



Ο Πρακτικός Οδηγός αναπτύχθηκε από:  
Women's Support and Information Center NPO,  
Estonia

Συντακτική Ομάδα:  
Anastasiia Turusinova  
Hector C. Pagan  
Mari Puniste  
Nancy Saripapa

Συμμετέχοντες οργανισμοί:

Union of Women Associations of Heraklion  
Prefecture, Greece  
The Queen's University of Belfast, UK  
University of Crete, Greece  
University of Tartu, Estonia  
Frederick University, Cyprus  
Northern Ireland Rape Crisis Association, UK  
M&M Profuture Training, S.L., Spain  
Women Against Violence (WAVE), Ausria

Αριθμός Συμβολαίου: 2017-1-EL01-KA202-036170

Αυτή η έκδοση υλοποιήθηκε με την οικονομική υποστήριξη του προγράμματος Erasmus+ της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το περιεχόμενο αυτής της έκδοσης αποτελεί αποκλειστική ευθύνη του Women's Support and Information Center NPO και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να θεωρηθεί ότι εκπροσωπεί τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.





<b>4</b>	Εισαγωγή
<b>7</b>	ΙΟ1 – Αξιολόγηση Αναγκών
<b>12</b>	ΙΟ2 – Προφίλ Συμβούλου
<b>15</b>	ΙΟ3 – Εκπαιδευτικό Εγχειρίδιο
<b>18</b>	ΙΟ4 – Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα
<b>21</b>	ΙΟ5 – Ηλεκτρονικό Μάθημα
<b>24</b>	ΙΟ6 – Εφαρμογή Σχεδιασμού Ασφαλείας
<b>27</b>	Πιλοτικά Εργαστήρια
<b>34</b>	Πρακτικός Οδηγός

# Εισαγωγή

---

Το Πρόγραμμα DIS.CO αφορά σε μία στρατηγική σύμπραξη υποστηρίζοντας την καινοτομία στον τομέα της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, στοχεύοντας στην ανάπτυξη των επαγγελματικών ικανοτήτων των επαγγελματιών Συμβουλευτικής μέσω δικτύωσης και την ανάπτυξη ικανοτήτων στον τομέα της Συμβουλευτικής εξ Αποστάσεως στις περιπτώσεις θυμάτων ενδο-οικογενειακής ή σεξουαλικής βίας ή κακοποίησης. Ο σκοπός του είναι να δημιουργήσει εξειδικευμένο υλικό και εργαλεία εκπαίδευσης, ώστε να αναπτύξει τις επαγγελματικές ικανότητες των συμβούλων και να διευκολύνει τη δημιουργία ηλεκτρονικών χώρων εργασίας και εναλλακτικούς τρόπους υποστηρικτικής θυμάτων.

Παραδοσιακά, οι ψυχολογικές θεραπείες πραγματοποιούνται πρόσωπο με πρόσωπο, αλλά τα τελευταία χρόνια έχουν εμφανιστεί διαφορετικοί τρόποι συμμετοχής σε θεραπευτικό πλαίσιο. Αυτό περιλαμβάνει μεθόδους γραπτής επικοινωνίας (όπως π.χ. e-mail – ηλεκτρονική αλληλογραφία, ή chat - διαδικτυακή συνομιλία), παράλληλα με τη μέθοδο ηχητικής επικοινωνίας (χρησιμοποιώντας για παράδειγμα δίκτυα

τηλεφωνίας) ή για οπτικό- ακουστική επικοινωνία (τηλεδιάσκεψη). Αυτό που ενώνει τις παραπάνω τρεις μεθόδους είναι ότι ο θεραπευτής και ο πελάτης δεν έχουν φυσική παρουσία στον ίδιο χώρο και ίσως δεν είναι και οι δύο παρόντες ταυτόχρονα.

Υπάρχουν πολλά εργαλεία επικοινωνίας που δύναται να χρησιμοποιηθούν στη Συμβουλευτική εξ Αποστάσεως, όπως ζωντανή συνομιλία, e-mails, τηλεφωνική επικοινωνία μέσω κινητών, τηλεδιάσκεψη, τηλεφωνική διάσκεψη, Skype και ιστολόγια. Η Συμβουλευτική εξ Αποστάσεως διαθέτει διάφορα πλεονεκτήματα, εκ των οποίων κυρίως η προσιτές τιμές, η ανωνυμία, η ευκολία και η ευελιξία. Εξίσου σημαντικό είναι ότι παρέχει πρόσβαση στη Συμβουλευτική σε άτομα που υπό άλλες συνθήκες δε θα ήταν εφικτό, όπως σε άτομα με αναπηρία, άτομα με χαμηλό εισόδημα δίχως δυνατότητα μεταφοράς, πολυάσχολα άτομα ή με κάποιο τρόπο απομονωμένα άτομα. Είναι επίσης χρήσιμο στις περιπτώσεις που ο πελάτης χρειάζεται καθημερινή επικοινωνία αλλά η απόσταση εμποδίζει την καθημερινή επαφή.



***“Παραδοσιακά, οι ψυχολογικές θεραπείες πραγματοποιούνται πρόσωπο με πρόσωπο, αλλά τα τελευταία χρόνια έχουν εμφανιστεί διαφορετικοί τρόποι συμμετοχής σε θεραπευτικό πλαίσιο.”***

Καθώς η διαδικτυακή συνομιλία είναι πλέον κυρίαρχη στην καθημερινότητα μας, θεωρούμε απαραίτητη την ανάπτυξη δεξιοτήτων συμβουλευτικής εξ αποστάσεως για οργανισμούς που υποστηρίζουν θύματα και επαγγελματίες συμβουλευτικής που εργάζονται με γυναίκες θύματα βίας ή κακοποίησης, με σκοπό να παρέχουν εναλλακτικές, προσβάσιμες και σύγχρονες υπηρεσίες στήριξης σε ωφελούμενους.

Το DIS.CO. προτείνει μια καινοτόμα προσέγγιση βασισμένη στις ανάγκες των επαγγελματιών συμβούλων αλλά και των γυναικών θυμάτων βίας και κακοποίησης. Κατά τη διάρκεια του Προγράμματος μας, πραγματοποιήθηκαν αναλυτικές δραστηριότητες, ανταλλαγή τεχνογνωσίας και καλών πρακτικών μεταξύ

των εταίρων του έργου με σκοπό την ανάπτυξη κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού και εργαλείων. Παρά το γεγονός ότι η πλειονότητα των οργανισμών στήριξης θυμάτων προσφέρουν συμβουλευτική εξ αποστάσεως μέσω Γραμμών Βοήθειας, οι σύμβουλοι και οι εθελοντές πολύ σπάνια δέχονται εξειδικευμένη εκπαίδευση στη συμβουλευτική εξ αποστάσεως καθώς δεν υπάρχει επαρκές σχετικό εκπαιδευτικό υλικό. Το πρόγραμμα μας αντιμετωπίζει το θέμα με την ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού και εργαλείων εκπαίδευσης εξ αποστάσεως, τα οποία είναι διαθέσιμα δωρεάν στην ιστοσελίδα του προγράμματος [discoprojectcom.wordpress.com](https://discoprojectcom.wordpress.com) και στη διαδικτυακή Πλατφόρμα του Erasmus+ Αποτελέσματα Προγραμμάτων, σε όλες τις γλώσσες του Προγράμματος.

---

## Κυρίως στόχοι του Προγράμματος:

- Ενδυνάμωση συνεργασίας, ανταλλαγή και δικτύωση μεταξύ συνεργατών στο αντικείμενο της συμβουλευτικής εξ αποστάσεως για γυναίκες θύματα βίας ή κακοποίησης.
- Βελτίωση επαγγελματικών δεξιοτήτων συμβούλων που εργάζονται με γυναίκες θύματα, αναπτύσσοντας ικανότητες συμβουλευτικής εξ αποστάσεως μέσω της εξέλιξης και παράδοσης επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- Προώθηση καινοτόμων πρακτικών στον τομέα της συμβουλευτικής γυναικών θυμάτων και εκμετάλλευση των δυνατοτήτων της Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνίας με την ανάπτυξη / βελτίωση των σχετικών δυνατοτήτων και τη δημιουργία εικονικού χώρου εργασίας.
- Παροχή εκπαιδευτικών εργαλείων ως βοήθεια στους επαγγελματίες συμβούλους που προσφέρουν υπηρεσίες συμβουλευτικής εξ αποστάσεως σε θύματα ενδο- οικογενειακής ή σεξουαλικής βίας.
- Βελτίωση των δεξιοτήτων των συμμετεχόντων και άλλων ενδιαφερόμενων οργανισμών μέσω της δημιουργίας και διάδοσης εκπαιδευτικού υλικού και σεμιναρίων σε προσωπικό και εθελοντές.
- Παράδοση αποτελεσματικά υψηλών προδιαγραφών υπηρεσίες για θύματα βίας ή κακοποίησης.

Αυτή η αναφορά “Μαθήματα που έχουν διδαχθεί”, κοινοποιεί την εμπειρία μας από τις δραστηριότητες του Προγράμματος και προσφέρει έναν οδηγό πρακτικής επεξηγώντας πως τα αποτελέσματα του DIS.CO. μπορούν να χρησιμοποιηθούν και από άλλους οργανισμούς.

# 101

---

Αξιολόγηση Αναγκών

**Τ**ο πρώτο Πνευματικό Προϊόν του Προγράμματος DISCO, IO1 Αξιολόγηση Αναγκών, εξερεύνησε θέματα σχετικά με γυναίκες που έχουν βιώσει κακοποίηση, συμπεριλαμβανομένων την ενδο-συντροφική, ενδο-οικογενειακή ή τη σεξουαλική βία και ανέλυσε τις ανάγκες τους στο πλαίσιο διαδικτυακής αναζήτησης για βοήθεια, με γενικότερη περιγραφή της συμπεριφοράς τους. Αναλύσαμε τις ανάγκες τους στο πλαίσιο της αναζήτησης υπηρεσιών Ψυχο-κοινωνικής Συμβουλευτικής εξ αποστάσεως.

Το Πανεπιστήμιο Queens του Μπέλφαστ (QUB) ηγήθηκε της Αξιολόγησης Αναγκών, με συνεισφορές από τους υπόλοιπους ακαδημαϊκούς εταίρους, και συγκεκριμένα από το Πανεπιστήμιο του Τάρτου, το Πανεπιστήμιο Κρήτης, το Πανεπιστήμιο Frederick αλλά και από τους εταίρους με προσφορά υπηρεσιών, τον Οργανισμό NexusNI – Βόρεια Ιρλανδία, τον Σύνδεσμο

Μελών Γυναικείων Σωματείων Ηρακλείου και Νομού Ηρακλείου – Ελλάδα, Το Μη Κερδοσκοπικό Κέντρο Στήριξης και Ενημέρωσης Γυναικών – Εσθονία.

Η αξιολόγηση αναγκών περιελάμβανε βιβλιογραφική επισκόπηση και μία έρευνα. Η έρευνα κάλυψε τις τέσσερις χώρες των συμμετεχόντων εταιρών. Το τελικό δείγμα περιελάμβανε 266 γυναίκες. Από αυτές, 48% προέρχονταν από τη Βόρεια Ιρλανδία, 27% από την Ελλάδα, 17% από την Κύπρο και 8% από την Εσθονία. Αυτό αντικατοπτρίζει τον αριθμό των εταιρών από κάθε χώρα και τον αριθμό των ωφελούμενων σε κάθε οργανισμό. Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν στο χρονικό διάστημα από Απρίλιο μέχρι Ιούνιο 2018. Δόθηκε έγκριση από την Επιτροπή Δεοντολογίας και Ηθικής από τον Τομέα Κοινωνικών Επιστημών, Εκπαίδευσης και Κοινωνικής Εργασίας από το Πανεπιστήμιο Queen's στο Μπέλφαστ.

## Οι κύριες ερωτήσεις:

1. Αναζητούν οι γυναίκες, σε κακοποιητικές σχέσεις/ καταστάσεις, διαδικτυακά Οργανισμούς Υποστήριξης Θυμάτων (συμπεριλαμβανομένων και των Γραμμών Βοήθειας)? Ποια είναι η τάση και τι μπορούμε να κάνουμε για να διευκολύνουμε τη διαδικτυακή πρόσβαση των θυμάτων?
2. Υπάρχει διαφορά ανάμεσα στους εναλλακτικούς τύπους συμβουλευτικής και τη βοήθεια μεταξύ διαφορετικών κοινωνικών ομάδων του πληθυσμού?

