

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ: ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Δέσποινα Σιδηροπούλου-Δημακάκου¹

Η εφαρμογή της συμβουλευτικής εξ αποστάσεως με τη βοήθεια της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών υπολογιστών αναπτύσσεται και διευρύνεται με ταχύτατους ρυθμούς. Στην παρούσα εργασία γίνεται αναφορά στα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της επαγγελματικής συμβουλευτικής μέσω Διαδικτύου, ενώ δίδεται έμφαση στα ιδιαίτερα ζητήματα δεοντολογίας που μπορεί να προκύπτουν κατά την άσκηση του έργου των συμβούλων και στους κανόνες για την ορθή εφαρμογή της επαγγελματικής συμβουλευτικής μέσω του Διαδικτύου. Οι κανόνες αυτοί αφορούν ειδικά την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής μέσω Διαδικτύου και δεν αποτελούν επανάληψη των παραδοσιακών αρχών δεοντολογίας που πρέπει να τηρούνται κατά την εφαρμογή της προσωπικής συμβουλευτικής.

THE PRACTICE OF INTERNET CAREER COUNSELLING: CRITICAL ETHICAL PRINCIPLES

Despina Sidiropoulou-Dimakakou

The practice of computer-assisted distance counselling continues to grow and evolve. The present article refers to the various advantages and disadvantages of Internet career counselling, while emphasis is given to ethical issues and a number of standards which govern the ethical practice of Internet counselling. These standards are intended to

¹ Η Δ.Σ.Δ. είναι Καθηγήτρια Επαγγελματικής Αξιολόγησης και Καθοδήγησης στο Τμήμα Φιλοσοφίας Παιδαγωγικής και Ψυχολογίας, Τομέας Ψυχολογίας, του Πανεπιστημίου Αθηνών, Διευθύντρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός» και Διευθύντρια του Κέντρου Έρευνας και Αξιολόγησης στην Επαγγελματική Συμβουλευτική.

Επικοινωνία: dsidirop@psych.uoa.gr

address practices that are unique to Internet counselling and do not duplicate principles found in traditional codes of ethics.

Key words: career counseling, Internet, ethics

Οι εξελίξεις στην τεχνολογία των υπολογιστών έχουν επηρεάσει καθοριστικά τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι επικοινωνούν, διευθύνουν τις επιχειρήσεις τους, πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές, συλλέγουν πληροφορίες και σχετίζονται μεταξύ τους. Οι σύγχρονες εφαρμογές των Η/Υ, συμπεριλαμβανομένου του Διαδικτύου, δίνουν σε πολλούς ανθρώπους τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν όλες αυτές τις δραστηριότητες από το σπίτι ή το γραφείο τους μέσω ενός απλού Η/Υ (McCrickard, & Butler, 2005).

Η συμβουλευτική ως επαγγελματική δραστηριότητα δεν έμεινε ανεπηρέαστη από τις τεχνολογικές επιδράσεις και τις κοινωνικές προσδοκίες που είναι αποτέλεσμα της ευρύτατης αποδοχής του Διαδικτύου. Οι σχετικές έρευνες εξετάζουν συνεχώς πώς οι υπολογιστές και το Διαδίκτυο επηρεάζουν το επάγγελμα του συμβούλου καθώς και τους τρόπους με τους οποίους οι σύμβουλοι επιλέγουν να χρησιμοποιήσουν το Διαδίκτυο για να εξυπηρετήσουν τους πελάτες τους². Η συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου ορίζεται ως «η εφαρμογή της συμβουλευτικής και η παροχή πληροφοριών που επιτελείται όταν ο πελάτης και ο σύμβουλος βρίσκονται σε απόσταση και χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά μέσα για να επικοινωνήσουν μέσω του Διαδικτύου» (Hughes, 2000, σελ.1). Ο ορισμός αυτός φαίνεται να περιλαμβάνει ιστοσελίδες, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και προγράμματα συνομιλίας αλλά όχι τηλέφωνα ή φαξ (ό.π.)³.

² Peterson, 2000. Στο McCrickard & Butler (2005). Cybercounseling: A new modality for counselor training and practice. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 27(1), 101-110.

³ Η εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου αποδίδεται με τον όρο *telecounseling* (βλ. σχετικά Christensen, Hocking, & Smith, 2004· National Board for Certified Counselors, 2007· Wuetcher, S., 1998), ενώ ο όρος *teletherapy* φαίνεται να χρησιμοποιείται για να δηλώσει την

Η εφαρμογή της συμβουλευτικής εξ αποστάσεως με τη βοήθεια της σύγχρονης τεχνολογίας αναπτύσσεται και διευρύνεται με ταχύτατους ρυθμούς. Μια αναζήτηση στο Google χρησιμοποιώντας τους όρους *internet counseling*, *online counseling* και *e counseling* θα αποδώσει αντίστοιχα 3.890.000, 24.800.000 και 42.400.000 καταγραφές, τη στιγμή που μέχρι το 2000 οι καταγραφές για τους ίδιους όρους αριθμούσαν συνολικά μερικές μόνο χιλιάδες (Manhal-Baugus, 2001). Η έννοια της συμβουλευτικής μέσω Διαδικτύου αποδίδεται επίσης με τους όρους *webcounseling* (Bloom, 1998), *cybercounseling* (Lee, 1998; McCrickard & Butler, 2005), *e-therapy* (Grohol, 1999) και *therap-e-mail* (Murphy & Mitchell, 1998).

