

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΑΓΩΓΗΣ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ:

Δελλαπόρτα Αθηνά

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:

Μπρούζος Ανδρέας

**ΑΥΤΟΕΚΤΙΜΗΣΗ, ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ
ΤΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΡΙΕΣ ΚΑΙ ΦΟΙΤΗΤΕΣ
ΠΟΥ ΕΠΙΣΚΕΠΤΟΝΤΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΩΝ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

ΙΩΑΝΝΙΝΑ
Μάρτιος, 2012



10024/13

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΟΥ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
026000345482



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη	3
Εισαγωγή	4
Μέρος πρώτο	5
1. Θεωρητικές Συντεταγμένες	5
1.1 Η Παροχή Υπηρεσιών Συμβουλευτικής στα Ακαδημαϊκά Ιδρύματα.....	5
1.2 Ικανοποίηση φοιτητών.....	9
1.3 Προσδοκίες.....	14
1.4 Αυτοεκτίμηση.....	18
Μέρος δεύτερο.....	23
2.1 Μεθοδολογία.....	23
2.2 Συμμετέχοντες και Διαδικασία.....	34
2.3 Ανάλυση των δεδομένων	34
2.4 Αποτελέσματα	35
Μέρος τρίτο	57
Συζήτηση	57
Προτάσεις-Περιορισμοί	60
Βιβλιογραφία	62
Παράρτημα Ι : Τα ερευνητικά εργαλεία	69

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα έρευνα μελετά το βαθμό ικανοποίησης από τη συμβουλευτική διαδικασία των φοιτητών και φοιτητριών που επισκέπτονται τα Συμβουλευτικά κεντρα των ελληνικών πανεπιστημίων. Προσπαθεί να αναδείξει παράγοντες, όπως οι προσδοκίες από τη συμβουλευτική διαδικασία και η αυτοεκτίμηση, που ενδεχομένως να επηρεάζουν το βαθμό στον οποίο οι φοιτητές φεύγουν ικανοποιημένοι από το γραφείο των συμβούλων.

Το πρώτο μέρος της εργασίας επεξεργάζεται τις θεωρητικές συντεταγμένες της έρευνας. Στο πρώτο κεφάλαιο πρώτου μέρους γίνεται μια σύντομη επισκόπηση της υπόστασης των συμβουλευτικών κέντρων στο σύγχρονο ελληνικό πανεπιστήμιο. Ποια η ιστορία τους, ποιο ρόλο καλούνται να διαδραματίσουν, είναι θέματα που ξετυλίγονται σε συνδυασμό με τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες του φοιτητικού πληθυσμού. Στο δεύτερο κεφάλαιο εξετάζεται η κομβική έννοια της ικανοποίησης των πελατών/δεκτών με έμφαση στην ικανοποίηση των χρηστών υπηρεσιών συμβουλευτικής από τα συμβουλευτικά κέντρα των πανεπιστημίων. Ποιες είναι οι δυσκολίες στον ορισμό της ικανοποίησης, ποιοι είναι οι ερευνητικοί προβληματισμοί αλλά και περιορισμοί που προκύπτουν, παρατίθενται αναλυτικά. Στο τρίτο κεφάλαιο επιχειρείται η διερεύνηση στοιχείων που αφορούν στη διαμόρφωση των προσδοκιών του ατόμου κατά την προετοιμασία του για, και την επαφή του με, συμβουλευτικές υπηρεσίες. Εξετάζονται θέματα όπως ο ρόλος των προσδοκιών κατά τη συμβουλευτική διαδικασία και αναλύονται τα θεωρητικά μοντέλα για την εξέταση των προσδοκιών. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται σημαντικό υλικό από τη διεθνή βιβλιογραφία για την αυτοεκτίμηση και τη διάστασή της ως ανεξάρτητης μάλλον, παρά εξηρητημένης μεταβλητής. Γίνεται λεπτομερής παρουσίαση των θεωρητικών και ερμηνευτικών προσεγγίσεων της αυτοεκτίμησης καθώς και των ερευνητικών προβληματισμών που προκύπτουν.

Στο δεύτερο μέρος της εργασίας παρουσιάζεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε και γίνεται αποτύπωση των ερευνητικών ευρημάτων.

Στο τρίτο μέρος γίνεται η συζήτηση και διατυπώνονται τα συμπεράσματα και οι περιορισμοί που προκύπτουν. Γίνεται φανερό πως οι προσδοκίες επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών από τη συμβουλευτική που δέχονται, με κατεύθυνση αντίθετη από την αρχική ερευνητική υπόθεση, ωστόσο κρίνεται σκόπιμη επιπλέον διερεύνηση των ερευνητικών υποθέσεων στο μέλλον.

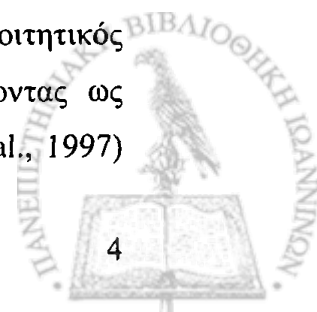


ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η συμβουλευτική φοιτητών αποτελεί εδώ και δεκαετίες έναν διεθνώς γνωστό και πολύπλευρα καταξιωμένο θεσμό, αναπόσπαστα δεμένο με τη συνολική λειτουργία των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Παπάνης, 2007). Η συμβουλευτική φοιτητών προσφέρεται σε ειδικά κέντρα, τα συμβουλευτικά κέντρα φοιτητών που λειτουργούν σήμερα στα περισσότερα Πανεπιστήμια της χώρας. Στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, στο Πανεπιστήμιο Κρήτης, στο Πανεπιστήμιο της Θεσσαλίας, στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς, και στο Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, τέτοια κέντρα λειτουργούν παραδοσιακά πλέον, από πολλών ετών όπως επίσης και στα ΤΕΙ Αθηνών και Πειραιά. Άλλα ιδρύματα βρίσκονται είτε στην τελική ευθεία, είτε σε πρώιμα ήδη στάδια υλοποίησης (Καλαντζή-Αζίζι, 1998). Οι υπηρεσίες των Κέντρων αυτών προσφέρονται δίχως χρέωση στους φοιτητές, οι οποίοι αποτελούν μια διακεκριμένη από το γενικό πληθυσμό, πληθυσμιακή ομάδα.

Η διερεύνηση του πληθυσμού στον οποίο απευθύνεται μια υπηρεσία αποτελεί, σύμφωνα με τις βασικές αρχές της σύγχρονης κοινοτικής αντίληψης για την ψυχική υγεία, απαραίτητη προϋπόθεση προκειμένου οι δομές να προσαρμόσουν τη λειτουργία τους στις ιδιαιτερότητες του εκάστοτε πληθυσμού-στόχου (Ευθυμίου, Ευσταθίου, Καλαντζή-Αζίζι, 2007). Οι Κουνενού και Διακογιάννης (2002), αναφέρουν ότι μέσα από τις έρευνες που πραγματοποιούνται στα Συμβουλευτικά Κέντρα «αποκτάται βαθιά γνώση των προβλημάτων που απασχολούν τον φοιτητικό πληθυσμό και χρησιμοποιούνται τα αποτελέσματα των ερευνών αυτών στο σχεδιασμό νέων υπηρεσιών ή/και στην επέκταση και βελτίωση των ήδη υπάρχοντων». Οι ψυχοκοινωνικές ανάγκες του φοιτητικού πληθυσμού, που συνήθως οδηγούν στην αναζήτηση βοήθειας, έχουν διερευνηθεί διεξοδικά από τα Συμβουλευτικά κέντρα φοιτητών (Ευθυμίου, 1999, Ευθυμίου, Ευσταθίου, Καλαντζή-Αζίζι, 2001, 2003, Μαλικιώση-Λοίζου, 1989, Ναυρίδης, Δραγώνα, Μιλιαρίνι, Δαμίγος, 1990, Παπαδιώτη-Αθανασίου, Δαμίγος, 2003).

Στην παρούσα έρευνα γίνεται μια προσπάθεια να προσεγγιστεί ο φοιτητικός πληθυσμός που τελικά επισκέπτεται τα Συμβουλευτικά κέντρα. Παίρνοντας ως δεδομένη την ιδιαιτερότητα του φοιτητικού πληθυσμού (Christopoulos et al., 1997)



και τις ανάγκες που αυτός εμφανίζει από τις ήδη υπάρχουσες έρευνες, διερευνώνται οι προσδοκίες που έχουν οι φοιτητές από τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες Συμβουλευτικής (ΠΥΣ), κάποια βασικά ιδιοσυγκρασιακά χαρακτηριστικά, όπως ο βαθμός αυτοεκτίμησης και γίνεται μια προσπάθεια να αναδειχθεί τυχόν σύνδεση των παραπάνω με το βαθμό ικανοποίησης που εμφανίζεται μετά και την πρώτη επίσκεψη σε ένα Συμβουλευτικό κέντρο. Σύμφωνα με τους Robitschek και Hershberger (2005) η κατανόηση των κινήτρων και των προσδοκιών των ατόμων που ζητούν ψυχολογική στήριξη στα Συμβουλευτικά κέντρα καθώς και η ανάδειξη του βαθμού ικανοποίησης (Greenfield, 1983) μπορεί να βοηθήσει τους Συμβούλους στην αέναη προσπάθειά τους να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν.

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

1. Θεωρητικές Συντεταγμένες

1.1 Η Παροχή Υπηρεσιών Συμβουλευτικής στα Ακαδημαϊκά Ιδρύματα

α. Τα Συμβουλευτικά Κέντρα

Ο ρόλος του σύγχρονου Πανεπιστημίου έχει αποκτήσει πλέον πολύπλευρο χαρακτήρα και δεν περιορίζεται μόνο στη μετάδοση επιστημονικής γνώσης ή στην καλλιέργεια επαγγελματικών δεξιοτήτων. Ο χώρος του Πανεπιστημίου, η ακαδημαϊκή κοινότητα, προσφέρεται και ευθύνεται ταυτόχρονα και για την ολόπλευρη ανάπτυξη της προσωπικότητας του φοιτητή και την ομαλή κοινωνική του προσαρμογή. Προκειμένου να επιτευχθεί το πολύπλοκο αυτό έργο η υποστήριξη και η προαγωγή της ψυχικής υγείας, όχι μόνο των φοιτητών που παρουσιάζουν δυσκολίες αλλά ολόκληρου του φοιτητικού πληθυσμού, οφείλει να κατέχει εξέχουσα θέση στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Συμβουλευτικά κέντρα για φοιτητές έχουν αρχίσει να λειτουργούν ήδη από τα μέσα της δεκαετίας του '50 και σήμερα αποτελούν μια βασική υπηρεσία των πανεπιστημίων και σημαντικό κομμάτι της παρεχόμενης φοιτητικής μέριμνας (Ευθυμίου, Ευσταθίου, Καλαντζή-Αζίζι, 2007). Ενδεικτικά, στην Ευρώπη λειτουργούν στο Βέλγιο, στην Ολλανδία, στη Γερμανία, στη Μ. Βρετανία, στην Αυστρία, στην Ιταλία, στη Δανία, στη Γαλλία, στην Ισπανία και στην Ιρλανδία. Η

Ελλάδα και η Πορτογαλία ήταν οι τελευταίες χώρες της Ευρώπης που εισήγαγαν τον θεσμό της Συμβουλευτικής στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (Τζέπογλου, 1989 στο Ευθυμίου, Ευσταθίου, Αζίζι, 2001). Στη χώρα μας το πρώτο Συμβουλευτικό Κέντρο για φοιτητές λειτούργησε στο Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων το 1989.

Πριν να καθιερωθεί ο θεσμός των Κέντρων Συμβουλευτικής για Φοιτητές, οι ενδιαφερόμενοι κάλυπταν τις ανάγκες τους σε μη-πανεπιστημιακούς χώρους ψυχικής υγείας. Σε χώρους όμως εκτός της Πανεπιστημιακής κοινότητας το προσωπικό δεν έχει τις απαραίτητες εξειδικευμένες γνώσεις σε θέματα μετεφηβείας, αντιμετώπισης δυσκολιών ακαδημαϊκού περιβάλλοντος, δομής και λειτουργίας του εκάστοτε εκπαιδευτικού ιδρύματος και ελλοχεύει ο κίνδυνος να μην προσφέρεται επαρκής υποστήριξη στους φοιτητές (Ευθυμίου, Ευσταθίου, Καλαντζή-Αζίζι, 2007). Παράλληλα, η συνεχώς αυξανόμενη αντίληψη της κοινοτικής ψυχολογίας, που πρεσβεύει ότι οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας θα πρέπει να βρίσκονται όσο το δυνατόν πιο κοντά στους πληθυσμούς-στόχους, ενισχύει την αναγκαιότητα ύπαρξης Κέντρων Συμβουλευτικής μέσα στον πανεπιστημιακό χώρο. Περισσότερο από το 1/3 των φοιτητών (37%) σε έρευνα του ΑΠΘ, ανέφεραν ότι τα προβλήματα που αντιμετώπιζαν ή αντιμετωπίζουν ήταν τέτοια που τους οδήγησαν να αναζητήσουν υποστήριξη από άλλους. Η βοήθεια αυτή προερχόταν κατά το μεγαλύτερο μέρος της από πρόσωπα του στενού οικογενειακού και φιλικού περιβάλλοντος (87,4%) και λιγότερο συχνά από το θρησκευτικό χώρο (13,4%), χαρακτηριστικά και τα δύο της Ελληνικής κουλτούρας. Αξιοσημείωτα μικρό ποσοστό προέρχονταν από επαγγελματίες υγείας (7,1% από επαγγελματίες ψυχικής υγείας, 7,4% από ιατρικά επαγγέλματα), από μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας (6,8%) ή από άλλες πηγές (2,8%) (Παπάνης, 2007).

Σκοπός των Συμβουλευτικών Κέντρων στους χώρους των Πανεπιστημίων είναι να προσελκύσουν το φοιτητικό πληθυσμό που αντιμετωπίζει δυσκολίες και να παρέχουν άμεση ψυχοκοινωνική υποστήριξη δίχως στιγματισμό, προκειμένου 1. να μπορέσουν οι φοιτητές να αντιμετωπίσουν προβλήματα προσαρμογής στις απαιτήσεις της νέας τους ιδιότητας 2. να επεξεργαστούν αποτελεσματικά τους προβληματισμούς, τις αναζητήσεις και τις δυσκολίες της μετεφηβικής περιόδου (Καλαντζή-Αζίζι, 1996). Ερευνητικά στοιχεία δείχνουν ότι, ενώ η πλειονότητα των φοιτητών προσαρμόζεται επιτυχώς στις νέες συνθήκες, ένα ποσοστό 15-20% του φοιτητικού πληθυσμού έχει

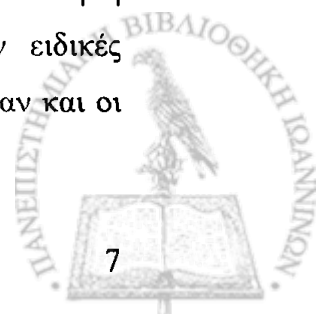
ανάγκη από ψυχολογική συμβουλευτική και, σε μικρότερα ποσοστά, από εντατική ψυχοθεραπεία (Ευθυμίου, Ευσταθίου & Καλαντζή - Αζίζι, 2001. Καλαντζή - Αζίζι, 1997).

Οι υπηρεσίες συμβουλευτικής που προσφέρονται έχουν κυρίως προληπτικό χαρακτήρα, ωστόσο στα Κέντρα όπου υπάρχει εξειδικευμένο προσωπικό εφαρμόζονται ολοκληρωμένες παρεμβάσεις βραχείας ψυχοθεραπείας.

β. Οι ανάγκες του φοιτητικού πληθυσμού και η Συμβουλευτική Διαδικασία

Στο διάστημα των σπουδών τους, οι φοιτητές καλούνται να χειριστούν νέες καταστάσεις και να ανταπεξέλθουν σε ποικίλες προκλήσεις καθώς συντελείται μια απότομη αλλαγή του προηγούμενου τρόπου ζωής τους και απαιτείται μια εκ νέου προσαρμογή. Πέρα από τις ατομικές δυσκολίες που μπορεί να αντιμετωπίζει ένας φοιτητής με την εισαγωγή του στο Πανεπιστήμιο, υπάρχουν κοινωνικοί παράγοντες που επιδρούν στον ψυχισμό του και τον αποσπούν από την ομαλή ένταξη στην πανεπιστημιακή κοινότητα (άγχος εξετάσεων, ανταγωνισμός, επαπειλούμενη ανεργία, συνέχιση σπουδών κλπ). Οι παράγοντες αυτοί μπορούν δυνητικά να οδηγήσουν σε αποσταθεροποίηση της προσωπικής οργάνωσης και σε μείωση της λειτουργικότητας, ιδίως σε πιο ευάλωτες ομάδες του φοιτητικού πληθυσμού (Παπάνης, 2007).

Οι κυριότερες κατηγορίες προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι φοιτητές είναι: εξαρτήσεις, σεξουαλικά προβλήματα, δυσκολίες σχέσεων, ψυχοσωματικά προβλήματα, προβλήματα υγείας, γυναικολογικά προβλήματα, δυσκολίες προσαρμογής, προσωπικά-ψυχολογικά προβλήματα, κοινωνικά-οικονομικά προβλήματα, συναισθηματικά προβλήματα, προβλήματα μάθησης, ζητήματα επαγγελματικού προσανατολισμού και συνέχισης σπουδών κλπ. Σε αυτά περιλαμβάνονται: φοβίες, μοναξιά, κεφαλαλγίες, χαρτοπαιξία, οικογενειακά προβλήματα, σχέσεις με το άλλο φύλο, αναπνευστικά προβλήματα και άσθμα, εγωδυστονική ομοφυλοφιλία, βουλιμία-ανορεξία, παρενόχληση και θυματοποίηση από βιασμό, αντικοινωνική συμπεριφορά, καθώς και διαφόρων τύπων ειδικές διαγνώσιμες διαταραχές, που αφορούν κυρίως στο πεδίο των νευρώσεων – αν και οι



ψυχώσεις δεν αποκλείεται να απασχολήσουν από καιρού εις καιρόν συμβούλους των εν λόγω κέντρων.

Οι σύμβουλοι, που καλούνται να επεξεργαστούν μαζί με τους φοιτητές τέτοιου είδους προβλήματα, προέρχονται από το χώρο της Ψυχολογίας, με ειδίκευση στο χώρο της Κλινικής Ψυχολογίας και της Συμβουλευτικής. Οι γνώσεις τους για τον τρόπο λειτουργίας των Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων και η υψηλή ειδίκευση σε θέματα φοιτητικής μέριμνας, τους καθιστούν σημαντικούς αρωγούς στους φοιτητές που τελικά αποφασίζουν να επισκεφτούν τα Συμβουλευτικά κέντρα.

Η διεξαγωγή των συνεδριών γίνεται κατόπιν συνεννοήσεως και προκαθορισμένων ραντεβού σε ατομικό ή σε ομαδικό επίπεδο με κάποιο από το εξειδικευμένο προσωπικό που στελεχώνει τα Κέντρα. Συνήθως στα Συμβουλευτικά κέντρα υπάρχει γραμματεία που διευκολύνει το έργο των Συμβούλων. Η διάρκεια της συμβουλευτικής, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και τη Fedora (Ευσταθίου, 2006) κυμαίνεται συνήθως από 10 έως 15 συνεδρίες, δίχως αυτό να είναι περιοριστικό για περιστατικά που χρήζουν περαιτέρω ψυχολογικής υποστήριξης. Οτιδήποτε διαδραματίζεται κατά τη διάρκεια των συνεδριών έχει χαρακτήρα εμπιστευτικό και τηρείται το απόρρητο. Ο Σύμβουλος καλείται να σταθεί απέναντι από τον κάθε Φοιτητή με σεβασμό και εκτίμηση, λαμβάνοντας υπόψη του τις ατομικές διαφορές, την ξεχωριστή προσωπικότητα του καθενός και να κατανοήσει σε βάθος το υλικό που κάθε φορά ξεδιπλώνεται κατά τη διάρκεια των συνεδριών. (Ευσταθίου, 2006). Οι εξειδικευμένες γνώσεις των Συμβούλων/ Ψυχολόγων σε θέματα Κλινικής Ψυχολογίας βοηθούν στον εντοπισμό στοιχείων ψυχοπαθολογίας και σοβαρών διαταραχών και όπου χρειάζεται παραπέμπουν σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες ψυχικής υγείας ή συνεργάζονται με αυτές για την καλύτερη πρόοδο του περιστατικού.

Η μορφή Συμβουλευτικής παρέμβασης και ψυχοθεραπείας που εφαρμόζεται στους φοιτητές διαφέρει από Κέντρο σε Κέντρο και συνήθως εξαρτάται από την ειδίκευση των Συμβούλων/Ψυχολόγων και των εποπτών που είναι υπεύθυνοι για τη λειτουργία τους. Τα επικρατέστερα μοντέλα παρέμβασης είναι το γνωσιακό-συμπεριφοριστικό, το συστημικό, το προσωποκεντρικό και το ψυχοδυναμικό. Ανεξάρτητα από το μοντέλο συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας που ακολουθεί το Συμβουλευτικό κέντρο, ο φοιτητής είναι πάντα στο επίκεντρο της θεραπείας, μπαίνει



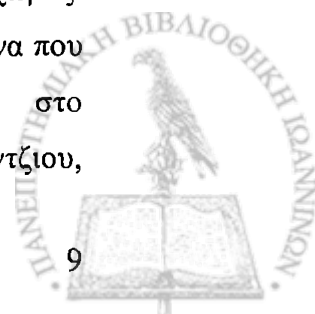
στη διαδικασία κατόπιν δικής του επιθυμίας και φέρει πάντα την ευθύνη του εαυτού του. Οι σύμβουλοι δεν παρεμβαίνουν, ούτε προβαίνουν σε αξιολογικές ή ηθικές κρίσεις, αλλά παρέχουν πληροφορίες, κατανοούν το πρόβλημα, βοηθούν στον επαναπροσδιορισμό των σκέψεων ή των συναισθημάτων και προσφέρουν εναλλακτικές επιλογές και κίνητρα για αλλαγή.

1.2 Ικανοποίηση φοιτητών

Μέσα από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας (Greenfield, 1983. Pyke, 1987. Raparport, 1990), διαπιστώνεται ότι σημαντικό κομμάτι της λειτουργίας των Συμβουλευτικών Κέντρων αποτελεί η αξιολόγηση και ο προσδιορισμός του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών, τόσο για την παροχή ανατροφοδότησης ως προς την υλοποίηση ή όχι των στόχων που καλούνται να επιτύχουν και την αποτελεσματικότητά τους, έτσι όπως την αντιλαμβάνονται οι φοιτητές, όσο και για την ανάδειξη των στοιχείων εκείνων που ίσως συμβάλλουν σε μελλοντικές αποφάσεις και βελτιώσεις.

Σύμφωνα και με τα καταστατικά ίδρυσης των Συμβουλευτικών Κέντρων (Παπάνης, 2007) προβλέπεται ετήσια αξιολόγηση των προγραμμάτων και των παρεχομένων υπηρεσιών από εξωτερικούς αξιολογητές βάσει αντικειμενικών κριτηρίων και δεικτών. Επιπλέον, κρίνεται απαραίτητη η ανατροφοδότηση, από τους χρήστες των υπηρεσιών μέσω ειδικού ερωτηματολογίου που θα συμπληρώνεται μετά το πέρας των συνεδριών.

Στην ανασκόπηση της βιβλιογραφίας εντοπίστηκε μόνο μία δημοσιευμένη/σε διεξαγωγή έρευνα, αυτή, από το Πανεπιστήμιο Αθηνών, που διεξάγεται μέσω του Διαδικτύου (www.uoa.gr/sfk) Έρευνα Ικανοποίησης Φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες Τηλεσυμβουλευτικής. Φαίνεται ότι αυτή η ερευνητική απόπειρα αποτελεί και την εξαίρεση στις πρακτικές, που τείνουν να υιοθετηθούν από τα ανά την Ελλάδα πανεπιστημιακά συμβουλευτικά κέντρα, στην οποία να εξετάζεται η ικανοποίηση των Φοιτητών από τα Συμβουλευτικά Κέντρα των ακαδημαϊκών ιδρυμάτων της χώρας. Επίσης, στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς φαίνεται να έχει πραγματοποιηθεί έρευνα που αφορά σε ζητήματα αξιολόγησης των Προσφερόμενων Υπηρεσιών στο Συμβουλευτικό Κέντρο κατά την χρονική περίοδο 2000-2001 (Κουνενού, Μάντζιου,



& Παπαδάκη, 2001) και μεταξύ άλλων εξετάζει τη συχνότητα συμμετοχής σε αυτές τις υπηρεσίες, το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών και τις ανάγκες στις οποίες καλείται να ανταποκριθεί το Συμβουλευτικό Κέντρο.

Σύμφωνα με τον Greenfield (1983) ο γενικός βαθμός ικανοποίησης δεν περιγράφεται μόνο με όρους αποτελεσματικότητας της Συμβουλευτικής, δηλαδή κατά πόσο βοηθητικές υπήρξαν οι παρεχόμενες υπηρεσίες για τους «πελάτες». Υπάρχουν παράγοντες που επηρεάζουν και μπορούν να διαμορφώσουν το γενικό βαθμό ικανοποίησης. Ως βασικοί παράγοντες για την ικανοποίηση αυτή, εκτός από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, τη διάρκεια της συμβουλευτικής και το είδος του προβλήματος που οδήγησε το φοιτητή να ζητήσει βοήθεια, αναφέρονται οι προσδοκίες που έχει ο συμβουλευόμενος από τη συμβουλευτική διαδικασία και το σύμβουλο (Greenfield, 1983. Tinsley, 1982), και τα ιδιοσυγκρασιακά χαρακτηριστικά του συμβουλευόμενου (Pyke, 1987).

