

## Θεματική Ενότητα 5:

# Ηθικά ζητήματα των η-εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής με έμφαση στις διαφορές από το κλασικό πλαίσιο

Συγγραφείς: Artemisa R Dores, Regina Silva - ESS – P.Porto – [www.ess.ipp.pt](http://www.ess.ipp.pt)

Aleksandra Stevanovic, Marina Letica Crepulja – MEDRI - [www.medri.uniri.hr/hr/](http://www.medri.uniri.hr/hr/)

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου της, το οποίο αντικατοπτρίζει τις απόψεις του συγγραφέα της και μόνο, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε πιθανή χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

# Εκπαιδευτικό πρόγραμμα THERAPY 2.0 :

## 9 Θεματικές Ενότητες

1. Εισαγωγή

2. Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας

3. Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία

4. Νομικά ζητήματα

5. Ηθικά ζητήματα των η-εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

6. Οικονομικά και χρηματοοικονομικά ζητήματα

7. Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών

8. Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

9. Συμβουλευτική με τη χρήση ΤΠΕ για άτομα αιτούμενα πολιτικό άσυλο, πρόσφυγες και ασυνόδευτα ανήλικα άτομα

# Επισκόπηση της Θεματικής Ενότητας

- Στην Ενότητα αυτή εξετάζονται ηθικά ζητήματα που σχετίζονται με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε συμβουλευτικές και ψυχοθεραπευτικές παρεμβάσεις καθώς και η αποτελεσματικότητα της χρήσης τους.
- Επίσης, παρουσιάζονται ορισμένες γενικές συστάσεις που απαντώνται στη βιβλιογραφία αναφορικά με τη διαδικτυακή κλινική πράξη, καθώς και συστάσεις για ειδικές περιπτώσεις, όπως η διαχείριση κρίσεων και οι δυσλειτουργίες των τεχνολογικών μέσων.
- Τέλος, συζητώνται υπό το πρίσμα των ευρημάτων της επιστημονικής έρευνας και της επαγγελματικής πράξης συνήθεις ανησυχίες συμβούλων/θεραπευτών για τη σχέση που αναπτύσσεται με τον πελάτη στη διαμεσολαβούμενη από υπολογιστή επικοινωνία, όπως θέματα ασφάλειας, εμπιστευτικότητας, έλλειψης μη-λεκτικής επικοινωνίας και πληρωμών.

# Στόχοι της Θεματικής Ενότητας

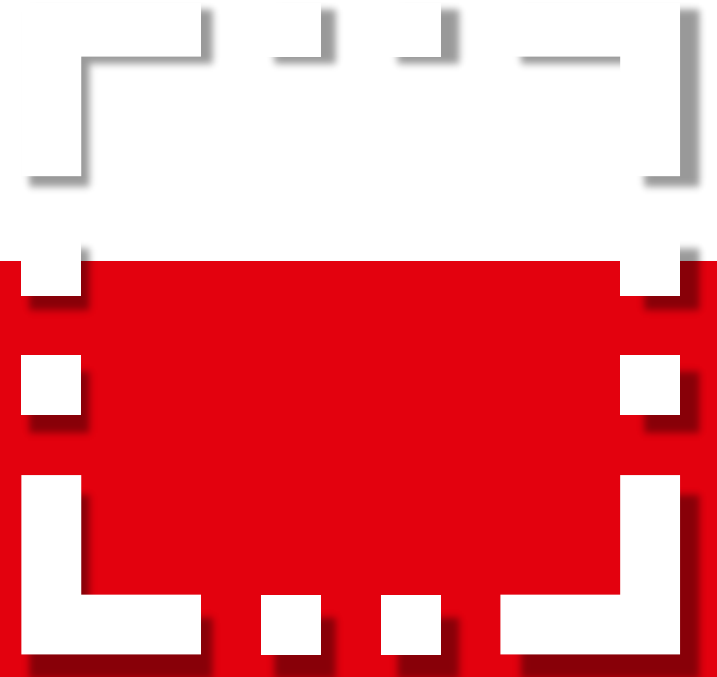
Με την ολοκλήρωση της Θεματικής Ενότητας ο μανθάνων θα είναι σε θέση να

- ✓ προσδιορίζει ηθικά ζητήματα που σχετίζονται με τη διαδικτυακή κλινική πράξη,
- ✓ κατανοεί τον αντίκτυπο της τεχνολογικά υποστηριζόμενης επικοινωνίας στη Συμβουλευτική και την Ψυχοθεραπεία,
- ✓ γνωρίζει τη βιβλιογραφία στο θέμα της αποτελεσματικότητας παρεμβάσεων με τη χρήση ΤΠΕ,
- ✓ γνωρίζει τις συστάσεις της βιβλιογραφίας για θέματα αντιμετώπισης των προκλήσεων του κυβερνοχώρου,
- ✓ διακρίνει πώς θα πρέπει να αντιδράσει σε διάφορες περιστάσεις που μπορεί να ανακύψουν κατά τη διαδικτυακή κλινική πράξη,
- ✓ εφαρμόζει συγκεκριμένες δεξιότητες για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της τεχνολογικά υποστηριζόμενης επικοινωνίας.



