

THERAPY 2.0



COUNSELLING AND THERAPEUTIC INTERACTIONS WITH DIGITAL NATIVES

Κατευθυντήριες Γραμμές για Συμβούλους
και Θεραπευτές σχετικά με τη χρήση
διαδικτυακών παρεμβάσεων

THERAPY 2.0

A red stylized human figure with arms and legs outstretched, positioned between the words 'THER' and 'PY' in the title 'THERAPY 2.0'.

COUNSELLING AND THERAPEUTIC INTERACTIONS WITH DIGITAL NATIVES



Κατευθυντήριες Γραμμές για Συμβούλους και Θεραπευτές σχετικά με τη χρήση διαδικτυακών παρεμβάσεων

Συγγραφείς

Pantelis Balaouras, Marina Letica Crepulja, Artemisa R Does, Nives Hudej, Hans-Jürgen Köttner, Karin Drda-Kühn, Evelyn Schlenk, Regina Silva, Aleksandra Stevanovic

Εικόνες

© Όπως αναφέρεται σε κάθε εικόνα

Copyright



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

Μπορείτε να:

- μοιραστείτε — αντιγράψετε και αναδιανείμετε το υλικό με κάθε μέσο και τρόπο
- προσαρμόσετε — αναμείξετε, τροποποιήσετε και δημιουργήσετε με βάση το υλικό υπό τους ακόλουθους όρους:
- Αναφορά Δημιουργού — Θα πρέπει να καταχωρίσετε κατάλληλη αναφορά στο δημιουργό, σύνδεσμο στην άδεια, και να αναφέρετε εάν έχουν γίνει αλλαγές. Μπορείτε να το κάνετε αυτό με οποιονδήποτε εύλογο τρόπο, αλλά όχι με τρόπο που να υπονοεί ότι ο δημιουργός αποδέχεται εσάς ή τη χρήση που εσείς κάνετε.
- Μη Εμπορική Χρήση — Δεν μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το υλικό για εμπορικούς σκοπούς.
- Παρόμοια Διανομή — Εάν αναμείξετε, τροποποιήσετε ή δημιουργήσετε με βάση το υλικό, πρέπει να διανείμετε τη δική σας συνεισφορά υπό την ίδια άδεια όπως και το πρωτότυπο.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

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.

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

Προς συμβούλους, θεραπευτές και κάθε ενδιαφερόμενο αναγνώστη:

Οι εταίροι του έργου **Therapy 2.0** ανέπτυξαν τις παρούσες Κατευθυντήριες Γραμμές στις οποίες αναλύονται οι διαφορετικοί τρόποι με τους οποίους μπορεί να χρησιμοποιηθεί η τεχνολογία στο έργο της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας. Οι Κατευθυντήριες Γραμμές απευθύνονται συνεπώς σε οποιονδήποτε ενδιαφέρεται για τη χρήση των διαδικτυακών παρεμβάσεων στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία. Η ανάπτυξή τους έγινε κατά τη διάρκεια του έργου, κυρίως στο διάστημα 2017-2018. Σε αυτό το χρονικό διάστημα, πραγματοποιήθηκε η ανάλυση αναγκών, η συγκέντρωση καλών πρακτικών και άρθρων σχετικών με τις διαδικτυακές παρεμβάσεις και η ανάπτυξη των Κατευθυντήριων Γραμμών.

Οι Κατευθυντήριες Γραμμές έχουν τη μορφή εγχειριδίου και δομούνται ως εξής. Μετά από μία σύντομη εισαγωγή με θέμα την τεχνολογικώς προηγμένη καθημερινή επικοινωνιακή συμπεριφορά των «Ψηφιακών Γηγενών» και τις επίσης διευρυμένες επικοινωνιακές ανάγκες τους, αλλά, και τις απαιτήσεις τους από τη Συμβουλευτική και την Ψυχοθεραπεία, παρουσιάζονται τα πιο σημαντικά, αυτή τη στιγμή, τεχνολογικώς υποστηριζόμενα επικοινωνιακά σενάρια στην επικοινωνία με τον πελάτη/ασθενή. Ακολουθεί συζήτηση για τα οφέλη της τεχνολογικώς υποστηριζόμενης επικοινωνίας από την πλευρά του πελάτη/ασθενούς. Στη συνέχεια, η χρήση τεχνολογικώς υποστηριζόμενων σεναρίων επικοινωνίας στη Συμβουλευτική και στη Θεραπεία τοποθετείται στο σχετικό νομικό πλαίσιο. Η περιγραφή της νομοθετικής προσέγγισης σε επίπεδο ΕΕ ακολουθείται από σκιαγράφιση του νομικού πλαισίου στις χώρες της κοινοπραξίας του έργου **Therapy 2.0**. Πέραν, όμως, των νομικών θεμάτων, σύμβουλοι και θεραπευτές οφείλουν να λαμβάνουν υπ' όψιν τους τις ηθικές πτυχές των διαδικτυακών παρεμβάσεων. Ορισμένες σχετικές ερωτήσεις συζητούνται στο παρόν εγχειρίδιο. Έπειτα από αυτές τις θεωρητικές εκτιμήσεις υπό το πρίσμα της τεχνολογίας, των αναγκών των χρηστών, του νομικού πλαισίου και των ζητημάτων ηθικής και δεοντολογίας, αναλύεται η εφαρμογή των διαδικτυακών παρεμβάσεων στην πράξη. Κατ' αρχάς, παρουσιάζεται ο οικονομικός σχεδιασμός των υπηρεσιών διαδικτυακής παρέμβασης, με έμφαση στους τρόπους πληρωμής και το ωράριο λειτουργίας. Στη συνέχεια, περιγράφονται οι απαιτήσεις των διαδικτυακών παρεμβάσεων για το σύμβουλο ή το θεραπευτή, τόσο στο επίπεδο της τεχνογνωσίας όσο και στο επίπεδο των ψυχολογικών χαρακτηριστικών της υποβοηθούμενης από υπολογιστή επικοινωνίας. Στην τελευταία ενότητα, παρουσιάζονται τρόποι με τους οποίους η επικοινωνία μέσω κινητών συσκευών μπορεί να προσφέρει ανακούφιση, διευκολύνοντας τις παρεμβάσεις, σε αιτούντες άσυλο, πρόσφυγες και ασυνόδευτα ανήλικα άτομα.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι παρούσες Κατευθυντήριες Γραμμές μπορούν να προφέρουν μια αρχική, περιεκτική θεώρηση στο θέμα των διαδικτυακών παρεμβάσεων, αλλά, δεν μπορούν να υποκαταστήσουν την πλήρη εκπαίδευση και κατάρτιση στον τομέα.

Πίνακας Περιεχομένων

1.	Εισαγωγή	8
2.	Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας – η εμπλοκή συμβούλων και θεραπευτών	12
3.	Χαρακτηριστικά της επικοινωνίας με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία	20
4.	Νομικά ζητήματα	26
5.	Ηθικά ζητήματα των η-εργαλείων και της η-Συμβουλευτικής με έμφαση στις διαφορές από το κλασικό πλαίσιο	40
6.	Οικονομικά και χρηματοοικονομικά ζητήματα	48
7.	Τεχνικές ικανότητες των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας για την προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών	54
8.	Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις	62
9.	Συμβουλευτική με τη χρήση ΤΠΕ για άτομα αιτούμενα πολιτικό άσυλο, πρόσφυγες και ασυνόδευτα ανήλικα άτομα	70
10.	Οι εταίροι του έργου Therapy 2.0	74



1: Εισαγωγή

Συγγραφέας:

Karin Drda-Kühn

(media k GmbH, Germany)

Η ενσωμάτωση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία είναι μια εν εξελίξει διαδικασία, ειδικά στο σκέλος των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω του Διαδικτύου. Σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες, οι επαγγελματίες της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας εξακολουθούν να βασίζονται σχεδόν αποκλειστικά σε παραδοσιακά σχήματα και μέσα για την αλληλεπίδραση με τους πελάτες τους («στο ντιβάνι»).

Η παραδοσιακή προσέγγιση –«στο ντιβάνι»– ενδεχομένως εξακολουθεί να οδηγεί σε ικανοποιητικά αποτελέσματα στην περίπτωση ενήλικων ατόμων, και μάλιστα ηλικιωμένων, ωστόσο, όταν εφαρμόζεται στη νεότερη γενιά, αυτή των «ψηφιακών γηγενών», διαφαίνεται ο αυξανόμενος κίνδυνος να μην λειτουργεί αποτελεσματικά. Τα εν λόγω άτομα έχουν μια θεμελιωδώς διαφορετική επικοινωνιακή συμπεριφορά, στα πλαίσια της οποίας τα διάφορα εργαλεία επικοινωνίας του Web 2.0 (Facebook, Twitter, Whatsapp, Skype, κτλ) αποτελούν προέκταση ή συμπλήρωμα της καθημερινής επικοινωνίας μέσω του προφορικού λόγου. Συνεπώς, είναι σαφές ότι οποιαδήποτε συμβουλευτική ή ψυχοθεραπευτική παρέμβαση προς νεαρά άτομα, θα πρέπει, προκειμένου να είναι επιτυχής, να ενσωματώνει δραστηριότητες μεταξύ του ειδικού και του πελάτη/ασθενούς οι οποίες να βασίζονται στις ΤΠΕ.

Στην Ευρώπη, μέχρι στιγμής, η στάση των επαγγελματιών της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας επί του θέματος δεν είναι ενιαία. Σε μερικές χώρες, οι προσφερόμενες μέσω διαδικτύου υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας αντιμετωπίζονται, για διάφορους λόγους, από τους επαγγελματίες του χώρου με καχυποψία και άρνηση και δεν χρησιμοποιούνται. Σε άλλες, βρίσκονται ήδη σε χρήση, ως πολύτιμα εργαλεία αλληλεπίδρασης με τους πελάτες, και τυγχάνουν ευρείας αποδοχής από συμβούλους/θεραπευτές και πελάτες (βλ. Ενότητα 4).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα πρόσφατης έρευνας του έργου **Therapy 2.0**, σύμβουλοι, θεραπευτές, εκπαιδευτές και επαγγελματίες που δραστηριοποιούνται σε ινστιτούτα μέριμνας προσφύγων

- επιθυμούν μεγαλύτερης κλίμακας ανταλλαγή απόψεων και πληροφοριών με τους συναδέλφους τους που ήδη εργάζονται με διαδικτυακά μέσα,
- ζητούν ευρύτερη πληροφόρηση σε θέματα προστασίας δεδομένων, ζητήματα ηθικής καθώς και στις επικοινωνιακές πτυχές των διαφόρων μέσων,

*ΤΠΕ στη
Συμβουλευτική
και στην
Ψυχοθεραπεία-η
τρέχουσα κατάσταση*

*Οι ψηφιακοί γηγενείς
και οι στάσεις τους
απέναντι στις νέες
τεχνολογίες*

*Συμβουλευτική και
Ψυχοθεραπεία στις
χώρες της ΕΕ*

*Οι ανάγκες σε
διαδικτυακές
υπηρεσίες*

- εκφράζουν ενδιαφέρον για μια διαδικτυακή πλατφόρμα η οποία θα συγκεντρώνει δοκιμασμένα και ελεγμένα σχετικά εργαλεία,
- εκδηλώνουν μεγάλο ενδιαφέρον για τα θέματα των απαιτούμενων επαγγελματικών προσόντων.

Για την περίπτωση των ατόμων που βρίσκονται στην εφηβική ηλικία, τα αποτελέσματα της προαναφερθείσας έρευνας κατέδειξαν ότι τα προβλήματα που αξιολογούνται ως τα πιο σημαντικά στη Συμβουλευτική και στη Ψυχοθεραπεία ανήκουν στις ακόλουθες οκτώ γενικές θεματικές περιοχές: οικογενειακά προβλήματα, διαταραχές άγχους, κατάθλιψη, έλλειψη δεξιοτήτων επίλυσης διαφορών, επικοινωνία, μαθησιακές δυσκολίες, εθισμός σε οινόπνευματώδη ή ναρκωτικές ουσίες και εκφοβισμός.

Σύμβουλοι και θεραπευτές, ιδιαίτερα όσοι και όσες εργάζονται στον τομέα της ψυχικής υγείας, γνωρίζουν εν μέρει τα δυνητικά οφέλη των ψηφιακών παρεμβάσεων. Σε ευρωπαϊκή κλίμακα, ωστόσο, υπάρχουν μεγάλες διαφοροποιήσεις σε επίπεδο πληροφόρησης σχετικά με τις προϋποθέσεις και τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών και χρειάζεται να εξεταστούν προσεκτικά οι πιθανές εφαρμογές τους καθώς και η σκοπιμότητά τους στην καθημερινή πράξη. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του ευρωπαϊκού ερευνητικού έργου “e-COMPARED” οι υβριδικές θεραπείες προϋποθέτουν βαθμιαία ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στην κλινική πράξη: «Πρέπει να διερευνηθούν περαιτέρω οι δυνατότητες των υβριδικών θεραπειών στο σκέλος της ενίσχυσης της αποδοχής θεραπειών με ψηφιακά μέσα διατηρώντας ταυτόχρονα σταθερή τη σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας».

Για τους πελάτες των συμβούλων και των θεραπειών, τα οφέλη των διαδικτυακών υπηρεσιών είναι προφανή:

- η διαδικτυακή συνεννόηση για συνάντηση είναι εύκολη, γρήγορη και εύλικτη διαδικασία
- δεν απαιτούνται συστάσεις
- η συμβουλευτική/θεραπευτική παρέμβαση επιτελείται στο χώρο που επιλέγει ο πελάτης/ασθενής και δεν απαιτείται η μετακίνησή του στο γραφείο του συμβούλου/θεραπευτή για μια πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντηση
- άτομα που αδυνατούν να απομακρυνθούν από την οικία τους μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες συμβουλευτικής/ψυχοθεραπείας
- οι υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας μέσω διαδικτύου μπορούν να λειτουργούν συμπληρωματικά με τις πρόσωπο-με-πρόσωπο συναντήσεις
- δεν υφίστανται χωρικοί περιορισμοί, κάτι που είναι ιδιαίτερα σημαντικό σε απομακρυσμένες περιοχές, όπου η αδυναμία πρόσβασης σε μέσα μεταφοράς λειτουργεί ως εμπόδιο στην πρόσβαση σε σχετικές υπηρεσίες
- η ευκολία πρόσβασης στις υπηρεσίες διευκολύνει τον πελάτη/ασθενή να διαπιστώσει εάν μια συγκεκριμένη υπηρεσία είναι κατάλληλη γι’ αυτόν
- εξασφαλίζεται η διακριτικότητα καθώς δεν χρειάζεται να περιμένει κάποιος σε αίθουσες αναμονής
- η η-Συμβουλευτική και η-Θεραπεία μπορούν να αποτελέσουν το πρώτο βήμα για ομάδες ατόμων που είναι εν γένει διστακτικά απέναντι στις πρόσωπο-με-πρόσωπο συνεδρίες, όπως είναι οι άνδρες και τα άτομα στην εφηβική ηλικία.

Προβλήματα ατόμων εφηβικής ηλικίας – προκλήσεις για συμβούλους και θεραπευτές

Οφέλη για συμβούλους και θεραπευτές

Οφέλη για τους πελάτες

Ωστόσο, η Συμβουλευτική και η Ψυχοθεραπεία μέσω του Διαδικτύου δεν είναι για όλους: ενδεχομένως δεν είναι κατάλληλη για άτομα που δεν έχουν εξοικείωση με την τεχνολογία ή βρίσκονται σε σοβαρή κρίση. Ωστόσο, ακόμη και σε περιπτώσεις που ένα άτομο βρίσκεται σε σοβαρή κρίση, μια πρώτη συνεδρία η-Συμβουλευτικής μπορεί να αποβεί χρήσιμη για την εκτίμηση της κατάστασης και το σχεδιασμό των επόμενων βημάτων.

Το έργο **Therapy 2.0** θα αυξήσει το επίπεδο επίγνωσης και ευαισθητοποίησης σχετικά με τη δυναμική των προσεγγίσεων που βασίζονται στις ΤΠΕ σε διαδικασίες Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας. Τα αποτελέσματα του έργου είναι συγκεκριμένα και άμεσα εφαρμόσιμα στην πράξη, και υποστηρίζουν τους επαγγελματίες της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας διασφαλίζοντας ότι η έλλειψη πλήρους οπτικής και προφορικής επικοινωνίας που χαρακτηρίζει τα διαδικυακά εργαλεία δεν έχει αρνητική επίδραση στον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες/ασθενείς και οι σύμβουλοι/θεραπευτές λαμβάνουν το μήνυμα της θεραπείας.

