



Ινστιτούτο Εργασίας Γ.Σ.Ε.Ε.

Δίκτυο Υπηρεσιών Πληροφόρησης & Συμβουλευτικής Εργαζομένων και Ανέργων

 Μάρτιος 2021

 **e- συμβουλευτική**
Η επαγγελματική συμβουλευτική
στον καιρό της πανδημίας



INE - ΓΣΕΕ



www.inegsee.gr



info@inegsee.gr



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Ινστιτούτο Εργασίας Γ.Σ.Ε.Ε.

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Το έργο συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος
«Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».

Περιεχόμενα

σελ.

3

1. Εισαγωγή

2. Εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική

σελ.

4

3. Χρήση των ΤΠΕ στην εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική

4. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική

σελ.

6

5. Προκλήσεις

(Κώδικας δεοντολογίας, Επιμόρφωση και πιστοποίηση συμβούλων, Ποιότητα)

σελ.

8

6. Επίλογος

σελ.

9

9. Πηγές

Συντάκτρια:

Ειρήνη Κατσιλίδου, σύμβουλος απασχόλησης ΙΝΕ ΓΣΕΕ

Η τελευταία χρονιά ανέδειξε πόσο έκθετη και ευάλωτη είναι η παγκόσμια κοινότητα απέναντι σε μια υγειονομική κρίση. Η πανδημία του Covid-19, η οποία σταδιακά εξαπλώθηκε παγκοσμίως, ανέτρεψε την πραγματικότητα, κοινωνική και οικονομική, όπως ήταν γνωστή μέχρι τώρα. Κλείσιμο των συνόρων, απαγόρευση της κυκλοφορίας, κλειστές επιχειρήσεις-καταστήματα και εκπαιδευτικά ιδρύματα, μείωση του αριθμού των εργαζομένων στους χώρους εργασίας και καθεστώς τηλεργασίας ήταν τα μέτρα που έλαβαν οι κυβερνήσεις για τον περιορισμό της εξάπλωσης της πανδημίας.

Στο πεδίο της εργασίας οι αλλαγές ήταν ραγδαίες, η ανεργία σημείωσε αύξηση, ενώ οι προοπτικές για αποκατάσταση της ομαλότητας στο άμεσο μέλλον είναι δυσοίωνες.¹ Την ίδια ώρα, οι επαγγελματίες και οι φορείς επαγγελματικής συμβουλευτικής, προκειμένου να αντεπεξέλθουν στις νέες συνθήκες κοινωνικής αποστασιοποίησης, προχώρησαν στην αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) για την παροχή εξ αποστάσεως υπηρεσιών.² Στο κείμενο που ακολουθεί παρουσιάζονται η εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική και η χρήση των ΤΠΕ στις συνθήκες αυτές. Επίσης γίνεται αναφορά στα πλεονεκτήματα αλλά και στα μειονεκτήματά της και παρουσιάζονται ζητήματα όπως η δεοντολογία, η εκπαίδευση και πιστοποίηση των συμβούλων, καθώς και η ποιότητα των υπηρεσιών, ως προκλήσεις που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι φορείς επαγγελματικής συμβουλευτικής και οι επαγγελματίες του χώρου. Επισημαίνεται ότι αναφορές σε θέματα όπως οι βασικοί κανόνες, τρόποι και μέθοδοι, τεχνογνωσία, όρια, πλαίσιο, διασφάλιση προσωπικών δεδομένων (GDPR) και πρότυπα διαδικτυακής ασφάλειας (HIPAA) κατά την εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική παραλείφθηκαν σκόπιμα, καθώς αποτελούν θέματα που επικεντρώνονται στην εφαρμογή της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής.

2 Εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική

Διαχρονικά οι επιδράσεις του γενικού πλαισίου -όπως οι κοινωνικοί, πολιτικοί και οικονομικοί παράγοντες- διαμόρφωσαν την επαγγελματική συμβουλευτική και τις παρεμβάσεις της (Amudson κ.ά., 2008). Εν προκειμένω, η πανδημία οδήγησε την επαγγελματική συμβουλευτική να προσαρμοστεί και να υιοθετήσει την ευρεία χρήση των ΤΠΕ για την εφαρμογή της εξ αποστάσεως επαγγελματικής συμβουλευτικής (διαδικτυακή συμβουλευτική).

Ως πρακτική η **διαδικτυακή συμβουλευτική** ορίζεται με τον εξής τρόπο: «η πρακτική επαγγελματικής συμβουλευτικής και παροχής πληροφόρησης που λαμβάνει χώρα όταν ο συμβουλευόμενος και ο σύμβουλος βρίσκονται σε διαφορετικές ή απομακρυσμένες τοποθεσίες και χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά μέσα για να επικοινωνήσουν μέσω του διαδικτύου» (NBCC, 2007, όπ. αναφ. στο Amudson et al., 2008: 120).

