■ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΕ ΓΟΝΕΙΣ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ: ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

Σούλης Σπυρίδων

Επίκουρος Καθηγητής Ειδικής Παιδαγωγικής Π.Τ.Δ.Ε.
Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων
ssoulis@cc.uoi.gr

Φλωρίδης Θεόδωρος

Ειδικός Παιδαγωγός, MSc, Υπ. Δρ.
Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων
floridist@in.gr

Περίληψη

Στην παρούσα εισήγηση: α) Αναδεικνύεται η αναγκαιότητα της αξιοποίησης των τεχνολογιών της επικοινωνίας και των πληροφοριών (Τ.Π.Ε.) για την παροχή από απόσταση εκπαίδευσης και συμβουλευτικής σε οικογένειες με αναπήρους. β) Τίθενται υπό συζήτηση ορισμένα βασικά ζητήματα που προκύπτουν κατά την οργάνωση και το σχεδιασμό σχετικών υπηρεσιών. γ) Παρουσιάζονται προτάσεις για την αποτελεσματική αξιοποίηση του διαδικτύου και των δυνατοτήτων που παρέχουν οι εκπαιδευτικές και κοινωνικές δομές της χώρας μας για την οργάνωση μελλοντικών προγραμμάτων τηλεσυμβουλευτικής σε γονείς ατόμων με αναπηρίες.

Λέξεις Κλειδιά

τηλεσυμβουλευτική, γονείς ατόμων με αναπηρίες.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η διάδοση των νέων τεχνολογιών και του διαδικτύου κατέστησε εφικτή και την από απόσταση συμβουλευτική. Οι τεχνολογίες της επικοινωνίας δε χρησιμοποιούνται πλέον μόνο ως μέσο ανταλλαγής πληροφοριών, ενημέρωσης, διδασκαλίας ή διασκέδασης, αλλά συχνά φαίνεται να αντικαθιστούν την αλληλεπίδραση του ζωντανού διαλόγου και να ικανοποιούν συναισθηματικές και προσωπικές ανάγκες των χρηστών, μεταβάλλοντας τον τρόπο επικοινωνίας στις ανθρώπινες σχέσεις. Σε πολλές μάλιστα περιπτώσεις άτομα που βρίσκονται σε ανάγκη επιθυμούν να υπάρχει ένα ευρύ φάσμα μορφωτικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών, αναζητώντας υποστήριξη μέσα από εναλλακτικούς τρόπους, όπως το διαδίκτυο ή το τηλέφωνο (McLeod 2005, Πατεστή & Παπαδοπούλου 1997).

Μια τέτοια ειδική ομάδα πληθυσμού, στην οποία η τηλεσυμβουλευτική μπορεί να προσφέρει υπηρεσίες, είναι τα άτομα με αναπηρίες και οι οικογένειες τους. Ειδικότερα, οι γονείς των παιδιών με αναπηρίες χρειάζεται να εκπαιδευ-

τούν σε θέματα κατανόησης και αξιολόγησης της αναπηρίας, πρόγνωσης της εξελικτικής κατάστασης του παιδιού τους και αναζήτησης των δυνατοτήτων υποστήριξης (Παππά 2003). Επιπλέον, ως δέκτες συμβουλευτικών υπηρεσιών βιώνουν ιδιαίτερες συναισθηματικές και ψυχολογικές πιέσεις, αντιδράσεις και συγχύσεις, τις οποίες τελικά πρέπει να αντιμετωπίσουν (Fewell & Vadasy 1986). Κατά συνέπεια οι φορείς οργάνωσης των προγραμμάτων τηλεσυμβουλευτικής οφείλουν να καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, από την παροχή πληροφόρησης σε θέματα πρόγνωσης, αξιολόγησης και αντιμετώπισης της αναπηρίας, μέχρι την εκφόρτιση των συναισθημάτων και την ψυχολογική στήριξη των χρηστών.

