

Συνέδρια της Ελληνικής Επιστημονικής Ένωσης Τεχνολογιών Πληροφορίας & Επικοινωνιών στην Εκπαίδευση

Τόμ. 1 (2022)

7ο Πανελλήνιο Συνέδριο «Ένταξη και Χρήση των ΤΠΕ στην Εκπαιδευτική Διαδικασία»



Εξ αποστάσεως συμβουλευτική: Μέθοδοι πρακτικής, αρχές και αποτελεσματικότητα

Χριστίνα Σταΐκου, Στέφανος Αρμακόλας, Χρήστος Παναγιωτακόπουλος

Βιβλιογραφική αναφορά:

Σταΐκου Χ., Αρμακόλας Σ., & Παναγιωτακόπουλος Χ. (2023). Εξ αποστάσεως συμβουλευτική: Μέθοδοι πρακτικής, αρχές και αποτελεσματικότητα. *Συνέδρια της Ελληνικής Επιστημονικής Ένωσης Τεχνολογιών Πληροφορίας & Επικοινωνιών στην Εκπαίδευση, 1*, 1171-1180. ανακτήθηκε από <https://eproceedings.epublishing.ekt.gr/index.php/cetpe/article/view/5824>

Εξ αποστάσεως συμβουλευτική: Μέθοδοι πρακτικής, αρχές και αποτελεσματικότητα

Σταΐκου Χριστίνα, Αρμακόλας Στέφανος, Παναγιωτακόπουλος Χρήστος

up1055342@upnet.gr, stefarmak@upatras.gr, cpanag@upatras.gr

Τμήμα Επιστημών της Εκπαίδευσης και Κοινωνικής Εργασίας, Πανεπιστήμιο Πατρών

Περίληψη

Αναμφίβολα η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας των υπολογιστών έχει αλλάξει δραστικά τη ζωή του ανθρώπου τις τελευταίες δεκαετίες. Οι προκλήσεις της καθημερινής ζωής και οι δυναμικές της μοντέρνας κοινωνίας έχουν γεννήσει περίπλοκα προβλήματα που βιώνει το άτομο. Η συμβουλευτική διαδικασία με ποικίλες μορφές επιχειρεί να προωθήσει τη βελτιστοποίηση του ατόμου. Η συμβουλευτική σχέση ιστορικά έχει αναπτυχθεί μέσα από μια σειρά δια ζώσης επικοινωνίας μεταξύ συμβούλου και συμβουλευομένου. Σήμερα η πρόοδος της τεχνολογίας έχει οδηγήσει στη συμβουλευτική μέσω της χρήσης του διαδικτύου. Η χρήση της τεχνολογίας για θεραπευτικούς σκοπούς γνωρίζει αύξηση στη δημοτικότητα και τη χρήση σε κλινικές πρακτικές. Η εξ αποστάσεως συμβουλευτική αποτελεί μια μέθοδο παροχής υπηρεσιών με θεραπευτικό σκοπό. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η μελέτη της μεθόδου της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής ή ηλεκτρονικής συμβουλευτικής καθώς και η διερεύνηση της αποτελεσματικότητάς της. Από τη μελέτη των ερευνών διαφαίνεται ότι, παρά την ύπαρξη περιορισμών οι οποίοι δεν επιτρέπουν στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική να αντικαταστήσει την παραδοσιακή δια ζώσης συμβουλευτική σχέση, η εξ αποστάσεως συμβουλευτική αποτελεί ένα πολύ σημαντικό στοιχείο για τη βελτίωση του επαγγέλματος της συμβουλευτικής.

Λέξεις κλειδιά: ηλεκτρονική συμβουλευτική, εξ αποστάσεως συμβουλευτική

Εισαγωγή

Η τεχνολογία αλλάζει τη φύση των προβλημάτων των ανθρώπων καθώς και τον τρόπο που τα αντιμετωπίζουν. Σε ένα τέτοιο περιβάλλον, μπορούμε να πούμε με ασφάλεια ότι η έλευση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών έχει συστήσει μία νέα εποχή για το επάγγελμα της συμβουλευτικής. Η έννοια της παραδοσιακής, πρόσωπο με πρόσωπο, συμβουλευτικής αλλάζει όσο οι σύμβουλοι χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο τις τεχνολογίες για να επικοινωνούν με τους πελάτες τους. Δραστηριότητες οι οποίες κάποτε απαιτούσαν οι σύμβουλοι και οι συμβουλευόμενοι να είναι στον ίδιο φυσικό χώρο μπορούν πλέον να διεξαχθούν από απομακρυσμένες περιοχές με τη χρήση οπτικοακουστικών μέσων (McAdams & Wyatt, 2010). Αυτά τα μέσα αποτελούν την τεχνολογία αιχμής για το συγκεκριμένο επάγγελμα.

Η πανδημία λόγω της νόσου COVID-19 αποτέλεσε και ακόμα αποτελεί μια παγκόσμια και πρωτοφανή πρόκληση της εποχής μας, η οποία επηρεάζει έντονα τις ζωές των ανθρώπων και κυρίως την άσκηση ποικίλων επαγγελματιών. Την εποχή που κυριάρχησε η πανδημία οι ανθρώπινες δραστηριότητες δεν ήταν πλέον ίδιες με πριν. Πολλές χώρες επέβαλαν κανόνες σχετικά με την εργασία από το σπίτι, τη μελέτη στο σπίτι, την κοινωνική αποστασιοποίηση, τη σωματική αποστασιοποίηση και άλλα. Αυτές οι προσαρμογές έχουν ήδη πυροδοτήσει συμπτώματα ψυχικής υγείας, όπως το άγχος, την κατάθλιψη και το στρες (Brouzos et al., 2021).

Η παρουσία της νόσου κατέληξε σε έναν πρωτοφανή αριθμό ανθρώπων οι οποίοι είχαν ανάγκη παροχής υπηρεσιών ψυχικής υγείας. Αυτή η μοναδική συνθήκη παράλληλα με την

τρέχουσα διαθεσιμότητα αρκετών ψηφιακών εργαλείων έχει συνεισφέρει σημαντικά στην ψηφιακή επανάσταση στην οποία είμαστε αυτόπτες μάρτυρες τα τελευταία χρόνια με έμφαση στους κοινωνικούς, οικονομικούς και επαγγελματικούς τομείς της ζωής (Mühleisen, 2018; Litam, 2020). Σε αυτή την κατεύθυνση οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας δεν μπορούν να διεξάγονται πρόσωπο με πρόσωπο καθώς οι ψυχολόγοι και οι σύμβουλοι θα πρέπει να εφαρμόζουν σωματική και κοινωνική αποστασιοποίηση κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής διαδικασίας. Αυτό έχει οδηγήσει τους ψυχολόγους και τους συμβούλους σε όλον τον κόσμο στην εφαρμογή ηλεκτρονικής εξ αποστάσεως διαδικασίας μέσω συνομιλιών, τηλεφώνου, email και βιντεοκλήσεων.