Το έργο **Therapy 2.0** προσφέρει έναν πρακτικό οδηγό για τους διαφορετικούς τρόπους με τους οποίους η τεχνολογία μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο θεραπευτικό έργο. Επιπρόσθετα, προσφέρει παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών χρήσης - πέραν του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, της διαδικτυακής συζήτησης, της βιντεοσύνδεσης και των αυτόνομων πακέτων λογισμικού- καθώς και σχετικές εφαρμογές για έξυπνα κινητά τηλέφωνα.

Στο έργο **Therapy 2.0** εξετάζονται ζωτικής σημασίας θέματα που απασχολούν τους επαγγελματίες της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας, ηθικής, θεωρητικής και πρακτικής φύσεως συμπεριλαμβανομένων θεμάτων ασφαλείας.

Τα εργαλεία του έργου **Therapy 2.0** επιτρέπουν σε συμβούλους και θεραπευτές να προσεγγίσουν εντελώς νέες ομάδες-στόχους, όπως νεαρά ή/και ασυνόδευτα ανήλικα άτομα. Τα περισσότερα εξ' αυτών, ειδικά οι νεαρές γυναίκες, έχουν βιώσει τραυματικές εμπειρίες και συχνά υποφέρουν από κάποιου βαθμού μετατραυματική διαταραχή άγχους. Για τα άτομα αυτά, ο βασικός τρόπος επικοινωνίας είναι τα έξυπνα κινητά τηλέφωνα. Με δεδομένο μάλιστα το γεγονός ότι δεν κατέχουν σε ικανοποιητικό βαθμό τη γλώσσα των χωρών υποδοχής γίνεται σαφές ότι η συνήθης συμβουλευτική διά του λόγου απαιτεί μια συμπληρωματική προσέγγιση, η οποία θα χρησιμοποιεί ακριβώς τα μέσα εκείνα τα οποία τα εν λόγω άτομα θεωρούν οικεία.

Μειονεκτήματα

Χρήση μοντέρνων εργαλείων επικοινωνίας στη Συμβουλευτική και την Ψυχοθεραπεία

Πρόσφυγες: προσέγγιση μέσω κινητών συσκευών, τρόποι χρήσης των κινητών συσκευών

Βιβλιογραφία

- Topooco, Naira e.a.: «Internet Interventions - Attitudes towards digital treatment for depression: A European stakeholder survey», αποτελέσματα του έργου e-COMPARED, βλ. <https://www.e-compared.eu/> , Linköping 2016.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest: JIM-Studie 2016 (Jugend, Information, (Multi-Media)).
- Πανευρωπαϊκή έρευνα με τίτλο «Καταλληλότητα διαδικτυακών εργαλείων σε συμβουλευτικές και θεραπευτικές αλληλεπιδράσεις με ψηφιακούς γηγενείς» (“Relevance of online tools in counselling and therapeutic interaction with digital natives”), η οποία πραγματοποιήθηκε από οκτώ ευρωπαϊκά ινστιτούτα στα πλαίσια του έργου “ Therapy 2.0 “ το 2017, με 252 ερωτηθέντες. Βλ.: <https://www.ecounselling4youth.eu/needs/>
- <https://www.e-compared.eu/>
- “Forschung für die Integration von Flüchtlingen“, Deutsches Ärzteblatt 12, 2016.
- Polityka Insight: “Transforming eHealth into a political and economic advantage”, 2017.

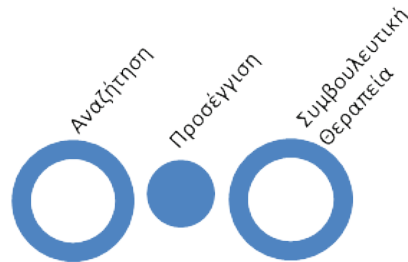
2: Το φάσμα των τεχνολογικώς υποστηριζόμενων μέσων πληροφόρησης και επικοινωνίας – η εμπλοκή συμβούλων και θεραπευτών

Συγγραφέας: Παντελής Μπαλαούρας
(GUnet, Ελλάδα)

Εισαγωγή

Στα πλαίσια του έργου **Therapy 2.0**, η **η-Συμβουλευτική** ή διαδικτυακή Συμβουλευτική θεωρείται ως μία προέκταση του παραδοσιακού τρόπου αλληλεπίδρασης συμβούλων και θεραπευτών με τους πελάτες τους, η οποία αποσκοπεί στην καλύτερη προσέγγιση των «ψηφιακών γηγενών» και, πιο ειδικά, των νέων.

Στην υποενότητα αυτή περιγράφεται η αλληλουχία των φάσεων που λαμβάνουν χώρα κατά την **επικοινωνία μεταξύ ενός συμβούλου ή θεραπευτή** και ενός πελάτη και παρουσιάζονται τα τεχνολογικά μέσα/εργαλεία που χρησιμοποιούνται σε κάθε φάση.



Εισαγωγή:
η-Συμβουλευτική,
διαδικτυακή
Συμβουλευτική,
διαδικτυακή
Ψυχοθεραπεία,
ψηφιακοί γηγενείς

Η επικοινωνία με τον πελάτη

1. Η φάση αναζήτησης

Κατά τη φάση αυτή, οι εν δυνάμει πελάτες, αναζητούν απαντήσεις στα προβλήματα/συμπτώματα που τους απασχολούν ή/και κάποιον σύμβουλο/θεραπευτή που θα τους προσφέρει τις σχετικές υπηρεσίες. Στην εποχή μας, η φάση αυτή είναι δυνατό να υλοποιηθεί μέσω του Διαδικτύου, συνεπώς σύμβουλοι και θεραπευτές διατηρούν επαγγελματικούς ιστότοπους τους οποίους χρησιμοποιούν ως ένα βασικό μέσο προσέγγισης εν δυνάμει πελατών τους. Στους ιστότοπους αυτούς περιγράφονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες καθώς και οι γλώσσες εργασίας, η επαγγελματική διεύθυνση και το ωράριο λειτουργίας, στοιχεία επικοινωνίας, τα χρησιμοποιούμενα μέσα επικοινωνίας, οι αποδεκτοί τρόποι πληρωμής (με τη διαδικτυακή πληρωμή συνήθως να συμπεριλαμβάνεται), και όποια άλλη πληροφορία μπορεί να θεωρηθεί χρήσιμη. Παράλληλα με τους ιστότοπους, συχνή είναι και η χρήση blogs, όπου σύμβουλοι και θεραπευτές δημοσιεύουν άρθρα στα αντικείμενα της εξειδίκευσής τους.



Μέσα-Εργαλεία: Ιστότοποι, Blogs

2. Η φάση προσέγγισης

Στη φάση αυτή, ο εν δυνάμει πελάτης επικοινωνεί με τον σύμβουλο/θεραπευτή προκειμένου να παρουσιάσει το πρόβλημά του ή/και να προγραμματίσει μια συνάντηση.



Μέσα-Εργαλεία: Τηλέφωνο, υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), διαδικτυακές φόρμες επικοινωνίας, διαδικτυακά ημερολόγια, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, εφαρμογές φωνής για κινητές συσκευές.

3. Φάση Συμβουλευτικής/Θεραπείας

Ο πελάτης «συναντά» τον σύμβουλο/θεραπευτή και πραγματοποιείται η συμβουλευτική/θεραπευτική παρέμβαση αξιοποιώντας τεχνολογικώς υποστηριζόμενα μέσα επικοινωνίας.



Μέσα-Εργαλεία: Τηλέφωνο, εφαρμογές βιντεοδιάσκεψης, εφαρμογές βίντεο/φωνής για κινητές συσκευές, διαδικτυακή συνομιλία.

Το Διαδίκτυο έχει επιφέρει αλλαγές και στην επικοινωνία μεταξύ συμβούλων/θεραπευτών. Η επικοινωνία αυτή έχει ενισχυθεί από ένα Διαδικτυακό εργαλείο της προηγούμενης γενιάς (Web 1.0): την εποπτευόμενη από συντονιστή διαδικτυακή ομάδα συζήτησης (ηλεκτρονικό forum), μέσο που χρησιμοποιείται για την ανταλλαγή απόψεων και εμπειρίας και την έναρξη συνεργασιών. Εξυπακούεται πως τα ηλεκτρονικά fora επίσημων επαγγελματικών ενώσεων, τα οποία λειτουργούν εποπτευόμενα από συντονιστή, θα πρέπει να προτιμώνται έναντι άλλων. Παράλληλα, για την απ' ευθείας επικοινωνία μπορούν να χρησιμοποιούνται διαδικτυακά εργαλεία του Web 2.0 καθώς και σχετικές εφαρμογές για κινητές συσκευές.

Επικοινωνία συμβούλων/θεραπευτών μεταξύ τους, ηλεκτρονικά fora

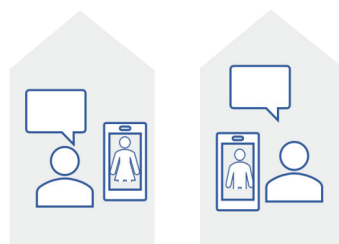
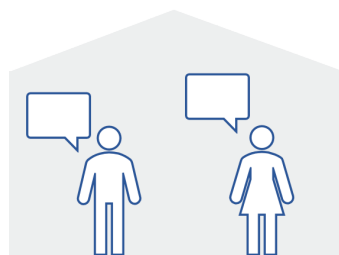
Τεχνολογικώς υποστηριζόμενη επικοινωνία με πελάτες

Η τεχνολογικώς υποστηριζόμενη επικοινωνία συμβούλου/θεραπευτή με πελάτη διακρίνεται σε δύο κατηγορίες: παραδοσιακή επικοινωνία στον πραγματικό κόσμο και επικοινωνία σε κόσμους εικονικής πραγματικότητας.

Η παραδοσιακή αλληλεπίδραση βασίζεται στην προσωπική επικοινωνία σε μια πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντηση κατά την οποία και τα δύο μέρη (σύμβουλος/θεραπευτής και πελάτης/ες) έχουν φυσική παρουσία στον ίδιο τόπο και σε ορισμένο χρόνο και επικοινωνούν οπτικά και λεκτικά.

Οι αναδυόμενες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), βασιζόμενες κατά κύριο λόγο στο Διαδίκτυο (Web 2.0) και στις τεχνολογίες κινητών επικοινωνιών, έχουν επιφέρει αλλαγές στην επικοινωνία, εξαλείφοντας στην πράξη την απαίτηση να βρίσκονται στον ίδιο χώρο ο σύμβουλος/θεραπευτής και ο/οι πελάτης/ες και επιτρέποντας την απομακρυσμένη επικοινωνία (remote communication) με τρόπους που μπορούν να είναι ελκυστικοί στο οπτικό σκέλος.

Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης έχει μεγαλύτερο βαθμό εμπλοκής συγκριτικά με την παραδοσιακή επικοινωνία μέσω τηλεφώνου. Τούτο επιτυγχάνεται



Τεχνολογικώς υποστηριζόμενη επικοινωνία με πελάτες

Επικοινωνία στον πραγματικό κόσμο.

Η παραδοσιακή αλληλεπίδραση στην πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντηση

Επικοινωνία στον πραγματικό κόσμο. Απομακρυσμένη επικοινωνία: σύγχρονη και ασύγχρονη

μέσω των χαρακτηριστικών που πλέον έχουν τα έξυπνα κινητά τηλέφωνα, τα οποία επιτρέπουν την κινητικότητα του χρήστη, την πρόσβαση στο Διαδίκτυο, την κλήση και την αποστολή μηνυμάτων ακόμη και στην περίπτωση που ο καλούμενος δεν είναι διαθέσιμος, την αποστολή αυτοκόλλητων και φωτογραφιών, κτλ.

Η απομακρυσμένη επικοινωνία μπορεί να πραγματοποιείται είτε σε πραγματικό χρόνο (σύγχρονη επικοινωνία) είτε με χρονική καθυστέρηση (ασύγχρονη επικοινωνία). Στην ασύγχρονη επικοινωνία, η παράδοση του μηνύματος (σε μορφή κειμένου, ήχου ή βίντεο) στον απομακρυσμένο χρήστη/παραλήπτη του υλοποιείται σε δύο βήματα: το μήνυμα αρχικώς αποθηκεύεται, και η προσπέλασή του από τον παραλήπτη μπορεί να γίνει σε επόμενο χρόνο.

Η σύγχρονη επικοινωνία επιτρέπει τη συνομιλία σε πραγματικό χρόνο (σε καθορισμένα χρονικά πλαίσια) μέσω ανταλλαγής πληροφορίας σε μορφή αρχείων κειμένου, ήχου (ομιλίας), βίντεο (κινούμενης εικόνας) ή άλλων τύπων αρχείων ή σε οποιονδήποτε συνδυασμό τους. Η ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου, η τηλεφωνία μέσω διαδικτύου και οι βιντεοκλήσεις (διαδικτυακή συνομιλία) και η τηλεδιάσκεψη αποτελούν παραδείγματα σύγχρονης επικοινωνίας, δηλαδή επικοινωνίας που λαμβάνει χώρα σε πραγματικό χρόνο.

Η ασύγχρονη επικοινωνία επιτρέπει τη συνομιλία σε χαλαρά χρονικά πλαίσια, δηλαδή την ανταλλαγή αρχείων κειμένου, ήχου, κινούμενης εικόνας κτλ. χωρίς να απαιτείται η άμεση απόκριση του παραλήπτη. Τυπικά παραδείγματα αυτής της μορφής επικοινωνίας είναι τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τα ηλεκτρονικά fora, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου, καθώς και οι κατ' απαίτηση υπηρεσίες, όπως η περιήγηση σε ιστότοπους και οι υπηρεσίες παροχής βίντεο κατ' απαίτηση. Οι τεχνολογίες ασύγχρονης επικοινωνίας δίνουν στους χρήστες τους τη δυνατότητα να ακολουθούν τους δικούς τους ρυθμούς στην παρακολούθηση των μηνυμάτων που τους αποστέλλονται επιτρέποντάς τους να τα «διαβάσουν» σε χρόνο που είναι κατάλληλος για τους ίδιους.

Οι εφαρμογές διαδικτυακής συνομιλίας (chatting) και ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου (messaging) σε κινητές συσκευές αποτελούν βασικές εφαρμογές επικοινωνίας μεταξύ των νέων. Οι εφαρμογές αυτές είναι εξαιρετικά δημοφιλείς και ανταγωνίζονται μεταξύ τους στην ενσωμάτωση χαρακτηριστικών που έχουν οι υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης, στη βελτίωση της ασφάλειας και στην παροχή δωρεάν υπηρεσιών διαδικτυακής συνομιλίας και ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου. Οι χρήστες χρησιμοποιούν τις εφαρμογές αυτές προκειμένου να επικοινωνήσουν με άλλους χρήστες σε πραγματικό χρόνο ανταλλάσσοντας ηλεκτρονικά μηνύματα κειμένου, συνομιλώντας με αυτούς με ήχο και βίντεο ή, εάν η άλλη πλευρά δεν είναι συνδεδεμένη στο Διαδίκτυο ή διαθέσιμη, για να αποστείλουν μηνύματα κειμένου, ήχου, βίντεο ή φωτογραφίες.



*Επικοινωνία στον
πραγματικό κόσμο.*

Σύγχρονη επικοινωνία

*Επικοινωνία στον
πραγματικό κόσμο.*

*Ασύγχρονη
επικοινωνία*



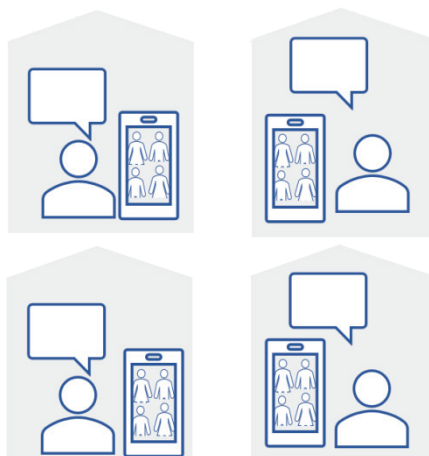
*Επικοινωνία στον
πραγματικό κόσμο.*

*Εφαρμογές
διαδικτυακής
συζήτησης και
ανταλλαγής
μηνυμάτων σε
κινητές συσκευές*

Οι γνωστές εφαρμογές κινητών συσκευών όπως η εφαρμογή Facebook Messenger, η Apple Messages και η υπηρεσία τηλεφωνίας μέσω διαδικτύου Skype εξακολουθούν να κυριαρχούν, ωστόσο, πολλά υποσχόμενες ανταγωνιστικές εφαρμογές, όπως οι WhatsApp, Viber, Google Hangouts, SnapChat και άλλες έχουν κάνει την εμφάνισή τους στο χώρο των εφαρμογών για κινητές συσκευές. Οι περισσότερες από αυτές τις εφαρμογές είναι διαθέσιμες και για προσωπικούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές.



