

**ΑΝΩΤΑΤΗ ΣΧΟΛΗ ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ ΣΤΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ
ΤΟΝ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ**

**ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ:
ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ
ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ**

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΜΟΥΡΑΤΟΓΛΟΥ

ΕΠΟΠΤΡΙΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΛΑΜΠΡΙΝΗ ΦΡΟΣΗ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, 2017

,

ΑΝΩΤΑΤΗ ΣΧΟΛΗ ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ ΣΤΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΟΝ
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ

Διπλωματική Εργασία

**ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ:
ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ
ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ**

ΝΙΚΟΣ ΜΟΥΡΑΤΟΓΛΟΥ

Ημερομηνία Προφορικής Εξέτασης: 20 Ιουνίου 2017

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή

Λαμπρινή Φρόση, Επιβλέπουσα Καθηγήτρια

Ανδρέας Οικονόμου, Μέλος Τριμελούς Επιτροπής

Γεώργιος Μενεξές, Μέλος Τριμελούς Επιτροπής

*Στην Έλενα &
τον Κωνσταντίνο*

Περίληψη

Η Διαδικτυακή Συμβουλευτική αποτελεί ένα επιστημονικό πεδίο, το οποίο, τουλάχιστον για τα ελληνικά δεδομένα, δεν έχει διερευνηθεί ενδελεχώς. Παρόλα αυτά, ως πρακτική φαίνεται να αξιοποιείται μερικώς από τους συμβούλους σταδιοδρομίας αναγνωρίζοντας, παράλληλα, τόσο θετικά όσο και αρνητικά στοιχεία. Σκοπό της παρούσας έρευνας αποτελεί η διερεύνηση των απόψεων συμβούλων σταδιοδρομίας αναφορικά με την εφαρμογή της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής στην επαγγελματική τους καθημερινότητα. Ως τεχνική συλλογής δεδομένων επιλέχθηκε η ημι-δομημένη συνέντευξη με την αντίστοιχη κατασκευή ενός οδηγού συνέντευξης, ενώ τα δεδομένα της έρευνας αναλύθηκαν μέσω της ποιοτικής ανάλυσης περιεχομένου. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι σύμβουλοι δεν αξιοποιούν εκτενώς τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, καθώς δεν την αντιλαμβάνονται ως μία αποτελεσματική πρακτική, αλλά ως μία επικουρική περιορισμένων δυνατοτήτων. Κυρίως αξιοποιούν τη συγχρονική παροχή Συμβουλευτικής μέσω skype και κατόπιν τα ασύγχρονα μηνύματα (e-mail). Οι σύμβουλοι επισημαίνουν ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική συμβάλλει στην άρση των εμποδίων πρόσβασης σε κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες, όπως τα άτομα με ειδικές ανάγκες, αλλά και άτομα που διαμένουν σε απομακρυσμένες περιοχές, ενώ παράλληλα παρέχει χρονική και χωρική ευελιξία, αυξημένα περιθώρια (ανά)στοχασμού και έμμεσα οικονομικά οφέλη για τους ίδιους. Ωστόσο, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική δεν επιτρέπει την πρόσβαση σε στοιχεία της μη λεκτικής επικοινωνίας και συνεπώς είναι απαιτητικότερη η διαδικασία ανάπτυξης συμβουλευτικής σχέσης με τον συμβουλευόμενο. Τέλος, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η συνδυασμένη χρήση αυτών των δύο πρακτικών, διαδικτυακά και δια ζώσης, με αποτέλεσμα να προκύπτει, τις περισσότερες φορές, ένα υβριδικό-μεικτό μοντέλο παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Λέξεις - Κλειδιά: Τηλεσυμβουλευτική, Επαγγελματική Συμβουλευτική, Μεικτό Μοντέλο Συμβουλευτικής.

Abstract

Online Counseling constitutes a research field, which has not been thoroughly studied, at least as far as Greece is concerned. Nevertheless, Online Counseling is being utilized by Greek career counselors, identifying, in the meanwhile, the advantages and disadvantages that are linked to this practice. The main purpose of the present study is to investigate career counselors' views on the implementation of Online Counseling in their workplace. The data were collected via semi-structured interviews, based on the development of an interview guide, while the analysis of the data was carried out by using the qualitative content analysis method. According to the findings of the study, the Greek career counselors do not use widely the practices related to Online Counseling. The main reason for doing so is that they do not perceive Online Counseling as an effective practice, rather than a supplementary one. Furthermore, they tend to prefer synchronous communication via skype, and asynchronous via e-mails. One of the main findings suggest that the Greek counselors admit that Online Counseling abrogates the obstacles for socially isolated groups, such as people with special needs, or people living in remote areas, while at the same time provides temporal and spatial flexibility, increased fringes for reflection and indirect financial benefits for them. However, Online Counseling does not promote access in nonverbal cues and therefore the process of establishing a therapeutic or counseling relationship proves more demanding. Finally, a rather interesting result of the study is the mixed utilization of these two practices, online and face-to-face Counseling, something that indicates the development of a hybrid-blended model of providing counseling services.

Keywords: Tele Counseling, Career Counseling, Blended Counseling Model.

Πίνακας Περιεχομένων

ΠΡΟΛΟΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ.....	2
-------------------------	---

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	4
---------------	---

A. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

1. ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ	8
---	----------

1.1 Εννοιολογικές αποσαφηνίσεις και εφαρμογές	8
---	---

1.2 Ο ρόλος και οι δεξιότητες του Συμβούλου	12
---	----

2. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ.....	21
--	-----------

2.1 Εννοιολογικές αποσαφηνίσεις και εφαρμογές	21
---	----

2.2 Μορφές Διαδικτυακής Συμβουλευτικής.....	25
---	----

2.3 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής	29
---	----

2.4 Απόψεις και Χαρακτηριστικά Συμβουλευόμενων στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική	35
---	----

2.5 Ο ρόλος και οι δεξιότητες του Συμβούλου στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική.....	40
--	----

2.6 Ζητήματα Ηθικής και Δεοντολογίας στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική	45
--	----

B. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	50
-------------------------------------	-----------

3.1 Ταυτότητα της Έρευνας.....	50
--------------------------------	----

3.2 Ταυτότητα του Δείγματος	51
-----------------------------------	----

3.3 Σκοπός και Στόχοι της Έρευνας	51
---	----

3.4 Ερευνητικά Ερωτήματα	52
--------------------------------	----

3.5	Τεχνική Συλλογής Δεδομένων	53
3.6	Μέθοδος Ανάλυσης Δεδομένων	54
3.7	Διαδικασία Ανάλυσης Συνεντεύξεων και Σύστημα Κατηγοριών.....	55
4.	ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ	58
4.1	Χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής.....	58
4.1.1	<i>Χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής στην Ελλάδα.....</i>	58
4.1.2	<i>Αναλογία Διαδικτυακής και Δια Ζώσης Συμβουλευτικής</i>	59
4.2	Περιπτώσεις Χρήσης της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής	60
4.2.1	<i>Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας</i>	60
4.2.2	<i>Συμβουλευτική Ψυχικής Υγείας.....</i>	61
4.3	Μορφές Διαδικτυακής Συμβουλευτικής.....	62
4.3.1	<i>Συγχρονική Παροχή Διαδικτυακής Συμβουλευτικής</i>	62
4.3.2	<i>Ασύγχρονη Παροχή Διαδικτυακής Συμβουλευτικής</i>	63
4.4	Προφίλ Συμβουλευόμενων στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική	63
4.4.1	<i>Γεωγραφική Απόσταση.....</i>	63
4.4.2	<i>Άτομα με Ειδικές Ανάγκες</i>	64
4.4.3	<i>Εργαζόμενοι</i>	65
4.4.4	<i>Εσωστρεφείς Χαρακτήρες.....</i>	65
4.4.5	<i>Γενικευμένη Χρήση του Διαδικτύου</i>	66
4.4.6	<i>Φόβος για Στιγματισμό.....</i>	66
4.5	Σύγκριση Διαδικτυακής και Δια Ζώσης Συμβουλευτικής.....	67
4.5.1	<i>Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα.....</i>	67

4.5.2	<i>Ομοιότητες και Διαφορές</i>	75
4.5.3	<i>Δεξιότητες του Συμβούλου</i>	81
4.6	Συμπληρωματική Χρήση Διαδικτυακής και Δια Ζώσης Συμβουλευτικής.....	83
5.	ΣΥΖΗΤΗΣΗ	86
6.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	96
7.	ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	99
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	100
	ΠΗΓΕΣ	111
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ	112

ΠΡΟΛΟΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Αφετηρία της παρούσας εργασίας αποτέλεσε το πρότερο ενδιαφέρον του γράφοντος στο επιστημονικό πεδίο των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών. Ειδικότερα, το ενδιαφέρον συνίσταται στη διερεύνηση της επίδρασης που έχουν ασκήσει οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών στη Συμβουλευτική, διαμορφώνοντας την πρακτική της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής.

Κατόπιν βιβλιογραφικής ανασκόπησης, διαπιστώθηκε ότι η εν λόγω θεματική αποτελεί ένα αχαρτογράφητο πεδίο για τα ελληνικά δεδομένα, γεγονός που ενίσχυσε το ενδιαφέρον του γράφοντος. Τα περιορισμένα ερευνητικά δεδομένα που εντοπίστηκαν, επικεντρώνονται κυρίως σε θεραπευτικές προσεγγίσεις και τη ψυχοθεραπεία εν γένει, ενώ φαίνεται να υπο-αντιπροσωπεύεται η Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας ως περιεχόμενο της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής. Συνεπώς, προς αυτή την κατεύθυνση δύναται να συνεισφέρει και η παρούσα εργασία.

Ολοκληρώνοντας, θα ήθελα, αρχικά, να ευχαριστήσω όλους τους συμβούλους, που δέχτηκαν να λάβουν μέρος στην έρευνα και να καταθέσουν τις εμπειρίες και τις απόψεις τους αναφορικά με το θέμα. Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους Καθηγητές και τις Καθηγήτριες του Προγράμματος Ειδίκευσης στη Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό για τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις εμπειρίες που λάβαμε κατά τη φοίτηση μας. Ειδικότερα, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους Καθηγητές μου, κ. Ανδρέα Οικονόμου και κ. Γεώργιο Μενεξέ, οι οποίοι συνέβαλαν με τον δικό τους τρόπο, στην κριτική αναπλαισίωση της εργασίας μέσω των εποικοδομητικών τους παρατηρήσεων. Τέλος, θα ήθελα, ιδιαιτέρως, να ευχαριστήσω την επόπτρια Καθηγήτρια μου, Λαμπρινή Φρόση, για την ουσιαστική της συνεισφορά και την κριτική βοήθεια που μου παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσας εργασίας.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η σύγχρονη εποχή δύναται να χαρακτηριστεί από μία ρευστότητα συνθηκών, η οποία, μεταξύ άλλων, σηματοδοτείται από τις έντονες κοινωνικο-οικονομικές μεταβολές, αλλά και από την τεχνολογική πρόοδο. Σχετικά με το δεύτερο χαρακτηριστικό, η ψηφιακή εποχή συνίσταται στην αλματώδη εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.), καθώς και με τη διευρυμένη χρήση του διαδικτύου που προσέφερε διαφορετικές ευκαιρίες και προσεγγίσεις για τη διαμόρφωση νέων επικοινωνιακών διαύλων (Μπίκος, 2012). Οι εν λόγω διάυλοι αφορούν είτε τα διάφορα επικοινωνιακά πλαίσια και τις συνθήκες που επικρατούν σε αυτά (προσβασιμότητα, εκμηδένιση των αποστάσεων, εμπλεκόμενα πρόσωπα, κίνητρα, δυσκολίες, διαπροσωπικά χαρακτηριστικά), είτε τα μέσα (media) που αξιοποιούνται για την επίτευξη της επικοινωνίας, όπως είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, τα κινητά τηλέφωνα, αλλά και οι λοιπές ψηφιακές συσκευές.

Το προαναφερθέν πλαίσιο επέφερε μεταβολές σε διάφορους χώρους, όπως αυτόν της εκπαίδευσης, με τη χρήση των υπολογιστών, των εφαρμογών και των λογισμικών στοχεύοντας στη βελτίωση των διδακτικών πρακτικών και της εκπαιδευτικής διαδικασίας εν γένει. Ομοίως, ο χώρος της παροχής υπηρεσιών Συμβουλευτικής αξιοποίησε τις νέες δυνατότητες που παρέχουν τα ψηφιακά μέσα, με αποτέλεσμα να διαμορφωθεί μία νέα πρακτική, αυτή της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής. Στη διεθνή βιβλιογραφία, εντοπίζονται διάφοροι όροι που υποδηλώνουν την αξιοποίηση των Τ.Π.Ε. στη συμβουλευτική διαδικασία, όπως “online counselling”, “internet counselling”, “e-counselling”, “technology assisted distance counselling” και “web counselling”. Όπως θα διαπιστωθεί στη συνέχεια, οι παραπάνω όροι χρησιμοποιούνται για την απόδοση της ίδιας έννοιας, αν και συναντώνται ελάχιστες διαφοροποιήσεις κυρίως ως προς το αξιοποιούμενο μέσο και την πρόσβαση σε στοιχεία της μη λεκτικής επικοινωνίας.

Στην παρούσα εργασία υιοθετείται ο όρος "Διαδικτυακή Συμβουλευτική" έναντι του αντίστοιχου όρου "εξ αποστάσεως Συμβουλευτική". Παρά το γεγονός ότι και οι δύο όροι αναδεικνύουν επαρκώς τη διάσταση της φυσικής απόστασης μεταξύ ενός συμβούλου και ενός συμβουλευόμενου, ο δεύτερος όρος νοείται ως ευρύτερος που εμπερικλείει διαφορετικές πρακτικές. Επεξηγηματικά, οι πρακτικές αυτές δύναται να περιλαμβάνουν την παροχή Συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου, μέσω ασύγχρονων γραπτών μηνυμάτων (e-mail), μέσω συγχρονικής ανταλλαγής μηνυμάτων (chat) ή

βίντεο-διασκέψεων. Ως εκ τούτου, οι πρακτικές που αξιοποιούν τον ηλεκτρονικό υπολογιστή ή κάποια αντίστοιχη συσκευή (όπως τα smartphones ή τα tablets) και βασίζονται στη χρήση του διαδικτύου διαμορφώνουν την έννοια της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής. Εμπειρικά, όπως διαφαίνεται και από τα ερευνητικά δεδομένα που εντοπίζονται στη βιβλιογραφία, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική (online counselling) φαίνεται να έχει εδραιωθεί σε μεγαλύτερο βαθμό τόσο ως επιστημονικός όρος, όσο και ως πρακτική. Πιθανόν, ο κύριος λόγος για την επιλογή αυτή να συνίσταται αφενός στην εκτεταμένη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή και των αντίστοιχων "έξυπνων συσκευών" στην καθημερινή μας ζωή, αφετέρου στα συγκριτικά πλεονεκτήματα που συνδέονται με τις συσκευές αυτές, όπως η εύκολη πρόσβαση και η πρόσβαση σε στοιχεία της μη λεκτικής επικοινωνίας.

Κατά την ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας διαπιστώθηκε ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική συνιστά μία ιδιαίτερα δημοφιλή προσέγγιση στις χώρες του εξωτερικού τόσο σε πρακτικό, όσο και σε ακαδημαϊκό-ερευνητικό επίπεδο. Παρόλα αυτά, δεν ισχύει η ίδια κατάσταση για την Ελλάδα. Η εμπειρική πραγματικότητα καταδεικνύει ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική δεν αποτελεί διαδεδομένη μορφή παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, ενώ παράλληλα η ερευνητική βιβλιογραφία είναι περιορισμένη. Ως εκ τούτου, κρίθηκε ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα η διερεύνηση των απόψεων συμβούλων σταδιοδρομίας στην Ελλάδα, αναφορικά με τις πρακτικές Διαδικτυακής Συμβουλευτικής που αξιοποιούν στην καθημερινότητά τους, καθώς τα περιορισμένα δεδομένα που διαθέτουμε δεν μας επιτρέπουν την ασφαλή εξαγωγή έγκυρων και αξιόπιστων συμπερασμάτων.

Στο θεωρητικό μέρος της εργασίας, συνίσταται σε δύο κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο της εργασίας αναλύονται με συνοπτικό και εύληπτο τρόπο το θεωρητικό πλαίσιο που συνδέεται με το πεδίο της Συμβουλευτικής και της Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας ειδικότερα. Το δεύτερο κεφάλαιο επιδιώκει να προσεγγίσει πολύπλευρα το πεδίο της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής παρουσιάζοντας σύγχρονα ερευνητικά δεδομένα αναφορικά με τις μορφές της, αλλά και με τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που την διακρίνουν. Εν συνεχεία, παρουσιάζονται οι απόψεις και τα χαρακτηριστικά των συμβουλευόμενων, καθώς και ο ρόλος και οι δεξιότητες του συμβούλου στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική. Το κεφάλαιο ολοκληρώνεται με την παρουσίαση ζητημάτων που εμπίπτουν στον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας, ένα ιδιαίτερα ασαφές και ακαθόριστο πλαίσιο στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική.

Ομοίως, το εμπειρικό μέρος της εργασίας αποτελείται από δύο κεφάλαια. Στο τρίτο κεφάλαιο αναπτύσσεται η μεθοδολογία έρευνας που ακολουθήθηκε και περιλαμβάνει επτά ενότητες. Επιγραμματικά, οι ενότητες αφορούν την ταυτότητα της έρευνας, την ταυτότητα του δείγματος, τον σκοπό και τους στόχους της έρευνας, τα ερευνητικά ερωτήματα, τη τεχνική συλλογής δεδομένων, τη μέθοδο ανάλυσης δεδομένων και τέλος τη διαδικασία ανάλυσης των συνεντεύξεων και το σύστημα κατηγοριών. Το τέταρτο κεφάλαιο, παρουσιάζει την ανάλυση των συνεντεύξεων ακολουθώντας τη δομή του επαγωγικού συστήματος κατηγοριών που αναπτύχθηκε κατά τη διαδικασία ανάλυσης και αποτελείται από έξι ενότητες. Οι ενότητες αυτές αναφέρονται στη χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, στις περιπτώσεις αξιοποίησής της και στις μορφές που δύναται να λάβει. Επιπλέον, περιλαμβάνονται οι ενότητες που αφορούν στο προφίλ των συμβουλευόμενων στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, στη σύγκρισή της με τη δια ζώσης και τέλος στη συμπληρωματική αξιοποίηση διαδικτυακών πρακτικών στη δια ζώσης Συμβουλευτική.

Ακολουθεί, η συζήτηση που προκύπτει από τη συνθετική προσέγγιση των ερευνητικών αποτελεσμάτων με το θεωρητικό υπόβαθρο της εργασίας και περατώνεται με τα βασικά συμπεράσματα στα οποία κατέληξε ο ερευνητής, καθώς και με την αναφορά των περιορισμών της παρούσας έρευνας, αλλά και την παράθεση ορισμένων προτάσεων για μελλοντική έρευνα.

*Νίκος Μουράτογλου,
Θεσσαλονίκη 13-06-2017*

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

1. ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ

Στο πρώτο κεφάλαιο εξετάζονται οι βασικές διαστάσεις που συνδέονται με το πεδίο της Συμβουλευτικής και δη της Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας¹. Παράλληλα, το πρώτο κεφάλαιο επιχειρεί να λειτουργήσει υποστηρικτικά, ώστε να οριοθετηθεί σαφέστερα το θεωρητικό πλαίσιο της παρούσας εργασίας. Ειδικότερα, στην πρώτη ενότητα περιλαμβάνονται οι βασικές εννοιολογικές αποσαφηνίσεις του πεδίου, ενώ στη δεύτερη περιγράφονται συνοπτικά ο ρόλος του/της Συμβούλου² και οι δεξιότητες που οφείλει να διαθέτει.

1.1 Εννοιολογικές αποσαφηνίσεις και εφαρμογές

Σύμφωνα με τον πρόσφατο ορισμό της Συμβουλευτικής, όπως αυτός προτάθηκε από την Αμερικάνικη Εταιρεία Συμβουλευτικής (American Counseling Association) το 2010 και γίνεται αποδεκτός από 29 ακόμη οργανισμούς, ως Συμβουλευτική ορίζεται:

«η επαγγελματική σχέση που ενδυναμώνει ποικίλους ανθρώπους, οικογένειες και ομάδες ώστε να επιτευχθεί η ψυχική υγεία, η ευεξία, η εκπαίδευση και οι επαγγελματικοί στόχοι» (Kaplan, Tarvydas & Gladding, 2014: 368).

Από τον παραπάνω ορισμό, προκύπτουν αφενός η διάσταση της επαγγελματικής σχέσης ανάμεσα σε έναν σύμβουλο και έναν συμβουλευόμενο ή μία ομάδα συμβουλευόμενων, αφετέρου τα ζητήματα τα οποία δύναται να πραγματευτούν κατά τη διάρκεια μιας συμβουλευτικής συνάντησης-συνεδρίας με στόχο την ενδυνάμωση των εμπλεκομένων. Ωστόσο, το στοιχείο που δεν διαφαίνεται ξεκάθαρα, είναι αυτό

¹ Σύμφωνα με την Σιδηροπούλου-Δημακάκου (2006: 7-8), επικρατεί μία σύγχυση αναφορικά με τη μετάφραση και χρήση του όρου *career counseling* στην ελληνική γλώσσα, καθώς ορισμένες φορές αποδίδεται με τον όρο *συμβουλευτική σταδιοδρομίας* και άλλοτε με τον όρο *επαγγελματική σταδιοδρομία*. Η συμβουλευτική σταδιοδρομίας περιλαμβάνει την υποστήριξη που λαμβάνουν τα άτομα που ήδη είναι ενταγμένα σε κάποιο επάγγελμα, ενώ η επαγγελματική σταδιοδρομία περιλαμβάνει και τα άτομα τα οποία προετοιμάζονται για την επαγγελματική τους επιλογή και την είσοδό τους στην αγορά εργασίας. Επομένως, ο δεύτερος όρος νοείται ως περισσότερο διευρυμένος. Παράλληλα, ο Κασσωτάκης επισημαίνει ότι οι όροι «Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας», «Συμβουλευτική για τη Σταδιοδρομία» και «Επαγγελματική Συμβουλευτική» συνήθως χρησιμοποιούνται με το ίδιο ή παραπλήσιο εννοιολογικό περιεχόμενο (Κασσωτάκης, 2004: 51). Η παρούσα εργασία υιοθετεί τον όρο «Επαγγελματική Σταδιοδρομία».

² Η χρήση του αρσενικού γένους χρησιμοποιείται προκειμένου να υπάρχει διευκόλυνση ως προς την ανάγνωση και ως εκ τούτου αναφέρεται εξίσου και στο θηλυκό γένος.

της συνεχούς διαδικασίας. Συγκεκριμένα, η συμβουλευτική συνάντηση δεν αποτελεί μία στατική συνθήκη, αλλά ούτε και μία αυθαίρετη διαδικασία. Αντιθέτως, μπορούμε να υποστηρίξουμε ότι ακολουθεί έναν συστηματικό τρόπο προσέγγισης του συμβουλευόμενου διανύοντας ορισμένα στάδια.

Επιγραμματικά, η πρώτη συνάντηση, που αποτελεί και την έναρξη της συμβουλευτικής διαδικασίας, περιλαμβάνει την εδραίωση της συμβουλευτικής σχέσης ανάμεσα σε έναν σύμβουλο και έναν συμβουλευόμενο. Κατόπιν, ακολουθεί η διερεύνηση και κατανόηση των προβλημάτων που αντιμετωπίζει ο συμβουλευόμενος, ενώ στη συνέχεια έπεται η εύρεση λύσεων ή τρόπων αντιμετώπισης των προβλημάτων που έχει θέσει ο συμβουλευόμενος. Η διάρκεια αυτού του σταδίου καθορίζεται τόσο από τον σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο, όσο και από την ποσοτική και ποιοτική διάσταση των ζητημάτων που έχουν τεθεί στη συμβουλευτική συνάντηση. Τέλος, ολοκληρώνεται η συμβουλευτική διαδικασία με την αξιολόγηση των υπηρεσιών, τη διατήρηση της παραπάνω εμπειρίας και την επίτευξη των στόχων που έχει θέσει ο συμβουλευόμενος (Μαλικιώση- Λοΐζου, 1999).

Σύμφωνα με την Ελληνική Νομοθεσία και συγκεκριμένα με τον Νόμο 3879/10 (ΦΕΚ 163Α/21-9-10), η Συμβουλευτική χαρακτηρίζεται με τον προσδιορισμό «δια βίου» και ορίζεται ως:

«η επιστημονική βοήθεια, στήριξη και ενδυνάμωση που παρέχεται στα άτομα στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης, έτσι ώστε να προσδιορίζουν και να επιτυγχάνουν τους προσωπικούς και τους επαγγελματικούς στόχους τους» (ΦΕΚ 163Α/21-9-10: 3402).

Όπως διαπιστώνεται, ο προσδιορισμός «δια βίου» φέρει τα ερείσματά του στην φιλοσοφική αντίληψη περί μιας μακροχρόνιας διαδικασίας που ξεκινάει από τη γέννηση του ανθρώπου και συνεχίζει καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του και επομένως «αναδεικνύει» τη διάρκειά της στη ζωή ενός ατόμου. Επιπλέον, ο ορισμός υπογραμμίζει την έννοια της επιστημονικότητας που οφείλει να διακατέχει η διαδικασία, τους στόχους της (βοήθεια, στήριξη και ενδυνάμωση), αλλά και τον σκοπό της (επίτευξη προσωπικών και επαγγελματικών στόχων). Τέλος, συγκριτικά με τον προηγούμενο ορισμό της Αμερικάνικης Εταιρείας Συμβουλευτικής, παρατηρείται ότι στον δεύτερο ορισμό δεν αναφέρονται ξεκάθαρα τα ζητήματα ψυχικής υγείας, ευεξίας και εκπαίδευσης, γεγονός που ενδεχομένως να οφείλεται στην χρήση του γενικευτικού όρου «προσωπικοί στόχοι».

Παρόλα αυτά, πέρα από τη διατύπωση των λειτουργικών ορισμών που παρατέθηκαν παραπάνω, ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στην επιστημολογική βάση και τη θεωρία που υιοθετείται σε κάθε θεωρητικό και ερευνητικό εγχείρημα. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, η παρούσα εργασία υιοθετεί την κοινωνικο-γνωστική θεωρία της σταδιοδρομίας (Social Cognitive Career Theory - SCCT) των Lent, Brown και Hackett, η οποία συνιστά μία σύγχρονη προσέγγιση στη συμβουλευτική ψυχολογία και στην επαγγελματική συμβουλευτική. Ειδικότερα, η θεωρία υποστηρίζει ότι οι ατομικοί παράγοντες, όπως το φύλο και η προσωπικότητα, σε συνδυασμό με περιβαλλοντικούς παράγοντες, όπως τα εμπόδια και η υποστήριξη, αλληλεπιδρούν και επηρεάζουν σημαντικά, μέσω των μαθησιακών εμπειριών, τη διαμόρφωση των αντιλήψεων αυτοαποτελεσματικότητας και προσδοκιών ενός ατόμου. Οι αντιλήψεις αυτές με τη σειρά τους επιδρούν, άλλοτε άμεσα και άλλοτε έμμεσα, στη συγκρότηση των ενδιαφερόντων, των στόχων και των ενεργειών του ατόμου (Lent, Brown & Hackett, 1994, 2000, 2002).

Επιπλέον, οφείλει να καταστεί σαφές το γεγονός ότι η έννοια της σταδιοδρομίας δεν περιορίζεται μονάχα στην άσκηση μιας επαγγελματικής δραστηριότητας. Αντιθέτως, περιλαμβάνει την προετοιμασία ενός ατόμου για την επαγγελματική του ζωή, τη διαχείριση των επαγγελματικών και εκπαιδευτικών του επιλογών, τη λήψη αποφάσεων που συνδέονται τόσο με την υφιστάμενη επαγγελματική του ζωή όσο και με την επαγγελματική αλλά και προσωπική του εξέλιξη. Συνοπτικά, η Κεδράκα (χ.χ.) διαπιστώνει ότι η σταδιοδρομία συνδέεται με την έννοια του βιοπορισμού, της βελτίωσης του βιοτικού επιπέδου ενός ατόμου, την ευκαιρία για εκπαίδευση, ανάπτυξη και εξέλιξη, την επικοινωνία με άλλα άτομα, την κοινωνική καταξίωση, καθώς και με τη δημιουργικότητα-έκφραση των δυνατοτήτων και κλίσεων του ατόμου.

Με βάση τις παραπάνω θεωρητικές καταβολές, την επισήμανση των περιβαλλοντικών παραγόντων και λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαίτερα έντονη μεταβολή των κοινωνικο-οικονομικών δεδομένων, συμπεραίνουμε ότι έχει σηματοδοτηθεί μία νέα περίοδος, όπου η αγορά εργασίας δεν προσφέρει πλέον σταθερές εργασιακές συνθήκες, βάσει των οποίων το άτομο μπορεί να σχεδιάσει τη σταδιοδρομία του. Με άλλα λόγια, το άτομο δεν θα αρχίζει και θα τελειώνει την επαγγελματική του σταδιοδρομία στην ίδια δουλειά (Savickas, 2001). Συνεπώς, φαίνεται να υποχωρεί η γραμμική αντίληψη για τη σταδιοδρομία και να

αντικαθίσταται από μία περισσότερο δυναμική διαδικασία που χαρακτηρίζεται από έλλειψη σταθερότητας και προβλεψιμότητας.

Στο πλαίσιο αυτό, καλείται να συνδράμει η Επαγγελματική Συμβουλευτική, η οποία συνιστά τμήμα του ευρύτερου κλάδου της Συμβουλευτικής και ορίζεται ως:

«η καθοδήγηση και στήριξη του ατόμου στην προσπάθειά του να επιλέξει το επάγγελμα που του ταιριάζει ή να επιλύσει ψυχολογικά προβλήματα που συνδέονται με το επάγγελμα» (Κάντας & Χαντζή, 1991: 131).

Ομοίως, ο Κασσωτάκης (2004) παραθέτει έναν παραπλήσιο ορισμό υποστηρίζοντας ότι:

«Η Συμβουλευτική, η οποία αναφέρεται στην υποβοήθηση του ατόμου να αναπτυχθεί επαγγελματικά και να αντιμετωπίσει προβλήματα ή δυσκολίες σχετικές με την επιλογή επαγγέλματος και την ένταξή του στην αγορά εργασίας ονομάζεται Επαγγελματική Συμβουλευτική (Vocational Counselling) (Κασσωτάκης, 2004: 50-51).

Όπως προκύπτει από τους δύο ορισμούς, η Επαγγελματική Συμβουλευτική αναφέρεται στη διαδικασία εκείνη, όπου ο συμβουλευόμενος στηρίζεται και υποβοηθείται σε ζητήματα που άπτονται της επαγγελματικής σφαίρας, αλλά και σε ψυχολογικές προεκτάσεις που συνδέονται με αυτή. Ακόμη, πρέπει να σημειωθεί ότι η Επαγγελματική Συμβουλευτική συνδέεται άρρηκτα με την έννοια της επαγγελματικής ανάπτυξης, η οποία με τη σειρά της αποτελεί μία συνεχή, εξελικτική πορεία και δεν αφορά μία στιγμιαία απόφαση, αλλά μία μακροχρόνια αναπτυξιακή διαδικασία. Ως διαδικασία περιλαμβάνει, συνδυαστικά, ψυχολογικούς, κοινωνικούς, εκπαιδευτικούς, οικονομικούς, σωματικούς αλλά και τυχαίους παράγοντες, ενώ τα τελευταία χρόνια έχουν προστεθεί και οι πολιτισμικοί παράγοντες (Brown, 2007).

Παράλληλα, στο πλαίσιο της επαγγελματικής επιλογής υπεισέρχεται και η έννοια του «Επαγγελματικού Προσανατολισμού», η οποία σύμφωνα με τον Νόμο 3879/10 (ΦΕΚ 163Α/21-9-10) ορίζεται ως:

«Η διαδικασία ενημέρωσης, διερεύνησης και προετοιμασίας που βοηθά το άτομο να επιλέξει την εκπαιδευτική του διαδρομή και το επάγγελμά του, σύμφωνα με τα ιδιαίτερα ενδιαφέροντα και τις ικανότητές του».

Ως εκ τούτου, οι ιδιαίτεροι στόχοι της Επαγγελματικής Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού συνοψίζονται στα παρακάτω. Αρχικά, στην κατάκτηση της αυτογνωσίας από μέρους του συμβουλευόμενου, στην αναγνώριση δηλαδή των ικανοτήτων, των δεξιοτήτων, των δυνατών και αδύναμων στοιχείων του

και των επιθυμιών-προσδοκιών του. Επιπλέον, στην αναγνώριση των ευκαιριών που προκύπτουν στο περιβάλλον τους, αλλά και στη διαδικασία λήψης απόφασης. Επιπρόσθετα, τόσο η Επαγγελματική Συμβουλευτική, όσο και ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός υποστηρίζουν το άτομο στο να υλοποιήσει τις επαγγελματικές αποφάσεις που έχει λάβει, τον βοηθούν να αυξήσει την επαγγελματική του ικανοποίηση και συμβάλλουν στην επαγγελματική του ανάπτυξη εν γένει (Κασσωτάκης, 2004: 56-57).

1.2 Ο ρόλος και οι δεξιότητες του Συμβούλου

Κατά τη συμβουλευτική συνάντηση, ιδιαίτερη βαρύτητα αποδίδεται στον ρόλο ή τους ρόλους που καλείται να αναλάβει ο σύμβουλος ανάλογα με τις επικρατούσες συνθήκες. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το πλαίσιο και τα χαρακτηριστικά αυτού, όπως είναι η παροχή ατομικής ή ομαδικής συμβουλευτικής³, το αίτημα ή η ανάγκη του συμβουλευόμενου, ο σύμβουλος οφείλει να επιτελέσει, επιτυχώς, έναν συγκεκριμένο ρόλο.

Σύμφωνα με την Μαλικιώση-Λοϊζου (1999), οι ρόλοι που δύναται να αναλάβει ένας σύμβουλος είναι κυρίως τρεις, ο προληπτικός, ο θεραπευτικός και ο εκπαιδευτικός/εξελεγκτικός. Ο *προληπτικός* ρόλος αναφέρεται σε εκείνη τη λειτουργία του συμβούλου, κατά την οποία φέρει μία διττή στοχοθεσία, αφενός την παρεμβατική, αφετέρου την προληπτική του δράση. Αναφορικά με την παρεμβατική στοχοθεσία, οφείλει να επισημανθεί στο σημείο αυτό, η πολιτική διάσταση που φέρει η Συμβουλευτική και κατ' επέκταση ο σύμβουλος. Όπως πολύ σωστά επισημαίνουν οι Κοσμίδου-Hardy και Μπούκα (2007), εφόσον οι σύμβουλοι, βασιζόμενοι σε ένα προσωπικό σύστημα αξιών, προτύπων, αντιλήψεων και πεποιθήσεων, παρεμβαίνουν στη ζωή των συμβουλευόμενων προκειμένου να τους υποβοηθήσουν σε προσωπικά και κοινωνικά προβλήματα ή να συμβάλλουν στη δόμηση της ταυτότητάς τους, τότε σίγουρα αναδεικνύεται η πολιτική διάσταση της Συμβουλευτικής. Επεξηγηματικά, ανάλογα με τα μοντέλα και τα πρότυπα που υιοθετούν οι σύμβουλοι δύναται είτε να

³ Οι μορφές που μπορεί να λάβει η συμβουλευτική ποικίλλουν ανάλογα με το χαρακτηριστικό το οποίο θα ληφθεί ιδιαιτέρως υπόψη. Για παράδειγμα, με βάση τον αριθμό των συμβουλευόμενων, η συμβουλευτική δύναται να διακριθεί σε ατομική και ομαδική, ενώ ανάλογα με τη διάρκεια της αλληλεπίδρασης συμβούλου και συμβουλευόμενου, η συμβουλευτική μπορεί να είναι βραχυπρόθεσμη ή μακροπρόθεσμη. Σε επίπεδο μέσου, η συμβουλευτική μπορεί να είναι είτε πρόσωπο με πρόσωπο είτε εξ αποστάσεως, ενώ σε επίπεδο χρονικής στιγμής να είναι συγχρονική ή ασύγχρονη (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011).

αναπαράγουν το κοινωνικό κατεστημένο (status quo), είτε να διαμορφώσουν μία κριτική προσέγγιση της κοινωνικής πραγματικότητας, των κοινωνικών συμβάντων και των δρώντων υποκειμένων. Επιπλέον, καθώς η Συμβουλευτική αποτελεί επιστήμη που χρησιμοποιείται ως παρεμβατικό μέσο και ως εργαλείο προσέγγισης και υποβοήθησης των ατόμων που το χρειάζονται (Δημητρόπουλος, 1999), η Συμβουλευτική αναδεικνύεται σε, μείζονος σημασίας, πολιτική πράξη, εφόσον παρεμβαίνει στην ζωή ενός ανθρώπου και συνεπώς προάγει την άμεση αλλά και έμμεση τροποποίηση των γνωστικών, συναισθηματικών, συμπεριφορικών και κοινωνικών συστημάτων ενός ατόμου.

Στο πλαίσιο της προληπτικής δράσης του συμβούλου, ο συμβουλευόμενος λαμβάνει υποστήριξη για την πρόληψη πιθανών δυσκολιών ή και προβλημάτων που θα εμφανιστούν στο μέλλον. Αναφορικά, η Κοσμίδου-Hardy (2001) διαπιστώνει ότι οι έντονες εκπαιδευτικές, κοινωνικοπολιτικές και οικονομικές αλλαγές δυσχεραίνουν έως και ακυρώνουν τις προβλέψεις και τις «επενδύσεις» που έχει οργανώσει ένα άτομο για το μέλλον του, με αποτέλεσμα να δημιουργείται απογοήτευση, ανασφάλεια, ανησυχία και αβεβαιότητα. Επομένως, η σημασία του ρόλου του συμβούλου αναδεικνύεται σε καταλυτική, προκειμένου να βοηθήσει τον συμβουλευόμενο να «θωρακίσει» τον εαυτό του. Ο *θεραπευτικός* ρόλος περιγράφει την συνθήκη κατά την οποία ο σύμβουλος βοηθάει ένα άτομο να χειριστεί άμεσα τις τυχόν δυσκολίες που αντιμετωπίζει και συνεπώς δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην «εδώ και τώρα» υποστήριξη του ατόμου. Τέλος, ο *εκπαιδευτικός/εξελικτικός* ρόλος του συμβούλου έγκειται στην βοήθεια που παρέχει ο σύμβουλος στον συμβουλευόμενο προκειμένου ο δεύτερος να προβεί όχι μόνο σε μία καλύτερη αξιοποίηση των δυνατοτήτων του, αλλά και σε μία πιθανή αλλαγή-τροποποίηση των δυσλειτουργικών του στάσεων (Μαλικιώση-Λοΐζου, 1999).

Ωστόσο, πέραν του ρόλου που αναλαμβάνει ένας σύμβουλος, ο ίδιος οφείλει να διαθέτει ένα σύνολο δεξιοτήτων και χαρακτηριστικών που θα τον βοηθήσουν και θα τον διευκολύνουν κατά την επαφή του με τον συμβουλευόμενο. Συγκεκριμένα, ο McLeod (2003) προτείνει ένα μοντέλο επτά χαρακτηριστικών που διαμορφώνουν έναν αποτελεσματικό σύμβουλο. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι οι διαπροσωπικές δεξιότητες, οι προσωπικές πεποιθήσεις, η αντιληπτική ικανότητα, η προσωπική σταθερότητα, η γνώση τεχνικής, η ικανότητα κατανόησης και εργασίας και τέλος η διάθεση στη μάθηση και την εκπαίδευση.

Έτσι, ο σύμβουλος οφείλει να κατέχει τις θεωρίες και τις τεχνικές της συμβουλευτικής ψυχολογίας, αλλά και να μπορεί να συγκροτήσει ένα ασφαλές ψυχο-συναισθηματικό κλίμα που θα υποβοηθά τον συμβουλευόμενο. Επιπλέον, θα πρέπει να σέβεται κάθε άτομο, τις απόψεις και τις αξίες του, ακόμη και αν αυτές συγκρούονται με το προσωπικό του αξιακό σύστημα ή/και τις πεποιθήσεις του. Συνεπώς, ο σύμβουλος οφείλει να χαρακτηρίζεται από αντικειμενικότητα, γνησιότητα και αυθεντικότητα, και να αποδέχεται τον «Άλλο» άνευ όρων⁴. Ορισμένα επιπρόσθετα χαρακτηριστικά που οφείλουν να διακρίνουν έναν σύμβουλο είναι η οργάνωση της συμβουλευτικής διαδικασίας, η κατάλληλη εκπαίδευση για τον χειρισμό ομάδων, καθώς και η αναγνώριση της ανάγκης παραπομπής ενός ατόμου σε κάποιον άλλο ειδικό. Τέλος, η προσεκτική ακρόαση και η ενσυναίσθηση αποτελούν δύο ακόμη καίρια χαρακτηριστικά, ή όπως θα δούμε και στη συνέχεια, δεξιότητες ενός αποτελεσματικού συμβούλου (Γιώτσα, 2010).

Καθώς, συχνά, παρατηρείται μία εναλλαγή κατά τη χρήση των όρων «τεχνική-τεχνικές» και «δεξιότητα-δεξιότητες», οφείλει να καταστεί σαφές, πως οι τεχνικές αποτελούν τα «εργαλεία» με τα οποία εφοδιάζεται ο σύμβουλος, ενώ οι δεξιότητες αναφέρονται στην αποτελεσματική εφαρμογή αυτών των τεχνικών. Η διαφοροποίηση έγκειται, δηλαδή, στο ότι οι δεξιότητες κινούνται σε ένα πρακτικό επίπεδο, αξιολογικής βάσης εν αναφορά της αποτελεσματικότητας.

Σύμφωνα με πολυετείς έρευνες στον χώρο της θεραπευτικής σχέσης και της κοινωνικο-ψυχολογικής έρευνας, έχει αποδειχθεί ότι οι βασικές δεξιότητες διαπροσωπικής αλληλεπίδρασης συνιστούν τις σημαντικότερες δεξιότητες για την αποτελεσματικότητα ενός ατόμου. Οι δεξιότητες αυτές έχουν επιλεγεί από μία πληθώρα άλλων που χρησιμοποιούνται στην ψυχοθεραπευτική σχέση, με γνώμονα τη χρησιμότητα και την καταλληλότητά τους τόσο στο εκπαιδευτικό πλαίσιο, όσο και στο συμβουλευτικό. Επομένως, προκειμένου να συγκροτηθεί μία επιτυχημένη συμβουλευτική σχέση, ο σύμβουλος χρειάζεται να γνωρίζει καλά και να χρησιμοποιεί με κατάλληλο, ευαίσθητο και ευέλικτο τρόπο μία σειρά από δεξιότητες, τις οποίες θα πρέπει να εφαρμόζει σε όλα τα επίπεδα της διαπροσωπικής του αλληλεπίδρασης (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2011).