Η επικοινωνία μεταξύ συμβούλου και συμβουλευομένου είναι δυνατόν να γίνει με τρεις τρόπους: με τη χρήση του ασύγχρονου ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων, τα οποία διαβάζουν και απαντούν οι εμπλεκόμενοι σε διαφορετικές χρονικές στιγμές· με την επικοινωνία με σύγχρονο e-mail, όπου σύμβουλος και συμβουλευόμενος βρίσκονται ο καθένας στον υπολογιστή του και απαντούν σε πραγματικό χρόνο· τέλος, με τη μορφή της τηλεδιάσκεψης. Η τελευταία -και προτιμώμενη επιλογή- απαιτεί τον απαραίτητο εξοπλισμό (κάμερα, μικρόφωνο, σύνδεση ίντερνετ), ώστε οι συμμετέχοντες να μπορούν να ακούν ή και να βλέπουν ο ένας τον

¹ Οι προοπτικές για το δεύτερο τρίμηνο του 2020 σύμφωνα με τον ILO (Διεθνή Οργανισμό Εργασίας) είναι δυσοίωνες. Εκτιμάται ότι η μείωση των ωρών εργασίας θα είναι περίπου 10,7% σε σχέση με το τελευταίο τρίμηνο του 2019, που ισοδυναμεί με 305.000.000 εκατομμύρια θέσεις εργασίας πλήρους απασχόλησης.

² Ενδεικτικά: Ο ΟΑΕΔ παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες προς εγγεγραμμένους στα μητρώα του ανέργους μέσω τηλεδιάσκεψης (<https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai-kathemerinoteta/ex-apostaseos-exuperetese-politon/exuperetese-me-telediaskepse-apo-ton-organismo-apaskholeses-ergatikou-dunamikou-oad>).

Το Γραφείο Διασύνδεσης Πανεπιστημίου Πατρών παρέχει τηλεσυμβουλευτική σε φοιτητές και αποφοίτους (<https://www.cais.upatras.gr/node/98>).

Το Γραφείο Διασύνδεσης του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών παρέχει στα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας εξ αποστάσεως συμβουλευτικές υπηρεσίες και υποστήριξη με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων (<https://www.aueb.gr/el/content/grafeio-diasyndesis-opa-ex-apostaseos-voitheia>).

άλλο σε πραγματικό χρόνο. Τα εργαλεία που προσφέρουν οι ΤΠΕ και μπορούν να αξιοποιηθούν για την υλοποίηση τηλεσυμβουλευτικής μεταξύ συμβούλων και συμβουλευομένων είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, οι θεματικές ομάδες συζητήσεων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (mailing list), οι ομάδες συζητήσεων (newsgroups) και η τηλεδιάσκεψη³ (Βλαχάκη και Σγουράκη, 2007).

3 Χρήση των ΤΠΕ στην εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική

Η δυνατότητα χρήσης των ΤΠΕ στην επαγγελματική συμβουλευτική υιοθετείται συνήθως ως μια καλή πρακτική της συμβατικής συμβουλευτικής· ωστόσο, το τελευταίο διάστημα, και λόγω των συνθηκών της πανδημίας, η χρήση των ΤΠΕ προσφέρει την εναλλακτική και ασφαλή λύση της εξ αποστάσεως επαγγελματικής συμβουλευτικής.

Από τι καθορίζεται όμως η χρήση των ΤΠΕ στην επαγγελματική συμβουλευτική και σε τι βοηθά; Η λήψη απόφασης για την αξιοποίηση των ΤΠΕ στην επαγγελματική συμβουλευτική βασίζεται κάθε φορά σε δύο κριτήρια. Το πρώτο είναι το ζήτημα που αναφέρει ο συμβουλευόμενος, το κατά πόσο δηλαδή η εξ αποστάσεως συμβουλευτική είναι κατάλληλη ως πρακτική για τη συγκεκριμένη περίπτωση λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του συμβουλευομένου και του περιβάλλοντός του ή αν πρέπει να γίνει παραπομπή σε άλλη υπηρεσία, και το δεύτερο κριτήριο είναι η εξοικείωση του συμβουλευομένου με την τεχνολογία. Σε κάθε περίπτωση, η κατάλληλη εκπαίδευση των συμβούλων και η εξοικείωση των συμβουλευομένων με τους Η/Υ και το διαδίκτυο είναι απαραίτητες προϋποθέσεις για τη διεξαγωγή της διαδικασίας (Τσέργος, 2008).

Η σχέση του διαδικτύου και των ΤΠΕ με τη συμβουλευτική διαδικασία υπήρξε εστιασμένη κυρίως στη χρήση εργαλείων αξιολόγησης ενδιαφερόντων, δεξιοτήτων, εργασιακών αξιών και τύπου προσωπικότητας σε σχέση με τις επαγγελματικές επιλογές. Άλλη χρήση των ΤΠΕ στη συμβουλευτική διαδικασία ήταν ως ηλεκτρονικό βιβλίο και ως μέσο για τον εντοπισμό χαρακτηριστικών προσωπικότητας και εργασιακών ενδιαφερόντων (ΕΚΕΠ, 2009).

