

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/338544541>

# The Code of Ethics in Career Counseling based on Information and Communication Technologies – Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας στη Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας με τη Χρήση Τεχνολογ...

Article · December 2019

CITATIONS

0

READS

717

2 authors:



**Nikolaos Mouratoglou**

47 PUBLICATIONS 40 CITATIONS

SEE PROFILE



**Argyropoulou Katerina**

National and Kapodistrian University of Athens

63 PUBLICATIONS 289 CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Νέο Εξ Αποστάσεως Επιμορφωτικό Πρόγραμμα Συμβούλων με τίτλο "Σοκ σταδιοδρομίας: Ενσωματώνοντας το Απροσδόκητο στην Επαγγελματική μας Συμπεριφορά" [View project](#)



«Εξέλιξη Ζωής», ΙΔΡΥΜΑ ΣΤΑΥΡΟΣ ΝΙΑΡΧΟΣ [View project](#)

*Νικόλαος Μουράτογλου\* & Κατερίνα Αργυροπούλου\*\**

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

Σκοπός του παρόντος άρθρου αποτελεί η παρουσίαση των απόψεων συμβούλων σταδιοδρομίας αναφορικά με τη θέση του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας κατά τη συμβουλευτική πράξη που αξιοποιεί τις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών. Για τη συλλογή των δεδομένων διενεργήθηκαν ημι-δομημένες συνεντεύξεις με συμβούλους που εφαρμόζουν τη διαδικτυακή Συμβουλευτική, ενώ για την ανάλυσή τους αξιοποιήθηκε η Ποιοτική Ανάλυση Περιεχομένου. Από τα αποτελέσματα της έρευνας διαφαίνεται πως οι σύμβουλοι κατά τις διαδικτυακές τους συνεδρίες τηρούν τον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας και διαχειρίζονται τα σχετικά ζητήματα, όπως και στις δια ζώσης, γεγονός το οποίο, όμως, κρίνεται επισφαλές.

**Λέξεις-κλειδιά:** Διαδικτυακή Συμβουλευτική, Επαγγελματική Συμβουλευτική.

### **Εισαγωγή**

Η σύγχρονη εποχή δύναται να χαρακτηριστεί από μία ρευστότητα συνθηκών, η οποία, μεταξύ άλλων, σηματοδοτείται από τις έντονες κοινωνικο-οικονομικές μεταβολές, αλλά και από την τεχνολογική πρόοδο. Σχετικά με το δεύτερο χαρακτηριστικό, η ψηφιακή εποχή συνίσταται στην αλματώδη εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.), καθώς και στη διευρυμένη χρήση του διαδικτύου που προσέφερε διαφορετικές ευκαιρίες και προσεγγίσεις για τη δια-

μόρφωση νέων επικοινωνιακών διαύλων (Μπίκος, 2012). Οι εν λόγω δίαυλοι αφορούν είτε στα διάφορα επικοινωνιακά πλαίσια και τις συνθήκες που επικρατούν σε αυτά (προσβασιμότητα, εκμηδένιση των αποστάσεων, εμπλεκόμενα πρόσωπα, κίνητρα, δυσκολίες, διαπροσωπικά χαρακτηριστικά), είτε στα μέσα (media) που αξιοποιούνται για την επίτευξη της επικοινωνίας, όπως είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, τα κινητά τηλέφωνα, αλλά και οι λοιπές ψηφιακές συσκευές.

Το προαναφερθέν πλαίσιο επέφερε μεταβολές σε διάφορους χώρους, όπως

---

\* Ο Ν.Μ. είναι Εκπαιδευτής Ενηλίκων, Σύμβουλος Σταδιοδρομίας και Υπ. Δρ. του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Επικοινωνία: Φιλοσοφική Σχολή, Α.Π.Θ. Παλαιό Κτίριο Φιλοσοφικής Σχολής, 546 36, nikosmouratog@gmail.com

\*\* Η Κ.Α. είναι Επίκουρη Καθηγήτρια Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Λήψης Επαγγελματικών Αποφάσεων, Τμήμα Φιλοσοφίας-Παιδαγωγικής και Ψυχολογίας, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Επικοινωνία: Τμήμα Φιλοσοφίας, Παιδαγωγικής και Ψυχολογίας, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Φιλοσοφική Σχολή, κυψ. 547, Πανεπιστημιούπολη-Ιλίσια, 15784 Αθήνα, kargirop@otenet.gr