⁴ Ένα εξίσου σημαντικό ζήτημα στο χώρο της Συμβουλευτικής συνιστά η δεοντολογία που υιοθετεί ο κάθε Σύμβουλος και που περιλαμβάνει θέματα που άπτονται του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της αξιοπρέπειας και της ασφάλειας των συμβουλευόμενων, της οικονομικής εκμετάλλευσης και της εχεμύθειας, καθώς επίσης και της σεξουαλικής κακοποίησης και της κοινωνικής υπευθυνότητας (Nathan & Hill, 2006).

Η βασικότερη δεξιότητα, που οφείλει να κατέχει κάθε σύμβουλος είναι η δεξιότητα της ενεργητικής ή προσεκτικής ακρόασης. Η εν λόγω δεξιότητα αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο της συμβουλευτικής συνάντησης, καθώς ο σύμβουλος βρίσκεται σε μία διαλεκτική σχέση με τον συμβουλευόμενο κατά την οποία αλληλεπιδρούν, επικοινωνούν και ανταλλάσσουν πληροφορίες μεταξύ τους. Επομένως, ο σύμβουλος οφείλει να αφουγκραστεί προσεκτικά τα λεγόμενα του συμβουλευόμενου καθώς και να ενθαρρύνει με τη στάση του τη συζήτηση. Ωστόσο, μία τόσο σημαντική δεξιότητα δεν θα μπορούσε παρά να αποτελείται από πολλαπλές «μικρο-δεξιότητες». Ειδικότερα, σύμφωνα με τους Ivey και Gluckstern (1999) και Ivey, Gluckstern και Bradford-Ivey (1992) υπάρχουν έξι κύριες «μικρο-δεξιότητες» που απαρτίζουν τη δεξιότητα της ενεργητικής/προσεκτικής ακρόασης: η συμπεριφορά προσεκτικής παρακολούθησης, η ανοικτή πρόσκληση για συζήτηση, η διευκρίνιση (στοιχειώδης ενθάρρυνση και παράφραση), η αντανάκλαση συναισθημάτων, η περίληψη και η σύνθεση δεξιοτήτων.

Η *Συμπεριφορά Προσεκτικής Παρακολούθησης*⁵, αφορά την κοινωνικοπολιτισμικά αρμόζουσα λεκτική και μη λεκτική συμπεριφορά κατά τη διάρκεια της συζήτησης και, ουσιαστικά, φανερώνει στον συμβουλευόμενο ότι ο σύμβουλος βρίσκεται μαζί του και ότι πραγματικά τον παρακολουθεί προσεκτικά. Έτσι, ο σύμβουλος παρέχει στον συμβουλευόμενο τη δυνατότητα να μιλήσει πιο ελεύθερα και ανοικτά για τα ζητήματα που τον απασχολούν (Ivey, Gluckstern & Bradford-Ivey, 1992).

Η *Ανοικτή Πρόσκληση για Συζήτηση*, συνίσταται από ανοικτές ερωτήσεις που αρχίζουν με φράσεις όπως «θα μπορούσατε..., πώς..., τι..., γιατί...», αλλά και κλειστές ερωτήσεις που αρχίζουν με φράσεις «είναι..., κάνεις...». Οι ανοικτές ερωτήσεις ενθαρρύνουν τους συμβουλευόμενους να μιλήσουν περισσότερο, ενώ οι κλειστές ερωτήσεις είναι χρήσιμες για τη συγκέντρωση συγκεκριμένων πληροφοριών (όπ.π.). Σύμφωνα με τον Nelson- Jones (2009), σε κάθε διαπροσωπική αλληλεπίδραση οι άνθρωποι θέτουν ερωτήσεις που αποσκοπούν στη συλλογή

⁵ Ο όρος «συμπεριφορά προσεκτικής παρακολούθησης» χρησιμοποιείται για να μπορέσουμε να προσδιορίσουμε και να επεξεργαστούμε τον όρο «ακούω προσεκτικά». Η συμπεριφορά αυτή αποτελεί μία βασική και μάλλον απλή δεξιότητα, η οποία, ωστόσο, φέρει πολλαπλές και βαθιές σημασίες. Συγκεκριμένα, η συμπεριφορά της προσεκτικής παρακολούθησης αποτελείται από τέσσερις βασικές διαστάσεις, την οπτική επαφή, τη γλώσσα του σώματος, το φωνητικό ύφος και την λεκτική ακολουθία (Ivey, Gluckstern & Bradford-Ivey, 1992).

πρόσθετων πληροφοριών, στη διευκρίνιση σκοτεινών σημείων, στην ανίχνευση και στον εντοπισμό συγκεκριμένων πλευρών.

Η *Διευκρίνιση* συναποτελείται από τη *Στοιχειώδη Ενθάρρυνση* και την *Παράφραση*. Στη *στοιχειώδη ενθάρρυνση* εντάσσονται ελάχιστες ενθαρρύνσεις, οι οποίες αφορούν σύντομες απαντήσεις, όπως τα νεύματα του κεφαλιού, «χμ-χμ...», και μεμονωμένες λέξεις ή φράσεις. Από την άλλη πλευρά, οι παραφράσεις ανατροφοδοτούν τον ωφελούμενο με το ουσιαστικό νόημα των όσων έχουν ειπωθεί από αυτόν. Κατά τη διεξαγωγή της συζήτησης οι ελάχιστες ενθαρρύνσεις προτρέπουν για περισσότερη συζήτηση, ενώ η μονολεκτική απάντηση συνεισφέρει μεγαλύτερη διαύγεια ως προς το νόημα και το περιεχόμενο. Η συνεισφορά αυτής της δεξιότητας δεν εντοπίζεται στην παροχή ανατροφοδότησης, αλλά στην επανάληψη των βασικών σημείων της συζήτησης, υπό το πρίσμα κατανόησης του συμβούλου (Nelson- Jones, 2009).

Η *Αντανάκλαση Συναισθημάτων*, επιδιώκει να αναγνωρίσει και να ανατροφοδοτήσει τον συμβουλευόμενο με την συναισθηματική εμπειρία που βιώνει. Ως μικρο-δεξιότητα επιτρέπει στον συμβουλευόμενο να κατανοήσει πληρέστερα τα συναισθηματικά στοιχεία που επικρατούν στις διάφορες περιστάσεις, ώστε να τα διαχειριστεί καλύτερα (Ivey, Gluckstern & Bradford-Ivey, 1992). Η δεξιότητα της αντανάκλασης συναισθημάτων χρησιμοποιείται προκειμένου να διευκολύνει τον συμβουλευόμενο στην αναγνώριση, διαλεύκανση και έκφραση των συναισθημάτων του. Θεωρείται σημαντική και απαραίτητη στη διερευνητική φάση της συμβουλευτικής, καθώς βοηθά τον ωφελούμενο στη βαθύτερη εξερεύνηση των συναισθημάτων του (Nelson-Jones, 2009).

Η *Περίληψη* αναφέρεται στην ανατροφοδότηση του συμβουλευόμενου με μεγαλύτερα τμήματα αυτών που ειπώθηκαν μέσω της παράφρασης και της αντανάκλασης του συναισθήματος. Κρίνεται ως χρήσιμη για το άνοιγμα ή το κλείσιμο της συζήτησης, καθώς και για την αποσαφήνιση του περιεχομένου της συνεδρίας ή ορισμένων τμημάτων της. Ο χαρακτήρας, επομένως, της *περίληψης* είναι, κυρίως, στοχαστικός και αναστοχαστικός (Ivey, Gluckstern & Bradford-Ivey, 1992).

Τέλος, η *Σύνθεση Δεξιοτήτων* περιγράφει τη συγκέντρωση, τον συνδυασμό δηλαδή, των διαφόρων δεξιοτήτων σε μία ολοκληρωμένη συνάντηση. Συμπερασματικά, οι διάφορες αυτές δεξιότητες αθροίζονται σ' αυτό που ονομάζεται *βασική διαδοχική σειρά προσεκτικής ακρόασης* (όπ.π.).

Μία ακόμη από τις δεξιότητες που ενισχύουν την αποτελεσματικότητα του συμβούλου, είναι αυτή της ενσυναίσθησης. Σύμφωνα με θεραπευτές ετερόκλητων κατευθύνσεων, η ενσυναίσθηση αποτελεί έναν από τους καθοριστικότερους παράγοντες για την επιτυχή έκβαση της συμβουλευτικής συνάντησης. Μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στην δόμηση της σχέσης μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου, καθώς και να ενισχύσει το δέσιμο μεταξύ των δύο πλευρών. Παράλληλα, δύναται να συνεισφέρει στη μείωση της αμυντικής συμπεριφοράς που εντοπίζεται στην έναρξη της συμβουλευτικής συνάντησης (Μαλικιώση-Λοϊζου, 2003).

Διάφοροι μελετητές έχουν ορίσει την έννοια της ενσυναίσθησης, ωστόσο σε πολλές περιπτώσεις οι ορισμοί αυτοί δεν συγκλίνουν. Οι διαφοροποιήσεις είναι αρκετές και καταδεικνύουν πως πρόκειται για μία έννοια αρκετά σύνθετη. Σύμφωνα με τον Adler (στο Clark, 2007: 47) η ενσυναίσθηση συνιστά ταύτιση, *«το να μπορούμε να βλέπουμε με τα μάτια του άλλου και να ακούμε με τα αυτιά του»*, ενώ ο Ryback (2001: 77) ως μία *«ευαίσθητη και ισχυρή επιλογή που επιτρέπει τις νοερές εικόνες ή/και αισθήσεις των εμπειριών, τις οποίες μοιράζεται ο συμβουλευόμενος, να αναδυθούν μέσα από το θεραπευτή»*. Ακόμη, ορίζεται και ως υιοθέτηση, καθώς ο Rogers (1980) στον αναθεωρημένο ορισμό του για την ενσυναίσθηση την περιγράφει ως μία διαδικασία κατά την οποία κανείς εισέρχεται στον κόσμο του άλλου και ζει προσωρινά την ζωή του. Έτσι, ο παρατηρητής διαθέτει την ικανότητα ελέγχου του εαυτού του και παρατηρεί χωρίς να ασκεί κριτική.

Η ενσυναίσθηση μπορεί να περιέχει πολλά διαφορετικά επίπεδα τα οποία ακολουθούν, ωστόσο, μία χρονική σειρά. Αρκετοί ερευνητές επεδίωξαν να προσδιορίσουν τα επίπεδα της ενσυναίσθησης, ένας από τους οποίους ήταν ο Rogers που αναγνώρισε δύο βασικά στάδια. Στο πρώτο στάδιο, ο σύμβουλος ζει προσωρινά μέσα στη ζωή του συμβουλευόμενου και κατόπιν, στο δεύτερο στάδιο, μεταβιβάζει στον συμβουλευόμενο τις αισθήσεις αυτής της ζωής (Rogers, 1975). Μία ακόμη προσέγγιση που προτείνεται από τον Barret-Lennard (1993) περιλαμβάνει πέντε στάδια. Στο πρώτο στάδιο ο συμβουλευόμενος αποκαλύπτει στοιχεία της εμπειρίας του, ενώ στη συνέχεια, ο σύμβουλος προσπαθεί να κατανοήσει τον εσωτερικό κόσμο του συμβουλευόμενου. Στο τρίτο στάδιο, ο σύμβουλος εκφράζει την εκτίμησή του για όσα κατέθεσε αρχικά ο συμβουλευόμενος και στο αμέσως επόμενο στάδιο ο ίδιος ο συμβουλευόμενος προβαίνει στην αξιολόγηση της εκτίμησης του συμβούλου. Τέλος,

στο πέμπτο στάδιο, ο σύμβουλος αξιολογεί τον τρόπο με τον οποίο ο συμβουλευόμενος σκέφτεται (Barret-Lennard, 1993: 5-7).

Αναφορικά με τα είδη της ενσυναίσθησης, στη βιβλιογραφία εντοπίζονται διαφορετικές αναφορές σχετικά με τις μορφές που αυτή μπορεί να λάβει. Κατά τον Alligood (1992), μια πρώτη διάκριση μπορεί να γίνει ανάμεσα στην επίκτητη ή έμφυτη ενσυναίσθηση. Έτσι, από τη μία πλευρά, υποστηρίζεται ότι η ενσυναίσθηση μπορεί να αποκτηθεί μέσα από διαδικασίες μάθησης και εξάσκησης, ενώ από την άλλη εκλαμβάνεται ως μία έμφυτη ικανότητα που εξελίσσεται στον άνθρωπο καθώς αυτός αναπτύσσεται.

Παράλληλα, γίνεται διάκριση μεταξύ γνωστικής και συμπεριφοριστικής ή θυμικής ενσυναίσθησης. Η πρώτη αφορά στην γνωστική ικανότητα διαχείρισης των συναισθημάτων ενός άλλου ατόμου, ενώ η δεύτερη στην συναισθηματική ικανότητα διαχείρισης των συναισθημάτων του άλλου (Buie, 1981). Αν και υπάρχουν αρκετές ομοιότητες μεταξύ των δύο, ωστόσο σύμφωνα με τον Barklam (1988), η γνωστική ενσυναίσθηση σχετίζεται με την ικανότητα του συμβούλου να μπαίνει στη θέση του συμβουλευόμενου, να κατανοεί τον τρόπο σκέψης του και να αφουγκράζεται τον τρόπο με τον οποίο ο συμβουλευόμενος διαχειρίζεται τα γεγονότα της ζωής του. Συνδέεται, δηλαδή, με το εσωτερικό κίνητρο του συμβούλου. Από την άλλη πλευρά, η συμπεριφοριστική ενσυναίσθηση αφορά στις επικοινωνιακές δεξιότητες που διαθέτει ο σύμβουλος –όπως η ενεργητική ακρόαση και ο στοχασμός– και περιγράφει τη προδιάθεση του συμβούλου να αισθανθεί τα συναισθήματα του συμβουλευόμενου. Έρευνες που διεξήχθησαν από την Bachelor (1988: 236) πρόσθεσαν άλλες δυο διαστάσεις της ενσυναίσθησης, τη συμμετοχική και την επικουρική. Ως συμμετοχική ορίζεται η ενσυναίσθηση που εκδηλώνεται από τον σύμβουλο όταν αυτός χρησιμοποιεί την μικρο-δεξιότητα της αυτοαποκάλυψης, ενώ ως επικουρική αυτή που εκδηλώνεται μέσα από την υποστήριξη και το ειλικρινές ενδιαφέρον του συμβούλου για την παροχή βοήθειας.

Πρόσφατες έρευνες που στόχευαν στον προσδιορισμό των ειδών της ενσυναίσθησης, κατέληξαν σε πολυδιάστατα μοντέλα που περιλαμβάνουν τόσο γνωστικά όσο και συμπεριφοριστικά στοιχεία. Τα μοντέλα αυτά, εν συνεχεία, λειτούργησαν ως θεωρητικό υπόβαθρο για τη δημιουργία κλίμακας μέτρησης της ενσυναίσθησης από τον Davis το 1994 και η οποία περιλαμβάνει τέσσερις παράγοντες. Ο πρώτος παράγοντας συνίσταται στο ενσυναίσθητο ενδιαφέρον ή την σύμφωνη θυμική ενσυναίσθηση, ο δεύτερος στην ανάληψη της προοπτικής του άλλου

ή την γνωστική ενσυναίσθηση, ο τρίτος στη φαντασιακή ενσυναίσθηση που αφορά στην συναισθηματική συμμετοχή και την ταύτιση με φανταστικούς χαρακτήρες και ο τέταρτος στην ενσυναίσθητη ανησυχία ή την προσωπική ενόχληση (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2003: 297).

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω, η δεξιότητα της ενσυναίσθησης συνιστά μία βασική δεξιότητα που οφείλει να διαθέτει και να αξιοποιεί ο σύμβουλος. Μέσω της ενσυναίσθησης, ο σύμβουλος μπορεί αφενός να δημιουργήσει ένα ασφαλές περιβάλλον στο οποίο ο συμβουλευόμενος είναι σε θέση να νιώσει άνετα και να συζητήσει για τα προβλήματά του και αφετέρου να δείξει στον συμβουλευόμενο ότι κατανοεί και αφουγκράζεται τους προβληματισμούς του ουσιαστικά.

Τέλος, τρίτη και σημαντικότερη δεξιότητα αποτελεί η εστίαση, μία απαραίτητη δεξιότητα-τεχνική επιρροής στη διαδικασία της Συμβουλευτικής που συμβάλλει στην *«εξέλιξη και αποτελεσματικότητα της διαπροσωπικής αλληλεπίδρασης»* μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2011: 123). Στο πλαίσιο της συμβουλευτικής συνεδρίας η εστίαση ταυτίζεται με μία πορεία διερεύνησης –μέσω ερωτήσεων– κατά την οποία ο συμβουλευόμενος μπορεί να ανακαλύψει και να εκτιμήσει όχι μόνο τα προβλήματα, αλλά και τα προσόντα του με τη βοήθεια του συμβούλου. Ο εντοπισμός του προβλήματος και της πηγής του σε συνάφεια με τους στόχους που έχουν τεθεί εξ αρχής, αποτελεί μία καλή αφετηρία για την πορεία της επαγγελματικής συμβουλευτικής. Παράλληλα, δεν αποκλείεται στη συνέχεια να εμφανιστούν νέα ζητήματα ή ακόμη και αλλαγή κατεύθυνσης, είτε γιατί ο συμβουλευόμενος συνειδητοποίησε κάτι καινούριο είτε γιατί νιώθει πλέον περισσότερη εμπιστοσύνη απέναντι στον σύμβουλο (Amundson, Harris-Bowlsbey & Niles, 2008).

Στο πλαίσιο της συμβουλευτικής συνεδρίας, όπως τονίζουν οι Ivey και Gluckstern (1999), Ivey και Ivey (2003) και Μαλικιώση-Λοΐζου (2011), η συζήτηση μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου ατόμου μπορεί να αναδείξει πλήθος στοιχείων που χρήζουν διερεύνησης και όπου ο σύμβουλος καλείται να ανταποκριθεί αποτελεσματικά εστιάζοντας στο κατάλληλο κάθε φορά θέμα. Οι Ivey και Gluckstern (1999) εντοπίζουν έξι τομείς –έξι αντίστοιχα είδη εστίασης– όπου ένας σύμβουλος μπορεί να επικεντρωθεί κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής συνεδρίας, ώστε να επιφέρει ευρύτερες προοπτικές και πιθανές λύσεις.

Συγκεκριμένα, διαχωρίζουν την δεξιότητα, στην εστίαση προς το συμβουλευόμενο άτομο (έμφαση σε προσωπικές πτυχές του συμβουλευόμενου

ατόμου, ενθάρρυνση συζήτησης από προσωπική άποψη), την εστίαση στον σύμβουλο (ταύτιση συμβούλου και συμβουλευόμενου, τεχνική αυτοαποκάλυψης) και την εστίαση σε άλλα πρόσωπα (απομάκρυνση εστίασης από το συμβουλευόμενο άτομο και αποφόρτιση). Επιπλέον, διακρίνεται ως προς την εστίαση στο πρόβλημα [ορισμός του προβλήματος από τον ίδιο τον συμβουλευόμενο (είδος εστίασης που χρησιμοποιείται συχνά από αρχάριους συμβούλους)], την εστίαση στο περιβάλλον ή στην περίπτωση (ευρύς ορίζοντας δυνατοτήτων του είδους αυτού) και τέλος, την αμοιβαία ή ομαδική εστίαση (επικέντρωση στο «εγώ», στο «εσύ» και στο «εμείς», ισοτιμία μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου). Όπως φαίνεται από τα παραπάνω, οι επιλογές των συμβούλων είναι πολλές, όμως, οι Ivey και Gluckstern (1999: 50) απευθυνόμενοι στους συμβούλους επαγγελματικής συμβουλευτικής τονίζουν στη συνέχεια, πως η επιλογή εστίασης πρέπει να είναι στοχευμένη και υπεύθυνη καθώς *«η εστίαση της απάντησης ή του σχολιασμού σας παίζει καθοριστικό ρόλο κυρίως ως προς το τι θα κάνει στη συνέχεια το άτομο με το οποίο μιλάτε»*.

Ολοκληρώνοντας, όπως διαπιστώνουμε από τα παραπάνω, οι σύμβουλοι –και σε μεγαλύτερο βαθμό οι εν δυνάμει σύμβουλοι– οφείλουν να έχουν λάβει επαρκή κατάρτιση στον τομέα των δεξιοτήτων, τόσο σε θεωρητικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο. Οι λόγοι αναγκαιότητας της εν λόγω κατάρτισης δύναται να συνοψισθούν στο γεγονός ότι οι δεξιότητες και η γενικότερη στάση του συμβούλου επηρεάζουν τη διαμόρφωση της συμβουλευτικής σχέσης και κρίνουν την έκβαση της συμβουλευτικής διαδικασίας. Η διαδικασία αναφέρεται τόσο σε επίπεδο εντοπισμού και διαχείρισης του αιτήματος ή των αιτημάτων του συμβουλευόμενου, όσο και σε επίπεδο διαχείρισης της ψυχοσυναισθηματικής κατάστασης του συμβουλευόμενου αλλά και του ίδιου του συμβούλου. Ως εκ τούτου, οι δεξιότητες του συμβούλου διαμορφώνουν –αν όχι πλήρως, τουλάχιστον σε έναν εκτενή βαθμό– την αποτελεσματικότητα της συμβουλευτικής συνεδρίας και την αντίληψη της αυτό-αποτελεσματικότητας των εμπλεκομένων.

2. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ

Στο δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας διερευνώνται οι βασικές διαστάσεις που συνδέονται με το πεδίο της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής. Ειδικότερα, στην πρώτη ενότητα περιλαμβάνονται οι βασικές εννοιολογικές αποσαφηνίσεις, ενώ στη δεύτερη παρατίθενται οι μορφές Διαδικτυακής Συμβουλευτικής που εντοπίζονται στη βιβλιογραφία. Η τρίτη ενότητα περιλαμβάνει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα χρήσης της, ενώ ακολουθούν οι απόψεις και τα χαρακτηριστικά των συμβουλευόμενων, όπως προκύπτουν από σύγχρονα ερευνητικά δεδομένα. Τέλος, στην πέμπτη ενότητα αναπτύσσεται ο ρόλος και οι δεξιότητες του συμβούλου, ενώ στην έκτη ενότητα περιγράφονται τα ζητήματα Ηθικής και Δεοντολογίας που συνδέονται με τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική.

2.1 Εννοιολογικές αποσαφηνίσεις και εφαρμογές

Η Συμβουλευτική, είτε πραγματοποιείται δια ζώσης, είτε εξ αποστάσεως/διαδικτυακά, συνιστά μία διαδικασία, μέσω της οποίας επιχειρείται η κατανόηση των βιωμάτων και των εμπειριών των ατόμων, αλλά και η μετέπειτα μετουσίωσή τους από τον σύμβουλο (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011).

Η χρήση του διαδικτύου στη Συμβουλευτική, ακόμη και στην «παραδοσιακή» διεξαγωγή συμβουλευτικών συνεδριών, συνιστά ένα στοιχείο που έχει επισημανθεί από αρκετούς ερευνητές του χώρου. Συγκεκριμένα, μέσω του διαδικτύου είναι δυνατή η παροχή γενικευμένων υπηρεσιών που περιλαμβάνουν, κυρίως, την πληροφόρηση, αλλά και διαθέσιμα οπτικοακουστικά εργαλεία για όλους τους χρήστες⁶. Οι υπηρεσίες αυτές, συνήθως, αποτελούν ιστοσελίδες που παρέχουν πληροφόρηση γενικού περιεχομένου και φόρμες αναζήτησης πληροφοριών που διατίθενται διαδικτυακά μέσω ποικίλων ιστοχώρων. Ακόμη, υπάρχουν ηλεκτρονικά αρχεία που περιλαμβάνουν πληροφορίες για συγκεκριμένα θέματα, φόρμες συμπλήρωσης στοιχείων σχετικές με θέματα βιογραφικού σημειώματος, οδηγοί, βοηθήματα, εργαλεία αυτοαξιολόγησης, και χρήσιμα πρότυπα. Παράλληλα, κατά την πλοήγηση ενός ατόμου στο διαδίκτυο, εντοπίζονται διάφορες δομημένες υπερκειμενικές (hypertext) διαδρομές, στις οποίες ο χρήστης καθοδηγείται στις σελίδες

⁶ Αντίστοιχα εργαλεία και υπηρεσίες είναι διαθέσιμες, έως έναν βαθμό, στην ιστοσελίδα του Εθνικού Οργανισμού Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού (<http://www.eoppep.gr/index.php/el/>).

που τον ενδιαφέρουν ακολουθώντας τους αντίστοιχους συνδέσμους (links). Τέλος, υπάρχει η δυνατότητα άντλησης πληροφοριών από οργανωμένες βάσεις δεδομένων, οι οποίες παρέχουν τη δυνατότητα αναζήτησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων ή προγραμμάτων κατάρτισης, με τη χρήση διαφόρων κριτηρίων αναζήτησης (Βλαχάκη & Σγουράκη, 2007α).

Ωστόσο, οφείλει να καταστεί σαφές ότι οι παραπάνω υπηρεσίες⁷ και τα εργαλεία δεν διαμορφώνουν, αμιγώς, το πλαίσιο της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, καθώς παραμένουν στο στάδιο της πληροφόρησης. Ως εκ τούτου, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική συνιστά μία περισσότερο σύνθετη διαδικασία, με ορισμένα ιδιόμορφα χαρακτηριστικά, γεγονός που συνέβαλε στο να αποτελέσει αντικείμενο έρευνας. Επιπλέον, το ερευνητικό ενδιαφέρον διαμορφώθηκε από την αυξανόμενη χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, καθώς όπως διαπίστωσε και ο Αμερικανικός Ψυχολογικός Σύλλογος, οι ψυχολόγοι χρησιμοποιούν ολοένα και περισσότερο το τηλέφωνο και τα e-mail για να παρέχουν υπηρεσίες συμπεριλαμβανομένου της ψυχοθεραπείας, της συμβουλευτικής και της εποπτείας⁸ (A.P.A., 2010).

Κατά την ανασκόπηση της ξενόγλωσσης βιβλιογραφίας παρατηρήθηκε πως η διαδικτυακή συμβουλευτική συναντάται με διάφορους όρους που αναφέρονται στην εν λόγω πρακτική. Χαρακτηριστικά, απαντάται στους όρους “online counselling”, “internet counselling”, “cyber-counselling”, “e-counselling”, “technology assisted distance counselling” και “web counselling”. Ομοίως, στην ελληνική γλώσσα συναντώνται οι όροι «Διαδικτυακή Συμβουλευτική», «Εξ Αποστάσεως Συμβουλευτική», «Τηλεσυμβουλευτική» και «Συμβουλευτική με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών».

Παράλληλα, κατά καιρούς έχουν διαμορφωθεί διάφοροι ορισμοί για τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, οι οποίοι, όμως, συγκλίνουν ως προς τις παρακάτω δύο διαστάσεις. Η πρώτη διάσταση συνίσταται στο ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική αποτελεί μία διαδικασία κατά την οποία ένα άτομο λαμβάνει επαγγελματικές

⁷ Σχετικά με τα είδη παρεχόμενων υπηρεσιών τηλε-συμβουλευτικής και τα αξιοποιούμενα λογισμικά και εργαλεία βλ. Παπάνης & Μπαλάσα (2011).

⁸ Πέρα όμως από την παροχή υπηρεσιών διαδικτυακής συμβουλευτικής σε συμβουλευόμενους, η τεχνολογία και το διαδίκτυο μπορούν ακόμη να συνδράμουν στην εποπτεία των συμβούλων. Ειδικότερα τα συστήματα TADS (Technology Assisted Distance Supervision) που έχουν αναπτυχθεί δύναται να συνδράμουν σε μεγάλο βαθμό στην ευκολία πρόσβασης σε επόπτες, είτε λόγω γεωγραφικών περιορισμών, είτε λόγω κόστους και αμεσότητας (McAdams III & Wyatt, 2010).

υπηρεσίες ψυχικής υγείας μέσω του διαδικτύου⁹. Η δεύτερη διάσταση αναφέρεται στο γεγονός ότι οι συγκεκριμένες υπηρεσίες προσφέρονται κατά κανόνα εξ αποστάσεως, μέσω ασύγχρονων ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mail) ή μέσω συγχρονικών μηνυμάτων (chat, βίντεο-συσκέψεις) (Goss, Anthony, Jameson & Palmer, 2001).

Ο ορισμός που υιοθετήθηκε στην παρούσα εργασία, επιλέχθηκε διότι θεωρήθηκε ως ο περισσότερο ολοκληρωμένος, σύμφωνα με την άποψη του γράφοντος και περιγράφει:

«κάθε παροχή υπηρεσιών ψυχικής υγείας, που περιλαμβάνει, αλλά δεν περιορίζεται στην 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, 2005b: 764).

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω ορισμό, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική δεν διαφοροποιείται, σημαντικά, σε επίπεδο σκοπού, αλλά σε επίπεδο μέσου διεξαγωγής και συνεπώς των ιδιόμορφων συνθηκών που διαμορφώνονται. Προκειμένου, λοιπόν, να ξεκινήσει και να ολοκληρωθεί μία διαδικτυακή συμβουλευτική συνάντηση, οφείλουν να πληρούνται ορισμένες βασικές προϋποθέσεις. Συγκεκριμένα, τόσο η κατοχή των βασικών αρχών της «παραδοσιακής» συμβουλευτικής, όσο και το κατάλληλο θεωρητικό και πρακτικό υπόβαθρο των συμβούλων, αποτελούν κρίσιμους παράγοντες της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής. Πέρα από αυτά τα βασικά στοιχεία, ωστόσο, πρέπει να υφίσταται η άμεση ανταπόκριση του συμβούλου και η εύρεση εναλλακτικών τρόπων επικοινωνίας σε περίπτωση που ανακύψουν προβλήματα. Επομένως, ο κατάλληλος υλικός εξοπλισμός, αλλά και οι σχετικές γνώσεις χρήσης των νέων τεχνολογιών τόσο από τον σύμβουλο όσο και από τον συμβουλευόμενο, κρίνονται απαραίτητα χαρακτηριστικά που συνδέονται με το μέσο που αξιοποιείται για την επιτυχή έκβαση της διαδικασίας.

Επιπλέον, η αξιοπιστία, η αποδοτικότητα, η ασφάλεια, η γνώση, η άμεση ενημέρωση των τιμών, η καλή αισθητική της ιστοσελίδας, η διασφάλιση της

⁹ Στη ξενόγλωσση βιβλιογραφία, ο όρος της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής αναφέρεται και σε ζητήματα ψυχικής υγείας που συνδέονται με την επαγγελματική ανάπτυξη του ατόμου. Παρόλα αυτά, διακρίνεται από την παροχή αμιγώς ψυχικών υπηρεσιών, όπως η ψυχανάλυση, και η ψυχοθεραπεία. Με άλλα λόγια, όπως διαπιστώνει η Boer (2001) το να διαχωρίσει κανείς τα προσωπικά θέματα από την επαγγελματική πληροφόρηση είναι δύσκολο, εάν όχι ανέφικτο.

εμπιστοσύνης και η ασφάλεια, η εξατομίκευση, η ευελιξία, η πρόσβαση και η ευκολία πλοήγησης, αποτελούν ορισμένες ακόμη συνθήκες που πρέπει να πληρούνται κατά τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική (Zeithaml, Parasuraman & Malhotra, 2000). Ειδικότερα, τα ζητήματα που εμπίπτουν στον ευρύτερο τομέα της Ηθικής και της Δεοντολογίας αναδεικνύουν, σε μεγάλο βαθμό, το γεγονός ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική, όπως και η συμβουλευτική «πρόσωπο με πρόσωπο», συνοδεύονται από μία αρκετά μεγάλη ευθύνη. Συνεπώς, και οι δύο σχέσεις (δια ζώσης και διαδικτυακές) θα πρέπει να διέπονται από υψηλό ηθικό επαγγελματισμό, καθώς όταν ένας συμβουλευόμενος επικοινωνεί ψηφιακά με κάποιον, τα προβλήματά του παραμένουν πραγματικά (Lau, Aga Mohd Jaladin & Abdullah, 2013).

Για όλους τους παραπάνω λόγους, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική έχει εγείρει πολλαπλά ζητήματα που έχουν απασχολήσει και συνεχίζουν να απασχολούν τη σχετική ερευνητική κοινότητα κυρίως σε επίπεδο αλληλεπίδρασης συμβούλου και συμβουλευόμενου. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την Boer (2001), υπάρχουν πέντε σοβαρά θέματα, στα οποία θα πρέπει να βρεθούν απαντήσεις και να προταθούν λύσεις, προτάσεις και πρακτικές. Τα θέματα αυτά αφορούν τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να προστατευτεί η συνοχή της σχέσης ενάντια σε ενδεχόμενες παρανοήσεις που θα προκύψουν λόγω της έλλειψης των οπτικών στοιχείων ή σε περίπτωση επείγοντος περιστατικού όταν ο συμβουλευόμενος βρίσκεται σε διαφορετική χώρα. Επιπλέον, περιλαμβάνουν τον τρόπο διασφάλισης της εμπιστευτικότητας και της πρόσβασης (ηθική πρακτική), τη διερεύνηση του αντίκτυπου της τεχνολογίας στη συμβουλευτική διαδικασία, λόγω του περιορισμένου αριθμού ερευνών και την προετοιμασία του συμβούλου, συμπεριλαμβανομένης της προστασίας του δημόσιου συμφέροντος χωρίς νομοθέτηση. Τέλος, σε επίπεδο τεχνολογίας, αναφέρονται στην ενημέρωση των συμβούλων σχετικά με τις τεχνολογικές αλλαγές, τη διαχείριση των τεχνολογικών αποτυχιών, αλλά και ζητήματα χρέωσης και ολοκλήρωσης της διαδικασίας.

Από την άλλη πλευρά, οι Beel και Court (2000), διατυπώνουν πέντε ερωτήματα που πρέπει να διερευνώνται πριν από την έναρξη παροχής τηλε-υπηρεσιών. Επεξηγηματικά, θα πρέπει να διερωτηθεί κανείς εάν η Διαδικτυακή Συμβουλευτική είναι η μοναδική διαθέσιμη υπηρεσία και κατάλληλη για τον συμβουλευόμενο. Ακόμη, εάν η Διαδικτυακή Συμβουλευτική χρησιμοποιείται ως θεραπευτικό συμπλήρωμα (επικουρικά), αλλά και εάν η ειδίκευση του θεραπευτή μπορεί να μεταφραστεί στην πράξη, διαδικτυακά. Τέλος, ερωτήματα εγείρονται σχετικά με το

εάν ένας θεραπευτής χρησιμοποιεί μία θεραπεία που μπορεί να εφαρμοστεί επιτυχώς στο διαδίκτυο, αλλά και εάν ένας θεραπευτής έχει επαρκή γνώση του διαδικτύου, ώστε να αποτρέψει πιθανούς κινδύνους για τον συμβουλευόμενο.

Ολοκληρώνοντας, κατά την ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το μοντέλο βραχύχρονης Διαδικτυακής Συμβουλευτικής CARE², που αποτελεί ακρωνύμιο των λέξεων «Connect and Contain» (συνδέω και περιλαμβάνω), Assess and Affirm (αξιολογώ και επιβεβαιώνω), Reorient and Reaffirm (επανα-προσανατολίζω και επανα-επιβεβαιώνω) και Encourage and Empower (ενθαρρύνω και ενδυναμώνω). Το πρώτο δίπτυχο αναφέρεται στην ρεαλιστικότητα και τη δυνατότητα διαχείρισης της πρόκλησης που αντιμετωπίζει ο συμβουλευόμενος. Το επόμενο στη διερεύνηση των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων που απαιτούνται για την αντιμετώπιση της πρόκλησης, ενώ το τρίτο δίπτυχο στον επαναπροσδιορισμό των συνθηκών και την επαναξιολόγηση των χειρισμών και ενεργειών που θα πραγματοποιηθούν. Τέλος, το τέταρτο και τελευταίο δίπτυχο περιλαμβάνει την ενθάρρυνση και την ενδυνάμωση του συμβουλευόμενου καθ' όλη τη διάρκεια της συμβουλευτικής διαδικασίας (Speyer, 2010). Στο μοντέλο CARE², ο σύμβουλος παρατηρεί χωρίς να κρίνει, φέρνει στην επιφάνεια τα συναισθήματα, τις ανάγκες, τις προθέσεις και αναδεικνύει τις επιλογές που υποστηρίζουν την ολιστικότητα της προσωπικότητας. Στόχος είναι ο συμβουλευόμενος να αποκτήσει επίγνωση των θετικών μοτίβων και διαδικασιών του, ώστε κατόπιν της βραχύχρονης διαδικασίας να είναι σε θέση να αντεπεξέλθει σε προβλήματα που θα ανακύψουν μελλοντικά.

2.2 Μορφές Διαδικτυακής Συμβουλευτικής

Σε έρευνα που διεξήχθη το 2002 από τους M.J. Tyler και L.J. Guth, η αναζήτηση του όρου «διαδικτυακή συμβουλευτική» οδήγησε σε 121 ιστοσελίδες παροχής υπηρεσιών διαδικτυακής συμβουλευτικής. Από αυτές τις ιστοσελίδες, πάνω από το 50% αποτελούσαν ιστοσελίδες ανακατεύθυνσης σε λίστες ιστοσελίδων συμβουλευτικής, ενώ σε μία από αυτές τις λίστες το 65% των ιστοσελίδων που περιείχε ήταν πλέον ανενεργές (Tyler & Guth, 2003). Από τις 92 ενεργές ιστοσελίδες που εντόπισαν οι ερευνητές συνολικά, διερευνήθηκε το μέσο με το οποίο παρείχαν συμβουλευτική. Ειδικότερα, 65 από αυτές χρησιμοποιούσαν το e-mail, 47 τη συγχρονική επικοινωνία (chat), 39 το τηλέφωνο, 10 τις βίντεο-διασκέψεις, 7 την ομαδική συγχρονική

επικοινωνία (groupchat) και 7 διαδικτυακό υλικό αξιολόγησης. Παρατηρείται, λοιπόν, ότι ανάλογα με το μέσο που αξιοποιείται για την διεκπεραίωση μιας διαδικτυακής συμβουλευτικής συνάντησης, προκύπτει μία ταξινόμηση των μορφών διαδικτυακής συμβουλευτικής.

Η πρώτη μορφή «διαδικτυακής», ουσιαστικά εξ αποστάσεως, συμβουλευτικής περιελάμβανε τη χρήση του τηλεφώνου ως μέσο διεξαγωγής¹⁰. Σε έρευνα των G.R. VandenBos & S. Williams (2000) διαπιστώθηκε ότι το 98% των συμβούλων-μελών της Αμερικάνικης Ψυχολογικής Εταιρείας (American Psychological Association) παρέχουν υπηρεσίες δια τηλεφώνου. Οι πέντε συχνότερες υπηρεσίες υγείας που παρέχονται περιλαμβάνουν την παραπομπή (91%), κάποια επείγουσα φροντίδα (79%), συμβουλευτική και εκπαίδευση (71%), ατομική ψυχοθεραπεία (69%) και κλινική επίβλεψη (58%) (Mallen, Vogel, Rochlen & Day, 2005). Σε ψυχοκοινωνικό επίπεδο, η εν λόγω μορφή ενισχύει τη θετική μεταβίβαση του συμβουλευόμενου λόγω της ιδιωτικότητας και της έλλειψης οπτικής επαφής, γεγονός που συμβάλλει στη διαμόρφωση ενός αισθήματος απόλυτου ελέγχου της συνομιλίας (Grumet, 1979).

Μία άλλη μορφή διαδικτυακής συμβουλευτικής αποτελεί η «διαδικτυακή συμβουλευτική βασιζόμενη σε κείμενο» (text-based online counseling). Ο όρος υποδηλώνει την γραπτή διάσταση κατά την επικοινωνία, προς αντιπαράβολή της φωνητικής κατά τη διάρκεια μιας δια ζώσης συμβουλευτικής συνάντησης (Yarpe & Spreyer, 2011). Σε αυτή τη διαδικασία, λοιπόν, ο συμβουλευόμενος δέχεται ένα προκαθορισμένο αριθμό ηλεκτρονικών μηνυμάτων μέσα σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα ή έναν μεγαλύτερο αριθμό ηλεκτρονικών μηνυμάτων για μία συγκεκριμένη χρονική περίοδο, γεγονός που αποφασίζεται από κοινού μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου (Tyler & Guth, 2003). Κατά την ανταλλαγή αυτών των μηνυμάτων οι Gatti, Brivio και Calciano (2016), προτείνουν ότι καθώς το διαδικτυακό περιβάλλον είναι γνώριμο στους νέους, ο σύμβουλος οφείλει να υποστηρίξει αυτό το αίσθημα κατά την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, χρησιμοποιώντας την ίδια γλώσσα και το ίδιο στυλ. Επεξηγηματικά, μία μερική χρήση-υιοθέτηση στοιχείων του συμβουλευόμενου από τον σύμβουλο, όπως η χρήση

¹⁰ Οι Παπάνης & Μπαλάσα (2011) θεωρούν την παροχή συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου ως τηλε-συμβουλευτική και την διακρίνουν από τη διαδικτυακή. Πιθανώς αυτό συμβαίνει διότι αφενός συνιστά μία εξ αποστάσεως μορφή παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών (για αυτό τον λόγο χρησιμοποιείται και το πρόθημα "τηλε"), αφετέρου δεν αξιοποιείται το διαδίκτυο και συνεπώς κάποια ιστοσελίδα, ιστοχώρος ή διαδικτυακή εφαρμογή.

των προσωπικών ανωνυμιών για τον σύμβουλο ή την παρεχόμενη υπηρεσία, θα συμβάλλουν προς αυτήν την κατεύθυνση.