- Γυναίκες/Επιζήσαντες ενδο-οικογενειακής βίας και σεξουαλικής κακοποίησης αναζητούν κυρίως διαδικτυακά τον εντοπισμό υπηρεσιών σχετικών με την εμπειρία τους.
- Δεν αναζητούν όλες οι γυναίκες συμβουλές στο διαδίκτυο. Εντοπίστηκε ένας μικρός πληθυσμός γυναικών που δήλωσαν ότι δεν έχουν χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για αναζήτηση βοήθειας ή πληροφοριών σχετικά με το αναφερόμενο θέμα. Οι αιτίες για τη μη-χρήση σε ηλικιακές ομάδες, μεταξύ των υπολοίπων που δήλωσαν ότι δεν είχαν αναζητήσει στο διαδίκτυο βοήθεια ή πληροφορίες, είναι: (α) η μεγαλύτερη ηλικιακά ομάδα από 45 και μεγαλύτεροι είχε το μεγαλύτερο ποσοστό σε ότι αφορά στα προβλήματα

## Περίληψη των αποτελεσμάτων της έρευνας



πρόσβασης. Από αυτούς, περισσότεροι από 35% δήλωσαν ότι η αιτία ήταν η έλλειψη πρόσβασης σε υπολογιστή ή κινητό τελευταίας τεχνολογίας. Περίπου 20% δηλώνουν άγνοια στη χρήση του διαδικτύου για αυτό το σκοπό, και 14% επειδή δεν ένιωθαν σίγουροι χρησιμοποιώντας το διαδίκτυο για αυτό το σκοπό. Ανάμεσα στην ηλικιακή ομάδα 18-24 το μεγαλύτερο ποσοστό αναφέρει ότι ανησυχούν για το ποιος μπορεί να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες τους. Τα αποτελέσματα προβάλλουν ζητήματα ασφαλείας ως κύρια ανησυχία στις γυναίκες επιζήσαντες.

- Οι γυναίκες που παραδέχτηκαν ότι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για αυτό το σκοπό, χρησιμοποιούν διάφορες λέξεις-κλειδιά όταν αναζητούν βοήθεια, μεταξύ ουσιαστικών όπως «ενδο-οικογενειακή βία», «σεξουαλική επίθεση», κλπ., και ερωτηματικών προτάσεων, όπως «Πώς φεύγεις μακριά από τον θύτη?», «Πως επηρεάζει τη σχέση μου η κακοποίηση?», «Σε ποιον μπορώ να στραφώ?», «Τι να κάνω?», «Πως αντιμετωπίζω τα συμπτώματα (σε σχέση με σεξουαλική επίθεση)?» κλπ. (related to sexual assault)?” etc.

**“Οι διαδικτυακές υπηρεσίες θα πρέπει να συμπληρώνουν τις ήδη υπάρχουσες πρόσωπο με πρόσωπο υπηρεσίες και όχι να τις αντικαταστήσουν.”**

Οι διαδικτυακές υπηρεσίες θα πρέπει να συμπληρώνουν τις ήδη υπάρχουσες πρόσωπο με πρόσωπο υπηρεσίες και όχι να τις αντικαταστήσουν. Αυτό βασίζεται στα ευρήματα της Αξιολόγησης Αναγκών ότι δεν έχουν χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για αυτό το σκοπό όλοι οι ερωτηθέντες (66,7 % από τους ερωτηθέντες στην Εσθονία και 22%

στην Ελλάδα) Υποθέτουμε ότι δεν υπάρχει ουσιαστικά πρόβλημα στην πρόσβαση στο διαδίκτυο αλλά περισσότερο στη χρήση του διαδικτύου για αυτό το σκοπό, δηλαδή αναζήτηση βοήθειας. Οι τομείς που το μεγαλύτερο ποσοστό των γυναικών αναφέρει ότι πιθανότατα θα χρησιμοποιούσαν το διαδίκτυο είναι: για να βρουν γραμμές βοήθειας (55%), να βρουν (66%) και να εντοπίσουν (64%) υπηρεσίες υποστήριξης και να βρουν πληροφορίες σχετικές με τα δικαιώματά τους (58%). Οι τομείς με το λιγότερο ενδιαφέρον στη χρήση του διαδικτύου είναι η συμβουλευτική μέσω βίντεο και διαδικτυακές ομάδες υποστήριξης με το ένα τρίτο να δηλώνει «όχι πιθανό», ενώ ακολουθείται από τη συμβουλευτική μέσω γραπτής επικοινωνίας με 29% να αναφέρουν «όχι πιθανό».

Καθώς η συμβουλευτική εξ αποστάσεως απαιτεί πρόσβαση στη διαδικτυακή τεχνολογία, οι προσπάθειες βελτίωσης των δυνατοτήτων για την πρόσβαση στο διαδίκτυο θεωρούνται εξαιρετικά σημαντικές, όπως της Ευρωπαϊκής Ένωσης Digital Agenda για την Ευρώπη. Σήμερα, σχεδόν 99% των Ευρωπαϊκών νοικοκυριών έχουν πρόσβαση σε τουλάχιστον μία από τις εννέα τεχνολογίες ευρυζωνικής πρόσβασης.<sup>1</sup> Παρόλα αυτά, σύμφωνα με το Eurostat, 13% των νοικοκυριών παραμένει χωρίς σύνδεση. Οι δύο μεγαλύτερες αναφερόμενες αιτίες για αυτό περιλαμβάνουν την έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων και το γεγονός ότι ο απαιτούμενος εξοπλισμός είναι πολύ ακριβός.<sup>2</sup> Αυτό έγινε εμφανές στο Πνευματικό Προϊόν 1, καθώς οι συμμετέχοντες με οικονομικές δυσκολίες παρουσίασαν μεγαλύτερο

1. Study on Broad band Coverage in Europe 2018, URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/study-broad-band-coverage-europe-2018>
2. Why 13% Of Europeans Still Don't Have Internet Access, URL: <https://www.forbes.com/sites/ninaangelovska/2018/11/20/why-13-of-europeans-still-dont-have-internet-access/#7ebae-cb47a80>

ποσοστό στην πρόταση ότι δε χρησιμοποιούν το ιντερνέτ καθώς δεν έχουν πρόσβαση σε κινητό τελευταίας τεχνολογίας ή υπολογιστή και/ή δε γνωρίζουν πώς να χρησιμοποιούν υπολογιστή. Άλλες αιτίες μπορούν να συνδεθούν άμεσα με τα συναισθήματα ανασφάλειας που συχνά συνεπάγονται σε ένα θύμα κακοποίησης: ανησυχία για το ποιος έχει πρόσβαση στις πληροφορίες, με ποιο τρόπο χρησιμοποιούνται οι πληροφορίες και ανησυχία για την περίπτωση υποκλοπής των πληροφοριών. Αυτό εξηγεί κατά ένα τρόπο το γεγονός ότι οι διαδικτυακές υπηρεσίες θα πρέπει να συμπληρώνουν τις ήδη υπάρχουσες υπηρεσίες παρά να τις αντικαθιστούν. Αυτή η πρόταση επίσης υποστηρίζεται από τα δεδομένα που εμφανίζουν την πιθανότητα χρήσης διαδικτυακής υποστήριξης ανά μορφή, χώρα και δείγμα μορφής. Οι οικονομικά δυσχερείς έχουν μεγαλύτερο ποσοστό στη δήλωση ότι είναι απίθανο να χρησιμοποιήσουν συμβουλευτική με τη μορφή κειμένου (58%) σε σχέση με αυτούς που μπορούν να ανταπεξέλθουν οικονομικά στις βασικές ανάγκες (42%) ή τους οικονομικά ευκατάστατους (45%). Εκείνοι που διαθέτουν οικονομική άνεση εμφανίζουν μεγαλύτερο ποσοστό στην πιθανότητα χρήσης συμβουλευτικής σε μορφή κειμένου (42%) σε σύγκριση με αυτούς που μπορούν να ανταπεξέλθουν οικονομικά στις βασικές ανάγκες (34%) και αυτούς που έχουν οικονομικά προβλήματα (30%). Το 70% των συμμετεχόντων με οικονομικά προβλήματα δηλώνουν ότι πιθανώς θα χρησιμοποιήσουν το ιντερνέτ με σκοπό την εύρεση πηγών υποστήριξης, στη συνέχεια εκείνοι που καταφέρνουν να ανταπεξέλθουν στις βασικές ανάγκες τους (69%) και στους οικονομικά εύρωστους συμμετέχοντες (65%). Σύμφωνα με αυτά τα ευρήματα, οι γυναίκες συμμετέχουσες θα χρησιμοποιούσαν πιο εύκολα το διαδίκτυο για να εντοπίσουν υπηρεσίες παρά για να χρησιμοποιήσουν οι ίδιες διαδικτυακά τις υπηρεσίες αυτές.

3. Για τους ακριβείς αριθμούς και δεδομένα μπορείτε να δείτε την κυρίως αναφορά, διαθέσιμη στο: [https://disco-projectcom.files.wordpress.com/2019/08/final\\_reporto1.pdf](https://disco-projectcom.files.wordpress.com/2019/08/final_reporto1.pdf)

Συμπερασματικά, τα κύρια προβλήματα που εντοπίζονται θεωρούνται εμπόδια στην πρόσβαση, κυρίως με τους μεγαλύτερους σε ηλικία συμμετέχοντες, που δεν κατέχουν οι ίδιοι ή έστω δεν έχουν πρόσβαση σε κινητό τελευταίας τεχνολογίας ή σε υπολογιστή. Επιπλέον λόγος είναι η άγνοια χρήσης του διαδικτύου για αυτή την αιτία και αυτό τον σκοπό. Στους νεότερους συμμετέχοντες, το κυρίως ζήτημα είναι το ποιος μπορεί να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες τους. Παρόλα αυτά, υπάρχει ακόμη ένα ουσιώδες ποσοστό εκείνων που είναι πρόθυμοι να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες που παρέχονται εξ αποστάσεως. Οι πιο πιθανές για χρήση εξ αποστάσεως υπηρεσίες θεωρούνται οι Γραμμές Βοήθειας.<sup>3</sup>



Η διεξαχθείσα έρευνα και περίληψη της βιβλιογραφίας προβάλλουν μία περιεκτική σφαιρική εικόνα των αναγκών των πιθανών χρηστών διαδικτυακής συμβουλευτικής. Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν υποστηρίζουν τη βιβλιογραφία και η αναφορά δύναται να χρησιμοποιηθεί ως συμπληρωματικό εκπαιδευτικό εργαλείο σε όλες τις ενδιαφερόμενες ομάδες, ως προς το θέμα των διαδικτυακών εργαλείων και τον τρόπο με τον οποίο θύματα κακοποίησης σε διαφορετικά κοινωνικο-οικονομικά επίπεδα είναι πρόθυμοι να χρησιμοποιήσουν λύσεις Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνίας για να λάβουν βοήθεια.

## Βιβλιογραφική Ανασκόπηση:

- Το αντικείμενο των διαδικτυακών περιστατικών πρέπει να λαμβάνει υπόψη του την πολυμορφία των γυναικείων εμπειριών
- Η διαδικτυακή τεχνολογία θα πρέπει να χρησιμοποιείται συμπληρωματικά και να διευκολύνει, όχι να αντικαθιστά, τις θεραπευτικές σχέσεις.
- Οι επαγγελματίες πρέπει να γνωρίζουν τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να εξασφαλίσουν την ασφάλεια των επιζήσαντων καθώς επίσης και να ενημερώνουν τους επιζήσαντες σχετικά με το τι μπορούν οι ίδιοι να κάνουν για να εξασφαλίσουν τα προσωπικά δεδομένα τους όταν χρησιμοποιούν Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας.
- Κατάλληλα μέτρα ασφαλείας πρέπει να χρησιμοποιηθούν (όπως πλήκτρα επείγουσας εξόδου) και όλες οι ανησυχίες ασφαλείας πρέπει να καταγραφούν και να αντιμετωπιστούν.
- Σε όποιο υλικό αναπτυχθεί, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η παράμετρος ότι ο χειριστικός θύτης μπορεί να παρακολουθεί τις ηλεκτρονικές κινήσεις της γυναίκας, επομένως θα πρέπει να βεβαιωθούμε ότι η γυναίκα αυτή γνωρίζει πώς να προστατέψει τον εαυτό της.
- Όταν αντιμετωπίζουμε σεξουαλική βία μέσω της τεχνολογίας, ειδική μελέτη απαιτείται από τους συμβούλους, καθώς η παροχή συμβουλευτικής με τη βοήθεια της τεχνολογίας δύναται να ενδυναμώσει τις τραυματικές αναμνήσεις μίας σεξουαλικής επίθεσης μέσω της τεχνολογίας.
- Οι επαγγελματίες που εργάζονται με επιζήσαντες κακοποίησης θα πρέπει να καθορίσουν τι είδους πληροφορίες ταυτότητας θα χρειαστούν, από αυτούς που αναζητούν διαδικτυακή βοήθεια, πριν δεσμευτούν σε παροχή υπηρεσιών, καθώς η ταυτοποίηση πληροφοριών ίσως χρειαστεί σε περίπτωση που ο επαγγελματίας πρέπει να απαντήσει σε επείγουσα κλήση (π.χ. απειλή αυτοκτονίας, απειλή βλάβης προς τρίτους, ή παραδοχή κακοποίησης παιδιού).
- Οι διαδικτυακές υπηρεσίες δεν κρίνονται κατάλληλες σε επείγουσες καταστάσεις.