Οι **βιντεοκλήσεις** (διαδικτυακή συνομιλία) αποτελούν μια εξίσου δημοφιλή υπηρεσία και πολλές εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων προσφέρουν πλέον τη δυνατότητα διαδικτυακής συνομιλίας μέσω βίντεο, χωρίς επιπλέον χρέωση, μέσω των δικτύων κινητής τηλεφωνίας ή των ασύρματων δικτύων (WiFi). Για τη χρήση αυτών των υπηρεσιών χρησιμοποιούνται κάμερες και μικρόφωνα που είναι ενσωματωμένα στις κινητές συσκευές ή εξωτερικά, συνδεδεμένα σε σταθερό υπολογιστή. Στον Πίνακα 1, ο οποίος παρατίθεται στο τέλος της ενότητας αυτής, παρουσιάζονται τα βασικά χαρακτηριστικά των πιο δημοφιλών σχετικών εφαρμογών. Οι περισσότερες από τις εφαρμογές (πλην του Snapchat) προσφέρουν, πέραν της ένας-προς-έναν βιντεοκλήσης, και τη δυνατότητα ομαδικής βιντεοκλήσης κατά την οποία περισσότεροι από δύο συμμετέχοντες –μέχρι 5 ή 6- μπορούν να συμμετέχουν ως ομάδα, συνομιλώντας μεταξύ τους. Για ομάδες με περισσότερα μέλη, μπορούν να χρησιμοποιηθούν εφαρμογές όπως η ooVoo ή η Skype Business ή άλλες εμπορικές υπηρεσίες διαδικτυακών βιντεοκλήσεων.



Υπόδειξη: Η συμμόρφωση με τα πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων (GDPR, HIPAA) είναι πολύ σημαντική κατά την επικοινωνία με πελάτη μέσω μιας διαδικτυακής πλατφόρμας. Προς τούτο, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο πλατφόρμες τρίτων οι οποίες συμμορφώνονται με τα πρότυπα αυτά. Στην Ενότητα 7 παρουσιάζονται περισσότερα στοιχεία για το θέμα.

Για περισσότερες πληροφορίες επί του θέματος προτείνεται η αναζήτηση στο Διαδίκτυο με τις ακόλουθες λέξεις-κλειδιά: “Mobile Messaging Applications”, “Video chat”, “Voice chat”, “Video conferencing software”.

Κόσμοι/Περιβάλλοντα Εικονικής Πραγματικότητας

Το Second Life είναι ένας διαδικτυακός εικονικός κόσμος παρόμοιος με τα διαδικτυακά παιχνίδια ρόλων. Οι χρήστες του Second Life, οι επονομαζόμενοι κάτοικοι, δημιουργούν εικονικές αναπαραστάσεις του εαυτού τους, τα λεγόμενα άβαταρ, μέσω των οποίων αλληλεπιδρούν με τόπους, αντικείμενα και άλλα άβαταρ. Το Second Life δίνει στα άβαταρ μια σειρά δυνατοτήτων, όπως να εξερευνούν τον κόσμο, να κάνουν κοινωνικές συναντήσεις



*Επικοινωνία στον πραγματικό κόσμο.
Γνωστές εφαρμογές κινητών συσκευών*

Επικοινωνία στον πραγματικό κόσμο.

Βιντεοκλήσεις

Ένας-προς-έναν και μεταξύ μελών μιας ομάδας

Υπόδειξη

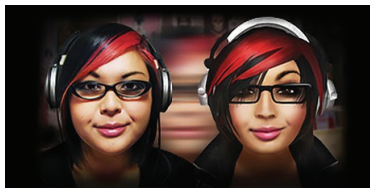
Για περισσότερες πληροφορίες

Η επικοινωνία σε κόσμους εικονικής πραγματικότητας.

Το παράδειγμα του Second Life

με άλλους κατοίκους, να συμμετέχουν σε ατομικές ή ομαδικές δραστηριότητες, να χτίζουν, να δημιουργούν, να κάνουν αγορές και να εμπορεύονται εικονικές ιδιοκτησίες και υπηρεσίες.

Τα άβαταρ μπορούν να λάβουν τη μορφή που θα επιλέξουν οι χρήστες του Second Life (ανθρώπου, ζώου, λαχανικού, ορυκτού ή συνδυασμού τους) ή ακόμη να προσομοιάζουν στη μορφή που έχει ο χρήστης στην πραγματικότητα. Τα άβαταρ μπορούν να ταξιδεύουν περπατώντας, τρέχοντας, μέσω οχημάτων, πετώντας ή μέσω τηλεμεταφοράς.



Το Second Life προσφέρει τη δυνατότητα τόσο σύγχρονης όσο και ασύγχρονης επικοινωνίας. Τα άβαταρ μπορούν να επικοινωνούν μεταξύ τους μέσω τοπικής «συνομιλίας» (local chat), ομαδικής «συνομιλίας» (group chat), γενικευμένης άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων –γνωστής ως IM (global instant messaging) και φωνής (δημόσιας, ιδιωτικής, ομαδικής). Η «συνομιλία» χρησιμοποιείται στην περίπτωση δημόσιας συζήτησης μεταξύ δύο ή περισσότερων άβαταρ σε ορισμένο τόπο και γίνεται αντιληπτή από οποιοδήποτε άβαταρ σε δεδομένη απόσταση. Η άμεση ανταλλαγή μηνυμάτων χρησιμοποιείται για την ιδιωτική συζήτηση, είτε μεταξύ δύο άβαταρ, είτε μεταξύ των μελών μίας ομάδας είτε μεταξύ αντικειμένων και άβαταρ. Αντίθετα από τη «διαδικτυακή συνομιλία» (chatting), η άμεση ανταλλαγή μηνυμάτων είναι ανεξάρτητη από την απόσταση μεταξύ των μερών που επικοινωνούν. Η δημιουργία λογαριασμού χρήστη στο Second Life και η χρήση του για απεριόριστο χρονικό διάστημα γίνονται χωρίς χρέωση.

Πηγή: Wikipedia

Η οπτικοακουστική επικοινωνία μέσω του Διαδικτύου απαιτεί τη μεταφόρτωση και εγκατάσταση του κατάλληλου λογισμικού στη συσκευή που πρόκειται να χρησιμοποιείται για αυτό το σκοπό (προσωπικός υπολογιστής ή κινητή συσκευή). Οι κινητές συσκευές, όπως οι ταμπλέτες, τα έξυπνα κινητά τηλέφωνα και οι φορητοί υπολογιστές, είναι ήδη εξοπλισμένες με κάμερα, μικρόφωνο και ηχεία. Σε περίπτωση που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί σταθερός υπολογιστής, απαιτείται μια εξωτερική διαδικτυακή κάμερα και ένα ζεύγος ακουστικών με μικρόφωνο καθώς η χρήση των ηχείων ή του μικροφώνου του υπολογιστή μπορεί να οδηγήσει σε προβλήματα όπως μικροφωνισμό και ηχώ.

Απαιτήσεις σε υλικό
και λογισμικό

Τι είναι η κρυπτογράφηση και γιατί είναι σημαντική

Η επικοινωνία μέσω του Διαδικτύου εκθέτει τους χρήστες σε απειλές που σχετίζονται με την ασφάλεια στο Διδίκτυο. Από τη στιγμή που ο χρήστης αποστέλλει δεδομένα μέσω του Διαδικτύου («πακέτα» οπτικοακουστικής κλήσης, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας του κτλ), δεν μπορεί να ελέγξει ποιος θα έχει πρόσβαση σε αυτά τα δεδομένα. Τα δεδομένα περνούν από μεγάλο πλήθος δικτυακών συσκευών (διακομιστές, δρομολογητές κ.τ.λ) στις οποίες χάκερ, πάροχοι της υπηρεσίας ή ακόμη και κρατικοί λειτουργοί μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση και να διαβάσουν τα δεδομένα αυτά. Συνεπώς, είναι υψίστης σημασίας για τους συμβούλους και τους θεραπευτές να λαμβάνουν μέτρα ώστε i) να προστατεύουν τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα που διακινούν και ii) να χρησιμοποιούν διαδικτυακά εργαλεία και υπηρεσίες που εγγυώνται την προστασία και την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πελατών τους κατά τη διαδικτυακή επικοινωνία τους με αυτούς.

Τι είναι η
κρυπτογράφηση

Η κρυπτογράφηση απ' άκρο σε άκρο (End to end encryption (e2ee)) είναι μια διαδικασία που αποσκοπεί στην παρεμπόδιση της ανάγνωσης των μεταδιδόμενων δεδομένων από οποιονδήποτε τρί-



το πέραν των δύο μερών που επικοινωνούν, διασφαλίζοντάς τα και παρέχοντας διαδικτυακή ασφάλεια. Κατά τη διαδικασία αυτή, τα δεδομένα κρυπτογραφούνται, δηλαδή, μετατρέπονται σε μυστική, κωδικοποιημένη μορφή με τη χρήση ενός κλειδιού (δημόσιο κλειδί). Το δημόσιο κλειδί παρέχεται στον αποστολέα από τον παραλήπτη των δεδομένων. Μόνον ο παραλήπτης μπορεί να αποκρυπτογραφήσει τα δεδομένα και να τα διαβάσει, χρησιμοποιώντας ένα άλλο κλειδί, που ονομάζεται ιδιωτικό κλειδί, και το οποίο δεν διαμοιράζεται σε κανέναν. Για τον παγκόσμιο ιστό, τα τεχνικά πρότυπα κρυπτογράφησης είναι το λεγόμενο Secure Socket Layer (SSL) και το Transport Layer Security (TLS). Ιστότοποι των οποίων ο σύνδεσμος αρχίζει με <https://> αντί του <http://>

(το «s» προέρχεται από τη λέξη secure (ασφαλής)) θεωρούνται αξιόπιστοι από πλευράς ασφάλειας.

Οι υπηρεσίες βιντεοκλήσεων, κλήσεων φωνής και άλλων μέσων επικοινωνίας επίσης παρέχουν ασφάλεια με τη χρήση της απ' άκρο σε άκρο κρυπτογράφησης σε πολλές από

<https://>

τις υπάρχουσες εφαρμογές και υπηρεσίες. Για να έχει ο χρήστης την ασφάλεια που προσφέρει η απ' άκρο σε άκρο κρυπτογράφηση αρκεί να χρησιμοποιεί τις εφαρμογές εκείνες στις οποίες εφαρμόζεται η συγκεκριμένη τεχνολογία. Γίνεται σαφές ότι οι χρήστες πρέπει να χρησιμοποιούν διαδικτυακές εφαρμογές και υπηρεσίες που κάνουν χρήση της τεχνολογίας e2ee. Για τον εντοπισμό των εφαρμογών και υπηρεσιών αυτών θα πρέπει να γίνεται προσεκτική μελέτη της σχετικής πληροφορίας που υπάρχει στους ιστότοπους τους, αλλά, και να αναζητείται στο Διαδίκτυο πληροφορία σχετικά με τα χαρακτηριστικά ασφάλειας συγκεκριμένων εφαρμογών/υπηρεσιών. Μάλιστα, αυτά τα δύο θα πρέπει να γίνονται σε τακτική βάση, καθώς τα χαρακτηριστικά και οι επιλογές ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων των διαφόρων εφαρμογών και υπηρεσιών ενδέχεται να αλλάζουν από καιρού εις καιρόν.

Συμπερασματικά, σύμβουλοι και θεραπευτές που παρέχουν διαδικτυακά τις υπηρεσίες τους οφείλουν να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί σε θέματα ασφάλειας όταν χρησιμοποιούν υπηρεσίες όπως Facebook, What'sApp κτλ. Τα μέσα αυτά μπορεί να είναι χρήσιμα στο σκέλος της πληροφόρησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αλλά, όταν πρόκειται να συζητηθούν προσωπικά και ευαίσθητα θέματα είναι παντελώς ακατάλληλα. Ακόμη κι αν οι ψηφιακοί γηγενείς κάνουν απερίσκεπτη χρήση μη ασφαλών διαδικτυακών εφαρμογών και υπηρεσιών προκειμένου να ζητήσουν βοήθεια και να πουν τα προβλήματά τους, σύμβουλοι και θεραπευτές έχουν την υποχρέωση να τους κατευθύνουν σε ασφαλή περιβάλλοντα επικοινωνίας. Αυτό ισχύει ακόμη και στην περίπτωση που ο πελάτης δηλώνει ότι αποδέχεται τη χρήση μέσων επικοινωνίας που δεν παρέχουν διαδικτυακή ασφάλεια.

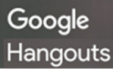
Η τεχνολογία προσφέρει στους συμβούλους/ θεραπευτές συστήματα επικοινωνίας που μπορούν να υλοποιήσουν οποιαδήποτε μορφή επικοινωνίας ΚΑΙ να είναι ασφαλείς. Σε πολλές περιπτώσεις, οι επαγγελματικές ενώσεις αναπτύσσουν δικά τους τέτοια συστήματα (πρόκειται για ακριβή οικονομικώς λύση), όμως, υπάρχουν και εμπορικά λογισμικά και πλατφόρμες που προσφέρουν ασφαλή επικοινωνία.

Κρυπτογράφηση απ' άκρο σε άκρο

*Συμπέρασμα:
απαιτείται προσοχή
κατά τη χρήση των
διαδικτυακών μέσων
επικοινωνίας*

Για περισσότερες πληροφορίες επί του θέματος προτείνεται η αναζήτηση στο Διαδίκτυο με τις ακόλουθες λέξεις-κλειδιά: “End to end encryption” («κρυπτογράφηση απ’ άκρο σε άκρο») σε συνδυασμό με τον όρο “Messaging Applications” («Υπηρεσίες μηνυμάτων»), “Video chat”, “Voice chat”, και το όνομα της υπηρεσίας ή εφαρμογής που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί, π.χ “SKYPE encryption”.

Για περισσότερες πληροφορίες

						
Εφαρμογή	Facebook Messenger	Google Hangouts	Whatsapp	Viber	Skype	Snapchat
Υποστήριξη						
Σύγχρονη επικοινωνία						
Ανταλλαγή μηνυμάτων κειμένου, κλήσεις φωνής και βίντεο (chatting)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Μέγιστο πλήθος συμμετεχόντων σε βιντεοκλήση	6	10	Ασαφές	5	10	2
Ασύγχρονη επικοινωνία						
Μηνύματα κειμένου, φωνής, βίντεο, φωτογραφιών	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Σταθερός υπολογιστής (Desktop)						
Windows	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MAC	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Κινητές συσκευές						
Android	✓	✓	✓	✓	✓	✓
iOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Windows	✓		✓	✓	✓	

Πίνακας 1 Βασικά χαρακτηριστικά δημοφιλών εφαρμογών για κινητές συσκευές



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

Συγγραφέας: Evelyn Schlenk
(Innovation in Learning Institute, FAU, Germany)

Στην κλασική προσέγγιση, η ψυχολογική συμβουλευτική και/ή ψυχοθεραπεία επιτελούνται μέσω της επικοινωνίας πρόσωπο-με-πρόσωπο: το άτομο που αναζητά συμβουλευτικές υπηρεσίες ή βοήθεια μεταβαίνει στο χώρο του συμβούλου ή του θεραπευτή, σε χρόνο που έχει προσυμφωνηθεί, και εκεί συζητά τα θέματα που το απασχολούν.

Αυτός ο τύπος επικοινωνίας απαιτεί από τον πελάτη να προσαρμοστεί στα χωρικά και χρονικά πλαίσια του συμβούλου ή του θεραπευτή. Εάν ο πελάτης δεν έχει τη δυνατότητα μετάβασης στο συγκεκριμένο χώρο και/ή δεν μπορεί να διαθέσει τον απαιτούμενο χρόνο, τότε δεν θα έχει πρόσβαση σε επαγγελματικές υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας.

