

Θεματική Ενότητα 3:

Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Συγγραφέας: Evelyn Schlenk – Innovation in Learning Institute – www.ili.fau.de


Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης
 δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου της, το οποίο αντικατοπτρίζει τις απόψεις του
 συγγραφέα της και μόνο, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για
 οποιαδήποτε πιθανή χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Εκπαιδευτικό πρόγραμμα THERAPY 2.0 :

9 Θεματικές Ενότητες

1. Εισαγωγή

2. Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας



3. Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

4. Νομικά ζητήματα

5. Ηθικά ζητήματα των η-εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

6. Οικονομικά και χρηματοοικονομικά ζητήματα

7. Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

8. Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

9. Συμβουλευτική με τη χρήση ΤΠΕ για άτομα αιτούμενα πολιτικό άσυλο, πρόσφυγες και ασυνόδευτα ανήλικα άτομα

Επισκόπηση της Θεματικής Ενότητας

- Στην Ενότητα αυτή εξηγείται πώς η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) διευκολύνει την πρόσβαση νέων ομάδων-στόχων, και, ειδικώς των ψηφιακών γηγενών, σε συμβουλευτικές και ψυχοθεραπευτικές παρεμβάσεις.
- Επίσης, αναλύεται πώς η χρήση ΤΠΕ μπορεί να οδηγήσει σε άρση εξωτερικών εμποδίων πρόσβασης σε σχετικές υπηρεσίες και εσωτερικών αναστολών του πελάτη.
- Περαιτέρω, συζητούνται συνήθεις ανησυχίες συμβούλων/θεραπευτών για τη σχέση με τον πελάτη στη διαμεσολαβούμενη από υπολογιστή επικοινωνία, με βάση την επιστημονική έρευνα και πράξη.
- Η Ενότητα καταλήγει προτείνοντας να ακολουθείται μια υβριδική προσέγγιση κατά τις συμβουλευτικές/ ψυχοθεραπευτικές παρεμβάσεις.

Στόχοι της Θεματικής Ενότητας

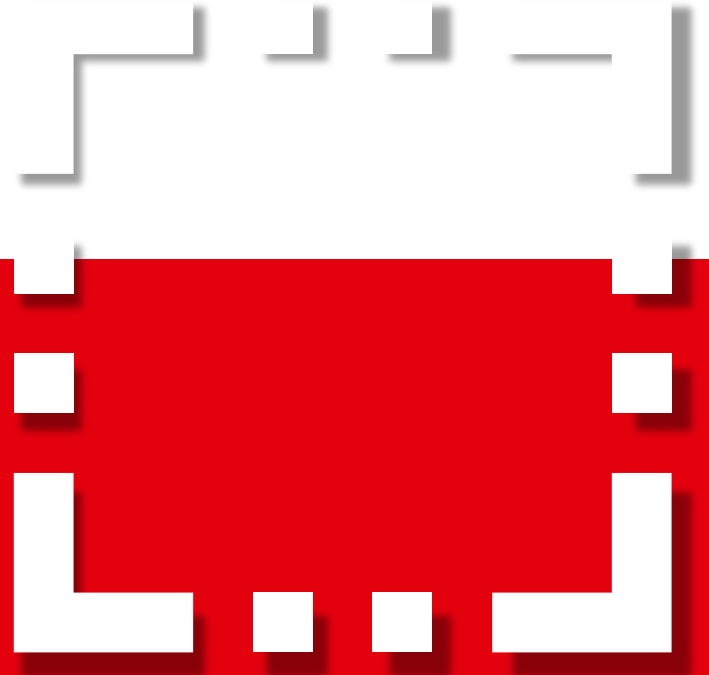


Με την ολοκλήρωση της Θεματικής Ενότητας, ο μαθητής θα είναι σε θέση να:

- ✓ γνωρίζει ποιες ομάδες χρηστών-πελατών προτιμούν ένα ευέλικτο πλαίσιο παροχής των συμβουλευτικών/ψυχοθεραπευτικών υπηρεσιών,
- ✓ αντιλαμβάνεται πώς οι κλασικές παρεμβάσεις προκαλούν συναισθήματα ανησυχίας στους πελάτες,
- ✓ κατανοεί πώς οι εσωτερικές αναστολές του πελάτη μπορούν να αρθούν με τη χρήση ΤΠΕ,
- ✓ αντιλαμβάνεται τις σχέσεις μεταξύ της χωρικής απόστασης επαγγελματία –πελάτη εξαιτίας της χρήσης υπολογιστή και της ψυχικής εγγύτητας, ανοιχτότητας, ειλικρίνειας και δέσμευσης,
- ✓ σταθμίζει τα οφέλη των βασιζόμενων-σε-κείμενο συμβουλευτικών/ψυχοθεραπευτικών παρεμβάσεων,
- ✓ κατανοεί τα οφέλη από τη χρήση υβριδικών μορφών Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας.

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή
- Υποενότητα 3.1: οι ΤΠΕ ως γέφυρα μεταξύ πελατών και επαγγελματιών
- Υποενότητα 3.2: Βαθμοί ελευθερίας στις διαμεσολαβούμενες από υπολογιστή σχέσεις
- Υποενότητα 3.3: Οφέλη των βασιζόμενων σε κείμενο συμβουλευτικών και ψυχοθεραπευτικών παρεμβάσεων



- 3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Εισαγωγή

Περίγραμμα Υποενότητας

- Τι αναφέρεται στις ειδήσεις για τις η-παρεμβάσεις;
- Ας ξεκινήσουμε με μερικές ερωτήσεις



3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Τι αναφέρεται στις ειδήσεις για τις η-παρεμβάσεις;

Schools turn to e-counseling to boost college admissions

tes - 17 August 2016

<https://www.tes.com/us/news/breaking-news/schools-turn-e-counseling-boost-college-admissions>

[ανακτήθηκε στις 21/11/2017]



Is online counselling safe?

