



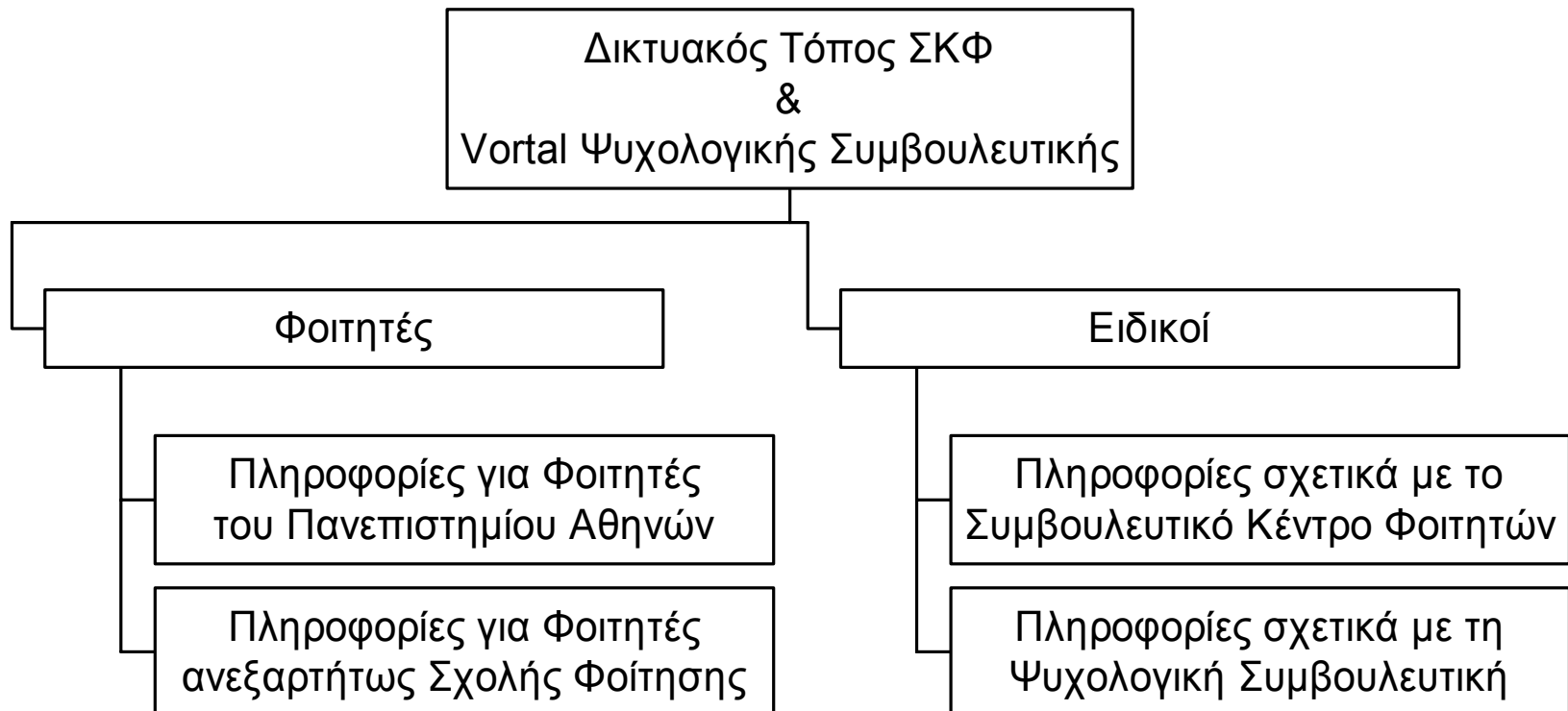
Συμβουλευτικό Κέντρο Φοιτητών Πανεπιστημίου Αθηνών