# 102

---

Προφίλ του εξ Αποστάσεως Συμβούλου

Ο κύριος στόχος του Πνευματικού Προϊόντος 2 ήταν να αναγνωρίσει την αναγκαία επάρκεια της Συμβουλευτικής εξ Αποστάσεως και να εγκαθιδρύσει το προφίλ των Συμβούλων εκείνων που ασχολούνται με γυναίκες θύματα ενδο-οικογενειακής και σεξουαλικής βίας και κακοποίησης. Το Πανεπιστήμιο Frederick συντόνισε την ανάπτυξη του Προφίλ με βοήθεια και συμμετοχή από όλους τους εταίρους.<sup>4</sup>

Η αναφορά περιγράφει τις δεξιότητες και τις ικανότητες που ορίζονται αναγκαίες για τη Συμβουλευτική εξ Αποστάσεως, καθώς επίσης και τα κενά δεξιοτήτων, τις ανάγκες των συμβούλων και τις προκλήσεις. Παρουσιάζει τις δεξιότητες που επιβάλλεται να αναπτυχθούν και καταλήγει στο προφίλ του συμβούλου εξ αποστάσεως βασισμένο στα σύγχρονα δεδομένα, σύμφωνα με τη βιβλιογραφία.

Η συλλογή δεδομένων ήταν πλούσια και αποδοτική. Η έρευνα κατάφερε να αποκαλύψει τις αναγκαίες δεξιότητες για την καθιέρωση του προφίλ ενός συμβούλου εξ αποστάσεως που εργάζεται με γυναίκες, θύματα ενδο-οικογενειακής, σεξουαλικής βίας και κακοποίησης. Οι αναγνωρισμένες δεξιότητες αναλύονται συνοπτικά σε 5 κατηγορίες: Επαγγελματικές αξίες, χαρακτηριστικά προσωπικότητας, θεμελιώδης γνώση, βασικές ικανότητες και απαραίτητη εκπαίδευση.

### Επαγγελματικές αξίες

Ήταν εμφανές ότι οι εξ αποστάσεως σύμβουλοι (όπως και οι πρόσωπο με πρόσωπο σύμβουλοι) χρειάζεται να έχουν ακέραιες και σταθερές επαγγελματικές αξίες, για να μπορέσουν να παρέχουν διαδικτυακές υπηρεσίες. Εκτός από τους κανόνες του κώδικα δεοντολογίας (π.χ. Κοινωνών λειτουργιών, Ψυχολόγων, κλπ), αποκαλύφθηκε ότι οι περισσότεροι οργανισμοί που προσφέρουν διαδικτυακή συμβουλευτική δε διαθέτουν κώδικα δεοντολογίας σχετικά με την παροχή εξ αποστάσεως συμβουλευτικής. Αυτό θα μπορούσε να είναι το αρχικό σημείο για πιθανές μελλοντικές παρεμβάσεις και/ή βελτιώσεις στους οργανισμούς που προσφέρουν συμβουλευτική εξ αποστάσεως.

### Χαρακτηριστικά Προσωπικότητας

Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας θεωρούνται επιπρόσθετο γνώρισμα που ο σύμβουλος εξ αποστάσεως θα ήταν επιθυμητό να διαθέτει. Για παράδειγμα, η ικανότητα να «αποστασιοποιείται» σχετικά, να «επιδεικνύει ακεραιότητα» και να «μη δεσμεύεται από προκαταλήψεις και μεροληψίες» είναι σημαντικές δεξιότητες για έναν σύμβουλο εξ αποστάσεως.

### Θεμελιώδης γνώση

Αναγνωρίστηκαν τρεις κατηγορίες που θεωρούνται εξαιρετικά σημαντικές για τους συμβούλους εξ αποστάσεως:

4. Τα προϊόντα της αναφοράς είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα του έργου, σε πέντε γλώσσες (Αγγλικά, Ελληνικά, Εσθονικά, Γερμανικά και Ισπανικά), URL: <https://discoprojectcom.wordpress.com/results/>

1. Γνώση σχετικά με τη συγκεκριμένη ομάδα πελατών,
2. Νομοθεσία/νομικά ζητήματα και,
3. Γνώση Τεχνολογίας Πληροφοριών.

Επομένως, τα προγράμματα εξ αποστάσεως συμβουλευτικής θα πρέπει να αναζητούν και να παρέχουν εκπαίδευση σε κάθε ένα από τα παραπάνω στο προσωπικό τους. Η γενικότερη άποψη είναι ότι χρειάζεται περαιτέρω εξερεύνηση για να επιτευχτεί καλύτερη κατανόηση της γνώσης και των δεξιοτήτων.

## **Βασικές ικανότητες**

Υπάρχει μεγάλη ομοιότητα ανάμεσα στις βασικές ικανότητες που αναγνωρίστηκαν στη βιβλιογραφική ανασκόπηση και σε αυτές που δηλώθηκαν από τους συμμετέχοντες στη μελέτη που πραγματοποιήθηκε για το Πνευματικό Προϊόν 2. Παρόλα αυτά, είναι πολύ σημαντικό να υπογραμμίσουμε ότι κάποιες ικανότητες αναφέρθηκαν μόνο από συμμετέχοντες με εξαιρετικά μεγάλη εμπειρία στον τομέα ως σύμβουλοι εξ αποστάσεως. Περιλαμβάνουν:

1. Ετοιμότητα για άμεση απάντηση,
2. Ικανότητα να «διαβάζεις» γρήγορα την κατάσταση και
3. Ικανότητα να παραμένεις συγκεντρωμένος σε ένα θέμα και να μην συζητάς ταυτόχρονα διαφορετικά θέματα.

## **Απαραίτητη εκπαίδευση**

Συμπληρωματικά στα θέματα που αναφέρθηκαν παραπάνω, έγινε εμφανές ότι η εκπαίδευση και σε άλλους τομείς θα πρέπει να είναι αναγκαία για τους συμβούλους εξ αποστάσεως. Δηλώθηκαν ότι η διαχείριση κρίσεων, η συμβουλευτική κρίσεων και η εκπαίδευση για συγκρούσεις θα πρέπει να θεωρείται προτεραιότητα για τους συμβούλους εξ αποστάσεως. Επίσης, η αναγκαιότητα της εποπτείας από έμπειρους συμβούλους κρίθηκε ως μία επιπλέον αναγκαιότητα για τους συμβούλους εξ αποστάσεως.

## **Μελλοντική χρήση των ευρημάτων του Πνευματικού Προϊόντος 2**

Τα δεδομένα που παρουσιάστηκαν στο Πνευμ. Προϊόν 2 θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν από διάφορους ενδιαφερόμενους: (1) Επαγγελματικούς Οργανισμούς σχετικούς με την ανάπτυξη υπηρεσιών Συμβουλευτικής, (2) Οργανισμούς που προσφέρουν Συμβουλευτικές υπηρεσίες, (3) Ελεύθερους επαγγελματίες, (4) Τμήματα ανθρώπινου δυναμικού, και (5) Σχολές εκπαίδευσης ενηλίκων. Επιπλέον, ήταν σημαντική συνεισφορά για την ανάπτυξη του εκπαιδευτικού προγράμματος (Π.Π.3).

Το υλικό που αναπτύχθηκε στο Π.Π.2 δύναται να χρησιμοποιηθεί ως (1) το αρχικό σημείο για τους επαγγελματίες που επιθυμούν να επικεντρωθούν στην πρακτική συμβουλευτικής εξ αποστάσεως, (2) πηγή για εκπαίδευση και κατάρτιση για εξ αποστάσεως συμβούλους και (3) αναφορά για εξ αποστάσεως συμβούλους.

# 103

---

Εκπαιδευτικό εγχειρίδιο στη Συμβουλευτική εξ Αποστάσεως

5. Τα προϊόντα της αναφοράς είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα του έργου, σε πέντε γλώσσες (Αγγλικά, Ελληνικά, Εσθονικά, Γερμανικά και Ισπανικά), URL: <https://discoproject.com/wordpress.com/results/>

Το Πνευματικό Προϊόν 3 «Εκπαιδευτικό εγχειρίδιο στη Συμβουλευτική εξ Αποστάσεως» δημιουργήθηκε από το Πανεπιστήμιο Κρήτης. Η δημιουργία του περιλαμβάνει ενστερνιζόμενες παιδαγωγικές προσεγγίσεις, εντάσσοντας τα αποτελέσματα από την Αξιολόγηση Αναγκών (Πνευματικό Προϊόν) και το προφίλ του Συμβούλου εξ Αποστάσεως (Π.Π. 2) εισάγοντας σχετικές πηγές. Αυτό είναι ένα δυναμικά εκπαιδευτικό εγχειρίδιο για συμβούλους εξ αποστάσεως, που εργάζονται με γυναίκες θύματα ενδο-οικογενειακής ή σεξουαλικής βίας ή κακοποίησης.<sup>5</sup> Το εγχειρίδιο επικεντρώνεται στη Διαδικτυακή Συμβουλευτική μέσω κινητών, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, ζωντανή συνομιλία με μηνύματα, βίντεο-συνομιλία/ εφαρμογές τύπου Skype και τηλεδιάσκεψη, με συγκεκριμένη εστίαση στη διαχείριση κρίσης μέσω των γραμμών βοήθειας. Το εγχειρίδιο μετασηματίστηκε πλήρως στο ηλεκτρονικό σεμινάριο το οποίο είναι πλέον διαθέσιμο στην ιστοσελίδα μας.

Το Πνευματικό Προϊόν 3 δύναται να χρησιμοποιηθεί μελλοντικά σε εποπτικό αλλά και εκπαιδευτικό πλαίσιο. Με σκοπό τη μέγιστη αποτελεσματικότητά του, οι θεραπευτές που παρέχουν υπηρεσίες διαδικτυακά χρίζουν της κατοχής συγκεκριμένων δεξιοτήτων και αξιών για αυτού του είδους της συμβουλευτικής διαδικασίας. Στις περιπτώσεις που ο διαδικτυακός θεραπευτής εργάζεται με γυναίκες θύματα ενδο-οικογενειακής/ σεξουαλικής βίας, η αναγκαιότητα και η σπουδαιότητα της εξειδικευμένης εποπτείας είναι αυξημένη. Το Π.Π. 3 μπορεί να υιοθετηθεί από οργανισμούς που παρέχουν συμβουλευτική εξ αποστάσεως για να εκπαιδεύσουν τα στελέχη τους, διασφαλίζοντας ότι διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες ως προς την αποτελεσματικότητά του έργου τους. Το εγχειρίδιο δύναται επίσης να χρησιμοποιηθεί από τους επόπτες ως μία βάση αξιολόγησης των εξ αποστάσεως συμβούλων. Επίσης, μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οργανισμούς που προσφέρουν κατάρτιση σε άτομα, απασχολούμενα με συμβουλευτική εξ αποστάσεως (π.χ. εποπτικές κρατικές υπηρεσίες).

## Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο έχει οργανωθεί ως εξής:

---

- 1 Συμβουλευτική «εξ αποστάσεως», Εισαγωγή και Βασικές Αρχές,** συμπεριλαμβάνοντας μία σύντομη ιστορική αναδρομή της συμβουλευτικής διαδικτυακά, ενδο-οικογενειακή βία και διαδικτυακή συμβουλευτική, πλεονεκτήματα (π.χ. προσβασιμότητα, ανωνυμία, ευκολία), ελλείψεις (π.χ. απουσία μη λεκτικών και λεκτικών υπαινιγμών, προβληματική επικοινωνία μέσω κειμένου, δυσκολία επικοινωνίας σε επείγουσες καταστάσεις), παραδόσεις του διαδικτύου.
- 2 Ηθική, Ασφάλεια και Θέματα Τεχνολογίας,** συμπεριλαμβάνοντας ζητήματα κρυπτογράφησης, ανωνυμίας, προστασίας, εμπιστευτικότητας, αλλά και ιδιωτικής ζωής, τεχνικών θεμάτων, κ.λπ.



- 3 **Πρόωθηση και διευκόλυνση της «Συμβουλευτικής εξ Αποστάσεως»,** περιλαμβάνοντας θέματα σχετικά με το τι χρειάζεται να γνωρίζουν οι ωφελούμενοι, δηλαδή τα θύματα, και πως τους ενημερώνουμε. Επίσης, αντιμετωπίζει το πώς το διαδικτυακό περιβάλλον επηρεάζει την πορεία των υπηρεσιών Συμβουλευτικής.
- 4 **Αξιολόγηση της καταλληλότητας του ωφελούμενου για «Συμβουλευτική εξ Αποστάσεως»,** περιλαμβάνοντας θέματα όπως τους παράγοντες που καθορίζουν την ικανότητα του πελάτη να ωφεληθεί από τη «Συμβουλευτική εξ Αποστάσεως», περιπτώσεις όπου η Διαδικτυακή Συμβουλευτική ίσως δεν είναι κατάλληλη και συγκεκριμένα ερωτήματα για την αξιολόγηση του πελάτη για διαδικτυακή συμβουλευτική.
- 5 **Διαχείριση της θεραπευτικής σχέσης εξ αποστάσεως – Κανόνες και Όρια,** συμπεριλαμβάνει ζητήματα σχετικά με τους παράγοντες διευκόλυνσης της θεραπευτικής σχέσης εξ αποστάσεως (π.χ. συμβατικότητα, παρουσία, ειλικρίνεια, παραγωγική άμεση και έμμεση επικοινωνία, κοινή συμφωνία προβλημάτων, ρόλους, εργασία, στόχους, συνεργασία). Αυτή η ενότητα επίσης αντιμετωπίζει τη διαχείριση των ορίων της διαδικτυακής θεραπευτικής σχέσης- π.χ. – ο πελάτης ίσως θεωρήσει ότι η σχέση με τον θεραπευτή είναι λιγότερο επαγγελματική λόγω της αμεσότητας της επικοινωνίας, σε χώρο και ώρες εκτός γραφείου. Επομένως, κατάλληλες ώρες και περιεχόμενο κ.λπ. θα πρέπει να συζητηθούν εξ αρχής.
- 6 **Επικοινωνία και δεξιότητες «συμβουλευτικής εξ αποστάσεως»,** συμπεριλαμβάνοντας ζητήματα σχετικά με τις γραφικές (σε κείμενο) δεξιότητες για σύγχρονα και ασύγχρονα εργαλεία, αξιολόγηση κινδύνου και κρίσεως καθώς και δεξιότητες διαχείρισης (με εξειδίκευση στις Γραμμές Βοήθειας). Πρακτικές οδηγίες προσφέρονται επίσης για επαγγελματίες που εξασκούν συμβουλευτική μέσω τηλεφώνου σε κακοποιημένες γυναίκες και συμβουλευτική σε γυναίκες με αναπηρία (π.χ. χρήση κατάλληλων λέξεων για την περιγραφή του ατόμου και της αναπηρίας, αναγνώριση προσωπικών και κοινωνικών εμποδίων που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία, γενικότερες υποδείξεις συμβουλευτικής στην εργασία με άτομα που έχουν αναπηρία.
- 7 **Ολοκλήρωση Θεραπευτικού Κύκλου,** περιλαμβάνοντας θέματα σχετικά με τον τύπο της ολοκλήρωσης, δεξιότητες σχετικά με τη φάση της ολοκλήρωσης, συναισθηματικός συσχετισμός καθώς και ένα μοντέλο για τερματισμό της θεραπείας.
- 8 **Επιστημονική εποπτεία και Αξιολόγηση της «Συμβουλευτικής εξ Αποστάσεως»,** αναγνωρίζει τα βασικά προβλήματα στην εποπτεία της διαδικτυακής συμβουλευτικής, προτάσεις για τους επαγγελματίες που παρέχουν εποπτεία διαδικτυακής συμβουλευτικής καθώς και τις βασικές συμβουλές για τους εκπαιδευόμενους στη διαδικτυακή συμβουλευτική.

# 104

---

Εκπαιδευτικό μάθημα για την εξ  
αποστάσεως συμβουλευτική –  
Δομή & Ενότητες

Με βάση το αναλυτικό πρόγραμμα του προηγούμενου παραδοτέου, αναπτύχθηκε ένα εκπαιδευτικό μάθημα από την M & M Profuture Training. Το εκπαιδευτικό μάθημα διαθέτει διαφορετικές ενότητες με τις ακόλουθες μεθόδους παράδοσης: σεμινάρια, εβδομαδιαίες κατά πρόσωπο συναντήσεις της ομάδας (εισαγωγή, βιωματικές δραστηριότητες, μελέτες περιπτώσεων, προσομοιώσεις, κλπ.), σε συνδυασμό με την εξειδικευμένη εξ αποστάσεως μάθηση που πραγματοποιείται μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης MOOC (μαζικό ανοικτό εξ αποστάσεως μάθημα). Το μάθημα έχει σχεδιαστεί ως εκπαιδευτικό σεμινάριο διάρκειας 4 εβδομάδων (2-3 ώρες ημερησίως) για επαγγελματίες στον τομέα της συμβουλευτικής.<sup>6</sup>

Επίσης, αναπτύχθηκε ένα εργαλείο αξιολόγησης της παρεχόμενης γνώσης για τους συμμετέχοντες, καθώς και για τη μέτρηση της ικανοποίησης από πλευράς αναγκών και προσδοκιών τους. Η ανάθεση εργασιών βασίζεται στην απόκτηση γνώσης και υποβάλλεται από τους υποψήφιους μετά από κάθε ενότητα, στο τέλος του μαθήματος.

*“Το μάθημα έχει σχεδιαστεί ως εκπαιδευτικό σεμινάριο διάρκειας 4 εβδομάδων για επαγγελματίες στον τομέα της συμβουλευτικής.”*

6. Τα προϊόντα της αναφοράς είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα του έργου, σε πέντε γλώσσες (Αγγλικά, Ελληνικά, Εσθονικά, Γερμανικά και Ισπανικά), URL: <https://discoproject.com.wordpress.com/results/>

### Εργαλείο αξιολόγησης:

1. Προκαταρκτική αξιολόγηση της γνώσης πριν την εκπαίδευση (ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο στην αρχή του μαθήματος).
2. Τρέχουσα αξιολόγηση μέσω ηλεκτρονικών κουίζ στο ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα (MOOC) στο τέλος κάθε ενότητας (για να διαπιστωθεί ο βαθμός κατανόησης των εννοιών, προκειμένου να μπορούν οι εκπαιδευόμενοι να προχωρήσουν στην επόμενη ενότητα).
3. Αξιολόγηση των γνώσεων μετά την εκπαίδευση (ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο στο τέλος του μαθήματος για τη μέτρηση της απόκτησης γνώσεων μέσα από την εκπαίδευση).
4. Ανατροφοδότηση από το Γενικό Εργαλείο αξιολόγησης του MOOC (για να ληφθεί ανατροφοδότηση σχετικά με τις συνιστώσες του διαδικτυακού μαθήματος / ικανοποίηση των εκπαιδευομένων).
5. Αξιολόγηση της ικανοποίησης (για να παρέχει στον εκπαιδευτή πληροφορίες σχετικά με την αποτελεσματικότητα της διδασκαλίας του και οι συντονιστές να είναι σε θέση να αξιολογήσουν την αποτελεσματικότητα και τον αντίκτυπο του μαθήματος στους εκπαιδευόμενους).



## Περιεχόμενα εκπαίδευσης

Οκτώ ενότητες αντιστοιχούν σε καθένα από τα στοιχεία που περιγράφονται παραπάνω στο IO3 και παρέχουν διαφορετικές εργασίες, δραστηριότητες πρόσωπο με πρόσωπο, ασκήσεις και ομαδικές εργασίες που συμπληρώνουν το θεωρητικό μέρος του IO3.

Ενότητα 1.	Εισαγωγή και θεμελιώδη συμβουλευτική
Ενότητα 2.	Θέματα δεοντολογίας, ασφάλειας και τεχνολογίας
Ενότητα 3.	Προώθηση και διευκόλυνση της "εξ αποστάσεως" συμβουλευτικής
Ενότητα 4.	Αξιολόγηση της καταλληλότητας των δικαιούχων για παροχή "εξ αποστάσεως" συμβουλευτικής
Ενότητα 5.	Διαχείριση της θεραπευτικής σχέσης σε απόσταση – ρόλοι και όρια
Ενότητα 6.	Δεξιότητες επικοινωνίας και εξ αποστάσεως συμβουλευτικής
Ενότητα 7.	Κλείσιμο του κύκλου της συμβουλευτικής
Ενότητα 8.	Επιστημονική εποπτεία και αξιολόγηση της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής.

Μετά τις ενότητες, το παράρτημα του μαθήματος, αναφέρεται στην εκπαίδευση εκπαιδευτών με στόχο να προσφερθεί ένα πακέτο κατάρτισης ανώτερης εξειδίκευσης για επαγγελματίες οι οποίοι απασχολούνται ήδη στον τομέα, οι οποίοι επιδιώκουν να λάβουν περαιτέρω τυπική εκπαίδευση ή άτυπη συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση. Η εκπαίδευση των εκπαιδευτών θα μπορούσε να στοχεύσει επίσης σε νέους επαγγελματίες ή/και επαγγελματίες οι οποίοι να μην έχουν προηγούμενη επαγγελματική εμπειρία στον τομέα. Σε αυτό το μέρος του μαθήματος περιγράφονται οι ικανότητες και οι δεξιότητες που πρέπει να εργαστούν οι εκπαιδευόμενοι, τι πρέπει να είναι και πως να συμπεριφέρεται ο εκπαιδευτής των εκπαιδευτών και πως να σχεδιάσει την παρεχόμενη εκπαίδευση.

Το μάθημα ολοκληρώνεται με μια ενότητα η οποία επικεντρώνεται στην ασφάλεια των εξυπηρετούμενων στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική, για το λόγο ότι οι επαγγελματίες οι οποίοι εργάζονται στο πεδίο πρέπει να γνωρίζουν τους πιθανούς κινδύνους της τεχνολογίας και των ηλεκτρονικών δραστηριοτήτων καθώς πρέπει να συζητήσουν με τους εξυπηρετούμενους σχετικά με το τι μπορούν να κάνουν για να εξασφαλίσουν την ασφάλεια τους.

## Πώς θα χρησιμοποιηθεί στο μέλλον

Το εκπαιδευτικό σεμινάριο μαζί με το αναλυτικό πρόγραμμα (IO3) μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την οργάνωση και υλοποίηση της εκπαίδευσης DIS.CO σε τοπικό επίπεδο. Οι χρήστες μπορούν να το ακολουθήσουν όταν διαχειρίζονται εκπαιδευτικά προγράμματα. Το σεμινάριο παρέχει στους εκπαιδευόμενους μια παιδαγωγική μέθοδο η οποία βασίζεται στην εκμάθηση μέσω της πρακτικής, στην ενίσχυση των επαγγελματικών τους δεξιοτήτων και στην επέκταση των προσωπικών τους ικανοτήτων.

Με αυτό το σύστημα, οι συμμετέχοντες μπορούν να αντιμετωπίσουν καταστάσεις προσομοίωσης εξ αποστάσεως συμβουλευτικής, στις οποίες θα πρέπει να λάβουν στρατηγικές αποφάσεις σχετικά με τις ενέργειες που πρέπει να αναλάβουν για την υποστήριξη των θυμάτων.