Παρά το γεγονός ότι υπήρξε εξέλιξη στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική, η εμμονή σε αποκλειστικά παραδοσιακές μεθόδους της συμβουλευτικής προκάλεσε αντιδράσεις στον κλάδο. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την παρεμπόδιση θεσμοθέτησης ενός διεθνούς θεσμικού πλαισίου καθώς και δεοντολογικών προτύπων για τη διαδικτυακή συμβουλευτική (Παπάνης και Μπαλάσα, 2011: 43).

Βέβαια, το γεγονός ότι παρέχεται στο σύμβουλο η δυνατότητα για χρήση των ΤΠΕ δεν τον απαλλάσσει από την ευθύνη να εφαρμόζει ό,τι ισχύει και στη διά ζώσης συμβουλευτική: να εφαρμόζει τη δεοντολογία, «να συνάπτει συμβόλαιο» με τον ωφελούμενο, να δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης, να διερευνά τις ανάγκες του και να καθορίζει τους σκοπούς, να παρέχει πληροφορίες για τη λήψη αποφάσεων, να υποστηρίζει τον ωφελούμενο για τη διαμόρφωση του ατομικού σχεδίου δράσης και να διασφαλίζει το απόρρητο της διαδικασίας (Ασβεστάς, 2007).

4 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική

Η χρήση των ΤΠΕ στην εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική επιτρέπει μια διαφορετική σχέση μεταξύ συμβούλου και συμβουλευομένου, που προσφέρει νέες δυνατότητες· η ευελιξία ως προς τις συνθήκες, το χώρο και το χρόνο παροχής των υπηρεσιών συμβάλλει ώστε η πρακτική αυτή να ανταποκρίνεται περισσότερο στο πλαίσιο της σύγχρονης πραγματικότητας και να προσελκύει όλο και περισσότερους χρήστες των υπηρεσιών συμβουλευτικής.

Η χρήση των ΤΠΕ και του διαδικτύου στη συμβουλευτική διαδικασία διευκολύνει τη συμμετοχή ατόμων που για διάφορους λόγους δεν επιλέγουν τις διά ζώσης υπηρεσίες. Οι λόγοι μπορεί να είναι πρακτικοί (όπως οι γεωγραφικοί περιορισμοί, η δυσκολία μετακίνησης, η απουσία αντίστοιχων υπηρεσιών κοντά στην περιοχή τους, ο περιορισμένος χρόνος) και ειδικοί όταν πρόκειται για ιδιαίτερες συνθήκες. Αφορούν κυρίως άτομα που αντιμετωπίζουν διακρίσεις,

³ Η τεχνολογία παρέχει δυνατότητες πραγματοποίησης της τηλεδιάσκεψης με λογισμικά προγράμματα όπως, ενδεικτικά, είναι το zoom (<https://zoom.us/>) και το skype (<https://www.skype.com/el/>).

απομόνωση ή ακόμη και κοινωνικό αποκλεισμό, όπως οι πρόσφυγες, οι μετανάστες και τα άτομα με ιδιαίτερο σεξουαλικό προσανατολισμό (ομοφυλόφιλοι, διεμφυλικοί κ.ά.). Ένας πρόσθετος λόγος γι' αυτό είναι το γεγονός ότι η παρουσία τους σε μια υπηρεσία προσθέτει μεγαλύτερη έκθεση και περισσότερες πιθανότητες για κοινωνικό στιγματισμό (Robson and Robson, 2000· Αναγνώστου, Κολέσιας και Κορογιάννου, 2019).

Αυτή η ασφάλεια που παρέχεται λόγω της απόστασης και της μη έκθεσης λειτουργεί ενθαρρυντικά και για τα άτομα που είναι εν γένει διστακτικά απέναντι στις πρόσωπο με πρόσωπο συνεδρίες, όπως είναι οι έφηβοι⁴ και οι άνδρες. Μάλιστα, όπως διαπιστώνουν οι Skinner and Zack (2004), οι άνδρες χρησιμοποιούν εξίσου με τις γυναίκες τις υπηρεσίες διαδικτυακής συμβουλευτικής, σε αντίθεση με την παραδοσιακή συμβουλευτική, που χρησιμοποιείται κυρίως από γυναίκες.

Σχετικά με το έργο των συμβούλων στην εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική, εξασφαλίζεται μεγαλύτερη άνεση στη δουλειά τους, με περισσότερη ευελιξία στο πρόγραμμά τους. Αυτό τους δίνει τη δυνατότητα να διαθέτουν περισσότερο χρόνο για να οργανώσουν τη συμβουλευτική διαδικασία, να συγκεντρώσουν υλικό και πληροφορίες και να υποστηρίξουν το συμβουλευόμενο στη λήψη απόφασης ή στην αναζήτηση εργασίας και εκπαίδευσης. Κάτι που επίσης διευκολύνει το έργο τους είναι ότι οι σύμβουλοι αντιμετωπίζουν λιγότερες ακυρώσεις συνεδριών και έχουν τη δυνατότητα να απευθύνονται σε μεγαλύτερο εύρος εν δυνάμει ωφελουμένων απ' ό,τι στη διά ζώσης συμβουλευτική (Σιδηροπούλου-Δημακάκου, 2008).