The Telegraph – 11 Νοεμβρίου 2003

<http://www.telegraph.co.uk/news/health/3303282/Is-online-counselling-safe.html>

[ανακτήθηκε στις 21/11/2017]

Thousands go online for therapy. But does it work?

the guardian – 12 February 2017

<https://www.theguardian.com/society/2017/feb/12/online-therapy-thousands-but-does-it-work>

[21/11/2017]

Surge in online mental health appointments attacked by specialists

Independent – 20 March 2017

<http://www.independent.co.uk/life-style/health-and-families/health-news/online-therapy-mental-health-help-services-webcam-appointments-increase-messenger-nhs-depression-a7626496.html>

[ανακτήθηκε στις 21/11/2017]

3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Ας ξεκινήσουμε με μερικές ερωτήσεις...

Πώς θα ορίζατε τις η-παρεμβάσεις;

Γνωρίζετε κάποιον ή κάποια που να προσφέρει η-παρεμβάσεις;

Ποιο είναι το προσωπικό σας ενδιαφέρον για τις η-παρεμβάσεις;

3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Υποενότητα 3.1

Οι ΤΠΕ ως γέφυρα μεταξύ πελατών και επαγγελματιών

Περίγραμμα Υποενότητας

- Η κλασική προσέγγιση: επίσκεψη του πελάτη στο γραφείο/ιατρείο.
- Η πρόσωπο-με-πρόσωπο Συμβουλευτική και Ψυχοθεραπεία απαιτεί από τον πελάτη χωρική και χρονική ευελιξία.
- Άρση των χωροχρονικών περιορισμών μέσω των ΤΠΕ.
- Μείωση των πρακτικών εμποδίων πρόσβασης στην υπηρεσία μέσω των ΤΠΕ.
- Ποιες ομάδες χρηστών είναι πιθανό να ωφεληθούν περισσότερο;
- Μερικοί ακόμη καλοί λόγοι υπέρ της προσφοράς υπηρεσιών και διαδικτυακά.
- Τι προκαλεί σκεπτικισμό σε συμβούλους και θεραπευτές;
- Αναστολές του πελάτη μπροστά στην άμεση και απ'ευθείας επαφή με τον σύμβουλο/θεραπευτή.
- Η αποστασιοποίηση κατά την επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή και ο ουδός άγχους.



3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Η κλασική εμπειρία: επίσκεψη του πελάτη στο γραφείο/ιατρείο

Στην κλασική προσέγγιση, η ψυχολογική συμβουλευτική και/ή ψυχοθεραπεία επιτελούνται μέσω της πρόσωπο-με-πρόσωπο επικοινωνίας.

Το άτομο που επιθυμεί να λάβει συμβουλευτικές υπηρεσίες ή ψυχολογική βοήθεια μεταβαίνει

- στο γραφείο ή στο ιατρείο του επαγγελματία
- σε προσυμφωνημένο χρόνο

και συζητά με τον επαγγελματία τα θέματα που το απασχολούν.



3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Η πρόσωπο-με-πρόσωπο Συμβουλευτική και Ψυχοθεραπεία απαιτεί από τον πελάτη χωρική και χρονική ευελιξία



Αυτός ο τύπος επικοινωνίας απαιτεί από τον πελάτη να προσαρμοστεί στα χωρικά και χρονικά πλαίσια του συμβούλου/θεραπευτή.



Εάν ο πελάτης δεν έχει τη δυνατότητα μετάβασης στο γραφείο/ιατρείο του επαγγελματία και/ή δεν μπορεί να διαθέσει τον απαιτούμενο χρόνο, τότε δεν θα έχει πρόσβαση σε επαγγελματικές υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας.

3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Άρση των χωροχρονικών περιορισμών μέσω των ΤΠΕ

- Οι συμβατικοί χωροχρονικοί περιορισμοί μπορούν να αρθούν με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία.
- Μέσω της χρήσης υπολογιστών ή φορητών συσκευών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να θέσει ερωτήματα και να λάβει απαντήσεις όπου κι αν βρίσκεται, ακόμη και εκτός του ωραρίου λειτουργίας του γραφείου/ιατρείου.



3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Μείωση των πρακτικών εμποδίων πρόσβασης στην υπηρεσία μέσω των ΤΠΕ



Η ύπαρξη επαγγελματικού γραφείου/ιατρείου το οποίο λειτουργεί συνεχώς στο Διαδίκτυο και είναι επισκέψιμο ανά πάσα στιγμή ήδη μειώνει τα πρακτικά εμπόδια που υφίστανται για την πρόσβαση στην υπηρεσία.



Συζητήστε μεταξύ σας ποιες ομάδες χρηστών είναι πιθανόν να επωφεληθούν περισσότερο στην περίπτωση που δεν θα απαιτείται από αυτούς να προσέρχονται (σε τακτική βάση) σε καθορισμένο χρόνο, σε συγκεκριμένο γραφείο/ιατρείο.

3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Μπορείτε να συγκρίνετε τις απαντήσεις σας με τις δικές μας:

Ως νέες ομάδες χρηστών θεωρούνται ...

- άτομα με επαγγελματικές υποχρεώσεις πλήρους απασχόλησης, οι οποίες θέτουν χρονικούς περιορισμούς στη διαθεσιμότητά τους κατά τις συνήθεις ώρες λειτουργίας των γραφείων των συμβούλων/θεραπευτών,
- άτομα που ζουν σε αραιοκατοικημένες περιοχές και/ή σε περιοχές με μειωμένο πλήθος Κέντρων Βοήθειας και γραφείων επαγγελματιών συμβούλων και θεραπευτών,
- άτομα με περιορισμένες δυνατότητες μετακίνησης λόγω σωματικών αναπηριών, ή
- άτομα που βρίσκονται στο εξωτερικό και προτιμούν να λάβουν συμβουλευτικές και θεραπευτικές υπηρεσίες στη μητρική τους γλώσσα.



