



Πανεπιστήμιο
Ιωαννίνων

Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων
Σχολή Επιστημών Αγωγής
Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης
Μεταπτυχιακό Τμήμα Επιστημών Αγωγής
Κατεύθυνση: Εφαρμοσμένη Συμβουλευτική

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«Διερεύνηση στάσεων και αντιλήψεων εκπαιδευτικών Πρωτοβάθμιας και
Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης για τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική στο
χώρο της Εκπαίδευσης»**

Ντάκουλα Μαριάννα
(Α.Μ. 566)

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: Ανδρέας Μπρούζος, Καθηγητής Π.Τ.Δ.Ε Ιωαννίνων

ΜΕΛΗ: Αναστάσιος Εμβαλωτής, Καθηγητής Π.Τ.Δ.Ε Ιωαννίνων
Πλουσία Μισαηλίδη, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Π.Τ.Δ.Ε Ιωαννίνων

Ιωάννινα, Σεπτέμβριος 2020

Ευχαριστίες

Πρωτίστως, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον Επιβλέποντα Καθηγητή μου κ. Ανδρέα Μπρούζο, για την πολύτιμη καθοδήγηση και επίβλεψη της εργασίας μου, μέχρι την περάτωσή της. Επίσης, θα ήθελα να τον ευχαριστήσω για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε, για την καλή διάθεση με την οποία δεχόταν τις απορίες μου και για την υποστήριξή του στα προβλήματα που εμφανίστηκαν.

Θα ήθελα επίσης, να εκφράσω τις ευχαριστίες μου, στα υπόλοιπα μέλη της εξεταστικής επιτροπής, κ. Αναστάσιο Εμβαλωτή, Καθηγητή του Π.Τ.Δ.Ε. Ιωαννίνων και κ. Πλουσία Μισαηλίδη, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Π.Τ.Δ.Ε. Ιωαννίνων, που δέχτηκαν να συμμετάσχουν στην επιτροπή και να μελετήσουν τη διπλωματική μου εργασία.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες θα ήθελα να δώσω, στον ομότιμο καθηγητή του Τμήματος Φυσικής κ. Θεοχάρη Κοσμά για τις χρήσιμες και εποικοδομητικές συζητήσεις του.

Αισθάνομαι την ανάγκη να ευχαριστήσω επίσης, όλους τους εκπαιδευτικούς (Α/βάθμιας και Β/βάθμιας Εκπαίδευσης) που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας, διαθέτοντας μέρος του πολύτιμου χρόνου τους.

Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένειά μου για την στήριξη και την ενθάρρυνση σε όλη αυτήν την προσπάθεια, αλλά και σε όλους τους φίλους μου που με στήριξαν σε αυτήν την πορεία και ιδιαίτερος στην αγαπητή μου φίλη Ευαγγελία Νταγκουνάκη.

Ντάκουλα Μαριάννα

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Περίληψη

Abstract

Κατάλογος πινάκων.....11

A. Θεωρητικό μέρος

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο

Διαδικτυακή συμβουλευτική

1.1.Εισαγωγή.....	13
1.2 Εννοιολογικές αποσαφηνίσεις και μορφές της διαδικτυακής συμβουλευτικής.....	18
1.3 Ο ρόλος και οι δεξιότητες του Συμβούλου στη διαδικτυακή συμβουλευτική.....	24
1.3.1. Η κατάρτιση του Συμβούλου στη διαδικτυακή συμβουλευτική.....	25
1.4 Χαρακτηριστικά της διαδικτυακής συμβουλευτικής σχέσης.....	28
1.5. Αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής συμβουλευτικής.....	32
1.5.1. Σύγκριση της διαδικτυακής συμβουλευτικής με την πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτική	36

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο

Πλεονεκτήματα, μειονεκτήματα και ηθικά ζητήματα της Διαδικτυακής Συμβουλευτικής

2.1. Πλεονεκτήματα-οφέλη της διαδικτυακής συμβουλευτικής.....	38
2.2. Μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής.....	44

2.2.1. Τεχνικές αντιστάθμισης από την έλλειψη οπτικής επικοινωνίας.....	46
2.3. Ηθικά ζητήματα και δεοντολογία στη διαδικτυακή συμβουλευτική.....	47

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο

Ένταξη της παρούσας έρευνας στην επιστημονική παράδοση- ανασκόπηση της βιβλιογραφίας

3.1. Η διαδικτυακή συμβουλευτική σε διεθνές επίπεδο.....	53
3.2. Η διαδικτυακή συμβουλευτική σε ελληνικό επίπεδο.....	55
3.3.Αναγκαιότητα και οριοθέτηση της έρευνας της παρούσας διπλωματικής.....	56
3.4. Στόχος της έρευνας και διατύπωση ερευνητικών ερωτημάτων.....	59
3.5. Εννοιολογική αποσαφήνιση των όρων άποψη, στάση , αντίληψη.....	59

B. Ερευνητικό μέρος

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο

Μεθοδολογία της έρευνας

4.1. Συμμετέχοντες.....	61
4.2. Εργαλείο συλλογής δεδομένων.....	62
4.2.1. Το γραπτό ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας.....	62
4.3. Ερευνητική διαδικασία.....	66
4.3.1. Πιλοτική έρευνα.....	66
4.3.2. Κυρίως έρευνα.....	66

4.4. Στατιστικές αναλύσεις.....	67
---------------------------------	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο

Παρουσίαση Αποτελεσμάτων έρευνας

5.1. Αποτελέσματα δημογραφικών στοιχείων.....	69
5.2. Αποτελέσματα κυρίως έρευνας.....	71
5.2.1 Διερεύνηση αντιλήψεων/ στάσεων των εκπαιδευτικών σχετικά με την εξοικείωση/σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής.....	72
5.2.2 Διερεύνηση γενικών αντιλήψεων/στάσεων των εκπαιδευτικών για τη διαδικτυακή συμβουλευτική.....	78
5.2.3 Διερεύνηση των πλεονεκτημάτων που εντοπίζουν οι εκπαιδευτικοί στη διαδικτυακή συμβουλευτική.....	82
5.2.4 Διερεύνηση των μειονεκτημάτων που εντοπίζουν οι εκπαιδευτικοί στη διαδικτυακή συμβουλευτική	86
5.2.5 Διερεύνηση των αντιλήψεων/στάσεων των εκπαιδευτικών για πιθανά προβλήματα/θέματα που μπορεί να αντιμετωπίσει η διαδικτυακή συμβουλευτική	89
5.2.6 Διερεύνηση αντιλήψεων/στάσεων εκπαιδευτικών αναφορικά με τα είδη/μορφές της διαδικτυακής συμβουλευτικής.....	94
5.2.7 Διερεύνηση αντιλήψεων/στάσεων εκπαιδευτικών για την πιθανή μελλοντική χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής.....	95

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο

Συζήτηση ευρημάτων -συμπεράσματα και προτάσεις μελλοντικής έρευνας

6.1 Εισαγωγή.....	102
6.2 Συζήτηση.....	102

6.3 Περιορισμοί έρευνας.....	110
6.4 Συμπεράσματα.....	110
6.5 Προτάσεις μελλοντικής έρευνας.....	112

Βιβλιογραφικές αναφορές

Παράρτημα : Το ερωτηματολόγιο της έρευνας

«Όταν φυσούν οι άνεμοι της αλλαγής, άλλοι χτίζουν τοίχους και άλλοι ανεμόμυλους.»

Κινέζικη παροιμία

«Δεν ταράζουν τους ανθρώπους τα πράγματα, αλλά οι γνώμες που σχηματίζουν για τα πράγματα.»

Επίκτητος

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η συμβουλευτική αποτελεί μία από τις βασικές παιδαγωγικές διαστάσεις του έργου του εκπαιδευτικού και είναι απαραίτητη στη σύγχρονη πραγματικότητα που διαρκώς αλλάζει με γρήγορους ρυθμούς. Μία σημαντική αλλαγή στη ζωή μας αποτελεί και η διείσδυση του διαδικτύου στην καθημερινότητά μας.

Στο πλαίσιο αυτών των εξελίξεων έγινε η συγκεκριμένη έρευνα, με σκοπό τη διερεύνηση των στάσεων και των αντιλήψεων των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σχετικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Ειδικότερα, εξετάστηκαν οι αντιλήψεις τους σχετικά με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής, αν είναι εξοικειωμένοι με τη σημασία του όρου καθώς και ποια ζητήματα στο χώρο της εκπαίδευσης πιστεύουν ότι μπορούν να λυθούν μέσα από τη χρήση της και αν θα προέτρεχαν στο μέλλον σε μια υπηρεσία παροχής διαδικτυακής συμβουλευτικής.

Η έρευνα διεξήχθη σε δημοτικά, γυμνάσια και λύκεια της Περιφέρειας Ηπείρου την περίοδο τέλη Μαρτίου-Μαΐου 2020. Οι συμμετέχοντες ήταν 221 εκπαιδευτικοί (πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης) οι οποίοι συμπλήρωσαν ερωτηματολόγιο και τα ποσοτικά δεδομένα αναλύθηκαν μέσω περιγραφικής στατιστικής. Τα ευρήματα καταδεικνύουν ότι οι εκπαιδευτικοί δεν είναι εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής και η πλειοψηφία θεωρεί ότι η χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών συμβουλευτικής εμποδίζεται από την ελλιπή τους κατάρτιση. Όμως τείνουν προς μία θετική στάση απέναντι στην παροχή συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου. Οι απόψεις τους διαφοροποιούνται σημαντικά σε σχέση με δημογραφικούς και άλλους παράγοντες. Συμφωνούν σε μέτριο βαθμό με τη μελλοντική χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής για την αντιμετώπιση προβλημάτων με σημαντικότερο τα θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού. Τέλος, μερικοί εκπαιδευτικοί θεωρούν πως η διαδικτυακή συμβουλευτική είναι μια απρόσωπη διαδικασία χωρίς ουσιαστική επικοινωνία.

Λέξεις – Κλειδιά

Συμβουλευτική, διαδίκτυο, αντιλήψεις, εκπαιδευτικοί πρωτοβάθμιας, εκπαιδευτικοί δευτεροβάθμιας, συγχρονική, ασύγχρονη, ομάδες υποστήριξης,

Abstract

Counseling is one of the basic pedagogical components of the teacher's work, which is necessary in our society where is rapidly changing. Among the most important changes in our lives is the penetration of the internet in a plethora of daily activities.

In the context of the huge impact of internet in human society evolution, the present research was conducted in order to investigate the attitudes and perceptions of primary and secondary school teachers regarding the online counseling. In particular, we basically investigate 1) the teachers' perceptions concerning the benefits and disadvantages of online counseling, 2) to what extent they are familiar with the meaning of the term, 3) what issues in the field of education they believe can be solved through its use, and 4) whether they would turn to an online counseling service in the future.

The survey was conducted in primary, secondary schools of the Epirus Region in Greece, in the period from late March to May 2020. The participants were 221 teachers (in primary and secondary education) who completed a relevant questionnaire. The quantitative data of the survey were analyzed through descriptive statistics. The findings show that teachers are unfamiliar with the importance of online counseling and the majority believes that the use of online counseling services is hampered by their lack of training. However, they are moving in a positive direction in providing online counseling. Their views differ significantly from demographic and other factors. Teachers agree moderately as far as it concerns the future use of online counseling in order to address problems, with most important the issues of career guidance. Finally, some educators believe that online counseling is an impersonal process without meaningful communication.

Keywords

Counseling, internet, perceptions, primary teachers, secondary teachers, synchronous, asynchronous, support groups

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1. Τιμές δείκτη αξιοπιστίας – εσωτερικής συνέπειας των βασικών αξόνων της έρευνας.....	65
Πίνακας 2. Δημογραφικά και προσωπικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνα.....	70
Πίνακας 3. Περιγραφικά στοιχεία των πέντε βασικών αξόνων.....	71
Πίνακας 4. Περιγραφικά στοιχεία των ερωτήσεων που δομούν τις γενικές αντιλήψεις στάσεις των εκπαιδευτικών σχετικά με την εξοικείωση σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής.....	72
Πίνακας 5. Γενικές αντιλήψεις στάσεις των εκπαιδευτικών σχετικά με την εξοικείωση σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής.....	75
Πίνακας 5.1. Επίθετα που προσδιορίζουν τη διαδικτυακή συμβουλευτική.....	77
Πίνακας 6. Περιγραφικά στοιχεία των ερωτήσεων που δομούν τις γενικές απόψεις αντιλήψεις στάσεις ως προς τη διαδικτυακή συμβουλευτική.....	78
Πίνακας 7. Απόψεις αντιλήψεις στάσεις των εκπαιδευτικών σχετικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική.....	81
Πίνακας 8. Περιγραφικά στοιχεία των ερωτήσεων που δομούν τα πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής.....	83
Πίνακας 9. Πλεονεκτήματα που εντοπίζουν οι εκπαιδευτικοί στη διαδικτυακή συμβουλευτική.....	85
Πίνακας 10. Περιγραφικά στοιχεία των ερωτήσεων που δομούν τα μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής.....	86
Πίνακας 11. Μειονεκτήματα που εντοπίζουν οι εκπαιδευτικοί στη διαδικτυακή συμβουλευτική.....	88
Πίνακας 12. Περιγραφικά στοιχεία των ερωτήσεων που δομούν τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής στην αντιμετώπιση προβλημάτων στην εκπαίδευση τομείς αντιμετώπισης προβλημάτων.....	90
Πίνακας 13. Διερεύνηση των αντιλήψεων των εκπαιδευτικών για πιθανά προβλήματα θέματα που μπορεί να αντιμετωπίσει η διαδικτυακή συμβουλευτική.....	92

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1. Οπτική αναπαράσταση επιθέτων που προσδιορίζουν τη διαδικτυακή συμβουλευτική.....	78
Γράφημα 2. Είδη διαδικτυακής συμβουλευτικής στο σύνολο των εκπαιδευτικών.....	94
Γράφημα 3. Είδη διαδικτυακής συμβουλευτικής ως προς την ιδιότητα των εκπαιδευτικών.....	95
Γράφημα 4. Πλεονεκτήματα από τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής.....	96
Γράφημα 5. Μειονεκτήματα από τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής.....	97
Γράφημα 6. Πλεονεκτήματα από τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής ως προς την ιδιότητα.....	98
Γράφημα 7. Μειονεκτήματα από τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής ως προς την ιδιότητα.....	99
Γράφημα 8. Πλεονεκτήματα από τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής ως προς το φύλο.....	100
Γράφημα 9. Μειονεκτήματα από τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής ως προς το φύλο.....	101

Α. Θεωρητικό μέρος

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

Διαδικτυακή συμβουλευτική

1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τις τελευταίες δεκαετίες, η σύγχρονη τεχνολογία έχει εισχωρήσει στη ζωή όλων μας. Η εξέλιξη αυτή έχει αλλάξει τα δεδομένα και έχει διαφοροποιήσει τις απαιτήσεις. Το διαδίκτυο έχει εισβάλλει στην καθημερινότητά δισεκατομμυρίων ανθρώπων και η χρήση του ποικίλει ανάλογα με τις ανάγκες που καλείται να καλύψει. Μελέτες έχουν δείξει ότι όλο και περισσότεροι άνθρωποι χρησιμοποιούν την τεχνολογία και το διαδίκτυο για την καθημερινή τους πληροφόρηση, την ψυχαγωγία τους, ακόμη και για την εργασία τους. Το διαδίκτυο είναι ένα εργαλείο που συνδυάζει ταχύτητα, ποικιλία, ευκολία, αλλά και ανωνυμία, στοιχεία που χαρακτηρίζουν τη σημερινή κοινωνία. Κάποιοι συγγραφείς αναφέρουν ότι είναι πιο ευτυχισμένοι όταν είναι συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο (Youthnet, 2013, οπ. αναφ. στο Ersahin & Hanley, 2017). Παράλληλα, ο αυξανόμενος όγκος της πληροφορίας που λαμβάνουμε μέσω διαδικτύου, επιβάλλει νέες μεθόδους διαχείρισής της. Ειδικότερα οι εξελίξεις στην επιστήμη των υπολογιστών είχαν ισχυρή επιρροή και στην ανθρώπινη ψυχολογία και οδήγησαν στην ανάπτυξη νέων μεθόδων παροχής ψυχολογικών συμβουλευτικών υπηρεσιών (Smith & Senior, 2001, οπ. αναφ. στο Efstathiou και Kalantzi-Azizi, 2008). Μια νέα εποχή στη συμβουλευτική αποτελεί η διαδικτυακή συμβουλευτική. Η διαδικτυακή συμβουλευτική αποτελεί ένα πεδίο στο οποίο οι νέες τεχνολογίες γνωρίζουν ποικίλες εφαρμογές. Η εμφάνισή της άλλαξε τον τρόπο σκέψης και λειτουργίας των συμβουλευτικών ψυχολόγων. Ο επαγγελματίας σύμβουλος χρησιμοποιεί τον υπολογιστή όχι μόνο για να αρχειοθετήσει το επιστημονικό και ερευνητικό υλικό του, να εφαρμόσει τα διάφορα τεστ στους πελάτες του, αλλά και να αναζητήσει πληροφορίες από το διαδίκτυο έτσι ώστε να προσφέρει τις υπηρεσίες του εξ αποστάσεως (Κοσμίδου και Παπαδοπούλου, 2008). Οι συμβουλευτικοί ψυχολόγοι βρίσκονται σε μια μοναδική θέση, όχι μόνο γιατί μπορούν να επεκτείνουν τις υπηρεσίες τους μέσω διαδικτύου αλλά και γιατί μπορούν να διεξάγουν έρευνα στον τομέα αυτό για να καθορίσουν εάν οι πρακτικές παροχής συμβουλευτικής σε απευθείας σύνδεση είναι θεραπευτικά επωφελείς για τους συμβουλευόμενους (Mallen, Vogel, Rochlen, & Day, 2005). Οι συμβουλευτικοί ψυχολόγοι μπορούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε

μεμονωμένα άτομα, σε ζευγάρια ή σε ομάδες. Η αλληλεπίδραση μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου μπορεί να είναι βραχυπρόθεσμη ή μακροπρόθεσμη, μπορεί όμως να πραγματοποιηθεί και πρόσωπο-με-πρόσωπο ή εξ αποστάσεως με τη βοήθεια της τεχνολογίας (Παπάνη & Μπαλάσα, 2011).

Είναι ευνόητο ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική, αποτελεί εξέλιξη της παραδοσιακής συμβουλευτικής διαδικασίας, η οποία χρησιμοποιεί όλες τις σύγχρονες τεχνολογίες για να βοηθήσει τον σύγχρονο άνθρωπο. Η παροχή συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου επομένως αποτελεί πλεονέκτημα της σύγχρονης τεχνολογίας και για το λόγο αυτό θεωρείται ένα αναπτυσσόμενο πεδίο στην σημερινή εποχή της παγκοσμιοποίησης. Σύμφωνα με τον Barnett, (2005) η παροχή υπηρεσιών από το διαδίκτυο έχει καλές μελλοντικές προοπτικές για τον συμβουλευτικό ψυχολόγο και τη συμβουλευτική ψυχολογία. Η πρώτη θεραπεία με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο πιστεύεται ότι ξεκίνησε το 1995 (Ainsworth, 2001, οπ. αναφ. στο Ersahin & Hanley, 2017). Από την ημερομηνία αυτή και μετά η διαδικτυακή συμβουλευτική έχει συγκεντρώσει αρκετή δυναμική και έχει αναγνωριστεί από έναν αριθμό επαγγελματικών φορέων και έχει τη δυνατότητα να είναι εξίσου αποτελεσματική με την πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτική (BACP, 2002).

Η εμμονή σε αποκλειστικά παραδοσιακές μεθόδους συμβουλευτικής είναι τουλάχιστον αναχρονιστική και επιβλαβής για την εξέλιξη του κλάδου σύμφωνα με τους Παπάνη και Μπαλάσα, (2011). Όμως, κοινό επιχείρημα όσων αντιμάχονται την ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας και της επιστήμης των υπολογιστών είναι ότι δεν πρόκειται ο υπολογιστής και καμία άλλη εξέλιξη των μέσων επικοινωνίας, να αντικαταστήσει την άμεση διαπροσωπική σχέση συμβούλου-συμβουλευόμενου. Ο σκοπός της συμβουλευτικής στο διαδίκτυο, όμως, δεν είναι να αντικαταστήσει τις παρεμβάσεις πρόσωπο-με-πρόσωπο, αλλά να τις συμπληρώσει. Η πιθανή αύξηση της δημοτικότητας των διαδικτυακών συμβουλευτικών υπηρεσιών δεν σηματοδοτεί το τέλος της παραδοσιακής συμβουλευτικής, αλλά ανοίγει προοπτικές για νέες μορφές συμβουλευτικής, για να συμπληρώσει τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας και συμπεριφοράς (Mallen et.al., 2005) και να τις αντικαταστήσει όταν οι συνθήκες είναι απαγορευτικές για την εφαρμογή τους, όπως, αδυναμία λόγω απόστασης.

Παρόλο που σύμφωνα με έρευνες στο διεθνή χώρο, υπάρχει ένας αυξανόμενος αριθμός γεγονότων συμβουλευτικής με τη μεσολάβηση υπολογιστών που παρουσιάζουν θετικά αποτελέσματα (Cohen & Kerr, 1998. Jedlicka & Jennings, 2001. Jerome, 1997. King, Engi, & Poulos 1998. Stevens & Lundberg, 1998, οπ. αναφ. στο Alleman, 2002), η έρευνα

είναι ακόμα περιορισμένη και η αξιοπιστία της στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της διαδικτυακής συμβουλευτικής είναι σχετικά χαμηλού επιπέδου (Barak, 1999, οπ.αναφ. στο Alleman, 2002). Σύμφωνα με τους Banach και Bernat (2000), ο επαγγελματίας δεν θα πρέπει να αποθαρρυνθεί από τη χρήση του διαδικτύου για την παροχή υπηρεσιών μόνο και μόνο επειδή το μέσο είναι νέο και η μέθοδος παροχής υπηρεσιών βρίσκεται στο στάδιο της εξέλιξης.

Μέσω της τεχνολογίας του διαδικτύου, οι ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί, ψυχίατροι, εκπαιδευτικοί, οικογενειακοί θεραπευτές και άλλες ειδικότητες ψυχικής υγείας προσφέρουν επαγγελματικές υπηρεσίες. Ωστόσο συνεχής είναι η προσπάθεια των ειδικών για βελτίωση των υπηρεσιών συμβουλευτικής αλλά και τη δημιουργία νέων. Τηλεδιάσκεψη, blogs, βιντεοκλήσεις, chat room, ηλεκτρονική αλληλογραφία, online ερωτηματολόγια, διαγνωστικά τεστ, συνεντεύξεις, ομάδες συζήτησης, αξιοποιούνται όχι για να υποκαταστήσουν την παραδοσιακή συμβουλευτική αλλά για να δημιουργήσουν μία νέα εμπειρία παρέμβασης, φιλική προς τον χρήστη, οικονομική, άμεση και κυρίως γρήγορη και αποτελεσματική (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011). Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι, η διαδικτυακή συμβουλευτική δεν είναι κάτι ούτε περισσότερο ούτε λιγότερο από την παραδοσιακή πρόσωπο με πρόσωπο αλλά αντίθετα είναι κάτι διαφορετικό που έχει μεγάλες δυνατότητες (Skinner & Zack, 2004). Εξάλλου το γεγονός ότι η συμβουλευτική παρέχεται μέσω διαδικτύου δεν μειώνει την αξία της αλλά τουναντίον επιβάλλει την εφαρμογή κωδίκων δεοντολογίας ενώ ταυτόχρονα καταβάλλεται ερευνητική προσπάθεια μελέτης της αποτελεσματικότητά της (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011). Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διαδικτυακά προσφέρει αρκετές ωφέλειες όμως εγκυμονεί και κάποιους κινδύνους. Γι αυτό το λόγο απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει μεγάλη ασφάλεια στη διακίνηση της πληροφορίας αλλά και απαγόρευση στη χρήση προσωπικών δεδομένων. Συνεπώς είναι πολύ σημαντικό τα άτομα που χρησιμοποιούν τη διαδικτυακή συμβουλευτική να διακατέχονται από ήθος και σεβασμό προς τον συνάνθρωπο και επιπλέον να υιοθετούν μια πολιτική δεοντολογίας πάνω στα πληροφοριακά συστήματα (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011).

Στη διεθνή και ελληνική βιβλιογραφία, χρησιμοποιούνται διάφοροι όροι προκειμένου να υποδηλώσουν την αξιοποίηση της τεχνολογίας και του υπολογιστή στη συμβουλευτική διαδικασία, όπως: telecounselling, e-therapy, cybertherapy, cybercounselling, e-mail counselling, web counselling, online counselling ηλεκτρονική παροχή συμβουλών, τηλεσυμβουλευτική, διαδικτυακή συμβουλευτική, "εξ αποστάσεως συμβουλευτική". Οι

παραπάνω όροι, όπως θα διαπιστωθεί στη συνέχεια, χρησιμοποιούνται για την απόδοση της ίδιας έννοιας.

Η σχέση μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου η οποία συμβάλλει καθοριστικά στην αποτελεσματικότητα του συμβούλου αλλά και της συμβουλευτικής διαδικασίας, αποκτά διαφορετικά χαρακτηριστικά στη διαδικτυακή συμβουλευτική. Η τεχνολογία και ειδικότερα το διαδίκτυο αλλάζει τη δυναμική αυτής της σχέσης. Ωστόσο στην περίπτωση αυτή δημιουργούνται πολλά ερωτήματα για την ανάπτυξη της συμβουλευτικής σχέσης.

Ένας σημαντικός παράγοντας ο οποίος προσδιορίζει την αποτελεσματικότητα των συμβούλων είναι η διάθεσή τους για επιμόρφωση σχετική με τη νέα μορφή συμβουλευτικής. Θα πρέπει να εξοικειωθεί με την εξέλιξη της σύγχρονης τεχνολογίας, με τις εφαρμογές της στο χώρο της συμβουλευτικής και να επιλέγει κάθε φορά τις κατάλληλες μεθόδους για την εργασία του. Επίσης, απαιτείται ειδική εκπαίδευση για ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας. Η ύπαρξη κώδικα λειτουργίας και δεοντολογίας προστατεύει τον συμβουλευόμενο από την άσκηση της συμβουλευτικής αλλά και τον σύμβουλο, αποτρέποντας τον από εκούσια ή ακούσια σφάλματα (Τσέργας, 2008). Ο σύμβουλος οφείλει να φροντίζει την τήρηση της εμπιστευτικότητας και τη διαφύλαξη του απορρήτου των προσωπικών στοιχείων των συμβουλευόμενων. Επιπλέον ο σύμβουλος πρέπει να είναι έτοιμος να αντιμετωπίσει δυσκολίες που του είναι πρωτόγνωρες. Θα πρέπει να έχει κατανοήσει σωστά την καινοτομία που καλείται να εφαρμόσει, να είναι οργανωτικός, προνοητικός, και αποφασιστικός στο ποιες περιπτώσεις συμβουλευόμενων θα συμπεριλάβει στη διαδικτυακή συμβουλευτική, ποιες κατηγορίες προβλημάτων θα εξαιρέσει, πώς θα υλοποιήσει μια παρέμβαση στο διαδίκτυο, πώς θα διεξάγει ένα πείραμα και πολλά άλλα ζητήματα που θα προκύψουν στην πορεία επίτευξης του στόχου (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011).

Επομένως στη σημερινή εποχή που όλα αλλάζουν με γρήγορους ρυθμούς, τα νέα οικονομικά και κοινωνικά δεδομένα επιβάλλουν έναν αναστοχασμό σε όλους τους τομείς της ζωής και κυρίως της εκπαίδευση, καθιστώντας αναγκαία την ύπαρξη συμβουλευτικών υπηρεσιών σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης (Μπρούζος, 1999, 2003, 2010). Ιδιαίτερα ο χώρος της εκπαίδευσης αποτελεί πεδίο εφαρμογής της συμβουλευτικής, καθώς πολλές από τις αξίες της συμβουλευτικής συνάδουν με ψυχοπαιδαγωγικούς στόχους όπως, ο σεβασμός στη διαφορετικότητα και η ισότητα των ευκαιριών ανεξαρτήτου φύλου, δόγματος, εθνότητας, κλπ. (Μαλικιώση - Λοΐζου, 2011). Άλλωστε η συμβουλευτική θεωρείται αναμφισβήτητα ως μια από τις βασικές παιδαγωγικές διαστάσεις του εκπαιδευτικού έργου (Μπρούζος, 2003, 2010). Ενδεικτικά λοιπόν, ζητήματα που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι εκπαιδευτικοί όλων των βαθμίδων της εκπαίδευσης, σχετίζονται με προβλήματα

συμπεριφοράς των μαθητών, προσωπικά προβλήματα του μαθητή, όπως κατάθλιψη, χρήση ουσιών, παραμέληση, με αποδοχή της διαφορετικότητας. Η χρήση της τεχνολογίας στον τομέα της συμβουλευτικής στο χώρο της εκπαίδευσης, είναι πολύτιμη μόνο όταν εντάσσεται στα πλαίσια παιδαγωγικών στόχων και περιέχει ανθρωποκεντρικό προσανατολισμό και αυτές τις προϋποθέσεις μόνο ο υπεύθυνος σύμβουλος μπορεί να τις εξασφαλίσει (Καλαβά-Μυλωνά, 2008). Η δυνατότητα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υπηρεσίας επομένως, μπορεί να προσφέρει σημαντική βοήθεια για τους εκπαιδευτικούς. Θα πρέπει επίσης να τονιστεί η χρησιμότητα της, όταν η πρόσωπο-με-πρόσωπο επικοινωνία δεν είναι εφικτή λόγω απόστασης ή κάποιων ειδικών αναγκών (Κατσαμπούρη & Παπαπαναγιώτου, 2008).

Αξίζει να αναφερθεί ότι σε χώρες του εξωτερικού, η διαδικτυακή συμβουλευτική είχε ραγδαία εξέλιξη τις τελευταίες τρεις δεκαετίες, ενώ στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμα σε εμβρυικό στάδιο. Σχετικά με τον χώρο της διαδικτυακής συμβουλευτικής στην εκπαίδευση, ελληνικές μελέτες δείχνουν την ύπαρξη συμβουλευτικών υπηρεσιών μόνο σε ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα με την χρήση απλών ιστοσελίδων (Tzovaridou et al., 2008. Leontiadou et. al., 2008).

Από όλα τα παραπάνω προκύπτει το εύλογο ερώτημα: κατά πόσο είναι δυνατόν η διαδικτυακή συμβουλευτική ως κλάδος να είναι εφαρμόσιμη στις απαιτήσεις του σύγχρονου ελληνικού σχολείου; Επίσης, έχοντας κατά νου τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, στην παρούσα εργασία, κρίθηκε ιδιαίτερος ενδιαφέρουσα η διερεύνηση των απόψεων, στάσεων και αντιλήψεων των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης για τη διαδικτυακή συμβουλευτική στο χώρο της παιδείας. Δηλαδή αν οι εκπαιδευτικοί έχουν θετική /αρνητική στάση απέναντι στην παροχή διαδικτυακών συμβουλευτικών υπηρεσιών και αν αυτές θα μπορούσαν να συμβάλλουν στην καλύτερη διευθέτηση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν. Περαιτέρω είναι σημαντική και η λεπτομερειακή διερεύνηση των απόψεών τους σχετικά με ζητήματα που πιθανόν θα μπορούσαν να υπερπηδηθούν με τη βοήθεια μιας διαδικτυακής συμβουλευτικής υπηρεσίας.

Η παρούσα εργασία οργανώνεται σε έξι κεφάλαια από τα οποία τα τέσσερα πρώτα αφορούν το θεωρητικό υπόβαθρό της και τα υπόλοιπα την έρευνα. Πιο συγκεκριμένα, το πρώτο κεφάλαιο επικεντρώνεται στην εννοιολογική αποσαφήνιση του όρου διαδικτυακή συμβουλευτική και των διαφόρων μορφών της, στα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του διαδικτυακού συμβούλου αλλά και στην κατάρτιση που πρέπει να έχει για να ασκεί αποτελεσματικά τον ρόλο του. Στη συνέχεια αναφέρονται τα χαρακτηριστικά της διαδικτυακής συμβουλευτικής σχέσης, η αποτελεσματικότητά της με τα ως τώρα δεδομένα και στο τέλος του κεφαλαίου επιχειρείται μία σύγκριση της διαδικτυακής συμβουλευτικής με

την πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτική με στόχο τη βαθύτερη κατανόηση αυτού του είδους συμβουλευτικής. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα καινοτόμα στοιχεία της χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής, καθώς και μειονεκτήματα της. Παρουσιάζονται επίσης, τεχνικές για την αντιστάθμιση της έλλειψης οπτικής επικοινωνίας λόγω του ότι η συμβουλευτική παρέχεται μέσα από το διαδίκτυο. Συζητούνται επίσης, δεοντολογικά ζητήματα που απασχολούν τον κλάδο αλλά και τα ηθικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν οι σύμβουλοι. Στο τρίτο κεφάλαιο επιχειρείται η ένταξη της παρούσας έρευνας στην επιστημονική παράδοση σε διεθνές αλλά και σε ελληνικό επίπεδο. Τέλος, οριοθετείται η έρευνα της παρούσας διπλωματικής εργασίας και εισάγεται ο αναγνώστης στον προβληματισμό της γράφουσας και την αναγκαιότητα διερεύνησης του συγκεκριμένου θέματος. Στο δεύτερο μέρος της εργασίας που είναι και το ερευνητικό μέρος της, αναλύεται η μέθοδος που ακολουθήθηκε για τις ανάγκες διεξαγωγής της παρούσας έρευνας. Αρχικά στο τέταρτο κεφάλαιο παρατίθενται ο στόχος της έρευνας και διατυπώνονται τα ερευνητικά ερωτήματα που διαμορφώθηκαν έπειτα από τη διερεύνηση της σχετικής βιβλιογραφίας. Στη συνέχεια γίνεται μια σύντομη εννοιολογική αποσαφήνιση των όρων «άποψη, αντίληψη, στάση» που είναι βασικοί όροι του τίτλου της εργασίας. Κατόπιν περιγράφεται το μέσο συλλογής δεδομένων, το ερωτηματολόγιο, η πιλοτική έρευνα, η κυρίως έρευνα και το δείγμα της έρευνας. Ακολουθούν στο πέμπτο κεφάλαιο, τα αποτελέσματα της έρευνας, η στατιστική επεξεργασία με την ανάλυση των δεδομένων και οι περιορισμοί που τέθηκαν. Τέλος, στο έκτο και τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας ακολουθούν τα συμπεράσματα της έρευνας και προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

1.2 Εννοιολογικές αποσαφηνίσεις και οι μορφές της διαδικτυακής συμβουλευτικής

Οι υπηρεσίες διαδικτυακής συμβουλευτικής αναπτύσσονται εκεί όπου δεν είναι εφικτή η πρόσωπο-με-πρόσωπο επικοινωνία και εκμεταλλευόμαστε τα πλεονεκτήματα της τεχνολογίας των τηλεπικοινωνιών και του διαδικτύου. Στη βιβλιογραφία υπάρχει πληθώρα όρων για τους διάφορους τύπους υπηρεσιών που προσφέρονται στο διαδίκτυο και αφορούν στη συμβουλευτική μέσω διαδικτύου. Οι όροι που χρησιμοποιούνται σε αγγλική και ελληνική βιβλιογραφία για να υποδηλώσουν την αξιοποίηση της τεχνολογίας και επικοινωνίας είναι: telecounselling, e-therapy, cybertherapy, cybercounselling, e-mail counselling, web counselling, online counselling, ηλεκτρονική παροχή συμβουλών, τηλεσυμβουλευτική, διαδικτυακή συμβουλευτική, "εξ αποστάσεως Συμβουλευτική". Οι παραπάνω όροι

χρησιμοποιούνται για την απόδοση της ίδιας έννοιας. Στην παρούσα εργασία υιοθετείται ο όρος «διαδικτυακή συμβουλευτική» (online counselling) καθώς από τη βιβλιογραφία φαίνεται να έχει εδραιωθεί σε μεγαλύτερο βαθμό ως επιστημονικός όρος και ως πρακτική. Ο κύριος πιθανόν λόγος για αυτή την επιλογή είναι η συχνή χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή αλλά και των «έξυπνων κινητών» στην ζωή μας καθώς και τα πλεονεκτήματα που συνδέονται με αυτές τις συσκευές, όπως η εύκολη πρόσβαση (Μουρατόγλου, 2017) και χρήση. Υπάρχουν κάποιοι σημαντικοί παράγοντες που διαφοροποιούν αυτούς τους όρους σύμφωνα με τη βιβλιογραφία. Ένας από αυτούς έχει να κάνει με την παρέμβαση που συμβαίνει σε πραγματικό χρόνο (συγχρονική) ή καθυστερεί (ασύγχρονη). Ένας δεύτερος σημαντικός παράγοντας έχει να κάνει με το μέσο που γίνεται η επικοινωνία (τηλεσυμβουλευτική-συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου, συμβουλευτική με τηλεδιάσκεψη, κλπ) (Barak, Hen, Boniel-Nissim, & Shapira, 2008).

Κατά την ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας, εκτός από την πληθώρα όρων, συναντά κανείς ποικιλομορφία και ασυμφωνία στους ορισμούς για τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Υπάρχουν ερευνητές που θεωρούν ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική αποτελεί μία μεταφορά της πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτικής στο διαδίκτυο, έχοντας κάποια πλεονεκτήματα αλλά και κάποιους περιορισμούς. Από την άλλη, υπάρχουν ερευνητές οι οποίοι υποστηρίζουν ότι πρόκειται για ένα νέο είδος παρέμβασης το οποίο πρέπει να αναλυθεί υπό το πρίσμα ενός διαφορετικού πλαισίου από την πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτική. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον Alleman, (2002) διαδικτυακή συμβουλευτική είναι η συνεχής αλληλεπίδραση, η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ συμβουλευόμενου και επαγγελματία ψυχικής υγείας με στόχο τη βελτίωση της συμπεριφοράς ή της ψυχικής υγείας του συμβουλευόμενου. Επιπλέον, σύμφωνα με τους Abbott, Klein, και Ciechowski, (2008) η διαδικτυακή συμβουλευτική (e-counseling), περιλαμβάνει την παροχή συμβουλευτικής και την υποστήριξη μέσω κειμενικών επικοινωνιών που αναμεταδίδονται μεταξύ του συμβούλου και του συμβουλευόμενου, συνήθως σε πραγματικό χρόνο, και σπάνια περιλαμβάνει ένα "πρόγραμμα" θεραπείας · μάλλον μιμείται την πρόσωπο με πρόσωπο παροχή συμβουλευτικής για βοήθεια σε γενικά ψυχολογικά θέματα. Η e-θεραπεία συγγέεται συχνά με την ηλεκτρονική παροχή συμβουλευτικής όμως αυτές οι δύο λειτουργίες, είναι τελείως διαφορετικές μορφές συμβουλευτικής. Η διαδικτυακή συμβουλευτική στηρίζεται κυρίως στην αυτοδιαχείριση της μάθησης από τον ίδιο τον χρήστη και λειτουργεί με ένα φυσικό τρόπο σε ότι αφορά την επίλυση προβλημάτων και ενδιαφερόντων των χρηστών στα πλαίσια ενός προγράμματος που χρησιμοποιεί την e-learning μέθοδο (O' Neill, 2000). Επίσης, οι ορισμοί εξακολουθούν να

μην είναι συγκεκριμένοι όσον αφορά κάποια θεωρητική ή τεχνική προσέγγιση καθώς και το επίπεδο κατάρτισης των επαγγελματιών (Rochlen, Zack, & Spreyer, 2004, οπ. αναφ. στο Richards & Vigano, 2013).

Στο σχετικά πρόσφατο στο άρθρο τους οι Mallen et. al., (2005), αναφέρουν τις παρακάτω μορφές της διαδικτυακής συμβουλευτικής.

- Συμβουλευτική μέσω βιντεοδιάσκεψης-τηλεδιάσκεψης.
- Συμβουλευτική μέσω συγχρονικής συνομιλίας, ανταλλάσσοντας μηνύματα (chat).
- Συμβουλευτική μέσω ασύγχρονης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e mail).
- Τηλεφωνική Συμβουλευτική.
- Συμβουλευτική μέσω ομάδων υποστήριξης στο διαδίκτυο.
- Οδηγοί αυτοβοήθειας στο διαδίκτυο (Γιωτάκος & Παπαδομαρκάκη, 2016).

Σε αντίθεση με τις προσωπικές συναντήσεις, ο κυβερνοχώρος προσφέρει την επιλογή της συνάντησης μέσα ή έξω από τον «πραγματικό χρόνο» (Suler, 2008). Στην συγχρονική επικοινωνία-συνομιλία (chat), ο συμβουλευόμενος και ο επαγγελματίας, κάθονται στον υπολογιστή τους την ίδια χρονική στιγμή, ανταλλάσσοντας μηνύματα, αλληλεπιδρώντας μεταξύ τους. Η συγχρονική συνομιλία είναι παρόμοια με την ηλεκτρονική αλληλογραφία, εκτός από το ότι και τα δύο άτομα επικοινωνούν ταυτόχρονα, αντί να περιμένουν να μεταδίδονται μηνύματα προς τη μία ή την άλλη κατεύθυνση (Mallen et.al., 2005). Εάν ένα μήνυμα πληκτρολογηθεί σε μια οθόνη συνομιλίας και αποστέλλεται, εμφανίζεται στιγμιαία στην οθόνη του άλλου χρήστη, ο οποίος μπορεί να απαντήσει αμέσως στο ληφθέν μήνυμα.

Στις ασύγχρονες συναντήσεις, ο σύμβουλος και ο συμβουλευόμενος δεν χρειάζεται να κάθονται ταυτόχρονα μπροστά στους υπολογιστές τους. Συνήθως αυτό σημαίνει ότι υπάρχει αποσύνδεση των χρονικών πλαισίων στα οποία συμβαίνει η αλληλεπίδραση (Suler, 2008). Η έρευνα έχει δείξει ότι, σύμφωνα με τις αυτο-αναφορές των πελατών, αυτοί θεωρούν τις μορφές ηλεκτρονικής παροχής συμβουλευτικής ικανοποιητικές και χρήσιμες (Mallen et.al., 2005). Πολλές αναφορές στη διεθνή βιβλιογραφία προσδιορίζουν τις μοναδικές πτυχές της κλινικής εργασίας με βάση το κείμενο και τις θεραπευτικές πτυχές της γραφής (Anthony, 2004. Chechele & Stofle, 2003. Childress, 1999. Goss & Anthony, 2004. Murphy & Mitchell, 1998. Stofle, 2002. Suler, 2004b . Wright, 2002, οπ. αναφ. στο Suler, 2008). Όμως, η επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου φαίνεται να στερείται πλήρως των μη

λεκτικών σημείων. Γι αυτό το λόγο οι προσεγγίσεις που επενδύουν σε μεγάλο βαθμό στις διαγνώσεις του προσώπου, που απαιτούν άμεση παρατήρηση, θα πρέπει να επανασχεδιαστούν ριζικά ή να χρησιμοποιηθούν μόνο στην περίπτωση συμβουλευτικής μέσω βιντεοδιάσκεψης και όχι σε καθαρά μορφές κειμένου (Alleman, 2002).

