλεσε σημαντικό προβληματισμό για τους λήπτες και η εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική έδωσε αυτήν την δυνατότητα. Η διαδικασία της ευρύτερης ανάκαμψης των ληπτών εδράζεται στην συνέχεια και διατήρηση της σχέσης ανάμεσα στον επαγγελματία και το άτομο ως βασική προϋπόθεση προκειμένου να υπάρχει ένας σταθερός δεσμός ασφάλειας και εμπιστοσύνης.

Επίσης η διαδικασία αποτέλεσε για κάποιους μια πηγή εμψύχωσης και διεξόδου στην δύσκολη αυτή περίοδο ενώ για λίγους βοηθητική ήταν και η ευκαιρία που υπήρξε για μη μετακίνηση από το σπίτι στην υπηρεσία (Βλ. και Sanders & Rosenfield, 1998). Έχει ενδιαφέρον ότι αρκετοί από τους λήπτες προτιμούν εξ ίσου με την δια ζώσης και την εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική σημειώνοντας ότι και οι δύο είναι αποτελεσματικές. Μολονότι υπάρχουν και λήπτες που προτιμούν την δια ζώσης καθώς υπάρχει μεγαλύτερη αμεσότητα και επαφή, υπήρξε καθολική αναγνώριση της σημασίας και αποτελεσματικότητας της εξ αποστάσεως επαγγελματικής συμβουλευτικής στις ιδιαίτερες συνθήκες της καραντίνας. Τέλος οι λήπτες θα ήθελαν να έχουν οι ίδιοι την επιλογή για το ποια μέθοδο (δια ζώσης ή εξ αποστάσεως) επαγγελματικής συμβουλευτικής θα επέλεξουν, καθώς ακόμη και σε συνθήκες μη καραντίνας άλλοι παράγοντες μπορεί να τους αποτρέπουν από τη δια ζώσης συμμετοχή στις συμβουλευτικές συνεδρίες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology*, 3 (2). 77-10.
- Γαβριήλ, Ε., & Δρόσος, Ν. (2016). Επαναπροσδιορίζοντας το ρόλο του επαγγελματικού συμβούλου που δουλεύει με ευάλωτες κοινωνικές ομάδες: Η ανάγκη δικτύωσης του με την αγορά εργασίας. Στο Δ. Σιδηροπούλου-Δημακάκου, Α. Ασβεστάς, Γ. Κουμουνδούρου, & Αι. Μυλωνά-Καλαβιά (Επιμ.) *Σύγχρονα Θέματα Επαγγελματικής Συμβουλευτικής* (σελ. 275-289). Αθήνα: εκδόσεις Γρηγόρη.
- Cedefop; European Commission; ETF; ICCDPP; ILO; OECD; UNESCO (2020). *Career guidance policy and practice in the pandemic: results of a joint international survey – June to August 2020*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <http://data.europa.eu/doi/10.2801/318103>
- Chan, C. S., Lowe, S. R., Weber, E., & Rhodes, J. E. (2015). The contribution of pre- and postdisaster social support to short- and long-term mental health after Hurricanes Katrina: A longitudinal study of low-income survivors. *Social Science & Medicine*, 138, 38-43.
- Child, D. (2020). The positive impacts on the environment since the coronavirus lockdown began | London Evening Standard
- Clevenger, N., & Kubek, P.M. (Ed.) (2007). *Work Is Recovery: True Stories about Real People Who Benefit from Supported Employment, the evidence-based practice*. Ohio, Cleveland: Center for Evidence-Based Practices, Case Western Reserve University.
- Corrigan, P.W., & Blink, A.B. (2016). The stigma of mental illness. *Encyclopedia of Mental Health (2nd ed.)*, Vol. 4: 230-234
- Costa, M., Pavlo, A., Reis, G., Ponte, K. & Davidson, L.(2020). COVID-19 Concerns Among Persons With Mental Illness. *Psychiatric Services*, 71 (11), 1188-1190.
- Cullen, W., Gulati, G. & Kelly, B.D. (2020). Mental health in the COVID-19 pandemic. *QJM: An International Journal of Medicine*, 113 (5), 311-312.
- Dores, A. R., Geraldo, A., Carvalho, I. P. & Barbosa F. (2020). The use of new digital information and communication technologies in psychological counseling during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17 (20).
- Drake, R.E., Bond, G.R., & Becker, D.R. (2012). *Individual Placement and Support: An evidence-based approach to supported employment*. USA: Oxford University Press.
- Drosos, N. (2017, October). Promoting work integration for mental health patients: The role of career counselling. In M.E. Duarte & P. Cardoso (Chairs), *The democratic mission of career counselling/coaching: A constellation of research and practices to promote decent work*. Symposium conducted at the International Conference titled “Decent work, Equity and Inclusion: Passwords for the present and the future” of the Network for Innovation in Career Guidance and Counselling in Europe (NICE). Padova, Italy.
- Drosos, N., & Theodoroulakis, M. (2019). Employment as an integral part of social inclusion: The case of mental health patients in Greece. In K. Scorgie & C. Forlin (Eds.) *Promoting Social Inclusion: Co-creating Environments that Foster Equity and Belonging* (pp. 221-237). UK: Emerald Group Publishing LTD.
- Drosos, N., Theodoroulakis, M., Antoniou, A.-S. & Cernja, I. (2021). Career services in the post-COVID-19 era: a paradigm for career counseling unemployed individuals. *Journal of employment counselling*, 58, 36-48.
- Δρόσος, Ν., & Τσαμπιλάτη-Βακαλοπούλου, Ι. (2019). Διερεύνηση του νοήματος της εργασίας

- σε άτομα με ψυχική νόσο: Είναι η εργασία απλώς ένας τρόπος αύξησης των εισοδημάτων; *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής & Προσανατολισμού*, 116-117, 66-80.
- Druss, B. G. (2020). Addressing the COVID-19 Pandemic in Populations With Serious Mental Illness. *JAMA Psychiatry*, 77 (9), 891-892.
- Fisher, D. B. (1994). Health care reform based on an empowerment model of recovery by people with psychiatric disabilities. *Psychiatric Services*, 45(9), 913-915.
- Gilbert, E., Marwaha, S., Milton, A., Johnson, S., Morant, N., Parsons, N., Fisher, A., Singh, S., & Cunliffe, D. (2013). Social firms as a means of vocational recovery for people with mental illness: a UK survey. *BMC Health Services Research*, No 13:270.
- Hansel, T. C., Osofsky, J. D., Osofsky, H. J., & Friedrich, P. (2013). The effect of long-term relocation on child and adolescent survivors of Hurricane Katrina. *Journal of Traumatic Stress*, 26, 613-620.
- Hamouche, S. (2020). COVID-19 and employees' mental health: stressors, moderators and agenda for organizational actions. *Emerald Open Research*, 2.
- Hawryluck, L., Gold, W. L., Robinson, S., Pogorski, S., Galea, S., & Styra, R. (2004). SARS control and psychological effects of quarantine, Toronto, Canada. *Emerging Infectious Diseases*, 10(7), 1206-1212.
- Jacobson, N., & Greenley, D. (2001). What is recovery? A conceptual model and explication. *Psychiatric services*, 52(4), pp.482-485.
- Saltzman, L. Y., Hansel, T. C., & Bordnick, P. S. (2020). Loneliness, isolation, and social support factors in post-COVID-19 mental health. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*
- Sanders, P., & Rosenfield, M. (1998). Counselling at a distance: Challenges and new initiatives. *British Journal of Guidance and Counselling*, 26(1), 5-10.
- Sandín, B., Valiente, R. M., García-Escalera, J., Campagne, D. M., & Chorot, P. (2020). Psychological impact of the COVID-19 pandemic: Negative and positive effects in Spanish population during the mandatory national quarantine. *Journal of Psychopathology and Clinical Psychology/ Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 25(1), 1-21.
- Schur, L. A., Ameri, M. & Kruse, D. (2020). Telework After COVID: A “Silver Lining” for Workers with Disabilities?. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 30, 521-536.
- Shinn, A. K., & Viron, M. (2020). Perspectives on the COVID-19 pandemic and individuals with serious mental illness. *The Journal of clinical psychiatry*, 81(3), 0-0.
- Super, D. E., Savickas, M. L., & Super, C. M. (1996). The Life-span, Life-space Approach to Careers. In D. Brown, L. Brooks & Associates (Eds.) *Career Choice and Development*, 3d ed. (pp. 121-178). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- ILO (International Labour Organization) (2021). ILO Monitor: COVID-19 and the world of work (7th edition): Updated estimates and analysis. Retrieved from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--dgreports/--dcomm/documents/briefingnote/wcms_767028.pdf
- Ίσαρη, Φ., & Πουρκός, Μ. (2015). *Ποιοτική μεθοδολογία έρευνας*. Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα. www.kallipos.gr
- Panchal, N., Kamai, R., Cox, C., & Grafield, R. (2021). The Implications of COVID-19 for Mental Health and Substance Use. Retrieved from <https://www.kff.org/coronavirus-covid-19/issue-brief/the-implications-of-covid-19-for-mental-health-and-substance-use/>
- Taylor S.(2019). *The Psychology of Pandemics: Preparing for the Next Global Outbreak of Infectious Disease*. Newcastle upon Tyne, Cambridge Scholars Publishing.
- Wang, J., Lloyd-Evans, B., Giacco, D., Forsyth, R., Nebo, C., Mann, F., & Johnson, S. (2017). Social isolation in mental health: a conceptual and methodological review. *Social psychi-*

- atry and psychiatric epidemiology*, 52(12), 1451-1461.
- Wilson, J. M., Lee, J., Fitzgerald, H. N., Oosterhoff, B., Sevi, B. & Shook, N. J. (2020). Job Insecurity and Financial Concern During the COVID-19 Pandemic Are Associated With Worse Mental Health. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 62 (9), 686-691.
- Xiong, J., Lipsitz, O., Nasri, F., Lui, L., Gill, H., Phan, L., Chen-Li, D., Iacobucci, M., Ho, R., Majeed, A., & McIntyre, R. S. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on mental health in the general population: A systematic review. *Journal of Affective Disorders*, 277, 55-64.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ - ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

- Πώς επηρεάστηκες συνολικά στις περιόδους της καραντίνας;
- Πώς επηρεάστηκες εργασιακά στις περιόδους της καραντίνας;
- Άλλαξε καθόλου ο τρόπος που φανταζόσουν τον εαυτό σου στο μέλλον σχετικά με την εργασία;
- Τι είδους υποστήριξη χρειάστηκες την περίοδο αυτή;
- Τηλεσυμβουλευτική: α) Σε βοήθησε η εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική; β) Αν ναι, πώς σε βοήθησε; γ) Πώς σου φάνηκε σε σχέση με την διά ζώσης;
- Θα επιθυμούσες να μπορείς να επιλέξεις με ποιον τρόπο θα λαμβάνεις υπηρεσίες (εξ αποστάσεως ή διά ζώσης);

*Αργυρώ Κ. Χαροκοπάκη**

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΤΗΛΕ-ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ: ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Περίληψη: Ζητούμενο για την επαγγελματική συμβουλευτική προκειμένου αυτή να συμβαδίζει στο πολιτιστικό συγκείμενο, αποτελεί η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας στις υπηρεσίες της. Στην παρούσα εργασία αντικείμενο συζήτησης αποτελεί ο τρόπος ενσωμάτωσης ορισμένων από τις υπηρεσίες που σχετίζονται με τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας στις υπηρεσίες των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού και σταδιοδρομίας. Συγκεκριμένα, παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά και ο τρόπος συμπερίληψης των τηλεφωνικών και διαδικτυακών μέσων σύγχρονης και ασύγχρονης επικοινωνίας στη διαδικασία της συμβουλευτικής, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της χρήσης τους καθώς και οι προκλήσεις που θέτουν για τα προσόντα και τις δεξιότητες των συμβούλων. Τέλος, παρουσιάζεται ένα παράδειγμα εφαρμογής τηλεφωνικής επαγγελματικής συμβουλευτικής για τη διαχείριση ενός νέου περιστατικού.

Λέξεις-κλειδιά: επαγγελματική τηλε-συμβουλευτική, τηλεφωνική συμβουλευτική, δεξιότητες επαγγελματικών συμβούλων.

CAREER TELE-COUNSELING: APPLICATIONS AND CHALLENGES

Abstract: Today, a great challenges for professional counseling is to integrate information and communication technologies in its services. In the present study, we discuss the way of integrating some of the services related to information and communication technologies in career guidance and counseling. We also present the characteristics and the way of including telephone, internet and asynchronous communication in the career counseling process, the advantages and the disadvantages of their use as well as the challenges they set for the qualifications and skills of the career counselors. Finally, we presented an example of a telephone career counseling application for managing a new incident.

Keywords: career tele-counseling, telephone counseling, skills for career counselors

Εισαγωγή

Πάνω από 70% των ανθρώπων παγκοσμίως διαθέτει κινητό τηλέφωνο, ενώ εκτιμάται ότι μπορεί να είναι περισσότε-

ροι εκείνοι που χρησιμοποιούν έξυπνες συσκευές τηλεπικοινωνίας (smartphones) από όσους είναι πραγματικά συνδρομητές σε μεγάλες τηλεπικοινωνιακές εταιρίες (Ericsson, 2018). Αυτή η διάδοση της

* Η Χ.Α. είναι εκπαιδευτικός, Δρ. Συμβουλευτικής – Επαγγελματικού Προσανατολισμού, Επισημονική Συνεργάτης Ε.Κ.Π.Α. – Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε. – Ε.Π.Κ. E-mail: acharokop@gmail.com

χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας (ICTs) οδηγεί σε διαφοροποίηση των τύπων και συνθηκών εργασίας με αποτέλεσμα την παγκόσμια συγκυρία εξάπλωσης των υπηρεσιών τηλε-εργασίας (Betz & Borgen, 2010; Gati & Asulin-Peretz, 2011). Με αυτά τα δεδομένα, η ζήτηση υπηρεσιών τηλε-συμβουλευτικής αυξάνεται ολοένα. Σε αυτό το συγκεκριμένο, οι υπηρεσίες τηλε-συμβουλευτικής μπορεί να φανούν εξαιρετικά χρήσιμες και στο πεδίο της επαγγελματικής συμβουλευτικής για την κατανόηση και διευκόλυνση των θεμάτων και ζητημάτων γύρω από την εργασία που απασχολούν τους ωφελούμενους της, καθώς επίσης και να συμβάλλει στην αναβάθμιση της έρευνας στον τομέα αυτό.