Οι συμβατικοί χωροχρονικοί περιορισμοί μπορούν να αρθούν με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη Συμβουλευτική και στην Ψυχοθεραπεία. Μέσω της χρήσης υπολογιστών ή φορητών συσκευών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να θέσει ερωτήματα και να λάβει απαντήσεις όπου κι αν βρίσκεται, ακόμη και εκτός του ωραρίου εργασίας του συμβούλου/θεραπευτή.

Οι υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας που λειτουργούν συνεχώς στο Διαδίκτυο, και επομένως είναι μονίμως και ανά πάσα στιγμή διαθέσιμες, αίρουν τα πρώτα εμπόδια που υφίστανται στη διαδικασία πρόσβασης σε αυτές. Οι νέες ομάδες χρηστών τους αντιμετωπίζονται ως

- άτομα με επαγγελματικές υποχρεώσεις πλήρους απασχόλησης, οι οποίες θέτουν χρονικούς περιορισμούς στη διαθεσιμότητά τους κατά τις συνήθεις ώρες λειτουργίας των γραφείων των συμβούλων/θεραπευτών
- άτομα που ζουν σε αραιοκατοικημένες περιοχές και/ή σε περιοχές με μειωμένο πλήθος Κέντρων Βοήθειας και γραφείων επαγγελματιών συμβούλων και θεραπευτών
- άτομα με περιορισμένες δυνατότητες μετακίνησης λόγω σωματικών αναπηριών, ή
- άτομα που βρίσκονται στο εξωτερικό και προτιμούν να λάβουν συμβουλευτικές και θεραπευτικές υπηρεσίες στη μητρική τους γλώσσα.

Η πρόσωπο-με-πρόσωπο Συμβουλευτική και Ψυχοθεραπεία απαιτεί από τον πελάτη χωρική και χρονική ευελιξία

Άρση των χωροχρονικών περιορισμών μέσω των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών

Δημιουργία νέων ομάδων στόχων

Γενικά, οι πελάτες που εμπίπτουν σε αυτές τις κατηγορίες εκλαμβάνουν την ad-hoc χωροχρονική ανεξαρτησία στην προσβασιμότητα των υπηρεσιών συμβουλευτικής και/ή ψυχοθεραπείας που προσφέρονται διαδικτυακά ως σημαντική ανακούφιση και την αξιολογούν ως επωφελή.

Επιπρόσθετα, η «γενιά του Internet» συνηθίζει να συμβουλευέται καθημερινά τον Παγκόσμιο Ιστό, τον οποίο θεωρεί πολύτιμη πηγή πληροφορίας για ερωτήσεις κάθε είδους. Αρκούν μερικές μόνο αναζητήσεις και λίγα «κλικ», για να έχει κάποιος πρόσβαση σε ιστότοπους με τη θεματολογία που τον ενδιαφέρει ή για να έλθει σε επαφή με άτομα κοινοτήτων που έχουν παρόμοια ενδιαφέροντα. Επεξηγήσεις ή αντιλήψεις που εντοπίζονται σε ιστότοπους χρησιμοποιούνται με σκοπό την πληροφόρηση, τον προσανατολισμό, τη λήψη αποφάσεων ή ακόμη και ως οδηγίες. Είναι προφανές ότι οι ψηφιακοί γηγενείς χρησιμοποιούν αυτές τις ευκαιρίες που παρέχει ο Παγκόσμιος Ιστός όχι μόνο για γενικά θέματα, όπως η μουσική, οι συνταγές και οι κατασκευές της κατηγορίας DIY (Do it yourself-Φτιάξτο μόνος σου), αλλά, και για συναισθηματικά, οικογενειακά, σχολικά ή επαγγελματικά θέματα που τους απασχολούν και τους προβληματίζουν. Απλώς το «κοιτάζουν στο Ίντερνετ» (το «γκουγκλάρουν») για να βρουν πληροφορίες και συμβουλές.

Και ενώ οι εν δυνάμει συμβουλευόμενοι επιδεικνύουν μεγάλη προθυμία να χρησιμοποιήσουν εύκολα προσβάσιμες διαδικτυακές προσφορές για υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας, σύμβουλοι και θεραπευτές αντιμετωπίζουν με σκεπτικισμό την επέκταση των υπηρεσιών τους σε μέσα και τρόπους επικοινωνίας που επιτελούνται με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή. Κατ' αυτούς, έχει μεγάλη αξία η αμεσότητα και ο πλούτος της πληροφορίας που λαμβάνουν μέσω ποικίλων αισθητηρίων οδών κατά την πρόσωπο-με-πρόσωπο επικοινωνία. Πιο συγκεκριμένα, παράλληλα με τον προφορικό λόγο του πελάτη, συγκεντρώνουν τις εντυπώσεις που αυτός κοινωνεί έραν του εκφερόμενου λόγου, αντιλαμβανόμενοι επακριβώς τον τόνο της φωνής, τις εκφράσεις του προσώπου, τους μορφασμούς, την αναπνοή, τη στάση του σώματος, την ενδυμασία, τα κοσμήματα και, πιθανώς, οσμές. Ως αποτέλεσμα, συμφωνίες ή ανακολουθίες μεταξύ του εκφερόμενου λόγου, της μη λεκτικής γλώσσας και της φυσικής παρουσίας μπορούν να γίνουν αμέσως αντιληπτά και να τεθούν προς συζήτηση. Επιπρόσθετα, η άμεση παρατήρηση του πελάτη κατά τη διάρκεια της συνεδρίας, επιτρέπει στους συμβούλους και στους θεραπευτές να ανταποκριθούν επαρκώς και με την απαιτούμενη ευαισθησία σε οποιαδήποτε οξεία κρίση μπορεί να συμβεί, ακριβώς τη στιγμή που συμβαίνει. Συνεπώς, η άμεση και πολυπαραγοντική προσέγγιση του πελάτη συνιστά ένα ισχυρό σημείο της πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντησης.

Τα προαναφερθέντα σημεία, ωστόσο, δεν φαίνεται να βρίσκουν εφαρμογή σε όλους τους πελάτες: πολλοί εν δυνάμει πελάτες μπορεί να βιώσουν ως εκφοβιστικό το γεγονός της άμεσης και σε πρώτη ανάγνωση χωρίς μεταμφιέσεις έκθεσής τους στην εκπαιδευμένη ματιά του συμβούλου/θεραπευτή. Το γεγονός αυτό μπορεί να λειτουργήσει ως σοβαρός αποτρεπτικός παράγοντας στην αναζήτηση επαγγελματικής βοήθειας.

Σε περιπτώσεις όπως αυτή, η παρεμβολή του μέσου, που συμβαίνει στην επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή, μπορεί να βοηθήσει στη δημιουργία μεγαλύτερης απόστασης μεταξύ πελάτη και συμβούλου/θεραπευτή, δρώντας ενισχυτικά στη συμβουλευτική/θεραπευτική διαδικασία.

Αναλόγως με το μέσο επικοινωνίας που έχει επιλεγεί, οι πελάτες έχουν διάφορους βαθμούς ελευθερίας, ενώ, η μεγαλύτερη εμπλοκή τους στη συμβουλευτική/θεραπευτική διαδικασία μπορεί να οδηγήσει σε ελάττωση του ουδού άγχους.

Οι ψηφιακοί γηγενείς χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο και για ερωτήματα και θέματα ψυχολογικής/ψυχοθεραπευτικής φύσης

Στην πρόσωπο-με-πρόσωπο Συμβουλευτική και Ψυχοθεραπεία αποκομίζεται μεγάλος πλούτος λεκτικής και μη λεκτικής πληροφορίας για τον πελάτη

Οι αναστολές του πελάτη μπροστά στην άμεση, απ' ευθείας συνάντηση με το σύμβουλο/θεραπευτή

Η αποστασιοποίηση κατά την επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή οδηγεί σε ελάττωση του ουδού άγχους

Ένα από τα οφέλη που εκτιμάται ιδιαιτέρως από τους πελάτες είναι ότι έχουν τη δυνατότητα να καθορίσουν οι ίδιοι το βαθμό ανωνυμίας τους κατά τη διαδικτυακή επικοινωνία. Αναλόγως με τη συμβουλευτική/θεραπευτική διαδικασία είναι δυνατόν να παραμείνει κάποιος εντελώς ανώνυμος ή να υιοθετήσει ένα ψευδώνυμο.

*Ανωνυμία/
Ψευδωνυμία*

Επιπρόσθετα, κατά τη διαδικτυακή επικοινωνία οι πελάτες βιώνουν μεγαλύτερη αυτονομία στη ρύθμιση της συμβουλευτικής διαδικασίας από ότι σε μια πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντηση. Ειδικά δε στην περίπτωση της ασύγχρονης Συμβουλευτικής (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικών forum) υπάρχει υψηλός βαθμός ελευθερίας στην επιλογή του κατάλληλου χρόνου επικοινωνίας. Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να αποφασίσει για το χρόνο που θα αφιερώσει για να διατυπώσει ένα θέμα, για να το αποστείλει και για να διαβάσει την απάντηση. Μπορεί επίσης να ξαναδουλέψει τα κείμενα, να ρυθμίσει τα διαστήματα της συμβουλευτικής παρέμβασης αναλόγως με τη δική του συχνότητα απόκρισης, και, εάν χρειαστεί, να κάνει την επικοινωνία πιο συχνή.

Χρόνος επικοινωνίας

Επιπλέον, η επικοινωνία μέσω συγκεκριμένων και προεπιλεγμένων καναλιών βοηθά τον πελάτη να έχει μια πιο χαλαρή στάση. Μάλιστα, σε περιπτώσεις θεμάτων για τα οποία ο πελάτης βιώνει φόβο ή/και ντροπή, η επιλογή μιας μορφής διαδικτυακής επικοινωνίας που βασίζεται σε ανταλλαγή κειμένων (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή διαδικτυακή συνομιλία μέσω ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου) διευκολύνει την κατάσταση, αναδεικνύοντας στο προσκήνιο το ίδιο το πρόβλημα και όχι το άτομο ως πλήρη φυσική παρουσία.

*Καθορισμός των
διαύλων επικοινωνίας*

Η διεύρυνση του πλαισίου στο οποίο μπορεί να κινηθεί ο πελάτης μέσω των νέων βαθμών ελευθερίας που αυτός αποκτά, όπως η ανωνυμία, η ευθύνη για τη συχνότητα και τη διάρκεια της επικοινωνίας και ο καθορισμός των διαύλων επικοινωνίας, οδηγεί τους συμβούλους και τους θεραπευτές να διερωτώνται κατά πόσον αυτές οι χαλαρές συνθήκες μπορούν να οδηγήσουν στην ανάπτυξη μιας στενής, ειλικρινούς, δεσμευτικής και συνεκτικής συμβουλευτικής και θεραπευτικής σχέσης.

*Πόσο στενή,
ειλικρινής, συνεκτική
και δεσμευτική είναι
η διαμεσολαβούμενη
από υπολογιστή
σχέση μεταξύ πελάτη
και συμβούλου/
θεραπευτή;*

Κατά την επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή παρατηρείται το εξής παράδοξο φαινόμενο: η μεγάλη απόσταση που χωρίζει τον σύμβουλο/θεραπευτή από τον πελάτη, η οποία ενίοτε συνδυάζεται με επικοινωνία με τη χρήση ασύγχρονων μέσων (επί παραδείγματι στην περίπτωση συμβουλευτικής μέσω υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ηλεκτρονικών forum), δεν ισοδυναμεί με διακοπή του αισθήματος αμοιβαίας εγγύτητας.

*Το παράδοξο της
εξ' αποστάσεως
εγγύτητας:*

Σύμφωνα με τον Döring (2003, σελ. 367), η επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή δημιουργεί μια «διαλεκτική της φυσικής απουσίας και της αισθητής παρουσίας, της φυσικής απομάκρυνσης και της ψυχικής εγγύτητας» (ΣΤΜ: η μετάφραση από το γερμανικό κείμενο στην αγγλική γλώσσα έγινε από τη συγγραφέα αυτού του κεφαλαίου). Με άλλα λόγια, η απόσταση που υφίσταται στην επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση υπολογιστή εξασθενεί μεν το αίσθημα εγγύτητας της πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντησης, ωστόσο διευκολύνει τον πελάτη να επιτρέψει στον μη φυσικώς παρόντα και πολλές φορές άγνωστο σύμβουλο/θεραπευτή να προσεγγίσει τα προσωπικά του βιώματα.

*Η επικοινωνία με
τη διαμεσολάβηση
υπολογιστή επιτρέπει
την ψυχική εγγύτητα*

Η εμπειρία από την πράξη επιβεβαιώνει ότι, παρά τις συχνά αντίθετες αρχικές προσδοκίες των συμβούλων/θεραπευτών, οι διαδικτυακές συναντήσεις μπορούν να έχουν μεγάλη συναισθηματική ένταση. Σύμφωνα δε με τους πελάτες, θεωρούν ευκολότερο – ειδικά στην περίπτωση συμβουλευτικής μέσω ανταλλα-

γής ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου- να εξηγήσουν προβλήματα για τα οποία θα αδυνατούσαν ακόμη και να αναφέρουν σε μια τηλεφωνική συνομιλία.

Τα ευρήματα αυτά υποστηρίζονται επίσης από μια ερευνητική επισκόπηση του επικοινωνιολόγου Jeffrey Hancock (2004), ο οποίος εξέτασε τη σχέση ανάμεσα στο μέσο που χρησιμοποιείται στην επικοινωνία και την ειλικρίνεια. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, οι λιγότερες αναλήθειες λέγονται στην επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (μόλις 14% περίπου), συνεπώς το συγκεκριμένο μέσο προηγείται σαφώς έναντι της πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντησης (αναλήθειες σε ποσοστό 27% περίπου) και της τηλεφωνικής επικοινωνίας (αναλήθειες σε ποσοστό 37% περίπου).

Ειδικώς στην περίπτωση της Συμβουλευτικής ή/και Ψυχοθεραπείας που επιτελείται μέσω ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου, μπορεί να γίνει η υπόθεση ότι οι πελάτες, όντες σε καθεστώς ανωνυμίας και σε απόσταση, έχοντας τον έλεγχο της επικοινωνίας, έχοντας προκαθορίσει τα κανάλια επικοινωνίας και αποφασίζοντας σε μεγάλο βαθμό οι ίδιοι για το επίπεδο ανοιχτότητάς τους, αισθάνονται σε μεγάλο βαθμό ασφαλείς, γεγονός που τους επιτρέπει να αναφέρουν ανοιχτά και να δουλέψουν θέματα που τους προκαλούν άγχος ή ντροπή σχετικά νωρίς στη συμβουλευτική/θεραπευτική διαδικασία.

Οι μορφές Συμβουλευτικής/Ψυχοθεραπείας που βασίζονται στην ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου έχουν και περεταίρω συνέπειες: η αποτύπωση από τον πελάτη, σε γραπτό λόγο, προς έναν απομακρυσμένο και πιθανώς άγνωστο σύμβουλο/θεραπευτή, των εμπειριών του εσωτερικού του κόσμου απαιτεί συγκέντρωση, σκέψη και αναστοχασμό. Συνεπώς, αυτός που γράφει, δεν γράφει απλώς, αλλά, συνεχώς σκέφτεται τα γραφόμενα, αναζητώντας τις κατάλληλες λέξεις, έννοιες και προτάσεις που περιγράφουν το πρόβλημα το οποίο βιώνει, ενώ ταυτόχρονα λαμβάνει υπ' όψιν ποιες πληροφορίες χρειάζεται ο θεραπευτής/σύμβουλος προκειμένου να κατανοήσει την κατάσταση και την ψυχική του διάθεση. Πολλές φορές, ο πελάτης ξαναδουλεύει τα κείμενά του επιλέγοντας πιο κατάλληλες λέξεις, διαγράφοντας ολόκληρες προτάσεις, αποσαφηνίζοντας τα σημαντικά σημεία ή και ξαναγράφοντας ολόκληρες ενότητες του κειμένου του.

Είναι πολύ σημαντικό για τον πελάτη να βρίσκονται σε ακολουθία τα κείμενα του γραπτού λόγου του με τις σκέψεις και τα συναισθήματα του εσωτερικού του κόσμου καθώς ο γραπτός λόγος, από τη στιγμή που θα αποσταλεί στον σύμβουλο/θεραπευτή δεν μπορεί να ανακληθεί. Παραμένει, μπορεί να αναγνωστεί πολλές φορές και, συνεπώς, έχει χαρακτήρα πιο δεσμευτικό από τον προφορικό λόγο.