Όσον αφορά τη διαδικασία της συμβουλευτικής, η χρήση των ΤΠΕ επιτρέπει το υλικό από τις συναντήσεις συμβουλευτικής (γραφτά μηνύματα, e-mails) να παραμένουν αποθηκευμένα. Σε αυτά, καθώς επίσης και σε υλικό ή πληροφορίες που έχουν ανταλλαχθεί κατά τη διαδικασία, μπορούν να ανατρέξουν όποτε χρειαστεί σύμβουλοι και συμβουλευόμενοι (Suler, 2011). Με τον τρόπο αυτό παρέχεται η δυνατότητα για μια ολιστική προσέγγιση της κατάστασης, που βοηθά στην καλύτερη κατανόηση αυτής, στον επαναπροσδιορισμό των στόχων αν κρίνεται σκόπιμο, στην προώθηση υλικού και πληροφοριών από το σύμβουλο, καθώς και στη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των δύο μερών κατά τη συμβουλευτική διαδικασία (Mallen, Vogel and Rochlen, 2005).

Από την άλλη πλευρά, η εξ αποστάσεως συμβουλευτική παρουσιάζει μειονεκτήματα που δυσχεραίνουν τη διαδικασία της συμβουλευτικής. Η έλλειψη οπτικής επαφής δημιουργεί προβληματισμούς ως προς την ποιότητα της επικοινωνίας, καθώς δεν υπάρχει πρόσληψη στοιχείων από τη μη λεκτική επικοινωνία, γεγονός που δυσχεραίνει την επικοινωνία μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου και αφορά κυρίως μορφές εξ αποστάσεως συμβουλευτικής οι οποίες δεν επιτρέπουν την οπτική επαφή. Επιπλέον, και στην επικοινωνία μέσω γραπτών μηνυμάτων υπάρχουν δυσκολίες, καθώς είναι πολύ πιθανές παρερμηνείες και παρεξηγήσεις από τις ιδιαιτερότητες του γραπτού λόγου. Εξαιρέση αποτελούν μορφές συμβουλευτικής στις οποίες αξιοποιείται η κάμερα, όπως είναι η τηλεσυμβουλευτική (Chester and Glass, 2006).

Επιπλέον δυσκολίες στη χρήση των ΤΠΕ, όπως η έλλειψη εξοικείωσης με τους Η/Υ ή η αδυναμία ορισμένων ατόμων να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, λειτουργούν ως εμπόδιο στη δυνατότητα χρήσης των υπηρεσιών και εκφράζουν ανισότητα μεταξύ των δυνητικών χρηστών. Επιπροσθέτως, κατά τη συμβουλευτική διαδικασία είναι πιθανόν να προκύψουν τεχνικά προβλήματα σύνδεσης στην τηλεδιάσκεψη ή προβλήματα με την ταχύτητα της σύνδεσης στο διαδίκτυο, τα οποία λειτουργούν ανασταλτικά στην ομαλή διεξαγωγή της συμβουλευτικής. Είναι πολύ σημαντικό ο σύμβουλος να διαθέτει την ετοιμότητα, τις γνώσεις και τις δεξιότητες να διαχειριστεί τα προβλήματα που θα προκύψουν σε ανάλογες περιπτώσεις (Σιδηροπούλου-Δημακάκου, 2008).

Η έλλειψη ελέγχου των ΤΠΕ και του διαδικτύου εγκυμονεί κινδύνους ως προς το περιεχόμενο και την ποιότητα στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική. Λόγω της χρήσης του διαδικτύου, είναι υπαρκτός ο κίνδυνος κλοπής ή κοινοποίησης στοιχείων και πληροφοριών από διαδικτυακές επιθέσεις και δεν διασφαλίζεται απόλυτα το απόρρητο των συνομιλιών από πράξεις υποκλοπής ή αλλοίωσης δεδομένων (Harris-Bowlsbey and Sampson, 2005). Για τις υπηρεσίες διαδικτυακής συμβουλευτικής ενδείκνυται η χρήση ειδικών ψηφιακών πλατφορμών, με ασφαλές περιβάλλον, όπου θα είναι δυνατή η ταυτοποίηση του χρήστη των υπηρεσιών και του συμβούλου. Επίσης, θα πρέπει να υπάρχουν αναρτημένες πληροφορίες για το φορέα ή την υπηρεσία, καθώς και

⁴ <https://www.ecounseling4youth.eu/el/partners/>

για το επαγγελματικό προφίλ του συμβούλου, ώστε ο συμβουλευόμενος να είναι κατάλληλα πληροφορημένος πριν προχωρήσει στη συναίνεσή του για συμμετοχή στη συμβουλευτική διαδικασία.