Η ραγδαία ανάπτυξη και η χρήση του Διαδικτύου στην παροχή πληροφοριών και στην ενδυνάμωση της επικοινωνίας έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία νέων μορφών συμβουλευτικής. Η εφαρμογή της συμβουλευτικής μέσω του Διαδικτύου περιλαμβάνει τη χρήση του υπολογιστή και παρέχει τη δυνατότητα στους συμβούλους και τους πελάτες να επικοινωνούν από απόσταση, όταν οι συνθήκες καθιστούν αυτή την προσέγγιση απαραίτητη ή βολική. Η επικοινωνία γίνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, προγραμμάτων συνομιλίας (Chat-based) και προγραμμάτων τηλεδιάσκεψης (video-based). Η επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου περιλαμβάνει ασύγχρονη εξ αποστάσεως αλληλεπίδραση μεταξύ συμβούλου-πελάτη, οι οποίοι για την επικοινωνία τους χρησιμοποιούν ό,τι διαβάζεται από ένα κείμενο. Τα προγράμματα συνομιλίας περιλαμβάνουν σύγχρονη εξ αποστάσεως αλληλεπίδραση μεταξύ συμβούλου-πελάτη, οι οποίοι για την επικοινωνία τους χρησιμοποιούν, επίσης, ό,τι διαβάζεται από ένα κείμενο. Τέλος, τα προγράμματα τηλεδιάσκεψης περιλαμβάνουν σύγχρονη εξ αποστάσεως αλληλεπίδραση μεταξύ συμβούλου-πελάτη, οι οποίοι για την επικοινωνία τους χρησιμοποιούν ό,τι βλέπεται και ακούγεται μέσω βίντεο (National Board for Certified Counselors, 2006).

Στο πλαίσιο αυτών των τεχνολογικών εξελίξεων η προσοχή των ερευνητών εστιάζεται, όλο και περισσότερο, στους τρόπους με τους οποίους οι επαγγελματίες σύμβουλοι χρησιμοποιούν την τεχνολογία των υπολογιστών για να διαχειριστούν ή να αυξήσουν την παροχή υπηρεσιών επαγγελματικής συμβουλευτικής. Οι McCrickard, & Butler, (2005) αναφέρονται σε διάφορες μελέτες οι οποίες εξετάζουν τη χρήση των προγραμμάτων των Η/Υ στις εφαρμογές, παρεμβάσεις και διαδικασίες της

παροχή ανάλογων υπηρεσιών με τη χρήση τηλεφώνου και Διαδικτύου (βλ. σχετικά Rafter, 2004), όπως και ο όρος *technology-assisted distance counseling* (βλ. National Board for Certified Counselors, 2007).

επαγγελματικής συμβουλευτικής (Marin & Splete, 1991· Barnes & Herr, 1998· Gati, Shenhav, & Givon, 1993) και την οικονομική πλευρά αυτού του μέσου παροχής συμβουλευτικής (Whiston, Sexton, & Lasoff, 1998). Πιο πρόσφατα, η αρθρογραφία η σχετική με τους υπολογιστές και την παροχή υπηρεσιών επαγγελματικής συμβουλευτικής εξετάζει τους τρόπους με τους οποίους η εξάπλωση του Παγκόσμιου Ιστού έχει αυξήσει τις εκπαιδευτικές ευκαιρίες για τους επαγγελματικούς συμβούλους. Τα παραδοσιακά μαθήματα επαγγελματικής συμβουλευτικής μπορούν να βελτιωθούν μέσω της αλληλεπίδρασης του φοιτητή με έναν «κυβερνο-πελάτη» (Gilbride, 2000), μέθοδος που τα διάφορα πανεπιστήμια έχουν εντάξει στα προγράμματα εκπαίδευσης των φοιτητών επαγγελματικής συμβουλευτικής⁴.

Η συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου δεν είναι απαραίτητα αποτελεσματικότερη από την προσωπική συμβουλευτική, ούτε την αντικαθιστά, αλλά αποτελεί μια εναλλακτική ή συμπληρωματική μορφή παροχής υποστήριξης στις ήδη υπάρχουσες, ενώ παράλληλα οι δύο τρόποι παροχής υπηρεσιών συμβουλευτικής παρέχουν συγκρίσιμα οφέλη και αποτελέσματα. (Pier et al. 2006).

Η συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου παρέχει τη δυνατότητα στους συμβούλους να προσεγγίζουν όλο και περισσότερους πελάτες, που διαφορετικά δεν θα μπορούσαν να εξυπηρετηθούν λόγω οικονομικών ή γεωγραφικών περιορισμών⁵. Πράγματι, τα υψηλής ποιότητας τηλεπικοινωνιακά συστήματα που υπάρχουν σήμερα επιτρέπουν στον καθένα να έχει πρόσβαση στο Internet σχεδόν κάθε στιγμή και από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου. Οι πελάτες μπορούν να γίνουν αποδέκτες υπηρεσιών ψυχικής υγείας σε χρόνο που δεν επηρεάζει το καθημερινό τους πρόγραμμα, έχοντας έτσι τη δυνατότητα να διαθέτουν περισσότερο χρόνο για το σπίτι, την εργασία τους και τις άλλες δραστηριότητές τους. Άνθρωποι, που ζουν σε γεωγραφικά απομονωμένες περιοχές και άτομα με σοβαρές αναπηρίες ή ασθένειες, μπορούν να έχουν εύκολη πρόσβαση σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας, καθώς για τις ομάδες των ανθρώπων αυτών η πρόσβαση σε υπηρεσίες που προσφέρουν παραδοσιακή συμβουλευτική είναι δύσκολη έως αδύνατη (Shaw & Shaw, 2006; Murphy & Mitchell, 1998; Sampson et al 1997; Sussman, 1998). Επίσης, η εξ αποστάσεως συμβουλευτική φαίνεται ότι μπορεί να είναι