# Περιεχόμενα

- Υποενότητα 5.1: Εισαγωγή/Γενικό Πλαίσιο
- Υποενότητα 5.2: Εμπιστευτικότητα, ιδιωτικότητα, ταυτοποίηση πελάτη και επαγγελματία
- Υποενότητα 5.3: Διασφάλιση ποιότητας
- Υποενότητα 5.4: Αδειοδότηση
- Υποενότητα 5.5 : Ζητήματα σχετικά με παρεμβάσεις σε περίπτωση κρίσης
- Υποενότητα 5.6: Η τεχνολογία στη διαδικτυακή ψυχοθεραπεία
- Υποενότητα 5.7: Δεξιότητες του επαγγελματία σε θέματα υπολογιστών
- Υποενότητα 5.8: Παρεμβάσεις με τη χρήση ασύγχρονων μέσων
- Υποενότητα 5.9: Όρια
- Υποενότητα 5.10: Κόστος/πληρωμή



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### Υποενότητα 5.1 Εισαγωγή/Γενικό πλαίσιο

#### Περίγραμμα Υποενότητας

- Παραδείγματα ηθικών ζητημάτων
- Ας ξεκινήσουμε με μερικές ερωτήσεις
- Επιπτώσεις



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

# Παραδείγματα ηθικών ζητημάτων



**Εμπιστευτικότητα**

**Αδειοδότηση/πιστοποίηση του επαγγελματία**

**Εγκυρότητα της πληροφορίας που μεταδίδεται μέσω ψηφιακών δικτύων**

**Παρεμβάσεις σε καταστάσεις κρίσης ή υψηλού κινδύνου**

**Ταυτοποίηση πελάτη και επαγγελματία**

**Ενδεχόμενη κακή χρήση των ψηφιακών εφαρμογών**

**Έλλειψη πληροφορίας για τη γεωγραφική θέση επαγγελματία/πελάτη**

**Ιδιωτικότητα**

**Αντίκτυπος στη θεραπευτική σχέση**

**Ανάπτυξη της θεραπευτικής σχέσης**



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

## Ας ξεκινήσουμε με μερικές ερωτήσεις

Εάν ο σύμβουλος/θεραπευτής κατοικεί σε χώρα διαφορετική από αυτήν του πελάτη, σε ποιας χώρας τη δικαιοδοσία εμπίπτει η αδειοδότησή του;

Τι ισχύει στην περίπτωση που ο πελάτης διαβάσει το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του ενώ βρίσκεται σε ταξίδι, σε χώρα διαφορετική από αυτήν του τόπου διαμονής του;

Ακόμη κι αν ο επαγγελματίας χρησιμοποιεί υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με κρυπτογράφηση, πώς μπορεί να είναι σίγουρος ότι κανείς άλλος, πλην του πελάτη, δεν έχει πρόσβαση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του;

Εάν προκύψουν προβλήματα ή παραβιάσεις κατά τη συμβουλευτική παρέμβαση ή ψυχοθεραπεία, σε ποιου ρυθμιστικού φορέα τη δικαιοδοσία εμπίπτουν;

(Baker & Ray, 2011, p. 343).



5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

## ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

**Διαφαίνεται η σημασία θέσπισης  
Κατευθυντήριων Γραμμών ...**



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### Υποενότητα 5.2

## Εμπιστευτικότητα, ιδιωτικότητα, ταυτοποίηση πελάτη και επαγγελματία

### Περίγραμμα Υποενότητας

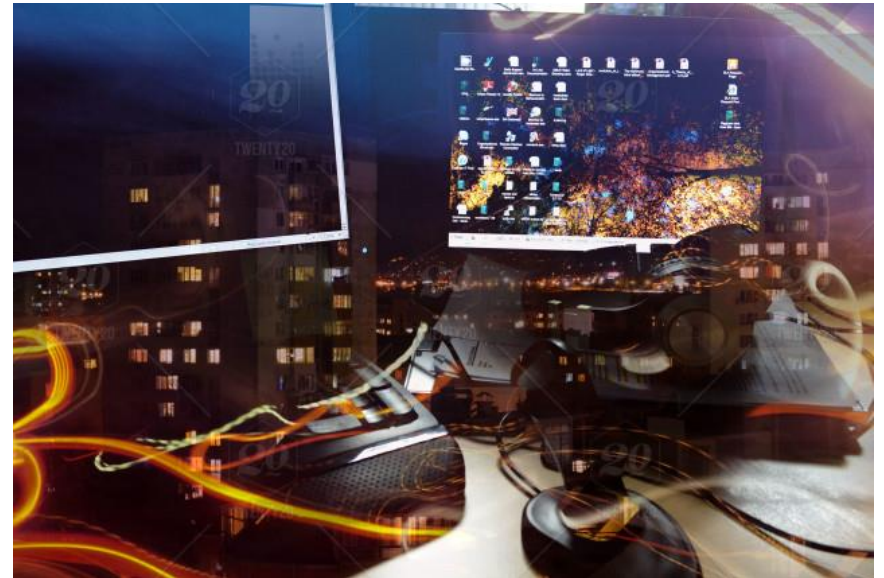
- Συστάσεις για την αντιμετώπιση των προκλήσεων του κυβερνοχώρου



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### Συστάσεις για την αντιμετώπιση των προκλήσεων του κυβερνοχώρου (1)

Οι συμβουλευτικές/ψυχοθεραπευτικές παρεμβάσεις θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις ηθικές αρχές και τους κανόνες δεοντολογίας και δικαίου που κατοχυρώνονται στον Κώδικα Ηθικής/Δεοντολογίας των επαγγελματιών ενώσεων κάθε χώρας ή μεγαλύτερης κλίμακας ενώσεων.