Η παρούσα εργασία ασχολείται και παρουσιάζει ποιες (μπορούν) να είναι οι νέες μορφές επαγγελματικής τηλε-συμβουλευτικής, εστιάζοντας σε ορισμένες από αυτές και συζητώντας τις προκλήσεις από την εφαρμογή τους για τους επαγγελματικούς συμβούλους.

Τηλε-συμβουλευτική

Σύμφωνα με την Αμερικανική Ομοσπονδία Ψυχολογίας (American Psychological Association – APA, 2013) και τις σχετικές προδιαγραφές παροχής υπηρεσιών μέσω τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας (ICTs), *τηλε-ψυχολογία είναι η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης με τη χρήση αυτών των μέσων* (APA, 2013, p.791). Ως εκ τούτου, η τηλεψυχολογία μπορεί να περιλαμβάνει διαδικτυακές παρεμβάσεις, εφαρμογές μέσα από κινητά τηλέφωνα, ηλεκτρονική αξιολόγηση,

τηλεδιασκέψεις καθώς και άλλες τεχνολογίες. Οι υπηρεσίες αυτές ξεκίνησαν να εφαρμόζονται και έχουν διαδοθεί στο χώρο της συμβουλευτικής και της ψυχοθεραπείας, αρχής γενομένης με την παροχή υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου (με τη μορφή των γραμμών (άμεσης) παροχής βοήθειας –Helplines) και στη συνέχεια μέσω εφαρμογών τηλεδιάσκεψης.

Αυτό συνέβη διότι οι υπηρεσίες τηλε-συμβουλευτικής με τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας (ICTs), παρέχουν τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε συμβούλους που είναι διαθέσιμοι τις περισσότερες φορές όλο το 24ωρο (τηλεφωνικές ή διαδικτυακές υπηρεσίες άμεσης βοήθειας -helplines) και από το χώρο που επιθυμεί ο συμβουλευόμενος/η. Οι υπηρεσίες αυτές απευθύνονται σε ανθρώπους που αντιμετωπίζουν κρίσιμες και επείγουσες καταστάσεις, δηλαδή σε άτομα ή ομάδες που αντιμετωπίζουν κρίσεις αυτοκτονικών τάσεων, δυσκολίες που αφορούν σε θέματα έντονων συναισθηματικών διαταραχών (άγχος, κατάθλιψη, μετα-τραυματικό στρες), ενδοοικογενειακή βία, θέματα που αφορούν στην υγεία τους εν γένει, ακόμα και σε θέματα που αφορούν οικογενειακές διενέξεις και δράματα. Μέσω των υπηρεσιών αυτών είναι δυνατό το άτομο να διαχειριστεί ένα άμεσο και κατεπείγον ζήτημα που τον/την απασχολεί όσο και να έχει τη δυνατότητα να εντοπίσει και να επιλέξει σύμβουλο ή/και υπηρεσία για να συνεχίσει μαζί του/της σε διαζώσης ή εξ'αποστάσεως θεραπεία. Τέτοιες υπηρεσίες παρέχονται από ιδιωτικούς αλλά και από δημόσιους φορείς δωρεάν ή επί πληρωμή (AIPC, 2020; Devlin, 2020).

Επαγγελματική Τηλε-συμβουλευτική

Όπως είναι φυσικό οι διαφοροποιήσεις στην παροχή υπηρεσιών τηλε-συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας με τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας (ICTs), δεν άφησαν ανεπηρέαστο και το χώρο της επαγγελματικής συμβουλευτικής.

Αναφερόμενοι στις υπηρεσίες *επαγγελματικής τηλε-συμβουλευτικής*, οι μορφές υπηρεσιών που μπορούν να οργανωθούν, αφορούν και αναφέρονται στη χρήση αφενός *α-σύγχρονων διαδικτυακών διαδικασιών* όπως υπηρεσιών συμβουλευτικής μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων σε ειδικά διαμορφωμένες πλατφόρμες και εφαρμογές, μέσω εφαρμογών επαγγελματικής αυτό-αξιολόγησης (ICT – based self-help assessments για τα ενδιαφέροντα, τις αξίες, την προσωπικότητα, τα χαρακτηριστικά λήψης αποφάσεων κ.ά.)¹ και αφετέρου στην παροχή υπηρεσιών *σύγχρονης συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου (με τη μορφή των γραμμών (άμεσης) παροχής βοήθειας – Help lines όπως στην συμβουλευτική) ή μέσω εφαρμογών τηλεδιάσκεψης*.

Σε ότι αφορά τα θέματα που απασχολούν τους εμπλεκόμενους, αφορούν και

αναφέρονται όπως στην περίπτωση της πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτικής, σε θέματα επαγγελματικής ανάπτυξης (διαχείριση μεταβάσεων και αλλαγών, ανάπτυξη και διαμόρφωση επαγγελματικής ταυτότητας με επίτευξη αυτογνωσίας και πληροφόρηση κ.ά.), με κυρίαρχο το ζήτημα της λήψης αποφάσεων σταδιοδρομίας, καθώς αυτό αποτελεί το σημαντικότερο θέμα που πραγματεύεται το πεδίο αυτό (Αργυροπούλου, 2019). Με δεδομένο ότι η διαδικασία λήψης αποφάσεων νοείται πλέον ως μια δια-βίου ανάγκη και όχι απλώς ως μια και μοναδική απόφαση (Gati, 2013) καθώς και λόγω της αυξημένης αβεβαιότητας του περιβάλλοντος (αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις), η διαχείριση της απόφασης/αποφάσεων σχετικά με τη σταδιοδρομία μετατρέπεται σε ζήτημα αυτοδιαχείρισης και σχεδιασμού ζωής (Lent & Brown, 2013; Savickas, 2013) το οποίο σε πολλές περιπτώσεις συνοδεύεται από υψηλά επίπεδα άγχους, αρνητικές σκέψεις για τον εαυτό και επιτείνει το ζήτημα της πιθανής χρόνιας δυσκολίας του ατόμου να προχωρήσει στη λήψη αποφάσεων (Santos, Ferreira & Goncales, 2014).

Με βάση τα ανωτέρω, η επαγγελματική συμβουλευτική και τα θέματα

1. Ενδεικτικά παραδείγματα τέτοιων διαδικτυακών υπηρεσιών αυτό-αξιολόγησης στο εξωτερικό είναι το CAPA on line system, το οποίο προσφέρει υποστήριξη σε φοιτητές για την επιλογή τομέα σπουδών (Betz & Borgen, 2010), ο ιστότοπος Vocopher, ο οποίος παρέχει πολλά διαδικτυακά εργαλεία και άλλο εκπαιδευτικό υλικό (Galvin & Savickas, 2010), το Virtual Career Center (Horan, 2010), το Personal Globe Inventory (PGI) το οποίο παρέχει αξιολογήσεις ενδιαφερόντων και αυτοαποτελεσματικότητας (Tracey, 2010).

Στη χώρα μας αντίστοιχου τύπου διαδικτυακές διαδικασίες επαγγελματικής αυτό-αξιολόγησης παρέχονται από τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.ΕΠ.) για εφήβους (<http://www.eopppe.gr/teens> Η Διαδικτυακή Πύλη Εφήβων) και ενήλικες (<http://e-stadiodromia.eopppe.gr> Η Διαδικτυακή Πύλη Ενηλίκων).

που πραγματεύεται, θεωρούνται ως ο «ιδανικός τομέας» για την εφαρμογή τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας. Η επαγγελματική αξιολόγηση σε θέματα συμπεριφοράς, δεξιότητων, ενδιαφερόντων, η αναζήτηση και αξιοποίηση εκπαιδευτικών και επαγγελματικών πληροφοριών συνήθως δεν αποτελούν κρίσιμες καταστάσεις που απαιτούν κατεπείγουσα διαχείριση. Ακόμα και να θεωρήσουμε όμως ότι είναι πιθανό να συμβεί κάτι τέτοιο, η ένταση των συναισθημάτων που εκδηλώνονται θεωρείται πιο ήπια σε σχέση με τα συμπτώματα των τραυματικών εμπειριών ή άλλων θεμάτων ψυχικής υγείας (Varghese et al, 2020).

Προκλήσεις και προβληματισμοί κατά την εφαρμογή της Επαγγελματικής τηλε-συμβουλευτικής

Αρχικά δεν θα πρέπει να παραβλέψουμε ότι το πεδίο της επαγγελματικής συμβουλευτικής ήταν το πρώτο που ενσωμάτωσε την τεχνολογία στους κόλπους των υπηρεσιών της, καθώς η αναζήτηση πληροφοριών για τις σπουδές, τα επαγγέλματα και τους χώρους εργασίας πραγματοποιείται μέσω της τεχνολογίας, ενώ σε πολλές περιπτώσεις πλέον η αναζήτηση και διάδοση των εν λόγω πληροφοριών γίνεται αποκλειστικά μέσω του παγκόσμιου ιστού (web) (Brown, 2015). Αυτό σημαίνει ότι σήμερα η τεχνολογία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των παρεμ-

βάσεων και υπηρεσιών επαγγελματικής συμβουλευτικής.

Ωστόσο, σύμφωνα με σύγχρονες έρευνες, δεν έχει διαδοθεί η παροχή υπηρεσιών τηλε-συμβουλευτικής. Παρά το ότι τα δεδομένα από αυτές δείχνουν ότι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας (ICTs) με οποιαδήποτε μορφή –ακόμα και με την πιο απλή όπως για παράδειγμα αυτή της χρήσης μιας εφαρμογής υπολογιστών για τη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου– αυξάνει την αποτελεσματικότητα της παρέμβασης (ενδεικτικά: Whiston, Li, Mitts & Wright, 2017), οι σχετικές μετα-αναλύσεις δεν θεωρούνται έγκυρες λόγω του περιορισμένου αριθμού των σχετικών ερευνών (Varghese et al., 2020).

Επιπλέον, η διάδοση των υπηρεσιών επαγγελματικής τηλε-συμβουλευτικής σε κάποιες ομάδες πληθυσμού δεν είναι ακόμη διαδεδομένη, κυρίως λόγω των περιορισμών που αντιμετωπίζουν οι ομάδες αυτές όπως για παράδειγμα το «ψηφιακό χάσμα» που βιώνουν λόγω των εθνικο-φυλετικών, κοινωνικο-οικονομικών και γεωγραφικών τους χαρακτηριστικών, ή ακόμα της αποφυγής της χρήση τους εξαιτίας της ανησυχίας των ατόμων αυτών σχετικά με τα θέματα εμπιστευτικότητας των εν λόγω υπηρεσιών² (Varghese et al., 2020).

Μια βασική ένσταση λοιπόν που διατυπώνεται είναι ότι όποιοι άνθρωποι δεν μπορούν να αντέξουν οικονομικά την παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών, δεν μπορούν και να αναζητήσουν υπηρεσίες

2. Τα τελευταία χρόνια η εφαρμογή της κρυπτογράφησης στις υπηρεσίες που παρέχουν οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, επιτρέπουν τη χρήση τους με περισσότερη ασφάλεια από ότι στο παρελθόν (Gamble et al., 2015).

επαγγελματικής συμβουλευτικής πρόσωπο με πρόσωπο, ιδιαιτέρως δε με κάποιον εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο, άρα και ποιο ακριβό στις υπηρεσίες του σύμβουλο (Savickas, 2003). Ωστόσο, καθώς επεκτείνεται η χρήση του παγκόσμιου ιστού (web), αναδύεται εντονότερος ο προβληματισμός σχετικά με το ότι δεν θεωρείται αποτελεσματική η αποκλειστική χρήση εφαρμογών διαδικτύου για την εύρεση επαγγελματικών πληροφοριών ακόμα και για αυτές τις ομάδες και προτείνεται ο συνδυασμός της χρήσης του διαδικτύου με την επαφή με κάποιο επαγγελματικό σύμβουλο έστω και από απόσταση. Ως εκ τούτου, οι υπηρεσίες επαγγελματικής τηλε-συμβουλευτικής είναι δυνατόν να προσφέρουν πρόσβαση σε έναν εξειδικευμένο επαγγελματικό σύμβουλο με πιο μικρό κόστος, αίροντας τις διακρίσεις και τους περιορισμούς εις βάρος των ατόμων ή ομάδων όπως πρόσφυγες, μειονότητες, κάτοικοι μη αστικών περιοχών, άτομα χαμηλής κοινωνικο-οικονομικής τάξης, άτομα με αναπηρίες, άτομα που αντιμετωπίζουν την ποινική δικαιοσύνη, κ.ά. (Varghese et al., 2020).

Στη χώρα μας η χρήση των υπηρεσιών επαγγελματικής τηλε-συμβουλευτικής δεν ήταν τόσο διαδεδομένη, τουλάχιστον μέχρι πριν ένα χρονικό διάστημα μερικών μηνών από τη στιγμή δημοσίευσης της παρούσης εργασίας. Η σύγχρονη συγκυρία της πανδημίας του COVID-19 δημιούργησε την αδήριτη ανάγκη παροχής υπηρεσιών επαγγελματικής συμβουλευτικής μέσω εφαρμογών τηλε-διάσκεψης τόσο για τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα (π.χ. δομές Κ.Ε.Σ.Υ.Υ. της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Κέντρα Συμβουλευ-

τικής και Στήριξης Φοιτητών, κ.ά.) όσο και του ιδιωτικού.