Στα παραπάνω μειονεκτήματα προστίθεται και η έλλειψη ενός ενιαίου θεσμικού πλαισίου στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική, η οποία καθιστά σχετικά εύκολη την παραβίαση ορίων και κανόνων που ρυθμίζουν τη σχέση συμβούλου-συμβουλευομένου. Ωστόσο, θα πρέπει να αναγνωριστεί ότι η εξ αποστάσεως συμβουλευτική -παρά τα μειονεκτήματα- αποτελεί σε πολλές περιπτώσεις τη μοναδική δυνατότητα για παροχή υπηρεσιών σε άτομα που είτε ζουν απομονωμένα είτε για διάφορους λόγους αποφεύγουν τις διά ζώσης υπηρεσίες στις δομές συμβουλευτικής.

5 Προκλήσεις

Η χρήση και η εφαρμογή της εξ αποστάσεως επαγγελματικής συμβουλευτικής καταδεικνύουν ζητήματα και προκλήσεις που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι επαγγελματίες και οι φορείς συμβουλευτικής. Μεταξύ των προκλήσεων αναδεικνύονται η διαμόρφωση κώδικα δεοντολογίας που θα διασφαλίζει το πλαίσιο άσκησης της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής, η επιμόρφωση και η πιστοποίηση των συμβούλων σε αυτή, καθώς και η ποιότητα των υπηρεσιών.

Ι Κώδικας δεοντολογίας

Η καθιέρωση ενός κώδικα δεοντολογίας για τη διαδικτυακή συμβουλευτική που θα εξασφαλίζει το πλαίσιο άσκησης των υπηρεσιών και θα διασφαλίζει τους ωφελουμένους κρίνεται απαραίτητη. Οι κανόνες δεοντολογίας οι οποίοι διέπουν τη διαδικασία της διά ζώσης επαγγελματικής συμβουλευτικής και διατυπώνονται στον Κώδικα Ηθικής Δεοντολογίας στην Παροχή Υπηρεσιών Διά Βίου Συμβουλευτικής, Επαγγελματικού Προσανατολισμού & Σταδιοδρομίας του ΕΟΠΠΕΠ δεν καλύπτουν απαραίτητα όλες τις διαστάσεις που απορρέουν από τη χρήση των ΤΠΕ στη συμβουλευτική διαδικασία. Συγχρόνως, ελλοχεύει ο κίνδυνος η διαδικτυακή συμβουλευτική να εφαρμόζεται βάσει του ηθικού κώδικα του εκάστοτε συμβούλου.

Σε κάθε περίπτωση, στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική ο σύμβουλος καλείται να αντιμετωπίσει ζητήματα δεοντολογίας τα οποία αφορούν την υποχρέωσή του για τη διασφάλιση της ποιότητας του επαγγέλματος του συμβούλου, τις ηθικές αρχές απέναντι στο συμβουλευόμενο, τις υποχρεώσεις προς τους συναδέλφους και τους εμπλεκόμενους φορείς, καθώς και προς τα εργαλεία και τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται. Ενδεικτικά ζητήματα δεοντολογίας που θα ανακύψουν για το σύμβουλο είναι:

- Να διαθέτει την απαιτούμενη επάρκεια σε γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες για την παροχή υπηρεσιών εξ αποστάσεως συμβουλευτικής και να επιδιώκει την επαγγελματική του ανάπτυξη με επιμορφώσεις και περαιτέρω εκπαίδευση.
- Να υιοθετεί μια ολιστική προσέγγιση και να αναγνωρίζει την πολυπλοκότητα του σύγχρονου περιβάλλοντος και ότι ο συμβουλευόμενος αποτελεί μέρος αυτού.
- Να διαθέτει πιστοποίηση αποκλειστικά γι' αυτό το σκοπό και να ακολουθεί τις οδηγίες των επαγγελματικών ενώσεων στις οποίες ανήκει.
- Να τηρεί το επαγγελματικό απόρρητο και να διασφαλίζει τα προσωπικά δεδομένα με τα πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων⁵ (GDPR, HIPAA).
- Να εξασφαλίζει τη συναίνεση του συμβουλευομένου και να τον ενημερώνει για τη διαδικασία και τους περιορισμούς της τεχνολογίας.
- Να συνεργάζεται με άλλους επαγγελματικούς φορείς και κοινωνικούς εταίρους και να επιδιώκει την ανταλλαγή καλών πρακτικών και εργαλείων στη χρήση των ΤΠΕ.
- Να αξιολογεί ότι οι τεχνολογίες που χρησιμοποιεί είναι κατάλληλες για τις ανάγκες των συμβουλευομένων και ότι αυτοί είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση και τους σκοπούς των εργαλείων συμβουλευτικής.

⁵ Health Insurance Portability And Accountability Act: <https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/index.html>
Γενικός Κανονισμός Προσωπικών Δεδομένων, διαθέσιμο στο <https://www.dpa.gr/>

Τα ζητήματα αυτά είναι ενδεικτικά και σε καμία περίπτωση δεν καλύπτουν το περιεχόμενο του κώδικα δεοντολογίας για την άσκηση της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής· κατάλληλοι για τη διαμόρφωση κώδικα δεοντολογίας είναι οι φορείς συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού, οι κοινωνικοί εταίροι, καθηγητές και έγκριτοι επιστήμονες του τομέα της συμβουλευτικής επαγγελματικού προσανατολισμού.