Αυτή την ευρεία γκάμα των υπηρεσιών της τηλεσυμβουλευτικής μπορεί εύκολα να τη διαπιστώσει κανείς εάν ανατρέξει σε σχετικές διεθνείς εφαρμογές. Υπηρεσίες συμβουλευτικής μέσω του διαδικτύου παρέχονται από κρατικούς φορείς, ιδιώτες ή εθελοντικές οργανώσεις και προσφέρουν από πληροφορίες για θέματα εκπαίδευσης και επαγγελματικής κατάρτισης, μέχρι προγράμματα προσαρμογής των οικογενειών στις νέες συνθήκες που προκαλεί η αναπηρία και ψυχολογική ενδυνάμωση των γονέων (Bowser & Reed 1998, Garrity & Meyer 1993, www.parentscentre.gov.uk). Η Ευρωπαϊκή Ένωση παραδείγματος χάριν, αναγνωρίζοντας την ανάγκη για μεταφορά όσο περισσότερων υπηρεσιών on line, έχει δρομολογήσει για τα επόμενα χρόνια σχετικές δράσεις, όπως το πρόγραμμα e-Health (http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/ehealth/index_en.htm), στα πλαίσια του οποίου οι γονείς των αναπήρων θα μπορούν να υποστηρίζονται στη διασφάλιση της καλής σωματικής υγείας των παιδιών τους. Οι στόχοι των δράσεων αυτών δημιουργούν το κατάλληλο πλαίσιο για τη θεσμική υποστήριξη προτάσεων, όπως αυτή που θα αναπτυχθεί στη συνέχεια. Επίσης, σημαντικό μέρος τής από απόσταση συμβουλευτικής των γονέων πραγματοποιείται μέσω του τηλεφώνου και της τηλεόρασης (Folio & Richey 1991, www.ipsea.org.uk) ή παράλληλα με συμβατικά προγράμματα (Montgomery 1999).

Ωστόσο, η χρήση του διαδικτύου στη συμβουλευτική των οικογενειών των αναπήρων αναδεικνύει και μια σειρά από ζητήματα και προκλήσεις, τα οποία σχετίζονται τόσο με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες, όσο και με θέματα δεοντολογίας και ηθικής:

I. Το πρώτο ζήτημα αφορά στη δυνατότητα του διαδικτύου και των μέσων που αυτό παρέχει να επιτύχουν την υποστήριξη και κατανόηση με ανθρώπους που βιώνουν σοβαρές συναισθηματικές επιβαρύνσεις, όπως οι γονείς των αναπήρων. Μπορεί δηλαδή η επικοινωνία με ηλεκτρονικά μέσα να αντικαταστήσει την ασφάλεια και την εμπιστοσύνη που χρειάζονται αυτές οι οικογένειες; Μήπως, η απουσία της κατά πρόσωπο επαφής, επηρεάζει τη συμπεριφορά των χρηστών, με συνέπεια τη μη κατανόηση του βαθμού και του είδους της ψυχολογικής επιβάρυνσης που δέχονται;
II. Το δεύτερο ζήτημα σχετίζεται με το σχεδιασμό και την οργάνωση των προγραμμάτων της τηλεσυμβουλευτικής. Ποιοι οργανισμοί δηλαδή είναι σε θέση να παρέχουν ένα ευρύ φάσμα τηλεσυμβουλευτικών υπηρεσιών, όπως αυτό που περιγράφηκε παραπάνω, και πώς αυτοί θα στελεχωθούν; Μπορούν οι τηλεσύμβουλοι να εμπλακούν σε κρίσεις και να αναλάβουν πρωτοβουλίες ή ο ρόλος τους πρέπει να περιοριστεί στην ενημέρωση και την καλλιέργεια των δεξιοτήτων των γονέων; Στην απρόσωπη από απόσταση επικοινωνία, πώς μπορεί να αποφευχθεί η παροχή απλοϊκών συμβουλών

και συστάσεων και οι τηλεσύμβουλοι να καταστούν πραγματικοί αρωγοί και συμπαραστάτες των γονέων;