Η χρήση του τηλεφώνου στην επαγγελματική (τηλε) συμβουλευτική: δεοντολογία, χαρακτηριστικά και απαιτήσεις σε ειδικές δεξιότητες

Η χρήση του τηλεφώνου και των τηλεδιασκέψεων στην επαγγελματική τηλε-συμβουλευτική μπορεί να αφορά συνεδρίες που πραγματοποιούνται εξ' ολοκλήρου με αυτά τα μέσα και να εναλλάσσονται ή να ακολουθούνται από συνεδρίες πρόσωπο με πρόσωπο. Μιλώντας ιδιαίτερα για την τηλεφωνική συμβουλευτική, αυτή είναι δυνατό και συστήνεται να παρέχεται κατά την πρώτη συνάντηση-συνεδρία, η οποία αποτελεί και τη λήψη ιστορικού για τον συμβουλευόμενο (intake session) (AIPC, 2011).

Η *συνεδρία λήψης ιστορικού* (intake session) αποτελεί την πρώτη επίσημη αλληλεπίδραση μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου ατόμου. Το πρώτο βασικό στοιχείο που θα πρέπει να εξασφαλίσει ο σύμβουλος αφορά στην ταυτοποίηση του ατόμου με το οποίο συνομιλεί καθώς και το ότι η συνομιλία τους δεν καταγράφεται κατ' οποιονδήποτε τρόπο από κάποιον άλλο. Κατά τη διάρκεια της εν λόγω αλληλεπίδρασης, τα στοιχεία που θα πρέπει να λάβει ο σύμβουλος αφορούν σε συγκεκριμένα προσωπικά και άλλα δημογραφικά στοιχεία που αφορούν στο άτομο (προσωπικά στοιχεία, τόπος διαμονής, ώρα και ημέρα επικοινωνίας, στοιχεία επικοινωνίας με το άτομο) και κυρίως τα συγκεκριμένα

θέματα και ζητήματα που διατύπωσε το άτομο ότι τον/την απασχολούν καθώς και οι απαντήσεις που δόθηκαν από τον σύμβουλο. Η αλληλεπίδραση όση ώρα και αν διαρκέσει (από μερικά λεπτά έως τη διάρκεια μιας τυπικής συνεδρίας συμβουλευτικής) θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει και την εκτίμηση και συζήτηση σε ότι αφορά την συναισθηματική κατάσταση του ατόμου κατά τη διάρκεια αλλά και στο τέλος της συνεδρίας, ενώ θα πρέπει να ολοκληρωθεί με σύνοψη των πληροφοριών που δόθηκαν καθώς με το να προσδιοριστεί με ακρίβεια το αν θα υπάρξει συνέχεια ή όχι στην αλληλεπίδραση του συμβούλου με το άτομο που κάλεσε. Με τη λήξη της συνεδρίας, ο σύμβουλος είναι απαραίτητο να χρησιμοποιήσει όποια έγγραφα τεκμηρίωσης υπάρχουν στην υπηρεσία του καταγράφοντας σημαντικά στοιχεία και πληροφορίες για τον/την συμβουλευόμενο και τα θέματα που συζητήθηκαν.

Η τηλεφωνική συμβουλευτική δεδομένης της έλλειψης εικόνας προσώπου και για τα δύο μέρη που εμπλέκονται σ' αυτήν (σύμβουλος – συμβουλευόμενος), προσδιορίζει επιπλέον προσόντα και δεξιότητες για τους συμβούλους, πέρα από το ήδη γνωστό σύνολο των διαπροσωπικών ικανοτήτων τις οποίες θα πρέπει να διαθέτουν (ενδεικτικά: ικανότητα ακρόασης, επικοινωνίας, ενσυναίσθησης, επίγνωσης μη λεκτικής επικοινωνίας, ανταπόκρισης σε εκφράσεις συναισθημάτων, διαλογικής ικανότητα, σωστή χρήση γλώσσας) (McLeod, 2015). Οι τύποι συμπεριφοράς και οι δεξιότητες που θεωρούνται αποτελεσματικές αφορούν στη χρήση απλής και κατανοητής γλώσσας, η ακρίβεια στην έκφραση κατά

την επικοινωνία με τον συμβουλευόμενο (δηλαδή η αποφυγή χρήσης ιδιοματισμών ή ορολογίας), η καλή άρθρωση και προφορά, η ευαισθησία στην ποιότητα της φωνής (ένταση, τόνος, χροιά), το να γνωρίζει τι συναισθήματα δημιουργεί το ύφος του λόγου του/της, να χρησιμοποιεί επιφωνήματα που να δείχνουν ότι προσέχει το συμβουλευόμενο άτομο, η επίδειξη της ικανότητας ακρόασης του συμβουλευόμενου χωρίς να τον/την διακόψει, καθώς και το να μπορεί να χειριστεί τη σιωπή. Ακόμη, είναι απαραίτητη η ευαισθητοποίηση αλλά κυρίως η εκπαίδευση του συμβούλου στον τρόπο διαχείρισης περιπτώσεων συμβουλευόμενων ατόμων από διαφορετικές κουλτούρες, καθώς στις περιπτώσεις αυτές η χρήση της επίσημης γλώσσας επικοινωνίας δεν είναι η μητρική γλώσσα του συμβουλευόμενου και ως εκ τούτου είναι περισσότερο από πιθανό ότι μπορεί να αντιμετωπίζει δυσκολίες στην έκφραση ή στην άρθρωση.

Ακόμη, ο σύμβουλος θα πρέπει να διατυπώνει ανοιχτού τύπου ερωτήσεις και να διατηρεί έναν σταθερό, απαλό χωρίς εναλλαγές στον τόνο και όχι γρήγορο ρυθμό ομιλίας, στοιχεία που δείχνουν ενσυναίσθηση και κατανόηση. Ακόμα θα πρέπει να δίνει χρόνο στον συμβουλευόμενο να επεξεργαστεί τις όποιες πληροφορίες κάνουντας παύσεις. Οι ανωτέρω αναφερόμενες δεξιότητες βοηθούν στην επίτευξη του κύριου στόχου της τηλεφωνικής συνεδρίας συμβουλευτικής λήψης ιστορικού, που είναι η γρήγορη εγκαθίδρυση της εμπιστοσύνης και συμπάθειας από το συμβουλευόμενο άτομο, στοιχεία που θα επηρεάσουν τη στάση του προς τη συμβουλευτική στο μέλλον.

Συνοψίζοντας, η τηλεφωνική συμβουλευτική είναι μια άριστη ευκαιρία για την εδραίωση μιας σχέσης που θα συνεχιστεί με συνεδρίες διαζώσης (πρόσωπο με πρόσωπο) ή μέσω τεχνολογιών τηλεδιάσκεψης. Οι δεξιότητες (τηλεφωνικής) επικοινωνίας που παρουσιάστηκαν θα επηρεάσουν την εδραίωση ή την υπονόμευση της σχέσης με το συμβουλευόμενο άτομο όσο και την αποτελεσματικότητα των διαζώσης συνεδριών ή συνεδριών τηλεδιάσκεψης, όπως γίνεται φανερό στο Παράρτημα που ακολουθεί μέσα από τα παράδειγμα.

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της επαγγελματικής τηλε-συμβουλευτικής

Οι υπηρεσίες τηλεφωνικής και διαδικτυακής συμβουλευτικής έχουν σημαντικά πλεονεκτήματα. Το πρώτο στοιχείο αναφέρθηκε παραπάνω και συνιστά πλεονέκτημα, αφορά στη δυνατότητα να πραγματοποιηθούν σε μέρος και ώρα που είναι εξυπηρετική για τον συμβουλευόμενο. Το εμπλεκόμενο άτομο μπορεί εφόσον το επιθυμεί, να διατηρήσει την ανωνυμία του, στοιχείο που δεν υπάρχει στις υπηρεσίες διαζώσης επαγγελματικής συμβουλευτικής (Gati & Asulin-Perez, 2011). Η ανωνυμία του μέσου (τηλέφωνο, υπολογιστής) εκτιμάται ως απελευθερωτική τόσο για τους συμβουλευόμενους όσο και για τους συμβούλους. Έτσι, θεωρείται ότι η ένταση της αλληλεπίδρασης, ενισχύει την ανάπτυξη της σχέσης. Αυτό συνήθως επιτρέπει να εγκαθιδρυθεί γρηγορότερα

η σχέση από στην κατ' ιδίαν συμβουλευτική (Rosenfield 1997).

Ακόμα, η επαγγελματική τηλε-συμβουλευτική όταν είναι σύγχρονη (μέσω τηλεφώνου, ή ακόμα και μέσω εφαρμογών τηλεδιάσκεψης), χαρακτηρίζεται από δύο στοιχεία που αποτελούν συγκριτικό πλεονέκτημα: την πρόσβαση και τον έλεγχο. Είναι ευκολότερο να κάνει χρήση κάποιος του τηλεφώνου ή να παραβρεθεί σε μια τηλε-συνάντηση από το να επισκεφτεί ένα γραφείο σε ώρα και ημέρα που θα έχει οριστεί στο μέλλον ακόμα και αν αυτό είναι σχετικά βραχυπρόθεσμο. Επιπλέον, οι περισσότεροι άνθρωποι έχουν δισταγμούς για το αν θα πρέπει να επικοινωνήσουν με έναν επαγγελματικό σύμβουλο και να αναζητήσουν υποστήριξη ή βοήθεια. Οι υπηρεσίες τηλε-συμβουλευτικής βάζουν τον συμβουλευόμενο σε θέση ισχύος και ελέγχου, καθιστώντας τον ικανό να πραγματοποιήσει την επαφή, να πάρει για παράδειγμα τις πληροφορίες που χρειάζεται (επαγγελματική πληροφόρηση) και μετά να την τερατιάσει εφόσον το επιθυμεί (Lester, 1974).

Σε υπηρεσίες και οργανισμούς που παρέχονται προηγμένες υπηρεσίες, παρέχεται η δυνατότητα αποδελτίωσης (καταγραφής) του διαλόγου και εν γένει της επικοινωνίας που διαμείβεται ανάμεσα στον σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο, στοιχείο που δεν προβλέπεται για τις διαζώσης υπηρεσίες συμβουλευτικής, ωστόσο είναι δυνατόν να εξυπηρετήσει την εποπτεία και τυποποίηση και ενδεχομένως την αναβάθμιση των υπηρεσιών αυτών. Ακόμα, οι υπηρεσίες διαδικτυακής κυρίως επαγγελματικής συμβουλευτικής που αφορούν θέματα

επαγγελματικής αξιολόγησης (ερωτηματολόγια και άλλες δοκιμασίες tests) που διεξάγονται μέσω εφαρμογών (ICT – based self-help assessments), είναι αυστηρά δομημένες (σε αντίθεση με τις διαζώσεις συνεδρίες) και ως εκ τούτου είναι δυνατό να παρασχεθεί άμεσα και γρήγορα μια τυποποιημένη αξιολόγηση. Το στοιχείο της αυστηρής δόμησης αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό των υπηρεσιών διαδικτυακής επαγγελματικής αυτό-αξιολόγησης, καθώς η διαδικασία συμπλήρωσης ερωτηματολογίων αποτελείται από συγκεκριμένα στάδια και βήματα που ακολουθεί ο εμπλεκόμενος. Τέλος αλλά όχι λιγότερο σημαντικό, ότι οι ανωτέρω υπηρεσίες έχουν εξαιρετικά χαμηλό κόστος (Gati & Asulin-Perez, 2010; Gati, Kleiman, Saka & ZaKai, 2003; Herman, 2010).

Σε κάθε περίπτωση, οι διαδικτυακές ή τηλεφωνικές υπηρεσίες έχουν σοβαρά μειονεκτήματα. Πρώτο και σημαντικότερο αποτελεί ο τύπος και το επίπεδο δυσκολίας των θεμάτων/ζητημάτων που μπορούν να αντιμετωπιστούν. Το στοιχείο αυτό αφορά και αναφέρεται κυρίως στις αυστηρά δομημένες διαδικτυακές διαδικασίες επαγγελματικής αυτό-αξιολόγησης οι οποίες δεν μπορούν να διαφοροποιηθούν και ως εκ τούτου δεν μπορούν και να συντελέσουν στη διαχείριση πολύπλοκων ζητημάτων. Παρά τις προσπάθειες αποδόμησης των σύνθετων προβλημάτων σε επιμέρους στοιχεία/χαρακτηριστικά σύμφωνα με τα

επιμέρους στοιχεία που έχουν εντοπιστεί στη σχετική βιβλιογραφία ώστε να είναι δυνατό να αποτελέσουν αντικείμενο διαχείρισης από το άτομο σταδιακά (βήμα προς βήμα), η διαδικασία παραμένει γενικευμένη και στερείται εξατομίκευσης. Οι διαδικασίες αυτές δεν είναι δυνατό να προσαρμοστούν στις ανάγκες του συμβουλευόμενου, όπως μπορεί να συμβεί σε μια σύγχρονη ή καλύτερα διαζώσεις (πρόσωπο με πρόσωπο) συμβουλευτική διαδικασία.

Τέλος, ο σημαντικότερος περιορισμός των υπηρεσιών ασύγχρονης επαγγελματικής αξιολόγησης, δηλαδή των διαδικασιών επαγγελματικής αξιολόγησης μέσα από ιστότοπους και με αυτοματοποιημένες διαδικασίες αναφέρεται στην απουσία εξειδικευμένης διαχείρισης από τον σύμβουλο. Οι επιστήμονες του χώρου εκφράζουν ανησυχίες, αλλά μόνο για την εξ' ολοκλήρου αντικατάσταση του ρόλου των επαγγελματικών συμβούλων από τέτοιες αυτοματοποιημένες διαδικασίες και συνιστούν το συνδυασμό της χρήσης των εν λόγω μεθόδων, με την πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική ή ακόμα με την παροχή υπηρεσιών σύγχρονης συμβουλευτικής μέσω εφαρμογών τηλεδιάσκεψης (Herman, 2010; Fowkes & Hawley McWhirter, 2007). Σε κάθε περίπτωση, ο σύμβουλος θα πρέπει να στοχεύει στην παροχή ίδιας ποιότητας υπηρεσιών είτε αυτή είναι πρόσωπο με πρόσωπο (διαζώσεις) είτε μέσω υπηρεσιών τηλεδιάσκεψης (Campos, 2009).

