



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ & ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ

Συνέδριο: Η ηθική της εργασίας (2-3/2/2019)

**Ο ΚΩΔΙΚΑΣ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗ
ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

Νικόλαος Μουράτογλου

Σύμβουλος Σταδιοδρομίας &
Επαγγελματικού Προσανατολισμού,
Εκπαιδευτής Ενηλίκων
Υπ. Δρ. Παιδαγωγικής Α.Π.Θ.

Κατερίνα Αργυροπούλου

Επίκουρη Καθηγήτρια Επαγγελματικού
Προσανατολισμού και Λήψης Επαγγελματικών
Αποφάσεων, Τμήμα Φιλοσοφίας-
Παιδαγωγικής και Ψυχολογίας, ΕΚΠΑ

Το Πλαίσιο



- Ρευστότητα συνθηκών, η οποία, μεταξύ άλλων, σηματοδοτείται από έντονες κοινωνικο-οικονομικές μεταβολές, αλλά και από τεχνολογική πρόοδο
- Αξιοποίηση Τ.Π.Ε. στην εκπαιδευτική διαδικασία
- Αξιοποίηση Τ.Π.Ε. στις συμβουλευτικές υπηρεσίες
- “online counseling”, “internet counseling”, “e-counseling”, “technology assisted distance counseling” και “web counseling”.

Συμβουλευτική με Τ.Π.Ε.



«Κάθε παροχή υπηρεσιών ψυχικής υγείας, που περιλαμβάνει, αλλά δεν περιορίζεται στη θεραπεία, τη συμβουλευτική και τη ψυχοεκπαίδευση, από έναν επαγγελματία προς έναν πελάτη σε ένα μη δια ζώσης περιβάλλον, μέσω τεχνολογιών εξ αποστάσεως επικοινωνίας, όπως το τηλέφωνο, τα ασύγχρονα μηνύματα, τα συγχρονικά μηνύματα και οι βίντεο-συσκέψεις» (Mallen & Vogel, 2005: 764).

Μορφές Συμβουλευτικής με Τ.Π.Ε.



- **Χρήση τηλεφώνου:** το 98% των συμβούλων-μελών της Αμερικάνικης Ψυχολογικής Εταιρείας (American Psychological Association) παρέχουν υπηρεσίες δια τηλεφώνου (VandenBos & Williams, 2000)
- **Text-based online counseling:** υποδηλώνει την γραπτή διάσταση κατά την επικοινωνία (Tyler & Guth, 2003; Yaphe & Speyer, 2011; Gatti, Brivio & Calciano, 2016)
- **E-mail:** ασύγχρονη επικοινωνία, θεραπευτική διάσταση της γραφής (Finfgeld, 1999; Wright, 2002; Walker, 2007; Suler, 2011)
- **Chatting:** συγχρονική ανταλλαγή μηνυμάτων (Tanrikulu, 2009; Dowling & Rickwood, 2013; Dowling & Rickwood, 2014)
- **Video-conference:** συγχρονική –φωνητική και γραπτή– επικοινωνία με χρήση λογισμικού/εξοπλισμού (Tyler & Guth, 2003; Zamani, Nasir & Yusooff, 2010)

Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., 2013)

Γενικές Αρχές-Υποχρεώσεις για τη Διασφάλιση της Ποιότητας του Επαγγέλματος του Συμβούλου Επαγγελματικού Προσανατολισμού - Σταδιοδρομίας

- Σεβασμός προς το επάγγελμα του συμβούλου επαγγελματικού προσανατολισμού - σταδιοδρομίας
- Ο πολίτης στο κέντρο των υπηρεσιών
- Επαγγελματική επάρκεια
- Επαγγελματική ανάπτυξη

Ηθικές Αρχές-Υποχρεώσεις προς τους Πελάτες

- Αρχή της αυτονομίας
- Αρχή της ισότητας (της μη διάκρισης)
- Αρχή της αμεροληψίας
- Αρχή της ολιστικής προσέγγισης
- Αρχή της διαφάνειας
- Αρχή της εμπιστευτικότητας
- Αρχή της παραπομπής
- Αρχή της έγκυρης πληροφόρησης.

Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας (Ε.Ο.Π.Ε.Π., 2013)

Ηθικές Υποχρεώσεις προς τους Συναδέλφους και τους Εμπλεκόμενους Φορείς Συ.Ε.Π.