Παρόλο που η τεχνολογία της βιντεοδιάσκεψης-τηλεδιάσκεψης γίνεται όλο και πιο προσιτή και έχει αποδειχθεί ότι έχει πολλές δυνατότητες παροχής υπηρεσιών, δεν έχει γίνει αποδεκτή στον ίδιο βαθμό όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η σύγχρονη συζήτηση. Στην τηλεδιάσκεψη, ο συμβουλευτικός ψυχολόγος, αντί να βασίζεται απλώς σε πληροφορίες κειμένου, μπορεί να παρακολουθήσει επίσης μη λεκτικές παραστάσεις, όπως εκφράσεις του προσώπου και τόνο-χροιά ομιλίας (Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005). Επιπλέον απαιτεί περισσότερο εξοπλισμό, πιο ευέλικτη τεχνογνωσία και πιο γρήγορες συνδέσεις στην ομαλή λειτουργία (Suler, 2008). Η τηλεδιάσκεψη είναι επί των ημερών μας, η πιο δαπανηρή μορφή ηλεκτρονικής παροχής συμβουλευτικής και ενδεχομένως, η πιο εύκολη και λιγότερο δαπανηρή επιλογή για τη χρήση της ηλεκτρονικής παροχής συμβουλευτικής είναι η ανταλλαγή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου η οποία μπορεί να γίνει από οποιονδήποτε υπάρχοντα λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (Mallen et al., 2005). Μία συνεδρία μέσω τηλεδιάσκεψης πραγματοποιείται κατόπιν προκαθορισμένης συνεννόησης ως προς την ημέρα και την ώρα. Ο χρόνος στη συνεδρία είναι αναγκαίο να τηρείται αυστηρά και μπορεί συνήθως να διαρκεί από 45–60 min. Αναφορικά με τη συμβουλευτική μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η ενημέρωση για το ακριβές χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο ένας συμβουλευόμενος θα λάβει απάντηση είναι απαραίτητη, καθώς η χρονική ευελιξία αυτής της τυπολογίας παρερμηνεύεται συχνά με την αδιάλειπτη διαθεσιμότητα του συμβούλου όλο το εικοσιτετράωρο (Γιωτάκος & Παπαδομαρκάκη, 2016).

Ως γνωστόν το τηλέφωνο αποτελεί πρόδρομο πιο εξελιγμένων τεχνολογιών απόστασης. Σήμερα, η πλειονότητα των ασκούμενων ψυχολόγων της APA αναφέρει ότι χρησιμοποιεί το τηλέφωνο όχι μόνο για τη διεξαγωγή συνήθων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων αλλά και για την άμεση παροχή φροντίδας πελατών, δηλαδή, διαχείριση κρίσεων και ατομική ψυχοθεραπεία, (Mallen et.al., 2005). Από τα πλεονεκτήματα αυτής της μορφής συμβουλευτικής διακρίνεται η αμεσότητα καθώς και η ευελιξία στην επικοινωνία μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου και η εύκολη και γρήγορη πρόσβαση (Τσέργας, 2008). Από την οπτική γωνία του ατόμου που τηλεφωνεί, η τηλεφωνική συμβουλευτική έχει δύο μεγάλα πλεονεκτήματα σε σχέση με την πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτική, i) την πρόσβαση και ii) τον έλεγχο (McLeod, 2003). Είναι ευκολότερο να σηκώσει κάποιος το

τηλέφωνο και να μιλήσει αμέσως με έναν σύμβουλο παρά να κλείσει ραντεβού για κάποια ώρα κοινής αποδοχής. Επίσης, ο συμβουλευόμενος βρίσκεται σε θέση ισχύος, καθώς μόλις πάρει τις πληροφορίες που χρειάζεται τερματίζει την επαφή όταν ο ίδιος το επιθυμεί. Η συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου επικεντρώνεται σε ζητήματα της καθημερινότητας, ενώ εκείνη μέσω διαδικτύου χρησιμοποιώντας μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εστιάζει περισσότερο σε θέματα ψυχικής υγείας (Callahan & Inckle, 2012).

Πάντως, σε οποιαδήποτε περίπτωση από τις ανωτέρω, όταν υπάρχει αμφιβολία, ένας συμβουλευτικός ψυχολόγος θα πρέπει να διευκρινίσει τυχόν σχόλια ή μηνύματα που είναι δυσνόητα ή δεν μπορούν να κατανοηθούν (Mallen et al., 2005).

Άλλη μια μορφή της διαδικτυακής συμβουλευτικής αποτελούν οι ομάδες υποστήριξης ή αμοιβαίας βοήθειας. Αυτές αποτελούνται από άτομα που αντιμετωπίζουν παρόμοιες δυσκολίες στη ζωή τους, που συναντιούνται σε κοινό διαδικτυακό χώρο για να βοηθήσουν τον εαυτό τους και τους άλλους. Παρέχουν μια συνεχή και αρκετά διαθέσιμη πηγή υποστήριξης (Salem, Seidman, & Rappaport, 1998, οπ. αναφ. στο Apostolopoulou, Lekka, & Efstathiou, 2008. Suler, 2008), καθώς επίσης και μια ψυχολογική αίσθηση ομάδας που μπορεί να οδηγήσει σε μείωση του κοινωνικού στίγματος και της κοινωνικής απομόνωσης (Levine, 1998, οπ. αναφ. στο Apostolopoulou, Lekka, & Efstathiou, 2008). Προσφέρεται περισσότερο για ανθρώπους που, για οποιονδήποτε λόγο, διστάζουν να αναζητήσουν επαγγελματική βοήθεια. Τα μέλη των ομάδων υποστήριξης στο διαδίκτυο συνήθως χρησιμοποιούν ψευδώνυμα οπότε δεν χρειάζεται να αισθάνεται κανείς στιγματισμένος, επειδή παραδέχεται ότι έχει ένα ψυχολογικό πρόβλημα (Freeman, Barker, Pistrang, Keane, & McAteer, 2005).

Η δομή, ο ορισμός και τα όρια της "ομάδας" μπορεί να είναι αρκετά διαφορετικά σε απευθείας σύνδεση από ό, τι σε προσωπικό επίπεδο (Suler, 2008). Οι ομάδες υποστήριξης στο διαδίκτυο ενδέχεται να αποτελούνται από μηνύματα σε πίνακες συζήτησης που είναι διαθέσιμα 24 ώρες την ημέρα και οι ομάδες αυτές αποδείχθηκαν ότι αποφέρουν οφέλη στα μέλη τους. Η δεοντολογία μιας τέτοιας έρευνας δεν έχει ακόμη καθοριστεί σαφώς, κυρίως διότι τα μέλη των ομάδων υποστήριξης στο διαδίκτυο δεν εγγυώνται κατά κανόνα προστασία της ιδιωτικής ζωής ή εμπιστευτικότητα. Σύμφωνα με έρευνα των Freeman et. al, (2005) που διεξήχθη σε πανεπιστημιακό κολέγιο του Λονδίνου με φοιτητές οι οποίοι χρησιμοποιούσαν ομάδα υποστήριξης στο διαδίκτυο που δημιούργησε ο ίδιος με συναδέλφους του μαζί με μια ομάδα κλινικών ψυχολόγων, τα πιο κοινά προβλήματα των φοιτητών ήταν: δυσκολίες

μελέτης (29%), διαπροσωπικά προβλήματα (29%), κατάθλιψη / θλίψη (19%), διατροφικές ανησυχίες (17%) και ανησυχίες για τη μελλοντική τους απασχόληση (15%). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ίδιας έρευνας, η αμοιβαία υποστήριξη μέσω διαδικτύου είναι μια πολλά υποσχόμενη μέθοδος που μπορεί να προσαρμοστεί κατάλληλα ώστε να καλύψει τις ανάγκες των φοιτητών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Φαίνεται δε ότι στο μέλλον θα αποτελέσει ένα πολύτιμο εργαλείο κυρίως για τους φοιτητές που είναι απρόθυμοι να επωφεληθούν από τις παραδοσιακές συμβουλευτικές υπηρεσίες.

Σε μια ιστοσελίδα ή ένα blog, ένα άτομο μπορεί να εκφραστεί μέσα από μια ομάδα ανθρώπων. Εάν η ομάδα μπορεί να παρέχει ανατροφοδότηση στο συγκεκριμένο άτομο, οι απαντήσεις αυτές μπορεί να είναι επωφελείς. Οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας θα βρουν τρόπους να βοηθήσουν τους συμβουλευόμενους να επωφεληθούν τα βέλτιστα από τέτοιες ευκαιρίες που προσφέρουν οι ομάδες (Suler, 2008). Το www.yahoo.com παραθέτει 25.966 ομάδες στήριξης στο πλαίσιο της "υγείας και ευεξίας" (στοιχεία από την 21η Ιουνίου 2005. οπ. αναφ. στο Freeman et. al, 2005). Οι περισσότερες ομάδες υποστήριξης στο διαδίκτυο είναι στοχευμένες σε συγκεκριμένα ιατρικά ή ψυχολογικά θέματα.

Την ίδια εποχή, οι Mallen et. al., (2005) μετά από βιβλιογραφική μελέτη συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η συμμετοχή σε μια ομάδα ηλεκτρονικής υποστήριξης θα μπορούσε να οδηγήσει σε αίσθημα υποστήριξης και ανάπτυξης μιας αίσθησης κοινότητας με τα άλλα μέλη της ομάδας. Επιπλέον οι συμβουλευόμενοι είναι πρόθυμοι να ζητήσουν βοήθεια σε ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον και οι ομάδες υποστήριξης στο διαδίκτυο μπορεί να είναι ένα πρώτο βήμα προς την αλλαγή για πολλούς ανθρώπους (Grohol, 2004, οπ. αναφ. στο Mallen et.al., 2005).

Οι οδηγοί αυτοβοήθειας (self-help manuals) συντάσσονται από έναν συμβουλευτικό ψυχολόγο για ένα επίκαιρο θέμα ψυχικής υγείας. Ένα εγχειρίδιο αυτοβοήθειας στην ηλεκτρονική του εκδοχή μέσω υπολογιστή, έχει ως στόχο την ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα που το αφορούν. Χωρίς οικονομικό κόστος, αποτελούν συχνά την αρχική προσέγγιση του προβλήματος από έναν ενδιαφερόμενο, που διερευνά ένα ζήτημα που τον απασχολεί. Η εγκυρότητα όμως μιας πληροφορίας σε ένα κείμενο ευαισθητοποίησης ή σε έναν οδηγό αυτοβοήθειας είναι αμφισβητούμενη (Γιωτάκος & Παπαδομαρκάκη, 2016).

1.3 Ο ρόλος και οι δεξιότητες του Συμβούλου στη διαδικτυακή συμβουλευτική

Στην κοινωνία της παγκοσμιοποίησης που ζούμε ο σύμβουλος είναι ένας επαγγελματίας ψυχολόγος που απλώς αναπαράγει στην εργασία του κάποιες συγκεκριμένες τεχνικές ή είναι ένας επιστήμονας που κατανοεί την εξέλιξη του ανθρώπου και την ευρεία χρήση της τεχνολογίας στην καθημερινή ζωή; Όμως, παρόλο που ένας ψυχολόγος συμβουλευτικής μπορεί να είναι εξαιρετικά εξειδικευμένος στη συμβουλευτική πρόσωπο-με-πρόσωπο, αυτός ή αυτή μπορεί να μην είναι σε θέση να μεταφέρει με επιτυχία αυτές τις δεξιότητες σε ένα διαδικτυακό περιβάλλον. Όπως και στις συνεδρίες πρόσωπο-με-πρόσωπο, ένας ψυχολόγος διαδικτυακής συμβουλευτικής θα πρέπει να επιλέξει τις καλύτερες μεθόδους που πρέπει να χρησιμοποιήσει με τους συμβουλευόμενους του. Σύμφωνα με τους Mallen, Vogel & Rochlen, (2005), μερικοί συμβουλευόμενοι μπορεί να ανταποκριθούν καλά με τη μέθοδο της γνωστικής συμπεριφοράς, ενώ άλλοι μπορεί να ανταποκριθούν καλά αν οδηγούνται μέσω βιοματικών δραστηριοτήτων. Είναι πιθανό, η ίδια διαδικασία να εμφανιστεί κατά τη διάρκεια των διαδικτυακών συνεδριών και είναι πιθανό οι παρεμβάσεις γνωστικής συμπεριφοράς να είναι ευκολότερες στην εκτέλεση αυτού του τρόπου θεραπείας. Η διαδικτυακή συμβουλευτική μπορεί να είναι πολλά υποσχόμενη μέθοδος για τεχνικές γνωστικής συμπεριφοράς που στοχεύουν σε παραμορφωμένες πεποιθήσεις στη σκέψη του πελάτη.

Οι δεξιότητες και τα προσόντα ενός επιτυχημένου και αποτελεσματικού συμβούλου της παραδοσιακής συμβουλευτικής είναι απαραίτητα να υπάρχουν και στη διαδικτυακή συμβουλευτική. Ένας σύμβουλος είναι αποτελεσματικός, όταν διαθέτει κάποια χαρακτηριστικά όπως, ενσυναίσθηση, άνευ όρων αποδοχή των άλλων, γνησιότητα, επίγνωση της μη λεκτικής επικοινωνίας, σωστή χρήση της γλώσσας, πίστη στην αλλαγή, επίγνωση των δεοντολογικών και ηθικών επιλογών, ευαισθησίες στις αξίες του πελάτη, ικανότητα να κατανοεί τα προβλήματα του πελάτη, προβλέπει μελλοντικές επιπτώσεις, απουσιάζει η κοινωνική προκατάληψη, είναι ανοιχτός στη μάθηση και την έρευνα (McLeod, 2003). Η κύρια πρόκληση που αντιμετωπίζει ο σύμβουλος του διαδικτύου είναι να καταφέρει να συλλάβει με ακρίβεια το νόημα της επικοινωνίας που βασίζεται στον γραπτό λόγο (Fenichel et. al., 2002). Την ίδια στιγμή, ο συμβουλευόμενος ωφελείται περισσότερο αν νιώθει ότι ο σύμβουλος τον κατανοεί, τον νοιάζεται, τον αποδέχεται, και τον διακρίνει η ενσυναίσθηση.

Η πεμπουσία των διαδικτυακών υπηρεσιών στηρίζεται στην παροχή πρόσβασης σε διαδικασίες ψυχικής υγείας σε πληθυσμούς που διαφορετικά θα ήταν αποκλεισμένοι λόγω

περιβαλλοντικών κοινωνικών και οικονομικών καταστάσεων και ανισοτήτων (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011). Είναι πρωταρχικό, επομένως, ο σύμβουλος να γνωρίζει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των πελατών, τα βασικά στοιχεία του προφίλ των συμβουλευόμενων του και φυσικά θα πρέπει να προσπαθεί για τη βαθύτερη κατανόηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Ένας δημιουργικός, εξειδικευμένος και ηθικός επαγγελματίας, θα μπορούσε να εργαστεί διαδικτυακά ακόμα πιο αποτελεσματικά αλλά και εξίσου επιτυχημένα με την πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική (Alleman, 2002).

Παρόλο που πολλές από τις δεξιότητες που απαιτούνται για τη συμβουλευτική σε απευθείας σύνδεση μπορεί να είναι παρόμοιες με εκείνες της παραδοσιακής συμβουλευτικής, ο σύμβουλος για τη διαδικτυακή συμβουλευτική θα πρέπει να ενημερώνεται σε ειδικά θέματα που εμπλέκονται στην ηλεκτρονική παροχή συμβουλών (Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005). Δεν είναι σωστό για έναν επαγγελματία να πραγματοποιεί διαδικτυακές συνεδρίες μέσω της σύγχρονης συνομιλίας, εάν ο ίδιος δεν είναι εξοικειωμένος με την τεχνολογία. Άλλωστε αυτοί που συνήθως επιζητούν τη διαδικτυακή συμβουλευτική είναι άνθρωποι που έχουν εξοικειωθεί με την τεχνολογία και μπορούν μέσω αυτής να εκφράσουν άνετα και με ποικίλους τρόπους τα συναισθήματά τους. Γι αυτό τον σύμβουλο (Fenichel et. al., 2002) πρέπει να τον διακρίνει άνετη χρήση της τεχνολογίας και της ηλεκτρολόγησης, προθυμία και θετική στάση απέναντι στο διαδίκτυο, να μην εγκαταλείπει την προσπάθεια και να αντέχει σε καταστάσεις απόγνωσης και απογοήτευσης, εξαιτίας τεχνολογικών προβλημάτων που μπορεί να διακόψουν μια συνεδρία. Επίσης, πρέπει να έχει γνώση κρυπτογράφησης, αλλά και εκφραστική γραφή, άνεση να περιγράφει τα συναισθήματα του ίδιου και των άλλων σε κείμενο καθώς και δυνατότητα αποτελεσματικών θεραπευτικών παρεμβάσεων χρησιμοποιώντας μόνο γραπτό κείμενο. Συνεπώς, είναι πολυδιάστατος ο ρόλος του διαδικτυακού συμβούλου που εκτός από ψυχολόγος πρέπει να λειτουργεί και ως παιδαγωγός, ερευνητής, δημιουργός, κλπ (Καλαβά –Μυλωνά, 2008).

1.3.1 Η κατάρτιση του Συμβούλου στη διαδικτυακή συμβουλευτική

Η εξειδίκευση των συμβουλευτικών ψυχολόγων που θέλουν να ασχοληθούν επαγγελματικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική θα πρέπει να προσεγγιστεί με δύο τρόπους. Πρώτον, οι ψυχολόγοι παροχής συμβουλευτικής που έχουν ήδη ολοκληρώσει τη μεταπτυχιακή τους εκπαίδευση, χρειάζονται συνεχή ενημέρωση ή κατάρτιση στην επικοινωνία μέσω υπολογιστή και στα δεοντολογικά διλήμματα της διαδικτυακής

συμβουλευτικής (Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005). Σε ότι αφορά το πρώτο, υπάρχει μία κλίμακα μέτρησης της κατανόησης και εμπειρίας πάνω σε θέματα υπολογιστή (CUE, Potosky & Bobko, 1998, οπ.αναφ. στο Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005) η οποία αξιολογεί τις γνώσεις ενός χρήστη που χρησιμοποιεί υπολογιστή, τον βαθμό στον οποίο ο χρήστης χρησιμοποιεί υπολογιστή για διάφορες λειτουργίες και το πόσο καλά αντιλαμβάνεται ότι χρησιμοποιεί τον υπολογιστή. Η θετική στάση απέναντι στους υπολογιστές σχετίζεται με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών (Smith, Caputi, Crittenden, Jayasuriya, & Rawstone, 1999, οπ.αναφ. στο Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005). Εάν βρεθούν συμβουλευτικοί ψυχολόγοι ανεπαρκείς σε μία περιοχή της επικοινωνίας μέσω υπολογιστή, θα μπορούσαν να ενημερωθούν και να εξοικειωθούν με την τεχνολογία πριν εργαστούν με έναν πελάτη διαδικτυακά. Σε ό,τι αφορά την εκπαίδευση σε δεοντολογικά θέματα, οι συμβουλευτικοί ψυχολόγοι πρέπει όχι μόνο να γνωρίζουν τα νομικά και δεοντολογικά ζητήματα που συνδέονται με την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής σε απευθείας σύνδεση, αλλά και να ενημερώνονται διαρκώς για τα νέα νομικά και δεοντολογικά ζητήματα που σχετίζονται με την άδεια και τη δικαιοδοσία της διαδικτυακής παροχής συμβουλευτικής.

Δεύτερον, τα μαθήματα στο πανεπιστήμιο σε τομείς της συμβουλευτικής ψυχολογίας θα πρέπει να αρχίσουν να ενσωματώνουν και μαθήματα διαδικτυακής συμβουλευτικής και πρακτικές τέτοια ώστε οι νέοι επαγγελματίες να είναι έτοιμοι να παράσχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες διαδικτυακά (Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005). Επίσης, για την έκφραση των συναισθημάτων, οι σύμβουλοι πρέπει να χρησιμοποιούν τα σχετικά εικονίδια (e moticons), ενώ παράλληλα είναι ιδιαίτερα χρήσιμη και απαραίτητη η εξοικείωση τους με το διαδίκτυο και τις εφαρμογές του. Ένας εξίσου σημαντικός παράγοντας, σύμφωνα με τον Τσέργο, (2008), ο οποίος προσδιορίζει την αποτελεσματικότητα των συμβούλων, είναι η διάθεσή τους για επιμόρφωση, εκπαίδευση και καθοδήγηση από έμπειρους συμβούλους. Για παράδειγμα, στο Ηνωμένο Βασίλειο υπάρχει τουλάχιστον ένας δικτυακός τόπος που προσφέρει online εκπαίδευση στους διαδικτυακούς συμβούλους (www.onlinetraining4counsellors.com) (Alleman, 2002).

Λόγω της σπουδαιότητας της κατάρτισης στην ανάπτυξη δεξιοτήτων, ιδιαίτερα σε μια διαδικασία που στερείται οπτικών και ακουστικών δεικτών επικοινωνίας, αυτή θα πρέπει να είναι άμεσα διαθέσιμη για να διασφαλιστεί η καλλιέργεια αποτελεσματικής συμβουλευτικής σχέσης. Αυτή η επαγγελματική κατάρτιση τονίστηκε ιδιαίτερα από τις διαδικτυακές υπηρεσίες συμβουλευτικής της νεολαίας στο Ηνωμένο Βασίλειο (Hanley, 2004).

Η κατάρτιση των διαδικτυακών συμβουλευτικών ψυχολόγων πρέπει να βασίζεται i) στην ερμηνεία γραπτών μηνυμάτων, γραμμένων μέσω σύγχρονου chat με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών και ii) στην αξιολόγηση των πελατών χωρίς τη βοήθεια των μη λεκτικών σημείων (Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005). Η συμβουλευτική σε απευθείας σύνδεση απαιτεί ζήλο και σεβασμό για τη γλώσσα. Δεν νοείται να ξεκινήσει ο σύμβουλος τη συμβουλευτική με γραπτό κείμενο, αν αγωνίζεται να βρει τη σωστή λέξη για να εκφραστεί. Όταν ένας διαδικτυακός σύμβουλος εργάζεται μόνο με κείμενο, οι λέξεις είναι το μόνο θεραπευτικό εργαλείο και αυτές θα πρέπει να επιλεγούν και να χρησιμοποιηθούν με επιδεξιότητα (Fenichel et. al., 2002).

Σύμφωνα με τον Σύνδεσμο για τη Συμβουλευτική Εκπαίδευση και Εποπτεία (1999, οπ. αναφ. στο Παπάνης & Μπαλάσα, 2011) ο σύμβουλος πρέπει να έχει πολλές από τις παρακάτω ικανότητες:

- Να μπορεί να αυξάνει την παραγωγικότητά του χρησιμοποιώντας κατάλληλο λογισμικό
- να μπορεί να χρησιμοποιεί όλα τα οπτικοακουστικά μέσα
- να έχει ήδη συμμετάσχει σε διεθνή συνέδρια για τη συμβουλευτική
- να έχει πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων σχετικές με το επάγγελμά του
- να μπορεί να επικοινωνεί με όλα τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης
- να έχει γνώση χειρισμού στατιστικών πακέτων (π.χ. spss)
- να χορηγεί διαδικτυακά ερωτηματολόγια
- να γνωρίζει και να παραπέμπει τους συμβουλευόμενους του σε κατάλληλους ιστότοπους από όπου εκείνοι θα αντλούν πληροφορίες για θέματα προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης αλλά και διαχείρισης διαπροσωπικών σχέσεων
- να γνωρίζει το νομικό καθεστώς της παροχής υπηρεσιών μέσω διαδικτύου.

Ο κύριος ρόλος και η ευθύνη ενός διαδικτυακού συμβούλου επικεντρώνεται στην προετοιμασία του υλικού και στην παροχή του στο διαδίκτυο με τρόπο που να είναι ελκυστικό, φιλικό και βέλτιστα αποτελεσματικό (Barak et. al., 2008).

Δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι, στο διαδίκτυο είναι δυνατόν να παρέχονται υπηρεσίες σε συμβουλευόμενους που προέρχονται από συμβούλους διαφορετικών πολιτισμών. Επομένως, είναι αναγκαία η εκπαίδευση του συμβούλου καθώς και η διαρκής ενημέρωση του πάνω σε θέματα διαπολιτισμικής συμβουλευτικής (Τσέργας, 2008).

Τέλος, στην περίπτωση της τηλεφωνικής συμβουλευτικής ο σύμβουλος πρέπει να διαθέτει δεξιότητες τηλεφωνικής επικοινωνίας να είναι ευέλικτος και διορατικός, να χρησιμοποιεί σωστά τη γλώσσα, δηλαδή να έχει ακρίβεια στην έκφραση, με καλή άρθρωση και προφορά, υψηλή ποιότητα φωνής, να χρησιμοποιεί επιφωνήματα που να δείχνουν ότι προσέχει τον συμβουλευόμενο και να μπορεί να χειριστεί κατάλληλα τη σιωπή (Χαροκοπάκη, 2008, οπ.αναφ. στο Σιδηροπούλου – Δημακάκου, 2006). Οι δεξιότητες αυτές αποτελούν απαραίτητα στοιχεία του συνόλου των συμβουλευτικών του ικανοτήτων και προσόντων.

Σε κάθε περίπτωση πάντως ο σύμβουλος οφείλει να απαντήσει σε διάφορα ερωτήματα όπως, ποιες περιπτώσεις συμβουλευόμενων θα συμπεριλάβει στη διαδικτυακή συμβουλευτική, ποιες κατηγορίες προβλημάτων θα εξαιρεθούν, πώς θα εφαρμόσει μία παρέμβαση στο διαδίκτυο, πως θα διεξάγει ένα πείραμα, ποια θα είναι τα στάδια διάγνωσης του προβλήματος (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011).

1.4 Χαρακτηριστικά της διαδικτυακής συμβουλευτικής σχέσης

Ο Carl Rogers στο βιβλίο του «Πρόσωπο-με-Πρόσωπο» υποστηρίζει ότι η αποτελεσματικότητα του έργου ενός συμβούλου εξαρτάται κυρίως από τη δημιουργία μιας ποιοτικής σχέσης ανάμεσα σε αυτόν και τον συμβουλευόμενο και κατά δεύτερο λόγο από την καταλληλότητα της μεθόδου προσέγγισης (Rogers, 1967). Κεντρικό πρόσωπο είναι ο συμβουλευόμενος, ο οποίος μέσω της αυθεντικής σχέσης, της άνευ όρων αποδοχής του και της ενσυναίσθησης, επιτυγχάνεται η τροποποίηση της συμπεριφοράς του, καθώς το άτομο αποκτά εικόνα του εαυτού του και ενσωματώνει σε αυτήν εμπειρίες που άλλοτε απέφευγε. Ο Carl Rogers έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στην εικόνα του εαυτού, ενώ έννοιες όπως η αυτοπραγμάτωση, η αυτοεικόνα, αποκτούν σημασία και σχετίζονται με την ανάγκη του ατόμου να γίνεται αποδεκτός στους άλλους.

Με άλλα λόγια μία ασφαλής και έμπιστη συμβουλευτική σχέση, η οποία χαρακτηρίζεται από ενσυναίσθηση, γνησιότητα και άνευ όρων αποδοχή, αποτελεί απαραίτητη συνθήκη για μια επιτυχή συμβουλευτική διαδικασία. Ωστόσο, στην περίπτωση της συμβουλευτικής μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή τίθενται πολλά ερωτηματικά που αφορούν τη δημιουργία και ανάπτυξη αυτής της συμβουλευτικής σχέσης. Είναι δυνατόν, π.χ. τα τρία αυτά χαρακτηριστικά να λειτουργήσουν σε ένα περιβάλλον όπου οι συμμετέχοντες

δεν βρίσκονται στον ίδιο χώρο; Επιπλέον είναι δυνατόν να δημιουργηθεί μια ποιοτική σχέση μεταξύ του συμβούλου και του συμβουλευόμενου με την απλή διαμεσολάβηση του διαδικτύου;

Σε ό,τι αφορά τη σχέση συμβούλου-συμβουλευόμενου που αναπτύσσεται μέσω διαδικτύου, στη βιβλιογραφία έχουν διατυπωθεί πολλές απόψεις. Όταν ο συμβουλευόμενος χρησιμοποιεί τον υπολογιστή η συμβουλευτική σχέση από «πρόσωπο-με-πρόσωπο» μετατρέπεται σε «πρόσωπο με συσκευή» και τότε αναπτύσσεται μία άλλη μορφή επικοινωνίας με νέα χαρακτηριστικά (Καλαβά-Μυλωνά, 2008).

Σε αυτή τη μορφή επικοινωνίας, απουσιάζει η φυσική παρουσία του συμβούλου, με αποτέλεσμα η ανθρώπινη επαφή και αλληλεπίδραση να μη λειτουργεί συμμετρικά. Ο Carl Rogers υποστηρίζει ότι η ανθρώπινη επικοινωνία είναι πολύ σημαντική και δεν πρέπει να αποφεύγεται επειδή επιθυμούμε να εξοικονομήσουμε χρόνο ή να αποφύγουμε την ταλαιπωρία για την επίτευξη της (Rogers, 1967). Οι υποστηρικτές της θεραπευτικής δύναμης της δημιουργίας μιας αυθεντικής σχέσης πρόσωπο με πρόσωπο απορρίπτουν κάθε είδους παρέμβασης με μεσολάβηση υπολογιστών. Προτιμούν μια πλήρως διαπροσωπική συνάντηση. Η εξ αποστάσεως ανάπτυξη σχέσης με βασικές δεξιότητες την ενσυναίσθηση, γνησιότητα και άνευ όρων αποδοχή δεν είναι δυνατόν να επιτευχθεί και επομένως η συμβουλευτική διαδικασία όχι μόνο δεν ολοκληρώνεται αλλά ούτε καν δημιουργείται (Suler, 2008).

Όμως δεν μπορούμε να παραβλέψουμε το γεγονός ότι ένα από τα κύρια χαρακτηριστικά της σημερινής εποχής είναι η αυξανόμενη διάδοση της τεχνολογίας, της πληροφορίας και της επικοινωνίας. Έτσι, οι υποστηρικτές της συμβουλευτικής μέσω της χρήσης του υπολογιστή αντιτείνουν ότι είναι δυνατόν να αναπτυχθούν αυθεντικές διαπροσωπικές σχέσεις, αφού στις μέρες μας οι άνθρωποι δημιουργούν κοινότητες στο διαδίκτυο, από τις οποίες αντλούν βοήθεια και υποστήριξη (Kaufman, 1996. Reid, 1996, οπ.αναφ. στο Τσέργα, 2008). Με αυτή την άποψη συμφωνούν και άλλοι ερευνητές, υποστηρίζοντας ότι η διαδικτυακή παροχή συμβουλευτικής αφορά σύνδεση ανθρώπων (Skinner & Zack, 2004). Δεν αντικαθιστά ο υπολογιστής την ανθρώπινη αλληλεπίδραση, μάλλον, η ανθρώπινη αλληλεπίδραση διευκολύνεται και ενισχύεται μέσω της χρήσης του διαδικτύου.

Η τεχνολογία, και πιο συγκεκριμένα το διαδίκτυο, μεταβάλλει τη δυναμική της σχέσης συμβούλου-συμβουλευόμενου και διαφοροποιεί τους ρόλους του καθενός. Στην

προσπάθεια εγκαθίδρυσης της συμβουλευτικής σχέσης, οι σύμβουλοι υιοθετούν ένα στυλ επικοινωνίας το οποίο βρίσκεται πιο κοντά στο διάλογο παρά σε μία μορφή τυπικής επικοινωνίας. Μερικοί συμβουλευόμενοι μπορεί να δημιουργήσουν μια ιδανική νοητική εικόνα ενός θεραπευτή που πιστεύουν ότι μπορεί πραγματικά να τους βοηθήσει (Suler, 2001).

Ένας σημαντικός παράγοντας ο οποίος παίζει ρόλο κλειδί στη συμβουλευτική διαδικασία και ανησυχεί πολλούς συμβούλους είναι το γεγονός ότι η έλλειψη μη λεκτικών μηνυμάτων μπορεί να παρεμποδίσει τη συμβουλευτική διαδικασία και να υπονομεύσει θεμελιωδώς την επίτευξη μιας αποτελεσματικής συμβουλευτικής σχέσης (Glasheen & Campbell, 2009). Η απουσία φωνητικού τόνου και χροιάς, γλώσσας σώματος, έκφρασης και «επαφής με τα μάτια» είναι θεμελιώδους σημασίας στην παραδοσιακή συμβουλευτική (McLeod, 2003. Rogers, 1967). Επίσης, ένα άλλο σημαντικό σημείο της συμβουλευτικής διαδικασίας που τονίζουν οι Skinner και Zack (2004), είναι ότι η ακριβής χρονική στιγμή για την έναρξη παροχής συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου δεν μπορεί να προσδιοριστεί με ακρίβεια.

Οι σύμβουλοι στη Γραμμή Βοήθειας Kids διαπίστωσαν ότι παρά τα πολλά πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής, η έλλειψη συναισθηματικών συνθηκών καθιστά δύσκολη την εύρεση της σοβαρότητας της συναισθηματικής κατάστασης του νέου και χρειάζονται στρατηγικές ώστε να ξεπεραστεί αυτή η δυσκολία (Bambling, King, Reid, & Wegner, 2008, οπ.αναφ. στο Glasheen & Campbell, 2009).

Η σύγχρονη βιβλιογραφία, δεν είναι αρκετά πλούσια σε μελέτες που σχετίζονται με την ποιότητα των σχέσεων συμβούλου-συμβουλευόμενου που έχουν αναπτυχθεί μέσω της διαδικτυακής συμβουλευτικής, αποδίδοντας μικτά αποτελέσματα (Chardon et al., 2011. Dowling & Rickwood, 2014. Fukkink, 2011. Hanley, 2009. King et al., 2006a. Williams et al., 2009, οπ. αναφ. στο Hanley, Ersahin, Sefi, & Hebron, 2016. Mallen, Vogel, Rochlen, & Day, 2005). Οι Mallen, et. al., (2005), σε μια ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι είναι δυνατή η ασύγχρονη διεξαγωγή της συμβουλευτικής σε απευθείας σύνδεση οπότε η συμβουλευτική σχέση είναι παρόμοια με εκείνη που απαντάται στις μελέτες πρόσωπο-με-πρόσωπο. Οι συμβουλευόμενοι σε απευθείας σύνδεση αναφέρουν ότι βιώνουν ισχυρούς δεσμούς με τους συμβούλους τους και ωφελούνται από την ενεργητική επίδραση της ενθάρρυνσης. Το τελευταίο αυτό σημείο βρίσκεται σε συμφωνία με τα συμπεράσματα των McKenna και Bargh (2000), που υποστηρίζουν ότι τα άτομα που είναι κοινωνικά

απομονωμένα και έχουν δυσκολίες στη διαμόρφωση σχέσεων έχουν περισσότερες πιθανότητες να καλλιεργήσουν μια βαθιά σχέση με το σύμβουλο μέσα από τη διαδικτυακή συμβουλευτική παρά με την παραδοσιακή (Richards & Vigano, 2013).

Από την άλλη πλευρά, οι Cohen και Kerr (1998) και οι Cook και Doyle (2002) δεν διαπίστωσαν σημαντικές διαφορές στην αναφερόμενη θεραπευτική σχέση μεταξύ των παρεμβάσεων της παραδοσιακής συμβουλευτικής και της διαδικτυακής (βλέπε ανασκόπηση των Mallen, Vogel, Rochlen, & Day, 2005). Ωστόσο, οι Hufford et.al., (1999) κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι έφηβοι ανέφεραν λιγότερο ποιοτική σχέση στην παραδοσιακή συμβουλευτική από ότι με τη διαδικτυακή.

Ωστόσο, υπάρχουν και ερευνητές που υποστηρίζουν ότι οι διαδικτυακές σχέσεις είναι διαφορετικές από τις προσωπικές σχέσεις συμβούλων, όχι καλύτερες ή καθόλου χειρότερες, οπότε η σύγκρισή τους είναι μάλλον λανθασμένη (Anthony, 2000). Άλλωστε, η εκπαίδευση του συμβούλου σαφώς επηρεάζει τη στάση του και το είδος της διαδικτυακής σχέσης που δημιουργεί. Η αμφισβήτηση, από την πλευρά του συμβούλου, της δυνατότητας δημιουργίας μιας συμβουλευτικής σχέσης μέσω διαδικτύου μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την ποιότητα της σχέσης. Ένας σύμβουλος που αποφασίζει να ασκήσει διαδικτυακή συμβουλευτική χρειάζεται να αντιμετωπίσει αυτή την προκατάληψη (Γιωτάκος & Παπαδομαρκάκη, 2016). Άλλωστε η συμβουλευτική διαδικασία είναι πολυδιάστατη και περίπλοκη. Κάθε φορά ο σύμβουλος συνδυάζει μεθόδους και τεχνικές τέτοιες ώστε να μπορεί να αντιμετωπίσει την διαφορετική περίπτωση (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011). Η θεραπευτική σχέση, επομένως, είναι πολύπλοκη και είναι απαραίτητο, οι σύμβουλοι να έχουν βαθιά επίγνωση του ποια είναι τα κομβικά σημεία δημιουργίας και τη διατήρησης σχέσεων, ώστε να βοηθούν τους συμβουλευόμενους τους (McLeod, 2003).

Τελικά λοιπόν, το θεμελιώδες ερώτημα του κατά πόσο οι μεταβλητές που παίζουν ρόλο στην πρόβλεψη της επιτυχία στη συμβουλευτική πρόσωπο-με-πρόσωπο, παίζουν τον ίδιο ρόλο και στις ηλεκτρονικές παρεμβάσεις, παραμένει. Τέτοια ευρήματα τονίζουν σαφώς την ανάγκη για περαιτέρω ενδελεχή έρευνα. Επιπλέον, ο περιορισμένος αριθμός μελετών που έχουν εκπονηθεί στον τομέα αυτό υπογραμμίζει ότι πρόκειται για ερευνητικό πεδίο που χρήζει περαιτέρω διερεύνησης κι εξέτασης (Hanley et al., 2016).

1.5 Αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής συμβουλευτικής

Η καταλληλότητα της συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου θα πρέπει να αξιολογείται ανάλογα με το είδος του αναφερόμενου προβλήματος και την προσωπικότητα του ατόμου που αναζητά βοήθεια (Γιωτάκος & Παπαδομαρκάκη, 2016). Ένα από τα πιο σημαντικά ερωτήματα που σχετίζονται με την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής συμβουλευτικής είναι ποιος θα επωφελείται περισσότερο από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής παροχής συμβουλών και ποιος πιθανόν θα βλάπτεται (Mallen et. al., 2005). Άτομα που έχουν πιο σοβαρά ζητήματα που απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή και εποπτεία μπορούν να εξυπηρετηθούν καλύτερα μέσω της παραδοσιακής συμβουλευτικής. Μέχρι σήμερα, όμως, η έρευνα σχετικά με την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής παροχής συμβουλών είναι περιορισμένη. Η έρευνα στη διαδικτυακή συμβουλευτική σε εφήβους είναι ακόμη πιο σπάνια, ενώ η διαδικτυακή παροχή συμβουλευτικής από τους σχολικούς συμβούλους είναι σχεδόν ανύπαρκτη (Glasheen & Campbell, 2009).

Τα ευρήματα μελετών που αξιολόγησαν τα αποτελέσματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής ήταν ως επί το πλείστον θετικά, αναφέροντας σημαντική βελτίωση των πελατών (Cohen & Kerr, 1998. Day & Schneider, 2002. Glueckauf et al., 2002. Hopps et al., 2003. Lange et al., 2001, οπ. αναφ. στο Mallen et.al., (2005). Συμπερασματικά, αυτές οι μελέτες παρέχουν προκαταρκτικές ενδείξεις ότι μπορεί η διαδικτυακή συμβουλευτική να είναι αποτελεσματική, οπότε η υιοθέτησή της θα οδηγήσει στη μείωση των προβλημάτων των πελατών. Σε μελέτη σε σχολείο της Αυστραλίας παρατηρήθηκε ότι η πλειοψηφία των μαθητών που χρησιμοποίησαν την ηλεκτρονική υπηρεσία, στη συνέχεια, τελικά, ζήτησε συμβουλευτική πρόσωπο με πρόσωπο με τον σχολικό σύμβουλο (Glasheen & Campbell, 2008). Εάν αυτά τα δεδομένα υποστηριχθούν ακόμη μερικώς από περαιτέρω έρευνα, η ανάπτυξη της διαδικτυακής παροχής συμβουλευτικής θα μπορούσε να βοηθήσει τη συμβουλευτική πρόσωπο με πρόσωπο και όχι να τη βλάψει. Μερικοί συμβουλευόμενοι μπορούν να χρησιμοποιούν αποκλειστικά το ένα ή το άλλο είδος συμβουλευτικής, ενώ άλλοι πιστεύουν πως θα επωφεληθούν από το συνδυασμό και των δύο (Alleman, 2002).

Από τις σχετικές μελέτες που ολοκληρώθηκαν, πέντε μελέτες, επικεντρώθηκαν στη μετρήσιμη αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής παροχής συμβουλευτικής, τα δε αποτελέσματα ήταν ανάμικτα (Dowling and Rickwood, 2015a . Sefi and Hanley, 2012. Watsford and Rickwood, 2014 . King et al., 2006b. Wentz et al., 2012, οπ. αναφ. στο Glasheen and Campbell, 2009). Η μελέτη των Wentz et al., (2012) για παράδειγμα

συμπεραίνει αύξηση της αυτοεκτίμησης και της ποιότητας ζωής των συμμετεχόντων. Ενώ μια άλλη των Harun, Sainudin, & Hamzah (2001), που έγινε σε φοιτητές σε ένα ιδιωτικό πανεπιστήμιο της Μαλαισίας, ενώ το 52% των φοιτητών ήταν πρόθυμοι να συμμετάσχουν σε διαδικτυακές συμβουλευτικές συνεδρίες, το 42% δεν ήταν βέβαιοι αν το ήθελαν, το δε υπόλοιπο 6% απέρριψαν εντελώς την ιδέα εξ αρχής. Όπως δείχνουν οι σχετικές έρευνες, οι διαδικτυακές συμβουλευτικές υπηρεσίες στα σχολεία μπορούν να αποτελέσουν εναλλακτική λύση για βοήθεια στους μαθητές σε ότι αφορά την επαγγελματική τους επιλογή.

Σχετικά με τη χρήση μεθόδων αξιολόγησης, ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται συχνά στην έρευνα παροχής διαδικτυακής συμβουλευτικής είναι το έντυπο αξιολόγησης συμβούλων (Barak & LaCrosse, 1975, οπ. αναφ. στο Mallen et.al., 2005), στο οποίο συλλέγονται και καταγράφονται οι αντιλήψεις του συμβουλευόμενου όσον αφορά την ελκυστικότητα, την εμπειρογνωμοσύνη και την αξιοπιστία. Αυτό το είδος μελέτης θα μπορούσε να παράσχει μια ένδειξη των οφελών, των κινδύνων και της αποτελεσματικότητας της συμβουλευτικής του διαδικτύου σε σύγκριση με την παραδοσιακή συμβουλευτική.

Περαιτέρω μελέτη της αποτελεσματικότητας έγινε από τους King, Bambling, Reid, et al., (2006) ανάμεσα σε διαφορετικές μορφές συμβουλευτικών υπηρεσιών για το Kids Help Line, η οποία κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η συμβουλευτική μέσω διαδικτύου είχε μικρότερη επίδραση από την τηλεφωνική συμβουλευτική. Αυτό το συμπέρασμα έδειξε ότι, η διαδικτυακή παροχή συμβουλευτικής έχει διαφορετικά πλεονεκτήματα για ορισμένους συμβουλευόμενους και ότι οι παράγοντες που συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητά της, χρειάζονται περαιτέρω έρευνα. Πάντως, αν και υπάρχει έλλειψη έρευνας σχετικής με την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής παροχής συμβουλευτικής, πολλοί ενήλικοι έχουν αποδεχθεί και υιοθετήσει αυτόν τον τρόπο ψυχολογικής υποστήριξης. Όμως αυτή τη στιγμή, δεν υπάρχει εκτεταμένη έρευνα ώστε να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα ή προτάσεις σχετικά με τις πιο αξιόπιστες παρεμβάσεις (Mallen et.al., 2005).

Ωστόσο, τα προβλήματα των συμβουλευόμενων που αναζητούν είτε την παραδοσιακή συμβουλευτική, είτε τη διαδικτυακή, έχουν τα ίδια θέματα και είναι κοινά (Richards & Vigano, 2013). Επιπλέον, οι Barak et al. (2008), όπως ανέφεραν, παρόλο που όλες οι ηλικιακές ομάδες παρουσίαζαν οφέλη σε διαδικτυακές παρεμβάσεις, τα άτομα ηλικίας 19-39 ετών φάνηκαν να επωφελούνται περισσότερο. Με την πάροδο του χρόνου γίνεται φανερό ότι, η διαδικτυακή παροχή συμβουλευτικής προσελκύει γυναίκες στην ομάδα των 20-40 ετών, η οποία στην πραγματικότητα αντικατοπτρίζει τη δημογραφική

συμβουλευτική πρόσωπο-με-πρόσωπο (Chester & Glass, 2006, οπ. αναφ. στο Richards & Vigano, 2013).