⁴ Στο πρόγραμμα σπουδών του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός, του Τμήματος Φιλοσοφίας, Παιδαγωγικής και Ψυχολογίας της Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών, διδάσκεται κατά το δεύτερο εξάμηνο σπουδών μάθημα με τίτλο «Στοιχεία πληροφορικής-Συμβουλευτική με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών».

⁵ Stevens & Lundberg, 1998· Gilbride, Brethaupt, & Hoehle, 1996, στο McCrickard, & Butler, (2005). Cybercounseling: A new modality for counsellor training and practice. *International Journal for the advancement of Counselling*, 27(1), 101-110.

ευεργετική στην οικογενειακή θεραπεία, καθώς μειώνονται τα προβλήματα στον προγραμματισμό των συνεδριών, το να βρίσκεται, δηλαδή, κοινός διαθέσιμος χρόνος για όλα τα μέλη της οικογένειας (Harper, 1999). Ακόμη, στη σχετική αρθρογραφία τονίζονται διάφορα πλεονεκτήματα της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής μέσω Διαδικτύου, όπως το γεγονός ότι ο πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στον σύμβουλο ακριβώς τη στιγμή που αντιμετωπίζει το πρόβλημα (Murphy & Mitchell, 1998), ότι η απουσία προσωπικής επαφής μπορεί να βοηθήσει να μείνουν ανεπηρέαστοι και ο σύμβουλος και ο πελάτης από χαρακτηριστικά όπως η ηλικία, ο τρόπος ομιλίας, η εμφάνιση ή το φύλο (Hall, 2004; Ybarra & Eaton, 2005) και ότι η συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου χρησιμοποιείται εξίσου από τα δύο φύλα, σε αντίθεση με την παραδοσιακή συμβουλευτική που χρησιμοποιείται κυρίως από τις γυναίκες (Skinner & Zack, 2004). Όσον αφορά στους συμβούλους, η συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου μπορεί να τους προσφέρει περισσότερη άνεση στη δουλειά τους, μεγαλύτερη ευελιξία στο πρόγραμμά τους και λιγότερες ακυρώσεις συνεδριών (Bischoff, 2004).

Εκτός από τα πλεονεκτήματα της παροχής υπηρεσιών συμβουλευτικής μέσω Διαδικτύου, διατυπώνονται και διάφοροι προβληματισμοί όπως η απουσία λεκτικών στοιχείων που δυσχεραίνει τον σύμβουλο στην δημιουργία μιας θεραπευτικής σχέσης (Harper, 1999; Shaw & Shaw, 2006), η πιθανότητα παρεξηγήσεων και παρερμηνειών όταν η επικοινωνία γίνεται μέσω γραπτού κειμένου (Harper, 1999), η πιθανότητα τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου να φαίνονται ψυχρά και απρόσωπα (King et al., 1998), καθώς και η αδυναμία ορισμένων ομάδων πληθυσμού να έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο, όπως φυλακισμένοι, άτομα με ψυχιατρικά προβλήματα ή έγχρωμοι (Sanchez-Page, 2005). Όσον αφορά ειδικά στην επαγγελματική συμβουλευτική, συζητείται και το σοβαρό θέμα ότι οι πελάτες που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο μπορεί να κατακλυσθούν από όγκο εκπαιδευτικών ή επαγγελματικών πληροφοριών ή να απογοητευτούν από την πιθανή αδυναμία τους να χρησιμοποιήσουν σωστά ή αποτελεσματικά το μέσον, μέχρι να συνηθίσουν να εργάζονται με μηχανές αναζήτησης, να χρησιμοποιούν την ονοματολογία των υπολογιστών και να εξοικειωθούν με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (Stevens & Lundberg, 1998).

Θέματα δεοντολογίας

Οι συζητήσεις για τη δεοντολογία της χρήσης του Διαδικτύου στην επαγγελματική συμβουλευτική καταλαμβάνουν μεγάλο μέρος της ερευνητικής αρθρογραφίας. Οι

περισσότεροι αρθρογράφοι περιγράφουν τα πολλά πλεονεκτήματα του Internet, συμπεριλαμβανομένων της οικονομίας, της αμεσότητας, της εύκολης πρόσβασης σε πηγές πληροφόρησης, δεν παραλείπουν ωστόσο να αναφερθούν και στην πιθανότητα ηθικών διλημάτων που αναφύονται κατά την εφαρμογή της επαγγελματικής συμβουλευτικής στο Διαδίκτυο. Ειδικότερα, τονίζεται ότι οι επαγγελματίες του χώρου της ψυχολογίας πρέπει να είναι διακριτικοί και επιφυλακτικοί όταν χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο καθώς αφθονούν οι ηθικής φύσεως κίνδυνοι (Clark et al. , 2000).