Μια σημαντική προσθήκη στο αναλυτικό πρόγραμμα IO3 είναι ότι το εκπαιδευτικό μάθημα IO4 περιέχει διαφορετικά εργαλεία αξιολόγησης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από εκπαιδευτές και εκπαιδευόμενους για να αξιολογήσουν πόσο καλά αποκτούν και διατηρούν πληροφορίες.

# 105

---

Ηλεκτρονικό μάθημα

Το Πανεπιστήμιο του Tartu συντόνισε την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού μαθήματος στο IO5 με βάση την ικανότητά του να δημιουργεί πανεπιστημιακά διαδικτυακά μαθήματα. Το μάθημα βασίστηκε στο Αναλυτικό Πρόγραμμα Εκπαίδευσης (IO3) και στο Εκπαιδευτικό Μάθημα (IO4), τα οποία αναπτύχθηκαν στα προηγούμενα παραδοτέα του έργου. Ένας σημαντικός στόχος του διαδικτυακού μαθήματος ήταν να δημιουργηθεί ένα εύκολα προσβάσιμο σύνολο διαλέξεων μέσω βίντεο, που θα ήταν κατανοητό τόσο για τους επαγγελματίες όσο και για το ευρύτερο κοινό. Πιστεύουμε ότι η ηλεκτρονική μορφή της εκπαίδευσης μπορεί να καταστεί ελκυστική για τους επαγγελματίες οι οποίοι δεν έχουν επαγγελματική εμπειρία στη συμβουλευτική, αλλά πιθανόν να ενδιαφέρονται να εκπαιδευτούν στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική, ως διαχειριστές, διευθυντές και υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο ήταν πολύ σημαντικό να διασφαλίσουμε ότι το περιεχόμενο του μαθήματος είναι προσβάσιμο σε ένα ευρύτερο κοινό.

Κατά την ανάπτυξη του διαδικτυακού μαθήματος, το αναλυτικό Πρόγραμμα εκπαίδευσης απλοποιήθηκε και απεικονίστηκε σε σύντομες διαλέξεις μέσω βίντεο, όπου το υλικό παρουσιάζεται με σαφή τρόπο χρησιμοποιώντας γραφικά και εικόνες. Οι ασκήσεις και τα κουίζ από το εκπαιδευτικό μάθημα προσαρμόστηκαν σε διαδικτυακή μορφή. Το μάθημα μεταφράζεται πλήρως στις πέντε γλώσσες των εταίρων: Αγγλικά, Εσθονικά, Γερμανικά, Ελληνικά και Ισπανικά. Διαλέξεις μέσω βίντεο σε όλες τις γλώσσες καταγράφηκαν με τη βοήθεια των ομιλητών από κάθε χώρα. Αυτό συνέβαλε στη διαμόρφωση του μαθήματος σχετικά με τα διάφορα τοπικά περιβάλλοντα, έτσι ώστε να είναι προσβάσιμο σε φοιτητές από διάφορα μέρη της Ευρώπης.

Το μάθημα αποτελείται από οκτώ ενότητες, βασισμένες στο αναλυτικό πρόγραμμα εκπαίδευσης και το καθένα έχει μια βιντεοδιάσκεψη και ένα σύντομο κουίζ για ατομική αυτο-αξιολόγηση. Το μάθημα περιλαμβάνει επίσης μια εκ των προτέρων αξιολόγηση της γνώσης και μια αξιολόγηση μετά την κατάρτιση για να αξιολογήσει τη βελτίωση που πέτυχε ο/η σπουδαστής/τρια στη διαδικασία ολοκλήρωσης του ηλεκτρονικού προγράμματος.<sup>7</sup>

## Το μάθημα αποτελείται από τις παρακάτω ενότητες:

1. Εισαγωγή: Σύντομη ιστορική ανασκόπηση της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής
2. Ηθικά, Τεχνολογικά Θέματα και θέματα ασφάλειας που σχετίζονται με την εξ αποστάσεως συμβουλευτική
3. Προώθηση και διευκόλυνση της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής
4. Αξιολόγηση της καταλληλότητας του δικαιούχου
5. Διαχείριση της θεραπευτικής σχέσης σε απόσταση: κανόνες και όρια.
6. Δεξιότητες επικοινωνίας και τεχνικές εξ αποστάσεως συμβουλευτικής
7. Κλείσιμο του κύκλου συμβουλευτικής
8. Επιστημονική εποπτεία και αξιολόγηση της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής

7. Το μάθημα είναι προσβάσιμο στην ιστοσελίδα του έργου DISCO μέσω του ακόλουθου συνδέσμου  
URL: <https://discoproject.com.wordpress.com/online-course/>



Οι διαλέξεις μέσω βίντεο διατίθενται στην πλατφόρμα Panopto. Αυτή η πλατφόρμα επιλέχθηκε λόγω του τρόπου με τον οποίο προσαρμόστηκε για τις ανάγκες της ηλεκτρονικής παραγωγής μαθημάτων. Για παράδειγμα, επιτρέπει οι συμμετέχοντες να δουν όχι μόνο το άτομο το οποίο δίνει μια διάλεξη, αλλά χρησιμοποιούνται και διαφάνειες για να απεικονίσουν το υλικό που παρουσιάζεται. Το Panopto παρέχει επίσης εύκολη πλοήγηση στο μενού με διαφάνειες, όπου μπορείτε να αρχίσετε να παρακολουθείτε τη διάλεξη από οποιοδήποτε μέρος.

### **Αξιολόγηση του διαδικτυακού μαθήματος**

Κατά τη δοκιμή του μαθήματος, οι εταίροι δημιούργησαν μια ομάδα ελέγχου 5 φοιτητών οι οποίοι παρακολούθησαν μόνο το διαδικτυακό μάθημα. Αυτό έγινε για να εκτιμηθεί εάν το διαδικτυακό μάθημα μπορεί να είναι αποτελεσματικό όταν κάποιος/α το παρακολουθεί μόνο του και όχι σε συνδυασμό με προσωπική εκπαίδευση. Η ανατροφοδότηση που λάβαμε από τους φοιτητές δείχνει ότι το διαδικτυακό μάθημα δεν πρέπει να θεωρείται ως ανεξάρτητο εργαλείο για την κατάρτιση συμβούλων. Όπως επισημάνθηκε παραπάνω, σκόπιμα, δεν έχει πρακτικές γνώσεις και δεν καλύπτει ειδικά καθημερινά θέματα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής. Όπως απεικονίζεται στον παρακάτω πίνακα, η συνολική ικανοποίηση για όσους παρακολούθησαν το διαδικτυακό μάθημα χαμηλότερη από όσους παρακολούθησαν τη διαδικτυακή και την προσωπική εκπαίδευση. Σχεδόν όλοι οι φοιτητές από την ομάδα ελέγχου ανέφεραν ότι οι δραστηριότητες και οι ασκήσεις πρόσωπο με πρόσωπο θα βοηθούσαν τη διαδικασία μάθησης.

Ως εκ τούτου, με βάση τα αποτελέσματα από την ανατροφοδότηση, δεν μπορούμε να προτείνουμε το διαδικτυακό μάθημα ως μια ανεξάρτητη μαθησιακή δραστηριότητα που αντικαθιστά πλήρως την κατά πρόσωπο εκπαίδευση. Η κατά πρόσωπο εκπαίδευση θα πρέπει να ληφθεί ως μέρος της κατάρτισης για να εκπαιδεύσει τους συμβούλους σχετικά με την εξ αποστάσεως συμβουλευτική.

Εάν βασίσετε την εκπαίδευσή σας στο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα που προσφέρεται από το έργο μας, μπορείτε εύκολα να δημιουργήσετε το διαδικτυακό μάθημα σε εκπαίδευση. Απλά ζητήστε από τους συμμετέχοντες να κάνουν δύο ενότητες από το διαδικτυακό μάθημα από το DISCO πριν από κάθε κατά πρόσωπο εκπαίδευση. Τα θέματα που καλύπτονται στο μάθημα ανταποκρίνονται απόλυτα σε αυτά ενός Εκπαιδευτικού Προγράμματος.

### **Πώς θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί το διαδικτυακό μάθημα**

Σύμφωνα με το αρχικό σχεδιασμό του έργου, ο κύριος σκοπός του διαδικτυακού μαθήματος είναι να συνοδεύει το εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Επομένως, η ηλεκτρονική συνιστώσα επικεντρώνεται κυρίως στις θεωρητικές μη εφαρμοζόμενες πτυχές της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής. Αυτό έγινε με αυτό τον τρόπο ώστε η κατά πρόσωπο εκπαίδευση να έχει χώρο για να καλύψει όλες τις πρακτικές λεπτομέρειες και τα εργαλεία που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν από τους συμβούλους. Το διαδικτυακό μάθημα θα μπορούσε επίσης να χρησιμοποιηθεί για να εισάγει το θέμα σε μη επαγγελματίες συμβούλους που μπορεί να ενδιαφέρονται για το θέμα, όπως οι διαχειριστές ή οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής. Ωστόσο, για παράδειγμα, οι Ενότητες 5 και 6 παρέχουν κάποιες πρακτικές συμβουλές στην επικοινωνία με τον πελάτη ανάλογα με την κατάσταση του.

# 106

---

Εφαρμογή Σχεδιασμού Ασφάλειας



Το παραδοτέο 6 αναπτύχθηκε από την Σύνδεσμο Μελών Γυναικείων Σωματείων του Νομού Ηρακλείου και συνεπάγεται το σχεδιασμό και την ανάπτυξη μιας ηλεκτρονικής εφαρμογής σχεδιασμού ασφάλειας για την καθοδήγηση των εξειδικευμένων εξ αποστάσεως συμβούλων στην εκπόνηση σχεδίου ασφάλειας για τα θύματα / ασθενείς και την παρακολούθηση της προόδου τους.<sup>8</sup> Ο σχεδιασμός του περιεχομένου της Εφαρμογής Σχεδιασμού Ασφάλειας βασίστηκε στις εμπειρίες των συνεργατών/εταίρων, ιδιαίτερα των UWAH, NEXUS και WSIC, με τη διαδικασία σχεδιασμού ασφάλειας. Ως μέρος μιας πλήρους και ολοκληρωμένης υπηρεσίας, ο ψυχολόγος/ επαγγελματίας σύμβουλος πρέπει να είναι πλήρως ενήμερος και προετοιμασμένος για όλους τους πιθανούς κινδύνους που μπορεί να αντιμετωπίσει κάθε περίπτωση, έτσι ώστε ο επαγγελματίας να ενημερώσει τον πελάτη και να ενεργήσει κατάλληλα.

Με βάση την επαγγελματική πείρα με τα θύματα κακοποίησης, αναγνωρίστηκε η σημασία της άμεσης δράσης όταν μια γυναίκα (και ενδεχομένως τα παιδιά της) βρίσκονται σε σοβαρό κίνδυνο. Πρέπει να είναι καλά προετοιμασμένοι, ενημερωμένοι και εξοπλισμένοι με τα απαραίτητα έγγραφα ( ταυτότητα / διαβατήριο, χρήματα, κλειδιά, φάρμακα) ανά πάσα στιγμή. Ο κίνδυνος που υπάρχει όταν ζει με έναν δράστη/θύτη είναι μεγάλος και συνεχής. Λαμβάνοντας υπόψη, εκτός από τις διάφορες μορφές κακοποίησης και ενδοοικογενειακής βίας που μπορούν να αντιμετωπίσουν οι γυναίκες, τα σχέδια ασφάλειας πρέπει να καλύπτουν όλους τους κινδύνους που πρέπει να προστατεύσουν οι ίδιες τον εαυτό τους (ή/και τα παιδιά τους).

Όταν κακοποιείται μια γυναίκα και απειλείται η ασφάλεια της, πρέπει να είναι προσεκτική και προετοιμασμένη σε όλα τα διαφορετικά δεδομένα και περιβάλλοντα. Επομένως, τα σχέδια ασφάλειας πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τα σπίτια τους, το περιβάλλον εργασίας τους και ακόμη και όταν περπατούν ή οδηγούν προς την εργασία τους.

Τα παιδιά έχουν ιδιαίτερη έμφαση στο σχέδιο ασφαλείας για να εξασφαλίσουν την ευημερία τους και την ασφαλή απόδραση μαζί με τις μητέρες τους. Τα παιδιά πρέπει να ενημερώνονται για τους κινδύνους, ώστε να κατανοούν και να συνεργάζονται.