Η νόσος προκάλεσε μία ραγδαία και ευρεία χρήση ποικίλων μορφών εξ αποστάσεως θεραπείας που περιλαμβάνουν την εξ αποστάσεως συμβουλευτική η οποία ορίζεται ως: μια συμβουλευτική προσέγγιση η οποία παίρνει τις καλύτερες πρακτικές της παραδοσιακής συμβουλευτικής καθώς και κάποια από τα μοναδικά της πλεονεκτήματα και τα προσαρμόζει για παροχή στους συμβουλευόμενους μέσω ηλεκτρονικών μεσών προκειμένου να μεγιστοποιήσει τη χρήση τεχνικών συμβουλευτικής που βασίζονται στην τεχνολογία (Litam, 2020).

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η μελέτη της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής ως προς τα μέσα που χρησιμοποιούνται για την πραγματοποίηση της. Το θέμα διαρθρώνεται σε τρία μέρη. Στο πρώτο μέρος θα εμβαθύνουμε στα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα του τρόπου διεξαγωγής της αλλά και σε ανησυχίες που έχουν εκφραστεί σχετικά με αυτόν. Στο δεύτερο μέρος θα τεθούν τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας. Στο τρίτο μέρος θα εξεταστεί η έννοια της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής, η πορεία της από το τότε στο τώρα, οι μέθοδοι πρακτικής της. Στο τέταρτο μέρος θα γίνει αναφορά στις βασικότερες αρχές αυτής της πρακτικής και στην προσδοκώμενη αποτελεσματικότητα Τέλος, στο πέμπτο και τελευταίο μέρος θα γίνει αναφορά σε νόρμες και κανόνες που διέπουν την εξ αποστάσεως συμβουλευτική και σε ορισμένα προγράμματα για την εκπαίδευση του συμβούλου.

Πλεονεκτήματα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής

Όπως όλες οι μέθοδοι συμβουλευτικής, η εξ αποστάσεως συμβουλευτική παρουσιάζει μια μίξη πιθανών πλεονεκτημάτων και περιορισμών. Η εξ αποστάσεως συμβουλευτική έχει πολλά πλεονεκτήματα σε σχέση με την παραδοσιακή. Τα βασικότερα πλεονεκτηματά της είναι τα εξής:

- **Ασφάλεια:** αύξηση της αίσθησης ασφάλειας καθώς οι πελάτες μπορούν να λάβουν βοήθεια από το περιβάλλον του σπιτιού τους. Αυτό τους διευκολύνει ώστε να εκφράζονται πιο ελεύθερα (Centore & Milacci, 2008). Το ασφαλές και μη επικριτικό περιβάλλον επιταχύνει την αποκάλυψη του ατόμου στον σύμβουλο.
- **Ανωνυμία:** δυνατότητα επικοινωνίας χωρίς ανησυχία για προκατάληψη για εθνικότητα, φύλο, ηλικία, μέγεθος ή φυσική εμφάνιση (Worona, 2003).
- **Κοινωνικό στίγμα:** εξάλειψη του κοινωνικού στίγματος καθώς ο πελάτης δεν μπορεί να ιδωθεί με τον σύμβουλο ή κοντά σε κάποιο κέντρο συμβουλευτικής (Centore & Milacci, 2008). Παράλληλα δίνεται η ευκαιρία για σύνδεση με άλλους που βιώνουν παρόμοια προβλήματα (Green-Hamann, 2011).
- **Επιλογή:** μεγαλύτερη ποικιλία για επιλογή συμβούλου. Ωφέλιμο για πελάτες οι οποίοι ψάχνουν σύμβουλο με συγκεκριμένη εμπειρία ή συγκεκριμένη γλώσσα, θρησκεία ή ηθική αντίληψη (Centore & Milacci, 2008).
- **Προσβασιμότητα:** επωφελής για άτομα που κατοικούν σε περιοχές όπου δεν υπάρχουν διαθέσιμες συμβουλευτικές υπηρεσίες και για άτομα που δεν μπορούν να

βγουν από το σπίτι. Επιπλέον, η εξ αποστάσεως συμβουλευτική είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24ωρο (Centore & Milacci, 2008).

- Διαθεσιμότητα: πιο οικονομική από τη δια ζώσης συμβουλευτική λόγω της μη μετακίνησης και των γενικών εξόδων. Οι διάλογοι είναι πιο στοχευμένοι στην επικοινωνία μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου και έτσι τα άτομα αναφέρονται άμεσα στα πιο σημαντικά ζητήματα (Tidwell et al., 2002). Ο Suler (1999) αναφέρθηκε σε ευκολότερο προγραμματισμό και ορισμό των συναντήσεων, αίσθημα παρουσίας, πιο αυθόρμητες αλληλεπιδράσεις, δέσμευση και αφοσίωση και συμπεριληψη συγκεκριμένων σημείων τα οποία δεν είναι παρόντα στις ασύγχρονες συνεδρίες.
- Καταγραφή: η επικοινωνία μέσω μηνυμάτων δημιουργεί μια γραπτή καταγραφή η οποία πιθανότατα ωφελεί και τον σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο (Witt et al., 2016).
- Οι αλληλεπιδράσεις μέσω μηνυμάτων επιτρέπουν τόσο στον σύμβουλο όσο και στον συμβουλευόμενο να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή στην επικοινωνία τους καθώς και να αναλογιστούν τις σκέψεις τους και τα συναισθήματά τους ενώ είναι ακόμα σε διάλογο. Επιπλέον, το γράψιμο παρακινεί αυτόν που γράφει να ξαναδιαβάσει και να αξιολογήσει το τι έχει γραφτεί, γεγονός που προωθεί την αντικειμενικότητα του πελάτη για ένα πρόβλημα (Childress, 2000).
- Νέες συζητήσεις, εικόνες και παλιές αναμνήσεις είναι τα οφέλη του να γράφει κάποιος την ιστορία του. Με τη συμβουλευτική μέσω μηνυμάτων, ο πελάτης είναι ικανός να επικοινωνήσει σε μία πρόταση κάτι που από κοντά θα έπαιρνε όλο το χρόνο της συνεδρίας (Centore & Milacci, 2008).
- Κυριότητα του πελάτη στη συμβουλευτική διαδικασία δίνοντας τον τόνο και τον ρυθμό καθώς ελέγχει και το περιεχόμενο και τη συχνότητα των αποκαλύψεων (Centore & Milacci, 2008).