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Ξενόγλωσσες

- A.I.P.C. (Australian Institute Professional Counsellors). Introduction to Telephone Counselling (2020). Προσπελάστηκε: 11/ 2020. <http://www.mentalhealthacademy.com.au>.
- American Psychological Association, (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. Προσπελάστηκε: 11/2020. <http://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology.aspx>
- Betz, N.E., & Borggen, F.H., (2010). The CAPA integrative online system for college major exploration. *Journal of Career Assessment*, 18, 317-327.
- Brown, S.D., (2015). *Career information, career counseling and career development*. London, England: Pearson.
- Devlin, K., (2020). What you should know about telephone counseling therapy (And who it's good for). Προσπελάστηκε: 11/2020. <https://www.regain.us/advice/counseling/what-you-should-know-about-telephone-counseling-therapy-and-who-its-good-for>
- Fowkes, K.M., & Hawley, McWhirter, E. (2007). Evaluation of computer-assisted career guidance in middle and secondary education settings: Status, obstacles, and suggestions. *Journal of Career Assessment*, 15, 388-400.
- Ericsson, (2018, November). *Ericsson Mobility Report*. Προσπελάστηκε: 11/2020 <http://www.ericsson.com/assets/local/mobility-report/documents/2018/ericsson-mobility-report-november-2018.pdf>
- Gable, N., Boyle, C., & Morris, Z.A., (2015). Ethical practice in telepsychology. *Australian Psychologist*, 50, 292-298. Doi: 10.1111/ap.12133.
- Gati, I. (2013). Advances in career decision-making. In W.B. Walsh, M. L. Savickas & P.J. Hartung (Eds), *Handbook of vocational psychology* (4th ed., pp. 183-217). New York, NY: Routledge.
- Gati, I., & Asulin-Peretz, L.,(2011). Internet-Based Self-Help Career Assessments and Interventions: Challenges and Implications for Evidence-Based Career Counseling. *Journal of Career Assessment*, 19(3), 259-273. Doi: 10.1177/1069072710395533
- Gati, I., Kleiman, T., Saka, N., & ZaKai, A.,(2003). Perceived benefits of using an internet-based interactive career planning system. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 272-286.
- Herman, S.,(2010). Career HOPES: An Internet-delivered career development intervention. *Computers in Human Behavior*, 26, 339-344.
- Lent, R.W. & Brown, S.C. (2013). Social Cognitive model of career self-management: Toward a unifying view of adaptive career behaviour across life span. *Journal of Counseling Psychology*, 60(4), 557-568. Doi: 10.1037/a0033446
- Lester, D. (1974), "The qualities of telephone therapy", *Psychotherapy* 11, 219-221
- Rosenfield M., (1997): *Counseling by telephone*, London: Sage.
- Tracey, T.J.G., (2010). Interest assessment using new technology. *Journal of Career Assessment*, 18, 336-344.
- Savickas, M.L., (2003). Advancing the career counseling profession: Objectives and strategies for the next decade. *The Career Development Quarterly*, 52, 87-96. Doi: 10.1002/j.2161-0045.2003.tb00631.x
- Savickas, M.L., (2013). The theory and practice of career construction. In S.D. Brown & R.W. Lent (Eds), *Career Development and Counseling: Putting theory and research to work* (2nd ed), pp. 147-186). Hoboken, NJ: Wiley.
- Varghese, F.P., Nolan, J., Ali, S.R., Anderson, E., & Southerland, R., (2020). Vocational Psy-

chology and the Future: The role of Telepsychology in shaping research. *Journal of Career Development, 47(4)*, 363-379. Doi: 10.1177/0894845319831081

Whiston, S.C., Li, Y., Mitts, N.G., & Wright, L., (2017). Effectiveness of career choice interventions: A meta-analytic replication and extension. *Journal of Vocational Behaviour, 100*, 175-184. Doi: 10.1016/j.jvb.2017.03.010

Ελληνόγλωσσες

Αργυροπούλου, Αικ. (2019) (Επιμ.). Από τις «ορθές» στις ευέλικτες αποφάσεις: η αξιοποίηση της επαγγελματικής προσαρμοστικότητας στην προσέγγιση των επαγγελματικών επιλογών. Στο: *Επαγγελματικός Προσανατολισμός και Λήψη Επαγγελματικών Αποφάσεων*. Αθήνα: Γρηγόρης

Colin Feltham, Horton Ian (επιμ.) (2001): *Οδηγός Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας*, Αθήνα: Ασημάκης

McLeod John (2003,2015): *Εισαγωγή στη Συμβουλευτική*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Απόσπασμα τηλεφωνικής επικοινωνίας μαθήτριας με δομή Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού

1. Σύμβουλος (Σ): Παρακαλώ;
2. Συμβουλευόμενη μαθήτρια (Μ): Γειά σας, θα ήθελα να μου πείτε πληροφορίες γιατί θέλω τη Στρατιωτική Νομική
3. (Σ): Βεβαίως. Θα ήθελες να μου πεις το όνομά σου;
4. (Μ): Μαρία
5. (Σ): Σε ποια τάξη και σε ποια κατεύθυνση είσαι Μαρία;
6. (Μ): Στη Γ΄ Λυκείου, στη Θεωρητική κατεύθυνση
7. (Σ): Ωραία. Τώρα μπορείς να επαναλάβεις το ερώτημα που έθεσες στην αρχή;
8. (Μ): Ναι, μου είπαν στο φροντιστήριο ότι υπάρχει η Στρατιωτική Νομική και θα ήθελα να σας ρωτήσω σχετικά γιατί θέλω να περάσω εκεί
9. (Σ): Λοιπόν Μαρία, δεν υπάρχει ακριβώς σχολή που ονομάζεται «Στρατιωτική Νομική». Υπάρχουν οι στρατιωτικές σχολές, μια από τις οποίες είναι το τμήμα Στρατολόγων που υπάρχει στο 1^ο επιστημονικό πεδίο. Είναι στρατιωτική σχολή που εδρεύει στη Θεσσαλονίκη και οι σπουδαστές αυτής εκτός από τη στρατιωτική κάνουν την ακαδημαϊκή τους εκπαίδευση στη Νομική Σχολή του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Για το λόγο αυτό και πολλοί την αποκαλούν «Στρατιωτική Νομική».
10. (Μ): Α, μάλιστα, κατάλαβα....
(σιωπή...)
11. (Σ): Μαρία, γνωρίζεις τις προϋποθέσεις για την εισαγωγή στις στρατιωτικές σχολές;
12. (Μ): Έ, όχι ακριβώς...
13. (Σ): Λοιπόν, θα πούμε ορισμένα πράγματα από το τηλέφωνο σχετικά με τη διαδικασία εισαγωγής στις στρατιωτικές σχολές (άρα και στη σχολή Στρατολόγων που ζητάς) αλλά νομίζω θα ήταν προτιμότερο όποτε θέλεις και μπορείς να έρθεις από το Γραφείο να συζητήσουμε περισσότερο για τις στρατιωτικές σχολές: για τις προϋποθέσεις εισαγωγής, για το χαρακτήρα φοίτησης στη σχολή, για το ακαδημαϊκό πρόγραμμα σπουδών κ.ά. Γνωρίζεις που βρίσκεται το γραφείο μας;
14. (Μ): Ε, νομίζω, μου είχαν πει κάτι άλλα παιδιά που είχαν έρθει.
15. (Σ): Βρίσκεται στην οδό (εξήγηση - συνεχίζεται....). Τώρα να πούμε ορισμένα στοιχεία για την εισαγωγής τις στρατιωτικές σχολές: (συνεχίζεται....)
16. (Μ): Α, πολύ ωραία, σας ευχαριστώ! Να σας ρωτήσω και κάτι άλλο: ξέρετε τι μάθημα πρέπει να δώσω πανελλήνιες για τη σχολή αυτή;
17. (Σ): Εννοείς ποια θα είναι τα μαθήματα που θα δώσεις για να μπορείς να είσαι υποψήφια για το 1^ο επιστημονικό πεδίο;
18. (Μ): Ναι, αυτό...
19. (Σ): Λοιπόν (συνεχίζεται η εξήγηση του συμβούλου)...(Στη συνέχεια): Μαρία θα ήθελες να μου πεις ποιες άλλες σχολές έχεις σκεφθεί ότι θέλεις να επιλέξεις στο μηχανογραφικό σου δελτίο;
20. (Μ): Α, ξέρετε δεν το έχω σκεφθεί αυτό!
21. (Σ): Ξέρεις Μαρία, επειδή δεν είναι δυνατό να τα πούμε όλα αυτά τηλεφωνικά, όπως είπαμε γνωρίζεις που βρίσκεται το γραφείο μας, όποτε νομίζεις ότι μπορείς, θα έρθεις να συζητήσουμε αναλυτικά όλα αυτά στα οποία αναφερθήκαμε σήμερα.
22. (Μ): Πολύ καλά, θα δω τι θα κάνω, σας ευχαριστώ.

*Φωτεινή Πολυχρόνη**, *Αλέξανδρος-Σταμάτιος Αντωνίου***,
*Ειρήνη Παλιβάκου****, *Όλγα Κόφα*****

**ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΜΕ ΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ
ΚΑΙ Η ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΚΙΝΗΤΡΑ, ΤΙΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΜΑΘΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ**

Περίληψη: Μία από τις κυρίαρχες επιπτώσεις του κορωνοϊού Covid-19 στην Ελλάδα είναι η εξ αποστάσεως λειτουργία των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων. Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση των κινήτρων μάθησης, των γνωστικών στρατηγικών και του άγχους εξετάσεων των φοιτητών και των δυσκολιών που αναφέρονται από φοιτητές για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Το δείγμα αποτέλεσαν 511 φοιτητές προερχόμενοι από διάφορα τμήματα πανεπιστημιακών ιδρυμάτων κυρίως της Αθήνας. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι ένα μεγάλο ποσοστό των φοιτητών ανέφεραν δυσκολίες με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση και χαμηλά κίνητρα, μειωμένη αυτοαποτελεσματικότητα και περιορισμένες γνωστικές στρατηγικές καθώς και υψηλά επίπεδα άγχους εξετάσεων σε σύγκριση με όσους δεν ανέφεραν δυσκολίες.

Λέξεις-κλειδιά: κίνητρα, γνωστικές στρατηγικές, εξ αποστάσεως εκπαίδευση, αυτοαποτελεσματικότητα, άγχος εξετάσεων.

Abstract: One of the fundamental pandemic Covid-19-related consequences in Greece is distance education in higher education institutions. The purpose of the present study was to explore the motivation, cognitive strategies and test anxiety of students as well as the difficulties related to distance learning. The sample consisted of 511 undergraduate students attending various departments of Higher Education institutions mainly in Athens. According to the results of the study, students stating difficulties with distance learning reported low motivation, self-efficacy and limited cognitive strategies, as well as higher test anxiety levels as compared to those stating no difficulties.

Keywords: motivation, cognitive strategies, distance education, self-efficacy, test anxiety.

* Η Φ.Π. είναι Αναπλ. Καθηγήτρια στο Τμήμα Ψυχολογίας του ΕΚΠΑ. Επικοινωνία: Φιλοσοφική Σχολή, Πανεπιστημιούπολη, 15784, Αθήνα, 210-7277921. E-mail: fpolychr@psych.uoa.gr

** Ο Α.-Σ.Α. είναι Αναπλ. Καθηγητής ΠΤΔΕ-ΕΚΠΑ. Επικοινωνία: Ιπποκράτους 20, 106 80 Αθήνα, 210-3688535. E-mail: as_antoniou@primedu.uoa.gr

*** Η Ε.Π. είναι Εκπαιδευτικός, M.Sc. Ειδική Αγωγή. E-mail: irenepalivakou@gmail.com

**** Η Ο.Κ. είναι Εκπαιδευτικός, M.Sc., Υποψ. Διδάκτωρ ΠΤΔΕ- ΕΚΠΑ. E-mail: olgakofa@gmail.com

Εισαγωγή

Η εμφάνιση του κορωνοϊού Covid-19 έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές σε πολλά επίπεδα της καθημερινής ζωής των ανθρώπων. Μια από αυτές είναι και η αναστολή της δια ζώσης λειτουργίας των σχολείων και των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων με αποτέλεσμα την αναγκαστική υιοθέτηση της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης αξιοποιώντας ψηφιακές συσκευές, εκπαιδευτικά λογισμικά και αλληλεπιδραστικές πλατφόρμες (Hodges, Moore, Locke, Trust, & Bond, 2020). Κατά συνέπεια, οι φοιτητές αντιμετωπίζουν μια ουσιαστικά επείγουσα και διαφοροποιημένη κατάσταση όχι μόνο σε σχέση με τις σπουδές τους αλλά και με στο πλαίσιο της διαβίωσής τους εν γένει λόγω των πολλαπλών περιοριστικών μέτρων. Το lockdown, οι περιορισμοί στην κίνηση, η διατάραξη της ρουτίνας, η φυσική αποστασιοποίηση, ο περιορισμός των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων και η στέρηση των παραδοσιακών μεθόδων μάθησης έχουν οδηγήσει στην αύξηση των επιπέδων στρες και του άγχους και στην εκδήλωση προβλημάτων ψυχικής υγείας σε σπουδαστές ανά την υφήλιο (UNESCO, 2020).