Ουσιαστικά, περιγράφει τη χρήση της ασύγχρονης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail)¹¹, ενώ δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη θεραπευτική διάσταση της γραφής (Finfgeld, 1999 ; Wright, 2002 ; Walker, 2007). Επεξηγηματικά, όταν ο συμβουλευόμενος καλείται να αποτυπώσει σε ένα μήνυμα το αίτημά του, η διαδικασία αυτή τον βοηθάει να σκεφτεί και να αναστοχαστεί τον προβληματισμό του και να εισέλθει σε αυτό που ο Suler (2000 ; 2011) περιγράφει ως ζώνη αναστοχασμού. Η διαδικασία αυτή, θεωρείται ιδιαίτερα θεραπευτική, καθώς το άτομο έχει χρόνο να προσεγγίσει τα συναισθήματά του και να ανακαλύψει είτε τον πραγματικό προβληματισμό του, είτε να εξωτερικεύσει τη σκέψη του και να την προσεγγίσει περισσότερο αντικειμενικά (Murphy & Mitchell, 1998 ; Yager, 2001 ; Gatti, Brivio & Calciano, 2016). Ωστόσο, υπάρχουν άνθρωποι οι οποίοι δεν χειρίζονται με άνεση τον γραπτό λόγο και επομένως μπορεί να μην επιλέξουν τη συγκεκριμένη μορφή συμβουλευτικής. Σχετικά με τις δεξιότητες γραφής, οφείλει να σημειωθεί ότι πολλές φορές θεωρούνται δεδομένες (ενώ δεν είναι πάντα), ενώ ακόμη τείνουμε να μην λαμβάνουμε υπόψη ότι η διαμόρφωση της θεραπευτικής σχέσης εξαρτάται από την ποιότητα γραφής των δύο εμπλεκόμενων μερών (Suler, 2011). Αναφορικά με τον σύμβουλο, εάν λάβει ένα μήνυμα που θα τον διεγείρει συναισθηματικά, τότε μπορεί να εφαρμόσει τον «κανόνα των 24 ωρών», κατά τον οποίο ενώ μπορούν να συνθέσουν την απάντησή τους, ωστόσο δεν τη στέλνουν πριν το πέρας 24 ωρών. Κατόπιν, ο σύμβουλος θα πρέπει να επιστρέψει μετά από 24 ώρες στο μήνυμα του συμβουλευόμενου, να το διαβάσει και στη συνέχεια να διαβάσει την απάντηση που είχε συντάξει. Αυτή η καθυστέρηση συμβάλλει στην ποιοτικότερη διατύπωση ενός στοχευμένου και εύληπτου μηνύματος (Suler, 2011).

Επίσης, η συγκεκριμένη μορφή συνδέεται με την παροχή χρόνου, στον συμβουλευόμενο, για στοχασμό και αναστοχασμό επάνω στο αίτημά του, αλλά και με τον περιορισμό της ντροπής και του φόβου εμπλοκής λόγω της ανωνυμίας και της προστασίας που παρέχει ο κυβερνοχώρος (Dunn, 2014). Σε έρευνα των Gatti, Brivio και Calciano (2016), οι συμβουλευόμενοι δήλωσαν ότι γράφουν μηνύματα σε ώρες που δεν είναι διαθέσιμος ο σύμβουλος, γεγονός που τους παρέχει μεγαλύτερο έλεγχο, καθώς δεν είναι κανείς εκεί για να τους ακούσει. Κατ' αυτόν τον τρόπο

¹¹ Ο Suler (2011) προβαίνει σε μία περιγραφή της δομής των γραπτών μηνυμάτων ξεκινώντας από το όνομα χρήστη, το θέμα του μηνύματος, την προσφώνηση και τον χαιρετισμό.

αποκαλύπτουν στοιχεία και προσωπικές πληροφορίες πολύ ευκολότερα αλλά και γράφουν περισσότερο πολύπλοκα και πλούσια σε πληροφορίες μηνύματα.

Μία ακόμη, περισσότερο συναφής με την προηγούμενη, μορφή διαδικτυακής συμβουλευτικής αποτελεί η συγχρονική ανταλλαγή μηνυμάτων (chat). Σύμφωνα με την έρευνα των Dowling & Rickwood (2013), η εν λόγω πρακτική αποτελεί μία από τις πιο δημοφιλείς μορφές διαδικτυακής συμβουλευτικής, ενώ τα δεδομένα για την αποτελεσματικότητά της είναι ενθαρρυντικά. Συγκεκριμένα, οι συμβουλευόμενοι έχουν πρόσβαση όταν αυτοί το επιθυμούν, ενώ με έναν μικρό αριθμό συναντήσεων επιτυγχάνουν τον στόχο τους. Αναφορικά με την εν λόγω μορφή διαδικτυακής συμβουλευτικής, σε δεύτερη έρευνα των ίδιων ερευνητών, διαφαίνεται ότι οι νέοι συμβουλευόμενοι, παρά την εκτεταμένη χρήση του διαδικτύου, αξιοποιούν τη συμβουλευτική μέσω διαδικτύου μόνο ως συμπληρωματική και δεν την αντιλαμβάνονται ως αντικατάσταση μιας δια ζώσης συμβουλευτικής συνάντησης (Dowling & Rickwood, 2014). Ομοίως, σχετική έρευνα που διερευνούσε τις απόψεις των φοιτητών Συμβουλευτικής καταλήγει στο συμπέρασμα ότι, σύμφωνα με τις απόψεις των φοιτητών, η τηλεσυμβουλευτική θα ήταν μία αποτελεσματική πρακτική εάν συνδυαζόταν με δια ζώσης συναντήσεις (Tanrikulu, 2009). Από όλες τις παραπάνω μορφές διαδικτυακής συμβουλευτικής, οι οποίες συγκρίθηκαν μεταξύ τους στο πλαίσιο μιας μετα-ανάλυσης (Barak, Hen, Boniel-Nissim & Shapira, 2008), προκύπτει ότι η ανταλλαγή συγχρονικών και ασύγχρονων μηνυμάτων (chat και e-mail αντίστοιχα) είναι περισσότερο αποτελεσματικές μέθοδοι εν συγκρίσει με τα fora και τις βίντεο-διασκέψεις (Dowling & Rickwood, 2013).

Τέλος, η τέταρτη μορφή συνίσταται στη βίντεο-διάσκεψη (εναλλακτικά τηλεδιάσκεψη), στην συγχρονική –φωνητική και γραπτή– επικοινωνία με τη χρήση κάποιου αντίστοιχου λογισμικού (ενδεικτικά μέσω skype) και υλικού εξοπλισμού (κάμερα ή μικρόφωνο). Ως πρακτική, επισημαίνεται ότι προσφέρει καλύτερες συνθήκες για να αναπτυχθεί η συμβουλευτική σχέση και αλληλεπίδραση του συμβούλου με τον συμβουλευόμενο, ενώ η ποιότητα της συμβουλευτικής συνάντησης κρίνεται από την πρόσβαση του διαδικτύου καθώς και από το λογισμικό και τα προγράμματα που χρησιμοποιούν τόσο ο σύμβουλος όσο και ο συμβουλευόμενος (Tyler & Guth, 2003). Στην περίπτωση που και οι δύο διαθέτουν εξοπλισμό υψηλής ποιότητας, αλλά και διαδίκτυο υψηλής ταχύτητας, δύναται να επιτευχθεί μια καλή επικοινωνία που θα λάβει υπόψη της ακόμη και στοιχεία της μη λεκτικής επικοινωνίας. Σχετικά, τα ευρήματα των Zamani, Nasir και Yusoooff (2010),

καταδεικνύουν ότι παρά το γεγονός ότι οι σύμβουλοι αποδέχονται και είναι ενημερωμένοι για τη τηλεσυμβουλευτική (90%), ωστόσο, δεν δηλώνουν υψηλή χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής (70%) λόγω της ανεπάρκειας της εξ αποστάσεως επικοινωνίας μέσω της τεχνολογίας.

Βασικό χαρακτηριστικό της τηλεδιάσκεψης αποτελεί η μετάδοση ήχου και εικόνας, που συμβάλλουν στην ενίσχυση της ποσότητας των πληροφοριών, τις οποίες χρειάζεται να συγκεντρώσει ο σύμβουλος για να βοηθήσει τον συμβουλευόμενο. Η τηλεδιάσκεψη επιτρέπει στον σύμβουλο να συλλέξει στοιχεία και από τις λεκτικές εκφράσεις, το ύφος και τον τόνο του λόγου, αλλά και από τις μη λεκτικές, όπως οι εκφράσεις του προσώπου και η στάση του σώματος (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011). Τα τελευταία αυτά στοιχεία, ενισχύουν την αποτελεσματικότητα της εν λόγω πρακτικής σε βαθμό, μάλιστα, όπου τα αποτελέσματα της έρευνας των Rees & Stone (2005) να καταδεικνύουν ίση αποτελεσματικότητα με τις δια ζώσης συμβουλευτικές συναντήσεις.

Καθώς, όμως, οι έρευνες χρησιμοποιούν μικρά δείγματα συμμετεχόντων, η ασφαλής εξαγωγή συμπερασμάτων αποβαίνει δύσκολη. Ειδικότερα, το πεδίο της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής επέφερε αμφιλεγόμενες αντιδράσεις στην επιστημονική κοινότητα με κύρια ζητήματα την αποτελεσματικότητα της πρακτικής, αλλά και ζητήματα ηθικής και προστασίας των προσωπικών δεδομένων του συμβουλευόμενου. Βασικό στοιχείο, εν αναφορά του οποίου αναπτύσσεται η εκάστοτε επιχειρηματολογία, αποτελεί η ποιότητα των υπηρεσιών συμβουλευτικής που παρέχονται (Mallen, Vogel & Rochlen, 2005). Επεξηγηματικά, το κατά πόσο η Διαδικτυακή Συμβουλευτική μπορεί να προσφέρει αποτελεσματικές και ικανοποιητικές υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου αμφισβητήθηκε ιδιαίτερα, καθώς στις περιπτώσεις όπου δεν υπάρχει η άμεση ανθρώπινη επαφή, η αλληλεπίδραση συμβουλευόμενου και συμβούλου είναι μικρή και δυσχερής (Zeithaml, Parasuraman & Malhotra, 2000).

2.3 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής

Έχοντας διαμορφώσει ένα εννοιολογικό πλαίσιο για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών τόσο σε επίπεδο δια ζώσης, όσο και σε επίπεδο Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, είναι δόκιμη η αναφορά σε ορισμένα διαφοροποιητικά

χαρακτηριστικά που συναντώνται στην ανασκόπηση της σχετικής επιστημονικής βιβλιογραφίας¹². Πρώτη και προφανή ειδοποιό διαφορά αποτελεί το γεγονός ότι στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική η επικοινωνία συντελείται κυρίως ηλεκτρονικά, μέσω υπηρεσιών διαδικτύου (ιστοσελίδες και εφαρμογές). Παράλληλα, η επικοινωνία γίνεται από έναν Η/Υ (ή οποιαδήποτε άλλη συσκευή όπως ο φορητός υπολογιστής, το κινητό τηλέφωνο και το tablet) με σύνδεση στο διαδίκτυο και συνεπώς υπάρχει δυνατότητα ανεξαρτησίας από την απόσταση. Επιπλέον, στις διαδικτυακές συνεδρίες προσφέρεται η δυνατότητα επικοινωνίας πολλών ατόμων με πολλούς (ομαδική επικοινωνία), ενώ υπάρχει ταυτόχρονη διευκόλυνση διαχείρισης ενός μεγάλου αριθμού επαφών. Στην περίπτωση δε της έγγραφης διαδικτυακής Συμβουλευτικής μέσω της ανταλλαγής συγχρονικών-ασύγχρονων μηνυμάτων, η επικοινωνία είναι κατ' εξοχήν κειμενοκεντρική (ορισμένες φορές εμπλουτισμένη με τη χρήση πολυμέσων) και βασισμένη στους Η/Υ και όχι σε «ζωντανές» συναλλαγές. Τέλος, στη συνθήκη μιας ασύγχρονης διαδικτυακής Συμβουλευτικής προστίθεται το χαρακτηριστικό της ανεξαρτησίας από τα όρια του χρόνου, αλλά και η αυτο-διάθεση των χρηστών στη διαχείριση του χρόνου τους με ευκολία και ταχύτητα (Σαβρανίδης, Παλαιολόγου & Γερωνυμάκη, 2003).

Προκειμένου να διερευνηθεί, λοιπόν, η αποτελεσματικότητα της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, κρίθηκε σκόπιμη η μελέτη των θετικών και αρνητικών της στοιχείων. Συγκεκριμένα, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική μπορεί να είναι εξίσου αποτελεσματική και διευκολυντική. Οι συμβουλευόμενοι μπορούν να έχουν πρόσβαση άμεσα σε υποστηρικτικές «δομές» και υπηρεσίες, όταν αυτοί το χρειαστούν (Skinner & Zack, 2004). Επιπλέον, προσφέρει τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών σε ανθρώπους, που υπό άλλες συνθήκες μπορεί να μην ήταν ικανοί να παρίστανται σε μία δια ζώσης συμβουλευτική συνάντηση (Sussman, 2004 ; Βλαχάκη & Σγουράκη, 2007β). Για παράδειγμα, άνθρωποι που κατοικούν σε απομακρυσμένες περιοχές (Boer, 2001) και επομένως δεν έχουν πρόσβαση σε δομές και υπηρεσίες ψυχικής υγείας, καθώς και άνθρωποι που δεν έχουν εμπιστοσύνη σε συμβούλους της περιοχής τους, κυρίως σε μικρές πόλεις όπου φοβούνται την έκθεση (Efstathiou,

¹²Σε επίπεδο μελέτης των αιτημάτων, κοινό χαρακτηριστικό ανάμεσα στις δια ζώσης και διαδικτυακές συνεδρίες αποτελεί η προσέλευση για ζητήματα οικογενειακών σχέσεων. Αντίθετα αυτό το οποίο διαφέρει είναι η αποκάλυψη της σεξουαλικής κακοποίησης και του αυτο-τραυματισμού. Στις διαδικτυακές συνεδρίες τα δύο τελευταία ζητήματα είναι περισσότερο κοινά θέματα (Sefi & Hanley, 2012).

2009), θεωρούνται άτομα που επωφελούνται ιδιαίτερα από τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική (Barnett, 2005 ; Chester & Glass, 2006). Στην περίπτωση όπου διάφοροι ανασταλτικοί παράγοντες δυσχεραίνουν την πρόσβαση ενός ατόμου σε κάποια υπηρεσία παροχής συμβουλευτικής, τότε είναι πιθανόν ο συμβουλευόμενος να ζητήσει πληροφορίες σχετικά με το ιστορικό και την έδρα του γραφείου τηλεσυμβουλευτικής, τα βιογραφικά των συμβούλων, τους κανόνες, τις συμφωνίες, τα συμβόλαια και τον κώδικα δεοντολογίας. Όλα τα παραπάνω πρέπει να είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα, καθώς αποτελούν παράγοντες που προάγουν τη διαμόρφωση ενός φιλικού κλίματος και μιας ουσιαστικής θεραπευτικής σχέσης (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011 ; Gatti, Brivio & Calciano, 2016).

Ωφέλιμη, επίσης, αποδεικνύεται για άτομα που δυσκολεύονται να κάνουν συνεδρίες λόγω εργασιακού φόρτου ή και άλλων κοινωνικών υποχρεώσεων, καθώς επίσης και για άτομα με κινητική αναπηρία (Βλαχάκη & Σγουράκη, 2007β ; Maples & Han, 2008 ; Pelling, 2009). Αναφορικά με τον γεωγραφικό και κατ' επέκταση χωρικό παράγοντα, επισημαίνεται ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική διευκολύνει έναν εξίσου μεγάλο αριθμό συμβούλων, καθώς αφενός έχουν πρόσβαση σε περισσότερους συμβουλευόμενους (Suler, 2011), αφετέρου επωφελούνται οικονομικά στην περίπτωση που διαθέτουν μόνο διαδικτυακό περιβάλλον παροχής εργασίας, γεγονός που μειώνει τα λειτουργικά έξοδα, εν συγκρίσει με τη διατήρηση ενός γραφείου (Kraus, 2011c).

Ένα επιπλέον χαρακτηριστικό, που συνιστά πλεονέκτημα της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, αποτελεί το γεγονός ότι το υλικό των συμβουλευτικών συναντήσεων χαρακτηρίζεται από μονιμότητα, καθώς αποθηκεύεται στα γραπτά μηνύματα (κυρίως στα e-mail), θεωρείται ένα μεγάλο πλεονέκτημα (Murphy & Mitchell, 1998 ; Suler, 2011). Ο λόγος συνίσταται στο ότι τόσο ο σύμβουλος, όσο και ο συμβουλευόμενος μπορούν ανά πάσα στιγμή να ανατρέξουν σε ό,τι έχει συζητηθεί, να παραπέμψουν σε κάποια προηγούμενη συζήτηση, αλλά και σε πληροφορίες, υλικό και πόρους που παράχθηκαν ή ανταλλάχθηκαν κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής συνάντησης (Suler, 2011). Κατ' αυτόν τον τρόπο διαμορφώνεται μία δυνατότητα ολιστικής προσέγγισης της διαδικασίας, οποιαδήποτε στιγμή, και συνεπώς δύναται ο επαναπροσδιορισμός αυτής, με στόχο την καλύτερα διαμορφωμένη επικοινωνία (Mallen, Vogel & Rochlen, 2005). Προς τα παραπάνω, φαίνεται να συμφωνεί και ο Barak (1999), που υποστηρίζει ότι το να ανατρέχει ο σύμβουλος στα e-mail μπορεί να είναι βοηθητικό για αυτόν καθ' όλη τη διάρκεια των θεραπευτικών συναντήσεων.

Επιπλέον, οι σύμβουλοι μπορούν εύκολα να προωθήσουν υλικό και πληροφορίες στους συμβουλευόμενους, ενώ γενικότερα η παρακολούθηση γίνεται ευκολότερη και υπάρχει ευελιξία στο χρόνο. Ακόμη, η συμβουλευτική μέσω διαδικτύου μπορεί να προσφέρει στους συμβούλους περισσότερη άνεση στη δουλειά τους, μεγαλύτερη ευελιξία στο πρόγραμμά τους και λιγότερες ακυρώσεις συνεδριών (Bischoff, 2004). Ωστόσο, ειδικότερα για τους συμβούλους που εργάζονται από το σπίτι επισημαίνεται ότι θα πρέπει να εξασφαλίσουν συνθήκες εμπιστευτικότητας και επομένως να μην διακόπτονται κατά την ώρα της υπηρεσίας. Μία πρακτική που προτείνεται είναι η διαμόρφωση ενός γραφείου στο σπίτι τους προκειμένου να υπάρχει ένα επαγγελματικό πλαίσιο (Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming & Gee, 2008).

Επιπρόσθετα, η διαδικτυακή συμβουλευτική προάγει την ενεργό έρευνα από πλευράς συμβουλευόμενων για την αναζήτηση πληροφοριών, στοιχείων και δεδομένων, μειώνει την ανισορροπία ισχύος που υπάρχει στην παραδοσιακή Συμβουλευτική και αξιοποιεί τον αναστοχασμό του συμβουλευόμενου κατά την πράξη της γραφής των μηνυμάτων (Βλαχάκη & Σγουράκη, 2007β). Αναφορικά με τον αναστοχασμό των εμπλεκομένων, επισημαίνεται ότι μπορεί να αποτελέσει έναν εξίσου δυναμικό παράγοντα, όπως τα οπτικά στοιχεία (Boer, 2001). Τέλος, διευκολυντικοί παράγοντες της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής αποτελούν, η μείωση του χρόνου μετακίνησης και αναμονής των χρηστών (Βλαχάκη & Σγουράκη, 2007β), η άνεση (Barak, 1999), η αυξημένη ευελιξία στις υπηρεσίες (Suler, 2000), τα χαμηλότερα κόστη, η άμεση πρόσβαση στις καταγραφές των συναντήσεων (Chester & Glass, 2006 ; Βλαχάκη & Σγουράκη, 2007β), αλλά και η μειωμένη άμυνα από τον συμβουλευόμενο λόγω της σχετικής ανωνυμίας της διαδικασίας – ή τουλάχιστον της μεγαλύτερης αίσθησης διατήρησης του απορρήτου και της ανωνυμίας– (Young, 2005 ; Salleh, Hamzah, Nordin, Ghavifekr & Joorabchi, 2015). Ωστόσο, σχετικά με το τελευταίο χαρακτηριστικό, επισημαίνεται ότι κατά τη διαδικασία διεξαγωγής μιας διαδικτυακής συμβουλευτικής συνεδρίας πρέπει να εξασφαλίζεται ότι όσα λέγονται δεν διαφοροποιούνται λόγω της φύσης της όλης διαδικασίας με την χρήση των νέων τεχνολογιών. Δηλαδή, όλα όσα αναφέρει ο συμβουλευόμενος από απόσταση, δεν θα πρέπει να διαφέρουν από αυτά που θα ανέφερε και στην πρόσωπο με πρόσωπο συνάντηση (Tyler & Guth, 2003).

Αναφορικά με τα μειονεκτήματα της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, ήδη από το 1990, όπου συναντούμε τις πρώτες αναφορές για την αξιοποίηση του διαδικτύου για θεραπευτικούς σκοπούς, αναδείχθηκαν πέντε τομείς προβλημάτων. Αρχικά, η

έλλειψη ικανότητας του συμβούλου να αντιληφθεί σωστά και να εκτιμήσει τη συναισθηματική κατάσταση των συμβουλευόμενων λόγω της έλλειψης πρόσβασης σε οπτικά και φυσικά στοιχεία (χαμόγελο, δάκρυα, χειρονομίες, κινήσεις σώματος). Κατόπιν, η δυσκολία του συμβούλου να επικοινωνήσει με θέρμη και ενσυναίσθηση λόγω της έλλειψης των μη λεκτικών στοιχείων. Επιπλέον, το γεγονός ότι τα όρια ανάμεσα στον θεραπευτή και τον θεραπευόμενο πολλές φορές δεν είναι ξεκάθαρα, αλλά ακαθόριστα και εύκολα, δύναται να οδηγήσει στην καταστρατήγησή τους. Σε επίπεδο συμβούλου, υφίσταται, επίσης, η πιθανότητα κάποιος σύμβουλος να επικοινωνεί με συμβουλευόμενους από άλλες χώρες και πολιτισμούς, χωρίς να γνωρίζει τα τοπικά έθιμα, τους κανόνες, τις νόρμες ή άλλες συναφείς πολιτισμικές πληροφορίες που επηρεάζουν τη συμβουλευτική συνάντηση και διαμορφώνουν το περιβάλλον της επικοινωνίας. Τέλος, κατά τη χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής ελλοχεύει ο κίνδυνος του να επικοινωνεί ο σύμβουλος με συμβουλευόμενους που φέρουν παθολογικές συμπεριφορές και κυρίως με άτομα που παρουσιάζουν αυτοκτονικές τάσεις και ιδεασμούς (Barak, 2004). Επομένως, ορισμένες καταστάσεις στις οποίες δεν ενδείκνυται η Διαδικτυακή Συμβουλευτική περιλαμβάνουν ανθρώπους που σκέφτονται να αυτοτραυματιστούν ή να αυτοκτονήσουν, να βλάψουν ή να σκοτώσουν κάποιο άλλο άτομο, ανθρώπους που βρίσκονται σε μία κατάσταση που απειλεί τη ζωή τους, άτομα με βεβαρημένο ιστορικό, ψευδαισθήσεις, παραισθήσεις και τέλος άτομα που κάνουν κατάχρηση ουσιών και αλκοόλ (Kraus, 2011b).

Κύριο επιχείρημα, λοιπόν, αποτελεί η έλλειψη οπτικής επαφής με τον συμβουλευόμενο και κατ' επέκταση η έλλειψη της μη πρόσληψης στοιχείων της μη λεκτικής επικοινωνίας (Richards & Viganò, 2013). Κατ' αυτόν τον τρόπο, η συμβουλευτική διαδικασία δεν θεωρείται πλήρως επιτυχής, καθώς η έλλειψη αυτή δυσχεραίνει την επικοινωνία ανάμεσα στον σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο (Barak, 1999). Ομοίως, ορισμένοι σύμβουλοι, ενώ αποδέχονται τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική ως πρακτική, ωστόσο, υποστηρίζουν ότι υπάρχει δυσκολία στη συγκρότηση μιας ισχυρής θεραπευτικής σχέσης λόγω της απουσίας της μη λεκτικής επικοινωνίας και των μη λεκτικών μηνυμάτων που υπάρχουν στην παραδοσιακή συμβουλευτική συνάντηση (Zamani, Nasir & Yusoooff, 2010 ; Suler, 2011).

Για την αποτελεσματική επικοινωνία, λοιπόν, η οπτική επαφή αποτελεί ένα ιδιαίτερα σημαντικό χαρακτηριστικό. Οι Ivey, Gluckstern & Bradford-Ivey (2009) αναφέρουν ότι η οπτική επαφή, δηλαδή η προσήλωση του βλέμματος στο άτομο που

μιλάει, θεωρείται κρίσιμης σημασίας. Ακόμη, η γλώσσα του σώματος πληροφορεί τον συνομιλητή ότι υπάρχει η διάθεση για προσεκτική/ενεργητική ακρόαση για αυτά που πρόκειται να μοιραστεί. Εκτός, όμως, από τη μη λεκτική επικοινωνία, μπορεί να επηρεαστεί εξίσου σημαντικά και η λεκτική επικοινωνία, καθώς είτε δύναται να ανακύψουν πιθανά προβλήματα παρανόησης κατά την ηλεκτρονική επικοινωνία (και συνεπώς της διαμόρφωσης μιας λανθασμένης διάγνωσης Beel & Court, 2000), είτε η παρεμβολή διαφόρων εξωτερικών ερεθισμάτων να διασπάσει την προσοχή των εμπλεκόμενων (Σαβρανίδης, Παλαιολόγου & Γερωνυμάκη, 2003).

Ένα ακόμη χαρακτηριστικό που δύναται να επιφέρει δυσκολίες και προβλήματα σε μία διαδικτυακή συμβουλευτική συνεδρία αποτελεί ο κίνδυνος κλοπής ή κοινοποίησης στοιχείων και πληροφοριών από διαδικτυακές επιθέσεις (Mallen, Vogel & Rochlen, 2005). Έτσι, δεν μπορεί να διασφαλιστεί απόλυτα το απόρρητο λόγω διαφόρων πράξεων υποκλοπής και αλλοίωσης δεδομένων (Σαβρανίδης, Παλαιολόγου & Γερωνυμάκη, 2003). Ωστόσο, μία καλή πρακτική για την αντιμετώπιση του παραπάνω κινδύνου αποτελεί η κρυπτογράφηση των στοιχείων και των πληροφοριών με ειδικά λογισμικά (Zack, 2011a). Επιπλέον, η προώθηση της κοινωνικής απομόνωσης (Barak, 1999), η έκθεση ευάλωτων ομάδων στο διαδίκτυο (Finn & Banach, 2000), η δυσκολία διεξαγωγής της αξιολόγησης, η δυσχέρεια έγκαιρης ανταπόκρισης του Συμβούλου, η δυσκολία ορισμού της επόμενης συνάντησης (Σαβρανίδης, Παλαιολόγου & Γερωνυμάκη, 2003), αλλά και η δυσκολία παραπομπής του συμβουλευόμενου (Finfgeld, 1999 ; Yager, 2001 ; Finn, 2002), αποτελούν εξίσου σημαντικά ζητήματα που εκλαμβάνονται ως μειονεκτήματα της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής. Τέλος, πιθανά τεχνικά προβλήματα σύνδεσης στο διαδίκτυο, της ταχύτητας σύνδεσης (Σαβρανίδης, Παλαιολόγου & Γερωνυμάκη, 2003), αλλά και η έλλειψη συμβατότητας του λογισμικού και του υλικού μπορεί να λειτουργήσουν ανασταλτικά στην ομαλή διεξαγωγή της συμβουλευτικής διαδικασίας. Συγκεκριμένα, τα τεχνικά προβλήματα όχι μόνο αποθαρρύνουν τον σύμβουλο, αλλά δημιουργούν σοβαρό εμπόδιο, εάν οι ανησυχίες του ωφελούμενου ήταν σοβαρές και άμεσης προσοχής (Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming & Gee, 2008). Συνεπώς, η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου έχει να προσφέρει σημαντικά οφέλη, αλλά παράλληλα εμπεριέχει και κινδύνους για τους οποίους οι εμπλεκόμενοι θα πρέπει να είναι ενήμεροι.

Ολοκληρώνοντας την παράθεση των θετικών και αρνητικών στοιχείων που συνδέονται με τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, γίνονται αντιληπτοί οι λόγοι, για τους

οποίους οι απόψεις και οι στάσεις των εμπλεκομένων ερευνητών και επαγγελματιών διαφέρουν. Ορισμένοι, θεωρούν –και παράλληλα φοβούνται– ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική τείνει να αντικαταστήσει την παραδοσιακή διαζώσης συμβουλευτική διαδικασία. Από την άλλη πλευρά, επισημαίνεται ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική δεν αντικαθιστά την ανθρώπινη αλληλεπίδραση, αλλά την ενισχύει (Skinner & Zack, 2004). Ομοίως, υποστηρίζεται ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική προσπαθεί να συμπληρώσει και να καλύψει τα κενά που υπάρχουν στην παραδοσιακή Συμβουλευτική, προσφέροντας μία εναλλακτική μορφή συμβουλευτικών υπηρεσιών (Zamani, Nasir & Yusoff, 2010 ; Παπάνης & Μπαλάσα, 2011).

2.4 Απόψεις και Χαρακτηριστικά Συμβουλευόμενων στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική

Έχοντας αναφερθεί εκτενώς στις πτυχές και τα χαρακτηριστικά της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, κρίθηκε, επίσης, σκόπιμη η διερεύνηση του προφίλ των ανθρώπων που την χρησιμοποιούν. Ειδικότερα, επιδιώχθηκε η συγκέντρωση ερευνητικών δεδομένων αναφορικά με τις στάσεις και τις απόψεις των συμβουλευόμενων, προκειμένου να διασφαλιστεί μία ολοκληρωμένη προσέγγιση στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου.

Ξεκινώντας από τα ψυχοκοινωνικά χαρακτηριστικά των συμβουλευόμενων, σχετική έρευνα καταδεικνύει ότι τα πιο εξωστρεφή άτομα έχουν μία περισσότερο θετική στάση απέναντι στην αναζήτηση ψυχολογικής υποστήριξης μέσω του διαδικτύου σε σύγκριση με τα πιο εσωστρεφή άτομα¹³. Το χαρακτηριστικό αυτό, πιθανώς, να οφείλεται στο γεγονός ότι οι εξωστρεφείς θεωρούν πως η σχέση που αναπτύσσεται με τον σύμβουλο είναι επαρκής και ότι η αλληλεπίδραση που εξασφαλίζεται μέσω του βίντεο, καλύπτει τη φυσική απόσταση που υπάρχει. Αντίθετα, τα εσωστρεφή άτομα αντιλαμβάνονται τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική ως μία αρκετά στρεσογόνα και αγχώδη διαδικασία και είναι αρκετά πιθανό να την απορρίψουν (Tsan & Day, 2007). Ακόμη, οι νέοι άνθρωποι που προτιμούν τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική και υποστήριξη έχουν υψηλότερα επίπεδα δυσχέρειας

¹³ Οι Γιωτάκος και Παπαδομαρκάκη (2016) κατόπιν βιβλιογραφικής ανασκόπησης, μεταξύ άλλων, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η καταλληλότητα της θεραπείας μέσω διαδικτύου θα πρέπει να διαφοροποιηθεί ανάλογα με το είδος του αναφερόμενου προβλήματος και την προσωπικότητα του ατόμου που αναζητά βοήθεια.

(distress) σε σχέση με αυτούς της δια ζώσης Συμβουλευτικής. Στην περίπτωση αυτή, κύριο επιχείρημα αποτελεί ότι το διαδικτυο συνιστά ένα συμπεριληπτικό πλαίσιο, στο οποίο τα άτομα είναι σε θέση να εκφράσουν ευκολότερα τα συναισθήματά τους (Sefi & Hanley, 2012). Επιπλέον, πρόσφατη έρευνα διαπιστώνει ότι οι αιτούντες άμεσης πρόσβασης στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική είχαν θέματα που σχετίζονταν με κάποια κρίση, όπως ο τζόγος, οι αυτοκτονικοί ιδεασμοί και οι συναισθηματικές ενοχλήσεις. Επιπρόσθετα, υπήρχαν αιτήματα άμεσης υποστήριξης, όπως η παροχή πληροφοριών, συμβουλών, καθοδήγησης και υποστήριξης, αλλά και βοήθειας σε στρατηγικές και δεξιότητες διαχείρισης προβλημάτων (Rodda, Lubman, Cheetham, Dowling & Jackson, 2015).

Αναφορικά με τη συμπεριφορά των συμβουλευόμενων, αυτή συνίσταται στις πρακτικές που υιοθετούν σε μία διαδικτυακή συμβουλευτική συνεδρία, τα κίνητρα και τα εμπόδια συμμετοχής τους, καθώς και διάφορα στοιχεία που δεν τους ικανοποιούν. Σύμφωνα με τα ερευνητικά αποτελέσματα των Wilson, Rodda, Lubman, Manning και Yap (2017), οι συμβουλευόμενοι προσφεύγουν στη διαδικτυακή παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για γενική υποστήριξη και παροχή συμβουλών και πληροφοριών. Οι λόγοι προτίμησης τους περιλαμβάνουν τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, το χαμηλότερο κόστος εν συγκρίσει με τις δια ζώσης συμβουλευτικές συνεδρίες, την εύκολη προσβασιμότητα και την εμπιστευτικότητα. Επιπλέον, ένας ακόμη λόγος για την προτίμηση αυτή συνιστά η ανωνυμία, καθώς προστατεύει την κοινωνική εικόνα του συμβουλευόμενου, γεγονός που προάγει την ειλικρίνεια και την εμπιστοσύνη¹⁴ (Gatti, Brivio & Calciano, 2016).

Σε επίπεδο χρήσης διαφόρων μορφών Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, οι Dowling και Rickwood (2013), καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική μέσω e-mail φαίνεται να είναι περισσότερο αποτελεσματική, παρά τον αργό ρυθμό εξέλιξης των συνεδριών και την απουσία των διαπροσωπικών χαρακτηριστικών (τόνος φωνής, εκφράσεις προσώπου, γλώσσα σώματος). Ακόμη, η ίδια έρευνα επισημαίνει ότι στη συγκεκριμένη μορφή, διασφαλίζεται η ανωνυμία

¹⁴ Η ίδια έρευνα, κατόπιν της εξέτασης των κινήτρων των νέων στη συμμετοχή τους σε ασύγχρονες συμβουλευτικές συνεδρίες, προβαίνει στη διατύπωση προτάσεων εφαρμογής. Συνοπτικά, οι προτάσεις αυτές περιλαμβάνουν την ιδιωτικότητα και τον έλεγχο της διαδικασίας, τη διασφάλιση της ανωνυμίας, την προσβασιμότητα και την αυτονομία των συμβουλευόμενων και τέλος την αποστολή γραπτών μηνυμάτων (Gatti, Brivio & Calciano, 2016).

(μερικές φορές ακόμη και έως το τέλος των συνεδριών), γεγονός που μειώνει την αμηχανία ή το στίγμα του να θεαθεί ο συμβουλευόμενος από τον σύμβουλο και ως εκ τούτου νιώθουν πιο άνετα κατά τις συνεδρίες. Σε παραπλήσια αποτελέσματα καταλήγει και η έρευνα των Gibson και Cartwright (2014), οι οποίοι εξέτασαν την εμπειρία νέων για τη Συμβουλευτική μέσω γραπτού κειμένου με τη χρήση κινητού τηλεφώνου. Η έρευνα τους καταλήγει, αρχικά, στο ότι η Συμβουλευτική διεξάγεται σε μία συσκευή την οποία γνωρίζουν, τις περισσότερες φορές τη διαθέτουν και την έχουν μαζί τους συνεχώς. Αυτό το χαρακτηριστικό, διαμορφώνει, παράλληλα, το αίσθημα ότι οι ίδιοι διατηρούν τον έλεγχο και συνεπώς προάγεται η αυτονομία τους. Επίσης, οι συμβουλευόμενοι νιώθουν περισσότερο άνετα να αποκαλύψουν στοιχεία και προσωπικές πληροφορίες, ενώ τέλος διαφαίνεται ότι δεν προτείνεται η αντικατάσταση της παραδοσιακής από τη τηλεσυμβουλευτική, αλλά επισημαίνεται ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική αποτελεί μία καλή πρώτη ευκαιρία έγκαιρης παρέμβασης (Gibson & Cartwright, 2014).

Η έρευνα των King, Bambling, Lloyd, Gomurra, Smith, Reid και Wegner (2006) εστιάζόμενη στα κίνητρα και τις εμπειρίες εφήβων που επιλέγουν τη διαδικτυακή έναντι της δια ζώσης ή τηλεφωνικής Συμβουλευτικής καταλήγει σε θετικά και αρνητικά στοιχεία που συνδέονται με την πρώτη. Σύμφωνα με πορίσματα της έρευνας, τα θετικά στοιχεία, που παρουσιάζει η Διαδικτυακή Συμβουλευτική, αναφέρονται στην παροχή ιδιωτικότητας και ενός συναισθηματικά ασφαλούς περιβάλλοντος. Συνεπώς, οι έφηβοι δήλωσαν ότι νιώθουν λιγότερο συναισθηματικά εκτεθειμένοι όταν χρησιμοποιούν τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική και περισσότερο συναισθηματικά ευάλωτοι στη δια ζώσης. Αυτό συμβαίνει γιατί στην πρώτη περίπτωση η κοινοποίηση προσωπικών πληροφοριών δεν είναι απαραίτητη και επιπλέον δεν υφίσταται η ανάγκη διαπροσωπικής έκθεσης. Ιδιαίτερα ενδιαφέρον εύρημα αποτελεί η δήλωση των συμβουλευόμενων ότι ένιωσαν καλύτερα στο γραπτό περιβάλλον, λόγω της έλλειψης των αρνητικών συναισθημάτων των συμβούλων (κριτική ή οκνηρία), γεγονός που διαμορφώνει το προαναφερόμενο συναισθηματικά ασφαλέστερο περιβάλλον. Τέλος, διαφαίνεται μία προτίμηση στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου και όχι από το τηλέφωνο, διότι οι συμβουλευόμενοι εκφράζουν την ανησυχία τους, ότι κατά την τηλεφωνική επικοινωνία μπορεί μαζί με τον σύμβουλο να παρίσταται κάποιος τρίτος, ο οποίος θα ακούει τη συνομιλία.

Παρόλα αυτά, σχετικά με την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών ανάμεσα στο διαδίκτυο –και συγκεκριμένα μέσω των e-mail– και του τηλεφώνου, διαπιστώθηκε ότι ενώ ο χρόνος συμμετοχής ήταν ο ίδιος, ωστόσο μέσω του τηλεφώνου αναπτύχθηκαν περισσότερες διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις. Το αποτέλεσμα αυτό προκύπτει από το γεγονός ότι ο χρόνος παραγωγής κειμένου καθυστερούσε τη διαδικασία ανταλλαγής μηνυμάτων, ενώ η τηλεφωνική επικοινωνία χαρακτηριζόταν από μεγαλύτερη ταχύτητα και αποτελεσματικότητα (King, Bambling, Reid & Thomas, 2006).

Στα αρνητικά της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, οι συμβουλευόμενοι εντάσσουν τον ανεπαρκή χρόνο στη συμβουλευτική συνεδρία, όταν υπάρχει προκαθορισμένος χρόνος διάρκειας και ένας εξίσου σημαντικός χρόνος αναμονής και καθυστερήσεων. Ακόμη, διαπιστώθηκε ανεπαρκής διαθεσιμότητα ωρών από πλευράς των συμβούλων, με αποτέλεσμα, όλα τα παραπάνω, να διαμορφώνουν το αίσθημα της βιασύνης και συνεπώς οι συμβουλευόμενοι να μην νιώθουν ότι εκτιμούνται (King, Bambling, Lloyd, Gomurra, Smith, Reid & Wegner, 2006). Ομοίως, ορισμένα παράπονα συμβουλευόμενων που διερευνήθηκαν από τους Stommel και Van Der Houwen (2014) αναφέρονται στο γεγονός ότι οι σύμβουλοι δεν λαμβάνουν πάντα την ευθύνη για τα παράπονα των συμβουλευόμενων, ενώ επισημαίνεται ότι τα ποσοστά εγκατάλειψης, ίσως, να μειώνονταν, εάν οι σύμβουλοι αποδεχόντουσαν –έστω μερικώς– την ευθύνη αυτή. Προκειμένου να μειωθεί το ποσοστό εγκατάλειψης προτείνεται, η ξεκάθαρη αναγνώριση των επαγγελματιών και των προσόντων τους καθώς και η εκ των προτέρων αναφορά στο μέσο (medium) της Συμβουλευτικής και των συνεπειών αυτού στην αλληλεπίδραση.

Σύμφωνα με την έρευνα του Adebowale (2014), ο οποίος εξέτασε τις προδιαθέσεις των φοιτητών που έλαβαν διαδικτυακή συμβουλευτική υποστήριξη από την υπηρεσία του Πανεπιστημίου τους, προκύπτουν πέντε κατηγορίες στις προδιαθέσεις τους και συγκεκριμένα η εμπιστοσύνη, η περιέργεια, ο ενθουσιασμός, η αμφιβολία και η προδιάθεση για παράπονα. Σχετικά με την εμπιστοσύνη, αφορά στην ελπίδα, την εξάρτηση, την ευγνωμοσύνη και την προδιάθεση για παροχή ανατροφοδότησης. Εκεί όπου μπορούν να συζητήσουν θέματα που θεωρούνται προσωπικά για τους ίδιους τόσο σε ακαδημαϊκό, όσο και σε προσωπικό-κοινωνικό επίπεδο. Επίσης, εξέφρασαν ότι με την παρέμβαση του συμβούλου θα ήταν σε θέση να ανακουφιστούν από τις ανησυχίες και την απογοήτευσή τους. Η περιέργεια αναφέρεται κυρίως στην αναζήτηση πληροφοριών, εξερευνώντας και θέτοντας

ερωτήσεις για θέματα σχετικά με το πρόγραμμα της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, το Πανεπιστήμιο και των ακαδημαϊκών του δραστηριοτήτων, καθώς και για διάφορα προσωπικά και κοινωνικά θέματα. Ο ενθουσιασμός ήταν συνυφασμένος με την ετοιμότητα των συμβουλευόμενων να αποδεχτούν τη χρήση της υπηρεσίας ανεξαρτήτως διαφόρων αποθαρρυντικών στοιχείων όπως η λειτουργία, το δίκτυο, ο χρόνος και το κόστος. Η αμφιβολία, αποτέλεσε μία προδιάθεση που, ενδεχομένως, να διαμορφώθηκε από προηγούμενες εμπειρίες των συμβουλευόμενων που είχαν επισκεφθεί στο παρελθόν αντίστοιχες υπηρεσίες και που ήταν ανεπιτυχής. Τέλος, η προδιάθεση για παράπονα, περιελάμβανε παράπονα των φοιτητών για τις διαπροσωπικές τους σχέσεις με το προσωπικό του Πανεπιστημίου, με συμφοιτητές και με τα αποτελέσματά τους.