III. Το τρίτο ζήτημα επικεντρώνεται σε ζητήματα διασφάλισης του απορρήτου των συνομιλιών και της δεοντολογίας των συμβουλευτικών υπηρεσιών. Πώς δηλαδή θα εξασφαλισθεί μια σχέση συμβούλου-πελάτη, που θα προστατεύεται από τους ίδιους κανόνες που ισχύουν όταν ένας ασθενής επισκέπτεται ένα γιατρό στο γραφείο του; Επιπλέον, πώς θα αποφευχθούν φαινόμενα όπως η οικονομική εκμετάλλευση των πελατών και η διάδοση συμβουλευτικών πρακτικών οι οποίες δε γίνονται αποδεκτές από την επιστημονική κοινότητα (Grobosky & Smith 1998, Tavani & Moor 2001);

IV. Το τέταρτο ζήτημα αφορά στην αξιοποίηση των μέσων και των δυνατοτήτων που παρέχει το διαδίκτυο. Πρόκειται για την ανάγκη επιλογής των μεθόδων της επικοινωνίας και της μορφής της συμβουλευτικής. Θα υπάρχει διάρκεια στη διαδικασία ή η υποστήριξη θα είναι χρονικά περιορισμένη; Θα παρέχονται υπηρεσίες ομαδικής συμβουλευτικής και ενημέρωσης ή ατομικές θεραπείες σε συγκεκριμένες καταστάσεις; Τέλος, ποια τεχνολογικά μέσα είναι τα προσφορότερα και πώς θα εξασφαλισθεί η αξιοποίηση τους από τους χρήστες;

Με βάση αυτές τις επισημάνσεις, και με δεδομένη την απουσία θεσμικά κατοχυρωμένων φορέων παροχής τηλεσυμβουλευτικών υπηρεσιών που να απευθύνονται στις οικογένειες των αναπήρων, στη συνέχεια της εισήγησης γίνονται προτάσεις για τον προσανατολισμό και τις προοπτικές ανάπτυξης σχετικών προγραμμάτων.

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑ

Στην περίπτωση των γονέων με παιδιά που παρουσιάζουν αναπηρία, είναι συνήθης η τακτική της δημιουργίας ιστοσελίδων με σκοπό την παροχή πληροφοριών και βοήθειας σε προβλήματα που απασχολούν αυτούς τους γονείς. Παρόλο που δεν έχουμε εντοπίσει ανάλογες προσπάθειες και στη χώρα μας, δύο σημαντικές οργανώσεις η Πανελλήνια Ομοσπονδία Σωματείων Γονέων και Κηδεμόνων Ατόμων με Αναπηρία (www.posgamea.gr) και η Εθνική Ομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (www.esaea.gr) θα μπορούσαν να αποτελέσουν τη βάση για την οργάνωση ανάλογων προγραμμάτων συμβουλευτικής μέσω του διαδικτύου. Οι ομοσπονδίες αυτές διαθέτουν δικές τους ιστοσελίδες και πλούσια δραστηριότητα στην υποστήριξη των γονέων. Επιπλέον, για την παροχή σχετικών υπηρεσιών θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν τόσο φορείς της εκπαίδευσης, όπως τα Πανεπιστήμια, οι Σχολικές Μονάδες Ειδικής Αγωγής-Σ.Μ.Ε.Α., τα Κέντρα Διάγνωσης Αποκατάστασης και Υποστήριξης-Κ.Δ.Α.Υ. και η Δ/νση Ειδικής Αγωγής του Υ.Π.Ε.Π.Θ, όσο και οι κοινωνικές υπηρεσίες, οι Σχολές Γονέων, τα ιδρύματα για άτομα με αναπηρίες, οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας, ακόμα και τα Νοσοκομεία.