Στο σημείο αυτό κρίνεται απαραίτητο να αιτιολογηθεί η χρήση του όρου «πελάτης» όταν γίνεται αναφορά στους χρήστες υπηρεσιών ψυχικής υγείας. Πρώτος ο Carl Rogers χρησιμοποίησε τον όρο «πελάτης» αντί του όρου «ασθενής», καθώς διαπίστωσε ότι τα άτομα στα οποία ο ίδιος έκανε συμβουλευτική είχαν ανάγκη από βοήθεια και στήριξη, αλλά όχι με τον ίδιο τρόπο που ένας ψυχιατρικός ασθενής χρειάζεται να βοηθηθεί. Στις μέρες μας, σε όλους τους τομείς της ψυχολογίας είναι μια παγκοσμίως αποδεκτή πρακτική να χαρακτηρίζεται πλέον το άτομο ως «πελάτης» και όχι ως «ασθενής» (Hall, 1997). Ο πελάτης έχει ενεργητικό ρόλο στη θεραπευτική διαδικασία, απευθύνεται στον αρμόδιο φορέα ή στο κατάλληλο άτομο προκειμένου να αναζητήσει κάποιου είδους βοήθεια, και φέρει και ο ίδιος ευθύνη για την έκβαση του αποτελέσματος. Επιλέγει την υπηρεσία και το θεραπευτή, με τον οποίο θα εργαστεί προς την αντιμετώπιση των δυσκολιών και την προσωπική ανάπτυξη. Θεραπευτής ή σύμβουλος και πελάτης δουλεύουν μαζί και φέρουν και οι δύο ευθύνη. Υπάρχει εκτενής βιβλιογραφία όπου πολλές φορές αποτυπώνεται μια σύγκρουση απόψεων μεταξύ των «ειδικών», για την καταλληλότητα του όρους «πελάτης» ή του όρου «ασθενής» για τους ανθρώπους που χρήζουν ψυχολογικής στήριξης (Imrie, 1994. Wing, 1997. Richie, Hayes & Ames, 2000). Ωστόσο, στην εν λόγω έρευνα προτιμάται ο πρώτος αντί του δεύτερου καθώς ο τελευταίος παραπέμπει σε ένα



ιατρικό μοντέλο όπου ο γιατρός θεραπεύει τον ασθενή και ο ασθενής παθητικά δέχεται τη θεραπεία.

A. Εννοιολογικός προσδιορισμός

Ως ικανοποίηση των χρηστών κάποιας υπηρεσίας ορίζονται οι απόψεις που έχουν οι χρήστες αναφορικά με συγκεκριμένα, σημαντικά για τους ίδιους, στοιχεία κατά την παροχή της υπηρεσίας. Συνεπώς, οι ερωτήσεις που χρησιμοποιούνται στη μέτρηση της ικανοποίησης δίνουν σαφή προσδιορισμό της ικανοποίησης για συγκεκριμένη υπηρεσία (Harris & Poertner, 1998).

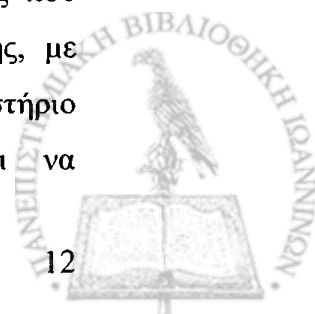
Στη μέτρηση της ικανοποίησης προσεγγίζονται οι βασικές πτυχές της παρεχόμενης υπηρεσίας όπως η αξιοπιστία και η συνέπεια, η ανταπόκριση στις ανάγκες των ανθρώπων που κάνουν χρήση της υπηρεσίας, η διαθεσιμότητα και ευελιξία των ανθρώπων που παρέχουν την υπηρεσία και η ασφάλεια με την έννοια της εξασφάλισης του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, 2000). Επιπροσθέτως, ζητούνται πληροφορίες για τον περιβάλλοντα χώρο, την προσβασιμότητα, το χρόνο αναμονής προκειμένου να προγραμματιστεί κάποιο ραντεβού, τη συχνότητα και το αριθμό των συναντήσεων, την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας αναφορικά με την αντιμετώπιση του εκάστοτε προβλήματος, τις επιπλέον προσφερόμενες πληροφορίες και το κόστος της υπηρεσίας, όπου προβλέπεται.

Οι παραπάνω δείκτες της ικανοποίησης μπορούν να προσδιορίσουν είτε το βαθμό ικανοποίησης από τη διαδικασία είτε το βαθμό ικανοποίησης από το αποτέλεσμα. Όταν το ενδιαφέρον εστιάζεται στο κατά πόσο οι πελάτες έμειναν ικανοποιημένοι από το περιεχόμενο, τη διαδικασία και ενδεχομένως και το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών τότε οι μετρήσεις αποτελούν δείκτες ικανοποίησης από τη διαδικασία. Όταν όμως, κύριο μέλημα είναι να αναδειχθεί ο βαθμός κατά τον οποίο οι δέκτες της υπηρεσίας θεωρούν ότι βοηθήθηκαν στην επίλυση των προβλημάτων τους τότε η ικανοποίηση αποτελεί δείκτη της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών αυτών (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, 2000).

Ωστόσο, η συνολική ικανοποίηση και η θεραπευτική διαδικασία μπορούν να επηρεαστούν αλλά και να επηρεάσουν το θεραπευτικό αποτέλεσμα. Πελάτες που δεν είναι ικανοποιημένοι από τη συμβουλευτική διαδικασία μπορεί να εμφανίσουν μικρότερη βελτίωση από άλλους, είτε γιατί δεν τηρούν το πρόγραμμα των προγραμματισμένων συναντήσεων είτε διότι εναντιώνονται στη θεραπευτική διαδικασία. Από την άλλη πλευρά ιδωμένοι, πελάτες που δεν παρατηρούν στον εαυτό τους μεγάλη βελτίωση ως αποτέλεσμα της συμβουλευτικής, δεν τηρούν ευνοϊκή στάση απέναντι στη διαδικασία, αν και οι παρεχόμενες υπηρεσίες ήταν υψηλής ποιότητας στους υπόλοιπους δείκτες.

Η μέτρηση της ικανοποίησης αποκτά ολοένα και περισσότερη σημασία καθώς διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην εξασφάλιση της ποιότητας και τη συνεχή βελτίωσή της στο χώρο των Παρεχόμενων Υπηρεσιών Συμβουλευτικής (ΠΥΣ). Οι συμβουλευόμενοι διαθέτουν πλήθος πληροφοριών αναφορικά με τη λειτουργία των προγραμμάτων παρεχόμενων υπηρεσιών Συμβουλευτικής και η συγκέντρωση των απόψεών τους παρέχει βαθειά γνώση για το πώς βιώνουν τις υπηρεσίες αυτές. Με βάση αυτές τις πληροφορίες που συγκεντρώνονται, οι ιθύνοντες μπορούν, είτε να συνεχίσουν πρακτικές, στις οποίες οι συμβουλευόμενοι ανταποκρίνονται θετικά, είτε να αλλάξουν τα στοιχεία εκείνα των υπηρεσιών, τα οποία οι συμβουλευόμενοι δεν θεωρούν βοηθητικά (Harris & Poertner, 1998). Για το λόγο αυτό, αν και η συνολική βαθμολογία ικανοποίησης είναι αυτή που τελικά εκτιμάται σε μια έρευνα, είναι ιδιαίτερα σημαντικές οι απαντήσεις που δίνονται σε ερωτήσεις που αφορούν σε ειδικές πτυχές του συνόλου των ΠΥΣ (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, 2000).

Μέσα από την ανασκόπηση της βιβλιογραφία γίνεται φανερό ότι τα περισσότερα Συμβουλευτικά Κέντρα των Πανεπιστημίων του εξωτερικού δίνουν τη δυνατότητα στους φοιτητές να εκφράσουν τις απόψεις τους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και να τοποθετηθούν ως προς την υλοποίηση ή όχι των στόχων που καλούνται τα Κέντρα να επιτύχουν, συμπληρώνοντας σχετικά ερωτηματολόγια μέσω διαδικτύου (Nottingham, Cardiff, Oklahoma). Η ίδια δυνατότητα προσφέρεται και από το Συμβουλευτικό Κέντρο του Πανεπιστημίου Αθηνών στους φοιτητές που δέχτηκαν υπηρεσίες τηλεσυμβουλευτικής. Οι υπηρεσίες τηλεσυμβουλευτικής, με βάση των απολογισμό δραστηριοτήτων 2003-2006 που δημοσίευσε το Εργαστήριο Ψυχολογικής Συμβουλευτικής Φοιτητών του Πανεπιστημίου, φαίνεται να

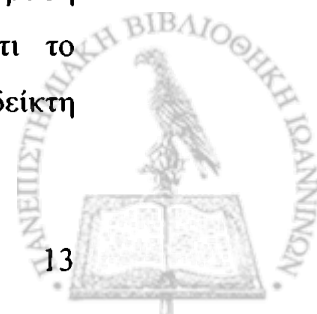


λειτουργήσαν στο πλαίσιο των δυνατοτήτων τους και μπόρεσαν να ανταποκριθούν, στις περισσότερες των περιπτώσεων, στις ανάγκες των ατόμων που απευθύνθηκαν μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων. Οι επιμέρους διαστάσεις που ξεχώρισαν, μεταξύ άλλων, ήταν η προσβασιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και οι διευκολυντικές συνθήκες για την έκφραση βαθύτερων σκέψεων και συναισθημάτων (Ευσταθίου, 2006).

Β'. Ερευνητικοί προβληματισμοί και Σχετικές Έρευνες

Οι έρευνες που σκοπό έχουν να αναδείξουν το βαθμό ικανοποίησης από μια παρεχόμενη υπηρεσία μπορούν να θεωρηθούν, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, ως μια πολύ καλή ευκαιρία για τους υπεύθυνους να «συμβουλευθούν» τους πελάτες τους σχετικά με το πώς βιώνουν το εκάστοτε πρόγραμμα (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, 2000). Ίσως είναι και ο μοναδικός τρόπος για τους ίδιους τους πελάτες να εκφράσουν τις σκέψεις και τις ανησυχίες τους για τις υπηρεσίες που έλαβαν και να προτείνουν εναλλακτικές υπηρεσίες σε κάποιες από τις παραμέτρους.

Οι έρευνες αυτές, παρόλα αυτά, που εστιάζουν αποκλειστικά στη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης ως μοναδικό δείκτη για την ποιότητα των κοινωνικών υπηρεσιών, και ακόμα περισσότερο των ΠΥΣ, έχουν δεχθεί αυστηρή κριτική διότι μπορεί είτε να αντανakλούν μη ρεαλιστικές προσδοκίες είτε να μη λαμβάνουν υπόψη άλλους παράγοντες που δυνητικά θα μπορούσαν να επηρεάσουν το αποτέλεσμα των μετρήσεων (Lebour, 1983. Sheppard, 1993). Αυτό που είναι σημαντικό να αναγνωριστεί είναι ότι η εμφάνιση υψηλής θετικής ή αρνητικής ικανοποίησης δεν μπορεί να αποτελέσει μοναδική ένδειξη για την αποτελεσματικότητα ή όχι της θεραπευτικής διαδικασίας. Πελάτες που δεν έχουν προηγούμενο μέτρο σύγκρισης ή εμπειρία μπορεί να μείνουν ικανοποιημένοι από μια «αναποτελεσματική» θεραπεία ενώ από την άλλη μεριά πελάτες που πραγματικά βοηθήθηκαν να δηλώσουν ανικανοποίητοι καθώς η θεραπευτική προσέγγιση που εφάρμοσε ο σύμβουλος να ήταν άκαμπτη και αυστηρή (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, 2000). Σε έρευνα όπου εξεταζόταν ο βαθμός ικανοποίησης ατόμων που δέχθηκαν θεραπευτική παρέμβαση για την αντιμετώπιση τροφικών διαταραχών (Bjork, 2006) βρέθηκε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ανικανοποίητων πελατών είχε χαμηλό δείκτη αυτοεκτίμησης και ιδιαίτερα υψηλές προσδοκίες από την παρέμβαση.



Πολλές είναι οι έρευνες που έχουν διεξαχθεί και εξετάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών σε βασικούς τομείς δραστηριοποίησης των Πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, όπως η εκπαιδευτική διαδικασία (Marsh & Bailey, 1993. Villar & Perianez, 2000) και η συμβουλευτική υποστήριξη των φοιτητών (Greenfield, 1983. Pyke, 1987. Raparort, 1990). Ωστόσο, αν και στις έρευνες που αφορούν στην ικανοποίηση από την εκπαιδευτική διαδικασία εξετάζονται οι παράγοντες που πιθανόν επηρεάζουν το γενικό βαθμό, όπως οι προσδοκίες και οι αντιλήψεις των φοιτητών (Robinson, 2000), στις έρευνες που αφορούν στην ικανοποίηση από τις υπηρεσίες συμβουλευτικής εξετάζονται κυρίως παράγοντες όπως τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, ο αριθμός των πραγματοποιημένων συνεδριών, ενώ αναφέρονται προβληματισμοί για το ρόλο που μπορεί να διαδραματίζουν παράγοντες όπως οι προσδοκίες (Goldstein, 1962. Greenfield, 1983. Satterfield et al., 1995), η προϋπάρχουσα της συμβουλευτικής συμπτωματολογία (LeVois et al, 1981), η ανακούφιση από το σύμπτωμα (Pyke et al. 1987) κ.α.

1.3 Προσδοκίες

Α. Εννοιολογικός προσδιορισμός

Ο ορισμός της έννοιας των προσδοκιών αποτελεί θέμα συζήτησης στο χώρο της συμβουλευτικής. Έχει επικρατήσει να εννοούνται ως προβλέψεις (δηλαδή τι πιστεύουν οι άνθρωποι ότι θα αποκομίσουν) ή ως προτιμήσεις (τι θα ήθελαν ή επιθυμούν να αποκομίσουν) (Tinsley, 1992. Lim & Patton, 2006). Έχει αποδειχθεί ότι πολλές φορές οι πελάτες έχουν αδιευκρίνιστες (προσδοκούν μια αλλαγή αλλά δεν είναι σε θέση να πουν ακριβώς ποια είναι η αλλαγή αυτή), υποβόσκουσες (δεν έχουν αντιληφθεί ότι τις έχουν) ή μη ρεαλιστικές προσδοκίες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες (Ojasalo, 2001 στους Lim & Patton, 2006). Σύμφωνα με την έρευνα των Galassi και Grace (1992) υπάρχουν ενδείξεις ότι τα άτομα έχουν πιο σαφή εικόνα για το τι επιθυμούν να αποκομίσουν από την υπηρεσία και όχι για το τι νομίζουν ότι θα αποκομίσουν. Συνήθως οι απόψεις τους επηρεάζονται από τις προφορικές πληροφορίες που έχουν από τρίτους και από τις προσωπικές τους ανάγκες.

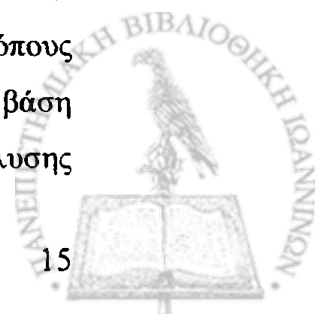
B. Προσδοκίες από τη Συμβουλευτική διαδικασία

Οι προσδοκίες των πελατών από τη Συμβουλευτική διαδικασία έχουν μελετηθεί διεξοδικά κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών. Σημαντικό ρόλο σε αυτό έπαιξε η κατασκευή του Ερωτηματολογίου για την εκτίμηση των Προσδοκιών από τον Tinsley και τους συνεργάτες του το 1980 (Tinsley et al., 1980). Οι περισσότερες έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί σε αυτό το πεδίο έχουν καταλήξει στο συμπέρασμα ότι οι προσδοκίες από τη Συμβουλευτική μπορούν να επηρεάσουν σημαντικές πτυχές της διαδικασίας, όπως η είσοδος των φοιτητών σε αυτή, η παραμονή ή όχι στη διαδικασία μέχρι την ολοκλήρωση των στόχων, ο βαθμός δέσμευσης των φοιτητών ως προς την υλοποίηση των αρχικών στόχων καθώς και ο τελικός βαθμός ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες (Barich, 2002).

Η ανάδειξη των προσδοκιών των φοιτητών μπορεί να αποτελέσει σημαντικό εργαλείο για τους Συμβούλους/Ψυχολόγους των Συμβουλευτικών Κέντρων προκειμένου να μεγιστοποιήσουν την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας, να αυξήσουν τη προσέλευση φοιτητών και να επιτύχουν μείωση των ανολοκλήρων παρεμβάσεων (Robitschek & Hersberger, 2005).

Στη διεθνή βιβλιογραφία αναφέρονται κυρίως δύο θεωρίες/μοντέλα σχετικά με την ανάδειξη και το ρόλο που διαδραματίζουν οι προσδοκίες στη Συμβουλευτική διαδικασία. Το πρώτο είναι το Μοντέλο για τα Στάδια Αλλαγής (Stages of Change model) των Prochaska και DiClemente (Prochaska & DiClemente, 1986, 1992) και το δεύτερο το Μοντέλο για τις Προσδοκίες από τη Συμβουλευτική (Expectations About Counseling model) του E. A. Tinsley (Tinsley & Harris, 1976. Tinsley, Workman, & Kass, 1980).

Οι Prochaska και DiClemente υποστήριξαν ότι υπάρχουν τέσσερα στάδια αλλαγής κατά τη Συμβουλευτική διαδικασία. Στο πρώτο, το στάδιο του προ-Στοχασμού, το άτομο θεωρεί ότι δεν υπάρχει λόγος να αλλάξει, και κατά συνέπεια δεν έχει πρόθεση να αλλάξει. Στο στάδιο του Στοχασμού, το άτομο συνειδητοποιεί την ύπαρξη του προβλήματος και αρχίζει να σκέφτεται εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης του προβλήματος. Στο στάδιο της Πράξης, το άτομο δρα με βάση συγκεκριμένο σχέδιο/πλάνο στο οποίο έχει δεσμευτεί σε μια προσπάθεια επίλυσης



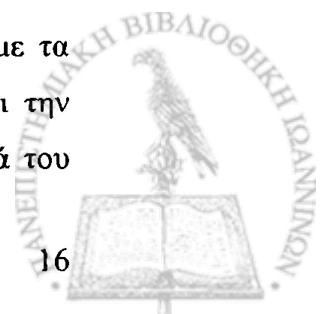
του προβλήματος. Στο τελευταίο στάδιο, της Διατήρησης, το άτομο προσπαθεί να σταθεροποιήσει τα οφέλη που απέσπασε κατά το προηγούμενο στάδιο και να αποφύγει παλινδρομήσεις (Robitschek, Hershberger, 2005).

Το 1980 ο Tinsley ανέπτυξε το Ερωτηματολόγιο για την Εκτίμηση των Προσδοκιών από τη Συμβουλευτική (Expectations About Counseling Questionnaire) το οποίο διευκόλυνε ιδιαίτερα την έρευνα στο σχετικό πεδίο. Ο Tinsley προσδιόρισε τέσσερις διαστάσεις των προσδοκιών σχετικά με τη Συμβουλευτική διαδικασία. Η πρώτη διάσταση αφορά στην Προσωπική Δέσμευση και περιγράφει το κατά πόσο το άτομο θα είναι υπεύθυνο, ανοικτό και κινητοποιημένο κατά τη διαδικασία. Η δεύτερη διάσταση αφορά τις Διευκολυντικές συνθήκες και το κατά πόσο ο σύμβουλος θα είναι έμπιστος, αυθεντικός και με αποδοχή. Η Εμπειρογνωμοσύνη του συμβούλου είναι η τρίτη διάσταση, όπου αναφέρεται στην κατευθυντικότητα του συμβούλου, και στο κατά πόσο υιοθετεί το ρόλο του ως «ειδικός». Τέλος, η τέταρτη διάσταση, η Στοργική Φροντίδα αφορά στις προσδοκίες του ατόμου για την στοργικότητα και το νοιάξιμο του συμβούλου.

Συνδυάζοντας τα δύο παραπάνω μοντέλα, έρευνες έχουν καταλήξει ότι τα στάδια αλλαγής κατά τη Συμβουλευτική διαδικασία συνδέονται άμεσα με το επίπεδο των προσδοκιών (Prochaska & Norcross 1992. Satterfield et al. 1995. Robitschek, Hershberger, 2005). Για παράδειγμα η αμυντικότητα που παρουσιάζεται στο στάδιο του προ-Στοχασμού οδηγεί σε χαμηλά επίπεδα στην Προσωπική δέσμευση του συμβουλευόμενου στη συμβουλευτική διαδικασία. Στο στάδιο του Στοχασμού ο συμβουλευόμενος έχει χαμηλές προσδοκίες για την Εμπειρογνωμοσύνη του ειδικού καθώς βρίσκεται ο ίδιος σε εσωτερική κινητοποίηση και αναζήτηση. Ενώ φαίνεται ότι στο στάδιο της Πράξης οι προσδοκίες για κατευθυντικότητα (Εμπειρογνωμοσύνη του Συμβούλου) ή απλή υποστήριξη (Διευκολυντικές Συνθήκες) εξαρτώνται από τα ιδιαίτερα ιδιοσυγκρασιακά χαρακτηριστικά του ατόμου.

Γ. Ερευνητικοί προβληματισμοί και σχετικές έρευνες

Οι μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί εξετάζουν τις προσδοκίες σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των υποκειμένων (για παράδειγμα το φύλο και την ηλικία), την προσωπικότητά τους, την κλινική τους εικόνα, τα χαρακτηριστικά του



Συμβούλου, καθώς και μεταβλητές της Συμβουλευτικής διαδικασίας όπως είναι ο πρόωρος τερματισμός της (Barich, 2002). Τα ευρήματα των ερευνών αναφέρουν ότι οι προσδοκίες των φοιτητών διαφέρουν ανάλογα με το φύλο, το κοινωνικό επίπεδο και την εθνικότητα (Abreu, 2000. Aegisdottir & Gerstein, 2000. Aegisdottir, Gerstein, & Gridley, 2000. Kunkel, 1990. Kunkel, Hector, Coronado, & Vales, 1989. Kyong, Fong, & Thomas, 1999. Yuen & Tinsley, 1981). Επίσης έχει αναδειχθεί ότι προσδοκίες των νεαρών φοιτητών διαμορφώνονται ανάλογα με την προηγούμενη εμπειρία τους από τη Συμβουλευτική ή τον θεωρητικό προσανατολισμό που υιοθετείται κατά τη Συμβουλευτική διαδικασία (Tinsley, Bowman, & Ray, 1988). Επίσης, φαίνεται πως οι προσδοκίες όταν εκτιμώνται μετά (Longo, Lent, & Brown, 1992), περισσότερο από όταν εκτιμώνται πριν (Hardin, Subich, & Holvey, 1988), την έναρξη των συνεδριών μπορούν να προβλέψουν την πιθανότητα παραμονής στη διαδικασία. Οι Burns et al.(1995) τέλος, βρήκαν ότι οι αρνητικές και μη ρεαλιστικές προσδοκίες που έχουν οι φοιτητές από τη Συμβουλευτική διαδικασία μπορούν να αποτελέσουν αποτρεπτικό παράγοντα για την έναρξη των συναντήσεων.

Αναφορικά με τις προσδοκίες για τον ρόλο που έχουν οι ίδιοι οι πελάτες αλλά και οι σύμβουλοι στη θεραπευτική σχέση (πρόκειται για τις διαστάσεις της Προσωπικής Δέσμευσης και της Εμπειρογνωμοσύνης στο Ερωτηματολόγιο για την Εκτίμηση των Προσδοκιών) αυτές φαίνεται να επηρεάζονται από την εμπειρία με σύμβουλο που είχαν οι φοιτητές κατά τα προηγούμενα έτη. Επίσης, ο ίδιος παράγοντας φάνηκε να επηρεάζει και την πρόθεση των φοιτητών να επισκεφτούν ξανά στο μέλλον το Συμβουλευτικό κέντρο (Aegisdottir et al., 2000).

Και ενώ υπάρχουν αναρίθμητες έρευνες που εξετάζουν τις προσδοκίες ως εξαρτημένη μεταβλητή, κυρίως διερευνώντας ποιοι παράγοντες μπορούν να την επηρεάσουν και να προβλέψουν τις τιμές της (π.χ Leong, Leong, & Hoffman, 1987. Pecnik & Epperson, 1985. Satterfield, Buelow, Lyddon, & Johnson, 1995) είναι λίγες οι έρευνες που προσεγγίζουν τις προσδοκίες ως ανεξάρτητη μεταβλητή και πώς αυτή μπορεί να επηρεάσει τα αποτελέσματα της Συμβουλευτικής διαδικασίας (π.χ., Heppner & Dixon, 1981. H. E. A. Tinsley, Bowman, & Barich, 1993) όπως είναι η ικανοποίηση των φοιτητών, που είναι και το αντικείμενο της παρούσας έρευνας.

Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε εξετάζοντας το κατά πόσο οι προσδοκίες μπορούν να επηρεάσουν το βαθμό ικανοποίησης των πελατών από μια θεραπευτική παρέμβαση βρέθηκε ότι χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης συνδέονται με υψηλές προσδοκίες από τη θεραπευτική διαδικασία (Bjorck, 2006). Η ίδια έρευνα σχετίζει το χαμηλό βαθμό ικανοποίησης με τη χαμηλή βαθμολογία στην κλίμακα της αυτοεκτίμησης, όπως αναφέρεται στη συνέχεια.

1.4 Αυτοεκτίμηση

A. Εννοιολογικός προσδιορισμός

Η έννοια της αυτοεκτίμησης περιέχει αντιλήψεις του ατόμου για τον εαυτό του (όπως για παράδειγμα «είμαι ικανός/ανίκανος») και συναισθήματα (όπως περηφάνια ή ντροπή και θάρρος ή απόγνωση). Η αυτοεκτίμηση μπορεί να αφορά σε μια συγκεκριμένη πτυχή του εαυτού (για παράδειγμα «θεωρώ ότι είμαι πολύ καλή στην επικοινωνία και είμαι πολύ υπερήφανη για αυτό») ή να αφορά στη συνολική εικόνα που έχει για τον εαυτό (όπως «θεωρώ ότι είμαι ένα καλό άτομο και είμαι πολύ υπερήφανη γενικά για τον εαυτό μου»). Η αυτοεκτίμηση μπορεί να αντανakλάται στη συμπεριφορά του ατόμου (όπως για παράδειγμα να ρισκάρει ή αντίθετα να κινείται με προσοχή) (<http://en.wikipedia.org/wiki/Self-esteem>).