3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Μερικοί ακόμη καλοί λόγοι υπέρ της προσφοράς υπηρεσιών και διαδικτυακά

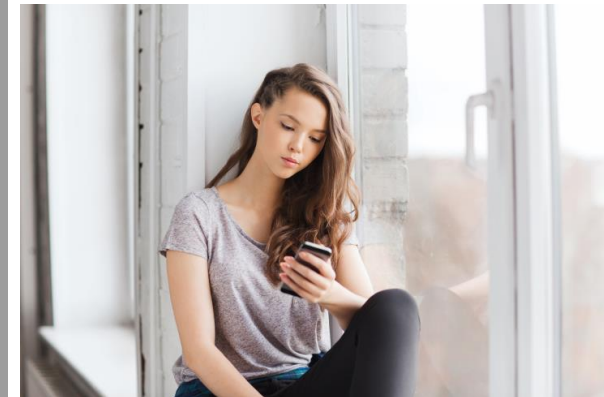


Η «γενιά του Internet» συνηθίζεται να ανατρέχει καθημερινά στον Παγκόσμιο Ιστό για ερωτήσεις κάθε είδους.

Μερικές μόνο αναζητήσεις και λίγα «κλικ» οδηγούν σε ιστότοπους με τη σχετική θεματολογία ή σε κοινότητες με παρόμοια ενδιαφέροντα.

Επεξηγήσεις ή αντιλήψεις που εντοπίζονται σε ιστότοπους χρησιμοποιούνται για πληροφόρηση, καθοδήγηση, λήψη αποφάσεων ή απλώς ως οδηγίες.

Προφανώς, οι ψηφιακοί γηγενείς χρησιμοποιούν τις ευκαιρίες που προσφέρει ο Παγκόσμιος Ιστός όχι μόνο για γενικά θέματα, όπως η μουσική, οι συνταγές και οι κατασκευές της κατηγορίας «Φτιάξτο μόνος σου», αλλά και για συναισθηματικά, οικογενειακά, σχολικά ή επαγγελματικά θέματα και προβλήματα.



3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Για ποιους λόγους σύμβουλοι και θεραπευτές αντιμετωπίζουν με σκεπτικισμό το θέμα της επέκτασης των επαγγελματικών τους υπηρεσιών σε μορφές επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή;

Πριν σας παρουσιάσουμε τους λόγους που εντοπίσαμε, θα θέλαμε από εσάς να συζητήσετε τις προσωπικές σας ανησυχίες με 3 άτομα που βρίσκονται στην αίθουσα.



Μοιραστείτε την ιστορία σας!



Κάθε ομάδα μπορεί να καταγράψει τα κύρια σημεία της συζήτησής της και στη συνέχεια να τα παρουσιάσει στην ολομέλεια. Να είστε δημιουργικοί.



3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Μπορείτε να συγκρίνετε τις απαντήσεις σας με τις δικές μας:

Σύμβουλοι και θεραπευτές αντιμετωπίζουν με σκεπτικισμό την επέκταση των υπηρεσιών τους σε μορφές επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή επειδή θεωρούν σημαντικά τα εξής χαρακτηριστικά της προσωπικής επαφής:

- Απ' ευθείας πρόσληψη μεγάλου πλούτου πληροφορίας από/σχετικά-με τον πελάτη μέσω ποικίλων αισθητηρίων οδών.
- Πρόσβαση σε μη λεκτική πληροφορία μέσω του τόνου της φωνής, εκφράσεων του προσώπου, μορφασμών, της αναπνοής, της στάσης σώματος, της ενδυμασίας, των κοσμημάτων, πιθανών οσμών...
- Άμεση αντίληψη και συζήτηση πιθανών ανακολουθιών μεταξύ του λόγου, της μη λεκτικής γλώσσας και της φυσικής παρουσίας.
- Δυνατότητα απόκρισης με αμεσότητα και ευαισθησία σε περίπτωση κρίσης με βάση την άμεση παρατήρηση του πελάτη.



Η άμεση και πολυπαραγοντική προσέγγιση του πελάτη αποτελεί ισχυρό σημείο της πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντησης.

3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Οι αναστολές του πελάτη μπροστά στην άμεση, απ' ευθείας συνάντηση με τον σύμβουλο/θεραπευτή

Η άμεση πρόσωπο-με-πρόσωπο επαφή δεν φαίνεται να είναι εξ' ίσου κατάλληλη για όλους τους πελάτες:



Πολλοί εν δυνάμει πελάτες μπορεί να βιώσουν ως εκφοβιστικό το γεγονός της άμεσης και σε πρώτη ανάγνωση χωρίς μεταμφιέσεις έκθεσής τους στην εκπαιδευμένη ματιά του συμβούλου/θεραπευτή.

Το γεγονός αυτό μπορεί να λειτουργήσει ως σοβαρός αποτρεπτικός παράγοντας στην αναζήτηση επαγγελματικής βοήθειας.

3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Η αποστασιοποίηση στην επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή οδηγεί σε ελάττωση του ουδού άγχους

Η παρεμβολή του μέσου κατά την επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή βοηθά στη δημιουργία μεγαλύτερης απόστασης μεταξύ πελάτη και συμβούλου/θεραπευτή, δρώντας ενισχυτικά στη συμβουλευτική/θεραπευτική διαδικασία.

Η δημιουργία μεγαλύτερης απόστασης συνεισφέρει στην ελάττωση του ουδού άγχους του πελάτη.



