

Θεματική Ενότητα 8:

# Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

Συγγραφέας: Evelyn Schlenk – Innovation in Learning Institute – [www.ili.fau.de](http://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 παρούσα Θεματική Ενότητα παρουσιάζονται προσόντα που πρέπει να διαθέτει ο επαγγελματίας της Συμβουλευτικής/Ψυχοθεραπείας προκειμένου να προσφέρει τις υπηρεσίες του μέσω του Διαδικτύου, και οι κατ' ελάχιστον απαιτήσεις που οδηγούν στην πιστοποίηση, στις γερμανόφωνες χώρες.
- Επίσης, με δεδομένο ότι η πλέον διαδεδομένη μορφή διαδικτυακής παρέμβασης είναι αυτή που επιτελείται μέσω κειμένων, αναλύονται οι σχετικές δεξιότητες που πρέπει να έχει ο επαγγελματίας.
- Παρουσιάζονται ορισμένα στοιχεία από την Ερμηνευτική, τα οποία μπορούν να βοηθήσουν τους επαγγελματίες να διαχειρίζονται καλύτερα τις παρεμβάσεις μέσω κειμένων.
- Παρατίθεται σχετική πρόταση της Ερμηνευτικής, αυτή των 4 φίλτρων.

# Στόχοι της Θεματικής Ενότητας

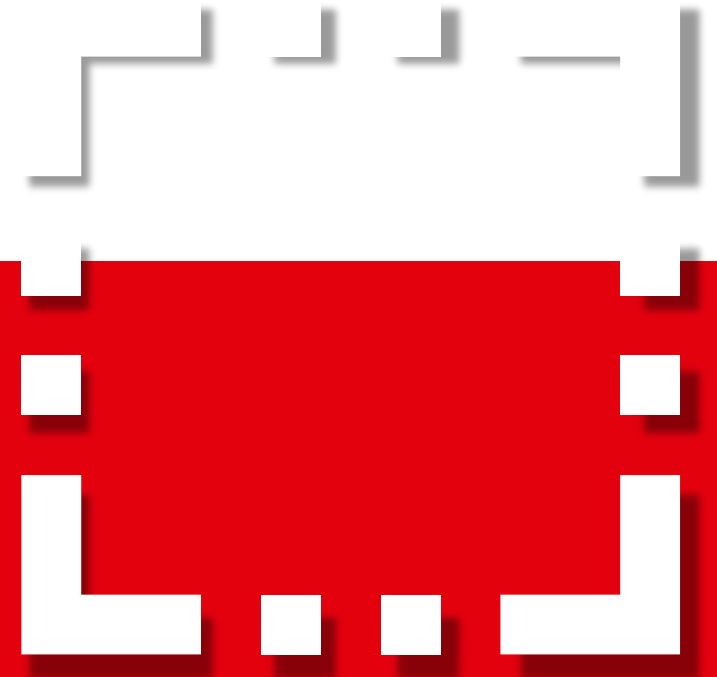


Με την ολοκλήρωση της Θεματικής Ενότητας ο μαθητής θα είναι σε θέση να

- ✓ γνωρίζει τα κατ' ελάχιστον απαιτούμενα προσόντα διαδικτυακών παρεμβάσεων
- ✓ έχει επίγνωση του γεγονότος ότι η ίδια λέξη δημιουργεί διαφορετικούς συνειρμούς σε διαφορετικούς ανθρώπους, και των επιπτώσεων στις παρεμβάσεις μέσω κειμένων,
- ✓ κατανοεί τη διαδικασία αμοιβαίας κατανόησης στην επικοινωνία μέσω κειμένων,
- ✓ είναι σε θέση να αναλύει ένα γραπτό αίτημα με βάση τη μέθοδο των 4 φίλτρων.

# Περιεχόμενα

- Εισαγωγή
- Υποενότητα 8.1: Βασικές και επιπρόσθετες απαιτήσεις πιστοποίησης στη διαδικτυακή Συμβουλευτική και Ψυχοθεραπεία
- Υποενότητα 8.2: Ειδικά χαρακτηριστικά της διαμεσολαβούμενης από υπολογιστή γραπτής επικοινωνίας
- Υποενότητα 8.3: Γράφων και αναγνώστης έχουν διαφορετικούς ορίζοντες κατανόησης
- Υποενότητα 8.4: Ερμηνευτική – Μία θεωρία κατανόησης κειμένων
- Υποενότητα 8.5: Η κατά την Ερμηνευτική διαδικασία κατανόησης κειμένου στην πράξη