Μια πολύτιμη συνέπεια της διαδικασίας συγγραφής είναι ότι ο πελάτης, μέσω της έντονης σκέψης, συχνά καταλήγει σε νέες, πιο εξελιγμένες ιδέες και απόψεις, επεξεργαζόμενος ο ίδιος τα θέματα που τον απασχολούν. Αυτή η αποσαφήνιση συχνά οδηγεί σε μια πρώτη συναισθηματική ανακούφιση, ακόμη και πριν την επικοινωνία με τον σύμβουλο/θεραπευτή.

Από τη στιγμή που η διαδικτυακή Συμβουλευτική και Θεραπεία επιτελείται μέσω γραπτού λόγου, επί παραδείγματι μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, διαδικτυακής συνομιλίας ή ηλεκτρονικών forum, το σύνολο της συμβουλευτικής και θεραπευτικής διαδικασίας μπορεί να καταγραφεί. Ο σύμβουλος/θεραπευτής έχει τη δυνατότητα να διαβάσει τα κείμενα του πελάτη πολλές φορές και από διαφορετικές οπτικές γωνίες, αλλά, και ο πελάτης μπορεί να μελετήσει πολλές φορές τις γραπτές απαντήσεις του συμβούλου/θεραπευτή.

*Εξάρτηση της
ειλικρίνειας από το
μέσο επικοινωνίας*

*Η ανοιχτότητα,
ειδικά σε μορφές
συμβουλευτικής/
θεραπείας
βασισμένες σε
γραπτό λόγο*

*Αναστοχασμός στο
γραπτό λόγο*

*Τα θέματα που
διατυπώνονται σε
γραπτό λόγο έχουν
πιο δεσμευτικό
χαρακτήρα από
αυτά που απλώς
συζητούνται*

*Αποσαφήνιση και
συναισθηματική
ανακούφιση μέσω
του αναστοχασμού*

*Μόνιμη καταγραφή
της συμβουλευτικής
διαδικασίας*

Πολύ συχνά, η επανανάγνωση ενός κειμένου αναδεικνύει θέματα διαφορετικά από αυτά της πρώτης ανάγνωσης. Η επανανάγνωση συντελεί στη βαθμιαία κατανόηση μιας πολύπλοκης απάντησης στην ολότητά της. Με αυτό τον τρόπο, ένα κείμενο μπορεί να αποτελεί πλούσια πηγή έμπνευσης ακόμη και μετά από ημέρες ή εβδομάδες. Παρομοίως, η ανασκόπηση του συνόλου της συμβουλευτικής διαδικασίας μπορεί να οδηγήσει σε ουσιαστική γνώση σχετικά με τα εξελικτικά βήματα που έχουν γίνει μέχρι εκείνη τη στιγμή.

Παρότι σε όσα προαναφέρθηκαν δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στα πλεονεκτήματα των διαδικτυακών μορφών επικοινωνίας στη Συμβουλευτική και την Ψυχοθεραπεία έναντι της πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντησης, δεν θα πρέπει να τεθεί η συνθήκη «ή-ή» για τις δύο αυτές διαδικασίες. Τόσο η πρόσωπο-με-πρόσωπο επικοινωνία όσο και οι διαδικτυακές μορφές επικοινωνίας έχουν τις δικές τους ιδιαιτερότητες, οι οποίες μπορεί να είναι επωφελείς αλλά και να εγείρουν προκλήσεις τόσο για τους πελάτες όσο και για τους συμβούλους/θεραπευτές. Η προηγούμενη ερμηνεία αποσκοπούσε στην αύξηση των επιπέδων επίγνωσης σχετικά με τις συμβουλευτικές και θεραπευτικές διαδικασίες που προσφέρονται μέσω του Διαδικτύου: παρότι συχνά εξακολουθούν να αντιμετωπίζονται με σκεπτικισμό μπορούν να αποδειχθούν αποτελεσματικές και με θεραπευτικό αποτέλεσμα για τον πελάτη. Ως ιδανική θεωρείται η προσέγγιση κατά την οποία ο σύμβουλος/θεραπευτής προσφέρει στον πελάτη μια ποικιλία εύκολα προσβάσιμων μορφών Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας, και, έχοντας ο ίδιος επίγνωση των ιδιαιτεροτήτων κάθε μέσου επικοινωνίας, δουλεύει με ευέλικτο τρόπο, μαζί με τον πελάτη, ώστε να αναπτυχθούν βιώσιμες οδοί προς την προσωπική ανάπτυξη του πελάτη.

*Ανάπτυξη
νέων επιπέδων
κατανόησης*

*Υβριδική
Συμβουλευτική και
Ψυχοθεραπεία*

Επισκόπηση της βιβλιογραφίας:

- Döring, N. (2003). Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage). Hogrefe: Göttingen
- Döring, N. (2013): Modelle der Computervermittelten Kommunikation. In Kuhlen, R., Semar, W. & Strauch, D. (Eds.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. 6. Ausgabe. Walter de Gruyter: Berlin
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014): Einführung Onlineberatung und –therapie. Ernst Reinhardt Verlag: München
- Engelhardt, E.M. & Storch, S. D. (2013): Was ist Onlineberatung? – Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. Published in: e-beratungsjournal.net, 9. Jahrgang, Heft 2, Artikel 5, Oktober 2013
- Engelhardt, E.M. & Reindl, R. (2016): Blended Counselling – Beratungsform der Zukunft? Published in: E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung. Ausgabe 02/2016
- Hancock, J. (2004): Deception and Design: The impact of communication technology on lying behavior. Conference Paper. Conference: Proceedings of the 2004 Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI 2004, Vienna, Austria, April 24 - 29, 2004. https://www.researchgate.net/publication/221515900_Deception_and_design_The_impact_of_communication_technology_on_lying_behavior [30.05.2017]
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz - Theorie und Praxis der Beratung per E-mail. Klett-Cotta: Stuttgart
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (Eds.) (2009): Handbuch Online-Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht: Göttingen
- Petzold, M. (2006): Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. Published in: e-beratungsjournal.net, 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 6, September 2006
- Thiery, H. (2014): Telematisierung des Alltags und der Beratung. Philosophische und mediensoziologische Skizzen zu den Möglichkeitsbedingungen digital vermittelter Beratung und Therapie. Published in: e-beratungsjournal.net, 10. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2, Oktober 2014
- Wenzel, J. (2015): Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt – Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung von Medien. Published in: e-beratungsjournal.net, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2015

4: Νομικά ζητήματα

Συγγραφείς:

Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner
(media k GmbH)

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) εφαρμοζόμενες σε συστήματα υγείας και υγειονομικής περίθαλψης μπορούν να αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους, να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής και να αξιοποιήσουν την καινοτομία στις αγορές υγείας. Σύμφωνα με τον ορισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Η η-Υγεία (eHealth) είναι η χρήση ΤΠΕ σε προϊόντα, υπηρεσίες και διαδικασίες υγείας σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές στα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης και νέες δεξιότητες, προκειμένου να βελτιωθεί η υγεία των πολιτών, η αποτελεσματικότητα και η παραγωγικότητα κατά την παροχή υγειονομικής περίθαλψης, καθώς και η οικονομική και κοινωνική αξία της υγείας. Η η-Υγεία καλύπτει την αλληλεπίδραση μεταξύ ασθενών και παρόχων υγειονομικών υπηρεσιών, τη διαβίβαση δεδομένων μεταξύ ιδρυμάτων και την επικοινωνία μεταξύ ασθενών ή/και επαγγελματιών στον τομέα της υγείας».¹

Το ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης 2020 για την η-Υγεία στοχεύει στην αντιμετώπιση και την άρση των υφιστάμενων εμποδίων ώστε να απελευθερωθεί το πλήρες δυναμικό και να αποκομιστούν όλα τα οφέλη από ένα καθ' όλα ώριμο και διαλειτουργικό σύστημα η-Υγείας στην Ευρώπη. Αποσαφηνίζει το πεδίο της πολιτικής, και σκιαγραφεί το όραμα για την η-υγεία στην Ευρώπη, σύμφωνα με τους στόχους της στρατηγικής Ευρώπη 2020 και του Ψηφιακού Θεματολογίου για την Ευρώπη. Παρουσιάζει και κωδικοποιεί δράσεις για τις ευκαιρίες που μπορεί να προσφέρει η η-Υγεία, περιγράφει το ρόλο της ΕΕ και ενθαρρύνει τα κράτη μέλη και τους ενδιαφερόμενους φορείς να συνεργαστούν.²

Το ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης 2020 για την η-Υγεία

Το ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης 2020 για την η-Υγεία προσδιορίζει τα εμπόδια που δυσχεραίνουν τη ευρύτερη αφομοίωση της η-Υγείας:

- άγνοια ή δυσπιστία απέναντι σε λύσεις η-Υγείας μεταξύ των ασθενών, των πολιτών και των επαγγελματιών του τομέα της υγείας,
- έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ λύσεων η-Υγείας,
- ελλιπής ευρύτερη τεκμηρίωση της σχέσης κόστους-αποτελεσματικότητας των εργαλείων και υπηρεσιών η-Υγείας,
- απουσία σαφούς νομικού πλαισίου για τη λειτουργία των εφαρμογών υγείας και ευζωίας για κινητές συσκευές και έλλειψη διαφάνειας αναφορικά με τη χρήση των δεδομένων που συλλέγουν οι εν λόγω εφαρμογές,

*Η τρέχουσα
κατάσταση στην
Ευρώπη*

*Το Σχέδιο Δράσης
2020 για την η-υγεία*

*Εμπόδια στην
εφαρμογή της
η-Υγείας*

- ανεπαρκή ή αποσπασματικά νομικά πλαίσια, συμπεριλαμβανόμενης της έλλειψης καθεστώτων επιστροφής των εξόδων για υπηρεσίες η-Υγείας
- υψηλό κόστος εκκίνησης για τη δημιουργία συστημάτων η-Υγείας
- διαφορές σε επίπεδο περιφέρειας όσον αφορά την πρόσβαση σε υπηρεσίες ΤΠΕ και περιορισμένη πρόσβαση σε μειονεκτούσες περιοχές.

Η αντιμετώπιση των υφιστάμενων νομικών εμποδίων κατέχει κεντρική θέση στο ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης 2020 για την η-Υγεία καθώς η άρση τους είναι ζωτικής σημασίας για την εφαρμογή της η-Υγείας στην Ευρώπη. Η Οδηγία για την εφαρμογή των δικαιωμάτων των ασθενών στη διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη θα συμβάλει στην επίτευξη του στόχου αυτού, δεδομένου ότι αποσαφηνίζει τα δικαιώματα των ασθενών να λαμβάνουν διασυνοριακή υγειονομική περίθαλψη, συμπεριλαμβανομένης και της περίθαλψης εξ αποστάσεως, μέσω τηλεϊατρικής.

Η διαδικτυακή αγορά υγείας έχει διευρυνθεί παράλληλα με την ανάπτυξη εφαρμογών λογισμικού για κινητές συσκευές («apps»). Οι εφαρμογές αυτές προσφέρουν πληροφόρηση, διαγνωστικά εργαλεία, δυνατότητα ποσοτικοποίησης μεγεθών από τον ίδιο το χρήστη καθώς και νέους τρόπους περίθαλψης, καθιστώντας πιο δυσδιάκριτα τα όρια μεταξύ της παραδοσιακής παροχής κλινικής περίθαλψης από γιατρούς και την αυτοδιαχείριση της περίθαλψης.

Ως συνέπεια αυτού του γεγονότος, μεγάλο πλήθος επαγγελματιών, όπως διαχειριστές δικτύων, πάροχοι εξοπλισμού, προγραμματιστές και επαγγελματίες του χώρου της υγείας και της περίθαλψης, ζητούν να προσδιοριστεί με σαφήνεια ο ρόλος τους στην αλυσίδα αξίας της λεγόμενης κινητής (mobile) υγείας. Από την άλλη πλευρά, ο ρυθμός ανάπτυξης των αντίστοιχων αγορών στα κράτη μέλη της ΕΕ δεν είναι ενιαίος, για λόγους όπως η εθνική νομοθεσία για την ασφάλεια των δεδομένων και το επαγγελματικό απόρρητο καθώς και λόγω νομικής φύσεως διαφορών μεταξύ της παροχής πληροφοριών, της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας³. Η κατάσταση που επικρατεί σε επτά διαφορετικά κράτη μέλη ΕΕ περιγράφεται στα επόμενα και αντικατοπτρίζει τις διαφορές που υφίστανται σε εθνικό επίπεδο.

Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR)

Ο «Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών» (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων) πρόκειται να τεθεί σε εφαρμογή στα κράτη-μέλη της ΕΕ στις 25 Μαΐου 2018. Ο Κανονισμός ενισχύει θεμελιώδη δικαιώματα των φυσικών προσώπων στην ψηφιακή εποχή και, παράλληλα διευκολύνει την επιχειρηματική δραστηριότητα, απλοποιώντας τους κανόνες λειτουργίας της ψηφιακής αγοράς. Η εφαρμογή του Κανονισμού αναμένεται να θέσει τέλος στον υφιστάμενο κατακερματισμό και στο υψηλό διχειριστικό κόστος.

Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων επηρεάζει όχι μόνο τα φυσικά πρόσωπα, αλλά, και τις επιχειρήσεις (συμπεριλαμβανομένων των ιατρείων και των γραφείων συμβούλων και θεραπευτών) και τη δημόσια διοίκηση. Παραβάσεις των διατάξεων του Κανονισμού επισύρουν οικονομικές κυρώσεις υπό μορφή προστίμου έως 20 000 000 ευρώ ή, σε περίπτωση επιχείρησης, έως

Νομικά εμπόδια

Η ανάπτυξη της διαδικτυακής αγοράς υγείας

Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR)

Ο νέος ευρωπαϊκός Κανονισμός έχει εφαρμογή και σε επιχειρήσεις

το 4% του συνολικού ετήσιου κύκλου εργασιών του προηγούμενου οικονομικού έτους. Συνολικά, ο νέος ευρωπαϊκός Κανονισμός σηματοδοτεί σημαντικές αναθεωρήσεις του ζητήματος της προστασίας δεδομένων τόσο σε νομικό όσο και σε τεχνικό επίπεδο.