Η έρευνα της Young (2005) εξέτασε τις αντιλήψεις και τις ανησυχίες των πελατών καθώς και τους λόγους που επέλεξαν την εξ αποστάσεως συμβουλευτική. Το δείγμα της έρευνας αποτελούνταν από 48 άτομα. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι η πλειοψηφία ανέφερε την ανωνυμία, την άνεση και την πιστοποίηση του συμβούλου ως κύριους λόγους της επιλογής τους. Η κυριότερη ανησυχία ήταν η έλλειψη ιδιωτικότητας. Η επιλογή μιας συγκεκριμένης μορφής συμβουλευτικής βασιζόταν στις ανάγκες και τις προτιμήσεις του πελάτη στο εύρος των διαθέσιμων υπηρεσιών. Η μη αναγκαία μετακίνηση σε συνδυασμό με την μεγαλύτερη ευκολία στον προγραμματισμό της διαδικτυακής συνάντησης αναφέρθηκαν ως σημαντικοί παράγοντες αυτής της επιλογής.

Μειονεκτήματα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής

Η χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στην συμβουλευτική παρουσιάζει πληθώρα ηθικών ζητημάτων. Ο Kraus και οι συνάδελφοί του (2010) αναφέρουν ότι η ηθική περιλαμβάνει τις έννοιες της ευπρέπειας, της αρετής αλλά και των συμπεριφορών που είναι αποδεκτές στις σχέσεις.

Οι Sampson και Makela (2014) οργανώνουν αυτά τα ζητήματα σε τρεις κατηγορίες: την κοινωνική δικαιοσύνη, τους πόρους και τις υπηρεσίες. Ξεκινώντας από το ζήτημα της κοινωνικής δικαιοσύνης, η πρόσβαση στο διαδίκτυο δεν είναι καθολική. Ακόμα και στις οικονομικά ανεπτυγμένες χώρες υπάρχουν άτομα με ελάχιστη ή και καθόλου πρόσβαση. Ένα άλλο σημαντικό ζήτημα είναι ο ψηφιακός γραμματισμός. Η έλλειψη επαρκούς εκπαίδευσης, τεχνολογικής γνώσης, η πρόσβαση σε ιδιωτικό υπολογιστή και η υποστήριξη για τον αναλφαριθμητικό είναι ζητήματα που έχουν έρθει στην επιφάνεια. Το δεύτερο ηθικό ζήτημα

που προκόπτει είναι οι πόροι. Οι πόροι σχετίζονται με την ποιότητα των αξιολογήσεων και των πληροφοριών που διανέμονται στο διαδίκτυο καθώς και με την εγκυρότητά τους. Η παροχή ανακριβών πληροφοριών θέτει σε κίνδυνο την ικανότητα του απόμου να παίρνει εμπειριστατωμένες αποφάσεις (Sampson & Makela, 2014). Παράλληλα όμως σχετίζονται και με τη διαθεσιμότητα υποστήριξης του χρήστη όταν αυτή είναι αναγκαία. Επόμενο ζήτημα αποτελεί το θέμα των υπηρεσιών. Η παροχή υπηρεσιών σχετίζεται με το θέμα της εμπιστευτικότητας, της ιδιωτικότητας του χρήστη και της διαχείρισης των αλληλεπιδράσεων σε νέα συκείμενα. Απειλή για την εμπιστευτικότητα αποτελούν οι μεταδιδόμενες πληροφορίες των πελατών. Ο Alleman (2002) υποστηρίζει ότι η επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικών μέσων περιορίζει την πρόσβαση του συμβούλου σε μη λεκτικά σημεία τα οποία θεωρούνται σημαντικά για απόσπαση πληροφοριών.

Η έρευνα των Centore και Milacci (2008) ανέλαβε τη διερεύνηση των αντιλήψεων των συμβούλων αλλά και της χρήσης των τεσσάρων μέσων της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής: τηλέφωνο, email, συνομιλία και τηλεδιασκέψεις. Στην έρευνα συμμετείχαν 854 επαγγελματίες. Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι οι συμμετέχοντες έκαναν λιγότερη χρήση τέτοιων μεθόδων. Διαπιστώθηκαν θετικές αντιλήψεις σχετικά με τις τηλεδιασκέψεις ωστόσο λίγοι τις χρησιμοποιούσαν. Όμοια, αν και οι σύμβουλοι αναγνώριζαν ηθικά προβλήματα, είχαν θετική στάση απέναντι στη συμβουλευτική από το τηλέφωνο. Σχετικά με τα οικονομικά ζητήματα δεν ανέφεραν διαφορές από τη δια ζώσης συμβουλευτική. Τέλος, πολλοί συμμετέχοντες εξέφρασαν αρνητική στάση απέναντι στους ποικίλους τρόπους διεξαγωγής εξ αποστάσεως συμβουλευτικής.

Παρόμοια είναι και η έρευνα του Maurya και των συνεργατών του (2020) οι οποίοι ερεύνησαν τις αντιλήψεις των συμβούλων σχετικά με την εξ αποστάσεως συμβουλευτική. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η πλειοψηφία των συμβούλων που την ασκούν είναι στον ιδιωτικό τομέα και είναι πολύ περιορισμένη στους οργανισμούς. Ένας παράγοντας που επηρεάζει την άποψη των συμβούλων είναι η εκπαίδευση. Παράλληλα σχεδόν οι μισοί από τους συμμετέχοντες δήλωσαν ότι δεν είναι σίγουροι αν προωθείται η μη ντροπαλότητα. Καθοριστική ήταν η εμπειρία του συμβούλου. Οι πιο έμπειροι σύμβουλοι ήταν προθυμότεροι να διεξάγουν εξ αποστάσεως συμβουλευτική. Η πλειονότητα των συμμετεχόντων θεωρεί αυτή τη συμβουλευτική αποτελεσματική ως συμπλήρωμα στη δια ζώσης θεραπεία και όχι αποκλειστικά αυτή ως μέθοδο διεξαγωγής. Τέλος, οι περισσότεροι δεν θεωρούν ότι η εξ αποστάσεως συμβουλευτική θα αποδυναμώνει την επαγγελματική τους ταυτότητα.

Ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα που διατυπώθηκαν προκειμένου και έγινε προσπάθεια να διερευνηθούν μέσω αυτής της εργασίας είναι τα εξής:

- 1) Ποια μέσα χρησιμοποιούνται για την αξιοποίηση της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής;
- 2) Σε ποιο βαθμό η αποτελεσματικότητα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής σχετίζεται με τα μέσα που χρησιμοποιεί; και
- 3) Είναι επαρκής η επιμόρφωση των συμβούλων για την εξ αποστάσεως συμβουλευτική;

Εξ αποστάσεως συμβουλευτική και μέθοδοι πρακτικής

Η εξ αποστάσεως συμβουλευτική εμφανίζεται πολύ νωρίς. Ο Freud και η Morita αλληλογραφούσαν με ασθενείς για συμπτώματα και θεραπείες (France et al., 1995) ενώ από το 1950 έως και σήμερα το τηλέφωνο χρησιμοποιείται για γραμμές βοήθειας καθώς και η συμβουλευτική μέσω βίντεο από το 1960. Για καθένα από αυτά τα μέσα, υπάρχει ένα αντίστοιχο σύγχρονο μέσο. Τα γράμματα διεξάγονται μέσω email και ηλεκτρονικούς πίνακες

ανακοινώσεων, συγχρονικές αλληλεπιδράσεις, οι οποίες περιλαμβάνουν λογισμικά τηλεδιασκέψεων, άμεσα μηνύματα και πρωτόκολλα ηχητικών μηνυμάτων (Witt et al., 2016). Το 1993 ο Ivan Goldberg ξεκίνησε να απαντάει διαδικτυακές ερωτήσεις για φαρμακευτική θεραπεία της κατάθλιψης. Το 1995 ο John Grohol ανέπτυξε μία δωρεάν διαδικτυακή ιστοσελίδα για συμβουλές ψυχικής υγείας. Στα μέσα του 1990 άρχισαν να εμφανίζονται υπηρεσίες ψυχικής υγείας στο διαδίκτυο. Στο τέλος του 1990, οι σύμβουλοι ξεκίνησαν να πειραματίζονται με διαδικτυακές θεραπείες ως επέκταση των υπάρχουσών πρακτικών και με αυτό τον τρόπο αναδύθηκαν ιστοσελίδες οι οποίες προσφέρουν την ικανότητα επιλογής συμβούλου με ποικίλα κριτήρια (Young, 2005).

Η εξ αποστάσεως συμβουλευτική αποτελεί μία νέα μέθοδο βοήθειας των ανθρώπων. Διαφέρει από την παραδοσιακή θεραπεία, ωστόσο μπορεί να βοηθήσει τους ανθρώπους να αναφερθούν σε πολλά θέματα με την καθοδήγηση του συμβούλου. Οι σύμβουλοι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο συνήθως ανταποκρινόμενοι σε συγκεκριμένες ερωτήσεις ή ανησυχίες που έχουν δημοσιευτεί από διαδικτυακούς πελάτες μέσω email. Σε άλλες περιπτώσεις, χρησιμοποιείται ως συμπλήρωμα της παραδοσιακής πρακτικής με τη δια ζώσης θεραπεία του πελάτη. Ορισμένοι χρησιμοποιούν αποκλειστικά την διεξαγωγή μέσω των τεχνολογιών (Young, 2005). Σύμφωνα με τους Sanders και Rosenfield (1998) η ηλεκτρονική ή εξ αποστάσεως συμβουλευτική αναφέρεται σε διαδικασίες μέσω τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών, όπως το τηλέφωνο, το διαδίκτυο και τις τηλεδιασκέψεις. Η online συμβουλευτική χρησιμοποιεί τα χρώματα και τις υφές της γλώσσας μαζί με την ισχυρά ανεπτυγμένη σχέση μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου προκειμένου να συμβούν θετικές αλλαγές στη ζωή του πελάτη. Σύμφωνα με τον Onarec (2000, όπ. αναφ. στο Zamani, 2009) οι υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου μπορούν να πάρουν τη μορφή συνεδριών σε ομάδες και οικογενειακές συνεδρίες, online ομάδες υποστήριξης, και το διαδίκτυο ως πηγή πληροφοριών για τη ψυχική υγεία. Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία η εξ αποστάσεως συμβουλευτική ορίζεται ως: "μία συμβουλευτική προσέγγιση η οποία παίρνει τις καλύτερες πρακτικές της παραδοσιακής συμβουλευτικής καθώς και κάποια από τα μοναδικά της πλεονεκτήματα και τα προσαρμόζει μέσω ηλεκτρονικών μέσων με στόχο τη βελτιστοποίηση της χρήσης των τεχνικών συμβουλευτικής που βασίζονται στις τεχνολογίες" (CCF, 2017, όπ. αναφ. στο Maurya et al., 2020).

Οι μέθοδοι πρακτικής της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής μπορεί να ποικίλουν ανάλογα με τη συχνότητα, τον τρόπο επικοινωνίας, τα πρόγραμμα χρηματοδότησης και τη μέθοδο πληρωμής που βασίζεται στις προτιμήσεις του συμβούλου και τις ανάγκες του συμβουλευόμενου. Οι κύριες μέθοδοι παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως συμβουλευτικής είναι οι εξής: το email, η συνομιλία, τα μηνύματα σε ιστοσελίδες, οι τηλεδιασκέψεις και οι εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα (Maheu, Pulier, McMenamain, & Posen, 2012; Kolog, Sutinen & Vanhalakka-Ruoho, 2014).

