

# Ο Ρόλος της Τεχνολογίας στην εξ Αποστάσεως Συμβουλευτική Ευάλωτων Κοινωνικών Ομάδων

**Γεωργία Καρούντζου, Μανόλης Γουάλλες**  
✉ *GAB LAB – Εργαστήριο Γνώσης και Αβεβαιότητας*  
*Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών*  
*Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου*  
*(gkarountzou,wallace)@uop.gr*

## Περίληψη

Οι σύγχρονες εξελίξεις της παγκόσμιας κοινότητας στην οικονομία, στις κοινωνικές δομές και στην τεχνολογία καθώς και η πανδημία (Covid-19), συνετέλεσαν στην ανάπτυξη συστημάτων Εξ αποστάσεως Εκπαίδευσης και Συμβουλευτικής στο πλαίσιο πολιτικών διεύρυνσης της εκπαίδευσης και δια βίου μάθησης. Τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότεροι φορείς εμπλέκονται στην Εκπαίδευση και Συμβουλευτική ενηλίκων και απευθύνονται σε πολύ μεγάλο φάσμα ενδιαφερόμενων, συμπεριλαμβανομένων και των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, παρέχοντας όσο το δυνατόν περισσότερες εκπαιδευτικές ευκαιρίες, ενώ παράλληλα διαμορφώνουν ευέλικτα εκπαιδευτικά περιβάλλοντα. Μέσα από την αξιοποίηση μεθόδων εξ αποστάσεως συμβουλευτικής είναι εφικτό ευάλωτες κοινωνικές ομάδες να έχουν πρόσβαση σε φορείς Εκπαίδευσης και Συμβουλευτικής. Στην παρούσα εργασία θα γίνει μια προσπάθεια ανάδειξης των δυνατοτήτων της Συμβουλευτικής Εξ αποστάσεως των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.

**Λέξεις κλειδιά:** Εξ αποστάσεως συμβουλευτική, ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, ΤΠΕ.

## 1.Εισαγωγή

Ο 21<sup>ος</sup> αιώνας εισήγαγε τεχνολογικές εξελίξεις που επέφεραν αλλαγές τον τρόπο επικοινωνίας των ανθρώπων. Η χρήση του Διαδικτύου και του Παγκόσμιου Ιστού αποτελούν πια καθημερινή συνήθεια για δισεκατομμύρια ανθρώπους. Όπως ήταν αναμενόμενο, τα ραγδαία βήματα της τεχνολογίας δεν άφησαν ανεπηρέαστο το κλάδο της Συμβουλευτικής. Μια νέα εποχή στην παροχή Συμβουλευτικής αρχίζει να διαφαίνεται ως τάση, για την οποία όχι μόνο γίνεται λόγος, αλλά εφαρμόζονται συμβουλευτικές παρεμβάσεις από απόσταση (Mastura, 2001). Προκειμένου να αναπτυχθούν υπηρεσίες Συμβουλευτικής όπου δεν είναι εφικτή η δια ζώσης επικοινωνία, χρησιμοποιείται η τεχνολογία των τηλεπικοινωνιών και του Διαδικτύου (email, συστήματα τηλεδιασκέψεων, chat κλπ.). Η Εξ αποστάσεως Συμβουλευτική δεν είναι απαραίτητα αποτελεσματικότερη από την προσωπική, ούτε την υποκαθιστά, αλλά αποτελεί μία εναλλακτική ή συμπληρωματική μορφή παροχής υποστήριξης ιδιαίτερα σε συνθήκες δύσκολες και για πληθυσμιακές ομάδες που η δια ζώσης Συμβουλευτική είναι ανέφικτη.

Η Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Παιδιού της Unicef κάνει λόγο για την αναγκαιότητα εφαρμογής της Εξ Αποστάσεως Συμβουλευτικής και δίνει κατευθύνσεις στα κράτη για δημιουργία υποστηρικτικών δομών όπως εμπιστευτικές γραμμές βοήθειας μέσω των οποίων παρέχεται πληροφόρηση, συμβουλές, δυνατότητα αναφοράς επειγουσών καταστάσεων. Αναγνωρίζεται, λοιπόν, στην πρόταση αυτή της Unicef η αναγκαιότητα ύπαρξης μέσα από τις εμπιστευτικές τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας, ενός προσωπικού εμπιστευτικού χώρου έκφρασης για τα παιδιά.