## 8 Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

# Εισαγωγή

### Περίγραμμα Υποενότητας

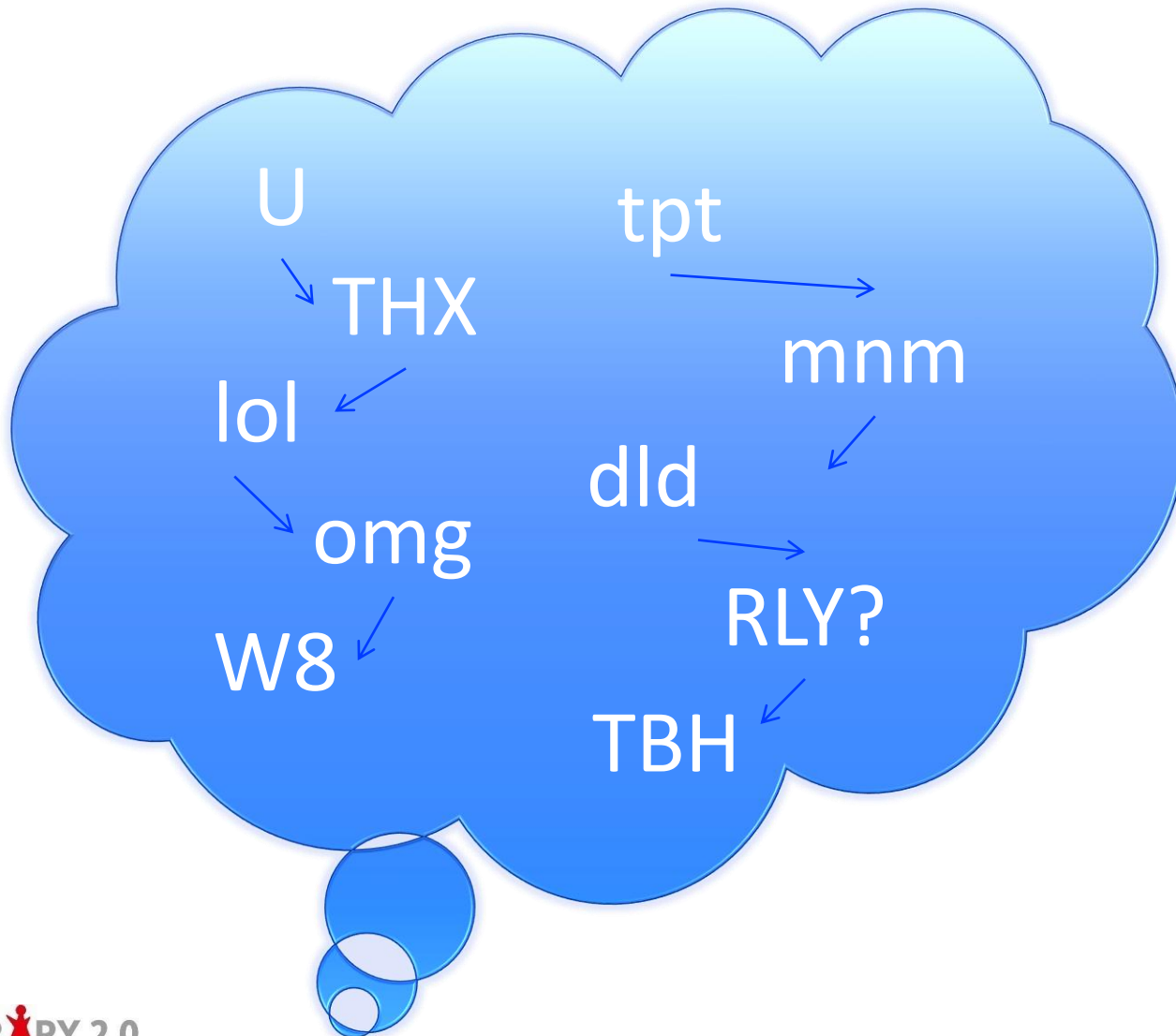
- Κουίζ: Τι σημαίνει;
- Μερικές ερωτήσεις προς συζήτηση

CONTENT



## 8 Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

## Τι σημαίνει;



## Μερικές ερωτήσεις προς συζήτηση!

1. Πώς θα ορίζατε τις η-παρεμβάσεις;

2. Γνωρίζετε κάποιον που να προσφέρει η-παρεμβάσεις;

3. Γιατί ενδιαφέρεστε για τις η-παρεμβάσεις;



## 8 Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

### Υποενότητα 8.1

# Βασικές και επιπρόσθετες απαιτήσεις πιστοποίησης στη διαδικτυακή Συμβουλευτική και Ψυχοθεραπεία

### Περίγραμμα Υποενότητας

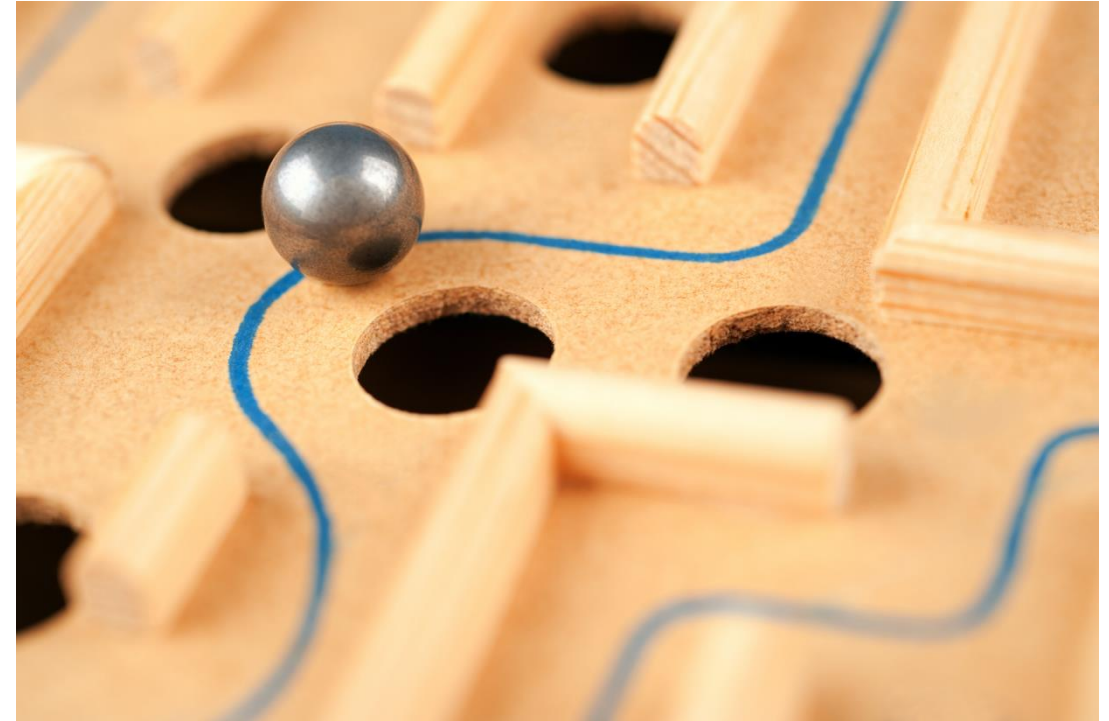
- Οι διαθέσιμοι πόροι και οι επιθυμητές λύσεις ως γνώμονες της διαδικτυακής συμβουλευτικής
- Εγχειρίδια θεραπείας στη διαδικτυακή ψυχοθεραπεία
- Οι κατ' ελάχιστον απαιτήσεις πιστοποίησης των διαδικτυακών συμβούλων και θεραπευτών