- Email: ευρεία χρήση λόγω της προσβασιμότητάς του, των λογισμικών ρυθμίσεων, κόστους και της ευκολίας χρήσης.
- Συνομιλία: αρκετά διαδεδομένο διαδικτυακό φόρουμ αλλά όχι τόσο όσο το email. Τα δωμάτια συνομιλίας αποτελούν ένα μέσο για αρκετούς συμμετέχοντες παρέχοντας μια εικονική ομάδα συνεδριάσεων. Ένα ζήτημα είναι ότι λόγω της συγχρονικότητάς του οι συμμετέχοντες πρέπει να είναι συνδεδεμένοι την ίδια στιγμή, γεγονός που προβληματίζει.
- Μηνύματα σε ιστοσελίδες: Νεότερη μορφή διαδικτυακής συμβουλευτικής. Δυνατότητα για σύμβουλο και συμβουλευόμενο να αλληλεπιδρούν σε ένα ασφαλές περιβάλλον βασισμένο σε ιστοσελίδα χρησιμοποιώντας έναν τρίτο οικοδεσπότη.
- Τηλεδιασκέψεις: Προσφορά οπτικής και προφορικής επικοινωνίας. Απαιτεί οι

συμμετέχοντες να στέκονται μπροστά από την κάμερα και να έχουν εξοπλισμό για βίντεο. Η τεχνολογία που απαιτείται είναι πιο δαπανηρή από αυτή που απαιτείται για τις συνομιλίες και τα email και είναι απαραίτητη η εκπαίδευση και η δεξιότητα χρήσης.

Μία άλλη μέθοδος είναι αυτή μέσω τηλεφώνου. Αυτές οι συμβουλευτικές υπηρεσίες ανταποκρίνονται σε πολλούς ρόλους: εκτίμηση της ψυχικής υγείας, εκπαίδευση, παρέμβαση σε περιπτώσεις κρίσεων, συμβουλευτική και επίβλεψη των συμβουλευομένων (Cruz et al., 2001; Maheu, Pulier, McMenamin, & Posen, 2012). Τέλος, ένας αυξανόμενος αριθμός επαγγελματιών χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, όπως το Facebook, το MySpace, το LinkedIn και το Twitter για παροχή επιπλέον ευκαιριών αλληλεπίδρασης.

Μία σχετικά νέα μέθοδος είναι αυτή που βασίζεται στα avatar. Συμπεριλαμβάνονται στοιχεία από ποικίλες μορφές, αλλά είναι διαφορετικό γιατί ο σύμβουλος και ο συμβουλευόμενος έχουν φυσικές αναπαραστάσεις, ή avatar, του εαυτού τους (Witt et al., 2016). Οι χρήστες δημιουργούν οπτικές αυτοαναπαραστάσεις, γνωστές ως avatar οι οποίες θυμίζουν τους ανθρώπους της πραγματικότητας σε εμφάνιση και κίνηση. Ένα δημοφιλές περιβάλλον βασισμένο σε avatar είναι το Second Life (SL) για κοινωνικές κοινότητες. Η διαφορά του SL από τα άλλα περιβάλλοντα είναι ότι οι χρήστες μπορούν να δρουν όπως θα δρούσαν στην πραγματική ζωή (Boellstorff, 2008). Ο Fabri και οι συνεργάτες του (2004) διαπίστωσαν ότι μπορούν να μεταφέρουν βασικά συναισθήματα αποτελεσματικά.

Μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζει η έρευνα του Witt και των συνεργατών του (2016) η οποία σκοπό είχε να μελετήσει τις συμβουλευτικές υπηρεσίες στα εικονικά περιβάλλοντα από την οπτική των επαγγελματιών που χρησιμοποιούσαν αυτό το μέσο. Στην έρευνα συμμετείχαν πέντε σύμβουλοι οι οποίοι χρησιμοποιούσαν το SL για παροχή υπηρεσιών. Για την έρευνα του περιβάλλοντος και των υπηρεσιών, ο κύριος ερευνητής δημιούργησε avatar και μπήκε στο εικονικό περιβάλλον. Τόσο ο ερευνητής όσο και οι συμμετέχοντες αλληλεπιδρούσαν μέσω των avatar και με αυτόν τον τρόπο έγιναν και οι συνεντεύξεις. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πώς οι επαγγελματίες σύμβουλοι αντιλαμβάνονται και περιγράφουν τη φύση των υπηρεσιών στα εικονικά περιβάλλοντα. Αναδύθηκαν τέσσερα σημαντικά θέματα για τη συμβουλευτική με avatar: η εμπυθιστική εμπειρία, οι συνεισφορές για την επιτυχημένη συμβουλευτική, η πραγματική πρακτική συμβουλευτικής σε εικονικό περιβάλλον και το καινοτόμο πνεύμα των συμβούλων.

Ως πλεονεκτήματα οι συμμετέχοντες ανέφεραν την ευελιξία του προγράμματος και το κόστος στα εικονικά περιβάλλοντα όπως και την ανωνυμία, την εμπιστευτικότητα και τον έλεγχο. Μέσω των avatar οι συμβουλευόμενοι μπορούν να πειραματιστούν με κοινωνικές καταστάσεις και διαφορετικούς τρόπους αυτοέκφρασης. Μέσα στο εικονικό περιβάλλον προστίθεται η διάσταση της εμπάθνσης, αυξάνεται η αίσθηση της παρουσίας και δημιουργούνται ισχυρότερες συνδέσεις ανάμεσα στην πραγματική ζωή και το SL.

Όσον αφορά τα μειονεκτήματα που αναφέρθηκαν, εκφράστηκαν ανησυχίες για την εκπαίδευση, τις τεχνολογικές γνώσεις, την ασφάλεια και ηθικά ζητήματα όπως και στις άλλες μεθόδους εξ αποστάσεως συμβουλευτικής. Επιπλέον, αντικείμενο ανησυχίας ήταν και ο χρόνος που δαπανάται στην προσπάθεια ενασχόλησης με την τεχνολογία από ό,τι στην ίδια τη διαδικασία της συμβουλευτικής. Τέλος, ένα λάθος πάτημα του κουμπιού μπορεί να οδηγήσει σε λανθασμένα αποτελέσματα ενώ οι μη λεκτικές κινήσεις μπορούν να αναπαραστήσουν με λάθος τρόπο τον πελάτη και πιθανότατα να αποπροσανατολίσουν τον σύμβουλο.