Κανόνες και κώδικες δεοντολογίας που έχουν καθιερωθεί από επαγγελματικούς οργανισμούς παρέχουν στους συμβούλους παραμέτρους, σύμφωνα με τις οποίες μπορούν να προσφέρουν κατάλληλες υπηρεσίες διατηρώντας ένα υψηλό επίπεδο ποιότητας της δουλειάς τους. Οι κανόνες δεοντολογίας οδηγούν τους συμβούλους προς τη σωστή επαγγελματική συμπεριφορά και τους παρέχουν τις βασικές αρχές που πρέπει να ακολουθούν, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ασφάλεια του πελάτη τους καθώς και η νομιμότητα του επαγγέλματος του συμβούλου. Ωστόσο, και οι πιο κατανοητοί ηθικοί κώδικες δεν μπορούν να καλύψουν κάθε συναφές ζήτημα που εξασφαλίζει τις ασφαλείς, κατάλληλες και αποτελεσματικές υπηρεσίες ψυχικής υγείας (Robson & Robson, 2000).

Τα κριτήρια για την δεοντολογικά ορθή εφαρμογή της επαγγελματικής συμβουλευτικής μέσω του Διαδικτύου πρέπει να χρησιμοποιούνται από τους συμβούλους, τους πελάτες, τους εκπαιδευτές συμβούλων και τους οργανισμούς που μελετούν ή προσφέρουν συμβουλευτική μέσω του Διαδικτύου (National Board for Certified Counselors, 2007). Τα κριτήρια αυτά αφορούν ειδικά τη συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου και δεν αποτελούν επανάληψη των παραδοσιακών αρχών δεοντολογίας της εφαρμογής της συμβουλευτικής. Η ταχύτατη ανάπτυξη της νέας τεχνολογίας επιβάλλει τη συχνή αναθεώρηση αυτών των κριτηρίων (ό.π.).

Οι οργανισμοί ψυχικής υγείας, παγκοσμίως, υιοθετούν ηθικούς κώδικες, δηλώσεις ορθής εφαρμογής του επαγγέλματος ή τυπικές συστάσεις που αφορούν στη συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου. Τέτοιοι οργανισμοί είναι π.χ. η Διεθνής Εταιρεία Ψυχικής Υγείας, το Εθνικό Συμβούλιο για Πιστοποιημένους Συμβούλους των Η.Π.Α., η Αμερικανική Εθνική Εταιρεία Επαγγελματικής Συμβουλευτικής, η Βρετανική Εταιρεία Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας, η Αυστραλιανή Ψυχολογική Εταιρεία, η Καναδική Εταιρεία Συμβουλευτικής, η Διεθνής Εταιρεία Ψυχικής Υγείας Online κλπ. Μολονότι υπάρχουν συγκεκριμένες διαφορές σε αρκετούς από αυτούς τους κώδικες

ηθικής των εταιρειών, υπάρχουν επίσης μεταξύ τους και πολλές σταθερές ηθικής φύσεως πεποιθήσεις, ασχέτως των επαγγελματικών οργανισμών που καθιερώνουν τους κώδικες και ασχέτως της χώρας προέλευσης του οργανισμού. Συγκεκριμένες ηθικές αρχές όπως το *απόρρητο*, η *δυνατότητα πιστοποίησης της ταυτότητας του πελάτη και του συμβούλου*, η *συναίνεση του πελάτη μετά από πληροφόρηση*, το *καθήκον να προειδοποιείς και να προστατεύεις τον πελάτη*, η *κατάλληλη συμβουλευτική σχέση*, και η *επάρκεια του συμβούλου* είναι ζητήματα που προβάλλονται παγκοσμίως από τους επαγγελματικούς αυτούς οργανισμούς (American Counseling Association, 2005; American Psychological Association, 1997; American Psychological Association, 2003; Gedge, 2002; International Society for Mental Health Online, 2000; International Society for Mental Health Online, 2001; National Board for Certified Counselors, 2005).

Το *απόρρητο* ορίζεται ως η ηθική ευθύνη του επαγγελματία να διατηρεί τις πληροφορίες που αφορούν τον πελάτη ως κάτι ιερό και απαραβίαστο (Gladding, 2001). Λόγω της φύσης της επικοινωνίας μέσω Internet είναι πιθανό οι πληροφορίες που διαβιβάζονται να υποκλαπούν από τρίτα μέρη, εκτός κι αν οι επαγγελματίες λάβουν τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίσουν τη μεταφορά της πληροφορίας μέσα στη συμβουλευτική σχέση με κρυπτογραφικές μεθόδους, όπως π.χ. τοποθέτηση κωδικού πρόσβασης. Οι πελάτες που ζητούν υπηρεσίες συμβουλευτικής έχουν το δικαίωμα στο απόρρητο. Οι ηθικοί κανόνες υπαγορεύουν την υποχρέωση των συμβούλων να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να διατηρούνται με ασφάλεια οι πληροφορίες των πελατών τους. Επίσης, έχουν την υποχρέωση να ενημερώνουν τους πελάτες τους για τους πιθανούς περιορισμούς στο απόρρητο, όπως επιβάλλει η πραγματικότητα του Διαδικτύου. Οι σύμβουλοι οφείλουν να πληροφορούν τους πελάτες για τους συναδέλφους, επόπτες, εργαζομένους στον φορέα παροχής συμβουλευτικής κλπ., οι οποίοι μπορεί να έχουν πρόσβαση, εξουσιοδοτημένη ή μη, στην ηλεκτρονική επικοινωνία. (American Psychological Association, 2003; International Society for Mental Health Online, 2000; International Society for Mental Health Online, 2001; National Board for Certified Counselors, 2005). Ακόμη, πρέπει να ωθούν τους πελάτες τους να μάθουν όλους τους εξουσιοδοτημένους ή μη χρήστες, συμπεριλαμβανομένων των μελών της οικογενείας τους, των εργοδοτών και των συναδέλφων στη δουλειά, οι οποίοι έχουν πρόσβαση σε κάποιο μέσο τεχνολογίας που μπορεί να χρησιμοποιούν οι πελάτες στη συμβουλευτική διαδικασία (Childress, 1998; Harper, 1999; Shaw & Shaw, 2006).