Ωστόσο, διατυπώνονται ενστάσεις και διάφοροι προβληματισμοί για την αποτελεσματικότητά της, όπως η απουσία λεκτικών στοιχείων και προσωπικής επαφής, που δυσχεραίνει το Σύμβουλο στη δημιουργία της συμβουλευτικής σχέσης. Η «κατά πρόσωπο», παραδοσιακή δια ζώσης Συμβουλευτική καταλαμβάνει τον μεγαλύτερο όγκο βιβλιογραφικών αναφορών και απασχολεί το μεγαλύτερο αριθμό ερευνών που σχετίζονται με την παροχή προγραμμάτων παρέμβασης και ψυχολογικής στήριξης. Σύμφωνα με τον Campos (2009) αποτελεί ανάγκη η διερεύνηση της ποιότητας των διεργασιών αλληλεπίδρασης που λαμβάνουν χώρα στις εξ αποστάσεως μορφές παροχής συμβουλευτικής.

Στις μέρες μας η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως έχει διαδοθεί, με τον αριθμό των online Συμβούλων και τις αντίστοιχες ιστοσελίδες να βαίνουν αυξανόμενες (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011).

## ***2. Ζητήματα Δεοντολογίας στην Εξ αποστάσεως Συμβουλευτική***

Είναι ευνόητο ότι η δυνατότητα χρήσης των Τ.Π.Ε. απαιτεί από την πλευρά του Συμβούλου την ύπαρξη εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων, που συνδέονται με τη χρήση τους. Σε κάθε περίπτωση αξιοποίησης των Τ.Π.Ε., ο Σύμβουλος οφείλει να είναι καταρτισμένος και εξοικειωμένος με το πρόγραμμα ή την τεχνολογία που επιλέγει να χρησιμοποιήσει, ώστε να είναι σε θέση να υποστηρίξει το συμβουλευόμενο με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο. Να γνωρίζει, δηλαδή, με ποιο τρόπο ένα συγκεκριμένο ψυχομετρικό εργαλείο, μια βάση δεδομένων ή μια πλατφόρμα μπορεί να ωφελήσει το συμβουλευόμενο.

Αυτό απαιτεί ενδελεχή κριτική έρευνα και αξιολόγηση σε σχέση με τα ερευνητικά δεδομένα, διεργασίες που θα καταλήξουν σε μια προσεκτικά επιλεγμένη ποικιλία εργαλείων, μεθοδολογίας και υλικού. Η νέα δυναμική πραγματικότητα σηματοδοτεί την επιτακτική ανάγκη για προσαρμογή της κατάρτισης των Συμβούλων στα νέα δεδομένα, καθώς και αυξημένες ευθύνες σε προσωπικό επίπεδο για κάθε επαγγελματία του χώρου για δια βίου μάθηση, προσπάθεια για ανάπτυξη σχετικών δεξιοτήτων και συνέπεια στην τήρηση κανόνων δεοντολογίας.

Οι Σύμβουλοι λειτουργούν με βάση τέσσερα επίπεδα ηθικών συλλογισμών, τα οποία είναι η προσωπική διαίσθηση, επιταγές δεοντολογίας, ηθικές αρχές και γενικές

θεωρίες για την ηθική δράση. Ο κώδικας δεοντολογίας και η ηθική είναι ζητήματα που πάντα απασχολούν διάφορους ερευνητές διαφόρων επιστημονικών κλάδων. Οι επίσημοι, θεσμοθετημένοι φορείς για τη Συμβουλευτική έχουν αφιερώσει μεγάλο κομμάτι της έρευνας τους προς αυτήν την κατεύθυνση, με αποτέλεσμα η λίστα με τα ηθικά ζητήματα που προκύπτουν να ενημερώνεται διαρκώς.