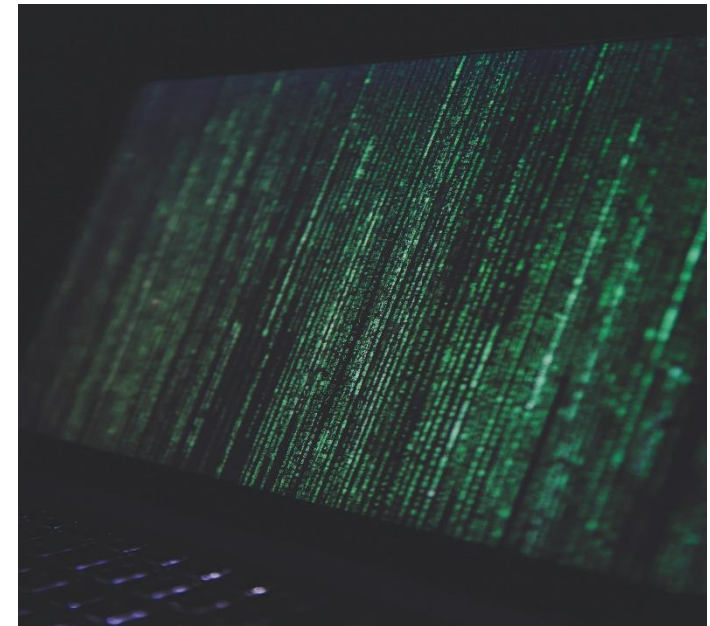


## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### Συστάσεις για την αντιμετώπιση των προκλήσεων του κυβερνοχώρου (2)

- Λήψη της εν επιγνώσει συναίνεσης του πελάτη στην περίπτωση που τα όρια του ιδιωτικού απορρήτου και η αρχή της εμπιστευτικότητας ενδέχεται να απειληθούν.
- Πραγματοποίηση της πρώτης συνεδρίας σε συνάντηση πρόσωπο-με-πρόσωπο.
- Σεβασμός της επιθυμίας του πελάτη να παραμείνει ανώνυμος.
- Ύπαρξη επαγγελματικής έδρας με ταχυδρομική διεύθυνση.
- Διευκόλυνση του πελάτη στη διακρίβωση της ταυτότητας του επαγγελματία.

(Loue, 2016; Richards & Viganó, 2013)



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### Συστάσεις για την αντιμετώπιση των προκλήσεων του κυβερνοχώρου (3)

Στη βιβλιογραφία απαντώνται Κατευθυντήριες Γραμμές για τη διαδικτυακή κλινική πράξη, που έχουν εκδοθεί από διαπιστευμένες επαγγελματικές ενώσεις Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας και οι οποίες επικαιροποιούνται σε τακτική βάση με τα νεώτερα ευρήματα από την επιστημονική έρευνα και πράξη.

**Σχετική επισκόπηση παρατίθεται στην αναφορά:**

Richards & Viganó, 2013;

<http://www.apa.org/ethics/education/telephone-statement.aspx>



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### Υποενότητα 5.3 Διασφάλιση ποιότητας

#### Περίγραμμα Υποενότητας

- Αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων μέσω ΤΠΕ





## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### 5.3 Αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων μέσω ΤΠΕ (1)

«Αυξανόμενος όγκος πρόσφατων δεδομένων καταδεικνύουν ότι η διαδικτυακή Συμβουλευτική μπορεί να αναπαράγει τις διευκολυντικές συνθήκες των πρόσωπο-με-πρόσωπο συνεδριών και να έχει παρόμοια αποτελέσματα με αυτές.»

Όμως,

«... παραμένει η ανάγκη για περισσότερα εμπειρικά δεδομένα προκειμένου να διαπιστωθεί η αποτελεσματικότητα και να κατανοηθούν πλήρως οι μοναδικοί διαμεσολαβητικοί και διευκολυντικοί παράγοντες».



(Richards and Viganó, 2013, p. 994)



## 5.3 Αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων μέσω ΤΠΕ (2)

Οι επιπτώσεις από τη χρήση διαφόρων μορφών τεχνολογικά υποστηριζόμενων μέσων επικοινωνίας σε υπηρεσίες Συμβουλευτικής/Ψυχοθεραπείας έχουν παρουσιαστεί σε συστηματικές βιβλιογραφικές ανασκοπήσεις και μετα-αναλύσεις:

- Andrews, Cuijpers, Craske, McEvoy, & Titov (2010);
- Barak et al. (2008);
- Chester & Glass (2006);
- Dowling & Rickwood (2013);
- Gainsbury & Blaszczynski (2011);
- Griffiths & Christensen (2006);
- Hanley & Reynolds (2009);
- Heinlen, Welfel, Richmond, & Rak (2003);
- Kaltenthaler et al. (2004);
- Machado et al. (2016);
- Manzoni, Pagnini, Corti, Molinari, & Castelnuovo (2011);
- Newman et al. (2011);
- Postel, de Haan, & De Jong (2008);
- Richards & Viganó (2013);
- Shaw & Shaw (2006).



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### Υποενότητα 5.4 Αδειοδότηση

#### Περίγραμμα Υποενότητας

- Παραμένει νέο επαγγελματικό πεδίο
- Αδειοδότηση των επαγγελματιών συμβουλευτικής/ψυχοθεραπείας



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### 5.4. Παραμένει νέο πεδίο

Δεδομένου ότι η διαδικτυακή συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία αποτελούν νέα επαγγελματικά πεδία, οι αρμόδιοι φορείς του δημοσίου και οι επαγγελματικές ενώσεις βρίσκονται σε φάση αξιολόγησης των πολιτικών και διαμόρφωσης των σχετικών κανονισμών.



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### 5.4. Αδειοδότηση των επαγγελματιών συμβουλευτικής/ψυχοθεραπείας

- Απαιτείται παρακολούθηση των τρεχουσών εκδόσεων των κανονιστικών διατάξεων του επαγγέλματος σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο.
  - Παρακολουθείτε σχετικό υλικό που ανακοινώνεται από τις αντίστοιχες επαγγελματικές ενώσεις.