Παρότι, τα παραπάνω στοιχεία, εκ πρώτης όψεως, μπορεί να φαίνονται μεμονωμένα και ελάχιστον σημασίας, ωστόσο, παρέχουν σημαντικές κατευθυντήριες, τις οποίες θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη του ο εκάστοτε σύμβουλος. Σχετικά με την προδιάθεση της εμπιστοσύνης, οι σύμβουλοι, που διεξάγουν διαδικτυακές συμβουλευτικές συνεδρίες, οφείλουν να συνειδητοποιήσουν ότι ο συμβουλευόμενος αιτείται παροχή στήριξης και υποβοήθησης και συνεπώς ο επιδεικνυόμενος επαγγελματισμός, η Ηθική και η Δεοντολογία από πλευράς τους, συνιστούν βασικές προδιαγραφές.

Η περιέργεια που δύναται να εκφράσουν οι συμβουλευόμενοι μπορεί να μεταφραστεί σε αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με τους ίδιους, τις σπουδές τους, το ιστορικό τους, αλλά και άλλων πληροφοριών. Ως εκ τούτου, οι σύμβουλοι θα πρέπει να έχουν κοινοποιημένες τις ως άνω πληροφορίες στην ιστοσελίδα τους, ενώ παράλληλα οφείλουν να είναι σε θέση να θέσουν όρια στον συμβουλευόμενο, όταν αυτός αιτείται προσωπικές –και μη σχετικές– πληροφορίες.

Επιπλέον, τα αισθήματα αμφιβολίας ως προς την αξιοποίηση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής από πλευράς των συμβουλευόμενων, διαμορφώνει την αναγκαιότητα της σχετικής ενημέρωσης του ωφελούμενου για τη διαδικασία ήδη από την έναρξή της. Επιπλέον, ο σύμβουλος οφείλει να είναι σε θέση να αφουγκραστεί τις πιθανές ανησυχίες του συμβουλευόμενου, να του παραχωρήσει χρόνο και χώρο στη

διαδικτυακή συνεδρία, και να μην θεωρήσει δεδομένο ότι οι συμβουλευόμενοι νιώθουν άνεση¹⁵ και ασφάλεια.

Τέλος, ο ενθουσιασμός και η πιθανή έκφραση παραπόνων, αποτελούν δύο συμπεριφορές που ενδεχομένως να επιδείξουν οι συμβουλευόμενοι, με αποτέλεσμα ο σύμβουλος να κληθεί να τις διαχειριστεί άμεσα. Σχετικά με τον ενθουσιασμό, ο σύμβουλος θα πρέπει να επαναφέρει τον συμβουλευόμενο στη συζήτηση και να του εξηγήσει, ότι πέρα από τα θετικά στοιχεία, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική ελλοχεύει και διάφορους κινδύνους και ρίσκα. Από την άλλη πλευρά, σχετικά με τα πιθανά παράπονα που δύναται να ανακύψουν, ο σύμβουλος οφείλει να είναι σε θέση να αναλάβει την ευθύνη για όσα του αναλογούν, αλλά να διαχωρίσει τα στοιχεία εκείνα, για τα οποία δεν ευθύνεται. Σε περίπτωση δε, που έχει συζητήσει από κοινού με τον συμβουλευόμενο τις διάφορες δυνατότητες και τους περιορισμούς του αξιοποιούμενου μέσου, ήδη από την αρχή της συμβουλευτικής συνεδρίας, η διαδικασία αυτή διευκολύνεται σημαντικά.

2.5 Ο ρόλος και οι δεξιότητες του Συμβούλου στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική

Όπως διαπιστώθηκε στο πρώτο κεφάλαιο, οι δεξιότητες του συμβούλου αποτελούν έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες που διαμορφώνουν την διαδικασία και την έκβαση μιας συμβουλευτικής συνάντησης. Ομοίως, στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, οι δεξιότητες του συμβούλου συνιστούν ένα πολύ σημαντικό ζήτημα, καθώς είτε προάγουν είτε αναστέλλουν τη συμβουλευτική διαδικασία. Ωστόσο, πέρα από τις δεξιότητες που διαθέτει ένας σύμβουλος στη δια ζώσης Συμβουλευτική, υπάρχουν ορισμένες τεχνικές δεξιότητες, οι οποίες συνδέονται με το αξιοποιούμενο μέσο και που αναδεικνύουν την επιρροή του πλαισίου (context) σε μία διαδικασία (process) (Fenichel, 2011).

Συγκεκριμένα, ο Αμερικανικός Σύλλογος για τη Συμβουλευτική Εκπαίδευση και Εποπτεία (Association for Counselor Education and Supervision) δημοσίευσε έναν

¹⁵ Ο J. Suler (2004) αναφέρεται εκτενώς στο φαινόμενο κατά το οποίο οι χρήστες, κατά την πλοήγησή τους στο διαδίκτυο, επιδεικνύουν έλλειψη αυτοσυγκράτησης. Το φαινόμενο, το οποίο ονομάζει “Online Disinhibition Effect”, διαμορφώνεται από έξι παράγοντες, που αναλύονται εκτενώς στο κείμενό του.

κατάλογο τεχνικών δεξιοτήτων¹⁶, ενώ παράλληλα επεσήμανε ότι η εκπαίδευση των συμβούλων σε αυτές τις δεξιότητες πρέπει να λαμβάνει χώρα σε τρία επίπεδα: στην βασική γνώση, την βασική δεξιότητα και την ενσωματωμένη δεξιότητα. Η πρώτη περιλαμβάνει τις βασικές γνώσεις της εκάστοτε σχετικής δεξιότητας σε γνωστικό κυρίως επίπεδο και σε ένα πρώτο επίπεδο εφαρμογής. Η βασική δεξιότητα αναφέρεται στην ικανότητα δημιουργίας και χρήσης διαφόρων πόρων (κείμενα, εικόνες, ιστοσελίδες, περιεχόμενο, έγγραφα, ιστοσελίδες, κοινότητες) σε επίπεδο πρακτικών εφαρμογών, ενώ τέλος η ενσωματωμένη δεξιότητα αντανακλά μία ανωτέρου επιπέδου ικανότητα του ατόμου να διαχειριστεί τους παραπάνω πόρους κατά έναν περισσότερο ενδεδειγμένο τρόπο.

Οι δώδεκα, λοιπόν, τεχνικές δεξιότητες του συμβούλου, που προτείνονται είναι:

- Να μπορεί να χρησιμοποιήσει λογισμικό, προκειμένου να αναπτύσσει ιστοσελίδες, ομαδικές παρουσιάσεις, επιστολές και αναφορές
- Να μπορεί να χρησιμοποιεί οπτικοακουστικό εξοπλισμό όπως βιντεοκάμερα, προβολικό εξοπλισμό, εξοπλισμό βιντεοδιάσκεψης και μονάδες αναπαραγωγής
- Να μπορεί να χρησιμοποιεί υπολογιστικά στατιστικά πακέτα
- Να μπορεί να χρησιμοποιεί υπολογιστικά προγράμματα διάγνωσης, τεστ και επαγγελματικής λήψης απόφασης με τους πελάτες του.
- Να μπορεί να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική αλληλογραφία (e-mail)
- Να μπορεί να βοηθήσει τους πελάτες του στο να αναζητήσουν ποικίλους τύπους πληροφορίας σχετικά με τη συμβουλευτική, μέσω του διαδικτύου, συμπεριλαμβανομένου πληροφοριών για τα επαγγέλματα, ευκαιρίες πρόσληψης, ευκαιρίες εκπαίδευσης και κατάρτισης, οικονομική στήριξη/υποτροφίες, θεραπευτικές διαδικασίες και τέλος κοινωνικές και προσωπικές πληροφορίες¹⁷

¹⁶ Ο κατάλογος των δεξιοτήτων, που διαχωρίζεται σε μεταπτυχιακό και διδακτορικό επίπεδο σπουδών, ακολουθεί την παρακάτω δομή παρουσίασης. Αρχικά, περιγράφεται η εκάστοτε δεξιότητα, κατόπιν αναφέρεται η λογική-το σκεπτικό (rationale) απόκτησης της εν λόγω δεξιότητας. Τέλος αναλύονται οι επιμέρους διαστάσεις της δεξιότητας σε επίπεδο βασικής γνώσης, βασικής δεξιότητας και ενσωματωμένης δεξιότητας (ACES Technology Interest Network, 2007).

¹⁷ Αναφορικά, η P. M. Boer (2001) θεωρεί ότι ένα πολύ καλό εργαλείο για τους συμβούλους είναι η ανάπτυξη ενός καταλόγου με συμβούλους σταδιοδρομίας για δια ζώσης συνεδρίες, εκπαίδευση και κατάρτιση για παραπομπή σε περίπτωση εκπαιδευτικών πληροφοριών, ομάδες αποφοίτων και οικονομικής στήριξης, υποτροφίες για όσους αλλάζουν καριέρα καθώς και για υφιστάμενους φοιτητές, επαγγελματικές πληροφορίες για ποικίλες επαγγελματικές επιλογές, προκήρυξη θέσεων εργασίας για αναζήτηση σε εθνικό επίπεδο,

- Να μπορεί να εγγράφεται, να συμμετάσχει και να αποσυνδέεται από ηλεκτρονικές λίστες ενημέρωσης
- Να μπορεί να εισέρχεται και να χρησιμοποιεί βάσεις δεδομένων (CD-ROM) σχετικές με τη συμβουλευτική
- Να γνωρίζει το νομικό πλαίσιο¹⁸ και τον κώδικα ηθικής και δεοντολογίας που σχετίζεται με τις συμβουλευτικές υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου
- Να γνωρίζει τα δυνατά και αδύναμα στοιχεία των συμβουλευτικών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του διαδικτύου
- Να μπορεί να χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για να εντοπίζει και να αξιοποιεί τις ευκαιρίες για συνεχιζόμενη εκπαίδευση στη συμβουλευτική
- Να μπορεί να αξιολογεί την ποιότητα των πληροφοριών στο διαδίκτυο (Chandras, 2000:)¹⁹.

Στις παραπάνω δεξιότητες οι Ε. Παπάνης και Α. Μπαλάσα (2011: 45-46) προσθέτουν επιπλέον δεξιότητες που θα πρέπει να διαθέτει ο σύμβουλος και οι οποίες συνίστανται στις παρακάτω:

- να ενημερώνεται συνεχώς για τις τεχνολογικές προόδους και τα κυρίαρχα ρεύματα στο διαδίκτυο
- να αναγνωρίζει τις δυναμικές δράσεις που δημιουργούνται στο διαδίκτυο και που προκαλούν ατομική ή κοινωνική μεταβολή
- να κατανοεί την ανάπτυξη της πολλαπλής ταυτότητας και την αλληλεπίδραση της συμβολικής-ψηφιακής με την πραγματική
- να μπορεί να μελετά τα ψηφιακά αποτυπώματα των πελατών
- να ερευνά τις νέες μορφές ψυχοπαθολογίας που μορφοποιούνται στο διαδίκτυο

συμπεριλαμβανομένου μία λίστα των 200 καλύτερων μικρών επιχειρήσεων και τέλος οδηγούς σταδιοδρομίας για επαγγελματική μετάβαση. (Boer, 2001)

¹⁸ Σύμφωνα με τον J.S Zack (2011b), το νομικό πλαίσιο περιλαμβάνει θέματα όπως, η άδεια ασκήσεως επαγγέλματος, τα νόμιμα καθήκοντα (ικανότητα, συναίνεση, εμπιστευτικότητα, απόρρητο, κοινοποίηση στοιχείων, το καθήκον της προειδοποίησης, η διατήρηση αρχείου), τα επαγγελματικά θέματα (ευχαριστήρια μηνύματα, αποδείξεις, πληρωμές προς τρίτους) και θέματα ιστοτόπων (πνευματική ιδιοκτησία, διαφήμιση).

¹⁹ Η Chandras έλαβε τις παραπάνω πληροφορίες μέσω e-mail σε συζήτηση που είχε με τον Καθηγητή Thomas Hohenshil στις 10 Μαρτίου 2000, όπως δηλώνει και η ίδια στο άρθρο της. Επίσης, αποτελεί άρθρο σε διαδικτυακό περιοδικό και για αυτόν τον λόγο δεν είναι η εφικτή η παράθεση της σελίδας στην οποία αναφέρονται.

- να κατανοεί τις επικαλυπτόμενες πραγματικότητες που μπορεί να βιώνει ο συμβουλευόμενος και να αποκωδικοποιεί την ουσία της διαδικτυακής επικοινωνίας
- να αντιλαμβάνεται τη ρευστότητα του διαδικτύου, τη δυναμικότητα των κειμένων και των εικόνων και να ειδικεύεται στην αποκρυπτογράφηση των βίντεο και των ιδιολέκτων του ίντερνετ
- να προσδιορίζει τα κοινωνικά κινήματα και τις τάξεις που σχηματίζονται στον παγκόσμιο ιστό
- να καταγράφει τις μεταβολές στην ψυχосύνθεση του χρήστη και να αναλύει την πολυπλοκότητα των κοινωνικών δικτύων
- να είναι ενήμερος για την παράλληλη εξέλιξη της ιστορικότητας του πελάτη μέσα και έξω από το διαδίκτυο
- να προβαίνει στην κατανόηση του εαυτού του, μελετώντας τη δική του ψηφιακή πορεία
- να αποδέχεται τη διαφορετική φύση των διαδικτυακών θεσμών και κουλτούρας
- να μπορεί να σκέφτεται πολυπολιτισμικά, υπερθρησκευτικά και υπερεθνικά
- να γνωρίζει ότι ο πολιτισμός του διαδικτύου δεν αποτελεί άθροισμα των επιμέρους πολιτισμών έξω από αυτό, αλλά μία εντελώς διαφορετική αξιακή κοινότητα.

Όλες οι παραπάνω δεξιότητες, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη των δεξιοτήτων που χρειάζεται ένας σύμβουλος στη δια ζώσης Συμβουλευτική²⁰, αποτελούν, επίσης, έναν οδηγό για την ανάπτυξη εκπαιδευτικών προγραμμάτων και προγραμμάτων κατάρτισης για φοιτητές-σπουδαστές, αλλά και επαγγελματίες της Συμβουλευτικής. Όπως καταδεικνύει σχετική έρευνα, οι φοιτητές δηλώνουν ότι η παρεχόμενη

²⁰ Η έρευνα των Mallen, Jenkins, Vogel και Day (2011), που μελετούσε συγκριτικά τη χρήση των δεξιοτήτων από φοιτητές Συμβουλευτικής σε δια ζώσης και διαδικτυακές συμβουλευτικές συνεδρίες, κατέληξε στο ότι οι φοιτητές πολλές φορές χρησιμοποιούν τις ίδιες κλινικές δεξιότητες και στα δύο «περιβάλλοντα». Συγκεκριμένα, οι περισσότερο αξιοποιούμενες δεξιότητες είναι οι ερωτήσεις, η αποδοχή και τα καθησυχαστικά σχόλια που διερευνούν τα ζητήματα των συμβουλευόμενων εις βάθος. Επίσης, η αυτο-αποκάλυψη χρησιμοποιήθηκε σε μεγαλύτερο βαθμό στις διαδικτυακές από ότι στις δια ζώσης, πιθανώς για να καλυφθεί το κενό της μη λεκτικής επικοινωνίας. Τέλος, η ερμηνεία και η καθοδήγηση χρησιμοποιήθηκαν σε μικρότερο βαθμό στις διαδικτυακές, γεγονός που είναι αξιοσημείωτο, καθώς η ερμηνεία εδραιώνει την θεραπευτική σχέση. Ένας πιθανός λόγος που επιχειρηματολογεί την αναξιοποίησή τους, είναι διότι δεν γνώριζαν την πιθανή τροπή που θα λάμβαναν στο ψηφιακό περιβάλλον.

εκπαίδευση και κατάρτιση είναι ανεπαρκής (Tanrikulu, 2009). Αναφορικά, σε πρόσφατη έρευνα των Bathje, Kim, Rau, Bassiouny και Kim (2014) διαπιστώθηκε ότι οι φοιτητές προτίμησαν την δια ζώσης Συμβουλευτική από την διαδικτυακή. Η προτίμηση αυτή, ενδεχομένως, να συνδέεται με το χαμηλό επίπεδο γνωριμίας τους με τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, αλλά και με τις ανησυχίες τους σχετικά με την εμπιστευτικότητα και τα θέματα ασφαλείας. Παρόλα αυτά οι μέσοι όροι της εν λόγω έρευνας, ουσιαστικά καταδεικνύουν ουδέτερη προς ελαφρά θετική στάση των φοιτητών προς τη διαδικτυακή συμβουλευτική.

Επομένως, για να αποφεύγεται η δημιουργία αντίστοιχων αρνητικών στάσεων, σύμφωνα με τους Myers και Gibson (1999) οι εκπαιδευτές συμβούλων, οι φοιτητές Συμβουλευτικής, αλλά και οι επαγγελματίες σύμβουλοι χρειάζονται εκπαίδευση στους παραπάνω τομείς. Εάν ένας φοιτητής Συμβουλευτικής βιώνει χαμηλά επίπεδα αυτοαποτελεσματικότητας σε επίπεδο τεχνολογίας, τότε θα πρέπει οι καθηγητές να εξασφαλίσουν ότι οι φοιτητές τους θα λάβουν την καλύτερη σχετική εκπαίδευση (Burt, Gonzalez, Swank, Ascher, & Cunningham, 2011). Αντίστοιχα, οι Mallen, Vogel και Rochlen (2005), διατυπώνουν την ανάγκη ότι οι σύμβουλοι θα πρέπει να λαμβάνουν κατάρτιση σχετικά με την επικοινωνία και την εμπειρία τους με τις νέες τεχνολογίες, όπως η ερμηνεία των γραπτών μηνυμάτων μέσω συγχρονικής ανταλλαγής (chat) και η αξιολόγηση των συμβουλευόμενων χωρίς τη βοήθεια των μη λεκτικών στοιχείων.

Συνεπώς, η ως άνω συνθήκη της επιτακτικής ανάγκης για σχετική κατάρτιση και εκπαίδευση προσανατολίζεται προς δύο κύριες κατευθύνσεις. Η μία, όπως σημειώθηκε και παραπάνω, αφορά τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και ιδιαίτερα τα μεταπτυχιακά και διδακτορικά προγράμματα σπουδών (Kraus, 2011a), ενώ η δεύτερη αναφέρεται στους οργανισμούς παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Επεξηγηματικά, σε σχετική έρευνα που ολοκληρώθηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο, διαπιστώνεται ότι ένας οργανισμός που παρέχει υπηρεσίες συμβουλευτικής θα πρέπει να έχει μεριμνήσει για ορισμένα στοιχεία. Αρχικά, θα πρέπει να έχει διασφαλιστεί ότι οι σύμβουλοι έχουν την κατάλληλη εμπειρία και κατάρτιση. Αναφορικά, δηλαδή, με την κατάρτιση των συμβούλων θα πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον ένα Δίπλωμα Συμβουλευτικής, ενώ αναφερόμενοι στην εμπειρία θα πρέπει να υπάρχει εμπειρία ή κατάρτιση με τους νέους αλλά και εμπειρία ή κατάρτιση σχετικά με την ανάπτυξη της θεραπευτικής σχέσης διαδικτυακά. Επίσης, τα άτομα που προσφέρουν διαδικτυακές υπηρεσίες συμβουλευτικής για νέους οφείλουν να έχουν επίγνωση της νομιμότητας

αυτών (για παράδειγμα θα πρέπει να γνωρίζουν θέματα, όπως η παιδική προστασία και η προστασία δεδομένων). Τέλος, μία τελευταία ευθύνη των οργανισμών είναι ότι οι σύμβουλοι θα πρέπει να εργάζονται εντός ενός πλαισίου Ηθικής και Δεοντολογίας και ότι αποτελούν μέλη ενός επαγγελματικού συμβουλευτικού φορέα (Hanley, 2006).

2.6 Ζητήματα Ηθικής και Δεοντολογίας στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική

Σε επίπεδο συμβουλευτικής διαδικασίας, οι σύμβουλοι συχνά έρχονται αντιμέτωποι με διάφορα ηθικά διλήμματα που συνδέονται άρρηκτα με τους ίδιους αλλά και με τους συμβουλευμένους τους. Στο πλαίσιο αυτών των ηθικών διλημάτων, οι σύμβουλοι καλούνται να πάρουν σημαντικές αποφάσεις, γεγονός ιδιαίτερα προκλητικό, απαιτητικό και πολλές φορές δύσκολο. Για τον λόγο αυτό, και για τη βοήθεια των εμπλεκομένων, αρκετά ηθικά διλήμματα οριοθετούνται και αναλύονται στους αντίστοιχους Κώδικες Ηθικής Δεοντολογίας του κάθε επαγγέλματος και της κάθε χώρας²¹. Στην Ελλάδα, τον ρόλο αυτό έχει αναλάβει ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.). Αναφορικά, ο Κώδικας Ηθικής Δεοντολογίας στην Παροχή Υπηρεσιών Δια Βίου Συμβουλευτικής Επαγγελματικού Προσανατολισμού & Σταδιοδρομίας δημοσιεύθηκε μόλις πριν από τέσσερα χρόνια στο πλαίσιο του Προγράμματος Euroguidance 2013 (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., 2013). Ειδικότερα, ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας εκτείνεται σε τέσσερις ενότητες και περιλαμβάνει:

- Γενικές Αρχές-Υποχρεώσεις για τη Διασφάλιση της Ποιότητας του Επαγγέλματος του Συμβούλου Επαγγελματικού Προσανατολισμού/Σταδιοδρομίας
 - Σεβασμός προς το επάγγελμα του συμβούλου επαγγελματικού προσανατολισμού/σταδιοδρομίας
 - Ο πολίτης στο κέντρο των υπηρεσιών
 - Επαγγελματική επάρκεια
 - Επαγγελματική ανάπτυξη
- Ηθικές Αρχές-Υποχρεώσεις προς τους Πελάτες

²¹ Παρόλα αυτά, ο Κώδικας Ηθικής Δεοντολογίας δύναται να διαφοροποιείται από χώρα σε χώρα και ως εκ τούτου θα πρέπει οι σύμβουλοι να υιοθετούν τον αντίστοιχο Κώδικα από τον Εθνικό Επαγγελματικό τους Σύνδεσμο.

- Αρχή της αυτονομίας²²
- Αρχή της ισότητας (της μη διάκρισης)
- Αρχή της αμεροληψίας
- Αρχή της ολιστικής προσέγγισης
- Αρχή της διαφάνειας
- Αρχή της εμπιστευτικότητας
- Αρχή της παραπομπής
- Αρχή της έγκυρης πληροφόρησης
- Ηθικές Υποχρεώσεις προς τους Συναδέλφους και τους Εμπλεκόμενους Φορείς Συ.Ε.Π.
 - Αρχή της συνεργασίας-συντονισμού
 - Αρχή της αποφυγής συγκρούσεων
 - Αρχή της δωρεάν δημόσιας παροχής υπηρεσιών Συ.Ε.Π.
 - Αρχή της μη παραπομπής σε συγκεκριμένους ιδιωτικούς φορείς
- Ηθικές Υποχρεώσεις ως προς τα Εργαλεία, το Υλικό Εργασίας και την Επιστημονική Έρευνα
 - Η υποχρέωση της διατήρησης αρχείου πελατών
 - Η αρχή της χρήσης κατάλληλων εργαλείων επαγγελματικής αξιολόγησης από εκπαιδευμένους συμβούλους
 - Η αρχή της εκπαίδευσης σε σύγχρονες τεχνολογίες και εργαλεία πληροφόρησης
 - Η υποχρέωση της διεξαγωγής ερευνών με βάση επιστημονικούς κανόνες
 - Η υποχρέωση του σεβασμού της πνευματικής ιδιοκτησίας.

Όλα τα παραπάνω ισχύουν για τη δια ζώσης Συμβουλευτική, όπου ο σύμβουλος και ο συμβουλευόμενος αναπτύσσουν μία «πρόσωπο με πρόσωπο» αλληλεπίδραση. Ωστόσο, σε επίπεδο Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, ο παραπάνω Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας δύναται να χαρακτηριστεί ελλιπής. Σαφώς, τα ζητήματα δεοντολογίας και ηθικής συμπίπτουν σε αρκετά σημεία με αυτά της δια ζώσης συμβουλευτικής συνεδρίας (Kotsopoulou, Melis, Koutsompou & Karasarlidou, 2015 ; Rummell &

²² Η αυτονομία αποτελεί μία ηθική αρχή που περιλαμβάνει το δικαίωμα του συμβουλευόμενου να δρα ως ένας αυτόνομος παράγοντας εφόσον δεν παραβιάζει τα δικαιώματα των άλλων. Ωστόσο, η αυτονομία δεν υπαινίσσεται την απεριόριστη ελευθερία και συνεπώς μπορεί να καταστρατηγηθεί σε περίπτωση που ο συμβουλευόμενος απειλεί να σκοτώσει ή να βλάψει τον εαυτό του ή κάποιον άλλο (Robson & Robson, 2000).

Joyce, 2010), όμως δεν καλύπτουν πλήρως τις διαστάσεις που απορρέουν από τη διαφοροποίηση του μέσου που αξιοποιείται. Με άλλα λόγια, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική παραμένει ριψοκίνδυνη και προσφέρει δυνατότητες παραβίασης του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας του συμβουλευτικού επαγγέλματος (Frame, 1997), γεγονός που διαμορφώνει χαμηλούς βαθμούς αποδοχής²³ και ανάπτυξης των υπηρεσιών αυτών (Pateli, 2009). Χαρακτηριστικά, οι Παπάνης και Μπαλάσα (2011) αναφέρουν ότι:

«Η εμμονή σε αποκλειστικά παραδοσιακές μεθόδους Συμβουλευτικής είναι, τουλάχιστον, αναχρονιστική και επιβλαβής για την εξέλιξη του κλάδου αυτού. Το πρόβλημα είναι ότι οι αντιδραστικές αυτές φωνές έχουν παρακωλύσει τη θεσμοθέτηση ενός διεθνούς νομικού πλαισίου, αλλά και δεοντολογικών προτύπων, με αποτέλεσμα η διαδικτυακή Συμβουλευτική να επαφίεται στον ηθικό κώδικα του καθενός, καθώς και στη διάθεσή του να εντρυφήσει στον ορυμαγδό των πληροφοριών και των μέσων που προσφέρει ο παγκόσμιος ιστός» (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011: 43).

Ομοίως, ο Frame (1997) καταλήγει στο συμπέρασμα ότι παρά τις όποιες δυσκολίες και τους όποιους κινδύνους που ελλοχεύουν, εάν ο σύμβουλος διαθέτει σύνεση και προβαίνει σε μία προσεκτική καταγραφή, δύναται να ακολουθηθεί μία ομαλή συμβουλευτική συνεδρία. Συμπερασματικά, προκύπτει η ανάγκη διαμόρφωσης αυστηρών κανόνων για τους επαγγελματίες που ασκούν Συμβουλευτική μέσω διαδικτύου προς όφελος του κοινού προκειμένου να ελέγχεται η ηθική άσκηση αυτής (Γιωτάκος & Παπαδομαρκάκη 2016). Αντίστοιχα, οι επαγγελματικοί συμβουλευτικοί φορείς οφείλουν να αναδείξουν το ζήτημα της Δεοντολογίας και να διαμορφώσουν έναν αντίστοιχο Κώδικα, προκειμένου να διασφαλιστεί το γεγονός ότι οι εν δυνάμει και υφιστάμενοι συμβουλευόμενοι δεν θα γίνουν αντικείμενο εκμετάλλευσης (Robson & Robson, 2000).

Ωστόσο, μία πρόσφατη αναφορά σε διαστάσεις της Συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου, εντοπίζει κανείς στον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας του Αμερικανικού Συλλόγου Συμβουλευτικής, που δημοσιεύτηκε το 2014, και που σε

²³ Σε έρευνα των Lazuras και Dokou (2016) που μελετήθηκαν οι απόψεις των συμβούλων ψυχικής υγείας αναφορικά με την αποδοχή της τηλεσυμβουλευτικής, διαπιστώθηκε ότι ο πιο σημαντικός προβλεπτικός παράγοντας αναφορικά με την πρόθεση αποδοχής της τηλεσυμβουλευτικής από συμβούλους ψυχικής υγείας ήταν η εκλαμβανόμενη δυνατότητα αξιοποίησής της. Παράλληλα, σε επίπεδο έμφυλης προσέγγισης, οι γυναίκες θεωρούν ευκολότερη τη χρήση της τηλεσυμβουλευτικής και διατηρούν θετικότερη στάση αναφορικά με την αποδοτικότητα και την ασφάλειά της, συγκριτικά με τους άνδρες.

επίπεδο εξ αποστάσεως παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών περιλαμβάνει έξι ενότητες:

- I. Νομικό Πλαίσιο
 - Γνώσεις και δεξιότητες
 - Νόμοι και νομοθετήματα
- II. Συναίνεση και Αποκάλυψη Στοιχείων
 - "Πληροφορημένη" Συναίνεση και Αποκάλυψη Στοιχείων
 - Εμπιστευτικότητα που διατηρείται από τον σύμβουλο
 - Αναγνώριση των περιορισμών
 - Ασφάλεια
- III. Επιβεβαίωση του προφίλ του συμβουλευόμενου
- IV. Εξ αποστάσεως συμβουλευτική σχέση
 - Οφέλη και περιορισμοί
 - Επαγγελματικά όρια στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική
 - Υπηρεσίες υποβοηθούμενες από την τεχνολογία
 - Αποτελεσματικότητα υπηρεσιών
 - Πρόσβαση
 - Επικοινωνιακές Διαφορές στα ηλεκτρονικά μέσα
- V. Αρχεία και διαδικτυακή συντήρηση
 - Αρχεία
 - Δικαιώματα του συμβουλευόμενου
 - Ηλεκτρονικοί σύνδεσμοι
 - Ζητήματα πολυπολιτισμικότητας και αναπηρίας
- VI. Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης
 - Εικονική επαγγελματική παρουσία
 - Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ως μέρος της Συναίνεσης
 - Εικονική παρουσία συμβουλευόμενων
 - Χρήση δημοσίων μέσων κοινωνικής δικτύωσης (American Counseling Association, 2014).

Εφόσον, στην Ελλάδα δεν έχει διαμορφωθεί, τουλάχιστον προς το παρόν, κάποιος αντίστοιχος Κώδικας για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, κρίνεται σκόπιμο, να συμβουλευτεί κανείς τον ως άνω οδηγό, προκειμένου να έχει επίγνωση των ζητημάτων που δύναται να ανακύψουν. Ωστόσο,

οφείλει να επισημανθεί ότι η διαδικτυακή Συμβουλευτική, ως μία πολιτισμικά προσδιορισμένη παροχή υπηρεσίας, δεν προτάσσει την άκριτη αποδοχή και την καθολική εφαρμογή λύσεων, προτάσεων και πρακτικών. Συνοπτικά, ο Kraus (2011b) προτείνει ότι πρέπει να γνωρίζουμε τις δυνατότητες του νέου μέσου, να αναγνωρίζουμε τα όρια και να πληροφορούμε τους συμβουλευόμενους.

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο παρόν μέρος της εργασίας αναλύεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για τις ανάγκες διεξαγωγής της παρούσας έρευνας. Αρχικά παρατίθενται ο σκοπός και οι στόχοι της έρευνας, κατόπιν τα ερευνητικά ερωτήματα που διαμορφώθηκαν έπειτα από τη διερεύνηση της σχετικής βιβλιογραφίας και τέλος μία συνοπτική θεωρητική παρουσίαση της μεθόδου συλλογής δεδομένων και της μεθόδου ανάλυσής τους.

Ο σχεδιασμός της παρούσας έρευνας ακολουθεί τις φάσεις της ερευνητικής διαδικασίας, όπως αυτές προτάσσονται από τη βιβλιογραφία. Αρχικά, διατυπώνεται το υπό μελέτη πρόβλημα και εν συνεχεία τα ερευνητικά ερωτήματα, με την μετέπειτα ένταξη του προβλήματος σε ένα θεωρητικό πλαίσιο. Ακολουθεί η κατασκευή των ερευνητικών εργαλείων, η δειγματοληψία και η συλλογή των δεδομένων. Κατόπιν τα δεδομένα αναλύονται και τελικώς διαμορφώνουν ευρήματα, τα οποία στη συνέχεια ερμηνεύονται και εντάσσονται σε ένα θεωρητικό πλαίσιο. Τέλος, έπεται η έκθεση των αποτελεσμάτων και εν τέλει των συμπερασμάτων της έρευνας (Κελπανίδης, 1999).

3.1 Ταυτότητα της Έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά τη χρονική περίοδο του Απριλίου έως και τον Μάιο του 2017. Στην έρευνα συμμετείχαν τέσσερις σύμβουλοι σταδιοδρομίας, οι οποίοι προέκυψαν μέσω βολικής δειγματοληψίας. Συγκεκριμένα, αξιοποιήθηκε το διαπροσωπικό δίκτυο του ερευνητή, ενώ παράλληλα προχωρήσαμε στη διαδικτυακή εύρεση υποκειμένων μέσω των επαγγελματικών τους ιστοσελίδων. Η προσέγγισή τους περιελάμβανε την αποστολή ενός προσωπικού μηνύματος, στο οποίο επεξηγούνταν ο σκοπός και οι στόχοι της έρευνας, αναφερόταν η ανωνυμία συμμετοχής τους και τέλος επισυναπτόταν ο οδηγός συνέντευξης. Κριτήρια επιλογής των υποκειμένων αποτέλεσαν η εφαρμογή της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, αλλά και η παροχή συμβουλευτικών συνεδριών που εμπίπτουν στη στοχοθεσία της Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας.

3.2 Ταυτότητα του Δείγματος

Στην έρευνα συμμετείχαν τέσσερις σύμβουλοι σταδιοδρομίας, δύο άνδρες και δύο γυναίκες. Το ηλικιακό εύρος των ανδρών κυμαίνεται από τα 40 έως τα 45 έτη, ενώ των γυναικών από τα 35 έως τα 40 έτη. Αναφορικά με το εκπαιδευτικό τους υπόβαθρο, οι γυναίκες είναι κάτοχοι Πτυχίου Ψυχολογίας καθώς και Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης, ενώ οι άνδρες κάτοχοι Πτυχίου Α.Ε.Ι.. Σχετικά με την πρότερη τους επιμόρφωση σε θέματα Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, μόνο μία σύμβουλος είχε λάβει σχετικό μάθημα στο Μεταπτυχιακό της Πρόγραμμα, ενώ όλοι οι υπόλοιποι στο πλαίσιο της αυτό-μόρφωσης και της δια βίου μάθησης είτε έλαβαν μέρος σε σχετικά σεμινάρια ή/και συνέδρια, είτε προέβησαν στην ανάγνωση σχετικών βιβλίων, άρθρων και πηγών. Οι τρεις από τους συμμετέχοντες εργάζονται σε δομή παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών σε φοιτητές και αποφοίτους, ενώ ο τέταρτος διατηρεί επαγγελματικό γραφείο. Τέλος, οι άνδρες συμμετέχοντες διαμένουν σε επαρχίες της Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, ενώ οι γυναίκες συμμετέχουσες σε αστικά κέντρα της Κεντρικής Μακεδονίας και της Αττικής.

3.3 Σκοπός και Στόχοι της Έρευνας

Σκοπό της παρούσας έρευνας αποτελεί η διερεύνηση των απόψεων συμβούλων σταδιοδρομίας αναφορικά με την εφαρμογή της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής στην επαγγελματική καθημερινότητά τους. Παραγωγικά, ο σκοπός αυτός καθόρισε τους ειδικούς στόχους της έρευνας, οι οποίοι κατηγοριοποιούνται σε τρεις άξονες. Ο πρώτος άξονας διερευνά πληροφορίες σχετικά με την προσωπική αξιοποίηση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής από τους συμβούλους σταδιοδρομίας. Ο δεύτερος άξονας, επιδιώκει να διερευνήσει τις απόψεις των συμβούλων αναφορικά με διαστάσεις της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, ενώ ο τρίτος και τελευταίος άξονας αναφέρεται σε στοιχεία που αναφέρονται στα εμπλεκόμενα πρόσωπα κατά τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική.

Α. Σε επίπεδο προσωπικής χρήσης,

- στη διερεύνηση της συχνότητας διεξαγωγής διαδικτυακών συμβουλευτικών συνεδριών από τους συμβούλους

- στον προσδιορισμό των περιπτώσεων αξιοποίησης της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής
- στην εξέταση των μορφών Διαδικτυακής Συμβουλευτικής που αξιοποιούν οι Σύμβουλοι.

B. Σε επίπεδο πρακτικής,

- στη διερεύνηση των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων που αποδίδουν οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική
- στην εξέταση των ομοιοτήτων και διαφορών που εντοπίζουν οι σύμβουλοι μεταξύ της διαδικτυακής και της δια ζώσης συμβουλευτικής.

Γ. Σε επίπεδο εμπλεκομένων

- στη διερεύνηση του προφίλ των συμβουλευόμενων που συμμετέχουν σε διαδικτυακές συνεδρίες
- στον προσδιορισμό των δεξιοτήτων που οφείλουν να κατέχουν οι σύμβουλοι που αξιοποιούν τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική.

3.4 Ερευνητικά Ερωτήματα

Η διαμόρφωση των στόχων της έρευνας οδήγησε με τη σειρά της στη διαμόρφωση των παρακάτω ερευνητικών ερωτημάτων:

A' Άξονας

Ερώτημα 1: Πόσο συχνά αξιοποιείται η Διαδικτυακή Συμβουλευτική από τους συμβούλους;

Ερώτημα 2: Ποιες μορφές Διαδικτυακής Συμβουλευτικής χρησιμοποιούν οι σύμβουλοι;

Ερώτημα 3: Σε ποιες περιπτώσεις αξιοποιούν τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική οι σύμβουλοι;

B' Άξονας

Ερώτημα 4: Ποια πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα εντοπίζουν οι σύμβουλοι κατά την εφαρμογή της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής;

Ερώτημα 5: Ποιες ομοιότητες και διαφορές εντοπίζουν οι σύμβουλοι μεταξύ των δύο μορφών Συμβουλευτικής (διαδικτυακής και δια ζώσης);

Γ' Αξονας

Ερώτημα 6: Ποιο είναι το προφίλ των συμβουλευόμενων που συμμετέχουν στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική;

Ερώτημα 7: Ποιες δεξιότητες χρειάζεται ένας σύμβουλος στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική;

3.5 Τεχνική Συλλογής Δεδομένων

Η τεχνική συλλογής δεδομένων που επιλέχθηκε για την παρούσα έρευνα είναι η ατομική συνέντευξη και συγκεκριμένα η ημι-δομημένη συνέντευξη.

Ως συνέντευξη ορίζεται η «*συνάντηση και συνομιλία δύο ή περισσότερων προσώπων με σκοπό την επίτευξη ενός προκαθορισμένου σκοπού, ενώ το διαφοροποιητικό της στοιχείο από μία απλή συνομιλία συνίσταται αφενός στην ύπαρξη ενός σκοπού, αφετέρου στη συστηματική προσπάθεια που καταβάλλεται για την επίτευξή του*» (Βάμβουκας, 2000: 229). Με τη χρήση της συνέντευξης, συνήθως, επιδιώκεται η συλλογή πληροφοριών που σχετίζονται με το υπό εξέταση θέμα, ο έλεγχος και η διατύπωση υποθέσεων και η ερμηνεία σχέσεων. Ακόμη δύναται να αξιοποιηθεί συνδυαστικά με άλλες μεθόδους για τη διεξαγωγή της έρευνας (Cohen & Manion, 2000).

Οι συνεντεύξεις ταξινομούνται σε τρεις κατηγορίες ανάλογα με τη δομή τους και τον σκοπό για τον οποίο χρησιμοποιούνται. Έτσι, υπάρχει η δομημένη/κλειστή συνέντευξη στην οποία οι ερωτήσεις είναι προκαθορισμένες και ο συνεντευκτής δεν παρεκκλίνει από αυτές, η μη δομημένη/ανοικτή στην οποία εφόσον έχουν καθοριστεί οι αντικειμενικοί στόχοι, ο ερωτώμενος προβαίνει στην απάντηση των ερωτήσεων με μεγάλη ελευθερία και τέλος η ημι-δομημένη (Verma & Mallick, 2004). Συγκεκριμένα, η ημι-δομημένη συνέντευξη παρέχει περιθώρια στον ερευνητή για περαιτέρω διευκρινιστικές ερωτήσεις, αλλά και τη δυνατότητα στο συμμετέχοντα να απαντήσει με μεγαλύτερη ελευθερία, χωρίς να ακολουθείται πιστά η σειρά των ερωτήσεων (Ιωσηφίδης, 2003). Τα παραπάνω συγκριτικά πλεονεκτήματα που προσφέρει η ημι-δομημένη συνέντευξη οδήγησαν και στην επιλογή της συγκεκριμένης τεχνικής στην παρούσα έρευνα.

Αντίστοιχα, για τις ανάγκες διεξαγωγής της έρευνας δομήθηκε οδηγός συνέντευξης²⁴ που περιλαμβάνει δέκα ανοικτές ερωτήσεις με στόχο την προαγωγή της συζήτησης και του διαμοιρασμού της εμπειρίας των υποκειμένων. Στο σημείο αυτό, αξίζει να σημειωθεί ότι σε επίπεδο διεξαγωγής της συνέντευξης, διατυπώνονταν επιπλέον διευκρινιστικές ερωτήσεις, καθώς επίσης και ερωτήσεις που εγείρονταν βάσει των πληροφοριών που κοινοποιούσαν οι συμμετέχοντες.

3.6 Μέθοδος Ανάλυσης Δεδομένων

Το υλικό των συνεντεύξεων αναλύθηκε με τη μέθοδο της ποιοτικής ανάλυσης περιεχομένου (content analysis), καθώς ενδείκνυται για την ανάλυση ποιοτικών δεδομένων (Mayring, 2000a). Ειδικότερα, η ανάλυση βασίστηκε στα επιστημολογικά «παραδείγματα» της Δόμησης Περιεχομένου και της Πρότυπης Δόμησης (Μπονίδης, 2004 ; 2014 ; 2015 ; 2016).