Τα όρια του επιτρεπτού και του μη επιτρεπτού διχάζουν την επιστήμη της Συμβουλευτικής. Οι Σύμβουλοι αντιμετωπίζουν διλήμματα που αφορούν την δημιουργία ερωτηματικών για το κατά πόσο οι ίδιοι πρέπει να τηρήσουν ή όχι ουδέτερη στάση προς τα άτομα/συμβουλευμένους τους. Ερευνητικά δεδομένα υποστηρίζουν την άποψη ότι ο Σύμβουλος θα πρέπει να έχει δεκτική και ουδέτερη στάση απέναντι στις αξίες και αντιλήψεις του συμβουλευμένου του και να μην προσπαθεί να μεταβιβάσει το δικό του αξιακό σύστημα. Ωστόσο πρόκειται για μια άποψη που δεν υιοθετούν όλοι οι θεωρητικοί, με τον Beutler να υποστηρίζει, ότι οι Σύμβουλοι προσπαθούν να αναπτύξουν εναλλακτικές, συγκλίνουσες με τις δικές τους αντιλήψεις στο άτομο (Παπάνη & Μπαλάσα, 2011).

Δεοντολογικές αρχές χρήσης διαδικτυακών μεθόδων έχουν αναπτυχθεί από αρκετούς επαγγελματικούς οργανισμούς –ο Εθνικός Σύνδεσμος Επαγγελματικής Ανάπτυξης (NCDA), ο Αμερικανικός Σύνδεσμος Συμβουλευτικής (ACA) και το Εθνικό Συμβούλιο Πιστοποιημένων Συμβούλων (NBCC). Μία από αυτές τις κατευθυντήριες γραμμές, παρόλη τη δυσκολία εφαρμογής, προβλέπει ότι ο Σύμβουλος θα πρέπει να έχει τη βεβαιότητα ότι ο συμβουλευόμενος μπορεί να ωφεληθεί από μια τέτοια μέθοδο πριν την προτείνει. Η εφαρμογή αυτής της οδηγίας απαιτεί:

- ταύτιση ανάμεσα στο ζήτημα του συμβουλευόμενου και στο περιεχόμενο της συμβουλευτικής,
- ετοιμότητας του συμβουλευόμενου να έχει πρόσβαση, να λάβει και να χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά τις πληροφορίες, και
- ικανότητας του συμβουλευόμενου να μαθαίνει με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και να νιώθει άνετα με αυτό.

Σύμφωνα με τα δεοντολογικά πρότυπα που έχει προτείνονται από το Εθνικό Συμβούλιο Πιστοποιημένων Συμβούλων (NBCC), η Συμβουλευτική εξ αποστάσεως ορίζεται ως «η πρακτική επαγγελματικής συμβουλευτικής και παροχής πληροφόρησης που λαμβάνει χώρα όταν ο συμβουλευόμενος/οι συμβουλευόμενοι και ο σύμβουλος βρίσκονται σε διαφορετικές ή απομακρυσμένες τοποθεσίες και χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά μέσα για να επικοινωνήσουν μέσω του ίντερνετ».

Οι αρμοδιότητες του Συμβούλου στην Εξ αποστάσεως Συμβουλευτική δεοντολογικά πρότυπα καθορίζονται με αυστηρές κατευθυντήριες και αφορούν σε δεοντολογικά πρότυπα που καθορίζουν λεπτομερώς την όλη Συμβουλευτική:

- Αναπτύσσει μια κατάλληλη εισαγωγική ενημέρωση η οποία θα βοηθήσει τους πιθανούς συμβουλευόμενους να αποφασίσουν αν η εξ αποστάσεως συμβουλευτική είναι κατάλληλη για τις ανάγκες τους.
- Σε συνεργασία με τους συμβουλευόμενους διαμορφώνει ένα χρονοδιάγραμμα, στη διάρκεια του οποίου θα τους διατίθενται οι υπηρεσίες online συμβουλευτικής, αναφέροντας τους εύλογους προβλεπόμενους χρόνους ανταπόκρισης, και, επιπλέον, τους παρέχεται ένα εναλλακτικό μέσο επικοινωνίας με τον σύμβουλο σε άλλες χρονικές στιγμές, όπως στην περίπτωση έκτακτης ανάγκης.
- Προσδιορίζει γραπτώς αρκετά στοιχεία (πιστοποιητικά, στόχους συμβουλευτικής, συμφωνημένο κόστος υπηρεσιών, τρόπο αντιμετώπισης αντιεπαγγελματικής συμπεριφοράς κτλ.) στον συμβουλευόμενο σε ένα έγγραφο το οποίο θα μπορεί να ληφθεί από το Internet.
- Αναπτύσσει ατομικά online σχέδια συμβουλευτικής, τα οποία εναρμονίζονται τόσο με την προσωπική κατάσταση του συμβουλευόμενου όσο και με τους περιορισμούς της online συμβουλευτικής.
- Ο διαδικτυακός Σύμβουλος διαβεβαιώνει τους συμβουλευόμενους σχετικά με τις μεθόδους καταγραφής που χρησιμοποιούνται με σκοπό τη διασφάλιση των επικοινωνιών μεταξύ συμβουλευόμενου/συμβούλου καθώς και προσωπικών δεδομένων.
- Ενημερώνει τους συμβουλευόμενους για τη δυνατότητα, τον τρόπο και τη διάρκεια διατήρησης των δεδομένων των συνεδριών.
- Για αποφυγή εξαπάτησης και χρήσης ψευδών στοιχείων επαληθεύεται η ταυτότητα του συμβουλευόμενου μέσω Διαδικτύου, όπως η χρήση κωδικών λέξεων ή αριθμών.
- Μέσα στο πλαίσιο της διαθέσιμης τεχνολογίας και ευαισθητοποιημένοι σε θέματα ισότητας και ισότιμης πρόσβασης, οι Σύμβουλοι μέσω διαδικτύου έχουν την υποχρέωση να φροντίζουν ώστε ο ιστότοπός τους να αποτελεί ένα απρόσκοπτο περιβάλλον για συμβουλευόμενους με ειδικές ανάγκες.
- Παρέχει επαρκή αριθμό συνδέσεων με ιστότοπους όλων των εγκεκριμένων φορέων πιστοποίησης και των επιτροπών χορήγησης επαγγελματικών αδειών για τη διευκόλυνση της προστασίας των συμβουλευόμενων.
- Βεβαιώνεται ότι ο συμβουλευόμενος ο οποίος ζητάει βοήθεια μπορεί να ωφεληθεί από αυτή τη μορφή παρέμβασης.
- Παρακολουθεί κατά περιόδους την πρόοδο και εξέλιξη του συμβουλευόμενου μέσω οποιουδήποτε πρόσφορου μέσου εικονοτηλεφώνου.
- Στο πλαίσιο της διαδικασίας της συμβουλευτικής, ο Σύμβουλος συνεργάζεται με τον συμβουλευόμενο για να εντοπίσουν έναν κατάλληλα καταρτισμένο επαγγελματία ο οποίος μπορεί να προσφέρει υποστήριξη σε τοπικό επίπεδο,

όπως παρέμβαση σε κρίσεις πανικού, αν χρειαστεί. Επίσης, ο Σύμβουλος που εργάζεται εξ αποστάσεως και ιδιαίτερα με ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και ο συμβουλευόμενος πρέπει να έχουν στη διάθεσή τους έναν τηλεφωνικό αριθμό, ο οποίος θα καλείται σε περιπτώσεις κρίσης ή έκτακτης ανάγκης.

- Παραπέμπει το συμβουλευόμενο σε έναν ή περισσότερους ειδικευμένους συμβούλους στη γεωγραφική περιοχή του για την παροχή υπηρεσιών πρόσωπο με πρόσωπο, σε περίπτωση που δεν πραγματοποιείται πρόοδος με την ηλεκτρονική διαδικασία.

Οι πλήρεις εκφάνσεις των δεοντολογικών προτύπων αναπτύχθηκαν από τον Αμερικανικό Σύνδεσμο Συμβουλευτική (ACA), τον Εθνικό Σύνδεσμο Επαγγελματικής Ανάπτυξης (NCDA) ([www.ncda.org](http://www.ncda.org)), και το Εθνικό Συμβούλιο Πιστοποιημένων Συμβούλων (National Board for Certified Counselors, NBCC).