I Επιμόρφωση και πιστοποίηση συμβούλων

Ένα από τα σημαντικότερα κριτήρια διεθνώς για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών διά βίου συμβουλευτικής σταδιοδρομίας προς όφελος του κοινωνικού συνόλου είναι η επάρκεια των συμβούλων σταδιοδρομίας / επαγγελματικού προσανατολισμού. Η επάρκεια διασφαλίζει ότι οι σύμβουλοι που παρέχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής διαθέτουν αποδεδειγμένα τις απαιτούμενες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες για την επιτέλεση του έργου τους. Στην Ελλάδα τον έλεγχο της επάρκειας των προσόντων των συμβούλων ΣυΕΠ και της τήρησης των αντίστοιχων μητρώων έχει ο ΕΟΠΠΕΠ.⁶

Τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα για την άσκηση του επαγγέλματος του συμβούλου και η απαιτούμενη πιστοποιημένη γνώση για την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής σταδιοδρομίας / επαγγελματικού προσανατολισμού καθορίστηκαν μόλις το 2018⁷, ενώ η έκδοση συστήματος πιστοποίησης της επάρκειας των προσόντων των συμβούλων σταδιοδρομίας / επαγγελματικού προσανατολισμού είναι υπό σχεδιασμό από τον ΕΟΠΠΕΠ. Το σύστημα πιστοποίησης πρόκειται να ορίζει θεσμικά τη διαδικασία πιστοποίησης των συμβούλων σταδιοδρομίας, οι οποίοι θα εντάσσονται στο μητρώο στελεχών συμβουλευτικής επαγγελματικού προσανατολισμού. Ωστόσο, μέχρι τη θεσμική εφαρμογή της διαδικασίας πιστοποίησης δημιουργείται ένα κενό στην αξιολόγηση των συμβούλων, που επιτρέπει τη δυνατότητα εργασίας ακόμη και σε όσους δεν διαθέτουν τα απαραίτητα προσόντα και δεξιότητες. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τόσο την έκθεση των συμβουλευομένων σε μη αποτελεσματικές υπηρεσίες όσο και την αμφισβήτηση της αξιοπιστίας του θεσμού της συμβουλευτικής.

Υπό αυτές τις συνθήκες, φαντάζει ουτοπική η πρόταση για πιστοποίηση των συμβούλων στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική και στη χρήση των ΤΠΕ σε αυτή. Ωστόσο, η ζήτηση διαδικτυακών υπηρεσιών πρόκειται να αυξηθεί στο μέλλον· και η ανάγκη για σχεδιασμό προγραμμάτων σπουδών που θα παρέχουν γνώσεις και εξοικείωση των συμβούλων με τη χρήση των ΤΠΕ στην παροχή υπηρεσιών είναι επιτακτική (Mishna, Bogo and Sawyer, 2015). Στο ίδιο μήκος κύματος, προγράμματα επιμόρφωσης που θα οδηγούν σε πιστοποίηση των συμβούλων θα διευκολύνουν αφενός την ορθή παροχή των συμβουλευτικών υπηρεσιών και αφετέρου την αξιολόγηση των συμβούλων. Σε κάθε περίπτωση, η εφαρμογή διαδικτυακών μεθόδων συμβουλευτικής απαιτεί από τους συμβούλους εκτός από την απαραίτητη πιστοποίηση στη συμβουλευτική να αποκτήσουν επιπλέον πιστοποίηση στη διαδικτυακή συμβουλευτική.⁸

I Ποιότητα

Μπορεί η ευρεία χρήση των ΤΠΕ να διευκόλυνε την πραγματοποίηση των συμβουλευτικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως, ωστόσο δεν εγγυάται την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αυτές καθορίζονται κατά αποκλειστικότητα από το φορέα που τις υλοποιεί και από τις διαδικασίες που αυτός ακολουθεί, από τους εμπλεκόμενους συμβούλους, τον επαγγελματισμό και την υπευθυνότητα που διαθέτουν. Η ανάγκη για ένα πλαίσιο ποιότητας στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική είναι επιτακτική, καθώς από αυτή κρίνονται ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών, η αξιοπιστία αλλά και η διάδοση και χρήση των υπηρεσιών.

Η βελτίωση της ποιότητας τόσο στην εκπαίδευση (σε όλες τις βαθμίδες και σε όλες τις μορφές της) όσο και στη διά βίου μάθηση (όπου ανήκει η ΣυΕΠ) αποτελεί βασική εκπαιδευτική πολιτική. Βάσει του Ν. 3789/2010 για την «Ανάπτυξη της διά βίου μάθησης» καλούνται οι φορείς του Εθνικού Δικτύου Διά Βίου Μάθησης, στο πλαίσιο του ρόλου και των αρμοδιοτήτων τους, να ευθυγραμμιστούν με το «Εθνικό Πλαίσιο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στη Διά βίου μάθηση» (π3: ποιότητα· παντού· πάντα)⁹.