αυτόν της εκπαίδευσης, με τη χρήση των υπολογιστών, των εφαρμογών και των λογισμικών στοχεύοντας στη βελτίωση των διδακτικών πρακτικών και της εκπαιδευτικής διαδικασίας εν γένει. Ομοίως, ο χώρος της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών αξιοποίησε τις νέες δυνατότητες που παρέχουν τα ψηφιακά μέσα, με αποτέλεσμα να διαμορφωθεί μια νέα πρακτική. Στη διεθνή βιβλιογραφία, εντοπίζονται διάφοροι όροι που υποδηλώνουν την αξιοποίηση των Τ.Π.Ε. στη συμβουλευτική διαδικασία, όπως “online counseling”, “internet counseling”, “e-counseling”, “technology assisted distance counseling” και “web counseling” (Barak & Finn, 2010).

Κατά την ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας διαπιστώθηκε ότι η Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας μέσω Τ.Π.Ε. συνιστά μία ιδιαίτερα δημοφιλή προσέγγιση στις χώρες του εξωτερικού τόσο σε πρακτικό, όσο και σε ακαδημαϊκό-ερευνητικό επίπεδο. Η εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών υποστήριξης έχει ξεκινήσει από το εξωτερικό τη δεκαετία του 1970-1980 (Rumell & Joyce, 2010). Παρόλα αυτά, δεν ισχύει η ίδια κατάσταση για την Ελλάδα. Η εμπειρική πραγματικότητα καταδεικνύει ότι δεν αποτελεί μία διαδεδομένη μορφή παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, ενώ παράλληλα η ερευνητική βιβλιογραφία είναι σχετικά περιορισμένη.

### **Συμβουλευτική με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών**

Σύμφωνα με τους Mallen & Vogel

(2005: 764), η Συμβουλευτική με τη χρήση Τ.Π.Ε. αναφέρεται σε «κάθε παροχή υπηρεσιών ψυχικής υγείας, που περιλαμβάνει, αλλά δεν περιορίζεται στην 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».

Η ανάπτυξη της Συμβουλευτικής μέσω Διαδικτύου συνιστά απόρροια του ευρύτερου τρόπου ζωής που επικρατεί στις μέρες μας. Τα πλεονεκτήματα, λοιπόν, της Συμβουλευτικής μέσω Διαδικτύου περιλαμβάνουν (Αθανασίου, 2017): α) Προσβασιμότητα, β) Διατήρηση ανωνυμίας – Αποφυγή στιγματισμού, γ) Ελευθερία έκφρασης, δ) Εξοικονόμηση χρημάτων / χρόνου, ε) Διαθεσιμότητα όλο το 24ωρο / Γρήγορη ανταπόκριση, στ) Ευελιξία στις επιλογές. Επιπλέον, ένα πλήθος παραγόντων οδηγούν στη χρήση του Διαδικτύου στην Συμβουλευτική, όπως οικονομικοί, καθώς μειώνεται σημαντικά το κόστος παροχής υπηρεσιών (Griffiths et al., 2006), ενώ ακολουθούν οι γεωγραφικοί (δεν υπάρχει γραφείο συμβούλου), και οι κοινωνικοί (ανωνυμία, αποστιγματοποίηση, άρση κοινωνικού αποκλεισμού) παράγοντες.

Οι εξελίξεις στην επιστήμη της Επικοινωνίας και στις νέες τεχνολογίες, όμως, απαιτούν δεξιότητες αρκετά πιο πολύπλοκες από το να χρησιμοποιεί κανείς, απλά τα μέσα κοινωνικής Δικτύωσης ή να αξιολογεί τις παρεχό-

μενες από το Διαδίκτυο πληροφορίες (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011). Επιπλέον, απαραίτητη θεωρείται και η γνώση του Κώδικα Δεοντολογίας που ισχύει (Cherry, 2016). Για το λόγο αυτό, οι σύμβουλοι που παρέχουν διαδικτυακές υπηρεσίες χρειάζεται να είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και να μπορούν να σκέφτονται πολυπολιτισμικά.