Υπηρεσία Τηλεσυμβουλευτικής

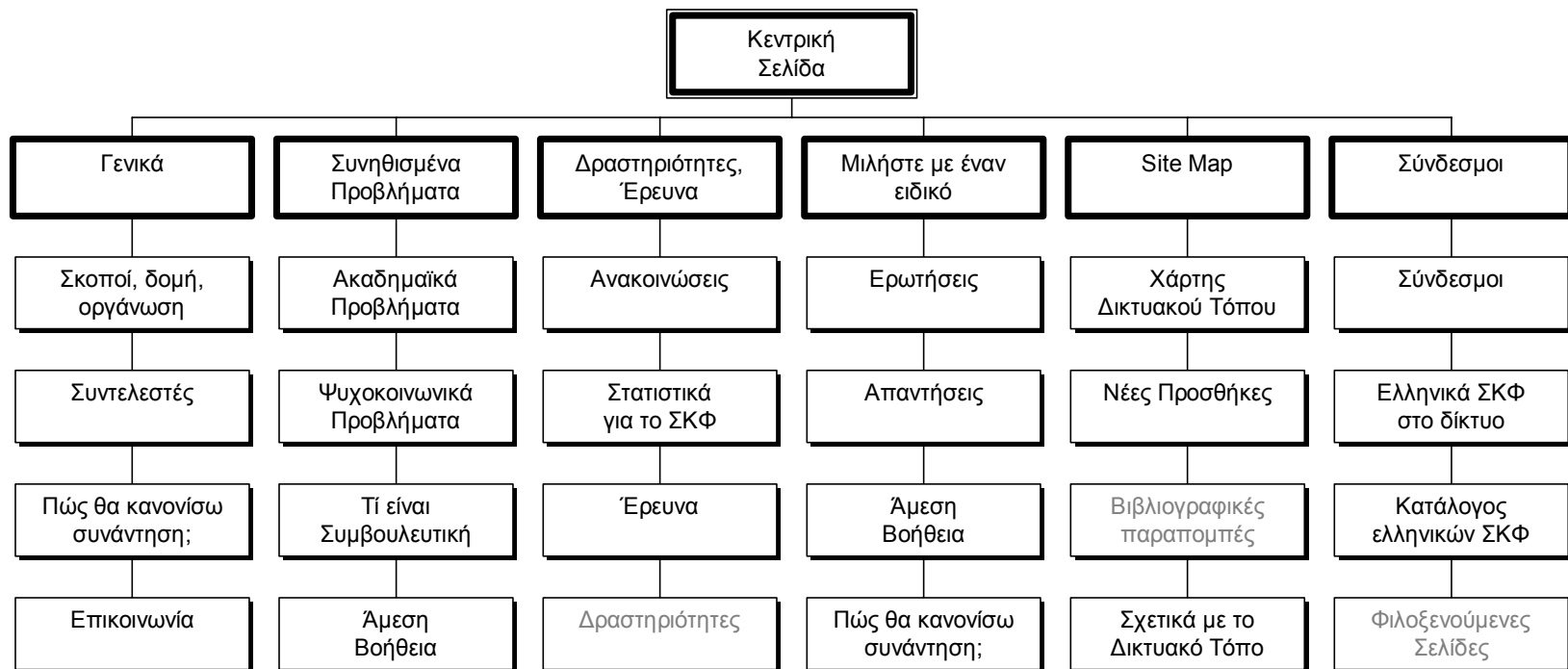
Γ. Ευσταθίου



Οργάνωση δικτυακού τόπου



Δομή δικτυακού τόπου



Οι σελίδες με γκρι είναι υπό κατασκευή



Επισκέψεις 21/8- 25/10

Σύνολο επισκέψεων	1586
Αγγλικές σελίδες	184
Συνηθισμένα προβλήματα	499
Τηλεσυμβουλευτική – ερωτήσεις	280
Τηλεσυμβουλευτική – απαντήσεις	162
Έρευνα	78