Το σημαντικότερο καινοτόμο στοιχείο στο νέο ευρωπαϊκό Κανονισμό είναι η ενίσχυση των δικαιωμάτων των φυσικών προσώπων. Σύμφωνα με το (γερμανικό) ιατρικό περιοδικό Deutsche Ärztezeitung, τέσσερα είναι τα βασικά σημεία τα οποία οι επαγγελματίες ιατροί οφείλουν να λαμβάνουν υπ' όψιν κατά το σχεδιασμό των διαδικασιών που ακολουθούν (τα σημεία αυτά εφαρμόζονται εξίσου και για συμβούλους/θεραπευτές, και για τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω διαδικτύου):

Τα τέσσερα βασικά σημεία

- **«Η συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων»:** η «επεξεργασία» δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προϋποθέτει τη λήψη συγκατάθεσης από το υποκείμενο των δεδομένων. Εξυπακούεται πώς αυτό εφαρμόζεται και στην περίπτωση ασθενών/πελατών. Η συγκατάθεση μπορεί να ληφθεί ως τμήμα της λήψης ιστορικού. Σε περίπτωση που η συγκατάθεση ζητείται για περισσότερους του ενός σκοπούς επεξεργασίας, θα πρέπει να υπάρχει σαφής και ρητή αναφορά τους ώστε ο πελάτης/ασθενής να αντιλαμβάνεται πλήρως σε τι συγκατατίθεται. Σε περίπτωση που ο επαγγελματίας χρησιμοποιεί πρακτικές υπενθύμισης της συνάντησης με τον ασθενή/πελάτη (μέσω επιστολής, μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή SMS) οφείλει να το αναφέρει ρητά και να λάβει συγκατάθεση για τη συγκεκριμένη πρακτική. Εάν η συγκατάθεση λαμβάνεται με γραπτή δήλωση, η διατύπωση των σχετικών κειμένων θα πρέπει να είναι απλή και σαφής.
- **Κοινοποίηση/διαβίβαση των δεδομένων:** Ο επαγγελματίας δύναται να συγκεντρώνει δεδομένα του ασθενούς, συμπεριλαμβανομένων των διαγνώσεων, με σκοπό την παροχή και την τιμολόγηση των υπηρεσιών του. Σε περίπτωση κατά την οποία η τιμολόγηση του ιδιώτη-πελάτη πρόκειται να γίνεται μέσω υπηρεσίας τρίτου, απαιτείται σχετική συγκατάθεση του πελάτη. Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται όταν τα δεδομένα πρόκειται να διαβιβαστούν σε τρίτο για ερευνητικούς σκοπούς. Και σε αυτή την περίπτωση, η ασφαλής οδός είναι η προηγούμενη σχετική συγκατάθεση του ασθενούς/πελάτη. Ομοίως, εάν ο επαγγελματίας προτίθεται να κοινοποιήσει δεδομένα πελάτη σε συνάδελφο-συνεργάτη του ή σε επαγγελματική ένωση οφείλει να έχει προηγουμένως τη σχετική συγκατάθεση του ασθενούς/πελάτη.
- **«Το δικαίωμα διαγραφής (δικαίωμα στη λήθη)»:** Ο νέος ευρωπαϊκός Κανονισμός ισχυροποιεί το δικαίωμα των φυσικών προσώπων να ζητούν διαγραφή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τα αφορούν (κυρίως με αφορμή αντίστοιχες δυνατότητες που παρέχουν οι διαδικτυακές υπηρεσίες και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης). Για την υλοποίηση σχετικού αιτήματος, ο επαγγελματίας οφείλει να ασκεί έλεγχο στο πότε γίνεται η διαγραφή των δεδομένων αλλά και στα ίδια τα δεδομένα, ειδικώς στην περίπτωση που αυτά διαμοιράζονται σε άλλα τμήματα/υπηρεσίες. Από την άσκηση του δικαιώματος αυτού εξαιρούνται τα δεδομένα τα οποία διατηρεί ο επαγγελματίας προκειμένου να είναι σε θέση να αποδείξει την παροχή των υπηρεσιών του ή για λόγους ευθύνης. Τα δεδομένα που διατηρούνται για τους παραπάνω σκοπούς πρέπει να έχουν περιορισμένη έκταση και να είναι προσβάσιμα υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

- **Φορητότητα των δεδομένων:** Σύμφωνα με το Άρθρο 20 του Κανονισμού, ο ασθενής/πελάτης έχει «το δικαίωμα να λαμβάνει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν, και τα οποία έχει παράσχει σε υπεύθυνο επεξεργασίας, σε δομημένο, κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα μορφότυπο καθώς και το δικαίωμα να διαβιβάζει τα εν λόγω δεδομένα» σε τρίτους (βλ. τη διαδικτυακή έκδοση του περιοδικού *Ärztezeitung* 17/07/2017 (στη γερμανική γλώσσα): https://www.aerztezeitung.de/praxis_economy/data_protection/article/947661/changed-eu-law-data_protection-practices-new-clothes.html).

Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα- επί παραδείγματι μέσω ηλεκτρονικού «ψαρέματος» - η επιχείρηση (ιατρείο/γραφείο) είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει την αρμόδια εποπτική αρχή αμελλητί και, αν είναι δυνατόν, εντός 72 ωρών από τη στιγμή που αποκτά γνώση του γεγονότος. Η υποχρέωση αυτή καθιστά ιδιαίτερος σημαντικά τα τεχνικά μέτρα προστασίας που πρέπει να λαμβάνονται (βλ. Θεματική Ενότητα 7).

Βασική σύσταση προς τους επαγγελματίες είναι η υιοθέτηση των κατευθυντήριων γραμμών και των ερμηνευτικών κειμένων που πρόκειται να εκδοθούν από νομικούς και από τις αντίστοιχες επαγγελματικές ενώσεις. Παρότι η αυστηρότητα με την οποία πρόκειται να εφαρμοστεί ο νέος Ευρωπαϊκός Κανονισμός στις καθημερινές επαγγελματικές πρακτικές δεν έχει ακόμη διαφανεί, πολλοί ειδικοί θεωρούν ότι θα υπάρξει πληθώρα προσφυγών στο Ευρωπαϊκό Δικαστήριο. Σε κάθε περίπτωση, αναμένεται ότι οι αρμόδιες εποπτικές αρχές θα επιδείξουν ιδιαίτερη ευαισθησία σε θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων και οι αντίστοιχες πιθανές παραβιάσεις δεν πρόκειται να αντιμετωπίζονται ως τετριμμένες.

Γερμανία

Στη Γερμανία, το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο βρίσκεται σε στάδιο προετοιμασίας. Λόγω των δομών χρηματοδότησης και των αρμοδιοτήτων των ομόσπονδων κρατιδίων, οι σχετικοί νόμοι θα πρέπει να ψηφιστούν σε κάθε ένα από τα ομόσπονδα κρατίδια ξεχωριστά. Το ομόσπονδο κρατίδιο της Έσσης είναι το πρώτο και, μέχρι στιγμής, το μοναδικό στο οποίο σχετικός νόμος βρίσκεται σε ισχύ, ήδη από το φθινόπωρο του 2016. Ειδικές διατάξεις ρυθμίζουν θέματα διαχείρισης των στοιχείων των ασθενών, χρήσης ηλεκτρονικών μέσων, ανταλλαγής ιατρικών δεδομένων και απαιτήσεων ασφάλειας των δεδομένων.

Στη Γερμανία δεν υφίστανται εθνικές κατευθυντήριες γραμμές για τη Συμβουλευτική μέσω διαδικτύου. Οι διάφορες επαγγελματικές ενώσεις έχουν διατυπώσει σχετικές συστάσεις και απαιτήσεις, αλλά, δεν υπάρχει μια κοινώς αποδεκτή συμφωνία για την ισχύ κάποιας από αυτές σε εθνικό επίπεδο. Με βάση τον επαγγελματικό κανονισμό ψυχοθεραπευτών του Επιμελητηρίου Ομοσπονδιακών Ψυχοθεραπευτών (*Bundespsychotherapeutenkammer*), η Ψυχοθεραπεία μέσω διαδικτύου είναι δυνατή υπό ορισμένες προϋποθέσεις. Πιο συγκεκριμένα, ο εν λόγω κανονισμός αναφέρει ποιοτικά κριτήρια σχετικά με την επιλογή ασθενών, την ασφάλεια του ασθενούς, τα αποδεικτικά αποτελεσματικότητας, το λόγο κόστους-αποτελεσματικότητας, την ασφάλεια των δεδομένων και την ενσωμάτωση στην κλινική περίθαλψη. Επίσης, η πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντηση κατά την έναρξη της θεραπείας τίθεται ως προαπαιτούμενο. Στη διαδικτυακή πλατφόρμα του Επιμελητηρίου Ομοσπονδιακών Ψυχοθεραπευτών παρουσιάζονται σχετικές

*Παραβίαση
δεδομένων
προσωπικού
χαρακτήρα*

Συστάσεις

*Ασφάλεια
δεδομένων.*

*Επαγγελματικό
απόρρητο.*

*(Νομική) διαφορά
μεταξύ παροχής
πληροφοριών,
Συμβουλευτικής και
Ψυχοθεραπείας.*

κατευθυντήριες γραμμές τόσο για την Ψυχοθεραπεία όσο και για τη διαδικτυακή Ψυχοθεραπεία, καθώς επίσης και οι κανονισμοί για την προστασία των δεδομένων.

Θέση της Ένωσης Γερμανών Επαγγελματιών Ψυχολόγων (Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e. V.) είναι ότι η διαδικτυακή Συμβουλευτική θα πρέπει να ασκείται μόνον από εκπαιδευμένους ψυχολόγους. Ορισμένα ιδρύματα, όπως το Ινστιτούτο η-Συμβουλευτικής του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου της Νυρεμβέργης (Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg) προσφέρουν πιστοποιημένη περεταίρω εκπαίδευση στη διαδικτυακή Συμβουλευτική.

Αυστρία

Στην Αυστρία, κάθε άτομο έχει το δικαίωμα του απορρήτου των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, εφόσον έχει έννομο συμφέρον. Ο αυστριακός νόμος περί προστασίας δεδομένων (DSG 2000) προβλέπει εκτεταμένα μέτρα προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων, υποχρεώσεις εξουσιοδότησης, δικαιώματα του υποκειμένου των δεδομένων και ποινικές κυρώσεις.

Ο αυστριακός νόμος περί προστασίας δεδομένων υφίσταται εδώ και 20 περίπου χρόνια και δίνει στο άτομο (το υποκείμενο των δεδομένων)

- το δικαίωμα στο απόρρητο των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
- το δικαίωμα στην πληροφόρηση αναφορικά με τα δεδομένα που διατηρούνται γι' αυτό,
- το δικαίωμα διόρθωσης εσφαλμένων δεδομένων,
- το δικαίωμα διαγραφής δεδομένων που ελήφθησαν χωρίς άδεια,
- το δικαίωμα πληροφόρησης του σκοπού συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων.

Ως δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα θεωρείται κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο υποκείμενο των δεδομένων, όπως το όνομα, η διεύθυνση, τα χαρακτηριστικά του καθώς επίσης και άλλα στοιχεία, όπως, επί παραδείγματι, οι αγοραστικές του συνήθειες.

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα διακρίνονται σε ευαίσθητα δεδομένα (§ 4 no. 2 DSG 2000) και μη-ευαίσθητα δεδομένα και τυγχάνουν ανάλογης προστασίας. Τα ευαίσθητα δεδομένα αναφέρονται στη φυλετική ή εθνική προέλευση, στα πολιτικά φρονήματα, στις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, στην υγεία και στην ερωτική ζωή καθώς και στη συμμετοχή σε ενώσεις προσώπων.

Οι διαφορές μεταξύ Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας στην Αυστρία

Η λεγόμενη «συμβουλευτική διαβίωσης και κοινωνική συμβουλευτική» συνίσταται στην παροχή συμβουλευτικής στήριξης από επαγγελματίες σε άτομα που αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα ή καλούνται να λάβουν μία απόφαση. Αποσκοπεί στην παροχή βοήθειας, ανακούφισης, εναλλακτικών προτάσεων και στη διευκόλυνση εξεύρεσης λύσης σε επαχθείς και δύσκολα αντιμετωπίσιμες καταστάσεις. Οι φέροντες τον σχετικό τίτλο πτυχιούχοι έχουν το δικαίωμα να παρέχουν ψυχολογική συμβουλευτική αλλά όχι ψυχοθεραπεία.

*Ασφάλεια
δεδομένων.*

*Επαγγελματικό
απόρρητο.*

*(Νομική) διαφορά
μεταξύ παροχής
πληροφοριών,
Συμβουλευτικής και
Ψυχοθεραπείας.*

Ο φέρων τον τίτλο «σύμβουλος- διαβίωσης- και- κοινωνικός- σύμβουλος» (ψυχο-κοινωνικός σύμβουλος) μπορεί να προσφέρει τις υπηρεσίες του μόνο σε ψυχικώς υγιή άτομα. Τα ψυχικώς ασθενή άτομα δέχονται υπηρεσίες ψυχοθεραπείας.

Οι υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας προσφέρονται σε μεμονωμένα άτομα, σε ζεύγη ή σε ομάδες από ειδικούς επαγγελματίες, κατόχους συγκεκριμένων προσόντων, και επιτελούνται σε ορισμένο πλαίσιο που καθορίζει θέματα όπως το θεραπευτικό συμβόλαιο, η διάρκεια προσφοράς των υπηρεσιών, κτλ. Γενικά, η αντιμετώπιση ακολουθεί τα εξής στάδια: λήψη ιστορικού, συμπτωματολογία και διάγνωση, προαγωγή των κινήτρων αλλαγής, ανάπτυξη κοινών στόχων, σχεδιασμός της διαδικασίας συμβουλευτικής ή θεραπείας, υλοποίησή της και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της.

Πορτογαλία

Σύμφωνα με γνωμοδότηση (Opinion 21 / CEOPP / 2015) της Ένωσης Πορτογάλων Ψυχολόγων (OPP - Order of Portuguese Psychologists) σχετικά με τις εξ' αποστάσεως παρεμβάσεις, οι ψυχολογικές παρεμβάσεις ενέχουν πάντοτε τις ίδιες υποχρεώσεις και ευθύνες (ηθικές αρχές, κανόνες δεοντολογίας, νομικά ζητήματα), όπως αυτές καθορίζονται στον Κώδικα Ηθικής της Ένωσης, ανεξαρτήτως της μορφής της παρέμβασης.

Παρότι αναγνωρίζονται τα εν δυνάμει οφέλη των εξ' αποστάσεως ψυχολογικών παρεμβάσεων, επισημαίνεται η ανάγκη καλύτερης κατανόησης των αποτελεσμάτων διαφορετικών μορφών εξ' αποστάσεως παρέμβασης (όπως με ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων κειμένου, με ακουστική ή οπτικοακουστική τεχνολογική υποστήριξη) συγκριτικά με τις πρόσωπο-με-πρόσωπο παρεμβάσεις.

Στο προαναφερθέν κείμενο επισημαίνονται οι προκλήσεις που θέτουν στην άσκηση του επαγγέλματος οι νέες μορφές ψυχολογικής παρέμβασης, ειδικά στα θέματα ταυτοποίησης του πελάτη και διαφύλαξης της ασφάλειας της διαδικασίας. Επίσης, διατυπώνονται προειδοποιήσεις αναφορικά με το γεγονός ότι οι ιδιαιτερότητες του κυβερνοχώρου ενδέχεται να ξεπερνούν τα μέσα ελέγχου που έχουν στη διάθεσή τους οι ψυχολόγοι, θέτοντας πιθανώς σε κίνδυνο την ασφάλεια και τον εμπιστευτικό χαρακτήρα της διαδικασίας. Σε επίπεδο συστάσεων, προτείνεται η πρόσωπο-με-πρόσωπο συνέντευξη, όπου αυτό είναι εφικτό, καθώς και η λήψη από τον ψυχολόγο της συναίνεσης του πελάτη σχετικά με τα όρια ασφάλειας της εξ αποστάσεως παρέμβασης. Στις συστάσεις περιλαμβάνεται επίσης η ανάγκη σεβασμού της ανωνυμίας του πελάτη, εφόσον αυτός το επιθυμεί, η διατήρηση επαγγελματικής έδρας στον πραγματικό κόσμο πέραν του διαδικτυακού, καθώς και η διευκόλυνση του πελάτη στο να ταυτοποιήσει τον ψυχολόγο, μέσω της σχέσης του με την Ένωση Πορτογάλων Ψυχολόγων.

Σλοβενία

Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων καθορίζει το γενικό και ενιαίο (για όλη την ΕΕ) πλαίσιο, ενώ η ρύθμιση επιμέρους διαδικαστικών αλλά και ουσιαστικών θεμάτων επαφίεται στα κράτη-μέλη. Στη Σλοβενία, οι σχετικές ρυθμίσεις περιέχονται στο νομοσχέδιο ZVOP-2, το οποίο διευθετεί συγκεκριμένα θέματα συγκατάθεσης για την περίπτωση δεδομένων υγείας και βιομετρικών-γενετικών δεδομένων, διαδικαστικά θέματα (όπως κυρώσεις και ένδικα μέσα) και ζητήματα σχετιζόμενα με συναφή δικαιώματα (όπως η πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία και, η χρήση προσωπικών δεδομένων για επιστημονικούς ή στατι-

*Ασφάλεια
δεδομένων.*

*Επαγγελματικό
απόρρητο.*

*(Νομική) διαφορά
μεταξύ παροχής
πληροφοριών,
Συμβουλευτικής και
Ψυχοθεραπείας.*

*Ασφάλεια
δεδομένων.*

*Επαγγελματικό
απόρρητο.*

*(Νομική) διαφορά
μεταξύ παροχής
πληροφοριών,
Συμβουλευτικής και
Ψυχοθεραπείας.*

στικούς λόγους). Η νομοθετική διαδικασία δεν έχει ακόμη ολοκληρωθεί. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να παρακολουθήσουν τη νομοπαρασκευαστική διαδικασία σε αυτό το σύνδεσμο και το προσχέδιο σε αυτό το σύνδεσμο.