Η έλλειψη φυσικής παρουσίας και εγγύτητας, αδιαμφισβήτητα εγείρει ερωτήματα ως προς την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών της Εξ αποστάσεως Συμβουλευτικής. Αντικειμενικοί λόγοι (απομακρυσμένες τοποθεσίες, ελλείψεις υπηρεσιών Συμβουλευτικής κ.ά.), καταδεικνύουν περίτρανα πως δε θα πρέπει να αντιμετωπίζεται αρνητικά η προοπτική παροχής υπηρεσιών Συμβουλευτικής εξ αποστάσεως, τουλάχιστον σε ορισμένους πληθυσμούς, συχνά γνωστές ως ευάλωτες κοινωνικές ομάδες (Du, Xu & Fan, 2014) όπως:

- πολιτισμικές ομάδες - συχνά μειονότητες - (minority cultural groups), οι οποίες δεν έχουν πρόσβαση σε φορείς και υπηρεσίες
- άτομα με ιδιαίτερες ικανότητες (π.χ με σωματική αναπηρία), τα οποία λαμβάνουν υπηρεσίες σε μικρότερο βαθμό από τον υπόλοιπο πληθυσμό
- άτομα που κατοικούν σε απομακρυσμένες περιοχές,
- άτομα είτε λειτουργικά, τα οποία χρήζουν υποστήριξης σε αναπτυξιακά θέματα, είτε μη λειτουργικά, τα οποία χρήζουν στενής προσοχής και παρακολούθησης καθώς και θεραπείας
- άτομα που δύνανται να κάνουν χρήση συμβουλευτικών υπηρεσιών σε ώρες πέραν του καθιερωμένου εργασιακού ωραρίου
- πληθυσμιακές ομάδες οι οποίες βρίσκονται σε συνεχή μετακίνηση
- άτομα με ιδιαίτερο σεξουαλικό προσανατολισμό (ομοφυλόφιλοι, κτλ), τα οποία αντιμετωπίζουν κοινωνικό στιγματισμό ή/και αποκλεισμό
- άτομα, τα οποία εκτίουν ποινή φυλάκισης (prison inmates).

Οι ψυχολογικές παρεμβάσεις που προωθούνται μέσω σύγχρονων τεχνολογικών διαδικασιών στις ευάλωτες αυτές κοινωνικές ομάδες αποτελούν ένα νέο τρόπο παροχής βοήθειας, στήριξης ή και επίλυσης προβλημάτων. Η λειτουργία των παρεμβάσεων αυτών βασίζεται στις δυνατότητες της Εξ αποστάσεως Συμβουλευτικής, να υπερβαίνει το πρόβλημα του γεωγραφικού και χρονικού

περιορισμού, ιδιαίτερα για τα άτομα που εν τoις πράγμασι, δεν θα είχαν τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες αυτές.

#### **2.4 Ο εκπαιδευτικός σε ρόλο Συμβούλου εξ αποστάσεως**

Το εκπαιδευτικό σύστημα έρχεται να γίνει αρωγός για την καλύτερη αντιμετώπιση των διαφόρων κοινωνικών μεταβολών που μπορεί να εμφανιστούν σε μια κοινωνία. Βασική προϋπόθεση για την ουσιαστική προετοιμασία των μαθητών για το ρευστό παρόν και το αβέβαιο μέλλον είναι η ύπαρξη εκείνου του Δασκάλου - Συμβούλου, ο οποίος θα είναι σε θέση να αναλάβει τέτοιο έργο και απαραίτητη συνθήκη για την ανάληψη τέτοιου ρόλου, είναι η δική του προσωπική κατάρτιση και επαγγελματική ανάπτυξη (Κορφιάτη & Μπρούζος, 2013).