Αυτές οι αλλαγές που επήλθαν εξαιτίας του Covid-19 φαίνεται να επηρεάζουν αρνητικά εκτός από την ψυχική υγεία και την επίδοση των νέων (Brooks et al., 2019). Συγκεκριμένα, οι φοιτητές υπάγονται σε μια από τις ομάδες που φαίνεται να έχουν επηρεαστεί περισσότερο από τις συνθήκες της πανδημίας τόσο σε ψυχοκοινωνικό όσο και μαθησιακό επίπεδο (Wang & Zhao, 2020). Τα πρώτα ευρήματα σχετικής έρευνας έδειξαν

ότι το 25% Κινέζων φοιτητών βίωσαν υψηλότερα επίπεδα άγχους κατά τη διάρκεια της πανδημίας (Cao et al., 2020), ενώ οι μορφές διδασκαλίας κατά την εξ αποστάσεως εκπαίδευση ποικίλουν με ορισμένα πανεπιστημιακά ιδρύματα ανά τον κόσμο να έχουν «επιστρατεύσει» ασύγχρονες μορφές διδασκαλίας (e-learning) και κάποια άλλα να συνεχίζουν με σύγχρονες (Crawford, Butler-Henderson, Rudolph, & Glowatz, 2020. Huang, Liu, Guo, Yang, Zhao, & Wei, 2020). Οι έκτακτες αυτές διαδικασίες φαίνεται να έχουν προκαλέσει σημαντικό αντίκτυπο στη διδασκαλία αλλά και στη διαδικασία της μάθησης συνολικά.

Ορισμένοι μελετητές διατείνονται ότι μέσω της ηλεκτρονικής μάθησης είναι δυνατόν να ενισχυθεί η δέσμευση των σπουδαστών στις ακαδημαϊκές τους σπουδές και κατ' επέκτασιν να καλλιεργηθούν οι δεξιότητές τους (Al-Omari & Salameh, 2012. Saini, 2014). Από την άλλη πλευρά, η παραδοσιακή μάθηση θεωρείται προτιμότερη καθώς επιτυγχάνεται η βέλτιστη επικοινωνία μεταξύ των φοιτητών και παράλληλα λαμβάνουν ταχύτερη ανατροφοδότηση και υποστήριξη από τους καθηγητές, γεγονός που ενισχύει το μαθησιακό τους κίνητρο (Stack, 2015). Διαπιστώνεται ότι με την παραμονή των φοιτητών στο σπίτι λόγω του lockdown και της απουσίας φυσικής επαφής των σπουδαστών με μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας, τα κίνητρα μάθησής τους είναι μειωμένα και καταβάλλονται από πίεση και στρες (Meeter, Bele, Den Hartogh, Bakker, DeVries, & Plak, 2020). Το γεγονός αυτό θεωρείται πιθανό να έχει συνέπειες για τους σπουδαστές και πέραν της ψυχικής τους ευεξίας, καθώς

όπως σημειώνει ο Goodenow (1993), το αίσθημα του ανήκειν και η υποστήριξη από τους καθηγητές συνδέονται με τα κίνητρα μάθησης.

Κίνητρα μάθησης

Η παροχή κινήτρων αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό της ακαδημαϊκής επίδοσης. Ως κίνητρο μάθησης ορίζεται η συμπεριφορά εκείνη που επιτρέπει στους μαθητές να συμμετάσχουν στη μάθησή τους και τους παρακινεί να ολοκληρώσουν κάθε εργασία που τους ανατίθεται από τους εκπαιδευτικούς προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι τους στη μελέτη (Law et al., 2019). Σύμφωνα με τον Dornyei (1998), τα κίνητρα δε θεωρούνται πλέον συνάρτηση της σχέσης ερέθισμα-ενίσχυση αλλά περισσότερο ως οι σκέψεις και οι πεποιθήσεις του ατόμου που στη συνέχεια μετασχηματίστηκαν σε δράση. Υπάρχουν δύο τύποι μαθησιακών κινήτρων: εσωτερικά και εξωτερικά κίνητρα (Law et al., 2019), με τα εσωτερικά να συνδέονται με την προσέγγιση βάθους, η οποία χαρακτηρίζεται από την πρόθεση εξαγωγής νοήματος από το προς μελέτη υλικό συσχετίζοντάς το με προσωπικά νοηματικά πλαίσια ή και με την προϋπάρχουσα γνώση. Το κίνητρο που σχετίζεται με την προσέγγιση βάθους είναι το προσωπικό ενδιαφέρον για το έργο και η προσδοκία της ικανοποίησης κατά την εκτέλεσή του. Η προσέγγιση βάθους οδηγεί σε υψηλής ποιότητας αποτελέσματα, όπως η ανάπτυξη αναλυτικών δεξιοτήτων που σχετίζονται με την προγενέστερη γνώση και τον αναστοχασμό τού προς μάθηση υλικού

(Πολυχρόνη, Αντωνίου, & Κοτρώνη, 2012). Οι σπουδαστές που υιοθετούν την προσέγγιση βάθους ακολουθούν στρατηγικές, οι οποίες θα τους βοηθήσουν να ικανοποιήσουν την περιέργειά τους, να αναζητήσουν το νόημα του συγκεκριμένου έργου και να μεγιστοποιήσουν την κατανόησή του (Biggs, 1987).

Αντίστοιχα, τα εξωτερικά κίνητρα μάθησης καθορίζονται από το μαθησιακό περιβάλλον, την αλληλεπίδραση με τους άλλους, τις πολιτισμικές νόρμες, τις κοινωνικές προσδοκίες και στάσεις. Η προσέγγιση επιφάνειας χαρακτηρίζεται από την πρόθεση αναπαραγωγής του υλικού προς μελέτη και τα εξωτερικά κίνητρα μάθησης και με τους μαθητές να προσπαθούν αποσκοπώντας στην αποφυγή της αποτυχίας (Biggs, Kember, & Leung, 2001). Μια τυπική στρατηγική μάθησης σύμφωνη με την προσέγγιση επιφάνειας είναι η απομνημόνευση και σε ορισμένες περιπτώσεις θεωρείται ως η πλέον κατάλληλη στρατηγική. Ωστόσο, η υιοθέτηση αυτών των στρατηγικών έχει φανεί ότι συνδέεται τόσο με γνωστικά ελλείμματα όσο και με τα χαμηλά κίνητρα μάθησης (Palladino, Poli, Masi, & Marcheschi, 2000. Polychroni, Koukoura, & Anagnostou, 2006).

Αρκετές μελέτες έχουν διαπιστώσει ότι οι μαθητές με υψηλά επίπεδα κινήτρων μάθησης σημειώνουν υψηλές ακαδημαϊκές επιδόσεις (Kusurkar, Tencate, Vos, Westers, & Croiset, 2013. Partovi & Razavi, 2019). Οι σπουδαστές με υψηλά κίνητρα τείνουν να αυξάνουν την προσπάθεια εκμάθησης, να μελετούν συστηματικά σημειώνοντας υψηλές ακαδημαϊκές επιδόσεις (Gottfried, Marcoulidis, Gottfried, & Oliver, 2013).

Σε πρόσφατη έρευνα του Tan (2020) βρέθηκε ότι, κατά την περίοδο της πανδημίας, οι φοιτητές δυσκολεύονται να συγκεντρωθούν κατά τη διάρκεια των εξ αποστάσεως μαθημάτων, δεν υπήρχε αλληλεπίδραση αλλά καθυστερημένη ανατροφοδότηση από τους διδάσκοντες καθώς και έλλειψη κινήτρων μάθησης. Τέλος, η επίδοσή τους έχει μειωθεί και ένιωθαν υπό πίεση. Επιπροσθέτως, ο Chung και συνεργάτες (2020) αναφέρουν ότι η πλειοψηφία των φοιτητών δήλωσε ότι δεν επιθυμεί τη συνέχιση της εξ αποστάσεως διδασκαλίας.

Άγχος των εξετάσεων

Ένας βασικός λόγος που τα επίπεδα άγχους των φοιτητών έχουν αυξηθεί λόγω των αλλαγών που έχουν επέλθει λόγω της πανδημίας είναι και οι αλλαγές στο εξεταστικό σύστημα και ειδικότερα το άγχος για τις εξετάσεις. Εξαιτίας του γεγονότος ότι η αξιολόγηση της επίδοσης των φοιτητών συνιστά μια πολύπλοκη διαδικασία και θα πρέπει να γίνεται με αντικειμενικά κριτήρια, οι διδάσκοντες λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών προσπαθούν να βρουν νέες μεθόδους (Anisa & Miranda, 2011). Ο Zeidner (1998) υπογραμμίζει ότι το άγχος των εξετάσεων συνιστά ένα σύνολο φαινομενολογικών, φυσικών και συμπεριφορικών αποκρίσεων που προκύπτουν από την υπερβολική σκέψη των αρνητικών συνεπειών από την αποτυχία σε μια εξέταση ή κάποια ακαδημαϊκή αξιολόγηση. Το άγχος των εξετάσεων διαφοροποιείται ανάμεσα στα άτομα καθώς εξαρτάται από ποικίλες παραμέ-

τρους, όπως τον τρόπο ζωής, την έλλειψη απαιτούμενων πληροφοριών, τα μαθησιακά στυλ και τους ψυχολογικούς παράγοντες (Frischenschlager, Haidinger, & Mitterauer, 2005). Παράγοντες όπως η κόπωση, η έλλειψη σωματικής άσκησης και η δυσκολία διαχείρισης του χρόνου, αλλά και η μη εφαρμογή αναποτελεσματικών στρατηγικών μελέτης είναι δυνατόν να οδηγήσουν σε άγχος εξετάσεων (Sansgiry & Sail, 2006). Τα αποτελέσματα ερευνών φαίνεται να συγκλίνουν στο συμπέρασμα ότι οι γυναίκες εμφανίζουν περισσότερο άγχος για τις εξετάσεις σε σχέση με τους άνδρες, χωρίς ωστόσο αυτό να έχει αρνητικές συνέπειες στην τελική τους επίδοση (Bandalos, Yates, & Thorndike-Christ, 1995. Núñez-Peña, Suárez-Pellicioni, & Bono, 2016).

Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε κατά την περασμένη άνοιξη για τη διερεύνηση του άγχους των εξετάσεων σε προπτυχιακούς φοιτητές υπό τις συνθήκες της πανδημίας και της εξ αποστάσεως αξιολόγησης διαπιστώθηκε ότι τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες βιώνουν υψηλά επίπεδα άγχους για τις εξετάσεις, με τις γυναίκες να σημειώνουν τις υψηλότερες τιμές (Alsaady Gattan, Zawawi, Alghanmi & Zakai, 2020). Τα υψηλά επίπεδα άγχους συσχετίστηκαν με την επίδραση της πανδημίας στο επίπεδο σπουδών τους και στις μελλοντικές θέσεις εργασίας τους, ενώ αλλαγές στην καθημερινή διαβίωση, το άγχος του κορωνοϊού, οι περιορισμοί και η παραπληροφόρηση δρουν επιβαρυντικά στην αύξηση του άγχους. Σε παρόμοιο αποτέλεσμα κατέληξε και ο Cao με τους συνεργάτες (2020) σε έρευνα φοιτητών στην Κίνα, όπου τα επίπεδα

άγχους των φοιτητών είχαν ελαφρώς αυξηθεί, όμως αυτό συνδέθηκε με τη διεξαγωγή της έρευνας στα πρώτους μήνες της πανδημίας και την έλλειψη πλήρους εικόνας. Για την αντιμετώπιση του άγχους σημειώνεται ότι καταλυτικός είναι ο ρόλος του εκπαιδευτικού που θα πρέπει να βοηθήσει τους σπουδαστές να μειώσουν το άγχος τους.

Αυτορυθμιζόμενη μάθηση

Η αυτορυθμιζόμενη μάθηση είναι μια αυτοκαθοριζόμενη προσπάθεια που καταβάλλουν οι σπουδαστές για την ακαδημαϊκή τους επίδοση (Winne & Hadwin, 2010). Συνοπτικά, ως αυτορύθμιση μπορεί να οριστεί η ενσυνείδητη τροποποίηση της συμπεριφοράς που το ίδιο το άτομο είναι σε θέση να πραγματοποιήσει ώστε να καταφέρει να επιτύχει κάποιο στόχο που το ίδιο έχει θέσει. Πρόκειται για μια συμπεριφορά που σχετίζεται άμεσα και θετικά με την αποτελεσματική μάθηση (Αντωνίου, Πολυχρόνη, & Καμπυλακά, 2013) και για μια πολυδιάστατη διεργασία που πραγματοποιείται μόνο με το συντονισμό και την αλληλεπίδραση τόσο των συμπεριφορικών όσο και των προσωπικών και περιβαλλοντικών στοιχείων κάθε ατόμου (Παναγάκος & Τζανάκη, 2007). Η αυτορυθμιζόμενη μάθηση σύμφωνα με τους Pintrich και Groot (1990) συνιστά μια συμπεριφορά προσέγγισης των ακαδημαϊκών στόχων και εργασιών των μαθητών την οποία μαθαίνουν κατά κύριο λόγο μέσα από την εμπειρία και τον αυτοστοχασμό για την επίτευξη προσωπικών ακαδημαϊκών στόχων. Οι αυτορυθμιζόμενοι μαθητές

χαρακτηρίζονται από σειρά διακριτικών στοιχείων που τους διαφοροποιούν από τους υπόλοιπους μαθητές καθώς παρουσιάζουν υψηλή αυτοαποτελεσματικότητα, θετικές αυτοαξιολογήσεις και υψηλό εσωτερικό ενδιαφέρον για τις ακαδημαϊκές δοκιμασίες.