Ένα άλλο ζήτημα δεοντολογίας αφορά στην *πιστοποίηση της ταυτότητας του πελάτη*, γεγονός που θα βοηθήσει τον σύμβουλο να καθορίσει εάν η συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου ενδείκνυται ή όχι (Manhal-Baugus, 2001). Τα άτομα μπορεί να επιθυμούν να διατηρήσουν την ανωνυμία τους στο Διαδίκτυο, όμως οι σύμβουλοι πρέπει να είναι βέβαιοι ότι γνωρίζουν και είναι σε θέση να πιστοποιήσουν την ταυτότητα του πελάτη τους και να έχουν πληροφορίες γι' αυτόν⁶. Στην περίπτωση που ο πελάτης είναι ανήλικος πρέπει να ζητείται η συναίνεση του κηδεμόνα και ο σύμβουλος να βεβαιώνεται για την ταυτότητά του. Όταν παρέχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής με τη βοήθεια της υψηλής τεχνολογίας οι σύμβουλοι πρέπει, επίσης, να είναι βέβαιοι ότι οι πελάτες τους είναι διανοητικά, συναισθηματικά και σωματικά ικανοί να χρησιμοποιήσουν αυτού του είδους την υπηρεσία και ότι η υπηρεσία αυτή είναι κατάλληλη για τις ανάγκες τους (American Psychological Association, 2003; International Society for Mental Health Online, 2000; National Board for Certified Counselors, 2005).

Ο κώδικας δεοντολογίας επιβάλλει στον σύμβουλο την υποχρέωση να παρέχει στους πελάτες πληροφορίες για το άτομό του. Οι πελάτες πρέπει να είναι βέβαιοι για την *ταυτότητα του συμβούλου* και την ικανότητά του ως επαγγελματία να προσφέρει υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου, ώστε να μην πέφτουν θύματα απατεώνων. Ο σύμβουλος που προσφέρει τις υπηρεσίες του μέσω του Διαδικτύου θα πρέπει να δηλώνει με σαφήνεια την ταυτότητα και τα προσόντα του, δηλαδή τα πτυχία του, την άδεια άσκησης επαγγέλματος και τους επαγγελματικούς συλλόγους στους οποίους ανήκει (Shaw & Shaw, 2006).

Η «*πληροφορημένη*» συναίνεση αναφέρεται στο δικαίωμα του πελάτη να είναι πληροφορημένος προτού συναινέσει να δεχτεί υπηρεσίες συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου. Ειδικότερα, ο πελάτης πρέπει να έχει πληροφορίες για τη διαδικασία, τον σύμβουλο, τους πιθανούς κινδύνους καθώς και τα οφέλη της μέσω Διαδικτύου επαγγελματικής συμβουλευτικής, τα μέτρα που έχουν ληφθεί για τη μείωση των κινδύνων, καθώς και τις πιθανές εναλλακτικές υπηρεσίες που μπορεί να επιθυμεί να του προσφερθούν αντί των υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου. (International Society for Mental Health Online, 2001; National Board for Certified Counselors, 2005).

⁶ Η συλλογή πληροφοριών για τον πελάτη μπορεί να γίνει με διάφορους τρόπους, ανάλογα με την τεχνολογία που έχει στη διάθεσή του ο σύμβουλος. Έτσι μπορεί να ζητήσει π.χ. εφόσον είναι εφικτό, η εναρκτήρια συνάντηση με τον πελάτη να είναι φυσική, να γίνεται χρήση κάμερας, να ζητούνται στοιχεία ταυτότητας του πελάτη και φυσικά, εφόσον ο σύμβουλος αμείβεται μέσω πιστωτικής κάρτας να ελεγχθούν θέματα που έχουν σχέση με την ταυτότητα και την ηλικία του πελάτη

Άλλα θέματα δεοντολογίας που αφορούν στη *σχέση συμβούλου-πελάτη* είναι τα εξής (National Board for Certified Counselors, 2005):

- Ως μέρος της συμβουλευτικής διαδικασίας, ο σύμβουλος που παρέχει υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου, εξηγεί στον πελάτη πώς μπορεί να επικοινωνήσει με τον σύμβουλο όταν δεν βρίσκεται συνδεδεμένος με το Διαδίκτυο και, σε περίπτωση ασύγχρονης συμβουλευτικής, πόσο συχνά θα εξετάζονται τα ηλεκτρονικά μηνύματα από τον σύμβουλο.
- Ακόμη, ο σύμβουλος εξηγεί στον πελάτη την πιθανότητα αποτυχίας της τεχνολογίας και συζητά εναλλακτικές οδούς επικοινωνίας.
- Εντός των ορίων των δυνατοτήτων που παρέχει η τεχνολογία, ο σύμβουλος πρέπει να καθιστά την ιστοσελίδα του ένα περιβάλλον απαλλαγμένο από εμπόδια για τους πελάτες με αναπηρίες.
- Οι σύμβουλοι που εργάζονται μέσω Διαδικτύου πρέπει, ακόμη, να λαμβάνουν υπόψη τους ότι κάποιοι πελάτες μπορεί να επικοινωνούν σε άλλες γλώσσες, να ζουν σε διαφορετικές ζώνες ώρας και να έχουν διαφορετικές πολιτισμικές αντιλήψεις.