Η εξέλιξη της τεχνολογίας εγείρει ερωτήματα σχετικά με την εμφάνιση νέων μορφών ενδοοικογενειακής βίας με ψηφιακές ή ηλεκτρονικές μεθόδους. Εξετάζονται επίσης ζητήματα σχετικά με τα περισσότερα είδη τεχνολογικής κακοποίησης (π.χ. συσκευές παρακολούθησης / τηλεφωνική υποκλοπή, κάμερες παρακολούθησης, παρακολούθηση GPS) για να ληφθούν υπόψη και να ξεπεραστούν οι περισσότεροι πιθανοί κίνδυνοι.

Μια γυναίκα σε κατάσταση πανικού δεν είναι σε θέση να σκεφτεί και να δει καθαρά, και ως εκ τούτου, οι αποφάσεις της λαμβάνονται βιαστικά και δεν έχει εμπειρία σε τέτοιες καταστάσεις. Σκοπός όλων των σχεδίων ασφάλειας είναι να προετοιμάζονται οι γυναίκες για τα περισσότερα από τα πιθανά αποτελέσματα και τις καταστάσεις που ενδέχεται να συναντήσουν κατά τη διαδικασία διαφυγής τους. Πρέπει να γνωρίζουν εκ των προτέρων τι να αναζητήσουν, τι να αποφύγουν και πώς να κρατήσουν ασφαλή τον εαυτό τους ή / και τα παιδιά τους σε καταστάσεις που απειλούν τη ζωή τους.

8. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του έργου σε όλες τις γλώσσες των εταίρων του έργου (Αγγλικά, Εσθονικά, Ελληνικά, Γερμανικά και Ισπανικά)  
URL: <https://discoproject.com/wordpress.com/online-safety-planning-application/>

## Εφαρμογή Σχεδιασμού Ασφάλειας - Τεχνολογικές Προοπτικές Σχεδίων Ασφαλείας

Η Εφαρμογή Σχεδιασμού Ασφάλειας στοχεύει στην καθοδήγηση των επαγγελματιών εξ αποστάσεως συμβουλευτικής σε σχεδιασμό και παρακολούθηση εξατομικευμένων σχεδίων ασφαλείας για τα θύματα / χρήστες.

Στην εφαρμογή, μπορούν να δημιουργηθούν εξατομικευμένα σχέδια ασφαλείας χρησιμοποιώντας μια πλούσια συλλογή οργανωμένου και εγκεκριμένου υλικού και περιεχομένου, δηλαδή πρότυπα περιεχομένου. Ένα πρότυπο περιεχομένου σχεδιασμού ασφαλείας κατηγοριοποιείται σε θεματικές ενότητες ή βήματα (π.χ. ασφάλεια κατά τη διάρκεια ενός βίαιου περιστατικού, ασφάλεια κατά την προετοιμασία για έξοδο, ασφάλεια με προτεραιότητα προστασίας κ.λπ.). Κάθε τμήμα έχει: (α) έναν ενδεικτικό τίτλο, (β) ένα εισαγωγικό κείμενο για γενικές κατευθύνσεις και (γ) ένα σύνολο συγκεκριμένων οδηγιών καθοδήγησης ή ενδεικτικών ενεργειών που ισχύουν για τη θεματική κατηγορία που ορίζεται σε κάθε συνάντηση. Επιπλέον, η εφαρμογή έχει πολύγλωσση υποστήριξη για όλες τις γλώσσες του έργου, έτσι ώστε κάθε στοιχείο ενός σχεδίου να μπορεί να μεταφραστεί κατά τη σύνθεσή του ή μετά την ολοκλήρωσή του. Επιπλέον, τα πρότυπα περιεχομένου Σχεδιασμού Ασφάλειας μπορούν να δημιουργούνται, να οργανώνονται, να αναθεωρούνται, να μεταφράζονται και να διαγράφονται μόνο από εξουσιοδοτημένους χρήστες που έχουν το προνόμιο του συστήματος διαχείρισης περιεχομένου.

Οι εξουσιοδοτημένοι επαγγελματίες συμβούλων, χρησιμοποιώντας τα προ-οργανωμένα πρότυπα περιεχομένου Σχεδιασμού Ασφάλειας, μπορούν να δημιουργήσουν εξατομικευμένα σχέδια ασφαλείας για τους πελάτες/χρήστες/εξυπηρετούμενους τους. Η προσαρμογή επιτυγχάνεται επιτρέποντας στους συμβούλους: (α) να επιλέγουν την προτιμώμενη γλώσσα του πελάτη τους, (β) να επιλέγουν μόνο τα βήματα που ισχύουν αναλόγως με την περίπτωση, και (γ) για κάθε επιλεγμένο τμήμα ή βήμα, οι προτεινόμενες ενέργειες που ισχύουν για την κάθε περίπτωση μπορούν να επιλεγούν σε ένα συγκεκριμένο σχέδιο. Με αυτόν τον τρόπο, κάθε σχέδιο ασφαλείας είναι μοναδικό και εκχωρείται σε ένα μόνο θύμα/πελάτη.

Μόλις δημιουργηθεί ένα Σχέδιο Ασφαλείας από έναν επαγγελματία συμβουλευτικής, το θύμα/πελάτης έχει πρόσβαση για να το δει ηλεκτρονικά, χρησιμοποιώντας την Εφαρμογή Σχεδιασμού Ασφάλειας εισάγοντας το μοναδικό αναγνωριστικό του πελάτη. Ο πελάτης μπορεί να δει όλες τις ενότητες, τις δηλώσεις και τις προτεινόμενες ενέργειες που επέλεξε ο σύμβουλος για την περίπτωσή του, καθώς και την ημερομηνία και την ώρα που δημιουργήθηκε το σχέδιο. Επιπλέον, ο πελάτης έχει την επιλογή να εκτυπώσει την έκθεση ασφαλείας, ώστε να μπορεί να διατηρήσει την ασφάλεια του χωρίς σύνδεση, συμπληρώνοντας τα καθορισμένα πεδία εισόδου με τις κατάλληλες πληροφορίες που ισχύουν για την περίπτωσή του.

Ως προφύλαξη ασφαλείας, τόσο η προτεινόμενη διαδικασία όσο και όλες οι πτυχές της Εφαρμογής Σχεδιασμού Ασφαλείας έχουν σχεδιαστεί για να αποφεύγουν την αποθήκευση οποιουδήποτε είδους προσωπικών δεδομένων των θυμάτων.

Συνοψίζοντας, η εφαρμογή Σχεδιασμού Ασφαλείας είναι ένα πολύτιμο εργαλείο για να χρησιμοποιούν οι επαγγελματίες όταν διεξάγουν διαδικτυακές συμβουλευτικές υπηρεσίες. Παρέχει έναν ασφαλή τρόπο για τα θύματα να έχουν πρόσβαση στις απαραίτητες πληροφορίες για να προστατεύσουν τον εαυτό τους και τους αγαπημένους τους.

# Πιλοτικά Εργαστήρια

Για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της κατάρτισης του έργου διεξήχθησαν τοπικές πιλοτικές εκπαιδεύσεις. Ο στόχος ήταν να συμμετέχουν τουλάχιστον 100 φοιτητές συνολικά, δηλαδή κοινωνικοί επιστήμονες, ψυχολόγοι και σύμβουλοι οι οποίοι θα συμμετείχαν στις τοπικές πιλοτικές εκπαιδεύσεις (τοπικά σεμινάρια). Η UWAH, η WSIC, η Nexus και το Πανεπιστήμιο Frederick επέλεξαν 25 άτομα για να συμμετάσχουν στις εκπαιδεύσεις. Κατά την επιλογή των συμμετεχόντων, οι εταίροι εφάρμοσαν τις αρχές της ισότητας ευκαιριών και της ισότητας των φύλων, λαμβάνοντας υπόψη το ιστορικό και την εμπειρία τους στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, της ενδοοικογενειακής και σεξουαλικής βίας και κακοποίησης. Όλοι οι συμμετέχοντες οι οποίοι συμμετείχαν δεσμεύτηκαν να παρέχουν ανατροφοδότηση, αξιολόγηση και εισηγήσεις σχετικά με το εκπαιδευτικό υλικό και το πιλοτικό πρόγραμμα. Η ανατροφοδότηση από τις πιλοτικές εκπαιδεύσεις χρησιμοποιήθηκε για την ενημέρωση του υλικού πριν από την οριστικοποίηση και την υλοποίηση του.

Οι εκπαιδεύσεις συνδυάζουν εβδομαδιαία εργαστήρια πρόσωπο με πρόσωπο και αυτοδίδακτη μάθηση μέσω ηλεκτρονικών μαθημάτων σε διάστημα τεσσάρων εβδομάδων. Χρησιμοποιώντας τη διαδικτυακή πλατφόρμα, όλοι οι συμμετέχοντες ήταν σε θέση να αξιολογήσουν τις γνώσεις τους μέσω τεστ, να αξιολογήσουν την πορεία και να δώσουν σχόλια/ανατροφοδότηση. Επίσης, συλλέχθηκαν και αξιολογήθηκαν οι συντελεστές κατάρτισης για περαιτέρω βελτίωση της πλατφόρμας.

Ένα από τα θέματα που αντιμετωπίζουν οι περισσότεροι οργανωτές αφορά τη χρήση ηλεκτρονικών εντύπων ανατροφοδότησης. Η εμπειρία μας έδειξε ότι ίσως είναι πιο αποτελεσματικό να συλλέγουμε τα σχόλια από τους συμμετέχοντες μόλις τελειώσει η εκπαίδευση μέσω έντυπου υλικού. Στην περίπτωση μας, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να



συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο διαδικτυακά από το σπίτι τους μετά την ολοκλήρωση των δραστηριοτήτων πρόσωπο με πρόσωπο. Πολλοί από αυτούς ήταν απρόθυμοι να δώσουν σχόλια και ανατροφοδότηση εφόσον τελείωσαν τη διαδικασία εκπαίδευσης και παρέλαβαν τα πιστοποιητικά τους. Αυτό επηρέασε αρνητικά την ποιότητα των δεδομένων ανατροφοδότησης με τα οποία είχαμε να εργαστούμε, καθώς μόνο 71 άτομα από τα 111 (63,9%) είχαν συμπληρώσει τα έντυπα. Έτσι, ως γενική εισήγηση, θα μπορούσατε να εκτυπώνετε το έντυπο ανατροφοδότησης και να το δίνετε μετά την εκπαίδευση. Τα ερωτηματολόγια που δόθηκαν μετά την εκπαίδευση του έργου DISCO θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν ως παράδειγμα και να προσαρμοστούν στις ανάγκες της εκπαίδευσης σας.<sup>9</sup> Παρακάτω μπορείτε να βρείτε γενικές πληροφορίες σχετικά με το ιστορικό των συμμετεχόντων και πιο λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τις εκπαιδευτικές συναντήσεις στις χώρες-εταίρους του έργου.

9. Available via URL: <https://forms.gle/7pdkTEbZX7bJJYiw8>



# Ελλάδα και Κύπρος

---

Στο Ηράκλειο της Κρήτης, οι εκπαιδεύσεις πραγματοποιήθηκαν μεταξύ 21 Ιουνίου και 12 Ιουλίου 2019. Για να εγγραφούν οι συμμετέχοντες, χρησιμοποιήθηκαν διαφορετικοί τρόποι διάδοσης. Για παράδειγμα, οι οργανωτές δημοσίευσαν την πρόσκληση για την εκπαίδευση σε τοπικές εφημερίδες για αρκετές ημέρες. Η πρόσκληση περιλάμβανε το σκοπό της εκπαίδευσης, τα πεδία που επρόκειτο να καλυφθούν και το είδος των επαγγελματιών που μπορούσαν να συμμετέχουν. Οι οργανωτές χρησιμοποίησαν επίσης το δίκτυο των επαγγελματιών που συνεργάζονται στο Ηράκλειο: η πρόσκληση στάλθηκε σε ένα κατάλογο που περιλάμβανε οργανισμούς κοινωνικών υπηρεσιών και άλλα συμβουλευτικά κέντρα. Επίσης, πληροφορίες σχετικά με την εκπαίδευση δημοσιεύθηκαν στην επίσημη σελίδα στο Facebook του UWAH και μοιράστηκαν από το προσωπικό της οργάνωσης στα προσωπικά προφίλ τους στο Facebook. Οι συντονιστές ήρθαν σε επαφή με ακαδημαϊκά ιδρύματα με φοιτητές κοινωνικής εργασίας και τους προσκάλεσαν στη διαδικτυακή εκπαίδευση.