Θεωρείτε ως καλή πρακτική να χρησιμοποιούνται μορφές επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή για να αντιμετωπίζονται ντροπαλοί πελάτες;

Ή μήπως εκτιμάτε ως σημαντικό επίτευγμα της παρέμβασης να μπορέσει ο πελάτης να υπερβεί εαυτόν και να προσέρχεται σε πρόσωπο-με-πρόσωπο συναντήσεις;

Συζητήστε το θέμα.

3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Υποενότητα 3.2

Βαθμοί ελευθερίας στις διαμεσολαβούμενες από υπολογιστή σχέσεις

Περίγραμμα Υποενότητας

- Έλεγχος του βαθμού ανωνυμίας.
- Έλεγχος του χρόνου επικοινωνίας.
- Καθορισμός των διαύλων επικοινωνίας.
- Πόσο στενή, ειλικρινής, συνεκτική και δεσμευτική είναι η διαμεσολαβούμενη από υπολογιστή σχέση μεταξύ πελάτη και συμβούλου/θεραπευτή;
- Η εγγύτητα στην επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή
- Η ανοιχτότητα, ειδικά σε μορφές συμβουλευτικής/θεραπείας βασιζόμενες σε γραπτό λόγο.



3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Έλεγχος του βαθμού ανωνυμίας



Ένα από τα οφέλη που εκτιμούν ιδιαίτερα οι πελάτες στη διαδικτυακή επικοινωνία είναι ότι έχουν τη δυνατότητα να καθορίσουν οι ίδιοι το βαθμό ανωνυμίας τους.

Αναλόγως με τη συμβουλευτική/θεραπευτική διαδικασία είναι δυνατόν να παραμείνει κάποιος εντελώς ανώνυμος ή να υιοθετήσει ένα ψευδώνυμο.

3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Έλεγχος επί του χρόνου επικοινωνίας

Κατά τη διαδικτυακή επικοινωνία ο πελάτης βιώνει μεγαλύτερη αυτονομία στη ρύθμιση της συμβουλευτικής διαδικασίας από ότι σε μια πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντηση.

Ειδικά δε στην περίπτωση της ασύγχρονης Συμβουλευτικής (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικών forum) υπάρχει υψηλός βαθμός ελευθερίας στην επιλογή του κατάλληλου χρόνου επικοινωνίας:



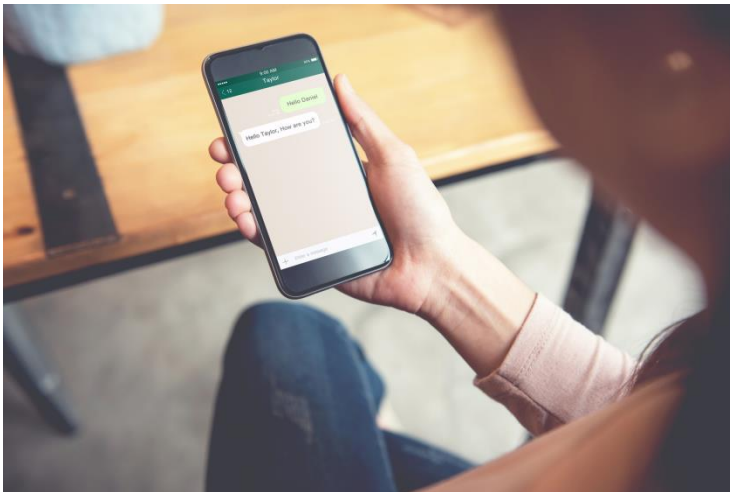
Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να αποφασίσει ο ίδιος για το χρόνο που θα αφιερώσει για να διατυπώσει ένα θέμα, για να το αποστείλει και για να διαβάσει την απάντηση. Μπορεί να ξαναδουλέψει τα κείμενα, να ρυθμίσει ο ίδιος τα διαστήματα της συμβουλευτικής παρέμβασης, και, εάν χρειαστεί, να αυξήσει τη συχνότητα της επικοινωνίας πιο εύκολα από ότι στις πρόσωπο-με-πρόσωπο συναντήσεις.

3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Καθορισμός των διαύλων επικοινωνίας

Η επικοινωνία μέσω συγκεκριμένων και προεπιλεγμένων καναλιών βοηθά τον πελάτη να έχει μια πιο χαλαρή στάση.

Ειδικά σε περιπτώσεις θεμάτων για τα οποία ο πελάτης βιώνει φόβο ή/και ντροπή, η επιλογή μιας μορφής διαδικτυακής επικοινωνίας που βασίζεται σε ανταλλαγή κειμένων διευκολύνει την κατάσταση.



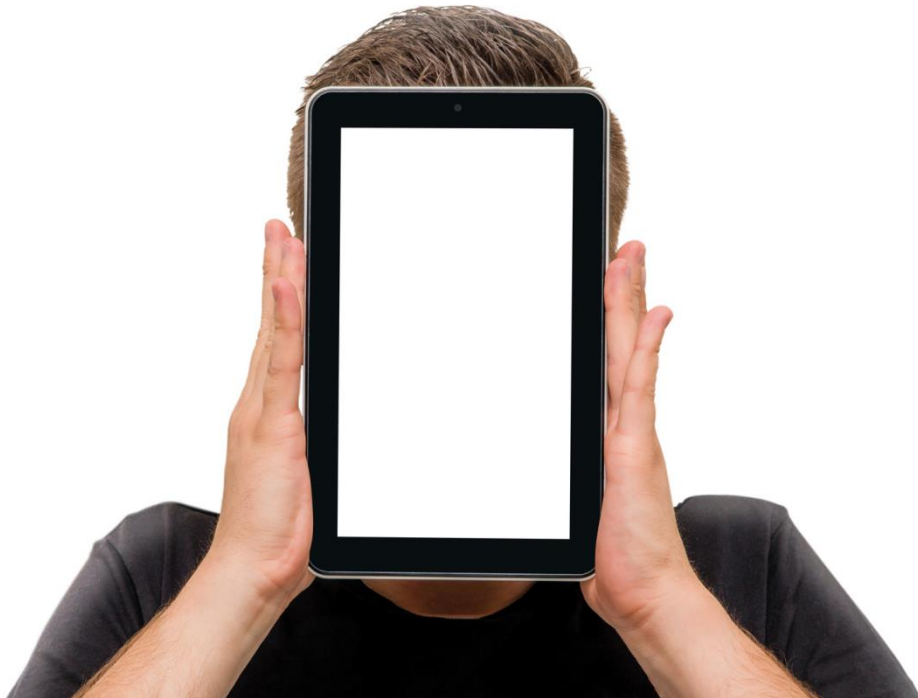
Τότε, είναι το πρόβλημα που αναδεικνύεται στο προσκήνιο και όχι το άτομο ως πλήρης φυσική παρουσία.