Σύμφωνα με τον Mruk (1995) η αυτοεκτίμηση είναι ένα εξελικτικό «φαινόμενο» που τροποποιείται και μορφοποιείται, ενώ η δυναμική του έγκειται στο ότι ταυτόχρονα είναι σταθερό αλλά και ανοιχτό στην αλλαγή.

Η γενική αίσθηση αυτοεκτίμησης ή οι βάσεις για την αυτοεκτίμηση διαμορφώνονται κατά τη διάρκεια της παιδικής ηλικίας (περίπου στα δώδεκα έτη), είναι αρκετά σταθερές και επηρεάζουν τις αντιλήψεις και τη συμπεριφορά. Είναι ποικίλες οι μεταβλητές που συμβάλλουν στη διαμόρφωση της σφαιρικής αυτοεκτίμησης ενός ατόμου όπως για παράδειγμα οι ικανότητές του, τα ενδιαφέροντα και τα ταλέντα του μέσα στο πλαίσιο της οικογένειας, της οικονομικής τάξης, των κοινωνικών συνθηκών και της κουλτούρας όπου αναπτύσσεται.

Ταυτόχρονα όμως, και παραδόξως, η αυτοεκτίμηση είναι μια εξελικτική διαδικασία η οποία επηρεάζεται από νέες καταστάσεις και γεγονότα που βιώνει το



άτομο. Θετικές ή επιβεβαιωτικές εμπειρίες οδηγούν σε υψηλότερες μετρήσεις της αυτοεκτίμησης, όταν εμπειρίες αποτυχίας ή απόρριψης οδηγούν σε μείωση της αυτοεκτίμησης (Mruk, 1995, 2006).

B. Σημαντικοί Θεωρητικοί

Ο όρος αυτοεκτίμηση ήδη εμφανίζεται από το 1890 (James, 1890) και δεδομένης της μάκρας ιστορίας του έχει να επιδείξει πληθώρα ορισμών και προσεγγίσεων καθώς και διαφορετικά ερευνητικά πορίσματα ανάλογα με την προσέγγιση που κάθε φορά υιοθετείται.

Ένας από τους σημαντικούς θεωρητικούς αλλά και ερευνητές της αυτοεκτίμησης είναι ο κοινωνιολόγος Rosenberg. Ο Rosenberg έγινε γνωστός και από τη σχετική κλίμακα μέτρησης της αυτοεκτίμησης, όπου δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη δυναμική της ανάπτυξης θετικών αυτο-εικόνων κατά την εφηβεία και στη διερεύνηση της ανάπτυξης συμπεριφορών αυτοεκτίμησης μέσα στο κοινωνικό περιβάλλον της οικογένειας (Wells & Marwell, 1976). Η αυτοεκτίμηση ορίστηκε ως «μια θετική ή αρνητική στάση απέναντι σε ένα συγκεκριμένο αντικείμενο που ονομάζεται Εαυτός» και πρόκειται, σύμφωνα με τον Rosenberg, για μια σταθερή αίσθηση της προσωπικής αξίας. Όταν τα επίπεδά της είναι υψηλά, το άτομο χαρακτηρίζεται από αισθήματα αυτοσεβασμού και αυτοαξίας, ενώ παράλληλα αντιλαμβάνεται εξίσου τις δυνατότητες και τις αδυναμίες του. Αντιθέτως, όσοι διαθέτουν χαμηλή αυτοεκτίμηση αισθάνονται έλλειψη αυτοσεβασμού και νιώθουν ανίκανοι και κυρίως ανεπαρκείς.

Την ίδια περίοδο, το 1969 ο Nathaniel Branden δίνει έναν σύντομο ορισμό της αυτοεκτίμησης όπου «...αυτοεκτίμηση είναι να αισθάνεται κανείς ότι είναι ικανός να αντιμετωπίζει αποτελεσματικά τις βασικές προκλήσεις της ζωής και ότι είναι αντάξιος ευτυχίας» (Mruk, 2006). Αυτή η προσέγγιση της αυτοεκτίμησης με βάση τους δύο αυτούς συντελεστές ορίζει την αυτοεκτίμηση με όρους ικανότητας και αξίας του ατόμου. Σύμφωνα με τον Branden (1970) η αυτοεκτίμηση αποτελεί μια σημαντική μεταβλητή της προσωπικότητας στον καθορισμό της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Για να γίνει κατανοητή η συμπεριφορά ενός ατόμου, θα πρέπει να

φωτιστεί η φύση και ο βαθμός της αυτοεκτίμησής του και τα δεδομένα με τα οποία κρίνει τον εαυτό του.

Η επιθυμία για αυτοεκτίμηση είναι μια επείγουσα, επιτακτική και βασική ανάγκη, η οποία δηλώνει μια φυσιολογική και υγιή προσωπική ανάπτυξη. Πρόκειται για ένα χαρακτηριστικό της προσωπικότητας, με περιεχόμενο προσωπικής αξίας, το οποίο προκύπτει από την αίσθηση της επιτυχίας.

Μια διαφορετική προσέγγιση για την αυτοεκτίμηση είναι αυτή του Rogers. Ο Rogers τονίζει τη σημαντικότητα της δόμησης του Εαυτού ως ολότητα αλλά και της μοναδικότητας του κάθε ανθρώπου σε επίπεδο προσωπικής ζωής, αντίληψης και επενέργειας στο περιβάλλον (Παλαιολόγου, 2001). Το πώς το άτομο βιώνει τις εμπειρίες, οι οποίες μπορεί να είναι θετικές ή αρνητικές είναι αυτό που καθορίζει την πραγματικότητά του, την υποκειμενική πραγματικότητά του. Στη θεωρία του Rogers συνυφαίνονται δύο διαστάσεις του εαυτού, ο «ιδανικός εαυτός», που περιλαμβάνει όλες τις όψεις που επιθυμεί να αποκτήσει το άτομο στο μέλλον και ο «εαυτός», που περιλαμβάνει το σύνολο των αντιλήψεων του ατόμου για τον εαυτό του. Ως κριτήριο εσωτερικής σύγκρουσης και χαμηλής αυτοεκτίμησης, ορίζει την ασυμφωνία ανάμεσα στον πραγματικό και τον ιδανικό εαυτό. Στόχος του ατόμου είναι η απόκτηση θετικής αυτοεκτίμησης μέσα από την αντίληψη του εαυτού του και του περιβάλλοντός του με τρόπο σύμφωνο με την εμπειρία του. Όταν αυτή αποκτηθεί, η σημασία της θετικής γνώμης που έχει για τον εαυτό του υπερσχύει της σημασίας που έχει η αντίληψη των άλλων για αυτό (Μπότσαρη, 2001). Η άνευ όρων θετική εκτίμηση του εαυτού, η αυτοεκτίμηση, συνίσταται στη συμφωνία του εαυτού, στην συνειδητότητα του εαυτού και στην αποδοχή του (Rogers, 1951).

Στη σύγχρονη βιβλιογραφία, και στην εκάστοτε έρευνα συνηθίζεται να χρησιμοποιείται ο ορισμός εκείνος της αυτοεκτίμησης που υιοθετεί το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιείται κάθε φορά, καθώς δεν υπάρχουν κλινικά και με σαφήνεια προσδιορισμένα διαγνωστικά κριτήρια. (Cervera, Lahortiga et al., 2003. Griffiths et al., 1999. Gual et al., 2002). Για τους σκοπούς της εν λόγω έρευνας χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο αυτοεκτίμησης του Coopersmith (Coopersmith, 1967, 1981) και υιοθετείται ο ορισμός που έχει δοθεί από το δημιουργό της κλίμακας.



Ο Coopersmith (1967), μελέτησε την αυτοεκτίμηση από τη σκοπιά της μάθησης, τονίζοντας - μέσα από έρευνες στις δεκαετίες του '50 και του '60 σε σχολεία της Αμερικής - την αδιαμφισβήτητα σημαντική συσχέτισή της με την προσωπική ικανοποίηση και την αποτελεσματική δράση. Σύμφωνα με αυτόν, η αυτοεκτίμηση συνίσταται στην εκτίμηση που κάνει το άτομο και συνήθως διατηρεί για τον εαυτό του. Πρόκειται μάλλον για ένα σύνολο συμπεριφορών και στάσεων που επιδεικνύει το άτομο όταν πλέον έρχεται αντιμέτωπο με τον κόσμο. Περιλαμβάνει πεποιθήσεις σχετικά με τις προσδοκίες του για επιτυχία ή αποτυχία, το μέγεθος της προσπάθειας που πρέπει να καταβάλλει, με το αν η αποτυχία σε ένα έργο του θα το πληγώσει και αν οι διαφορετικές εμπειρίες θα το κάνουν πιο ικανό. Αυτό σημαίνει ότι εκφράζει μια στάση αποδοχής ή απόρριψης και υποδεικνύει παράλληλα το κατά πόσο θεωρεί ότι είναι ικανό, σημαντικό και άξιο. Η αυτοεκτίμηση προσφέρει μια νοητική δομή, που προετοιμάζει το άτομο να ενεργήσει σύμφωνα με τις προσδοκίες του για επιτυχία, αποδοχή και προσωπική δύναμη. Χαρακτηρίζεται δε ως η προσωπική κρίση της αξίας κάποιου, που εκφράζεται από τις στάσεις που διατηρεί για τον εαυτό του (Coopersmith, 1967, 1981, 2002).

Ο ορισμός του Coopersmith επικεντρώνεται στη σχετικά διαρκή αντίληψη της σφαιρικής-γενικής αυτοεκτίμησης παρά σε πιο συγκεκριμένες και παροδικές αλλαγές στην αυτοαξιολόγηση του ατόμου. Μολονότι η έννοια του Εαυτού είναι ανοικτή και ευάλωτη στην αλλαγή ή τη μετατροπή, εντούτοις εμφανίζεται να είναι ανθεκτική σε τέτοιες καταστάσεις. Ωστόσο, αναγνωρίζεται ο πολυδιάστατος χαρακτήρα της αυτοεκτίμησης και το γεγονός ότι μπορεί να ποικίλει στις διαφορετικές περιοχές που απεικονίζουν τη διαφορετική εμπειρία, τις διαφορετικές ιδιότητες και ικανότητες και παράλληλα ότι εμφανίζει διαφορετικές μορφές ανάλογα με το φύλο, την ηλικία ή άλλες παραμέτρους που καθορίζουν ρόλους. Τέλος, ένα τρίτο χαρακτηριστικό γνώρισμα του ορισμού του Coopersmith είναι ότι η αυτοαξιολόγηση παραπέμπει σε μια κριτική διαδικασία, με βάση την οποία το άτομο εξετάζει την απόδοση, τις ικανότητες και τις ιδιότητές του σύμφωνα με τα προσωπικά του πρότυπα ή αρχές και καταλήγει σε μια απόφαση της αυτοαξίας του.

Γ. Υψηλή και Χαμηλή Αυτοεκτίμηση: ερμηνευτικές προσεγγίσεις, συσχετίσεις και δυσκολίες καθορισμού της

Ακόμα κι αν οι απόψεις για την Αυτοεκτίμηση διαφέρουν πολύ, είναι κοινά αποδεκτό ότι τα επίπεδά της θα επηρεάσουν τη συμπεριφορά κάποιου με ποικίλους τρόπους: μπορεί να επηρεάσει α) τις επιλογές που κάνει ή και τα σχέδια δράσης που ακολουθεί και β) τις συναισθηματικές αντιδράσεις και τις σκέψεις. Συνεπώς η έννοια μπορεί να εκληφθεί κι ως ισχυρός προβλεπτικός παράγοντας του επιπέδου των επιτεύξεων που τα άτομα τελικά κατορθώνουν αλλά και των επιλογών και στάσεών τους απέναντι στα πράγματα.

Η σημασία της αυτοεκτίμησης μπορεί να ιδωθεί από διάφορες οπτικές. Πρώτα από όλα είναι σημαντική για μια φυσιολογική ψυχολογική εξέλιξη. Θα πρέπει κανείς να πιστεύει στον εαυτό του αναφορικά με την ικανότητά του να κατορθώνει αυτό που χρειάζεται ή θέλει να κάνει ώστε να μπορεί επαρκώς να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις της ωρίμανσης και της καθημερινότητας, διαφορετικά μπορεί να είναι παραγωγικός με μια εξωτερική έννοια, αλλά θα είναι λιγότερο αποτελεσματικός και δημιουργικός από ό,τι θα ήταν αν είχε υψηλή αυτοεκτίμηση. Οι περισσότεροι άνθρωποι μπορούν να επιβεβαιώσουν ότι έχουν βιώσει στιγμές υψηλότερης απόδοσης. Όταν πιστεύουν στους εαυτούς τους και είναι πεπεισμένοι ότι μπορούν να επιτύχουν σχεδόν τα πάντα, εκφράζουν αυτοεκτίμηση που τους συναρπάζει, κινητοποιεί και ενδυναμώνει. Είναι αυτή η έκφραση της υψηλής αυτοεκτίμησης σε ένα κρίσιμο σημείο της ζωής τους, που μπορεί να τους βοηθήσει να γίνουν με σιγουριά αυτό που είναι ικανοί να γίνουν.

Μια ευνοϊκή αυτοεκτίμηση είναι σαφώς ουσιώδης για την προσωπική ευτυχία και την αποτελεσματική λειτουργία στη ζωή. Οι άνθρωποι που επιζητούν ψυχολογική και ψυχιατρική βοήθεια λόγω μειωμένης αίσθησης αυτο-αξίας, συχνά αναγνωρίζουν ότι υποφέρουν από αισθήματα ανεπάρκειας και ανικανότητας. Βλέπουν τους εαυτούς τους ως αβοήθητους και κατώτερους, ανίκανους να βελτιώσουν την κατάστασή τους και να τους λείπουν οι εσωτερικές δυνάμεις προκειμένου να μειώσουν το άγχος που εγείρεται από καθημερινά γεγονότα στη ζωή, την εργασία και τις κοινωνικές σχέσεις. Από την άλλη, τα άτομα με υψηλά επίπεδα αυτοεκτίμησης είναι γενικά ευτυχέστερα, έχουν πίστη στις αντιλήψεις τους, αναλαμβάνουν έναν ενεργό ρόλο στις κοινωνικές



ομάδες και εκφράζουν τις απόψεις τους αποτελεσματικά και συχνά (Coopersmith, 1967). Είναι κατανοητό ότι το να νιώθεις άξιος και να σέβεσαι τον εαυτό σου μπορεί να έχει έναν υποστηρικτικό ρόλο στη στρατηγική αντιμετώπισης των γεγονότων της καθημερινής ζωής.

Η αυτοεκτίμηση καθορίζεται κυριολεκτικά από την αξία που αναγνωρίζει το άτομο στην ολότητά του. Αποτελεί σαφώς το αξιολογικό συστατικό της αυτογνωσίας. Η ύψηλή αυτοεκτίμηση αναφέρεται στην ιδιαίτερα ευνοϊκή σφαιρική αξιολόγηση του Εαυτού. Αντίθετα, η χαμηλή αυτοεκτίμηση εξ ορισμού αναφέρεται σε έναν δυσμενή καθορισμό του. Συνεπώς η υψηλή αυτοεκτίμηση συνίσταται σε μια δικαιολογημένη, ακριβή, ισορροπημένη εκτίμηση της αξίας κάποιου ως πρόσωπο ή και των επιτυχιών και ικανοτήτων του, αλλά παράλληλα, όλα αυτά μπορούν επίσης να αντικατοπτρίζουν μια διογκωμένη, αλαζονική-μεγαλοπρεπή, αδικαιολόγητη -κατά περίπτωση- αίσθηση μιας ματαιόδοξης ανωτερότητας έναντι των άλλων. Για τον ίδιο ακριβώς λόγο, η χαμηλή αυτοεκτίμηση μπορεί να παραπέμπει σε μια καίρια, καλά θεμελιωμένη κατανόηση της πιθανής ανεπάρκειας ή διαστρέβλωσης κάποιου ως άτομο, ακόμα και παθολογική αίσθηση της αβεβαιότητας και κατωτερότητας.

Δ. Η αυτοεκτίμηση ως μεταβλητή - Ερευνητικοί προβληματισμοί

Γενικά, η έρευνα έχει συνδέσει την υψηλή αυτοεκτίμηση με πολλά οφέλη και θετικές εκβάσεις, μεταξύ των οποίων είναι και η εσωτερική ισορροπία, οι καλύτερες ικανότητες προσαρμογής, η απουσία συγκρούσεων, η ευφορία και ευτυχία (π.χ. Diener & Diener 1995, DeNeve & Cooper 1998), η ανεξαρτησία, η κοινωνικότητα και οι υγιείς κοινωνικές σχέσεις (π.χ., Murray et al. 2000, Neyer & Asendorpf, 2001), η μικρότερη χρήση μηχανισμών άμυνας, τα χαμηλότερα επίπεδα ανησυχίας και άγχους, η βίωση περισσότερων θετικών συναισθημάτων, η αποδοχή του εαυτού και η εμπιστοσύνη σε αυτόν (Coopersmith, 1967), η ακαδημαϊκή και επαγγελματική επιτυχία (π.χ., Elliott, 1996. Judge & Bono, 2001), η ικανοποίηση από τη ζωή (Devai 1990), οι θετικότερες εκτιμήσεις από τους άλλους (π.χ. Robins et al., 2001), η επιμονή σε περίπτωση αποτυχίας (π.χ., McFarlin et al., 1984), η ικανοποίηση από θεραπευτικές παρεμβάσεις (Bjork, 2006. Plowman, 2008) κ.α. Αναφορικά με την ικανοποίηση από θεραπευτικές παρεμβάσεις οι έρευνες δείχνουν ότι η αυτοεκτίμηση μπορεί να αποτελέσει προγνωστικό παράγοντα για τον βαθμό ικανοποίησης.



Συγκεκριμένα οι στατιστικές αναλύσεις δείχνουν ότι όσο μεγαλύτερη είναι η αυτοεκτίμηση του ατόμου τόσο μεγαλύτερος είναι και ο βαθμός ικανοποίησης από την παρέμβαση.

Αντίθετα, η χαμηλή αυτοεκτίμηση έχει διαπιστωθεί ότι συνδέεται με ποικιλία αρνητικών καταστάσεων, όπως έντονο φόβο πιθανής αποτυχίας, αυξημένο άγχος και αμυντικότητα, ανασφάλεια, απαισιοδοξία, προβλήματα προσαρμογής ή υγείας (π.χ., O'Connor & Vallerand, 1998. Vingilis et al., 1998), αντικοινωνική συμπεριφορά (π.χ., Owens, 1994. Donnellan et al., 2005), μοναξιά, η οποία μπορεί να φτάσει και μέχρι την κοινωνική φοβία, έλλειψη εμπιστοσύνης στον εαυτό, αποφυγή του ανταγωνισμού, αστάθεια και μεταβολή, επιθετικότητα, μη ικανοποίηση από τη ζωή, διαταραχές πρόσληψης τροφής, συναισθηματικές διαταραχές (π.χ., Whisman & Kwon, 1993. J. E. Roberts et al., 1996) και μη ικανοποίηση από θεραπευτικά προγράμματα (Bjorck, 2006).

Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθούν οι προτροπές πολλών ερευνητών να διατηρείται μια επιφυλακτική στάση στους ερευνητικούς σχεδιασμούς έτσι ώστε να μην υπερεκτιμάται αλλά και να μην υποτιμάται ο αιτιώδης ρόλος της αυτοεκτίμησης στην εμφάνιση μιας συμπεριφοράς ή στάσης (Smart & Boden, 1996. Baumeister, Cambell, Krueger & Vohs, 2003). Οι ερευνητές αυτοί αντί να δουν την αυτοεκτίμηση σε μια γραμμική σχέση αιτιότητας, την αντιλαμβάνονται σαν ένα είδος «αυτοεκπληρούμενης προφητείας» (Mruk, 2006). Θεωρούν ότι η αυτοεκτίμηση μπορεί να αποτελεί τόσο την ανεξάρτητη μεταβλητή που επηρεάζει τη συμπεριφορά όσο και την εξαρτημένη. Πρόκειται για ένα φαύλο κύκλο όπου η χαμηλή αυτοεκτίμηση μπορεί για παράδειγμα να προκαλεί άγχος αλλά ταυτόχρονα να προκαλείται από αυτό.

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

2.1 Μεθοδολογία

Στόχοι και υποθέσεις της παρούσας έρευνας

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι ο προσδιορισμός του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Συμβουλευτικών Σταθμών αλλά κυρίως, η ανάδειξη των σημαντικών εκείνων παραγόντων που διαμορφώνουν το βαθμό ικανοποίησης και την άτυπη αξιολογική κρίση των φοιτητών. Κυρίως γίνεται προσπάθεια να εντοπιστεί και να προσδιοριστεί το είδος των σχέσεων που συνδέουν τα παραπάνω. Σύμβουλοι και συμβουλευόμενοι συναντώνται κατά τη συμβουλευτική διαδικασία φέροντας ο καθένας κάποιο συναισθηματικό φορτίο. Αυτό που ενδιαφέρει είναι το πώς επηρεάζει το φορτίο του συμβουλευόμενου το θεραπευτικό αποτέλεσμα, καθώς ο σύμβουλος ήδη με την εκπαίδευσή του θεωρείται ότι έχει επιλύσει προβλήματα όπως χαμηλή αυτοεκτίμηση και μη ρεαλιστικές προσδοκίες από το έργο του, που θα λειτουργούσαν αρνητικά για την εξέλιξη και την «πρόοδο» του συμβουλευόμενου.

Έτσι, πιο συγκεκριμένα οι υποθέσεις της έρευνας διατυπώνονται ως εξής:

Α. Ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών διαφοροποιείται ανάλογα με τον αριθμό των συναντήσεων που έχουν πραγματοποιήσει και πιο συγκεκριμένα ότι αυξάνεται σταδιακά καθώς προχωρά η θεραπευτική διαδικασία.

Β. Ότι οι υψηλές προσδοκίες που έχουν οι φοιτητές από τη συμβουλευτική διαδικασία και το σύμβουλο οδηγούν σε χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης.

Γ. Η χαμηλή αυτοεκτίμηση οδηγεί και σε χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης.

Αν ωστόσο, οι παράγοντες, χρόνος, προσδοκίες και αυτοεκτίμηση, αποδειχθεί ότι επηρεάζουν την εντύπωση του συμβουλευόμενου για την αποτελεσματικότητα της θεραπευτικής διαδικασίας, η παρούσα εργασία διατρέχει τον κίνδυνο να «καθαγιάσει» κάθε σύμβουλο-θεραπευτή και να απασφαλίσει την ευθύνη των παραμέτρων τόσο του συμβούλου όσο και του συμβουλευτικού κέντρου. Εκτιμάται όμως, πως για μια πρώτη τέτοια ερευνητική προσπάθεια, ο κίνδυνος αυτός αξίζει να παρακαμφτεί, εάν είναι να αναδειχτεί η σημαντικότητα των υπό εξέταση παραμέτρων στην πορεία της συμβουλευτικής παρέμβασης.

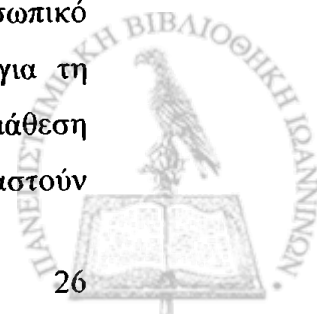
Ορισμός της Μεθόδου

Ο Kuhn (1962) όπως αναφέρεται στους Hussey & Hussey (1997, σελ. 47) ορίζει την μέθοδο σαν «ένα παγκοσμίως αναγνωρισμένο επιστημονικό επίτευγμα που για ένα χρονικό διάστημα μοντελοποιεί προβλήματα και λύσεις σε μια κοινότητα επιστημόνων». Η βιβλιογραφία γύρω από την επιστημονική έρευνα αναφέρεται σε δύο υποδείγματα: στο θετικιστικό (γνωστό και ως ποσοτικό) και στο φαινομενολογικό (γνωστό και ως ποιοτικό). Η υιοθέτηση της ορθής κάθε φορά μεθόδου βασίζεται στο θέμα το οποίο ερευνάται. Στην συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική μέθοδος για τους λόγους που εξετάζονται παρακάτω.

Λόγοι χρησιμοποίησης της ποσοτικής μεθόδου – Επιλογή του Ερωτηματολογίου

Σύμφωνα με τον Creswell, «χρησιμοποιώντας την ποσοτική μέθοδο ο ερευνητής ξεκινά από κάποιες υποθέσεις και αναζητά πληροφορίες οι οποίες θα τον βοηθήσουν να εξηγήσει το θέμα υπό έρευνα ή να περιγράψει τις σχέσεις αιτίου-αποτελέσματος που τον ενδιαφέρουν, χρησιμοποιώντας ποσοτικές μετρήσεις, αν και όπως ο ίδιος αναγνωρίζει, δεν μπορούμε να είμαστε απόλυτοι αναφορικά με την άποψή μας για τη γνώση όταν μελετάμε τη συμπεριφορά και τις πράξεις των ανθρώπων» (2003, σελ.7). Έτσι στην προκειμένη περίπτωση, με τη χρήση της ποσοτικής μεθόδου επιδιώκεται, κάνοντας μία έρευνα στο χώρο πραγματοποίησης των συνεδριών συμβουλευτικής, να αναδειχθούν οι παράγοντες και οι μεταβλητές που επιδρούν στην ικανοποίηση των φοιτητών.