Οι αρχές της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής και η προσδοκώμενη

αποτελεσματικότητα

Οι υπηρεσίες της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής έχουν τις ίδιες αρχές με τη δια ζώσης συμβουλευτική και αυτές είναι οι εξής:

- Η αρχή της εμπιστευτικότητας: η εμπιστοσύνη του πελάτη όσον αφορά την εμπιστευτικότητα των δεδομένων είναι πολύ σημαντική.
- Η αρχή της ειλικρίνειας και του εθελοντισμού: ο πελάτης θα πρέπει να γνωρίζει για τα δεδομένα και το προφίλ του συμβούλου εκ των προτέρων ώστε να πρόκειται για μια εθελοντική κατάσταση όπου ο πελάτης θα νιώθει άνετα να επικοινωνήσει με τον σύμβουλο (Kraus et al., 2010, όπ. αναφ. στο Ardi et al., 2017).
- Η αρχή της απόφασης της ανεξαρτησίας: αυτή η αρχή υποστηρίζει ευθέως την αυτόνομη των πελατών. Σχετίζεται με το κίνητρο του συμβούλου ώστε ο πελάτης να σκέφτεται, να αναλύει, να αξιολογεί και να βγάζει τα δικά του συμπεράσματα.
- Η αρχή του "Εδώ και Τώρα": ύπαρξη συνθηκών εδώ και τώρα στις συνεδρίες ώστε οι πελάτες που έχουν κάποιο πρόβλημα να μπορούν να απευθυνθούν άμεσα στους συμβούλους μέσω email, συνομιλίας ή βιντεοκλήσης (Ardi et al., 2017).

Ο Mohr και οι συνεργάτες του (2008) μελέτησαν την αποτελεσματικότητα της θεραπείας της κατάθλιψης μέσω τηλεφώνου. Διαπιστώθηκε σημαντική μείωση των συμπτωμάτων και μικρότερο ποσοστό αποχώρησης από τις συνεδρίες σε σύγκριση με τη δια ζώσης συμβουλευτική. Η Kessler και οι συνεργάτες της (2009) βρήκαν ότι η συμπληρωματική συμβουλευτική μέσω μηνυμάτων ήταν επιτυχής ως προς τη μείωση των ποσοστών κατάθλιψης ενώ ο Wagner και οι συνεργάτες του (2014) ανέφεραν ότι τα θετικά αποτελέσματα στην ασύγχρονη θεραπεία της κατάθλιψης διαρκούσαν περισσότερο από τη δια ζώσης θεραπεία.

Γενικά, αναφορικά με την αποτελεσματικότητα των διαδικτυακών μεσών, οι έρευνες καταλήγουν στο ότι οι εξ αποστάσεως παρεμβάσεις μπορεί να είναι αποτελεσματικές και οικονομικά αποδοτικές (Mendes-Santos et al., 2020; Olthuis et al., 2016; Richards & Richardson, 2012). Διαπιστώθηκε ότι μπορεί να είναι το ίδιο αποτελεσματικές με τις πρόσωπο με πρόσωπο παρεμβάσεις σε μια μεγάλη ομάδα πελατών οι οποίοι λαμβάνουν θεραπεία για διαταραχές άγχους και κατάθλιψης.

Προκειμένου να είναι αποτελεσματική ωστόσο η εξ αποστάσεως πρακτική θα πρέπει οι σύμβουλοι να είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι (Witt et al., 2016). Το πρώτο βήμα θα πρέπει να είναι η εξοικείωση των συμβούλων με τις τρέχουσες μεθόδους κερδίζοντας έτσι βασικές γνώσεις και για ηθικά ζητήματα. Στη συνέχεια ξεκινάει η επίσημη εκπαίδευση (Centore & Milacci, 2008). Μπορεί να ξεκινήσει η διαδικασία με τη δημιουργία μιας ιστοσελίδας και στη συνέχεια με τη συμμετοχή του συμβούλου σε online ομάδες έξω από το επαγγελματικό πλαίσιο προκειμένου να εξοικειωθεί και να ελέγξει τις ικανότητές του και την παρεχόμενη υποστήριξη (Papadopoulou, Parlapani & Armakolas, 2022). Σημαντική επίσης θα ήταν η ένταξη υλικού στα προγράμματα σπουδών ώστε να ενταχθούν ομαλά οι μαθητές στην εφαρμογή των τηλεπικοινωνιών στην διαδικασία της συμβουλευτικής (Αρμακόλας & Καρφάκη & 2020).

Οι κανόνες και η εκπαίδευση των συμβούλων

Οι σύμβουλοι πρέπει να είναι ικανοί να αντιληφθούν την εγγενή πολυπλοκότητα που έγκειται στη χρήση των τεχνολογιών. Ένα πρώτο βήμα για την καλύτερη διεξαγωγή είναι η συνειδητοποίηση των κανόνων που διέπουν την εξ αποστάσεως συμβουλευτική αλλά και η κατάλληλη εκπαίδευση των συμβούλων. Σύμφωνα με τον Blumer και τους συνεργάτες του (2014) η εξ αποστάσεως συμβουλευτική πρέπει να διέπεται από συγκεκριμένους κανόνες. Αρχικά, οι σύμβουλοι θα πρέπει να γνωρίζουν τις αρχές της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής. Η ηθική στην παροχή των υπηρεσιών από τους συμβούλους αφορά τη συζήτηση, το

μοίρασμα, και την πληροφόρηση των πελατών σχετικά με τα πλεονεκτήματα αλλά και τους περιορισμούς της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής. Παράλληλα, σημαντικό είναι να δίνονται στον πελάτη πληροφορίες σχετικά με τις πιστοποιήσεις και τις γνώσεις του συμβούλου. Τέλος, πρέπει να τίθενται όρια όσον αφορά την οργάνωση της συμβουλευτικής συνεδρίας από τον σύμβουλο προκειμένου να αποφευχθούν παρεξηγήσεις (Kraus et al., 2010).