Οι φορείς αυτοί είναι δυνατό να συμπράξουν στην οργάνωση μιας κεντρικής υπηρεσίας τηλεσυμβουλευτικής, όπως για παράδειγμα μια Εθνική Συνομοσπονδία Υποστήριξης Οικογενειών Αναπήρων (Ε.Σ.Υ.Ο.Α.), δημιουργώντας ή αξιοποιώντας σε πρώτη φάση μια ιστοσελίδα αποκλειστικά με αυτό τον σκοπό. Στην υπηρεσία αυτή μπορούν να υπάγονται όλοι οι παραπάνω φορείς, οργανώνοντας και προσφέροντας τηλεσυμβουλευτικές υπηρεσίες σχετικές με το αντικείμενο που δραστηριοποιούνται. Τη συνολική οργάνωση, το συντονισμό

και την εποπτεία του δικτύου οφείλει να αναλάβει μια ανεξάρτητη επιτροπή, στην οποία πρέπει να συμμετέχουν από κοινού εκπρόσωποι του κράτους, των γονέων των αναπήρων και ειδικοί επιστήμονες.

Μια οργανωτική μορφή των προγραμμάτων τηλεσυμβουλευτικής των γονέων, όπως η προτεινόμενη, διαθέτει πλεονεκτήματα που απαντούν σε πολλά από τα ζητήματα που τέθηκαν στην εισαγωγή αυτής της εργασίας:

- Επιτυγχάνει την αξιοποίηση συμβούλων από διάφορες ειδικότητες και επιτρέπει στους γονείς να απευθύνονται στον κατάλληλο για το πρόβλημα που τους απασχολεί ειδικό.
- Εξασφαλίζει τη χρηματοδότηση και υποστήριξη της υπηρεσίας από κρατικούς και μη φορείς και άρα τη βιωσιμότητα της.
- Παρέχει αυξημένη αξιοπιστία στην υπηρεσία, επιτρέποντας την τήρηση κανόνων ασφαλείας στη χρήση του συστήματος.
- Προλαμβάνει φαινόμενα οικονομικής ή ηθικής εκμετάλλευσης των οικογενειών των αναπήρων από "διαδικτυακούς καθοδηγητές" με αθέμιτους ή παράνομους σκοπούς.
- Διευκολύνει την τεχνολογική υποστήριξη του προγράμματος από φορείς που διαθέτουν υποδομές και εμπειρία σε συστήματα τηλε-εκπαίδευσης.
- Και επιτρέπει μια επιστημονικά τεκμηριωμένη και μεθοδολογικά επεξεργασμένη βελτίωση των υπηρεσιών, με την αξιοποίηση των αποθηκευμένων δεδομένων για την ανάλυση των ιδιαιτεροτήτων της διαδικτυακής θεραπείας των γονέων (Kant 1999, Kovel-Jarboe 1990).

ΟΙ ΤΗΛΕ-ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ

Σε ένα πλαίσιο οργάνωσης φορέων παροχής από απόσταση επαγγελματικής συμβουλευτικής στις οικογένειες των αναπήρων, όπως αυτό που περιγράφηκε, ως τηλεσύμβουλοι είναι δυνατό να αξιοποιηθούν ταυτόχρονα: α) Καθηγητές ανώτατων ιδρυμάτων, β) ειδικοί παιδαγωγοί, γ) κοινωνικοί λειτουργοί, λογοθεραπευτές, εργοθεραπευτές, φυσιοθεραπευτές και άλλο ειδικό βοηθητικό προσωπικό των Σ.Μ.Ε.Α., δ) γιατροί ειδικευμένοι σε θέματα υγειονομικής περίθαλψης των αναπήρων, ε) σύμβουλοι εργασίας για την πληροφόρηση των γονέων σε θέματα αγοράς εργασίας, στ) νομικοί που θα παρέχουν πληροφόρηση και κατευθύνσεις αναφορικά με τα δικαιώματα των αναπήρων και ζ) εθελοντές. Επίσης, οι τεχνολογίες του διαδικτύου παρέχουν τη δυνατότητα οι διαδικασίες να καταγράφονται και να κοινοποιούνται σε κάθε σύμβουλο, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματική λειτουργία της διεπιστημονικής ομάδας.