Με την εφαρμογή της διαδικτυακής εκπαίδευσης, οι φοιτητές επιτυγχάνουν την αυτοαποτελεσματικότητα με βάση προηγούμενες εμπειρίες με την τεχνολογία και μπορεί να απαιτούν εκπαίδευση και βοήθεια για τη χρήση εργαλείων και πλατφορμών μάθησης πριν από την έναρξη ενός διαδικτυακού μαθήματος (Heckel & Ringeisen, 2019). Εάν ο φοιτητής πιστεύει ότι έχει γνώσεις και πόρους για να υποστηρίξει τις σπουδές, η σκέψη αυτή θα επηρεάσει θετικά την εμπλοκή του (Alghamdi, Karpinski, Lepp, & Barkley, 2020). Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε φοιτητές εν καιρώ πανδημίας φάνηκε ότι έχουν κίνητρο να χρησιμοποιούν στρατηγικές μάθησης στα διαδικτυακά τους μαθήματα. Το γεγονός αυτό συσχετίστηκε με το έτος σπουδών, το ενδιαφέρον των φοιτητών και τη χρήση αποτελεσματικών στρατηγικών μάθησης και τις πεποιθήσεις τους για τη διαδικτυακή εκπαίδευση (Avila & Genio, 2020). Ωστόσο, συγκριτικά με την εμπλοκή τους ένα χρόνο πριν την πανδημία αποσαφηνίστηκε ότι τώρα έχουν μειωμένα κίνητρα, αυτοαποτελεσματικότητα στην εκτέλεση εργασιών και περιορισμένη γνωστική εμπλοκή (Hermida, 2020). Η ποιότητα εκπαίδευσης φάνηκε να μειώνεται, εκδηλώθηκε αρνητική στάση έναντι της ηλεκτρονικής μάθησης με αποτέλεσμα τη δημιουργία ενός φαύλου κύκλου. Τα ευρήματα σχετικά με την

επίδοση των φοιτητών είναι αντιφατικά με τον Gonzalez και συνεργάτες (2020) να διαπιστώνουν βελτίωση στην επίδοση των φοιτητών ενώ την Hermida (2020) να υποστηρίζει ότι δεν υπάρχει κάποια αξιοσημείωτη αλλαγή.

Σκοπό της παρούσας έρευνας αποτελεί η διερεύνηση των επιπέδων των κινητήρων, των στρατηγικών μάθησης και του άγχους εξετάσεων καθώς και των δυσκολιών που ανέφεραν κατά την εξ αποστάσεως διδασκαλία φοιτητές διαφόρων τμημάτων Ελληνικών ΑΕΙ την περίοδο του δεύτερου κύματος της «καραντίνας» σε σχέση και με τους δημογραφικούς παράγοντες των συμμετεχόντων. Ειδικότερα, θα διερευνηθούν τα εσωτερικά κίνητρα, η αυτοαποτελεσματικότητα των φοιτητών, η χρήση στρατηγικών μάθησης, και το άγχος των εξετάσεων στις νέες συνθήκες. Με βάση την ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας αναμένεται ότι οι φοιτητές που αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, θα αναφέρουν χαμηλή αυτοαποτελεσματικότητα και χαμηλότερα επίπεδα κινητήρων μάθησης. Επιπλέον, αναμένεται να εντοπιστούν διαφυλικές διαφορές με συχνότερη αναφορά στο άγχος των εξετάσεων στις γυναίκες και τη χρήση περισσότερων γνωστικών στρατηγικών μάθησης σε τελειόφοιτους και μεταπτυχιακούς φοιτητές.

Μεθοδολογία

Δείγμα

Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν 511 φοιτητές που φοιτούσαν σε διάφορα τμήματα του ΕΚΠΑ, το μεγαλύτερο

ποσοστό από τη Φιλοσοφική Σχολή (Τμήμα Ψυχολογίας, Αγγλικής Φιλολογίας, Γαλλικής Φιλολογίας, Παιδαγωγικό Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης κ.ά.), Παιδαγωγικό Δημοτικής Εκπαίδευσης, Τμήμα Επιστημών Αγωγής στην Προσχολική Ηλικία κ.ά. Στο δείγμα συμμετείχαν 62 (12,1%) άντρες και 449 (87,9%) γυναίκες. Η πλειοψηφία του δείγματος (187 συμμετέχοντες/ 36,6%) ανήκαν στο ηλικιακό εύρος των 21-23 ετών, 165 (32,3%) ήταν μεταξύ 18 και 20 ετών και 159 (31,1%) ήταν άνω των 24 ετών. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε ότι ήταν προπτυχιακοί φοιτητές (454 συμμετέχοντες, 88,8%), και 9% μεταπτυχιακοί φοιτητές. Η πλειοψηφία των φοιτητών φοιτούσαν στο τρίτο έτος σπουδών (34,1%) και ακολουθούσαν οι επί πτυχίω με ποσοστό (21,9%), οι δευτεροετείς (18,4%), οι τριτοετείς (15,9 %) και οι πρωτοετείς (8,8%). Λίγο παραπάνω από τους μισούς φοιτητές φοιτούσαν στον τόπο καταγωγής τους (60%), ενώ 52,8% εργάζονταν παράλληλα με τις σπουδές τους. Στο ερώτημα αν αντιμετώπισαν δυσκολίες κατά την εξ αποστάσεως διδασκαλία, το 49,5% απάντησε θετικά. Επίσης, περίπου 12% των φοιτητών απάντησαν ότι είχαν σκεφτεί το ενδεχόμενο εγκατάλειψης των σπουδών τους.

Εργαλεία

Στους συμμετέχοντες χορηγήθηκε το ερωτηματολόγιο Στρατηγικές και Κίνητρα Μάθησης (Motivating Strategies for Learning Questionnaire, MSLQ, Pintrich & DeGroot, 1990) που εξετάζει τις στρατηγικές κινήτρων μάθησης.

Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε μια συντομότερη εκδοχή με την χρήση 25 ερωτημάτων. Ειδικότερα, οι παράγοντες του ερωτηματολογίου που επελέγησαν, εξετάζουν τα εσωτερικά κίνητρα με έξι προτάσεις ($\alpha=0,87$), την αυτοαποτελεσματικότητα με εννέα προτάσεις ($\alpha=0,89$), τη χρήση γνωστικών στρατηγικών μάθησης με έξι προτάσεις ($\alpha=0,83$) και το άγχος εξετάσεων με τέσσερις προτάσεις ($\alpha=0,75$). Στους φοιτητές δόθηκε η οδηγία να απαντήσουν στα ερωτήματα μιας επαβάθμιας κλίμακας Likert που κυμαινόταν από το 1 (δεν ισχύει καθόλου για εμένα) έως το 7 (ισχύει απόλυτα για εμένα) και να επιλέξουν το βαθμό που τους αντιπροσωπεύει καλύτερα στη συγκεκριμένη πρόταση.

Διαδικασία

Τα δεδομένα συνελέγησαν κατά την περίοδο της δεύτερης καραντίνας στην Ελλάδα (Νοέμβριος 2020-Φεβρουάριος 2021) με τη μέθοδο του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου το οποίο κοινοποιήθηκε σε ηλεκτρονικές τάξεις μαθημάτων

και σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για το σκοπό της έρευνας, την εμπιστευτικότητα και την ανωνυμία των απαντήσεων και την εθελοντική τους συμμετοχή και τους ζητήθηκε η συναίνεσή τους προκειμένου να απαντήσουν το ερωτηματολόγιο.

Η παρούσα εργασία αποτελεί μέρος ευρύτερης έρευνας που είχε στόχο να μελετήσει τις διαστάσεις των κινήτρων και των δυσκολιών των φοιτητών κατά την περίοδο της πανδημίας.

Αποτελέσματα

Κατά την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, σχεδόν οι μισοί από τους φοιτητές που συμμετείχαν στην έρευνα απάντησαν ότι δυσκολεύτηκαν με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Από αυτούς οι φοιτητές ανέφεραν στην πλειοψηφία τους δυσκολίες λόγω απόσπασης προσοχής από εξωτερικούς παράγοντες του περιβάλλοντος λόγω ακουστικών παρεμβολών (θόρυβοι, συζητήσεις) (26,4%), ακολουθούσε η δυσκολία να ακολουθήσουν το ρυθμό του διδάσκοντα χάνοντας έτσι σημαντικά σημεία του μαθήματος και κατά συνέπεια

Πίνακας 1. Συγκρίσεις μέσων όρων των κινήτρων, της αυτοαποτελεσματικότητας, των γνωστικών στρατηγικών και του άγχους εξετάσεων ως προς το αν αντιμετώπισαν δυσκολίες με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση.

Κίνητρα	Δυσκολίες με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση		t (df)	p
	ΝΑΙ (Μ.Ο.,Τ.Α.)	ΟΧΙ (Μ.Ο.,Τ.Α.)		
Εσωτερικά κίνητρα	33,15 (5,1)	35,05 (4,1)	-4,62 (508)	.000
Αυτοαποτελεσματικότητα	42,72 (8,8)	47,16 (7,8)	-6,05 (508)	.000
Γνωστική στρατηγική	17,84 (3,6)	16,57 (3,8)	-2,27 (508)	.023
Άγχος εξετάσεων	29,66 (5,9)	30,82 (5,6)	3,89 (508)	.000

Πίνακας 2. Συγκρίσεις μέσων όρων των κινήτρων, της αυτοαποτελεσματικότητας, των γνωστικών στρατηγικών και του άγχους εξετάσεων ως προς το φύλο

Κίνητρα	Φύλο		t (df)	p
	ΑΝΔΡΕΣ (Μ.Ο.,Τ.Α.)	ΓΥΝΑΙΚΕΣ (Μ.Ο.,Τ.Α.)		
Εσωτερικά κίνητρα	33,3 (5,2)	34,1 (4,6)	-1,27 (509)	.240
Αυτοαποτελεσματικότητα	43,8 (8,8)	45,0 (8,5)	-1,03 (509)	.303
Γνωστική στρατηγική	28,3 (5,9)	30,4 (5,7)	-2,81(509)	.005
Άγχος εξετάσεων	16,27 (3,2)	17,3 (3,7)	-2,10(509)	.035

με χαμηλό βαθμό κατανόησης (12,3%), και η δυσκολία με την απουσία προσωπικής επικοινωνίας με τον διδάσκοντα για συζήτηση, διευκρινίσεις και απορίες (7,6%). Τέλος, αναφέρθηκε από λίγους φοιτητές η απουσία του κατάλληλου εξοπλισμού (5,1%)

Σύμφωνα με τον Πίνακα 1 οι φοιτητές που ανέφεραν ότι αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση είχαν στατιστικά σημαντικά χαμηλότερους μέσους όρους στις μεταβλητές των κινήτρων, αυτοαποτελεσματικότητας και γνωστικής στρατηγικής συγκριτικά με αυτούς που δεν δήλωσαν δυσκολίες. Τα αποτελέσματα παρουσίασαν αντίστροφη κατεύθυνση ως προς το άγχος για τις εξετάσεις, δείχνοντας ότι οι φοιτητές που δήλωσαν ότι αντιμετωπίζουν δυσκολίες ανέφεραν υψηλότερα επίπεδα άγχους εξετάσεων.

Για να διερευνηθεί περαιτέρω αν υπήρχε σχέση μεταξύ της αναφοράς για τις δυσκολίες και ατομικών χαρακτηριστικών των φοιτητών όπως φύλο, έτος σπουδών, εργασιακή απασχόληση, τόπος σπουδών, χρησιμοποιήθηκε το κριτήριο χ^2 . Βρέθηκε ότι οι άνδρες φοιτητές ανέφε-

ραν πιο συχνά ότι αντιμετώπιζαν δυσκολίες με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, $\chi^2(1)=7,065, p=.008$ και αντίστοιχα οι πρωτοετείς φοιτητές σε σύγκριση με τους υπόλοιπους $\chi^2(4)=13,079, p=.008$. Δεν βρέθηκαν άλλες στατιστικά σημαντικές σχέσεις.

Σύμφωνα με τον Πίνακα 2 τα κορίτσια είχαν στατιστικά σημαντικά υψηλότερους μέσους όρους στις μεταβλητές των γνωστικών στρατηγικών και του άγχους των εξετάσεων, συγκριτικά με τα αγόρια.

Επιπλέον, βρέθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ως προς το επίπεδο σπουδών, ειδικότερα, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές είχαν υψηλότερους μέσους όρους (Μ.Ο.=31,72, Τ.Α.=4,66) συγκριτικά με τους προπτυχιακούς φοιτητές (Μ.Ο.=30,05, Τ.Α.=5,71) στην αναφερόμενη χρήση γνωστικών στρατηγικών, $t(498)=-2,250, p=.028$. Τέλος, βρέθηκε ότι οι πρωτοετείς φοιτητές ανέφεραν υψηλότερους μέσους όρους για το άγχος εξετάσεων (Μ.Ο.=18,6, Τ.Α.=3,49) σε σύγκριση με τους τριτοετείς φοιτητές (Μ.Ο.=16,7, Τ.Α.=3,55), $F(4,505)=3,445, p=.004$.

Συζήτηση

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση των δυσκολιών των φοιτητών κατά την εξ αποστάσεως εκπαίδευση καθώς και τα κίνητρα μάθησης, την αυτοαποτελεσματικότητά τους, τις γνωστικές τους στρατηγικές και το άγχος εξετάσεων κατά την περίοδο της πανδημίας του COVID-19 στο πλαίσιο της νέας πραγματικότητας του κορωνοϊού με την εφαρμογή της εξ αποστάσεως διδασκαλίας και εναλλακτικών μεθόδων αξιολόγησης. Η εξάπλωση της πανδημίας και οι αλλαγές στις μεθόδους διδασκαλίας εγείρουν ορισμένα ερωτήματα ως προς τις επιπτώσεις της στην αυτοαποτελεσματικότητα των φοιτητών, στην ψυχική τους υγεία και στα μαθησιακά επιτεύγματα τους.