Τηλεσυμβουλευτική

- Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας
- Χρήσιμη σε περιπτώσεις όπως:
 - Φοιτητές που διστάζουν να απευθυνθούν στις παραδοσιακές υπηρεσίες
 - Φοιτητές με ειδικές ανάγκες
 - Φοιτητές που δεν παρακολουθούν
 - Φοιτητές που εργάζονται
 - Φοιτητές που σπουδάζουν στο εξωτερικό
 - Φοιτητές, καθηγητές κλπ. που επιθυμούν να βοηθήσουν έναν φοιτητή που αντιμετωπίζει δυσκολίες



Τηλεσυμβουλευτική στο ΣΚΦ

- Ερωτήσεις και απαντήσεις μέσω e-mail (ασύγχρονη επικοινωνία):
 - Οι φοιτητές θέτουν ένα ερώτημα μέσω ενός ανώνυμου λογαριασμού e-mail.
 - Η ερώτηση και η απάντηση δημοσιεύονται στο δικτυακό τόπο εντός 48 ωρών. Έλεγχος κάθε Τρίτη και Πέμπτη.
 - Οι απαντήσεις κατηγοριοποιούνται σε θεματικές κατηγορίες.
 - Πολύ αυστηρές τεχνικές προδιαγραφές εξασφαλίζουν το απόρρητο της επικοινωνίας.



Πλεονεκτήματα

- Συμπληρωματική μέθοδος παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών (πληροφόρηση και υποδείξεις). Δεν αποσκοπεί στην αντικατάσταση των παραδοσιακών υπηρεσιών.
- Προετοιμασία (π.χ. προσδοκίες) για χρήση παραδοσιακών υπηρεσιών.
- Από την απάντηση σε ένα ερώτημα επωφελείται μεγάλος αριθμός φοιτητών.
- Ασύγχρονη: Προετοιμασία και διευκόλυνση. Έλλειψη περισπασμών.
- Διατήρηση αρχείου της επικοινωνίας.
- Πιθανή διευκόλυνση στην αποκάλυψη πολύ προσωπικών ζητημάτων (ανωνυμία).



Μειονεκτήματα

- Πιθανότητα παρανοήσεων.
- Προβλήματα που συνδέονται με την ανωνυμία (π.χ. αυτοκτονικότητα).
- Σε ποιο βαθμό οι χρήστες αξιοποιούν τις παρεχόμενες πληροφορίες και επηρεάζονται από αυτές; Θετικά ευρήματα από τις Η.Π.Α.
- Αποκλεισμός «ηλεκτρονικά αναλφάβητων».



Κώδικες δεοντολογίας

- Κώδικες δεοντολογίας:
 - American Counseling Association
 - National Board of Certified Counselors
 - Health on the Net Foundation
 - Internet HealthCare Coalition (draft)
- Υποδείξεις:
 - International Society of Mental Health Online
 - American Psychological Association
 - Counseling Center Village
 - American Medical Informatics Association



Πληροφόρηση πριν τη χρήση

- Τηλεσυμβουλευτική
- Διασφάλιση απορρήτου
- Άμεση βοήθεια
- Υπεύθυνοι υπηρεσίας
- Πιθανότητα τεχνικών προβλημάτων
- Χρόνος ελέγχου και διάστημα μέχρι τη δημοσίευση της απάντησης
- Πληροφόρηση για εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας



ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Σύνολο φοιτητών	25
Ανώνυμο e-mail	23
Επώνυμο e-mail	2
Άρνηση δημοσίευσης απάντησης	1
Φοιτητές που είχαν παραπάνω από μία επικοινωνία	2
Φοιτητές που απευθύνθηκαν μετά το Σεπτέμβριο	21



Στατιστικά: Ηλικία

Μέσος Όρος	23,60
Διάμεσος	22,0
Δεσπόζουσα	21,0
Τυπική Απόκλιση	7,19
Εύρος	34
Ελάχιστη	17
Μέγιστη	51