Όλοι οι παραπάνω τηλεσύμβουλοι, πρέπει να γνωρίζουν τις δυνατότητες και ιδιαιτερότητες των εργαλείων της ηλεκτρονικής επικοινωνίας, αλλά και τις αυξημένες απαιτήσεις που δημιουργεί το συμβουλευτικό έργο στα άτομα με αναπηρίες και το περιβάλλον τους. Στις υπηρεσίες της από απόσταση συμβουλευτικής οι πελάτες απευθύνονται σε κρίσιμες στιγμές, εισέρχονται με αυξημένες προσδοκίες και είναι ευκολότερο να εγκαταλείψουν την προσπάθεια (Lester 1974). Παράλληλα, στους τηλεσυμβούλους είναι δυνατό να αναπτυχθούν αισθήματα ανασφάλειας, άγχους και εργασιακής κόπωσης, τα οποία δημιουργεί η αναπηρία (Schaeffler 1999) και επιτείνει η απουσία προσωπικής επαφής. Γι αυτό κρίνεται αναγκαία η υποστήριξη και εκπαίδευση τους, προκειμένου να αντεπεξέρχονται σε ψυχικές επιβαρύνσεις (σύνδρομο burn-out)

και να καθίστανται ικανοί να διατηρούν τον επαγγελματισμό τους απέναντι στους πελάτες.

Για να διευθετηθούν οι επιπρόσθετες αυτές δυσκολίες που δημιουργεί η συμβουλευτική διαδικασία από απόσταση και να κατανοηθούν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των γονέων των αναπήρων προτείνεται:

- Να προηγείται άσκηση των υποψήφιων τηλεσυμβούλων σε καταστάσεις παρόμοιες με αυτές που θα κληθούν να υποστηρίξουν.
- Να υπάρχει σταδιακή εμπλοκή των τηλεσυμβούλων στις ανάγκες των πελατών. Αρχικά δηλαδή να αναλαμβάνουν ρόλους απλής ενημέρωσης και διαφώτισης και αργότερα αιτήματα που απαιτούν θεραπευτικές προσεγγίσεις.
- Να παρακολουθείται και να καταγράφεται με συγκεκριμένες εφαρμογές η ροή της εργασίας (Workflow), έτσι ώστε να καθίσταται δυνατή η αναθεώρηση των εργασιακών καθηκόντων των τηλεσυμβούλων ανάλογα με τις ανάγκες και την ανταπόκριση των γονέων.
- Να λαμβάνονται υπόψη οι δυνατότητες, οι αντοχές και οι επιθυμίες των συμβούλων, ώστε να αποφεύγεται ένας μόνο σύμβουλος να παρέχει υποστήριξη σε πολυπληθείς ομάδες γονέων.
- Να αξιοποιούνται οι υπηρεσίες κάθε συμβούλου σε περιπτώσεις γονέων με χαρακτηριστικά ανάλογα με αυτά της καθημερινής του εργασίας.
- Τέλος, οι σύμβουλοι να επιμορφώνονται διαρκώς πάνω σε θέματα επικοινωνίας και χρήσης των νέων τεχνολογιών.

ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ

Όσον αφορά στην αξιοποίηση των μέσων που παρέχουν οι τεχνολογίες της πληροφορίας και των τηλεπικοινωνιών, στην τηλεσυμβουλευτική μπορούν να χρησιμοποιηθούν διάφορα εργαλεία, όπως, ενδεικτικά, web σελίδες με ενημερωτικό περιεχόμενο, μηχανές αναζήτησης πληροφοριών (Search Engines) και συστήματα συνεργασίας και επικοινωνίας (Group Support-Collaboration Systems). Βέβαια, παρά τη ραγδαία εξάπλωση της από απόσταση εκπαίδευσης, ένα πολύ κρίσιμο ζητούμενο είναι ακόμα η δυνατότητα πρόσβασης και εξοικείωσης των χρηστών με τον υπολογιστή (Perry 1996). Για την αντιμετώπιση του προβλήματος αυτού δεν πρέπει να αποκλεισθούν πρόσθετα μέτρα, όπως η παράλληλη παροχή συμβατικού τύπου συμβουλευτικών υπηρεσιών, τις οποίες θα συμπληρώνει η τηλεσυμβουλευτική ή η λειτουργία ειδικών κέντρων για την τεχνική υποστήριξη και εκπαίδευση των γονέων στον τρόπο αξιοποίησης του κάθε συστήματος.