Άλλα κριτήρια για την ηθική εφαρμογή της μέσω Διαδικτύου συμβουλευτικής σχετίζονται με *νομικά ζητήματα*, όπως π.χ. ότι οι σύμβουλοι πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους κάθε τοπική ή εθνική νομοθεσία που διέπει τη χρήση του Διαδικτύου και την προστασία των πελατών, ιδιαιτέρως των ανηλίκων, καθώς και ότι οι σύμβουλοι πρέπει να παρέχουν μέσα από τις ιστοσελίδες τους συνδέσεις με τους κατάλληλους φορείς πιστοποίησης και χορήγησης άδειας επαγγέλματος, ώστε να εξασφαλίζουν την πληροφόρηση και την προστασία των πελατών τους (National Board for Certified Counselors, 2007).

Στα ζητήματα δεοντολογίας εντάσσεται και η *αξιολόγηση της επαγγελματικής δεινότητας του συμβούλου* που παρέχει υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου (McCrickard & Butler, 2005). Παράλληλα με την ανάπτυξη γνώσεων στις διάφορες θεωρίες συμβουλευτικής και την εφαρμογή της, οι επαγγελματίες πρέπει συνεχώς να βελτιώνουν τις πρακτικές τους δεξιότητες στη χρήση του Η/Υ και στη χρήση του κειμένου⁷ και να διατηρούν τεχνολογική επιδεξιότητα προκειμένου να συμβαδίζουν με

⁷ Περισσότερα για τις δεξιότητες χρήσης του κειμένου αναφέρονται στο Fenichel et al., 2001 (Myths and realities of online clinical work, διαθέσιμο από: <http://www.ismho.org/casestudy/myths.htm>). Συγκεκριμένα, οι αρθογράφοι

εξελίξεις της υψηλής τεχνολογίας στον τομέα των Η/Υ. Επίσης, να αναπτύσσουν τις ικανότητές τους για αποτελεσματική συνεργασία με πελάτες διαφορετικών πολιτισμικών αντιλήψεων, καθώς ο Παγκόσμιος Ιστός λειτουργεί ως ένας αγωγός για τους επαγγελματίες και τους πελάτες από διαφορετικές κουλτούρες και μέρη του κόσμου, για να αλληλεπιδρούν και να αναζητούν καλύτερη κατανόηση στη μοναδικότητά τους (ό.π.).

Επισημαίνεται ακόμη (National Board for Certified Counselors, 2007· International Society for Mental Health Online, 2000· American Counseling Association, 2005) ότι ο σύμβουλος που διατηρεί ιστοσελίδα στο Διαδίκτυο πρέπει να φροντίζει να:

- ελέγχει συχνά ότι οι ηλεκτρονικοί σύνδεσμοι λειτουργούν
- παρέχει στον πελάτη μεθόδους επαλήθευσης της ταυτότητάς του
- προσπαθεί να έχει μια σελίδα προσβάσιμη σε άτομα με αναπηρία
- προσπαθεί να παρέχει δυνατότητες μετάφρασης σε πελάτες που έχουν διαφορετική μητρική γλώσσα
- βοηθά τους πελάτες του να καθορίζουν το κύρος και την αξιοπιστία των πληροφοριών που βρίσκουν στο Διαδίκτυο και σε άλλες τεχνολογικές εφαρμογές.

Οι αλλαγές στο Internet μπορεί να σημαίνουν αλλαγές στους τρόπους με τους οποίους οι σύμβουλοι παρέχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής μέσω Διαδικτύου. Ως συνέπεια, οι διάφοροι επαγγελματικοί οργανισμοί διαχειρίζονται αυτές τις αλλαγές και μεταβάλλουν τους κώδικες ηθικής, για να εξασφαλίζεται ότι οι επαγγελματίες ασκούν το έργο τους με την απαραίτητη για τον πελάτη φροντίδα.

Επίλογος

Το Παγκόσμιο Διαδίκτυο είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για τον πελάτη επαγγελματικής συμβουλευτικής και τον σύμβουλο, με την προϋπόθεση ότι εξασφαλίζεται η ποιότητα της πληροφορίας που λαμβάνεται μέσα από αυτό και ότι το μέσον χρησιμοποιείται σε

τονίζουν ότι πέρα από τα πλεονεκτήματά της, αυτού του είδους η παροχή υπηρεσιών απαιτεί αγάπη και σεβασμό στη γλώσσα και τις λέξεις. Όταν ο σύμβουλος εργάζεται μόνο με κείμενο, τότε οι λέξεις είναι το μόνο εργαλείο του, γι' αυτό πρέπει να επιλέγονται και να χρησιμοποιούνται με επιδεξιότητα. Ο σύμβουλος που εργάζεται μέσω Διαδικτύου είναι πιθανόν να πρέπει να επιλέξει λέξεις που εκφράζουν ευαισθησία, ζεστασιά, και φροντίδα σε μεγαλύτερο βαθμό από ό,τι αν εργαζόταν πρόσωπο με πρόσωπο με τον πελάτη του.