Τα πολύπλοκα προβλήματα που δύνανται να προκύψουν μέσα στο σχολικό πλαίσιο, τονίζουν την αναγκαιότητα στελέχωσης των σχολικών μονάδων με καταρτισμένους σχολικούς ψυχολόγους, ειδικευμένους στην σχολική ή στην συμβουλευτική ψυχολογία. Εκτός από τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τους ψυχολόγους που εργάζονται σε σχολεία και σε άλλες δομές εκπαίδευσης, σημαντικός είναι και ο ρόλος των εκπαιδευτικών. Οι εκπαιδευτικοί, οι οποίοι ενώ μπορεί να λειτουργούν υποστηρικτικά απέναντι στους μαθητές, προσφέροντας και επίσημα υπηρεσίες συμβουλευτικής πολλές φορές αδυνατούν ή και αδιαφορούν. Ωστόσο, αξιοσημείωτη η συνειδητή προσπάθεια των εκπαιδευτικών της χώρας μας για τη στήριξη του μαθητικού πληθυσμού τον καιρό της πανδημίας.

Η Συμβουλευτική, λοιπόν, θεωρείται ως μια από τις διαστάσεις του εκπαιδευτικού έργου. Πιο συγκεκριμένα, ο εκπαιδευτικός αναλαμβάνει το έργο της διδασκαλίας, της διαμόρφωσης δηλαδή των κατάλληλων συνθηκών εκείνων, ώστε να αποκτήσουν οι μαθητές γνώσεις και δεξιότητες αλλά και της αγωγής, δηλαδή την παροχή βοήθειας στους μαθητές προκειμένου να δομήσουν την προσωπικότητά τους. Η σχολική καθοδήγηση και η συμβουλευτική, είναι ρόλοι συνυφασμένοι, ενσωματωμένοι στην καθημερινότητα των εκπαιδευτικών.

Η συμβουλευτική δραστηριότητα του εκπαιδευτικού μπορεί να αναπτυχθεί σε διάφορους τομείς της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σύμφωνα με τον Μπρούζο (2009) ο δάσκαλος με την συμβουλευτική παρέμβαση μπορεί να συμβάλλει στην κοινωνικο-συναισθηματική μάθηση ενώ ασχολείται και με θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού, πληροφορώντας τους μαθητές για τις εκπαιδευτικές και επαγγελματικές επιλογές που έχουν. Ταυτόχρονα τους βοηθά να αναπτύξουν δεξιότητες και ικανότητες, συμβάλλοντας στην κοινωνικοποίηση τους.

Το σχολείο από την προσχολική ακόμη ηλικία μπορεί να βοηθήσει παιδιά από ευάλωτες ομάδες με συμβουλευτικές παρεμβάσεις εξασφαλίζοντας τους την ισότητα και προετοιμάζοντάς τους για τη ζωή των ενηλίκων. Στον σχεδιασμό όμως των νέων αυτών πρακτικών, το σχολείο πρέπει να παρέχει εφόδια, που συνάδουν με τον σύγχρονο κόσμο, προετοιμάζοντας τους νέους για μια κοινωνία πολυπολιτισμική,

που μεταβάλλεται διαρκώς, για να μπορούν να είναι ενεργοί πολίτες, παρέχοντας παράλληλα τις ίδιες δυνατότητες σε όλους ανεξάρτητα από φύλο, φυλή, εθνικότητα, κοινωνικο -οικονομικό status.

Οι εκπαιδευτικοί έχοντας και το ρόλο του Συμβούλου θα πρέπει να μπορούν να εντοπίζουν τα προβλήματα που χρήζουν παρέμβασης, προβλήματα συμπεριφοράς και ανισότητα, διάκρισης και προκαταλήψεων, όπου τα συναντούν στο εκπαιδευτικό σύστημα, να αναπτύσσουν και να εκφέρουν επιστημονικό λόγο για την ισότητα, να διαμορφώνουν και να υλοποιούν παρεμβάσεις με στόχο την ισότητα αξιοποιώντας τα δεδομένα των αναλυτικών προγραμμάτων, να αναπτύσσουν καλές πρακτικές στο πλαίσιο λειτουργίας του σχολικού συστήματος, ή όπου αυτό είναι ανέφικτο, όπως στην περίπτωση του Covid 19, να παρέχουν συμβουλευτική στήριξη αξιοποιώντας την τεχνολογία και τις δυνατότητες της Εξ αποστάσεως Συμβουλευτικής.