Κάθε χρήση των Τ.Π.Ε. διαθέτει δυνατότητες που μπορούν να αξιοποιηθούν σε συμβουλευτικές δράσεις με συγκεκριμένους προσανατολισμούς και στόχους. Ορισμένες ενδεικτικές προτάσεις για την αξιοποίηση των βασικών εργαλείων και των δυνατοτήτων του διαδικτύου στο συμβουλευτικό έργο προς τους γονείς των αναπήρων είναι:

Δημιουργία και αξιοποίηση ιστοσελίδων: Οφείλουν να αποτελέσουν το πρωταρχικό μέσο ενημέρωσης και στήριξης των γονέων. Στα περιεχόμενα τους πρέπει να περιλαμβάνονται βασικές πληροφορίες για κάθε μορφή αναπηρίας, σύνδεσμοι με άλλες πηγές πληροφόρησης, λίστες με απαντήσεις στις πιο συχνές ερωτήσεις των γονέων, δεοντολογικές αρχές για την παροχή και την χρήση των υπηρεσιών, παρουσίαση των συντονιστών και των ειδικών που μετέχουν στο πρόγραμμα και, το κυριότερο, on line εργαλεία αξιολόγησης και

εκτίμησης των χαρακτηριστικών των οικογενειών και της προσωπικότητας των γονέων. Τα στοιχεία των ψυχομετρικών test είναι πολύ σημαντικά προκειμένου να μπορεί να εξετασθεί το προφίλ των χρηστών και να προσαρμοσθούν οι παρεμβάσεις των τηλεσυμβούλων στις ανάγκες και τις δυνατότητες των γονέων. Θα μπορούσαν επίσης να δημιουργηθούν ιστοσελίδες με εξειδικευμένη θεματολογία σε επιμέρους προβλήματα των οικογενειών, όπως για παράδειγμα σε θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού ή υποστήριξης των αδερφών των αναπήρων.

Χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: Επιτρέπει την τακτική επικοινωνία των γονέων με τους συμβούλους και κατά συνέπεια πρέπει να χρησιμοποιηθεί ως μέσο άμεσης ανατροφοδότησης σε τρέχοντα προβλήματα. Μέσω μια ηλεκτρονικής λίστας συζήτησης (e-mail discussion list) ένα μήνυμα μπορεί να μεταβιβάζεται και σε άλλους συμμετέχοντες, έτσι ώστε άλλοι γονείς να στέλνουν τις δικές τους απαντήσεις ή να καταθέτουν σχετικά βιώματα (Holland 1996). Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για την εκπαίδευση των γονέων με επισυναπτόμενα έγγραφα ή ακόμα και να εξυπηρετήσει απλά την καθημερινή ενημέρωση τους από τους δασκάλους κάποιας Σ.Μ.Ε.Α. (Montgomery 1999).

Στο σημείο αυτό χρειάζεται να επισημανθεί ότι, όπως έχει παρατηρηθεί, η διαδικασία της γραφής μηνυμάτων και απαντήσεων βοηθά τους χρήστες να κατανοούν τα συναισθήματα τους και να αποστασιοποιούνται από τις ψυχικές επιβαρύνσεις που δημιουργούν τα διάφορα προβλήματα (Murphy & Mitchell 1998). Έτσι η ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω e-mail συμβάλλει στη συναισθηματική αποφόρτιση και αυτογνωσία των γονέων σε "κρίσιμες" στιγμές.