Σημείωση:

Περισσότερα στοιχεία για το θέμα παρουσιάζονται στη Θεματική Ενότητα 8 «Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις»

3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Πόσο στενή, ειλικρινής, συνεκτική και δεσμευτική είναι η διαμεσολαβούμενη από υπολογιστή σχέση μεταξύ πελάτη και συμβούλου/θεραπευτή;



*Ποια είναι η θέση σας;
Συζητήστε το θέμα.*

3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Η εγγύτητα στην επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή

Το παράδοξο της εξ' αποστάσεως εγγύτητας:

Η απόσταση κατά την επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή εξασθενεί το αίσθημα εγγύτητας, ωστόσο, διευκολύνει τον πελάτη να επιτρέψει στον μη φυσικώς παρόντα και πολλές φορές άγνωστο σύμβουλο/θεραπευτή να προσεγγίσει τα προσωπικά του βιώματα. (Βλ. Döring, 2003, σ. 367).

Η εμπειρία από την πράξη επιβεβαιώνει ότι οι διαδικτυακές συναντήσεις μπορούν να έχουν μεγάλη συναισθηματική ένταση. Οι δε πελάτες θεωρούν ευκολότερο – ειδικά στη συμβουλευτική μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου- να εξηγήσουν προβλήματα για τα οποία θα αδυνατούσαν ακόμη και να αναφέρουν σε μια τηλεφωνική συνομιλία.



Εκπλήσσεσθε; Έχετε προσωπική εμπειρία στο θέμα;

3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Η ανοιχτότητα, ειδικά σε μορφές συμβουλευτικής/θεραπείας βασιζόμενες σε γραπτό λόγο

Ειδικώς στη Συμβουλευτική/Ψυχοθεραπεία μέσω ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου, μπορεί να γίνει η υπόθεση ότι ο πελάτης, όντας σε **καθεστώς ανωνυμίας** και σε **απόσταση**, έχοντας τον **έλεγχο της επικοινωνίας**, έχοντας προκαθορίσει τα **κανάλια επικοινωνίας** και αποφασίζοντας σε μεγάλο βαθμό ο ίδιος για το **επίπεδο ανοιχτότητάς** του, αισθάνεται σε μεγάλο βαθμό ασφαλής, γεγονός που του επιτρέπει να αναφέρει ανοιχτά και να δουλέψει θέματα που του προκαλούν άγχος ή ντροπή σχετικά νωρίς στη διαδικασία.



*Ο πελάτης νιώθει ασφαλής να
βγάλει τη μάσκα και να δείξει το
πρόσωπό του.*



3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Υποενότητα 3.3

Οφέλη της βασιζόμενης σε κείμενο Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας

Περίγραμμα Υποενότητας

- Υψηλό επίπεδο αναστοχασμού
- Αποσαφήνιση και συναισθηματική ανακούφιση μέσω του αναστοχασμού
- Μόνιμη καταγραφή της συμβουλευτικής διαδικασίας
- Ανάπτυξη νέων επιπέδων κατανόησης
- Εξασκηθείτε!
- Αναστοχασμός: η πλευρά του πελάτη
- Αναστοχασμός: η πλευρά του συμβούλου
- Υβριδική Συμβουλευτική και Ψυχοθεραπεία



3

Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

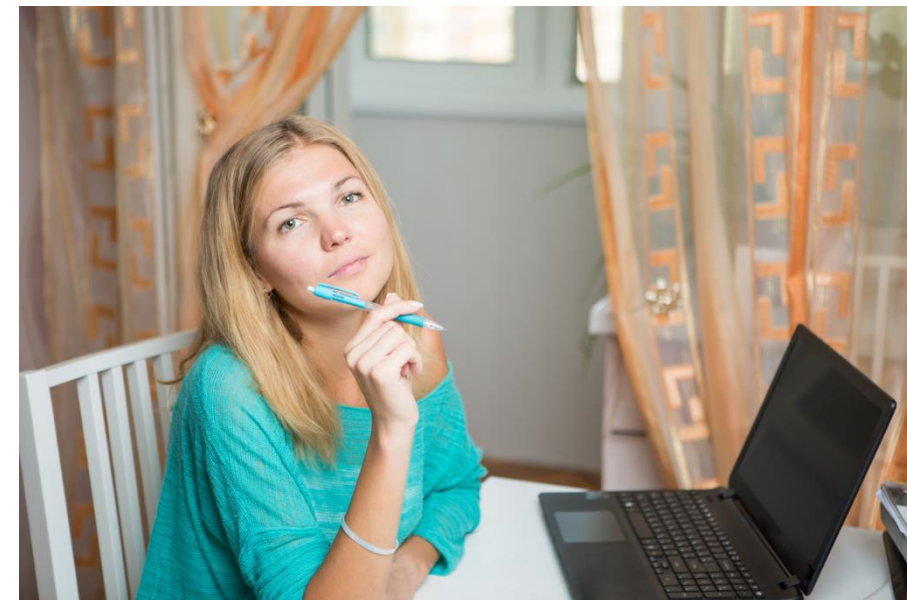
3.3 Οφέλη των
βασισμένων σε κείμενο
συμβουλευτικών και
ψυχοθεραπευτικών
παρεμβάσεων

Υψηλό επίπεδο αναστοχασμού

Η αποτύπωση σε γραπτό λόγο των εμπειριών του εσωτερικού κόσμου απαιτεί συγκέντρωση, σκέψη και αναστοχασμό.