Σχετικά σύντομα, ο αριθμός των συμμετεχόντων ξεπέρασε το απαιτούμενο όριο, οπότε η εκπαίδευση προσφέρεται σε 30 άτομα. Πέντε επιπλέον άτομα τα οποία ενδιαφέρθηκαν για την εκπαίδευση κλήθηκαν να ολοκληρώσουν την ηλεκτρονική εκπαίδευση και να συμπεριληφθούν στην ομάδα ελέγχου. Δυστυχώς, δύο από τους εκπαιδευόμενους στη διαδικτυακή εκπαίδευση, αποχώρησαν κατά τη διάρκεια του μαθήματος, οπότε μόνο τρεις ολοκλήρωσαν τα έντυπα αξιολόγησης μετά την ολοκλήρωση της κατάρτισης.

Στη Λευκωσία, στην Κύπρο, η εκπαίδευση πραγματοποιήθηκε μεταξύ 19 Ιουνίου και 15 Ιουλίου 2019. Στο πλαίσιο της προετοιμασίας για την εκπαίδευση, οι διοργανωτές του Πανεπιστημίου Frederick απέστειλαν πρόσκληση σε ένα κατάλογο με τις επαφές τους. Ο κατάλογος επαφών περιλάμβανε επαγγελματικές ομάδες, κοινωνικές υπηρεσίες και άλλα συμβουλευτικά κέντρα στην Κύπρο. Στο Πανεπιστήμιο Frederick υπάρχει μεγάλος κατάλογος με επαγγελματίες κοινωνικής

εργασίας οι οποίοι ήταν προπτυχιακοί ή / και μεταπτυχιακοί φοιτητές. Η πρόσκληση για την κατάρτιση στάλθηκε και σε αυτό το δίκτυο επαφών. Επιπλέον, η πρόσκληση τοποθετήθηκε στην ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου στο Facebook και έγιναν στα προσωπικά προφίλ του προσωπικού στο Facebook για την επίτευξη του απαιτούμενου αριθμού συμμετεχόντων. Συνολικά 25 άτομα συμμετείχαν στην κατάρτιση και επιπλέον έξι άτομα σχημάτισαν την ομάδα ελέγχου, κάνοντας μόνο το διαδικτυακό μέρος.

Σύμφωνα με τα στοιχεία στην αίτηση εγγραφής, οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες ήταν κοινωνικοί λειτουργοί (53%) και ψυχολόγοι (31%) από κοινωνικές υπηρεσίες και ιδιώτες επαγγελματίες. Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες είχαν ακούσει για την εξ αποστάσεως συμβουλευτική πριν από την εκπαίδευση, αλλά δεν είχαν σαφή ιδέα πώς να την χρησιμοποιήσουν (57%). Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (90,2%) δεν είχαν προηγουμένως εκπαιδευτεί στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική. Οι συμμετέχοντες ήταν κυρίως γυναίκες (84%) και είχαν λιγότερο από δύο χρόνια επαγγελματική εμπειρία (56%).

Οι εκπαιδεύσεις ήταν επιτυχείς σύμφωνα με τους επαγγελματίες που τις παρακολούθησαν, λόγω της πρακτικής μορφής της εκπαίδευσης. Η υπόδυση ρόλων, οι δραστηριότητες πρόσωπο με πρόσωπο και όλες οι άλλες δραστηριότητες που χρησιμοποιήθηκαν έδωσαν στους συμβούλους κίνητρα και ενδιαφέροντα σε όλη τη διάρκεια της εκπαίδευσης. Σύμφωνα με τα δεδομένα ανατροφοδότησης, τα πιο αξιόπιστα θέματα αφορούσαν τα εργαλεία κρυπτογράφησης, την αξιολόγηση της καταλληλότητας των

πελατών για εξ αποστάσεως συμβουλευτική και πώς να πραγματοποιείται η εποπτεία αποτελεσματικά και να τερματίσει τη διαδικασία συμβουλευτικής. Οι συμμετέχοντες συμερίζονται την άποψη ότι ήταν θετικοί από τις μεθόδους κατάρτισης που εφαρμόστηκαν, καθώς ήταν διαφορετικές από άλλες διαλέξεις στις οποίες συμμετείχαν. Ορισμένες προτάσεις για βελτίωση στην ηλεκτρονική πλατφόρμα περιλάμβαναν τον καλύτερο συγχρονισμό του ήχου στις προβαλλόμενες διαφάνειες. Επίσης, αντιμετωπίστηκαν ορισμένες δυσκολίες κατά την επεξεργασία των αποτελεσμάτων από τα ερωτηματολόγια στην πλατφόρμα (δηλαδή κάθε φορά που ένας συμμετέχοντας επισκέφθηκε την πλατφόρμα από διαφορετικό υπολογιστή για να δει τις ενότητες και τα ερωτηματολόγια του, έπρεπε να εγγραφεί

από την αρχή, ως αποτέλεσμα τον μεγάλο αριθμό εγγραφών σε σύγκριση με τον αριθμό των συμμετεχόντων που ολοκλήρωσαν την εκπαίδευση και τα ερωτηματολόγια).

Τέλος, ο σκοπός της κατάρτισης επιτεύχθηκε λόγω της προσωπικής επαφής της κατάρτισης και των

δραστηριοτήτων διαδραστικής μάθησης. Η προσωπική επαφή αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του διαδικτυακού μαθήματος. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο η ομάδα ελέγχου που συμμετείχε μόνο στην ηλεκτρονική εκπαίδευση ήταν λιγότερο ικανοποιημένη. Σε γενικές γραμμές, οι χρήστες και οι συμμετέχοντες εξέφρασαν ικανοποίηση για την εκπαίδευση. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήταν ικανοποιημένη με τη μαθησιακή δραστηριότητα (κατά πρόσωπο και διαδικτυακή εκπαίδευση 100% / μόνο διαδικτυακή εκπαίδευση 80%), με τους διδάσκοντες / εκπαιδευτές (100% / 80%), με το εκπαιδευτικό περιβάλλον και με τα κουίζ μετά από κάθε ενότητα (100% / 80%).

**“Οι συμμετέχοντες συμερίζονται την άποψη ότι ήταν θετικοί από τις μεθόδους κατάρτισης που εφαρμόστηκαν, καθώς ήταν διαφορετικές από άλλες διαλέξεις στις οποίες συμμετείχαν.”**

# Εσθονία

---

Το πιλοτικό εκπαιδευτικό σεμινάριο πραγματοποιήθηκε τον Αύγουστο του 2019 στο Ταλίν στην Εσθονία. Πριν από την κατάρτιση δημιουργήθηκε και μοιράστηκε μια εκδήλωση ενδιαφέροντος μέσω του Facebook μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών, συμπεριλαμβανομένης της προώθησης της εκδήλωσης Facebook και δημιουργήθηκε μια δημοσκόπηση. Οι προσκλήσεις αποστέλλονταν σε διαφορετικές υπηρεσίες που ασχολούνται με τη συμβουλευτική στην Εσθονία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και επικοινωνούσαν απευθείας μέσω τηλεφώνου όπως και οι συνεργάτες του Κέντρου Υποστήριξης και Πληροφόρησης Γυναικών. Η ενημέρωση πραγματοποιήθηκε μέσω του Εσθονικού Συμβουλίου Κοινωνικής Ασφάλισης, το οποίο διανέμει πληροφορίες σχετικά με την εκπαίδευση. 16 άτομα είχαν εγγραφεί για το μάθημα, 13 ολοκλήρωσαν και 2 άτομα συμμετείχαν μόνο μέσω του διαδικτυακού μαθήματος. Ένας σημαντικός λόγος για τη σχετικά χαμηλή προσέλευση ήταν ότι κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού στην Εσθονία είναι πολύ δύσκολο οι άνθρωποι να συμμετέχουν σε διαφορετικές εκπαιδεύσεις, δεδομένου ότι είναι η περίοδος διακοπών.

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην κατάρτιση προέρχονταν από τις γραμμές βοήθειας / τα κέντρα γυναικών και τις υπηρεσίες υποστήριξης των θυμάτων. Οι περισσότεροι είχαν 5-9 έτη (22,2%) και 10+ έτη (38,9%) εργασιακή εμπειρία στο επάγγελμα τους. Το 89,9% των

συμμετεχόντων δεν είχε εκπαιδευτεί πριν στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική, αλλά το 50% των συμμετεχόντων ισχυρίστηκε ότι θα μπορούσαν να εξηγήσουν τι είναι η συμβουλευτική εξ αποστάσεως και πώς λειτουργεί και την είχαν χρησιμοποιήσει προηγουμένως. Αυτό δείχνει ότι στην Εσθονία πολλοί επαγγελματίες χρησιμοποιούν την συμβουλευτική εξ αποστάσεως χωρίς να λαμβάνουν σχετική εκπαίδευση για το θέμα.

Συνολικά, η ανατροφοδότηση από τους συμμετέχοντες ήταν θετική. Σε μια κλίμακα 1-10, το 100% απάντησε 8, 9 ή 10 κατά την αξιολόγηση της συνολικής μαθησιακής εμπειρίας και το 100% συμφώνησε ότι έλαβε χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με τα οφέλη και τις προκλήσεις της από απόσταση εργασίας με τις γυναίκες θύματα κακοποίησης.

Το μάθημα δημιουργήθηκε με τον τρόπο που υπήρχαν 3 διαφορετικοί εκπαιδευτές για 4 ημέρες κατάρτισης. Καθώς οι καθηγητές ήταν διαφορετικοί κάθε φορά, άρεσε στους συμμετέχοντες η ποικιλία των παρεχόμενων εισηγήσεων. Οι συμμετέχοντες θα ήθελαν να έχουν πιο πρακτικά παραδείγματα από τη ζωή / τις εμπειρίες και πρότειναν ότι αντί η εκπαίδευση να πραγματοποιείται μία φορά την εβδομάδα για τέσσερις εβδομάδες, θα ήταν καλύτερο να έχουν πιο συχνά εκπαιδεύσεις πρόσωπο με πρόσωπο. Για παράδειγμα, 4 εκπαιδεύσεις πρόσωπο με πρόσωπο μισής ημέρας εντός δύο εβδομάδων.

# Βόρεια Ιρλανδία

---

Η εκπαίδευση πραγματοποιήθηκε στο Μπέλφαστ από τις 20 Ιουλίου έως τις 15 Αυγούστου και την παρακολούθησαν 25 συμμετέχοντες. Επιπρόσθετα, πέντε άτομα έκαναν μόνο ηλεκτρονική εκπαίδευση και συμμετείχαν στην ομάδα ελέγχου. Για να προσεγγίσει τους πιθανούς συμμετέχοντες, ο διοργανωτής έστειλε πρόσκληση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο προσωπικό τους λογαριασμό και άλλους επαγγελματίες συμβουλευτικής και σε άτομα που εργάζονταν στη γραμμή βοήθειας και τους κάλεσε να συμμετάσχουν στην εκπαίδευση. Η ανταπόκριση ήταν πολύ καλή, καθώς οι επαγγελματίες σύμβουλοι στη Βόρειο Ιρλανδία επιθυμούν να συμμετάσχουν στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική καθώς αυτός είναι ο δρόμος προς την ανάπτυξη και εξέλιξη, ειδικά σε συνεργασία με τη νεότερη γενιά.

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων εργάζονταν σε ένα συμβουλευτικό κέντρο, κυρίως ως σύμβουλοι και ψυχολόγοι. Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες είχαν 5-9 έτη (44%) και 10+ έτη (47%) εμπειρία στο επάγγελμά τους. Το 82% των συμμετεχόντων συναντά «συνχά» ή «πολύ συχνά» θύματα βίας στην καθημερινή τους εργασία και σχεδόν τα δύο τρίτα των συμμετεχόντων είχαν κάποιες ιδέες για το τι είναι η εξ αποστάσεως συμβουλευτική, αλλά δεν ήξεραν πότε ή πώς να την χρησιμοποιήσουν. Όλοι οι συμμετέχοντες θεωρούν την εξ αποστάσεως συμβουλευτική "σημαντική" ή "πολύ σημαντική" και ότι το επίπεδο προτεραιότητας της χρήσης της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής είναι "μέτριο" ή "υψηλό".