Σύμφωνα με τις αντιλήψεις των φοιτητών, οι δυσκολίες που συνδέονται με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση αφορούν κυρίως στην απόσπαση της προσοχής τους από εξωτερικούς παράγοντες, την απουσία κατάλληλου υλικολογισμικού εξοπλισμού, τη δυσκολία συντονισμού με τον ρυθμό του διδάσκοντα και επικοινωνίας με αυτόν με σκοπό την επίλυση αποριών. Το εύρημα αυτό επιβεβαιώνεται και στη διεθνή μελέτη των Almaiah, Al-Khasawneh και Althunibat (2020) σχετικά με τις σπουδαιότερες προκλήσεις της χρήσης της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης στην πανδημία COVID-19. Η εν λόγω έρευνα ανέδειξε τα τεχνικά ζητήματα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, τα διοικητικά προβλήματα, τα ζητήματα σχεδιασμού των μαθημάτων, την αυτοαποτελεσματικότητα των διδασκόντων ως προς τη χρήση των Η/Υ

και θέματα οικονομικής υποστήριξης του εγχειρήματος. Καθώς η παρούσα έρευνα διεξήχθη κατά το δεύτερο κύμα της πανδημίας στην Ελλάδα, και είχε ήδη προηγηθεί ένα εξάμηνο διδασκαλίας εξ αποστάσεως θα είχε ενδιαφέρον να διερευνηθεί αν αυτές οι δυσκολίες είχαν εμφανιστεί από την αρχή και συνέχιζαν να υφίστανται για τους φοιτητές αυτούς. Επιπλέον το εύρημα ότι περισσότεροι άνδρες δήλωσαν ότι δυσκολεύονταν με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση είναι δύσκολο να ερμηνευτεί. Επίσης, το ότι οι πρωτοετείς φοιτητές ανέφεραν σε μεγαλύτερο ποσοστό ότι δυσκολεύτηκαν στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, μάλλον ερμηνεύεται από την έλλειψη εξοικείωσης που είχαν οι νεοεισερχόμενοι φοιτητές με την πανεπιστημιακή ζωή και τη διδασκαλία ευρύτερα, γεγονός που πιθανώς αποτέλεσε εμπόδιο στην προσαρμογή τους στη διδασκαλία εξ αποστάσεως.

Όσον αφορά στους φοιτητές που αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, βρέθηκε ότι ανέφεραν χαμηλά κίνητρα μάθησης χαμηλά επίπεδα αυτοαποτελεσματικότητας, καθώς επίσης χαμηλή χρήση γνωστικών στρατηγικών που συμβάλλουν στην αποτελεσματικότερη μελέτη και στην κατανόηση των μαθημάτων. Το εύρημα δεν επιβεβαιώνεται σε άλλες μελέτες (Avila & Genio, 2020. Rahiem, 2021). Όπως έχει ήδη τονιστεί, τα δεδομένα σε αυτό το πεδίο από τη διεθνή και την ελληνική βιβλιογραφία είναι πολύ περιορισμένα και φαίνεται να είναι αμφίσημα ως προς τα κίνητρα και την αυτοαποτελεσματικότητα των φοιτητών κατά την ηλεκτρονική διδασκαλία, γεγονός που

πιθανόν οφείλεται στο διαφορετικό κοινωνικο-οικονομικό υπόβαθρο και τον βαθμό της τεχνολογικής κατάρτισής τους. Από την άλλη πλευρά, στην παρούσα έρευνα διαπιστώθηκε ότι οι δυσκολίες κατά την τηλεκπαίδευση σχετίζονται με υψηλότερα επίπεδα άγχους εξετάσεων. Παρομοίως, η έρευνα των Owan, Basse, Otorobi και Esuong (2020) επιβεβαίωσε ότι η χρήση διαδικτυακών πλατφόρμων αφενός αυξάνει τα επίπεδα άγχους εξετάσεων και αφετέρου μειώνει την ακαδημαϊκή επίδοση των φοιτητών στα Μαθηματικά. Θα ήταν ενδιαφέρον μελλοντικές έρευνες να εξετάσουν σε ποιο βαθμό αυτές οι δυσκολίες που αντιμετώπισαν οι φοιτητές έχουν επίδραση στην ακαδημαϊκή τους επίδοση και στην αυτορυθμιζόμενη μάθηση και ειδικότερα αν αντιμετώπισαν δυσκολίες με τις μεθόδους αξιολόγησης της επίδοσής τους.

Επιπρόσθετα, τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας έδειξαν ότι οι γυναίκες αναφέρουν υψηλότερα επίπεδα άγχους εξετάσεων συγκριτικά με τους άνδρες. Το συγκεκριμένο εύρημα επιβεβαιώνεται σε έρευνα των Abdulghani, Sattar, Ahmad και Akram (2020) σε προπτυχιακούς φοιτητές Ιατρικής. Παρόλα αυτά, οι γυναίκες φαίνεται ότι αξιοποιούν συχνότερα γνωστικές στρατηγικές, όπως διαγράμματα οργάνωσης, λίστες, νοηματικούς ιστούς και περιλήψεις. Αντίθετα, η πρόσφατη έρευνα των Szczyrbińska, Samełko, και Guskowska (2021) σε αθλητές και φοιτητές Φυσικής Αγωγής συμπέρανε ότι η χρήση της πλειονότητας των γνωστικών στρατηγικών, όπως η επαναξιολόγηση, η αποδοχή και ο σχεδιασμός δεν εξαρτάται από το φύλο, εκτός από τη στρατηγική

της αυτομομφής, η οποία χρησιμοποιείται περισσότερο από γυναίκες φοιτήτριες. Ωστόσο, οι παραπάνω έρευνες περιελάμβαναν φοιτητές διαφορετικών ειδικοτήτων που δεν έλαβαν μέρος στην παρούσα έρευνα.

Αναφορικά με το επίπεδο σπουδών, παρατηρήθηκε ότι οι μεταπτυχιακοί φοιτητές χρησιμοποιούν συχνότερα γνωστικές στρατηγικές κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19 εν συγκρίσει με τους προπτυχιακούς φοιτητές. Το συγκεκριμένο εύρημα επαληθεύεται και στη μετα-ανάλυση των Yusufon, Nicoloro-SantaBarbara, Grey, Moyer και Lobel (2019) σχετικά με τις στρατηγικές και τις ψυχολογικές παρεμβάσεις που υιοθετούν οι φοιτητές για τη μείωση του στρες. Επιπλέον, σύμφωνα με τους Bria και Mbato (2019), οι μεταπτυχιακοί φοιτητές χρησιμοποιούν περισσότερες μεταγνωστικές στρατηγικές στην ανάγνωση από ότι οι προπτυχιακοί. Το συγκεκριμένο εύρημα φαίνεται αναμενόμενο, διότι οι μεταπτυχιακοί φοιτητές έχουν ήδη κατακτήσει και ενδεχομένως παγιώσει περισσότερες στρατηγικές μάθησης κατά τη διάρκεια των σπουδών τους εν συγκρίσει με τους προπτυχιακούς φοιτητές που διαμορφώνουν σταδιακά το ρεπερτόριο των βασικών γνωστικών και μεταγνωστικών τους στρατηγικών.

Ως προς το έτος φοίτησης, οι πρωτοετείς φοιτητές φαίνεται ότι βιώνουν υψηλότερα επίπεδα άγχους εξετάσεων συγκριτικά με τους τριτοετείς. Πέραν των προκλήσεων που έχει επιφέρει η πανδημία Covid-19, οι πρωτοετείς φοιτητές τείνουν να βιώνουν ψυχολογικές αλλαγές, λόγω της ακαδημαϊκής πίεσης, της δυσκολίας προσαρμογής στις

νέες συνθήκες της φοιτητικής ζωής και πιθανών οικονομικών δυσχερειών που αντιμετωπίζουν (Duraku, 2017). Το συγκεκριμένο εύρημα επιβεβαιώνεται και από την έρευνα των Fernández-Castillo και Caugcel (2015), η οποία κατέδειξε ότι με την πάροδο του χρόνου μειώνονται τα επίπεδα άγχους εξετάσεων στον φοιτητικό πληθυσμό. Ωστόσο, σε γενικές γραμμές, η διεθνής βιβλιογραφία έχει επισημάνει τις αρνητικές επιπτώσεις του άγχους εξετάσεων στην ακαδημαϊκή επίδοση του συνόλου των προπτυχιακών φοιτητών (Zeidner & Matthews, 2005. Thomas, Cassady, & Heller, 2017).

Ως προς τους περιορισμούς, στην παρούσα έρευνα έχουν χρησιμοποιηθεί ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς εν καιρώ πανδημίας, παράγοντας ο οποίος ενδεχομένως να επηρέασε και τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, χωρίς ωστόσο κάτι τέτοιο να μπορεί να μετρηθεί. Αν και το μέγεθος του δείγματος είναι μεγάλο δεν είναι αντιπροσωπευτικό. Η πλειοψηφία των φοιτητών προερχόταν από τμήματα πανεπιστημιακών ιδρυμάτων της Αθήνας και ειδικότερα της Φιλοσοφικής και της Σχολής Επιστημών Αγωγής επομένως δεν αποτυπώθηκαν δυσκολίες που φοιτητές άλλων τμημάτων με περισσότερα εργαστηριακά μαθήματα ενδεχομένως θα ανέφεραν. Επιπλέον, η κατανομή μεταξύ των δύο φύλων και των φοιτητών από διαφορετικά έτη φοίτησης ήταν άνιση.

Η παρούσα έρευνα αναμένεται να συμβάλει στη βιβλιογραφία για την πανδημία και τις επιπτώσεις στη μάθηση και προσαρμογή του φοιτητικού πληθυσμού. Είναι επίσης σημαντικό να τονιστεί η σημασία της υποστήριξης των φοιτητών κατά την περίοδο της πανδημίας και μετά το τέλος της με τη βοήθεια των συμβουλευτικών κέντρων των πανεπιστημίων. Η εκπαίδευση σε τεχνικές αποτελεσματικής διαχείρισης προβλημάτων καθώς και η συμβουλευτική υποστήριξη θα αποτελέσουν αρωγούς αυτής της προσπάθειας για την ομαλή προσαρμογή του φοιτητικού πληθυσμού. Συνίσταται μια μεταγενέστερη εθνική έρευνα με τη συμμετοχή φοιτητών από ποικίλα τμήματα των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων της χώρας, με προσπάθεια για ισότιμη κατανομή μεταξύ σπουδαστών ως προς την ηλικία και το φύλο για να εξεταστούν οι αποτελεσματικές στρατηγικές διδασκαλίας που χρησιμοποιούνται σε κατά την περίοδο της πανδημίας. Ακόμη, απαιτούνται περαιτέρω μελέτες που να εστιάζουν στις διαδικτυακές μαθησιακές εμπειρίες και προκλήσεις των φοιτητών κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως διδασκαλίας και οι στρατηγικές μάθησης που χρησιμοποιήσαν. Τέλος, προτείνεται η διερεύνηση της ψυχικής υγείας των φοιτητών κατά τη διάρκεια της πανδημίας και οι επιπτώσεις στην ακαδημαϊκή τους επίδοση.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Abdulghani, H. M., Sattar, K., Ahmad, T., & Akram, A. (2020). Association of COVID-19 Pandemic with undergraduate Medical Students' Perceived Stress and Coping. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 871-878.

- Aguilera-Hermida, A. P. (2020). College students' use and acceptance of emergency online learning due to Covid-19. *International Journal of Educational Research Open*, 1, 100011.
- Almaiah, M. A., Al-Khasawneh, A., & Althunibat, A. (2020). Exploring the critical challenges and factors influencing the E-learning system usage during COVID-19 pandemic. *Education and Information Technologies*, 25, 5261-5280.
- Alghamdi, A., Karpinski, A. C., Lepp, A., & Barkley, J. (2020). Online and face-to-face classroom multitasking and academic performance: Moderated mediation with self-efficacy for self-regulated learning and gender. *Computers in Human Behavior*, 102, 214-222.
- Ali, W. (2020). Online and remote learning in higher education institutes: A necessity in light of COVID-19 pandemic. *Higher Education Studies*, 10(3), 16-25.
- Al-Omari, A. A., & Salameh, K. M. (2012). E-Learning versus traditional learning as perceived by undergraduate students in Jordanian universities. *E-Learning and Digital Media*, 9(2), 223-231.
- Anisa, T., & Miranda, S. (2011). How Does Exam Anxiety Affect the Performance of University Students? *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(2), 45-56.
- Αντωνίου, Α.-Σ., Πολυχρόνη, Φ., & Κοτρώνη, Χ. (2012). Στρατηγικές κατανόησης κειμένου και μαθησιακή προσέγγιση από παιδιά γυμνασίου με μαθησιακές δυσκολίες. *Παιδαγωγική Επιθεώρηση*, 53, 47-63.
- Alsaady, I., Gattan, H., Zawawi, A., Alghanmi, M., & Zakai, H. (2020). Impact of COVID-19 Crisis on Exam Anxiety Levels among Bachelor Level University Students. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 11(5), 33-33.
- Avila, E. C., & Genio, A. M. G. J. (2020). Motivation and Learning Strategies of Education Students in Online Learning during Pandemic. *Psychology and Education Journal*, 57(9), 1608-1614.
- Azlan, C. A., Wong, J. H. D., Tan, L. K., Huri, M. S. N. A., Ung, N. M., Pallath, V., ... & Ng, K. H. (2020). Teaching and learning of postgraduate medical physics using Internet-based e-learning during the COVID-19 pandemic—A case study from Malaysia. *Physica Medica*, 80, 10-16.
- Bandalos, D. L., Yates, K., & Thorndike-Christ, T. (1995). Effects of math self-concept, perceived self-efficacy, and attributions for failure and success on test anxiety. *Journal of Educational Psychology*, 87(4), 611.
- Biggs, J. B. (1987). *Student approaches to learning and studying*. Hawthorn, Vic. Australian Council for Educational Research.
- Biggs, J., Kember, D., & Leung, D. Y. (2001). The revised two-factor study process questionnaire: R-SPQ-2F. *British Journal of Educational Psychology*, 71(1), 133-149.
- Bria, M. G., & Mbato, C. L. (2019). Metacognitive strategies of undergraduate and postgraduate students in reading. *LLT Journal: A Journal on Language and Language Teaching*, 22(2), 182-197.
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395(10227), 912-920.
- Cao, W., Fang, Z., Hou, G., Han, M., Xu, X., Dong, J., & Zheng, J. (2020). The psychological impact of the COVID-19 epidemic on college students in China. *Psychiatry Research*, 287, 112934.
- Chung, E., Noor, N. M., & Mathew, V. N. (2020). Are you ready? An assessment of online learning readiness among university students. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 9(1), 301-317.