Η έρευνα των McAdams και Wyatt (2010) ερευνήσε τις πολιτικές της Αμερικής στις οποίες είχαν θεοπιστεί κανόνες σχετικά με τις εξ αποστάσεως πρακτικές, τις πλευρές αυτών των πρακτικών που είχαν θεοπιστεί καθώς και το βαθμό που αυτοί οι κανόνες διέφεραν από αυτούς στις παραδοσιακές συνεδρίες. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι αυτές οι πρακτικές αποτελούν επείγον ζήτημα για την πλειοψηφία των Ηνωμένων Πολιτειών. Η διάκριση ανάμεσα στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική και την εξ αποστάσεως επίβλεψη φανέρωσε ότι ενώ η πρώτη έχει δεχτεί μεγαλύτερη έμφαση στους υπάρχοντες κανονισμούς, η δεύτερη έχει αποτελέσει περιοχή μεγάλου προβληματισμού και έχει απαγορευτεί σε περισσότερες πολιτείες από ό,τι η εξ αποστάσεως συμβουλευτική. Οι υπάρχοντες κανόνες συμφωνούν στις απαιτητικές πλευρές των ηθικών και νομικών ζητημάτων. Η απουσία σαφώς διατυπωμένων οδηγιών για διεξαγωγή των εξ αποστάσεως υπηρεσιών αυξάνει την ευθύνη των συμβούλων για την παροχή υπηρεσιών που δεν είναι διευθετημένες ώστε να καλύψουν όσο γίνεται τα πιο σημαντικά ζητήματα διαφυλάσσοντας την ευημερία των πελατών τους.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα θα πρέπει πρωτίστως να αναφέρονται στις δύο πλευρές που ανησυχούν ιδιαίτερος τους συμβούλους: 1. Ηθικές και νομικές οδηγίες που προστατεύουν τον σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο και 2. Παράγοντες και καλύτερες παρεμβάσεις για αποτελεσματικότερη πρακτική (Maurya et al., 2020). Καθώς η θεραπευτική σχέση αποτελεί ένα από τα σοβαρότερα ζητήματα, οι εκπαιδευτές των συμβούλων θα πρέπει να ενσωματώσουν την εξ αποστάσεως συμβουλευτική στα προγράμματά τους σε επίπεδο μάστερ. Αυτό διότι η πρόωμη ένταξη μεθόδων χωρίς τις βασικές γνώσεις μπορεί να καταλήξει σε ζημία. Μια άλλη σκέψη για τα πανεπιστήμια είναι να αναπτύξουν ιστοσελίδες που υποστηρίζουν και επιβλέπουν την εξ αποστάσεως συμβουλευτική. Τα συμβουλευτικά προγράμματα μπορούν να συνεργάζονται με τα συμβουλευτικά κέντρα των ιδίων των πανεπιστημίων (Maurya et al., 2020).

Συμπεράσματα

Οι προκλήσεις της ζωής και της δυναμικής των μοντέρνων κοινωνιών έχουν δημιουργήσει πολύπλοκα προβλήματα. Η συμβουλευτική διαδικασία προσπαθεί ποικιλοτρόπως να βελτιώσει την ψυχοπνευματική κατάσταση του ατόμου. Η ανάπτυξη εναλλακτικών μέσων παροχής υπηρεσιών αφορά το κομμάτι της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής. Όλο και περισσότεροι άνθρωποι στρέφονται στο διαδικτυο προκειμένου να αναζητήσουν λύσεις στα προβλήματά τους.

Αναφορικά με το πρώτο ερευνητικό ερώτημα που τέθηκε διαπιστώθηκε ότι τα βασικότερα μέσα για τις υπηρεσίες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής είναι το email, οι συνομιλίες σε διαδικτυακά φόρουμ, τα μηνύματα σε ιστοσελίδες, οι τηλεδιασκέψεις και το τηλέφωνο. Ένας αριθμός επαγγελματιών χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, όπως το Facebook, το MySpace, το LinkedIn και το Twitter. Το τελευταίο μέσο που αναφέρθηκε είναι η νέα μέθοδος των avatar, οι φυσικές αναπαραστάσεις δηλαδή του συμβούλου και του συμβουλευόμενου.

Όσον αφορά το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα σχετικά με την αποτελεσματικότητα των μέσων της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής διαδικασίας, οι έρευνες φανερώνουν πολλά θετικά στοιχεία τα οποία δεν απαντώνται στην παραδοσιακή συμβουλευτική διαδικασία. Η ανωνυμία, η προσβασιμότητα, η άνεση, η ασφάλεια και η εξάλειψη του κοινωνικού στίγματος αποτελούν τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής. Ωστόσο

προκόπτουν πολλά ηθικά και νομικά ζητήματα. Λαμβάνοντας υπόψιν τους περιορισμούς της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής γίνεται αντιληπτό ότι δεν μπορεί να υποκαταστήσει την παραδοσιακή πρόσωπο με πρόσωπο διαδικασία αλλά αποτελεί σημαντικό συμπληρωματικό εργαλείο.

Το τρίτο και τελευταίο ερευνητικό ερώτημα που θέσαμε είναι αν είναι επαρκής η επιμόρφωση των συμβούλων για εξ αποστάσεως συμβουλευτική. Η βασικότερη προϋπόθεση για να είναι αποτελεσματική είναι η επαρκής εκπαίδευση των συμβούλων. Σημαντική επίσης είναι η εξοικείωση των συμβούλων με τις μεθόδους πρακτικής και οι γνώσεις σχετικά με τα ηθικά ζητήματα.

Είναι φανερό πλέον ότι οι πρακτικές που βασίζονται στον υπολογιστή αποτελούν μία από τις προκλήσεις στον κλάδο της συμβουλευτικής πρακτικής. Επιπρόσθετες εφαρμογές αναπόφευκτα θα αναπτύσσονται για τη χρήση εικονικής πραγματικότητας στη συμβουλευτική διαδικασία. Επομένως, συμπεραίνεται ότι η συνεχής έρευνα για τη χρήση και την εφαρμογή της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής θα βοηθήσει να διαμορφωθεί το μέλλον του επαγγέλματος της συμβουλευτικής.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