Αρχικά, σύμφωνα με τον P. Mayring, η ανάλυση περιεχομένου αποτελεί «μία εμπειρική προσέγγιση, μεθοδολογικά ελεγχόμενη ανάλυση κειμένων μέσα στα επικοινωνιακά τους συμφραζόμενα, σύμφωνα με κανόνες και βήματα, χωρίς απόλυτη ποσοτικοποίηση» (Mayring, 2000b). Η πορεία που ακολουθεί ο ερευνητής περιλαμβάνει τα παρακάτω στάδια: 1) καθορισμός του υπό έρευνα υλικού, 2) ανάλυση των συνθηκών κάτω από τις οποίες διαμορφώθηκε το υλικό, 3) τυπικά χαρακτηριστικά του υλικού, 4) κατεύθυνση της ανάλυσης, 5) ερωτήματα βάσει ενός θεωρητικού πλαισίου, 6) καθορισμός των τεχνικών ανάλυσης και επιλογή του παραδείγματος με το οποίο θα γίνει η έρευνα, 7) σύστημα κατηγοριών και αποδελτίωση, 8) ανάλυση βάσει συστήματος κατηγοριών (συγκεφαλαίωση, εξήγηση, δόμηση), 9) επανεξέταση συστήματος κατηγοριών και 10) ερμηνεία δεδομένων στην κατεύθυνση των βασικών ερωτημάτων (Μπονίδης, 2004: 100).

Αναφορικά με το σύστημα κατηγοριών που διαμορφώνεται στο πλαίσιο της ερευνητικής διαδικασίας, οφείλει να σημειωθεί ότι προκύπτει επαγωγικά, καθώς επιδιώκεται η στενή συνάφεια του εξεταζόμενου υλικού με αυτό. Συνεπώς, η επαγωγική διαμόρφωση του συστήματος κατηγοριών ακολουθεί διαδικασίες μείωσης/απλοποίησης (reductive processes) στο πλαίσιο ανάλυσης κειμένων (Mayring, 2000b).

²⁴ Για τον οδηγό συνέντευξης μπορείτε να ανατρέξετε στο Παράρτημα της παρούσας εργασίας.

3.7 Διαδικασία Ανάλυσης Συνεντεύξεων και Σύστημα Κατηγοριών

Στο πλαίσιο ανάλυσης των συνεντεύξεων αξιοποιήθηκε το εργαλείο επισημείωσης CATMA (Computer Assisted Textual Markup and Analysis). Το συγκεκριμένο μεθοδολογικό εργαλείο προσφέρει τη δυνατότητα μεταφόρτωσης ενός αρχείου κειμένου και κατόπιν παρέχει τη δυνατότητα επισημείωσης με βάση τα κριτήρια που θα θέσει ο ερευνητής. Στη συγκεκριμένη περίπτωση κριτήρια αποτέλεσαν οι εξ αρχής ορισμένες κατηγορίες και υποκατηγορίες που είχε διαμορφώσει ο ερευνητής, βασιζόμενος στο θεωρητικό του πλαίσιο. Ωστόσο, κατά τη διαδικασία επισημείωσης, παρέχεται η δυνατότητα εμπλουτισμού και αναδιοργάνωσης του συστήματος κατηγοριών, στοιχείο το οποίο και αξιοποιήθηκε, ώστε να προκύψει το τελικό επαγωγικό σύστημα κατηγοριών. Τέλος, το επαγωγικό σύστημα κατηγοριών, που διαμορφώθηκε κατά την ανάλυση των συνεντεύξεων, αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα.

Κωδικοί	Κατηγορίες και Υποκατηγορίες
1	Χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής
1.1	Χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής στην Ελλάδα
1.1.1	Περιορισμένη Χρήση
1.1.2	Εκτεταμένη Χρήση
1.2	Αναλογία Διαδικτυακής και Δια Ζώσης Συμβουλευτικής
1.2.1	Υπερτέρηση της Δια Ζώσης Συμβουλευτικής
1.2.2	Ισομερής Κατανομή
2	Περιπτώσεις Χρήσης της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής
2.1	Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας
2.1.1	Διερεύνηση Επαγγελματικών Στόχων
2.1.2	Αναζήτηση Εργασίας
2.1.3	Λήψη Απόφασης
2.1.4	Εργαλεία Αυτοπαρουσίασης
2.1.5	Συνέντευξη
2.2	Συμβουλευτική Ψυχικής Υγείας
3	Μορφές Διαδικτυακής Συμβουλευτικής
3.1	Συγχρονική Παροχή Διαδικτυακής Συμβουλευτικής
3.1.1	Skype
3.1.2	Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης
3.1.2	Τηλέφωνο

3.2	Ασύγχρονη Παροχή Διαδικτυακής Συμβουλευτικής
3.2.1	E-mail
3.2.2	Πλατφόρμα
4	Προφίλ Συμβουλευόμενων
4.1	Γεωγραφική Απόσταση
4.2	Άτομα με Ειδικές Ανάγκες
4.3	Εργαζόμενοι
4.4	Εσωστρεφείς Χαρακτήρες
4.5	Γενικευμένη Χρήση του Διαδικτύου
4.6	Φόβος για Στιγματισμό
5	Σύγκριση Διαδικτυακής και Δια Ζώσης Συμβουλευτικής
5.1	Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα
5.1.1	Θετικά Στοιχεία
5.1.1.1	Εξασφάλιση Πρόσβασης
5.1.1.2	Χρονική και Χωρική Ευελιξία
5.1.1.3	Μείωση Προσωπικών Αναστολών
5.1.1.4	Αυξημένα Περιθώρια (ανα)στοχασμού
5.1.1.5	Ανάπτυξη Πελατολογίου
5.1.1.6	Απουσία Λειτουργικών Εξόδων
5.1.2	Αρνητικά Στοιχεία
5.1.2.1	Ελλιπής Πρόσβαση στη Μη Λεκτική Επικοινωνία
5.1.2.2	Δυσκολία Ανάπτυξης Συμβουλευτικής-Θεραπευτικής Σχέσης
5.1.2.3	Χρονοβόρα Διαδικασία
5.1.2.4	Παρανόηση & Ελλιπής Κατανόηση Γραπτών Μηνυμάτων
5.1.2.5	Δυσκολία Έκφρασης και Κατανόησης Συναισθημάτων
5.2	Ομοιότητες και Διαφορές
5.2.1	Κοινά Στοιχεία
5.2.1.1	Διαδικασία της Συνεδρίας
5.2.1.2	Ζητήματα Ηθικής και Δεοντολογίας
5.2.1.3	Λόγοι Ακύρωσης Συνεδριών
5.2.1.4	Προαγωγή Ενεργούς Δράσης Συμβουλευόμενων
5.2.1.5	Ανάπτυξη Συμβουλευτικής Σχέσης
5.2.2	Διαφοροποιητικά Στοιχεία
5.2.2.1	Γραπτός Λόγος
5.2.2.2	Τρόπος Δόμησης της Συμβουλευτικής Σχέσης

5.2.2.3	Πρόσβαση στη Μη Λεκτική Επικοινωνία
5.2.2.4	Αιτήματα των Συμβουλευόμενων
5.2.2.5	Εξωστρέφεια Κλειστών Χαρακτήρων
5.3	Δεξιότητες Συμβούλου
5.3.1	Αμιγείς Συμβουλευτικές Δεξιότητες
5.3.2	Ψηφιακές Δεξιότητες
5.3.3	Αποτελεσματική Χρήση του Γραπτού Λόγου
5.3.4	Οργανωτικές Δεξιότητες
6	Συμπληρωματική Χρήση Διαδικτυακής και Δια Ζώσης Συμβουλευτικής
6.1	Συνέχιση της Συμβουλευτικής Σχέσης
6.2	Επείγοντα Θέματα Βραχύχρονης Καθοδήγησης
6.3	Αποστολή Υλικού-Ασκήσεων
6.4	Ενημέρωση για Λειτουργικά Θέματα
6.5	Ανάγκη Δια Ζώσης Συνάντησης

4. ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ

Στο παρόν κεφάλαιο αναλύεται το υλικό των συνεντεύξεων σύμφωνα με το παραπάνω σύστημα κατηγοριών και υποκατηγοριών, ενώ η δομή του ακολουθεί την ίδια σειρά με τις κατηγορίες και τις υποκατηγορίες. Σε κάθε αναλυόμενη κατηγορία παρατίθενται αρχικά ορισμένες πληροφορίες για το περιεχόμενό της και κατόπιν ακολουθεί η ανάλυση των επιμέρους υποκατηγοριών με την παράλληλη παράθεση αυθεντικών προτύπων από τις συνεντεύξεις. Η σειρά των προτύπων, και συνεπώς το περιεχόμενο αυτών, παρατίθεται σύμφωνα με τη μεγαλύτερη συχνότητα που αναφέρθηκαν από τα υποκείμενα της έρευνας. Με τον τρόπο αυτό, διαμορφώνεται μία ιεραρχική προσέγγιση στον λόγο των υποκειμένων, δίνοντας έμφαση αφενός μεν στην υποκειμενική αντίληψη, αφετέρου σε μία αντικειμενικότερη διάσταση.

4.1 Χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής

Η πρώτη κατηγορία που προέκυψε από τις αναλύσεις των συνεντεύξεων αφορά στη χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής. Ειδικότερα, η πρώτη υποκατηγορία περιλαμβάνει τις απόψεις των υποκειμένων αναφορικά με τη χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής στην Ελλάδα, ενώ η δεύτερη υποκατηγορία στις δηλώσεις τους σχετικά με την προσωπική χρήση των διαδικτυακών συμβουλευτικών συνεδριών.

4.1.1 Χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής στην Ελλάδα

Η Διαδικτυακή Συμβουλευτική, σύμφωνα με τις απόψεις των συμβούλων, διαφαίνεται ότι δεν αξιοποιείται σε μεγάλο βαθμό στην Ελλάδα. Ο λόγος έγκειται στην έλλειψη εξοικείωσης των Ελλήνων με το συγκεκριμένο εργαλείο, αλλά και στην ευρύτερη στάση των ανθρώπων απέναντι στη Συμβουλευτική και μάλιστα στη Διαδικτυακή. Αντιθέτως, επισημαίνεται η εκπαιδευτική αξιοποίηση της εξ αποστάσεως μεθόδου, παρά η χρήση της στη Συμβουλευτική και τη Ψυχολογία εν γένει.

Επιπλέον, μία σύμβουλος παρατηρεί μία ανοδική τάση στην αξιοποίηση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής στην Ελλάδα, η οποία ορισμένες φορές εφαρμόζεται και στην ψυχοθεραπεία, ενώ τέλος υποστηρίζεται ότι η χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής αποτελεί μία πλέον διαδεδομένη πρακτική που συνδέεται άρρηκτα

με το ευρύτερο κοινωνικό πλαίσιο και την εκτενή χρήση του Διαδικτύου στην καθημερινή μας ζωή.

- «πλέον είναι μία αναγκαστικά διαδεδομένη πρακτική, αναλογικά με το επίπεδο της χώρας μας. Δηλαδή αναγκαστικά το μάθαμε καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται. Άλλωστε είναι πολύς ο κόσμος, ο οποίος χρησιμοποιεί το διαδίκτυο στην καθημερινότητά του και θα προτιμήσει να γράψει ένα μήνυμα για τους δικούς του λόγους...» (Υ.1).
- «εεε όχι ιδιαίτερα, αλλά αρχίζει να παίρνει χώρο... Μου είχε προκαλέσει εντύπωση το γεγονός ότι και στην ψυχοθεραπεία... εεε ότι κάποιιοι την προτείνουν ως έναν τρόπο στήριξης των απόμων» (Υ.2).
- «Θεωρώ ότι δεν χρησιμοποιείται πολύ. Μόνο ως προς την εκπαίδευση και όχι ως προς τη Συμβουλευτική, ναι... χρησιμοποιείται περισσότερο στον χώρο της Εκπαίδευσης μέσα από πλατφόρμες και όχι τόσο στη Συμβουλευτική και στον χώρο της Ψυχολογίας» (Υ.3).
- «Στην Ελλάδα όχι και τόσο όσο στο εξωτερικό, γιατί προφανώς δεν έχουμε εξοικειωθεί ακόμη με αυτό το εργαλείο, ως κοινωνία, αλλά και γενικότερα ως προς τη συμβουλευτική και δη στην εξ αποστάσεως» (Υ.4).

4.1.2 Αναλογία Διαδικτυακής και Δια Ζώσης Συμβουλευτικής

Στο πλαίσιο διερεύνησης της χρήσης της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής από τους ίδιους τους συμβούλους, διαπιστώθηκε ότι η αξιοποίησή της είναι περιορισμένη. Συγκεκριμένα, η πλειονότητα των συμβούλων δήλωσε ότι οι περιπτώσεις δια ζώσης Συμβουλευτικής υπερτερούν έναντι των διαδικτυακών. Ωστόσο, η κατάσταση αυτή δεν υποδηλώνει αμιγώς την προτίμηση των ίδιων, αλλά και την προτίμηση των συμβουλευόμενων στην εκάστοτε μορφή, καθώς οι δεύτεροι είναι αυτοί, οι οποίοι θα απευθυνθούν σε κάποιον σύμβουλο.

Αντίθετα, από πλευράς των συμβούλων φαίνεται να προτιμάται η δια ζώσης Συμβουλευτική, διότι παρέχει τη δυνατότητα για πρόσβαση σε στοιχεία της μη λεκτικής επικοινωνίας, λόγω της οπτικής επαφής, αλλά και της φωνής του συμβουλευόμενου. Στη σύγκριση μεταξύ δια ζώσης και Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, οι σύμβουλοι, συχνά επιχειρηματολογούν, αντιπαραβάλλοντας τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική που βασίζεται στον γραπτό λόγο (text-based counseling) με άλλες μορφές, όπως η βιντεοδιάσκεψη ή η τηλεφωνική Συμβουλευτική, στην οποία ο σύμβουλος μπορεί να έχει πρόσβαση στη μη λεκτική επικοινωνία. Ωστόσο, ένας σύμβουλος, παρά το γεγονός ότι αρχικά δήλωσε πως οι περισσότερες συνεδρίες

είναι δια ζώσης, στη συνέχεια, πρόσθεσε ότι με την παροχή πληροφόρησης μέσω ασύγχρονων μηνυμάτων, διαμορφώνεται μία ισομερής κατανομή ανάμεσα στις δια ζώσης συνεδρίες και στις διαδικτυακές.

- *«Προσωπικά προτιμώ την οπτική επαφή γιατί έτσι κερδίζεις τα μη λεκτικά μηνύματα από αυτόν που έχεις απέναντί... εεε μέχρι που μπορείς να νιώσεις και την αύρα όταν μιλάς με τον άλλον. Ακούς τη φωνή του οπότε παίρνεις πολλές περισσότερες πληροφορίες όταν είσαι από κοντά. Όλα αυτά χάνονται όταν είσαι στην εξ αποστάσεως» (Υ.1).*
- *«Τις δια ζώσης... Νομίζω ότι οι 10% είναι οι εξ αποστάσεως. Ναι περίπου μία στις δέκα είναι διαδικτυακά» (Υ.2).*
- *«Τις δια ζώσης, είτε ατομικά είτε ομαδικά. Εάν βάλουμε μέσα και την παροχή πληροφόρησης μέσω e-mail τότε μπορώ να πω πως είναι μισές μισές» (Υ.3).*
- *«Περισσότερο τις δια ζώσης. Δηλαδή στις δέκα συνεδρίες, οι οκτώ θα είναι δια ζώσης. Βέβαια δεν είναι δικό μου θέμα αυτό... εεε.. δηλαδή εννοώ ότι οι συμβουλευόμενοι είναι αυτοί που ουσιαστικά επιλέγουν τον τρόπο» (Υ.4).*

4.2 Περιπτώσεις Χρήσης της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής

Η δεύτερη κατηγορία αφορά τις περιπτώσεις στις οποίες αξιοποιείται η Διαδικτυακή Συμβουλευτική από τους συμβούλους στην καθημερινή πράξη. Ειδικότερα, οι υποκατηγορίες που διαμορφώθηκαν ήταν δυο και περιλαμβάνουν τη Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας και τη Συμβουλευτική Ψυχικής Υγείας.

4.2.1 Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας

Η επικρατέστερη υποκατηγορία αναφέρεται στη χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής για θέματα που εμπίπτουν στον τομέα της Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας. Προφανώς, ο λόγος έγκειται στο κριτήριο επιλογής τους, ότι, δηλαδή, οι σύμβουλοι που συμμετέχουν στην έρευνα όφειλαν να είναι σύμβουλοι σταδιοδρομίας, που έχουν αξιοποιήσει ή συνεχίζουν να αξιοποιούν τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική. Αναφορικά με το περιεχόμενό της, οι σύμβουλοι δήλωσαν, αρχικά, ότι τη χρησιμοποιούν για θέματα που σχετίζονται με την ανάπτυξη ή διόρθωση εργαλείων αυτοπαρουσίασης, όπως είναι το βιογραφικό σημείωμα, η συνοδευτική επιστολή και η αυτοπεριγραφική έκθεση. Παράλληλα, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική αξιοποιείται για την προετοιμασία των συμβουλευόμενων για μία επαγγελματική

συνέντευξη, αλλά και για απαιτητικότερα ζητήματα, όπως η διερεύνηση των επαγγελματικών στόχων, η λήψη απόφασης και η ενίσχυση εν αναφορά της αναζήτησης εργασίας.

- «Ποικίλουν, μπορεί να είναι για τη διόρθωση εργαλείων αυτοπαρουσίασης, δηλαδή για τη σύνταξη του βιογραφικού τους σημειώματος, για τη συνοδευτική επιστολή ή την αυτοπεριγραφική τους έκθεση κ.λπ. εεε μπορεί να είναι για τη διερεύνηση των επαγγελματικών τους στόχων ή για την ενίσχυση και την ενθάρρυνση σε σχέση με την αναζήτηση εργασίας... Δικά μου θεωρώ τα αιτήματα που σχετίζονται με τη συμβουλευτική είτε για τη διερεύνηση των επαγγελματικών στόχων είτε για τη λήψη απόφασης, είτε για τη διόρθωση εργαλείων αυτοπαρουσίασης» (Υ.2).
- «Κυρίως τη χρησιμοποιώ για θέματα βιογραφικού σημειώματος και θέματα συνέντευξης. Όχι τόσο, δηλαδή, θέματα που είναι πιο τεχνικά, όχι τόσο θέματα που θέλουν περισσότερη συζήτηση ή πιο πολύ συμβουλευτική, πιο προσωπικής ανάπτυξης... ναι... πιο πολύ θέματα που είναι τεχνικά, είτε βιογραφικό, είτε συνέντευξη, είτε κάποια συγκεκριμένη πληροφόρηση» (Υ.3).
- «Κυρίως για συμβουλές συνέντευξης και για το βιογραφικό αλλά και κάποιες φορές για συμβουλευτική που εμπίπτει σε θέματα προσωπικής ανάπτυξης, *life coaching*» (Υ.4).

4.2.2 Συμβουλευτική Ψυχικής Υγείας

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι σύμβουλοι δεν εμμένουν πάντα σε θέματα Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας. Όπως χαρακτηριστικά διαφαίνεται στις απόψεις ενός συμβούλου, αρκετές φορές, κατά τη διάρκεια των συμβουλευτικών συνεδριών, προκύπτουν ορισμένα ζητήματα τα οποία δύναται να απαιτούν μία διαφορετική προσέγγιση. Επεξηγηματικά, μπορεί πέρα από τη συμβουλευτική σχέση που θα αναπτυχθεί, να διαμορφωθεί η ανάγκη μιας περισσότερο θεραπευτικής προσέγγισης. Το γεγονός αυτό οφείλεται, ενδεχομένως, στη ψυχοσυναισθηματική κατάσταση του συμβουλευόμενου, η οποία μπορεί να έχει διαφοροποιηθεί λόγω άλλων αιτημάτων ή προβληματισμών, οι οποίοι, όμως, εκφράστηκαν στην πορεία της διαδικασίας και όχι εξ αρχής. Αναφορικά, ο σύμβουλος αναφέρει:

- «Εγώ είμαι σύμβουλος Ψυχικής Υγείας και επομένως μένω στο επίπεδο της συμβουλευτικής και δεν τη χρησιμοποιώ καθαρά και μόνο για επαγγελματική συμβουλευτική. Σε κάποια περιστατικά, όμως ξεκινάς από ένα συμβουλευτικό επίπεδο, αλλά εντέλει στην πορεία προκύπτει η ανάγκη για μία περισσότερο θεραπευτική προσέγγιση...» (Υ.1).

4.3 Μορφές Διαδικτυακής Συμβουλευτικής

Στην τρίτη κατηγορία περιλαμβάνονται οι αξιοποιούμενες μορφές Διαδικτυακής Συμβουλευτικής από τους συμβούλους που συμμετείχαν στην έρευνα. Συγκεκριμένα, οι υποκατηγορίες που διαμορφώθηκαν ήταν δύο και συνίστανται στη συγχρονική παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, η οποία περιλαμβάνει τη χρήση του skype, τη συγχρονική ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων (chatting) και το τηλέφωνο, και στην ασύγχρονη, η οποία περιλαμβάνει τη χρήση ασύγχρονων γραπτών μηνυμάτων (e-mails) και διάφορες πλατφόρμες.

4.3.1 Συγχρονική Παροχή Διαδικτυακής Συμβουλευτικής

Στη συγχρονική παροχή συμβουλευτικής συγκαταλέγονται οι εφαρμογές οι οποίες παρέχουν άμεση ανταπόκριση των δύο εμπλεκόμενων μερών, γεγονός που επηρεάζει, όπως επισημάνθηκε και στο θεωρητικό πλαίσιο της εργασίας, τη συμβουλευτική σχέση. Ειδικότερα, οι σύμβουλοι που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν ότι κατά κύριο λόγο χρησιμοποιούν εφαρμογές όπως το Skype, τα Google Hangouts, καθώς και μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης όπως το Facebook και το LinkedIn. Εφαρμογές, δηλαδή, βιντεοδιάσκεψης και κοινωνικής δικτύωσης, οι οποίες επιτρέπουν στους εμπλεκόμενους τη συγχρονική ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων και την πρόσβαση σε μη λεκτικά στοιχεία επικοινωνίας, στην περίπτωση ενεργοποίησης κάμερας και μικροφώνου αντίστοιχα. Πέρα από τους παραπάνω λόγους, διατυπώνονται, ακόμη, λόγοι λειτουργικότητας και ευχρηστίας.

- «Χρησιμοποιώ περισσότερο το skype γιατί μπορείς τουλάχιστον να δεις και να ακούσεις τον άλλο...» (Υ.1).
- «Πέρα από το skype που σας ανέφερα... κυρίως είναι το skype εεε...» (Υ.2).
- «Το skype και τα Google Hangouts είναι περισσότερο λειτουργικά... είναι άμεσα και εύκολα τα χρησιμοποιείς..» (Υ.3).
- «Κατά κύριο λόγο χρησιμοποιώ το skype, το chatting μέσω Facebook ή LinkedIn με προσωπικό μήνυμα, ασύγχρονο ή συγχρονικό» (Υ.4).

4.3.2 Ασύγχρονη Παροχή Διαδικτυακής Συμβουλευτικής

Στην ασύγχρονη παροχή συμβουλευτικής συγκαταλέγονται οι εφαρμογές που δεν παρέχουν άμεση ανταπόκριση των δύο εμπλεκόμενων μερών. Η ειδοποιός διαφορά σε σχέση με τη συγχρονική, έγκειται στο ότι βασίζεται αποκλειστικά στον γραπτό λόγο, με αποτέλεσμα να συγκροτούνται διαφορετικές συνθήκες κατά την επικοινωνία. Σύμφωνα με τις δηλώσεις των υποκειμένων, διαπιστώνεται ότι οι σύμβουλοι χρησιμοποιούν τις ασύγχρονες μορφές συμβουλευτικής και δη τα ασύγχρονα μηνύματα με e-mail, ή το Facebook και το LinkedIn. Παράλληλα, ένας σύμβουλος δήλωσε ότι στο πλαίσιο παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών αξιοποίησε κατά το παρελθόν μία πλατφόρμα, αλλά αποτέλεσε ένα μεμονωμένο περιστατικό και δεν υπήρξε συνέχεια.

- «...εεε και το e-mail χρησιμοποιώ, αλλά λιγότερο...» (Υ.1).
- «...επίσης έχω χρησιμοποιήσει το πολύ ωραίο e-mail. Να στείλει ο άλλος το βιογραφικό του με e-mail, ή το αίτημα του με e-mail και να πρέπει να απαντήσεις με e-mail» (Υ.2).
- «Χρησιμοποιώ τα e-mail, το skype και τώρα σε πιο οργανωμένο επίπεδο τρέξαμε ένα project σε πλατφόρμα μια φορά, αλλά δεν εξακολουθούμε να το χρησιμοποιούμε» (Υ.3).
- «Κάποιες φορές ήταν δηλαδή ασύγχρονη, καθώς μου ήρθε ένα μήνυμα στα εισερχόμενα στο Facebook ή το LinkedIn. Δεν απάντησα αμέσως, αλλά μετά από λίγη ώρα...» (Υ.4).

4.4 Προφίλ Συμβουλευόμενων στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική

Μία ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα κατηγορία που διαμορφώθηκε κατά την ανάλυση των συνεντεύξεων, αποτελεί το προφίλ των συμβουλευόμενων στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική. Η κατηγορία περιλαμβάνει πέντε υποκατηγορίες που συνδέονται με παράγοντες όπως, η γεωγραφική απόσταση των συμβουλευόμενων, η ύπαρξη κινητικών ή νοητικών προβλημάτων, η εργασία, η εσωστρέφεια σε επίπεδο χαρακτήρα, ζητήματα γενικευμένης χρήσης του διαδικτύου, καθώς και φόβου για στιγματισμό.

4.4.1 Γεωγραφική Απόσταση

Ο γεωγραφικός παράγοντας φαίνεται να αποτελεί έναν ισχυρό παράγοντα, βάσει του οποίου οι συμβουλευόμενοι προσφεύγουν στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική.

Άλλωστε η κατάλυση των γεωγραφικών περιορισμών αποτελεί μία παραδοχή που συνδέεται άμεσα με τις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών. Προς ενίσχυση των παραπάνω, οι σύμβουλοι διακρίνουν συχνά τον γεωγραφικό παράγοντα στις διαδικτυακές τους συνεδρίες, καθώς οι συμβουλευόμενοι τους κατά μεγάλη πλειονότητα βρίσκονται σε διαφορετική πόλη ή χώρα σε σχέση με τους ίδιους. Ειδικότερα, επισημαίνονται περιπτώσεις όπου οι συμβουλευόμενοι δεν βρίσκονται πλέον στην πόλη όπου βρίσκεται η δομή του Πανεπιστημίου από το οποίο αποφοίτησαν ή στο οποίο φοιτούν. Αυτό συμβαίνει, είτε λόγω της συμμετοχής τους σε ευρωπαϊκά προγράμματα κινητικότητας και σε μεταπτυχιακά προγράμματα του εξωτερικού, είτε λόγω της αποφοίτησής τους και συνεπώς της επιστροφής τους στο σπίτι των γονέων τους.

- «Οπότε... σε κάποιες περιπτώσεις όπου ο πελάτης είναι από μακριά και ξεκινάει μαζί μου και για παράδειγμα... ή μπορεί να φύγει στο εξωτερικό γίνεται και εξ αποστάσεως» (Υ.1).
- «Σε αυτούς που είναι απόφοιτοι ή φοιτητές και αυτή την περίοδο ζουν σε άλλη χώρα, ή γενικά σε άλλο τόπο και άρα αδυνατούν να παρευρεθούν σε δια ζώσης συναντήσεις... είτε επειδή είναι ας πούμε... επέστρεψαν, δηλαδή, στον χώρο κατοικίας των γονιών τους ή είναι... διάγει... ξέρω εγώ... είχα δηλαδή ένα περιστατικό όπου ήταν με ευρωπαϊκό πρόγραμμα στο εξωτερικό και άρα δεν θα μπορούσε να έρθει στο γραφείο» (Υ.2).
- «που είναι μακριά από το Πανεπιστήμιο, δηλαδή που ζουν στην επαρχία ή σε άλλη πόλη διαφορετική, μακριά από το Γραφείο Διασύνδεσης και εντάξει...» (Υ.3).
- «Αντίστοιχα βοηθάει αυτούς που είναι μακριά από κάποια πηγή παροχής συμβουλευτικής ή μένει σε επαρχία... όχι απαραίτητα επαρχία, σε απομακρυσμένη περιοχή...» (Υ.4).

4.4.2 Άτομα με Ειδικές Ανάγκες

Δύο από τους τέσσερις συμβούλους, διέκριναν με βάση την εμπειρία τους, ότι τα άτομα με ειδικές ανάγκες τείνουν να αξιοποιούν τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική. Παρόλα αυτά, όπως επεσήμαναν και οι δύο, παρά το γεγονός ότι το διακρίνουν, ωστόσο, δεν φαίνεται να αποτελεί τον γενικό κανόνα, παρά μονάχα την εξαίρεση. Επεξηγηματικά, οι διαδικτυακές συνεδρίες με άτομα με ειδικές ανάγκες αποτελούν μεμονωμένα περιστατικά.

- «άτομα με ειδικές ανάγκες, όπου είναι δύσκολο έως και ακατόρθωτο να έρθουν στο χώρο σου» (Υ.1).
- «...και στις περιπτώσεις ατόμων ΑΜΕΑ που έχουν δυσκολία πρόσβασης. Η τελευταία κατηγορία, όμως, είναι πολύ σπάνια, έως απίθανη..» (Υ.2).
- «έχουμε μεμονωμένα περιστατικά, μεμονωμένες περιπτώσεις που έχουμε άτομα με κάποιου είδους αναπηρία, όπως τα κινητικά προβλήματα. Αλλά δεν έχω συναντήσει πολλούς...» (Υ.3).

4.4.3 Εργαζόμενοι

Ομοίως, δύο από τους τέσσερις συμβούλους, επεσήμαναν την ύπαρξη εργασίας στον συμβουλευόμενο. Ειδικότερα, οι συμβουλευόμενοι που εργάζονται τείνουν να επιλέγουν τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, γιατί τους παρέχεται μεγαλύτερη ευελιξία, τόσο σε χρονικό, όσο και σε χωρικό επίπεδο. Συμβάλλει, επομένως, στην εξοικονόμηση χρόνου τόσο κατά τη μετακίνηση, όσο και κατά τη διαδικασία της συμβουλευτικής συνεδρίας. Τέλος, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική, και μάλιστα η ασύγχρονη Συμβουλευτική, δύναται να υποβοηθήσει σημαντικά τα άτομα που εργάζονται τις ώρες που ενδεχομένως να λειτουργούν οι εκάστοτε πάροχοι Συμβουλευτικής και που υπό άλλες συνθήκες θα υπήρχε δυσκολία πρόσβασης σε αυτές.

- «κυρίως απευθύνονται οι φοιτητές που εργάζονται ... είναι πολύ καλό στο ότι τους παρέχει περιθώρια και χρόνο και τους διευκολύνει...» (Υ.3).
- «...βοηθάει σε περιπτώσεις όπου κάποιοι φοιτητές εργάζονται και τους είναι βολικότερη... δεν έχουν να σκέφτονται τον χρόνο που θα χάσουν μέχρι να έρθουν στο γραφείο... και ειδικά για αυτούς που το ωράριο τους συμπίπτει με το δικό σου» (Υ.4).

4.4.4 Εσωστρεφείς Χαρακτήρες

Ένα επιπλέον στοιχείο που αναφέρθηκε από τους συμβούλους, αναφορικά με το προφίλ των συμβουλευόμενων στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, αποτελεί το χαρακτηριστικό της εσωστρέφειας. Συγκεκριμένα, οι σύμβουλοι υποστηρίζουν ότι οι εσωστρεφείς χαρακτήρες νιώθουν μεγαλύτερη άνεση να μιλήσουν σε κάποιον διαδικτυακά, παρά σε δια ζώσης περιβάλλοντα. Το γεγονός ότι κάποιος βρίσκεται

στον χώρο του (οικειότητα) και επιπλέον δεν φαίνεται (αορατότητα) μπορεί να αποτελέσουν κίνητρα για τη συμμετοχή τους σε μία διαδικτυακή συμβουλευτική συνεδρία.

- «Οι περισσότεροι κλειστοί χαρακτήρες ανοίγονται πιο εύκολα διαδικτυακά. Μπορεί κάποιος που στο σεμινάριο ή στο δια ζώσης να μην μιλάει, μπορεί στο διαδικτυακό να μιλήσει, να γράψει, να νιώσει περισσότερο άνετα... π.χ. στο ομαδικό να μην... έχει τύχει για παράδειγμα σε ομαδική συμβουλευτική δια ζώσης, μία κοπέλα να είναι πάρα πολύ κλειστή, πάρα πολύ κλειστή. Δεν μιλούσε καθόλου, και μόλις τελείωσε το σεμινάριο, την ίδια μέρα, μου έστειλε αίτημα στο Facebook για παράδειγμα. Και μετά έστειλε mail με ερωτήματά της, που όμως στην ομαδική δια ζώσης δεν μιλούσε καθόλου, απλά παρακολουθούσε. Μετά από αυτό επεδίωξε μια εξ αποστάσεως συμβουλευτική» (Υ.3).
- «δίνει το αίσθημα της ασφάλειας στον συμβουλευόμενο ότι βρίσκεται στον χώρο του, ότι στην ουσία είναι σε οικείο περιβάλλον... σε κάποιους ανθρώπους αυτό λειτουργεί ως έναυσμα για να νιώσουν πιο άνετοι...» (Υ.4).

4.4.5 Γενικευμένη Χρήση του Διαδικτύου

Ένα ακόμη χαρακτηριστικό το οποίο αποδίδει ένας σύμβουλος στο προφίλ των συμβουλευόμενων αποτελεί η ευρύτερη εκτεταμένη χρήση του διαδικτύου και των κινητών συσκευών από νέους ανθρώπους στην καθημερινότητά τους. Η χρήση αυτή, σαφώς, υποδηλώνει την μεγάλη εξοικείωση τους σε λειτουργικά θέματα, ενώ παράλληλα επισημαίνεται από τον σύμβουλο το γεγονός ότι αυτή η κατάσταση, της υψηλής χρήσης των τεχνολογικών μέσων, έχει επηρεάσει τη συμπεριφορά των νέων στα δια ζώσης περιβάλλοντα

- «Βέβαια υπάρχει και ο κόσμος ο οποίος προτιμάει την εξ αποστάσεως... γιατί έτσι έχουμε μάθει. Έτσι λειτουργεί τώρα αυτή η περίοδος γιατί είμαστε στην καρδιά των social media, όπου είναι πιο εύκολο να στείλω ένα μήνυμα, πιο εύκολο είναι να δω τον άλλο στην οθόνη και να επικοινωνήσω μαζί του. Είναι άτομα που έτσι έχουν μάθει...» (Υ.1).

4.4.6 Φόβος για Στιγματισμό

Τέλος, αναδεικνύεται το ζήτημα του στίγματος από έναν συμμετέχοντα σύμβουλο. Συγκεκριμένα, αναφέρεται στην γενικότερη αντίληψη των ανθρώπων αναφορικά με την επίσκεψη ενός ατόμου στο γραφείο ενός ψυχολόγου και πως αυτή η επίσκεψη

δύναται να παρερμηνευθεί και να παρεξηγηθεί από την τοπική κοινότητα και δη σε μικρότερες και περισσότερο συντηρητικές κοινωνίες. Η άποψή του παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς επισημαίνει ότι εάν ένα άτομο δεν αποφασίζει να εμπλακεί σε μία δια ζώσης συμβουλευτική συνεδρία για τον παραπάνω λόγο, με τη χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, το άτομο αυτό θα είναι σε θέση να έχει πρόσβαση σε μία συμβουλευτική συνεδρία.

- «Θεωρώ ότι γενικότερα τη Συμβουλευτική, ακόμη δεν την έχουμε απενεχοποιήσει, ότι δεν πρέπει να έχεις κάποιο ψυχολογικό πρόβλημα για να κάνεις Συμβουλευτική ... Οπότε ακόμη και η πρόσβαση σε έναν χώρο φυσικό, ενός γραφείου, για κάποιους μπορεί να αποτελεί πρόβλημα, π.χ. φοβάται να στιγματιστεί γιατί μπαίνει στο γραφείο του ψυχολόγου ή του συμβούλου (αυτό το παρατηρεί κανείς κυρίως σε μικρότερες κοινωνίες), ενώ αυτό το πράγμα στο skype δεν συμβαίνει. Στο skype βρίσκεσαι στον δικό σου τον χώρο, δεν αισθάνεσαι ότι μπαίνεις κάπου αλλού...» (Υ.4).

4.5 Σύγκριση Διαδικτυακής και Δια Ζώσης Συμβουλευτικής

Η πέμπτη κατηγορία αποτελεί την εκτενέστερη κατηγορία που διαμορφώθηκε επαγωγικά κατά την ανάλυση των συνεντεύξεων. Στη κατηγορία αυτή εντάσσονται τρεις υποκατηγορίες και περιλαμβάνουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα, καθώς και τις ομοιότητες και τις διαφορές της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής εν συγκρίσει με τη δια ζώσης Συμβουλευτική. Επιπλέον, στην κατηγορία αυτή εντάσσεται και η υποκατηγορία που αφορά στις απαιτούμενες δεξιότητες ενός συμβούλου στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική.

4.5.1 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα

Η υποκατηγορία αυτή συγκεντρώνει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που εντοπίστηκαν στις απόψεις των συμβούλων, όπως αυτές καταγράφηκαν στις συνεντεύξεις. Επιμερίζεται σε δύο υπό-υποκατηγορίες, και ειδικότερα στα θετικά και τα αρνητικά στοιχεία με τα οποία συνδέεται η Διαδικτυακή Συμβουλευτική σε σύγκριση με τη δια ζώσης Συμβουλευτική.

4.5.1.1 Θετικά Στοιχεία

Σύμφωνα με τις απόψεις των συμβούλων η Διαδικτυακή Συμβουλευτική διακρίνεται από ποικίλα θετικά στοιχεία τόσο για τον συμβουλευόμενο, όσο και για τον ίδιο τον σύμβουλο. Αναφορικά με τους συμβουλευόμενους, αρχικά επισημαίνεται ότι αποτελεί τον μοναδικό, «μοιραίο», τρόπο να μετέχει κανείς στη Συμβουλευτική, σε περίπτωση που δεν υπάρχει κάποιος άλλος τρόπος που να του εξασφαλίζει πρόσβαση σε μία υπηρεσία παροχής Συμβουλευτικής. Οι σύμβουλοι, όπως σημειώθηκε και νωρίτερα, μεταξύ άλλων, αναφέρονται σε συγκεκριμένες «ομάδες» συμβουλευόμενων που μπορούν να επωφεληθούν από αυτό το χαρακτηριστικό, όπως τα άτομα με ειδικές ανάγκες, αλλά και άτομα που διαμένουν σε απομακρυσμένες περιοχές²⁵.

- «Το πλεονέκτημα που μπορώ να βρω είναι ότι εάν δεν μπορεί το άτομο να λάβει συμβουλευτική με κάποιον άλλον τρόπο, μοιραία θα λάβει εεε... εξ αποστάσεως... και στις περιπτώσεις ατόμων ΑΜΕΑ που έχουν δυσκολία πρόσβασης. Η τελευταία κατηγορία, όμως, είναι πολύ σπάνια, έως απίθανη» (Υ.2).
- «που είναι μακριά από το Πανεπιστήμιο, δηλαδή που ζουν στην επαρχία ή σε άλλη πόλη διαφορετική, μακριά από το Γραφείο Διασύνδεσης και εντάξει...» (Υ.3).
- «δεν περιορίζει τον συμβουλευόμενο να δεχθεί υπηρεσίες συμβουλευτικής...» (Υ.4).

Σε επίπεδο ασύγχρονης Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, δύο από τους τέσσερις συμβούλους, ανέφεραν το ζήτημα της ευελιξίας που παρέχεται στους συμβουλευόμενους. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις δηλώσεις των υποκειμένων, ο συμβουλευόμενος φέρει σημαντικά μεγαλύτερη χρονική και χωρική ευελιξία σε σχέση με τη δια ζώσης παροχή Συμβουλευτικής, καθώς δεν προβλέπεται ούτε η

²⁵ Η αποτελεσματικότητα της κατηγοριοποίησης στην ποιοτική ανάλυση περιεχομένου βασίζεται, μεταξύ άλλων, στην αποκλειστική ένταξη μιας αναφοράς/ενός προτύπου σε μία και μοναδική κατηγορία (exclusivity). Ωστόσο, μία μετα-μοντέρνα προσέγγιση των παραπάνω προωθεί την ένταξη μιας αναφοράς σε περισσότερες από μία κατηγορίες, εάν αυτό προάγει τον σκοπό της έρευνας (Μπονίδης 2004: 52-53). Συνεπώς, οι αναφορές δύναται, σε ορισμένα σημεία, να «συνομιλούν» μεταξύ τους, αναδεικνύοντας τη μεταξύ τους διαλεκτική σχέση, επιτρέποντας την ένταξή τους σε παραπάνω από μία κατηγορία ή υποκατηγορία. Αντίστοιχα, παρατηρείται ότι στο συγκεκριμένο σημείο, οι αναφορές που έχουν ενταχθεί στην κατηγορία «Προφίλ Συμβουλευόμενων» έχουν εν μέρει αξιοποιηθεί και στην υποκατηγορία «Εξασφάλιση Πρόσβασης».

άμεση ανταπόκριση στο μήνυμα του συμβούλου, ούτε η παρουσία του σε ένα συγκεκριμένο μέρος.

- «τους βολεύει να μην κλείσουν ραντεβού επειδή είναι πεισμένοι και τους εξυπηρετεί καλύτερα διαδικτυακά, ώστε να δουν την απάντηση το βράδυ στο σπίτι τους» (Υ.3)
- «.. και ότι συνεπώς δεν θα πρέπει να είναι σε έναν συγκεκριμένο χώρο μία συγκεκριμένη στιγμή ...Γενικά νομίζω ότι δεν σε περιορίζει ο χρόνος και ο τόπος» (Υ.4).