Συμμετοχή σε κανάλια συνομιλίας (chat rooms): Μαζί με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα κανάλια συνομιλίας μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως εργαλείο δημιουργίας εικονικών ομάδων αυτοβοήθειας (virtual groupwork), τις οποίες απαρτίζουν άτομα με κοινά προβλήματα. Η συνήθης αυτή πρακτική της συμβουλευτικής, βρίσκει πρόσφορο έδαφος υλοποίησης στο διαδίκτυο. Επιτρέπει τη συμμετοχή των γονέων σε στιγμές που χρειάζονται την επικοινωνία και, εξαιτίας της ανωνυμίας, διευκολύνει την ελεύθερη ανταλλαγή βιωμάτων και σκέψεων από τους χρήστες. Επιτυγχάνει επίσης τη δημιουργία εξειδικευμένων ομάδων αυτοβοήθειας, για κάθε επιμέρους πρόβλημα ή για κάθε μορφή αναπηρίας, γεγονός που στα προγράμματα συμβουλευτικής πρόσωπο με πρόσωπο δεν είναι πάντα εύκολο να επιτευχθεί. Τέλος, τα κανάλια συνομιλίας μπορούν να αξιοποιηθούν και ως μέσο ενεργοποίησης της συμμετοχής των γονέων σε συλλόγους και οργανώσεις, οι οποίες μέσω του διαδικτύου θα παρεμβαίνουν ενεργά στην πολιτική και κοινωνική ζωή για τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων των αναπήρων (ηλεκτρονική διακυβέρνηση) (Davidts 1997).

Αξιοποίηση πινάκων ανακοινώσεων (bulletin boards): Η χρήση των πινάκων ανακοινώσεων βοηθά στη συγκέντρωση και παρουσίαση των σημαντικότερων ερωτήσεων που θέτουν οι χρήστες. Οι γονείς μπορούν να εντοπίζουν ερωτήματα σχετικά με την ανάπηρη κατάσταση του παιδιού τους, να παίρνουν απαντήσεις από άλλους γονείς και να μοιράζονται βιώματα και απόψεις. Η αντιπαράθεση πάνω σε κοινά προβλήματα επιτρέπει, ακόμα και στους πλέον διστακτικούς γονείς να ανατροφοδοτούνται και να οδηγούνται σε μια περισσότερο αισιόδοξη ψυχική κατάσταση. Εξάλλου για κάθε ερώτηση μπορούν παρουσιάζονται και οι ανάλογες απαντήσεις των ειδικών, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η γρήγορη και μαζική ενημέρωση των γονέων.

Δημιουργία σχετικών forum συζητήσεων: Αποτελεί μία ακόμα δυνατότητα υποστήριξης των γονέων, που αξιοποιεί τα οφέλη της συλλογικής εμπειρίας. Οι γονείς θα μπορούν να επικοινωνούν στο χρόνο που επιθυμούν ("ασύγχρονη επικοινωνία") με τους συμβούλους ή με άλλους γονείς και να διαπραγματεύονται κάθε ζήτημα που τους απασχολεί. Κατά την αξιοποίηση του πρέπει να λαμβάνονται υπόψη ψυχολογικές και κοινωνιολογικές διαστάσεις των ομάδων όπου παρέχεται η υποστήριξη.

Συμμετοχή σε Τηλεδιάσκεψη: Καθώς προσομοιάζει με την πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία, συνιστά βασικό εργαλείο προσαρμογής στην τηλεσυμβουλευτική και εξοικείωσης των γονέων με τους συμβούλους. Γι αυτό οι σύμβουλοι πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί σε αυτού του τύπου την επικοινωνία, να συμπεριφέρονται στους γονείς με εκτίμηση και σεβασμό και να παρακολουθούν με ενδιαφέρον τα προβλήματα τους. Η δημιουργία μιας ατμόσφαιρας φιλικότητας και εμπιστοσύνης κατά τη διάρκεια των τηλεδιασκέψεων αποτελεί βασική προϋπόθεση για την ενθάρρυνση της εμπλοκής των γονέων σε αυτή τη μορφή επικοινωνίας. Η χρήση της τηλεδιάσκεψης προτείνεται ιδιαίτερα στις περιπτώσεις που απαιτείται να επιδεικνύονται στους γονείς συγκεκριμένες δεξιότητες, όπως εργοθεραπευτικές τεχνικές ή εναλλακτικοί κώδικες επικοινωνίας, όπως παραδείγματος χάριν η γραφή Braille και η νοηματική γλώσσα, οπότε αυτοί να εξασκούνται ανάλογα.