- Alleman, J. R. (2002). Online counseling: The Internet and mental health treatment. *Psychotherapy: theory, research, practice, training*, 39(2), 199-209.
- Ardi, Z., Putra, M. R. M., & Ifdil, I. (2017). Ethics And Legal Issues In Online Counseling Services: Counseling Principles Analysis. *Jurnal Psikologi Pendidikan Dan Konseling: Jurnal Kajian Psikologi Pendidikan Dan Bimbingan Konseling*, 3(2), 15-22.
- Blumer, M. L., Hertlein, K. M., Smith, J. M., & Allen, H. (2014). How many bytes does it take? A content analysis of cyber issues in couple and family therapy journals. *Journal of marital and family therapy*, 40(1), 34-48.
- Boellstorff, T. (2015). Coming of age in Second Life. In *Coming of Age in Second Life*. Princeton University Press.
- Brouzos, A., Vassilopoulos, S. P., Stavrou, V., Baourda, V. C., Tassi, C., & Brouzou, K. O. (2021). Therapeutic Factors and Member Satisfaction in an Online Group Intervention During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Technology in Behavioral Science*, 6(4), 609-619.
- Centore, A. J., & Milacci, F. (2008). A Study of Mental Health Counselors' Use of and Perspectives on Distance Counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 30(3), 267-282.
- Childress, C. A. (2000). Ethical issues in providing online psychotherapeutic interventions. *Journal of Medical Internet Research*, 2(1), e5, 1-7.
- Cruz, B. R., San Martin, A. H., Gutierrez, B. L. N., Farias, M. V., & Mora, I. S. (2001). Identifying young people's guidance needs through telephone counseling. *Adolescence*, 36(141), 21-21.
- Fabri, M., Moore, D., & Hobbs, D. (2004). Mediating the expression of emotion in educational collaborative virtual environments: an experimental study. *Virtual reality*, 7(2), 66-81.
- France, M. H., Cadieax, J., & Allen, G. E. (1995). Letter therapy: A model for enhancing counseling intervention. *Journal of Counseling & Development*, 73(3), 317-318.
- Goldberg, I. (1993). On-line data. Available: www.psychom.net/depression.central.html.
- Green-Hamann, S., Campbell Eichhorn, K., & Sherblom, J. C. (2011). An exploration of why people participate in Second Life social support groups. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 16(4), 465-491.
- Grohol, J. (1999). Best practices in e-counseling: definition and scope of e-counseling [On-line]. Available: <http://psychcentral.com/best/best3.htm>.
- Kessler, R. C., Aguilar-Gaxiola, S., Alonso, J., Chatterji, S., Lee, S., Ormel, J., Ustun, T.B., & Wang, P. S. (2009). *The global burden of mental disorders: An update from the WHO World Mental Health (WMH) surveys*. *Epidemiol Psichiatri Soc*, 18, 23-33.
- Kolog, E., Sutinen, E., & Vanhalakka-Ruoho, M. (2014). E-counselling implementation: Students' life stories and counselling technologies in perspective. *International Journal of Education and*

- Development using ICT*, 10(3), 32-48.
- Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (Eds.). (2010). *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. Academic Press.
- Litam, S. D. A. (2020). "Take Your Kung-Flu Back to Wuhan": Counseling Asians, Asian Americans, and Pacific Islanders with Race-Based Trauma Related to COVID-19. *Professional Counselor*, 10(2), 144-156.
- Maheu, M. M., Pulier, M. L., McMnamin, J. P., & Posen, L. (2012). Future of telepsychology, telehealth, and various technologies in psychological research and practice. *Professional Psychology: Research and Practice*, 43(6), 1-30.
- Maurya, R. K., Bruce, M. A., & Therthani, S. (2020). Counselors' perceptions of distance counseling: A national survey. *Journal of Asia Pacific Counseling*, 10(2), 1-22.
- McAdams III, C. R., & Wyatt, K. L. (2010). The regulation of technology-assisted distance counseling and supervision in the United States: An analysis of current extent, trends, and implications. *Counselor Education and Supervision*, 49(3), 179-192.
- Mendes-Santos, C., Weiderpass, E., Santana, R., & Andersson, G. (2020). Portuguese psychologists' attitudes toward internet interventions: exploratory cross-sectional study. *JMIR mental health*, 7(4), e16817, 1-17.
- Mohr, D. C., Vella, L., Hart, S., Heckman, T., & Simon, G. (2008). The effect of telephone-administered psychotherapy on symptoms of depression and attrition: A meta-analysis. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 15(3), 243-253.
- Mühleisen, M. (2018). The long and short of the digital revolution. *Finance & development*, 55(2), 1-64.
- Olthuis, J. V., Watt, M. C., Bailey, K., Hayden, J. A., & Stewart, S. H. (2016). Therapist-supported Internet cognitive behavioural therapy for anxiety disorders in adults. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (3), 1-192.
- Papadopoulou, E., Parlapani, E., & Armakolas, S. (2022). Online conferencing platforms as operational tools by health professionals: A pilot study. *Advances in Mobile Learning Educational Research*, 2(1): 225-233.
- Richards, D., & Richardson, T. (2012). Computer-based psychological treatments for depression: a systematic review and meta-analysis. *Clinical psychology review*, 32(4), 329-342.
- Sampson, J. P., & Makela, J. P. (2014). Ethical issues associated with information and communication technology in counseling and guidance. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 14(1), 135-148.
- Sanders, P., & Rosenfield, M. (1998). Counselling at a distance: Challenges and new initiatives. *British Journal of Guidance and Counselling*, 26(1), 5-10.
- Suler, J. (1999). Online psychocounseling and counseling [On-line]. Available: www.rider.edu/users/suler/psycyber/counseling.html
- Tidwell, L. C., & Walther, J. B. (2002). Computer-mediated communication effects on disclosure, impressions, and interpersonal evaluations: Getting to know one another a bit at a time. *Human communication research*, 28(3), 317-348.
- Wagner, B., Horn, A. B., & Maercker, A. (2014). Internet-based versus face-to-face cognitive-behavioral intervention for depression: a randomized controlled non-inferiority trial. *Journal of affective disorders*, 152, 113-121.
- Witt, K. J., Oliver, M., & McNichols, C. (2016). Counseling via avatar: professional practice in virtual worlds. *International journal for the advancement of counselling*, 38(3), 218-236.
- Worona, S. (2003). Privacy, security, and anonymity: An evolving balance. *Educare Review*, 38, 62-63.
- Young, K. S. (2005). An empirical examination of client attitudes towards online counseling. *CyberPsychology & Behavior*, 8(2), 172-177.
- Zamani, Z. A. (2009, August). Computer technology and counseling. In *2009 2nd IEEE International Conference on Computer Science and Information Technology* (pp. 488-490). IEEE.
- Αρμακόλας, Σ., Καρφάκη, Ε. (2020). Εξ αποστάσεως συμβουλευτική και κινητοποίηση μέσω βίντεο-παραμβάσεων στο πεδίο Οικονομίας και Διοίκησης. *Ανοικτή Εκπαίδευση: το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία*, 16(2), 128-141. doi:<https://doi.org/10.12681/jode.23150>.