Επαγγελματικό απόρρητο

Η υποχρέωση τήρησης του επαγγελματικού απόρρητου περιγράφεται στον Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας της Σλοβενίας, καθώς επίσης και στην Πράξη Δικαιωμάτων του Ασθενούς, στον Ποινικό Κώδικα και στην Πράξη Υπηρεσιών Γενικής Ιατρικής, τα οποία έχουν πεδίο εφαρμογής σε γιατρούς και στο λοιπό ιατρικό προσωπικό. Η υποχρέωση τήρησης του επαγγελματικού απόρρητου περιλαμβάνει όλες τις λεπτομέρειες που αφορούν τον ασθενή, ειδικώς δε πληροφορίες αναφορικά με την ιατρική του κατάσταση, την προσωπική, οικογενειακή και κοινωνική του κατάσταση, και, πληροφορίες σχετιζόμενες με τη διάγνωση, τη θεραπευτική αντιμετώπιση και την παρακολούθηση ασθενειών και τραυματισμών.

Το δημόσιο σύστημα υγείας της Σλοβενίας απασχολεί μόνον κλινικούς ψυχολόγους και ψυχιάτρους. Τυπικώς, το επάγγελμα του ψυχοθεραπευτή δεν υφίσταται καθώς δεν υπάρχουν οι σχετικές νομοθετικές ρυθμίσεις.

Στη Σλοβενία, οι προσφέροντες ψυχοθεραπευτικές υπηρεσίες εργάζονται μόνο στον ιδιωτικό τομέα, επ' αμοιβή, και είναι μέλη επιστημονικών εταιριών ή ενώσεων υπό την εποπτεία οργανισμών του εξωτερικού οι οποίοι εκπροσωπούν τις διάφορες ψυχοθεραπευτικές σχολές. Οι κανόνες ηθικής και επαγγελματικής εχεμύθειας προσδιορίζονται σε σχετικά κείμενα, που φέρουν τον τίτλο «Κώδικας Ηθικής». Ο «Κώδικας Ηθικής» έχει πεδίο εφαρμογής σε όλα τα μέλη της εταιρείας ή της ένωσης και επικυρώνεται από το ανώτατο αντιπροσωπευτικό σώμα της. Ο «Κώδικας Ηθικής» συνιστά μια συλλογή αρχών και κανόνων τους οποίους όλα τα μέλη δεδομένου επαγγέλματος έχουν υποχρέωση να ακολουθούν. Στη Σλοβενία υφίστανται:

- ο Κώδικας Αρχών Ηθικής για τις Υπηρεσίες Κοινωνικής Μέριμνας, ο οποίος τέθηκε σε ισχύ από την Ένωση των Επιμελητηρίων Κοινωνικής Μέριμνας της Σλοβενίας το 2000,
- ο Κώδικας Ηθικής & Δεοντολογίας των δημοσίων υπαλλήλων, συμπεριλαμβανομένων των συμβούλων που εργάζονται σε νηπιαγωγεία και σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης,
- ο Κώδικας Ηθικής της σλοβενικής Ένωσης Θεραπευτών Γάμου και Οικογένειας που ισχύει από το 2011 και ο οποίος βασίζεται στον αντίστοιχο κώδικα της αμερικανικής Ένωσης Θεραπείας Γάμου και Οικογένειας, όπως αυτός έχει ευθυγραμμιστεί με την εφαρμοστέα εθνική νομοθεσία της Σλοβενίας,
- ο Κώδικας Ηθικής της Εταιρείας Ψυχολόγων της Σλοβενίας,
- ο Κώδικας Ηθικής των Συνθετικών Ψυχολόγων της Σλοβενίας.

Στη Σλοβενία, οι υπηρεσίες Συμβουλευτικής παρέχονται από εκπαιδευτικά ιδρύματα και κοινοτικά κέντρα κοινωνικής μέριμνας.

Διαφορές μεταξύ:

Της παροχής πληροφόρησης:

Ο όρος περιλαμβάνει την παροχή γενικών πληροφοριών ή περιγραφή/απάντηση σε ερωτήματα σχετικά με τον επαγγελματία, τον τόπο παροχής των υπηρεσιών, τη διαδικασία, τη διάρκεια, τη συχνότητα και το κόστος. Τα παραπάνω μπορεί να είναι διαθέσιμα σε μορφή κειμένου (σε ιστότοπους, ενημερωτικά φυλλάδια, blog, επιστολές, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) ή προφορικά (μέσω τηλεφωνικής συνδιάλεξης ή διά ζώσης συζήτησης σε γραφείο πληροφοριών).

Της Συμβουλευτικής

Σε μία συμβουλευτική διαδικασία, τα προβλήματα του πελάτη αντιμετωπίζονται μέσω της σχέσης που αναπτύσσεται μεταξύ αυτού και του συμβούλου, με συγκεκριμένες μεθόδους της Συμβουλευτικής, και με σκοπό να βελτιωθεί η ψυχική κατάσταση του πελάτη, η αυτοεικόνα του, η εσωτερική του εμπειρία και η συμπεριφορά του και να βοηθηθεί να αναπτύξει θετικά την προσωπικότητά του και να βελτιώσει την ποιότητα ζωής του.

Της Ψυχοθεραπείας

- Η εκπαίδευση στην Ψυχοθεραπεία απαιτεί μεγαλύτερης διάρκειας επαγγελματική εκπαίδευση από τη Συμβουλευτική.
- Στην Ψυχοθεραπεία, η παρέμβαση γίνεται εις βάθος και διαρκεί συνήθως περισσότερο συγκριτικά με τη Συμβουλευτική. Ορισμένες μορφές ψυχοθεραπείας εστιάζουν σε σοβαρότερες μορφές ψυχολογικών διαταραχών και στον εντοπισμό βαθύτερων και ασυνείδητων διαδικασιών που επηρεάζουν τη λειτουργία του ατόμου.
- Η ψυχολογική συμβουλευτική ασχολείται με προβλήματα προσαρμογής και εστιάζει στα τρέχοντα προβλήματα της ζωής ενός ατόμου. Οι στόχοι της ψυχολογικής συμβουλευτικής αφορούν κυρίως τη λήψη από το άτομο συνειδητών αποφάσεων για αλλαγές που πρέπει να κάνει και οι οποίες αφορούν την προσωπική του ανάπτυξη.
- Η ψυχοθεραπεία αναφέρεται συνήθως σε υπηρεσίες ειδικών οι οποίοι προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στα πλαίσια του εθνικού συστήματος υγείας (κλινικοί ψυχολόγοι, ψυχίατροι), ενώ η συμβουλευτική προσφέρεται εκτός αυτού του πλαισίου (συμβουλευτικές υπηρεσίες σε σχολεία, κέντρα κοινωνικής μέριμνας, εταιρείες, κτλ.).

Κροατία

Η **ασφάλεια δεδομένων** ρυθμίζεται από την Πράξη Ασφάλειας Πληροφοριών ((Official Gazette 79/07; [https://www.zakon.hr/z/218/Zakon o informacijskoj sigurnosti](https://www.zakon.hr/z/218/Zakon%20o%20informacijskoj%20sigurnosti)), η οποία παρέχει το νομικό πλαίσιο για τη θέσπιση μέτρων που αφορούν την ασφάλεια κατά τη διαχείριση διαβαθμισμένων και μη πληροφοριών.

Η Πράξη Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (Zakon o zaštiti osobnih podataka NN 103/03, 118/06, 41/08, 130/11, 106/12; <https://www.zakon.hr/z/220/Zakon-o-zaštiti-osobnih-podataka>)

ρυθμίζει θέματα προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής. Η κροατική Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων διαχειρίζεται μια σειρά ενεργειών, όπως εκπαιδευτικές δράσεις και εκδηλώσεις που σκο-

*Ασφάλεια
δεδομένων.*

*Επαγγελματική
εχεμύθεια.*

*(Νομική) διαφορά
μεταξύ παροχής
πληροφοριών,
Συμβουλευτικής και
Ψυχοθεραπείας.*

πό έχουν την αύξηση του επιπέδου επίγνωσης και την ευαισθητοποίηση του κοινού για τη σπουδαιότητα των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της προστασίας της ιδιωτικής ζωής. Η εν λόγω αρχή, στο χρονικό διάστημα Ιανουάριος-Ιούνιος 2016, υλοποίησε δέκα εκπαιδευτικές εκστρατείες απευθυνόμενες σε όσους διαχειρίζονται δεδομένα και στους αξιωματούχους για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, καθώς και 59 εκπαιδευτικές δράσεις για μαθητές της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Το **επαγγελματικό απόρρητο** ρυθμίζεται από την Πράξη για την Προστασία του Απορρήτου των Δεδομένων (Official gazette 108/96, <https://www.zakon.hr/z/748/Zakon-o-zaštiti-tajnosti-podataka>). Ως απόρρητη θεωρείται κάθε πληροφορία σχετικά με την προσωπική και την οικογενειακή ζωή ενός ατόμου η οποία έρχεται στην αντίληψη δικαστικών αρχών, δικηγόρων, συμβολαιογράφων, γιατρών, οδοντιάτρων, μαιών και λοιπών επαγγελματιών υγείας, ψυχολόγων, φυλάκων, κληρικών ή οποιωνδήποτε άλλων επαγγελματιών, κατά τη διάρκεια άσκησης των καθηκόντων τους.

Η **διαφορά μεταξύ της παροχής υπηρεσιών πληροφόρησης, συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας, με νομικούς όρους, στην Κροατία** θα καθοριστεί με τη λεγόμενη «Πράξη για την Ψυχοθεραπεία». Σε αντίθεση με τις υπόλοιπες χώρες της ΕΕ στις οποίες τα θέματα που σχετίζονται με την ψυχοθεραπεία έχουν νομικώς ρυθμιστεί, στην Κροατία, εδώ και δεκαετίες, καταβάλλονται προσπάθειες διαμόρφωσης του νομικού πλαισίου για τη ρύθμιση θεμάτων εκπαίδευσης και άσκησης του επαγγέλματος. Αυτή η δυστοκία προέρχεται πιθανώς από την αναγκαιότητα να επιτευχθούν τα υψηλά επαγγελματικά πρότυπα που προβλέπονται από την Ευρωπαϊκή Εταιρεία Ψυχοθεραπείας.

Ισλανδία

Ασφάλεια δεδομένων

Η ασφάλεια δεδομένων ρυθμίζεται από την Πράξη 77/2000 για «την προστασία του ιδιωτικού απορρήτου κατά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» καθώς και από τη λειτουργία της Αρχής Προστασίας Δεδομένων της χώρας. Η εν λόγω Αρχή παρέχει στον ιστότοπό της λεπτομερείς πληροφορίες και αναφορές σε σχετικούς νόμους, κανονισμούς και βάσεις δεδομένων.

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων της Ισλανδίας εξέδωσε σχετικές πληροφορίες υπό τον τίτλο «“Ný persónuverndarlöggjöf 2018»». Μέρος του ρόλου της Αρχής αναφορικά με την εφαρμογή της νομοθεσίας είναι η παρακολούθηση των δεδομένων στην κατεύθυνση του ελέγχου συμμόρφωσης με τα προβλεπόμενα από το νόμο μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων.

Η Πράξη για τα Προσωπικά Δεδομένα και άλλες σχετικές Πράξεις και διατάξεις:

- Η Πράξη για τις Βιοτράπεζες no. 110/2000
- Η Πράξη για το Πληροφοριακό Σύστημα Schengen της Ισλανδίας, no. 16/2000.

Οδηγία 95/46/ΕΚ του Ευρωκοινοβουλίου και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της 24/10/1995 σχετικά με την προστασία των ατόμων αναφορικά με

*Ασφάλεια
δεδομένων.*

*Επαγγελματική
εχεμύθεια.*

*(Νομική) διαφορά
μεταξύ παροχής
πληροφοριών,
Συμβουλευτικής και
Ψυχοθεραπείας.*

την επεξεργασίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την ελεύθερη διακίνηση αυτών των δεδομένων.

(EUR-Lex)

Κανονισμός no. 837/2006 για την Ηλεκτρονική Επιτήρηση.

- Κανονισμός no. 299/2001 για την ασφάλεια δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Κανονισμός no. 322/2001 για τη διαχείριση πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα από την Αστυνομία.
- Πράξη no. 74/1997 για τα δικαιώματα των ασθενών.
- Κανονισμός no. 698/2004 σχετικά με την υποχρέωση ειδοποίησης και επεξεργασίας δεδομένων στην περίπτωση που απαιτείται άδεια.

Επαγγελματικό απόρρητο

Τα θέματα επαγγελματικού απορρήτου ρυθμίζονται από την Πράξη 41/2007 για τις υπηρεσίες δημόσιας υγείας και βασίζονται στην αρχή ότι οι επαγγελματίες λειτουργούν στο μέτρο των γνώσεων και της εμπειρίας τους.

Το Υπουργείο Πρόνοιας και το Υπουργείο Εκπαίδευσης, Επιστημών και Πολιτισμού είναι αρμόδια για τη ρύθμιση των νομικών ζητημάτων της εκπαίδευσης και του περιβάλλοντος εργασίας των επαγγελματιών Συμβουλευτικής και Υγείας.

Για τη χορήγηση άδειας εξασκήσεως επαγγέλματος ψυχολόγου από το Υπουργείο Υγείας της Ισλανδίας απαιτείται ο μεταπτυχιακός τίτλος Psychology Cand. Psych ή Psychology PhD. Τα επαγγελματικά δικαιώματα των ψυχολόγων προστατεύονται από το νόμο. Άτομα με διαφορετικούς από τους προαναφερθέντες τίτλους στην Ψυχολογία μπορούν ανά περίπτωση να εργαστούν ως σύμβουλοι, συνήθως σε νοσοκομεία ή άλλα ιδρύματα, σε συνεργασία με κοινωνικούς λειτουργούς και ψυχολόγους που κατέχουν την άδεια εξασκήσεως επαγγέλματος.

Οι σύμβουλοι εκπαίδευσης και σταδιοδρομίας ολοκληρώνουν τις σπουδές τους με την απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου επιπέδου Master's (MA) στη Συμβουλευτική και, κατόπιν σχετικής αίτησης, μπορούν να εργαστούν στο Υπουργείο Παιδείας, Επιστημών και Πολιτισμού της Ισλανδίας.

Σύμβουλοι και ψυχολόγοι εργάζονται με βάση τον Κώδικα Ηθικής, ο οποίος σκοπό έχει αφ' ενός την προαγωγή του επαγγελματικού πνεύματος και αφ' ετέρου την προάσπιση των συμφερόντων του ατόμου που δέχεται τις υπηρεσίες του συμβούλου ή του ψυχολόγου. Σύμβουλοι και θεραπευτές οφείλουν να δείχνουν σεβασμό και ενδιαφέρον για κάθε άτομο καθώς και να σέβονται το ιδιωτικό απόρρητο κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους.

(Νομική) διαφορά μεταξύ παροχής πληροφοριών, Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας.

Στην Ισλανδία υφίσταται σαφές νομικό πλαίσιο για το επάγγελμα του συμβούλου και αυτό του ψυχολόγου. Ψυχολόγοι και σύμβουλοι εναρμονίζονται με την προαναφερθείσα πράξη για την προστασία της ιδιωτικότητας και εργάζονται σεβόμενοι τα ατομικά δικαιώματα. Σύμφωνα, δε, με το νομικό πλαίσιο οι πληροφορίες που παρέχουν στους πελάτες τους θεωρούνται σωστές στο μέτρο των γνώσεών τους.

Το νομικό κανονιστικό πλαίσιο και ο κώδικας ηθικής για την περίπτωση της δι-αδικτυακής Συμβουλευτικής βρίσκεται προς το παρόν σε φάση προετοιμασίας.

Ελλάδα

Ασφάλεια δεδομένων

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) είναι συνταγματικά κατοχυρωμένη ανεξάρτητη Αρχή με αποστολή την προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής του ατόμου στην Ελλάδα. Η ΑΠΔΠΧ ιδρύθηκε με το νόμο 2471/1997, ο οποίος ενσωματώνει στο ελληνικό δίκαιο την Ευρωπαϊκή Οδηγία 95/46/ΕΚ. Επίσης, όσον αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ΑΠΔΠΧ εφαρμόζει τον νόμο 3471/2006 που αντίστοιχα ενσωματώνει στο εθνικό δίκαιο την Ευρωπαϊκή Οδηγία 58/2002.

Πρωταρχικός σκοπός της Αρχής είναι η προστασία του πολίτη από την παράνομη επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων αλλά και η συνδρομή προς αυτόν σε κάθε περίπτωση που διαπιστώνεται παραβίαση των σχετικών δικαιωμάτων του σε κάθε επιχειρησιακό τομέα (χρηματοπιστωτικά, υγεία, ασφάλιση, εκπαίδευση, δημόσια διοίκηση, μεταφορές, ΜΜΕ, κ.ο.κ).