## Οι διαθέσιμοι πόροι και οι επιθυμητές λύσεις ως γνώμονες της διαδικτυακής συμβουλευτικής

Μεγάλος αριθμός συμβούλων ασκούν το έργο τους με γνώμονα τους πόρους που υπάρχουν διαθέσιμοι και τις λύσεις στις οποίες στοχεύουν. Ο τρόπος αυτός:

- ενισχύει την ανάπτυξη νέων τρόπων δράσης,
- ενεργοποιεί τους πόρους των πελατών,
- ενθαρρύνει τους πελάτες να κάνουν τα δικά τους ανεξάρτητα βήματα στη διαδικασία της αλλαγής,
- ενισχύει την αυτοπραγμάτωση,
- συνεισφέρει στην αύξηση του αισθήματος αυτο-αποτελεσματικότητας
- προωθεί την ανάπτυξη της αυτονομίας.





## Οι κατ' ελάχιστον απαιτήσεις πιστοποίησης των διαδικτυακών συμβούλων και θεραπευτών

Προς το παρόν, δεν υπάρχουν γενικώς αποδεκτά πρότυπα, αλλά, όλο και περισσότεροι οργανισμοί (πανεπιστήμια, επαγγελματικές ενώσεις, επαγγελματικά επιμελητήρια, εκκλησιαστικοί και κοινωνικοί φορείς και οργανισμοί ασφάλισης) συμμετέχουν στο διάλογο.

Με βάση την αναφορά Reindl (2015), οι επαγγελματίες που ενδιαφέρονται να εφαρμόσουν διαδικτυακές μεθόδους παρέμβασης θα πρέπει να:

- κατέχουν πιστοποίηση στη Συμβουλευτική/Ψυχοθεραπεία,
- αποκτήσουν επιπλέον πιστοποίηση στη διαδικτυακή Συμβουλευτική/Ψυχοθεραπεία (όπου είναι διαθέσιμη),
- κατέχουν πιστοποίηση για την ομάδα-στόχο στην οποία απευθύνονται
- γνωρίζουν το νομικό πλαίσιο της διαδικτυακής συμβουλευτικής ή/και ψυχοθεραπείας της χώρας τους.



## 8 Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

### Υποενότητα 8.2

# Ειδικά χαρακτηριστικά της διαμεσολαβούμενης από υπολογιστή γραπτής επικοινωνίας

#### Περίγραμμα Υποενότητας

- Τα διαδικτυακά αιτήματα εκφράζονται κυρίως μέσω γραπτού λόγου-απαιτούν υψηλού βαθμού ικανότητες ανάγνωσης και γραφής
- Απώλεια ερμηνευτικών βοηθημάτων στη διαμεσολαβούμενη από υπολογιστή γραπτή επικοινωνία

CONTENT



## Τα διαδικτυακά αιτήματα εκφράζονται κυρίως μέσω γραπτού λόγου- απαιτούν υψηλού βαθμού ικανότητες ανάγνωσης και γραφής

Παρά το γεγονός ότι τα νέα τεχνολογικά μέσα προσφέρουν πολλαπλές επιλογές επικοινωνίας, στην πράξη, οι διαδικτυακές παρεμβάσεις επιτελείται κυρίως μέσω κειμένων.

Τα όρια του φάσματος εκτείνονται «από την απλή προετοιμασία κειμένων για τον ιστότοπο μέχρι αλληλεπιδραστικές μορφές διαδικτυακής συμβουλευτικής και θεραπείας, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η διαδικτυακή συνομιλία, τα ηλεκτρονικά fora και τα SMS [Eichenberg & Kühne (2014)].



*Συνεπώς, διαδικτυακοί σύμβουλοι και θεραπευτές θα πρέπει να έχουν υψηλού βαθμού ικανότητες ανάγνωσης και γραφής προκειμένου να προσφέρουν με επιτυχία τις υπηρεσίες τους.*

## Απώλεια ερμηνευτικών βοηθημάτων στη διαμεσολαβούμενη από υπολογιστή γραπτή επικοινωνία (I)

Η κλασική, **πρόσωπο-με-πρόσωπο** συνάντηση συμβουλευτικής παρέμβασης ή ψυχοθεραπείας είναι **πλούσια τόσο σε λεκτική όσο και σε μη-λεκτική πληροφορία**. Σύμβουλοι και οι θεραπευτές αξιολογούν την πληροφορία που λαμβάνουν από διάφορες αισθητήριες οδούς βασιζόμενοι στην εμπειρία τους από παρόμοιες καταστάσεις, συνδυάζουν τα επιμέρους στοιχεία και, χρησιμοποιώντας τις εντυπώσεις τους ως ανατροφοδότηση, συνθέτουν τη μεγάλη εικόνα.



Σε πλαίσια επικοινωνίας όπως αυτό της **Συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου**, η πρόσληψη μη λεκτικών στοιχείων επικοινωνίας είναι ήδη πιο περιορισμένη: **η επιπλέον οπτική πληροφορία απουσιάζει**. Ωστόσο, ακουστικά σήματα όπως *η γλώσσα, η διάλεκτος, το τραύλισμα, η αναπνοή, το κλάμα, οι θόρυβοι στο υπόβαθρο, το γένος, η κατά προσέγγιση ηλικία κτλ.* μπορούν να γίνουν αντιληπτά, να ερμηνευθούν και να γίνουν θέμα συζήτησης.