### **Ηθικά ζητήματα**

Ορισμένες από τις συνθήκες που θα πρέπει να πληρούνται κατά τη Συμβουλευτική με τη χρήση Τ.Π.Ε. περιλαμβάνουν την αξιοπιστία, την αποδοτικότητα, την ασφάλεια, τη γνώση, την άμεση ενημέρωση των τιμών, την καλή αισθητική της ιστοσελίδας, τη διασφάλιση της εμπιστοσύνης και την ασφάλεια, την εξατομίκευση, την ευελιξία, την πρόσβαση και την ευκολία πλοήγησης (Zeithaml, Parasuraman & Malhotra, 2000). Ειδικότερα, τα ζητήματα που εμπίπτουν στον ευρύτερο τομέα της Ηθικής και Δεοντολογίας αναδεικνύουν, σε μεγάλο βαθμό, το γεγονός ότι η Συμβουλευτική με τη χρήση Τ.Π.Ε., όπως και η Συμβουλευτική «πρόσωπο με πρόσωπο», συνοδεύονται από μία αρκετά μεγάλη ευθύνη. Συνεπώς, και οι δύο σχέσεις (διαζώσης 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).

Σε επίπεδο συμβουλευτικής διαδικασίας, οι σύμβουλοι συχνά έρχονται αντιμέτωποι με διάφορα ηθικά διλήμματα που συνδέονται άρρηκτα με τους ίδιους αλλά και με τους συμβουλευόμενούς τους. Στο πλαίσιο αυτών των ηθικών διλημάτων, οι σύμβουλοι καλούνται να πάρουν σημαντικές αποφάσεις, γεγονός ιδιαίτερα προκλητικό, απαιτητικό και πολλές φορές δύσκολο. Για τον λόγο αυτό, και για τη βοήθεια των εμπλεκόμενων, αρκετά ηθικά διλήμματα οριοθετούνται και αναλύονται στους αντίστοιχους Κώδικες Ηθικής Δεοντολογίας του κάθε επαγγέλματος και της κάθε χώρας. Κώδικας Δεοντολογίας ονομάζεται το σύνολο των κανόνων που συνιστούν τη δέουσα επαγγελματική συμπεριφορά των επαγγελματιών του κλάδου και αντανακλούν το κοινό αίσθημα περί σωστής άσκησης του επαγγέλματος. Τα τελευταία χρόνια δίνεται ιδιαίτερη έμφαση από όλους τους εμπλεκόμενους στη Συμβουλευτική στη θέσπιση κωδίκων δεοντολογίας, με αποτέλεσμα κάθε νέα Συμβουλευτική παρέμβαση να εξετάζεται κάτω από το πρίσμα των ηθικών ζητημάτων (Elliot, 2012). Η τήρηση του κώδικα δεοντολογίας δεν είναι δυνατόν να επιβληθεί από κανένα φορέα υπό μορφή υποχρεωτικών κανόνων, αλλά θα πρέπει να βασιστεί στην εκούσια δέσμευση των συμβούλων σταδιοδρομίας προκειμένου να εφαρμόσουν το υπάρχον πρότυπο ορθής επαγγελματικής συμπεριφοράς και να καθιερώσουν στη συλλογική συνείδηση των επαγγελματιών του κλάδου ως μη αποδεκτές και αντιδεοντολογικές εκείνες τις πρακτικές που

αντίκεινται στις ηθικές αρχές και τους κανόνες της άσκησης του επαγγέλματος (Αθανασίου, 2017).

Στην Ελλάδα, τον ρόλο αυτό έχει αναλάβει ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.). Αναφορικά, ο Κώδι-

κας Ηθικής Δεοντολογίας στην Παροχή Υπηρεσιών Δια Βίου Συμβουλευτικής Επαγγελματικού Προσανατολισμού & Σταδιοδρομίας δημοσιεύθηκε μόλις πριν από πέντε χρόνια στο πλαίσιο του Προγράμματος Euroguidance 2013 και αποτυπώνεται στην ακόλουθη εικόνα (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., 2013).

**Εικόνα 1:** Κώδικας Ηθικής Δεοντολογίας στην Παροχή Υπηρεσιών Δια Βίου Συμβουλευτικής Επαγγελματικού Προσανατολισμού & Σταδιοδρομίας (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., 2013).