Ο γράφων αναζητά τις κατάλληλες για την περίπτωση λέξεις, έννοιες και προτάσεις, ενώ, ταυτόχρονα αναλογίζεται ποιες πληροφορίες χρειάζεται ο σύμβουλος/θεραπευτής προκειμένου να κατανοήσει το πρόβλημα.

Συχνά, τα κείμενα ξαναδουλεύονται: επιλέγονται πιο κατάλληλες λέξεις, διαγράφονται ολόκληρες προτάσεις, αποσαφηνίζονται τα σημαντικά σημεία, ξαναγράφονται ολόκληρες ενότητες.



Καθώς τα γραπτά μένουν, έχουν πιο δεσμευτικό χαρακτήρα από τον προφορικό λόγο.

3

Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

3.3 Οφέλη των
βασιζόμενων σε κείμενο
συμβουλευτικών και
ψυχοθεραπευτικών
παρεμβάσεων

Αποσαφήνιση και συναισθηματική ανακούφιση μέσω του αναστοχασμού

Μια πολύτιμη συνέπεια της διαδικασίας συγγραφής είναι ότι ο πελάτης, μέσω της έντονης σκέψης, συχνά καταλήγει σε νέες, πιο εξελιγμένες ιδέες και απόψεις, επεξεργαζόμενος ο ίδιος τα θέματα που τον απασχολούν.

Αυτή η αποσαφήνιση συχνά οδηγεί σε μια πρώτη συναισθηματική ανακούφιση, ακόμη και πριν την επικοινωνία με τον σύμβουλο/θεραπευτή



3

Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

3.3 Οφέλη των
βασιζόμενων σε κείμενο
συμβουλευτικών και
ψυχοθεραπευτικών
παρεμβάσεων

Μόνιμη καταγραφή της συμβουλευτικής διαδικασίας

Από τη στιγμή που η διαδικτυακή Συμβουλευτική και Θεραπεία επιτελείται μέσω γραπτού λόγου, π.χ μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, διαδικτυακής συνομιλίας ή ηλεκτρονικών forum, το σύνολο της συμβουλευτικής και θεραπευτικής διαδικασίας μπορεί να καταγραφεί.

Ο σύμβουλος/θεραπευτής έχει τη δυνατότητα να διαβάσει τα κείμενα του πελάτη πολλές φορές και από διαφορετικές οπτικές γωνίες, αλλά, και ο πελάτης μπορεί να μελετήσει πολλές φορές τις γραπτές απαντήσεις του συμβούλου/θεραπευτή.



Ανάπτυξη νέων επιπέδων κατανόησης

Πολύ συχνά, η επανανάγνωση ενός κειμένου αναδεικνύει θέματα διαφορετικά από αυτά της πρώτης ανάγνωσης.

Η επανανάγνωση συντελεί στη βαθμιαία κατανόηση μιας πολύπλοκης απάντησης στην ολότητά της. Με αυτό τον τρόπο, ένα κείμενο μπορεί να αποτελεί πλούσια πηγή έμπνευσης ακόμη και μετά από ημέρες ή εβδομάδες.

Ομοίως, η ανασκόπηση του συνόλου της συμβουλευτικής διαδικασίας μπορεί να οδηγήσει σε κατανόηση των εξελικτικών βημάτων που έχουν γίνει μέχρι τη δεδομένη στιγμή.



3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία



Εξασκηθείτε!

1. Φανταστείτε τον εαυτό σας σε ρόλο πελάτη. Επινοήστε κάποιο πρόβλημα που θέλετε να θέσετε σε διαδικτυακό σύμβουλο. Μην επιλέξετε υπαρκτό προσωπικό σας πρόβλημα για αυτή την άσκηση.
2. Καταγράψτε το πρόβλημά σας σε χρόνο 15'. Ιδανικά, χρησιμοποιείστε έναν επεξεργαστή κειμένου σε Η/Υ και εκτυπώστε το κείμενο. Εάν αυτό δεν είναι εφικτό, γράψτε το χειρογράφως σε ένα φύλλο χαρτιού. Σημειώστε στο κείμενό σας κάποιο αναγνωριστικό σύμβολο.
3. Ο εκπαιδευτής συγκεντρώνει τα κείμενα και τα μοιράζει τυχαία στην ομάδα. Βεβαιωθείτε ότι δεν έχετε στα χέρια σας το δικό σας κείμενο και φανταστείτε τον εαυτό σας σε ρόλο διαδικτυακού συμβούλου ο οποίος δέχεται κάποιο αίτημα.
4. Διαβάστε το αίτημα και διαμορφώστε την απάντησή σας σε 30'. Ιδανικά, χρησιμοποιείστε έναν επεξεργαστή κειμένου σε Η/Υ και εκτυπώστε το κείμενο. Εάν αυτό δεν είναι εφικτό, γράψτε το χειρογράφως σε ένα φύλλο χαρτιού. Σημειώστε στο κείμενό σας το αναγνωριστικό σας σύμβολο.
5. Ο εκπαιδευτής συγκεντρώνει όλα τα κείμενα και, με τη βοήθεια των αναγνωριστικών συμβόλων, δίνει στον καθένα το κείμενο-αίτημά του και την αντίστοιχη απάντηση.
6. Φανταστείτε τον εαυτό σας και πάλι σε ρόλο πελάτη και διαβάστε την απάντηση στο αίτημά σας.