## Απώλεια ερμηνευτικών βοηθημάτων στη διαμεσολαβούμενη από υπολογιστή γραπτή επικοινωνία (II)



Στην περίπτωση των κειμένων που δημιουργούνται με ηλεκτρονικά μέσα, οποιαδήποτε πηγή επιπλέον πληροφορίας απουσιάζει και μόνον οι γραπτές λέξεις λειτουργούν ως σύνδεσμοι μεταξύ του συμβούλου/θεραπευτή και του ατόμου που ζητά τις υπηρεσίες του.

Ακόμη και η μορφή του ηλεκτρονικού κειμένου – σε αντίθεση με το χειρόγραφο – δεν μπορεί να λειτουργήσει ερμηνευτικά, καθώς οι ρυθμίσεις του γράφοντος, όπως το είδος, το μέγεθος και το χρώμα της γραμματοσειράς, το υπόβαθρο, το πλαίσιο, οι αλλαγές γραμμής, οι κατάλογοι, οι πίνακες, τα *emoticons* και τα σχήματα ενδέχεται να εμφανίζονται εντελώς διαφορετικά στη συσκευή του αναγνώστη.

😊 => J

😐 => K

😞 => L

Παράδειγμα:  
Ορισμένα  
*emoticons* μπορεί  
να εμφανίζονται  
ως γράμματα



## 8 Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

### Υποενότητα 8.3

# Γράφων και αναγνώστης έχουν διαφορετικούς ορίζοντες κατανόησης

#### Περίγραμμα Υποενότητας

- Τα κείμενα ως προσεγγιστικές ερμηνείες των πολύπλευρων εσωτερικών καταστάσεων
- Γράφων και αναγνώστης έχουν διαφορετικούς ορίζοντες
- Πώς νομίζετε ότι μπορεί να επιτευχθεί αμοιβαία κατανόηση;



## Τα κείμενα ως προσεγγιστικές ερμηνείες πολύπλευρων εσωτερικών καταστάσεων



- Η έλλειψη επιπλέον ερμηνευτικών εργαλείων για την αποκρυπτογράφηση του θέματος που απασχολεί τον πελάτη απαιτεί από τον επαγγελματία ανοιχτή στάση απέναντι σε πιθανές ερμηνείες.
- Οι λέξεις που επιλέγονται από τον πελάτη δεν αποτελούν παρά μία προσεγγιστική ερμηνεία του εσωτερικού του κόσμου.
- Ο βαθμός στον οποίο ο πελάτης μπορεί να εκφραστεί με ακρίβεια δεν εξαρτάται μόνο από τον πλούτο του λεξιλογίου του, αλλά, και από τα συναισθήματα και τις σκέψεις του όταν γράφει το κείμενο, και από το βαθμό στον οποίο ο ίδιος έχει κατανοήσει το θέμα που τον απασχολεί. Αυτό είναι ένα βασικό ζήτημα.

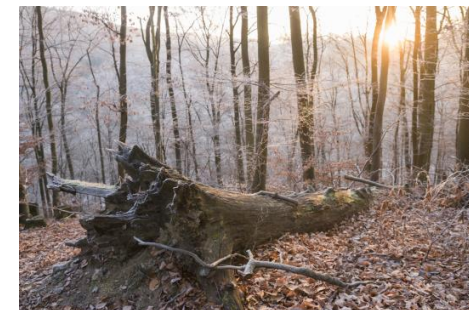
*Όσοι και όσες απευθύνονται σε σύμβουλο/θεραπευτή ελπίζουν ότι αυτός θα τους προσφέρει μια πιο ξεκάθαρη οπτική και θα τους μετριάσει τη σύγχυση αναφορικά με τις πολύπλοκες καταστάσεις του βίου τους, το ψυχολογικό τους υπόβαθρο και τις δυνατότητες δράσης που έχουν.*

## Γράφων και αναγνώστης έχουν διαφορετικούς

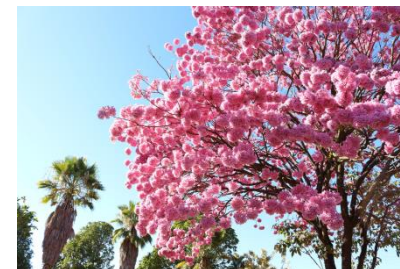
Ακόμη κι αν ο πελάτης έχει όντως επεξεργαστεί σε γραπτό κείμενο σχετικά εύστοχα την απόδοση της θέσης του και των εσωτερικών του καταστάσεων αναφορικά με τον προσωπικό του ορίζοντα\*, το κείμενο μεταφέρεται σε διαφορετικό ορίζοντα όταν φτάσει στο σύμβουλο/θεραπευτή: ο σύμβουλος/θεραπευτής αναπτύσσει τις δικές του εσωτερικές εικόνες και συναισθήματα κατά τη διάρκεια της ανάγνωσης και κατανόησης του κειμένου.

Ακόμη και στην περίπτωση συγκεκριμένων όρων, όπως «δένδρο» ή «σπίτι», υπάρχει υψηλός βαθμός διαφοροποίησης των εσωτερικών εικόνων μεταξύ διαφορετικών ατόμων. Η διαφοροποίηση γίνεται ακόμη μεγαλύτερη στην περίπτωση αφηρημένων εννοιών, όπως «ταλαιπωρία», «ευτυχία» ή «άγχος».

\*Ορίζοντας: έννοια της ερμηνευτικής που αποδίδει τον κόσμο του νου ενός ατόμου.



