

Κοινωνική Εργασία και Νέες Τεχνολογίες & Τεχνητή Νοημοσύνη

Κυριακή, 8 Μαρτίου 2026



**ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΡΑΚΗΣ** | **DEMOCRITUS
UNIVERSITY
OF THRACE**

Από την κοινωνική εργασία
πρόσωπο-με-πρόσωπο στην ψηφιακή
εποχή.



Ορισμοί: Ψηφιακή Κοινωνική
Εργασία, Τεχνο-κοινωνική
Εργασία.



Η κοινωνική εργασία
βρίσκεται σε ένα
ιστορικό
σταυροδρόμι.

Ζούμε σε μια εποχή
ραγδαίων
τεχνολογικών
αλλαγών

Η πανδημία COVID-
19 επιτάχυνε την
ψηφιακή μετάβαση
των υπηρεσιών

Οι κοινωνικοί
λειτουργοί καλούνται
να ανταποκριθούν σε
νέες προκλήσεις

Σκοπός του μαθήματος:

- ✓ Να διερευνήσουμε κριτικά πώς οι νέες τεχνολογίες και η Τεχνητή Νοημοσύνη μετασχηματίζουν την κοινωνική εργασία και
- ✓ πώς μπορούμε εμείς, ως επαγγελματίες, να αξιοποιήσουμε αυτά τα εργαλεία διατηρώντας στο επίκεντρο την ανθρώπινη σχέση και την κοινωνική δικαιοσύνη.

Η παραδοσιακή κοινωνική εργασία:



Πρόσωπο-με-πρόσωπο: Η «καρδιά» του επαγγέλματος

- ✓ **Η θεραπευτική σχέση:** Ο πυρήνας της παρέμβασης
- ✓ **Η εν συναίσθηση:** Η ικανότητα κατανόησης του βιώματος του άλλου
- ✓ **Η μη-λεκτική επικοινωνία:** Το βλέμμα, η στάση του σώματος, ο τόνος της φωνής
- ✓ **Η φυσική παρουσία:** Η "συμπαρουσία" στον ίδιο χώρο και χρόνο

"Η κοινωνική εργασία είναι μια τέχνη που βασίζεται στην επιστήμη και ο σκοπός της είναι να βοηθά τους ανθρώπους να λύνουν προβλήματα στις ανθρώπινες σχέσεις τους.

" (Felix Biestek, 1957)

Η Ψηφιακή Στροφή: Τι άλλαξε;



Παράγοντες που επιταχύνουν την αλλαγή:

Παράγοντας

- Τεχνολογική εξέλιξη
- Πανδημία COVID-19
- Προσδοκίες εξυπηρετούμενων
- Ανάγκες πρόσβασης

Επίδραση στην Κοινωνική Εργασία

smartphones, εφαρμογές, πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης

Αναγκαστική μετάβαση στην τηλεργασία και την τηλε-συμβουλευτική

Οι νέες γενιές (digital natives) αναμένουν ψηφιακές υπηρεσίες

Εξυπηρέτηση ατόμων σε απομακρυσμένες περιοχές ή με κινητικά προβλήματα

Ψηφιακή Κοινωνική Εργασία (Digital Social Work)

Τι είναι η Ψηφιακή Κοινωνική Εργασία;

- ??????????



Τι είναι η Ψηφιακή Κοινωνική Εργασία;

- I. "Η εφαρμογή της τεχνολογίας στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας" .
- II. "Η κοινωνική αλληλεπίδραση μέσω της τεχνολογίας, η επαγγελματική παρέμβαση μέσω ψηφιακών εργαλείων και η αναδιοργάνωση των οργανισμών για την ψηφιοποίηση των διαδικασιών τους,
- III. είναι τρεις διαδικασίες που συνυπάρχουν και αλληλοτροφοδοτούνται, δίνοντας ώθηση στην ανάπτυξη αυτού που αποκαλείται ψηφιακή κοινωνική εργασία"

Περιλαμβάνει:

- Τηλε-συμβουλευτική
- Ψηφιακές πλατφόρμες διαχείρισης περιστατικών
- Εφαρμογές ψυχικής υγείας (mHealth)
- Υποστήριξη μέσω κοινωνικών δικτύων



Ορισμός: Τεχνο-κοινωνική Εργασία (Techno-social Work)



Μια διαφορετική οπτική: Η τεχνολογία ως συστατικό στοιχείο

- Η τεχνο-κοινωνική εργασία προσεγγίζει την τεχνολογία όχι ως εξωτερικό εργαλείο, αλλά ως **αναπόσπαστο μέρος** της κοινωνικής πραγματικότητας.

- Βασίζεται στη θεωρία του δικτύου-δρώντων (Actor-Network Theory) .