Η φύση των ερευνητικών ερωτημάτων και ο χώρος πραγματοποίησης της έρευνας δεν επέτρεπαν τη χρησιμοποίηση άλλης τεχνικής συλλογής των δεδομένων, πέραν του ερωτηματολογίου. Βασική αρχή των Συμβουλευτικών Σταθμών των Πανεπιστημίων, όπως και όλων των αντίστοιχων δομών, είναι η τήρηση του προσωπικού απορρήτου και της ανωνυμίας των ατόμων που επισκέπτονται τα γραφεία. Συνεπώς, μόνο η χρήση ερωτηματολογίου χορηγούμενου από το προσωπικό του Κέντρου σε κλειστό φάκελο θα μπορούσε να αποτελέσει το μέσο για τη συγκέντρωση των απαιτούμενων για την έρευνα δεδομένων. Παράλληλα, η διάθεση ερωτηματολογίων υπηρετεί την προσπάθεια και βασική επιδίωξη να αποσπαστούν



ειλικρινείς απαντήσεις από τους φοιτητές, εξαιτίας βεβαίως της ανωνυμίας που προσφέρει το ερωτηματολόγιο, καθώς επίσης και του γεγονότος ότι δεν υπάρχει καμία απολύτως παρέμβαση του ερευνητή. Προκειμένου να περιοριστεί όσο το δυνατό περισσότερο και η ανάμειξη των συμβούλων, παρόλο που οι Hurst & Morrill, (1971) στον Greenfield (1983) βρήκαν ότι η ενημέρωση των φοιτητών για το αν ή όχι το ερωτηματολόγιο θα επιστρεφόταν στους συμβούλους τους δεν επηρέασε σημαντικά τον αριθμό επιστρεφόμενων ερωτηματολογίων, ζητήθηκε από τους φοιτητές να επιστρέψουν το ερωτηματολόγιο σε σφραγισμένο φάκελο που δόθηκε ταυτόχρονα με το ερωτηματολόγιο και να επιστραφεί στη γραμματεία των Κέντρων.

Περιγραφή Εργαλείου

Εν προκειμένω, για τη διερεύνηση των στόχων και τη συλλογή του υλικού της έρευνας, κατασκευάστηκε ερωτηματολόγιο το οποίο περιελάμβανε τέσσερα (4) επιμέρους ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς:

- α) Το ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών-8**
- β) Το ερωτηματολόγιο του Tinsley για την εκτίμηση των προσδοκιών**
- γ) Ερωτηματολόγιο του Coopersmith για τη μέτρηση της αυτοεκτίμησης**
- δ) Εκτενής Κλίμακα Δημογραφικών Στοιχείων**

Το ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών-8

Το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για το προσδιορισμό του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών είναι το Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών-8 (Client Satisfaction Questionnaire-8), προσαρμοσμένο και εμπλουτισμένο έτσι ώστε να καλύψει τις ανάγκες της παρούσας έρευνας.

Το Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών αναπτύχθηκε από τους Larsen, Attkisson, Hargreaves και Nguyen (1979), ως μια σταθμισμένη κλίμακα μέτρησης της ικανοποίησης που θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί σε ένα μεγάλο εύρος περιπτώσεων (Koch, Mertz, 1995). Οι Larsen et al. προσδιόρισαν εννέα διαστάσεις των υπηρεσιών ψυχικής υγείας, για τις οποίες οι πελάτες θα μπορούσαν διαφοροποιηθούν αναφορικά με την ικανοποίησή τους. Οι διαστάσεις αυτές αφορούν



(α) στον περιβάλλοντα χώρο, (β) στο είδος της θεραπείας, (γ) στο βοηθητικό προσωπικό, (δ) στο ειδικό προσωπικό, (ε) στην ποιότητα των υπηρεσιών, (στ) στην ποσότητα και τη διάρκεια της διαδικασίας, (ζ) στα αποτελέσματα της θεραπείας, (η) στη γενική ικανοποίηση και τέλος, (θ) στις διαδικασίες. Η αρχική μορφή του Ερωτηματολογίου είναι κλίμακα Likert 4-σημείων. Προκειμένου, ωστόσο, να εξασφαλίσουμε μεγαλύτερη ευαισθησία στις μετρήσεις και να γίνει καλύτερα η διάκριση ανάμεσα στους φοιτητές που συμφωνούν απόλυτα, συμφωνούν, ή δε συμφωνούν/δε διαφωνούν, το ερωτηματολόγιο τροποποιήθηκε σε κλίμακα Likert 5-σημείων (World Health Organization 2000, Workshop 6, Client Satisfaction Evaluation).

Πιο συγκεκριμένα, το Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης αποτελείται από 21 προτάσεις, οι οποίες χωρίζονται στις εξής 3 κλίμακες:

<i>Κλίμακα</i>	<i>Ερωτήσεις</i>
Ικανοποίηση από τη διαδικασία	1, 2, 4, 5, 8, 11, 16
Ικανοποίηση των αναγκών	6, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 19, 21
Ικανοποίηση από το περιβάλλον	3, 17, 18, 20

Οι συντελεστές αξιοπιστίας alpha Cronbach των τριών κλιμάκων του ερωτηματολογίου έχουν ως εξής:

- 1) Ικανοποίηση από τη διαδικασία, $\alpha = 0,82$
- 2) Ικανοποίηση αναγκών, $\alpha = 0,74$
- 3) Ικανοποίηση από το περιβάλλον, $\alpha = 0,44$

Στο τέλος του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης Πελατών διατυπώνεται ανοιχτού τύπου ερώτηση όπου οι φοιτητές καλούνται να εκφράσουν ελεύθερα τις ιδέες τους για το πώς οι ίδιοι θεωρούν ότι το Συμβουλευτικό Κέντρο θα μπορούσε να βελτιωθεί προκειμένου να είναι πιο αποτελεσματικό στο σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρει.

Η υψηλή βαθμολογία στο ερωτηματολόγιο δηλώνει υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από την εκάστοτε διάσταση που μετράται ενώ αντίθετα η χαμηλή βαθμολογία δείχνει μη ικανοποίηση ή και δυσαρέσκεια των φοιτητών.

Το ερωτηματολόγιο του Tinsley για την εκτίμηση των προσδοκιών

Για την ανάδειξη των προσδοκιών των φοιτητών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες χρησιμοποιήθηκε το Ερωτηματολόγιο Προσδοκιών Συμβουλευτικής (Expectations About Counseling Questionnaire), το οποίο αναπτύχθηκε από τους Tinsley et al το 1980. Οι Tinsley et al το 1980 προσδιόρισαν τέσσερις διαστάσεις στις οποίες μπορούν να διακριθούν οι προσδοκίες των πελατών αναφορικά με τη διαδικασία της συμβουλευτικής. Η πρώτη διάσταση είναι η **Προσωπική Δέσμευση**, (personal commitment) η οποία περιγράφει το πώς αναμένουν τα ίδια τα άτομα ότι θα συμπεριφερθούν, δηλαδή κατά πόσο πιστεύουν ότι θα είναι ανοικτά στη συμβουλευτική διαδικασία και κατά πόσο είναι διατεθειμένα να εργαστούν σκληρά προκειμένου να επιτύχουν την οποιαδήποτε αλλαγή. Η δεύτερη διάσταση είναι οι **Διευκολυντικές Συνθήκες** (facilitating conditions) και περιγράφει τις προσδοκίες των ατόμων για το «θεραπευτικό κλίμα», συμπεριλαμβανομένης της αξιοπιστίας και της γνησιότητας του σύμβουλου. Η τρίτη διάσταση αναφέρεται στην **Εμπειρογνωμοσύνη του Συμβούλου** (counselor expertise) και περιγράφει τις προσδοκίες του πελάτη σχετικά με το βαθμό στον οποίο ο σύμβουλος συμπεριφέρεται ως «ειδικός», ως «ειδήμονας», συμπεριλαμβανομένης της κατευθυντικότητάς του και της ενσυναίσθησης που δείχνει. Τέλος, η τέταρτη διάσταση είναι η **Στοργή** (nurturance) που αφορά στην αναμονή του πελάτη πως ο σύμβουλος θα είναι δεκτικός, ανοιχτός, στοργικός.

Το ερωτηματολόγιο Expectations about Counseling αποτελείται από 66 ερωτήσεις, οι οποίες χωρίζονται στις εξής 18 υποκλίμακες:

<i>Κλίμακες</i>	<i>Ερωτήσεις</i>
Κινητοποίηση (Motivation)	14, 16, 18
Ανοιχτοσύνη (Openness)	5, 15, 19
Υπευθυνότητα (Responsibility)	8, 9, 29, 30
Ρεαλισμός (Realism)	1, 3, 6, 7, 20, 21, 24, 25, 26, 27, 31, 52, 65
Αποδοχή (Acceptance)	46, 59, 61
Αντιπαράθεση (Confrontation)	56, 62, 64
Κατευθυντικότητα (Directiveness)	32, 34, 43
Ενσυναίσθηση (Empathy)	35, 39, 51
Αυθεντικότητα (Genuineness)	40, 44, 53
Στοργή (Nurturance)	38, 49, 55
Αυτοαποκάλυψη (Self-Disclosure)	48, 54, 57

Ελκυστικότητα (Attractiveness)	2, 11, 17
Εμπειρογνωμοσύνη (Expertise)	36, 47, 50
Ανοχή (Tolerance)	58, 63, 66
Αξιοπιστία (Trustworthiness)	42, 45, 60
Σαφήνεια (Concreteness)	33, 37, 41
Αμεσότητα (Immediacy)	4, 10, 12, 22
Αποτέλεσμα (Outcome)	13, 23, 28

Αφού υπολογιστούν οι βαθμολογίες σε κάθε μία από τις παραπάνω κλίμακες, μπορούν να υπολογιστούν οι βαθμολογίες στους τρεις βασικούς παράγοντες που όρισαν οι Tinsley, Workman και Kass (1980) προσθέτοντας τις βαθμολογίες των κλιμάκων και διαιρώντας δια των αριθμό των κλιμάκων που εμπεριέχει ο κάθε παράγοντας:

<i>Factors</i>	<i>Scales</i>
Personal Commitment	Responsibility, Openness, Motivation, Attractiveness, Immediacy, Concreteness, Outcome
Facilitative Conditions	Acceptance, Confrontation, Genuineness, Trustworthiness, Tolerance, Concreteness
Counselor Expertise	Directiveness, Empathy, Expertise

Οι συντελεστές αξιοπιστίας alpha Cronbach των δεκαοχτώ κλιμάκων του ερωτηματολογίου έχουν ως εξής:

- 1) Motivation, $\alpha = 0,52$
- 2) Openness, $\alpha = 0,63$
- 3) Responsibility, $\alpha = 0,58$
- 4) Realism, $\alpha = 0,69$
- 5) Acceptance, $\alpha = 0,70$
- 6) Confrontation, $\alpha = 0,66$
- 7) Directiveness, $\alpha = 0,73$
- 8) Empathy, $\alpha = 0,75$
- 9) Genuineness, $\alpha = 0,47$
- 10) Nurturance, $\alpha = 0,74$
- 11) Self-Disclosure, $\alpha = 0,87$
- 12) Attractiveness, $\alpha = 0,76$
- 13) Expertise, $\alpha = 0,66$
- 14) Tolerance, $\alpha = 0,76$
- 15) Trustworthiness, $\alpha = 0,85$

16) Concreteness, $\alpha = 0,64$

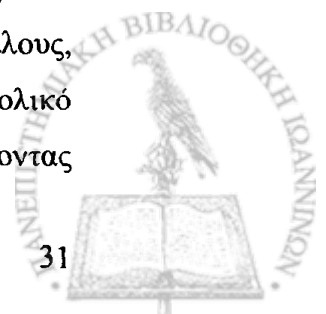
17) Immediacy, $\alpha = 0,53$

18) Outcome, $\alpha = 0,76$

Το Ερωτηματολόγιο Προσδοκιών Συμβουλευτικής δεν υπήρχε διαθέσιμο στην ελληνική βιβλιογραφία. Προκειμένου να χρησιμοποιηθεί στην παρούσα έρευνα ακολουθήθηκε η διαδικασία translation back translation (μετάφραση στη μετάφραση) που πρώτος εφάρμοσε ο Brislin (1970,1980). Κατά τη διαδικασία Back translation ένας δίγλωσσος με μητρική τη γλώσσα στην οποία πρέπει να μεταφραστεί το ερωτηματολόγιο, στην εν λόγω έρευνα δίγλωσσος Έλληνας, μεταφράζει το ερωτηματολόγιο στα Ελληνικά και εν συνεχεία, ένας δίγλωσσος με μητρική τη γλώσσα στην οποία είναι γραμμένο το ερωτηματολόγιο, εδώ δίγλωσσος Αμερικανός, μεταφράζει ξανά το μεταφρασμένο στα ελληνικά ερωτηματολόγιο στην αγγλική γλώσσα .(Douglas & Craig, 2006). Η ακρίβεια του ξανα-μεταφρασμένου ερωτηματολογίου σε σχέση με το αρχικό αποτελεί ένδειξη για την ακριβή αρχική μετάφραση. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται ότι οι ερωτήσεις αποδίδουν τις αρχικές προθέσεις του ερευνητή ενώ ταυτόχρονα μεταφέρονται και αποδίδονται στα ελληνικά οι ερωτήσεις προσαρμοσμένες στην ελληνική πραγματικότητα και κουλτούρα.

Ερωτηματολόγιο του Coopersmith για τη μέτρηση της αυτοεκτίμησης

Υπάρχουν πλήθος εργαλείων που μετρούν την αυτοεκτίμηση, ωστόσο η Guindon (2002) σε βιβλιογραφική έρευνα αναφέρει τρία από αυτά ως τα πιο ευρέως χρησιμοποιούμενα σε ενήλικες: τη Κλίμακα αυτοεκτίμησης του Rosenberg (Rosenberg, 1965) το Ερωτηματολόγιο αυτοεκτίμησης του Coopersmith (Coopersmith, 1967, 1981), τη Κλίμακα αυτοαντίληψης Tennessee (Roid & Fitts, 1988). Σύμφωνα με τη Wikipedia τα πλέον διαδομένα και αξιόπιστα είναι η Κλίμακα αυτοεκτίμησης του Rosenberg και το Ερωτηματολόγιο αυτοεκτίμησης του Coopersmith. Για τους σκοπούς της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το δεύτερο καθώς εξετάζει τη στάση-αντίληψη του ατόμου απέναντι στον εαυτό του σε τουλάχιστον τέσσερις περιοχές της εμπειρίας του (τον ίδιο τον εαυτό, τους σημαντικούς άλλους, την οικογένεια, την εργασία.) σε αντίθεση με το πρώτο όπου μετρά έναν συνολικό βαθμό αυτοεκτίμησης του ατόμου σε σχέση με τη ζωή γενικότερα. Λαμβάνοντας



υπόψη αφενός τη συχνότητα χρήσης του και αφετέρου τη σημασία των θεωριών αυτοαναφοράς στην εκπαίδευση και γενικά την ψυχολογία, οι ψυχομετρικές ιδιότητες του ερωτηματολογίου αυτού δικαιολογούν σαφώς ιδιαίτερη μετα-αναλυτική έρευνα, αναφορικά με τη δυνατότητα αυτού και των υποκλιμάκων του να παράγουν αξιόπιστα αποτελέσματα (Lane, et al. 2002).

Το Ερωτηματολόγιο αυτοεκτίμησης είναι διαθέσιμο σε τρεις διαφορετικές μορφές. Η αρχική σχολική μορφή (*School Form*), που αναπτύχθηκε για χρήση σε μαθητές ηλικίας 8 έως 15 ετών και αποτελείται από 58 συνολικά στοιχεία: 50 που αφορούν στην αυτοεκτίμηση και 8 που αποτελούν την κλίμακα ψεύδους. Η σύντομη μορφή (*Short Form*) είναι μια μικρότερη σε έκταση έκδοση της πρώτης για χρήση στην ίδια ηλικιακή ομάδα, που περιλαμβάνει μόνο 25 στοιχεία και απουσιάζει η κλίμακα ψεύδους. Τέλος, η μορφή για ενήλικους (*Adult Form*), το ερωτηματολόγιο δηλαδή που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα και πρόκειται για προσαρμογή της σύντομης μορφής προκειμένου να χρησιμοποιείται σε άτομα ηλικίας 16 ετών και πάνω (Coopersmith, 1981, 2002).

Το σύνολο των προτάσεων του ερωτηματολογίου μπορεί να αναλυθεί σε τέσσερις επιμέρους υποκλίμακες, που μπορούν να μελετηθούν και χωριστά από το συνολικό βαθμό αυτοεκτίμησης και καλύπτουν τις βασικές πτυχές ή και πλαίσια αναφοράς της αυτοεκτίμησης: α) *Γενικά ο Εαυτός (General Self)*: εντυπώσεις για τον Εαυτό ως ολότητας. (π.χ. «Υπάρχουν πολλά πράγματα σχετικά με τον εαυτό μου, που θα άλλαζα αν μπορούσα» β) *Κοινωνικός Εαυτός-Άλλοι (Social Self-Peers)*: εκτιμήσεις για τις σχέσεις του με τους άλλους και πώς βλέπει τον Εαυτό του σε σχέση με αυτούς (π.χ. «Είναι ευχάριστο να είναι (συναναστρέφεται) κανείς μαζί μου» γ) *Οικογένεια (Home)*: τι αισθάνεται για την οικογένειά του και τι πιστεύει ότι νιώθουν τα μέλη της για αυτόν (π.χ. «Η οικογένειά μου με νιώθει»). και δ) *Εργασία (Work)*: συναισθήματα που βιώνει για τη δουλειά του (π.χ. «Συχνά νιώθω στενοχωρημένος/η με τη δουλειά μου». Γεγονός πάντως είναι ότι ο βασικός στόχος του ψυχομετρικού αυτού εργαλείου είναι να ανιχνεύσει το επίπεδο της σφαιρικής αυτοεκτίμησης (global self-esteem) του ατόμου, ένα γενικό θα λέγαμε ποσοστό της εκτίμησης-αντίληψής του για την αξία και τις ικανότητές του ως άτομο (Coopersmith, 1981, 2002).

Η συμπλήρωση του εντύπου γίνεται διχοτομικά. Ο εξεταζόμενος καλείται να διαβάσει προσεκτικά τις 25 προτάσεις που αφορούν σε συναισθήματα σχετικά με τον εαυτό και να επικυρώσει την απάντησή του βάζοντας (x) στη στήλη «Μου ταιριάζει», -όταν μια πρόταση περιγράφει το πώς συνήθως αισθάνεται-, ή αντίστοιχα «Δεν μου ταιριάζει» -όταν η πρόταση δεν περιγράφει το πώς συνήθως αισθάνεται-. Για την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη «γνησιότητα» των απαντήσεων, δίδεται στα πρόσωπα μια πρόσθετη πληροφορία ότι «δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις» (Coopersmith 1981, 2002). Σημαντική οδηγία, να εκφράσουν τη γνώμη τους για όλες τις δηλώσεις, κινητοποιεί τον συμμετέχοντα και εξυπηρετεί αξιολογούς στατιστικούς σκοπούς.

Στην παρούσα έρευνα, ωστόσο, ζητήθηκε από τα υποκείμενα να απαντήσουν σε κλίμακα Likert 5-σημείων προκειμένου να εξασφαλιστεί μεγαλύτερη ευαισθησία στις μετρήσεις και να αναδειχθούν τα διαφορετικά επίπεδα αυτοεκτίμησης με μεγαλύτερη ακρίβεια (World Health Organization 2000, Workshop 6, Client Satisfaction Evaluation).

Το ερωτηματολόγιο Αυτοεκτίμησης του Coopersmith, λοιπόν, αποτελείται από 25 ερωτήσεις, οι οποίες χωρίζονται στις εξής 4 κλίμακες:

<i>Κλίμακα</i>	<i>Ερωτήσεις</i>
Κλίμακα Εαυτός Self	1, 3, 4, 7, 10, 12, 13, 15, 18, 19, 24, 25
Κλίμακα Εργασία Work	2, 17, 23
Κλίμακα Κοινωνικός Εαυτός Social Self	5, 8, 14, 21
Κλίμακα Οικογένεια Home	6, 9, 11, 16, 20, 22

Οι συντελεστές αξιοπιστίας alpha Cronbach των τεσσάρων κλιμάκων του ερωτηματολογίου έχουν ως εξής:

- 1) Κλίμακα Εαυτός (Self), $\alpha = 0,66$
- 2) Κλίμακα Εργασία (Work), $\alpha = 0,59$
- 3) Κλίμακα Κοινωνικός Εαυτός (Social Self), $\alpha = 0,16$
- 4) Κλίμακα Οικογένεια (Home), $\alpha = 0,00$

Υψηλή βαθμολογία στο ερωτηματολόγιο φανερώνει άτομα με θετική εικόνα και άποψη για τις ικανότητές τους, ευχέρεια στη διαπροσωπική επικοινωνία, που δεν

τρομάζουν στις προκλήσεις και νιώθουν ευτυχισμένα και άξια να αγαπηθούν. Από την άλλη μεριά, οι χαμηλότερες βαθμολογίες παραπέμπουν σε άτομα φοβισμένα, με έντονα αισθήματα ανικανότητας-ανεπάρκειας, που αποφεύγουν τα ρίσκα και μάλλον αποτελούν προγνωστικούς δείκτες κατάθλιψης.

Κλίμακα δημογραφικών στοιχείων

Εκτός από τις κλίμακες, οι φοιτητές απάντησαν και σε μία σειρά ερωτήσεων ως προς τα δημογραφικά τους στοιχεία: το φύλο, την ηλικία, το έτος σπουδών, τον αριθμό συναντήσεων που έχουν πραγματοποιήσει με το σύμβουλο, το αρχικό πρόβλημα που τους οδήγησε στο γραφείο του Συμβουλευτικού κέντρου.

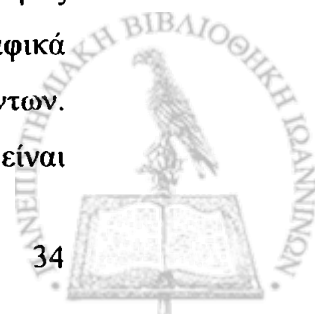
2.2 Συμμετέχοντες και διαδικασία

Στην έρευνα συμμετείχαν 70 φοιτητές και φοιτήτριες που επισκέφτηκαν τα Συμβουλευτικά κέντρα των Πανεπιστημίων Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Ιωαννίνων, Κρήτης και Θεσσαλίας, κατά το ακαδημαϊκό έτος 2009-2010.

Τα ερωτηματολόγια απεστάλησαν ταχυδρομικά στα Συμβουλευτικά Κέντρα των Πανεπιστημίων αφού είχε προηγηθεί τηλεφωνική επικοινωνία με τους επιστημονικά υπεύθυνους των Κέντρων. Οδηγίες για τη διαδικασία και τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων δόθηκαν λεπτομερώς τόσο τηλεφωνικά όσο και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Συνολικά απεστάλησαν 100 ερωτηματολόγια, 25 σε κάθε Πανεπιστήμιο, εκ των οποίων 70 τελικά επεστράφησαν συμπληρωμένα. Από τους φοιτητές ζητήθηκε να επιστρέψουν το ερωτηματολόγιο σε σφραγισμένο φάκελο που δόθηκε ταυτόχρονα με το ερωτηματολόγιο στη γραμματεία των Κέντρων, και ο κάθε υπεύθυνος ανέλαβε την αποστολή στην ερευνήτρια.

2.3 Ανάλυση των δεδομένων

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων έγινε με τη χρήση του SPSS (έκδοση 18.0) για περιβάλλον Windows, σε συνδυασμό με το Excel για τα Windows. Οι συχνότητες και οι κατανομές χρησιμοποιήθηκαν για να αναπαραστήσουν τόσο τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, όσο και τα βασικά ψυχολογικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων. Όλες οι απαντήσεις τύπου-likert διαμορφώθηκαν κατάλληλα προκειμένου να είναι



ομοιογενείς. Το βασικό ερευνητικό ερώτημα ελέγχθηκε με τη χρήση του δείκτη συσχέτισης Pearson r , προκειμένου να διασαφηνιστούν: α) η φύση και το μέγεθος οποιασδήποτε συσχέτισης ανάμεσα στην Ικανοποίηση και την Αυτοεκτίμηση, από τη μια μεριά, και τις Προσδοκίες από τη Συμβουλευτική διαδικασία και το Σύμβουλο από την άλλη, σκιαγραφώντας την «επικρατούσα εικόνα», β) τη φύση και το μέγεθος οποιασδήποτε σημαντικής σχέσης ανάμεσα στη βαθμολογία σε κάθε μια από τις υποκλίμακες της Ικανοποίησης από τη μια μεριά, και στη βαθμολογία τόσο σε κάθε μια από τις υποκλίμακες που μετρούν την Αυτοεκτίμηση και τις Προσδοκίες, αλλά και τις γενικές κλίμακες για τις παραπάνω μεταβλητές, από την άλλη.

Σε όλες τις αναλύσεις, εφαρμόστηκε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 για την εξαγωγή σημαντικών στατιστικών συμπερασμάτων – αν και στηριζόμενοι σε έγκυρη βιβλιογραφία (Burns & Grove, 1997) αποφασίστηκε να ληφθεί επίσης υπόψη, ένα επίπεδο σημαντικότητας της τάξης του 0,05.

2.4 Αποτελέσματα

Χαρακτηριστικά του δείγματος

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 70 φοιτητές, από τους οποίους το 81,4% ήταν γυναίκες. Η ηλικία των φοιτητών του δείγματος κυμαίνεται από τα 18 έως τα 30 έτη, ενώ η μέση ηλικία είναι 22,37 (βλ. Πίνακα 1.)

Πίν.1. Μέσος όρος, τυπική απόκλιση, ελάχιστη και μέγιστη τιμή της ηλικίας των φοιτητών του δείγματος

	<i>M. O.</i>	<i>T.A</i>	<i>Min.</i>	<i>Max.</i>
Ηλικία	22,37	3,04	18	30

Οι φοιτητές του δείγματος φοιτούσαν σε τέσσερις μεγάλες πόλεις της Ελλάδας. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 2, το μεγαλύτερο μέρος των φοιτητών του δείγματος (34,4%) φοιτούσε στην Αθήνα.