<p>Γενικές Αρχές-Υποχρεώσεις για τη Διασφάλιση της Ποιότητας του Επαγγέλματος του Συμβούλου Επαγγελματικού Προσανατολισμού - Σταδιοδρομίας</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σεβασμός προς το επάγγελμα του συμβούλου επαγγελματικού προσανατολισμού/σταδιοδρομίας</li> <li>• Ο πολίτης στο κέντρο των υπηρεσιών</li> <li>• Επαγγελματική επάρκεια</li> <li>• Επαγγελματική ανάπτυξη</li> </ul>
<p>Ηθικές Αρχές-Υποχρεώσεις προς τους Πελάτες</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αρχή της αυτονομίας</li> <li>• Αρχή της ισότητας (της μη διάκρισης)</li> <li>• Αρχή της αμεροληψίας</li> <li>• Αρχή της ολιστικής προσέγγισης</li> <li>• Αρχή της διαφάνειας</li> <li>• Αρχή της εμπιστευτικότητας</li> <li>• Αρχή της παραπομπής</li> <li>• Αρχή της έγκυρης πληροφόρησης.</li> </ul>
<p>Ηθικές Υποχρεώσεις προς τους Συναδέλφους και τους Εμπλεκόμενους Φορείς <u>Συ.Ε.Π.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αρχή της συνεργασίας-συντονισμού</li> <li>• Αρχή της αποφυγής συγκρούσεων</li> <li>• Αρχή της δωρεάν δημόσιας παροχής υπηρεσιών</li> <li>• Αρχή της μη παραπομπής σε συγκεκριμένους ιδιωτικούς φορείς</li> </ul>
<p>Ηθικές Υποχρεώσεις ως προς τα Εργαλεία, το Υλικό Εργασίας και την Επιστημονική Έρευνα</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η υποχρέωση της διατήρησης αρχείου πελατών</li> <li>• Η αρχή της χρήσης κατάλληλων εργαλείων επαγγελματικής αξιολόγησης από εκπαιδευμένους συμβούλους</li> <li>• Η αρχή της εκπαίδευσης σε σύγχρονες τεχνολογίες και εργαλεία πληροφόρησης</li> <li>• Η υποχρέωση της διεξαγωγής ερευνών με βάση επιστημονικούς κανόνες</li> <li>• Η υποχρέωση του σεβασμού της πνευματικής ιδιοκτησίας.</li> </ul>

Όλα τα παραπάνω ισχύουν για τη δια ζώσης Συμβουλευτική, όπου ο σύμβουλος και ο συμβουλευόμενος αναπτύσσουν μία «πρόσωπο με πρόσωπο» αλληλεπίδραση. Ωστόσο, σε επίπεδο Συμβουλευτικής με τη χρήση Τ.Π.Ε., ο παραπάνω Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας δύναται να χαρακτηριστεί ελλιπής. Σαφώς, τα ζητήματα Ηθικής και Δεοντολογίας συμπίπτουν σε αρκετά σημεία με αυτά της δια ζώσης συμβουλευτικής συνεδρίας (Rummell & Joyce, 2010; Kotsoroulou, Melis, Koutsompru & Karasarlidou, 2015), όμως, δεν καλύπτουν πλήρως τις διαστάσεις που απορρέουν από τη διαφοροποίηση του μέσου που αξιοποιείται. Με άλλα λόγια, 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). Χαρακτηριστικά, οι Παπάνης και Μπαλάσα (2011) αναφέρουν ότι:

*«Η εμμονή σε αποκλειστικά παραδοσιακές μεθόδους Συμβουλευτικής είναι, τουλάχιστον, αναχρονιστική και επιβλαβής για την εξέλιξη του κλάδου αυτού. Το πρόβλημα είναι ότι οι αντιδραστικές αυτές φωνές έχουν παρακαλύψει τη θεσμοθέτηση ενός διεθνούς νομικού πλαισίου, αλλά και δεοντολογικών προτύπων, με αποτέλεσμα η διαδικτυακή Συμβουλευτική να επαφίεται*

*στον ηθικό κώδικα του καθενός, καθώς και στη διάθεσή του να εντρυφήσει στον ορυμαγδό των πληροφοριών και των μέσων που προσφέρει ο παγκόσμιος ιστός»* (Παπάνης & Μπαλάσα, 2011: 43).

Ομοίως, ο Frame (1997) καταλήγει στο συμπέρασμα ότι παρά τις όποιες δυσκολίες και τους όποιους κινδύνους που ελλοχεύουν, εάν ο σύμβουλος διαθέτει σύνεση και προβαίνει σε μία προσεκτική καταγραφή, δύναται να ακολουθηθεί μία ομαλή συμβουλευτική συνεδρία. Συμπερασματικά, 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). Αντίστοιχα, οι επαγγελματικοί συμβουλευτικοί φορείς 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). Ωστόσο, μία πρόσφατη αναφορά σε διαστάσεις της Συμβουλευτικής μέσω διαδικτύου, εντοπίζει κανείς στον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας του Αμερικανικού Συλλόγου Συμβουλευτικής, που δημοσιεύτηκε το 2014, και που σε επίπεδο εξ αποστάσεως παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών περιλαμβάνει έξι ενότητες όπως αποτυπώνονται στην εικόνα 2.