Ωστόσο, πρέπει να τονισθεί, ότι ανεξάρτητα από τις δυνατότητες των εργαλείων που αξιοποιούνται, εκείνο που προέχει στην επαγγελματική τηλεσυμβουλευτική των γονέων με παιδιά που παρουσιάζουν αναπηρία είναι η δημιουργία προϋποθέσεων ποιοτικής επικοινωνίας και η άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες τους. Οποιοδήποτε μέσο επικοινωνίας και αν χρησιμοποιηθεί, η συμβουλευτική παρέμβαση θα είναι ανώφελη εάν ο χρόνος που θα μεσολαβήσει ανάμεσα στο αίτημα-ερώτηση και την απάντηση του τηλεσυμβούλου δε συντελέσει στην αντιμετώπιση του προβλήματος ή υπερβεί τις αντοχές του γονέα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Bowser, G. & Reed, P. (1998), Navigating the process: Educational TECH points for parents, *Exceptional Parent,* 28(11), 28,30,34,36

Davidts, H. (1997), Netzwerk Geistingbehindertenpaedagogik. Telekommunikation an der Sondershule, *Geistige Behinderung*, 2, 177-184

Fewell, R. F. & Vadasy, P. F. (1986), *Families of handicapped children: Needs and supports across the life-plan,* Texas: Pro-Ed

Folio, R. & Richey, D. (1991), Public television and video technology for rural families with special needs young children: The ETIPS model, *Topics in Early Childhood Special Education,* 10(4), 45-55

Garrity, J. H. & Meyer, S. (1993), John Tracy clinic model of distance education: Distance education not be distant, *Volta Review,* 95(5), 85-89

Grobosky, J. & Smith, D. R. (1998), *Crime in the digital age: Controlling telecommunications and cyberspace illegalities*, New York: Federation Press

Holland, R. (1996), The state of the alliance: Telecommunications creates a virtual community, *Exeptional Parent,* 26(11), 30-33

Kant, Chr. (1999), Wahrnehmung, Kreativitaet und Technik, in W. Lamers (ed), *Computer und Informationstechnologie, Geistigbehindertenpaedagogishe Perspectiven,* 43-58, Dusseldorf: Verlag selbstbestimmtes leben

Kovel-Jarboe, P. (1990), Organization and administration of Distance Education, in

M. Moore, (Ed), *Contemporary Issues in American Distance Education,* Pergamon Press

Lester, D. (1974), The unique qualities of telephone therapy, *Psychotherapy,* 11, 219-221

Montgomery, D. (1999), *Rural special education for the new millennium. Conference proceedings of the American Council of Rural Special Education (ACRES) (19th Albuquerque, New Mexico, March, 25-27 1999),* http:/www.eric.ed.gov/, Eric Document 429738

Murphy, L. G. & Mitchell, Dan L. (1998), Writing helps to heal: E-mail as therapy, *Journal of Guidance and Counselling,* 26(1), 21-32

Perry, B. (1996), Got what it takes to get online? Have a pencil and pad ready? *Exceptional Parent,* 26(11), 38-41

Schaeffler, M. (1999), Internet-Ein Medium auch für Menschen mit einer geistingen Behinderung, in W. Lamers (ed), *Computer und Informationstechnologie. Geistigbehindertenpaedagogishe Perspectiven,* Dusseldorf: Verlag selbstbestimmtes leben

Tavani, H. T. & Moor, J. H. (2001), Privacy protection, control of information and privacy-enhancing technologies, *Computers and Society,* 31(1), 6-11

McLeod, J. (2005), *Εισαγωγή στη συμβουλευτική,* Αθήνα: Μεταίχμιο

Παππά, Β. (2003), Εκπαίδευση και συμβουλευτική γονέων με παιδιά με ειδικές ανάγκες στα πλαίσια των σχολών γονέων, *Σύγχρονη Εκπαίδευση,* τ. 128, 141-145

Πατεστή, Α. & Παπαδοπούλου, Ο. (1997), Η χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας στο χώρο της συμβουλευτικής, *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής Προσανατολισμού,* τ.42-43, 90-100