- Η τεχνολογία και το «κοινωνικό» δεν είναι διακριτά. Δημιουργούν **υβρίδια**.

"Πρόκληση του παραδοσιακού αναλυτικού διαχωρισμού μεταξύ του λεγόμενου κοινωνικού και του λεγόμενου τεχνικού. [...] Προτείνεται το τεχνο-κοινωνικό ως ένα νέο αντικείμενο για την κοινωνική επιστήμη" .

Παράδειγμα: Μια συνεδρία μέσω Zoom δεν είναι "κοινωνική εργασία" + "τεχνολογία". Είναι μια **τεχνο-κοινωνική συνεδρία**, όπου η πλατφόρμα διαμορφώνει τη ροή, τη διάρκεια, τη δυναμική και τη σχέση.

Σύγκριση: Πρόσωπο-με-Πρόσωπο vs Ψηφιακή Κοινωνική Εργασία

Χαρακτηριστικό

Χώρος

Χρόνος

Επικοινωνία

Τεκμηρίωση

Σχέση

Πρόσωπο-με-Πρόσωπο

Γραφείο, σπίτι, κοινότητα

Συγκεκριμένο ραντεβού

Λεκτική + μη λεκτική (πλούσια)

Χειρόγραφες ή
δακτυλογραφημένες σημειώσεις

Άμεση, βιωματική

Ψηφιακή Κοινωνική Εργασία

Οπουδήποτε με σύνδεση

Σύγχρονη ή ασύγχρονη
επικοινωνία

Περιορισμένη μη λεκτική (αλλά
όχι ασήμαντη)

Ψηφιακά δεδομένα, big data
analytics

Διαμεσολαβημένη, αλλά μπορεί να
είναι εξίσου βαθιά

Οι μεγάλες προκλήσεις της ψηφιακής εποχής για την κοινωνική εργασία

- I. **Ψηφιακό χάσμα:** Δεν έχουν όλοι πρόσβαση ή δεξιότητες. Η τεχνολογία μπορεί να αναπαράγει ή και να διευρύνει τις ανισότητες.
- II. **Αλγοριθμική προκατάληψη (bias):** Η ΤΝ μπορεί να αναπαράγει ρατσιστικές ή ταξικές διακρίσεις αν δεν σχεδιαστεί προσεκτικά.
- III. **Εμπιστευτικότητα και απόρρητο:** Πώς προστατεύουμε τα δεδομένα των εξυπηρετούμενων σε ψηφιακά περιβάλλοντα;
- IV. **Ηθική και δεοντολογία:** Πώς εφαρμόζουμε τον κώδικα δεοντολογίας στο διαδίκτυο;

Συζήτηση - Ερωτήσεις

- ✓ Ποιες τεχνολογίες χρησιμοποιείτε ήδη στην καθημερινή σας ζωή για επικοινωνία και ενημέρωση;
- ✓ Πιστεύετε ότι ένα ρομπότ ή ένα chatbot θα μπορούσε ποτέ να αντικαταστήσει έναν κοινωνικό λειτουργό; Γιατί;
- ✓ Ποιοι άνθρωποι κινδυνεύουν να μείνουν πίσω σε μια ψηφιακή κοινωνία;

- Liang, Y., Lei, J., Su, Z., & Du, Y. (2025). Digital Social Work: Expert Consensus on Definition, Significance, and Practice (2024). *Social Work and Management*, 25(1), 1-9.
- Jesa, B. I. (2023). *Digital social work with children and youth: A new challenge in professional practice* (Master's thesis). ISCTE. Available at: <http://hdl.handle.net/10071/29120>
- López-Peláez, A., Kalenda Vánrová, S., Gojová, A., Erro-Garcés, A., & Acebes Valentín, R. (2024). Digital social work. *International Social Work*. <https://doi.org/10.1177/00208728241267804>

- Για την Τεχνο-κοινωνική Εργασία (Techno-social Work):**

- (Ακαδημαϊκό έργο στο CORE). The High Impact of Low Tech in Social Work. Drawing on actor-network theory. Available at: <https://core.ac.uk/works/69824734/>

- Για την τεχνολογία και την κοινωνική δικαιοσύνη:**

- López Peláez, A., & Kirwan, G. (Επιμ.). (2023). *The Routledge International Handbook of Digital Social Work*. Routledge. (Ενότητα για την ηθική και την ψηφιακή ευαλωτότητα)

- Για εφαρμογές και εργαλεία:**

- Goldkind, L., Wolf, L., & Freddolino, P. P. (Επιμ.). (2019). *Digital Social Work: Tools for Practice with Individuals, Organizations, and Communities*. Oxford University Press.