συνδυασμό με πιο παραδοσιακές συμβουλευτικές μεθόδους. Πάντως, ενώ θεωρείται μια προσέγγιση συμπληρωματική στις υπηρεσίες που παρέχονται παραδοσιακά, φαίνεται παράλληλα να είναι ο μοναδικός τρόπος παροχής υπηρεσιών σε ανθρώπους που λόγω γεωγραφικών ή άλλων εμποδίων είναι δύσκολο να εξυπηρετηθούν μέσω της προσωπικής συμβουλευτικής.

Οι επαγγελματίες σύμβουλοι δεν πρέπει μόνο να προσεγγίζουν τη συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου ως μια μοντέρνα χρήση της τεχνολογίας, αλλά κυρίως πρέπει να αξιολογούν αν είναι ένα ηθικό και κατάλληλο μέσο, ανάλογα με τις ανάγκες του πελάτη και για τις συγκεκριμένες περιστάσεις. Λόγω της σταθερής εξέλιξης του Διαδικτύου, οι σύμβουλοι πρέπει να συμβαδίζουν με την ραγδαία αλλαγή στην τεχνολογία των υπολογιστών, προκειμένου να ενισχύουν τα μέτρα ασφαλείας για την καλύτερη προστασία του απορρήτου και του απαραβίαστου των στοιχείων του πελάτη. Πρέπει, επίσης, να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί με αυτή τη διαρκώς αναπτυσσόμενη περιοχή της συμβουλευτικής μέσω Διαδικτύου, καθώς δεν υπάρχουν πολλές έρευνες για την αποτελεσματικότητά της, τη μεθοδολογία που πρέπει να ακολουθείται, τις δεξιότητες που πρέπει να έχει ο σύμβουλος για να ασκήσει συμβουλευτική εξ αποστάσεως, τη δεοντολογία, καθώς και διάφορα νομικά ζητήματα (Shaw & Shaw, 2006). Για τον λόγο αυτό χρειάζεται να αξιολογούν διαρκώς τη χρησιμότητα αυτής της προσέγγισης για τους πελάτες τους και να ερευνούν τις δυνατότητες, τους περιορισμούς και τις πιθανές βλάβες του Διαδικτύου στη συμβουλευτική. Διαρκώς, επίσης, πρέπει να μαθαίνουν και να αξιολογούν τους γενικούς κανόνες δεοντολογίας που σχετίζονται με τη συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου, ώστε να βεβαιώνονται ότι νιώθουν άνετα με τη χρήση αυτού του τρόπου παροχής συμβουλευτικής ή ότι είναι σε θέση να προσφέρουν αποτελεσματικές υπηρεσίες με τη βοήθεια αυτού του μέσου.

Συμπερασματικά, αν χρησιμοποιηθεί σωστά και σύμφωνα με τους αποδεκτούς κανόνες της επαγγελματικής δεοντολογίας, η συμβουλευτική μέσω του Διαδικτύου είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για τη δημιουργία μιας συμβουλευτικής σχέσης που υπερβαίνει την παραδοσιακή διαπροσωπική αλληλεπίδραση και κινείται προς μια παγκόσμια επικοινωνία.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- American Counseling Association, (2005). Code of ethics. Διαθέσιμο από:
<http://www.counseling.org/Resources/CodeOfEthics/TP/Home/CT2.aspx>
- American Psychological Association (1997); APA Statement on services by telephone, teleconference, and Internet - A statement by the Ethics Committee of the American Psychological Association. Διαθέσιμο από: <http://www.apa.org/ethics/stmnt01.html>
- American Psychological Association (2003). Ethical principles of psychologists and code of conduct. Διαθέσιμο από: <http://www.apa.org/ethics/code2002.html>
- Barnes, J. A., & Herr, E. L. (1998). The effects of interventions on career progress. *Journal of Career Development*, 24, 179-193.
- Bischoff, R. (2004). Considerations in the use of telecommunications as a primary treatment medium: The application of behavioural telehealth to marriage and family therapy. *The American Journal of Family Therapy*, 32 (3), 173-187.
- Bloom, J. W. (1998). The ethical practice of webcounseling. *British journal of Guidance and Counselling*, 26(1), 53-57.
- Childress, C. (1998). Potential risks and benefits of online psychotherapeutic interventions. ISMHO. Διαθέσιμο από: <http://www.ismho.org/issues/9801.htm>
- Clark, G., Horan, J. J., Tompkins-Bjorkman, A., Kovalski, T., & Hackett, G (2000). Interactive career counseling on the Internet. *Journal of Career Assessment*, 8, 85-93.
- Christensen, H., Hocking, B. M., & Smith, D. (2004). Web and telecounseling in Australia. *The Medical Journal of Australia*, 180(12), 604-605.
- Gati, I., Shenhav, M., & Givon, M. (1993). Processes involved in career preferences and compromises. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 53-64.
- Gedge, R. (2002). Online counselling services in Australia-the challenges of a new vehicle for an old art. Διαθέσιμο από:
<http://ausweb.scu.edu.au/aw02/papers/refereed/gedge2/paper.html>
- Gilbride, D. (2000). Using a cyber-client in a vocational and career development course. *Rehabilitation Education*, 14, 89-94.