- Αρχή της συνεργασίας-συντονισμού
- Αρχή της αποφυγής συγκρούσεων
- Αρχή της δωρεάν δημόσιας παροχής υπηρεσιών Συ.Ε.Π.
- Αρχή της μη παραπομπής σε συγκεκριμένους ιδιωτικούς φορείς

Ηθικές Υποχρεώσεις ως προς τα Εργαλεία, το Υλικό Εργασίας και την Επιστημονική Έρευνα

- Η υποχρέωση της διατήρησης αρχείου πελατών
- Η αρχή της χρήσης κατάλληλων εργαλείων επαγγελματικής αξιολόγησης από εκπαιδευμένους συμβούλους
- Η αρχή της εκπαίδευσης σε σύγχρονες τεχνολογίες και εργαλεία πληροφόρησης
- Η υποχρέωση της διεξαγωγής ερευνών με βάση επιστημονικούς κανόνες
- Η υποχρέωση του σεβασμού της πνευματικής ιδιοκτησίας.

Προηγούμενες Έρευνες (1)



- Η Συμβουλευτική με Τ.Π.Ε. οφείλει να αναπτύσσεται σε ένα αξιόπιστο, ασφαλές πλαίσιο με εμπιστοσύνη, ευελιξία, ευκολία πλοήγησης και πρόσβασης (Zeithaml, Parasuraman & Malhota, 2000)
- Οι δύο σχέσεις (δια ζώσης και διαδικτυακές) θα πρέπει να διέπονται από υψηλό ηθικό επαγγελματισμό, καθώς όταν ένας συμβουλευόμενος επικοινωνεί ψηφιακά με έναν σύμβουλο, τα προβλήματά του παραμένουν πραγματικά (Lau, Aga Mohd Jaladin & Abdullah, 2013)
- Τα ζητήματα Ηθικής και Δεοντολογίας συμπίπτουν σε αρκετά σημεία με αυτά της δια ζώσης συμβουλευτικής συνεδρίας (Rummell & Joyce, 2010; Kotsopoulou, Melis, Koutsomprou & Karasarlidou, 2015), όμως, δεν καλύπτουν πλήρως τις διαστάσεις που απορρέουν από τη διαφοροποίηση του μέσου.

Προηγούμενες Έρευνες (2)



- Η Συμβουλευτική με τη χρήση των νέων τεχνολογιών παραμένει ριψοκίνδυνη και προσφέρει δυνατότητες παραβίασης του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας του επαγγέλματος του Συμβούλου (Frame, 1997), γεγονός που διαμορφώνει χαμηλούς βαθμούς αποδοχής και ανάπτυξης των υπηρεσιών αυτών (Pateli, 2009)
- Προκύπτει η ανάγκη διαμόρφωσης αυστηρών κανόνων για τους επαγγελματίες που ασκούν Συμβουλευτική με τη χρήση Τ.Π.Ε. προς όφελος του κοινού, προκειμένου να ελέγχεται η ηθική άσκηση αυτής (Γιωτάκος & Παπαδομαρκάκη, 2016)
- Οι φορείς Συμβουλευτικής οφείλουν να αναδείξουν το ζήτημα της Δεοντολογίας και να διαμορφώσουν έναν αντίστοιχο Κώδικα, προκειμένου να διασφαλιστεί το γεγονός ότι οι εν δυνάμει και υφιστάμενοι συμβουλευόμενοι δεν θα γίνουν αντικείμενο εκμετάλλευσης (Robson & Robson, 2000).

Ερευνητικό Πλαίσιο



- Τμήμα ευρύτερης έρευνας
- **Διαχείριση ζητημάτων που άπτονται του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας στη Συμβουλευτική μέσω Τ.Π.Ε.**
- Περίοδος διεξαγωγής έρευνας: Απρίλιος-Μάϊος 2017
- Υποκείμενα έρευνας: 4 σύμβουλοι σταδιοδρομίας και 5 ψυχολόγοι
- Μέθοδος συλλογής δεδομένων: ημι-δομημένες συνεντεύξεις
- Τεχνική ανάλυσης δεδομένων: ποιοτική ανάλυση περιεχομένου

Αποτελέσματα (1)



- Οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας, μεταξύ άλλων, ανέδειξαν ως κοινό στοιχείο μεταξύ της δια ζώσης Συμβουλευτικής και της Συμβουλευτικής με τη χρήση Τ.Π.Ε., την τήρηση του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας.

«Προσωπικά δεν έχω συναντήσει κάποιο τέτοιο θέμα, ούτε στον έναν τρόπο, ούτε στον άλλο. Δεν ξέρω αν απαντάω στο ερώτημά σου, αλλά αν χρειάζεται να γίνει κάποια διευκρίνιση, όπως και στη δια ζώσης έτσι και στη διαδικτυακή, το λέμε ή το γράφουμε κατά τον ίδιο τρόπο και συναινεί ο άλλος κατά τον ίδιο τρόπο» (Υ.2).