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### Υποενότητα 5.5

# Ζητήματα σχετικά με παρεμβάσεις σε περίπτωση κρίσης

#### Διάγραμμα Υποενότητας

- Παρεμβάσεις σε περίπτωση κρίσης
- Συστάσεις



## 5.5 Παρεμβάσεις σε περίπτωση κρίσης

Όπως συμβαίνει και στο παραδοσιακό σχήμα επικοινωνίας, πάντοτε υπάρχει πιθανότητα ένα άτομο να βρεθεί σε κρίση και να επικοινωνήσει με τον επαγγελματία μέσω του διαδικτύου.

Παρότι υπάρχει πληθώρα τηλεφωνικών γραμμών που μπορεί κάποιος να καταφύγει σε περίπτωση κρίσης (και οι οποίες μάλιστα έχουν αποδειχθεί ιδιαίτερα αποτελεσματικές) είναι προτιμότερο να μπορεί ο θεραπευτής να συναντήσει διά ζώσης το άτομο σε κρίση ή να το παραπέμψει σε υφιστάμενες υπηρεσίες ψυχικής υγείας.

Να θυμάστε ότι είναι ηθικό καθήκον του θεραπευτή, αλλά, και νομική υποχρέωσή του να παρέμβει σε περίπτωση που ο πελάτης μπορεί να θέσει σε κίνδυνο τη ζωή του ή τη ζωή τρίτων.

## 5.5 Συστάσεις

Οι συστάσεις για την αντιμετώπιση κρίσης στις διαδικτυακές υπηρεσίες ψυχοθεραπείας είναι οι εξής:

- η κρίση δεν θα πρέπει να αντιμετωπίζεται διαδικτυακά,
- ο θεραπευτής θα πρέπει να γνωρίζει την πραγματική ταυτότητα και τη γεωγραφική θέση του πελάτη,
- πελάτης και θεραπευτής θα πρέπει να έχουν συναποφασίσει εκ των προτέρων για τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί σε περίπτωση κρίσης,
- ο πελάτης οφείλει να έχει δηλώσει στον θεραπευτή του ποιος θα πρέπει να κληθεί σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης,
- ο θεραπευτής οφείλει να έχει διερευνήσει και να γνωρίζει τις ανάλογες κοινοτικές υπηρεσίες που παρέχονται στην περιοχή του πελάτη του.



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### Υποενότητα 5.6

# Η τεχνολογία στη διαδικτυακή ψυχοθεραπεία

#### Περίγραμμα Υποενότητας

- Ηθικά ζητήματα εξαιτίας δυσλειτουργιών των τεχνολογικών μέσων.
- Τι να κάνετε όταν τα τεχνολογικά μέσα δεν λειτουργούν.



## 5.6 Ηθικά ζητήματα εξαιτίας δυσλειτουργιών των τεχνολογικών μέσων

Ενώ στην παραδοσιακή ψυχοθεραπεία, η επικοινωνία γίνεται σε μια πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντηση, στην η-Θεραπεία αυτή επιτελείται μέσω της τεχνολογίας.

Παρότι η σύγχρονη τεχνολογία είναι αρκετά αξιόπιστη, η πιθανότητα δυσλειτουργιών (όπως αστοχία της σύνδεσης στο Διαδίκτυο ή της πλατφόρμας που υποστηρίζει την επικοινωνία ή προβλήματα σε εφαρμογές λογισμικού) δεν μπορεί να αποκλειστεί.

Στην περίπτωση που η σύνδεση στο Διαδίκτυο σταματήσει να λειτουργεί, η θεραπευτική συνομιλία διακόπτεται απότομα. Μια τέτοια εμπειρία μπορεί να προκαλέσει σύγχυση και ταραχή τόσο στον πελάτη όσο και στον θεραπευτή. Ο θεραπευτής μπορεί τότε να διερωτηθεί:

- Μήπως ο πελάτης διέκοψε επί τούτου τη συνομιλία εξαιτίας αυτών που ειπώθηκαν;
- Μήπως βρίσκεται σε κάποιου είδους κρίση;

Παρόμοια ερωτήματα μπορεί να δημιουργηθούν και στον πελάτη, πλήττοντας έτσι τη θεραπευτική σχέση.

## 5.6 Τι να κάνετε όταν τα τεχνολογικά μέσα δεν λειτουργούν.

Στην υπάρχουσα βιβλιογραφία προτείνεται να έχει προσυμφωνηθεί μεταξύ του πελάτη και του θεραπευτή μια ορισμένη διαδικασία η οποία θα ακολουθείται στην περίπτωση δυσλειτουργίας των τεχνολογικών μέσων. Η διαδικασία θα πρέπει να προβλέπει:

1. ποιος είναι υπεύθυνος για την επανέναρξη της επικοινωνίας,
2. σε ποια χρονικά πλαίσια,
3. ποιο είναι το εναλλακτικό κανάλι επικοινωνίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ηλεκτρονικό μήνυμα κειμένου, τηλεφωνική κλήση).

## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### Υποενότητα 5.7

# Δεξιότητες του επαγγελματία σε θέματα υπολογιστών

## Περίγραμμα Υποενότητας

- Επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση τεχνολογικών μέσων:  
δεξιότητες και ικανότητες



## 5.7 Επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση τεχνολογικών μέσων: δεξιότητες και ικανότητες

Οι επαγγελματίες που χρησιμοποιούν τεχνολογικώς υποστηριζόμενα μέσα επικοινωνίας θα πρέπει να έχουν επιπρόσθετες δεξιότητες και ικανότητες συγκριτικά με τους συναδέλφους τους που εργάζονται με παραδοσιακούς τρόπους.