⁶ Επαγγελματική επάρκεια συμβούλων σταδιοδρομίας / επαγγελματικού προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ), διαθέσιμο στο <https://www.eoppep.gr/index.php/el/work-guidance-and-consulting/eoppep-upgrade-actions/syep-personel>

⁷ ΦΕΚ Β' 317/6-2-2018 για τον «καθορισμό όρων και προϋποθέσεων κατάρτισης και τήρησης μητρώου στελεχών συμβουλευτικής επαγγελματικού προσανατολισμού»

⁸ <https://www.ecounseling4youth.eu/el/partners/>

⁹ Εθνικό Πλαίσιο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στη Διά Βίου Μάθηση (2011), διαθέσιμο στο <http://www.gsae.edu.gr/images/stories/plaisio.pdf>

Προσαρμόζοντας τις θεμελιώδεις αρχές ποιότητας της διά βίου μάθησης στην εξ αποστάσεως επαγγελματική συμβουλευτική, προκύπτουν ενδεικτικά τα παρακάτω κριτήρια ποιότητας:

- Οι εξ αποστάσεως υπηρεσίες συμβουλευτικής καλύπτουν τις ανάγκες των ωφελουμένων όπως έχουν διαγνωστεί και αξιολογηθεί και βάσει της εξοικείωσής τους με τη χρήση των Η/Υ.
- Οι μέθοδοι, τα εργαλεία, η χρήση των ΤΠΕ είναι σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά διεθνή πρότυπα.
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες βασίζονται σε καινοτόμες μεθόδους και χρησιμοποιούν τεχνολογίες που είναι απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία της συμβουλευτικής διαδικασίας.
- Τα στελέχη της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής διαθέτουν την απαιτούμενη επάρκεια για την άσκηση των ρόλων τους, την οποία εξελίσσουν.
- Οι εξ αποστάσεως υπηρεσίες είναι προσβάσιμες (ύπαρξη διαθέσιμων μέσων) από τις ευάλωτες κοινωνικά ομάδες.
- Παρακολούθηση και τακτική αξιολόγηση της λειτουργίας των εξ αποστάσεως υπηρεσιών (ποιοτικά και ποσοτικά).

Από τα κριτήρια ποιότητας δεν γίνεται να απουσιάζουν η εφαρμογή των ίσων ευκαιριών για συμμετοχή, η αξιοπιστία και η αποδοτικότητα της συμβουλευτικής διαδικασίας, η αποτελεσματικότητα και η τελική ικανοποίηση των συμβουλευομένων. Η διασφάλιση της ποιότητας των προσφερόμενων εξ αποστάσεως υπηρεσιών ίσως είναι η πιο δύσκολη πρόκληση για τους φορείς επαγγελματικής συμβουλευτικής και ο σχεδιασμός ενός συνεκτικού πλαισίου ποιότητας που θα την διέπει πιο αναγκαίος από ποτέ.

Το Ινστιτούτο Εργασίας της ΓΣΕΕ -ως ερευνητικός φορέας του συνδικαλιστικού κινήματος στην Ελλάδα, αλλά και ως φορέας υλοποίησης δράσεων υποστήριξης του ανθρώπινου δυναμικού- παρέχει μέσω του Δικτύου Πληροφόρησης και Συμβουλευτικής Εργαζομένων και Ανέργων δωρεάν υπηρεσίες εξ αποστάσεως επαγγελματικής συμβουλευτικής (e-Συμβουλευτική). Με γνώμονα την ευθύνη απέναντι στο εργατικό δυναμικό, με εξειδικευμένους συμβούλους και στόχο την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, το ΙΝΕ ΓΣΕΕ ανταποκρίνεται στην ανάγκη για εξ αποστάσεως υπηρεσίες συμβουλευτικής. Παρέχεται έτσι στους ενδιαφερομένους (σε όλη την επικράτεια) η δυνατότητα πρόσβασης στην εξατομικευμένη υποστήριξη και ενδυνάμωση για επαγγελματική ανάπτυξη και στη βελτίωση των δεξιοτήτων τους κατά την αναζήτηση εργασίας.

Επίλογος

Καθώς η πανδημία ως συνθήκη ανέδειξε την ανάγκη για υπηρεσίες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής, οι συνθήκες που διαμορφώνονται με την ευρεία χρήση του διαδικτύου προμηνύουν αύξηση της ζήτησης αυτών των υπηρεσιών. Η πρακτική της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής εφαρμόζεται υπό προϋποθέσεις και πάντα με βάση συγκεκριμένες αρχές, οι οποίες χρειάζεται να ληφθούν υπόψη από τους αρμόδιους φορείς για το σχεδιασμό και τη λειτουργία αντίστοιχων υπηρεσιών ή τον έλεγχο και την αξιολόγηση των υφιστάμενων. Οι εξ αποστάσεως υπηρεσίες διαφαίνεται ότι μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες της σύγχρονης πραγματικότητας· για το λόγο αυτό οι εμπλεκόμενοι φορείς και επαγγελματίες του χώρου χρειάζεται να διασφαλίσουν τις ίσες ευκαιρίες για συμμετοχή, την αξιοπιστία και αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών, με στόχο την τελική ικανοποίηση των χρηστών.