3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία



Αναστοχασμός της άσκησης: η πλευρά του πελάτη

- Πόσο εύκολο σας φάνηκε να διατυπώσετε το αίτημά σας;
- Ήταν επαρκής ο διαθέσιμος χρόνος;
- Γράψατε το κείμενό σας «με τη μία» ή το επαναδιατυπώνατε;
- Αισθανόσασταν ότι μπορούσατε να βρείτε τις κατάλληλες λέξεις;
- Ήταν εύκολο ή δύσκολο να γράφετε σε έναν ανώνυμο σύμβουλο;
- Πώς αισθανθήκατε όταν το κείμενο έφυγε από τα χέρια σας;
- Πώς αισθανθήκατε όταν λάβατε την απάντηση;
- Πόσο μακροσκελής ήταν η απάντηση;
- Θεωρείτε ότι η απάντηση ανταποκρινόταν στα ερωτήματά σας;
- Υπήρξαν ερωτήσεις που έμειναν αναπάντητες;
- Αισθάνεσθε ότι γίνατε κατανοητός;
- Αισθάνεσθε ότι λάβατε ενθάρρυνση για να συνεχίσετε να επικοινωνείτε κατ' αυτόν τον τρόπο με τον διαδικτυακό σύμβουλο;

3 Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία



Αναστοχασμός της άσκησης: η πλευρά του πελάτη

- Πώς αισθανθήκατε όταν λάβατε το αίτημα;
- Πόσο μακροσκελές ήταν το αίτημα;
- Είχατε σαφή εικόνα των γεγονότων;
- Τι συναισθήματα βιώνετε κατά την ανάγνωση του αιτήματος;
- Πόσες φορές διαβάσατε το αίτημα ή μέρη του;
- Σας φάνηκε δύσκολο ή εύκολο να διατυπώσετε την απάντησή σας;
- Ήταν επαρκής ο χρόνος που είχατε για να διατυπώσετε την απάντηση;
- Πόσο μακροσκελής ήταν η απάντηση;
- Γράψατε την απάντηση «με τη μία» ή την επαναδιατυπώνατε;
- Αισθανόσασταν ότι μπορούσατε να βρείτε τις κατάλληλες λέξεις;
- Ήταν εύκολο ή δύσκολο να γράφετε σε έναν ανώνυμο πελάτη;
- Πώς αισθανθήκατε όταν το κείμενο έφυγε από τα χέρια σας;
- Θα θέλατε να συνεχιστεί η επικοινωνία κατ' αυτόν τον τρόπο ή θεωρείτε ότι κάτι λείπει;

Σημείωση:

Περισσότερα στοιχεία για το πώς μπορείτε να κατανοείτε και να απαντάτε σε ένα αίτημα παρουσιάζονται στη Θεματική Ενότητα 8 «Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις»

Υβριδική Συμβουλευτική και Ψυχοθεραπεία

Τόσο η πρόσωπο-με-πρόσωπο επικοινωνία όσο και οι διαδικτυακές μορφές επικοινωνίας έχουν τις δικές τους ιδιαιτερότητες, οι οποίες μπορεί να είναι επωφελείς αλλά και να εγείρουν προκλήσεις τόσο για τους πελάτες όσο και για τους συμβούλους και θεραπευτές.

Ιδανική θεωρείται η προσέγγιση κατά την οποία ο επαγγελματίας προσφέρει στον πελάτη μια ποικιλία εύκολα προσβάσιμων μορφών Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας, και, έχοντας ο ίδιος επίγνωση των ιδιαιτεροτήτων κάθε μέσου επικοινωνίας, δουλεύει με ευέλικτο τρόπο, μαζί με τον πελάτη, ώστε να αναπτυχθούν βιώσιμες οδοί προς την προσωπική ανάπτυξη του πελάτη.



3

Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Ελέγξτε τις γνώσεις σας

1. Ποιοι περιορισμοί μπορούν να αρθούν με τη χρήση των νεότερων τεχνολογιών επικοινωνίας;
2. Ποιο από τα χαρακτηριστικά της διαδικτυακής επικοινωνίας αξιολογείται από τους πελάτες ως το πιο επωφελές;
3. Τι σημαίνει ο όρος «καθορισμός των διαύλων επικοινωνίας»;
4. Τι είναι το παράδοξο της εξ' αποστάσεως εγγύτητας;
5. Να αναφέρετε τα βασικά πλεονεκτήματα των παρεμβάσεων που βασίζονται σε ανταλλαγή γραπτών κειμένων.