Αποτελέσματα (2)



- Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας δεν διαφοροποιείται στις δύο μορφές παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Τουναντίον, εφαρμόζεται προκειμένου να διασφαλιστεί η συμβουλευτική διαδικασία ανεξαρτήτως του τρόπου παροχής τους

«Ένα ακόμη κοινό στοιχείο μεταξύ των δύο είναι ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας... εεε και στα δύο πλαίσια εφαρμόζουμε τον Κώδικα, ώστε και εμείς να είμαστε σωστοί επαγγελματίες, αλλά και οι συμβουλευόμενοι να νιώθουν ασφάλεια...» (Υ.1).

Αποτελέσματα (3)

- Κατά την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών μέσω των Τ.Π.Ε. δεν εκδηλώθηκε ποτέ κάποια ανησυχία ή φόβος κάποιου συμβουλευόμενου που να συνδέεται με ζητήματα εμπιστευτικότητας.

«Βέβαια δεν μας έχει τύχει ποτέ κανείς να μας πει ότι επειδή είναι ηλεκτρονικά, φοβάμαι μήπως... ποτέ.... δηλαδή.. όποιος ανησυχεί... εάν υπάρχει εμπιστευτικότητα, όπως το πει στη διαζώση έτσι θα γίνει και διαδικτυακά. Την ίδια απάντηση, το ίδιο πράγμα ακριβώς ή να χρειαστεί να βάλουμε εμείς κάποια όρια... Ουσιαστικά τα θέματα αυτά, στην πράξη τουλάχιστον, η εμπειρία μας δείχνει ότι δεν διαφοροποιείται» (Υ.3).

Αποτελέσματα (4)

- Στον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας εντάσσουν τη σύναψη του συμβολαίου με πληροφορίες, όπως ο αριθμός των συνεδριών, η ρεαλιστικότητα των προσδοκιών του συμβουλευόμενου σε συνάρτηση με τον χρόνο και τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί κατά τη συμβουλευτική συνεδρία

«Είναι ότι και στις δύο περιπτώσεις τηρούνται οι κανόνες που πρέπει, εξηγείται δηλαδή σε αυτόν που θα λάβει τη συμβουλευτική ότι υπάρχει ένας αριθμός συνεδριών που θα πρέπει να γίνουν και ότι δεν είναι εφικτό μέσα σε μία ή δύο συνεδρίες να ικανοποιηθεί το αίτημά του... εεε και στις δύο περιπτώσεις εξηγείται ποια θα είναι η διαδικασία, το συμβόλαιο που λέμε, υπογράφει δηλαδή ένα συμβόλαιο στην αρχή (εξηγείται δηλαδή προφορικά, αλλά υπάρχει και ένα έντυπο) το οποίο εξηγείται το τι ακριβώς περιλαμβάνει η διαδικασία» (Υ.4).

Συζήτηση (1)



- Αναφέρονται, αρχικώς, στην αναγκαιότητα τήρησης του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας στη Συμβουλευτική μέσω Τ.Π.Ε.
- Αναγνωρίζουν και δίνουν έμφαση στην ύπαρξη ηθικών διλημμάτων εξίσου και στη Συμβουλευτική με Τ.Π.Ε.
- Αναδεικνύεται η σύνδεση του επαγγελματισμού του συμβούλου με την τήρηση και εφαρμογή του Κώδικα, γεγονός το οποίο αντανακλά την αποκρυστάλλωση των ηθικών διαστάσεων –και κυρίως της προστασίας και προάσπισης αυτών– κατά τη συμβουλευτική πράξη.

Συζήτηση (2)

- Το γεγονός ότι οι σύμβουλοι αντιλαμβάνονται τον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας ως κοινό και στις δύο περιπτώσεις παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών κρίνεται επισφαλές
- Ναι μεν φαίνεται πως η διαδικτυακή παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διέπεται από επαγγελματισμό, ωστόσο, διαπιστώνεται πως δεν λαμβάνονται πλήρως υπόψη τα διαφοροποιητικά στοιχεία των δύο περιβαλλόντων
- Η μη ύπαρξη και τήρηση ενός θεσμοθετημένου Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας στη Συμβουλευτική με τη χρήση Τ.Π.Ε. αφενός καταδεικνύει ότι οποιαδήποτε τήρηση του Κώδικα –έστω του ήδη θεσπισμένου για τη δια ζώσης Συμβουλευτική– επαφίεται στην υποκειμενική κρίση και δράση του κάθε συμβούλου, αφετέρου συγκροτεί ένα ρευστό πλαίσιο, το οποίο δύναται να μην προστατεύσει συμβουλευόμενους και συμβούλους ως όφειλε.