- Crawford, J., Butler-Henderson, K., Rudolph, J., Malkawi, B., Glowatz, M., Burton, R., ...& Lam, S. (2020). COVID-19: 20 countries' higher education intra-period digital pedagogy responses. *Journal of Applied Learning & Teaching*, 3(1), 1-20.
- Dornyei, Z. (1998), Motivation in second and foreign language learning, *Language Teaching*, 31, 117-135.
- Duraku, Z. H. (2017). Factors influencing test anxiety among university students. *The European Journal of Social & Behavioural Sciences*, 18(1), 2325-2334.
- Fernández-Castillo, A., & Caurcel, M. J. (2014). State test-anxiety, selective attention and concentration in university students. *International Journal of Psychology*, 50(4), 265-271.
- Gonzalez, T., De La Rubia, M. A., Hincz, K. P., Comas-Lopez, M., Subirats, L., Fort, S., & Sacha, G. M. (2020). Influence of COVID-19 confinement on students' performance in higher education. *PLoS one*, 15(10), e0239490.
- Goodenow, C. (1993). The psychological sense of school membership among adolescents: Scale development and educational correlates. *Psychology in the Schools*, 30(1), 79-90.
- Gottfried, A.E., Marcoulides, G.A., Gottfried, A.W., & Oliver, P.H. (2013). Longitudinal pathways from math intrinsic motivation and achievement to math course accomplishments and educational attainment. *Journal of Research on Educational Effectiveness*, 6, 68-92.
- Hamdan, K. M., Al-Bashaireh, A. M., Zahran, Z., Al-Daghestani, A., Samira, A. H., & Shaheen, A. M. (2021). University students' interaction, Internet self-efficacy, self-regulation and satisfaction with online education during pandemic crises of COVID-19 (SARS-CoV-2). *International Journal of Educational Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- Heckel, C., & Ringeisen, T. (2019). Pride and anxiety in online learning environments: Achievement emotions as mediators between learners' characteristics and learning outcomes. *Journal of Computer Assisted Learning*, 35(5), 667-677.
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T., & Bond, A. (2020). The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning. *Educational Review*, 27, 1-12.
- Huang, R. H., Liu, D. J., & Zhan, T. (2020). Guidance on Flexible learning during Campus Closures: ensuring course quality of higher education in COVID-19 outbreak. *Beijing: Smart Learning Institute of Beijing Normal University*.
- Καμπυλαυκά, Χ., Γάκης, Κ., & Αντωνίου, Α.-Σ., (2016). Αυτο-ρύθμιση και στρατηγικές μάθησης μαθητών Δημοτικού με μαθησιακές δυσκολίες. *Παιδαγωγικός Λόγος*, 55-73.
- Kusurkar, R. A., Croiset, G., Galindo-Garré, F., & Ten Cate, O. (2013). Motivational profiles of medical students: association with study effort, academic performance and exhaustion. *BMC Medical Education*, 13(1), 1-8.
- Meeter, M., Bele, T., den Hartogh, C., Bakker, T., de Vries, R. E., & Plak, S. (2020). *College students' motivation and study results after COVID-19 stay-at-home orders*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- Núñez-Peña, M. I., Suárez-Pellicioni, M., & Bono, R. (2016). Gender differences in test anxiety and their impact on higher education students' academic achievement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 228, 154-160.
- Owan, V. J., Basse, B. A., Omorobi, G., & Esuong, U. (2020). Poll everywhere e-learning platform, test anxiety, and undergraduates' academic performance in Mathematics: Empirical evidence from Nigeria. *American Journal of Social Sciences and Humanities*, 5(1), 141-150.
- Παναγάκος, Ι. & Τζανάκη, Χ. (2007). Ένα μοντέλο αυτορυθμιζόμενης μάθησης. *Επιστημονικό Βήμα*, 6, 90-96.
- Partovi, T., & Razavi, M. R. (2019). The effect of game-based learning on academic achievement motivation of elementary school students. *Learning and Motivation*, 68, 101592.

- Pintrich, P. R., & De Groot, E. V. (1990). Motivational and self-regulated learning components of classroom academic performance. *Journal of Educational Psychology*, 82(1), 33.
- Πολυχρόνη, Φ., Αντωνίου, Α.-Σ. & Καμπυλανκά, Χ. (2013). Συμπεριφορές αυτοϊπονόμευσης, στρατηγικές κατανόησης κειμένου και προσέγγιση στη μάθηση μαθητών Γυμνασίου με μαθησιακές δυσκολίες. *Ελληνική Επιθεώρηση Ειδικής Αγωγής*, 4, 17-39.
- Polychroni, F., Koukoura, K. & Anagnostou, I. (2006). Academic self-concept, reading attitudes and approaches to learning of children with dyslexia. Do they differ from their peers? *European Journal of Special Education*, 21(4), 415-430.
- Rahiem, M. D. (2021). Remaining motivated despite the limitations: University students' learning propensity during the COVID-19 pandemic. *Children and Youth Services Review*, 120, 105802.
- Sansgiry, S. S., & Sail, K. (2006). Effect of students' perceptions of course load on test anxiety. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 70(2), 26.
- Stack, S. (2015). Learning Outcomes in an online vs traditional course. *International Journal for the Scholarship of Teaching and Learning*, 9(1), 5.
- Szczypińska, M., Samełko, A., & Guskowska, M. (2021). Strategies for coping with stress in athletes during the COVID-19 pandemic and their predictors. *Frontiers in Psychology*, 12, 624949.
- Thomas, C. L., Cassady, J. C., & Heller, M. L. (2017). The influence of emotional intelligence, cognitive test anxiety, and coping strategies on undergraduate academic performance. *Learning and Individual Differences*, 55, 40-48.
- UNESCO (2020). COVID-19 impact on Education. Ανακτήθηκε από: <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse>
- Wang, J., Zhang, R., Hao, J. X., & Chen, X. (2019). Motivation factors of knowledge collaboration in virtual communities of practice: a perspective from system dynamics. *Journal of Knowledge Management*, 23(3), 466-488.
- Wen, F. F., Zhu, J. L., Ye, H. X., Li, L. Y., Ma, Z., Wen, X. X., & Zuo, B. (2021). Associations between insecurity and stress among Chinese university students: The mediating effects of hope and self-efficacy. *Journal of Affective Disorders*, 281, 447-453.
- Winne, P. H. (2010). Improving measurements of self-regulated learning. *Educational Psychologist*, 45(4), 267-276.
- Yusufov, M., Nicoloro-SantaBarbara, J., Grey, N. E., Moyer, A., & Lobel, M. (2019). Meta-analytic evaluation of stress reduction interventions for undergraduate and graduate students. *International Journal of Stress Management*, 26(2), 132-145.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Επιθεώρηση Συμβουλευτικής - Προσανατολισμού, τεύχος 124-125, 2021, σσ. 133-135

1. Τα Νέα της ΕΛΕΣΥΠ

- 1.1. Το Δ.Σ. της Ελληνικής Εταιρείας Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού (ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π.) ενημερώνει την επιστημονική κοινότητα ότι λόγω των ειδικών κοινωνικών συνθηκών που έχει δημιουργήσει η πανδημία και των δυσκολιών που απορρέουν από αυτές αναβάλλει το ετήσιο συνέδριό της.
Το ΔΣ ακολουθεί & εφαρμόζει τις αποφάσεις της πολιτείας [παράταση θητείας Διοικητικών Συμβουλίων, απαγόρευση εκδηλώσεων κλπ] και ελπίζει να μπορέσει το συντομότερο να προαναγγείλει Γ.Σ. και το Επιστημονικό Συνέδριο της ΕΛΕΣΥΠ.
- 1.2. Υπό την αιγίδα της ΕΛΕΣΥΠ υλοποιήθηκε διημερίδα του 2ου ΚΕΣΥ Αθήνας, στις 19-20 Μαρτίου 2021, με θέμα: «Μαθαίνω για τα Νέα Τμήματα» (για μαθητές της Γ' Λυκείου).
Την ΕΛΕΣΥΠ εκπροσώπησε η Αντιπρόεδρος του ΔΣ, Δρ Νίνα Μυλωνά-Καλαβά, η οποία απηύθυνε τον ακόλουθο χαιρετισμό:

Εκλεκτοί συνομιλητές και αγαπητοί μαθητές, καλησπέρα σας.

Ευχαριστώ για την πρόσκληση και σας μεταφέρω τους πιο εγκάρδιους χαιρετισμούς του Δ.Σ. της ΕΛΕΣΥΠ.

Πρώτα απ' όλα θα ήθελα να συγχαρώ το 2^ο ΚΕΣΥ Αθήνας γι' αυτή την πρωτοβουλία, ιδιαίτερος την κυρία Χατζοπούλου και την κυρία Παλούση και όσους συνέβαλαν σε αυτή τη διοργάνωση της πολύ ενδιαφέρουσας διημερίδας

Όπως όλοι γνωρίζουμε, η αγορά εργασίας ακολουθώντας την οικονομική και τεχνολογική ανάπτυξη και πρόσφατα, την παρεμβολή της πανδημίας στην καθημερινότητα μας, συνεχώς αποδομείται, αναδομείται και προσαρμόζεται ταχύτατα με τις επιταγές ενός εξελισσόμενου ψηφιακού κόσμου. Κατά συνέπεια και τα επαγγέλματα αντίστοιχα, προσαρμόζονται με τα νέα δεδομένα. Ορισμένα από αυτά σταδιακά καταργούνται, άλλα αναδιαμορφώνονται ενώ νέα έρχονται στο προσκήνιο.

Σήμερα, οι νέοι οι οποίοι ετοιμάζονται να ενταχθούν στην αγορά εργασίας, εκτός από τις βασικές τυπικές περγαμηνές, χρειάζονται να καλλιεργούν επιπλέον ειδικά προσόντα με προοπτική τη δια βίου εκπαίδευση και μια επαγγελματική κουλτούρα η οποία να συνάδει με την τεχνητή νοημοσύνη, τη ρομποτική και τη διαστημική επιστήμη. Η εξ' αποστάσεως εκπαίδευση και η τηλε-συμβουλευτική αντικαθιστούν τη δια ζώσης επικοινωνία και την άμεση διαδραστική σχέση μεταξύ εκπαιδευτικού και εκπαιδευόμενου.

Εμείς λοιπόν, οι φορείς της Επαγγελματικής Συμβουλευτικής έχουμε την αποστολή να προετοιμάσουμε τη νέα γενιά κατάλληλα, ώστε να ενταχθεί με επιτυχία στην αγορά εργασίας. Ωστόσο, αυτή η γενιά του σήμερα, θα αποτελεί και την εργαζόμενη γενιά του ΑΥΡΙΟ επομένως, οφείλουμε να μη περιοριζόμαστε στα τωρινά δεδομένα αλλά, όσο είναι δυνατόν, να προβλέπουμε και τη εξέλιξη της εργασίας του ΑΥΡΙΟ και να παρέχουμε έγκαιρη και κατάλληλη ενημέρωση, καθοδήγηση και συμβουλευτική στήριξη. Και αυτή η διμερίδα στοχεύει προς αυτή την κατεύθυνση.

Καλή επιτυχία και όπως γνωρίζετε, η ΕΛΕΣΥΠ είναι πάντα πρόθυμη να στηρίξει κάθε προσπάθεια σας.

Και τώρα θα ήθελα να ευχηθώ στους μαθητές της Γ' Λυκείου καλή επιτυχία. Κατανοούμε τις πολλές δυσκολίες που αντιμετωπίζετε αυτή τη χρονιά. Σκεφθείτε ωστόσο, ότι αυτές οι σημερινές αντίξοες συνθήκες θα αποτελέσουν για εσάς μια χρήσιμη εμπειρία ζωής, την οποία στο μέλλον θα μπορείτε να την αξιολογήσετε γενικά και επιπλέον, να τη συγκρίνετε με τη δια ζώσης εκπαίδευση.

Σας ευχαριστώ
Νίνα Καλαβά-Μυλωνά

- 1.3. Προκειμένου τα άρθρα του περιοδικού μας να είναι ανοικτά και να αποτελούν αναφορές για την επιστημονική κοινότητα, αποφασίστηκε οι αρθρογράφοι να συμμετέχουν μερικώς στο κόστος έκδοσης της *Επιθεώρησης Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού* με 50 ευρώ **ανά άρθρο** όσοι δεν είναι μέλη της ΕΛΕΣΥΠ και με 25 ευρώ τα μέλη μας..

2. Βιβλία-Περιοδικά

- 2.1. Λάβαμε το Ενημερωτικό Δελτίο της Νέας Παιδείας του Μαρτίου 2021: www.neapaideia-glossa.gr



3. Ενημέρωση που λάβαμε

- 3.1. Τα «**Μαθήματα Αναπνοής**», με το μέλος μας, Χαράλαμπο Πουλόπουλου συνεχίζουν με επιτυχία! Πρόκειται για ραδιοφωνική εκπομπή, στο <https://www.beton7artradio.gr/shows/mathimata-anarpois/>, η οποία «δίνει βήμα για να ακουστούν οι φωνές εκείνων στους οποίους η καταπίεση, η βία και η απόρριψη στερούν το οξυγόνο. Όσων ασφυκτιούν μέσα στο αδιέξοδο, τους φόβους και την αγωνία της καθημερινότητας. Αλλά, ενίοτε, και σε όσους κόβεται η ανάσα από έρωτα ή αγωνίζονται να «μην σπαταλήσουν την πνοή που τους χάρισε τούτη η ανάσα»