Πιν.2. Κατανομή (επιμέρους απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των φοιτητών του δείγματος ως προς την πόλη στην οποία φοιτούν

Πόλη φοίτησης	<i>f</i>	<i>rf</i>
Ρέθυμνο	13	18,6
Ιωάννινα	19	27,1
Αθήνα	24	34,3
Βόλος	14	20,0
Σύνολο	70	

Αναφορικά με το έτος σπουδών τους, όπως φαίνεται στον Πίνακα 3, οι περισσότεροι φοιτητές του δείγματος (25,5%) διανύουν το 5^ο και άνω έτος σπουδών. Σημαντική, ωστόσο, είναι και οι παρουσίες των δευτεροετών και τριτοετών φοιτητών.

Πιν.3. Κατανομή (επιμέρους απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των φοιτητών του δείγματος ως προς το έτος σπουδών τους

Έτος σπουδών	<i>f</i>	<i>rf</i>
1 ^ο έτος	3	4,3
2 ^ο έτος	16	22,9
3 ^ο έτος	15	21,4
4 ^ο έτος	9	12,9
5 ^ο έτος	7	10,0
5 ^ο έτος και άνω	18	25,7
MSc	2	2,9
Σύνολο	70	

Οι φοιτητές του δείγματος ρωτήθηκαν για τον αριθμό συνεδριών που έχουν συμπληρώσει. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 4, οι περισσότεροι φοιτητές έχουν συμπληρώσει 1-5 συνεδρίες (30,9%) και 6-10 συνεδρίες (30,9%).

Πιν.4. Κατανομή (επιμέρους απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των φοιτητών του δείγματος ως προς τον αριθμό συνεδριών που έχουν συμπληρώσει

Αριθμός συνεδριών	<i>f</i>	<i>rf</i>
1- 5 συνεδρίες	21	30,9
6-10 συνεδρίες	21	30,9
11-15 συνεδρίες	5	7,4
16-20 συνεδρίες	7	10,3
Πάνω από 20 συνεδρίες	14	20,6
Σύνολο	68	

Τέλος, οι φοιτητές ρωτήθηκαν για τον αρχικό λόγο για τον οποίο επισκέφθηκαν τον φορέα Συμβουλευτικής που χρησιμοποίησαν. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 5, οι περισσότεροι φοιτητές (67,1%) επισκέφθηκαν έναν φορέα Συμβουλευτικής για να τους βοηθήσει στις προσωπικές τους αναζητήσεις.

Πιν.5. Κατανομή (επιμέρους απόλυτες και σχετικές συχνότητες) των φοιτητών του δείγματος ως προς τον αρχικό λόγο που τους οδήγησε να επισκεφθούν έναν φορέα Συμβουλευτικής

Αρχικός λόγος επίσκεψης φορέα Συμβουλευτικής	Ναι		Όχι	
	F	rf	f	rf
Προσωπικές αναζητήσεις	47	67,1	23	32,9
Δυσκολίες προσαρμογής	12	17,1	58	82,9
Ακαδημαϊκές δυσκολίες	16	22,9	54	77,1
Υπερβολικό άγχος	37	52,9	33	47,1
Προβλήματα με την οικογένεια	24	34,3	46	65,7
Οι σχέσεις με τους άλλους	37	52,9	33	47,1
Παλαιότερη διάγνωση ψυχολογικής φύσης	2	2,9	68	97,1
Έντονη κυκλοθυμική διάθεση, σαν κατάθλιψη	28	40,0	42	60,0
Εφιάλτες, ανήσυχος ύπνος	12	17,1	58	82,9
Ισχυρά παιδικά τραύματα	8	11,4	62	88,6
Πρόσφατο τραύμα, σοκ, ταραχή	7	10,0	63	90,0
Επίμονες ενοχλητικές σκέψεις	30	42,9	40	57,1

Περιγραφικά των επιμέρους ερωτηματολογίων

Στον Πίνακα 6 παρουσιάζονται οι μέσοι όροι, οι τυπικές αποκλίσεις και η ελάχιστη και μέγιστη τιμή της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στα Ερωτηματολόγια Ικανοποίησης, Αυτοεκτίμησης και Προσδοκιών, συνολικά. Όπως φαίνεται στον πίνακα οι φοιτητές του δείγματος έχουν υψηλό Μ.Ο στην ικανοποίηση 83,97 (μέγιστη δυνατή βαθμολογία 105), σημειώνουν μέσα επίπεδα αυτοεκτίμησης με Μ.Ο =70,16 (μέγιστη δυνατή βαθμολογία 125) και σχετικά υψηλές προσδοκίες με Μ.Ο=335,10 (με μέγιστη δυνατή τιμή 462).

Πίν.6. Μέσος όρος, τυπική απόκλιση, ελάχιστη και μέγιστη τιμή της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στα Ερωτηματολόγια Ικανοποίησης, Αυτοεκτίμησης και Προσδοκιών

Ερωτηματολόγια (συνολικό σκορ)	Μ. Ο.	Τ.Α.	Min.	Max.
Ικανοποίησης	83,97	9,12	55,0	105,0
Αυτοεκτίμησης	70,16	9,86	49,0	92,0
Προσδοκιών	335,10	38,23	235,0	421,0

Στον Πίνακα 7 παρουσιάζονται οι μέσοι όροι, οι τυπικές αποκλίσεις και η ελάχιστη και μέγιστη τιμή της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στις κλίμακες του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης. Όπως φαίνεται στον πίνακα οι φοιτητές του δείγματος παρουσιάζουν ελάχιστα μεγαλύτερο Μ.Ο ικανοποίησης από τη διαδικασία

(Μ.Ο=4,32) και ικανοποίησης από το περιβάλλον (Μ.Ο=4,21)σε σχέση με το Μ.Ο ικανοποίησης των αναγκών τους (Μ.Ο=3,69).

Πίν.7. Μέσος όρος, τυπική απόκλιση, ελάχιστη και μέγιστη τιμή της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στις κλίμακες του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης	Μ. Ο.	Τ.Α.	Min.	Max.
Ικανοποίηση από τη διαδικασία	30,25	3,71	18,0	35
Ικανοποίηση των αναγκών	36,96	5,03	24	50
Ικανοποίηση από το περιβάλλον	16,84	2,24	9	20

Στον Πίνακα 8 παρουσιάζονται οι μέσοι όροι, οι τυπικές αποκλίσεις και η ελάχιστη και μέγιστη τιμή της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στις κλίμακες του Ερωτηματολογίου Αυτοεκτίμησης. Οι φοιτητές του δείγματος παρουσίασαν σχετικά χαμηλούς Μ.Ο στην κλίμακα Εαυτός (Μ.Ο=32,07 με μέγιστη δυνατή βαθμολογία 60), στην κλίμακα Εργασία (Μ.Ο=7,97 με μέγιστη δυνατή βαθμολογία 15) και στην κλίμακα Οικογένεια (Μ.Ο=17,86 με μέγιστη δυνατή βαθμολογία 30) ενώ ελάχιστα μεγαλύτερο Μ.Ο εμφάνισαν στην κλίμακα Κοινωνικός εαυτός με Μ.Ο=12,26 (μέγιστη δυνατή βαθμολογία 20).

Πίν.8. Μέσος όρος, τυπική απόκλιση, ελάχιστη και μέγιστη τιμή της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στις κλίμακες του Ερωτηματολογίου Αυτοεκτίμησης

Ερωτηματολόγιο Αυτοεκτίμησης	Μ. Ο.	Τ.Α.	Min.	Max.
Κλίμακα Εαυτός Self	32,07	6,31	19	47
Κλίμακα Εργασία Work	7,97	2,60	3	14
Κλίμακα Κοινωνικός Εαυτός Social Self	12,26	1,96	7	16
Κλίμακα Οικογένεια Home	17,86	2,77	12	25

Στον Πίνακα 9 παρουσιάζονται οι μέσοι όροι, οι τυπικές αποκλίσεις και η ελάχιστη και μέγιστη τιμή της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στις κλίμακες του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών. Υψηλότεροι Μ.Ο σημειώνονται στις κλίμακες, Αυθεντικότητα (Μ.Ο=6,30), Ανοιχτοσύνη (Μ.Ο=28), Αξιοπιστία (Μ.Ο=6,11), Σαφήνεια (Μ.Ο=6,04) και Υπευθυνότητα (Μ.Ο=6,03). Υψηλούς Μ.Ο εμφανίζουν και οι κλίμακες Αποτέλεσμα (Μ.Ο=5,99), Αμεσότητα (Μ.Ο=5,81), Κινητοποίηση (Μ.Ο=5,71), Αντιπαράθεση (Μ.Ο=5,70) και Εμπειρογνωμοσύνη (Μ.Ο=5,62). Οι χαμηλότεροι Μ.Ο σημειώνονται στις κλίμακα Ρεαλισμός (Μ.Ο=3,31) και Αυτοαποκάλυψη (Μ.Ο=3,88).

Πίν.9. Μέσος όρος, τυπική απόκλιση, ελάχιστη και μέγιστη τιμή της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στις κλίμακες του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών

<i>Ερωτηματολόγιο Προσδοκιών (Κλίμακες)</i>	<i>M. O.</i>	<i>T.A.</i>	<i>Min.</i>	<i>Max.</i>
Κινητοποίηση (Motivation)	5,71	0,99	3,0	7,0
Ανοιχτοσύνη (Openness)	6,28	0,72	4,0	7,0
Υπευθυνότητα (Responsibility)	6,03	0,80	3,0	7,0
Ρεαλισμός (Realism)	3,31	0,69	2,0	6,0
Αποδοχή (Acceptance)	5,02	1,26	2,0	7,0
Αντιπαράθεση (Confrontation)	5,70	1,00	2,0	7,0
Κατευθυντικότητα (Directiveness)	4,57	1,20	2,0	7,0
Ενσυναίσθηση (Empathy)	4,79	1,28	1,0	7,0
Αυθεντικότητα (Genuineness)	6,30	0,74	4,0	7,0
Στοργή (Nurturance)	5,38	1,16	3,0	7,0
Αυτοαποκάλυψη (Self-Disclosure)	3,88	1,68	1,0	7,0
Ελκυστικότητα (Attractiveness)	5,37	1,16	2,0	7,0
Εμπειρογνωμοσύνη (Expertise)	5,62	0,95	2,0	7,0
Ανοχή (Tolerance)	4,50	1,42	1,0	7,0
Αξιοπιστία (Trustworthiness)	6,11	1,08	3,0	7,0
Σαφήνεια (Concreteness)	6,04	0,79	4,0	7,0
Αμεσότητα (Immediacy)	5,81	0,84	3,0	7,0
Αποτέλεσμα (Outcome)	5,99	1,02	2,0	7,0

Στον Πίνακα 10 παρουσιάζονται οι μέσοι όροι, οι τυπικές αποκλίσεις και η ελάχιστη και μέγιστη τιμή της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στους παράγοντες του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών. Όπως φαίνεται στον πίνακα οι φοιτητές σημειώνουν υψηλούς Μ.Ο και στους τρεις παράγοντες του Ερωτηματολογίου με ελάχιστα μεγαλύτερο Μ.Ο στον παράγοντα Προσωπική Δέσμευση Μ.Ο = 5.88.

Πίν.10. Μέσος όρος, τυπική απόκλιση, ελάχιστη και μέγιστη τιμή της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στους παράγοντες του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών

<i>Ερωτηματολόγιο Προσδοκιών (Παράγοντες)</i>	<i>M. O.</i>	<i>T.A.</i>	<i>Min.</i>	<i>Max.</i>
Προσωπική Δέσμευση (Personal Commitment)	5,88	0,63	4,0	7,0
Διευκολυντικές Συνθήκες (Facilitative Conditions)	5,60	0,77	3,0	7,0
Εμπειρογνωμοσύνη Συμβούλου (Counselor Expertise)	5,02	0,93	2,0	7,0

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης

Ο έλεγχος των διαφορών των μέσων όρων της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στις κλίμακες του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης ως προς το φύλο τους, έγινε με το *t*-κριτήριο. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 11.

Πίν. 11. Μέσοι όροι, *t* τιμές και στατιστική σημαντικότητα της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στις κλίμακες του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης ως προς το φύλο τους

	Μέσος όρος (Μ) αντρών	Μέσος όρος (Μ) γυναικών	<i>t</i> - test		
			t	df	p
Ικανοποίηση από τη διαδικασία	28,38	30,68	-2,06	67	0,044
Ικανοποίηση αναγκών	34,15	37,60	-2,30	68	0,025
Ικανοποίηση από το περιβάλλον	16,15	17,00	-1,23	68	0,222

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 11, ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στην κλίμακα «*Ικανοποίηση από τη διαδικασία*» είναι 28,38 (4,89), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 30,68 (3,28). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς σημαντική, $t(67) = -2,06$, $p < 0,05$. Ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στην κλίμακα «*Ικανοποίηση αναγκών*» είναι 34,15 (5,62), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 37,60 (4,70). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς σημαντική, $t(68) = -2,30$, $p < 0,05$. Τέλος, ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στην κλίμακα «*Ικανοποίηση από το περιβάλλον*» είναι 16,15 (2,34), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 17,00 (2,21). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς ασήμαντη, $t(68) = -1,23$, $p > 0,05$.

Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης και της ηλικίας των φοιτητών του δείγματος, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Pearson *r*. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 12, δεν βρέθηκε στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης και της ηλικίας των φοιτητών του δείγματος.

Πιν.12. Συνάφεια (Pearson *r*) μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης και της ηλικίας των φοιτητών του δείγματος

	1	2	3	4
1. Ηλικία φοιτητών	1			



2. Ικανοποίηση από τη διαδικασία	0,00	1		
3. Ικανοποίηση αναγκών	-0,07	0,60**	1	
4. Ικανοποίηση από το περιβάλλον	0,11	0,48**	0,37**	1

Σημείωση: ** $p < 0,01$

Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης και του έτους σπουδών που διανύουν οι φοιτητές του δείγματος, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Spearman rho. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 13, δεν βρέθηκε στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης και του έτους σπουδών που διανύουν οι φοιτητές του δείγματος.

Πιν.13. Συνάφεια (Spearman rho) μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης και του έτους σπουδών που διανύουν οι φοιτητές του δείγματος

	1	2	3	4
1. Έτος σπουδών	1			
2. Ικανοποίηση από τη διαδικασία	-0,02	1		
3. Ικανοποίηση αναγκών	0,02	0,58**	1	
4. Ικανοποίηση από το περιβάλλον	0,01	0,42**	0,34**	1

Σημείωση: ** $p < 0,01$

Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης και του αριθμού συνεδριών που ολοκλήρωσαν οι φοιτητές του δείγματος, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Spearman rho. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 14, δεν βρέθηκε στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης και του αριθμού συνεδριών που έχουν ολοκληρώσει οι φοιτητές του δείγματος.

Πιν.14. Συνάφεια (Spearman rho) μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης και του αριθμού συνεδριών που έχουν ολοκληρώσει οι φοιτητές του δείγματος

	1	2	3	4
1. Αριθμός συνεδριών	1			
2. Ικανοποίηση από τη διαδικασία	0,13	1		
3. Ικανοποίηση αναγκών	0,11	0,58**	1	
4. Ικανοποίηση από το περιβάλλον	0,05	0,42**	0,34**	1

Σημείωση: ** $p < 0,01$

Ερωτηματολόγιο Αυτοεκτίμησης

Ο έλεγχος των διαφορών των μέσων όρων της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στις κλίμακες του Ερωτηματολογίου Αυτοεκτίμησης ως προς το φύλο τους, έγινε με το t-κριτήριο. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 15.

Πίν. 15. Μέσοι όροι, t τιμές και στατιστική σημαντικότητα της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στις κλίμακες του Ερωτηματολογίου Αυτοεκτίμησης ως προς το φύλο τους

	Μέσος όρος (M) αντρών	Μέσος όρος (M) Γυναικών	t - test		
			t	df	p
Κλίμακα Self	34,23	31,58	1,38	68	0,173
Κλίμακα Work	9,08	7,72	1,72	68	0,090
Κλίμακα Social Self	12,77	12,14	1,48	32,34	0,149
Κλίμακα Home	16,77	18,11	-1,58	68	0,118

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 15, ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στην κλίμακα «*Εαυτός-Self*» είναι 34,23 (6,64), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 31,58 (6,19). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς ασήμαντη, $t(68) = 1,38$, $p > 0,05$. Ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στην κλίμακα «*Εργασία-Work*» είναι 9,08 (2,25), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 7,72 (2,63). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς ασήμαντη, $t(68) = 1,72$, $p > 0,05$. Ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στην κλίμακα «*Κοινωνικός Εαυτός-Social Self*» είναι 12,77 (1,17), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 12,14 (2,09). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς ασήμαντη, $t(32,34) = 1,48$, $p > 0,05$. Τέλος, ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στην κλίμακα «*Οικογένεια-Home*» είναι 16,77 (2,83), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 18,11 (2,72). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς ασήμαντη, $t(68) = -1,58$, $p > 0,05$.

Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Αυτοεκτίμησης και της ηλικίας των φοιτητών του δείγματος, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Pearson r. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 16, δεν βρέθηκε στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Αυτοεκτίμησης και της ηλικίας των φοιτητών του δείγματος.

Πιν.16. Συνάφεια (Pearson r) μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Αυτοεκτίμησης και της ηλικίας των φοιτητών του δείγματος

	1	2	3	4	5
1. Ηλικία φοιτητών	1				
2. Κλίμακα Εαυτός Self	-0,03	1			
3. Κλίμακα Εργασία Work	0,19	0,61**	1		
4. Κλίμακα Κοινωνικός Εαυτός Social Self	-0,03	0,10	-0,16	1	
5. Κλίμακα Οικογένεια Home	-0,21	0,31**	0,35**	0,22	1

Σημείωση: ** $p < 0,01$

Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Αυτοεκτίμησης και του έτους σπουδών που διανύουν οι φοιτητές του δείγματος, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Spearman rho. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 17, δεν βρέθηκε στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Αυτοεκτίμησης και του έτους σπουδών που διανύουν οι φοιτητές του δείγματος.

Πιν.17. Συνάφεια (Spearman rho) μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Αυτοεκτίμησης και του έτους σπουδών που διανύουν οι φοιτητές του δείγματος

	1	2	3	4	5
1. Έτος σπουδών	1				
2. Κλίμακα Εαυτός Self	-0,06	1			
3. Κλίμακα Εργασία Work	0,04	0,61**	1		
4. Κλίμακα Κοινωνικός Εαυτός Social Self	0,04	0,13	-0,12	1	
5. Κλίμακα Οικογένεια Home	-0,12	0,33**	0,32**	0,20	1

Σημείωση: ** $p < 0,01$

Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Αυτοεκτίμησης και του αριθμού συνεδριών που ολοκλήρωσαν οι φοιτητές του δείγματος, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Spearman rho. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 18, δεν βρέθηκε στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Αυτοεκτίμησης και του αριθμού συνεδριών που έχουν ολοκληρώσει οι φοιτητές.

Πιν.18. Συνάφεια (Spearman rho) μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Αυτοεκτίμησης και του αριθμού συνεδριών που έχουν ολοκληρώσει οι φοιτητές του δείγματος

	1	2	3	4	5
1. Αριθμός συνεδριών	1				



2. Κλίμακα Εαυτός Self	-0,22	1			
3. Κλίμακα Εργασία Work	-0,10	0,61**	1		
4. Κλίμακα Κοινωνικός Εαυτός Social Self	0,11	0,13	-0,12	1	
5. Κλίμακα Οικογένεια Home	-0,09	0,33**	0,32**	0,20	1

Σημείωση: ** $p < 0,01$

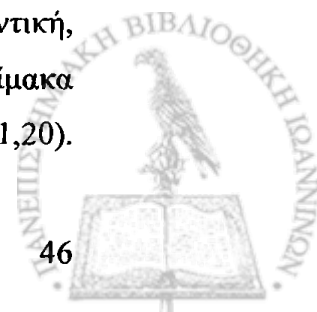
Ερωτηματολόγιο Προσδοκιών

Ο έλεγχος των διαφορών των μέσων όρων της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στις κλίμακες του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών ως προς το φύλο τους, έγινε με το t-κριτήριο. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 19.

Πίν. 19. Μέσοι όροι, *t* τιμές και στατιστική σημαντικότητα της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στις κλίμακες του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών ως προς το φύλο τους

Κλίμακες Ερωτηματολογίου Προσδοκιών	Μέσος όρος (Μ) αντρών	Μέσος όρος (Μ) Γυναικών	<i>t - test</i>		
			t	df	p
Κινητοποίηση (Motivation)	5,64	5,73	-0,29	68	0,769
Ανοιχτοσύνη (Openness)	6,23	6,29	-0,28	68	0,781
Υπευθυνότητα (Responsibility)	5,38	6,17	-2,36	13,57	0,034
Ρεαλισμός (Realism)	3,24	3,33	-0,39	68	0,696
Αποδοχή (Acceptance)	4,54	5,13	-1,56	68	0,123
Αντιπαράθεση (Confrontation)	5,26	5,80	-1,23	13,63	0,239
Κατευθυντικότητα (Directiveness)	3,87	4,73	-2,40	68	0,019
Ενσυναίσθηση (Empathy)	4,69	4,81	-0,29	67	0,773
Αυθεντικότητα (Genuineness)	5,92	6,39	-2,08	68	0,042
Στοργή (Nurturance)	4,74	5,53	-2,26	68	0,027
Αυτοαποκάλυψη (Self-Disclosure)	3,82	3,89	-0,13	68	0,896
Ελκυστικότητα (Attractiveness)	4,28	5,62	-4,19	68	0,000
Εμπειρογνωμοσύνη (Expertise)	5,13	5,74	-1,62	14,32	0,128
Ανοχή (Tolerance)	4,08	4,60	-1,20	68	0,232
Αξιοπιστία (Trustworthiness)	5,82	6,18	-1,09	68	0,279
Σαφήνεια (Concreteness)	5,54	6,16	-2,66	67	0,010
Αμεσότητα (Immediacy)	5,37	5,92	-2,20	68	0,031
Αποτέλεσμα (Outcome)	5,59	6,08	-1,56	68	0,124

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 19, ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στην κλίμακα «*Responsibility*» είναι 5,38 (1,17), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 6,17 (0,62). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς σημαντική, $t(13,57) = -2,36$, $p < 0,05$. Ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στην κλίμακα «*Directiveness*» είναι 3,87 (0,92), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 4,73 (1,20).



Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς σημαντική, $t(68) = -2,40$, $p < 0,05$. Ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στην κλίμακα «*Genuineness*» είναι 5,92 (0,88), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 6,39 (0,69). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς σημαντική, $t(68) = -2,08$, $p < 0,05$. Ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στην κλίμακα «*Nurturance*» είναι 4,74 (1,24), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 5,53 (1,10). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς σημαντική, $t(68) = -2,26$, $p < 0,05$. Ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στην κλίμακα «*Attractiveness*» είναι 4,28 (1,10), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 5,62 (1,03). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς σημαντική, $t(68) = -4,19$, $p < 0,001$. Ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στην κλίμακα «*Concreteness*» είναι 5,54 (1,00), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 6,16 (0,70). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς σημαντική, $t(67) = -2,66$, $p < 0,01$. Τέλος, ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στην κλίμακα «*Immediacy*» είναι 5,37 (1,05), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 5,92 (0,76). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς σημαντική, $t(68) = -2,20$, $p < 0,05$.

Ο έλεγχος των διαφορών των μέσων όρων της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στους παράγοντες του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών ως προς το φύλο τους, έγινε με το t -κριτήριο. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 20.

Πίν. 20. Μέσοι όροι, t τιμές και στατιστική σημαντικότητα της βαθμολογίας των φοιτητών του δείγματος στους παράγοντες του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών ως προς το φύλο τους

Παράγοντες Ερωτηματολογίου Προσδοκιών	Μέσος όρος (M) αντρών	Μέσος όρος (M) Γυναικών	t - test		
			t	df	p
Προσωπική Δέσμευση Personal Commitment	5,43	5,99	-3,06	67	0,003
Διευκολυντικές Συνθήκες Facilitative Conditions	5,19	5,70	-2,21	67	0,031
Εμπειρογνωμοσύνη Συμβούλου Counselor Expertise	4,65	5,10	-1,54	66	0,129



Όπως φαίνεται στον Πίνακα 20, ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στον παράγοντα «Προσωπική Δέσμευση-*Personal Commitment*» είναι 5,43 (0,59), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 5,99 (0,59). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς σημαντική, $t(67) = -3,06$, $p < 0,01$. Ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στον παράγοντα «Διευκολυντικές Συνθήκες-*Facilitative Conditions*» είναι 5,19 (0,94), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 5,70 (0,70). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς σημαντική, $t(67) = -2,21$, $p < 0,05$. Τέλος, ο μέσος όρος των αντρών του δείγματος στον παράγοντα «Εμπειρογνωμοσύνη Συμβούλου-*Counselor Expertise*» είναι 4,65 (1,05), ενώ ο μέσος όρος των γυναικών είναι 5,10 (0,89). Η διαφορά αυτή στους μέσους όρους βρέθηκε στατιστικώς ασήμαντη, $t(66) = -1,54$, $p > 0,05$.

Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών και της ηλικίας των φοιτητών του δείγματος, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Pearson r . Όπως φαίνεται στον Πίνακα 21, βρέθηκε υψηλή αρνητική, αλλά στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ της ηλικίας των φοιτητών του δείγματος και της βαθμολογίας τους στις κλίμακες: «Αποδοχή-*Acceptance*» ($r = -0,45$, $p < 0,01$) και «Ανοχή-*Tolerance*» ($r = -0,40$, $p < 0,01$). Βρέθηκε επίσης μέτρια αρνητική, αλλά στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ της ηλικίας των φοιτητών του δείγματος και της βαθμολογίας τους στις κλίμακες: «Ενσυναίσθηση-*Empathy*» ($r = -0,26$, $p < 0,05$), «Αυθεντικότητα-*Genuineness*» ($r = -0,28$, $p < 0,05$), «Στοργή-*Nurturance*» ($r = -0,30$, $p < 0,05$) και «Ελκυστικότητα-*Attractiveness*» ($r = -0,28$, $p < 0,05$).