Βιβλιογραφία (1)



- Dowling, M., & Rickwood, D. (2013). Online counseling and therapy for mental health problems: a systematic review of individual synchronous interventions using chat. *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), 1-21.
- Dowling, M.J., & Rickwood, D.J. (2014). Experiences of counsellors providing online chat counselling to young people. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 24(2), 183-196.
- Fingeld, D.L. (1999). Psychotherapy in cyberspace. *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, 5(4), 105-110.
- Gatti, F.M., Brivio, E. & Calciano, S. (2016). Hello! I know you help people here, right?: a qualitative study of young people's acted motivations in text-based counseling. *Children and Youth Services Review*, 71, 27-35.
- Kotsopoulou, A., Melis, A., Koutsompou, V.I., & Karasarlidou, C. (2015). E-therapy: the ethics behind the process. *Procedia Computer Science*, 65, 492-499.
- Lau, P.L., Aga Mohd Jaladin, R. & Abdullah, H.S. (2013). Understanding the two sides of online counseling and their ethical and legal ramifications. *Procedia social and behavioral sciences*, 103, 1243-1251.
- Mallen, M. J., & Vogel, D. L. (2005). Introduction to the Major Contribution Counseling Psychology and Online Counseling. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 761–775.

Βιβλιογραφία (2)

- Pateli, A. (2009). Ethical Issues in the Design and Use of Online Career Development Counseling, In: *Proceedings of the 8th International Conference of Computer Ethics: Philosophical Enquiry*, June 26-28, Corfu, Greece.
- Robson, D. & Robson, M. (2000). Ethical issues in internet counseling. *Counselling Psychology Quarterly*, 13(3), 249-257.
- Rummell, C.M., & Joyce, N.R. (2010). "So wat do u want to wrk on 2day?": The ethical implications of online counseling. *Ethics & Behavior*, 20(6), 482-496.
- Suler, J. (2011). The Psychology of Text Relationships. In R. Kraus, G. Stricker & C. Speyer (Eds). *Online Counseling: a handbook for mental health professionals*. San Diego: Academic Press, 21-53.
- Tanrikulu, I. (2009). Counselors-in-training students' attitudes towards online counseling. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 785-788.
- Tyler, M.J., & Guth, L.J. (2003). Understanding Online Counseling Services through a Review of Definitions and Elements Necessary for Change. In J.W. Bloom & G.R. Walz (Eds), *Cybercounseling and cyberlearning: An encore*. ERIC Document Reproduction Service No. ED 481146, 133-151.
- VandenBos, G.R., & Williams, S. (2000). The Internet versus the telephone: What is telehealth anyway? *Professional Psychology: Research and Practice*, 31(5), 490-492.

Βιβλιογραφία (3)

- Walker, M. (2007). *Mental Health Treatment Online*. Bournemouth University: Centre for Social Work and Social Policy. Retrieved from: <http://bit.ly/2skQPAb> on 07/05/2017.
- Wright, J. (2002). Online counselling: Learning from writing therapy, *British Journal of Guidance & Counselling*, 30(3), 285-298.
- Yaphe, J. & Speyer, C. (2011). Text based Online Counseling: Email. In R. Kraus, G. Stricker & C. Speyer (Eds). *Online Counseling: a handbook for mental health professionals*. San Diego: Academic Press, 147-167.
- Zamani, Z.A., Nasir, R., & Yusooff, F. (2010). Perceptions towards online counseling among counselors in Malaysia. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5, 585-589.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Malhota, A. (2000). A conceptual Framework for understanding e- service quality: Implications for future research and managerial practice. *Journal of Service Research*, 7(10), 1-21.
- Γιωτάκος, Ο. & Παπαδομαρκάκη, Ε. (2016). Διαδικτυακή Συμβουλευτική: Η δυνατότητα μιας θεραπευτικής σύνδεσης. *Ψυχιατρική*, 27(2), 127-135.
- Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. (2013). *Κώδικας Δεοντολογίας στην Παροχή Υπηρεσιών Δια Βίου Συμβουλευτικής Επαγγελματικού Προσανατολισμού & Σταδιοδρομίας*. Αθήνα: Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.) - Κέντρο Euroguidance της Ελλάδας.