Στατιστικά: Φύλο

	f	%
Άντρας	9	36
Γυναίκα	16	64
Σύνολο	25	100



Κατηγορίες δυσκολιών

Γενικά Θέματα	1
Άγχος – Φοβίες	4
Προβλήματα Διάθεσης	3
Προβλήματα Σχέσεων	3
Ακαδημαϊκά Προβλήματα	4
Προβλήματα με τον εαυτό	2
Μη σχετικά ερωτήματα	8
Σύνολο	25



Μελλοντικοί στόχοι

- Συνεχής αξιολόγηση της υπηρεσίας.
- Ομαδικές ψυχοεκπαιδευτικές παρεμβάσεις μέσω e-mail και chat.
- Γαλλικές και Γερμανικές σελίδες.
- Περισσότερες on-line ερευνητικές εργασίες.
- Φιλοξενία σελίδων Fedora.



Ευρωπαϊκή προοπτική

- Αυστρία: Psychologische Studentenberatung Linz
- Γερμανία: Bergische Universität – Gesamthochschule Wuppertal
- Ιρλανδία: University of Limerick
- Ιταλία: Dipartimento di Neuroscienze e Scienze del Comportamento (Unità di Psicologia Clinica e Psicoanalisi Applicata)
- Ισπανία: Fundació Autònoma Solidària



Παράδειγμα - Ερώτηση

- *Το θέμα που θέλω να σας θέσω αφορά ένα φίλο μου. Πριν από ένα χρόνο περίου χώρισε με την κοπέλα του και από τότε έχει χάσει την αυτοεκτίμησή του, το χιούμορ του, την διάθυσή του για οτιδήποτε. Έχει αποφασίσει να διακόψει τα μεταπτυχιακά του, έχει πείσει τον εαυτό του ότι δεν θα βρει άλλη κοπέλα και πως η εξωτερική του εμφάνιση είναι χάλια. Δεν έχει όρεξη για τίποτα και δεν τον τρομάζει τίποτα. Ακόμα και το θάνατο τον αντιμετωπίζει ενταλώς μοιρολατρικά "Όλοι μια μέρα δεν θα πεθάνουμε; Ίσως εκεί να είναι καλύτερα". Η ουσία είναι πως αρνείται να δεχτεί την απόφαση που πήρε η κοπέλα να χωρίσουν, δεν δέχεται να συνεχίσει έτσι τη ζωή του, δεν έχει κανένα νόημα. Τα ερωτήματα είναι: Πώς να του συμπεριφερθώ. Τον αντιμετωπίζω με υπομονή, κατανόηση και διάλογο. Πώς να τον πείσω να πάει σε έναν ειδικό; Πήγε πριν από ένα μήνα αλλά υποστηρίζει πως κανείς δεν τον βοηθάει και έτσι σταμάτησε. Πώς να του κεντρίσω το ενδιαφέρον του για τη ζωή; Τρομάζω στην ιδέα ότι δεν βρίσκει τίποτα όμορφο στη ζωή του. Το σημαντικότερο όλων είναι ότι έχει αποκοπεί από όλη την παρέα και ειδικά και δεν έχει κάποιον να μιλήσει. Αφαιρείται εύκολα, δεν προσέχει όταν μιλάω, έχει δυσκολία στον ύπνο, δεν έχει καθόλου δυναμισμό μέσα του. Μη μου πείτε και εσείς ότι πρέπει να βρει μια άλλη, με τέτοια συμπεριφορά αποκλείεται. Σας ευχαριστώ που με ακούσατε ελπίζω να μου δώσετε κάποια ιδέα για το τι άλλο να κάνω.*



Παράδειγμα - Απάντηση

- Διαγνωστικές εντυπώσεις
- Υποδείξεις αντιμετώπισης
- Πρόληψη αυτοκτονικής συμπεριφοράς
- Παρέμβαση για συνεργασία με ειδικό
- Προτάσεις αυτοβοήθειας
- Παραβίαση απορρήτου
- Παρέμβαση στο «σύνδρομο αρωγής»