Πιν.21. Συνάφεια (Pearson r) μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών και της ηλικίας των φοιτητών του δείγματος

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1. Ηλικία φοιτητών	1																		
2. Motivation	0,06	1																	
3. Openness	-0,05	0,51**	1																
4. Responsibility	-0,04	0,22	0,48**	1															
5. Realism	-0,08	0,14	0,08	0,05	1														
6. Acceptance	-0,45**	0,02	0,21	0,20	0,20	1													
7. Confrontation	-0,15	0,35**	0,18	0,33**	0,35**	0,36**	1												
8. Directiveness	-0,18	0,18	0,20	0,25*	0,50**	0,54**	0,40**	1											
9. Empathy	-0,26*	0,18	0,28*	0,19	0,38**	0,45**	0,48**	0,54**	1										
10. Genuineness	-0,28*	0,30*	0,33*	0,35**	0,12	0,56**	0,42**	0,43**	0,48**	1									
11. Nurture	-0,30*	0,08	0,38**	0,51**	0,22	0,54**	0,37**	0,55**	0,45**	0,47**	1								
12. Self-Disclosure	-0,16	0,12	0,11	0,06	0,37**	0,54**	0,52**	0,48**	0,44**	0,38**	0,36**	1							
13. Attractiveness	-0,28*	0,04	0,34**	0,36**	0,09	0,42**	0,07	0,40**	0,16	0,39**	0,40**	0,10	1						
14. Expertise	-0,12	0,30*	0,36**	0,26*	0,17	0,26*	0,43**	0,48**	0,52**	0,53**	0,44**	0,22	0,20	1					
15. Tolerance	-0,40**	0,09	0,24*	0,18	0,17	0,68**	0,42**	0,42**	0,36**	0,50**	0,43**	0,60**	0,26*	0,34**	1				
16. Trustworthiness	-0,11	0,19	0,38**	0,42**	0,08	0,51**	0,23	0,47**	0,40**	0,64**	0,58**	0,21	0,44**	0,50**	0,33**	1			
17. Concreteness	-0,11	0,34**	0,36**	0,40**	0,11	0,25*	0,53**	0,42**	0,50**	0,42**	0,32**	0,24*	0,24	0,63**	0,28**	0,32**	1		
18. Immediacy	-0,23	0,28*	0,46**	0,58**	0,27*	0,30*	0,49**	0,46**	0,41**	0,40**	0,52**	0,25*	0,39**	0,48**	0,22	0,41**	0,49**	1	
19. Outcome	-0,14	0,31**	0,64**	0,46**	0,15	0,22	0,38**	0,30*	0,44**	0,37**	0,46**	0,21	0,38**	0,47**	0,18	0,38**	0,50**	0,68**	1

Σημείωση: * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$



Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών και της ηλικίας των φοιτητών του δείγματος, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Pearson r . Όπως φαίνεται στον Πίνακα 22, βρέθηκε υψηλή αρνητική στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ της ηλικίας των μαθητών του δείγματος και του παράγοντα «Διευκολυντικές Συνθήκες-Facilitative Conditions» ($r = -0,36, p < 0,01$)

Πιν.22. Συνάφεια (Pearson r) μεταξύ των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών και της ηλικίας των φοιτητών του δείγματος

	1	2	3	4
1. Ηλικία φοιτητών	1			
2. Προσωπική Δέσμευση Personal Commitment	-0,17	1		
3. Διευκολυντικές Συνθήκες Facilitative Conditions	-0,36**	0,61**	1	
4. Εμπειρογνωμοσύνη Συμβούλου Counselor Expertise	-0,23	0,56**	0,72**	1

Σημείωση: ** $p < 0,01$

Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών και του έτους σπουδών των φοιτητών του δείγματος, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Spearman ρ . Όπως φαίνεται στον Πίνακα 23, βρέθηκε υψηλή αρνητική, αλλά στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ του έτους σπουδών των φοιτητών του δείγματος και της βαθμολογίας τους στην κλίμακα «Ελκυστικότητα-Attractiveness» ($\rho = -0,33, p < 0,01$) και χαμηλή αρνητική, αλλά στατιστικώς σημαντική συνάφεια με τις κλίμακες: «Στοργή-Nurturance» ($\rho = -0,24, p < 0,05$) και «Ανοχή-Tolerance» ($r = -0,28, p < 0,05$).

Πιν.23. Συνάφεια (Spearman rho) μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών και του έτους σπουδών των φοιτητών του δείγματος

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1. Έτος σπουδών	1																		
2. Motivation	-0,12	1																	
3. Openness	-0,09	0,43**	1																
4. Responsibility	-0,07	0,32**	0,56**	1															
5. Realism	-0,01	0,09	0,06	0,02	1														
6. Acceptance	-0,24	-0,03	0,28*	0,19	0,14	1													
7. Confrontation	-0,09	0,31**	0,31**	0,40**	0,32**	0,31**	1												
8. Directiveness	-0,07	0,15	0,20	0,22	0,41**	0,57**	0,38**	1											
9. Empathy	-0,16	0,23	0,32**	0,23	0,29*	0,46**	0,45**	0,49**	1										
10. Genuineness	-0,06	0,27*	0,42**	0,40**	0,09	0,53**	0,31**	0,39**	0,47**	1									
11. Nurture	-0,24*	0,09	0,45**	0,42**	0,15	0,56**	0,38**	0,57**	0,45**	0,48**	1								
12. Self-Disclosure	-0,02	0,09	0,17	0,12	0,29*	0,53**	0,52**	0,48**	0,42**	0,36**	0,38**	1							
13. Attractiveness	-0,33**	0,04	0,33**	0,29*	0,07	0,48**	0,10	0,39**	0,20	0,42**	0,42**	0,20	1						
14. Expertise	-0,04	0,22	0,38**	0,29*	0,24*	0,26*	0,31**	0,46**	0,47**	0,42**	0,45**	0,24*	0,20	1					
15. Tolerance	-0,28*	0,05	0,32**	0,26*	0,11	0,62**	0,39**	0,45**	0,45**	0,49**	0,47**	0,61**	0,32**	0,39**	1				
16. Trustworthiness	-0,07	0,25*	0,46**	0,34**	0,08	0,55**	0,26*	0,41**	0,50**	0,63**	0,60**	0,20	0,42**	0,44**	0,37**	1			
17. Concreteness	-0,05	0,28*	0,39**	0,45**	0,16	0,22	0,47**	0,38**	0,51**	0,24**	0,35**	0,26*	0,25*	0,52**	0,31*	0,24	1		
18. Immediacy	-0,14	0,28*	0,50**	0,56**	0,32**	0,35**	0,43**	0,46**	0,35**	0,36**	0,47**	0,24*	0,39**	0,38**	0,23	0,36**	0,40**	1	
19. Outcome	-0,13	0,24*	0,58**	0,49**	0,15	0,24*	0,50**	0,28*	0,39**	0,39**	0,47**	0,28*	0,39**	0,34**	0,23	0,33**	0,42**	0,62**	1

Σημείωση: * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$



Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών και του έτους σπουδών των φοιτητών του δείγματος, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Spearman rho. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 24, δεν βρέθηκε στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ του έτους σπουδών των φοιτητών του δείγματος και των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών.

Πιν.24. Συνάφεια (Spearman rho) μεταξύ των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών και του έτους σπουδών των φοιτητών του δείγματος

	1	2	3	4
1. Έτος σπουδών	1			
2. Προσωπική Δέσμευση Personal Commitment	-0,19	1		
3. Διευκολυντικές Συνθήκες Facilitative Conditions	-0,16	0,62**	1	
4. Εμπειρογνωμοσύνη Συμβούλου Counselor Expertise	-0,13	0,53**	0,73**	1

Σημείωση: ** $p < 0,01$

Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών και του αριθμού των συνεδριών που έχουν ολοκληρώσει οι φοιτητές του δείγματος, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Spearman rho. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 25, βρέθηκε υψηλή θετική στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ του αριθμού συνεδριών που έχουν συμπληρώσει οι φοιτητές του δείγματος και της βαθμολογίας τους στην κλίμακα «Αποδοχή-Acceptance» ($\text{rho} = -0,38$, $p < 0,01$) και χαμηλή αρνητική στατιστικώς σημαντική συνάφεια με την κλίμακα «Ανοχή-Tolerance» ($r = -0,24$, $p < 0,05$).

Πιν.25. Συνάφεια (Spearman rho) μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών και του αριθμού συνεδριών που έχουν συμπληρώσει οι φοιτητές του δείγματος

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1.Αριθμός συνεδριών	1																		
2.Motivation	0,04	1																	
3.Openness	-0,16	0,43**	1																
4.Responsibility	0,02	0,32**	0,56**	1															
5.Realism	0,01	0,09	0,06	0,02	1														
6.Acceptance	0,38**	-0,03	0,28*	0,19	0,14	1													
7.Confrontation	-0,19	0,31**	0,31**	0,40**	0,32**	0,31**	1												
8.Directiveness	-0,13	0,15	0,20	0,22	0,41**	0,57**	0,38**	1											
9.Empathy	-0,13	0,23	0,32**	0,23	0,29*	0,46**	0,45**	0,49**	1										
10.Genuineness	-0,11	0,27*	0,42**	0,40**	0,09	0,53**	0,31**	0,39**	0,47**	1									
11.Nurturance	-0,19	0,09	0,45**	0,42**	0,15	0,56**	0,38**	0,57**	0,45**	0,48**	1								
12.Self-Disclosure	-0,24	0,09	0,17	0,12	0,29*	0,53**	0,52**	0,48**	0,42**	0,36**	0,38**	1							
13.Attractiveness	-0,23	0,04	0,33**	0,29*	0,07	0,48**	0,10	0,39**	0,20	0,42**	0,42**	0,20	1						
14.Expertise	0,06	0,22	0,38**	0,29*	0,24*	0,26*	0,31**	0,46**	0,47**	0,42**	0,45**	0,24*	0,20	1					
15.Tolerance	-0,24*	0,05	0,32**	0,26*	0,11	0,62**	0,39**	0,45**	0,45**	0,49**	0,47**	0,61**	0,32**	0,39**	1				
16.Trustworthiness	-0,02	0,25*	0,46**	0,34**	0,08	0,55**	0,26*	0,41**	0,50**	0,63**	0,60**	0,20	0,42**	0,44**	0,37**	1			
17.Concreteness	-0,21	0,28*	0,39**	0,45**	0,16	0,22	0,47**	0,38**	0,51**	0,24**	0,35**	0,26*	0,25*	0,52**	0,31*	0,24	1		
18.Immediacy	-0,05	0,28*	0,50**	0,56**	0,32*	0,35**	0,43**	0,46**	0,35**	0,36**	0,47**	0,24*	0,39**	0,38**	0,23	0,36**	0,40**	1	
19.Outcome	-0,13	0,24*	0,58**	0,49**	0,15	0,24*	0,50**	0,28*	0,39**	0,39**	0,47**	0,28*	0,39**	0,34**	0,23	0,33**	0,42**	0,62**	1

Σημείωση: * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$

Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών και του αριθμού συνεδριών που έχουν συμπληρώσει οι φοιτητές του δείγματος, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Spearman rho. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 26, βρέθηκε χαμηλή αρνητική στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ του αριθμού συνεδριών που έχουν συμπληρώσει οι φοιτητές του δείγματος και της βαθμολογίας τους στον παράγοντα «Διευκολυντικές Συνθήκες-Facilitative Conditions» ($\rho = -0,26, p < 0,05$).

Πίν.26. Συνάφεια (Spearman rho) μεταξύ των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών και του αριθμού συνεδριών που έχουν συμπληρώσει οι φοιτητές του δείγματος

	1	2	3	4
1. Αριθμός συνεδριών	1			
2. Προσωπική Δέσμευση Personal Commitment	-0,16	1		
3. Facilitative Conditions Διευκολυντικές Συνθήκες	-0,26*	0,62**	1	
4. Counselor Expertise Εμπειρογνωμοσύνη Συμβούλου	-0,07	0,53**	0,73**	1

Σημείωση: ** $p < 0,01$

Αλληλεπίδραση Κλιμάκων Ερωτηματολογίων

Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των κλιμάκων των Ερωτηματολογίων Ικανοποίησης και Αυτοεκτίμησης, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Pearson r. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 27, βρέθηκε υψηλή θετική στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ των κλιμάκων «Ικανοποίηση από το περιβάλλον» και «Εργασία-Work» ($r = -0,31, p < 0,01$).

Πιν.27. Συνάφεια (Pearson r) μεταξύ των κλιμάκων των ερωτηματολογίων Ικανοποίησης και Αυτοεκτίμησης

	1	2	3	4	5	6	7
1. Ικανοποίηση από τη διαδικασία	1						
2. Ικανοποίηση των αναγκών	0,60**	1					
3. Ικανοποίηση από το περιβάλλον	0,48**	0,37**	1				
4. Κλίμακα Εαυτός Self	-0,10	-0,19	-0,21	1			
5. Κλίμακα Εργασία Work	-0,02	-0,05	-0,31**	0,61**	1		
6. Κλίμακα Κοινωνικός Εαυτός Social Self	-0,10	-0,05	0,01	0,10	-0,16	1	
7. Κλίμακα Οικογένεια Home	0,10	0,04	-0,04	0,31**	0,35**	0,22	1

Σημείωση: ** $p < 0,01$

Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των κλιμάκων των ερωτηματολογίων Ικανοποίησης και Προσδοκιών, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Pearson r . Όπως φαίνεται στον Πίνακα 28, βρέθηκε χαμηλή θετική στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ της κλίμακας «*Ικανοποίηση τη διαδικασία*» και των κλιμάκων «*Κινητοποίηση-Motivation*» ($r = 0,27, p < 0,05$), «*Υπευθυνότητα-Responsibility*» ($r = 0,24, p < 0,05$) και «*Αυθεντικότητα-Genuineness*» ($r = 0,24, p < 0,05$).

Επίσης, βρέθηκε υψηλή θετική στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ της κλίμακας «*Ικανοποίηση αναγκών*» και των κλιμάκων «*Ανοικτοσύνη-Openness*» ($r = 0,31, p < 0,01$), «*Υπευθυνότητα-Responsibility*» ($r = 0,42, p < 0,01$), «*Αυθεντικότητα-Genuineness*» ($r = 0,38, p < 0,01$), «*Εμπειρογνωμοσύνη-Expertise*» ($r = 0,34, p < 0,01$) και «*Αμεσότητα-Immediacy*» ($r = 0,32, p < 0,01$). Επίσης βρέθηκε χαμηλή θετική στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ της κλίμακας «*Ικανοποίηση αναγκών*» και των κλιμάκων «*Κινητοποίηση-Motivation*» ($r = 0,24, p < 0,05$), «*Στοργή-Nurturance*» ($r = 0,27, p < 0,05$), «*Ελκυστικότητα-Attractiveness*» ($r = 0,30, p < 0,05$), «*Αξιοπιστία-Trustworthiness*» ($r = 0,30, p < 0,05$) και «*Αποτέλεσμα-Outcome*» ($r = 0,28, p < 0,05$).

Πιν.28. Συνάφεια (Pearson r) μεταξύ των κλιμάκων των ερωτηματολογίων Ικανοποίησης και Προσδοκιών

	Ικανοποίηση από Διαδικασία	Ικανοποίηση αναγκών	Ικανοποίηση από Περιβάλλον
Motivation	0,27*	0,24*	0,39**
Openness	0,20	0,31**	0,31**
Responsibility	0,24*	0,42**	0,21
Realism	-0,21	-0,17	0,07
Acceptance	-0,05	0,08	-0,07
Confrontation	0,09	0,16	0,12
Directiveness	-0,06	0,07	0,08
Empathy	-0,05	0,15	-0,07
Genuineness	0,24*	0,38**	0,19
Nurturance	-0,06	0,27*	0,02
Self-Disclosure	-0,10	-0,14	-0,01
Attractiveness	0,20	0,30*	0,04
Expertise	0,12	0,34**	0,17
Tolerance	-0,01	0,00	0,17
Trustworthiness	0,14	0,30*	-0,02
Concreteness	0,10	0,18	0,25*
Immediacy	0,10	0,32**	0,03
Outcome	0,08	0,28*	0,04

Σημείωση: * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$

Προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός και η κατεύθυνση της συνάφειας μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης και των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών, χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Pearson r . Όπως φαίνεται στον Πίνακα 29, βρέθηκε υψηλή θετική στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ του παράγοντα «Προσωπική Δέσμευση-*Personal Commitment*» και της κλίμακας «Ικανοποίηση των αναγκών» ($r = 0,41, p < 0,01$) και χαμηλή θετική στατιστικώς σημαντική συνάφεια με την κλίμακα «Ικανοποίηση από το περιβάλλον» ($r = 0,26, p < 0,01$).

Πιν.29. Συνάφεια (Pearson r) μεταξύ των κλιμάκων του Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης και των παραγόντων του Ερωτηματολογίου Προσδοκιών

	1	2	3	4	5	6
1. Ικανοποίηση από τη διαδικασία	1					
2. Ικανοποίηση των αναγκών	0,60*	1				
3. Ικανοποίηση από το περιβάλλον	0,48*	0,37**	1			
4. <i>Personal Commitment</i>	0,24	0,41**	0,26*	1		
5. <i>Facilitative Conditions</i>	0,08	0,21	0,13	0,61**	1	
6. <i>Counselor Expertise</i>	-0,10	0,18	-0,00	0,56**	0,72**	1

Σημείωση: ** $p < 0,01$

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ

Συζήτηση

Στόχος του παρούσας έρευνας ήταν να αναδείξει το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών που επισκέπτονται τα συμβουλευτικά κέντρα των πανεπιστημίων αλλά, κυρίως, να αναζητήσει παράγοντες που τυχόν επηρεάζουν ή/και διαμορφώνουν το κατά πόσο οι φοιτητές ικανοποιούνται ή όχι από τη συμβουλευτική που λαμβάνουν. Ως προς τον αρχικό στόχο, έγινε ανάλυση και εξετάστηκαν οι δημογραφικοί παράγοντες του δείγματος, το επίπεδο των προσδοκιών τους, ο βαθμός αυτοεκτίμησης, τόσο ξεχωριστά όσο και σε σχέση με την εξαρτημένη μεταβλητή της ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Η αρχική υπόθεση ήταν ότι η ικανοποίηση των φοιτητών θα επηρεάζεται θετικά από τον αριθμό των πραγματοποιημένων συνεδριών και το βαθμό αυτοεκτίμησης του δείγματος, δηλαδή ότι όσο θα αυξάνεται ο αριθμός των συνεδριών και η αυτοεκτίμηση τόσο θα αυξάνεται και η ικανοποίηση, ενώ θα επηρεάζεται αρνητικά από τις προσδοκίες, δηλαδή ότι θα μειώνεται όσο μεγαλύτερες είναι οι προσδοκίες του δείγματος. Τα ευρήματα ωστόσο της παρούσας έρευνας, δεν φαίνεται να επιβεβαιώνουν τις αρχικές υποθέσεις. Δεν φάνηκε να υπάρχει στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ των συνολικών σκορ των τριών ερωτηματολογίων.

Όπως παρουσιάστηκε και στην ανάλυση των δεδομένων, στην έρευνα συμμετείχαν 70 υποκείμενα, εκ των οποίων (81,4%) ήταν γυναίκες και 15 (19,6%) ήταν άνδρες. Το γεγονός αυτό δεν ξαφνιάζει καθώς και σε προηγούμενες έρευνες (Παπαδιώτη, Δήμου, Δαμίγος 1998-2004, Καλαντζί-Αζίζι 2004-2006) φαίνεται ότι από τους φοιτητές που προσέρχονται στα Συμβουλευτικά Κέντρα των Πανεπιστημίων υπερισχύουν οι γυναίκες. Ως προς το έτος σπουδών, η έρευνα επαληθεύει τη σημαντική εκπροσώπηση των δευτεροετών (21,4%) που είχαν αναδείξει προηγούμενες έρευνες (Παπαδιώτη, Δήμου, Δαμίγος 1998-2004, Καλαντζί-Αζίζι 2004-2006), ωστόσο τα μεγαλύτερα ποσοστά προέρχονται από τους τριτοετείς (24,3%) αλλά κυρίως από του φοιτητές που έχουν συμπληρώσει και το πέμπτο έτος σπουδών (35,7%). Ως συχνότεροι λόγοι που αρχικά οδήγησαν τους φοιτητές να επισκεφτούν τα Κέντρα αναφέρονται οι προσωπικές αναζητήσεις (68,6%), το υπερβολικό άγχος (52,9%), οι σχέσεις με τους άλλους (52,9%), οι επίμονες ενοχλητικές σκέψεις (41,4%) και προβλήματα ψυχολογικής διάθεσης (40%). Αντίστοιχα φαίνονται να είναι και τα προβλήματα που αναφέρονται και στον Απολογισμό

Δραστηριοτήτων των ετών 2003-2006 που πραγματοποίησε το Εργαστήριο Ψυχολογικής Συμβουλευτικής του Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Η ικανοποίηση των φοιτητών συνολικά από τις παρεχόμενες υπηρεσίες φαίνεται να κινείται σε υψηλές τιμές. Ωστόσο, υπάρχει μια μικρή διαφορά ανάμεσα στους Μ.Ο των τριών επιμέρους κλιμάκων του ερωτηματολογίου. Οι φοιτητές δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι από τη διαδικασία και το περιβάλλοντα χώρο ενώ λιγότερο ικανοποιημένοι αναφορικά με την ικανοποίηση των αναγκών τους. Δεδομένου ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος που προσήλθε στα Κέντρα αντιμετώπιζε προβλήματα που χρήζουν μακροχρόνιας εξειδικευμένης θεραπείας, χαμηλότερος βαθμός ικανοποίησης των αναγκών ενδέχεται να οφείλεται σε αυτό.

Ως προς τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος, ο βαθμός ικανοποίησης δεν φάνηκε να επηρεάζεται από την ηλικία και από το έτος σπουδών που διανύουν οι φοιτητές του δείγματος. Ωστόσο, ο παράγοντας φύλο φαίνεται να παίζει σημαντικό ρόλο στο κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι άνδρες και γυναίκες τόσο από τη διαδικασία όσο και από την κάλυψη των αναγκών τους. Οι γυναίκες εμφανίζουν υψηλότερο μέσο όρο (Μ.Ο 30,68) σε σύγκριση με τους άνδρες (Μ.Ο 28,38) στην κλίμακα «Ικανοποίηση από τη διαδικασία» και στην κλίμακα «Ικανοποίηση αναγκών (37,69 ν 34,15). Αντίστοιχα ευρήματα υπήρξαν και σε προηγούμενες έρευνες (Greenfield, 1983, Harris & Portner, 1998).

Έκπληξη προκαλεί ότι ο βαθμός ικανοποίησης, όπως προκύπτει από τις αναλύσεις, δεν επηρεάζεται από το αριθμό των συνεδριών που έχουν ολοκληρώσει οι φοιτητές. Σε προηγούμενες έρευνες (πχ. Greenfield, 1983) είχε αποδειχθεί ότι οι φοιτητές είναι λιγότερο ικανοποιημένοι στις πρώτες συνεδρίες ενώ η ικανοποίησή τους αυξάνεται όσο προχωρούν στη συμβουλευτική διαδικασία. Ένα τέτοιο εύρημα θα ήταν κατανοητό καθώς στις πρώτες συνεδρίες οι συμβουλευόμενοι, πέραν ίσως της αρχικής εκτόνωσης, λίγα έχουν κατανοήσει για τον σκοπό της συμβουλευτικής και ελάχιστες συνειδητοποιήσεις και αλλαγές έχουν επιτευχθεί προκειμένου να προσφέρουν ικανοποίηση και ανακούφιση. Αντιθέτως, όσο προχωράει η διαδικασία της συμβουλευτικής και το άτομο γνωρίζει τον εαυτό του και κατανοεί καλύτερα τον τρόπο που λειτουργεί, ο βαθμός ικανοποίησης θα έπρεπε να αυξάνεται. Τα ευρήματα της έρευνας δεν επαληθεύουν την παραπάνω υπόθεση.

Σε σχέση με την αυτοεκτίμηση πάλι η ικανοποίηση δεν βρέθηκε να έχει κάποια συνάφεια. Αν και ο μέσος όρος αυτοεκτίμησης του δείγματος ήταν αρκετά μικρός, τόσο στη

συνολική βαθμολογία του ερωτηματολογίου όσο και στις τέσσερις επιμέρους κλίμακες, δεν φάνηκε να είναι καθοριστικός παράγοντας στον προσδιορισμό του βαθμού ικανοποίησης. Ο Bjork (2006) είχε αποδείξει ότι ο χαμηλός βαθμός αυτοεκτίμησης οδηγεί σε χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης από θεραπευτικές παρεμβάσεις.