«Δέντρο»



## Πώς νομίζετε ότι μπορεί να επιτευχθεί αμοιβαία κατανόηση;

Ο διαδικτυακός σύμβουλος/θεραπευτής θα πρέπει πάντοτε να έχει επίγνωση του γεγονότος ότι οι ιδέες του, οι οποίες αναπτύσσονται καθώς διαβάζει ένα κείμενο, δεν αναπαράγουν μονοσήμαντα όσα ο συγγραφέας του κειμένου εννοούσε. Η αυξανόμενη συσχέτιση των ιδεών του γράφοντος-πελάτη και του αναγνώστη-συμβούλου/θεραπευτή αποτελούν τη βάση για την κατανόηση από πλευράς του δεύτερου των υποκείμενων ανησυχιών του πρώτου καθώς και των σχετικών με αυτές αναγκών.



*Πώς μπορούν σύμβουλοι και θεραπευτές να αντιμετωπίσουν αυτού του είδους τις ασάφειες; Έχετε κάποια πρόταση;  
Το θέμα μπορεί να συζητηθεί στην ολομέλεια.*

## 8 Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

### Υποενότητα 8.4

# Ερμηνευτική – Μία θεωρία κατανόησης κειμένων

#### Περίγραμμα Υποενότητας

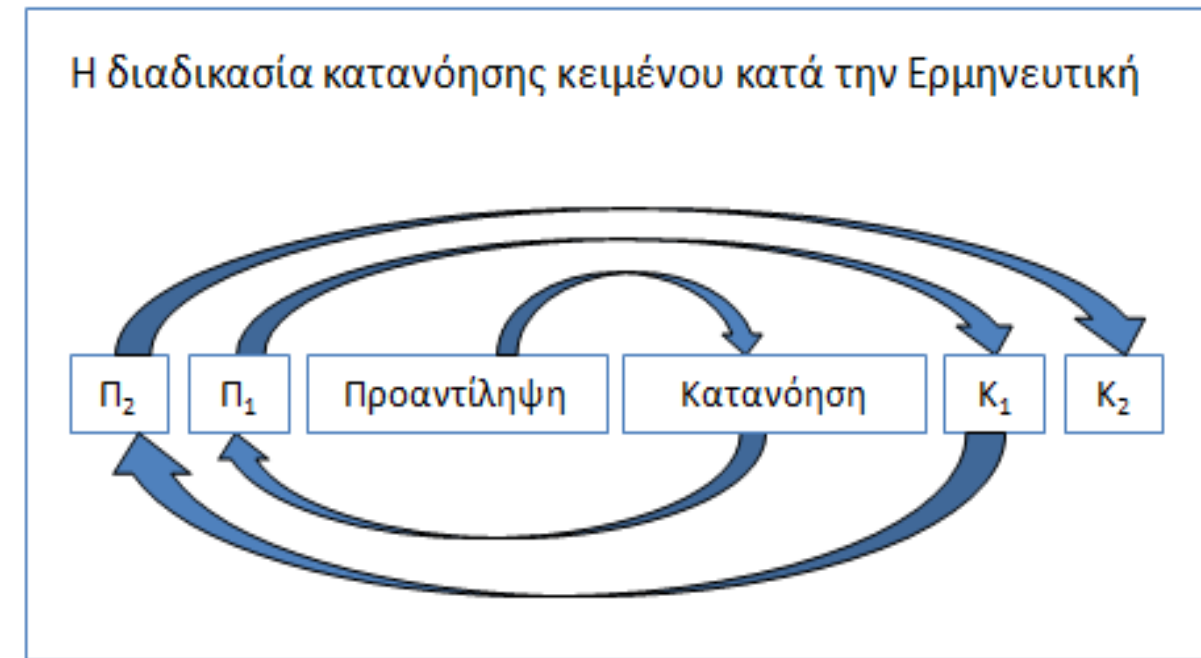
- Σύντομη εισαγωγή στην Ερμηνευτική
- Από τη διεύρυνση των οριζόντων στη συγχώνευση των οριζόντων



## Σύντομη εισαγωγή στην Ερμηνευτική

με βάση τις έννοιες του ερμηνευτικού κύκλου (Gadamer, 1959, 2010) και της ερμηνευτικής σπείρας (Bolten, 1985)

- Το κείμενο συναντά την αποκαλούμενη **προαντίληψη** του αναγνώστη.
- Στην πρώτη ανάγνωση του κειμένου, αυτή η προαντίληψη εξελίσσεται σε μια **πρώτη κατανόηση** του κειμένου.
- Κατά τη διάρκεια των διαδοχικών αναγνώσεων, μέσω διορθώσεων και επεκτάσεων, αυτή η πρώτη κατανόηση μετεξελίσσεται σε μία **νέα προαντίληψη**  $\Pi_1$ ,
- η οποία οδηγεί σε **μία ευρύτερη κατανόηση του κειμένου**  $K_1$  κ.ο.κ .