- Ο επαγγελματίας που χρησιμοποιεί τεχνολογικώς υποστηριζόμενα μέσα επικοινωνίας θα πρέπει να κατέχει δεξιότητες όπως η δακτυλογράφηση, η ταχύτητα, η ακρίβεια, και να έχει εξοικείωση με τις τεχνολογίες υπολογιστών και παγκόσμιου ιστού.
- Η ασφάλεια των δεδομένων και η αρχή της εμπιστευτικότητας είναι θεμελιώδους σημασίας ζητήματα στη διαδικτυακή θεραπεία. Αποτελεί καθήκον του επαγγελματία να εκπαιδεύσει τον πελάτη σε θέματα λογισμικού και τεχνογνωσίας που εγγυώνται την ασφάλεια των δεδομένων και τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των κλινικών δεδομένων.

## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### Υποενότητα 5.8

# Παρεμβάσεις με τη χρήση ασύγχρονων μέσων επικοινωνίας

## Περίγραμμα Υποενότητας

- Θεραπευτικές παρεμβάσεις με τη χρήση ασύγχρονων μέσων επικοινωνίας.



## 5.8 Παρεμβάσεις με τη χρήση ασύγχρονων μέσων επικοινωνίας

Οι θεραπευτικές παρεμβάσεις με τη χρήση ασύγχρονων μέσων επικοινωνίας δέχονται κριτική αναφορικά με την έλλειψη σε αυτές μη λεκτικών στοιχείων επικοινωνίας.

Επιστημονικά τεκμηριωμένα ευρήματα καταδεικνύουν ότι η απουσία μη-λεκτικής επικοινωνίας μπορεί να έχει οφέλη (επί παραδείγματι σε περιπτώσεις που επιχειρείται χειραγώγηση του θεραπευτή).

Η σύσταση προς τους επαγγελματίες είναι να γνωρίζουν πώς να χρησιμοποιούν στα κείμενά τους τα λεγόμενα emoticons και τα διάφορα ακρωνύμια που χρησιμοποιούνται ευρέως στο Διαδίκτυο, καθώς επίσης και πώς να δηλώνουν λεκτικά τα συναισθήματά τους.



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### Υποενότητα 5.9 Όρια

#### Περίγραμμα Υποενότητας

- Θέματα τεχνολογίας και ορίων της διαδικτυακής θεραπείας



## 5.9 Θέματα τεχνολογίας και ορίων της διαδικτυακής θεραπείας

Τα τεχνολογικά μέσα έχουν σχέση και με τα όρια της διαδικτυακής θεραπείας.

Λόγω της ευκολίας στην πρόσβασή τους, το Διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης δημιουργούν στον πελάτη την παρανόηση ότι ο επαγγελματίας είναι διαθέσιμος ανά πάσα στιγμή.

Ο επαγγελματίας θα πρέπει να καταστήσει γνωστά στον πελάτη τα όρια της μεταξύ τους σχέσης, προσδιορίζοντας επακριβώς θέματα όπως :

- η συχνότητα της επικοινωνίας,
- η διάρκεια κάθε συνεδρίας,
- η διαθεσιμότητά του πέραν των συμφωνηθέντων χρονικών ορίων,
- τα όρια στη μεταξύ τους επικοινωνία με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης,
- το κόστος των υπηρεσιών και η πληρωμή.

## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

Υποενότητα 5.10

# Κόστος/πληρωμή

### Περίγραμμα Υποενότητας

- Κόστος της διαδικτυακής θεραπείας



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### 5.10 Κόστος της διαδικτυακής θεραπείας

- Το κόστος της διαδικτυακής θεραπείας θα πρέπει να είναι σαφές και σε συμφωνία με τους κανονισμούς των εκτελεστικών/ρυθμιστικών φορέων, εφόσον υπάρχουν.
- Καθώς η ψυχοθεραπεία μέσω διαδικτύου είναι σχετικά καινούργια μορφή ψυχοθεραπείας, σπανίως καλύπτεται από τις ασφαλιστικές εταιρείες.
- Στην πλειονότητα των περιπτώσεων, η διαδικτυακή ψυχοθεραπεία πληρώνεται από τον πελάτη ιδιωτικά και θα πρέπει να έχει προηγηθεί σχετική συμφωνία ώστε να προστατεύεται τόσο ο πελάτης όσο και ο επαγγελματίας.



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### Συζήτηση



*Συζητήστε στην ολομέλεια το εξής θέμα:  
Ηθικά ζητήματα κατά τη χρήση τεχνολογικών μέσων  
επικοινωνίας στην ψυχοθεραπευτική πράξη.*



*Συζητήστε στην ολομέλεια τα εξής θέματα:  
Η επαγγελματική ένωση στην οποία ανήκετε έχει λάβει  
θέση ή έχει θεσπίσει Κώδικα Δεοντολογίας σχετικά με τη  
διαδικτυακή θεραπεία και, εάν ναι, πώς την αξιολογείτε;  
Βρίσκεται σε συμφωνία με τις συστάσεις που απαντώνται  
στη βιβλιογραφία για την αντιμετώπιση των περιορισμών  
και των προκλήσεων του κυβερνοχώρου;*

## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

### Ασκήσεις



*Οι επαγγελματίες που χρησιμοποιούν τεχνολογικώς υποστηριζόμενα μέσα επικοινωνίας πρέπει να έχουν επιπρόσθετες δεξιότητες και ικανότητες συγκριτικά με τους συναδέλφους τους που εργάζονται με παραδοσιακούς τρόπους. Να αναφέρετε μερικές από αυτές.*

*Με ποιους τρόπους μπορείτε να θέσετε όρια στη διαδικασία της διαδικτυακής ψυχοθεραπείας και πώς αυτά διαφέρουν από εκείνα της παραδοσιακής ψυχοθεραπείας;*



## 5 Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής

Τι πρέπει να θυμάστε

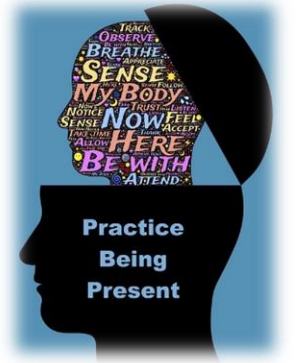
### Τι πρέπει να θυμάστε

Παρακαλούμε συμπληρώστε:

- \*
- \*
- \*
- \* ...