Η διαδικτυακή συμβουλευτική μπορεί να είναι πολλά υποσχόμενη για τεχνικές γνωστικής συμπεριφοράς που στοχεύουν σε λανθασμένες πεποιθήσεις στη σκέψη του πελάτη (Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005). Οι λανθασμένες πεποιθήσεις και ο μη ορθός τρόπος σκέψης μπορούν να εντοπιστούν απευθείας στις λέξεις που πληκτρολογήθηκαν από τον συμβουλευόμενο και ένας ψυχολόγος συμβουλευτικής έχει τη δυνατότητα να του ζητήσει να διαβάσει ό,τι είχε γράψει στη συνεδρία που προηγήθηκε. Ένας συμβουλευτικός ψυχολόγος θα μπορούσε ενδεχομένως να ανατρέξει σε συνεδρίες που συνέβησαν στο απώτερο παρελθόν, εάν έχουν αποθηκευτεί οι συνεδρίες (τα γραφόμενα) οπότε οι λέξεις που ο συμβουλευόμενος χρησιμοποίησε σε προηγούμενη συνεδρία μπορούν να συγκριθούν με τα νέα σχόλια του συμβουλευόμενου. Παρόλο που οι παρεμβάσεις οι οποίες βασίζονται στη γνωστική θεωρία συμπεριφοράς (CBT), μπορεί να είναι πιο εύκολα προσαρμοσμένες στην ηλεκτρονική παροχή συμβουλών, η CBT απαιτεί την παρακολούθηση των συμβουλευόμενων, κάτι που είναι πιο δύσκολο σε απευθείας σύνδεση (Mallen et al., 2005).

Ο κύριος σκοπός της συμβουλευτικής στο διαδίκτυο δεν επιδιώκει να αντικαταστήσει τις παρεμβάσεις πρόσωπο-με-πρόσωπο, αλλά να τις συμπληρώσει (Mallen et.al., 2005). Αποτελεί, δηλαδή, μία μορφή συμβουλευτικής, η οποία εφαρμόζεται υπό προϋποθέσεις και με βάση συγκεκριμένες αρχές (Τσέργας, 2008).

Την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής θεραπείας διαφορετικών μορφών εξέτασαν οι Barak, Hen, Boniel-Nissim, & Shapira, (2008) οι οποίοι πραγματοποίησαν μια μετα-ανάλυση 92 μελετών. Οι εν λόγω μελέτες αφορούσαν συνολικά 9.764 συμβουλευόμενους που συμμετείχαν σε συμβουλευτική παρέμβαση μέσω διαδικτύου για ποικίλα προβλήματα, και αξιολογήθηκε η αποτελεσματικότητά τους. Σύμφωνα λοιπόν, με τα αποτελέσματα της μελέτης αυτής, καταρχάς δεν υπήρχε σημαντική διαφορά μεταξύ των διαφόρων ειδών συμβουλευτικής που να σχετίζεται με τον τύπο προβλήματος, τη θεωρητική προσέγγιση και τον τύπο των συμβουλευόμενων. Δεύτερο και γενικότερο συμπέρασμα της μετα-ανάλυσής τους είναι ότι η θεραπεία μέσω διαδικτύου, κατά μέσο όρο, είναι σχεδόν εξίσου αποτελεσματική με τη θεραπεία πρόσωπο-με-πρόσωπο. Τρίτο συμπέρασμα που σχετίζεται με την έλλειψη οπτικής επαφής και των μη λεκτικών σημάτων επικοινωνίας, η διαδικτυακή θεραπεία μπορεί να παραχθεί αποτελεσματικά, χρησιμοποιώντας διάφορες διαδικτυακές εφαρμογές και αξιοποιώντας ποικίλες επιλογές ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Αν

λάβουμε υπόψη μας ότι οι επαγγελματίες διαδικτυακοί σύμβουλοι είναι σχετικά αρχάριοι και στερούνται προηγμένης εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τομέα αυτό, τα σχετικά ευρήματα είναι εντυπωσιακά και εκπληκτικά.

Για παράδειγμα, ο γραμματέας της Διεθνούς Εταιρείας Ψυχικής Υγείας Online, Gary S. Stofle, (2001), θεραπεύει ασθενείς διαδικτυακά από το 1996 και συμβουλεύει ότι σε καταστάσεις κρίσης, όπως η αυτοκτονία, η διαταραγμένη σκέψη όπου κάποιος δυσκολεύεται να διαχωρίσει την πραγματικότητα από τη μη πραγματικότητα, οι διαταραχές προσωπικότητας, όπου ένα άτομο πιθανόν πρέπει να αλληλεπιδρά με ένα άλλο και οι διαγνωστικές απαιτήσεις για τις οποίες είναι σημαντική και απαραίτητη η άμεση παρατήρηση της φυσικής κατάστασης του ατόμου, (π.χ. η νευρική ανορεξία), δεν πρέπει να αντιμετωπίζονται διαδικτυακά. Άλλοι ερευνητές (Richards & Vignano, 2013), προσθέτουν στα ανωτέρω και την ενδοοικογενειακή βία, την κατάχρηση ουσιών, την κακοποίηση παιδιών καθώς και τη σεξουαλική επίθεση. Ο ερευνητής Stofle υποψήφιος για διαδικτυακή συμβουλευτική, ορίζει άτομα που αναζητούν προσωπική εξέλιξη και ολοκλήρωση, άτομα με προβληματική εικόνα του σώματος ή ντροπή και ενοχές αλλά και άτομα που υποφέρουν από αγοραφοβία, διαταραχές άγχους και κοινωνικές φοβίες. Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγουν και αρκετοί άλλοι μελετητές (Hardeman, Griffin, Johnston, Kinmonth, & Wareham, 2000. Shaw, O'Rourke, Del Mar, & Kenardy, 2007. Barak et al. 2008, οπ. αναφ. στο Barak et. al. (2008). Επίσης, οι Andersson et al., (2009), προσθέτουν τη διαταραχή πανικού, τη διαταραχή μετατραυματικού στρες (PTSD) καθώς και την ήπια έως μέτρια κατάθλιψη. Τελευταία έχουν αναδυθεί κι άλλες προβληματικές περιοχές οι οποίες είναι δυνατόν να αντιμετωπιστούν εξίσου αποτελεσματικά διαδικτυακά, όπως οι οικογενειακές δυσκολίες (Jedlicka & Jennings, 2001), τα σεξουαλικά προβλήματα (Hall, 2004), οι ακραίες εθιστικές συμπεριφορές (Stofle, 2002), η ανησυχία και η κοινωνική φοβία (Przeworski & Newman, 2004), οι διατροφικές διαταραχές (Grunwald & Busse, 2003), οπ. αναφ. στο Barak et. al. (2008) και άλλες. Σε παλαιότερη έρευνά τους οι Cohen και Kerr (1998) δεν είχαν διαπιστώσει καμία διαφορά στην αποτελεσματικότητα της συμβουλευτικής μέσω υπολογιστή και της συμβουλευτικής πρόσωπο με πρόσωπο κατά τη θεραπεία ασθενών που πάσχουν από υπερβολική ανησυχία (Alleman, 2002). Σε άλλη έρευνα που αφορούσε την αξιολόγηση των επιπτώσεων της συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου, οι εν λόγω επιστήμονες πραγματοποίησαν συγκρίσεις με τη συμβουλευτική πρόσωπο-με-πρόσωπο και κατέληξαν σε σχεδόν ισοδύναμα αποτελέσματα σε ότι αφορά τα δύο είδη συμβουλευτικής στο ζήτημα της διαταραχής πανικού (Carlbring et al., 2005, οπ. αναφ. στο Andersson et al., 2009).

Οι επικριτές της διαδικτυακής συμβουλευτικής ισχυρίζονται ότι οι επαγγελματίες δεν έχουν την ευκαιρία να γνωρίσουν τους συμβουλευόμενους τους και να συζητήσουν πλήρως τις ανησυχίες και τα θέματα που τους απασχολούν. Όμως η φύση μιας επικοινωνίας μέσω διαδικτύου είναι διαφορετική από την επικοινωνία πρόσωπο-με-πρόσωπο. Καθένα από αυτά είναι ένα διαφορετικό είδος σχέσης (Suler, 2008), αλλά αυτές οι επικοινωνίες μπορούν να είναι εξίσου αποτελεσματικές με τις πιο παραδοσιακές μορφές. Καθώς όλο και περισσότερα άτομα ασχολούνται με την διαδικτυακή συμβουλευτική και «αισθάνονται άνετα» συζητώντας προσωπικά θέματα σε απευθείας σύνδεση, τότε το είδος αυτό μπορεί να βοηθήσει στην κάλυψη των αναγκών εκείνων που προτιμούν τη σχετική ανωνυμία της ηλεκτρονικής παροχής συμβουλών (Banach & Bernat, 2000).

Από την ανωτέρω συζήτηση προκύπτει ότι, η διαδικτυακή συμβουλευτική προβλέπεται στο εγγύς μέλλον να υιοθετηθεί από ευρύτερο κοινό της κοινωνίας (Norgross, Hedges, & Prochaska, 2002, οπ.αναφ. στο Mallen et al., 2005). Ωστόσο, είναι ιδιαίτερα σημαντικό και χρήσιμο να αξιολογούνται οι πραγματικοί λόγοι που οδηγούν στην επιλογή της διαδικτυακής αντί της πρόσωπο-με-πρόσωπο παρέμβασης. Πρέπει πάντα να τίθεται το καίριο ερώτημα: είναι ανάγκη ή επιλογή το να αποφύγει κανείς την ουσιαστική θεραπεία που ενδεχομένως έχει μεγαλύτερη ανάγκη;

1.5.1 Σύγκριση της διαδικτυακής συμβουλευτικής με την πρόσωπο με πρόσωπο

Η διαδικτυακή συμβουλευτική αποτελεί μία εναλλακτική μορφή συμβουλευτικής. Πολλοί είναι οι σύμβουλοι που θεωρούν ότι η εφαρμογή της διαδικτυακής συμβουλευτικής γίνεται με τον ίδιο τρόπο με την παραδοσιακή, ενώ άλλοι πιστεύουν ότι λειτουργεί διαφορετικά. Για παράδειγμα, σύμφωνα με τους Castelnovo, Gaggioli, Mantovani, & Riva, (2003), οπ.αναφ. στο Richards και Viganò, (2013) η διαδικτυακή παροχή συμβουλευτικής είναι η μεταφορά της συμβουλευτικής διαδικασίας σε απευθείας σύνδεση, με τη βοήθεια της τεχνολογίας που μεσολαβεί στην επικοινωνία και επηρεάζει τη διαδικασία με τα συναφή πλεονεκτήματα και περιορισμούς. Ωστόσο, κάποιοι άλλοι (Fenichel et al., 2002. Grohol, 1999, 2001, οπ. αναφ. στο Richards & Viganò, 2013) θεωρούν ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική θα πρέπει να θεωρείται ένα νέο είδος συμβουλευτικής, ένας ξεχωριστός τρόπος εμπλοκής της θεραπείας και συνεπώς να χρειαστεί ένα διαφορετικό θεωρητικό πλαίσιο από την παραδοσιακή συμβουλευτική. Αυτή η προοπτική της διαδικτυακής

συμβουλευτικής, θεωρείται μια νέα και ευέλικτη μορφή με τη δυνατότητα συμπλήρωσης και υποστήριξης άλλων τύπων παρεμβάσεων. Είναι σημαντικό να μην υποθέσουμε απλώς ότι μπορούμε να μεταφέρουμε τη διαδικασία της συμβουλευτικής, σε διαδικτυακά μέσα και να αναμένουμε ότι είναι στην πραγματικότητα η ίδια οντότητα, ότι θα έχει τον ίδιο αντίκτυπο στους συμμετέχοντες και ότι θα αποφέρει τα ίδια αποτελέσματα (Barnett, 2005). Δεν είναι δυνατόν να μελετηθούν πλήρως οι παρεμβάσεις ασύγχρονης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, διότι δεν υπάρχει προσωπική ασύγχρονη ψυχοθεραπεία με την οποία να μπορεί να συγκριθεί (Wallther, 1996, οπ. αναφ. στο Barnett, 2005).

Κατά τη διεξαγωγή της παροχής συμβουλευτικής σε απευθείας σύνδεση, είναι σημαντικό όχι μόνο να είναι άμεση η αξιολόγηση της τρέχουσας επίδρασης του συμβουλευόμενου, αλλά είναι επίσης σημαντικό για τους ψυχολόγους παροχής συμβουλευτικής να επικοινωνούν ανοιχτά με τον συμβουλευόμενο σχετικά με τις αντιδράσεις του στο κείμενο της συνεδρίας (Mallen et al., 2005). Ο θεραπευτής-σύμβουλος χρησιμοποιεί επαναδιατυπώσεις και θέτει μια άμεση ερώτηση σχετικά με το πώς αισθάνεται αυτή τη στιγμή ο συμβουλευόμενος (Mallen et al., 2005) ώστε να προσπαθήσει να τον κατανοήσει.

Η σημαντικότερη ίσως διαφορά ανάμεσα στην παραδοσιακή πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτική και στη διαδικτυακή συμβουλευτική, είναι η απουσία της οπτικής επαφής και συνεπώς η έλλειψη μη λεκτικής επικοινωνίας. Ο σύμβουλος δεν μπορεί να αντλήσει πληροφορίες από μη λεκτικές συμπεριφορές, όπως είναι για παράδειγμα η γλώσσα του σώματος.

Σε αντίθεση με την "πρόσωπο-με-πρόσωπο" συμβουλευτική, η επικοινωνία μέσω διαδικτύου διατηρεί κατά γράμμα όλη την επικοινωνία, καταγράφοντας την σε αρχείο (Hannon, 1996. Sampson, Kolodinsky, & Greeno, 1997, οπ. αναφ. στο Banach & Bernat, 2000).

Ωστόσο πολλοί σύμβουλοι θεωρούν λάθος την σύγκριση συμβουλευτικής με την διαδικτυακή συμβουλευτική. Το κάθε ένα είδος έχει τα μειονεκτήματα και τα πλεονεκτήματά του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο

Πλεονεκτήματα, μειονεκτήματα και ηθικά ζητήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής

2.1. Πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής

Γενικά, η συμβουλευτική έχει σκοπό να δίνει στον συμβουλευόμενο την ευκαιρία να εξερευνήσει, να ανακαλύψει και να αποσαφηνίσει τους τρόπους που θα του παράσχουν μία ζωή πιο ικανοποιητική και δημιουργική (BAC 1984, οπ.αναφ. στο McLeod, 2003). Κυρίαρχος στόχος της συμβουλευτικής είναι να ανακουφίσει την αγωνία, το άγχος και τις ανησυχίες που συνήθως παρουσιάζουν οι συμβουλευόμενοι. Με όποιον τρόπο και αν παρέχεται η συμβουλευτική, ο επιδιωκόμενος σκοπός δεν αλλάζει. Έτσι η διαδικτυακή συμβουλευτική πρέπει να έχει επίσης τον ίδιο στόχο, γιατί αυτό επιδιώκουν οι χρήστες της παροχής συμβουλευτικής, είτε της πρόσωπο-με-πρόσωπο, είτε της διαδικτυακής. Επιπλέον, όπως η παραδοσιακή συμβουλευτική έχει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της, το ίδιο ακριβώς συμβαίνει και με τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής η οποία αποτελεί μια εναλλακτική μορφή συμβουλευτικής.

Συνοψίζοντας τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής της συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου θα μπορούσε κανείς να επισημάνει τα εξής σημεία:

Το διαδίκτυο παρέχει πλήθος υπηρεσιών, συμβουλές, καθοδήγηση, ενημέρωση ακόμη και στα πιο απομακρυσμένα σημεία του πλανήτη. Επίσης, παρέχει άμεση πρόσβαση σε πηγές πληροφοριών των οποίων η αξιοπιστία και η εγκυρότητα είναι υψηλού επιπέδου. Τόσο οι συμβουλευόμενοι όσο και οι σύμβουλοι έχουν εντοπίσει την ευκολία ως κύριο λόγο επιλογής παροχής συμβουλευτικής σε απευθείας σύνδεση (Chester & Glass, 2006, 2005. Young, 2005, οπ. αναφ. στο Richards & Vigano, 2013. Finfgeld, 1999. Jencius & Sager, 2001. Pomerantz, 2002, οπ. αναφ. στο Mallen et. al., 2005).

Η παροχή διαδικτυακής συμβουλευτικής, είναι αξιοσημείωτα μεγάλη, δεδομένου ότι προσφέρει σε ένα ευρύ φάσμα ατόμων, έχοντας πρόσβαση στις αναγκαίες υπηρεσίες ψυχικής υγείας, που σε πολλές περιπτώσεις δεν θα ήταν δυνατή. Στις κατηγορίες αυτές ανήκουν άτομα που δεν έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες συμβουλευτικής ή ζουν σε απομακρυσμένες γεωγραφικές περιοχές (Strid, 2001, οπ. αναφ. στο Glasheen & Campbell, 2008. Bambling et al., 2008), χωρίς εύκολη πρόσβαση σε κατάλληλα εκπαιδευμένους επαγγελματίες ψυχικής

υγείας, άτομα με ιατρικές ασθένειες αλλά και σε υποεξυπηρετούμενους πληθυσμούς όπως οι φυλακισμένοι (Barnett, 2005). Ένα εξίσου μεγάλο πλεονέκτημά της διαδικτυακής συμβουλευτικής, είναι η στήριξη ατόμων με εμπόδια πρόσβασης όπως η μεταφορά, η αναπηρία, η αγοραφοβία, οι κακές διαπροσωπικές δεξιότητες αλλά και η αδυναμία προφορικής επικοινωνίας (Banach & Bernat, 2000. Barnett, 2005). Περαιτέρω θα μπορούσε να αναφέρει κανείς κοινωνικά οφέλη που συνδέονται με την παροχή σταθερής υποστήριξης σε όσους ταξιδεύουν ή μετακινούνται και εκείνων που είναι γεωγραφικά απομονωμένοι από τις υπηρεσίες (Childress, 1998. Lebow, 1998, οπ. αναφ. στο Banach & Bernat, 2000).

Αξίζει να επισημανθεί ότι, σε μεγάλο βαθμό η εμπιστευτικότητα και η ανωνυμία του συμβουλευόμενου αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους λόγους που προτιμάται. Ιδιαίτερα, η εμπιστευτικότητα αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της επαγγελματικής πρακτικής, διασφαλίζοντας στους συμβουλευόμενους το δικαίωμα αποκάλυψης προσωπικών ανησυχιών και προβλημάτων, σε ένα περιβάλλον που προσφέρει ασφαλή διερεύνηση δύσκολων θεμάτων (Banach & Bernat, 2000). Όμως η παροχή υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου εγείρει σοβαρά προβλήματα εμπιστευτικότητας ως αποτέλεσμα του ίδιου του μέσου, λόγω ύπαρξης πιθανών περιπτώσεων υποκλοπών.

Επίσης, η ηλεκτρονική συμβουλευτική, μέσα από την ανωνυμία βοηθάει να μειωθεί η επίδραση του στιγματισμού στην αναζήτηση βοήθειας (Glasheen & Campbell, 2008.). Η δυνατότητα σχετικής ανωνυμίας, την οποία μπορεί να προσφέρει η τεχνολογία, αποτελεί ένα ισχυρό κίνητρο για αυτούς που δεν θέλουν και διστάζουν να αναζητήσουν βοήθεια «πρόσωπο-με-πρόσωπο». Με τη διαδικτυακή συμβουλευτική δε στιγματίζεται κανείς, και κυρίως οι μαθητές που για να δούνε τον σχολικό ψυχολόγο χρειάζονται ειδική άδεια αποχής από το μάθημα. Αυτά τα γεγονότα είναι δυνατόν να αποτελέσουν πρόκληση για τους συμβουλευτικούς ψυχολόγους του σχολείου που δουλεύουν με παιδιά και εφήβους, να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία για να βοηθήσουν τους μαθητές που χρειάζονται συμβουλευτική βοήθεια (Glasheen & Campbell, 2008).

Ο σύμβουλος και ο συμβουλευόμενος έχουν διαθέσιμα για μεγάλο χρονικό διάστημα τα αρχεία από την επικοινωνία τους και μπορούν να τα εξετάσουν ξανά, να τα επεξεργαστούν προκειμένου να διαπιστώσουν την πρόοδο της συμβουλευτικής διαδικασίας. Πιο συγκεκριμένα, ο συμβουλευόμενος μπορεί να συνειδητοποιήσει καλύτερα το μέγεθος του προβλήματος σε όλες του τις διαστάσεις, μέσα από τη γραπτή θεραπευτική λειτουργία της γραφής. Στη διεθνή βιβλιογραφία πολλοί ερευνητές κάνουν λόγο για τα θεραπευτικά

αποτελέσματα της γραφής (L.J.Murphy & Mitchell, 1998. Pennebaker, 1997. Wright & Chung, 2001, οπ. αναφ. στο Mallen et.al., 2005). Μερικοί άνθρωποι εκφράζονται καλύτερα μέσα από τη γραφή και την προτιμούν αντί της ομιλίας. Το γράψιμο μπορεί να βοηθήσει τους ανθρώπους να ξεκαθαρίσουν τη σκέψη τους, να εκφράσουν τα συναισθήματά τους, να εξωθήσουν και να διερευνήσουν τις ιστορίες τους, καθώς και να εντοπίσουν τις μακροχρόνιες απόψεις τους. Η θεραπευτική γραφή είναι επίσης, ευεργετική για όσους δεν χρησιμοποιούν την πρώτη τους γλώσσα στην παραδοσιακή συμβουλευτική, για όσους σιωπούν από ντροπή ή διακατέχονται από ανασταλτικά συναισθήματα και αισθήματα αδυναμίας να μιλήσουν, για όσους πρέπει να αποκαλύψουν αγχωτικά ή τραυματικά γεγονότα της ζωής τους και σχετίζονται με την εμπειρία έντονων συναισθημάτων (Wright, Gooder, & Lang, 2008). Αυτό βέβαια, συνεπάγεται και περισσότερη ευθύνη για τον σύμβουλο, γιατί οι παρεμβάσεις του με την πάροδο του χρόνου υπόκειται σε έλεγχο.

Ένα ακόμη σημαντικό πλεονέκτημα, αποτελεί το κόστος παροχής διαδικτυακής συμβουλευτικής. Το συνολικό κόστος είναι αρκετά χαμηλό σε σχέση με αντίστοιχο της πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτικής (Robson & Robson, 2000, οπ.αναφ. στο Τσέργα, 2008). Έτσι, η διαδικτυακή συμβουλευτική μπορεί να αποδειχθεί ότι είναι ένας ισχυρός ανταγωνιστής στην αγορά παροχής συμβουλευτικής. Επίσης, η θεραπεία πρόσωπο-με-πρόσωπο κοστίζει περισσότερο από τη διαδικτυακή. Επομένως, από την άποψη αυτή, η τιμή και η ευκολία ασκούν μεγάλη επιρροή (Alleman, 2002). Επίσης, εύκολα αποσυνδέονται και από τη δέσμευση για συνέχιση της διαδικασίας, γεγονός το οποίο είναι σημαντικό για τη θεραπεία τους. Έρευνες αναφέρουν ότι το 30% περίπου των χρηστών διαδικτυακής συμβουλευτικής εγκαταλείπουν το πρόγραμμα μετά από μια και μόνο συνάντηση (Garfield, 1994. Hansen, Lambert, and Forman, 2002, οπ. αναφ. στο Dowlink and Rickwood, 2016).

Η διαδικτυακή συμβουλευτική είναι διαθέσιμη και εξυπηρετεί τις ανάγκες του πελάτη όλο το 24ωρο. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο επιτρέπει επίσης στους ψυχολόγους, να συμβουλεύουν διαδικτυακά εκτός των κανονικών ωρών λειτουργίας (Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005). Η διαδικτυακή συμβουλευτική αποτελεί πιο «βολικό» μέσο εξυπηρέτησης του πελάτη αφού δεν απαιτεί χωροχρονική εγγύτητα (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011).

Ένα πολύ σημαντικό πλεονέκτημα αποτελεί και το γεγονός ότι διευκολύνεται η αυτοαποκάλυψη του συμβουλευόμενου σε μεγαλύτερο βαθμό εξαιτίας της απόστασης (Barak, 1990, οπ.αναφ. στο Τσέργα, 2008). Μερικοί άνθρωποι ενδέχεται να «μπλοκάρουν» βλέποντας έναν σύμβουλο πρόσωπο-με-πρόσωπο, εξαιτίας του άγχους που τους δημιουργεί η αυτο-αποκάλυψη, αλλά και το στίγμα της ύπαρξης «ασθενούς», και έτσι μπορεί να είναι πιο πρόθυμοι να αναζητήσουν βοήθεια σε μια διαδικτυακή συμβουλευτική, με βάση το κείμενο,

λόγω της ανωνυμίας που προσφέρει. Αυτή η απουσία επαφής πρόσωπο με πρόσωπο μπορεί επίσης, να τους ενθαρρύνει να είναι πιο ειλικρινείς και αποκαλυπτικοί (Suler, 2008). Επίσης, οι Callahan & Inckle, (2012), τόνισαν ότι αρκετοί συμβουλευόμενοι βρίσκουν ευκολότερο να μιλάνε για δύσκολα ή ενοχλητικά ζητήματα μέσω του διαδικτύου, όπως η σεξουαλική ταυτότητα, αυτοτραυματισμός, σεξουαλικά προβλήματα, θέματα σχέσεων και πένθους. Επιπλέον, όχι μόνο μπορεί ένας συμβουλευόμενος να αισθάνεται πιο άνετα στο περιβάλλον του, αλλά σε κάποια είδη διαδικτυακής παροχής συμβουλευτικής, ο συμβουλευόμενος μπορεί έχει επίσης περισσότερο έλεγχο στην αυτο-παρουσίαση και μπορεί να σκεφτεί τι ακριβώς θέλει να πει. (Mallen et.al., 2005). Οι διαδικτυακοί σύμβουλοι ανέφεραν π.χ. ότι το κύριο όφελος του διαδικτυακού περιβάλλοντος είναι η συναισθηματική ασφάλεια λόγω της μειωμένης συναισθηματικής εγγύτητας του συμβουλευόμενου με τον σύμβουλο (Bambling, King, Reid, & Wegner, 2008). Για πολλούς νέους, αυτό είναι ένα σημαντικό όφελος.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στη Γραμμή Βοήθειας για τα παιδιά στην Αυστραλία (2003d) ανέφερε ότι πολλοί νέοι λένε πως δεν θα είχαν ποτέ ζητήσει βοήθεια αν δεν ήταν διαθέσιμη η ηλεκτρονική παροχή συμβουλευτικής. Επίσης, τόνισαν ότι τα προσωπικά θέματα, τα δύσκολα και τα ευαίσθητα ζητήματα είναι πιο εύκολο να γράψουν από το να μιλήσουν γι αυτά (Kids Help Line, 2003c).

Ένα άλλο θέμα συζήτησης είναι το γεγονός ότι η χρήση υπολογιστών μπορεί να προτιμάται ιδιαίτερος από τους ανθρώπους που αισθάνονται εκφοβισμένοι καθώς και από τους έφηβους που ενώ είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία είναι αντίθετοι στην προσωπική συμβουλευτική. Αυτοί μπορούν να επωφεληθούν από την παροχή συμβουλευτικής στον κυβερνοχώρο (Collie et al., 2002, οπ.αναφ. στο Glasheen & Campbell, 2009). Οι Huang and Alessi (1996, οπ.αναφ. στο Glasheen and Campbell, 2009) διατύπωσαν την άποψη ότι οι σχέσεις που διαμορφώνονται μέσα από τηλεφωνική επικοινωνία φαίνεται να είναι λιγότερο συνεσταλμένες ή περισσότερο αυθόρμητες οδηγώντας σε ταχύτερες αποκαλύψεις και ειλικρινείς, αυθεντικές απαντήσεις. Επίσης, και τα δύο μέρη είναι σε θέση να καταγράψουν την ομιλία και ο συμβουλευόμενος έχει περισσότερο χρόνο να μελετήσει προσεκτικά τα σχόλια του συμβούλου και να τα ξαναδιαβάσει πριν απαντήσει στις ερωτήσεις του. Δημιουργεί μια ευκαιρία να σκεφτεί το μήνυμα που έλαβε και να συνθέσει πιο προσεκτικά την απάντηση (Suler, 2008).

Κατά κανόνα, οι σε απευθείας σύνδεση παρεμβάσεις σε διάφορα ζητήματα έχουν σκοπό να εξαλείψουν ή να ελαχιστοποιήσουν την τεράστια ποσότητα παραπληροφόρησης που κυκλοφορεί στο διαδίκτυο. Πολλές πληροφορίες σε όλων των ειδών τα ζητήματα

μπορούν να υπάρξουν στο διαδίκτυο, όμως πολλά από αυτά επιδέχονται αμφισβήτηση. Είναι γνωστό ότι πολλοί από τους ιστότοπους κατασκευάζονται από άτομα χωρίς καλή κατάρτιση στη συμβουλευτική ψυχολογία, ή οποιαδήποτε άλλη εκπαίδευση ψυχολογίας. Οι ψυχολόγοι συμβουλευτικής δεν δημιουργούν μόνο διαδικτυακούς τόπους για τους συμβουλευόμενους τους, αλλά τους βοηθούν να αξιολογούν τα εκατομμύρια ιστότοπων και προσφέρουν συμβουλευτική (Mallen et.al., 2005). Άλλωστε η εγκυρότητα κάθε παρεχόμενης πληροφορίας δεν είναι δεδομένη.

Για παράδειγμα, σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή συνομιλίας (chat), δεν είναι διαθέσιμες οπτικές ενδείξεις πολιτισμικών διαφορών, όπως το χρώμα του δέρματος, η γλώσσα, η ηλικία και όλα τα χαρακτηριστικά εξωτερικής εμφάνισης, πράγμα που σημαίνει ότι οι αρχικές εντυπώσεις κατά τη διάρκεια της ηλεκτρονικής παροχής συμβουλών δεν επηρεάζονται από τα οπτικά ερεθίσματα (Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005).

Αναπόφευκτα, τα οφέλη στον συμβουλευόμενο εξαρτώνται από τις προσωπικές προτιμήσεις, ανάγκες ή συνήθειες που έχει σε αλληλεπίδραση πάντα με την προβληματική περιοχή (Barak et. al., 2008). Μπορεί, ωστόσο, η χρήση ενός μέσου, όπως ισχύει και για άλλους τύπους επικοινωνίας, να μην ταιριάζει στο χαρακτήρα και την προσωπικότητα του ενδιαφερόμενου. Αυτό όμως δεν μειώνει με κανέναν τρόπο την αξία του. Επίσης, επειδή δεν ταιριάζουν όλοι οι σύμβουλοι με όλους τους συμβουλευόμενους, μέσω του διαδικτύου οι συμβουλευόμενοι, μπορούν να επιλέξουν κάποιον σύμβουλο ο οποίος να καλύπτει καλύτερα τις ανάγκες του ανεξάρτητα από την απόσταση μόνιμης διαμονής.

Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι, στη βιβλιογραφία αναφέρονται πολλά πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής, που χρήζουν περαιτέρω έρευνας, προκειμένου να κατανοήσουμε καλύτερα τα οφέλη, αλλά και τους περιορισμούς της διαδικτυακής συμβουλευτικής (Barnett, 2005). Γεγονός όμως είναι ότι παρά τις επικρίσεις που προέρχονται κυρίως από επαγγελματίες και όχι από τους συμβουλευόμενους, η διαδικτυακή συμβουλευτική φαίνεται να αποτελεί μια σιωπηρή αναγνώριση ότι είναι αναπόφευκτη επιλογή για το μέλλον, αντιστακώντας τις αλλαγές στον τρόπο με τον οποίο τα άτομα συνδέονται και έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες λόγω ευρύτερων εξελίξεων στην κοινωνία (Richards & Viganò, 2013).

Η συμβουλευτική μέσω διαδικτύου θα μπορούσε να αποτελέσει μία νέα μορφή συμβουλευτικής που στηρίζεται στη χρήση των νέων τεχνολογιών, οι οποίες εμπλουτίζουν το έργο των συμβούλων και διευκολύνουν τους συμβουλευόμενους. Η δυνατότητα επιλογής της

διαδικτυακής συμβουλευτικής μπορεί να αποτελέσει σημαντική βοήθεια για τους εκπαιδευτικούς όλων των βαθμίδων, λόγω του σημαντικότερου πλεονεκτήματος της εξοικονόμησης χρόνου και κόπου. Επίσης, θα πρέπει να τονιστεί η χρησιμότητα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής όταν η πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία δεν είναι εφικτή για λόγους ειδικών περιστάσεων.

Εκτός από τα πλεονεκτήματα που αναφέρθηκαν, υπάρχουν και εκείνα που αφορούν τους εκπαιδευτικούς, τα οποία σύμφωνα με τους Κατσαμπούρη και Παπαπαναγιώτου, (2008), είναι:

- Εξοικειώνει τους εκπαιδευτικούς σε νέους τρόπους επικοινωνίας έτσι ώστε αποκτούν νέες επικοινωνιακές δεξιότητες, οι οποίες είναι απαραίτητες για να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις σύγχρονες απαιτήσεις.
- Τους επιτρέπει να ανατρέξουν σε προηγούμενα μηνύματα που πιθανόν έχουν αποθηκεύσει σε αρχεία, στα οποία μπορούν ανά πάσα στιγμή να ανασύρουν. Αυτό λειτουργεί αναστοχαστικά αλλά και υποστηρικτικά μέσω θετικών και ενθαρρυντικών μηνυμάτων που ενδεχομένως να περιέχονται στα εν λόγω αρχεία (Murphy & Mitchel, 1998).
- Τους βοηθά να συνειδητοποιήσουν καλύτερα τις διαστάσεις του προβλήματος που τους απασχολεί μέσα από τη γραπτή διατύπωση- λειτουργία της γραφής (Harper, 1999).
- Στους διστακτικούς και πιο επιφυλακτικούς εκπαιδευτικούς παρέχει τη δυνατότητα να τολμήσουν να αναζητήσουν συμβουλευτικές υπηρεσίες πιο εύκολα, ιδίως στην περίπτωση που οι ίδιοι συνειδητοποιήσουν καλύτερα τις διαστάσεις του προβλήματος
- Η διαδικτυακή συμβουλευτική εκτός από τους ενδιαφερόμενους εκπαιδευτικούς, βοηθάει και τους συμβούλους, καθώς τους δίνει τη δυνατότητα να σκεφτούν περισσότερο, να προετοιμάσουν την απάντηση που θα δώσουν, εφόσον η συμβουλευτική παρέχεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Ο εκπαιδευτικός είναι συχνά ο πρώτος καταρτισμένος ενήλικας που παρατηρεί έναν μαθητή. Για το λόγο αυτό είναι επιτακτική ανάγκη τα μέλη του προσωπικού του σχολείου να γνωρίζουν τη διαδικτυακή υπηρεσία, εφόσον υπάρχει, ώστε να μπορούν να την προωθήσουν όταν συναντούν μαθητές με προβλήματα. Έχει διαπιστωθεί ότι σε χώρες του εξωτερικού που υπάρχει διαθέσιμη διαδικτυακή υπηρεσία συμβουλευτικής στα σχολεία, ο σημαντικός ρόλος

του εκπαιδευτικού στην προώθηση της δεν μπορεί να υποτιμηθεί (Glasheen & Campbell, 2008).

2.2. Μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής

Η έλλειψη φυσικής παρουσίας του συμβούλου αποτελεί ένα από τα μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής. Η έλλειψη αυτή για πολλούς επιδρά αρνητικά. Την αντιλαμβάνονται ως απουσία ουσιαστικής σύνδεσης, πράγμα που η παραδοσιακή συμβουλευτική θεωρεί ως βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας. Απόρροια της έλλειψης φυσικής παρουσίας του συμβούλου είναι η έλλειψη μη λεκτικής επικοινωνίας (Alleman, 2002, οπ.αναφ. στο Mallen et al., 2005). Η έλλειψη πρόσβασης σε πληροφορίες που εξασφαλίζουν οι εκφράσεις του προσώπου αλλά και η γλώσσα του σώματος μπορεί να οδηγήσει σε παρανοήσεις ή να δημιουργήσει προβλήματα στην επικοινωνία του σύμβουλου με τον συμβουλευόμενο. Αυτή η απουσία επικοινωνίας περιορίζει τη δυνατότητα αποσαφήνισης των συναισθημάτων του πελάτη και των κινήτρων του, με αποτέλεσμα μερικές φορές ο σύμβουλος να οδηγείται σε λάθος σχεδιασμό και κατά συνέπεια σε λάθος παρεμβάσεις (Τσέργας, 2008). Η επικοινωνία μέσω κειμένων είναι πολλές φορές λίγο διφορούμενη, λόγω της έλλειψης οπτικών και ακουστικών συνθηκών που επιβεβαιώνουν την έννοια. Έτσι υπάρχει μια τάση για περισσότερες παρανοήσεις και αντιδράσεις μεταβίβασης (Suler, 2008. Bambling et. al., 2008). Αντίθετα σε μια συνεδρία πρόσωπο-με-πρόσωπο, είναι σαφές πότε ένας συμβουλευόμενος είναι κουρασμένος, αλλά αυτό δεν μπορεί εύκολα να διαπιστωθεί στη διαδικτυακή συμβουλευτική (Mallen et al., 2005). Ο Reamer (1995) διαπίστωσε ότι οι πιο συχνές κακές πρακτικές κατά των διαδικτυακών συμβούλων από το 1969 έως το 1990 αφορούσαν κυρίως την αδυναμία σωστής διάγνωσης ενός προβλήματος και την παραβίαση της εμπιστοσύνης / ιδιωτικότητας (Banach & Bernat, 2000).

Η ανωνυμία που αναφέρθηκε παραπάνω ως πλεονέκτημα, μπορεί να αποτελέσει και μειονέκτημα, αφού μπορεί να εξαπατήσει τόσο τον σύμβουλο, όσο και τον συμβουλευόμενο. Οι επαγγελματίες διαδικτυακοί σύμβουλοι ενδέχεται να μην είναι σε θέση να εγγυηθούν πλήρως την εμπιστευτικότητα των πελατών τους στις υπηρεσίες τους που παρέχονται μέσω του διαδικτύου (Rahav, 1994, οπ. αναφ. στο Banach & Bernat, 2000). Οι συμβουλευόμενοι που δεν γνωρίζουν αυτόν τον κίνδυνο ενδέχεται να θεωρούν τους επαγγελματίες υπεύθυνους εάν αποκαλυφθούν από τρίτους εμπιστευτικοί διάλογοι και προσωπικές πληροφορίες. Ένας

τρόπος για να προστατευθούν οι συνομιλίες στο διαδίκτυο είναι να χρησιμοποιηθεί ένα πρόγραμμα κρυπτογράφησης (Banach & Bernat, 2000).

Παρόλο που η παροχή συμβουλευτικής στο διαδίκτυο φαίνεται να έχει μοναδικά πλεονεκτήματα όσον αφορά την ικανότητά της να παρέχει εξατομικευμένες πληροφορίες και βοήθεια με χαμηλό κόστος, είναι δύσκολο να ελεγχθεί ο τρόπος με τον οποίο οι χρήστες ερμηνεύουν ή ενεργούν με βάση τις πληροφορίες που παραλαμβάνουν (Efstathiou & Kalantzi, 2008).

Ένα άλλο πρόβλημα που είναι πιθανόν να παρουσιαστεί είναι ο συμβουλευτικός ψυχολόγος που επικοινωνεί με μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου να απαντήσει στο μήνυμα την επόμενη ημέρα, οπότε η επικοινωνία δεν γίνεται σε πραγματικό χρόνο. Αυτό όμως μπορεί να σημαίνει ότι κάτι που ίσχυε χθες, δεν ισχύει σήμερα (Mallen et al., 2005). Ο σύμβουλος σε αυτή την περίπτωση, δεν παρεμβαίνει άμεσα διορθωτικά, ούτε μπορεί να ελέγξει άμεσα τις επιπτώσεις της παρέμβασης του. Η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι επίσης ενοχλητική, όταν ο συμβουλευόμενος που βρίσκεται σε κρίση δεν λαμβάνει στιγμιαία βοήθεια.

Κατά τη διάρκεια των διαδικτυακών συνεδριών, οι συμβουλευτικοί ψυχολόγοι ενθαρρύνονται να χρησιμοποιούν τις δεξιότητες που είναι αποτελεσματικές στις παραδοσιακές συνεδρίες. Η διαφορά είναι ότι ένας συμβουλευτικός ψυχολόγος μπορεί να χρειαστεί να είναι πιο σαφής σε συνεδρίες βασισμένες σε κείμενο και μπορεί να πληκτρολογήσει ορισμένα συναισθήματα ή αντιδράσεις που διαφορετικά θα μπορούσε να υποδείξει με μη λεκτικές ενδείξεις (Mallen et al., 2005). Με άλλα λόγια η συμβουλευτική από απόσταση προϋποθέτει αυξημένες δεξιότητες επικοινωνίας και γενικότερα αυξημένη εμπειρία και υψηλό επίπεδο γραπτής έκφρασης των συναισθημάτων του.

Τέλος, η προσήλωση του ατόμου μπροστά σε μία οθόνη ενός υπολογιστή διευκολύνει την απομόνωση του. Σε μία έρευνα του πανεπιστημίου του Carnegie Mellon, διαπιστώθηκε ότι η χρήση του διαδικτύου, προκαλεί χαλάρωση των διαπροσωπικών σχέσεων και αυξάνει τα συναισθήματα μοναξιάς, απομόνωσης και κατάθλιψης, τόσο περισσότερο μάλιστα, όσο περισσότερο χρόνο ξοδεύει κάποιος στο διαδίκτυο (Καλαβά-Μυλωνά, 2008).

Αρκετά από τα μειονεκτήματα τα οποία προαναφέρθηκαν όμως δεν θεωρούνται αζεπέραστα και μπορούν να αντιμετωπιστούν σε μεγάλο βαθμό.

2.2.1 Τεχνικές αντιστάθμισης από την έλλειψη οπτικής επικοινωνίας

Στη σύγχρονη βιβλιογραφία, υπάρχουν πολλές αναφορές συμβούλων που προσαρμόζουν τον θεραπευτικό τρόπο εργασίας τους χρησιμοποιώντας τεχνικές αντιστάθμισης της έλλειψης επικοινωνίας πρόσωπο με πρόσωπο. Αυτές περιελάμβαναν τα εξής:

- Συναισθηματικά εικονίδια (π.χ. ☺), ακρωνύμια (π.χ. sos), συντομογραφίες (π.χ. u-you), κλίμακες για τη μετάδοση της έντασης των συναισθημάτων.
- άμεση αντιμετώπιση της κακής επικοινωνίας (π.χ. ζητώντας συγγνώμη, ή προσφέροντας διευκρινίσεις.) (Evans, 2009, οπ.αναφ. στο Ersahin & Hanley, 2017).
- το μέγεθος γραμματοσειράς, κεφαλαία για έμφαση, αντιδράσεις ή εκφράσεις του προσώπου, αλλαγές στις γραμματοσειρές συμβάλλουν στην αύξηση της κατανόησης (Wright, 2002).

Επιπλέον, η Γραμμή Βοήθειας Kids της Αυστραλίας, έχει αναπτύξει διαδραστικά οπτικά εργαλεία για να ενισχύσει τη διαδικτυακή συμβουλευτική υπηρεσία (KHL, 2003c, οπ.αναφ. στο Glasheen & Campbell, 2009). Αυτά τα εργαλεία, που αναπτύχθηκαν σε συνδυασμό με το Queensland University of Technology's Creative Industries Faculty, παρέχουν περισσότερους τρόπους στους νέους να εκδηλώσουν τα συναισθήματά τους παρά να προσπαθούν να τα περιγράψουν με λόγια. Κυρίως χρησιμοποιούνται τα Emoticons' (χρωματιστές συναισθηματικές εικόνες προσώπου) που αντιπροσωπεύουν τα πιο κοινά συναισθήματα και μια κλίμακα από 1 έως 10 για να αξιολογούν την ένταση ή τη συχνότητα των συναισθημάτων τους.