Το ερωτηματολόγιο που μελετά τις προσδοκίες είναι αυτό που έδωσε τα σημαντικότερα ευρήματα αναφορικά με την εξαρτημένη μεταβλητή της ικανοποίησης. Αν και οι συνολικές τιμές των δύο ερωτηματολογίων δεν φαίνεται να αλληλοεπιδρούν, ωστόσο οι επιμέρους κλίμακες του ερωτηματολογίου των Προσδοκιών εμφανίζονται να έχουν στατιστικώς σημαντική συνάφεια με τις κλίμακες του ερωτηματολογίου Ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα, η Ικανοποίηση από τη διαδικασία αυξάνεται όσο αυξάνεται η Κινητοποίηση και Υπευθυνότητα των φοιτητών από τη διάσταση Προσωπική Δέσμευση. Αυτό σημαίνει ότι οι φοιτητές του δείγματος είναι πιο ικανοποιημένοι από τη διαδικασία της συμβουλευτικής όσο περισσότερο πιστεύουν ότι οι ίδιοι θα κινητοποιήσουν τον εαυτό τους να παραμείνουν στη συμβουλευτική διαδικασία ακόμα και αν δεν δουν στην αρχή σίγουρα οφέλη ή η διαδικασία τους φαίνεται δυσάρεστη. Εδώ φαίνεται να επιβεβαιώνουν οι φοιτητές την βασική αρχή της συμβουλευτικής που αναφέρθηκε στην εισαγωγή, όπου οι πιθανότητες για θετική έκβαση της διαδικασίας αυξάνονται όταν τα άτομα αναλαμβάνουν την ευθύνη του εαυτού τους. Επίσης, η Αυθεντικότητα από τη διάσταση Διευκολυντικές συνθήκες φαίνεται να επιδρά θετικά στην Ικανοποίηση των φοιτητών από τη διαδικασία. Όσο πιο αυθεντικός είναι ο σύμβουλος, όσο πιο αληθινός είναι δίχως να φαίνεται ότι απλά κάνει μια δουλειά, δείχνοντας σεβασμό προς το συμβουλευόμενο τόσο πιο ικανοποιημένοι φαίνεται να είναι οι δέκτες των υπηρεσιών. Αξίζει να σημειωθεί εδώ ότι οι κλίμακες της Υπευθυνότητας του φοιτητή και της Αυθεντικότητας από τον σύμβουλο σημειώνουν τους πιο υψηλούς μέσους όρους στο Ερωτηματολόγιο των Προσδοκιών. Οι φοιτητές του δείγματος έχουν τις πιο υψηλές προσδοκίες στις κλίμακες που αφορούν αυτές τις δύο ποιότητες. Υψηλές λοιπόν προσδοκίες για προσωπική υπευθυνότητα και αυθεντικότητα του συμβούλου σημαίνουν και υψηλό βαθμό ικανοποίησης από τη διαδικασία.

Η ικανοποίηση των αναγκών των φοιτητών του δείγματος φαίνεται να επηρεάζεται από τις προσδοκίες σε πολλαπλό επίπεδο. Από τη διάσταση της Προσωπικής Δέσμευσης οι κλίμακες Ανοιχτοσύνη, Υπευθυνότητα, Ελκυστικότητα, Αμεσότητα, Κινητοποίηση και Αποτέλεσμα επιδρούν θετικά στην ικανοποίηση των αναγκών. Η προσωπική δέσμευση των φοιτητών στη διαδικασία, η θέληση να εμπλακούν δίχως υπεκφυγές των προβλημάτων τους και προφανώς το κατά πόσο οι υλοποίηση των προσδοκιών αυτών επιτεύχθει επηρεάζει την ικανοποίηση των

αναγκών τους. Σημαντική για την ικανοποίηση των αναγκών τους φαίνεται να είναι και η προσδοκία τους να βιώσουν θετικά συναισθήματα για το σύμβουλο, για παράδειγμα να τον συμπαθήσουν αλλά και να δημιουργείται ευχάριστο κλίμα κατά την ώρα των συνεδριών. Τέλος, η ικανοποίηση των αναγκών του δείγματος είναι άμεσα συνδεδεμένη με την κλίμακα Αποτέλεσμα των προσδοκιών. Όσο μεγαλύτερη είναι η προσδοκία για α. την καλύτερη κατανόηση του εαυτού και των άλλων, β. την καλλιέργεια της ικανότητας για αυτοβοήθεια στο μέλλον και γ. τη βελτίωση των σχέσεων και η ικανοποίηση της προσδοκίας αυτής σημαίνει μεγαλύτερη ικανοποίηση των αναγκών του ατόμου.

Ωστόσο, στην ικανοποίηση των αναγκών σημαντική θετική επιρροή ασκούν και οι κλίμακες Αυθεντικότητα, Στοργή, Αξιοπιστία και Εμπειρογνωμοσύνη του συμβούλου από τις διαστάσεις Διευκολυντικές Συνθήκες και Εμπειρογνωμοσύνη του συμβούλου. Οι φοιτητές προσδοκούν ότι ο σύμβουλος θα είναι ειλικρινής, θα τους σέβεται σαν άτομα, θα είναι άξιος εμπιστοσύνης και το πρόσωπο αναφοράς και ταυτόχρονα θα μπορεί να τους καθησυχάζει και να τους ενθαρρύνει. Όσο περισσότερο ο σύμβουλος διακρίνεται από αυτά τα χαρακτηριστικά, χαρακτηριστικά που αναφέρθηκαν στην εισαγωγή, τόσο περισσότερο φαίνεται να ικανοποιούνται οι ανάγκες των φοιτητών από τη συμβουλευτική που λαμβάνουν.

Σε αντίθεση λοιπόν με προηγούμενες έρευνες όπως για παράδειγμα του Bjork (2006) όπου βρέθηκε ότι τα χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης από θεραπευτική παρέμβαση συνδέονται με υψηλές προσδοκίες από τη θεραπευτική διαδικασία, στην παρούσα έρευνα υψηλές προσδοκίες φαίνεται πως οδηγούν σε υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από τη συμβουλευτική. Επιβεβαιώνοντας τη θεωρία πολλών προσεγγίσεων της Συμβουλευτικής, που θέτουν στο επίκεντρο τον συμβουλευόμενο ως βασικό συντελεστή για την θετική ή όχι έκβαση της διαδικασίας βρέθηκε ότι όσο υψηλότερες προσδοκίες έχουν οι φοιτητές στη διάσταση της Προσωπικής Δέσμευσης τόσο πιθανότερο είναι να ικανοποιηθούν οι ανάγκες τους και τα αρχικά αιτήματα για τα οποία επισκέφτηκαν το Συμβουλευτικό Σταθμό.

Προτάσεις και Περιορισμοί

Στην παρούσα έρευνα έγινε μια προσπάθεια ανίχνευσης του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών που επισκέπτονται τα συμβουλευτικά κέντρα των ελληνικών πανεπιστημίων καθώς και μια απόπειρα ανάδειξης κάποιων από των παραγόντων που επηρεάζουν το βαθμό αυτό. Τα ευρήματα πρέπει να ερμηνευτούν με επιφύλαξη καθώς το δείγμα ήταν μικρό και δεν είναι

αντιπροσωπευτικό για όλα τα συμβουλευτικά κέντρα που λειτουργούν στα ελληνικά πανεπιστήμια. Το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηματολογίων που συγκεντρώθηκαν προέρχονταν από φοιτητές του Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Κρίνεται αναγκαίο να επαναληφθούν παρόμοιες έρευνες με μεγαλύτερο δείγμα που να καλύπτει τα συμβουλευτικά κέντρα όλων των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων της χώρας και γιατί όχι να διερευνηθούν και άλλοι παράγοντες που ενδεχομένως συμβάλλουν στην ικανοποίηση ή όχι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες συμβουλευτικής.

Δεδομένου ότι λίγες έρευνες έχουν πραγματοποιηθεί που μελετούν την ικανοποίηση των φοιτητών από τη συμβουλευτική που λαμβάνουν και ακόμα λιγότερες έρευνες που διερευνούν τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση αυτή, η βιβλιογραφική ανασκόπηση είναι ελλιπής και αναχρονιστική. Η βιβλιογραφικές αναφορές φωτίζουν κυρίως τα αποτελέσματα ερευνών για την ικανοποίηση από θεραπευτικές παρεμβάσεις γενικά και όχι από τη συμβουλευτική διαδικασία, ενώ όσες αφορούν τη συμβουλευτική προέρχονται από μελέτες του εξωτερικού παρελθόντων χρόνων. Κρίνεται απαραίτητη η περαιτέρω προσέγγιση του θέματος δεδομένου του σημαντικού ρόλου που μπορεί να διαδραματίσουν τα συμβουλευτικά κέντρα των πανεπιστημίων στην βελτίωση της ψυχικής υγείας του φοιτητικού πληθυσμού. Ιδιαίτερως στη χώρα μας όπου οι δημοσιευμένες μελέτες που αφορούν την ικανοποίηση των φοιτητών από τη συμβουλευτική είναι σχεδόν ανύπαρκτες.

Βιβλιογραφία

- Abreu, J.M. (2000). Counseling expectations among Mexican American college students: The role of counsellor ethnicity. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 28, 130-143.
- Aegisdottir, S, & Gerstein, L.H. (2000). Icelandic and American students' expectations about counseling. *Journal of Counseling and Development*, 78, 44-53.
- Aegisdottir, S, & Gerstein, L.H., & Gridley, B.E. (2000). The factorial structure of the Expectations about Counseling Questionnaire-Brief Form: some serious questions. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 33, 3-20.
- Branden, N. (1969). *The Psychology of Self-Esteem*. Los Angeles: Nash Publishing
- Branden, N. (1970). *Breaking free*. Los Angeles: Nash Publishing.
- Barich, A. W. (2002). Client expectations about counseling. In G. S. Tryon (Ed.), *Counseling based on process research: Applying what we know* (pp. 27-65). Boston: Allyn & Bacon.
- Baumeister, R.F., Campbell, J.D., Krueger, J.I., Vohs, K.D. (2003). Does high self-esteem cause better performance, interpersonal success, happiness, or healthier lifestyles. *Psychological Science in the Public Interest*, Vol. 4 No.1, pp.1-44.
- Burns, B.J., Costello, E.J., Angold, A., Tweed, D., Stangl, D., Farmer, E.M.Z., & Erkanli, A. (1995). Children's mental health service use across service sectors. *Health Affairs* 14, 3:147-15
- Burns N, Grove S (1997) *The Practice of Nursing Research: Conduct, Critique and Utilization*. 3rd eds. WB Saunders Company, Philadelphia
- Brislin, R.W.(1970). Back Translation for Cross-Cultural Research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1, 185-216.
- Brislin, R.W. (1980). Translation and content analysis of oral and written material. In *Handbook of Cross-Cultural Psychology*, Vol.1, Harry, C.T. and Berry, J.W., eds. Boston: Allyn & Bacon. 389-444.
- Bjorck, C. (2006). *Self-image and Eating Disorders*, Stocholm: Karolinska Institutet
- Cervera, S., Lahortiga, F., Martinez-Gonzalez, M. A., Gual, P., Irala-Estevez, J., & Alonso, Y. (2003). Neuroticism and low self-esteem as risk factors for incident eating disorders in a prospective cohort study. *International Journal of Eating Disorders*, 33(3), 271-280.
- Coopersmith, S. (1967). *The Antecedents of Self-Esteem*. San Francisco, CA. W.H. Freeman.
- Coopersmith, S. (1981, 2002). *Self-esteem inventories*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Craig, S. S., & Hennessy, J. J. (1989). Personality differences and expectations about counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 401-407.

Creswell, J.W. (2003). *Research design. Qualitative, quantitative and mixed methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Christopoulos, A.L., Konstantinidou, M., Lambiri, V., Leventidou, M., Manou, T., Mavroidi, K., Pappas, V., & Tzoumalakis, L. (1997). University students in Athens: Mental health and attitudes toward psychotherapeutic intervention. In A. Kalantzi-Azizi, G. Rott & D. Aherne (Eds), *Psychological counselling in higher education: Practice and research* (pp. 176-191). Athens: FEDORA - Ellinika Grammata.

DeNeve, K. M., & Cooper, H. (1998). The happy personality: A meta-analysis of 137 personality traits and subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 124, 197-229.

Devai, M. K. (1990). The relationship of the development of types of self-concept in childhood to personality characteristics. In L. Oppenheimer (Ed.), *The self-concept: European perspectives on its development, aspects and applications*. Berlin: Springer-Verlag

Diener, E., & Diener, M. (1995). Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 653-663.

Donnellan, M.B., Tresniewski, K.H., Robins, R.W., Moffitt, T.E., & Caspi, A. (2005). Low self-esteem is related to aggression, antisocial behaviour, and delinquency. *Psychological Science*, 16, 328-335.

Douglas, S.P., Craig, C.S., (2007). Collaborative and Iterative Translation: An Alternative Approach to Back Translation, *Journal of International Marketing*, Vol.15, No.1, p.p. 30-43

Galassi, J.P., Grace, R.K., Martin, G.A., James, R.M., & Wallace, R.L. (1992) Client preferences and anticipations in career counseling: A preliminary investigation. *Journal of Counseling Psychology*, 39, 46-55.

Goldstein, A.P. (1962). *Therapist-patient expectations in psychotherapy*, New York: McMillan

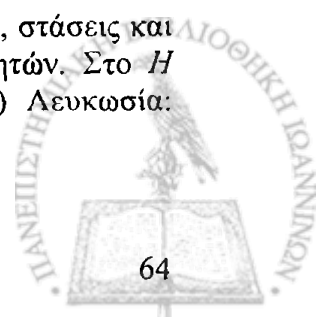
Greenfield, K.,T. (1983). The role of client satisfaction in evaluating University Counseling Services. *Evaluation and Program Planning*, Vol. 6, pp. 315-327

Elliott, M. (1996). Impact of work, family, and welfare receipt on women's self-esteem in young adulthood. *Social Psychology Quarterly*, 59, 80-95.

Εργαστήριο Ψυχολογικής Συμβουλευτικής Φοιτητών.(2006). *Απολογισμός Δραστηριοτήτων 2003-2006*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Ευθυμίου, Κ., Ευσταθίου, Γ., & Καλαντζή- Αζίζι, Α. (2001). Η ανάγκη για συμβουλευτική: Έρευνα στο φοιτητικό πληθυσμό. Στο *Εξελίσσεις στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό στην Αυγή του 21ου Αιώνα* (σσ. 234-244). Αθήνα: Ε.Κ.Ε.Π. (Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού).

Ευσταθίου, Γ., Ευθυμίου, Κ., & Καλαντζή- Αζίζι, Α. (2003). Ψυχολογικές ανάγκες, στάσεις και προσδοκίες φοιτητών σχετικά με τη λειτουργία συμβουλευτικών κέντρων φοιτητών. Στο *Η Ψυχολογία Σήμερα: κυπριακή και Ευρωπαϊκή Πραγματικότητα*. (σσ. 87 - 110) Λευκωσία: Σύνδεσμος Ψυχολόγων Κύπρου



Ευθυμίου, Κ., Ευσταθίου, Γ., Καλαντζή-Αζίζι, Α., (2007). *Πανελλήνια Επιδημιολογική Έρευνα Ψυχικής Υγείας στον Φοιτητικό Πληθυσμό*, Αθήνα: Τόπος

Griffiths, R.A, Beumont, P.J., Giannakopoulos, E., et al. (1999). Measuring self-esteem in dieting disordered patients: the validity of the Rosenberg and Coopersmith contrasted. *Journal of Eating Disorders*, 25, 227–231.

Gual, P., Perez-Gaspar, M., Martinez-Gonzales, M. A., Lahortiga, F., de Irala-Estevez, J., & Cervera-Enguix, S. (2002). Self-esteem, personality, and eating disorders: Baseline assessment of a prospective population-based cohort. *International Journal of Eating Disorders*, 31(3), 261-273.

Guindon, M. H. (2002). Toward Accountability in the Use of the Self-Esteem Construct. *Journal of Counseling & Development*, Spring 2002, 80, 204-214.

Hall, J.K., (1997). *Psychology History*. Ανασύρθηκε από www.muskingum.edu/~psych/psycweb/history/rogers.htm - 14k

Hardin, S.I., Subich, L.M., & Holvey, J.M. (1988). Expectancies in counseling in relation to premature termination. *Journal of Counseling Psychology*, 30, 37-40.

Harris, G., Poertner, J. (1998). *Measurement of Client Satisfaction*. University of Illinois

Heppner, P.P., & Dixon, D.N. (1981). A review of the interpersonal influence process in counseling. *Personnel and Guidance Journal*, 59, 542-550.

James, W. (1890/1963). *The principles of psychology*. New York: Holt, Rinehart, & Winston.

Jones A., D., (1996). *Cognitive Development and its relationship to expectations and preferences for counseling: A test of two models*, Simon Fraser University

Judge T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 80-92.

Καλαντζή - Azizi, A. (1998). *Η σημασία της Ψυχολογικής Συμβουλευτικής Φοιτητών*. Αλεξανδρούπολη: Γραφείο Διασύνδεσης Σπουδών και Σταδιοδρομίας του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης.

Καλαντζή-Αζίζι, Α., Rott, G., Τσιναρέλης, Γ., Χαρίλα, Ν. (1996). *Ψυχολογική Συμβουλευτική Φοιτητών*, Ευρωπαϊκή διάσταση- Ελληνική εμπειρία. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Κουνενού, Κ., & Διακογιάννης, Γ. (2002). *Η Πορεία της Παρέμβασης του Συμβουλευτικού Κέντρου στο χώρο του Πανεπιστημίου Πειραιώς τα Έτη 2000 & 2001*. Πειραιάς: Πανεπιστήμιου Πειραιώς.

Koch, L.C., Merz, M.A. (1995). Assessing Client Satisfaction in Vocational Rehabilitation Program Evaluation: A Review of Instrumentation. *Journal of Rehabilitation*.



Kuhn, S.,T. (1962). Στο Hussey, J. and R. Hussey (1997) Business Research: A Practical Guide for Undergraduate and Postgraduate Students (σελ. 47). London, Macmillan.

Kunkel, M.A. (1990). Expectations about counseling in relation to acculturation in Mexican-American and Anglo-American student samples. *Journal of Counseling Psychology*, 37, 286-292.

Kunkel, M.A., Hector, M.A., Coronado, E.G., & Vales, V.C. (1989). Expectations about counseling in Yucatan, Mexico: Toward a "Mexican psychology". *Journal of Counseling Psychology*, 36, 322-330.

Kyong, H.B., Fong, C., & Thomas, K. (1999). Korean international students' expectations about counseling. *Journal of College Counseling*, 2, 99-109.

Lane, G.G., Amy E. White, A.E. & Henson, R. K. (2002). Expanding Reliability Generalization Methods with KR-21 Estimates an RG Study of the Coopersmith Self-Esteem Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 62, 685.

Larsen, D.L., Attkisson, C.C., Hargreaves, W.A., & Nguyen, T.D. (1979). Assesment of client/patient satisfaction: Development of a general scale. *Evaluation and Program Planning*, 2, 197-207.

Lebour, J.L., (1983). Similarities and differences between mental health care evaluation studies assessing consumer satisfaction. *Evaluation and Program Planning*, 6, 237-245.

Leong, S. L., Leong, F. T. L., & Hoffman, M. A. (1987). Counseling expectations of rational, intuitive, and dependent decision-makers. *Journal of Counseling Psychology*, 34, 261-265.

LeVois, M., Nguyen, T.D., & Attkisson, C.C. (1981). Artifact in client satisfaction assessment: Experience in community mental health settings. *Evaluation and Program Planning*, 4, 139-150.

Lim, R., Patton, W., (2006).What do career counselors think their clients expect from their services? Are they right? *Australian Journal of Career Development*, 15(2):p.p. 32-41

Longo, D.A., Lent, R.W., & Brown, S.D. (1992). Social cognitive variables in the prediction of client motivation and attrition. *Journal of Counseling Psychology*, 39, 447-452.

Marsh, H. W., & Bailey, M. (1993). Multidimensional students' evaluations of teaching effectiveness. *Journal of Higher Education*, 64(1), 1-18.

McFarlin, D. B., Baumeister, R. F., & Blascovich, J. (1984). On knowing when to quit: Task failure, self-esteem, advice, and nonproductive persistence. *Journal of Personality*, 52, 138-155.

Misner C., Rapaport, R., (1987). Central Michigan University Counseling Center Evaluation. Educational Resources Information Center (ERIC).

Moore-Thomas, C., Lent, R.W., (2007). Middle School Students' Expectations about Counseling, *ASCA*, 10:4



Morrill, W. H., and Hurst, J. C. A preventative and developmental role for the college counselor. *The Counseling Psychologist*, 1971, 2(4), 90-95

Mruk, J., C. (2006). *Self-Esteem Research, Theory, and Practice*, Third Edition, Springer Publishing Company

Ναυρίδης, Κ., Δραγώνα, Θ., Μιλιαρίνι, Μ., Δαμίγος, Δ.(1990). Συμβουλευτικό κέντρο για τους φοιτητές του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων: Ένα μεταβατικό πλαίσιο για μια μεταβατική ηλικία. Ιωάννινα. Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων.

Neyer, F. J., & Asendorpf, J. B. (2001). Personality-relationship transaction in young adulthood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81, 1190–1204.

O'Connor, B. P., & Vallerand, R. J. (1998). Psychological adjustment variables as predictors of mortality among nursing home residents. *Psychology and Aging*, 13, 368-374.

Owens, T. J. (1994). Two dimensions of self-esteem: Reciprocal effects of positive self-worth and self-deprecation on adolescent problems. *American Sociological Review*, 59, 391-407.

Παλαιολόγου, Α.Μ. (2001). Προσανατολισμοί Κλινικής Ψυχολογίας. Αθήνα:Ελληνικά Γράμματα

Παπαδιώτη-Αθανασίου, Β., Δαμίγος Δ., (2003). Ανάγκες και Ψυχοκοινωνική Προσαρμογή φοιτητών/φοιτητριών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, *Περιοδικό Δωδώνη*, Τόμος ΛΒ΄, Μέρος τρίτο, σελ. 231-262

Παπαδιώτη-Αθανασίου, Β., Δήμου, Γ., Δαμίγος, Δ., (2006). Σ.ΚΕ.Π.Ι Συμβουλευτικό Κέντρο Πανεπιστημίου Ιωαννίνων, *Περιοδικό Ιρις*, Τεύχος 18, σελ. 20-25

Παπάνης, Ε. (2007), *Κέντρο Συμβουλευτικής και Ψυχολογικής Υποστήριξης για τους φοιτητές του Πανεπιστημίου Αιγαίου*. Ανασύρθηκε από την <http://penthileus.blogspot.com>

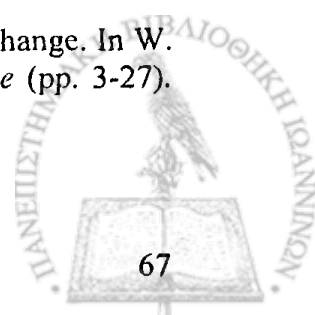
Pecnik, J. A., & Epperson, D. L. (1985). Analogue study of expectations for counseling as a function of client's and counselor's religious orientations. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 127-130.

Perianez, R., Villar, L., & Robinson, B. (2002). *Student Satisfaction in the University: A case study from Spain*. Educational Resources Information Center (ERIC).

Plowman, F., S. (2008). *Self-Esteem as a predictor outcome among women with eating disorders*. Brigham Young University

Prochaska, J. O., Norcross, J. C., Fowler, J. L., Follick, M. J., & Abrams, D. B. (1992). Attendance and outcome in a work-site weight control program: Processes and stages of change as process and predictor variables. *Addictive Behaviors*, 17, 35 - 45

Prochaska, J. Q., & DiClemente, C. C. (1986). Toward a comprehensive model of change. In W. R. Miller & N. Heather (Eds.), *Treating addictive behaviors: Processes of change* (pp. 3-27). New York: Plenum Press.



Prochaska, J. Q., & DiClemente, C. C. (1992). Stages of change in the modification of problem behaviors. In M. Hersen, R. M. Eisler, & P. M. Miller (Eds.), *Progress in behavior modification* (pp. 184-214). Sycamore, IL: Sycamore Press

Pyke, S., Minden, H., Senn, C.Y. (1987). *Counselling and Development Centre*. York University

Roberts, J. E., Gotlib, I. H., & Kassel, J. D. (1996). Adult attachment security and symptoms of depression: The mediating roles of dysfunctional attitudes and low self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 310-320.

Robins, R. W., Hendin, H. M., & Trzesniewski, K. H. (2001). Measuring global self-esteem: Construct validation of a single item measure and the Rosenberg Self-Esteem scale. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27, 151-161.

Robitschek, C., Hershberger, A., R., (2005). Predicting expectations about counseling: psychological factors and gender implications, *Journal of Counseling and Development*

Rogers, C.R. (1961). *On becoming a person*. London: Constable.

Roid G. H, Fitts W. H. (1988). *Tennessee Self-Concept Scale, Revised Manual*. Los Angeles: Western Psychological Services.

Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton NJ: Princeton University Press.

Satterfield, W.A., Buelow, S. A., Lyddon, W.J., Johnson, J. T. (1995). Client stages of change and expectations about counseling. *Journal of Counseling Psychology*, Vol 42(4), 476-478.

Sheppard, M. (1993). Client satisfaction, extended intervention and interpersonal skills in community mental health. *Journal of Advanced Nursing*, 18, 246-259

Smart, D., Sanson, A. & Prior, M. (1996). Connections between reading difficulty and behaviour problems: Testing temporal and causal hypotheses. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 24, 262-383.

Tinsley, H.E.A. (1982). *Expectations about counseling: Unpublished manual*

Tinsley, H.E.A., Bowman, S.L., & Barich, A.W. (1993). Counseling psychologists' perceptions of the occurrence and effects of unrealistic expectations about counseling and psychotherapy among their clients. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 46-52

Tinsley, H.E.A., Bowman, S.L., & Ray, S.B. (1988). Manipulation of expectancies about counseling and psychotherapy: Review and analysis of expectancy manipulation strategy and results. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 99-108.

Tinsley, H.E.A., & Harris, D.J. (1976). Client expectations for counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 23, 173-177.

Tinsley, H.E.A., Workman, K.R., & Kass, R.A. (1980). Factor analysis of the domain of client expectancies about counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 27, 561-570.



Vingilis, E., Wade, T. J., & Adlaf, E. (1998). What factors predict student self-rated physical health? *Journal of Adolescence*, 21, 83-97.

Wells, E. L., Marwell, G. (1976). *Self-esteem: Its conceptualization and measurement*. Beverly Hills, CA: Sage.

Whisman, M. A., & Kwon, P. (1993). Life stress and dysphoria: The role of self-esteem and hopelessness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, 1054-1060.

World Health Organization. (2000). *Client Satisfaction Evaluations*, Workbook 6, Brussels

Yuen, R.K.W., & Tinsley, H.E.A. (1981). International and American students' expectations about counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 26, 66-69.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Ερωτηματολόγιο Νεανικών Αναζητήσεων

ΑΥΣΤΗΡΩΣ ΑΝΩΝΥΜΟ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ!!!