- Gilbride, D., Brethaupt, B., & Hoehle, R. (1996). The use of the Internet to support both on- and off-campus learners in rehabilitation education. *Rehabilitation Education, 10*, 47-62.
- Gladding, S. T. (2001). *The counseling dictionary: Concise definitions of frequently used terms*. Upper Saddle River, NJ: Merrill Prentice Hall.
- Grohol, J. M. (1999). Best practices in e-therapy: Confidentiality and privacy. International Society for Mental Health Online. Διαθέσιμο από: <http://www.ismho.org/issues/9901.htm>
- Hall, P. (2004). Online psychosexual therapy: A summary of pilot study findings. *Sexual and Relationship Therapy, 19*(2), 167-178.
- Harper, S. G. (1999). Counseling and the Internet. *Counseling and Human Development, 19*(2), 167-178.
- Hughes, R. S. (2000). Ethics and Regulations of Cybercounseling. ERIC/CASS Digest. Greensboro NC: ERIC Clearinghouse on Counseling and Student Services (ERIC Identifier: ED446326).
- International Society for Mental Health Online - ISMHO (2000). Suggested principles for the online provision of mental health services (Version 3.11). Διαθέσιμο από: www.ismho.org/suggestions.html
- International Society for Mental Health Online – ISMHO (2001). Myths and realities of online clinical work (Report). Διαθέσιμο από: www.ismho.org/casestudy/myths.html
- King, S. A. Engi, S., & Poulos, S. T. (1998). The role of affect in attitude formation: A classical conditioning approach. *Journal of the Academy of marketing Science, 26* (2), 143-152.
- Lee, C. (1998). Counseling and the challenges of cyberspace. *Counseling Today* [On-line]. Διαθέσιμο από: <http://www.counseling.org/cton-line/sr598/lee498.htm>.
- McCrickard, M. P., & Butler, L. T. (2005). Cybercounseling: A new modality for counsellor training and practice. *International Journal for the advancement of Counselling, 27*(1), 101-110.

- Manhal-Baugus, M. (2001). *E therapy: Practical, ethical, and legal issues*. Greensboro NC: Educational resources Information Center. (ERIC Document Reproduction Service No. ED455458).

- Marin, P. A., & Splete, H. (1991). A comparison of the effect of two computer-based counseling interventions on the career decidedness of adults. *The Career Development Quarterly*, 39, 360-371.

- Murphy, L. J. & Mitchell, D. L. (1998). When writing helps to heal: e-mail as therapy. *British Journal of Guidance and Counselling*, 26(1), 21-32.

- National Board for Certified Counselors –NBCC (2005). Code of Ethics. Διαθέσιμο από: <http://www.nbcc.org/extras/pdfs/ethics/nbcc-codeofethics.pdf>

- National Board for Certified Counselors – NBCC (2007). The practice of internet Counseling. Διαθέσιμο από: <http://www.nbcc.org/webethics2>

- Peterson, M. (2000). Electronic delivery of career development university courses. In J. W. Bloom & G. R. Waltz (Eds.) *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium* (pp.143-160). Alexandria, VA: American Counseling Association.

- Pier, C., Klein, B., Mitchell, J., Kiropoulos, L., & Ryan, P. (2006). Reflections on internet therapy: Past, present and beyond. Διαθέσιμο από: <http://www.psychology.org.au/publications/inpsych/internet>

- Rafter, M. V. (2004). Telecounseling find favour with EAPs. *Workforce Management*, November 2004, 75-77.

- Robson, D., & Robson, M. (2000). Ethical issues in Internet counseling. *Counseling Psychology Quarterly*, 13(3), 249-257.

- Sampson, I. P., Kolodinsky, R. W., & Greeno, B. P. (1997). Counseling on the information high way: Future possibilities-and potential problems. *Journal of Counseling and Development*, 75, 203-212.

- Sanchez-Page, D. (2005). The online counseling debate: A view toward the underserved. *The Counseling Psychologist*, 33 (6), 891-899. .

- Shaw, H. E., & Shaw, S. F. (2006). Critical ethical issues in online counseling: assessing current practices with an ethical intent checklist. *Journal of Counseling and Development*, 84, 41-53.

- Skinner, A. & Zack, J. (2004). Counseling and the Internet. *American Behavioral Scientist*, 48 (4), 434-446.

- Stevens, D. T., & Lundberg, D. J. (1998). The emergence of the Internet: Enhancing career counseling education and services. *Journal of Career Development*, 24, 195-208.

- Sussman, R. I. (1998). Counseling on line. Counseling today. Διαθέσιμο από: <http://www.counseling.org/ctonline/sr598/sussman.htm>

- Whiston, S. C., Sexton, T. L., & Lasoff, D. L. (1998). Career-intervention outcome: A replication and extension of Oliver and Spokane (1988). *Journal of Counseling Psychology*, 45, 150-165.

- Wuetcher, S., (1998, 21/5). Telecounseling: Way of future in student recruitment. *Reporter*, University of Buffalo, Vol. 29(3). Διαθέσιμο από: <http://www.buffalo.edu/reporter/vol29/vol29n33/front.html>

- Ybarra, N. L., & Eaton, W. W. (2005). Internet-based mental health interventions. *Mental Health Services research*, 7(2), 75-87.