Ωστόσο αν και είναι δυνατή η μετάδοση ορισμένων συναισθημάτων μέσω αυτών των συμβόλων, είναι καλό να περιοριστούν και δεν πρέπει να βασίζονται αποκλειστικά στην επικοινωνία συναισθημάτων. Τα emoticons ενδέχεται να είναι υπερβολικά απλοϊκά και η ανάπτυξη μιας συμβουλευτικής σχέσης δεν μπορεί να αποδειχθεί με λίγες μόνο εικόνες χαμόγελου. Η σχέση μεταξύ ενός συμβουλευτικού ψυχολόγου και ενός συμβουλευόμενου είναι πολύπλοκη και η χρήση συναισθημάτων μπορεί να μην είναι σε θέση να γνωστοποιήσει την πολυπλοκότητα της ενσυναίσθησης και της κατανόησης κατά τη διάρκεια μιας συνεδρίας (Mallen et al., 2005).

Αν και αυτές οι τεχνικές μπορεί να αποδειχθούν ενοχλητικές για ορισμένους επαγγελματίες, η χρήση τέτοιων στρατηγικών είναι πλέον συνηθισμένη σε διαδικτυακές

εργασίες και τέτοιες τεχνικές διδάσκονται στο πλαίσιο εκπαιδευτικών πρωτοβουλιών παροχής συμβουλευτικής σε απευθείας σύνδεση (Evans, 2009, οπ. αναφ. στο Hanley et al., 2016).

2.3. Ηθικά ζητήματα και δεοντολογία στη διαδικτυακή συμβουλευτική

Ο κώδικας δεοντολογίας και οι ηθικές αξίες γενικότερα απασχολούν όλο και περισσότερους θεωρητικούς επιστήμονες όλων των κλάδων. Τα όρια «επιτρεπτού»- «μη επιτρεπτού», οι ηθικές και νομικές επιπτώσεις εφαρμογής της διαδικτυακής συμβουλευτικής διχάζουν τον κλάδο της συμβουλευτικής και γενικότερα της ψυχολογίας. Ο σύμβουλος έρχεται αντιμέτωπος με ποικίλα διλήμματα και ζητήματα αξιών (Παπάνης και Μπαλάσα, 2011).

Μεταξύ των πιο σημαντικών ανησυχιών που εμφανίζουν οι συμβουλευόμενοι είναι η εμπιστευτικότητα και το απόρρητο των αρχείων (Banach & Bernat, 2000). Η ύπαρξη κώδικα συμβουλευτικής δεοντολογίας προστατεύει τον συμβουλευόμενο από την κακή άσκηση συμβουλευτικής και αποτρέπει τον σύμβουλο να προβαίνει σε εκούσια ή ακούσια σφάλματα (Τσέργας, 2008). Όμως το νομικό πλαίσιο είναι ανεπαρκές. Η ξεχωριστή δεοντολογική διάσταση της συμβουλευτικής αφορά την εμπιστοσύνη των πελατών στους επαγγελματίες (Bond, 2004). Άλλωστε οι συμβουλευόμενοι έχουν το δικαίωμα να μοιράζονται τις εμπιστευτικές θεραπευτικές τους πληροφορίες με άλλους, αλλά οι επαγγελματίες έχουν καθήκον να τις διατηρούν.

Είναι σημαντικό οι συμβουλευτικοί ψυχολόγοι να είναι εξοικειωμένοι με βασικά δεοντολογικά, νομικά, εκπαιδευτικά και τεχνολογικά ζητήματα πριν την έναρξη της επικοινωνίας από απόσταση με συμβουλευόμενους μέσω τεχνολογίας (Mallen et al., 2005). Οι επαγγελματίες του διαδικτύου πρέπει να διασφαλίζουν το εχέμυθο του συμβουλευόμενου τους όπως θα συνέβαινε σε άλλους τρόπους αντιμετώπισης (π.χ. προσωπική παροχή συμβουλευτικής).

Υπάρχουν επαγγελματικές ενώσεις και εταιρίες που δημοσιεύουν δεοντολογικές οδηγίες για επαγγελματίες που επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν διαδικτυακή συμβουλευτική, όπως η Αμερικανική Ψυχολογική Εταιρεία (American Psychiatric Association-1997), η Βρετανική Εταιρεία Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας (British Association for Counselling and Psychotherapy-BACP-2001), η Αυστραλιανή Ψυχολογική Εταιρεία (Australian Psychological Society -1999) αλλά και διάφορες επιμέρους ενώσεις

Οικογενειακής Θεραπείας Ανάπτυξης και Συμβουλευτικής (1998). Ιδιαίτερης σημασίας στις συμβουλευτικές υπηρεσίες οποιασδήποτε μορφής είναι η τήρηση του απορρήτου (APA, κώδικας 4.01). Ο συμβουλευόμενος έχει κάθε δικαίωμα να διατηρήσει την ανωνυμία του προκειμένου να προστατέψει προσωπικά του δεδομένα. Οι πληροφορίες που παρέχει στον σύμβουλο πρέπει να αποκρύπτονται σε κάθε περίπτωση και να χρησιμοποιούνται μόνο για το σκοπό της συγκεκριμένης διαδικασίας. Αυτό είναι αναγκαίο να τηρείται τόσο από την πλευρά του συμβούλου όσο και από του συμβουλευόμενου (Παπάνης και Μπαλάσα, 2011).

Η APA το 1997 δήλωσε ότι ο κώδικας δεοντολογίας δεν είναι συγκεκριμένος όσον αφορά την τηλεφωνική θεραπεία ή τηλεδιάσκεψη ή άλλων ηλεκτρονικών παρεχόμενων υπηρεσιών και δεν έχει κανέναν κανόνα που να απαγορεύει τέτοιες υπηρεσίες, οπότε τα διάφορα θέματα θα αντιμετωπίζονται κατά περίπτωση (Mallen et al., 2005). Μερικά χρόνια μετά όμως η APA υιοθέτησε έναν νέο κώδικα συμβουλευτικής ηθικής, ο οποίος τέθηκε σε ισχύ την 1η Ιουνίου 2003. Ο κώδικας αυτός για παράδειγμα, ορίζει, ότι οι ψυχολόγοι που προσφέρουν υπηρεσίες ή πληροφορίες μέσω διαδικτύου έχουν υποχρέωση να ενημερώνουν τους συμβουλευόμενους τους για τους κινδύνους και για τα όρια εμπιστευτικότητας. Λίγοι σύμβουλοι που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο έχουν εκπαίδευση στη διαδικτυακή συμβουλευτική και γενικότερα έχουν λάβει εξειδίκευση στην παροχή συμβουλευτικής με τη βοήθεια της τεχνολογίας (Barak et al., 2008).

Όμως παρά το γεγονός ότι ο νέος κώδικας δεοντολογίας της APA αναγνωρίζει τους κινδύνους του διαδικτύου και την ηλεκτρονική διαβίβαση πληροφοριών, δεν διαθέτει αυστηρές κατευθυντήριες γραμμές και πρότυπα διασφάλισης ότι η παροχή υπηρεσιών διεξάγεται με επαγγελματικό και δεοντολογικό τρόπο (Alleman, 2002. Mallen et al., 2005). Επιπλέον, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι σύμβουλοι δύνανται να λάβουν μέτρα έκτακτης ανάγκης, έχει προταθεί ότι επιβάλλεται να γνωρίζουν την ταυτότητα οποιουδήποτε πελάτη με τον οποίο συνεργάζονται σε ηλεκτρονικό περιβάλλον και επιτρέπεται να γνωρίζουν τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης στην περιοχή του συμβουλευόμενου (Suler, 2001).

Η Αμερικανική Ένωση Συμβουλευτικής (American Counseling Association), προτρέπει τους επαγγελματίες συμβούλους να προειδοποιούν τους πιθανούς συμβουλευόμενους, ότι η παροχή συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου, ενδέχεται να μην είναι κατάλληλη σε κάποιες περιπτώσεις και στο μέτρο του δυνατού, να ενημερώνουν τον συμβουλευόμενο για συγκεκριμένους περιορισμούς, πιθανούς κινδύνους ή και πιθανά οφέλη που σχετίζονται με την προβλεπόμενη χρήση των υπηρεσιών παροχής συμβουλευτικής διαδικτυακά (Skinner &

Zack, 2004). Η ACA (American Counseling Association) εξέδωσε ένα ειδικό μήνυμα με τίτλο «Ηθικά Πρότυπα για Διαδικτυακή Συμβουλευτική» (ACA, 1999). Αυτές οι οδηγίες περιλάμβαναν συγκεκριμένα θέματα διαδικτυακής συμβουλευτικής τονίζοντας στα μέλη τους ότι για λόγους ασφάλειας είναι απαραίτητη η κρυπτογράφηση των μηνυμάτων και ότι οι συμβουλευόμενοι είναι αναγκαίο να εντοπίζονται και να παρέχονται εναλλακτικά μέσα επικοινωνίας σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. Παρόμοιες προτροπές περιέχει και ο Κώδικας Δεοντολογίας της AMHCA(2002) (American Mental Health Counselors Association).

Παρόλο που δεν είναι αλάνθαστη, η κρυπτογράφηση αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο προστασίας ηλεκτρονικού απορρήτου. Αν και οποιοσδήποτε υπολογιστής ή διακομιστής μπορεί να παραβιαστεί με κάποιο τρόπο, η πιθανότητα κάποιος να παρακολουθεί το μήνυμα ενός πελάτη είναι περίπου η ίδια με το να μπει κάποιος σε γραφείο συμβούλου πρόσωπο με πρόσωπο και να σπάσει τα αρχεία του γραφείου (Alleman, 2002). Οι συμβουλευόμενοι θεωρούν, πολλές φορές ενοχλητική την κρυπτογράφηση και προτιμούν να χρησιμοποιούν λιγότερο αυστηρές μεθόδους, π.χ. ένα ψεύτικο όνομα (Alleman, 2002). Τούτο είναι ιδιαίτερα απαραίτητο όταν βρίσκονται σε απευθείας σύνδεση. Έτσι διασφαλίζουν ότι ο υπολογιστής τους δεν αποθηκεύει ηλεκτρονικά μηνύματα. Όπως και στην προσωπική παροχή συμβουλευτικής, ο σύμβουλος πρέπει να καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για να διασφαλίσει την ιδιωτικότητα του συμβουλευομένου (Banach & Bernat, 2000).

Όμως είναι απαραίτητο μέσα από τους κώδικες δεοντολογίας όχι μόνο οι συμβουλευόμενοι, αλλά και οι σύμβουλοι να προστατεύονται κυρίως, από πιθανές νομικές ενέργειες ή παρερμηνείες των σχολίων τους σε μεταγενέστερη ημερομηνία. Μετά την ανάγνωση σχετικών δεοντολογικών οδηγιών, εάν ένας επαγγελματίας πιστεύει ότι οι κίνδυνοι είναι υπερβολικά μεγάλοι για να επιτρέψουν την παροχή διαδικτυακής συμβουλευτικής σε απευθείας σύνδεση, αυτός ή αυτή δεν θα πρέπει να προσπαθήσει να την παράσχει. Αυτό όμως δεν αλλάζει το γεγονός ότι άλλοι επαγγελματίες έχουν ήδη καταλήξει σε διαφορετικό συμπέρασμα (Alleman, 2002). Σε έρευνα της Sabella (2010) που αφορούσε αντιλήψεις σχολικών συμβούλων για τη σημασία της τεχνολογίας στην παροχή συμβουλευτικής, τα αντικείμενα που σχετίζονται με την ηθική και τη νόμιμη χρήση της τεχνολογίας στη σχολική συμβουλευτική, αξιολογήθηκαν ως τα πιο σημαντικά σε σύγκριση με άλλα επτά.

Έτσι λοιπόν ένα από τα πρώτα βήματα στην ηλεκτρονική παροχή συμβουλευτικής επιλέγεται να είναι η συλλογή βασικών πληροφοριών επικοινωνίας από τους

συμβουλευόμενους και η συζήτηση μαζί τους για τα βήματα που θα γίνουν εάν αναφέρουν ότι αποτελούν κίνδυνο για τον εαυτό τους ή για άλλους (Mallen et al., 2005). Στην ιδανική περίπτωση, ο σύμβουλος πρέπει να πείσει τον συμβουλευόμενο να συμπληρώσει μια φόρμα συγκατάθεσης, στην αρχή της επικοινωνίας τους. Το έντυπο αυτό της συγκατάθεσης μεταξύ του συμβουλευόμενου και του συμβουλευτικού ψυχολόγου θα περιγράφει λεπτομερώς το τι θα γίνει σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης ή κρίσης. Ωστόσο, ακόμα και αν ακολουθηθεί αυτή η διαδικασία, πιθανώς να προκύψει ένα πρόβλημα εάν δόθηκαν ανακριβείς πληροφορίες. Για το λόγο αυτό, οι σύμβουλοι ίσως χρειαστεί να προσπαθήσουν να επαληθεύσουν αυτές τις πληροφορίες. Ωστόσο, αυτό μπορεί να αποδειχθεί δύσκολο ή και αδύνατο. Ένας τρόπος να μειωθούν τέτοια προβλήματα, θα ήταν η πραγματοποίηση της διεξαγωγής συμβουλευτικής από απόσταση μόνο μετά από μια πρώτη συνάντηση του συμβουλευόμενου με τον σύμβουλο από κοντά για τη συγκέντρωση των απαραίτητων στοιχείων επικοινωνίας (Mallen et al., 2005). Σε κάθε περίπτωση οι σύμβουλοι οφείλουν να φροντίζουν για την τήρηση της εμπιστευτικότητας και τη διαφύλαξη του απορρήτου σχετικά με τα κείμενα των συμβουλευόμενων και των προσωπικών τους στοιχείων. Τα αρχεία της επικοινωνίας με τον συμβουλευόμενο πρέπει να καταστρέφονται μετά το τέλος της συμβουλευτικής διαδικασίας (Eberlein, 1990, οπ. αναφ. στο Τσέργα, 2008). Αν και οι απαιτήσεις εμπιστευτικότητας επιβάλλονται αυτόματα σε έναν σύμβουλο, συνήθως δεν υπάρχουν τέτοιοι περιορισμοί στον συμβουλευόμενο (Alleman, 2002).

Σύμφωνα με τους Παπάνη και Μπαλάσα (2011), η τήρηση κωδικών δεοντολογίας και η υιοθέτηση βασικών ηθικών αρχών παίρνει διαφορετικές διαστάσεις όταν η συμβουλευτική διαδικασία λαμβάνει χώρα στον κυβερνοχώρο. Λόγω της ιδιαίτερης φύσης του, όταν αφορά τη διαδικτυακή συμβουλευτική συμπεριλαμβάνει συνοπτικά, εκτός από τις ισχύουσες κατευθυντήριες γραμμές, και τις παρακάτω αρχές:

1. Η διαδικτυακή συμβουλευτική δεν είναι κατάλληλη για όλα τα είδη προβλημάτων, οπότε η χρήση της είναι καλό να λαμβάνει υπόψη τις ιδιαιτερότητες του συμβουλευόμενου και του περιβάλλοντος του καθώς και την επάρκεια των τεχνολογικών γνώσεων του που θα του επιτρέψουν να επωφεληθεί σε μέγιστο βαθμό από αυτό το είδος συμβουλευτικής. Όταν τα παραπάνω δεν πληρούνται, ο συμβουλευόμενος πρέπει να κατευθύνεται σε εναλλακτικές προσεγγίσεις.
2. Σε ενδεχόμενο αστοχίας των τεχνολογικών μέσων και όταν δεν είναι εφικτή η online σύνδεση με τους συμβουλευόμενους, οι σύμβουλοι οφείλουν να εξηγήσουν και να εφαρμόσουν τους εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας.

3. Σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, οι διαδικτυακοί σύμβουλοι οφείλουν να έχουν εντοπίσει έναν επαγγελματία που θα χειριστεί εναλλακτικά την κατάσταση ενώ παράλληλα θα πρέπει να έχουν έναν αριθμό τηλεφώνου ενός συγγενή του συμβουλευόμενου.
4. Οι απλές δυσκολίες στη συμπεριφορά ή την ψυχική υγεία του συμβουλευόμενου, μπορούν να αντιμετωπιστούν μέσω διαδικτυακής συμβουλευτικής αλλά οι πιο δύσκολες περιπτώσεις αναφέρονται σε άλλες διαδικτυακές ή παραδοσιακές υπηρεσίες (Efstathiou και Kalantzi-Azizi, 2008).
5. Ο χρήστης μπορεί να είναι ανήλικος, γεγονός που καθιστά απαραίτητη τη γονική συγκατάθεση για τη συμμετοχή του σε τέτοιου είδους διαδικασία (Suler, 2001).

Ο συμβουλευόμενος πρέπει να αισθάνεται την ανάγκη να πει την αλήθεια, όπως αυτός ή αυτή την καταλαβαίνει, χωρίς να παρακρατεί πληροφορίες. Η συμβουλευτική διαδικασία απαιτεί εμπιστοσύνη και από τα δυο μέρη. Χρειάζεται να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή από τον σύμβουλο, προστατεύοντας προσωπικά ευαίσθητα δεδομένα.

Είναι αυτονόητο ότι οι σύμβουλοι πρέπει να κατέχουν πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και άδεια ασκήσεως επαγγέλματος, να έχουν άδεια σε κάθε κράτος όπου παρέχουν υπηρεσίες ή εκτελούν δραστηριότητες που εμπίπτουν στο «πεδίο εφαρμογής» της άδειας ψυχολογίας ή πρακτικής της ψυχολογίας αυτής της δικαιοδοσίας (Mallen et al., 2005). Με την απόκτηση και διατήρηση μιας τέτοιας άδειας παροχής συμβουλευτικής από το διαδίκτυο, ο επαγγελματίας πληροί τις απαιτήσεις των αρμοδιοτήτων του, να επιδεικνύει τεχνικές δεξιότητες στον υπολογιστή, να εκπαιδεύεται σε συμβουλευτικές υπηρεσίες με βάση το κείμενο και να δείχνει ότι γνωρίζει πώς να εντοπίζει κατάσταση έκτακτης ανάγκης (Alleman, 2002). Όμως, οι Chester και Glass (2006) αναφέρουν ότι σε έρευνα που διεξήγαγαν ανάμεσα σε διαδικτυακούς συμβούλους, η πλειονότητα τους παρείχε υπηρεσίες έξω από τη χώρα για την οποία είχαν άδεια εργασίας, ενώ ένα ποσοστό από αυτούς δεν χρησιμοποιούσε κάποιο πρόγραμμα απόκρυψης στον υπολογιστή, το οποίο θα μπορούσε να προστατέψει την εμπιστευτικότητα της θεραπευτικής αγωγής. Αυτό όμως σε καμία περίπτωση δεν σημαίνει ότι τέτοιου είδους ζητήματα διαδικτυακής συμβουλευτικής δεν μπορούν να λυθούν. Για παράδειγμα, μια μελέτη των Mallen et al., (2005) που αφορά τις πρακτικές πτυχές της ηλεκτρονικής συμβουλευτικής, συμπεριλαμβανομένης και της δεοντολογίας, έδειξε ότι οι νέες τεχνολογίες μπορούν να οδηγήσουν τους συμβούλους στην ανάγκη να λάβουν προφυλάξεις για να προστατεύσουν την εμπιστευτικότητα και την

ασφάλεια του πελάτη, τόσο κατά τη διάρκεια της παροχής συμβουλευτικής όσο και στο μέλλον.

Στο χώρο της εκπαίδευσης μια ανησυχία από μέρους των σχολικών συμβούλων είναι προφανώς και τα ηθικά ζητήματα και κυρίως ανησυχίες για την εμπιστευτικότητα. Είναι ασφαλές να μιλήσει κάποιος μαθητής; Από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μπορεί να υποκλαπούν στοιχεία και τελικά να μην εξασφαλιστεί η εμπιστευτικότητα; Πολλά ερωτήματα τίθενται πάνω σε αυτό το ζήτημα. Ωστόσο, τα μηνύματα μπορούν να είναι είτε κρυπτογραφημένα, είτε να προστατεύονται με κωδικό πρόσβασης. Επιπλέον, είναι πολύ εύκολο για τον συμβουλευόμενο να τερματίσει την παροχή συμβουλευτικής. Επίσης, επειδή ο συμβουλευόμενος μπορεί επιλέξει την ανωνυμία, ενδεχομένως υπάρξουν θέματα συναίνεσης, αν είναι ανήλικος (Glasheen & Campbell, 2009).

Ωστόσο, καθώς η τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας εξελίσσεται διαρκώς, οι δεοντολογικές κατευθυντήριες γραμμές πρέπει να συμβαδίζουν και να ενημερώνονται συνεχώς. Επίσης, όταν εφαρμόζονται οι κανόνες δεοντολογίας, η διαδικτυακή συμβουλευτική, μπορεί να περιορίσει αρκετά από τα μειονεκτήματά της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Ένταξη της παρούσας έρευνας στην επιστημονική παράδοση- ανασκόπηση της βιβλιογραφίας

3.1. Η διαδικτυακή συμβουλευτική σε διεθνές επίπεδο

Στη διεθνή βιβλιογραφία υπάρχει ένας σχετικά μικρός αριθμός ερευνών που έχουν διεξαχθεί κυρίως στο χώρο του πανεπιστημίου, σε φοιτητές, γύρω από τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Συγκεκριμένα, ο Freeman (2005) σε μια έρευνά του, δημιούργησε μια online ομάδα αμοιβαίας υποστήριξης, υπό την επίβλεψη των Chris Barker και Nancy Pistrang, που απευθύνεται σε φοιτητές Πανεπιστημίου του Λονδίνου (University College London) που αντιμετωπίζουν κοινά ψυχολογικά προβλήματα. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι η αμοιβαία υποστήριξη σε απευθείας σύνδεση είναι μια πολλά υποσχόμενη μορφή διαδικτυακής συμβουλευτικής, που μπορεί να καλύψει τις ανάγκες των φοιτητών ιδιαίτερα εκείνων που, για οποιονδήποτε λόγο, δεν επιθυμούν να επωφεληθούν από την παραδοσιακή συμβουλευτική. Οι απόψεις των συμμετεχόντων ήταν ενθαρρυντικές καθώς η αίσθηση αλληλεγγύης μεταξύ του φοιτητικού πληθυσμού αποτελεί τη βάση για μία επιτυχή ομάδα αμοιβαίας υποστήριξης (Freeman et.al, 2005). Επίσης, ενθαρρυντικές ήταν και οι αντιλήψεις των φοιτητών σε πανεπιστήμιο της Ιρλανδίας σχετικά με τη διαδικτυακή παροχή συμβουλευτικής από τις οποίες φάνηκε ότι είναι μία καινοτόμος λύση παροχής υπηρεσιών ψυχικής υγείας στους φοιτητές (Derek, 2008).

Επίσης, σε πολλές χώρες προσφέρεται μεγάλος αριθμός ιστοσελίδων συμβουλευτικής για το ευρύ κοινό και κυρίως για τους φοιτητές (Zalaquett & Sullivan, 1998. Hsiung, 1997. Chapman & DiBianco, 1996, οπ. αναφ. στο Efstathiou και Kalantzi- Azizi, 2008. Hanley, 2004). Μια από τις χώρες αυτές, το Ηνωμένο Βασίλειο, διαθέτει ένα μεγάλο αριθμό ιστοσελίδων, όπως την E-motion (www.visyon.org.uk) και την Kooth (www.kooth.com) οι οποίες παρέχουν διαδικτυακές συμβουλευτικές υπηρεσίες για τη νεολαία (Hanley, 2004). Επίσης, η ιστοσελίδα ChildLine (<http://www.childline.org.uk>) προσφέρει ηλεκτρονική υποστήριξη σε παιδιά, εφήβους και νέους (Hanley et al., 2016). Στη Σιγκαπούρη η Metoyou (www.metoyou.org.sg) είναι μια υπηρεσία συμβουλευτικής, την οποία τα σχολεία θέτουν στη διάθεση των μαθητών τους (Moulding, 2007, οπ.αναφ. στο Glasheen & Campbell, 2009).

Γενικότερα, στο χώρο του σχολείου ελάχιστες έρευνες έχουν πραγματοποιηθεί σε μαθητές (Moulding, 2007, οπ.αναφ. στο Glasheen & Campbell, 2009. Ersahin & Hanley, 2017). Πρόσφατα π.χ. οι Ersahin και Hanley (2017) διεξήγαγαν μια εκτενή βιβλιογραφική έρευνα που αφορά την πρόσβαση μαθητών και νέων ηλικίας 11 έως 25 ετών σε διαδικτυακές συμβουλευτικές υπηρεσίες. Η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας επικεντρώθηκε σε σύγχρονη συζήτηση παροχής συμβουλευτικής (chat) για παιδιά και νέους. Η πλειοψηφία των μελετών δείχνει ότι η συμβουλευτική σε απευθείας σύνδεση με τους μαθητές έχει πολλές δυνατότητες και οι ίδιοι δείχνουν επιθυμία να την χρησιμοποιήσουν θεωρώντας ότι έχει θετικό αντίκτυπο στη ζωή τους. Μια άλλη μελέτη που διερεύνησε τις αντιλήψεις μαθητών σχετικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική σε μια αμερικανική εκκλησιαστική σχολή πραγματοποιήθηκε από τον Lunt (2004). Ο Lunt διαπίστωσε ότι σχεδόν το 50% των μαθητών θα ήθελαν να έχουν την ευκαιρία πρόσβασης σε σύμβουλο από το σπίτι τους. Επίσης, σχεδόν το 40% ένιωθε άνετα να δίνει πληροφορίες προσωπικές από το χώρο του σπιτιού του ενώ το 10% ήταν έτοιμοι να επικοινωνήσουν με έναν σύμβουλο διαδικτυακά.

Στην Αυστραλία, η διαδικτυακή παροχή συμβουλευτικής για την ψυχική υγεία των νέων είναι κάτι δεδομένο. Οι κυβερνήσεις έχουν αναγνωρίσει το σχολείο ως το κατάλληλο περιβάλλον εφαρμογής προγραμμάτων που προάγουν την ψυχική υγεία των μαθητών. Στο σχολείο οι νέοι περνούν μεγάλο μέρος του χρόνου της παιδικής κι εφηβικής ζωής τους. Μια εθνική τηλεφωνική υπηρεσία και μια υπηρεσία παροχής συμβουλευτικής, σε απευθείας σύνδεση με τη νεολαία της Αυστραλίας, είναι η Γραμμή Βοήθειας για παιδιά (Kids Help Line). Αποτελέσματα έρευνας των Glasheen και Campbell (2009), σε σχολείο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της Αυστραλίας, έδειξε ότι μια διαδικτυακή υπηρεσία σχολικής συμβουλευτικής αποτελεί σημαντική πηγή υποστήριξης των νέων. Η μελέτη αυτή δείχνει ότι, παρά τις ανησυχίες, οι περισσότεροι από τους διευθυντές που συμμετείχαν υποστήριξαν την εισαγωγή σε απευθείας σύνδεση συμβουλευτικών υπηρεσιών στα σχολεία. Η διαδικτυακή συμβουλευτική έχει τη δυνατότητα να παρέχει σημαντική υποστήριξη σε θέματα που διαφορετικά θα παρέμειναν ανεξερεύνητα.

Άλλες έρευνες στον διεθνή χώρο αφορούν τις απόψεις των συμβούλων για τη συμβουλευτική μέσω διαδικτύου (Bambling et al., 2008. Sabella, Poynton, & Isaacs, 2010. Callahan & Inckle, 2012. Dowling & Rickwood, 2014, οπ.αναφ. στο Callahan & Inckle's, 2012). Οι σύμβουλοι ρωτήθηκαν σχετικά με την εμπιστευτικότητα και το αίσθημα ασφάλειας. Συνοπτικά, τα συμπεράσματα αυτών των απόψεων είναι ότι η ανώνυμη επικοινωνία βοηθάει τα άτομα να αποκαλύψουν πράγματα και καταστάσεις που δεν θα το

έκαναν στην πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτική. Αυτό το αίσθημα ασφάλειας προέρχεται από τη μειωμένη συναισθηματική εγγύτητα με τον σύμβουλο. Εκτός από αυτές τις θετικές εμπειρίες αναφέρθηκαν επίσης ορισμένοι περιορισμοί, όπως κάποιες φορές οι χρήστες αμφισβήτησαν αν ο σύμβουλος μπορούσε να κατανοήσει τα συναισθήματά τους λόγω της απουσίας μη-λεκτικών μηνυμάτων.

3.2. Η διαδικτυακή συμβουλευτική σε ελληνικό επίπεδο

Από την ανασκόπηση της ξένης βιβλιογραφίας διαπιστώθηκε ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική είναι μία δημοφιλής προσέγγιση σε πολλές χώρες του εξωτερικού και σε πρακτικό αλλά και σε ερευνητικό επίπεδο, όμως δεν ισχύει το ίδιο για την Ελλάδα. Η ερευνητική βιβλιογραφία είναι περιορισμένη αλλά και η διαδικτυακή συμβουλευτική αποτελεί μια περιορισμένη μορφή παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, σε σημείο που η εφαρμογή της στο χώρο του σχολείου να θεωρείται μάλλον ανύπαρκτη. Οι αναφορές που υπάρχουν στην ελληνική βιβλιογραφία, αφορούν κυρίως υπηρεσίες ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

Σε έρευνα των Efsthathiou και Kalantzi (2006), που υλοποιήθηκε στο Πανεπιστήμιο Αθηνών αξιολογήθηκε η υπηρεσία παροχής συμβουλευτικής στο διαδίκτυο του Συμβουλευτικού Κέντρου Φοιτητών του Πανεπιστημίου. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι η υπηρεσία web-consulling έχει μεγάλη δημοτικότητα στους Έλληνες φοιτητές και η τρέχουσα λειτουργία της θεωρείται ικανοποιητική τόσο από τους χρήστες όσο και από τους επισκέπτες. Επιπλέον, η διαδικτυακή συμβουλευτική ήταν δύο φορές πιο δημοφιλής από το διαδικτυακό υλικό αυτοβοήθειας. Μια άλλη έρευνα στο ίδιο Πανεπιστήμιο των Leontiadou et. al., (2008) είχε σαν στόχο τη συμπλήρωση της παραπάνω έρευνας που πραγματοποιήθηκε με ανώνυμο ερωτηματολόγιο στο διαδίκτυο. Από την ανάλυση του περιεχομένου των ερωτήσεων και των απαντήσεων του ερωτηματολογίου προέκυψε ότι οι φοιτητές που χρησιμοποίησαν την υπηρεσία παροχής συμβουλευτικής στο διαδίκτυο στο Πανεπιστήμιο Αθηνών προτίμησαν να χρησιμοποιήσουν την παρεχόμενη ανώνυμη ηλεκτρονική πλατφόρμα από τον προσωπικό τους λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ο τύπος επικοινωνίας (ανώνυμη ηλεκτρονική φόρμα έναντι προσωπικού λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) φαίνεται να παίζει σημαντικό ρόλο στο περιεχόμενο τόσο των μηνυμάτων (ερωτήσεων) όσο και των απαντήσεων τους. Όμως, όταν αντιμετωπίζουν πιο συγκεκριμένα προβλήματα, και δεν χρειάζεται να παρέχουν πολλές προσωπικές πληροφορίες, προτιμούν το ηλεκτρονικό

ταχυδρομείο από το ανώνυμο ηλεκτρονικό έντυπο. Οι χρήστες λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ενδέχεται να έχουν μεγαλύτερη ανάγκη να εκφράσουν τις σκέψεις και τα συναισθήματά τους σχετικά με τα προβλήματά τους που δεν μπορούν πάντα να αντιμετωπιστούν μέσω διαδικτυακής συμβουλευτικής.

Περαιτέρω, σε έρευνα του ίδιου πανεπιστημίου (Tzovaridou et al., 2008), μελετήθηκε η αλληλεπίδραση των φοιτητών και των αποφοίτων με το Γραφείο Διασύνδεσης και Σταδιοδρομίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όπου αναγνωρίζεται ο σημαντικός ρόλος μιας αποτελεσματικής διαδικτυακής συμβουλευτικής σε έναν δυναμικό σύγχρονο χώρο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Οι συμμετέχοντες δεν θεωρούν ότι η συμβουλευτική μέσω γραπτών μηνυμάτων είναι σε θέση να υποκαταστήσει την προσωπική συμβουλευτική. Αμφισβητούν επίσης το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ως μέσο που επιτρέπει την εμβάθυνση σε κάποιο θέμα. Έτσι, η διαδικτυακή συμβουλευτική είναι πάντα συμπληρωματική της παραδοσιακής διαδικασίας πρόσωπο με πρόσωπο. Οι σύμβουλοι εκφράζουν κάποιες ανησυχίες σχετικά με τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική, αλλά αναγνωρίζουν τον σημαντικό ρόλο της ως μιας αποτελεσματικής διαδικτυακής συμβουλευτικής σε έναν δυναμικό σύγχρονο χώρο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Tzovaridou et al., 2008).

3.3. Αναγκαιότητα και οριοθέτηση της έρευνας της παρούσας διπλωματικής

Από την ανωτέρω συζήτηση της βιβλιογραφικής ανασκόπησης εξάγεται το συμπέρασμα ότι η έρευνα στον τομέα της διαδικτυακής παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών στο χώρο του ελληνικού σχολείου είναι πτωχή και περιορισμένη. Επίσης, η έρευνα σε σχολεία σχετικά με την επικοινωνία μέσω της μεσολάβησης ηλεκτρονικών υπολογιστών και την παροχή συμβουλευτικής αν και αναγκαία είναι ελλιπής. Επίσης, κυβερνητικές πολιτικές για την ψυχική υγεία των νέων στη Μ. Βρετανία (Davison, 2008. Foresight, Mental, Capital, and Well Being, 2008, οπ. αναφ. στο Hennigan & Goss, 2016) υπογραμμίζουν την ανάγκη των σχολείων να επικεντρωθούν περισσότερο στην έγκαιρη παρέμβαση, σε περισσότερη υποστήριξη των μαθητών και στη μείωση του στίγματος. Έρευνα σχετικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική στα σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, θα παρείχε πολύτιμες πληροφορίες για εκείνους τους επαγγελματίες που θα επιθυμούσαν να χρησιμοποιήσουν στο μέλλον αυτή τη μορφή συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου προς όφελος όσων σχετίζονται με την εκπαιδευτική διαδικασία.

Ωστόσο οι Έλληνες εκπαιδευτικοί σήμερα εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν μια ποικιλία προβλημάτων: παιδιά με μαθησιακά προβλήματα, περιπτώσεις σχολικής φοβίας που φτάνουν μέχρι το γυμνάσιο, το φαινόμενο της σχολικής αδιαφορίας, η κρίση της εφηβείας, η χρήση ουσιών αλλά και η έλλειψη πειθαρχίας και ορίων (Μπρούζος και Μόσχου, 2011. Μπότσαρη και Μπρούζος, 2014). Η επίπτωση της κατάθλιψης και του άγχους στους εφήβους έχει σοβαρές συνέπειες για τις σχολικές τους επιδόσεις, την αυτοεκτίμηση και τις σχέσεις τους (Avenevoli, Knight, Kessler, & Merikangas, 2008. Woodward & Ferguson, 2001, οπ. αναφ. στο Glasheen and Campbell, 2009). Επιδημιολογικές μελέτες σε διάφορες χώρες δείχνουν ότι τα ποσοστά των παιδιών που αντιμετωπίζουν προβλήματα ψυχικής υγείας κυμαίνονται μεταξύ 10% - 20%, ενώ δεν παρέχεται συμβουλευτική υποστήριξη στην πλειονότητα των παιδιών και των εφήβων που την έχουν ανάγκη (Browne, Gafni, Roberts, Byrne, & Majumdar, 2004. Costello, 1989. Day & Roberts, 1991. Knitzer, 1993. Saxe, Cross, & Silverman, 1988. Tuma, 1989, όπως αναφ. στο Χατζηχρήστου, 2011). Στην Ελλάδα το ποσοστό των παιδιών που παρουσιάζουν προβλήματα ψυχικής υγείας κυμαίνεται στα παραπάνω επίπεδα (Χατζηχρήστου).

Η συμβουλευτική πλέον αναμφισβήτητα θεωρείται ως μια από τις βασικές παιδαγωγικές διαστάσεις του εκπαιδευτικού έργου (Μπρούζος, 2009). «Η στήριξη, η βοήθεια για αυτοβοήθεια, η ενδυνάμωση, η εμπύχωση και η θωράκιση των μαθητών με θάρρος, τόλμη, αποφασιστικότητα και αυτοπεποίθηση» (Μπρούζος και Ράπτη, 2004) αποτελούν στόχους της Σχολικής Συμβουλευτικής και θέτουν το πλαίσιο των υπηρεσιών που παρέχονται στην εκπαίδευση. Ιδιαίτερα στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα πρέπει να δοθεί έμφαση στα παιδιά ως άτομα και όχι μόνο ως μαθητές από εκπαιδευτικούς οι οποίοι είναι σε θέση να κατανοήσουν τις σκέψεις τα συναισθήματα και τις ανάγκες τους να τα βοηθούν στην επίλυση των προβλημάτων τους και να στηρίζουν την ανάπτυξή τους σε όλους τους τομείς (Μπρούζος, 2009, 2010. Χατζηχρήστου, 2011). Ο εκπαιδευτικός, μέσα από τη συμβουλευτική παρέμβαση μπορεί να συμβάλλει στην κοινωνικογνωστική και συναισθηματική μάθηση ενώ ασχολείται και με θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού, πληροφορώντας έτσι τους μαθητές για τις επαγγελματικές επιλογές που έχουν (Μπρούζος, 2009). Ο εκπαιδευτικός επίσης, μπορεί να αναλάβει συμβουλευτική δράση για την υποστήριξη ατόμων με αναπηρίες ή δυσκολίες μάθησης και συμπεριφοράς, αλλά και να έρθει σε επαφή με τους γονείς, οι οποίοι παίζουν σημαντικό συνδετικό κρίκο στην εκπαίδευση των παιδιών τους. Άλλωστε ο θεσμός της Συμβουλευτικής στην εκπαίδευση σημειώνει ιδιαίτερη ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια και θεωρείται αναγκαίος ενώ οι ίδιοι οι εκπαιδευτικοί μέσα από πολλές έρευνες,

τονίζουν την αναγκαιότητα στήριξης τους από κάποιον ειδικό σε ζητήματα συμβουλευτικής έχοντας θετική στάση απέναντι στον συμβουλευτικό τους ρόλο (Μόσχου, 2009).

Είναι προφανές ότι, ο ρόλος των εκπαιδευτικών σήμερα είναι πολυδιάστατος. Μία σειρά ερευνών έδειξε ότι οι εκπαιδευτικοί βιώνουν σε υψηλό βαθμό άγχος (Μπρούζος, 2011), έχουν μεγαλύτερο κίνδυνο να εκδηλώσουν επαγγελματική εξουθένωση επειδή βιώνουν έντονο άγχος στην καθημερινή τους συναναστροφή με μαθητές, γονείς, συναδέλφους προκειμένου να ανταποκριθούν σε συχνά αντικρουόμενες και αντιφατικές προσδοκίες κατά την επιτέλεση του έργου τους (Βασιλόπουλος, 2012). Κάτω από αυτή την πίεση που δημιουργείται λόγω των καθημερινών απαιτήσεων του σχολείου, οι εκπαιδευτικοί μερικές φορές νιώθουν απογοητευμένοι, συχνά ανικανοποίητοι, με επιπτώσεις στην ψυχοσωματική τους υγεία.

Επομένως οι εκπαιδευτικοί όλων των βαθμίδων, ιδιαίτερα των χαμηλότερων βαθμίδων, έχουν καθήκον να παρέχουν συμβουλευτική στήριξη στους μαθητές τους, όμως έχουν και οι ίδιοι ανάγκη συμβουλευτικής υποστήριξης. Μια νέα εποχή στην παροχή συμβουλευτικής αποτελεί η διαδικτυακή συμβουλευτική, που αρμοδιότητα της είναι να εφαρμόζει συμβουλευτικές παρεμβάσεις από απόσταση (Mastura, 2001). Η χρήση του διαδικτύου για παροχή συμβουλευτικής και υπηρεσιών πληροφόρησης έχει αυξηθεί δραματικά τα τελευταία χρόνια. Αυτό αποδεικνύεται από το γεγονός ότι περισσότεροι από 100 εκατομμύρια άνθρωποι αναζητούν στο διαδίκτυο πηγές πληροφόρησης που αφορούν τον τομέα της ψυχικής υγείας και επιλέγουν το διαδίκτυο ως το μέσο παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών (Grover, Wu, Blanford, Holcomb, & Tidler, 2002, οπ. αναφ. στο Παπάνης & Μπαλάσα, 2011).

Από όλα τα παραπάνω γεννάται το ερώτημα κατά πόσο η διαδικτυακή συμβουλευτική ως κλάδος δύναται να καλύψει τις απαιτήσεις του σύγχρονου σχολείου, να διαδραματίσει κεντρικό ρόλο στην αναγκαιότητα της άσκησης του έργου των εκπαιδευτικών; Ακόμα επιθυμούμε να πάρουμε σαφή εικόνα για την ύπαρξη ή μη διαφορών στις απαντήσεις εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας που ενδεχομένως προκύψει από το είδος των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν, κατά πόσο θα χρησιμοποιούσαν στο μέλλον κάποιο είδος διαδικτυακής συμβουλευτικής, και αν οι δημογραφικοί παράγοντες (ηλικία, φύλο, οικογενειακή κατάσταση, κλπ) παίζουν ρόλο στη προτίμηση των ειδών της διαδικτυακής συμβουλευτικής, λόγω του ότι οι νεώτεροι σε ηλικία εκπαιδευτικοί είναι πιθανό να έχουν μια πιο συχνή ενασχόληση με τις Νέες Τεχνολογίες από ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία.

3.4. Στόχος της έρευνας και διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων

Η παρούσα έρευνα επικεντρώνεται στη διερεύνηση των στάσεων και των αντιλήψεων, των εκπαιδευτικών Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης για τη διαδικτυακή συμβουλευτική στο χώρο της Εκπαίδευσης. Αυτή η διερεύνηση θα προκύψει μέσα από τις απαντήσεις στα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

1. Πώς προσδιορίζουν/χαρακτηρίζουν οι εκπαιδευτικοί, τη διαδικτυακή συμβουλευτική στην εκπαίδευση;
2. Ποια είδη διαδικτυακής συμβουλευτικής γνωρίζουν;
3. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που εντοπίζουν;
4. Για ποια προβλήματα/θέματα/ζητήματα θα αναζητούσαν βοήθεια μέσω της διαδικτυακής συμβουλευτικής;
5. Θα ήθελαν να χρησιμοποιήσουν μια διαδικτυακή υπηρεσία συμβουλευτικής μελλοντικά;
6. Διαφοροποιούνται οι απόψεις τους με βάση τους δημογραφικούς παράγοντες (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, ιδιότητα, πρόσθετα πτυχία, έτη υπηρεσίας);

3.5. Εννοιολογική αποσαφήνιση των όρων άποψη, στάση , αντίληψη

Στην παρούσα ενότητα, επιχειρείται μια πολύ σύντομη εννοιολογική ανάλυση των όρων στάση, αντίληψη και άποψη, καθότι αποτελούν βασικούς όρους της παρούσας έρευνας, τονίζοντας τη διάσταση τους στην εκπαιδευτική διαδικασία.

Οι όροι άποψη, πεποίθηση, αντίληψη, στάση, εμφανίζονται συχνά στη βιβλιογραφία, αλλά δεν έχει αποσαφηνιστεί με ακρίβεια, η ιδιαίτερη σημασία του κάθε όρου. Οι παραπάνω όροι χρησιμοποιούνται σε σχέση με τη γνώση των υποκειμένων (Γεώργας, 1995, οπ.αναφ. στο Μόσχου, 2009). Υπάρχει η τάση στην ψυχολογία και στις κοινωνικές επιστήμες να συνδέονται οι απόψεις, με τις στάσεις, τις αντιλήψεις και τις πεποιθήσεις.