Απαντήσεις

- 1. Εξωτερικοί περιορισμοί:** στην κλασική συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία απαιτείται από τον πελάτη να επισκέπτεται τον επαγγελματία σε καθορισμένο τόπο και χρόνο.
Εσωτερικοί περιορισμοί : ο φόβος του πελάτη να εκτεθεί στην έμπειρη ματιά του ειδικού και να είναι ορατός και διαφανής σε βαθμό μεγαλύτερο από αυτόν στον οποίο αισθάνεται άνετα κατά την έναρξη της συμβουλευτικής/θεραπευτικής σχέσης.
- 2. Η Ανωνυμία/ψευδωνυμία**
- 3. Κατά τον καθορισμό των διαύλων επικοινωνίας** μόνο ένα τμήμα της πληροφορίας μεταδίδεται μέσω προεπιλεγμένου διαύλου. Επί παραδείγματι, σε ένα γραπτό αίτημα δεν υπάρχει καθόλου πληροφορία για τις εκφράσεις του προσώπου, τους μορφασμούς, τον τόνο της φωνής κτλ.
- 4. Το παράδοξο της εξ' αποστάσεως εγγύτητας:** η απόσταση κατά την επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή εξασθενεί το αίσθημα εγγύτητας της πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντησης, ωστόσο, διευκολύνει τον πελάτη να επιτρέψει στον μη φυσικώς παρόντα και πολλές φορές άγνωστο σύμβουλο/θεραπευτή να προσεγγίσει τα προσωπικά του βιώματα.
- 5. Τα πλεονεκτήματα των παρεμβάσεων που βασίζονται σε ανταλλαγή γραπτών κειμένων :** υψηλότερος βαθμός αναστοχασμού, αποσαφήνιση και συναισθηματική ανακούφιση μέσω του αναστοχασμού, μόνιμη καταγραφή της συμβουλευτικής διαδικασίας, ανάπτυξη νέων επιπέδων κατανόησης μέσω της επανανάγνωσης των κειμένων.

Βιβλιογραφία

- Döring, N. (2003). Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage). Hogrefe: Göttingen
- Döring, N. (2013): Modelle der Computervermittelten Kommunikation. In Kuhlen, R., Semar, W. & Strauch, D. (Eds.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. 6. Ausgabe. Walter de Gruyter: Berlin
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014): Einführung Onlineberatung und –therapie. Ernst Reinhardt Verlag: München
- Engelhardt, E.M. & Storch, S. D. (2013): Was ist Onlineberatung? – Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. Published in: e-beratungsjournal.net, 9. Jahrgang, Heft 2, Artikel 5, Oktober 2013
- Engelhardt, E.M. & Reindl, R. (2016): Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? Published in: E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung. Ausgabe 02/2016
- Hancock, J. (2004): Deception and Design: The impact of communication technology on lying behavior. Conference Paper. Conference: Proceedings of the 2004 Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI 2004, Vienna, Austria, April 24 - 29, 2004. https://www.researchgate.net/publication/221515900_Deception_and_design_The_impact_of_communication_technology_on_lying_behavior [30.05.2017]
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz - Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Klett-Cotta: Stuttgart
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (Eds.) (2009): Handbuch Online-Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht: Göttingen
- Petzold, M. (2006): Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. Published in: e-beratungsjournal.net, 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 6, September 2006
- Thiery, H. (2014): Telematisierung des Alltags und der Beratung. Philosophische und mediensoziologische Skizzen zu den Möglichkeitsbedingungen digital vermittelter Beratung und Therapie. Published in: e-beratungsjournal.net, 10. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2, Oktober 2014
- Wenzel, J. (2015): Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt – Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung von Medien. Published in: e-beratungsjournal.net, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2015

3

Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

Σημείωμα Αναφοράς

Έργο: Therapy 2.0

Συντονιστής: media k GmbH, Goethestr. 10, D-97980 Bad Mergentheim,
phone +497931 99 27 30, fax +49 7931 99 27 31

URL: <https://www.ecounselling4youth.eu>

Αριθμός έργου: 2016-1-DE02-KA202-003245

Πρόγραμμα χρηματοδότησης: Erasmus+

Συγγραφέας της Θεματικής Ενότητας 3 – Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και την Ψυχοθεραπεία

Evelyn Schlenk – contact: : Evelyn.Schlenk@ili.fau.de

© Εικόνες

- Africa Studio, alphaspirit, alphaspirit_1, Andrey Apoev, Elnur, fotoscool, freshidea, georgerudy, golubovny, koya979, nuclear_lily, oatawa, pathdoc, pathdoc_1, photographee.eu, Scanrail, Sebastian, sebra, Stillfx, Syda Productions, tai111, Trueffelpix, vege, vege_1, velin Radkov, Wayhome Studio – Fotolia.com
- Microsoft Clipart Gallery
- Pixabay CC0 Creative Commons



Erasmus+



Το παρόν έργο διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά-Μη Εμπορική Χρήση-Παρόμοια Διανομή 4.0 Διεθνής Έκδοση.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου της, το οποίο αντικατοπτρίζει τις απόψεις του συγγραφέα της και μόνο, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε πιθανή χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Οι εταίροι του έργου Therapy 2.0

Germany		media k GmbH (Koordinator) Dr. Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner • Therapy2.0@media-k.eu • + 49 7931 99 27 30
Germany		Innovation in Learning Institute – University of Erlangen-Nuremberg Evelyn Schlenk • Evelyn.Schlenk@ili.fau.de • + 49 9131 856 1111
Slovenia		Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potentialov Sonja Bercko Eisenreich • sonja.bercko@eu-integra.eu • + 38 659 013 2641
Croatia		Sveuciliste u Rijeci, Medicinski Fakultet Dr. Tanja Franciskovic / Dr. Marina Crepulja • tanja.franciskovic@medri.uniri.hr • + 38 591 2000 000
Iceland		Iceland Academy of the Arts Björg Jóna Birgisdóttir • bjorg@lhi.is • + 354 552 4000
Austria		Wissenschaftsinitiative Niederösterreich Dr. Wolfgang Eisenreich • office@wissenschaftsinitiative.at • + 43 676 944 5447
Portugal		Instituto Politecnico do Porto Dr. Regina Silva • ras@eu.ipp.pt • + 351 222 061
Greece		GUnet Akadimaiko Diadiktyo Pantelis Balaouras / Constantinos Tsibanis • costas@noc.uoa.gr • + 30 210 7275603

Τέλος της Θεματικής Ενότητας



Συγχαρητήρια!
Έχετε ολοκληρώσει αυτήν τη Θεματική Ενότητα!