Ένα επιπλέον θετικό χαρακτηριστικό που σημειώθηκε από τους συμβούλους είναι η αίσθηση ενός άνετου, φιλικού και ασφαλούς περιβάλλοντος από μέρους των συμβουλευόμενων. Επεξηγηματικά, οι σύμβουλοι, παρατήρησαν ότι κατά τις διαδικτυακές συνεδρίες, οι συμβουλευόμενοι νιώθουν μεγαλύτερη άνεση σε σχέση με τις δια ζώσης, καθώς, επίσης, ότι μειώνεται –έως και εξαλείφεται– η αίσθηση ντροπής, άγχους και φόβου. Ο ένας σύμβουλος αποδίδει την παραπάνω κατάσταση στη δυνατότητα που παρέχεται στον συμβουλευόμενο να «κρυφτεί» πίσω από την αορατότητα που χαρακτηρίζει το διαδίκτυο, αλλά και στην ευρύτερη κοινωνική συνθήκη, όπου οι χρήστες του διαδικτύου χαρακτηρίζονται από χαμηλά επίπεδα αυτοσυγκράτησης. Από την άλλη πλευρά, ο δεύτερος σύμβουλος θεωρεί ότι η εν λόγω άνεση οφείλεται στο γεγονός ότι ο συμβουλευόμενος βρίσκεται στον χώρο του και συνεπώς νιώθει μεγαλύτερη οικειότητα. Επίσης, διαπιστώνεται ότι η έλλειψη της φυσικής, δια ζώσης, διαπροσωπικής επαφής, συμβάλλει στη μείωση του άγχους και του φόβου έκθεσης των συμβουλευόμενων προς ένα άλλο πρόσωπο.

- «Το άτομο θα ανοιχθεί πιο εύκολα μέσω του διαδικτύου παρά σε μία δια ζώσης συνένδρια. Και αυτό ενισχύεται επειδή μπορεί κανείς να κρυφτεί εύκολα πίσω από το πληκτρολόγιο ή για τους πιο τολμηρούς μέσω της βιντεοκάμερας και του Skype προς τον θεραπευτή τους ή το σύμβουλό τους, ή ακόμη και στο φίλο τους να εκμυστηρευτούν και να πουν κάτι» (Υ.1).
- «...το θετικό στο mail και το chat είναι ότι δεν υπάρχει η αίσθηση της ντροπής ή ο φόβος και το άγχος, είναι περισσότερο άνετα και ξεπερνάει το φόβο ότι εκτίθεται μπροστά σε κάποιον άλλο και ανοίγεται πιο εύκολα... Το πλεονέκτημα της διαδικτυακής συμβουλευτικής είναι ότι δίνει το αίσθημα της ασφάλειας στον συμβουλευόμενο ότι βρίσκεται στον χώρο του, ότι στην ουσία είναι σε οικείο περιβάλλον, δεν νιώθει ξένος, ως επισκέπτης δηλαδή κάπου» (Υ.4).

Η παροχή χρόνου στον συμβουλευόμενο, για στοχασμό και αναστοχασμό επάνω στο αίτημά του ή το μήνυμα που θα συγγράψει ή το μήνυμα που θα λάβει από τον

σύμβουλο, επισημαίνεται από ένα σύμβουλο, ως ένα ακόμη θετικό στοιχείο της ασύγχρονης Διαδικτυακής Συμβουλευτικής. Συγκεκριμένα, επαναλαμβάνεται σε διάφορα σημεία της απάντησης του συμβούλου, το γεγονός ότι ο συμβουλευόμενος λαμβάνει ένα μήνυμα, το οποίο θα διαβάσει και στο οποίο θα απαντήσει όταν ο ίδιος νιώσει έτοιμος, υποδηλώνοντας την αυτονομία και αυτορρύθμιση του συμβουλευόμενου κατά την ασύγχρονη διαδικτυακή συνεδρία. Παράλληλα, επισημαίνεται ότι το στοιχείο αυτό δεν υφίσταται στη συγχρονική επικοινωνία, όπου αναμένεται μία άμεση ανταπόκριση από τα δύο εμπλεκόμενα μέρη.

- «...Κάποια πλεονεκτήματα που έχουμε δει είναι ότι, που εξυπηρετεί και τους φοιτητές, τους εργαζόμενους φοιτητές, είναι ότι τους εξυπηρετεί να τους στείλουμε μία απάντηση, την οποία θα δουν το βράδυ στο σπίτι τους, σε δικό τους χρόνο... τους βολεύει να μην κλείσουν ραντεβού επειδή είναι πεισμένοι και τους εξυπηρετεί καλύτερα διαδικτυακά, ώστε να δουν την απάντηση το βράδυ στο σπίτι τους, όποτε αυτοί νιώσουν ότι μπορούν και θέλουν, κατόπιν να σκεφτούν και να επιστρέψουν με μία απάντηση. Και απαντούν σε δικό τους χρόνο, όταν δηλαδή τους βολεύει, αλλά έχουν και χρόνο για να το σκεφτούν. Δεν είναι δηλαδή κάτι συγχρονικό που μπορεί να ρωτήσουμε κάτι και θα πρέπει άμεσα να απαντήσουν» (Υ.3).
- «Έχουν τον χρόνο να σκεφτούν αυτό που τους είπαμε εμείς και τους παρέχεται ο χρόνος για αναστοχασμό πάνω σε αυτό που τους είπαμε ή το αίτημά τους και το κάνουν όλο αυτό στον χρόνο που τους εξυπηρετεί. Αυτό έχω εντοπίσει εγώ, που μου το λένε και οι ίδιοι δηλαδή ότι είναι πολύ καλό στο ότι τους παρέχει περιθώρια και χρόνο και τους διευκολύνει» (Υ.3).

Τέλος, δύο σύμβουλοι από τους τέσσερις αναφέρθηκαν στα θετικά στοιχεία που παρουσιάζει η Διαδικτυακή Συμβουλευτική για τους ίδιους, ως επαγγελματίες. Χαρακτηριστικά, ανέφεραν ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική δύναται να επεκτείνει/αναπτύξει το πελατολόγιο ενός συμβούλου, καθώς η διαδικτυακή παρουσία της προσφερόμενης υπηρεσίας συνοδεύεται από την κατάλυση των γεωγραφικών περιορισμών και τη διεύρυνση του αριθμού των εν δυνάμει «πελατών». Επιπλέον, ένας από τους συμβούλους επεσήμανε και το γεγονός ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική δεν απαιτεί την κατοχή ή ενοικίαση κάποιου επαγγελματικού χώρου και συνεπώς μειώνονται σημαντικά τα λειτουργικά έξοδα διατήρησης μιας συμβουλευτικής υπηρεσίας.

- «εεε προφανώς αυτό έχει κάποια οφέλη ότι δεν χρειάζεται να έχεις κάποιον χώρο, να νοικιάσεις, ή να αναπτύξεις το πελατολόγιο σου εεε και φαίνεται ότι παίρνει περισσότερο χώρο από ότι η δια ζώσης» (Υ.2)
- «...επιπλέον, μπορεί να γνωριστείς με κάποιον στη Θεσσαλονίκη, εγώ θα είμαι στην Κρήτη και επομένως δεν σε περιορίζει ο γεωγραφικός παράγοντας» (Υ.4).

4.5.1.2 Αρνητικά Στοιχεία

Πέρα από τα θετικά στοιχεία που διέκριναν οι σύμβουλοι στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, διέκριναν εξίσου και αρνητικά στοιχεία, τα οποία παρουσιάζονται στην παρούσα υπό-υποκατηγορία. Ειδικότερα, πρώτο και σημαντικότερο αρνητικό χαρακτηριστικό αναδεικνύεται η έλλειψη πρόσβασης στη μη λεκτική επικοινωνία κατά την ασύγχρονη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, καθώς ο σύμβουλος και ο συμβουλευόμενος δεν μπορούν να δουν ή να ακούσουν ο ένας τον άλλον. Στην περίπτωση της συγχρονικής επικοινωνίας με την παράλληλη χρήση βιντεοκάμερας, παρότι υπάρχει οπτική επαφή, η πρόσβαση στη μη λεκτική επικοινωνία παραμένει ελλιπής. Ως αποτέλεσμα, η έλλειψη της μη λεκτικής επικοινωνίας σε συνδυασμό με την έλλειψη της δια ζώσης επαφής-παρουσίας, δεν επιτρέπουν στους συμμετέχοντες να εμπλακούν σε βιωματικές δραστηριότητες, όπου η ανατροφοδότηση οφείλει να είναι άμεση για την συνέχιση της διαδικασίας. Το σημαντικό είναι, ότι τα αρνητικά στοιχεία δεν επισημαίνονται μονάχα από τους συμβούλους. Όπως αναφέρει ένας σύμβουλος, ακόμη και οι ίδιοι οι φοιτητές που αξιοποιούν τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, εκφράζουν ένα αίσθημα περιέργειας σχετικά με το πώς μπορεί να μοιάζει ο σύμβουλος με τον οποίο επικοινωνούν και συνεπώς επισημαίνουν την έλλειψη οπτικής επαφής ως ένα αρνητικό στοιχείο.

- «Θεωρώ ότι τα μειονεκτήματα είναι πάρα πολλά. Ακόμη θα έλεγα ότι είναι πολύ περισσότερα από ότι τα πλεονεκτήματα. Δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι τα μη λεκτικά μηνύματα τα οποία απαρτίζονται από το βλέμμα από τον τρόπο με τον οποίο θα μιλήσει ο άλλος όπως ο επιτονισμός, ακόμη και η στάση του σώματος φτάνουν κοντά στο 75%. Οπότε μας υπολείπεται ένα 25% στην καλύτερη των περιπτώσεων για να επικοινωνήσουμε με λεκτικά μηνύματα... οπότε παίρνεις πολλές περισσότερες πληροφορίες, όταν είσαι από κοντά. Όλα αυτά χάνονται όταν είσαι στην εξ αποστάσεως» (Υ.1).

- «Οπότε ένα μεγάλο μειονέκτημα είναι ότι πολλά πράγματα τα οποία εύκολα παρατηρεί ο συμβουλευόμενος είτε στη μη λεκτική επικοινωνία του συμβούλου ή όταν παρατηρεί ο σύμβουλος τη μη λεκτική επικοινωνία του συμβουλευόμενου είτε στο να θέλεις κάτι να του δείξεις, πχ. μία δραστηριότητα και αυτό να γίνει *instant* να πάρεις επανατροφοδότηση *feedback*. ε.... δεν είναι το ίδιο με το *skype*» (Υ.2).
- «Σχετικά με τα μειονεκτήματα, είναι ότι δεν μπορείς να τους δει και να σε δουν, να δεις δηλαδή τη στάση του σώματός τους, την έκφραση του προσώπου τους, τα μη λεκτικά στοιχεία. Αυτό το πρόβλημα εντοπίζεται και από τις δύο πλευρές, γιατί μου έχουν πει φοιτητές, ότι θα θέλαμε να δούμε το πώς μοιάζει η σύμβουλος, αλλά και εμείς ως σύμβουλοι δεν έχουμε την πρόσβαση στο μη λεκτικό κομμάτι» (Υ.3).

Η συνθήκη αυτή, πέρα από την καθεαυτή της ένταξη ως ένα αυτοτελές αρνητικό στοιχείο, επιφέρει με τη σειρά της πολλαπλές συνέπειες σε διάφορα επίπεδα της συμβουλευτικής διαδικασίας. Επεξηγηματικά, η έλλειψη πρόσβασης σε μη λεκτικά στοιχεία διαφοροποιεί το επικοινωνιακό πλαίσιο και κατ' επέκταση τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα αλληλεπιδρούν εντός αυτού. Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η διάσταση διαμόρφωσης της συμβουλευτικής-θεραπευτικής σχέσης στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική και Ψυχοθεραπεία αντίστοιχα. Οι σύμβουλοι δήλωσαν ότι η μη λεκτική επικοινωνία συνιστά ένα πολύ σημαντικό κομμάτι που συμβάλλει στη διαμόρφωση της συμβουλευτικής-θεραπευτικής σχέσης, γεγονός το οποίο δεν υφίσταται στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική και που συνεπώς δυσχεραίνει την ανάπτυξη αυτής της σχέσης. Για τον λόγο αυτό, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική δεν προτιμάται σε «απαιτητικές» περιστάσεις, όπως η ψυχοθεραπεία. Ένας άλλος παράγοντας που συμβάλλει στην ανάπτυξη της συμβουλευτικής σχέσης αποτελεί η «δια ζώσης παρουσία». Χαρακτηριστικά, ένας από τους συμβούλους ανέδειξε τη σημασία της διαπροσωπικής, δια ζώσης παρουσίας, επαφής και συνδιαλλαγής μεταξύ του συμβούλου και των συμβουλευόμενων, η οποία συμβάλλει και αυτή με τη σειρά της στην εδραίωση μιας συμβουλευτικής-θεραπευτικής σχέσης. Επομένως, καθώς το χαρακτηριστικό αυτό δεν υφίσταται στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, προκύπτει μία δυσκολία από πλευράς συμβουλευόμενων να εμπιστευτούν και να νιώσουν ασφαλείς στις διαδικτυακές συνεδρίες.

- «Δεν πιστεύω στις δυνατότητες του *Skype* στο διαδίκτυο γενικότερα αναφορικά με την αποτελεσματικότητα του αλλά και στην εδραίωση μιας θεραπευτικής σχέσης ανάμεσα στον

πελάτη και τον σύμβουλο ή το θεραπευτή. Για αυτό το λόγο και σε τέτοια περιστατικά το αποφεύγω» (Υ.1).

- «Αντίστοιχα κάποιοι άλλοι δεν μπορούν να αισθανθούν ασφάλεια και να δημιουργήσουν μία σχέση εμπιστοσύνης στο μυαλό τους γιατί δεν υπάρχει αυτή η επαφή, η διαπροσωπική, η δια ζώσης και λίγο... χρειάζεται λίγο περισσότερο χρόνο για να χτιστεί αυτό το κλίμα εμπιστοσύνης όταν γίνεται μέσω skype ή μέσω e-mail και γενικά διαδικτυακά...» (Υ.4).

Προκειμένου, επομένως, ο σύμβουλος να είναι σε θέση να αποκτήσει όσο το δυνατόν περισσότερα μη λεκτικά στοιχεία, αλλά και να προάγει τη διαμόρφωση μιας υγιούς, ασφαλούς και έμπιστης συμβουλευτικής-θεραπευτικής σχέσης, πρέπει, σύμφωνα με τους συμβούλους να αφιερώσει πολύ περισσότερο χρόνο. Ως εκ τούτου, όλη η διαδικασία αποβαίνει χρονοβόρα, καθώς ο σύμβουλος και ο συμβουλευόμενος χρειάζονται να επενδύσουν περισσότερο χρόνο, με αποτέλεσμα η μεγαλύτερη χρονική απαίτηση να αποτελεί ένα ακόμη αρνητικό στοιχείο της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής.

- «Ως προς τη διαδικασία είπα ότι είναι χρονοβόρα, νομίζω ότι το ανέφερα πολλές φορές με παραδείγματα. εεε χρειάζεται επίσης περισσότερη προσπάθεια για να αναπτύξεις μία συμβουλευτική σχέση» (Υ.1).
- «χρειάζεται λίγο περισσότερο χρόνο για να χτιστεί αυτό το κλίμα εμπιστοσύνης όταν γίνεται μέσω skype ή μέσω e-mail και γενικά διαδικτυακά, άρα είναι και περισσότερο χρονοβόρα» (Υ.4).
- «Στο chat και το e-mail όμως δεν μπορεί να γίνει αυτό γιατί δεν μπορείς να αναπτυχθείς τόσο πολύ, ή είσαι πιο χρονικά, όχι χρονικά περιορισμένος, εκ των πραγμάτων δεν μπορείς να κάτσεις και πολύ ώρα, για να το πω απλά. Η ώρα που χρειάζεσαι είναι πολύ περισσότερη» (Υ.4).

Ωστόσο, η διαδικασία αποβαίνει χρονοβόρα, όχι μόνο αναφορικά με την ανάπτυξη της συμβουλευτικής σχέσης, αλλά και ως προς το περιεχόμενό της. Οι ίδιοι σύμβουλοι, σε έτερο σημείο κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, δήλωσαν ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική απαιτεί περισσότερο χρόνο για την εξέλιξη της διαδικασίας. Όταν, δηλαδή, κάποιος συμβουλευόμενος δεν γνωρίζει τον τρόπο με τον οποίο δομούνται οι συμβουλευτικές συνεδρίες και πρέπει να αναπτυχθεί εξ αρχής αυτή η αντίληψη, τότε αυτό το στοιχείο καθυστερεί τη διαδικασία. Ομοίως, ο δεύτερος σύμβουλος αναφέρεται στη διαφοροποίηση που προκύπτει στις

συμβουλευτικές συνεδρίες εν συγκρίσει με τις δια ζώσεις, ακριβώς λόγω του χρόνου που απαιτείται.

- «Όταν αυτό όμως πρέπει να το ξεκινήσεις και ειδικά διαδικτυακά είναι πολύ δύσκολο. Όχι ότι δεν γίνεται, απλώς είναι πολύ δύσκολο. Καθυστερεί τη διαδικασία...» (Υ.2).
- «Στη δια ζώσης συμβουλευτική ή μέσω skype μπορείς να ξεκινήσεις μία γνωριμία, να ακούσεις το αίτημα, να διερευνήσεις τους επαγγελματικούς στόχους του ατόμου και σταδιακά καταλήγεις κάπου. Αυτό δεν είναι εύκολο να συμβεί γιατί δεν σε παίρνει ο χρόνος και δεν προκύπτει πάντα μια καλή συμβουλευτική σχέση, κοινώς το «δέσιμο» (Υ.4).

Αρνητικό στοιχείο της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής αναδεικνύεται, επίσης, το ενδεχόμενο παρανόησης των γραπτών μηνυμάτων κατά την ασύγχρονη επικοινωνία. Κατά την ανταλλαγή των μηνυμάτων, καθώς η επικοινωνία βασίζεται μονάχα στον γραπτό λόγο, δύναται να προκύψουν, είτε η παρανόηση ενός μηνύματος, είτε η ελλιπής κατανόησή του από τον παραλήπτη. Κατά συνέπεια, οι εμπλεκόμενοι προβαίνουν σε διευκρινιστικές ερωτήσεις, προκειμένου να λάβουν επιπλέον πληροφορίες.

- «εεε παρά να στείλεις ένα εξαντλητικό e-mail που να μην είσαι σίγουρος αν το άτομο έχει καταλάβει αυτό που θέλεις να πεις, να μην μπορείς να δεις τη μη λεκτική του επικοινωνία ή να σου θέσει απορίες για αυτά που του έχεις στείλει» (Υ.2).
- «Ακόμη σχετικά με τον γραπτό λόγο, έχει υπάρξει περίπτωση που δεν έγινε πλήρως κατανοητό το μήνυμα του συμβουλευόμενου ή του συμβούλου και επομένως ζητήθηκαν ορισμένες επιπλέον πληροφορίες και λεπτομέρειες σαν επεξήγηση» (Υ.4).

Τέλος, λόγω της προαναφερόμενης ελλιπούς πρόσβασης σε στοιχεία μη λεκτικής επικοινωνίας και της αξιοποίησης του γραπτού λόγου κατά την ασύγχρονη παροχή Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, προκύπτει ένα ακόμη αρνητικό στοιχείο. Δύο σύμβουλοι διέκριναν, ο καθένας από τη δική του οπτική, ότι κατά τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική δύναται να προκύψουν προβλήματα στην έκφραση και την κατανόηση των συναισθημάτων. Ειδικότερα, σύμφωνα με τις απόψεις του ενός συμβούλου, η έλλειψη μη λεκτικής επικοινωνίας δεν παρέχει ικανοποιητικά στοιχεία για την πλήρη ή/και μερική κατανόηση της συναισθηματικής κατάστασης του συμβουλευόμενου. Από την άλλη πλευρά, ένας σύμβουλος επισημαίνει ότι, δεν είναι όλοι οι συμβουλευόμενοι σε θέση να εκφράσουν τα συναισθήματά τους μέσω του γραπτού λόγου, γεγονός που εκλαμβάνεται ως ένα επιπλέον αρνητικό στοιχείο.

- «Και μέσω μιας οθόνης, που δεν έχεις πρόσβαση σε αντίστοιχα στοιχεία. Ουσιαστικά ο σύμβουλος δεν μπορεί να κατανοήσει για τη συναισθηματική κατάσταση του πελάτη» (Υ.1).
- «Και δεν εκφράζονται όλοι μέσα από τα mail με τον ίδιο τρόπο, ή δεν θα χρησιμοποιήσουν π.χ. emoticon για να δηλώσουν τα συναισθήματά τους. Είναι κάποιοι που δεν είναι τόσο εκδηλωτικοί» (Υ.3).

4.5.2 Ομοιότητες και Διαφορές

Σύμφωνα με τις απόψεις των συμβούλων, η διαδικασία της διαδικτυακής συνεδρίας, σε ορισμένα της στοιχεία, διαφοροποιείται από τη δια ζώσης, σε άλλα, ωστόσο, φαίνεται να παραμένει η ίδια. Η παρούσα υποκατηγορία συγκεντρώνει τις αντίστοιχες απόψεις τους και τις ταξινομεί σε δύο επιμέρους υπό-υποκατηγορίες. Η πρώτη αναφέρεται στα κοινά και η δεύτερη στα διαφοροποιητικά στοιχεία της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής συγκριτικά με τη δια ζώσης Συμβουλευτική.

4.5.2.1 Κοινά Στοιχεία

Αναφορικά με τα κοινά στοιχεία ανάμεσα στη Διαδικτυακή και τη δια ζώσης Συμβουλευτική, οι σύμβουλοι επικεντρώθηκαν σε πέντε ζητήματα. Το πρώτο αφορά την κατεξοχήν συμβουλευτική διαδικασία και το δεύτερο τη συμπεριφορά των συμβουλευόμενων. Τρίτο ζήτημα που αναδείχθηκε από τον λόγο των υποκειμένων, αποτελεί η ανάπτυξη της συμβουλευτικής σχέσης και ακολουθούν τα ζητήματα Ηθικής και Δεοντολογίας. Τέλος, πέμπτο ζήτημα αποτέλεσαν οι λόγοι ακύρωσης των συμβουλευτικών συναντήσεων.

Όπως δηλώνουν οι σύμβουλοι, η συμβουλευτική διαδικασία δεν διαφοροποιείται κατά την αξιοποίηση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, καθώς ακολουθούνται τα στάδια που ακολουθούνται και στη δια ζώσης. Συγκεκριμένα, στην περίπτωση των συγχρονικών συνεδριών, θα πρέπει να οριστικοποιηθεί ένα ραντεβού, μία συγκεκριμένη στιγμή που θα βολεύει τον σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο. Εν συνεχεία, ο σύμβουλος προσπαθεί να λάβει σχετικές πληροφορίες από τον συμβουλευόμενο για τον ίδιο, το αίτημά του ή/και τον προβληματισμό του.

- «Σχετικά με τις ομοιότητες είναι ότι πάλι θα πρέπει να κλείσουμε ένα ραντεβού σε μία ημέρα και ώρα που να βολεύει και τους δύο εμπλεκόμενους..» (Υ.1).
- «Τα στάδια της διαδικασίας (διερεύνηση του αιτήματος, προσπάθεια να βοηθήσεις το άτομο να αποσαφηνίσει το αίτημα κλπ) το ακολουθείς και μέσω skype αλλά χρειάζεται μεγαλύτερη προσπάθεια...». (Υ.2).
- «...εάν έρθει κάποιος δηλαδή για το βιογραφικό του, είτε δια ζώσης είτε προτιμήσει τη διαδικτυακή συμβουλευτική, προσπαθούμε να είναι παρόμοια η διαδικασία και παρόμοιος ο τρόπος. και πάλι θα ρωτήσουμε κάποια πράγματα για αυτόν, και πάλι θα ζητήσουμε ορισμένες πληροφορίες για αυτόν εεε και θα προσπαθήσουμε, ναι.. να είναι περίπου ίδια η διαδικασία. αυτό...» (Υ.3).
- «Σχετικά με τις ομοιότητες, είναι και οι δύο επί της διαδικασίας είναι ίδια, δεν αλλάζει ο τρόπος» (Υ.3).
- «Ότι θα κάνω στη δια ζώσης συμβουλευτική, όποια διαδικασία δηλαδή ακολουθώ εκεί την ίδια ακολουθώ και στη διαδικτυακή» (Υ.4).

Σημαντικό κοινό στοιχείο αποτελεί και η εφαρμογή του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας των συμβούλων, κατά την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με τις δηλώσεις των συμβούλων, η διάσταση αυτή δεν διαφοροποιείται σε επίπεδο Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, καθώς με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η συμβουλευτική διαδικασία. Συνεπώς, όπως εφαρμόζονται οι πρακτικές που απορρέουν από τον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας, στη δια ζώσης εφαρμόζονται και στη δια ζώσης Συμβουλευτική. Ενδεικτικά, οι πρακτικές αυτές αναφέρονται σε ζητήματα συμβολαίου που υπογράφεται από τον συμβουλευόμενο, αλλά και σε θέματα εμπιστευτικότητας, ορίων και απορρήτου.

- Προσωπικά δεν έχω συναντήσει κάποιο τέτοιο θέμα, ούτε στον έναν τρόπο, ούτε στον άλλο. Δεν ξέρω αν απαντάω στο ερώτημά σου, αλλά αν χρειάζεται να γίνει κάποια διευκρίνιση, όπως και στη δια ζώσης έτσι και στη διαδικτυακή, το λέμε ή το γράφουμε κατά τον ίδιο τρόπο και συναινεί ο άλλος κατά τον ίδιο τρόπο» (Υ.3).
- «Είναι ότι και στις δύο περιπτώσεις τηρούνται οι κανόνες που πρέπει, εξηγείται δηλαδή σε αυτόν που θα λάβει τη συμβουλευτική ότι υπάρχει ένας αριθμός συνεδριών που θα πρέπει να γίνουν και ότι δεν είναι εφικτό μέσα σε μία ή δύο συνεδρίες να ικανοποιηθεί το αίτημά του. εεε και στις δύο περιπτώσεις εξηγείται ποια θα είναι η διαδικασία, το συμβόλαιο που λέμε, υπογράφει δηλαδή ένα συμβόλαιο στην αρχή (εξηγείται δηλαδή προφορικά, αλλά

υπάρχει και ένα έντυπο) το οποίο εξηγείται το τι ακριβώς περιλαμβάνει η διαδικασία. Αυτά τηρούνται είτε είναι δια ζώσης, είτε είναι διαδικτυακά, το ίδιο πράγμα είναι» (Υ.4).

- «Βέβαια δεν μας έχει τύχει ποτέ κανείς να μας πει ότι επειδή είναι ηλεκτρονικά, φοβάμαι μήπως... ποτέ.... δηλαδή.. όποιος ανησυχεί... εάν υπάρχει εμπιστευτικότητα, όπως το πει στη δια ζώσης έτσι θα γίνει και διαδικτυακά. Την ίδια απάντηση, το ίδιο πράγμα ακριβώς ή να χρειαστεί να βάλουμε εμείς κάποια όρια... Ουσιαστικά τα θέματα αυτά, στην πράξη τουλάχιστον, η εμπειρία μας δείχνει ότι δεν διαφοροποιείται» (Υ.3).

Κοινοί είναι και οι λόγοι ακύρωσης των συμβουλευτικών συνεδριών από πλευράς των συμβουλευόμενων, ανάμεσα στους δύο τρόπους παροχής Συμβουλευτικής, όταν αυτό συμβαίνει. Ο τρόπος παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών δεν φαίνεται να επηρεάζει τους λόγους ακύρωσης των συμφωνηθέντων συναντήσεων, καθώς τις περισσότερες φορές οι λόγοι συνδέονται με πρακτικά ζητήματα, όπως η αλλαγή των συνθηκών στον συμβουλευόμενο ή/και στο αίτημά του και η απρόοπτη αλλαγή στο πρόγραμμά του.

- «Προσωπικά στην περίπτωσή μου επειδή δεν έχω πολλές ακυρώσεις μπορώ να πω ότι είναι το ίδιο και επομένως δεν προκύπτει κάποια διαφορά λόγω του μέσου, αλλά λόγω των συνθηκών στον συμβουλευόμενο, στο αίτημά του» (Υ.1).
- «Λοιπόν... δεν έχω γνώμη πάνω σε αυτό. Εγώ νομίζω ότι το άτομο ακυρώνει ή όταν δεν έχει διαθεσιμότητα να συμμετέχει στη συνεδρία ή όταν έχει μπλοκαριστεί από τον σύμβουλο» (Υ.2).
- «ααα ναι, ναι! Περισσότερες ακυρώσεις έχω στις δια ζώσης συναντήσεις. Τώρα που το λες,, ναι... είναι πιο πολλές... Δεν ξέρω εάν... επικαλούνται βέβαια... πχ. ένα ραντεβού μπορεί να το κλείσουμε ένα μήνα πριν, ή δεκαπέντε μέρες πριν, αλλά συνήθως επικαλούνται λόγους χρόνου. ότι δηλαδή δεν προλάβανε, κάτι μας έτυχε... όχι στο διαδικτυακό είναι λιγότερες» (Υ.3).
- «Στις δια ζώσης είναι πιο συχνές οι ακυρώσεις, όχι όμως επειδή είναι δια ζώσης. Θέλω να πω δεν συνδέονται οι ακυρώσεις με τη μορφή της συμβουλευτικής, αλλά με άλλους λόγους, όπως για παράδειγμα ότι κάτι μου έτυχε και δεν μπορώ να έρθω ή ότι έχει απεργία και δεν μπορώ να έρθω στο ραντεβού... ακυρώνουν για πρακτικούς λόγους, παρά για λόγους κινήτρων» (Υ.4).

Ομοίως, όπως και στη δια ζώσης Συμβουλευτική, έτσι και στη Διαδικτυακή προάγεται η ενεργός δράση του συμβουλευόμενου, καθώς δεν παρέχονται έτοιμες απαντήσεις ή/και λύσεις στα αιτήματα ή/και προβλήματά του. Ο ρόλος του

συμβουλευόμενου είναι ενεργητικός και τίθεται στο επίκεντρο με στόχο την ανάληψη δράσης.

- «και στην εξ αποστάσεως, μου έχει τύχει να πω σε κάποιον, ξέρεις δεν μπορούμε να σου δώσουμε μία έτοιμη απάντηση, αλλά θα πρέπει να κάνεις μία δουλίτσα μόνος σου πρώτα δες το, στείλε μας μετά πάνω σε αυτό τη σκέψη σου. Ότι θα κάναμε δηλαδή και στο δια ζώσης» (Υ.3).

Τέλος, ένα ακόμη κοινό χαρακτηριστικό που προκύπτει από τις δηλώσεις των συμβούλων είναι η συγκρότηση μιας σχέσης ανάμεσα στον σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο που θα διαπνέεται από εμπιστοσύνη και ασφάλεια. Η σχέση αυτή αποτελεί μία «γέφυρα επικοινωνίας» που προωθεί την ειλικρίνεια και μειώνει την τάση συμμόρφωσης με τις κοινωνικές νόρμες, κοινώς με το τι θα ήθελε ή θα ανέμενε να ακούσει ο σύμβουλος.

- «Οι ομοιότητες είναι ότι και στις δύο πρέπει να δημιουργηθεί μία σχέση εμπιστοσύνης, μία γέφυρα επικοινωνίας με σκοπό να δημιουργηθεί ένα ασφαλές περιβάλλον στο οποίο ο συμβουλευόμενος θα είναι σε θέση να απαντήσει με ειλικρίνεια σε αυτά που θα ερωτηθεί, αλλά και να μιλήσει ο ίδιος με ειλικρίνεια, όπως ο ίδιος πραγματικά νιώθει για αυτά που θέλει να μοιραστεί. και όχι δηλαδή αυτά που θα θέλει να ακούσει ο σύμβουλος. Γιατί μπορεί να είναι κάποιες φορές συναισθηματικά έντονες οι πληροφορίες ή οι καταστάσεις που περιγράφει, οπότε θα πρέπει να νιώθει την ασφάλεια που χρειάζεται ο συμβουλευόμενος» (Υ.4).

4.5.2.2 Διαφοροποιητικά Στοιχεία

Πρώτο και προφανές διαφοροποιητικό στοιχείο, αποτελεί το γεγονός ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική, και δη η ασύγχρονη, βασίζεται στον γραπτό λόγο σε αντιδιαστολή με τον ρέοντα, προφορικό λόγο. Ως αποτέλεσμα, η διαδικασία καθίσταται χρονοβόρα, τόσο για τη συγγραφή του μηνύματος, όσο και για την κατεξοχήν ροή της διαδικασίας, κατά την ανταλλαγή των μηνυμάτων. Χαρακτηριστικά, επισημαίνεται ότι ο χρόνος αυτός δύναται να λειτουργήσει ανασταλτικά, τόσο ως προς τον σύμβουλο, όσο και ως προς τον συμβουλευόμενο.

- «...και θα προτιμήσει να γράψει ένα μήνυμα για τους δικούς του λόγους. Εύκολα γράφουνε οι Έλληνες παρατηρώ..» (Υ.1).

- «Για να διορθώσω ένα βιογραφικό θα πρέπει να μου το στείλει, να το δω, να το διορθώσω και όλο αυτό μπορεί να πάρει πολύ περισσότερο χρόνο.. Δεν είναι το ίδιο...» (Υ.2).
- «Στη δια ζώσης συμβουλευτική ο λόγος ρέει πιο ομαλά, είναι πιο ζωντανός και άμεσος, δεν περιμένει δηλαδή ο ένας τον άλλο να γράψει. Ακόμη και αν γράφει γρήγορα, και πάλι υπάρχει καθυστέρηση. Ενώ στη δια ζώσης, ακούς, προχωράς, η ομιλία είναι πιο γρήγορη από τη δακτυλογράφηση...» (Υ.4).

Ο χρονικός παράγοντας, όπως σημειώθηκε και σε προηγούμενο σημείο της εργασίας, επηρεάζει σημαντικά και άλλες διαστάσεις της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η διαδικασία δόμησης της συμβουλευτικής σχέσης στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, η οποία, σύμφωνα με τις απόψεις των συμβούλων, διαφοροποιείται από τη δια ζώσης Συμβουλευτική εν αναφορά του χρόνου και της απαιτούμενη προσπάθειας.

- «...χρειάζεται επίσης περισσότερη προσπάθεια για να αναπτύξεις μία συμβουλευτική σχέση... Για μένα, δεν είναι το ίδιο πράγμα. εεε δηλαδή ειδικά για την ανάπτυξη συμβουλευτικής σχέσης η εξ αποστάσεως συμβουλευτική δεν είναι το ίδιο με την δια ζώσης» (Υ.2).
- «Στο chat και το e-mail όμως δεν μπορεί να γίνει αυτό γιατί δεν μπορείς να αναπτυχθείς τόσο πολύ, ή είσαι πιο χρονικά, όχι χρονικά περιορισμένος, εκ των πραγμάτων δεν μπορείς να διαμορφώσεις μία συμβουλευτική σχέση, αλλά δεν μπορείς να κάτσεις και πολύ ώρα, για να το πω απλά. Η ώρα που χρειάζεσαι είναι πολύ περισσότερη. Η ανταλλαγή πληροφορίας είτε μέσω mail είτε μέσω chatting είναι πολύ πιο μεγάλη οπότε δεν μπορείς να αναπτύξεις με τον ίδιο τρόπο μία συζήτηση» (Υ.4).

Η έλλειψη της μη λεκτικής επικοινωνίας, αποτέλεσε ένα ακόμη διαφοροποιητικό στοιχείο που εντοπίστηκε από τους συμβούλους, στοιχείο το οποίο αποτελεί και μία από τις αδυναμίες της έγγραφης Διαδικτυακής Συμβουλευτικής. Ωστόσο, επισημαίνεται από έναν σύμβουλο, ότι στην περίπτωση της συγχρονικής συμβουλευτικής με την παράλληλη χρήση βιντεοκάμερας (skype), η αδυναμία αυτή περιορίζεται έως και εξαλείφεται.

- «Απλά καταλαβαίνετε ότι όταν η συνεδρία είναι δια ζώσης μπορεί ο σύμβουλος πιο εύκολο να παρατηρήσει και τον εαυτό του αλλά και τον συμβουλευόμενο στα μη λεκτικά στοιχεία, τη στάση του σώματός του. Αυτό είναι πολύ σημαντικό για τον σύμβουλο. Δηλαδή αφού ξεπεράσεις το στάδιο της επικοινωνίας, μένει χώρος και χρόνος για να παρατηρήσεις και τον εαυτό σου μέσα σε αυτή τη διαδικασία. Γιατί το εργαλείο του συμβούλου είναι ο λόγος

του και ο εαυτός του Η στάση του σώματός του και συνεπώς αυτό δεν υπάρχει στις διαδικτυακές» (Υ.1).

- «Επίσης, στη διαδικτυακή είναι δύσκολη είναι η έλλειψη πρόσβασης στα μη λεκτικά στοιχεία» (Υ.3)
- ναι.. στη δια ζώσης έχεις και τη μη λεκτική επικοινωνία, η οποία χρωματίζει όλο το νόημα και στο skype το ίδιο είναι, αλλά με τον γραπτό λόγο όλα αυτά χάνονται και άρα χρειάζεται λίγο περισσότερο επεξήγηση ή ανάλυση κάποιων θεμάτων, αυτό είναι μια διαφορά ακόμη» (Υ.4).

Μία ακόμη διαφορά ανάμεσα στις δύο πρακτικές, κατά την άποψη των συμβούλων, φαίνεται να αποτελούν τα αιτήματα των συμβουλευόμενων. Από την εμπειρία του ενός συμβούλου, προκύπτει ότι τα αιτήματα των συμβουλευόμενων διαφοροποιούνται σε επίπεδο αξιοποιούμενου μέσου, καθώς, διαδικτυακά, απευθύνονται άτομα με στοχευμένα αιτήματα που εμπίπτουν στη διερεύνηση των επιλογών και τη διαδικασία λήψης απόφασης, ενώ δια ζώσης, άτομα των οποίων τα αιτήματα είναι περισσότερο απαιτητικά, μακροπρόθεσμα και χρήζουν μεγαλύτερης διερεύνησης και εμβάθυνσης.

- «Κατ' αρχήν είναι διαφορετικά τα αιτήματα... Απλώς είναι διαφορετικά τα αιτήματα διαδικτυακά. Θα έρθει δηλαδή κάποιος συμβουλευτικά στο να σκεφτεί, δεν ξέρει το τι θέλει να κάνει, τώρα σου λέω ένα παράδειγμα, κάποιος δεν του αρέσει αυτό που σπουδάζει. Αυτό δεν θα το κάνεις διαδικτυακά...» (Υ.3).
- Θεωρώ πως είναι για περισσότερο στοχευμένα αιτήματα και ερωτήσεις, όπως π.χ. έχω αμφιβολία σχετικά με το να βάλω μία πληροφορία στο βιογραφικό μου ή όχι. Περισσότερο βραχύχρονα και διεκπεραιωτικά αιτήματα δηλαδή» (Υ.4).

Τέλος, η διαφορά της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής με τη δια ζώσης, έγκειται στη δυνατότητα δημιουργίας ενός αισθήματος ασφάλειας στους συμβουλευόμενους, γεγονός που τους επιτρέπει να μιλήσουν με μεγαλύτερη άνεση και ειλικρίνεια σχετικά με τα αιτήματά τους.

- «Ότι κάποιος μπορεί να είναι πιο άνετος στη διαδικτυακή, κάποιος μπορεί να τους βολέψει περισσότερο επειδή τους παρέχεται επαρκής χρόνος. Αυτές είναι οι διαφορές... Οι περισσότεροι κλειστοί χαρακτήρες ανοίγονται πιο εύκολα διαδικτυακά» (Υ.3).

4.5.3 Δεξιότητες του Συμβούλου

Στο πλαίσιο διερεύνησης των δεξιοτήτων που οφείλει να διαθέτει ένας σύμβουλος στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, οι συμμετέχοντες της έρευνας δήλωσαν, σε πρώτο επίπεδο, ότι δεν απαιτούνται επιπλέον ή διαφορετικού τύπου δεξιότητες, εν συγκρίσει με τη δια ζώσης παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Επεξηγηματικά, οι «καθαρά» «τυπικές» συμβουλευτικές δεξιότητες παραμένουν οι ίδιες, ενώ ένας σύμβουλος αναφέρεται στην εστίαση, προκειμένου ο σύμβουλος να είναι σε θέση να κατανοήσει τη συναισθηματική κατάσταση των συμβουλευόμενων. Αντίστοιχα, άλλος σύμβουλος προσθέτει ότι η δεξιότητα της ενσυναίσθησης διαφοροποιείται, καθώς μέσω του γραπτού λόγου δεν είναι εύκολη η κατανόηση των συναισθημάτων.

- «Δεξιότητες είναι οι ίδιες που χρησιμοποιεί ένας σύμβουλος» (Υ.1).
- «κυρίως πρέπει να διαθέτει τις δεξιότητες τις καθαρά συμβουλευτικές, όπως είναι η εστίαση, να κατανοήσει τη συναισθηματική κατάσταση του συμβουλευόμενου κ.λπ.» (Υ.2).
- «...όχι απαραίτητα, στο πως... οόόχι... επιπλέον δεξιότητες όχι. Οι τεχνικές, να το πω έτσι, είναι ίδιες. Δηλαδή, εγώ ως σύμβουλος είμαι το ίδιο και στο διαδικτυακό και στο δια ζώσης» (Υ.3).
- «Εκτός από τις τυπικές δεξιότητες της συμβουλευτικής νομίζω πως όχι... Η ενσυναίσθηση νομίζω όμως είναι που διαφοροποιείται. Δηλαδή δεν ξέρω κατά πόσο είναι εύκολο να καταλαβαίνουν όλοι τα συναισθήματα του άλλου μέσα από ένα γραπτό κείμενο» (Υ.4).

Επιπλέον, σύμφωνα με τις απόψεις των υποκειμένων, για τη διεξαγωγή των διαδικτυακών συμβουλευτικών συνεδριών απαιτούνται, επίσης, ψηφιακές δεξιότητες. Οι ψηφιακές δεξιότητες συνίστανται στον επαρκή χειρισμό των ψηφιακών μέσων και εφαρμογών σε ένα επίπεδο, υψηλότερο, του βασικού. Όπως επισημαίνεται, πέρα από την αξιοποίηση των δεξιοτήτων αυτών από τον ίδιο τον σύμβουλο, δύναται να χρειαστεί η παροχή επεξήγησης ή/και βοήθειας προς τους συμβουλευόμενους.

- «Οι ψηφιακές δεξιότητες είναι επίσης, πολύ σημαντικές... Σημαίνει ότι ξέρεις να χρησιμοποιείς αυτά τα μέσα» (Υ.2).
- «Φυσικά χρειάζονται και γνώσεις από τα εργαλεία που χρησιμοποιεί ο σύμβουλος. Δεν χρειάζεται προχωρημένες γνώσεις, αλλά όχι και βασικές, ένα επίπεδο πάνω από τις βασικές όμως. Να μπορείς π.χ. να διαχειριστείς ένα πρόβλημα που μπορεί να δημιουργηθεί κατά τη συζήτηση, ή να είσαι σε θέση να βοηθήσεις τον συμβουλευόμενο εάν δεν γνωρίζει κάτι π.χ. την κάμερα, το μικρόφωνο» (Υ.4).