Η «άποψη» σύμφωνα με τους Oskamp και Schultz, (2014) περιλαμβάνει την κρίση ενός ατόμου ως προς κάποιον, κάτι ή ένα γεγονός ή και την αξιολόγησή τους. Η «αντίληψη» είναι ένα τρόπος κατανόησης της πραγματικότητας και της εμπειρίας μέσω των αισθήσεων (Munhall, 2008:606, οπ. αναφ. στο Δανά, 2019). Σύμφωνα με τον Ajzen (2001), οι «στάσεις» αντιπροσωπεύουν μια γενική αξιολόγηση, θετική ή αρνητική, σε σχέση με ανθρώπους,

αντικείμενα, θεσμούς, που τοποθετείται στις διαστάσεις: καλό - κακό, επιζήμιο - ωφέλιμο, ευχάριστο - δυσάρεστο, επιθυμητό - ανεπιθύμητο (Ajzen, 2001, οπ. αναφ. στο Δανά, 2019).

Σύμφωνα με τη Χαλκιά (1995, σ. 11) «οι στάσεις ενός ατόμου επηρεάζονται από τα πιστεύω του και συνδέονται με τα συναισθήματα του. Αυτά τα συναισθήματα είναι επίκτητα, δηλαδή έχουν διαμορφωθεί υπό την επίδραση πεποιθήσεων που έχει αποκτήσει το άτομο ως προς ορισμένες καταστάσεις, γεγονότα, ιδέες, πρόσωπα και στοιχεία του περιβάλλοντος του, είναι σταθερά και διαρκούν μεγάλα χρονικά διαστήματα και δημιουργούν μια προδιάθεση στο άτομο, όταν αντιδρά με έναν ορισμένο τρόπο σε ιδέες, γεγονότα, καταστάσεις και στοιχεία του περιβάλλοντός του. Επομένως, επιδρούν στις συμπεριφορές του, και έχουν, άμεσο αντίκτυπο στην εκπαιδευτική πρακτική». Οι εκπαιδευτικοί αναπτύσσουν περίπλοκα σύνολα αντιλήψεων (clusters of beliefs) και διαμορφώνουν στάσεις (attitudes) γύρω από κάθε διδακτικό ζήτημα ή κατάσταση (Pajares, 1992). Οι στάσεις αυτές επηρεάζουν τη συμπεριφορά τους, τις καθημερινές τους ενέργειες, τα σχέδια, τις επιλογές και τις αποφάσεις τους στη σχολική τάξη.

Εκείνο που χαρακτηρίζει τις στάσεις, όπως και τις αντιλήψεις, είναι η υποκειμενικότητα, δηλαδή πώς ένα άτομο βλέπει ένα αντικείμενο και παίρνει θέση ως προς κάποιον ή κάτι (Olson & Maio, 2003, οπ. αναφ. στο Δανά, 2019). Είναι πιθανό, εν ολίγοις, να προκληθεί ευνοϊκή ή δυσμενής συμπεριφορά, θετική ή αρνητική, ως προς το αντικείμενο ή την κατηγορία αντικειμένων με τα οποία συσχετίζεται κάθε άτομο, ενώ ορισμένες φορές περισσότερες από μία στάσεις μπορεί να εμπλέκονται στην απόφαση ενός ανθρώπου να κάνει ή να μη κάνει κάτι (Reagan, 2008, οπ. αναφ. στο Δανά, 2019). Ωστόσο, όπως αναφέρει ο Μπρούζος (2002), η έννοια της στάσης είναι πολυδιάστατη, πράγμα που δυσκολεύει τη διατύπωση ενός γενικού ορισμού. «Ο κάθε επιστήμονας, δίνει έμφαση σε ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό των στάσεων» (Μπρούζος, 2002, 121, οπ. αναφ. στο Μόσχου, 2009).

Οι στάσεις, απόψεις, αντιλήψεις, πεποιθήσεις, δεν είναι δυνατόν να μετρηθούν αντικειμενικά, γιατί οι μεταβλητές που τις συνθέτουν δεν είναι άμεσα παρατηρήσιμες. Παρ' όλα αυτά, οι ψυχολόγοι και οι κοινωνιολόγοι προσπάθησαν να κατασκευάσουν όργανα μέτρησης στάσεων, πραγματικά αξιόπιστα και ικανά να περιγράφουν το φαινόμενο. Τέτοιο όργανο είναι η κλίμακα στάσεων (Τρούλης, 1995, οπ. αναφ. στο Μόσχου, 2009). Οι κλίμακες που χρησιμοποιούνται πιο συχνά είναι οι κλίμακες κατάταξης (rating scales), οι κλίμακες Thurstone (η μέθοδος των φαινομενικά ίσων διαστημάτων), οι κλίμακες Likert (προσθετικές κλίμακες) και οι κλίμακες Guttman (Μιχαλοπούλου, 2002).

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο

Μέθοδος

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας. Αρχικά παρατίθενται οι συμμετέχοντες, το εργαλείο συλλογής των δεδομένων και η διαδικασία της έρευνας.

4.1. Συμμετέχοντες

Ο πληθυσμός από τον οποίο αντλήθηκε το δείγμα της έρευνας ήταν εκπαιδευτικοί (πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας) δημόσιων σχολείων της περιφέρειας Ηπείρου. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε ηλεκτρονικά στους διευθυντές των παρακάτω σχολείων της Ηπείρου (οι λόγοι εξηγούνται σε παρακάτω ενότητα) με τυχαίο τρόπο. Στον πίνακα που ακολουθεί, φαίνεται το σύνολο των σχολείων που στάλθηκε το ερωτηματολόγιο.

ΠΟΛΕΙΣ	A/ΒΑΘΜΙΑ	B/ΒΑΘΜΙΑ
Ιωάννινα	40	40
Άρτα	15	15
Πρέβεζα	20	20
Ηγουμενίτσα	10	10

Στις παραπάνω πόλεις του πίνακα, συμπεριλαμβάνονται σχολικές μονάδες των παρακάτω περιοχών:

- Ανατολή, Κατσικάς, Ζίτσα, Μπιζάνι, Πεδινή, Νεοκαισάρεια, Σταυράκι, Μάρμαρα, Νεοχωρόπουλο, Κόνιτσα, Δολιανά.
- Κωστακιοί, Νεοχώρι, Κομπότι, Διάσελο
- Φιλιπιάδα, Καναλάκι, Θεσπρωτικό, Λούρος, Πάργα
- Παραμυθιά, Φιλιάτες, Νεράιδα, Πέρδικα

Οι εκπαιδευτικοί από τα παραπάνω σχολεία που συμμετείχαν εθελοντικά στην παρούσα έρευνα, ήταν 221.

4.2. Εργαλείο συλλογής δεδομένων

Προκειμένου να διερευνηθούν οι αντιλήψεις των εκπαιδευτικών για τη διαδικτυακή συμβουλευτική και έχοντας πάντα ως βάση τα ερευνητικά ερωτήματα και το μέγεθος του δείγματος, χρησιμοποιήθηκε γραπτό ερωτηματολόγιο. Η φύση του ερευνητικού προβλήματος και ο τύπος των ερευνητικών ερωτημάτων που υπηρετούν τον στόχο διερεύνησης του προβλήματος σχετίζονται με την επιλογή του κατάλληλου ερευνητικού σχεδιασμού. Η παρούσα έρευνα είναι μια ποσοτική έρευνα. Η ποσοτική έρευνα στηρίζεται στη συλλογή αριθμητικών δεδομένων και στην στατιστική ανάλυση μεταβλητών και προσπαθεί να απεικονίσει μία πραγματικότητα μέσα από ένα εργαλείο, το ερωτηματολόγιο (Βάμβουκας, 2007). Οι αριθμητικές τιμές που συλλέγονται, αποτελούν εκείνες τις πληροφορίες που θα βοηθήσουν στη διαμόρφωση απαντήσεων για τα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί (Ρούσος & Τσαούσης, 2002). Για την επίτευξη επομένως του παραπάνω στόχου και τη διερεύνηση των ερωτημάτων της παρούσας έρευνας, αποφασίστηκε να χρησιμοποιηθεί η μέθοδος του ερωτηματολογίου.

Το ερωτηματολόγιο είναι ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται ευρύτατα στις κοινωνικές επιστήμες και επιτρέπει έμμεσα τη συλλογή πολλών και διαφόρων πληροφοριών από ένα δείγμα πληθυσμού σε σύντομο χρονικό διάστημα ενώ η χρήση κάποιας άλλης τεχνικής θα αποτελούσε αρκετά χρονοβόρα διαδικασία (Βάμβουκας, 2007). Η σύνταξη ενός ερωτηματολογίου δεν είναι καθόλου εύκολη υπόθεση, αφού σε κάθε ερώτηση ο ερευνητής πρέπει να διερωτάται ποια πληροφορία επιδιώκει να συλλέξει. Επίσης, προσοχή χρειάζεται στη γλωσσική διατύπωση, η οποία πρέπει να συμφωνεί με το επίπεδο των ερωτώμενων και οι ερωτήσεις να είναι σαφείς (Μπρούζος, 2002, οπ. αναφ. στο Μόσχου, 2009).

4.2.1. Το γραπτό ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας

Το γραπτό ερωτηματολόγιο που αξιοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα αποτέλεσε πρωτότυπο εργαλείο συλλογής δεδομένων. Στην αρχή του ερωτηματολογίου προστέθηκε ένα εισαγωγικό κείμενο που περιείχε πληροφορίες σχετικά με την έρευνα και αναφερόταν στους σκοπούς που εξυπηρετεί. Πιο συγκεκριμένα, εξηγούσε με συντομία το θέμα της έρευνας και προσπαθούσε να παρακινήσει τους εκπαιδευτικούς να απαντήσουν ειλικρινά σε όλες τις ερωτήσεις μιας και οι ίδιοι συμμετέχουν σε ερευνητικό σκοπό. Επίσης, η ερευνήτρια τόνιζε με έντονη γραφή και υπογεγραμμένη, ότι το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, οπότε αυτό

απαλλάσσει τους εκπαιδευτικούς από το άγχος της δήλωσης των πραγματικών αντιλήψεων τους. Επίσης, στο εισαγωγικό σημείωμα που στάλθηκε ηλεκτρονικά στους διευθυντές τονίζονταν ότι συμπληρώνεται εθελοντικά.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις κλειστού τύπου, με σκοπό τα δεδομένα να κωδικοποιηθούν και να επεξεργαστούν ταχύτερα και ευκολότερα (Βάμβουκας, 2007) και δυο ερωτήσεις ανοικτού τύπου, οι οποίες έδιναν την ευκαιρία στον κάθε συμμετέχοντα να εκφραστεί αυθόρμητα, ελεύθερα και να εξηγήσει καλύτερα τις απαντήσεις του. Αποτελείται από δύο μέρη. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει δημογραφικά και προσωπικά στοιχεία. Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει μία τετραβάθμια κλίμακα τύπου Likert με 65 προτάσεις που αποσκοπούν στη διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων ως προς τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Οι Lozano et al, (2008) δείχνουν "ότι ο βέλτιστος αριθμός εναλλακτικών είναι μεταξύ τεσσάρων και επτά. Με λιγότερες από τέσσερις εναλλακτικές λύσεις, η αξιοπιστία και η εγκυρότητα μειώνονται και από επτά εναλλακτικές και μετά οι ψυχομετρικές ιδιότητες της κλίμακας μόλις αυξάνονται." Χρησιμοποιώντας τις τέσσερις κατηγορίες, τα άτομα που βλέπουν τόσο θετικές όσο και αρνητικές πτυχές των αντιλήψεών τους αναγκάζονται να κλίνουν είτε προς το θετικό είτε προς το αρνητικό. Άλλωστε οι συμμετέχοντες, όπως προαναφέρθηκε, συμπληρώνουν εθελοντικά το ερωτηματολόγιο.

Οι προτάσεις του ερωτηματολογίου προέκυψαν μετά από λεπτομερή ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, κυρίως της διεθνούς και φυσικά πάντα έχοντας ως βάση τα ερευνητικά ερωτήματα. Σε δεύτερη φάση έπρεπε να αποφασιστεί ποιες προτάσεις πληρούν τα κριτήρια ώστε να χρησιμοποιηθούν, με στόχο την καλύτερη αποτύπωση των στάσεων των συμμετεχόντων. Έγινε προσπάθεια να συνταχθούν μικρές προτάσεις με σαφήνεια και ένας μικρός αλλά ικανός αριθμός προτάσεων, ώστε να μην επέλθει κόπωση των συμμετεχόντων με ό,τι αυτό συνεπάγεται. Επίσης, υπάρχει εναλλαγή θετικών με αρνητικών προτάσεων, ώστε να αποφεύγεται η συνολική επίδραση προς τις αρνητικές ή θετικές απαντήσεις.

Στην τελική του μορφή το ερωτηματολόγιο περιέχει 56 ερωτήσεις και αποτελείται από τους παρακάτω άξονες (που περιλαμβάνουν ανοιχτές, κλειστές ερωτήσεις και τα δημογραφικά στοιχεία):

- Δημογραφικά και προσωπικά στοιχεία εκπαιδευτικών (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, ιδιότητα εκπαιδευτικού, πρόσθετα πτυχία, έτη υπηρεσίας, ειδικότητα, εργασιακή κατάσταση), (ερωτήσεις 1-7, 8-12).

- Αντιλήψεις/στάσεις εκπαιδευτικών σχετικά με την εξοικείωση/σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής (14,15,16) και η ερώτηση 17 που θα εξεταστεί ποιοτικά.
- Γενικές απόψεις/αντιλήψεις/στάσεις (θετικές/αρνητικές) ως προς τη διαδικτυακή συμβουλευτική, (ερωτήσεις 13,18,19,20,21,22,23,24,25,28).
- Πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής (ερωτήσεις 30.1-30.8 ,26,27)
- Μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής (31.1-31.8.)
- Η διαδικτυακή συμβουλευτική στην αντιμετώπιση προβλημάτων στην εκπαίδευση (τομείς αντιμετώπισης προβλημάτων- επίπεδο παρέμβασης) (ερωτήσεις 33.1-33.10).

Στις ερωτήσεις του δεύτερου μέρους από την ερώτηση 13 έως και 28 σε κάθε πιθανή απάντηση τοποθετήθηκε ένας βαθμός: 1 = συμφωνώ απόλυτα, 2=Συμφωνώ, 3 = διαφωνώ, 4 = διαφωνώ απόλυτα. Στις ερωτήσεις από 30 έως και την ομάδα της 33 ερώτησης τοποθετήθηκε ένας βαθμός: 1 = συμφωνώ σε μεγάλο βαθμό, 2 = σε μέτριο βαθμό, 3 = σε μικρό βαθμό, 4 = καθόλου. Η ερώτηση 17 είναι ανοιχτού τύπου, μέσα από την οποία οι εκπαιδευτικοί εκφράζουν ελεύθερα, το πώς προσδιορίζουν την διαδικτυακή συμβουλευτική.

Επίσης, οι κλειστές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, απαρτίζουν τους 5 βασικούς άξονες της έρευνας που προαναφέρθηκαν. Πιο συγκεκριμένα, οι άξονες αυτοί αφορούν: (1) γενικές αντιλήψεις/στάσεις εκπαιδευτικών σχετικά με την εξοικείωση/σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής, (2) γενικές απόψεις/αντιλήψεις/στάσεις (θετικές/αρνητικές) ως προς τη διαδικτυακή συμβουλευτική, (3) πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής, (4) μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής, και (5) χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής στην αντιμετώπιση προβλημάτων στην εκπαίδευση (τομείς αντιμετώπισης προβλημάτων – επίπεδο παρέμβασης). Επιπλέον, έγινε η αλλαγή της φοράς στις αρνητικά διατυπωμένες προτάσεις. Κάθε άξονας αξιολογήθηκε μέσω του δείκτη αξιοπιστίας – εσωτερικής συνέπειας, Cronbach's alpha. Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι η πλειοψηφία των παραπάνω αξόνων, έχουν υψηλή εσωτερική συνέπεια (Cronbach's στον έναν άξονα, alpha >0.5 και στους άλλους τέσσερις, alpha > 0.7) (Πίνακας 13).

Ο δείκτης αξιοπιστίας αξιολογήθηκε ως εξής:

- a. $a < 0.5$: Μη αξιόπιστος
- b. $0.5 \leq a < 0.7$: Ελάχιστο αποδεκτό όριο

- c. $0.7 \leq a < 0.8$: Ικανοποιητική αξιοπιστία
- d. $0.8 \leq a < 0.9$: Υψηλή αξιοπιστία
- e. $0.9 < a$: Πολύ υψηλή αξιοπιστία

Στο τέλος του ερωτηματολογίου υπάρχει κι άλλη μια ερώτηση ανοιχτού τύπου, η 33, που αφορά τη μελλοντική χρήση υπηρεσιών διαδικτυακής συμβουλευτικής από τους εκπαιδευτικούς για την αντιμετώπιση εκπαιδευτικών ζητημάτων. Στην τελευταία αυτή ερώτηση, οι εκπαιδευτικοί που θα απαντήσουν θετικά ή αρνητικά, έχουν τη δυνατότητα να αναπτύξουν μέχρι τρεις λόγους για τους οποίους νομίζουν ότι συμβαίνει αυτό.

Όλα τα στοιχεία του ερωτηματολογίου συνδέθηκαν και αποτέλεσαν ένα εξασέλιδο.

Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνονται οι τιμές του δείκτη αξιοπιστίας – εσωτερικής συνέπειας των βασικών αξόνων της έρευνας που αναφέρθηκαν πιο πάνω.

Πίνακας 1. Τιμές δείκτη αξιοπιστίας – εσωτερικής συνέπειας των βασικών αξόνων της έρευνας.

Τιμές δείκτη αξιοπιστίας – εσωτερικής συνέπειας των βασικών αξόνων της έρευνας

Αξονας	Cronbach's alpha	Αριθμός ερωτήσεων
Εξοικείωση/σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής	0.512	3
Γενικές απόψεις ως προς τη διαδικτυακή συμβουλευτική	0.811	10
Πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής	0.800	10
Μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής	0.807	8
Χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής στην αντιμετώπιση προβλημάτων	0.885	10

4.3. Ερευνητική διαδικασία

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιαστούν αναλυτικά όλα τα στάδια διεξαγωγής της ερευνητικής διαδικασίας, ξεκινώντας αρχικά με την πιλοτική έρευνα και εν συνεχεία με την κυρίως.

4.3.1. Πιλοτική έρευνα

Η πιλοτική έρευνα διεξήχθη στις αρχές Μαρτίου 2020. Ο σκοπός της πιλοτικής έρευνας είναι η διαμόρφωση της τελικής μορφής του ερωτηματολογίου. Πιο συγκεκριμένα, εξετάστηκε εάν το ερωτηματολόγιο είναι λειτουργικό για τους εκπαιδευτικούς, αν οι προτάσεις είναι κατανοητές, αν κάποια ερώτηση τους δυσκολεύει και χρειάζεται αναδιατύπωση ή απαλοιφή, αλλά και πόσος χρόνος χρειάζεται για τη συμπλήρωσή του, ώστε αυτός να μην είναι υπερβολικός και κουράζει. Η ερευνήτρια επέλεξε με βολική δειγματοληψία 15 εκπαιδευτικούς (4 στην πρωτοβάθμια και 11 στη δευτεροβάθμια) που υπηρετούν σε σχολεία της πόλης των Ιωαννίνων, προκειμένου να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο ($n=15$).

Ως προς τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, η ερευνήτρια ενθάρρυνε τους συμμετέχοντες να συζητήσουν μαζί της όλα τα σημεία που δεν τους ήταν πλήρως κατανοητά ή δεν ήταν σαφή, όπως για παράδειγμα, ερωτήματα που η διατύπωσή τους δυσκόλευε. Επίσης, να σημειώσουν πάνω στο ερωτηματολόγιο και να κάνουν οποιαδήποτε σχόλια, θετικά ή αρνητικά, αναφορικά με τη συνολική του εικόνα και τον χρόνο που χρειάστηκαν για τη συμπλήρωσή του. Η ανατροφοδότηση άλλωστε, αυτών των εκπαιδευτικών συνέβαλλε στην επανεξέτασή του και στην τροποποίηση ορισμένων ερωτήσεων. Η ανατροφοδότηση αυτή, βελτίωσε την εγκυρότητα του ερωτηματολογίου, αφού οι συμμετέχοντες έκριναν τη μορφή αλλά και το περιεχόμενό του. Αρχικά το ερωτηματολόγιο της πιλοτικής έρευνας περιλάμβανε 73 ερωτήσεις. Ύστερα και από την ανατροφοδότηση των εκπαιδευτικών αλλά και από την ανάλυση των δεδομένων της πιλοτικής εφαρμογής του, διενεργήθηκαν οι απαραίτητες αλλαγές όπως, οι ερωτήσεις μειώθηκαν σε 56 και τροποποιήθηκε η διατύπωση δυο ερωτήσεων.

4.3.2. Κυρίως έρευνα

Η κυρίως έρευνα διεξήχθη από τα τέλη Μαρτίου του 2020, έως τα τέλη Μαΐου του 2020. Το ερωτηματολόγιο πριν την τελική του χορήγηση, συντάχθηκε επιπλέον και σε ηλεκτρονική μορφή, με τη βοήθεια μιας εφαρμογής της Google, την Google form.

Η τελική έρευνα πραγματοποιήθηκε αποκλειστικά μέσω διαδικτύου, λόγω αλλαγών των κοινωνικών συνθηκών. Όλα τα σχολεία ήταν κλειστά για δυο περίπου μήνες (από μέσα Μαρτίου έως και μέσα Μαΐου τα γυμνάσια, ενώ ως τέλος Μαΐου, τα δημοτικά), οπότε ήταν αδύνατον να διανεμηθεί στο σχολείο το ερωτηματολόγιο και παρουσία της ερευνήτριας. Έτσι στάλθηκε ηλεκτρονικά, σε διάφορα σχολεία της Περιφέρειας Ηπείρου. Επιλέχθηκε η μέθοδος της «τυχαίας» δειγματοληψίας. Στάλθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε μεγάλο αριθμό δημοτικών, γυμνασίων και λυκείων της Ηπείρου και μέσω ενός εισαγωγικού κειμένου η ερευνήτρια εξηγούσε στον διευθυντή/ντρια την έρευνα και εξέφραζε την επιθυμία της για την προώθηση του ερωτηματολογίου σε όλους τους εκπαιδευτικούς της σχολικής μονάδας του/της, ώστε όποιος ήθελε να το συμπληρώσει εθελοντικά όπως προαναφέρθηκε.

Τα απαντημένα ερωτηματολόγια, μέσω εφαρμογής της Google, συλλέγονταν σε ένα αρχείο. Από το σύνολο των ερωτηματολογίων που συλλέχθηκαν, έγινε ένας πρώτος έλεγχος, όπου απορρίφθηκαν όσα από αυτά δεν ήταν σωστά συμπληρωμένα. Τα υπόλοιπα αριθμήθηκαν και ξεκίνησε η εισαγωγή των δεδομένων. Αρχικά καταχωρήθηκαν και κωδικοποιήθηκαν στο excel και στη συνέχεια στο στατιστικό πακέτο SPSS 25.0 (τα ποσοτικά δεδομένα).

4.4. Στατιστικές αναλύσεις

Για τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS 25.0. Για τη διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων, για τα δεδομένα, υπολογίστηκαν περιγραφικά στατιστικά μέτρα (συχνότητες και σχετικές συχνότητες), διενεργήθηκαν ανάλυση αξιοπιστίας – εσωτερικής συνέπειας με το δείκτη Cronbach's alpha, καθώς και t-test και F – test (ANOVA) για τους ελέγχους των μέσων όρων σε ανεξάρτητους πληθυσμούς. Η μέθοδος ANOVA εξετάζει μέσω του F - test κατά πόσον υφίσταται μία στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ μιας ανεξάρτητης και μιας εξαρτημένης μεταβλητής. Ωστόσο, δεν παρέχει καμία πληροφορία σχετικά με τις διαφορές μεταξύ των ομάδων. Το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ορίστηκε στο $p=0.05$.

Για το t-test και το F-test (ANOVA) ελέγχθηκαν οι εξής υποθέσεις:

1. Τα αποτελέσματα να μην επηρεάζονται από τις ακραίες τιμές.
2. Τα δεδομένα να προέρχονται από πληθυσμούς που ακολουθούν Κανονική Κατανομή. Ο έλεγχος έγινε με το τεστ των Kolmogorov- Smirnov.

3. Υπάρχει ομοιογένεια των πληθυσμιακών διακυμάνσεων. Ο έλεγχος έγινε με το τεστ του Levene.
4. Οι ανά δύο συγκρίσεις έγιναν με χρήση της διόρθωσης Bonferroni.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο

Παρουσίαση αποτελεσμάτων έρευνας

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των κλειστών και ανοιχτών ερωτήσεων του ερωτηματολογίου, αναφορικά με τις αντιλήψεις και τις στάσεις των εκπαιδευτικών για τη διαδικτυακή συμβουλευτική, όπως προέκυψαν κατά την ανάλυση των δεδομένων με δείκτες της περιγραφικής στατιστικής.

5.1. Αποτελέσματα δημογραφικών στοιχείων έρευνας

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν 221 εκπαιδευτικοί. Από αυτούς, οι 76 (ποσοστό 34.4%) ήταν άντρες και οι 145 (ποσοστό 54.6%) γυναίκες. Οι 30 (ποσοστό 13.6%) ήταν ηλικίας μέχρι 30 ετών, οι 42 (ποσοστό 19%) ήταν ηλικίας 31-40 ετών, οι 81 (ποσοστό 36.7%) ήταν ηλικίας 41-50 ετών και 68 (ποσοστό 30.8%) ήταν ηλικίας 51 ετών και άνω. Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση των ατόμων αυτών, οι 66 (ποσοστό 29.9%) ήταν άγαμοι, οι 134 (ποσοστό 60.6%) ήταν έγγαμοι και 21 (ποσοστό 9.5%) ήταν διαζευγμένοι ή χήροι. Επίσης, ως προς τις βαθμίδες της εκπαίδευσης, το δείγμα σχεδόν είναι μοιρασμένο, δηλαδή από τα 221 άτομα, τα 121 (ποσοστό 54.8%) διδάσκουν στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση και τα 100 (ποσοστό 45.2%) διδάσκουν στη δευτεροβάθμια. Συνολικά, 5 εκπαιδευτικοί (ποσοστό 2.3%) είχαν διδακτορικό, 90 (ποσοστό 40.7%) είχαν μεταπτυχιακό, 40 (ποσοστό 18.1%) είχαν δεύτερο πτυχίο, 16 (ποσοστό 7.2%) είχαν μεταπτυχιακό και δεύτερο πτυχίο και 70 (31.7%) δεν είχαν επιπλέον εκπαίδευση πέρα του πρώτου πτυχίου. Επιπλέον, 49 (ποσοστό 22.2%) εργάζονταν 1-5 έτη, 28 (ποσοστό 12.7%) εργάζονταν 6-10 έτη, 79 (ποσοστό 35.7%) εργάζονταν 11-20 έτη και 65 (ποσοστό 29.4%) εργάζονταν 21 έτη και άνω. Τα 136 (ποσοστό 61.5%) άτομα ήταν μόνιμοι, τα 73 (ποσοστό 33%) ήταν αναπληρωτές και 12 (ποσοστό 5.4%) ήταν ωρομίσθιοι. Ακόμη, 193 (ποσοστό 87.3%) άτομα έχουν πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες (ECDL, ΚΕΚ, κλπ) ενώ 28 (ποσοστό 12.7%) δεν έχουν. Από τα 221 άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, τα 190 (ποσοστό 86%) χρησιμοποιούν πολύ το διαδίκτυο, τα 29 (ποσοστό 13.1%) και 2 (ποσοστό 0.9%) καθόλου. Επιπρόσθετα, 10 (ποσοστό 4.5%) εκπαιδευτικοί έχουν λάβει κάποιο είδος επιμόρφωσης στο πλαίσιο της εργασίας τους αναφορικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική, ενώ 211 (ποσοστό 95.5%) όχι. Κατά την εκπαιδευτική τους υπηρεσία, 132 (ποσοστό 59.7%) έχουν αναζητήσει κάποια στιγμή βοήθεια λόγω προβλήματος που αντιμετώπισαν, ενώ 89 (ποσοστό 40.3%) όχι. Από τους 132 εκπαιδευτικούς που έχουν αναζητήσει βοήθεια κατά την εκπαιδευτική τους

υπηρεσία, οι 96 (ποσοστό 72.7%) απάντησαν ότι η αναζήτηση βοήθειας έγινε πρόσωπο με πρόσωπο, ενώ οι 36 (ποσοστό 27.3%) αναζήτησαν εξ' αποστάσεως βοήθεια. Τέλος, κανένας εκπαιδευτικός δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό σεμινάριο/πρόγραμμα αναφορικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Η κατανομή των συμμετεχόντων βάσει των δημογραφικών και προσωπικών τους στοιχείων απεικονίζεται στους παρακάτω Πίνακες (1-12).

Πίνακας 2:

Δημογραφικά και προσωπικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνα

Δημογραφικά	Κατηγορίες	<i>n</i>	%
Φύλο	Άνδρας	76	34,4
	Γυναίκα	145	65,6
Ηλικία	Μέχρι 30 ετών	30	13.6
	31-40	42	19.0
	41-50	81	36.7
	>51	68	30.8
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος	66	29.9
	Έγγαμος	134	60.6
	Διαζευγμένος-χήρος	21	9.5
Ιδιότητα	Πρωτοβάθμια	121	54.8
	Δευτεροβάθμια	100	45.2
Επίπεδο μόρφωσης	Διδακτορικό	5	2.3
	Μεταπτυχιακό	90	40.7
	Δεύτερο πτυχίο	40	18.1
	Τίποτα από τα παραπάνω	70	31.7
	Μεταπτυχιακό και δεύτερο πτυχίο	16	7.2
Έτη εργασίας	1-5	49	22.2
	6-10	28	12.7
	11-20	79	35.7

	>21	65	29.4
Εργασιακή κατάσταση	Μόνιμος	136	61.5
	Αναπληρωτής	73	33.0
	Ωρομίσθιος	12	5.4
Πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες	Ναι	193	87.3
	Όχι	28	12.7
Χρήση διαδικτύου στην καθημερινή ζωή	Καθόλου	2	0.9
	Λίγο	29	13.1
	Πολύ	190	86.0
Είδος επιμόρφωσης αναφορικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική	Ναι	10	4.5
	Όχι	211	95.5
Αναζήτηση βοήθειας λόγω προβλήματος	Ναι	132	59.7
	Όχι	89	40.3
Μορφή συμβουλευτικών υπηρεσιών	Πρόσωπο με πρόσωπο	96	72.7
	Εξ' αποστάσεως	36	27.3

5.2 Αποτελέσματα κυρίως έρευνας

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας σε θεματικές υποενότητες, με βάση τα ερευνητικά ερωτήματα. Αρχικά υπολογίστηκαν οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις, όλων των ερωτήσεων της κάθε ομάδας και στους 5 άξονες και συνολικά παρουσιάζονται παρακάτω.

Πίνακας3.:

Περιγραφικά στοιχεία των 5 βασικών αξόνων

Άξονας	M.O	T.A
--------	-----	-----

Εξοικείωση/σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής	2.81	0.53
Γενικές απόψεις ως προς τη διαδικτυακή συμβουλευτική	2.06	0.48
Πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής	1.79	0.47
Μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής	2.16	0.56
Χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής στην αντιμετώπιση προβλημάτων	2.20	0.55

5.2.1 Διερεύνηση αντιλήψεων/στάσεων των εκπαιδευτικών σχετικά με την εξοικείωση/σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής.

Όσον αφορά τις αντιλήψεις/στάσεις των εκπαιδευτικών σχετικά με την εξοικείωση/σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής, σε μία τετραβάθμια κλίμακα τύπου Likert όπου το 1 αντιστοιχεί στην απάντηση «σε μεγάλο βαθμό» και το 4 στην απάντηση «καθόλου», παρατηρήθηκε μέση τιμή 2.81 (Πίνακας 3).

Αυτό δείχνει ότι οι εκπαιδευτικοί δεν είναι εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής. Ειδικότερα, στο κατά πόσο είναι ενημερωμένοι για τη διαδικτυακή συμβουλευτική, η πλειοψηφία απάντησε «καθόλου», με μέσο όρο απαντήσεων το 2.97 ($T.A.=0.93$). Η πλειοψηφία θεωρεί ότι η χρήση διαδικτυακών συμβουλευτικών υπηρεσιών εμποδίζεται από την ελλιπή κατάρτιση του εκπαιδευτικού προσωπικού πάνω σε θέματα τεχνολογίας και ότι οι ίδιοι είναι «σε μικρό βαθμό» σε θέση να προσδιορίσουν το περιεχόμενο της έννοιας «διαδικτυακή συμβουλευτική».

Πίνακας 4:

Περιγραφικά στοιχεία των ερωτήσεων που δομούν τις γενικές αντιλήψεις/στάσεις των εκπαιδευτικών σχετικά με την εξοικείωση/σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής.

M.O.	T.A.	Ερώτηση	1	2	3	4
2.97	0.93	Είμαι ενημερωμένη/ος για τη διαδικτυακή συμβουλευτική	14 (6.3)	56 (25.3)	72 (32.6)	79 (35.7)
2.69	0.92	Η ελλιπής κατάρτιση του εκπαιδευτικού προσωπικού σε ζητήματα τεχνολογίας δεν αποτελεί εμπόδιο στη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών	28 (12.7)	54 (24.4)	94 (42.5)	43 (19.5)

2.77	0.79	Σε ποιο βαθμό γνωρίζετε ή είστε σε θέση να προσδιορίσετε το περιεχόμενο της έννοιας «διαδικτυακή συμβουλευτική»;	11 (5)	66 (29.9)	105 (47.5)	39 (17.6)
------	------	--	-----------	--------------	---------------	--------------

1: Σε μεγάλο βαθμό, 2: Σε μέτριο βαθμό, 3: Σε μικρό βαθμό, 4: Καθόλου

Έπειτα, διερευνήθηκε αν διαφοροποιούνται στατιστικά σημαντικά οι γενικές αντιλήψεις/στάσεις των εκπαιδευτικών σχετικά με την εξοικείωση/σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής ως προς τα δημογραφικά και προσωπικά τους στοιχεία.

Ο μέσος όρος των αντρών είναι 2.64 ($T.A.= 0.66$) και των γυναικών είναι 2.71 ($T.A.= 0.61$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών ηλικίας μέχρι 30 ετών είναι 2.20 ($T.A.= 0.47$), ηλικίας 31-40 ετών είναι 2.73 ($T.A.= 0.58$), ηλικίας 41-50 ετών είναι 2.69 ($T.A.= 0.62$) και ηλικίας 51 ετών και άνω είναι 2.87 ($T.A.= 0.63$). Ο μέσος όρος των άγαμων εκπαιδευτικών είναι 2.51 ($T.A.= 0.55$), των έγγαμων είναι 2.78 ($T.A.= 0.66$) και των διαζευγμένων ή χήρων είναι 2.66 ($T.A.= 0.59$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που διδάσκουν στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση είναι 2.60 ($T.A.= 0.58$) και αυτών της δευτεροβάθμιας είναι 2.79 ($T.A.= 0.67$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που έχουν Μεταπτυχιακό ή Διδακτορικό είναι 2.66 ($T.A.= 0.63$), ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που έχουν δεύτερο πτυχίο είναι 2.77 ($T.A.= 0.59$), ενώ ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που δεν έχουν ούτε Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό, ούτε δεύτερο πτυχίο είναι 2.76 ($T.A.= 0.65$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που εργάζονταν 1-5 έτη είναι 2.46 ($T.A.= 0.58$), όσων εργάζονταν 6-10 έτη είναι 2.45 ($T.A.= 0.66$), όσων εργάζονταν 11-20 έτη είναι 2.79 ($T.A.= 0.66$) και των εκπαιδευτικών που εργάζονταν 21 έτη και άνω είναι 2.84 ($T.A.= 0.54$). Ο μέσος όρος των μόνιμων είναι 2.77 ($T.A.= 0.61$), των αναπληρωτών είναι 2.55 ($T.A.= 0.65$) και των ωρομίσθιων είναι 2.56 ($T.A.= 0.59$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που έχουν πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες είναι 2.63 ($T.A.= 0.60$), ενώ αυτών που δεν έχουν πιστοποίηση είναι 3.09 ($T.A.= 0.68$). Ο μέσος όρος των συμμετεχόντων εκπαιδευτικών που χρησιμοποιούν καθόλου έως λίγο το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή είναι 2.50 ($T.A.= 0.80$), ενώ όσων χρησιμοποιούν πολύ το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή είναι 2.70 ($T.A.= 0.62$).

Από τις στατιστικές αναλύσεις προέκυψε ότι οι αντιλήψεις/στάσεις των εκπαιδευτικών σχετικά με την εξοικείωση/σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής διαφοροποιούνται στατιστικά σημαντικά ως προς την ηλικία ($F(3,217)=8.886$, $p<0.001$), την οικογενειακή κατάσταση ($F(2,218)=4.059$, $p=0.019$), την ιδιότητα ($t(219)=-2.226$, $p=0.027$), τα έτη

εργασίας ($F(3,217)=5.616, p=0.001$), την εργασιακή κατάσταση ($F(2,218)=3.282, p=0.039$), την πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες ($t(219)=-3.711, p<0.001$) καθώς και τη συχνότητα χρήσης του διαδικτύου στην καθημερινή τους ζωή ($t(219)=5.131, p<0.001$). Επιπλέον, από τους εκπαιδευτικούς που έχουν αναζητήσει βοήθεια κάποια στιγμή λόγω προβλήματος που αντιμετώπιζαν, οι αντιλήψεις/στάσεις τους σχετικά με την εξοικείωση/σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής διαφοροποιούνται στατιστικά σημαντικά ως προς τη μορφή της βοήθειας που αναζήτησαν ($t(130)=2.319, p=0.022$).

Ειδικότερα, από τις ανά δύο συγκρίσεις με χρήση της διόρθωσης Bonferroni προέκυψε ότι οι εκπαιδευτικοί ηλικίας μέχρι 30 ετών φαίνεται να είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής ($M.O.=2.2, T.A.=0.47$), σε σχέση με τους εκπαιδευτικούς ηλικίας 31 – 40 ετών ($M.O.=2.73, T.A.=0.58$), με τους εκπαιδευτικούς ηλικίας 41 – 50 ετών ($M.O.=2.69, T.A.=0.62$) και με άνω των 51 ετών ($M.O.=2.87, T.A.=0.63$). Ακόμη, οι άγαμοι ($M.O.=2.51, T.A.=0.55$) φαίνεται να είναι πιο εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής από τους έγγαμους ($M.O.=2.87, T.A.=0.63$), τα άτομα που διδάσκουν στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση είναι πιο εξοικειωμένα με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής ($M.O.=2.60, T.A.=0.67$) σε σχέση με τα άτομα που διδάσκουν στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση ($M.O.=2.79, T.A.=0.67$). Οι εκπαιδευτικοί με 1 – 5 έτη εργασίας είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής ($M.O.=2.46, T.A.=0.58$) σε σχέση με εκείνους με 11 – 20 έτη εργασίας ($M.O.=2.79, T.A.=0.66$) και με 21 έτη εργασίας και άνω ($M.O.=2.84, T.A.=0.54$), ενώ οι εκπαιδευτικοί με 6 – 10 έτη εργασίας ($M.O.=2.45, T.A.=0.66$) είναι πιο εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε σχέση με εκείνους που έχουν 21 έτη εργασίας και άνω. Όσον αφορά την εργασιακή κατάσταση, οι μόνιμοι ($M.O.=2.77, T.A.=0.61$) είναι λιγότερο εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε σχέση με τους αναπληρωτές ($M.O.=2.55, T.A.=0.65$). Όσοι έχουν λάβει κάποια πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες ($M.O.=2.63, T.A.=0.60$) είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε σχέση με αυτούς που δεν έχουν λάβει κάποια πιστοποίηση ($M.O.=3.09, T.A.=0.68$) και αυτοί που χρησιμοποιούν πολύ το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή ($M.O.=2.60, T.A.=0.40$) είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε σχέση με αυτούς που το χρησιμοποιούν λίγο έως καθόλου ($M.O.=3.20, T.A.=0.57$). Τέλος, από αυτούς που έχουν αναζητήσει βοήθεια λόγω προβλήματος που προέκυψε κατά τη σταδιοδρομία τους, περισσότερο εξοικειωμένοι είναι

αυτοί που έλαβαν βοήθεια εξ' αποστάσεως ($M.O.=2.46$, $T.A.=0.62$) σε σχέση με αυτούς που έλαβαν πρόσωπο με πρόσωπο βοήθεια ($M.O.=2.73$, $T.A.=0.58$).

Πίνακας 5. Γενικές αντιλήψεις/στάσεις των εκπαιδευτικών σχετικά με την εξοικείωση/σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής

		Γενικές αντιλήψεις/στάσεις των εκπαιδευτικών σχετικά με την εξοικείωση/σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής						
Δημογραφικά/ Προσωπικά στοιχεία		Κατηγορίες	<i>n</i>	<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>	Τιμή στατιστικού	<i>p</i>	Post - hoc
Φύλο	Άνδρας		76	2.64	0.66	-0.720	0.472	
	Γυναίκα		145	2.71	0.61			
Ηλικία	Μέχρι 30 ετών		30	2.20	0.47	8.886	<0.001*	1<2
	31 – 40 ετών		42	2.73	0.58			1<3
	41 – 50 ετών		81	2.69	0.62			1<4
	>51 ετών		68	2.87	0.63			
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος		66	2.51	0.55	4.059	0.019*	1<2
	Έγγαμος		134	2.78	0.66			
	Διαζευγμένος/ χήρος		21	2.66	0.59			
Ιδιότητα	Πρωτοβάθμια		121	2.60	0.58	-2.226	0.027*	1<2
	Δευτεροβάθμια		100	2.79	0.67			
Μορφωτικό Επίπεδο	Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό		95	2.66	0.63	0.714	0.491	-
	Δεύτερο πτυχίο		40	2.77	0.59			
	Τίποτα από τα παραπάνω		70	2.76	0.65			
	1 – 5 έτη		49	2.46	0.58	5.616	0.001*	1<3
Έτη εργασίας	6 – 10 έτη		28	2.45	0.66			1<4
	11 – 20 έτη		79	2.79	0.66			2<4

	21 έτη και άνω	65	2.84	0.54			
Εργασιακή κατάσταση	Μόνιμος	136	2.77	0.61	3.282	0.039*	1>2
	Αναπληρωτής	73	2.55	0.65			
	Ωρομίσθιος	12	2.56	0.59			
Πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες	Ναι	193	2.63	0.60	-3.711	<0.001*	1<2
	Όχι	28	3.09	0.68			
Χρήση του διαδικτύου στην καθημερινή ζωή	Καθόλου έως λίγο	31	3.20	0.57	5.131	<0.001*	1>2
	Πολύ	190	2.60	0.40			
Επιμόρφωση	Ναι	10	2.50	0.80	-0.978	0.329	-
	Όχι	211	2.70	0.62			
Αναζήτηση βοήθειας λόγω προβλήματος	Ναι	132	2.65	0.60	-1.108	0.269	-
	Όχι	89	2.75	0.68			
Μορφή συμβουλευτικών υπηρεσιών	Πρόσωπο με πρόσωπο	96	2.73	0.58	2.319	0.022*	1>2
	Εξ' αποστάσεως	36	2.46	0.62			

* $p < 0.05$

Το ίδιο αποτέλεσμα προκύπτει και από την ανάλυση της ανοιχτής ερώτησης 17 (Πιν. 5.1). Στην ανοιχτή ερώτηση 17, ζητήθηκε από τους εκπαιδευτικούς να γράψουν τρία επίθετα τα οποία να χαρακτηρίζουν/προσδιορίζουν τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Στον Πίνακα 5.1 που ακολουθεί παρουσιάζεται η κατανομή συχνοτήτων των επίθετων. Ειδικότερα οι εκπαιδευτικοί πρωτοβάθμιας χαρακτήρισαν τη διαδικτυακή συμβουλευτική βοηθητική/υποστηρικτική (29,41%), άμεση/εύκολη/άνετη/ταχύτατη (21,85%), ευέλικτη διαδικασία/σύγχρονη/ασύγχρονη (16,81%), απόλυτα συμβατή με την εποχή /εξέλιξη/πρόοδος (10,92%), και αποτελεσματική/αξιόπιστη (8,40%), επίθετα τα οποία συγκέντρωσαν τα υψηλότερα ποσοστά. Με μικρότερη συχνότητα εμφάνισης η διαδικτυακή συμβουλευτική προσδιορίστηκε ως ενημερωτική (7,56%), ομαδική επικοινωνία/ποικιλία απόψεων (7,56%), ανεπαρκής/απρόσωπη (6,72%) κλπ. Με 22,69% να έχουν απαντήσει ότι δεν γνωρίζουν. Αντίστοιχα, οι εκπαιδευτικοί δευτεροβάθμιας χαρακτήρισαν τη διαδικτυακή συμβουλευτική βοηθητική/υποστηρικτική (36,27%), άμεση/εύκολη/άνετη/ταχύτατη (24,51%), ευέλικτη

διαδικασία/σύγχρονη/ασύγχρονη (16,67%), απόλυτα συμβατή με την εποχή/εξέλιξη/πρόοδος (10,78%), και αποτελεσματική/αξιόπιστη (12,75%), επίθετα τα οποία συγκέντρωσαν τα υψηλότερα ποσοστά. Με μικρότερη συχνότητα εμφάνισης η διαδικτυακή συμβουλευτική προσδιορίστηκε ως ενημερωτική (8,82%), ομαδική επικοινωνία/ποικιλία απόψεων (7,84%), ανεπαρκής/απρόσωπη (6,72%) κλπ με 24,51% να μην έχουν απαντήσει. Στο παρακάτω σχήμα (20.1) αναπαρίστανται οπτικά τα παρακάτω επίθετα σε μορφή σύννεφου λέξεων.