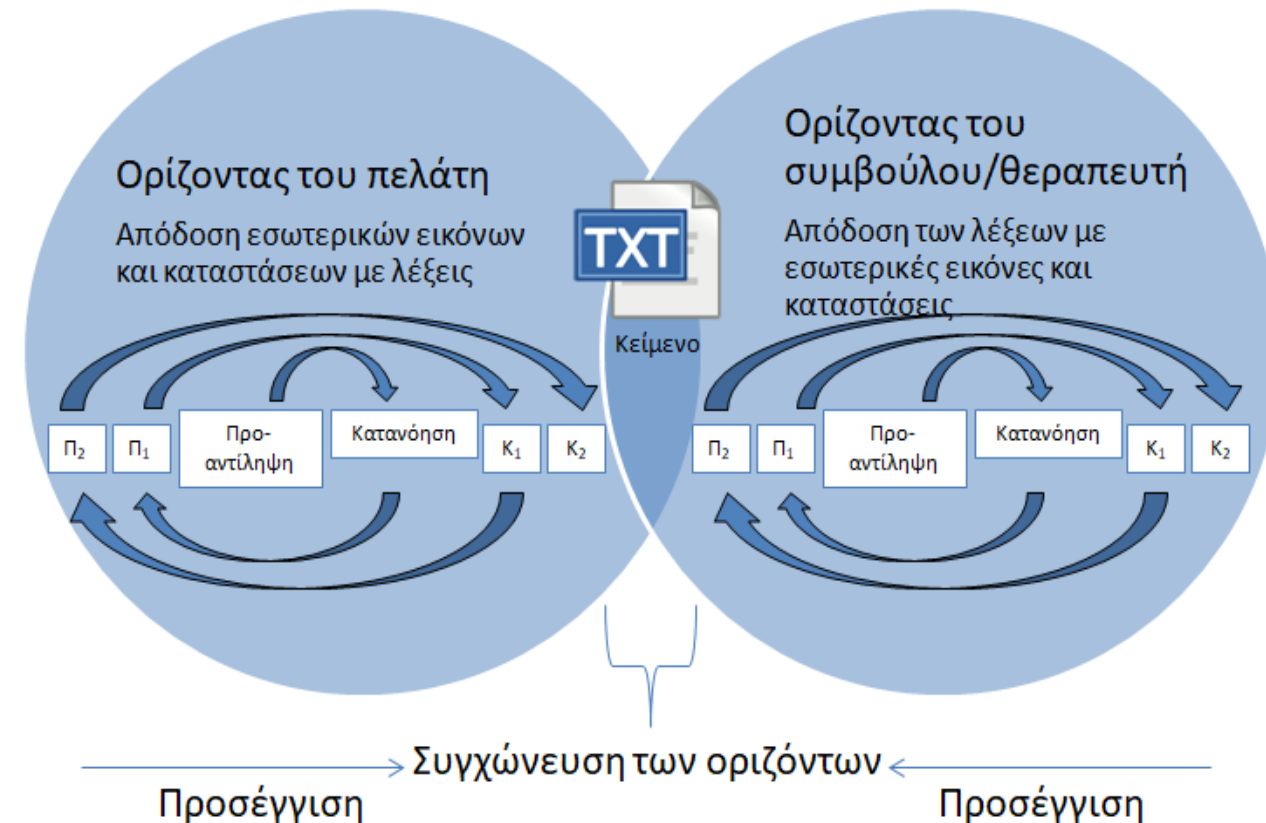


Η διαδικασία πλήρους κατανόησης από τον επαγγελματία του θέματος που απασχολεί τον πελάτη έχει σχήμα σπείρας.

## Η διαδικασία κατανόησης κειμένου κατά την Ερμηνευτική - από τη διεύρυνση των οριζόντων στη συγχώνευση των οριζόντων

- Στη διαδικτυακή συμβουλευτική ή ψυχοθεραπεία μέσω ανταλλαγής κειμένων, αυτή η διαδικασία κατανόησης κειμένου λαμβάνει χώρα όχι μόνο στο **πρόσωπο του συμβούλου ή του θεραπευτή**, αλλά, και στο **πρόσωπο του πελάτη**.
- Μέσω της διερεύνησης των κειμένων που ανταλλάσσονται και της ενσωμάτωσης νέων αντιλήψεων, **οι ορίζοντες των δύο μερών που επικοινωνούν διευρύνονται** και προσεγγίζουν ο ένας τον άλλο.
- Η περιοχή που οι δύο ορίζοντες επικαλύπτονται συμβολίζει τη **ζώνη αμοιβαίας κατανόησης**. Κατά τον Gadamer (1959, 2010) επιτελείται τότε **συγχώνευση των οριζόντων**.

Συγχώνευση των οριζόντων: Ζώνη αμοιβαίας κατανόησης



## 8 Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

### Υποενότητα 8.5

# Η κατά την Ερμηνευτική διαδικασία κατανόησης κειμένου στην πράξη

## Περίγραμμα Υποενότητας

- Η έννοια των τεσσάρων φίλτρων ως παράδειγμα αποκρυπτογράφησης κειμένου
- 1° Φίλτρο: Η προσωπική φωνή
- 2° Φίλτρο : Το θέμα και το ψυχοκοινωνικό υπόβαθρο
- 3° Φίλτρο : Διάγνωση
- 4° Φίλτρο : Παρέμβαση
- Δοκιμάστε το στην πράξη!
- Αναστοχασμός και προοπτικές

CONTENT





## Η έννοια των τεσσάρων φίλτρων ως παράδειγμα αποκρυπτογράφησης κειμένου

Οι Knatz & Dodier (2003, 2013) διαμόρφωσαν πρόταση για την εφαρμογή στη διαδικτυακή συμβουλευτική της, κατά την Ερμηνευτική, συγχώνευσης οριζόντων, στη βάση της οποίας βρίσκεται **η έννοια των 4 φίλτρων**.

### Μέθοδος:

Το κείμενο του πελάτη διαβάζεται 4 φορές, με διαφορετικό κάθε φορά σύνολο ερωτήσεων που πρέπει να απαντηθούν. Η μεταβαλλόμενη εστίαση του ενδιαφέροντος σε κάθε ανάγνωση παραλληλίζεται με την εφαρμογή στο κείμενο ενός διαφορετικού φίλτρου, το οποίο αναδεικνύει στο προσκήνιο συγκεκριμένα θέματα, αφήνοντας τα υπόλοιπα στο υπόβαθρο.