Μία ακόμη δεξιότητα που προκύπτει από τη διαφοροποίηση του αξιοποιούμενου μέσου και δη τη φύση αυτού (ασύγχρονη και συγχρονική γραπτή επικοινωνία), αποτελεί η επαρκής χρήση του γραπτού λόγου από τους συμβούλους. Ο γραπτός λόγος, όπως σημειώθηκε στα αρνητικά στοιχεία, δύναται να συμβάλλει στην παρανόηση ή την ελλιπή κατανόηση των γραπτών μηνυμάτων από τον παραλήπτη του. Συνεπώς, στις δεξιότητες του συμβούλου της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής προστίθεται, από έναν σύμβουλο, η έκφρασή του στον γραπτό λόγο.

- «Οι δεξιότητες που έρχονται ας πούμε, πώς να το πώς... καλούμε να αξιοποιήσω στο διαδικτυακό είναι ο γραπτός λόγος... Η δεξιότητα που θα πρέπει να έχει ένας σύμβουλος είναι στο πως θα εκφραστεί γραπτά» (Υ.3).

Τέλος, από την εμπειρία ενός συμβούλου προκύπτει ότι, στην περίπτωση που παρέχει, όχι μόνο διαδικτυακές, αλλά και δια ζώσης συμβουλευτικές υπηρεσίες, προτιμάει να τοποθετεί τις διαδικτυακές στην αρχή της ημέρας του. Ο λόγος συνίσταται στο ότι ένα δια ζώσης ραντεβού μπορεί να προκαλέσει κάποια καθυστέρηση, η οποία μετέπειτα θα μεταβιβαστεί σε όλες τις υπόλοιπες συνεδρίες που ακολουθούν, με αποτέλεσμα ενώ θα βρίσκεται σε μία δια ζώσης συνάντηση, να λαμβάνει κλήσεις από το Skype. Συνεπώς, τοποθετώντας τις διαδικτυακές συνεδρίες πρώτες, εκμηδενίζει τις πιθανότητες αναμονής τους, αλλά και την πιθανή διακοπή των δια ζώσης συναντήσεων του.

- «χρειάζεται επίσης μία άλλη διαθεσιμότητα, δηλαδή, το ραντεβού πως θα γίνει. Αλλά και αυτό με έναν καλό προγραμματισμό. μπορώ να δώσω ένα παράδειγμα. εάν εγώ κλείσω ένα ραντεβού μέσω skype στις έντεκα με δώδεκα, αλλά αργήσει το προηγούμενο μου ραντεβού ή το επόμενο, αυτό δημιουργεί λίγο πρόβλημα. οπότε αυτό σημαίνει καλό προγραμματισμό και για αυτό τα διαδικτυακά μου ραντεβού τα βάζω πρώτα ή τελευταία. Δέχομαι skype call meetings την ημέρα, αλλά είναι λίγο δύσκολο να απαντήσεις.... πιστεύω... ίσως... οπότε εγώ προτιμώ ένα skype call και συνήθως στην αρχή της ημέρας. Ίσως περισσότερο πρώτα με αυτά για να ξεκινάω από αυτά και μετά να έχω διαθεσιμότητα για τα δια ζώσης. βέβαια αυτό είναι κάτι διεκπεραιωτικό και λύνεται». (Υ.2).

4.6 Συμπληρωματική Χρήση Διαδικτυακής και Δια Ζώσης

Συμβουλευτικής

Η συμπληρωματική χρήση της Διαδικτυακής και δια ζώσης Συμβουλευτικής αναφέρεται στη χρήση των δύο αυτών πρακτικών από τους συμβούλους σε συνδυασμό, κατά την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Στο σημείο αυτό, οφείλει να καταστεί σαφές ότι ο συνδυασμός των δύο πρακτικών είναι αμφίδρομος, εννοώντας ότι στις δια ζώσης συνεδρίες δύναται να αξιοποιηθούν συμπληρωματικά διαδικτυακές πρακτικές, αλλά και το αντίστροφο. Ως εκ τούτου, προκύπτει ένα «*blended μοντέλο*», όπως χαρακτηριστικά επισημαίνει ένας σύμβουλος.

Σύμφωνα με τις απόψεις των υποκειμένων, ο εν λόγω συνδυασμός χρησιμοποιείται εκτενώς, καθώς εξυπηρετεί ποικίλες ανάγκες. Ειδικότερα, τρεις από τους τέσσερις συμβούλους ανέφεραν πως έχουν χρησιμοποιήσει τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, προκειμένου να διατηρήσουν τη συμβουλευτική σχέση που είχαν αναπτύξει με κάποιον συμβουλευόμενο νωρίτερα, σε δια ζώσης συνεδρίες. Επεξηγηματικά, είτε λόγω της μετακίνησης του ατόμου σε διαφορετική πόλη ή χώρα, είτε λόγω της ολοκλήρωσης των συμβουλευτικών συνεδριών σε πρότερο χρόνο, σύμβουλοι και συμβουλευόμενοι διατήρησαν τη συμβουλευτική τους σχέση διαδικτυακά. Οι λόγοι περιλαμβάνουν όχι μόνο τη συνέχιση των συμβουλευτικών συνεδριών, αλλά και την επαναφορά των συμβουλευόμενων με κάποιο νέο αίτημα. Η «συμπεριφορά» αυτή επιχειρηματολογείται από δύο συμβούλους υποστηρίζοντας την ήδη εδραιωμένη συμβουλευτική σχέση και εμπιστοσύνη ανάμεσα στους εμπλεκόμενους.

- «μπορεί να είναι ας πούμε, να υπάρχουν συμβουλευόμενοι που τώρα αυτή την περίοδο να είναι σε ένα ευρωπαϊκό πρόγραμμα στο εξωτερικό και οπότε ενώ έχουμε ξεκινήσει μία άλφα διαδικασία μπορεί να πρέπει να συνεχιστεί διαδικτυακά. οπότε ναι γίνεται. όπως επίσης γίνεται, αυτό που ανέφερα και πριν, να έχει αναπτυχθεί μία συμβουλευτική σχέση, όμως ο συμβουλευόμενος να έχει αλλάξει τόπο κατοικίας και μετά να τους βοηθάω από το τηλέφωνο ή από το skype. Ουσιαστικά, ενώ έχει υπάρξει συμβουλευόμενος μου σε παλαιότερη στιγμή, βρίσκεις νέους τρόπους για να βοηθήσεις τα άτομα» (Υ.2).
- «Μάλιστα πολλοί νιώθουν ότι γνώρισαν τον σύμβουλο και τον έχουν δει και τον έχουν εμπιστευτεί από κοντά και συνεχίζουν online με κάποιο άλλο αίτημα μετά από καιρό και σε άλλο χρονικό διάστημα. Για παράδειγμα, ενώ έχουμε γνωριστεί από κοντά, και κατόπιν αποφοιτήσουν, μπορεί να επιστρέψουν επειδή δεν ξέρουν ποιο μεταπτυχιακό να επιλέξουν.

Η διαδικασία καταλήγει δηλαδή και με τα δύο, προκύπτει ένα πιο blended μοντέλο... Δηλαδή, νομίζω, ότι αυτό το μικτό είναι πιο σύνθηες. Γιατί και πολλές συμβουλευτικές σχέσεις δια ζώσης, συνεχίζονται σε επίπεδο διαδικτυακής» (Υ.3).

- *«Αντίστοιχα, έχει χρειαστεί να μου στείλει μετά από καιρό συμβουλευόμενος μου mail επειδή κάτι χρειάστηκε και επανήλθε για κάτι πολύ μεμονωμένο και άμεσο. Αλλά ήταν κάτι συμπληρωματικό, όχι κάτι καινούριο που χρειαζόταν εκ νέου στοχοθεσία» (Υ.4).*

Ομοίως, τρεις από τους τέσσερις συμβούλους χρησιμοποιούν τις διαδικτυακές πρακτικές, κατά την παροχή δια ζώσης συμβουλευτικών συνεδριών, με σκοπό να εξυπηρετήσουν κάποιο επείγον αίτημα των συμβουλευόμενων που μπορεί να προκύψει. Όπως επισημαίνουν τα υποκείμενα της έρευνας, συνήθως πρόκειται για απλά αιτήματα ή προβληματισμούς στο πλαίσιο της βραχυπρόθεσμης υποστήριξης ή/και καθοδήγησης. Ένας σύμβουλος χαρακτηριστικά αναφέρεται σε σύντομες, «δεκάλεπτες» εμβόλιμες συνεδρίες, μη υποχρεωτικού χαρακτήρα και οι οποίες λειτουργούν υποστηρικτικά και ενθαρρυντικά προς τον συμβουλευόμενο.

- *«Επίσης προσωπικά το χρησιμοποιώ σε περιπτώσεις όπου κάτι επείγει, για καθαρά διεκπεραιωτικά θέματα» (Υ.1).*
- *«ας πούμε αυτό το χρησιμοποιούν πολλές φορές οι συμβουλευόμενοι μου επειδή ξέρουν ότι δεν θα βρουν το ραντεβού, παίρνουν στις 2-3 και μου λένε, ναι αλλά εγώ αύριο περνάω από συνέντευξη, μπορούμε να πούμε ένα δύο πραγματάκια... Μπορεί να ζητήσει μία πληροφορία ή μία απλή καθοδήγηση...» (Υ.2).*
- *«Ναι ναι χρειάζεται, ενισχύει... εεε και χρησιμοποιείται πολύ συχνά. γιατί.. όχι... με την έννοια ότι γίνεται σε σταθερή βάση, ότι είναι δηλαδή κάτι επιβεβλημένο από τη διαδικασία. Αλλά σε μία ενδεχόμενη ερώτηση, ή ας πούμε σε ένα αίτημα του συμβουλευόμενου που είναι έκτακτο, για την προετοιμασία του για τη συνέντευξη, ε δεν είναι σίγουρο ότι θα ξέρεις ότι μέσα στην επόμενη εβδομάδα που θα μεσολαβήσει στις συνεδρίες, αν θα έχει ή δεν θα έχει ένα τηλεφώνημα για συνέντευξη. Οπότε σε περίπτωση που προκύψει, από εκεί που δεν το περίμενες, είτε με mail είτε με skype, μπορεί να γίνει μία έκτακτη συνεδρία ή μία πιο σύντομη, ας πούμε δεκάλεπτη, για κάποια βοήθεια, ή ότι αν είναι έτοιμος ή ας πούμε να προσέξεις αυτά, αυτά και αυτά, να θυμάσαι εκείνο, οπότε ναι είναι κάτι που εφαρμόζεται» (Υ.4).*

Ένας επιπλέον λόγος για το συνδυασμό των δύο πρακτικών, περισσότερο πρακτικά προσανατολισμένος, αποτελεί η αποστολή υλικού και ασκήσεων. Δύο σύμβουλοι δήλωσαν ότι, ορισμένες φορές, στέλνουν στους συμβουλευόμενους υλικό πληροφόρησης, διάφορες ασκήσεις, καθώς και υποστηρικτικό υλικό για την

προετοιμασία εργαλείων αυτοπαρουσίασης. Οι λόγοι για την επιλογή τους αυτή εξυπηρετεί τόσο την προετοιμασία του συμβουλευόμενου για την επόμενη συνεδρία-συνάντηση, αλλά και στην εξοικονόμηση χρόνου.

- «Ορισμένες φορές μπορεί να στείλω κάποια άσκηση κάποιο homework στον πελάτη ώστε μέχρι την επόμενη φορά που θα έχουμε ένα ραντεβού να έχει ολοκληρώσει κάτι το οποίο θα έχουμε συμφωνήσει από κοινού» (Υ.1).
- «εεε και τα δύο συμβαίνουν.. μπορεί να υπάρχει μια δια ζώσης συμβουλευτική και να συμπληρωματικά αυτή να συνοδεύεται με κάποια επικοινωνία εξ αποστάσεως. να έχουμε πει κάποια πράγματα και μετά να τους πω ότι θα σας στείλω αυτά που ζητήσατε π.χ. πρότυπα βιογραφικού ή κάποιο ερωτηματολόγιο για το οποίο συζητήσαμε. Αυτό θα βοηθούσε... θα σας το στείλω μετά... κάτι.. αποστολή υλικού για παράδειγμα... να υπάρξει δηλαδή συμπληρωματικά και... συμβαίνει.» (Υ.3).

Παράλληλα, η χρήση των διαδικτυακών πρακτικών συμβάλλει και στην εξυπηρέτηση λειτουργικών ζητημάτων που δύναται να προκύψουν. Ένας σύμβουλος, επισημαίνει ότι, πολλές φορές, οι συμβουλευόμενοι αξιοποιούν τα ασύγχρονα μηνύματα (e-mail) για κάποια πιθανή μεταβολή στην ώρα της συνεδρίας, γεγονός που οφείλεται αφενός στην παρεχόμενη ευκολία, αφετέρου στην έλλειψη κόστους.

- «Επίσης τυχαίνει πολλές φορές οι συμβουλευόμενοι μου να με ενημερώσουν για κάποια ακύρωση μέσω e-mail για κάποια αλλαγή ώρας ενδεχομένως γιατί το θεωρούν πιο εύκολο ως επικοινωνία. Και φυσικά δεν έχει κόστος» (Υ.1).

Τέλος, ένας σύμβουλος από τους τέσσερις επεσήμανε ότι ο συνδυασμός ανάμεσα στη Διαδικτυακή και δια ζώσης Συμβουλευτική, μπορεί να προκύψει και προς την αντίστροφη κατεύθυνση. Να ξεκινήσει, δηλαδή, μία σειρά από διαδικτυακές συνεδρίες με κάποιον συμβουλευόμενο, κατά τη διάρκεια των οποίων μπορεί να προκύψουν ζητήματα τα οποία χρήζουν μία δια ζώσης συνάντηση.

- «Το οποίο όμως και από την άλλη πλευρά, πάλι έχει τύχει να είναι εξ αποστάσεως και να προκύψει ανάγκη να προχωρήσουμε από κοντά. όταν φτάσουμε δηλαδή σε ένα αίτημα, όπου θα κρίνουμε ότι καλύτερο είναι από κοντά. Τις περισσότερες φορές η παρότρυνση αυτή, έρχεται από εμένα, εγώ να θέλω να δω τον άλλο από κοντά και υπάρχει και η αντίστοιχη ανταπόκριση» (Υ.3).

5. ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Σύμφωνα με τις απόψεις των υποκειμένων της έρευνας, η χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής στην Ελλάδα είναι περιορισμένη, γεγονός που οφείλεται, είτε στην έλλειψη εξοικείωσης των συμβούλων με την πρακτική αυτή, είτε στην ευρύτερη στάση της κοινωνίας απέναντι στη Συμβουλευτική. Ειδικότερα, στην Ελλάδα φαίνεται να επικρατεί μία στερεοτυπική αντίληψη για την επίσκεψη ενός ανθρώπου σε έναν σύμβουλο ή έναν ψυχολόγο, σύμφωνα με την οποία μόνο κάποιος που έχει ψυχολογικά προβλήματα, μπορεί να αιτηθεί πρόσβασης σε δομές Συμβουλευτικής ή/και Ψυχικής Υγείας. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, άνθρωποι που επιθυμούν να επισκεφθούν μία δομή, να μην το πράττουν, λόγω του κοινωνικού στίγματος που υφίσταται και συνεπώς να επιλέγουν τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική.

Επιπλέον, οι σύμβουλοι επεσήμαναν ότι η εκτεταμένη χρήση του διαδικτύου στην καθημερινότητα των ανθρώπων, έχει συμβάλλει στη σταδιακή αύξηση της χρήσης της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής στην Ελλάδα. Το εύρημα αυτό συνδέεται με τα συμπεράσματα των Dowling και Rickwood (2014), οι οποίοι παρατήρησαν πως η ολοένα μεγαλύτερη αποδοχή και χρήση της τεχνολογίας, συμβάλλει στην ολοένα μεγαλύτερη αποδοχή και χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής. Εύλογα, προκύπτει κανείς στο παραπάνω συμπέρασμα, εάν αναλογιστεί ότι τα αξιοποιούμενα μέσα κατά τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική (e-mails, skype, Google Hangouts, Facebook, LinkedIn) χρησιμοποιούνται από τους συμβουλευόμενους και σε άλλα περιβάλλοντα (κατά την επικοινωνία τους με τους φίλους τους, την οικογένειά τους) στην καθημερινή τους ζωή, πέραν της Συμβουλευτικής.

Κατά τη διερεύνηση της προσωπικής χρήσης της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής από τους συμβούλους της έρευνας, διαπιστώθηκε ότι αν και είναι ενήμεροι για θέματα της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής –μέσω της συμμετοχής τους σε σεμινάρια, συνέδρια και ημερίδες, και όχι λόγω των σπουδών τους– παρόλα αυτά δεν τη χρησιμοποιούν εκτενώς. Το αποτέλεσμα αυτό φαίνεται να ευθυγραμμίζεται με τα ερευνητικά πορίσματα των Zamani, Nasir και Yusoff (2010), οι οποίοι επεσήμαναν ότι, αν και το 90% των συμβούλων ήταν ενήμεροι για διάφορες διαστάσεις της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, ωστόσο, μόλις το 70% τη χρησιμοποιούσε. Και στις δύο περιπτώσεις, οι λόγοι που οδηγούν σε χαμηλά επίπεδα προτίμησης της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής είναι η έλλειψη πρόσβασης, ή η περιορισμένη πρόσβαση, σε στοιχεία της μη λεκτικής επικοινωνίας. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον

παρουσιάζει το γεγονός ότι το συγκεκριμένο στοιχείο επισημαίνεται τόσο από τους ίδιους τους συμβούλους της έρευνας, όσο και από τους συμβουλευόμενους που το έχουν μεταφέρει στους συμβούλους τους.

Αναφορικά με τις περιπτώσεις στις οποίες αξιοποιούν οι σύμβουλοι τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, αυτές περιλαμβάνουν τη Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας και τη Συμβουλευτική Ψυχικής Υγείας. Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε επίπεδο Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας, περιλαμβάνει την ανάπτυξη και διόρθωση εργαλείων αυτοπαρουσίασης, όπως είναι το βιογραφικό σημείωμα, η συνοδευτική επιστολή και η αυτοπεριγραφική έκθεση. Παράλληλα, εντάσσονται ζητήματα που συνδέονται με την επαγγελματική συνέντευξη, την αναζήτηση εργασίας ή μεταπτυχιακών σπουδών, και εν γένει τη διερεύνηση των επαγγελματικών στόχων και επιλογών, καθώς και τη διαδικασία λήψης απόφασης. Επιπλέον, ένα από τα υποκείμενα της έρευνας υποστήριξε ότι μερικές φορές προκύπτει η ανάγκη για μία περισσότερο θεραπευτική προσέγγιση, αναδεικνύοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη λεπτή διαχωριστική γραμμή ανάμεσα στα ζητήματα που εμπίπτουν στην Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας και τη Συμβουλευτική Ψυχικής Υγείας. Το παρόν εύρημα βρίσκεται σε συμφωνία με τα ευρήματα της Boer (2001), η οποία διαπίστωσε τη δυσκολία διαχωρισμού των προσωπικών θεμάτων από την επαγγελματική πληροφόρηση.

Σε επίπεδο αξιοποιούμενων μορφών της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, οι σύμβουλοι φαίνεται να αξιοποιούν περισσότερο τη συγχρονική, παρά την ασύγχρονη παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, ενώ ορισμένες από τις εφαρμογές που αξιοποιούν, περιλαμβάνουν το Skype, τα Google Hangouts, τα Social Media, το Facebook και το LinkedIn. Ο λόγος αυτής της προτίμησης έγκειται στο ότι μέσω της πρώτης, οι σύμβουλοι μπορούν να έχουν πρόσβαση σε οπτικά στοιχεία, καθώς και σε στοιχεία της μη λεκτικής επικοινωνίας του συμβουλευόμενου, γεγονός που προάγει την ανάπτυξη μιας συμβουλευτικής σχέσης ανάμεσα στα δύο εμπλεκόμενα μέρη. Η προτίμηση αυτή, φαίνεται να επιβεβαιώνει τα ευρήματα των Tyler και Guth (2003), οι οποίοι επισημαίνουν ότι μέσω της συγχρονικής παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, δύναται να αναπτυχθεί μία καλύτερη θεραπευτική σχέση. Αντιθέτως, στην ασύγχρονη παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, όπου η αλληλεπίδραση μεταξύ των εμπλεκομένων δεν είναι στιγμιαία και όπου η διαδικασία βασίζεται κατ' αποκλειστικότητα στον γραπτό λόγο, απαιτείται περισσότερος χρόνος. Στο ίδιο συμπέρασμα κατέληξε και η έρευνα των King, Bambling, Reid και Thomas (2006),

υποστηρίζοντας τη χρονική απαίτηση της ασύγχρονης Συμβουλευτικής για τη διαδικασία παραγωγής γραπτού λόγου, αλλά και ανάγνωσης αυτού. Στο σημείο αυτό, ουσιαστικά, αντιτίθενται ο γραπτός λόγος με τον ρέοντα, προφορικό.

Στο πλαίσιο διερεύνησης του προφίλ των συμβουλευόμενων που αξιοποιούν τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, οι απαντήσεις των συμβούλων περιλαμβάνουν έξι χαρακτηριστικά. Αρχικά, πρώτο χαρακτηριστικό, αποτελεί η γεωγραφική απόσταση του συμβουλευόμενου από κάποια δομή παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Η γεωγραφική απόσταση μπορεί να συνδέεται είτε με την εξ αρχής διαμονή ενός ατόμου σε κάποια απομακρυσμένη περιοχή, είτε με την μετέπειτα μετακίνησή του σε άλλη πόλη ή/και χώρα. Η δεύτερη περίπτωση αναφέρθηκε πολλαπλώς από τους συμβούλους, στις περιπτώσεις των φοιτητών, οι οποίοι μπορεί είτε να έχουν αποφοιτήσει και επομένως να έχουν επιστρέψει στο σπίτι-πόλη των γονέων τους, είτε σε αυτούς που βρίσκονται με κάποιο ευρωπαϊκό πρόγραμμα, ή κάνουν μεταπτυχιακό, στο εξωτερικό. Παρόλα αυτά, ανεξαρτήτως του συγκεκριμένου χαρακτηριστικού της κάθε περίπτωσης, η ύπαρξη γεωγραφικής απόστασης ανάμεσα σε έναν σύμβουλο και έναν συμβουλευόμενο, αποτελεί συνήθη στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική. Προς την κατεύθυνση αυτή, κινούνται και τα συμπεράσματα της Boer (2001), η οποία αντιλαμβάνεται τα άτομα που διαμένουν σε απομακρυσμένες περιοχές, ως εν δυνάμει ωφελούμενους της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής.

Το δεύτερο χαρακτηριστικό στο προφίλ των συμβουλευόμενων αποτελούν οι ειδικές ανάγκες. Συγκεκριμένα, οι σύμβουλοι της έρευνας δήλωσαν ότι έχουν αξιοποιήσει τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική σε περιπτώσεις συμβουλευόμενων με ειδικές ανάγκες, αλλά τα περιστατικά αυτά είναι σπάνια. Μολονότι, τα περιστατικά ατόμων με ειδικές ανάγκες είναι μεμονωμένα στην επαγγελματική δράση των συμβούλων, αυτοί επισημαίνουν τη δυνατότητα διευκόλυνσης που μπορεί να προσφέρει η Διαδικτυακή Συμβουλευτική σε άτομα με κινητικά προβλήματα. Το χαρακτηριστικό αυτό, έχει, άλλωστε, επισημανθεί τόσο στην ελληνόγλωσση, όσο και στην ξενόγλωσση βιβλιογραφία με τα ερευνητικά πορίσματα των Βλαχάκη και Σγουράκη (2007), Maples και Han (2008) και Pelling (2009) να συνηγορούν αντίστοιχα.

Ένα επιπλέον χαρακτηριστικό των συμβουλευόμενων που αξιοποιούν τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, αποτελεί η ύπαρξη εργασίας. Συγκεκριμένα, οι σύμβουλοι δήλωσαν ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική επωφελεί ιδιαίτερα τα άτομα που εργάζονται, καθώς η ασύγχρονη παροχή συμβουλευτικής μπορεί να τους παρέχει

χρονική ευελιξία στον εργασιακό φόρτο που έχουν. Το παρόν εύρημα επιβεβαιώνεται με τα αντίστοιχα που εντοπίζονται βιβλιογραφικά, και ειδικότερα με τα αποτελέσματα των ερευνών των Maples και Han (2008) και Pelling (2009).

Πέρα από τα παραπάνω, τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική φαίνεται να προτιμούν και οι εσωστρεφείς. Σύμφωνα με τις απόψεις των υποκειμένων της έρευνας, οι ίδιοι έχουν παρατηρήσει ότι οι εσωστρεφείς, κλειστοί και ντροπαλοί χαρακτήρες «ανοίγονται» ευκολότερα κατά τις διαδικτυακές συνεδρίες, εν συγκρίσει με τις διαζώσεις. Η άνεση αυτή συνήθως προκύπτει από την οικειότητα που νιώθουν λόγω του ότι βρίσκονται στον χώρο τους, ή από το γεγονός ότι δεν φαίνονται και συνεπώς δεν εκτίθενται σε άλλους ανθρώπους. Το αίσθημα της άνεσης και της ευκολότερης κοινοποίησης πληροφοριών και εμπειριών από εσωστρεφείς χαρακτήρες στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, έχει επισημανθεί από τους Tsan και Day (2007), καθώς και από τον Dunn (2014) και τους Salleh, Hamzah, Nordin, Ghavifekr και Joorabchi (2015). Οι τελευταίοι ερευνητές δίνουν ιδιαίτερη έμφαση όχι στην άνεση αυτή καθαυτή, αλλά στην αντίληψη των υποκειμένων για την άνεση που νιώθουν.

Ακόμη, όπως σημειώθηκε και παραπάνω, η γενική χρήση του διαδικτύου και των τεχνολογιών, έχει συμβάλει με τη σειρά της στην αξιοποίηση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής. Οι σύμβουλοι, συμπεριέλαβαν το εν λόγω χαρακτηριστικό στο προφίλ των συμβουλευόμενων, λόγω της μεγάλης τους εξοικείωσης με διάφορες συσκευές και τη τεχνολογία εν γένει. Στην παραπάνω διαπίστωση καταλήγουν και οι Gibson και Cartwright (2014). Τέλος, αξιοσημείωτη είναι η αναφορά ενός συμβούλου στο φαινόμενο του στιγματισμού. Συγκεκριμένα, διατυπώθηκε η άποψη ότι ορισμένοι άνθρωποι καταφεύγουν στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, επειδή στον τόπο κατοικίας τους υπάρχει η στερεοτυπική αντίληψη ότι για να επισκέπτεται κάποιος τον ψυχολόγο, τότε έχει ψυχολογικά προβλήματα. Συνεπώς, για να αποφύγουν τη στοχοποίηση και τον στιγματισμό, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική αποτελεί μία καλή εναλλακτική αξιοποίησης. Σε αντίστοιχα συμπεράσματα κατέληξαν και οι έρευνες των Efstathiou (2009) και Dowling και Rickwood (2013), οι οποίοι συμπεραίνουν ότι η Διαδικτυακή Συμβουλευτική αποτελεί διευκολυντικό παράγοντα στις περιπτώσεις φόβου έκθεσης και στιγματισμού.

Συνεπώς, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική, αποτελεί τον μοναδικό τρόπο πρόσβασης σε συμβουλευτικές υπηρεσίες, όταν δεν υπάρχει κάποιος άλλος τρόπος (Sussman, 2004 ; Βλαχάκη-Σγουράκη, 2007β). Το αίσθημα άνεσης που επικρατεί λόγω της απόστασης μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου, καθώς και λόγω της

οικειότητας που νιώθει ο συμβουλευόμενος κατά την επικοινωνία του από δικό του χώρο, μειώνουν, τις περισσότερες φορές, το άγχος, τον φόβο και την ντροπή. Όλα τα παραπάνω επιβεβαιώνονται από τα συμπεράσματα, στα οποία κατέληξε και ο Young (2005).

Ένα επιπλέον πλεονέκτημα που προσφέρει είναι η παρεχόμενη ευελιξία. Ειδικότερα, ο συμβουλευόμενος δεν περιορίζεται χωρικά ή/και χρονικά ως προς τη χρήση της συμβουλευτικής υπηρεσίας. Στην περίπτωση της ασύγχρονης Συμβουλευτικής, με προϋπόθεση την ύπαρξη κάποιας συσκευής, όπως το κινητό τηλέφωνο, καθώς και της πρόσβασης στο διαδίκτυο, ο συμβουλευόμενος μπορεί να έχει πρόσβαση στην υπηρεσία από οπουδήποτε και οποιαδήποτε στιγμή. Το στοιχείο αυτό, έχει επισημανθεί και από τον Suler (2001), που υποστηρίζει ότι αποτελεί ένα από τα ισχυρότερα πλεονεκτήματά της.

Παράλληλα, θετικό στοιχείο της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, που επισημάνθηκε από μία σύμβουλο, στην οποία το ανέφεραν οι συμβουλευόμενοι της, αποτελεί το γεγονός ότι ο συμβουλευόμενος μπορεί να δει το μήνυμα στον χρόνο του και να απαντήσει, όταν αυτός θελήσει. Τα στοιχεία αυτά, που εμπίπτουν στην αυτοδιάθεση του συμβουλευόμενου, είναι σύμφωνα και με εκείνα στην έρευνα των Σαβρανίδη και Παλαιολόγου (2003). Ταυτόχρονα, κατά την ασύγχρονη διεξαγωγή συμβουλευτικών συνεδριών, η μη άμεση ανάγκη ανταπόκρισης στο μήνυμα του συμβούλου και του συμβουλευόμενου παρέχει χρόνο στους εμπλεκόμενους για στοχασμό και αναστοχασμό αναφορικά με το αίτημα/προβληματισμό. Ως εκ τούτου, ο συμβουλευόμενος αφιερώνει χρόνο στο να σκεφτεί το αίτημά του, αλλά και στον τρόπο με τον οποίο θα το διατυπώσει κατά τη συγγραφή του μηνύματος που θα στείλει στον σύμβουλο, διαδικασία που χαρακτηρίζεται ως θεραπευτική (Finfgeld, 1999 ; Wright, 2002 ; Walker, 2007).

Τέλος, δύο από τους συμβούλους που συμμετείχαν στην έρευνα αναφέρθηκαν και σε θετικά στοιχεία που αφορούν τους ίδιους τους συμβούλους. Συγκεκριμένα, επισημάνθηκε τόσο η εν δυνάμει ανάπτυξη του πελατολογίου τους, λόγω της μεγάλης δημοσιοποίησης που μπορεί να λάβουν οι πληροφορίες διαδικτυακά, όσο και η έλλειψη λειτουργικών εξόδων, όπως είναι η ενοικίαση ή η ιδιοκτησία ενός γραφείου. Τα στοιχεία αυτά, επιβεβαιώνονται από τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξαν, ο Suler (2011) και ο Kraus (2011c) αντίστοιχα.

Από την άλλη πλευρά, οι σύμβουλοι της έρευνας ανέδειξαν εξίσου και σημαντικά μειονεκτήματα χρήσης της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής. Συγκεκριμένα, πρώτο

αρνητικό στοιχείο φαίνεται να αποτελεί η έλλειψη στην πρόσβαση της μη λεκτικής επικοινωνίας, στοιχείο το οποίο επισημαίνει και η έρευνα των Richards και Viganò (2013). Ειδικότερα, τόσο οι σύμβουλοι της παρούσας έρευνας, όσο και ο Barak (1999) επεσήμαναν τη σημασία που έχει η μη λεκτική επικοινωνία στη λεκτική, και καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι η έλλειψη αυτή δυσχεραίνει την επικοινωνία ανάμεσα στον σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο.

Ωστόσο, δεν επηρεάζεται μόνο η επικοινωνία, αλλά και η ίδια η θεραπευτική/συμβουλευτική σχέση ανάμεσα στον σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο. Συγκεκριμένα, οι σύμβουλοι διέκριναν μία δυσκολία στην ανάπτυξη μιας συμβουλευτικής σχέσης, διαδικτυακά και συγκεκριμένα μέσω skype, διαδικασία η οποία ήταν δυσκολότερη στην τηλεφωνική συμβουλευτική, και ακόμη δυσκολότερη στην ανταλλαγή μηνυμάτων μέσω e-mail. Χαρακτηριστικά, αναφέρουν ότι η έλλειψη της δια ζώσης παρουσίας, πολλές φορές επιφέρει δυσκολίες στην ανάπτυξη μιας σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στον σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο, αλλά και στη διαμόρφωση ενός ασφαλούς κλίματος. Η παραπάνω κατάσταση επιβεβαιώνεται από πλήθος ερευνητικών δεδομένων (Zeithaml, Parasuraman & Malhotra, 2000 ; Zamani, Nasir & Yusoff, 2010 ; Suler 2011), που έχουν ως αποτέλεσμα το να αναδεικνύεται η βαρύτητα της μη λεκτικής επικοινωνίας στην εδραίωση της συμβουλευτικής σχέσης, αλλά και στην μετέπειτα εξέλιξη της διαδικασίας. Για τους παραπάνω λόγους, οι σύμβουλοι της έρευνας, δήλωσαν ότι δεν επιλέγουν συνειδητά, την αξιοποίηση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής σε περισσότερο απαιτητικά θέματα όπως είναι, για παράδειγμα, προβλήματα που χρήζουν ψυχοθεραπείας, καθώς δεν την θεωρούν αποτελεσματική.

Σύμφωνα με τους συμβούλους, ένα ακόμη αρνητικό χαρακτηριστικό της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής συνιστά ο απαιτούμενος χρόνος. Συγκεκριμένα, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική και δη η ασύγχρονη, συνιστά μία χρονοβόρα διαδικασία για δύο λόγους. Πρώτον ως διαδικασία, καθώς βασίζεται στον γραπτό λόγο, απαιτεί περισσότερο χρόνο για την συγγραφή και την ανάγνωση των γραπτών μηνυμάτων. Ο παράγοντας αυτός έχει επισημανθεί ήδη από τους King, Bambling, Reid και Thomas (2006). Αυτό το οποίο, ωστόσο, δεν έχει επισημανθεί, είναι ο δεύτερος παράγοντας, ο οποίος συνίσταται στον χρόνο και την προσπάθεια που απαιτείται από τον σύμβουλο, για να κατανοήσει και να ερμηνεύσει τα μη λεκτικά στοιχεία, αλλά και να καλλιεργήσει τη συμβουλευτική σχέση μεταξύ αυτού και του συμβουλευόμενου.

Επίσης, το γεγονός ότι η ασύγχρονη παροχή διαδικτυακών συμβουλευτικών υπηρεσιών βασίζεται κατ' αποκλειστικότητα στον γραπτό λόγο, ενέχει και διάφορους κινδύνους. Επεξηγηματικά, σύμφωνα με τις απόψεις των συμβούλων, ο γραπτός λόγος μπορεί να οδηγήσει στην παρανόηση ή την ελλιπή κατανόηση των γραπτών μηνυμάτων από τους εμπλεκόμενους και συνεπώς να μην κατανοηθεί πλήρως αυτό το οποίο λέγεται. Το μειονέκτημα αυτό επισημαίνεται στην έρευνα των Beel και Court (2000).

Επιπλέον, οι σύμβουλοι διατύπωσαν τον προβληματισμό περί ανάδειξης προβλημάτων στην έκφραση και την κατανόηση των συναισθημάτων των συμβουλευόμενων, μέσω του γραπτού λόγου. Με άλλα λόγια, μπορεί να προκύψουν προβλήματα έκφρασης των συναισθημάτων στον γραπτό λόγο, καθώς δεν νιώθουν όλοι οι συμβουλευόμενοι άνετα με τον γραπτό λόγο, και από την άλλη, οι σύμβουλοι μπορεί να μην κατανοήσουν επαρκώς τη συναισθηματική κατάσταση των συμβουλευόμενων τους, ειδικά εάν δεν γνωρίζουν τον τρόπο ερμηνείας τους στον γραπτό λόγο. Τα παραπάνω αποτελέσματα συνηγορούν με τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε ο Kraus (2011b), αναφορικά με την αξιοποίηση του γραπτού λόγου στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική και τα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν.

Στο πλαίσιο των συνεντεύξεων, οι σύμβουλοι, καθώς μιλούσαν για διάφορες πτυχές της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, συχνά υιοθετούσαν έναν συγκριτικό λόγο εν αναφορά της δια ζώσης Συμβουλευτικής. Συστηματοποιώντας τις δηλώσεις τους, προέκυψαν ορισμένα κοινά και διαφοροποιητικά στοιχεία, τα οποία, ωστόσο, ορισμένες φορές αναφέρονται και ως θετικά ή αρνητικά στοιχεία της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής.

Σχετικά με τα κοινά στοιχεία ανάμεσα στις δύο μορφές παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, οι σύμβουλοι της έρευνας επεσήμαναν ότι το πρώτο και σημαντικότερο κοινό χαρακτηριστικό αποτελεί η συμβουλευτική διαδικασία. Επεξηγηματικά, και στις δύο περιπτώσεις πρέπει να κλειστεί ένα ραντεβού, να υπάρχει ένα αίτημα/προβληματισμός από τον συμβουλευόμενο και να ζητηθούν ορισμένες πληροφορίες από τον σύμβουλο. Επίσης, και στις δύο περιπτώσεις, στο επίκεντρο της διαδικασίας τίθεται ο συμβουλευόμενος, ενώ παράλληλα προάγεται η ενεργοποίησή του και η ανάληψη δράσης. Δεν χορηγούνται, δηλαδή, έτοιμες λύσεις ή οδηγίες για την αντιμετώπιση μιας κατάστασης. Στην ίδια διαπίστωση καταλήγουν και οι Βλαχάκη-Σγουράκη (2007β).

Ακόμη, τόσο στη δια ζώσης, όσο και στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική υπάρχει η ανάγκη συγκρότησης μιας σχέσης εμπιστοσύνης και ασφάλειας, ανάμεσα στον σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο, η οποία θα αποτελέσει γέφυρα επικοινωνίας και ειλικρίνειας, με στόχο την κάλυψη της ανάγκης που αφορά στο αίτημα του συμβουλευόμενου. Παράλληλα, κοινό στοιχείο, κατά τους συμβούλους, αποτελεί και η εφαρμογή του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας, που περιλαμβάνει ζητήματα όπως το συμβόλαιο, τα όρια, το απόρρητο και η εμπιστευτικότητα. Τέλος, κοινό στοιχείο ανάμεσα στις δύο μορφές αποτελούν και οι λόγοι ακύρωσης των ραντεβού. Ουσιαστικά, κοινό χαρακτηριστικό αποτελεί το γεγονός ότι οι ακυρώσεις σχετίζονται περισσότερο με λειτουργικά θέματα, όπως οι απρόβλεπτες αλλαγές στο πρόγραμμα των συμβουλευόμενων τους, παρά με το αξιοποιούμενο μέσο. Ωστόσο, ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι, κατά γενική ομολογία, στη διαδικτυακή συμβουλευτική υπάρχουν λιγότερες ακυρώσεις, στοιχείο που επιβεβαιώνεται από τον Bischoff (2004).

Στα διαφοροποιητικά στοιχεία ανάμεσα στις δύο μορφές, οι σύμβουλοι συμπεριέλαβαν τον γραπτό λόγο, ως τη σημαντικότερη ειδοποιό διαφορά συγκριτικά με τον προφορικό λόγο. Σαφώς, στην περίπτωση αυτή, οι σύμβουλοι αναφέρονται στην ασύγχρονη ανταλλαγή μηνυμάτων, όπου δεν υπάρχει η δυνατότητα ομιλίας και οπτικής επαφής. Επιπλέον, καθώς η ασύγχρονη Διαδικτυακή Συμβουλευτική βασίζεται στον γραπτό λόγο, δεν υπάρχει επαρκής πρόσβαση στη μη λεκτική επικοινωνία, διαμορφώνεται ένα περιβάλλον με περισσότερη άνεση και ασφάλεια, ενώ ακόμη απαιτείται περισσότερος χρόνος και προσπάθεια από τους εμπλεκόμενους. Τέλος, σημαντική διαφορά εντοπίζεται και στα αιτήματα των συμβουλευόμενων που αιτούνται συμβουλευτικής υποστήριξης-υποβοήθησης. Ειδικότερα, οι σύμβουλοι δήλωσαν πως τα αιτήματα των συμβουλευόμενων στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική είναι περισσότερο στοχευμένα και αφορούν τεχνικά ζητήματα όπως η πληροφόρηση, τα εργαλεία αυτοπαρουσίασης και η διερεύνηση των επιλογών. Το παρόν εύρημα αντιστοιχεί με τα ερευνητικά πορίσματα των Rodda, Lubman, Cheetham, Dowling και Jackson (2015), που υποστήριξαν ότι τα συνήθη αιτήματα των συμβουλευόμενων διαδικτυακά, περιλαμβάνουν θεματικές, όπως η παροχή πληροφοριών, συμβουλών, καθοδήγησης και υποστήριξης, αλλά και βοήθειας σε στρατηγικές και δεξιότητες διαχείρισης προβλημάτων.

Έναν ακόμη άξονα, που παρουσίασε ομοιότητες και διαφορές και τέθηκε συγκριτικά μεταξύ των δύο μορφών Συμβουλευτικής, αποτελούν οι δεξιότητες του

συμβούλου. Χαρακτηριστικά, οι σύμβουλοι δήλωσαν σε ένα πρώτο επίπεδο, ότι δεν απαιτούνται επιπλέον ή διαφορετικές δεξιότητες κατά την αξιοποίηση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής, γεγονός που επιβεβαιώνεται από την αντίστοιχη έρευνα των Mallen, Jenkins, Vogel και Day (2011). Οι «αμιγείς» συμβουλευτικές δεξιότητες παραμένουν τα κατεξοχήν εργαλεία ενός συμβούλου στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, αναδεικνύοντας με τον τρόπο αυτό τη σημασία που έχει η αποτελεσματική εφαρμογή των τεχνικών. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στις δεξιότητες της εστίασης και της ενσυναίσθησης, καθώς η κατανόηση των συναισθημάτων και της συναισθηματικής κατάστασης των συμβουλευόμενων διαδικτυακά, αποβαίνει δύσκολη, ενώ στην περίπτωση της ασύγχρονης διαδικτυακής, βασισμένη στον γραπτό λόγο, δύσκολη έως ανέφικτη. Εκτός από τις παραπάνω δεξιότητες, εξίσου σημαντικές κρίνονται οι οργανωτικές δεξιότητες, καθώς και οι ψηφιακές, τόσο για την λειτουργικότητα του ίδιου του συμβουλευόμενου, όσο και για την παροχή υποστήριξης και βοήθειας των συμβουλευόμενων, όταν και εφόσον την χρειαστούν. Ακόμη, εφόσον αξιοποιείται, εκτενώς ο γραπτός λόγος στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, μία από τις δεξιότητες που απαιτούνται από πλευράς συμβούλου, είναι η επαρκής χρήση του γραπτού λόγου, ώστε να γίνεται πλήρως κατανοητός από τον συμβουλευόμενο. Η σημασία της εν λόγω δεξιότητας επισημαίνεται και από τα συμπεράσματα της έρευνας των Mallen, Vogel και Rochlen (2005).