## **2.5 Συμπεράσματα**

Η Συμβουλευτική Εξ αποστάσεως αναφέρεται στην παροχή συμβουλευτικής μέσω ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας. Στόχος της είναι η υποστήριξη ατόμων που είτε δεν έχουν τη δυνατότητα να απευθυνθούν προσωπικά σε κάποιο Σύμβουλο είτε προτιμούν την εξ αποστάσεως επικοινωνία γιατί έχουν πιο εύκολη πρόσβαση στα ηλεκτρονικά μέσα.

Σε περιπτώσεις που αντικειμενικοί λόγοι (απομακρυσμένες τοποθεσίες, πρόβλημα πρόσβασης σε φορείς Συμβουλευτικής, ελλείψεις υπηρεσιών Συμβουλευτικής κ.ά.) το επιβάλλουν, δε θα πρέπει να αντιμετωπίζεται με ενδοιασμό η Εξ αποστάσεως Συμβουλευτική. Ο Σύμβουλος, ανεξαρτήτως της βασικής του επιστημονικής κατάρτισης, δε θα πρέπει να αντιμετωπίζει τις νέες τεχνολογίες με δέος, αλλά ως ένα ακόμα καινούργιο «εργαλείο» για τη δουλειά του, ένα νέο πεδίο δράσης και μια γοητευτική πρόκληση με απέραντες δυνατότητες. Κατανοώντας τις δυνατότητες του εργαλείου αυτού και αξιολογώντας τα θετικά και τα αρνητικά στοιχεία του θα πρέπει να αποφασίσει το πεδίο, την έκταση και τον τρόπο με τον οποίο θα το χρησιμοποιήσει προς όφελος όλων των πληθυσμιακών ομάδων, ιδιαίτως των πιο ευάλωτων (Δημητρόπουλος, 2006).

## **Βιβλιογραφία**

- Campos, B. (2009). Telepsychology & Telehealth: Counseling Conducted in a Technology Environment. *Counseling, Psychotherapy, and Health, The Use of Technology in Mental Health Special Issue*, 5(1), 26-59.
- Δημητρόπουλος, Α.,(2006). Συμβουλευτική και Νέες Τεχνολογίες. Αθήνα: Πανεπιστημιακές εκδόσεις ΕΚΠΑ.

- Du, J., Xu, J., & Fan, X. (2014). Help seeking in online collaborative groupwork: A multilevel analysis. *Technology, Pedagogy and Education*. doi:10.1080/1475939X.2014.897962.
- Κορφιάτη, Α., & Μπρούζος, Α. (2013). Αντιλήψεις Ελλήνων Μαθητών γυμνασίου για την αναγκαιότητα επαναπροσδιορισμού του ρόλου και της λειτουργίας του σύγχρονου ελληνικού σχολείου. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής – Προσανατολισμού*, 101, 120-131.
- Mastura, H. L., (2001). E-Counseling: The Willingness : To Participate. *International Education Conference The Reach Platform for Educators Reflections, Visions, and Dreams of Practice*.
- Μπρούζος, Α., (2009). Ο εκπαιδευτικός ως λειτουργός συμβουλευτικής. Αθήνα: Gutenberg. Μπρούζος, Α., & Ράπτη Κ. (2001α). Ο ρόλος της σχολικής συμβουλευτικής στην προαγωγή της αποδοχής της διαφορετικότητας. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού*, 56-57, 25-41.
- Παπάνης, Ε., & Μπαλάσα, Α. (2011). Συμβουλευτική μέσω διαδικτύου και επικοινωνία. *Θεσσαλονίκη: Αδελφών Κυριακίδη*.

### Abstract

Modern developments in the global community in the economy, social structures and technology, as well as the pandemic (Covid-19), have contributed to the development of distance education and counseling systems in the context of education expansion and lifelong learning policies. In recent years, more and more organizations are involved in adult education and counseling aiming at a wide range of stakeholders, including vulnerable social groups, providing as many educational opportunities as possible while creating flexible educational environments. Through the use of distance counseling methods, it is possible for vulnerable social groups to have access to educational and counseling agencies. In the present work, an attempt will be made to highlight the possibilities of Distance Counseling for vulnerable social groups.

**Keywords:** Distance Counseling, Vulnerable social groups, ICT