(ΔΕΝ ΘΑ ΣΗΜΕΙΩΣΕΤΕ ΠΟΥΘΕΝΑ ΤΟ ΟΝΟΜΑ ΣΑΣ)

Αγαπητοί Φοιτητές, Αγαπητές Φοιτήτριες,

Σας παρακαλούμε να βοηθήσετε στη διεξαγωγή αυτής της έρευνας για την αποτύπωση των απόψεών σας σχετικά με το Φορέα Συμβουλευτικής που χρησιμοποιείτε. Απαντήστε ΕΛΙΑΚΡΙΝΑ σε ΟΛΕΣ τις ερωτήσεις που ακολουθούν, χωρίς να μείνετε επί πολύ σε κάποια, και δίνοντας ΑΥΘΟΡΜΗΤΕΣ αποκρίσεις. Οι απαντήσεις σας θα αποτελέσουν πολύτιμο υλικό για την έρευνα που πρώτη φορά διεξάγεται έτσι στο πεδίο αυτό. Ενδιαφέρουν μόνον οι ΔΙΚΕΣ ΣΑΣ, ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΑΠΟΨΕΙΣ. Εδώ ΔΕΝ υπάρχουν σωστές ή λανθασμένες απαντήσεις. Ενδιαφέρει ΜΟΝΟ Η ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ.

Είναι σημαντικό να απαντήσετε σε ΟΛΕΣ
ΑΝΕΞΑΙΡΕΤΩΣ ΤΙΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ,
δίχως παραλείψεις, καθώς η μετέπειτα
στατιστική ανάλυση **θα εξαιρέσει όσα**
ερωτηματολόγια βρεθούν με κενά,
και έτσι η συμβολή όσων παρέβλεψαν
απαντήσεις δυστυχώς θα ακυρωθεί. ☹☹☹



Παρακαλώ, απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις σημειώνοντας Χ ή αριθμό στο κουτάκι που ταιριάζει καλύτερα στη δική σας περίπτωση:

Ποιο το φύλο σας	Ανδρας	Γυναίκα:	Συμβαίνει να διατηρείτε <u>ώρα</u> έναν ερωτικό δεσμό;				Ποια ηλικία σας [με αριθμό:]
------------------	--------	----------	--	--	--	--	------------------------------

1 ^ο	2 ^ο	3 ^ο	4 ^ο	5 ^ο	5 ^ο +
----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	------------------

Ποιο έτος σπουδών διανύετε; (βάλτε κύκλο όπου αρμόζει)

Πόσες συναντήσεις (συνεδρίες) συμβουλευτικής έχετε συμπληρώσει; [βάλτε κύκλο όπου αρμόζει:]	1-5	6-10	11-15	16-20	20+
---	-----	------	-------	-------	-----

ΔΩΣΤΕ, ΠΑΡΑΚΑΛΩ, ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΗΜΕΙΩΝΟΝΤΑΣ ΑΡΙΘΜΟ ΟΠΟΥ ΑΡΜΟΖΕΙ:

Πόσα αδέλφια έχετε;

☐

Εάν ισχύει στη δική σας ζωή, πόσοι παλαιοί φίλοι θα λέγατε ότι σας έχουν απογοητεύσει;

☐

Πόσους στενούς φίλους τώρα;

☐

Εάν ισχύει στη δική σας ζωή, ποια ήταν η ηλικία σας όταν ίσως οι γονείς σας πήραν διαζύγιο;

☐

Με τι βαθμό τελείωσατε το λύκειο;

☐

Εάν ισχύει στη δική σας ζωή, πόσους ερωτικούς σας δεσμούς έχετε τερματίσει ως τώρα;

☐

Ποια η σειρά γέννησής σας;

☐

Είχατε τυχόν εμπειρίες απώλειας προσφιλούς προσώπου στην οικογένειά σας λόγω θανάτου;

☐

Ποιος ήταν αρχικά ο λόγος που επισκεφτήκατε το φορέα Συμβουλευτικής που χρησιμοποιείτε; [βάλτε Χ σε όλες περιπτώσεις σας αφορούν:]

☐ Προσωπικές αναζητήσεις

☐ Προβλήματα με την οικογένεια

☐ Εφιάλτες, ανήσυχος ύπνος

☐ Δυσκολίες προσαρμογής

☐ Οι σχέσεις με τους άλλους

☐ Ισχυρά παιδικά τραύματα

☐ Ακαδημαϊκές δυσκολίες

☐ Παλαιότερη διάγνωση ψυχολογικής φύσης

☐ Πρόσφατο τραύμα, σοκ,

☐☐

Υπερβολικό άγχος

☐☐

Έντονη κυκλοθυμική διάθεση, σαν κατάθλιψη

☐

ταραχή

☐

Επίμονες ενοχλητικές σκέψεις

Εάν οι παραπάνω απαντήσεις δεν σας καλύπτουν, παρακαλώ προσδιορίστε το λόγο για τον οποίο αρχικά επισκεφτήκατε το κέντρο:



ΟΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΣΑΣ συγκεκριμένα για τη Συμβουλευτική Διαδικασία: Βάλτε σε κύκλο το ΒΑΘΜΟ, στον οποίο καθεμιά από τις ακόλουθες δηλώσεις συμφωνούν λιγότερο (1), ή περισσότερο (5) με τις απόψεις σας. Κύκλος στο 1 σημαίνει ότι η δήλωση εκφράζει ελάχιστα την πεποίθησή σας, ενώ κύκλος στο 5 σημαίνει ότι η δήλωση εκφράζει σε μέγιστο βαθμό την αντίληψη που διαμορφώσατε.

1	2	3 : 'έτσι-κι-έτσι'	4	5
Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1 Η ποιότητα της συμβουλευτικής που δέχτηκα ήταν ικανοποιητική.				1 2 3 4 5
2 Έλαβα το είδος συμβουλευτικής που επιθυμούσα.				1 2 3 4 5
3 Ο χώρος όπου στεγάζεται το κέντρο δεν είναι εύκολα προσιτός.				1 2 3 4 5
4 Αν κάποιος φίλος/η μου αντιμετώπιζε κάποια δυσκολία, θα του πρότεινα να επισκεφτεί τον ίδιο φορέα.				1 2 3 4 5
5 Είμαι ικανοποιημένη/ος από τη συμβουλευτική στήριξη που έλαβα.				1 2 3 4 5
6 Δεν έλυσα προβλήματα που αντιμετώπιζα στις σχέσεις μου με τους άλλους.				1 2 3 4 5
7 Η διαδικασία της συμβουλευτικής με βοήθησε να αντιμετωπίσω πιο αποτελεσματικά τα προβλήματά μου.				1 2 3 4 5
8 Γενικά, είμαι ικανοποιημένος/η από τις υπηρεσίες στήριξης που έλαβα.				1 2 3 4 5
9 Το χρονοδιάγραμμα των ραντεβού δεν οργανώνεται με βάση το δικό μου ωρολόγιο πρόγραμμα.				1 2 3 4 5
10 Έμαθα καλύτερα τον εαυτό μου.				1 2 3 4 5
11 Δεν είμαι ικανοποιημένη/ος από τον/τη σύμβουλό μου.				1 2 3 4 5
12 Έλυσα πολλά προσωπικά μου προβλήματα.				1 2 3 4 5
13 Η συμβουλευτική που έλαβα δεν κάλυψε τις ανάγκες μου.				1 2 3 4 5
14 Έλαβα στήριξη για την αντιμετώπιση εκπαιδευτικών δυσκολιών.				1 2 3 4 5

15	Έμαθα καλύτερα το περιβάλλον στο οποίο κινούμαι.	1	2	3	4	5
16	Εάν αντιμετωπίζα ξανά μια δυσκολία στο μέλλον, δεν θα απευθυνόμουν στον ίδιο φορέα.	1	2	3	4	5
17	Το περιβάλλον είναι φιλικό και ευχάριστο.	1	2	3	4	5
18	Το προσωπικό δεν είναι εξυπηρετικό.	1	2	3	4	5

- 19 Μπορεί να μην έλυσα μεγάλο αριθμό θεμάτων, έλυσα όμως το πιο σημαντικό πρόβλημα που με απασχολούσε. 1 2 3 4 5
- 20 Ένωσα άνετα στο χώρο αναμονής. 1 2 3 4 5
- 21 Επιτέλους κάποιος ασχολήθηκε αποκλειστικά με μένα, κι αυτό είναι πολύ θετικό. 1 2 3 4 5

ΟΙ ΘΕΣΕΙΣ ΣΑΣ: Βάλτε κύκλο στο ΒΑΘΜΟ που η κάθε θέση συμφωνεί λιγότερο (1), ή περισσότερο (5) με τη στάση σας στη ζωή. Δείχνετε με 1 ότι η δήλωση αντανακλά ελάχιστα τη θέση σας, ενώ με 5 ότι εκφράζει σε μέγιστο βαθμό τον τρόπο που ενεργείτε.

1	2	3	4	5
Δεν με αντιπροσωπεύει	Με αντιπροσωπεύει λίγο	Άλλοτε ναι, άλλοτε όχι	Με αντιπροσωπεύει πολύ	Με αντιπροσωπεύει απόλυτα
1 Τα γεγονότα συνήθως δε με σκοτίζουν.				1 2 3 4 5
2 Το βρίσκω πολύ δύσκολο να μιλώ μπροστά σε ομάδα ανθρώπων.				1 2 3 4 5
3 Υπάρχουν πολλά πράγματα σχετικά με τον εαυτό μου που θα άλλαζα αν μπορούσα.				1 2 3 4 5
4 Μπορώ να παίρνω αποφάσεις χωρίς πολύ κόπο.				1 2 3 4 5
5 Είναι ευχάριστο να συναναστρέφεται κανείς μαζί μου.				1 2 3 4 5
6 Στενοχωριέμαι εύκολα στο σπίτι.				1 2 3 4 5
7 Μου παίρνει πολύ χρόνο να συνθησίου καινούργιες καταστάσεις.				1 2 3 4 5
8 Είμαι δημοφιλής σε ανθρώπους της ηλικίας μου.				1 2 3 4 5
9 Η οικογένειά μου συνήθως λαμβάνει υπόψη τα αισθήματά μου.				1 2 3 4 5
10 Υποχωρώ πολύ εύκολα.				1 2 3 4 5
11 Η οικογένειά μου περιμένει πάρα πολλά από μένα.				1 2 3 4 5
12 Είναι αρκετά δύσκολο να είναι κανείς εγώ.				1 2 3 4 5

το πρώτο βιβλίο είναι
το πρώτο βιβλίο που θα διαβάσεις



13	Όλα είναι υπερδεμένα στη ζωή μου.	1	2	3	4	5
14	Οι άνθρωποι γενικά προσέχουν και ακολουθούν τις ιδέες μου.	1	2	3	4	5
15	Έχω μικρή ιδέα για τον εαυτό μου.	1	2	3	4	5

1	2	3	4	5
Δεν με αντιπροσωπεύει	Με αντιπροσωπεύει λίγο	Άλλοτε ναι, άλλοτε όχι	Με αντιπροσωπεύει πολύ	Με αντιπροσωπεύει απόλυτα
16	Υπάρχουν φορές που θα ήθελα να εγκαταλείψω το σπίτι μου.			1 2 3 4 5
17	Συχνά νιώθω στενοχωρημένος/η με τις δραστηριότητες στις οποίες εμπλέκομαι.			1 2 3 4 5
18	Δεν είμαι εξίσου εμφανίσιμος/η, όπως οι περισσότεροι άνθρωποι.			1 2 3 4 5
19	Όταν έχω κάτι να πω, συνήθως το λέω.			1 2 3 4 5
20	Η οικογένειά μου με νιώθει.			1 2 3 4 5
21	Οι περισσότεροι άνθρωποι είναι πιο αξιανάπητοι από μένα.			1 2 3 4 5
22	Συνήθως νιώθω σαν 'να με σπρώχνει' η οικογένειά μου.			1 2 3 4 5
23	Συχνά αποθαρρύνομαι από τις δραστηριότητες στις οποίες εμπλέκομαι.			1 2 3 4 5
24	Συχνά εύχομαι να ήμουν κάποιος/α άλλος/η.			1 2 3 4 5
25	Δε μπορεί να στηριχτεί κανείς σε μένα.			1 2 3 4 5

*...θυμηθείτε, μη 'μένετε' πολύ σε κάθε δήλωση
(κάθε απάντησή σας συνοπλογίζεται με άλλες, κατά υποομάδες)
αποκριθείτε σύμφωνα και γοργά!*

ΟΙ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΣΑΣ: Βάλτε κύκλο στο ΒΑΘΜΟ που η κάθε δήλωση εκφράζει περισσότερο (7), ή λιγότερο (1) τις προσδοκίες σας από τη συμβουλευτική διαδικασία. Με 7 επισημαίνετε ότι η δήλωση αποδίδει πλήρως τις αναμονές σας από τη συμβουλευτική, ενώ με 1 δηλώνετε πως δεν προσδοκάτε κατά κανέναν τρόπο την περίπτωση που διατυπώνεται.

1	2	3	4	5	6	7
<u>Δεν έχω καμία</u> <u>τέτοια αναμονή</u>	Θα το περίμενα σε ελάχιστο βαθμό	Λίγο θα το περίμενα	Θα το ανέμενα ως ένα σημείο	Θα το περίμενα αρκετά	Θα το περίμενα σε μεγάλο βαθμό	<u>Θα το περίμενα</u> <u>οπωσδήποτε</u>

Κατά τη συμβουλευτική διαδικασία προσδοκώ να...

- 1 Συμπληρώσω μια σειρά από ψυχολογικά τεστ / ερωτηματολόγια. 1 2 3 4 5 6 7
- 2 Συμπαθήσω το σύμβουλο. 1 2 3 4 5 6 7
- 3 Δω έναν/μία ειδικευόμενο/η σύμβουλο. 1 2 3 4 5 6 7
- 4 Αποκτήσω κάποια εμπειρία σε νέους τρόπους επίλυσης προβλημάτων. 1 2 3 4 5 6 7
- 5 Εκφράσω ανοιχτά τα συναισθήματά μου αναφορικά με τον εαυτό μου και τα προβλήματά μου. 1 2 3 4 5 6 7
- 6 Καταλάβω το σκοπό της όλης διαδικασίας κατά τη συνέντευξη. 1 2 3 4 5 6 7
- 7 Κάνω εργασίες πέρα από την κυρίως διάρκεια των συμβουλευτικών συνεδριών. 1 2 3 4 5 6 7
- 8 Πάρω την ευθύνη για τη λήψη των αποφάσεών μου. 1 2 3 4 5 6 7
- 9 Μιλήσω για τις τρέχουσες ανησυχίες μου. 1 2 3 4 5 6 7
- 10 Εξασκηθώ μέσα από τη συμβουλευτική σχέση στο να σχετίζομαι ανοιχτά και ευλκιρνά με ένα άλλο άτομο. 1 2 3 4 5 6 7
- 11 Απολαύσω τις συνεντεύξεις μου με το σύμβουλο. 1 2 3 4 5 6 7
- 12 Εξασκήσω κάποια από τα πράγματα που θέλω να μάθω μέσα στη συμβουλευτική σχέση 1 2 3 4 5 6 7

- 13 Αποκτήσω καλύτερη κατανόηση για τον εαυτό μου και τους άλλους. 1 2 3 4 5 6 7
- 14 Μείνω στη διαδικασία για τουλάχιστον λίγες εβδομάδες, ακόμα και αν στην αρχή δεν δω σίγουρα οφέλη. 1 2 3 4 5 6 7
- 15 Συνεισφέρω όσο πιο πολύ μπορώ με το να εκφράζω τα συναισθήματά μου και να τα συζητώ. 1 2 3 4 5 6 7

1	2	3	4	5	6	7
<u>Δεν έχω καμία</u> <u>τέτοια αναμονή</u>	Θα το περίμενα σε ελάχιστο βαθμό	Λίγο θα το περίμενα	Θα το ανέμενα ως ένα σημείο	Θα το περίμενα αρκετά	Θα το περίμενα σε μεγάλο βαθμό	Θα το περίμενα <u>ολοσήμερο</u>
Κατά τη συμβουλευτική διαδικασία προσδοκώ επίσης να...						
16	Δω το σύμβουλο / τη σύμβουλο για περισσότερες από τρεις συνεδρίες.				1 2 3 4 5 6 7	
17	Απολαμβάνω να είμαι με τον / τη σύμβουλο.				1 2 3 4 5 6 7	
18	Μείνω στη συμβουλευτική ακόμα και αν μπορεί να είναι οδυνηρό και δυσάρεστο κατά καιρούς.				1 2 3 4 5 6 7	
19	Αισθανθώ αρκετά ασφαλώς με τον/ τη σύμβουλο για να πω τι πραγματικά αισθάνομαι.				1 2 3 4 5 6 7	
20	Δω την/τον σύμβουλο για μια μόνο συνεδρία.				1 2 3 4 5 6 7	
21	Πάω για συμβουλευτική μόνο αν έχω κάποιο σοβαρό πρόβλημα.				1 2 3 4 5 6 7	
22	Ανακαλύψω πως η συμβουλευτική σχέση θα βοηθήσει τον/τη σύμβουλο και εμένα να εντοπίσουμε προβλήματα, πάνω στα οποία έχω ανάγκη να δουλέψω.				1 2 3 4 5 6 7	
23	Αποκτήσω μεγαλύτερη ικανότητα να βοηθώ τον αυτό μου στο μέλλον.				1 2 3 4 5 6 7	
24	Ανακαλύψω ότι στη συμβουλευτική το πρόβλημά μου θα λυθεί μια για πάντα.				1 2 3 4 5 6 7	
25	Μη χρειαστώ συμβουλευτική ποτέ ξανά..				1 2 3 4 5 6 7	
26	Δω μία/έναν έμπειρη/ο σύμβουλο.				1 2 3 4 5 6 7	
27	Ανακαλύψω ότι το μόνο που χρειάζεται να κάνω είναι να απαντώ στις ερωτήσεις του/της συμβούλου.				1 2 3 4 5 6 7	
28	Βελτιώσω τις σχέσεις μου με τους άλλους.				1 2 3 4 5 6 7	
29	Φωτώ την/το σύμβουλο να μου εξηγήει τι εννοεί όποτε τυχόν δεν αντιληφθώ τι ειπώθηκε.				1 2 3 4 5 6 7	
30	Δουλέψω τις ανησυχίες μου και έξω και πέρα από τις συμβουλευτικές συνεδρίες.				1 2 3 4 5 6 7	



31 Ανακαλύψω ότι η συνεδρία δεν είναι ο χώρος για να φέρω τα προσωπικά μου προβλήματα. 1 2 3 4 5 6 7



ΕΔΩ, ΟΙ ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΙΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ/ΤΗ ΣΥΜΒΟΥΛΟ ΚΑΙ ΤΙΣ ΧΕΙΡΙΖΕΣΤΕ ΜΕ ΤΟΝ ΙΔΙΟ ΤΡΟΠΟ:

1	2	3	4	5	6	7
Δεν έχω καμία τέτοια <u>αναμονή</u>	Θα το περίμενα σε ελάχιστο βαθμό	Λίγο θα το περίμενα	Θα το ανέμενα ως ένα σημείο ..	Θα το περίμενα αρκετά	Θα το περίμενα σε μεγάλο βαθμό	Θα το περίμενα <u>οπωσδήποτε</u>

Προσδοκώ από την/το σύμβουλο να...

- 1 Μου εξηγεί τι πάει στραβά. σκαρφαλώνει, εδών βοηθάει να καθοριστούν οι ανάγκες σας, κι αλλιώς είναι πολύ σημαντικό!
- 2 Με βοηθήσει να προσδιορίσω και να ονομάσω τα συναισθήματά μου, ώστε να μπορώ καλύτερα να τα κατανοήσω. 1 2 3 4 5 6 7
- 3 Μου λέει τι να κάνω. 1 2 3 4 5 6 7
- 4 Ξέρει τι αισθάνομαι όταν δεν μπορώ να εκφράσω ακριβώς τι εννοώ. 1 2 3 4 5 6 7
- 5 Γνωρίζει πώς να με βοηθήσει. 1 2 3 4 5 6 7
- 6 Με βοηθήσει να εντοπίσω συγκεκριμένες καταστάσεις όπου έχω πρόβλημα. 1 2 3 4 5 6 7
- 7 Μου παρέχει ενθάρρυνση και καθησύχαση. 1 2 3 4 5 6 7
- 8 Με βοηθήσει να μάθω πώς αισθάνομαι βάζοντας για εμένα τα συναισθήματά μου σε λέξεις. 1 2 3 4 5 6 7
- 9 Είναι ένα «αληθινό» άτομο και όχι ένα άτομο που απλά κάνει μια εργασία. 1 2 3 4 5 6 7
- 10 Με βοηθήσει να ανακαλύψω ποια συγκεκριμένα στοιχεία της συμπεριφοράς μου σχετίζονται με τα προβλήματά μου. 1 2 3 4 5 6 7
- 11 Μου εμπνέει εφευρέσια και εμπιστοσύνη. 1 2 3 4 5 6 7
- 12 Με συμβουλεύει συχνά. 1 2 3 4 5 6 7
- 13 Είναι ελκρινής μαζί μου. 1 2 3 4 5 6 7
- 14 Είναι κάποιος/α, στον οποίο / στην οποία μπορώ να βασίζομαι. 1 2 3 4 5 6 7

- | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | Είναι φιλικός/ή και θερμός/ή απέναντί μου. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16 | Με βοηθήσει να λύσω τα προβλήματά μου. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17 | Συζητά τις στάσεις της/του και να τις σχετίζει με το πρόβλημά μου. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Προσδοκώ από την/το σύμβουλο επίσης να...

- 18 Μου παρέχει στήριξη. 1 2 3 4 5 6 7
- 19 Αποφασίζει ποιο θεραπευτικό σχέδιο είναι το καλύτερο. 1 2 3 4 5 6 7
- 20 Γνωρίζει πώς αισθάνομαι κάποιες φορές δίχως δική μου υποχρέωση να μιλήσω. 1 2 3 4 5 6 7
- 21 Να μιλάει όλο αυτός/ή. 1 2 3 4 5 6 7
- 22 Με σέβεται σαν άτομο. 1 2 3 4 5 6 7
- 23 Συζητά τις εμπειρίες του και να τις σχετίζει με τα προβλήματά μου. 1 2 3 4 5 6 7
- 24 Με επαινεί όταν παρουσιάζω βελτίωση. 1 2 3 4 5 6 7
- 25 Με κάνει να αναγνωρίσω και να αντιμετωπίσω τις διαφορές ανάμεσα σε αυτό που λέω και στο πώς συμπεριφέρομαι. 1 2 3 4 5 6 7
- 26 Μιλά ελεύθερα για τον εαυτό της/ του. 1 2 3 4 5 6 7
- 27 Μην έχει πρόβλημα στο να τα πηγαίνει καλά με τους ανθρώπους. 1 2 3 4 5 6 7
- 28 Με συμπαθεί. 1 2 3 4 5 6 7
- 29 Είναι κάποιος/α που μπορώ πραγματικά να εμπιστευτώ. 1 2 3 4 5 6 7
- 30 Με συμπαθεί παρά τα άσχημα πράγματα που γνωρίζει για εμένα. 1 2 3 4 5 6 7
- 31 Με κάνει να αναγνωρίσω και να αντιμετωπίσω τις διαφορές ανάμεσα στο πώς βλέπω εγώ τον εαυτό μου και στο πώς με βλέπουν οι άλλοι. 1 2 3 4 5 6 7
- 32 Είναι άτομο ήρεμο και ξέγνοιαστο. 1 2 3 4 5 6 7
- 33 Μου επισημαίνει τις διαφορές ανάμεσα σε αυτό που είμαι και σε αυτό που θέλω να γίνω. 1 2 3 4 5 6 7
- 34 Μου δίνει απλά πληροφορίες. 1 2 3 4 5 6 7
- 35 Να τα καταφέρνει καλά μέσα στον κόσμο. 1 2 3 4 5 6 7

ας, πρεσβυτέρους πάλι, 'εσκεκάρητε'· μὴ ἀφάντησιν γὰρ ΚΑΘΕ ὁμολογῆται,
 ὅτι εἶναι κοινὰ τῇ ἐκκλησίᾳ ἐκείνῃ· ἀλλὰ καὶ ἀκούσασθε τὸ πρῶτον· ὅτι ἄλλοι κενόν...
 Πᾶσι μὴ μὲν.



Εάν, πάντως, για κάποιο λόγο, επιλέγατε να μην συνεχίσετε τη συμβουλευτική διαδικασία
Σημειώστε αριθμό προτεραιότητας (1^ο, 2^ο, και 3^ο) για σας, σε τρεις (3) το πολύ λόγους:

- ☐ Ολοκλήρωσα τους αρχικούς στόχους μου
- ☐ Ικανοποίησα τις ανάγκες μου *εννοείται, η επεξεργασία των απαντή*
- ☐ Μετακομίζω σε άλλη πόλη
- ☐ Αποφοιτώ *θα γίνει με αυστηρή και απόλυτη ε*
- ☐ Νιώθω ότι οι ανάγκες μου δεν καλύπτονται από το φορέα
- ☐ Άλλη πιθανή εμβάθυνση δεν με ενδιαφέρει, ως εδώ εντάξει, αλλά αρκεί
- ☐ Η διεξοδική συζήτηση μπορεί να φέρει κι άλλα θέματα στην επιφάνεια, που να μην έ

Άλλοι λόγοι :

**ΜΗ ΔΙΣΤΑΣΕΤΕ ΝΑ ΔΩΣΕΤΕ ΤΗΝ ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΑΝΟΙΧΤΗ ΕΡΩΤΗ
ΜΕΓΑΛΗ ΑΞΙΑ:**

Πώς θα μπορούσε να βελτιωθεί ο φορέας κατά τη γνώμη σας;

Απαντήστε ελεύθερα, δηλώνοντας την οπτική σας, απαριθμώντας τις ιδέες σας, αποτυπώνον



Σας ευχαριστούμε για τη συμβολή σας !
Μην ξεχάσετε να επιστρέψετε άμεσα το ερωτηματολόγιο !