Αναγνώστου, Δ., Κολέσιος, Ι. και Κορογιάννου, Γ. (2019). «Εννοιολογική μορφοποίηση του όρου “σύμβουλος εξ αποστάσεως», στα Πρακτικά Επιστημονικής Διημερίδας, Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός στην Εκπαίδευση του 21ου Αιώνα: 20 χρόνια ΠΕΣΥΠ, Αθήνα: Ανώτατη Σχολή Παιδαγωγικής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης - Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε., σελ. 84-95.

Ασβεστάς, Α. (2007). «Μεθοδολογία συμβουλευτικής και προσανατολισμού στην απασχόληση», στο Οδηγός Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στον τομέα της Απασχόλησης, Αθήνα: ΕΚΕΠ, σελ. 77-111.

Βλαχάκη, Φ. και Σγουράκη, Ρ. (2007). «Οι τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό στο Πλαίσιο της Απασχόλησης», στο Οδηγός Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στον τομέα της Απασχόλησης, Αθήνα: ΕΚΕΠ, σελ. 163-193.

ΕΟΠΠΕΠ «Κώδικας Δεοντολογίας στην Παροχή Υπηρεσιών Διά Βίου Συμβουλευτικής Επαγγελματικού Προσανατολισμού & Σταδιοδρομίας», Αθήνα: ΕΟΠΠΕΠ & Κέντρο Euroguidance της Ελλάδας.

ΕΚΕΠ (2009). «Η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας στην παροχή υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού: Οι δράσεις του ΕΚΕΠ για την ενίσχυση του έργου των Στελεχών ΣΥ.Ε.Π.», διαθέσιμο στο https://www.eorperp.gr/images/SYEP/Ekpaideutiko_Yliko_Nees_Technologies.pdf.

Εθνικό Πλαίσιο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στη Διά Βίου Μάθηση (2011). Επιμέλεια Δρ. Ιωαννίδου Α. Υπουργείο Παιδείας, Διά Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, διαθέσιμο στο https://www.eorperp.gr/images/DIASFALISH_POIOTHTAS/plaisio.pdf.

Επαγγελματική Επάρκεια Συμβούλων Σταδιοδρομίας / Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ), διαθέσιμο στο <https://www.eorperp.gr/index.php/el/work-guidance-and-consulting/orperp-upgrade-actions/syep-personel>.

Παπάνης, Ε. και Μπαλάσα, Α. (2011). «Συμβουλευτική Μέσω Διαδικτύου και Επικοινωνία», Θεσσαλονίκη: Αφοί Κυριακίδη.

Σιδηροπούλου-Δημακάκου, Δ. (2008). «Η εφαρμογή της επαγγελματικής συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου: Βασικές αρχές δεοντολογίας», Επιθεώρηση Συμβουλευτικής – Προσανατολισμού, 82-83, Μαρ.-Ιούν., σελ. 163-174.

Τσέργος, Ν. (2008). «Ο ρόλος των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στη Συμβουλευτική», Επιθεώρηση Συμβουλευτικής – Προσανατολισμού, 82-83, Μαρ.-Ιούν., σελ. 35-46.

Amundson, E., Harris-Bowlsbey, J. και Niles, S. G. (2008). «Βασικές Αρχές Επαγγελματικής Συμβουλευτικής: Διαδικασίες και Τεχνικές», Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

Chester, A. and Glass, C. A. (2006). “Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet”, British Journal of Guidance & Counselling, 34 (2), pp. 145-160.

eCounselling and Therapeutic Interactions With Digital Natives. Therapy 2.0 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union. <https://www.ecounselling4youth.eu/project/>

Harris-Bowlsbey, J. and Sampson Jr, J. P. (2005). “Use of technology in delivering career services worldwide”, The Career Development Quarterly, 54 (1), pp. 48-56.

ILO (2020). ILO Monitor: Covid-19 and the world of work, 4th edition, Updated estimates and analysis.

Mallen, M. J., Vogel, D. L. and Rochlen, A. B. (2005). “The practical aspects of online counseling: Ethics, training, technology, and competency”, The counseling psychologist, 33 (6), pp. 776-818.

Mishna, F., Bogo, M. and Sawyer, J. L. (2015). "Cyber counseling: Illuminating benefits and challenges", *Clinical Social Work Journal*, 43 (2), pp. 169-178.

Robson, D. and Robson, M. (2000). "Ethical issues in Internet counselling", *Counselling Psychology Quarterly*, 13 (3), pp. 249-257.

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

Suler, J. (2011). "The psychology of text relationships", in *Online counseling*, pp. 21-53, Academic Press.

Νόμος υπ' αριθμ. 3879/2010, ΦΕΚ Α' 163/21.9.2010: «Ανάπτυξη της Διά Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις».



Ινστιτούτο Εργασίας Γ.Σ.Ε.Ε.

Εμ. Μπενάκη 71Α, Τ.Κ. 10681, Αθήνα, Τηλ: 210 3327710, Fax: 210 3304452



INE - ΓΣΕΕ



www.inegsee.gr



info@inegsee.gr