επίθετα	Α' Βάθμια		Β' Βάθμια	
	συχνότητα	%	συχνότητα	%
εξ αποστάσεως βοήθητική/υποστηρικτική	35	29,41	37	36,27
δε γνωρίζω	27	22,69	25	24,51
άμεση/εύκολα				
προσβάσιμη/άνετη/ταχύτατη	26	21,85	23	22,55
Ευέλικτη διαδικασία/σύγχρονη/ασύγχρονη	20	16,81	17	16,67
μέθοδος απόλυτα συμβατή με την εποχή				
/εξέλιξη/πρόοδος	13	10,92	11	10,78
αποτελεσματική/αξιόπιστη	10	8,40	13	12,75
ενημερωτική	9	7,56	9	8,82
ομαδική επικοινωνία/ποικιλία απόψεων	9	7,56	8	7,84
ανεπαρκής/απρόσωπη	8	6,72	6	5,88
ανώνυμη	8	6,72	6	5,88
αγχώδης	5	4,20	6	5,88
αντικειμενική	5	4,20	3	2,94
ανεξερεύνητη	2	1,68		0,00
καινοτόμος	2	1,68	1	0,98

Πιν. 5.1 Επίθετα που προσδιορίζουν τη διαδικτυακή συμβουλευτική



Γράφημα 1. Οπτική αναπαράσταση επιθέτων που προσδιορίζουν τη διαδικτυακή συμβουλευτική.

5.2.2 Διερεύνηση γενικών απόψεων/αντιλήψεων/στάσεων, των εκπαιδευτικών για τη διαδικτυακή συμβουλευτική.

Στη συνέχεια, σε μία τετραβάθμια κλίμακα τύπου Likert, όπου το 1 αντιστοιχεί στην απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» και το 4 στην απάντηση «Διαφωνώ απόλυτα», [1 & 2 = θετική στάση, 3 & 4 = αρνητική στάση] παρατηρήθηκε μέση τιμή 2.06 και ($T.A.=0.48$). Επομένως, φαίνεται ότι οι εκπαιδευτικοί τείνουν προς μια θετική στάση απέναντι στη διαδικτυακή συμβουλευτική (Πίνακας 6).

Πίνακας 6.:

Περιγραφικά στοιχεία των ερωτήσεων που δομούν τις γενικές απόψεις/αντιλήψεις/στάσεις (θετικές και αρνητικές) ως προς τη διαδικτυακή συμβουλευτική.

M.O.	T.A.	Ερώτηση	1	2	3	4
1.71	0.70	Η συμβουλευτική αποτελεί συστατικό του παιδαγωγικού ρόλου του εκπαιδευτικού	92 (41.6)	103 (46.6)	23 (10.4)	3 (1.4)
1.98	0.80	Η διαδικτυακή παροχή συμβουλευτικής έχει τη δυνατότητα να παρέχει σημαντική υποστήριξη σε θέματα που διαφορετικά θα μπορούσαν να παραμείνουν ανεξερεύνητα	65 (29.4)	100 (45.2)	47 (21.3)	7 (3.2)
3.19	0.95	Η ενασχόληση μου με την τεχνολογία μου	19	26	69	107

		δημιουργεί άγχος.	(8.6)	(11.8)	(31.2)	(48.4)
1.90	0.85	Με ενθουσιάζει η ιδέα να καταρτιστώ/επιμορφωθώ μελλοντικά σχετικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική.	80 (36.2)	92 (41.6)	38 (17.2)	11 (5)
1.80	0.75	Η διαδικτυακή παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής στο χώρο της εκπαίδευσης θα ήταν χρήσιμη στη δουλειά μου.	81 (36.7)	109 (49.3)	24 (10.9)	7 (3.2)
1.75	0.70	Η παροχή διαδικτυακών συμβουλευτικών υπηρεσιών θα μπορούσε να ενισχύσει τον χώρο της εκπαίδευσης στον τομέα της συμβουλευτικής.	86 (38.9)	106 (48)	26 (11.8)	3 (1.4)
1.73	0.67	Η συμμετοχή ενός εκπαιδευτικού σε μια ομάδα ηλεκτρονικής υποστήριξης, θα μπορούσε να οδηγήσει σε αίσθημα υποστήριξης με άλλα μέλη της ίδιας ομάδας.	83 (37.5)	116 (52.5)	17 (7.7)	4 (1.8)
2.05	0.75	Νομίζω ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική θα μπορούσε να δώσει λύσεις στα προβλήματα που αντιμετωπίζω στην τάξη μου.	50 (22.6)	114 (51.6)	49 (22.2)	7 (3.2)
2.59	0.80	Η διαδικτυακή συμβουλευτική είναι κατάλληλη για όλα τα είδη ζητημάτων/προβλημάτων που μπορεί να αντιμετωπίσει ο εκπαιδευτικός.	19 (8.6)	75 (33.9)	100 (45.2)	25 (11.3)
1.81	0.81	Η διαδικτυακή συμβουλευτική, αποτελεί τον μοναδικό τρόπο πρόσβασης σε συμβουλευτικές υπηρεσίες, όταν δεν υπάρχει κάποιος άλλος τρόπος	90 (40.7)	86 (38.9)	35 (15.8)	7 (3.2)

1: Συμφωνώ απόλυτα, 2: Συμφωνώ, 3: Διαφωνώ, 4: Διαφωνώ απόλυτα

Έπειτα, διερευνήθηκε αν οι γενικές απόψεις/αντιλήψεις/στάσεις των εκπαιδευτικών σχετικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική διαφοροποιούνται στατιστικά σημαντικά ως προς τα δημογραφικά και προσωπικά τους στοιχεία. Ο μέσος όρος των αντρών είναι 2.10 ($T.A.=0.48$) και των γυναικών είναι 2.03 ($T.A.=0.48$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών ηλικίας

μέχρι 30 ετών είναι 1.84 ($T.A.= 0.43$), ηλικίας 31-40 ετών είναι 1.99 ($T.A.= 0.42$), ηλικίας 41-50 ετών είναι 2.03 ($T.A.= 0.37$) και ηλικίας 51 ετών και άνω είναι 2.21 ($T.A.= 0.59$). Ο μέσος όρος των άγαμων εκπαιδευτικών είναι 1.95 ($T.A.= 0.46$), των έγγαμων είναι 2.10 ($T.A.= 0.48$) και των διαζευγμένων ή χήρων είναι 2.10 ($T.A.= 0.50$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που διδάσκουν στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση είναι 2.02 ($T.A.= 0.48$) και αυτών που διδάσκουν στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση είναι 2.09 ($T.A.= 0.47$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που έχουν Μεταπτυχιακό ή Διδακτορικό είναι 2.01 ($T.A.= 0.42$), ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που έχουν δεύτερο πτυχίο είναι 2.12 ($T.A.=0.51$), ενώ ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που δεν έχουν ούτε Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό ούτε δεύτερο πτυχίο είναι 2.12 ($T.A.=0.53$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που εργάζονταν 1-5 έτη είναι 1.91 ($T.A.= 0.43$), όσων εργάζονταν 6-10 έτη είναι 1.95 ($T.A.= 0.48$). όσων εργάζονταν 11-20 έτη είναι 2.05 ($T.A.= 0.40$) και όσων εργάζονταν 21 έτη και άνω είναι 2.21 ($T.A.= 0.55$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών με πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες είναι 2.02 ($T.A.= 0.45$) και αυτών που δεν έχουν πιστοποίηση είναι 2.27 ($T.A.= 0.62$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που χρησιμοποιούν καθόλου έως λίγο το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή είναι 2.35 ($T.A.= 0.56$) ενώ όσων χρησιμοποιούν πολύ το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή είναι 2.00 ($T.A.= 0.45$).

Από τις στατιστικές αναλύσεις προέκυψε ότι οι απόψεις/αντιλήψεις/στάσεις των εκπαιδευτικών σχετικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική διαφοροποιούνται στατιστικά σημαντικά ως προς την ηλικία ($F(3,9198)=4.164$, $p=0.008$), τα έτη εργασίας ($F(3,217)=4.439$, $p=0.005$), την εργασιακή κατάσταση ($F(2,218)=4.600$, $p=0.011$), την πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες ($t(31.244)=-2.073$, $p=0.047$) καθώς και τη συχνότητα χρήσης του διαδικτύου στην καθημερινή τους ζωή ($t(219)=3.839$, $p<0.001$).

Ειδικότερα, από τις ανά δύο συγκρίσεις με χρήση της διόρθωσης Bonferroni προέκυψε ότι οι εκπαιδευτικοί ηλικίας μέχρι 30 ετών φαίνεται να αναγνωρίζουν περισσότερο την προσφορά της διαδικτυακής συμβουλευτικής ($M.O.=1.84$, $T.A.=0.43$), σε σχέση με τους εκπαιδευτικούς ηλικίας άνω των 51 ετών ($M.O.=2.21$, $T.A.=0.59$). Όσοι εργάζονταν 1 – 5 έτη αναγνωρίζουν περισσότερο την προσφορά της διαδικτυακής συμβουλευτικής ($M.O.=1.91$, $T.A.= 0.43$) σε σχέση με αυτούς που έχουν 21 έτη εργασίας και άνω ($M.O.=2.21$, $T.A.=0.55$). Όσον αφορά την εργασιακή κατάσταση, οι μόνιμοι ($M.O.=2.13$, $T.A.=0.49$) αναγνωρίζουν λιγότερο την προσφορά της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε σχέση με τους αναπληρωτές ($M.O.=1.93$, $T.A.=0.43$). Αυτοί που έχουν λάβει κάποια πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες ($M.O.=2.02$, $T.A.=0.45$) αναγνωρίζουν περισσότερο την προσφορά της διαδικτυακής

συμβουλευτικής σε σχέση με αυτούς που δεν έχουν λάβει κάποια πιστοποίηση ($M.O.=2.27$, $T.A.=0.62$) και αυτοί που χρησιμοποιούν πολύ το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή ($M.O.= 2.00$, $T.A.=0.45$) αναγνωρίζουν περισσότερο την προσφορά της διαδικτυακής συμβουλευτικής, σε σχέση με αυτούς που το χρησιμοποιούν λίγο έως καθόλου ($T.A.= 2.35$, $T.A.=0.46$). Τέλος, από αυτούς που έχουν αναζητήσει βοήθεια λόγω προβλήματος, αυτοί που έλαβαν βοήθεια εξ' αποστάσεως ($M.O.=1.81$, $T.A.=0.44$) αναγνωρίζουν περισσότερο την προσφορά της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε σχέση με αυτούς που την έλαβαν πρόσωπο με πρόσωπο ($M.O.=2.15$, $T.A.=0.50$).

Πίνακας 7.0 Γενικές απόψεις/αντιλήψεις/στάσεις των εκπαιδευτικών σχετικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική.

Δημογραφικά/ Προσωπικά στοιχεία		Γενικές απόψεις/αντιλήψεις/στάσεις των εκπαιδευτικών σχετικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική					Post hoc
		<i>n</i>	<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>	Τιμή στατιστικού	<i>p</i>	
Φύλο	Ανδρας	76	2.10	0.48	1.156	0.249	-
	Γυναίκα	145	2.03	0.48			
Ηλικία	Μέχρι 30 ετών	30	1.84	0.43	4.164	0.008*	1<4
	31 – 40 ετών	42	1.99	0.42			
	41 – 50 ετών	81	2.03	0.37			
	>51 ετών	68	2.21	0.59			
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος	66	1.95	0.46	2.217	0.111	-
	Έγγαμος	134	2.10	0.48			
	Διαζευγμένος/ χήρος	21	2.10	0.50			
Ιδιότητα	Πρωτοβάθμια	121	2.02	0.48	-1.186	0.237	-
	Δευτεροβάθμια	100	2.09	0.47			
Μορφωτικό επίπεδο	Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό	95	2.01	0.42			

	Δεύτερο πτυχίο	40	2.12	0.51	1.341	0.264	-
	Τίποτα από τα παραπάνω	70	2.12	0.53			
Έτη εργασίας	1 – 5 έτη	49	1.91	0.43			
	6 – 10 έτη	28	1.95	0.48	4.439	0.005*	1<4
	11 – 20 έτη	79	2.05	0.40			
	21 έτη και άνω	65	2.21	0.55			
Εργασιακή κατάσταση	Μόνιμος	136	2.13	0.49	4.600	0.011*	1>2
	Αναπληρωτής	73	1.93	0.43			
	Ωρομίσθιος	12	1.95	0.44			
Πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες	Ναι	193	2.02	0.45	-2.073	0.047*	1<2
	Όχι	28	2.27	0.62			
Χρήση του διαδικτύου στην καθημερινή ζωή	Καθόλου έως λίγο	31	2.35	0.56	3.839	<0.001*	1>2
	Πολύ	190	2.00	0.45			
Επιμόρφωση	Ναι	10	1.98	0.53	-0.517	0.606	-
	Όχι	211	2.06	0.48			
Αναζήτηση βοήθειας λόγω προβλήματος	Ναι	132	2.06	0.51	0.342	0.733	-
	Όχι	89	2.04	0.43			
Μορφή συμβουλευτικών υπηρεσιών	Πρόσωπο με πρόσωπο	96	2.15	0.50	3.538	0.001*	1>2
	Εξ' αποστάσεως	36	1.81	0.44			

* $p < 0.05$

5.2.3 Διερεύνηση των πλεονεκτημάτων που εντοπίζουν οι εκπαιδευτικοί στη διαδικτυακή συμβουλευτική.

Στη συνέχεια, όσον αφορά τα πλεονεκτήματα (Πίνακας 8) της διαδικτυακής συμβουλευτικής, σε μία τετραβάθμια κλίμακα τύπου Likert όπου το 1 αντιστοιχεί στην απάντηση «σε μεγάλο βαθμό» και το 4 στην απάντηση «καθόλου», παρατηρήθηκαν $M.O = 1.79$ ($T.A. = 0.47$). Έτσι, φαίνεται να συμφωνούν σε μέτριο προς μεγάλο βαθμό με τα

πλεονεκτήματα. Σημαντικότερο πλεονέκτημα φαίνεται να θεωρούν την παροχή σε οποιοδήποτε μέρος ($M.O. = 1.33$).

Πίνακας 8.:

Περιγραφικά στοιχεία των ερωτήσεων που δομούν τα πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής.

M.O.	T.A.	Ερώτηση	1	2	3	4
2.49	0.89	Ο σύμβουλος στη διαδικτυακή συμβουλευτική θα πρέπει να γνωρίζει την ταυτότητα του συμβουλευόμενου και προσωπικές πληροφορίες.	29 (13.1)	85 (38.5)	75 (33.9)	31 (14)
2.12	0.89	Ο σύμβουλος στη διαδικτυακή συμβουλευτική πρέπει να έχει περισσότερες δεξιότητες από ότι στην πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική.	57 (25.8)	96 (43.4)	48 (21.7)	18 (8.1)
1.45	0.68	Γρήγορη και εύκολη πρόσβαση	143 (64.7)	60 (27.1)	15 (6.8)	3 (1.40)
1.69	0.84	Διατήρηση ανωνυμίας	115 (52)	67 (30.3)	30 (13.6)	8 (3.6)
1.74	0.77	Ελευθερία έκφρασης	95 (43)	95 (43)	24 (10.9)	7 (3.2)
1.47	0.72	Οικονομία χρόνου	145 (65.6)	52 (23.5)	21 (9.5)	3 (1.4)
1.71	0.76	Ομαδική υποστήριξη	99 (44.8)	91 (41.2)	24 (10.9)	6 (2.7)
1.33	0.58	Παροχή σε οποιοδήποτε μέρος	158 (71.5)	54 (24.4)	7 (3.2)	2 (0.9)
1.95	0.78	Συναισθηματική άνεση	67 (30.3)	105 (47.5)	42 (19)	7 (3.2)
1.94	0.82	Αίσθηση ασφάλειας στον συμβουλευόμενο	70 (31.7)	105 (47.5)	35 (15.8)	11 (5)

1: Σε μεγάλο βαθμό, 2: Σε μέτριο βαθμό, 3: Σε μικρό βαθμό, 4: Καθόλου

Στη συνέχεια, διερευνήθηκε αν τα πλεονεκτήματα που εντοπίζουν οι εκπαιδευτικοί στη διαδικτυακή συμβουλευτική διαφοροποιούνται στατιστικά σημαντικά ως προς τα δημογραφικά και προσωπικά τους στοιχεία.

Ο μέσος όρος των αντρών σε αυτή την ομάδα ερωτήσεων είναι 1.71 ($T.A.= 0.48$) και των γυναικών είναι 1.82 ($T.A.= 0.50$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών ηλικίας μέχρι 30 ετών είναι 1.67 ($T.A.= 0.40$), ηλικίας 31-40 ετών είναι 1.73 ($T.A.= 0.36$), ηλικίας 41-50 ετών είναι 1.75 ($T.A.= 0.39$) και ηλικίας άνω των 51 ετών είναι 1.91 ($T.A.= 0.60$). Ο μέσος όρος των άγαμων εκπαιδευτικών είναι 1.74 ($T.A.= 0.40$), των έγγαμων είναι 1.78 ($T.A.= 0.46$) και των διαζευγμένων ή χήρων είναι 1.97 ($T.A.= 0.64$). Ο μέσος όρος των ατόμων που διδάσκουν στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση είναι 1.78 ($T.A.= 0.45$) και αυτών που διδάσκουν στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση είναι 1.79 ($T.A.=0.49$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που έχουν Μεταπτυχιακό ή Διδακτορικό είναι 1.75 ($T.A.= 0.42$), ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που έχουν δεύτερο πτυχίο είναι 1.82 ($T.A.=0.41$), ενώ ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που δεν έχουν ούτε Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό ούτε δεύτερο πτυχίο είναι 1.85 ($T.A.=0.58$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που εργάζονταν 1-5 έτη είναι 1.69 ($T.A.= 0.36$), αυτών που εργάζονταν 6-10 έτη είναι 1.82 ($T.A.= 0.40$), αυτών που εργάζονταν 11-20 έτη είναι 1.73 ($T.A.= 0.36$) και των ατόμων που εργάζονταν 21 έτη και άνω είναι 1.91 ($T.A.= 0.63$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που έχουν πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες είναι 1.72 ($T.A.= 0.39$), ενώ όσων δεν έχουν είναι 2.21 ($T.A.= 0.69$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που χρησιμοποιούν καθόλου έως λίγο το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή είναι 2.09 ($T.A.= 0.565$) ενώ όσων το χρησιμοποιούν πολύ στην καθημερινή τους ζωή είναι 1.73 ($T.A.= 0.41$).

Από τις στατιστικές αναλύσεις προέκυψε ότι τα πλεονεκτήματα που εντοπίζουν οι εκπαιδευτικοί στη διαδικτυακή συμβουλευτική διαφοροποιούνται στατιστικά σημαντικά ως προς την πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες ($t(29.622)=-3.601, p=0.001$), τη συχνότητα χρήσης του διαδικτύου στην καθημερινή τους ζωή ($t(34.048)=2.943, p=0.006$) καθώς και ως προς τη μορφή αναζήτησης βοήθειας ($t(130)= 2.670, p= 0.009$).

Από τις ανά δύο συγκρίσεις με χρήση της διόρθωσης Bonferroni προέκυψε ότι οι εκπαιδευτικοί που έχουν λάβει κάποια πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες ($M.O.=1.72, T.A.=0.39$) φαίνεται να αναγνωρίζουν περισσότερο τα πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε σχέση με αυτούς που δεν έχουν λάβει κάποια πιστοποίηση ($M.O.=2.21, T.A.=0.69$) και αυτοί που χρησιμοποιούν πολύ το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή

($M.O.= 1.73$, $T.A.=0.41$) αναγνωρίζουν περισσότερο τα πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής, σε σχέση με αυτούς που το χρησιμοποιούν λίγο έως καθόλου ($M.O.= 2.09$, $T.A.=0.65$). Τέλος, από αυτούς που έχουν αναζητήσει βοήθεια λόγω προβλήματος, αυτοί που έλαβαν βοήθεια εξ' αποστάσεως ($M.O.=1.64$, $T.A.=0.45$) αναγνωρίζουν περισσότερο τα πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε σχέση με αυτούς που την έλαβαν πρόσωπο-με-πρόσωπο ($M.O.=1.90$, $T.A.=0.53$).

Πίνακας 9.0. Πλεονεκτήματα που εντοπίζουν οι εκπαιδευτικοί στη διαδικτυακή συμβουλευτική

Δημογραφικά/ Προσωπικά στοιχεία		Πλεονεκτήματα που εντοπίζουν οι εκπαιδευτικοί στη διαδικτυακή συμβουλευτική					
		<i>n</i>	<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>	Τιμή στατιστικού	<i>p</i>	Post - hoc
Φύλο	Ανδρας	76	1.71	0.48	-1.859	0.065	-
	Γυναίκα	145	1.82	0.50			
Ηλικία	Μέχρι 30 ετών	30	1.67	0.40	1.903	0.134	-
	31 – 40 ετών	42	1.73	0.36			
	41 – 50 ετών	81	1.75	0.39			
	>51 ετών	68	1.91	0.60			
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος	66	1.74	0.40	1.171	0.318	-
	Έγγαμος	134	1.78	0.46			
	Διαζευγμένος/ χήρος	21	1.97	0.64			
Ιδιότητα	Πρωτοβάθμια	121	1.78	0.45	-0.233	0.816	-
	Δευτεροβάθμια	100	1.79	0.49			
Μορφωτικό επίπεδο	Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό	95	1.75	0.42	0.993	0.372	-
	Δεύτερο πτυχίο	40	1.82	0.41			
	Τίποτα από τα παραπάνω	70	1.85	0.58			
Έτη εργασίας	1 – 5 έτη	49	1.69	0.36	2.150	0.099	-
	6 – 10 έτη	28	1.82	0.40			
	11 – 20 έτη	79	1.73	0.36			

	21 έτη και άνω	65	1.91	0.63			
Εργασιακή κατάσταση	Μόνιμος	136	1.82	0.51	3.031	0.064	-
	Αναπληρωτής	73	1.69	0.34			
	Ωρομίσθιος	12	1.95	0.58			
Πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες	Ναι	193	1.72	0.39	-3.601	0.001*	1<2
	Όχι	28	2.21	0.69			
Χρήση του διαδικτύου στην καθημερινή ζωή	Καθόλου έως λίγο	31	2.09	0.65	2.943	0.006*	1>2
	Πολύ	190	1.73	0.41			
Επιμόρφωση	Ναι	10	1.72	0.77	-0.299	0.771	-
	Όχι	211	1.79	0.45			
Αναζήτηση βοήθειας λόγω προβλήματος	Ναι	132	1.83	0.52	1.851	0.065	-
	Όχι	89	1.72	0.37			
Μορφή συμβουλευτικών υπηρεσιών	Πρόσωπο με πρόσωπο	96	1.90	0.53	2.670	0.009*	1>2
	Εξ' αποστάσεως	36	1.64	0.45			

* $p < 0.05$

5.2.4 Διερεύνηση των μειονεκτημάτων που εντοπίζουν οι εκπαιδευτικοί στην διαδικτυακή συμβουλευτική.

Στη συνέχεια, όσον αφορά τα μειονεκτήματα (Πίνακας 10) της διαδικτυακής συμβουλευτικής, σε μία τετραβάθμια κλίμακα τύπου Likert όπου το 1 αντιστοιχεί στην απάντηση «σε μεγάλο βαθμό» και το 4 στην απάντηση «καθόλου», παρατηρήθηκαν $M.O = 2.16$ ($T.A. = 0.56$) που δείχνει ότι συμφωνούν σε μέτριο βαθμό με τα μειονεκτήματα, με σημαντικότερο μειονέκτημα την πιθανή έλλειψη τεχνολογικής γνώσης ($M.O. = 1.85$).

Πίνακας 10.:

Περιγραφικά στοιχεία των ερωτήσεων που δομούν τα μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής.

M.O.	T.A.	Ερώτηση	1	2	3	4
2.19	0.95	Ύπαρξη μιας απρόσωπης σχέσης	63	74	62	21

			(28.5)	(33.5)	(28.1)	(9.5)
2.37	0.90	Ζήτημα εμπιστευτικότητας	45 (20.4)	69 (31.2)	87 (39,4)	20 (9)
2.36	0.80	Αδυναμία σωστής διάγνωσης του προβλήματος	35 (15.8)	82 (37.1)	94 (42.5)	10 (4.5)
2.12	0.90	Έλλειψη μη λεκτικής επικοινωνίας	61 (27.6)	89 (40.3)	53 (24)	17 (7.7)
2.29	0.81	Δυσκολία διαχείρισης κινδύνου	38 (17.2)	94 (42.5)	76 (34.4)	13 (5.9)
1.85	0.79	Πιθανή έλλειψη τεχνολογικής γνώσης	83 (37.6)	95 (43)	37 (36.7)	6 (2.7)
2.09	0.87	Πιθανή παρανόηση των γραπτών μηνυμάτων	67 (30.3)	77 (34.8)	68 (30.8)	9 (4.1)
2.01	0.79	Δυσκολία στην κατανόηση συναισθημάτων	65 (29.4)	93 (42.1)	59 (26.7)	4 (1.8)

1: Σε μεγάλο βαθμό, 2: Σε μέτριο βαθμό, 3: Σε μικρό βαθμό, 4: Καθόλου

Στη συνέχεια διερευνήθηκε αν τα μειονεκτήματα που εντοπίζουν οι εκπαιδευτικοί στη διαδικτυακή συμβουλευτική, διαφοροποιούνται στατιστικά σημαντικά ως προς τα δημογραφικά και προσωπικά τους στοιχεία.

Ο μέσος όρος των αντρών είναι 2.20 ($T.A.= 0.51$) και των γυναικών είναι 2.13 ($T.A.= 0.58$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών ηλικίας μέχρι 30 ετών είναι 2.12 ($T.A.= 0.37$), ηλικίας 31-40 ετών είναι 2.08 ($T.A.= 0.53$), ηλικίας 41-50 ετών είναι 2.26 ($T.A.= 0.56$) και ηλικίας 51 ετών και άνω είναι 2.08 ($T.A.= 0.63$). Ο μέσος όρος των άγαμων εκπαιδευτικών είναι 2.13 ($T.A.= 0.46$), των έγγαμων είναι 2.18 ($T.A.= 0.58$) και των διαζευγμένων ή χήρων είναι 2.08 ($T.A.= 0.69$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που διδάσκουν στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση είναι 2.15 ($T.A.= 0.52$) και αυτών που διδάσκουν στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση είναι 2.16 ($T.A.= 0.60$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που έχουν Μεταπτυχιακό ή Διδακτορικό είναι 2.26 ($T.A.= 0.60$), ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που έχουν δεύτερο πτυχίο είναι 2.03 ($T.A.= 0.47$), ενώ ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που δεν έχουν ούτε Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό ούτε δεύτερο πτυχίο είναι 2.05 ($T.A.= 0.50$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που εργάζονταν 1-5 έτη είναι 2.13 ($T.A.= 0.45$), των εκπαιδευτικών που εργάζονταν 6-10 έτη είναι 2.28 ($T.A.= 0.54$), αυτών που εργάζονταν 11-20 έτη είναι 2.16

($T.A.= 0.52$) και αυτών που εργάζονταν 21 έτη και άνω είναι 2.11 ($T.A.= 0.67$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών με πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες είναι 2.18 ($T.A.= 0.55$) και αυτών που δεν έχουν πιστοποίηση είναι 1.96 ($T.A.= 0.58$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που χρησιμοποιούν καθόλου έως λίγο το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή είναι 1.97 ($T.A.= 0.60$) ενώ όσων το χρησιμοποιούν πολύ στην καθημερινή τους ζωή είναι 2.18 ($T.A.= 0.54$).

Από τις αναλύσεις προέκυψε ότι η αναγνώριση των μειονεκτημάτων που εντοπίζουν οι εκπαιδευτικοί στη διαδικτυακή συμβουλευτική διαφοροποιείται ως προς το επίπεδο μόρφωσης ($F(2,202)=4.363$, $p=0.014$). Ειδικότερα, προέκυψε ότι τα άτομα με Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό δεν αναγνωρίζουν σε μεγάλο βαθμό τα μειονεκτήματα σε σχέση με τα άτομα που δεν έχουν ούτε Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό, ούτε δεύτερο πτυχίο.

Πίνακας 11.0 Μειονεκτήματα που εντοπίζουν οι εκπαιδευτικοί στη διαδικτυακή συμβουλευτική.

		Μειονεκτήματα που εντοπίζουν οι εκπαιδευτικοί στη διαδικτυακή συμβουλευτική					Post hoc
Δημογραφικά/ Προσωπικά στοιχεία	Κατηγορίες	<i>n</i>	<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>	Τιμή στατιστικού	<i>p</i>	
Φύλο	Ανδρας	76	2.20	0.51	0.907	0.365	-
	Γυναίκα	145	2.13	0.58			
Ηλικία	Μέχρι 30 ετών	30	2.12	0.37	1.532	0.211	-
	31 – 40 ετών	42	2.08	0.53			
	41 – 50 ετών	81	2.26	0.56			
	>51 ετών	68	2.08	0.63			
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος	66	2.13	0.46	0.313	0.733	-
	Έγγαμος	134	2.18	0.58			
	Διαζευγμένος/ χήρος	21	2.08	0.69			
Ιδιότητα	Πρωτοβάθμια	121	2.15	0.52	-0.087	0.930	-
	Δευτεροβάθμια	100	2.16	0.60			
Μορφωτικό επίπεδο	Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό	95	2.26	0.60	4.363	0.014*	1>3

	Δεύτερο πτυχίο	40	2.03	0.47			
	Τίποτα από τα παραπάνω	70	2.05	0.50			
Έτη εργασίας	1 – 5 έτη	49	2.13	0.45			
	6 – 10 έτη	28	2.28	0.54	0.581	0.629	-
	11 – 20 έτη	79	2.16	0.52			
	21 έτη και άνω	65	2.11	0.67			
Εργασιακή κατάσταση	Μόνιμος	136	2.16	0.59	0.114	0.893	-
	Αναπληρωτής	73	2.14	0.53			
	Ωρομίσθιος	12	2.22	0.50			
Πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες	Ναι	193	2.18	0.55	1.918	0.056	-
	Όχι	28	1.96	0.58			
Χρήση του διαδικτύου στην καθημερινή ζωή	Καθόλου έως λίγο	31	1.97	0.60	-1.940	0.054	-
	Πολύ	190	2.18	0.54			
Επιμόρφωση	Ναι	10	1.84	0.83	-1.267	0.236	-
	Όχι	211	2.17	0.54			
Αναζήτηση βοήθειας λόγω προβλήματος	Ναι	132	2.13	0.58	-0.791	0.430	-
	Όχι	89	2.19	0.54			
Μορφή συμβουλευτικών υπηρεσιών	Πρόσωπο με πρόσωπο	96	2.12	0.55	-0.362	0.718	-
	Εξ' αποστάσεως	36	2.16	0.65			

* $p < 0.05$

5.2.5 Διερεύνηση των αντιλήψεων/στάσεων των εκπαιδευτικών για πιθανά προβλήματα/θέματα που μπορεί να αντιμετωπίσει η διαδικτυακή συμβουλευτική.

Τέλος, όσον αφορά την επιθυμία για μελλοντική χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής στην αντιμετώπιση προβλημάτων (Πίνακας 12), σε μία τετραβάθμια κλίμακα τύπου Likert όπου το 1 αντιστοιχεί στην απάντηση «σε μεγάλο βαθμό» και το 4

στην απάντηση «καθόλου», παρατηρήθηκε μέση τιμή 2.20 ($T.A.=0.55$). Έτσι, φαίνεται να συμφωνούν σε μέτριο βαθμό ότι μια πιθανή χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής θα αντιμετώπιζε εκπαιδευτικά προβλήματα της τάξης, με σημαντικότερο, τα θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού ($M.O.=1.68$).

Πίνακας 12.:

Περιγραφικά στοιχεία των ερωτήσεων που δομούν τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής στην αντιμετώπιση προβλημάτων στην εκπαίδευση (τομείς αντιμετώπισης προβλημάτων)

<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>	Ερώτηση	1	2	3	4
2.33	0.80	Μαθησιακές δυσκολίες	32 (14.5)	98 (44.3)	75 (33.9)	15 (6.8)
2.21	0.78	Προβλήματα ενδοσχολικής βίας μεταξύ των μαθητών	39 (17.6)	107 (48.4)	64 (29)	11 (5)
1.68	0.74	Θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού μαθητών	103 (46.6)	89 (40.3)	24 (10.9)	4 (1.8)
2.34	0.76	Διαχείριση της τάξης	25 (11.3)	110 (49.8)	71 (32.1)	15 (6.8)
2.06	0.75	Επαγγελματικό άγχος του εκπαιδευτικού	48 (21.7)	120 (54.3)	45 (20.4)	8 (3.6)
2.30	0.76	Συγκρούσεις μεταξύ εκπαιδευτικών και γονέων	30 (13.6)	107 (48.4)	74 (33.5)	11 (5)
2.36	0.86	Προσωπικά προβλήματα του εκπαιδευτικού	30 (13.6)	107 (48.40)	58 (26.2)	26 (11.8)
2.23	0.72	Αποδοχή της διαφορετικότητας	30 (13.6)	118 (53.4)	65 (29.4)	8 (3.6)
2.29	0.77	Αποδοχή της πολιτισμικής διαφορετικότητας	32 (14.5)	103 (46.6)	75 (33.9)	11 (5)
2.24	0.81	Προσωπικά προβλήματα του μαθητή (π.χ. κατάθλιψη, χρήση ουσιών, παραμέληση, κακοποίηση, κλπ)	41 (18.6)	98 (44.3)	70 (31.7)	12 (5.4)

Στην συνέχεια διερευνήθηκε αν ο βαθμός μελλοντικής χρήσης της διαδικτυακής συμβουλευτικής για την αντιμετώπιση προβλημάτων διαφοροποιείται στατιστικά σημαντικά ως προς τα δημογραφικά και προσωπικά τους στοιχεία.

Ο μέσος όρος των αντρών είναι 2.21 ($T.A.= 0.47$) και των γυναικών είναι 2.19 ($T.A.= 0.58$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών ηλικίας μέχρι 30 ετών είναι 1.97 ($T.A.= 0.47$), ηλικίας 31-40 ετών είναι 2.16 ($T.A.= 0.44$), ηλικίας 41-50 ετών είναι 2.13 ($T.A.= 0.49$) και ηλικίας 51 ετών και άνω είναι 2.40 ($T.A.= 0.63$). Ο μέσος όρος των άγαμων εκπαιδευτικών είναι 2.11 ($T.A.= 0.53$), των έγγαμων είναι 2.25 ($T.A.= 0.53$) και των διαζευγμένων ή χήρων είναι 2.15 ($T.A.= 0.66$). Ο μέσος όρος των ατόμων που διδάσκουν στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση είναι 2.17 ($T.A.= 0.55$) και αυτών που διδάσκουν στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση είναι 2.24 ($T.A.= 0.54$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που έχουν Μεταπτυχιακό ή Διδακτορικό είναι 2.16 ($T.A.= 0.46$), ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που έχουν δεύτερο πτυχίο είναι 2.32 ($T.A.= 0.55$), ενώ ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που δεν έχουν ούτε Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό ούτε δεύτερο πτυχίο είναι 2.23 ($T.A.= 0.65$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών με 1-5 έτη υπηρεσίας είναι 2.03 ($T.A.= 0.47$), με 6-10 έτη είναι 2.12 ($T.A.= 0.50$), με 11-20 έτη είναι 2.16 ($T.A.= 0.51$) και των εκπαιδευτικών που εργάζονταν 21 έτη και άνω είναι 2.40 ($T.A.= 0.60$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που έχουν πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες είναι 2.15 ($T.A.= 0.49$), ενώ αυτών που δεν έχουν είναι 2.53 ($T.A.= 0.77$). Ο μέσος όρος των εκπαιδευτικών που χρησιμοποιούν καθόλου έως λίγο το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή είναι 2.53 ($T.A.= 0.71$), ενώ αυτών που χρησιμοποιούν πολύ το διαδίκτυο είναι 2.15 ($T.A.= 0.49$).

Από τις στατιστικές αναλύσεις προέκυψε ότι ο βαθμός μελλοντικής χρήσης της διαδικτυακής συμβουλευτικής για την αντιμετώπιση προβλημάτων διαφοροποιείται στατιστικά σημαντικά ως προς την ηλικία ($F(3,217)=5.722, p=0.001$), τα έτη εργασίας ($F(3,217)=4.963, p=0.002$), την πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες ($t(30.223)=-2.488, p=0.019$) καθώς και τη συχνότητα χρήσης του διαδικτύου στην καθημερινή τους ζωή ($t(34.799)=2.898, p=0.006$). Επίσης, στατιστικά σημαντικά διαφορά εμφανίζεται και ως προς τη μορφή συμβουλευτικών υπηρεσιών ($t(130)=2.429, p=0.016$).

Αναλυτικότερα, από τις ανά δύο συγκρίσεις με χρήση της διόρθωσης Bonferroni προέκυψε ότι οι εκπαιδευτικοί άνω των 50 ετών φαίνεται να πιστεύουν λιγότερο ότι η

διαδικτυακή συμβουλευτική ($M.O.=2.40$, $T.A.=0.63$) μπορεί να αντιμετωπίσει προβλήματα στην εκπαίδευση, σε σχέση με τους εκπαιδευτικούς ηλικίας έως 30 ετών ($M.O.=1.97$, $T.A.=0.47$), ηλικίας 31 – 40 ετών ($M.O.=2.16$, $T.A.=0.44$) και ηλικίας 41 – 50 ετών ($M.O.=2.13$, $T.A.=0.49$). Επίσης, στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγουν και οι εκπαιδευτικοί με λίγα χρόνια υπηρεσίας (1 – 5 έτη), ($M.O.=2.03$, $T.A.=0.47$) σε σχέση με τους εκπαιδευτικούς με 21 έτη εργασίας και άνω ($M.O.=2.16$, $T.A.=0.51$). Όσοι έχουν λάβει κάποια πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες ($M.O.=2.15$, $T.A.=0.49$) θεωρούν ότι μπορεί να βοηθήσει η διαδικτυακή συμβουλευτική, σε σχέση με αυτούς που δεν έχουν λάβει ($M.O.=2.53$, $T.A.=0.77$). Το ίδιο πιστεύουν και αυτοί που χρησιμοποιούν πολύ το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή ($M.O.=2.15$, $T.A.=0.49$) σε σχέση με αυτούς που το χρησιμοποιούν λίγο έως καθόλου ($M.O.=2.53$, $T.A.=0.71$). Τέλος, από αυτούς που έχουν αναζητήσει κάποια στιγμή βοήθεια λόγω προβλήματος, αυτοί που έλαβαν βοήθεια εξ' αποστάσεως ($M.O.=2.02$, $T.A.=0.50$) φαίνεται ότι τάσσονται υπέρ της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε σχέση με αυτούς που έλαβαν πρόσωπο-με-πρόσωπο βοήθεια ($M.O.=2.30$, $T.A.=0.62$).

Πίνακας 13.0 Διερεύνηση των αντιλήψεων των εκπαιδευτικών για πιθανά προβλήματα/θέματα που μπορεί να αντιμετωπίσει η διαδικτυακή συμβουλευτική.