## Ελέγξτε τις γνώσεις σας

1. Αναφέρετε ηθικά ζητήματα στη διαδικτυακή κλινική πράξη.
2. Εξηγήστε τις πιθανές συνέπειες από τη χρήση τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων επικοινωνίας στη Συμβουλευτική και την Ψυχοθεραπεία.
3. Εντοπίστε βιβλιογραφικές αναφορές σχετικά με την αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων μέσω ΤΠΕ.
4. Ποια είναι τα βασικά ευρήματα που παρουσιάζονται στις αναφορές της προηγούμενης ερώτησης;
5. Αναφέρετε μερικές από τις συστάσεις της βιβλιογραφίας για την αντιμετώπιση των προκλήσεων του κυβερνοχώρου όταν ανακύπτουν ηθικά ζητήματα.
6. Περιγράψτε τις συστάσεις για την αντιμετώπιση κρίσεων κατά τη διαδικτυακή ψυχοθεραπεία.

## Απαντήσεις

1. Απάντηση στην ερώτηση 1
2. Απάντηση στην ερώτηση 2
3. Απάντηση στην ερώτηση 3
4. Απάντηση στην ερώτηση 4
5. Απάντηση στην ερώτηση 5
6. Απάντηση στην ερώτηση 6



### Απάντηση στην Ερώτηση 1

## Αναφέρετε ηθικά ζητήματα στη διαδικτυακή κλινική πράξη

- Τα ηθικά ζητήματα που μπορεί να ανακύψουν κατά τη διαδικτυακή κλινική πράξη αφορούν την ίδια τη θεραπευτική διαδικασία (εμπιστευτικότητα, εγκυρότητα της πληροφορίας που μεταδίδεται μέσω ψηφιακών δικτύων, επιπτώσεις στην ανάπτυξη και διατήρηση της θεραπευτικής σχέσης), τον επαγγελματία (ταυτοποίηση και επάρκεια, αδειοδότηση και πιστοποίηση της υπηρεσίας), τον πελάτη (ταυτοποίηση), καθώς και άλλα πεδία, όπως το νομικό πλαίσιο, η αντιμετώπιση κρίσιμων ή επικίνδυνων καταστάσεων, πιθανή κακή χρήση της τεχνολογίας, και καθορισμός της γεωγραφικής θέσης των δύο πλευρών.

## Απάντηση στην Ερώτηση 2

### **Εξηγήστε τις πιθανές συνέπειες από τη χρήση τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων επικοινωνίας στη Συμβουλευτική και την Ψυχοθεραπεία.**

- Τα ειδικά χαρακτηριστικά των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων επικοινωνίας ενδέχεται να επηρεάσουν την αποτελεσματικότητα της συμβουλευτικής/ψυχοθεραπευτικής διαδικασίας.
- Ο έλεγχος των συμβούλων/θεραπευτών επί της διαδικασίας περιορίζεται, γεγονός που μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την ιδιωτικότητα των πελατών και τον εμπιστευτικό χαρακτήρα της επικοινωνίας. Επιπρόσθετα, η πληροφορία που ανταλλάσσεται μέσω διαδικτύου είναι πιο εύκολα χειραγωγήσιμη, γεγονός που μπορεί να επηρεάσει τη δημιουργία και διατήρηση θεραπευτικής σχέσης. Επιπλέον αρνητικές συνέπειες σχετίζονται με τη λειτουργία της διαδικτυακής σύνδεσης (πιθανές βλάβες μπορούν να διακόψουν απότομα την επικοινωνία των δύο πλευρών) και με τον καθορισμό ορίων (η ευκολία στην πρόσβαση μπορεί να δημιουργήσει την παρανόηση ότι ο επαγγελματίας είναι διαθέσιμος ανά πάσα στιγμή).
- Από την άλλη πλευρά, η διαδικτυακή συμβουλευτική/ψυχοθεραπεία έχει πολλά πλεονεκτήματα μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται η δυνατότητα πραγματοποίησης συνεδρίας σε περίπτωση που κάποια από τις δύο πλευρές απουσιάζει σε ταξίδι, η αμεσότερη αντίδραση σε περίπτωση κρίσης, η μείωση του κόστους μετακινήσεων και η δυνατότητα προσφοράς υπηρεσιών σε άτομα με μειωμένη δυνατότητα μετακινήσεων.

### Απάντηση στην Ερώτηση 3

## Εντοπίστε βιβλιογραφικές αναφορές σχετικά με την αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων μέσω ΤΠΕ.

- Ορισμένες από τις βιβλιογραφικές αναφορές σχετικά με την αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων μέσω ΤΠΕ είναι οι ακόλουθες:
  - Andrews, Cuijpers, Craske, McEvoy, & Titov (2010); Barak et al. (2008);
  - Chester & Glass (2006); Dowling & Rickwood (2013);
  - Gainsbury & Blaszczynski (2011); Griffiths & Christensen (2006);
  - Hanley & Reynolds (2009); Heinlen, Welfel, Richmond, & Rak (2003);
  - Kaltenthaler et al. (2004); Machado et al. (2016);
  - Manzoni, Pagnini, Corti, Molinari, & Castelnuovo (2011); Newman et al. (2011);
  - Postel, de Haan, & De Jong (2008); Richards & Viganó (2013);
  - Shaw & Shaw (2006).