Το μάθημα σηματοδότησε πολλές πρακτικές ερωτήσεις, ειδικά γύρω από το τι πρέπει να κάνουμε με τις σημειώσεις, ποια είναι η ευθύνη να τις καταστρέψει, πόσο καιρό κρατούνται, κλπ. Επίσης, ερωτήσεις σχετικά με τις νομικές ευθύνες και τη νομοθεσία σχετικά με την εργασία στο διαδίκτυο. Η ανατροφοδότηση έδειξε ότι οι συμμετέχοντες εισηγήθηκαν να προγραμματιστεί περισσότερος χρόνος για την υλοποίησή της εκπαίδευσης και να απαντηθούν νομικές και συναφείς ερωτήσεις σχετικά με τη νομοθεσία





## Συγκρίσεις των συμμετεχόντων από Ελλάδα, Εσθονία και Βόρεια Ιρλανδία

	Ελλάδα+Κύπρος	Εσθονία	Βόρεια Ιρλανδία
Κοινωνικοί Λειτουργοί	53%	5%	6,4%
Ψυχολόγοι	31%	14%	19%
1η φορά εκπαίδευση	90%	90%	87%
Γυναίκες	84%	100%	89%
# Έτη επαγγελματικής εμπειρίας			
0-2	56%	24%	9%
2-4	13%	14%	6%
5-9	13%	19%	40%
10+	18%	43%	45%

και να ενσωματωθεί η χρήση του Skype ή άλλων διαδικτυακών μέσων στο μάθημα.

Η εισήγηση από τους συμμετέχοντες ήταν ότι το διαδικτυακό μάθημα θα πρέπει να περιλαμβάνει πρακτικά στοιχεία, ώστε οι σύμβουλοι να μπορούν να μεταδίδουν τις γνώσεις τους με πρακτικό τρόπο (π.χ. να έχουν πρότυπα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για συμβούλους τα οποία να ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα και να εργάζονται σε ζευγάρια για πρακτική άσκηση σε σύγχρονη συμβουλευτική).

Συνολικά, το μάθημα έκανε τους συμμετέχοντες και τους συμβούλους να σκεφτούν πραγματικά αν θα πραγματοποιήσουν εξ αποστάσεως

συμβουλευτική. Έδωσε την ευκαιρία ως ομάδα για τους διοργανωτές να εξετάσουν τα θετικά και τα αρνητικά στοιχεία της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής. Επίσης, έδωσε τροφή για σκέψη προκειμένου ως οργανισμός ο οποίος θα αναζητήσει χρηματοδότηση για να υλοποιήσει αυτό το έργο. Οι σύμβουλοι ενδιαφέρονται να εμπλακούν σε αυτό.

Για να συνοψίσουμε, η πιλοτική εκπαίδευση, το αναλυτικό πρόγραμμα εκπαίδευσης και το περιεχόμενο του διαδικτυακού μαθήματος δίνουν μια ολοκληρωμένη εικόνα για την εξ αποστάσεως συμβουλευτική. Καλύπτει όλα τα απαραίτητα βασικά στοιχεία και είναι ένα καλό σημείο εκκίνησης για να εξοικειωθείτε με το θέμα.

# Πρακτικός οδηγός

Παραδοσιακά, οι ψυχολογικές θεραπείες διεξάγονταν πρόσωπο με πρόσωπο, με άμεση ανταπόκριση και φυσική παρουσία. Τα τελευταία χρόνια έχουν προκύψει διάφοροι τρόποι εμπλοκής σε θεραπευτικές διαδικασίες, που εξαρτάται εν μέρει από την ταχεία ανάπτυξη τεχνολογιών επικοινωνίας με τις οποίες ο γενικός πληθυσμός είναι εξοικειωμένος και άνετος να τις χρησιμοποιεί. Αυτό περιλαμβάνει τη γραπτή επικοινωνία (όπως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή διαδικτυακή συζήτηση), μαζί με συστήματα επικοινωνίας ήχου (χρησιμοποιώντας δημόσια δίκτυα τηλεφωνίας ή τηλεφωνία μέσω διαδικτύου) ή για οπτικοακουστική επικοινωνία (τηλεδιάσκεψη). Αυτά παρέχουν την ευκαιρία για σύγχρονη επικοινωνία (όπου κάθε άτομο ανταποκρίνεται άμεσα) ή για ασύγχρονη επικοινωνία (π.χ. ανταλλαγές μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπου υπάρχει καθυστέρηση μεταξύ της αποστολής ενός μηνύματος και της λήψης μιας απάντησης). Ορισμένες από αυτές τις τεχνολογίες λειτουργούν μέσω του διαδικτύου, άλλες όχι. Αυτό που συνδέει όλα αυτά είναι ότι ο θεραπευτής και ο πελάτης δεν είναι φυσικά παρόντες στον ίδιο χώρο και μπορεί να μην είναι παρόντες την ίδια στιγμή.

Καθώς η ηλεκτρονική επικοινωνία επικρατεί στην καθημερινότητά μας σήμερα, θεωρούμε απαραίτητο για τους οργανισμούς υποστήριξης των θυμάτων και τους επαγγελματίες συμβούλους που εργάζονται με γυναίκες θύματα βίας ή κακοποίησης να αναπτύξουν ικανότητες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής, ώστε να παρέχουν εναλλακτικές, προσβάσιμες και σύγχρονες υπηρεσίες υποστήριξης στους δικαιούχους.

Στο έργο DIS.CO., οι αναλυτικές δραστηριότητες, η ανταλλαγή γνώσεων και οι καλές πρακτικές μεταξύ των εταίρων του έργου αναλήφθηκαν προκειμένου να αναπτυχθούν τα κατάλληλα εκπαιδευτικά υλικά και εργαλεία. Οι δραστηριότητες αυτές αποσκοπούσαν στη διερεύνηση των αναγκών των υπηρεσιών υποστήριξης, δηλαδή των γυναικών που έχουν πέσει

θύματα βίας ή κακοποίησης, καθώς και στις ανάγκες των φορέων παροχής υπηρεσιών υποστήριξης των θυμάτων, δηλαδή των επαγγελματιών συμβουλευτικής. Το έργο DIS.CO. αντιμετώπισε την ανάγκη για ανάπτυξη και διάδοση συνολικού υλικού (αναλυτικό πρόγραμμα εκπαίδευσης και μαθήματος) σχετικά με την εξ αποστάσεως συμβουλευτική με επίκεντρο τους συμβούλους που ασχολούνται με γυναίκες που έχουν πέσει θύματα ενδοοικογενειακής ή σεξουαλικής βίας ή κακοποίησης. Παρά το γεγονός ότι η πλειοψηφία των οργανώσεων υποστήριξης θυμάτων διεξάγει εξ αποστάσεως συμβουλευτική μέσω τηλεδιάσκεψης (Help-lines) ή άλλων μέσων, οι σύμβουλοι και οι εθελοντές δεν έλαβαν εξειδικευμένη κατάρτιση για την εξ αποστάσεως συμβουλευτική και ούτε υπάρχει υλικό το οποίο να είναι σε συνάρτηση με τις αρχές του ECVET και το οποίο θα ήταν προσβάσιμο από όλους. Μέσω του DIS.CO., εκπαιδευτικό υλικό καθώς και εργαλεία μάθησης είναι πλέον διαθέσιμα δωρεάν, σε απευθείας σύνδεση και σε όλες τις γλώσσες του προγράμματος (αγγλικά, ισπανικά, γερμανικά, ελληνικά και εσθονικά). Ειδικότερα, διερευνήθηκαν οι ανάγκες των οργανισμών οι οποίοι παρέχουν συμβουλευτική και των παραληπτών υπηρεσιών συμβουλευτικής για την παραγωγή εκτεταμένου εκπαιδευτικού υλικού και διαδικτυακού μαθήματος (e-learning), καθώς και μιας εφαρμογής σχεδιασμού ασφάλειας για την καθοδήγηση και τη διευκόλυνση των επαγγελματιών συμβούλων.

Επιπλέον, το έργο είναι συμπληρωματικό των κύριων ερευνητικών και διδακτικών δραστηριοτήτων των Τμημάτων Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (συμβουλευτική, Υποστήριξη Θυμάτων), καθώς και για την προετοιμασία των φοιτητών σχετικά με τις συμβουλευτικές υπηρεσίες. Είναι εξίσου συμπληρωματικό με το έργο των οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών που παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες σε γυναίκες θύματα βίας ή κακοποίησης και επιθυμούν να βελτιώσουν την ικανότητά τους και να επεκτείνουν τις υπηρεσίες τους.

---

## Πρακτικές Συστάσεις:

- Οι υπηρεσίες εξ αποστάσεως συμβουλευτικής πρέπει να χρησιμοποιούνται για να συμπληρώσουν τις υφιστάμενες υπηρεσίες "πρόσωπο με πρόσωπο" αντί να τις αντικαταστήσουν.
- Τα θύματα βίας που δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν με την ηλεκτρονική τεχνολογία (με οποιονδήποτε τρόπο) δεν μπορούν να επωφεληθούν από την παροχή εξ αποστάσεως συμβουλευτικής.
- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν είναι κατάλληλες σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.
- Οι επαγγελματίες που συμμετέχουν πρέπει να γνωρίζουν πώς να εξασφαλίζουν την ασφάλεια των θυμάτων βίας και πρέπει επίσης να ενημερώνουν τα θύματα βίας σχετικά με το τι μπορούν να κάνουν για να εξασφαλίσουν την ασφάλειά τους κατά τη χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών.
- Οι επαγγελματίες οι οποίοι εργάζονται με θύματα βίας θα πρέπει να καθορίσουν το είδος των στοιχείων ταυτότητας που απαιτούν από την βοήθεια που αναζητούν τα θύματα βίας μέσω διαδικτύου πριν από την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, καθώς μπορεί να χρειαστούν πληροφορίες ταυτοποίησης εάν ο επαγγελματίας θα πρέπει να ανταποκριθεί σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης (απειλή αυτοκτονίας, απειλή για κακοποίηση παιδιών).
- Οι σύμβουλοι χρειάζονται αναβαθμισμένες γνώσεις και επιπρόσθετη κατάρτιση σχετικά με τη συγκεκριμένη ομάδα πελατών, τη νομοθεσία / νομικά ζητήματα και τις γνώσεις πληροφορικής.
- Απαραίτητα χαρακτηριστικά ενός εξ αποστάσεως συμβούλου είναι



---

η ικανότητα να «απομακρυνθεί κάπως», «να δείξει ακεραιότητα» και να «απαλλαγεί από προκαταλήψεις και στερεότυπα».

- Βασικές δεξιότητες του εξ αποστάσεως συμβούλου είναι η ετοιμότητα για γρήγορη ανταπόκριση, η ικανότητα να "διαβάζει" την κατάσταση γρήγορα και να παραμένει επικεντρωμένος σε ένα θέμα και όχι να συζητά διάφορα ζητήματα από την πρώτη στιγμή.
- Η εκπαίδευση των εξ αποστάσεως συμβούλων πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τα ειδικά θέματα που εμπλέκονται στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική και προσωπική εποπτεία, ενώ εκπαιδεύεται στις απαραίτητες δεξιότητες.
- Η Εφαρμογή Σχεδιασμού Ασφάλειας θα καθοδηγήσει και θα δώσει τη δυνατότητα στους επαγγελματίες συμβούλους που εργάζονται εξ αποστάσεως να προτείνουν και να σχεδιάσουν ένα σχέδιο ασφάλειας για τα θύματα/πελάτες και να παρακολουθούν την πρόοδό τους.
- Το εκπαιδευτικό υλικό και το ηλεκτρονικό μάθημα αλληλοσυμπληρώνονται και υλοποιούνται καλύτερα μαζί.
- Για τη συλλογή ανατροφοδοτήσεων, πρέπει να δίνονται στους συμμετέχοντες εκτυπωμένα.
- Τα εργαλεία κατάρτισης και η εφαρμογή Σχεδιασμού Ασφάλειας μπορούν να βοηθήσουν τους επαγγελματίες συμβούλους, όπως είναι οι κοινωνικοί λειτουργοί ή οι ψυχολόγοι που εργάζονται με θύματα ενδοοικογενειακής βίας, να εξυπηρετήσουν καλύτερα τους υφιστάμενους πελάτες και να προσεγγίσουν νέους.
- Το εκπαιδευτικό υλικό, το ηλεκτρονικό μάθημα και η εφαρμογή σχεδιασμού ασφάλειας είναι όλα προσβάσιμα δωρεάν στο διαδικτυο <https://discoprojectcom.wordpress.com/>.