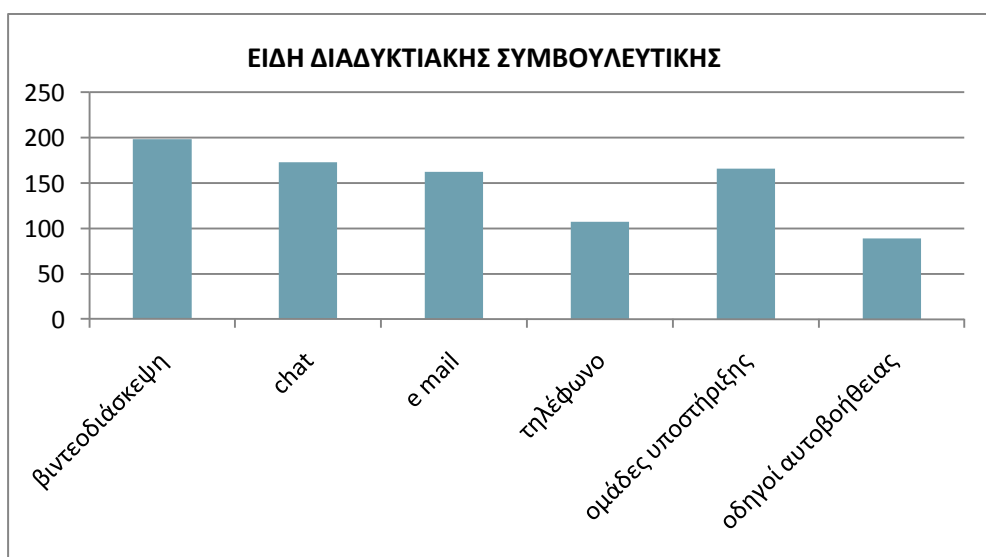
		Διερεύνηση των αντιλήψεων των εκπαιδευτικών για πιθανά προβλήματα/θέματα που μπορεί να αντιμετωπίσει η διαδικτυακή συμβουλευτική.						
Δημογραφικά/ Προσωπικά στοιχεία		Κατηγορίες	<i>n</i>	<i>M.O.</i>	<i>T.A.</i>	Τιμή στατιστικού	<i>p</i>	Post - hoc
Φύλο	Άνδρας		76	2.21	0.47	0.212	0.832	-
	Γυναίκα		145	2.19	0.58			
Ηλικία	Μέχρι 30 ετών		30	1.97	0.47	5.722	0.001*	1<4
	31 – 40 ετών		42	2.16	0.44			2<4
	41 – 50 ετών		81	2.13	0.49			3<4
	>51 ετών		68	2.40	0.63			
Οικογενειακή	Άγαμος		66	2.11	0.53	1.533	0.218	-
	Έγγαμος		134	2.25	0.53			

κατάσταση	Διαζευγμένος/ χήρος	21	2.15	0.66			
Ιδιότητα	Πρωτοβάθμια	121	2.17	0.55	-0.910	0.364	-
	Δευτεροβάθμια	100	2.24	0.54			
Μορφωτικό επίπεδο	Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό	95	2.16	0.46	1.373	0.258	-
	Δεύτερο πτυχίο	70	2.32	0.55			
	Τίποτα από τα παραπάνω	40	2.23	0.65			
Έτη εργασίας	1 – 5 έτη	49	2.03	0.47	4.963	0.002*	1<4
	6 – 10 έτη	28	2.12	0.50			
	11 – 20 έτη	79	2.16	0.51			
	21 έτη και άνω	65	2.40	0.60			
Εργασιακή κατάσταση	Μόνιμος	136	2.27	0.58	2.655	0.073	-
	Αναπληρωτής	73	2.09	0.47			
	Ωρομίσθιος	12	2.16	0.55			
Πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες	Ναι	193	2.15	0.49	-2.488	0.019*	1<2
	Όχι	28	2.53	0.77			
Χρήση του διαδικτύου στην καθημερινή ζωή	Καθόλου έως λίγο	31	2.53	0.71	2.898	0.006*	1>2
	Πολύ	190	2.15	0.49			
Επιμόρφωση	Ναι	10	1.96	0.76	-1.046	0.322	-
	Όχι	211	2.21	0.53			
Αναζήτηση βοήθειας λόγω προβλήματος	Ναι	132	2.22	0.60	0.772	0.331	-
	Όχι	89	2.17	0.45			
Μορφή συμβουλευτικών υπηρεσιών	Πρόσωπο με πρόσωπο	96	2.30	0.62	2.429	0.016	1>2
	Εξ' αποστάσεως	36	2.02	0.50			

* $p < 0.05$

5.2.6 Αντιλήψεις εκπαιδευτικών αναφορικά με τα είδη/μορφές της διαδικτυακής συμβουλευτικής

Στην ερώτηση 29 οι εκπαιδευτικοί καλούνται να επιλέξουν μέσα από έξι επιλογές, πόσες και ποιες από αυτές θεωρούν ότι αποτελούν είδος διαδικτυακής συμβουλευτικής. Από το σύνολο ($n=221$) των εκπαιδευτικών, 198 εκπαιδευτικοί (89,50%) θεωρούν ότι η συμβουλευτική μέσω βιντεοδιάσκεψης αποτελεί την κύρια μορφή της διαδικτυακής συμβουλευτικής. Άλλες μορφές διαδικτυακής συμβουλευτικής που ακολουθούν, είναι η συμβουλευτική μέσω chat, σε ποσοστό 78,3% ($n=173$), η συμβουλευτική μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε ποσοστό 73,3% ($n=162$), η τηλεφωνική συμβουλευτική με 48,4% ($n=107$), η συμβουλευτική μέσω ομάδων υποστήριξης με 75% ($n=166$) και τέλος η συμβουλευτική με τη βοήθεια οδηγών αυτοβοήθειας σε ποσοστό 40,7% ($n=89$). Τα αποτελέσματα φαίνονται στο γράφημα 25 που ακολουθεί. Η ίδια ερώτηση εξετάστηκε και ως προς την ιδιότητα των εκπαιδευτικών. Η κατανομή των απαντήσεων με βάση την ιδιότητα απεικονίζεται στο γράφημα 2. Πιο συγκεκριμένα, σε σύνολο 121 εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, οι 113 (93,18%) γνωρίζουν ότι η βίντεοδιάσκεψη είναι είδος διαδικτυακής συμβουλευτικής, οι 99 εκπαιδευτικοί (81,80%) το chat, οι 92 εκπαιδευτικοί (76,00%) το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, οι 69 (57,24%) την τηλεφωνική συμβουλευτική, οι 92 (76,03%) τις ομάδες υποστήριξης και τέλος 56 εκπαιδευτικοί (46,80%) θεωρούν τους οδηγούς αυτοβοήθειας μέσω διαδικτύου ότι αποτελούν μορφή διαδικτυακής συμβουλευτικής, σε αντιστοιχία με τους εκπαιδευτικούς δευτεροβάθμια που τα αντίστοιχα ποσοστά είναι τα εξής : 85%, 74%, 70%, 38%, 74% και 33%.



Γράφημα 2. Είδη διαδικτυακής συμβουλευτικής στο σύνολο των εκπαιδευτικών

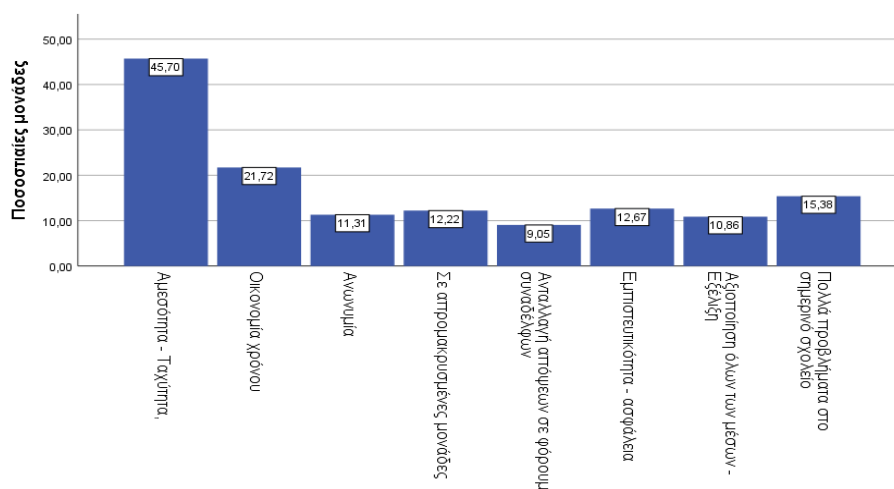


Γράφημα 3. Είδη διαδικτυακής συμβουλευτικής ως προς την ιδιότητα των εκπαιδευτικών.

5.2.7. Αντιλήψεις εκπαιδευτικών για την πιθανή μελλοντική χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής.

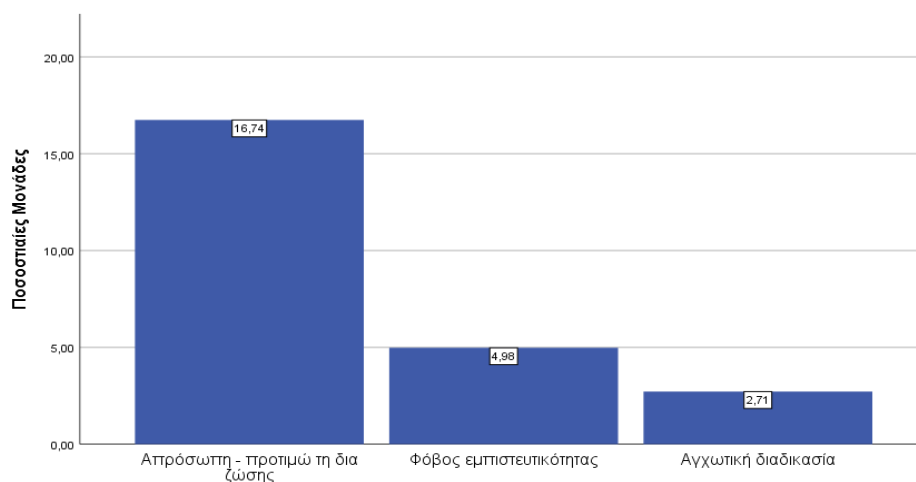
Οι ερωτηθέντες εκπαιδευτικοί που συμμετείχαν στην έρευνα, κλήθηκαν σε μία «ανοικτού» τύπου ερώτηση, στο τέλος του ερωτηματολογίου, να δηλώσουν αν θα χρησιμοποιούσαν στο μέλλον υπηρεσίες διαδικτυακής συμβουλευτικής για την αντιμετώπιση εκπαιδευτικών ζητημάτων και οι απαντήσεις τους ομαδοποιήθηκαν σε 11 κατηγορίες (8 θετικές και 3 αρνητικές). Ειδικότερα το 45.7% των εκπαιδευτικών θεωρεί πως η διαδικτυακή συμβουλευτική προσφέρει αμεσότητα, ταχύτητα, γρήγορη λύση και άμεση πρόσβαση. Το 21.7% των εκπαιδευτικών θεωρεί πως συμβάλλει στην οικονομία χρόνου. Το 15.4% των εκπαιδευτικών θεωρεί πως το σημερινό σχολείο έχει να αντιμετωπίσει καθημερινά πολλά προβλήματα, όπως για παράδειγμα τη διαχείριση τάξης, τη βία μεταξύ μαθητών αλλά και σε μεγαλύτερες τάξεις υπάρχει ανάγκη επαγγελματικού προσανατολισμού στους μαθητές, οπότε τη θεωρεί αναγκαία. Το 12.7% των εκπαιδευτικών θεωρεί πως η εμπιστευτικότητα και η ασφάλεια, αποτελεί σημαντικό λόγο για τη μελλοντική χρήση υπηρεσιών διαδικτυακής συμβουλευτικής. Το 12.2% των εκπαιδευτικών πιστεύει πως η χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής αποτελεί μεγάλη βοήθεια ιδίως σε περιπτώσεις που η πρόσβασή της δεν θα

ήταν δυνατή, όπως σε απομακρυσμένες μονάδες, σε περίπτωση απουσίας του σύμβουλου από το σχολείο αλλά και σε περιπτώσεις χρήσης από Α.Μ.Ε.Α. Το 11.3% των εκπαιδευτικών που συμμετείχαν, θεωρεί πως με τη βοήθεια της διαδικτυακής συμβουλευτικής είναι δυνατόν να εκφραστεί με περισσότερη άνεση και παράλληλα να οδηγηθεί σε περισσότερη αποκάλυψη λόγω της ανωνυμίας. Το 10.9% των εκπαιδευτικών θεωρεί πως η διαδικτυακή συμβουλευτική σημαίνει εξέλιξη και μέσω αυτής αξιοποιείται η τεχνολογία προς όφελος των μαθητών. Τέλος, το 9% των εκπαιδευτικών θεωρεί πως μπορεί να βοηθηθεί μέσα από την ανταλλαγή απόψεων σε φόρουμ συναδέλφων.



Γράφημα 4. Πλεονεκτήματα από τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής

Από την άλλη πλευρά, το 16.7% των εκπαιδευτικών θεωρεί πως η διαδικτυακή συμβουλευτική είναι μια απρόσωπη διαδικασία χωρίς ουσιαστική επικοινωνία. Αυτοί οι εκπαιδευτικοί προτιμούν τη δια ζώσης και έχουν αμφιβολίες για την αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής. Ένα μικρό ποσοστό, το 5% των εκπαιδευτικών θεωρεί πως η χρήση της οδηγεί στον φόβο, λόγω έλλειψης εμπιστευτικότητας και της μη ύπαρξης καταρτισμένου συμβούλου και, τέλος, το 2.7% των εκπαιδευτικών θεωρεί πως η διαδικασία είναι αγχωτική διότι η τεχνολογία τους αγχώνει και επιπλέον δεν έχουν αρκετές γνώσεις χειρισμού η/υ.

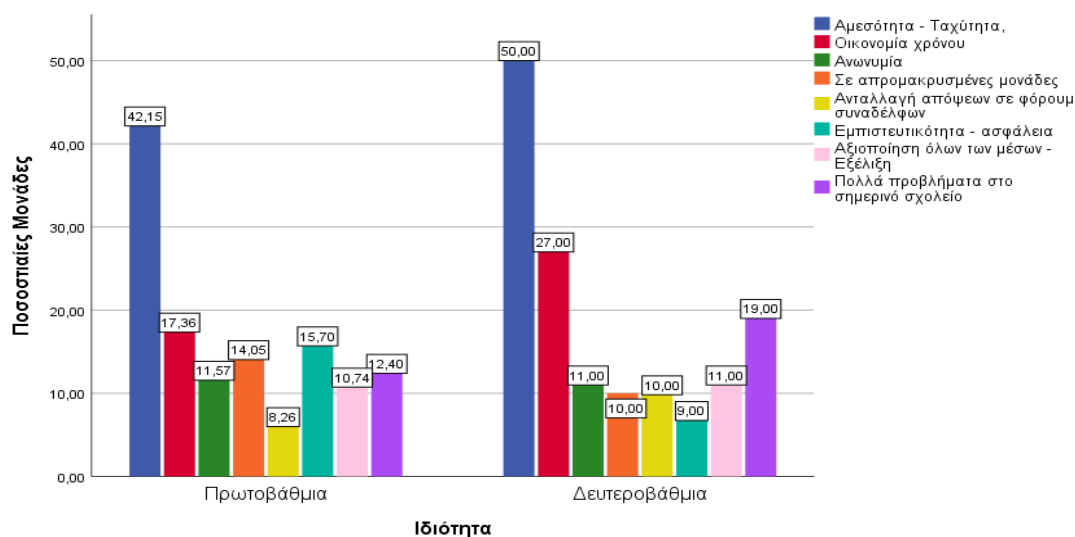


Γράφημα 5. Μειονεκτήματα από τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής

Οι απόψεις των εκπαιδευτικών για τις υπηρεσίες της διαδικτυακής συμβουλευτικής για την αντιμετώπιση προβλημάτων εξετάστηκαν και βάσει της ιδιότητας αλλά και τους φύλου τους. Η κατανομή των απαντήσεων με βάση την ιδιότητα και το φύλο απεικονίζονται στα γραφήματα (αρίθμηση).

Το 42.1% των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης θεωρεί πως η διαδικτυακή συμβουλευτική προσφέρει αμεσότητα, ταχύτητα, γρήγορη λύση και άμεση πρόσβαση, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης είναι 50%. Μόλις το 17.36% των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης θεωρεί πως συμβάλλει στην οικονομία χρόνου ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης είναι 27%. Το 11,57% των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης θεωρεί πως η διαδικτυακή συμβουλευτική συμβάλλει στην άνεση έκφρασης και την πιο εύκολη αποκάλυψη λόγω της ανωνυμίας, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης είναι 11%. Το 14% των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης θεωρεί πως η διαδικτυακή συμβουλευτική μπορεί να προσφέρει σε περιπτώσεις απομακρυσμένων μονάδων, απουσία σύμβουλου από το σχολείο και σε χρήση από Α.Μ.Ε.Α, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους εκπαιδευτικούς δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης είναι 10%. Το 8.3% των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης θεωρεί πως μέσα από την ανταλλαγή απόψεων σε φόρουμ συναδέλφων μπορούν να βοηθηθούν, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης είναι 10%. Το 15.7% των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης θεωρεί πως προσφέρει εμπιστευτικότητα, ασφάλεια, ειλικρίνεια, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας

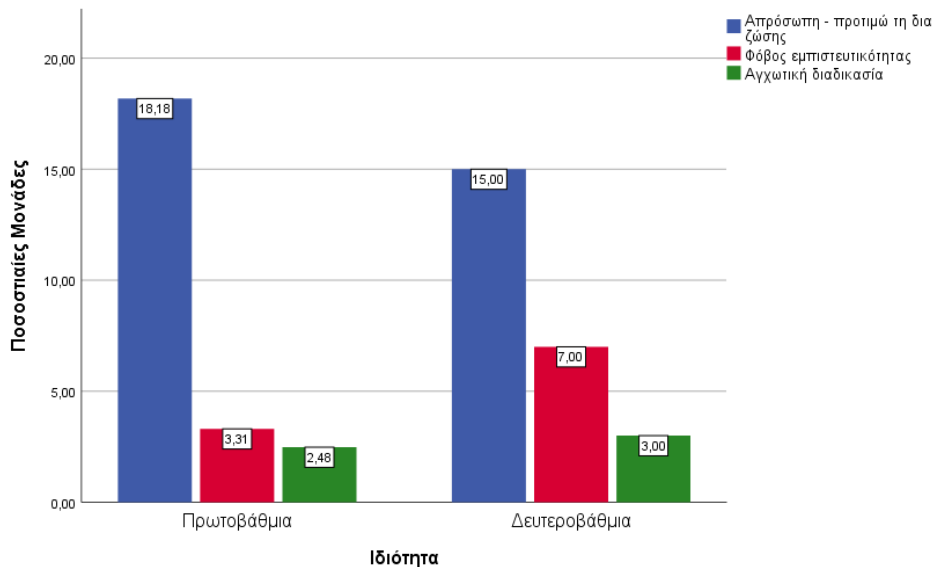
εκπαίδευσης είναι 9%. Το 10.7% των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης θεωρεί πως μέσα από τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής αξιοποιείται η τεχνολογία προς όφελος των μαθητών, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης είναι 11%. Το 12.4% των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης θεωρεί πως η διαδικτυακή συμβουλευτική συμβάλλει στην αντιμετώπιση πολλών προβλημάτων του σημερινού σχολείου, όπως τη διαχείριση της τάξης, την αντιμετώπιση της βίας μεταξύ των μαθητών αλλά και να συμβάλλει στην επιλογή επαγγέλματος μέσα από τον επαγγελματικό προσανατολισμό των μαθητών, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης είναι 19%.



Γράφημα 6. Πλεονεκτήματα από τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής ως προς την ιδιότητα.

Παρόλα τα πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής, το 18.20% των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης θεωρεί πως είναι απρόσωπη, απουσιάζει η ουσιαστική επικοινωνία, και κατά συνέπεια προτιμά τη δια ζώσης, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης είναι 15%. Το 3.3% των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης θεωρεί πως υπάρχει έλλειψη εμπιστευτικότητας και καταρτισμένου συμβούλου, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης είναι 7%. Τέλος, το 2.5% των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης θεωρεί πως η διαδικασία είναι αγχωτική, επειδή τους αγχώνει η χρήση του

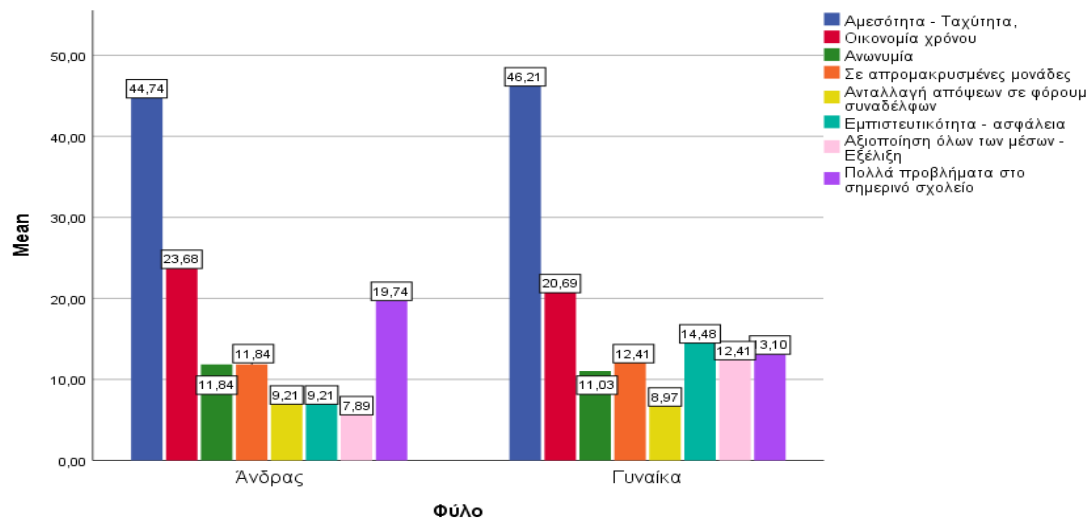
διαδικτύου και πως δεν έχουν τις κατάλληλες γνώσεις χειρισμού η/υ, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης είναι 3%.



Γράφημα 7. Μειονεκτήματα από τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής ως προς την ιδιότητα.

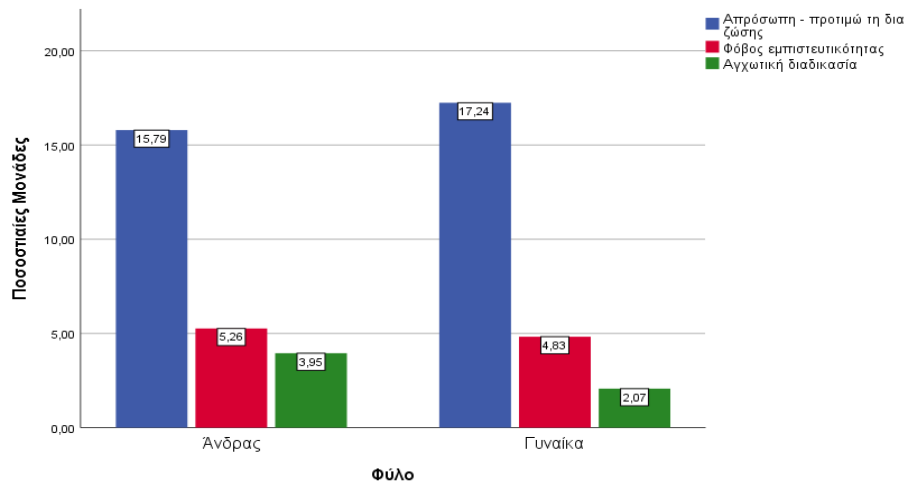
Όσον αφορά το φύλο, το 44.7% των αντρών εκπαιδευτικών θεωρεί πως η διαδικτυακή συμβουλευτική προσφέρει αμεσότητα, ταχύτητα, γρήγορη λύση και άμεση πρόσβαση, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών είναι 46.2%. Το 23.7% των αντρών εκπαιδευτικών θεωρεί πως συμβάλλει στην οικονομία χρόνου, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών είναι 20.7%. Το 11.8% των αντρών εκπαιδευτικών θεωρεί πως συμβάλλει στην άνεση έκφρασης και την πιο εύκολη αποκάλυψη εξαιτίας της ανωνυμίας, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών είναι 11%. Το 11.8% των αντρών εκπαιδευτικών θεωρεί πως η προσφορά της διαδικτυακής συμβουλευτικής είναι μεγάλη κυρίως σε απομακρυσμένες μονάδες, σε απουσία του σύμβουλου από το σχολείο αλλά και σε χρήση Α.Μ.Ε.Α., ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών είναι 12.4%. Το 9.2% των αντρών εκπαιδευτικών θεωρεί πως η διαδικτυακή συμβουλευτική βοηθάει τους ίδιους μέσα από την ανταλλαγή απόψεων σε φόρουμ συναδέλφων, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών είναι 9%. Το 9.2% των αντρών εκπαιδευτικών θεωρεί πως συμβάλλει στην εμπιστευτικότητα και στην ασφάλεια, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών είναι 14.5%. Το 7.9% των αντρών εκπαιδευτικών θεωρεί πως μέσα από τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής αξιοποιείται η τεχνολογία προς όφελος των μαθητών, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών είναι 12.4%. Το 19.7%

των αντρών εκπαιδευτικών θεωρεί πως συμβάλλει στην αντιμετώπιση πολλών προβλημάτων του σημερινού σχολείου, όπως της διαχείρισης της τάξης, της βίας μεταξύ των μαθητών, αλλά και να συμβάλλει στον επαγγελματικό προσανατολισμό και ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών είναι 13.1%.



Γράφημα 8. Πλεονεκτήματα από τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής ως προς το φύλο.

Αντιθέτως, το 15.8% των ανδρών θεωρεί πως η διαδικτυακή συμβουλευτική είναι απρόσωπη, χαρακτηρίζεται από απουσία ουσιαστικής επικοινωνίας, κι επομένως προτιμούν τη δια ζώσης, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών είναι 17.2%. Το 5.3% των ανδρών θεωρεί πως οδηγεί στον φόβο λόγω έλλειψης εμπιστευτικότητας, ενώ των αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών είναι 4.8%. Τέλος, το 3.9% των αντρών θεωρεί πως η διαδικασία είναι αγχωτική επειδή τους αγχώνει η τεχνολογία και πως δεν έχουν κατάλληλες γνώσεις για να τη χρησιμοποιήσουν, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών είναι 2.1%.



Γράφημα 9. Μειονεκτήματα από τη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής ως προς το φύλο.

Από τις στατιστικές αναλύσεις που πραγματοποιήθηκαν με τον έλεγχο χ^2 δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις στις απόψεις των εκπαιδευτικών για την αντιμετώπιση εκπαιδευτικών ζητημάτων μέσω της διαδικτυακής συμβουλευτικής, ούτε βάσει της ιδιότητας αλλά ούτε βάσει του φύλου τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

Συζήτηση ευρημάτων -συμπεράσματα και προτάσεις μελλοντικής έρευνας

6.1 Εισαγωγή

Στο προηγούμενο κεφάλαιο παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας η παρουσίαση ήταν περισσότερο τεχνική χωρίς σχολιασμός σε αυτό το κεφάλαιο θα επιχειρηθεί μία ερμηνευτική προσέγγιση των ευρημάτων. Είναι σημαντικό να ξεκαθαρίσουμε ότι τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας δεν έχουν καθολική ισχύ, πρέπει να ερμηνεύονται με επιφύλαξη και ως επί το πλείστον υπεισέρχεται ο υποκειμενικός παράγοντας.

6.2 Συζήτηση

Η αναλυτικότερη παρουσίαση των ευρημάτων εδώ ακολουθεί τη σειρά των ερευνητικών αξόνων, απαντώντας ταυτόχρονα στα ερευνητικά ερωτήματα. Όσον αφορά τον πρώτο ερευνητικό άξονα και ταυτόχρονα το πρώτο ερευνητικό ερώτημα, δηλαδή πώς οι εκπαιδευτικοί προσδιορίζουν τη διαδικτυακή συμβουλευτική και πόσο είναι εξοικειωμένοι με αυτό το είδος συμβουλευτικής, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι εκπαιδευτικοί και των δύο βαθμίδων δεν είναι εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής. Αυτό προκύπτει πιθανόν από το γεγονός ότι οι εκπαιδευτικοί δεν είναι καθόλου ενημερωμένοι για τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Ενδιαφέρον αποτελεί το γεγονός ότι κανένας τους δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό σεμινάριο, αναφορικά με αυτό το είδος συμβουλευτικής. Το εύρημα αυτό έρχεται να ενισχύσει την άποψη των Κορφιάτη και Μπρούζου (2013), όπου τόσο η εφαρμογή συμβουλευτικών προγραμμάτων όσο και έρευνες γύρω από τον τομέα της συμβουλευτικής εμφανίζονται πολύ λιγότερα στην ελληνική πραγματικότητα σε σχέση με τα αντίστοιχα εγχειρήματα Ευρώπης και Αμερικής. Οι εκπαιδευτικοί αναγνωρίζουν ότι η ελλιπής κατάρτιση σε θέματα τεχνολογίας αποτελεί εμπόδιο για τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών συμβουλευτικής. Οι εκπαιδευτικοί σε μικρό βαθμό μπορούν να προσδιορίσουν το περιεχόμενο της έννοιας διαδικτυακή συμβουλευτική. Τα επίθετα που της απέδωσαν, οι μισοί σχεδόν εκπαιδευτικοί που απάντησαν, προκειμένου να τη χαρακτηρίσουν, ήταν βοηθητική, υποστηρικτική, άμεση, ταχύτατη, σύγχρονη ή και

ασύγχρονη διαδικασία, συμβατή με την εποχή αλλά και απρόσωπη, ανεπαρκής, αγχώδης διαδικασία, ανεξερεύνητη. Το γεγονός ότι απάντησαν λίγοι σε αυτή την ερώτηση, δεν προκαλεί εντύπωση, αφού δεν είναι ενημερωμένοι για τη διαδικτυακή συμβουλευτική και αναγνωρίζουν οι ίδιοι ότι δεν είναι σε θέση να προσδιορίσουν το περιεχόμενο της συγκεκριμένης έννοιας.

Ως προς τη συσχέτιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών, προέκυψε ότι, όσο πιο νέος στην ηλικία είναι ένας εκπαιδευτικός, τόσο πιο εξοικειωμένος είναι με την έννοια της διαδικτυακής συμβουλευτικής. Αυτό το συμπέρασμα είναι αναμενόμενο καθότι, οι νέοι στη σύγχρονη εποχή χρησιμοποιούν πολλές ώρες καθημερινά το διαδίκτυο και περισσότερο από τους μεγαλύτερους. Το διαδικτυακό περιβάλλον είναι δυνατόν να προτιμηθεί από νέους συμβουλευόμενους, γιατί νιώθουν πιο άνετοι και ελεγχόμενοι από την πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντηση ενός συμβούλου (π.χ. Beattie et al., 2009. Gibson et al., 2015, οπ. αναφ. στο Ersahin & Hanley, 2017). Άρα είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με την τεχνολογία από τους εκπαιδευτικούς μεγαλύτερης ηλικίας και κατ' επέκταση πιο ενημερωμένοι για πολλά ζητήματα αφού ξέρουν πού θα ψάχνουν το κάθε τι διαδικτυακά, σε ποιες ιστοσελίδες κλπ. Επίσης, οι άγαμοι εκπαιδευτικοί φαίνεται να είναι πιο εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής από τους έγγαμους. Αυτό ερμηνεύεται πιθανόν από το γεγονός ότι οι άγαμοι εκπαιδευτικοί έχουν περισσότερο ελεύθερο χρόνο, άρα μπορούν να ξοδέψουν περισσότερο χρόνο και στο διαδίκτυο. Επιπλέον, οι εκπαιδευτικοί που διδάσκουν στην πρωτοβάθμια είναι πιο εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε σχέση με τους εκπαιδευτικούς που διδάσκουν στη δευτεροβάθμια. Αυτό δικαιολογείται απόλυτα από το γεγονός ότι οι εκπαιδευτικοί της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης έχουν παρακολουθήσει έναν σημαντικό αριθμό υποχρεωτικών μαθημάτων ψυχολογίας στη διάρκεια των ακαδημαϊκών σπουδών τους, σε αντίθεση με τους εκπαιδευτικούς της δευτεροβάθμιας που στα προγράμματα σπουδών τους είτε απουσιάζουν τα μαθήματα ψυχολογίας, είτε είναι ελάχιστα κι αυτά προαιρετικά (Κωνσταντίνου, 2015).

Ένα ακόμη συμπέρασμα της έρευνας αναφέρεται στα χρόνια υπηρεσίας των εκπαιδευτικών. Όσο λιγότερα χρόνια υπηρεσίας έχει ένας εκπαιδευτικός, τόσο πιο εξοικειωμένος είναι με τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Αυτό πιθανόν να συμβαίνει γιατί στην εποχή μας η εύρεση εργασίας για τους νέους εκπαιδευτικούς είναι αρκετά δύσκολη. Οπότε στην αναζήτησή τους αυτή, προσπαθούν να αποκτήσουν όσο το δυνατόν περισσότερα προσόντα (μεταπτυχιακά, μεταπτυχιακά στη συμβουλευτική, διδακτορικά, ξένες γλώσσες, καλή χρήση η/υ κλπ) ώστε κάποια στιγμή να καταφέρουν να εργαστούν έστω και ως

αναπληρωτές. Αντιθέτως, οι εκπαιδευτικοί με πολλά χρόνια υπηρεσίας, έχουν ίσως συνηθίσει σε μια καθημερινότητα, χωρίς την αναζήτηση περισσότερων γνώσεων για αρκετά ζητήματα, ανάμεσα στα οποία είναι και η συμβουλευτική μέσω διαδικτύου. Πιθανόν για τον ίδιο λόγο ισχύει το συμπέρασμα ότι οι μόνιμοι εκπαιδευτικοί είναι λιγότερο εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε σχέση με τους αναπληρωτές. Δηλαδή, η προσπάθεια μονιμοποίησης των εκπαιδευτικών ίσως αποτελεί κίνητρο αναζήτησης πολλαπλών προσόντων, επιμόρφωσης, ενημέρωσης πολλών ζητημάτων σε θέματα εκπαίδευσης, ένα από τα οποία αποτελεί η εξοικείωση με ζητήματα συμβουλευτικής μιας και αποτελεί βασικό συστατικό του ρόλου του εκπαιδευτικού και κατ'επέκταση της διαδικτυακής.

Επιπλέον, με βάση τα δεδομένα του ερωτηματολογίου αναφορικά με την εξοικείωση της διαδικτυακής συμβουλευτικής, όσοι έχουν λάβει κάποια πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής, σε σχέση με αυτούς που δεν έχουν λάβει κάποια πιστοποίηση. Είναι αυτονόητο ότι όσοι έχουν λάβει πιστοποίηση γνώσης υπολογιστή, έχουν την ικανότητα να χειριστούν τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, να ασχοληθούν με το διαδίκτυο, να ενημερωθούν μέσα από αυτό για εκπαιδευτικά θέματα. Ένα ακόμη συμπέρασμα της έρευνας, που προήλθε από την ανάλυση του ερωτηματολογίου, και σχετίζεται με το προηγούμενο, αναφέρει ότι οι εκπαιδευτικοί που χρησιμοποιούν πολύ το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή, είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με τη σημασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε σχέση με αυτούς που το χρησιμοποιούν λίγο έως καθόλου. Αυτό είναι απόλυτα λογικό καθώς, όσο μεγαλύτερη εξοικείωση με την τεχνολογία έχει κάποιος, τόσο πιο συχνή είναι η χρήση που πραγματοποιεί. Επομένως, είναι δυνατόν, μέσα από τη συχνή χρήση του διαδικτύου, να ενημερωθεί για πολλά ζητήματα και να εμπλουτίσει τις γνώσεις του.

Τέλος, από τους εκπαιδευτικούς και των δυο βαθμίδων, που έχουν αναζητήσει βοήθεια λόγω προβλήματος που προέκυψε κατά τη σταδιοδρομία τους, περισσότερο εξοικειωμένοι είναι αυτοί που έλαβαν βοήθεια εξ' αποστάσεως σε σχέση με αυτούς που έλαβαν πρόσωπο-με-πρόσωπο βοήθεια. Πιθανόν, όσοι αναζήτησαν εξ' αποστάσεως βοήθεια, ενημερώθηκαν πιο πριν για τις επιλογές που έχουν, ρώτησαν, έψαξαν, αναζήτησαν, και κατατοπίστηκαν για τη διαδικτυακή συμβουλευτική.

Από τα παραπάνω συμπεράσματα έχει απαντηθεί εμμέσως και το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα που αφορά τα είδη διαδικτυακής συμβουλευτικής που γνωρίζουν οι εκπαιδευτικοί.

Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου έδειξαν ότι οι εκπαιδευτικοί δεν είναι σίγουροι ποια είδη διαδικτυακής συμβουλευτικής υπάρχουν και αυτό ήταν αναμενόμενο αφού δεν είναι εξοικειωμένοι με αυτή. Οι απαντήσεις των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας φαίνεται ότι δεν διαφέρουν με τις απαντήσεις των εκπαιδευτικών της δευτεροβάθμιας. Το σύνολο των εκπαιδευτικών πάντως θεωρούν ότι η συμβουλευτική μέσω βιντεοδιάσκεψης αποτελεί την κύρια μορφή της διαδικτυακής συμβουλευτικής, ακολουθώντας η συμβουλευτική μέσω chat, η συμβουλευτική μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μαζί με τις ομάδες υποστήριξης στο διαδίκτυο, η τηλεφωνική συμβουλευτική και τέλος οι οδηγοί αυτοβοήθειας. Σε έρευνα των Καλαντζή-Αζίζι και Αγγελόπουλου (2008), όπου όμως συμμετέχοντες ήταν σύμβουλοι επαγγελματικού προσανατολισμού, οι περισσότεροι χρησιμοποίησαν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και στη συνέχεια την τηλεδιάσκεψη και chat.

Το επόμενο θέμα που διερευνήθηκε, ήταν οι γενικές αντιλήψεις/απόψεις των εκπαιδευτικών, θετικές ή αρνητικές, αναφορικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Πρώτα απ'όλα συμφωνούν όλοι οι εκπαιδευτικοί ότι η συμβουλευτική αποτελεί συστατικό του παιδαγωγικού τους ρόλου. Από τις απαντήσεις τους στο ερωτηματολόγιο, φαίνεται ότι οι εκπαιδευτικοί όλων των βαθμίδων τείνουν προς μια θετική στάση απέναντι στη διαδικτυακή συμβουλευτική. Πιστεύουν ότι θα μπορούσε να ενισχύσει το χώρο της εκπαίδευσης. Ειδικότερα, ως προς τη συσχέτιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών, οι εκπαιδευτικοί ηλικίας μέχρι 30 ετών φαίνεται να έχουν μια θετική άποψη/στάση για τη διαδικτυακή συμβουλευτική, θεωρούν πως θα είναι χρήσιμη στη δουλειά τους, σε σχέση με τους εκπαιδευτικούς ηλικίας άνω των 50 ετών. Αντίστοιχα συμπεράσματα προέρχονται και από άλλες έρευνες, όπως των Ersahin και Hanley, (2017) η οποία έδειξε ότι νέοι ενήλικες δείχνουν επιθυμία να χρησιμοποιήσουν τέτοιες υπηρεσίες με θετικό αντίκτυπο στη ζωή τους. Επίσης, το εύρημα αυτό συμφωνεί με τα συμπεράσματα των Γιωτάκου και Παπαδομαρκάκη, (2016), όπου οι άνθρωποι μεγαλύτερης ηλικίας ίσως δυσκολεύονται να ανταποκριθούν στη συνθήκη της διαδικτυακής συμβουλευτικής. Την ίδια άποψη έχουν και όσοι εκπαιδευτικοί εργάζονται από 1 έως 5 έτη σε σχέση με αυτούς που έχουν πάνω από 21 χρόνια υπηρεσίας. Επίσης, σημαντική διαφορά βρέθηκε και στους αναπληρωτές, οι οποίοι έχουν θετικότερη στάση για τη διαδικτυακή συμβουλευτική σε σχέση με τους μόνιμους, αλλά και όσοι έχουν λάβει κάποια πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες, σε σχέση με όσους δεν έχουν λάβει κάποια πιστοποίηση. Επιπλέον, οι εκπαιδευτικοί που χρησιμοποιούν πολύ το διαδίκτυο στην καθημερινή τους ζωή, αναγνωρίζουν περισσότερο την προσφορά της διαδικτυακής συμβουλευτικής, σε σχέση με αυτούς που το χρησιμοποιούν λίγο έως καθόλου. Τα δύο

τελευταία αυτά ευρήματα, συνδέονται με τα συμπεράσματα των Dowling και Rickwood (2016), οι οποίοι διαπίστωσαν πως η ολοένα μεγαλύτερη αποδοχή και χρήση της τεχνολογίας, συμβάλλει στην ολοένα μεγαλύτερη αποδοχή και χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής. Τέλος, από τους εκπαιδευτικούς που έχουν αναζητήσει βοήθεια λόγω κάποιου προβλήματος που προέκυψε, αυτοί που έλαβαν βοήθεια εξ' αποστάσεως αναγνωρίζουν περισσότερο την προσφορά της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε σχέση με αυτούς που πραγματοποίησαν συμβουλευτική πρόσωπο-με-πρόσωπο. Τα παραπάνω συμπεράσματα θα μπορούσαμε να υποθέσουμε πως σχετίζονται μεταξύ τους. Δηλαδή, όπως προαναφέρθηκε, οι νέοι σε ηλικία εκπαιδευτικοί, οι οποίοι είναι δυνατόν να εργάζονται από 1 έως 5 έτη, πράγματι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο περισσότερο από τους εκπαιδευτικούς μεγαλύτερης ηλικίας με αποτέλεσμα να ενημερώνονται μέσα από αυτό, να γνωρίζουν τις εξελίξεις στο χώρο της συμβουλευτικής και της εκπαίδευσης γενικότερα. Ακόμη κάποιοι από αυτούς έχουν επιχειρήσει να αναζητήσουν εξ αποστάσεως συμβουλευτική έχουν και θετική άποψη.

Σε ερώτημά τους η πλειοψηφία των εκπαιδευτικών νιώθουν ενθουσιασμένοι στην ιδέα να καταρτιστούν και να επιμορφωθούν μελλοντικά σχετικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Από αυτό το ερώτημα αλλά και από τα συμπεράσματα αυτού του άξονα, απαντήθηκε το ερευνητικό ερώτημα, εάν οι εκπαιδευτικοί θα ήθελαν να χρησιμοποιήσουν μελλοντικά μία υπηρεσία διαδικτυακής συμβουλευτικής. Από τα παραπάνω συμπεράσματα φαίνεται μια θετική προδιάθεση για τη χρήση υπηρεσίας διαδικτυακής συμβουλευτικής.

Συνεχίζοντας με τον 3^ο και τον 4^ο ερευνητικό άξονα, αναφορικά με τις αντιλήψεις τους γύρω από τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής, οι εκπαιδευτικοί συμφωνούν σε μέτριο προς μεγάλο βαθμό με τα πλεονεκτήματα και σε μέτριο βαθμό με τα μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής. Σύμφωνα πάντα με τις απαντήσεις τους στο ερωτηματολόγιο, σημαντικότερο πλεονέκτημα φαίνεται να θεωρούν την παροχή σε οποιοδήποτε μέρος. Το στοιχείο αυτό, έχει επισημανθεί και από τον Suler (2001), που υποστηρίζει ότι αποτελεί ένα από τα ισχυρότερα πλεονεκτήματά της. Επίσης, συμφωνεί με εκείνο των Sussman, (2004) και Βλαχάκη-Σγουράκη, (2007β, οπ. αναφ. στο Μουρατόγλου, 2017), οι οποίοι διαπιστώνουν επίσης, ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική έχει τη δυνατότητα να παρέχεται σε οποιοδήποτε μέρος και να αποτελεί τον μοναδικό τρόπο πρόσβασης όταν δεν υπάρχει κάποιος άλλος. Αλλά και πολλοί θεωρητικοί υποστηρίζουν ότι η γεωγραφική απομόνωση και η έλλειψη επικοινωνίας αποτελούν ευκαιρίες για τη διαμόρφωση εναλλακτικών μορφών συμβουλευτικής (Τσέργας, 2008). Στη συνέχεια

ακολουθεί η εύκολη και γρήγορη πρόσβαση και η διατήρηση ανωνυμίας. Το τελευταίο αυτό εύρημα, συμφωνεί με εκείνο των Dowling και Rickwood (2013), οι οποίοι διαπίστωσαν ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική αποτελεί διευκολυντικό παράγοντα για τη διατήρηση ανωνυμίας και την αποφυγή στιγματισμού.

Σημαντικότερο μειονέκτημα θεωρούν την πιθανή έλλειψη τεχνολογικής γνώσης που στέκεται εμπόδιο στη χρήση της. Το μειονέκτημα αυτό παρατήρησαν οι Dowling και Rickwood, (2016), οι οποίοι επισήμαναν, ότι η δυσκολία στη χρήση του διαδικτύου, δημιουργεί δυσκολία στη χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής. Ως προς τη συσχέτιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών με το εν λόγω θέμα, αναδύεται ότι οι εκπαιδευτικοί που έχουν πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες και αυτοί που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο πολύ στην καθημερινή τους ζωή, αναγνωρίζουν περισσότερο τα πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής σε σχέση με τους εκπαιδευτικούς που δεν έχουν κάποια πιστοποίηση και δεν χρησιμοποιούν πολύ το διαδίκτυο καθημερινά. Επιπλέον, οι εκπαιδευτικοί που τους παρασχέθηκε κάποια στιγμή εξ αποστάσεως συμβουλευτική, αναγνωρίζουν περισσότερο τα πλεονεκτήματα της διαδικτυακής σε σχέση με τους εκπαιδευτικούς που μόνο δια ζώσης τους παρήχθησαν συμβουλευτικές υπηρεσίες. Αυτό ίσως δικαιολογείται, εξαιτίας της προσωπικής εμπειρίας που είχαν οι εκπαιδευτικοί με τη διαδικτυακή συμβουλευτική.

Αναφορικά με τα μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής, προέκυψε ότι όσοι εκπαιδευτικοί έχουν κάνει μεταπτυχιακές σπουδές δεν αναγνωρίζουν σε μεγάλο βαθμό τα μειονεκτήματα, σε σχέση με τους εκπαιδευτικούς που δεν έχουν κάνει κάποιες μεταπτυχιακές σπουδές αλλά και ούτε έχουν δεύτερο πτυχίο. Είναι πολύ πιθανό οι εκπαιδευτικοί που δεν είναι κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων να μην νιώθουν το ίδιο εξοικειωμένοι με τη χρήση του υπολογιστή, όσο οι συνάδελφοί τους που παρακολουθούν μεταπτυχιακά προγράμματα. Πιθανώς όμως να είναι ένα τυχαίο γεγονός. Στα μειονεκτήματα εκτός από την πιθανή έλλειψη της τεχνολογικής γνώσης, οι εκπαιδευτικοί διακρίνουν κυρίως τη δυσκολία στην κατανόηση συναισθημάτων και την πιθανή παρανόηση γραπτών μηνυμάτων. Το τελευταίο μειονέκτημα επισημαίνεται και στην έρευνα των Beel και Court (2000, οπ.αναφ. στο Μουρατόγλου, 2017).