### Απάντηση στην Ερώτηση 4

## Ποια είναι τα βασικά ευρήματα που παρουσιάζονται στις αναφορές της προηγούμενης ερώτησης;

- Τα συμπεράσματα των προαναφερθέντων αναφορών θα πρέπει να ερμηνεύονται με προσοχή, καθώς τα σχετικά δεδομένα δεν βρίσκονται όλα σε συμφωνία μεταξύ τους. Οι πρόσφατες μελέτες αναφέρουν ότι η συμβουλευτική μέσω διαδικτύου μπορεί να είναι εξίσου αποτελεσματική με αυτήν που επιτελείται σε πρόσωπο-με-πρόσωπο συνεδρίες υπό τον όρο ότι μπορεί να αναπαράγει τις ίδιες συνθήκες. Ανεξαρτήτως αυτού, αναφέρεται η ανάγκη για περισσότερα εμπειρικά δεδομένα στο σκέλος της αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας της ψυχοθεραπείας μέσω διαδικτύου και της καλύτερης κατανόησης των διευκολυντικών παραμέτρων της.

## Απάντηση στην Ερώτηση 5

**Αναφέρετε μερικές από τις συστάσεις της βιβλιογραφίας για την αντιμετώπιση των προκλήσεων του κυβερνοχώρου όταν ανακύπτουν ηθικά ζητήματα.**

- American Psychological Association (2017). APA statement on services by telephone, teleconferencing and internet. Available online in <http://www.apa.org/ethics/education/telephone-statement.aspx>
- Caspar, F., & Berger, T. (2005). The future is bright: How can we optimize online counseling, and how can we know whether we have done so? *The Counseling Psychologist*, 33, 900-909.
- Loue, S. (2016). Ethical Use of Electronic Media in Social Work Practice. *Revista Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala*, 8(2), 21-30. doi: <http://dx.doi.org/10.18662/rrem/2016.0802.02>
- Richards, D., & Viganó, N. (2013). Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature, *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994-1011.



### Απάντηση στην Ερώτηση 6

## **Περιγράψτε τις συστάσεις για την αντιμετώπιση κρίσεων κατά τη διαδικτυακή ψυχοθεραπεία.**

Πάντοτε, είναι προτιμότερο να μπορεί ο θεραπευτής να συναντήσει διά ζώσης το άτομο σε κρίση ή να το παραπέμψει σε υφιστάμενες υπηρεσίες ψυχικής υγείας. Επίσης, θα πρέπει ο θεραπευτής να γνωρίζει την πραγματική ταυτότητα και τη γεωγραφική θέση των πελατών του. Ο πελάτης οφείλει να έχει δηλώσει στον θεραπευτή του ποιος θα πρέπει να κληθεί σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, και ο θεραπευτής οφείλει να έχει διερευνήσει και να γνωρίζει τις ανάλογες κοινοτικές υπηρεσίες που παρέχονται στην περιοχή του πελάτη του. Σε περίπτωση που ο πελάτης μπορεί να θέσει σε κίνδυνο τη ζωή του ή τη ζωή τρίτων, αποτελεί ηθικό καθήκον του θεραπευτή, αλλά, και νομική υποχρέωσή του να παρέμβει.

## Βιβλιογραφία 1

- Baker, K. D., & Ray, M. (2011). Online counselling: The good, the bad, and the possibilities. *Counselling Psychology Quarterly*, 24(4), 341-346
- Barnett, J.E. (2005). Online counselling: New entity, new challenges. *The Counseling Psychologist* 33, 6, 872-880.
- Bholá, P., & Raguram, A. (2016). *Ethical issues in counselling and psychotherapy practice: Walking the line*. New York, NY, US: Springer Science + Business Media. <http://www.springer.com/gp/book/9789811018060>)
- Caspar, F., & Berger, T. (2005). The future is bright: How can we optimize online counseling, and how can we know whether we have done so? *The Counseling Psychologist*, 33, 900-909.
- Cataldo, R., & Bogetti, C. (2017). Niveles técnico, deontológico y ético en el uso de tecnologías de la información y comunicación en psicoterapia. *Technical, Deontological and Ethical Levels in the Use of Information and Communication Technologies in Psychotherapy.*, 63(1), 67-74.
- Childress, C.A. (2000). Ethical issues in providing online psychotherapeutic interventions. *Journal of medical Internet Research*, 2(1), e5.
- Corey, G., Corey, M. S., & Callahan, P. (2010). *Issues and ethics in the helping professions*. Pacific Grove, CA: Brooks/ Cole.
- Gamino, L. A. (2012). Ethical considerations when conducting grief counselling online. In C. J. Sofka, I. N. Cupit, K. R. Gilbert, C. J. Sofka, I. N. Cupit, & K. R. Gilbert (Eds.), *Dying, death, and grief in an online universe: For counselors and educators*. (pp. 217-234). New York, NY, US: Springer Publishing Co. (Here: <https://www.amazon.com/Dying-Death-Grief-Online-Universe/dp/082610732X>)
- de Bitencourt Machado, D., Braga Laskoski, P., Trelles Severo, C., Margareth Bassols, A., Sfoggia, A., Kowacs, C., . . . Laks Eizirik, C. (2016). A Psychodynamic Perspective on a Systematic Review of Online Psychotherapy for Adults. *British Journal of Psychotherapy*, 32(1), 79-108. doi:10.1111/bjp.12204
- Dowling M, Rickwood D (2013) Online counselling 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.
- Haberstroh, S., Barney, L., Foster, N., & Duffey, T. (2014). The Ethical and Legal Practice of Online Counseling and Psychotherapy: A Review of Mental Health Professions. *Journal of Technology in Human Services*, 32(3), 149-157. doi:10.1080/15228835.2013.872074