Παράδειγμα – Απάντηση (1)

- Διαγνωστικές εντυπώσεις:
 - Όλα τα προβλήματα που περιγράφετε ότι αντιμετωπίζει ο φίλος σας θα μπορούσαν να ερμηνευθούν ως συμπτώματα καταθλιπτικού τύπου. Ωστόσο αυτό σε καμία περίπτωση δε συνιστά επίσημη διάγνωση, η οποία μπορεί να δοθεί μόνο μέσα από τη συνεργασία με κάποιον ειδικό.



Παράδειγμα – Απάντηση (2)

- Υποδείξεις αντιμετώπισης:
 - Ο τρόπος που τον αντιμετωπίζετε, δηλαδή με "υπομονή, κατανόηση και διάλογο" είναι ο ενδεδειγμένος. Πρέπει να είστε καλός ακροατής για τα προβλήματά του και να τον ενθαρρύνετε να εκφράζεται. Περάστε χρόνο μαζί, αλλά μην τον πιέζετε. Ενθαρρύνετέ τον να μιλάει και κάντε μαζί τις συνηθισμένες σας δραστηριότητες και ευχάριστα πράγματα. Αν θέλετε μπορείτε να προσπαθήσετε να τον καθησυχάσετε υπενθυμίζοντάς του ότι πρόκειται απλώς για μία ψυχική κατάσταση, αλλά να γνωρίζετε ότι μπορεί να χρειαστεί να επαναλάβετε πάρα πολλές φορές τις επιβεβαιώσεις σας. Βοηθήστε τον να μείνει μακριά από το αλκοόλ και τις παράνομες ουσίες, να φροντίζει σωστά τον εαυτό του και να μην εμπλέκεται σε συμπεριφορές υψηλού κινδύνου (π.χ. ριψοκίνδυνη οδήγηση κλπ.). Δεχθείτε τα συναισθήματά του, μην του λέτε ότι όλα θα φτιάξουν και μη δίνετε υποσχέσεις που δεν μπορείτε να τηρήσετε. Επίσης μην του δίνετε συγκεκριμένες οδηγίες για το τι πρέπει να κάνει στη ζωή του.



Παράδειγμα – Απάντηση (3)

- Πρόληψη αυτοκτονικής συμπεριφοράς:
 - Ένα ιδιαίτερα ευαίσθητο θέμα είναι αυτό της αυτοκτονίας. Πολλοί άνθρωποι με κατάθλιψη θα ήθελαν να πεθάνουν για να σταματήσουν να υποφέρουν. Αυτό είναι διαφορετικό από την πρόθεση αυτοκτονίας. Ρωτήστε το φίλο σας ευθέως αν σκέφτεται να αυτοκτονήσει. Συζητήστε μαζί του τις σκέψεις του και τα συναισθήματά του χωρίς να δείχνετε ότι σοκάρεστε στη σκέψη της αυτοκτονίας. Δεχθείτε αυτά που θα σας πει χωρίς να κρίνετε αν είναι σωστά ή λάθος και μη δεσμευθείτε ότι θα κρατήσετε μυστικά αυτά που θα σας πει. Αν ο φίλος σας αυτοκτονήσει και είστε ο μόνος που γνώριζε τις σκέψεις του θα έχετε αφόρητες τύψεις. Στοιχείο ιδιαίτερης ανησυχίας είναι να έχει καταστρώσει σχέδιο για το πώς θα διαπράξει αυτοκτονία. Αν όντως ο φίλος σας σκέφτεται να αυτοκτονήσει θα πρέπει χωρίς δεύτερη σκέψη να ενημερώσετε τα συγγενικά του πρόσωπα αποκαλύπτοντας όλες τις πληροφορίες που γνωρίζετε, προκειμένου να λάβει τη βοήθεια κάποιου ειδικού. Σε καμία περίπτωση δε θα πρέπει να υποστηρίξετε ότι δεν είναι σε θέση να διαπράξει απόπειρα αυτοκτονίας.