θεί ότι η Συμβουλευτική με τη χρήση Τ.Π.Ε. αποτελεί μία πολιτισμικά προσδιορισμένη παροχή υπηρεσίας και συνεπώς δεν προτάσσεται η άκριτη αποδοχή και καθολική εφαρμογή λύσεων, προτάσεων και πρακτικών, λόγω της στενά συνυφασμένης σχέσης τους με το εκάστοτε πολιτισμικό συγκείμενο.

### Μεθοδολογία Έρευνας

Η παρούσα έρευνα αποτελεί μέρος ενός ευρύτερου ερευνητικού εγχειρήματος που μελέτησε τις απόψεις Συμβούλων Σταδιοδρομίας αναφορικά με τη χρήση της Συμβουλευτικής μέσω Τ.Π.Ε (Μουράτογλου, 2017). Στο πλαίσιο της έρευνας κρίθηκε ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα η διερεύνηση των απόψεων των Συμβούλων αναφορικά με τη διαχείριση ζητημάτων που άπτονται του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας στη Συμβουλευτική μέσω Τ.Π.Ε. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά τη χρονική περίοδο Απρίλιος-Μάιος του 2017 και περιελάμβανε τέσσερις συμβούλους σταδιοδρομίας και πέντε συμβούλους ψυχολόγους. Ο αριθμός των υποκειμένων είναι περιορισμένος, καθώς οι επαγγελματίες του χώρου που εφαρμόζουν τη Συμβουλευτική μέσω των νέων τεχνολογιών είναι λίγοι. Η μέθοδος συλλογής δεδομένων ήταν η ημι-δομημένη συνέντευξη (Cohen & Manion, 2000), ενώ για την ανάλυση των δεδομένων αξιοποιήθηκε η Ποιοτική Ανάλυση Περιεχομένου (Μπονίδης, 2016).

### Αποτελέσματα

Κατά την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας, οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας, μεταξύ άλλων, ανέδειξαν ως κοινό στοιχείο μεταξύ της διαζώσης Συμβουλευτικής και της Συμβουλευτικής με τη χρήση Τ.Π.Ε., την τήρηση του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας. Ως εκ τούτου, κρίθηκε ενδιαφέρουσα η διερεύνηση του τρόπου διαχείρισης των ζητημάτων που άπτονται του Κώδικα, στο πλαίσιο της Συμβουλευτικής μέσω νέων τεχνολογιών.

Σύμφωνα με τις δηλώσεις των υποκειμένων, 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. Αναφορικά, ένας σύμβουλος υποστηρίζει ότι τόσο ο ίδιος όσο και ο συμβουλευόμενος προστατεύονται όταν εφαρμόζεται ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας. Αντίστοιχα, άλλο υποκείμενο της έρευνας αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο συνάπτει το συμβόλαιο με τον συμβουλευόμενο, αλλά και τον τρόπο με τον οποίο ενημερώνει τον συμβουλευόμενο για ζητήματα του Κώδικα.

*«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)*

*«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 διαζώσης έτσι και στη διαδικτυακή, το λέμε ή το γράφουμε κατά τον ίδιο τρόπο και συναινεί ο άλλος κατά τον ίδιο τρόπο» (Υ.2).*

Άλλος σύμβουλος υποστηρίζει ότι 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. Αντίστοιχα, η θέσπιση ορίων μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου δεν διαφοροποιείται στη συμβουλευτική πράξη, είτε εάν αυτή συντελείται διαζώσης είτε εξ αποστάσεως. Ο τέταρτος σύμβουλος σταδιοδρομίας αναφέρεται σε μεγάλο βαθμό στη σύναψη του συμβολαίου και περιγράφει αφενός ορισμένα από τα στοιχεία που εμπíπτουν σε αυτό, όπως ο αριθμός των συνεδριών και η ρεαλιστικότητα των προσδοκιών του συμβουλευόμενου σε συνάρτηση με τον χρόνο, αφετέρου τη διαδικασία που θα ακολουθηθεί κατά τη συμβουλευτική συνεδρία. Κλείνοντας επισημαίνει πως ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας οφείλει να τηρείται τόσο στη διαζώσης όσο και στην διαδικτυακή συμβουλευτική σταδιοδρομίας, καθώς είναι το ίδιο πράγμα.