Στον 5^ο και τελευταίο άξονα της έρευνας, διερευνήθηκαν οι αντιλήψεις των εκπαιδευτικών σχετικά με την αντιμετώπιση προβλημάτων μέσα από μία πιθανή μελλοντική χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής. Βάσει των ευρημάτων, λοιπόν φαίνεται ότι οι εκπαιδευτικοί συμφωνούν σε μέτριο βαθμό ότι η χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής

θα αντιμετώπιζε καθημερινά προβλήματα. Όμως πιστεύουν ότι θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού είναι δυνατόν να αντιμετωπιστούν σε μεγάλο βαθμό μέσα από τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Με αυτό το εύρημα συμφωνεί ο Τσέργας (2008) όπου η διαδικτυακή συμβουλευτική προσφέρει ευκαιρία για ενδοσκόπηση, διευκολύνει την εύρεση εγκυρότερων πληροφοριών, ενημερώνει για τις δυνατότητες που υπάρχουν για εκπαίδευση, για προσφορά και ζήτηση εργασίας. Οι αντιλήψεις για την παροχή διαδικτυακής συμβουλευτικής με σκοπό την αντιμετώπιση προβλημάτων, διαφοροποιείται στατιστικά σημαντικά ως προς την ηλικία. Οι εκπαιδευτικοί ηλικίας άνω των 50 ετών πιστεύουν ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική έχει τη δυνατότητα σε μικρό βαθμό να αντιμετωπίσει προβλήματα στην εκπαίδευση σε σχέση με εκπαιδευτικούς μικρότερων ηλικιών. Την ίδια αντίληψη έχουν και οι εκπαιδευτικοί με λίγα χρόνια υπηρεσίας, σε σχέση με τους εκπαιδευτικούς με 21 έτη εργασίας και άνω. Αυτά τα αποτελέσματα σχετίζονται με προηγούμενα. Ειδικότερα, όπως προαναφέρθηκε, οι εκπαιδευτικοί μεγαλύτερης ηλικίας αλλά και με πολλά έτη υπηρεσίας, δεν είναι εξοικειωμένοι και δεν έχουν ενημερωθεί για τη διαδικτυακή συμβουλευτική, οπότε αναμενόμενο είναι να μην τάσσονται υπέρ της αντιμετώπισης διαφόρων προβλημάτων με τη βοήθεια της διαδικτυακής συμβουλευτικής. Ακόμη, όσοι εκπαιδευτικοί έχουν λάβει κάποια πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες πιστεύουν ότι μπορεί η διαδικτυακή συμβουλευτική να συμβάλει στην αντιμετώπιση προβλημάτων σε σχέση με αυτούς που δεν έχουν. Το ίδιο πιστεύουν και οι εκπαιδευτικοί που χρησιμοποιούν πολύ το διαδίκτυο στην καθημερινή του ζωή, σε σχέση με αυτούς που το χρησιμοποιούν λίγο έως καθόλου. Η γενική χρήση του διαδικτύου και των τεχνολογιών πιθανόν συμβάλει με τη σειρά της στην αξιοποίηση της διαδικτυακής συμβουλευτικής λόγω της μεγάλης εξοικείωσης με διάφορες συσκευές και με την τεχνολογία. Στην παραπάνω διαπίστωση καταλήγουν και οι Gibson και Cartwright (2014). Τέλος, όσοι εκπαιδευτικοί έχουν αναζητήσει στο παρελθόν εξ αποστάσεως βοήθεια, τάσσονται υπέρ της διαδικτυακής συμβουλευτικής στην αντιμετώπιση προβλημάτων, σε σχέση με όσους έλαβαν πρόσωπο-με-πρόσωπο βοήθεια. Σε παλαιότερες έρευνες οι εκπαιδευτικοί που αναζητούν βοήθεια πρόσωπο-με-πρόσωπο, έχουν νιώσει ένα αίσθημα αβοηθησίας (Μπρούζος, 2004) κι αυτό πιθανόν να πιστεύουν πως θα συμβεί και για οποιοδήποτε είδος συμβουλευτικής. Όμως, οι εκπαιδευτικοί που κάποια στιγμή χρησιμοποίησαν την εξ αποστάσεως συμβουλευτική, πιθανόν είδαν καλύτερα αποτελέσματα, και γι' αυτό πιστεύουν ότι πράγματι θα μπορούσε η διαδικτυακή συμβουλευτική να βοηθήσει στην αντιμετώπιση προβλημάτων στην εκπαίδευση. Οι απαντήσεις στο ερευνητικό ερώτημα που αφορούσε τα θέματα που θα αναζητούσαν βοήθεια οι εκπαιδευτικοί μέσω της διαδικτυακής συμβουλευτικής, βάσει των ευρημάτων του ερωτηματολογίου, έδειξε ότι εκτός

του επαγγελματικού προσανατολισμού των μαθητών μπορεί να αντιμετωπιστεί σε μικρότερο βαθμό, το επαγγελματικό άγχος του εκπαιδευτικού, προβλήματα ενδοσχολικής βίας μεταξύ των μαθητών, αποδοχή της διαφορετικότητας αλλά και προσωπικά προβλήματα του μαθητή όπως, κατάθλιψη, χρήση ουσιών, παραμέληση, κακοποίηση.

Οι ερωτηθέντες εκπαιδευτικοί που συμμετείχαν στην έρευνα, κλήθηκαν σε μία «ανοικτού» τύπου ερώτηση, στο τέλος του ερωτηματολογίου, να δηλώσουν αν θα χρησιμοποιούσαν στο μέλλον υπηρεσίες διαδικτυακής συμβουλευτικής για την αντιμετώπιση εκπαιδευτικών ζητημάτων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα και αυτής της ερώτησης φαίνεται ότι πράγματι οι εκπαιδευτικοί έχουν μία θετική στάση απέναντι στη διαδικτυακή συμβουλευτική. Οι περισσότεροι θα τη χρησιμοποιούσαν γιατί τους προσφέρει όπως προαναφέρθηκε αμεσότητα, ταχύτητα, άμεση πρόσβαση, οικονομία και ευελιξία χρόνου και λόγω αξιοποίησης όλων των μέσων της τεχνολογίας προς όφελος των μαθητών. Το εύρημα που αφορά την οικονομία και ευελιξία χρόνου, επιβεβαιώνεται με τα αντίστοιχα που εντοπίζονται βιβλιογραφικά (Maples & Han, 2008. Pelling, 2009, οπ. αναφ. στο Μουρατόγλου, 2017). Επίσης, οι εκπαιδευτικοί θεωρούν ότι το σημερινό σχολείο έχει πολλά προβλήματα, οπότε θα δοκίμαζαν να χρησιμοποιήσουν και τη διαδικτυακή συμβουλευτική ως κάτι νέο γι' αυτούς. Επίσης, αρκετοί εκπαιδευτικοί πιστεύουν πως η χρήση της, θα αποτελούσε μεγάλη βοήθεια, κυρίως σε περιπτώσεις που η πρόσβαση σε υπηρεσίες συμβουλευτικής δεν είναι δυνατή. Άλλωστε και σε παλιότερες έρευνες, οι εκπαιδευτικοί εξέφρασαν την ανάγκη που υπάρχει στο χώρο της εκπαίδευσης για επιμόρφωση, ώστε να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις ενός εξελισσόμενου χώρου όπως είναι το σχολείο (Μπρούζος, 1999).

Ωστόσο υπάρχει και ένα ποσοστό εκπαιδευτικών που θεωρεί ότι μπορεί να βοηθηθεί μέσα από ανταλλαγή απόψεων σε φόρουμ συναδέλφων. Όμως υπάρχουν και εκπαιδευτικοί που θεωρούν ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική είναι μία απρόσωπη διαδικασία, χωρίς ουσιαστική επικοινωνία και για αυτό προτιμούν τη δια ζώσης. Επιπλέον, δείχνουν να αμφιβάλλουν για το πόσο καταρτισμένος μπορεί να είναι ο σύμβουλος στη διαδικτυακή συμβουλευτική. Τέλος, υπάρχουν και λίγοι εκπαιδευτικοί που βρίσκουν την όλη διαδικασία αγχωτική, λόγω έλλειψης γνώσεων χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Οι παραπάνω απόψεις των εκπαιδευτικών των δύο βαθμίδων και των δύο φύλων, συγκλίνουν, με μικρή διαφορά μεταξύ τους.

6.3. Περιορισμοί έρευνας

Η παρούσα έρευνα υπόκειται σε ορισμένους περιορισμούς, οι οποίοι θα πρέπει να ληφθούν υπόψη.

Πρώτα απ' όλα, η έρευνα έπρεπε να ολοκληρωθεί κατά τη διάρκεια μιας σχολικής χρονιάς. Στο διάστημα όμως των δύο μηνών, όπου διανεμήθηκαν τα ερωτηματολόγια στους εκπαιδευτικούς, κάποιοι από τους εκπαιδευτικούς δεν εργάζονταν στα σχολεία, αλλά από τον χώρο του σπιτιού τους λόγω των κοινωνικών συνθηκών. Δηλαδή παρείχαν εξ αποστάσεως εκπαίδευση στους μαθητές τους. Αυτό ίσως σε ένα βαθμό μπορεί να τους επηρέασε.

Επιπλέον, όσον αφορά στο δείγμα, δεν ήταν δυνατόν να αντιπροσωπεύεται ποσοστιαία ο αριθμός των εκπαιδευτικών που υπηρετούν σε αστικές, ημιαστικές και αγροτικές περιοχές, παρότι έγινε προσπάθεια να χορηγηθεί και σε σχολεία ημιαστικών και αγροτικών περιοχών. Επίσης, δεν ήταν δυνατόν να κατανεμηθεί και να συμπληρωθεί από τον ίδιο αριθμό εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας με αυτόν της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Έτσι δεν αξιώνουμε από την παρούσα έρευνα αντιπροσωπευτικότητα. Ωστόσο λόγω του ότι το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε ηλεκτρονικές διευθύνσεις, σε όλη την περιφέρεια Ηπείρου, οι εκπαιδευτικοί που συμμετείχαν ήταν από διαφορετικά μέρη, μας επιτρέπει να διαγνώσουμε μία πρώτη τάση των εκπαιδευτικών απέναντι στη διαδικτυακή συμβουλευτική. Όμως, σε καμία περίπτωση δεν μπορεί η συγκεκριμένη έρευνα να θεωρηθεί αντιπροσωπευτική και τα συμπεράσματα της να αναχθούν στον ευρύτερο πληθυσμό. Η παρούσα έρευνα επιδιώκει να διερευνήσει και να συνδράμει με το δικό της τρόπο στο πεδίο της διαδικτυακής συμβουλευτικής και όχι να εξαγάγει καθολικά και γενικά συμπεράσματα.

6.4. Συμπεράσματα

Στην παρούσα έρευνα διερευνήθηκαν οι στάσεις και οι αντιλήψεις εκπαιδευτικών, πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας, ως προς τη διαδικτυακή συμβουλευτική. Συμπερασματικά, λοιπόν, οι εκπαιδευτικοί αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα της διαδικτυακής συμβουλευτικής, τη θεωρούν βοηθητική, χρήσιμη, εύκολα προσβάσιμη. Πρόκειται για εξέλιξη της συμβουλευτικής πρόσωπο-με-πρόσωπο, αλλά χρειάζεται περαιτέρω έρευνα. Διαπιστώνεται εντούτοις, ότι δεν είναι τόσο εξοικειωμένοι με τη σημασία της, αλλά φαίνεται ότι έχουν θετική στάση απέναντι σε αυτό το είδος συμβουλευτικής, κυρίως οι πιο νέοι σε ηλικία, όσοι εργάζονται λίγα χρόνια ως εκπαιδευτικοί, όσοι δεν είναι

μόνιμοι στην εργασία τους, έχουν λάβει κάποια πιστοποίηση στη χρήση των νέων τεχνολογιών και χρησιμοποιούν πολύ το διαδίκτυο στην καθημερινότητά τους. Οι δύο τελευταίοι παράγοντες παίζουν σημαντικό ρόλο στην εξοικείωση με την τεχνολογία. Αυτό αποτελεί κύριο παράγοντα να τη χρησιμοποιήσουν κάποια στιγμή στο μέλλον. Αναγνωρίζουν ελάχιστα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής με κυρίαρχα πλεονεκτήματα, την παροχή συμβουλευτικής σε οποιοδήποτε μέρος κι αν βρίσκονται, και την εύκολη και γρήγορη πρόσβαση παρέχοντας οικονομία χρόνου. Από τα μειονεκτήματα διακρίνουν την πιθανή έλλειψη τεχνολογικής γνώσης, που δυσκολεύει την πρόσβαση σε διαδικτυακή υπηρεσία συμβουλευτικής. Ωστόσο, κυρίως οι πιο νέοι σε ηλικία εκπαιδευτικοί και με λίγα χρόνια προϋπηρεσίας, θα επιθυμούσαν να επιμορφωθούν, ώστε μελλοντικά να χρησιμοποιήσουν διαδικτυακή υπηρεσία παροχής συμβουλευτικής.

Επιπλέον, και λόγω των πολλών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν στην καθημερινότητά τους, θα επιθυμούσαν την ύπαρξη κάποιας εξ αποστάσεως συμβουλευτικής υπηρεσίας. Σίγουρα θα βοηθούσε πολύ σε θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού των μαθητών αλλά και στην αντιμετώπιση του επαγγελματικού τους άγχους, κυρίως των νέων σε ηλικία αλλά και των νέων στο επάγγελμα. Ένας συνδυασμός των δύο μορφών συμβουλευτικής, διαδικτυακής και πρόσωπο-με-πρόσωπο, πιθανόν θα είχε βέλτιστα αποτελέσματα.

Ωστόσο οι εκπαιδευτικοί πρέπει να ενημερωθούν για τη διαδικτυακή συμβουλευτική και κυρίως, να είναι ενήμεροι για τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα χρήσης της κάθε μορφής, ώστε να είναι σε θέση να τις αξιοποιήσουν στην επαγγελματική τους πράξη με αποτελεσματικό τρόπο. Αξιοποιώντας τα πλεονεκτήματα που παρέχει η διαδικτυακή συμβουλευτική και περιορίζοντας την επίδραση των μειονεκτημάτων, οι εκπαιδευτικοί μπορούν να βοηθηθούν σε μεγάλο βαθμό. Κλείνοντας την ενότητα των συμπερασμάτων θα θέλαμε να συμφωνήσουμε με την επισήμανση των Mallen et al., (2005), σύμφωνα με την οποία το ζήτημα με τη διαδικτυακή συμβουλευτική δεν είναι απλά να διαπιστώσουμε εάν είναι καλή ή κακή, χρήσιμη ή όχι, αλλά να διαπιστώσουμε με ποιον τρόπο μπορούμε να εκμεταλλευτούμε στο μέγιστο τις δυνατότητες που μας παρέχει.

6.5. Προτάσεις μελλοντικής έρευνας

Η παρούσα έρευνα είναι δυνατόν να αποτελέσει μία πρώτη αφόρμηση για περαιτέρω διερεύνηση των αντιλήψεων των εκπαιδευτικών για τη μελλοντική χρήση της διαδικτυακής συμβουλευτικής στο χώρο της εκπαίδευσης στην Ελλάδα

Το πεδίο της διαδικτυακής συμβουλευτικής δεν έχει διερευνηθεί ενδελεχώς στην Ελλάδα και για αυτό το λόγο δύναται να προταθούν διάφορα μελλοντικά εγχειρήματα. Πιο συγκεκριμένα, προτείνεται να ακολουθήσουν και άλλες έρευνες στον ελληνικό χώρο, αφού παρατηρείται μεγάλη έλλειψη στο θέμα αυτό σε σύγκριση με τον διεθνή. Θα μπορούσαν ενδεχομένως να διεξαχθούν έρευνες για το ίδιο θέμα, με ένα μεγαλύτερο και πιο αντιπροσωπευτικό δείγμα, ίσως σε σχολεία από περισσότερες περιοχές της χώρας μας, ώστε να ελεγχθεί κατά πόσο οι αντιλήψεις και οι απόψεις των εκπαιδευτικών οι οποίες αναδείχθηκαν στην παρούσα έρευνα, θα επιβεβαιωθούν ή θα προκύψουν νεότερα δεδομένα. Επίσης, μέσω αυτών των νέων ερευνών θα ήταν δυνατό, η διερεύνηση μίας σύγκρισης μεταξύ των δύο μορφών συμβουλευτικής, της διαδικτυακής και τις πρόσωπο-με-πρόσωπο, καθώς μελλοντικά ίσως κληθούν να αξιοποιήσουν μία από τις δύο μορφές στην επαγγελματική τους πορεία. Τέλος, το ιδανικό θα ήταν η παρούσα έρευνα να αποτελέσει την αφορμή μιας συζήτησης, αναφορικά με τις πολιτικές αποφάσεις που θα αφορούν τη διαδικτυακή συμβουλευτική, ώστε οι εκπαιδευτικοί μέσω διοργάνωσης σεμιναρίων και επιμορφωτικών προγραμμάτων να ενημερωθούν ουσιαστικά για την διαδικτυακή συμβουλευτική, γιατί μελλοντικά ίσως μπορέσουν να τη χρησιμοποιήσουν στο εκπαιδευτικό τους έργο, προς όφελος των ίδιων και κατ' επέκταση των μαθητών τους. Μετά από ένα επιμορφωτικό σεμινάριο των εκπαιδευτικών για τη διαδικτυακή συμβουλευτική θα μπορούσε να διενεργηθεί μια νέα έρευνα, για να αναδειχθούν τότε οι αντιλήψεις τους πάνω στο ίδιο θέμα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Αγγελόπουλου, Δ. & Καλαντζή-Αζίζι, Α. (2008). Οι στάσεις των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού απέναντι στην συμβουλευτική μέσω διαδικτύου. *Επιθεώρηση συμβουλευτικής προσανατολισμού*, 82-83, 250-252.
- Abbott, J., Klein, B. & Ciechowski, L. (2008). Best Practices in Online Therapy. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 360-375.
- Alleman, J. R. (2002). Online counseling: The Internet and mental health treatment Psychotherapy: *Theory, Research, Practice, Training*, 39(2), 199–209.
- American Psychological Association. (2002). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. Washington, DC: Author.
- American Psychological Association. (2003). Multicultural guidelines on education and training, research, practice and organizational development for psychologists. *American Psychologist*, 58, 377.
- Andersson, G., Carlbring, P., Berger, T., Almlöv, J., & Cuijpers, P. (2009). What Makes Internet Therapy Work? *Cognitive Behaviour Therapy*, 38(1), 55–60.
- Anthony, K. (2000). Counselling in cyberspace. *Counselling*, 11, 625-627.
- Apostolopoulou, I., Lekka, F., & Efstathiou, G. (2008). The efficacy of a web-based students' peer counselling program. In Giovazolias, T., Karademas, E., & Kalantzi –Azizi, A. (Eds.), *Crossing Internal and External Borders: Practices for an Effective Psychological Counselling in the European Higher Education*. Athens: Ellinica Grammata.
- Βάμβουκας, Μ. (2007). *Εισαγωγή στην ψυχοπαιδαγωγική έρευνα και μεθοδολογία*. Αθήνα: Γρηγόρη.
- Βασιλόπουλος, Σ. (2012). Η επαγγελματική εξουθένωση και η σχέση της με το κοινωνικό άγχος στους εκπαιδευτικούς της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, *Hellenic Journal of Psychology* 9, 18-44.
- BACP (2002). *Guidelines for Counselling in Schools*. Leicester: BACP.
- Bambling, M., King, R., Reid, W., & Wegner, K. (2008). Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling and Psychotherapy Research*, 8(2), 110–116. doi:10.1080/14733140802055011
- Banach, M., & Bernat, F. P. (2000). Liability and the Internet: Risks and recommendations for social work practice. *Journal of Technology in Human Services*, 17(2–3), 153–171.
- 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. doi:10.1080/15228830802094429.
- Barnett, J. E. (2005). Online Counseling: New Entity, New Challenges. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 872–880. doi:10.1177/0011000005279961.

Bond, T., (2004). *Ethical guidelines for researching counselling and psychotherapy*. U.K: British Association for Counselling and Psychotherapy.

Γιωτάκος, Ο. & Παπαδομαρκάκη, Ε. (2016). Διαδικτυακή Συμβουλευτική: Η δυνατότητα μιας θεραπευτικής σύνδεσης. *ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗ* 27 (2), 127–135.

Callahan, A. and Inckle, K. (2012). Cybertherapy or psychobabble? A mixed methods study of online emotional support. *British Journal of Guidance and Counselling* 40(3): 261–278.

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.

Δανά, Χ. (2019). Αντιλήψεις και στάσεις εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΠΕ70) για την εκπαιδευτική έρευνα. (Διπλωματική εργασία). Ανακτήθηκε από https://apothesis.eap.gr/bitstream/repo/44659/1/105341_%ce%94%ce%91%ce%9d%ce%91_%ce%a7%ce%91%ce%a1%ce%91%ce%9b%ce%91%ce%9c%ce%a0%ce%99%ce%91.pdf

Derek, R. (2008). *Students use and perception of online counselling at university*. Paper presented at the Fedora Psyche Conference.

Dowling, M., & Rickwood, D. (2016) Exploring hope and expectations in the youth mental health online counselling environment. *Computers in Human Behavior*, 55, 62-68.

Efstathiou, G., & Kalantzi, A. (2006). *Students' Psychological Web Consulting*. Unpublished doctoral dissertation, University of Athens, Greece.

Efstathiou, G., & Kalantzi-Azizi, A. (2008) Students' Psychological Web Consulting: Function And Outcome Evaluation. In Giovazolias, T., Karademas, E., & Kalantzi –Azizi, A. (Eds.), *Crossing Internal and External Borders: Practices for an Effective Psychological Counselling in the European Higher Education*. Athens: Ellinica Grammata.

Ersahin, Z., & Hanley, T. (2017). Using text-based synchronous chat to offer therapeutic support to students: A systematic review of the research literature. *Health Education Journal*, 76(5), 531–543.

Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., ... Walker-Schmucker, W. (2002). *Myths and Realities of Online Clinical Work*. *CyberPsychology & Behavior*, 5(5), 481–497.

Freeman, E., Barker, C., Pistrang, N., Keane, B., & McAteer, C. (2005). Online peer support for students. *Association for University and College Counselling Journal*, 23-25.

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.

Glasheen, Kevin J. & Campbell, Marilyn A. (2008). School counselling launches into cyberspace: An action research study of a school based online counselling service. In *Proceedings Australian Association for Research in Education (AARE) 2008*, Brisbane.

Glasheen, K., & Campbell, M. (2009). The use of online counselling within an Australian secondary school setting: A practitioner's viewpoint. *Counselling Psychology Review*, 24(2): 42–51.

Hanley, T. (2004). E-Motion online. *Counselling and Psychotherapy Journal*, 15, 48-49.

Hanley, T., Ersahin, Z., Sefi, A., & Hebron, J. (2016). Comparing Online and Face-to-Face Student Counselling: What Therapeutic Goals Are Identified and What Are the Implications for Educational Providers? *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools*, 27(01), 37–54. doi:10.1017/jgc.2016.20

Harun, L., Sainudin, Z., & Hamzah, R. (2001). *E-counselling: The willingness to participate*. Paper presented at the International Education Conference in Selangor, Malaysia.

Hennigan, J., & Goss, S. (2016). UK secondary school therapists' online communication with their clients and future intentions. *Counselling and Psychotherapy Research*, 16 (3), 149-160.

Θεοδωροπούλου, Σ., & Προδρόμου, Β. (2015). Διερεύνηση Στάσεων Εκπαιδευτικών Γενικής και Ειδικής Αγωγής για την Συμβουλευτική και την Τηλεσυμβουλευτική στην Εκπαίδευση. (Διπλωματική εργασία). Ανακτήθηκε από <http://ir.lib.uth.gr/bitstream/handle/11615/45660/15142.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Καλαβά- Μυλωνά, Ν. (2008). Η επίδραση της νέας τεχνολογίας στο ρόλο του συμβούλου επαγγελματικού προσανατολισμού. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής- Προσανατολισμού*, 82-83, 55-65.

Κατσαμπούρη, Φ. & Παπαπαναγιώτου, Γ. (2008). Η συμβουλευτική για τον εκπαιδευτικό και επαγγελματικό προσανατολισμό μέσω Διαδικτύου στην Ανώτατη Εκπαίδευση: αναγκαιότητα, παρούσα κατάσταση, προοπτικές. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής- Προσανατολισμού*, 82-83, 175-182.

Κοσμίδου, Χ. & Παπαδόπουλου, Ο. (2018). Επενδύοντας στον άνθρωπο από ...κοντινή απόσταση: Κριτική προσέγγιση στις εξ αποστάσεως υπηρεσίες. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής- Προσανατολισμού*, 82-83, 107-117.

Κωνσταντίνου, Χ. (2015). *Το καλό σχολείο, ο ικανός εκπαιδευτικός και η κατάλληλη αγωγή. Ως παιδαγωγική θεωρία και πράξη*. Αθήνα :Gutenberg.

Kids Help Line (2003c) Visual counselling 'tools' revolutionise online service. *Newsletter*, August, 1-2.

King R, Bambling M, Lloyd C, et al. (2006a) Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counselling. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3), 169–174.

Leontiadou, A., Lekka, F., Primikiri, A., Efstathiou, G., & Kalantzi-Azizi, A. (2008). Students' Psychological Web-Consulting At The University Of Athens: Content Analysis Of Online Communication By Type Of Communication. In Giovazolias, T., Karademas, E., & Kalantzi –Azizi, A.(Eds.), *Crossing Internal and External Borders: Practices for an Effective Psychological Counselling in the European Higher Education*.Athens:Ellinica Grammata.

Lozano, Luis M., García-Cueto, E., Muñiz, J., (2008): Effect of the number of response categories on the reliability and validity of rating scales. In: *Methodology: European Journal of Research Methods for the Behavioral and Social Sciences*, 4(2), 73-79.

Lunt, P.T. (2004). *Adolescents' willingness to utilize online counseling*. Unpublished thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University.

Μαλικιώση- Λοΐζου, Μ. (2001). *Η συμβουλευτική ψυχολογία στην εκπαίδευση. Από τη θεωρία στην πράξη*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Μιχαλοπούλου, Κ. (2002). *Κλίμακες μετρήσεων στάσεων*. Αθήνα: Οδυσσέας.

Μόσχου, Κ. (2009). *Διερεύνηση στάσεων και αντιλήψεων εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σχετικά με την άσκηση του συμβουλευτικού τους ρόλου στο σχολείο*. (Μεταπτυχιακή εργασία). Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων.

Μουρατόγλου, Ν. (2017). Διαδικτυακή Συμβουλευτική: Διερεύνηση απόψεων συμβούλων σταδιοδρομίας αναφορικά με την εφαρμογή της. (Διπλωματική εργασία). ΑΣΠΑΙΤΕ. Ανακτήθηκε από <http://files.aspete.gr/eppaikpesyp/diplomatikes/2017/2017.nik.mou.pdf.pdf>

Μπότσαρη, Σ., & Μπρούζος, Α. (2014). Έφηβοι και σχολείο: Αντιλήψεις, προσδοκίες και βιώματα μαθητών λυκείου από τη σχολική ζωή. *Επιθεώρηση συμβουλευτικής και Προσανατολισμού*, 104, 15-25.

Μπρούζος, Α. (1999). Η συμβουλευτική στο σχολείο ως αίτημα των σύγχρονων κοινωνικών μεταβολών. *Επιστημονική Επετηρίδα Παιδαγωγικού Τμήματος Δ.Ε. Πανεπιστημίου Ιωαννίνων*, 12, 99-134.

Μπρούζος, Α. (2003). Η συμβουλευτική σχέση στο σχολείο ως αίτημα των σύγχρονων κοινωνικών μεταβολών. Στο Α. Κοσμόπουλος (Επιμ. Έκδ.), *Παιδεία και Εκπαιδευτικός* (σσ. 245-265). Αθήνα: Ψηφίδα.

Μπρούζος, Α. (2009). *Ο εκπαιδευτικός ως λειτουργός συμβουλευτικής. Μία ανθρωπιστική θεώρηση της εκπαίδευσης*. Αθήνα: Gutenberg.

Μπρούζος, Α. (2010). Η αναγκαιότητα ενός ολοκληρωμένου συστήματος σχολικής συμβουλευτικής: Μια πρόταση για την ελληνική εκπαίδευση. Στο Ι. Ε. Πυργιωτάκης & Β. Δ. Οικονομίδης (Επιμ. Έκδ.), *Περί Παιδείας Διάλογος* (σ. 219-231). Ρέθυμνο: Πανεπιστήμιο Κρήτης.

Μπρούζος, Α. (2011). Η επαγγελματική εξουθένωση Ελλήνων δασκάλων: Μια εμπειρική μελέτη. Στο Ν. Παπαδάκης και Ν. Χανιωτάκης (Επιμ. Έκδ.) *Εκπαίδευση, κοινωνία και πολιτική: Τιμητικός τόμος για τον καθηγητή Ι.Ε. Πυργιωτάκη* (σ.734-769). Αθήνα: Πεδίο.

Μπρούζος, Α., & Ράπτη, Κ. (2004). Η αναγκαιότητα συμβουλευτικής στην ελληνική εκπαίδευση την εποχή της παγκοσμιοποίησης. *Επιστημονική Επετηρίδα Π.Τ.Δ.Ε. Πανεπιστημίου Ιωαννίνων*, 17, 181-192.

Μπρούζος, Α., & Μόσχου, Κ. (2011). Διερεύνηση αντιλήψεων των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης για τη χρησιμότητα άσκησης του συμβουλευτικού τους έργου στη σύγχρονη εποχή. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού*, 94-95, 217-226.

Mallen, M. J., Vogel, D. L., & Rochlen, A. B. (2005). *The Practical Aspects of Online Counseling*. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 776–818. doi:10.1177/0011000005278625.

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. doi:10.1177/0011000005278624

Mastura, H. L., (2001). *E-Counseling: The Willingness : To Participate*. International Education Conference The Reach Platform for Educators Reflections, Visions, and Dreams of Practice.

McLeod, J.(2003). *Εισαγωγή στη Συμβουλευτική*. Αθήνα. Ελληνικά γράμματα.

O' Neill, K. (2000). Is everybody happy? Bridging the perspectives and developmental needs of participants in telementoring programs. Annual meeting of the American Educational Research Association. New Orleans, Louisiana, April 24-28, 2000.

Oskamp, S., & Schultz, W.P. (2014). *Attitudes and Opinions* (3rd ed.) New York: Psychology Press, Retrieved February 16, 2019 from <https://doi-org.proxy.eap.gr/10.4324/9781410611963>

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

Pajares, M. F. (1992), Teacher beliefs and educational research: cleaning up a messy construct, *Review of Educational Research*, 62, 307-332

Ρούσσο, Π., & Τσαούσης, Γ. (2011). *Στατιστική στις Επιστήμες της Συμπεριφοράς με τη χρήση του SPSS*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Richards, D., & Viganó, N. (2013). *Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature*. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994–1011. doi:10.1002/jclp.21974

Rogers, C.(1967). *On becoming a person*. London: Constable.

Σιδηροπουλου – Δημακάκου, Δ. (2006). Η ανάπτυξη του θεσμού συμβουλευτική-προσανατολισμός στην Ελλάδα: Ο ρόλος της ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής - Προσανατολισμού*, 78-79, 23-31.

Sabella, R.A., Poynton, T.A., & Isaacs, M.L. (2010). School counselors perceived importance of counselling technology competencies. *Computers in Human Behavior*. doi:10.1016/j.chb.2009.12.014.

Skinner, A., & Zack, J. (2004) Counseling and the Internet. *American Behavioral Scientist*, 48(4), 434-446.

Stofle, G. S. (2001). *Choosing an online therapist: A stepby- step guide to finding professional help on the Web*. Harrisburg, PA: White Hat Communications.

Suler, J. (2001). Assessing a person's suitability for online therapy: The ISMSO clinical case study group. *CyberPsychology & Behavior*, 4, 675-679.

Suler, J. (2008). Cybertherapeutic Theory and Techniques. *Psychological Aspects of Cyberspace*, 102–128. doi:10.1017/cbo9780511813740.006

Τσέργας, Ν. (2008). Ο ρόλος των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών στη συμβουλευτική σταδιοδρομίας. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής- Προσανατολισμού*, 82-83, 35-46.

Tzovaridou, D.M.C., Alexopoulou, G., Angelopoulou, D., & Kakouris, A.(2008) Towards tele-counselling career services at the university of Athens. In Giovazolias, T., Karademas, E., & Kalantzi –Azizi, A.(Eds.), *Crossing Internal and External Borders: Practices for an Effective Psychological Counselling in the European Higher Education*.Athens:Ellinica Grammata.

Χαλκιά, Κ. (1995). Οι Έλληνες εκπαιδευτικοί της Α'θμιας και της Β'θμιας εκπαίδευσης απέναντι στο μάθημα της φυσικής. Διερεύνηση των απόψεων και των στάσεων των Ελλήνων εκπαιδευτικών που διδάσκουν Φυσική, μελέτη των συνεπειών τους στην εκπαιδευτική διαδικασία και διατύπωση σχετικών προτάσεων. Διδακτορική διατριβή, Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης. Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Χατζηχρήστου, Χ. (2011). Σχολική Ψυχολογία. Αθήνα. Τυπωθήτω.

Wentz, E. Nydun, A. and Krevers, B. (2012). Development of an internet-based support and coaching model for adolescents and young adults with ADHD and autism spectrum disorders: A pilot study. *European Child & Adolescent Psychiatry* 21(11): 611–622.

Wright, J. (2002). Online counselling: Learning from writing therapy. *British Journal of Guidance and Counselling*, 30, 285-298.

Wright, J., Gooder, D., & Lang, S. (2008). A mixed blessing? Using email for counseling psychotherapy at a distance. *Counselling, Psychotherapy, and Health*, 4(1), Counselling in the Asia Pacific Rim: A coming Together of Neighbours Special Issue, 54-63.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Αγαπητή/έ συναδέλφισσα/συνάδελφε,

το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της διπλωματικής μου εργασίας, που πραγματοποιείται στο πλαίσιο του μεταπτυχιακού προγράμματος “Επιστήμες της Αγωγής” του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση των στάσεων και των αντιλήψεων των εκπαιδευτικών Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης για τη Διαδικτυακή Συμβουλευτική στο χώρο της Εκπαίδευσης.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και θα σας παρακαλούσα να απαντήσετε ελεύθερα, ειλικρινά και υπεύθυνα στις ερωτήσεις που ακολουθούν, χωρίς να αφήσετε κάποια/ες αναπάντητη/ες. Οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν μόνο για ερευνητικούς σκοπούς.

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώνεται από εκπαιδευτικούς Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και εκπαιδευτικούς όλων των ειδικοτήτων των σχολικών μονάδων Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή και τον χρόνο σας.

ΜΕΡΟΣ Α΄

Απαντήστε αρχικά στις ακόλουθες ερωτήσεις που αναφέρονται σε προσωπικά στοιχεία.
Σκιάσα τον κύκλο που σας αφορά.

1. Φύλο:

- Άνδρας Γυναίκα

2. Ηλικία:

- μέχρι 30 ετών 31-40 ετών 41-50 ετών > 51 ετών

3. Οικογενειακή κατάσταση:

- Άγαμος/η Έγγαμος/η Άλλη (Διαζευγμένος/η, Χήρος/α)

4. Ιδιότητα:

- Εκπαιδευτικός πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης ειδικότητα.....
- Εκπαιδευτικός δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ειδικότητα.....

5. Πρόσθετα Πτυχία:

- Διδακτορικό Δίπλωμα
- Μεταπτυχιακό Δίπλωμα
- Δεύτερο Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ
- Τίποτε από τα παραπάνω
- Μεταπτυχιακό και δεύτερο πτυχίο

6. Συνολικά έτη υπηρεσίας:

- 1-5 6-10 11-20 >21

7. Εργασιακή Κατάσταση:

- Μόνιμος/η Αναπληρωτής/τρια Ωρομίσθιος

8. Έχετε πιστοποίηση στις νέες τεχνολογίες (ECDL, ΚΕΚ, κλπ);

- Ναι
 Όχι

9. Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο στην καθημερινή σας ζωή;

- Καθόλου
 Λίγο
 Πολύ

10. Έχετε λάβει κάποιο είδος επιμόρφωσης στο πλαίσιο της εργασίας σας αναφορικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική;

- Ναι
 Όχι

Αν απαντήσατε προηγουμένως Ναι, ποιο/α επιμορφωτικό/ά πρόγραμμα/προγράμματα έχετε παρακολουθήσει; (επιλέξτε και σημειώστε τα δύο σημαντικότερα κατά τη γνώμη σας)

.....
.....

11. Κατά την εκπαιδευτική σας υπηρεσία, αναζητήσατε κάποια στιγμή βοήθεια, λόγω προβλήματος που βρεθήκατε αντιμέτωποι;

- Ναι
 Όχι

12. Αν ναι με ποια μορφή παρήχθησαν οι συμβουλευτικές υπηρεσίες;

- Συμβουλευτική πρόσωπο με πρόσωπο
 Συμβουλευτική «εξ αποστάσεως»

ΜΕΡΟΣ Β΄

Σημειώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με καθεμία από τις παρακάτω δηλώσεις.
(Σκιάστε τον κύκλο που επιλέγετε ως απάντηση)

	Σε μεγάλο βαθμό	Σε μέτριο βαθμό	Σε μικρό βαθμό	Καθόλου
13. Η συμβουλευτική αποτελεί συστατικό του παιδαγωγικού ρόλου του εκπαιδευτικού.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Είμαι ενημερωμένη/ος για τη διαδικτυακή συμβουλευτική.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Η ελλιπής κατάρτιση του εκπαιδευτικού προσωπικού σε ζητήματα τεχνολογίας δεν αποτελεί εμπόδιο στη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Σε ποιο βαθμό γνωρίζετε ή είστε σε θέση να προσδιορίσετε το περιεχόμενο της έννοιας «διαδικτυακή συμβουλευτική»;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Γράψτε 3 χαρακτηριστικά που προσδιορίζουν τη διαδικτυακή συμβουλευτική.

- 1).....
- 2).....
- 3).....

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ απόλυτα
18. Η διαδικτυακή παροχή συμβουλευτικής έχει τη δυνατότητα να παρέχει σημαντική υποστήριξη σε θέματα που διαφορετικά θα μπορούσαν να παραμείνουν ανεξερεύνητα.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Η ενασχόληση μου με την τεχνολογία μου δημιουργεί άγχος.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Με ενθουσιάζει η ιδέα να καταρτιστώ/επιμορφωθώ μελλοντικά σχετικά με τη διαδικτυακή συμβουλευτική.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Η διαδικτυακή παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής στο χώρο της εκπαίδευσης θα ήταν χρήσιμη στη δουλειά μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Η παροχή διαδικτυακών συμβουλευτικών υπηρεσιών θα μπορούσε να ενισχύσει τον χώρο της εκπαίδευσης στον τομέα της συμβουλευτικής.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Η συμμετοχή ενός εκπαιδευτικού σε μια ομάδα ηλεκτρονικής υποστήριξης, θα μπορούσε να οδηγήσει σε αίσθημα υποστήριξης με άλλα μέλη της ίδιας ομάδας.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Νομίζω ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική θα μπορούσε να δώσει λύσεις στα προβλήματα που αντιμετωπίζω στην τάξη μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Η διαδικτυακή συμβουλευτική είναι κατάλληλη για όλα τα είδη ζητημάτων/προβλημάτων που μπορεί να αντιμετωπίσει ο εκπαιδευτικός.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Ο σύμβουλος στη διαδικτυακή συμβουλευτική θα πρέπει να γνωρίζει την ταυτότητα του συμβουλευόμενου και προσωπικές πληροφορίες.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Ο σύμβουλος στη διαδικτυακή συμβουλευτική πρέπει να έχει περισσότερες δεξιότητες από ότι στην πρόσωπο με πρόσωπο συμβουλευτική.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Η διαδικτυακή συμβουλευτική, αποτελεί τον μοναδικό τρόπο πρόσβασης σε συμβουλευτικές υπηρεσίες, όταν δεν υπάρχει κάποιος άλλος τρόπος.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Ποια από τα παρακάτω θεωρείτε ότι αποτελούν διαδικτυακή συμβουλευτική; Σκιαστείτε τους αντίστοιχους κύκλους.

- Συμβουλευτική μέσω βιντεοδιάσκεψης-τηλεδιάσκεψη.
- Συμβουλευτική μέσω σύγχρονης συνομιλίας, ανταλλάσσοντας μηνύματα (chat).
- Συμβουλευτική μέσω ασύγχρονης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e mail).
- Τηλεφωνική Συμβουλευτική.
- Συμβουλευτική μέσω ομάδων υποστήριξης στο διαδίκτυο.
- Οδηγοί αυτοβοήθειας στο διαδίκτυο.

30. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι τα παρακάτω στοιχεία αποτελούν πλεονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής.

	Σε μεγάλο βαθμό	Σε μέτριο βαθμό	Σε μικρό βαθμό	Καθόλου
30.1 Γρήγορη και εύκολη πρόσβαση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30.2 Διατήρηση ανωνυμίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30.3 Ελευθερία έκφρασης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30.4 Οικονομία χρόνου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30.5 Ομαδική υποστήριξη	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30.6 Παροχή σε οποιοδήποτε μέρος	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30.7 Συναισθηματική άνεση	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30.8 Αίσθηση ασφάλειας στον συμβουλευόμενο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι τα παρακάτω στοιχεία αποτελούν μειονεκτήματα της διαδικτυακής συμβουλευτικής.

	Σε μεγάλο βαθμό	Σε μέτριο βαθμό	Σε μικρό βαθμό	Καθόλου
31.1 Ύπαρξη μιας απρόσωπης σχέσης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31.2 Ζήτημα εμπιστευτικότητας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31.3 Αδυναμία σωστής διάγνωσης του προβλήματος	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31.4 Έλλειψη μη λεκτικής επικοινωνίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31.5 Δυσκολία διαχείρισης κινδύνου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31.6 Πιθανή έλλειψη τεχνολογικής γνώσης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31.7 Πιθανή παρανόηση των γραπτών μηνυμάτων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31.8 Δυσκολία στην κατανόηση συναισθημάτων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η παροχή διαδικτυακής συμβουλευτικής στην εκπαίδευση μπορεί να αντιμετωπίσει.

	Σε μεγάλο βαθμό	Σε μέτριο βαθμό	Σε μικρό βαθμό	Καθόλου
32.1 Μαθησιακές δυσκολίες	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32.2 Προβλήματα ενδοσχολικής βίας μεταξύ των μαθητών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32.3 Θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού μαθητών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32.4 Διαχείριση της τάξης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32.5 Επαγγελματικό άγχος του εκπαιδευτικού	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32.6 Συγκρούσεις μεταξύ εκπαιδευτικών και γονέων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32.7 Προσωπικά προβλήματα του εκπαιδευτικού	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32.8 Αποδοχή της διαφορετικότητας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32.9 Αποδοχή της πολιτισμικής διαφορετικότητας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32.10 Προσωπικά προβλήματα του μαθητή (π.χ. κατάθλιψη, χρήση ουσιών, παραμέληση, κακοποίηση, κλπ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Στην παρακάτω ερώτηση σκιάστε τον κύκλο που επιλέγετε ως απάντηση. Στη συνέχεια αναφέρετε επιγραμματικά μέχρι τρεις λόγους, για τους οποίους νομίζετε ότι συμβαίνει αυτό που απαντήσατε.

33. Θα χρησιμοποιούσατε στο μέλλον υπηρεσίες διαδικτυακής συμβουλευτικής για την αντιμετώπιση εκπαιδευτικών ζητημάτων;

Ναι

Όχι

Αν απαντήσατε ΝΑΙ αναφέρετε επιγραμματικά μέχρι τρεις λόγους, για τους οποίους νομίζετε ότι πρέπει να συμβαίνει αυτό.

1).....

2).....

3).....

Αν απαντήσατε ΟΧΙ αναφέρετε επιγραμματικά μέχρι τρεις λόγους, για τους οποίους νομίζετε ότι δεν πρέπει να συμβαίνει αυτό.

1).....

2).....

3).....

Σας ευχαριστώ θερμά που συμπληρώσατε το ερωτηματολόγιο!

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.