## 1<sup>ο</sup> Φίλτρο: Η προσωπική φωνή

- Ποιο είναι το πρώτο, αυθόρμητο συναίσθημα που βιώνω διαβάζοντας το κείμενο;
- Ποιες είναι οι πρώτες εσωτερικές εικόνες και φαντασίες;
- Πιστεύω ότι το πρόβλημα είναι επιλύσιμο; Από εμένα; Ανταλλάσσοντας κείμενα;
- Μπορώ να φανταστώ την εγκαθίδρυση μιας λειτουργικής σχέσης με τον πελάτη;
- Τι θα ευχόμουν αυθόρμητα στον πελάτη;



## 2<sup>ο</sup> Φίλτρο: Το θέμα και το ψυχοκοινωνικό υπόβαθρο

- Ποιο είναι το θέμα του κειμένου;  
(υπογράμμιση των λέξεων-κλειδιών)
- Ποιο είναι το κοινωνικό πλαίσιο του πελάτη;
- Έχω λάβει επαρκή στοιχεία (ηλικία, φύλο, οικογενειακή κατάσταση...);



## 8 Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

### 3ο Φίλτρο: Διάγνωση

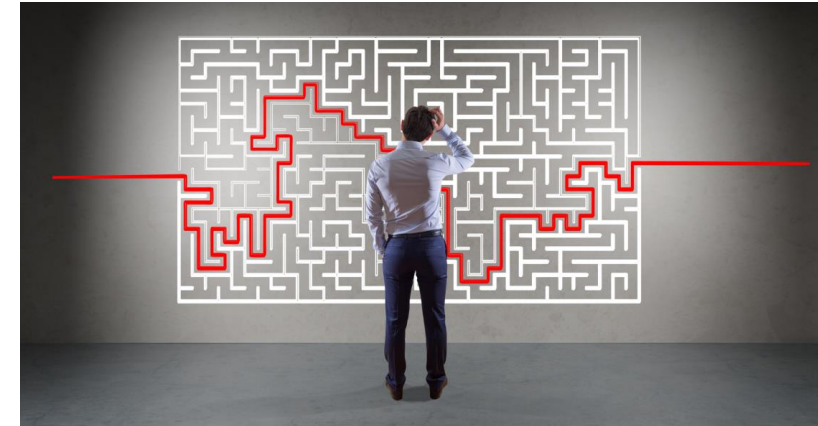
- Είναι σαφές το θέμα του πελάτη;
- Είναι σαφής ο στόχος του;
- Ποιες ερωτήσεις και επιθυμίες μου απηύθυνε ο πελάτης;
- Ποια τα ανοιχτά ερωτήματά μου προς τον πελάτη;
- Ποιες οι υποθέσεις που έχω κάνει;





## 4ο Φίλτρο: Παρέμβαση

- Ποιος είναι ο κατάλληλος χαιρετισμός προς τον πελάτη; Πώς να εισαγάγω τον εαυτό μου και το φορέα μου;
- Ποιες από τις γενικές ερωτήσεις μπορώ ήδη να απαντήσω;
- Τι ανατροφοδότηση μπορώ να προσφέρω με βάση τι γνωρίζω ήδη για τα γεγονότα και τα συναισθήματα;
- Ποιες πληροφορίες λείπουν; Τι δεν έχω ακόμη κατανοήσει;
- Για ποια θέματα μπορώ να εκφράσω ευαρέσκεια;
- Με ποιες ερωτήσεις θα θέσω τις υποθέσεις και τις προτάσεις μου;
- Τι μπορώ να προσφέρω σε αυτού του είδους τη συμβουλευτική; Ποια είναι τα όρια της προσφοράς μου;
- Απευθύνω πρόσκληση προς τον πελάτη για συνέχιση της επικοινωνίας ή τον παραπέμπω σε πιο κατάλληλα άτομα ή μορφές παρέμβασης;





## Δοκιμάστε το στην πράξη!

1. Χωριστείτε σε δύο ομάδες. Κάθε ομάδα έχει ρόλο πελάτη και επινοεί ένα πρόβλημα το οποίο θέλει να θέσει ως διαδικτυακό αίτημα σε θεραπευτή. Μην επιλέξετε υπαρκτό πρόβλημα.
2. Καταγράψτε το πρόβλημα 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.
3. Οι δύο ομάδες ανταλλάσσουν τα αιτήματά τους και αναλαμβάνουν το ρόλο του διαδικτυακού θεραπευτή. Κάθε ομάδα μελετά το αίτημα της άλλης ομάδας εφαρμόζοντας τη μέθοδο των 4 φίλτρων και καταγράφει τα αποτελέσματα σε ένα μεγάλο φύλλο χαρτιού. Η φάση αυτή μπορεί να διαρκέσει 30-45'.
4. Κάθε ομάδα παρουσιάζει στην άλλη τα αποτελέσματά της. Ο εκπαιδευτής ρωτά τις ομάδες σε ποιο βαθμό το ερώτημά τους έγινε κατανοητό και εάν υπήρξαν σημεία της απάντησης που τους προκάλεσαν ταραχή.



*Με βάση την εμπειρία σας, είναι χρήσιμη η έννοια των 4 φίλτρων;*

## 8 Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

### Αναστοχασμός και προοπτικές

Η προσέγγιση των 4 φίλτρων έχει καθιερωθεί εδώ και χρόνια στη διαδικτυακή συμβουλευτική μέσω κειμένων, ενώ έχει καταγραφεί και στη σχετική βιβλιογραφία. Επίσης, αποτελεί δομικό στοιχείο των κύκλων εκπαίδευσης διαδικτυακών συμβούλων σύμφωνα με τις κατευθυντήριες της Γερμανικής Ένωσης Διαδικτυακής Συμβουλευτικής (DGOB).