## Βιβλιογραφία 2

- Hertlein, K. M., Blumer, M. L. C., & Mihaloliakos, J. H. (2015). Marriage and Family Counselors' Perceived Ethical Issues Related to Online Therapy. *Family Journal*, 23(1), 5-12. doi:10.1177/1066480714547184
- Kraus, R. (2010). Ethical issues in online counselling. In R. Kraus, G. Stricker, C. Speyer. *Online counselling. A handbook for mental health professionals*. Amsterdam: Elsevier.
- Loue, S. (2016). Ethical Use of Electronic Media in Social Work Practice. *Revista Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala*, 8(2), 21-30.
- doi: <http://dx.doi.org/10.18662/rrem/2016.0802.02>
- Menovschikov, V. Y. (2010). Ethical issues of online psychological counselling. *Cultural-Historical Psychology*, (1), 89-95.  
<http://psyjournals.ru/en/kip/2010/n1/Menovschikov.shtml>
- Richards, D., & Viganó, N. (2013). Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature, *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994-1011.
- 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.  
doi:10.1080/10508422.2010.521450
- Sampson, J. P., Jr., & Makela, J. P. (2014). Ethical Issues Associated with Information and Communication Technology in Counseling and Guidance. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 14(1), 135-148.
- Shaw, H.E & Shaw, S.F. (2006). Critical Ethical Issues in Online Counseling: Assessing Current Practices with an Ethical Intent Checklist. *Journal of Counseling & Development*, 84, 41-53.
- Tavani, H. T. (2016). *Ethics and Technology: Controversies, Questions, and Strategies for Ethical Computing* (5th Eds). Hoboken, NJ: John Wiley and Sons.
- [http://www.just.edu.jo/~mqais/CIS200/Ethics\\_and\\_%20Technology.pdf](http://www.just.edu.jo/~mqais/CIS200/Ethics_and_%20Technology.pdf) or <https://www.scribd.com/document/334640602/Ethics-and-Technology-5th-Edition-Tavani>
- Wade, M. E., Moorhead, H. J. H., & Levitt, D. H. (2013). Online counselling. In D. H. Levitt, H. J. H. Moorhead, D. H. Levitt, & H. J. H. Moorhead (Eds.), *Values and ethics in counselling: Real-life ethical decision making*. (pp. 195-201). New York, NY, US: Routledge/Taylor & Francis Group.
- <https://www.amazon.com/Values-Ethics-Counseling-Real-Life-Decision/dp/041589879X>

## Σημείωμα αναφοράς

**Έργο:** Therapy 2.0

**Συντονιστής:** media k GmbH, Goethestr. 10, D-97980 Bad Mergentheim,  
phone +497931 99 27 30, fax +49 7931 99 27 31

**URL:** <https://www.ecounselling4youth.eu>

**Αριθμός έργου:** 2016-1-DE02-KA202-003245

**Πρόγραμμα χρηματοδότησης:** Erasmus+

**Συγγραφείς της Θεματικής Ενότητας 5 – Ηθικά ζητήματα των η-Εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής με έμφαση στις διαφορές από το κλασικό πλαίσιο**

Artemisa R Does και Regina Silva - επικοινωνία: [artemisadores@ess.ipp.pt](mailto:artemisadores@ess.ipp.pt); [ras@eu.ipp.pt](mailto:ras@eu.ipp.pt)

Aleksandra Stevanovic και Marina Letica Crepulja (MEDRI) - επικοινωνία: [stevanovic.aleksandra@gmail.com](mailto:stevanovic.aleksandra@gmail.com); [marinalc@uniri.hr](mailto:marinalc@uniri.hr)

© **Εικόνες:**

- velin Radkov – Fotolia.com
- Alpha Stock Images - <http://alphastockimages.com>
- Pixabay CC0 Creative Commons
- Wikimedia
- PEXELS CC0 Licence
- Twenty20 Royalty-free images



**Erasmus+**



Το παρόν έργο διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά-Μη Εμπορική Χρήση-Παρόμοια Διανομή 4.0 Διεθνής Έκδοση.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου της, το οποίο αντικατοπτρίζει τις απόψεις του συγγραφέα της και μόνο, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε πιθανή χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

# Οι εταίροι του έργου Therapy 2.0

Germany		<b>media k GmbH (Koordinator)</b> Dr. Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner • Therapy2.0@media-k.eu • + 49 7931 99 27 30
Germany		<b>Innovation in Learning Institute – University of Erlangen-Nuremberg</b> Evelyn Schlenk • Evelyn.Schlenk@ili.fau.de • + 49 9131 856 1111
Slovenia		<b>Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potentialov</b> Sonja Bercko Eisenreich • sonja.bercko@eu-integra.eu • + 38 659 013 2641
Croatia		<b>Sveuciliste u Rijeci, Medicinski Fakultet</b> Dr. Tanja Franciskovic / Dr. Marina Crepulja • tanja.franciskovic@medri.uniri.hr • + 38 591 2000 000
Iceland		<b>Iceland Academy of the Arts</b> Björg Jóna Birgisdóttir • bjorg@lhi.is • + 354 552 4000
Austria		<b>Wissenschaftsinitiative Niederösterreich</b> Dr. Wolfgang Eisenreich • office@wissenschaftsinitiative.at • + 43 676 944 5447
Portugal		<b>Instituto Politecnico do Porto</b> Dr. Regina Silva • ras@eu.ipp.pt • + 351 222 061
Greece		<b>GUnet Akadimaiko Diadiktyo</b> Pantelis Balaouras / Constantinos Tsibanis • costas@noc.uoa.gr • + 30 210 7275603

## Τέλος της Θεματικής Ενότητας



**Συγχαρητήρια!**  
Έχετε ολοκληρώσει αυτήν τη Θεματική Ενότητα!