Παράδειγμα – Απάντηση (4)

- Παρέμβαση για συνεργασία με ειδικό:
 - Όπως γράφετε και εσείς η λύση των προβλημάτων του φίλου σας δε μπορεί να αναζητηθεί σε μία νέα σχέση, για τον απλούστατο λόγο ότι αυτή τη στιγμή η κατάσταση στην οποία βρίσκεται τον αποτρέπει ακόμη και από το να προσπαθήσει. Η καλύτερη λύση θα ήταν να απευθυνθεί σε κάποιον ειδικό (εφόσον είναι μεταπτυχιακός φοιτητής θα μπορούσε έρθει στο ΣΚΦ). Τονίστε του ότι η μία εμπειρία που είχε δεν είναι αρκετή για να πεισθεί ότι κανείς δεν μπορεί να τον βοηθήσει και προσφερθείτε να τον συνοδέψετε στην πρώτη του επίσκεψη.



Παράδειγμα – Απάντηση (5)

- Προτάσεις αυτοβοήθειας:
 - Gilbert, P. (1999). Ξεπερνώντας την κατάθλιψη: Ένας οδηγός αυτοβοήθειας με γνωστικές-συμπεριφοριστικές τεχνικές. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
 - Burns, D. D. (1997). Αισθανθείτε καλά! Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.



Παράδειγμα – Απάντηση (6)

- Παραβίαση απορρήτου:
 - Αν όλα τα παραπάνω δεν έχουν αποτέλεσμα και η κατάστασή του χειροτερέψει, θα πρέπει να ενημερώσετε τους δικούς του. Επίσης, αν δυσκολεύεται να απευθυνθεί σε κάποιον ειδικό ψυχικής υγείας θα μπορούσε να επισκεφθεί κάποιον άλλο ειδικό στον οποίο έχει μεγαλύτερη εμπιστοσύνη, όπως τον οικογενειακό του γιατρό.



Παράδειγμα – Απάντηση (7)

- Παρέμβαση στο «σύνδρομο αρωγής»:
 - Ελπίζοντας ότι οι παραπάνω πληροφορίες θα σας φανούν χρήσιμες θα θέλαμε να μας επιτρέψετε να κάνουμε και κάποιο σχόλιο για τη δική σας στάση. Από κάθε άποψη είναι χρήσιμο και σωστό να προσπαθήσετε να βοηθήσετε το φίλο σας να ξεπεράσει τα προβλήματά του, ιδίως από τη στιγμή που σας έχει ανάγκη. Ωστόσο θα πρέπει να αποφύγετε αυτό που στην ψυχολογία ονομάζουμε "σύνδρομο αρωγής" (helper syndrome). Μη νιώθετε υπεύθυνος για πράγματα που δεν μπορείτε να επηρεάσετε. Έχετε ήδη κάνει πολλά και αν ακολουθήσετε τις παραπάνω υποδείξεις θα έχετε κάνει όλα όσα περνάν από το χέρι σας. Ο φίλος σας βρίσκεται σε μία ψυχική κατάσταση που χρήζει συστηματικής βοήθειας από ειδικό. Είναι πολύ σημαντικό να τον υποστηρίξετε και να τον βοηθήσετε αλλά είναι πάνω από τις δυνάμεις σας να "του κεντρίσετε το ενδιαφέρον για τη ζωή". Αυτό δε σημαίνει ότι πρέπει να σταματήσετε να του συμπαραστέκεστε, αλλά ότι πρέπει να σταματήσετε να θεωρείτε τον εαυτό σας υπεύθυνο για τη "θεραπεία" του γιατί απλούστατα θα έχετε θέσει ένα στόχο που είναι σχεδόν αδύνατον να επιτευχθεί με τις δικές σας προσπάθειες και μόνο.