## Ελέγξτε τις γνώσεις σας

1. Τι σημαίνει omg;
2. Ποια είναι τα επιπλέον προσόντα που πρέπει να έχουν οι επαγγελματίες που ενδιαφέρονται να προσφέρουν διαδικτυακά τις υπηρεσίες τους;
3. Τι μπορεί να σημαίνουν τα γράμματα “J”, “K”, “L” σε κείμενο γραμμένο σε Η/Υ;
4. Τι είναι η συγχώνευση των οριζόντων;
5. Ποιες είναι οι 4 διαφορετικές οπτικές γωνίες υπό τις οποίες ο σύμβουλος/θεραπευτής εξετάζει το αίτημα όταν εφαρμόζει τη μέθοδο των 4 φίλτρων;



## Απαντήσεις

1. omg σημαίνει «Oh my God» (Ω Θεέ μου).
2. Με βάση την αναφορά [Reindl, 2015]), σύμβουλοι και θεραπευτές που ενδιαφέρονται να εφαρμόσουν διαδικτυακές μεθόδους παρέμβασης θα πρέπει να: α) κατέχουν ήδη πιστοποίηση στη Συμβουλευτική ή την Ψυχοθεραπεία β) αποκτήσουν επιπλέον πιστοποίηση στη διαδικτυακή συμβουλευτική ή ψυχοθεραπεία, γ) κατέχουν πιστοποίηση για την ομάδα-στόχο στην οποία απευθύνονται δ) γνωρίζουν το νομικό πλαίσιο της χώρας τους.
3. Τα ακόλουθα emoticons ενδέχεται να εμφανίζονται ως γράμματα:  
☺ => J  
☹ => K  
☹ => L
4. Η συγχώνευση των οριζόντων δηλώνει την προσέγγιση των οριζόντων πελάτη και επαγγελματία μέχρι του σημείου που αυτοί επικαλύπτονται και σχηματίζουν μια ζώνη αμοιβαίας κατανόησης.
5. 1) η προσωπική φωνή 2) το θέμα και το ψυχοκοινωνικό υπόβαθρο 3) διάγνωση 4) παρέμβαση.

## Βιβλιογραφία (I)

- Apolinário-Hagen, J. & Tasseit, S. (2015): Chancen und Risiken der Internettherapie für die Regelversorgung in Deutschland. Ein Beitrag zur Psychotherapie im Zeitalter von Web 2.0.. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 7, April 2015
- Bolten, J. (1985): Die Hermeneutische Spirale. Überlegungen zu einer integrativen Literaturtheorie. In: Poetica 17 (1985), H. 3/4., S. 362 f.
- BPtK (2017): Internetprogramme zur Leistung für alle Versicherten machen. BPtK-Checkliste für Internetpsychotherapie. Pressemitteilung der BPtK vom 27.06.2017. Download: [http://www2.psychotherapeutenkammer-berlin.de/uploads/20170627\\_pm\\_bptk\\_internetpsychotherapie.pdf](http://www2.psychotherapeutenkammer-berlin.de/uploads/20170627_pm_bptk_internetpsychotherapie.pdf) [Online-Zugriff am: 17.07.2017]
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014): Einführung Onlineberatung und –therapie. Ernst Reinhardt Verlag: München
- Gadamer, H.-G. (1959): Vom Zirkel des Verstehens. Erschienen in: M. Heidegger, Festschrift zum 70. Geburtstag. Pfullingen 1959, S. 24-34
- Gadamer, H.-G. (2010): Gesammelte Werke / 1: Hermeneutik I: Wahrheit und Methode; Grundzüge einer philosophischen Hermeneutik. 7. Auflage. Mohr: Tübingen
- Justen-Horsten, A. & Paschen, H. (2016): Online-Interventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden. Beltz: Weinheim
- Knaevelsrud, C., Wagner, B. & Böttche, M. (2016): Online-Therapie und –Beratung. Ein Praxisleitfaden zur onlinebasierten Behandlung psychischer Störungen. Hogrefe: Göttingen

## Βιβλιογραφία (II)

- Kühne, S. & Hintenberger, G. (Hrsg.) (2009): Handbuch Online-Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht: Göttingen
- Mode-Scheibel, B. (2014): Analyse verschiedener Beratungsansätze und Interventionen in der psychosozialen Onlineberatung. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 10. Jahrgang, Heft 2, Artikel 4, Oktober 2014
- Petzold, M. (2006): Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 6, September 2006
- Reindl, R. (2015): Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6, April 2015
- Schardt, F.: Hermeneutik – Von der Zirkelstruktur des Verstehens. Online-Ressource: <http://www.friedel-schardt.de/hermeneutik.htm> [Online-Zugriff am 25.07.2017]
- Schlenk, E. (2007): Online-Beratung: Förderung von Autonomie im virtuellen Raum. Workshop im Rahmen des 28. Kongresses der DGTA in Stuttgart. 18.05.2007. Online-Ressource: [http://www.impulswirkstatt.de/ssl/documents/Schlenk\\_WS6\\_TA-Kongress\\_2007](http://www.impulswirkstatt.de/ssl/documents/Schlenk_WS6_TA-Kongress_2007) [Online-Zugriff am 25.07.2017]
- Schulz von Thun, F. (2006): Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Rowohlt: Reinbeck

## 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.ecounseling4youth.eu>

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

Πρόγραμμα χρηματοδότησης: Erasmus+

Συγγραφέας της Θεματικής Ενότητας 8– Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

Evelyn Schlenk – επικοινωνία: : [Evelyn.Schlenk@ili.fau.de](mailto:Evelyn.Schlenk@ili.fau.de)

© Εικόνες:

- Dan Race, evbrbe, Gustavo, hakinmhan, ibreakstock, Kaspars Grinvalds, MG, pathdoc\_2, Picture-Factory, Pixelrobot, Rawpixel.com, Sdecoret, Simone Andress, Stokkete, Thaut Images, tunedin, vege\_2, velin Radkov, WavebreakMediaMicro – Fotolia.com
- Evelyn Schlenk



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



Erasmus+

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

## Τέλος της Θεματικής Ενότητας



**Συγχαρητήρια!**  
**Έχετε ολοκληρώσει αυτήν τη Θεματική Ενότητα!**