*«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 διαζώσης έτσι θα γίνει και διαδικτυα-*

*κά. 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).*

*«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. Ο Κώδικας Ηθικής τηρείται είτε είναι διαζώσης, είτε είναι διαδικτυακά, το ίδιο πράγμα είναι» (Υ.4).*

## **Συζήτηση**

Οι σύμβουλοι που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα αναφέρονται, αρχικώς, στην αναγκαιότητα τήρησης του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας στη Συμβουλευτική μέσω Τ.Π.Ε., γεγονός που είναι ιδιαίτερα ευοίωνο. Ενδιαφέρουσα, επίσης, κρίνεται 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. Σε παρόμοια αποτε-



λέσματα, καταλήγει και η έρευνα της Αθανασίου (2017), η οποία υποστηρίζει ότι οι σύμβουλοι είναι γνώστες του Κώδικα Δεοντολογίας, εύρημα που αναδεικνύει την εξοικείωση τους με τα ηθικά πρότυπα. Συνεπώς, τα παραπάνω στοιχεία αποτελούν θετικούς δείκτες, καθώς οι σύμβουλοι αναγνωρίζουν και δίνουν έμφαση στην ύπαρξη ηθικών διλημάτων εξίσου και στη Συμβουλευτική με Τ.Π.Ε.

Ωστόσο, το γεγονός ότι οι σύμβουλοι αντιλαμβάνονται τον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας ως κοινό και στις δύο περιπτώσεις παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών κρίνεται επισφαλές. Ο λόγος συνίσταται στο ότι να μην φαίνεται πως η διαδικτυακή παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διέπεται από επαγγελματισμό, ωστόσο, διαπιστώνεται πως δεν λαμβάνονται πλήρως υπόψη τα διαφοροποιητικά στοιχεία των δύο περιβαλλόντων. Συγκεκριμένα, η ύπαρξη φυσικής απόστασης, ο ασύγχρονος γραπτός λόγος μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου δύναται να επιδράσουν διαφορετικά τόσο στη διαμόρφωση της συμβουλευτικής σχέσης όσο και στη συμβουλευτική διαδικασία. Ένα ακόμη παράδειγμα αποτελεί η πρόσφατη Ευρωπαϊκή Οδηγία για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων (GDPR), η οποία οφείλει να εφαρμόζεται τόσο σε δια ζώσης περιβάλλοντα, όσο και σε διαδικτυακά. Ολοκληρώνοντας, 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 διαζώσης Συμβουλευτική– επαφίεται στην υποκειμενική κρίση και δράση του κάθε συμβούλου, αφετέρου συγκροτεί ένα ρευστό πλαίσιο, το οποίο δύναται να μην προστατεύσει τους συμβουλευόμενους ως όφειλε.

### **Προτάσεις για πρακτική αξιοποίηση**

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν για την ενημέρωση αφενός των συμβούλων για την χρήση του Διαδικτύου στη Συμβουλευτική και αφετέρου στην περαιτέρω επιμόρφωσή τους όσον αφορά στην ανάπτυξη εξειδικευμένων δεξιοτήτων στην εφαρμογή της διαδικτυακής Συμβουλευτικής. Πιο συγκεκριμένα, χρειάζεται: α) ενημέρωση των συμβούλων για τα πλεονεκτήματα, τα μειονεκτήματα, αλλά και τα ηθικά ζητήματα που προκύπτουν από τη χρήση του Διαδικτύου στη Συμβουλευτική, β) κατάρτιση των συμβούλων σταδιοδρομίας στη Συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου και την αξιοποίηση των κατάλληλων εργαλείων, γ) έρευνα για την αποτελεσματικότητα της Συμβουλευτικής μέσω Διαδικτύου σε σχέση με την παραδοσιακή Συμβουλευτική. Οι σύμβουλοι θα πρέπει να εφοδιαστούν και με υλικά (λογισμικά, τεχνολογικός εξοπλισμός) αλλά και με πνευματικά εφόδια (ψηφιακές δεξιότητες, γνώσεις του Κώδικα Δεοντολογίας), ώστε να μπορέσουν να είναι υπεύθυνοι επαγγελματίες αλλά και να εξυπηρετούν όλους τους πελάτες τους χωρίς κανένα ενδοιασμό (Abbott et al, 2008).