Ολοκληρώνοντας, ενδιαφέρον παρουσίασε και η συμπληρωματική χρήση των δύο μορφών κατά την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με τις δηλώσεις των υποκειμένων, η πιο συνήθης πρακτική συνίσταται στην αξιοποίηση των διαδικτυακών πρακτικών στο πλαίσιο της δια ζώσης Συμβουλευτικής. Συγκεκριμένα, οι σύμβουλοι αξιοποιούν τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική σε περιπτώσεις συμβουλευόμενων, όπου ενώ είχαν υπάρξει συμβουλευόμενοί τους παλαιότερα, ή είναι νέοι συμβουλευόμενοι με τους οποίους, ωστόσο, έχουν ολοκληρώσει κάποιες δια ζώσης συναντήσεις, συνεχίζουν τις συνεδρίες τους διαδικτυακά. Οι λόγοι αφορούν είτε την αλλαγή πόλης είτε την αλλαγή χώρας των συμβουλευόμενων, και συνεπώς η Διαδικτυακή Συμβουλευτική είναι ο μοναδικός τρόπος για τη διατήρηση της συμβουλευτικής σχέσης. Επιπλέον, αξιοποιείται σε περιπτώσεις, όπου οι συμβουλευόμενοι θα χρειαστούν κάτι εκτάκτως και συνεπώς εάν προκύψει κάποια επείγουσα ανάγκη (όπως για παράδειγμα μία συνέντευξη), ο συμβουλευόμενος μπορεί να αιτηθεί βραχυπρόθεσμης υποστήριξης/υποβοήθησης. Ακόμη, οι σύμβουλοι χρησιμοποιούν τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική συμπληρωματικά με τις δια ζώσης

συναντήσεις τους, για την εξυπηρέτηση λειτουργικών αναγκών (όπως κάποια αλλαγή ώρας ή συνεδρίας), αλλά και για την αποστολή βοηθητικού υλικού ή/και ασκήσεων. Η τελευταία πρακτική επισημαίνεται από τις Βλαχάκη και Σγουράκη (2007α) και τον Bischoff (2004), οι οποίοι καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι η εν λόγω πρακτική μπορεί να αποβεί πολύ βοηθητική και λειτουργική. Τέλος, μόνο μία σύμβουλος της παρούσας έρευνας ανέφερε την περίπτωση όπου μία διαδικτυακή συνεδρία μπορεί να οδηγήσει σε συμπληρωματική δια ζώσης συνεδρία, όταν η συμβουλευτική διαδικασία αγγίζει ζητήματα τα οποία, κρίνει ο σύμβουλος, ότι δεν μπορούν να υποστηριχθούν διαδικτυακά. Το παρόν εύρημα συνδέεται με τα συμπεράσματα της έρευνας του Tanrikulu (2009), όπου οι φοιτητές που συμμετείχαν στην έρευνα υποστήριξαν πως η τηλεσυμβουλευτική μπορεί να καταστεί μία αποτελεσματική πρακτική, εάν συνδυαστεί με δια ζώσης συναντήσεις.

6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα συμπεράσματα στα οποία καταλήγει η έρευνα, βασίζονται στους τρεις άξονες που αναπτύχθηκαν και συνοψίζονται στα παρακάτω. Οι σύμβουλοι που συμμετείχαν στην έρευνα φαίνεται να αντιλαμβάνονται τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική ως μία περισσότερο συμπληρωματική πρακτική ή ως μία αμιγώς διαδικτυακή πρακτική, όταν δεν υπάρχει άλλος τρόπος πρόσβασης των συμβουλευόμενων. Επεξηγηματικά, ενώ θεωρείται μια προσέγγιση συμπληρωματική στις υπηρεσίες που παρέχονται παραδοσιακά, φαίνεται, παράλληλα, να είναι ο μοναδικός τρόπος παροχής υπηρεσιών σε ανθρώπους που λόγω γεωγραφικών ή άλλων εμποδίων είναι δύσκολο να εξυπηρετηθούν μέσω της προσωπικής συμβουλευτικής (Σιδηροπούλου-Δημακάκου, 2008).

Αναφορικά με τις περιπτώσεις που την αξιοποιούν, διαφαίνεται ότι οι σύμβουλοι επικεντρώνονται σε ζητήματα που εμπίπτουν στη Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας, και ειδικότερα σε τεχνικά θέματα, όπως η ανάπτυξη ή/και διόρθωση των εργαλείων αυτοπαρουσίασης. Σε μικρότερο βαθμό αξιοποιείται για τη διαδικασία λήψης απόφασης και τη διερεύνηση των επιλογών του ατόμου, και σε ακόμη μικρότερο βαθμό για τη ψυχοθεραπεία. Παρατηρείται, συνεπώς, ότι όσο αυξάνονται οι απαιτήσεις των διαδικασιών, τόσο μειώνεται η αξιοποίηση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής από τους συμβούλους. Το στοιχείο αυτό, συνδέεται με την έλλειψη πρόσβασης στη μη λεκτική επικοινωνία των ατόμων, γεγονός που επηρεάζει τη δόμηση της συμβουλευτικής σχέσης, αλλά και στην ίδια τη μορφή επικοινωνίας (ασύγχρονη ή συγχρονική).

Από τη συγκεκριμένη έρευνα προκύπτει ότι οι σύμβουλοι προτιμούν τη συγχρονική παροχή συμβουλευτικής, καθώς ως μορφή προσφέρει τη δυνατότητα στους εμπλεκόμενους να έχουν πρόσβαση μέσω της οπτικής επαφής, σε μη λεκτικά στοιχεία επικοινωνίας και άμεση ανατροφοδότηση στη συζήτηση. Με τον τρόπο αυτό, ο σύμβουλος μπορεί, επίσης, να διασφαλίσει την αλήθεια για ένα μέρος των στοιχείων, που μοιράστηκε ο συμβουλευόμενος μαζί του. Από την άλλη πλευρά, οι συμβουλευόμενοι, σύμφωνα με τις απόψεις των συμβούλων, προτιμούν την ασύγχρονη μορφή παροχής συμβουλευτικής, λόγω του ότι προσφέρεται μεγαλύτερη χρονική ευελιξία, αλλά και περισσότερος χρόνος για αναστοχασμό επάνω στο αίτημα ή τον προβληματισμό τους. Επίσης, κατά την ασύγχρονη Διαδικτυακή Συμβουλευτική στις περιπτώσεις, όπου δεν υπάρχει οπτική επαφή ανάμεσα στον

σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο, διαμορφώνεται, σύμφωνα με τις απόψεις των συμβούλων, αυτό που ο Suler (2004) περιγράφει ως «αορατότητα». Παρέχεται, δηλαδή, η δυνατότητα στους εμπλεκομένους να μη δουν ή να ακούσουν ο ένας τον άλλο, γεγονός που ενισχύει το αίσθημα άνεσης και οικειότητας από τον συμβουλευόμενο.

Αξιοποιώντας τα θετικά στοιχεία που παρέχει η Διαδικτυακή Συμβουλευτική και περιορίζοντας την επίδραση των αρνητικών, ή βρίσκοντας εναλλακτικές, μπορούν τόσο οι σύμβουλοι, όσο και οι συμβουλευόμενοι να βοηθηθούν σε μεγαλύτερο βαθμό. Ωστόσο, θα πρέπει οι σύμβουλοι να είναι ενήμεροι για τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα χρήσης της κάθε μορφής (συγχρονικής ή ασύγχρονης), ώστε να είναι σε θέση να τις αξιοποιούν στην επαγγελματική τους πράξη με αποτελεσματικό τρόπο.

Σύμφωνα με τις απόψεις των συμβούλων, η Διαδικτυακή Συμβουλευτική δύναται να συμβάλλει στην άρση των εμποδίων πρόσβασης σε κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες, αλλά και να παρέχει χωρική και χρονική ευελιξία στους εμπλεκομένους. Ιδιαίτερα η ασύγχρονη Συμβουλευτική συμβάλλει σημαντικά στη μείωση των αναστολών σε εσωστρεφείς χαρακτήρες, ενώ παράλληλα προάγει τον (ανα)στοχασμό, λόγω της μη απαιτούμενης άμεσης ανταπόκρισης. Τέλος, η έλλειψη ποικίλων λειτουργικών εξόδων στους συμβούλους και η παράλληλη δυνατότητα διεύρυνσης του πελατολογίου τους, συνιστούν πλεονεκτήματα που σημειώθηκαν από τους συμβούλους. Από την άλλη πλευρά, η εδραίωση της συμβουλευτικής διαδικασίας με βάση τον γραπτό λόγο, κυρίως στην ασύγχρονη μορφή, συνδέεται με ποικίλα μειονεκτήματα, όπως η δυσκολία δόμησης της συμβουλευτικής σχέσης και ο απαιτούμενος χρόνος. Παράλληλα, ο γραπτός λόγος δύναται να οδηγήσει σε παρανόηση των γραπτών μηνυμάτων από τους εμπλεκόμενους, να συμβάλλει στην μη επαρκή έκφραση των συναισθημάτων και συνεπώς στην ανεπαρκή πρόσληψη αυτών από το συνομιλητή. Ως εκ τούτου, διαπιστώνεται η ανάγκη ύπαρξης της «ενσυναίσθησης κειμένου» (text empathy), δεξιότητα στην οποία αναφέρεται ο Suler (2011) για να περιγράψει την κατανόηση των συναισθημάτων του συγγραφέα ενός κειμένου, μέσα από το γραπτό λόγο.

Κατά την εξέταση των ομοιοτήτων και διαφορών μεταξύ της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής και της δια ζώσης Συμβουλευτικής, διαπιστώθηκαν πως κοινά στοιχεία ανάμεσα στις δύο πρακτικές αποτελούν η διαδικασία της συνεδρίας, η ανάπτυξη μιας υγιούς συμβουλευτικής σχέσης, η προαγωγή της ενεργούς δράσης των

συμβουλευόμενων και οι λόγοι ακύρωσης των ραντεβού. Ωστόσο, το γεγονός ότι οι σύμβουλοι αντιλαμβάνονται τον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας ως κοινό και στις δύο περιπτώσεις παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών (διαδικτυακά και δια ζώσης), κρίνεται επισφαλές. Ο λόγος συνίσταται στο ότι ναι μεν φαίνεται πως η διαδικτυακή παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διέπεται από επαγγελματισμό, ωστόσο, διαπιστώνεται πως δεν λαμβάνονται πλήρως υπόψη τα διαφοροποιητικά στοιχεία των δύο περιβαλλόντων. Αυτά αφορούν τον γραπτό λόγο, έναντι του προφορικού, αλλά και τις συνέπειες που φέρει αυτό το χαρακτηριστικό. Συγκεκριμένα, η φύση του γραπτού λόγου διαφοροποιεί τον τρόπο με τον οποίο δομείται η σχέση μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου, καθώς η πρόσβαση στη μη λεκτική επικοινωνία δεν προάγεται. Ένα σημαντικό χαρακτηριστικό, το οποίο αναδεικνύουν οι σύμβουλοι, αναφέρεται στο ότι μέσω της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής οι εσωστρεφείς χαρακτήρες δύναται να νιώσουν μεγαλύτερη άνεση, γεγονός που τους βοηθάει σε μεγαλύτερο βαθμό. Συνεπώς, διαμορφώνεται η ανάγκη εμπλουτισμού του παρόντος Κώδικα με συνιστώσες που απορρέουν από τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική.

Τέλος, οι σύμβουλοι της έρευνας δήλωσαν πως στις μέρες μας δεν δύναται να υποστηριχθεί πλήρως η αμιγής παροχή συμβουλευτικών συνεδριών με τη μία ή την άλλη μορφή. Στο σημείο αυτό, οι σύμβουλοι αναφέρονται στη συμπληρωματική χρήση της Διαδικτυακής και δια ζώσης Συμβουλευτικής κατά τη διαδικασία παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Κατ' αυτόν τον τρόπο αναδύεται ένα μικτό μοντέλο παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, που είτε συνδυάζει τις διαδικτυακές με τις δια ζώσης συνεδρίες, είτε το αντίστροφο. Συνεπώς, αρχίζει να διαφαίνεται ένα μεικτό (blended) μοντέλο παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, που συνδυάζει πρακτικές και από τις δυο προαναφερόμενες μορφές.

Η ενότητα αυτή θεωρείται σκόπιμο να κλείσει με την επισήμανση των Mallen και Vogel (2005), σύμφωνα με την οποία το ζήτημα με τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική δεν είναι να διαπιστώσουμε εάν είναι κακή ή καλή, ανώφελη ή χρήσιμη, αλλά να διαπιστώσουμε τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να αξιοποιηθούν στο έπακρον οι δυνατότητες που παρέχει και να περιοριστεί η πιθανότητα βλάβης κάποιου που απευθύνεται στην υπηρεσία.

7. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Η παρούσα έρευνα δύναται να αποτελέσει μία πρώτη αφόρμηση για περαιτέρω διερεύνηση των απόψεων συμβούλων για τη χρήση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής στην Ελλάδα. Σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθεί αντιπροσωπευτική και τα συμπεράσματα αυτής να αναχθούν στον ευρύτερο πληθυσμό. Καθώς η εργασία είχε έναν συγκεκριμένο σκοπό, τέθηκαν εξ αρχής δύο κριτήρια επιλογής των υποκειμένων. Το πρώτο αφορά στη Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας και το δεύτερο στην ανάγκη διεξαγωγής διαδικτυακών συνεδριών. Παρά το γεγονός ότι το πρώτο κριτήριο περιόρισε αρκετά την επιλογή των εν δυνάμει υποκειμένων της έρευνας, ωστόσο, το δεύτερο κριτήριο, λειτούργησε περισσότερο περιοριστικά. Επιπλέον, καθώς η παρούσα έρευνα αποτελεί την πρώτη του είδους της στην Ελλάδα, συνιστά μία έρευνα που επιδιώκει να διερευνήσει και να συνδράμει με το δικό της τρόπο στο πεδίο της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής και όχι να εξαγάγει καθολικά, γενικεύσιμα συμπεράσματα. Αντιθέτως, καθώς το πεδίο δεν έχει διερευνηθεί ενδελεχώς στην Ελλάδα, δύναται να προταθούν διάφορα μελλοντικά εγχειρήματα.

Σε πρώτο επίπεδο, θα μπορούσε να αυξηθεί ο αριθμός των υποκειμένων της έρευνας, προκειμένου να προκύψει πλουσιότερο υλικό για ανάλυση, αναδεικνύοντας παράλληλα την ποικιλομορφία ή την ομοιομορφία των απόψεων. Στο πλαίσιο αυτό, θα μπορούσαν, ενδεχομένως, να ενταχθούν και σύμβουλοι, οι οποίοι δεν εφαρμόζουν τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική. Επίσης, θα μπορούσε να διευρυνθεί το αντικείμενο παροχής υπηρεσιών των εμπλεκόμενων και να μην συμπεριλάβει αμιγώς τη Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας, αλλά και άλλου είδους υπηρεσίες που εμπίπτουν σε μία περισσότερο θεραπευτική προσέγγιση. Παράλληλα, σκόπιμη κρίνεται και η διερεύνηση των απόψεων εν δυνάμει συμβούλων (φοιτητών και σπουδαστών του αντίστοιχου αντικειμένου) αναφορικά με τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική, καθώς μελλοντικά, ίσως, κληθούν να την αξιοποιήσουν στην επαγγελματική τους πορεία. Τέλος, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η διερεύνηση των απόψεων συμβουλευόμενων που έχουν συμμετάσχει σε διαδικτυακές συμβουλευτικές συνεδρίες. Με τον τρόπο αυτό, τα δεδομένα θα ήταν πολύπλευρα και η διερεύνηση της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής εναργέστερη.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Ελληνόγλωσση

- Amundson, N.E., Harris-Bowlsbey, J., & Niles, S.G. (2008). *Βασικές Αρχές Επαγγελματικής Συμβουλευτικής. Διαδικασίες & Τεχνικές/επιμ. Α., Αδαμοπούλου, Φ., Βλαχάκη & Σ., Δουλάμη. Αθήνα: ΕΚΕΠ.*
- Cohen, L. & Manion, L. (2000). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας/μτφ. Χ. Μητσοπούλου & Μ. Φιλοπούλου. Αθήνα: Μεταίχμιο.*
- Ivey A.E., Gluckstern N.B., & Bradford-Ivey, M. (1992). *Συμβουλευτική: Μέθοδος Πρακτικής Προσέγγισης/μτφ. Μ. Μαλικιώση-Λοΐζου. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.*
- Ivey, A.E., Gluckstern, N.B., & Bradford Ivey, M. (2009). *Συμβουλευτική Μέθοδος Πρακτικής Προσέγγισης/μτφ. Μ. Μαλικιώση-Λοΐζου. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.*
- Ivey, A.E. & Ivey, M. (2003). *Intentional interviewing and counselling: Facilitating client development in a multicultural society. California, USA: Brooks/Cole – Thomson Learning.*
- Ivey, A.E. & Gluckstern, N.B., (1999). *Συμβουλευτική: Βασικές Δεξιότητες Επιρροής/μτφ. Μ. Μαλικιώση-Λοΐζου. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.*
- Nathan, R. & Hill, L. (2006). *Επαγγελματική Συμβουλευτική: Η συμβουλευτική προσέγγιση της επαγγελματικής επιλογής και σταδιοδρομίας/μτφ. Δ. Σιδηροπούλου-Δημακάκου. Αθήνα: Μεταίχμιο.*
- Nelson-Jones, R. (2009). *Βασικές δεξιότητες συμβουλευτικής. Ένα εγχειρίδιο για βοηθούς/μτφ. Χ. Λυμπεροπούλου. Αθήνα: Πεδίο.*
- Verma, G.K. & Mallick, K. (2004). *Εκπαιδευτική Έρευνα, θεωρητικές προσεγγίσεις και πρακτικές/μτφ. Ε. Γρίβα. Αθήνα: τυπωθήτω-Γιώργος Δαρδανός.*
- Βάμβουκας, Μ. (2000). *Εισαγωγή στην Ψυχοπαιδαγωγική Έρευνα και Μεθοδολογία. Αθήνα: εκδόσεις Γρηγόρη.*
- Βλαχάκη, Φ. & Σγουράκη, Ρ. (2007α). Οι Τεχνολογίες της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό στο πλαίσιο της Εκπαίδευσης. Στο *Οδηγός για τη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό στον τομέα της Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Ε.Κ.Ε.Π. 161-192. Προσβάσιμο στο: <http://bit.ly/293jDV9> ανακτήθηκε στις 08/01/2017.

- Βλαχάκη, Φ. & Σγουράκη, Ρ. (2007β). Οι Τεχνολογίες της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό στο πλαίσιο της Απασχόλησης. Στο *Οδηγός για τη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό στον τομέα της Απασχόλησης*. Αθήνα: Ε.Κ.Ε.Π. 163-193. Προσβάσιμο στο: <http://bit.ly/2pxnH5e> ανακτήθηκε στις 10/02/2017.
- Γιωτάκος, Ο. & Παπαδομαρκάκη, Ε. (2016). Διαδικτυακή Συμβουλευτική: Η δυνατότητα μιας θεραπευτικής σύνδεσης. *Ψυχιατρική*, 27(2), 127-135.
- Γιώτσα, Α. (2010). *Επιμόρφωση Στελεχών Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών*. Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας Διά Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων. Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης. Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων. Προσβάσιμο στο: <http://bit.ly/2ovsogQ> ανακτήθηκε στις 10/02/2017.
- Δημητρώπουλος, Ε. (1999). *Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία*. Αθήνα: Γρηγόρης.
- Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. (2013). *Κώδικας Δεοντολογίας στην Παροχή Υπηρεσιών Δια Βίου Συμβουλευτικής Επαγγελματικού Προσανατολισμού & Σταδιοδρομίας*. Αθήνα: Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.)- Κέντρο Euroguidance της Ελλάδας. Προσβάσιμο στο: <http://bit.ly/2cw1cXt> ανακτήθηκε στις 01/05/2017.
- Ιωσηφίδης, Θ. (2003). *Ανάλυση Ποιοτικών Δεδομένων στις Κοινωνικές Επιστήμες*. Αθήνα: Κριτική.
- Κάντας, Α., & Χατζή, Α. (1991). *Ψυχολογία της Εργασίας. Θεωρίες Επαγγελματικής Ανάπτυξης. Στοιχεία Συμβουλευτικής*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κασσωτάκης, Μ. Ι. (2004). Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός: Εννοιολογικές διασαφήσεις, σκοποί και στόχοι. Στο Κασσωτάκης, Μ. Ι. (επιμ.) *Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός. Θεωρία και Πράξη*. Αθήνα: Τυπωθήτω – Δαρδανός. 43-59.
- Κεδράκα, Α. (χ.χ.) *Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας: εκπαιδευτικό υλικό για τα κέντρα δια βίου μάθησης*. Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων. Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης. Προσβάσιμο στο: <http://bit.ly/2pNZ5bj> ανακτήθηκε στις 11/02/2017.
- Κελπανίδης, Μ. (1999). *Μεθοδολογία της Παιδαγωγικής Έρευνας με Στοιχεία Στατιστικής*. Θεσσαλονίκη: εκδόσεις Κώδικας.
- Κοσμίδου-Hardy, Χ. & Μπούκα, Α. (2007). Οι Οδηγοί Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού για την Εκπαίδευση και την Απασχόληση.

Στο *Οδηγός για τη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό στον τομέα της Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Ε.Κ.Ε.Π. 11-23. Προσβάσιμο στο: <http://bit.ly/2r9raLr> ανακτήθηκε στις 12/03/2017.

Κοσμίδου-Hardy, X. (2001). Η μετάβαση στην εποχή της "κατασκευασμένης" αβεβαιότητας: συνέπειες για τη Συμβουλευτική, το Σ.Ε.Π. και την Παιδεία. Στο *Εξελίξεις στη Συμβουλευτική και στον Επαγγελματικό Προσανατολισμό στην αυγή του 21^{ου} αιώνα. Πρακτικά Α' Διεθνούς Συνεδρίου Ε.Κ.Ε.Π.*, Αθήνα: Ε.Κ.Ε.Π.

Μαλικιώση-Λοΐζου, Μ. (1999). *Συμβουλευτική Ψυχολογία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Μαλικιώση-Λοΐζου, Μ. (2003). Μια κριτική ματιά στην ενσυναίσθηση. *Ψυχολογία*, 10(2-3), 295-309.

Μαλικιώση-Λοΐζου, Μ. (2011). *Η Συμβουλευτική Ψυχολογία στην Εκπαίδευση*. Αθήνα: Πεδίο.

Μπονίδης, Κ. (2004). *Το περιεχόμενο του σχολικού βιβλίου ως αντικείμενο έρευνας: διαχρονική εξέταση της σχετικής έρευνας και μεθοδολογικές προσεγγίσεις*. Αθήνα: Μεταίχμιο.

Μπίκος, Κ. (2012). *Ζητήματα Παιδαγωγικής που θέτουν οι Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών*. Θεσσαλονίκη: εκδόσεις Ζυγός.

Μπονίδης, Κ. (2014). Η Ανάλυση Περιεχομένου ως μια μεικτή ποιοτική μεθοδολογική προσέγγιση ανάλυσης κειμένων. Στο Μ. Πουρκός (επιμ.), *Δυνατότητες και Όρια μείζης των Μεθοδολογιών στην Κοινωνική και Εκπαιδευτική Έρευνα: Διευρύνοντας τις Προοπτικές στον Ερευνητικό Σχεδιασμό*. Αθήνα: Ίων, 473-479.

Μπονίδης, Κ. (2015). Η Έρευνα και η αξιολογική Έρευνα των σχολικών βιβλίων: Το πεδίο, οι διαστάσεις και το μεθοδολογικό ζήτημα. Στο: Α. Κουλουμπαρίτση (επιμ.), *Το σχολικό βιβλίο: Σχεδιασμός-Εφαρμογή-Αξιολόγηση*. Αθήνα: Γρηγόρης, 110-142.

Μπονίδης, Κ. (2016). Ανάλυση Περιεχομένου: διαδικασία και μοντέλα ανάλυσης. Στο: Γ. Πυργιωτάκης & Χρ. Θεοφιλίδης (επιμ.), *Ερευνητική Μεθοδολογία στις Κοινωνικές Επιστήμες και στην Εκπαίδευση. Συμβολή στην επιστημολογική θεωρία και την ερευνητική πράξη*. Αθήνα: Πεδίο, 395-415.

Παπάνης, Ε., & Μπαλάσα, Α. (2011). *Συμβουλευτική μέσω διαδικτύου και επικοινωνία*. Θεσσαλονίκη: Εκδοτικός Οίκος Αδελφών Κυριακίδη.

- Σαβρανίδης, Χ., Παλαιολόγου, Α. & Γερωνυμάκη, Ε. (2003). "Τηλεμέντορες": υπηρεσίες Τηλεσυμβουλευτικής για Ιδρύματα που παρέχουν εξ αποστάσεως εκπαίδευση μέσω της e-Learning μεθόδου. Στο 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο για την "Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση", Πάτρα, 28-30 Μαρτίου 2003,
- Σιδηροπούλου-Δημακάκου, Δ. (2006). Εισαγωγή στην ελληνική έκδοση. Στο Nathan, R. & Hill, L. *Επαγγελματική Συμβουλευτική: η συμβουλευτική προσέγγιση της επαγγελματικής επιλογής και σταδιοδρομίας/μτφ. Δ. Σιδηροπούλου-Δημακάκου*. Αθήνα: Μεταίχμιο. 7-26.
- Σιδηροπούλου-Δημακάκου, Δ. (2008). Η εφαρμογή της επαγγελματικής συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου: Βασικές αρχές δεοντολογίας. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού*, 82-83, 163-174.

Ξενόγλωσση

- ACES Technology Interest Network (2007). *Technical Competencies for Counselor Education: recommended guidelines for program development*. Retrieved from: <http://bit.ly/2qdme4n> on 04/03/2017.
- Adebowale, O. (2014). Disposition of students to online counselling: The Obafemi Awolowo University, Nigerian experience. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)*, 10(3), 49-74.
- Alligood, M.R. (1992). Empathy: the importance of recognizing two types. *Journal of Psychosocial Nursing*, 30(3), 14-17.
- American Counseling Association (2014). *ACA Code of Ethics*. Retrieved from: <http://bit.ly/2raUa1I> on 12/05/2017.
- American Psychological Association (2010). Telepsychology is on the rise. *Monitor on Psychology*, 41(3), 11.
- Bachelor, A. (1988). How clients perceive therapist empathy: A content analysis of 'received' empathy. *Psychotherapy*, 25(2), 227-240.
- Barak, A. (1999). Psychological applications on the internet: A discipline on the threshold of a new millennium. *Applied & Preventive Psychology*, 8(4), 231-245.
- Barak, A. (2004). Internet Counseling, *Encyclopedia of Applied Psychology*, 2, 369-378.

- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (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.
- Barklam, M. (1988). Empathy in counselling and psychotherapy: present status and future directions. *Counselling Psychology Quarterly*, 1(4), 407-428.
- Barnett, J.E. (2005). Online Counseling: new entity, new challenges. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 872-880.
- Barrett-Lennard, G. (1993). The phases and focus of empathy. *British Journal of Medical Psychology*, 61(1), 3-14.
- Bathje, G.J., Kim, E., Rau, E., Bassiouny, M.A., & Kim, T. (2014). Attitudes toward Face-to-Face and Online Counseling: Roles of Self-Concealment, Openness to Experience, Loss of Face, Stigma, and Disclosure Expectations among Korean College Students. *International Journal for the Advancement of Counseling*, 36, 408-422.
- Beel, N. & Court, J.H. (2000). Ethical issues in counselling over the Internet: an examination of the risks and benefits. *Ethical issues in Internet Counseling*, 4(2), 35-42.
- Bischoff, R. (2004). Considerations in the use of telecommunications as a primary treatment medium: The application of behavioural telehealth to marriage and family therapy. *The American Journal of Family Therapy*, 32(3), 173-187.
- 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.
- Brown, D. (2007). *Career Information, career counseling and career development*. Boston: Pearson/A&B.
- Buie, D. (1981). Empathy: Its nature and limitations. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 29(2), 281-307.
- Burt, I., Gonzalez, T., Swank, J., Ascher, D.L., & Cunningham L. (2011). Addressing the Technology Gap in Counselor Education: identification of characteristics in students that affect learning in college classrooms. *Journal of Counselor Preparation and Supervision*, 3(1), 18-33.
- Chandras, K. (2000). Technology-Enhanced Counselor Training: Essential Technical Competencies. *Journal of Instructional Psychology*, 27(4), 224-227.

- 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.
- Clark, A.J. (2007). *Empathy in counseling and psychotherapy: perspectives and practices*. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.
- Davis, M. (1994). *Empathy: a Social Psychological Approach*. Brown & Benchmark: Dubuque, IA.
- 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. (2014). A qualitative investigation into the online counselling relationship: to meet or not to meet, that is the question. *Counselling and Psychotherapy Research: Linking research with practice*, 12(4), 316-326.
- Efstathiou, G. (2009). Students' psychological web consulting: Function and outcome evaluation. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37, 243-255.
- Fenichel, M. (2011). Online Behavior, Communication, and Experience. In R. Kraus, G. Stricker & C. Speyer (Eds). *Online Counseling: a handbook for mental health professionals*. San Diego: Academic Press, 3-20.
- Fingeld, D.L. (1999). Psychotherapy in cyberspace. *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, 5(4), 105-110.
- Finn, J. (2002). MSW student perceptions of the efficacy and ethics of internet-based therapy. *Journal of Social Work Education*, 38(3), 403-419.
- Finn, J., & Banach, M. (2000). Victimization online: the down side of seeking human services for women on the internet. *Cyberpsychology & Behavior*, 3(5) 243-254.
- Frame, M.W. (1997). The Ethics of Counseling via the Internet. *The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families*, 5(4), 328-330.
- 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.

- Gibson, K. & Cartwright, C. (2014). Young people's experiences of mobile phone text counselling: Balancing connection and control. *Children and Youth Services Review*, 43, 96-104.
- Goss, S., Anthony, K., Jameson, A., & Palmer, S. (2001). *Guidelines for Online Counselling and Psychotherapy*. Rugby: British Association for Counselling and Psychotherapy.
- Grumet, G.W. (1979). Telephone therapy: a review and case report. *American Journal of Orthopsychiatry*, 49(4), 574-584.
- 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.
- Hanley, T. (2006). Developing youth-friendly online counselling services in the United Kingdom: a small scale investigation into the views of practitioners, *Counselling and Psychotherapy Research: Linking research with practice*, 6(3), 182-185.
- Kaplan, D.M., Tarvydas, V.M., & Gladding, S.T. (2014). 20/20: A vision for the future of counseling: the new consensus definition of counseling. *Journal of Counseling & Development*, 92(3), 366-372.
- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W. & Wegner, K. (2006). Online counselling: the motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counseling. *Counselling and Psychotherapy Research: Linking research with practice*, 6(3), 169-174.
- King, R., Bambling, M., Reid, W., & Thomas, I. (2006). Telephone and online counselling for young people: a naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance. *Counselling and Psychotherapy Research: Linking research with practice*, 6(3), 175-181.
- Kotsopoulou, A., Melis, A., Koutsompou, V.I., & Karasarlidou, C. (2015). E-therapy: the ethics behind the process. *Procedia Computer Science*, 65, 492-499.
- Kraus, R. (2011a). Online Counselling: Does it Work? Research Findings to Date. In R. Kraus, G. Stricker & C. Speyer (Eds). *Online Counseling: a handbook for mental health professionals*. San Diego: Academic Press, 55-63.
- Kraus, R. (2011b). Ethical Issues in Online Counseling. In R. Kraus, G. Stricker & C. Speyer (Eds). *Online Counseling: a handbook for mental health professionals*. San Diego: Academic Press, 85-106.

- Kraus, R. (2011c). The Business of Online Counseling. In R. Kraus, G. Stricker & C. Speyer (Eds). *Online Counseling: a handbook for mental health professionals*. San Diego: Academic Press, 129-143.
- Lau, P.L., Aga Mohd Jaladin, R. & Abdullah, H.S. (2013). Understanding the two sides of online counseling and their ethical and legal ramifications. *Procedia social and behavioral sciences*, 103, 1243-1251.
- Lazuras, L. & Dokou, A. (2016). Mental health professionals' acceptance of online counseling. *Technology in Society*, 44, 10-14.
- Lent, R. W. Brown, S. D. & Hackett, G. (2002). Social cognitive career theory. In D. Brown and L. Brooks (Eds), *Career choice and development*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 37-84.
- Lent, R. W., Brown, S. D. & Hackett, G. (2000). Contextual supports and barriers to career choice: A social cognitive analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 47(1), 36-49.
- Lent, R. W., Brown, S. D., & Hackett, G. (1994). Toward a unifying social cognitive theory of career and academic interest, choice and performance. [Monograph]. *Journal of Vocational Behavior*, 45(1), 79-122.
- Mallen, M.J. & Vogel, D.L. (2005a). Online Counseling: a need for discovery. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 910-921.
- Mallen, M.J., & Vogel, D.L. (2005b). Introduction to the Major Contribution Counseling Psychology and Online Counseling. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 761-775.
- Mallen, M.J., Jenkins, I.M., Vogel D.L. & Day, S.X. (2011). Online counselling: an initial examination of the process in a synchronous chat environment. *Counselling and Psychotherapy Research: Linking research with practice*, 11(3), 220-227.
- 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.
- 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.
- 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(2), 178-183.
- Mayring, P. (2000a). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.
- Mayring, P. (2000b). Qualitative content analysis. *Forum: Qualitative Social Research*, 1(2). Retrieved from: <http://bit.ly/16dXAov> on 14/05/2017.
- McAdams III, C.R., & Wyatt, K.L. (2010). The Regulation of Technology-Assisted Distance Counseling and Supervision in the United States: an Analysis of Current Extent, Trends, and Implications. *Counselor Education and Supervision*, 49(3), 179-192.
- McLeod, J. (2003). *An introduction to counseling*, 3rd edition. Buckingham: Open University Press.
- Murphy, L.J., & Mitchell, D.L. (1998). When writing helps to heal: E-mail as therapy. *British Journal of Guidance & Counselling*, 26(1), 21-33.
- Myers, J.E. & Gibson, D.M. (1999). Technology Competence of Counselor Educators, ERIC DIGEST, EDO-CG-99-9. Retrieved from: <http://bit.ly/2qOpTEG> on 06/05/2017.
- Pateli, A. (2009). Ethical Issues in the Design and Use of Online Career Development Counseling, In: *Proceedings of the 8th International Conference of Computer Ethics: Philosophical Enquiry*, June 26-28, Corfu, 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.
- Rees, C.S., & Stone, S. (2005). Therapeutic alliance in face-to-face versus video conferenced psychotherapy. *Professional Psychology: Research and Practice*, 36(6), 649-653.
- Richards, D. & Vigano, N. (2013). Online Counseling: a narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994-1011.
- Robson, D. & Robson, M. (2000). Ethical issues in internet counseling. *Counselling Psychology Quarterly*, 13(3), 249-257.
- Rodda, S.N., Lubman, D.I., Cheetham, A., Dowling, N.A., & Jackson, A.C. (2015). Single session web-based counselling: a thematic analysis of content from the perspective of the client. *British Journal of Guidance & Counselling*, 43(1), 117-130.

- Rogers, C.R. (1975). Empathic: An unappreciated way of being. *The Counselling Psychologist*, 5(2), 2-10.
- Rogers, C.R. (1980). The foundations of a person-centered approach. In Rogers, C., *A Way of Being*. Boston: Houghton Mifflin Company. 113-136.
- Rummell, C.M., & Joyce, N.R. (2010). "So wat do u want to wrk on 2day?": The ethical implications of online counseling. *Ethics & Behavior*, 20(6), 482-496.
- Ryback, D. (2001). Mutual affect therapy and the emergence of transformational empathy. *Journal of Humanistic Psychology*, 41(3), 75-94.
- 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.
- Savickas, M. L. (2001). The next decade in vocational psychology: Mission and objectives. *Journal of Vocational Behavior*, 59(2), 284-290.
- Sefi, A. & Hanley, T. (2012). Examining the complexities of measuring effectiveness of online counselling for young people using routine evaluation data. *Pastoral Care in Education*, 30(1), 49-64.
- Skinner, A., & Zack, J.S. (2004). Counseling and the internet. *American Behavioral Scientist*, 48(4), 434-446.
- Speyer, C. (2010). From products to persons: psychology with a soul. *Psychologica*, 32(1), 20-26.
- Stommel, W. & Van Der Houwen, F. (2013). Complaining and the Management of Face in Online Counseling. *Qualitative Health Research*, 24(2), 183-193.
- Suler, J. (2000). Psychotherapy in cyberspace: A 5-dimensional model of online and computer-mediated psychotherapy. *CyberPsychology and Behavior*, 3(2), 151-159.
- Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. *Cyberpsychology & Behavior*, 7(3), 321-326.
- Suler, J. (2011). The Psychology of Text Relationships. In R. Kraus, G. Stricker & C. Speyer (Eds). *Online Counseling: a handbook for mental health professionals*. San Diego: Academic Press, 21-53.
- Sussman, R.J. (2004). Counseling over the Internet: benefits and challenges in the use of new technologies. In G.R. Waltz & C. Kirkman (Eds). *Cyberbytes: Highlighting compelling uses of technology in counseling*, 17-20. Retrieved from: <http://bit.ly/2p1ieTe> on 01/05/2017.

- Tanrikulu, I. (2009). Counselors-in-training students' attitudes towards online counseling. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 785-788.
- Tsan, J.Y., & Day, S.X. (2007). Personality and gender as predictors of online counseling use. *Journal of Technology in Human Services*, 25(3), 39-55.
- 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*. ERIC Document Reproduction Service No. ED 481146, 133-151.
- VandenBos, G.R., & Williams, S. (2000). The Internet versus the telephone: What is telehealth anyway? *Professional Psychology: Research and Practice*, 31(5), 490-492.
- Walker, M. (2007). Mental Health Treatment Online. Bournemouth University: Centre for Social Work and Social Policy. Retrieved from: <http://bit.ly/2skQPAb> on 07/05/2017.
- Wilson, S.R., Rodda, S., Lubman, D.I., Manning, V., & Yap, M.B.H. (2017). How online counseling can support partners of individuals with problem alcohol or other drug use. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 78, 56-62.
- Wright, J. (2002). Online counselling: Learning from writing therapy, *British Journal of Guidance & Counselling*, 30(3), 285-298.
- 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 Disorder*, 29, 125-138.
- Yaphe, J. & Speyer, C. (2011). Text based Online Counseling: Email. In R. Kraus, G. Stricker & C. Speyer (Eds). *Online Counseling: a handbook for mental health professionals*. San Diego: Academic Press, 147-167.
- Young, K.S. (2005). An empirical examination of client attitudes towards online counseling. *Cyberpsychology & Behavior*, 8(2), 172-177.
- Zack, J.S. (2011a). Technology of online counseling. In R. Kraus, G. Stricker & C. Speyer (Eds). *Online Counseling: a handbook for mental health professionals*. San Diego: Academic Press, 67-84.
- Zack, J.S. (2011b). Legal Issues for Online Counselors. In R. Kraus, G. Stricker & C. Speyer (Eds). *Online Counseling: a handbook for mental health professionals*. San Diego: Academic Press, 107-127.

Zamani, Z.A., Nasir, R., & Yusooff, F. (2010). Perceptions towards online counseling among counselors in Malaysia. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5, 585-589.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Malhota, A. (2000). A conceptual Framework for understanding e- service quality: Implications for future research and managerial practice. *Journal of Service Research*, 7(10), 1-21.

ΠΗΓΕΣ

Νόμος 3879 «Ανάπτυξη της Δια Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις.» (ΦΕΚ 163Α/21-9-10).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

A' Άξονας

- Διερεύνηση δημογραφικών στοιχείων (φύλο, ηλικία, περιοχή, φορέας)
- Λάβατε κάποιου είδους επιμόρφωση, κατάρτιση ή εξειδίκευση στο πλαίσιο των σπουδών σας αναφορικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική;

B' Άξονας

- Θεωρείτε ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική συνιστά μία διαδεδομένη πρακτική στην Ελλάδα;
- Ποιο είδος συμβουλευτικών συνεδριών διεξάγετε συχνότερα, τις δια ζώσης ή τις εξ αποστάσεως; Και σε ποια αναλογία συμβαίνει αυτό;

Γ' Άξονας

- Σε ποιές περιπτώσεις αξιοποιείτε τη διαδικτυακή συμβουλευτική;
- Ποια/ες μορφή/ές διαδικτυακής συμβουλευτικής αξιοποιείτε;
- Υπάρχει κάποιο συγκεκριμένο προφίλ συμβουλευόμενων που προτιμούν τις εξ αποστάσεως συνεδρίες;

Δ' Άξονας

- Θα μπορούσατε να μου περιγράψετε συνοπτικά μία διαδικτυακή συνεδρία με έναν συμβουλευόμενο;
- Ποια πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα εντοπίζετε στη διαδικτυακή συμβουλευτική;
- Πως διαχειρίζεστε τα ζητήματα Ηθικής και Δεοντολογίας στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική;
- Θεωρείτε ότι από πλευράς συμβούλου απαιτούνται διαφορετικές ή επιπλέον δεξιότητες στη διαδικτυακή συμβουλευτική και ποιες είναι αυτές;
- Θεωρείτε ότι η μορφή της συμβουλευτικής σχετίζεται με την πιθανότητα ακύρωσης ραντεβού;
- Ποιες ομοιότητες και διαφορές μπορείτε να διακρίνετε ανάμεσα στη διαδικτυακή συμβουλευτική και την παραδοσιακή συμβουλευτική;
- Αξιοποιείτε κάποιο είδος διαδικτυακών πρακτικών συμπληρωματικά στις δια ζώσης συνεδρίες σας;
- Θα θέλατε να προσθέσετε κάτι άλλο;