## Επίλογος

Η χρήση του διαδικτύου για παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών αποτελεί πλέον μια πραγματικότητα στην οποία όλοι οφείλουμε να προσαρμοστούμε. Παρά τα θετικά, όμως, που προσφέρει η χρήση της τεχνολογίας στη Συμβουλευτική, ο σύμβουλος και συμβουλευόμενοι οφείλουν να είναι επαρκώς ενημερωμένοι, ώστε να προστατεύσουν τα προσωπικά δεδομένα που ανταλλάσσονται

κατά τη συμβουλευτική διαδικασία. Επιπλέον, η κατάρτιση των συμβούλων σε δεξιότητες χρήσης διαδικτύου θεωρούνται ιδιαίτερα σημαντικές προκειμένου να ανταποκριθούν επιτυχώς σε μια διαδικτυακή συνεδρία. Συνεπώς οι σύμβουλοι οφείλουν να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα και να μπορούν να συνδυάσουν και τα δύο είδη Συμβουλευτικής χωρίς σε καμία περίπτωση να πρέπει να συγκρίνουν παραδοσιακή και Διαδικτυακή Συμβουλευτική.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Abbott, J.M., Klein, B. & Ciechomski, L. (2008). Best Practices in Online Therapy. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2/4), 360-374.
- American Counseling Association (2014). ACA Code of Ethics. Retrieved from: <http://bit.ly/2raUa1I> on 20/11/2018.
- Barak, A. & Finn, J. (2010). A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice. *Counselling & Psychotherapy Research*, 10(4), 268-277.
- Cherry, K. (2016). What is online therapy? Διαθέσιμο από: <http://verywell.com/what-is-online-therapy-2795752>.
- Cohen, L. & Manion, L. (2000). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Elliot, G.R. (2012). When values and ethics conflict: The counselor's role and responsibility. *Alabama Counseling Association Journal*, 37(1), 39-45.
- Frame, M. W. (1997). The Ethics of Counseling via the Internet. *The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families*, 5(4), 328-330.
- Griffiths, K. M., & Christensen, H. (2006). Review of randomised controlled trials of Internet interventions for mental disorders and related conditions. *Clinical Psychologist*, 10, 16-29.
- Hanley, T. (2006). Developing youth-friendly online counselling services in the United Kingdom: a small scale investigation into the views of practitioners, *Counselling and Psychotherapy Research: Linking research with practice*, 6(3), 182-185.
- 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.
- 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.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, 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.
- Αθανασίου, Ε. (2017). ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ: «Η Επαγγελματική Συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου στην Ελλάδα: Τα ηθικά ζητήματα που προκύπτουν από τη χρήση της και η εξοικείωση των συμβούλων με αυτά». Διπλωματική Εργασία. ΠΜΣ Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός, Τμήμα Φ.Π.Ψ. Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- 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. Προσβάσιμο στο: <http://bit.ly/2ew1cXt> ανακτήθηκε στις 20/11/2018.
- Μουράτογλου, Ν. (2017). *Διαδικτυακή Συμβουλευτική: διερεύνηση απόψεων Συμβούλων Σταδιοδρομίας αναφορικά με την εφαρμογή της*. Διπλωματική Εργασία. Πρόγραμμα με Ειδίκευση στη Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό. Ανώτατη Σχολή Παιδαγωγικής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης. Θεσσαλονίκη.
- Μπίκος, Κ. (2015). *Ζητήματα παιδαγωγικής που θέτουν οι Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών*. Θεσσαλονίκη: Ζυγός.
- Μπονίδης, Κ. (2016). Ανάλυση Περιεχομένου: διαδικασία και μοντέλα ανάλυσης, στο Πυργιωτάκης, Γ. & Θεοφιλίδης, Χ. (επιμ.), *Ερευνητική Μεθοδολογία στις Κοινωνικές Επιστήμες και στην Εκπαίδευση. Συμβολή στην επιστημολογική θεωρία και την ερευνητική πράξη*. Αθήνα: Πεδίο, 395-415.
- Παπάνης, Ε., & Μπαλάσα, Α. (2011). *Συμβουλευτική μέσω διαδικτύου και επικοινωνία*. Θεσσαλονίκη: Εκδοτικός Οίκος Αδελφών Κυριακίδη.