(Νομική) διαφορά μεταξύ παροχής πληροφοριών, Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας.

Στην Ελλάδα, ψυχολογικές θεραπείες προσφέρεται αποκλειστικά από ψυχολόγους, ψυχιάτρους και παιδοψυχιάτρους (Ν. 991/1979, Ν. 3418/2005, Προεδρικό Διάταγμα 38/2010). Η χρήση του τίτλου «ψυχοθεραπευτής» ακόμη και από ψυχολόγους ή ψυχιάτρους είναι παράνομη.

Επαγγελματικό απόρρητο

Το επαγγελματικό απόρρητο των ψυχολόγων συνιστά θεσμό κοινωνικά, ηθικά και νομικά κατοχυρωμένο. Ο Σύλλογος Ελλήνων Ψυχολόγων διατύπωσε το 1997 Κώδικα Δεοντολογίας του επαγγέλματος του ψυχολόγου, ο οποίος διαγράφει βασικές αρχές επαγγελματικής αγωγής και ηθικών υποχρεώσεων, ωστόσο, δεν έχει νομική ισχύ.

Το επαγγελματικό απόρρητο του ψυχολόγου προστατεύεται από ένα σύνολο νομικών διατάξεων. Σε περίπτωση παραβίασης του απορρήτου από την πλευρά του ψυχολόγου, ο πελάτης μπορεί να προσφύγει αφ' ενός στα ποινικά δικαστήρια επιζητώντας την ποινική καταδίκη του ψυχολόγου και αφ' ετέρου να στραφεί κατά του ψυχολόγου σύμφωνα με τις διατάξεις του αστικού δικαίου και να απαιτήσει από αυτόν την καταβολή χρηματικής αποζημίωσης. Η ανάγκη προστασίας (μη κοινολόγησης) του περιεχομένου των συνομιλιών ψυχολόγου-πελάτη εδραιώνεται με ειδικές διατάξεις, βάσει των οποίων ο ψυχολόγος απαλλάσσεται από την υποχρέωση να παραστεί μάρτυρας σε δίκη, με εξαίρεση συγκεκριμένες, ρητά ορισμένες περιπτώσεις.

Επαγγελματικό απόρρητο.

(Νομική) διαφορά μεταξύ παροχής πληροφοριών, Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας.

Σύνδεσμοι με πληροφορίες σχετικές με νομικά ζητήματα

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο:

http://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/com_2012_736_en.pdf

Το ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης 2020 για την η-Υγεία συνιστά το βασικό σχετικό κείμενο.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0689:FIN:EN:PDF>

Η ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών για την τηλεϊατρική, προς όφελος των ασθενών, των συστημάτων υγείας και της κοινωνίας. Στο κείμενο αυτό, εξετάζεται η δυνατότητα εφαρμογής του υφιστάμενου στην ΕΕ νομικού πλαισίου σε υπηρεσίες τηλεϊατρικής, ειδικότερα σε θέματα αποζημίωσης, ευθύνης, αδειοδότησης επαγγελματιών υγείας και ασφάλειας δεδομένων.

Γερμανία:

Επιμελητήριο ομοσπονδιακών ψυχοθεραπευτών www.bptk.de (στον ιστότοπο δημοσιεύονται κατευθυντήριες γραμμές και ο νόμος περί προστασίας δεδομένων).

Ένωση Γερμανών επαγγελματιών Ψυχολόγων (Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e. V.): <http://www.bdp-verband.org/bdp-verband/englisch.shtml>

Bühning Petra in Deutsches Ärzteblatt für Psychologische Psychotherapeuten und Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten (PP), edition 15/2016, p. 488.

Πορτογαλία:

Σύμφωνα με την Ένωση Πορτογάλων Ψυχολόγων (OPP – Order of Portuguese Psychologists), σχετικά με την η-Θεραπεία υφίστανται:

<https://www.ordemdospsicologos.pt/en/comissoes> : Ομάδα δράσης για την η-Υγεία. Σχετική ομάδα εργασίας της OPP για την η-Θεραπεία αναμένεται να σχηματιστεί στο άμεσο μέλλον.

Κείμενα της Επιτροπής Ηθικής για εξ' αποστάσεως παρεμβάσεις της OPP διατίθενται στις ακόλουθες ιστοσελίδες:

https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/p_21_intervena_aao_aa_disntaancia.pdf

<https://www.ordemdospsicologos.pt/pt/pesquisa?q=pareceres+comiss%C3%A3o+de+%C3%A9tica>

Βίντεο με τον πρ. Πρόεδρο της OPP Telmo Mourinho Baptista (στην πορτογαλική γλώσσα) με θέμα «διαδικτυακή συμβουλευτική» <https://www.youtube.com/watch?v=iqtpcfmsC6s>

Ελλάδα:

Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα: <http://www.dpa.gr>, (στην ελληνική και αγγλική γλώσσα)

“The present status and future prospects of the profession of psychologists in

Europe - EU Directive and the EuroPsy”, βλ. <http://www.psy.gr/first.php?mid=11&subid=20&ssid=0&id=13763>

Vlahopoulos, Stergios/Dimitri A. Christidis: “The legal aspects of psychotherapeutic confidentiality in Greece”, see http://www.psy.gr/gfiles/6373067282011.02.15_EPAGGELMATIKO_APORRITO_Vlachopoulos-Xristidis.pdf (στην ελληνική γλώσσα)

Σλοβενία:

- Πράξη για την προστασία προσωπικών δεδομένων
Σύνδεσμος: https://www.google.si/?gws_rd=cr,ssl&ei=72JfWdXxDIOVUYjfqLgB#q=Personal+Data+Protection+Act
- Information commissioner (online): An informed consumer – who is allowed to process my personal data and why? Ljubljana, 2009 (10th of July 2017): https://www.ip-rs.si/fileadmin/user_upload/Pdf/smernice/Informed_consumers_eng_05.02.2012_.pdf
- Ο Κώδικας Ηθικής Ψυχολόγων
Σύνδεσμος: <http://www.iupsys.net/images/resources/ethics/slovenia-code.slovenian.pdf>
- Ο Κώδικας Ηθικής δημοσίων υπαλλήλων
Σύνδεσμος: http://www.mpju.gov.si/fileadmin/mpju.gov.si/pageuploads/Uradniski_svet/Code_of_ethics.pdf

Ισλανδία

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων της Ισλανδίας (Icelandic Data Protection Authority (DPA)) παρέχει πληροφορίες για θέματα ασφάλειας δεδομένων (στην αγγλική γλώσσα) στην ιστοσελίδα <https://www.personuvernd.is/information-in-english/>

Υποσημειώσεις:

- ¹ Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών «Σχέδιο δράσης 2012-2020 για την ηλ-υγεία – καινοτομική υγειονομική περίθαλψη για τον 21ο αιώνα», 2012.
- ² http://ec.europa.eu/health/sites/health/files/ehealth/docs/com_2012_736_en.pdf
- ³ Μια επισκόπηση του θέματος παρουσιάζεται στη δημοσίευση της Polityka Insight “Transforming eHealth into a political and economic advantage”, Piotr Arak and Anna Wójcik 2017.

Επιπλέον βιβλιογραφία:

Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών: Σχέδιο δράσης 2012-2020 για την ηλ-υγεία – καινοτομική υγειονομική περίθαλψη για τον 21ο αιώνα, 2012

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52012DC0736&from=EN>

Polityka Insight: “Transforming eHealth into a political and economic advantage”, 2017.



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

Συγγραφείς: Artemisa R Does, Regina Silva (ESS – P.Porto) / Aleksandra Stevanovic, Marina Letica Crepulja (MEDRI)

Πλήθος βιβλιογραφικών αναφορών καταδεικνύουν τα ηθικά ζητήματα που ανακύπτουν κατά τη χρήση των τεχνολογιών τηλεπικοινωνιών για θεραπευτικούς σκοπούς, με την έννοια της εκ προθέσεως ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ πελατών και συμβούλων/ θεραπευτών για την ανακούφιση κάποιου προβλήματος, η οποία συντελείται με τη χρήση τεχνολογικών μέσων, όπως η βιντεοσυνδιάσκεψη, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η διαδικτυακή συνομιλία, οι υπηρεσίες άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων, τα ηλεκτρονικά fora, οι διαδικτυακοί πίνακες ανακοινώσεων, η τηλεφωνία μέσω διαδικτύου και οι διαδικτυακές κάμερες.

Μεταξύ των ηθικών ζητημάτων που αναφέρονται στη βιβλιογραφία είναι: η εμπιστευτικότητα, η αδειοδότηση για τη λειτουργία της υπηρεσίας, η εγκυρότητα της πληροφορίας που μεταδίδεται μέσω ψηφιακών δικτύων, η ταυτοποίηση πελατών και συμβούλων, η πιστοποίηση, οι παρεμβάσεις σε καταστάσεις κρίσης ή υψηλού κινδύνου, η επάρκεια των συμβουλευτικών παρεμβάσεων, η ενδεχόμενη κακή χρήση των ψηφιακών εφαρμογών, ζητήματα δικαιοδοσίας, η έλλειψη στοιχείων που αφορούν τη γεωγραφική θέση των δύο πλευρών, ζητήματα ιδιωτικότητας, οι επιπτώσεις στη θεραπευτική σχέση, και θέματα σχετιζόμενα με την ανάπτυξη της θεραπευτικής σχέσης. Με βάση τα προαναφερθέντα, διαφαίνεται η σπουδαιότητα της καθιέρωσης κατευθυντήριων γραμμών για την ανάπτυξη καλών πρακτικών.

Ορισμένα από τα σχετικά ερωτήματα είναι: «Εάν ο πελάτης κατοικεί σε χώρα διαφορετική από αυτήν του παρόχου των υπηρεσιών, σε ποιας χώρας τη δικαιοδοσία εμπίπτει η αδειοδότηση του συμβούλου/θεραπευτή; 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; Εάν προκύψουν προβλήματα ή παραβιάσεις κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής παρέμβασης/θεραπείας, σε ποιου ρυθμιστικού φορέα τη δικαιοδοσία εμπίπτουν; Ακόμη και αν ο επαγγελματίας υγείας χρησιμοποιεί υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με κρυπτογράφηση, πώς μπορεί να είναι σίγουρος ότι κανείς άλλος πλην του πελάτη δεν έχει πρόσβαση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του;» (Baker & Ray, 2011, σελ. 343).

Εισαγωγή/Γενικό πλαίσιο

Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κυβερνοχώρου ενδέχεται να ξεπερνούν τους μηχανισμούς ελέγχου που έχουν στη διάθεσή τους αυτήν τη στιγμή οι σύμβουλοι και οι θεραπευτές, και μπορεί να θέσουν σε κίνδυνο το ιδιωτικό απόρρητο των πελατών τους και την αρχή της εμπιστευτικότητας.

Στα ακόλουθα παρουσιάζονται ορισμένες συστάσεις που εντοπίστηκαν στη βιβλιογραφία για την αντιμετώπιση των περιορισμών και των προκλήσεων του κυβερνοχώρου. Μεταξύ άλλων, οι επαγγελματίες θα πρέπει να λαμβάνουν από τους πελάτες τους την εν επιγνώσει συναίνεσή τους, όταν τα όρια του ιδιωτικού απορρήτου και η αρχή της εμπιστευτικότητας ενδέχεται να απειληθούν κατά τη συμβουλευτική ή θεραπευτική παρέμβαση (οι βασικές πτυχές της εν επιγνώσει συναίνεσης παρουσιάζονται στην αναφορά Loue, 2016).

Επιπλέον, συστήνεται να λαμβάνονται τα εξής μέτρα: πραγματοποίηση της πρώτης συνεδρίας (συνέντευξης) σε συνάντηση πρόσωπο-με-πρόσωπο, σεβασμός της επιθυμίας του πελάτη να παραμείνει ανώνυμος, διευκόλυνση του πελάτη στο να εξακριβώνει την ταυτότητα του συμβούλου/θεραπευτή, ύπαρξη επαγγελματικής έδρας με ταχυδρομική διεύθυνση.

Επισκόπηση της βιβλιογραφίας σχετικά με την εφαρμογή αυτών και άλλων μέτρων στην πράξη παρουσιάζονται στην αναφορά [Richards and Viganó (2013)].

Επίσης, 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 έρευνα και την πράξη. Μεταξύ αυτών, συγκαταλέγονται τα ακόλουθα δύο πλαίσια ηθικών ζητημάτων, στα οποία περιέχονται βασικές αρχές για τη ρύθμιση και την προτυποποίηση της συμβουλευτικής/θεραπευτικής πράξης μέσω διαδικτύου:

Το 1995, η «Αμερικανική Ένωση Ψυχολόγων» (American Psychology Association) κατέγραψε, στον Κώδικα Ηθικής Δεοντολογίας που εκδίδει, τις αρχές που διέπουν την παροχή υπηρεσιών από τα μέλη της μέσω τηλεφώνου, τηλεδιάσκεψης και Διαδικτυακών υπηρεσιών και το Εθνικό Συμβούλιο Πιστοποιημένων Συμβούλων (National Board for Certified Counsellors) των Η.Π.Α ανέπτυξε τα σχετικά πρότυπα για τη διαδικτυακή παροχή υπηρεσιών Συμβουλευτικής. Το 1997, η «Διεθνής Εταιρεία Ψυχικής Υγείας μέσω διαδικτύου» (International Society for Mental Health Online) διατύπωσε κατευθυντήριες αρχές ηθικής και δεοντολογίας κατά την εξάσκηση της διαδικτυακής συμβουλευτικής (η σχετική επισκόπηση παρουσιάζεται στην αναφορά [Richards & Viganó, 2013]), ενώ, το υλικό της Αμερικανικής Ένωσης Ψυχολόγων βρίσκεται στη διαδικτυακή διεύθυνση <http://www.apa.org/ethics/education/telephone-statement.aspx>.

Ωστόσο, σε πολλές χώρες, οι αντίστοιχες επαγγελματικές ενώσεις εξακολουθούν να μην έχουν διατυπώσει ρυθμιστικές αρχές οι οποίες να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τις αρχές ηθικής και δεοντολογίας κατά την παροχή σχετικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου. Παρότι ενδέχεται να υπάρχει νομικό κενό στο θέμα της εξ' αποστάσεως συμβουλευτικής/θεραπευτικής παρέμβασης, αυτή θα πρέπει πάντοτε 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 (επί παραδείγματι της Αμερικανικής Ένωσης Ψυχολόγων ή της Εθνικής Ένωσης Κοινωνικών Λειτουργών (National Association of Social Workers) των ΗΠΑ.

*Η αρχή της
εμπιστευτικότητας,
θέματα ιδιωτικού
απορρήτου,
ταυτοποίηση πελάτη
και θεραπευτή*

Η διαδικτυακή συμβουλευτική/θεραπευτική παρέμβαση επιτρέπει στον πελάτη να παραμένει ανώνυμος, μέσω της χρήσης κάποιου φανταστικού ονόματος-ψευδωνύμου. Το γεγονός αυτό ενδέχεται να δυσχεράνει τη δημιουργία της θεραπευτικής συμμαχίας μεταξύ πελάτη και επαγγελματία. Μεταξύ των λόγων για τους οποίους ένας επαγγελματίας επιθυμεί να γνωρίζει την ταυτότητα των πελατών τους περιλαμβάνονται: 1) η ασφάλεια του πελάτη 2) η αποφυγή διπλών σχέσεων 3) η προστασία τρίτων που ενδέχεται να υποστούν βλάβη από τον πελάτη.

Παρά το γεγονός ότι υπάρχει μεγάλη πληθώρα επαγγελματιών που προσφέρουν διαδικτυακά υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας, το πλήθος των μελετών που αξιολογούν την αποτελεσματικότητά τους είναι περιορισμένο. Μεταξύ των μελετών αυτών, στις οποίες εξετάστηκαν, μέσω συστηματικών βιβλιογραφικών ανασκοπήσεων και μετααναλύσεων, οι επιπτώσεις από τη χρήση διαφόρων μορφών τεχνολογικής υποστηριζόμενων μέσων επικοινωνίας σε υπηρεσίες Συμβουλευτικής/Ψυχοθεραπείας είναι οι εξής:

- 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, & Castelnovo (2011);
- Newman et al. (2011);
- Postel, de Haan, & De Jong (2008);
- Richards & Viganó (2013);
- Shaw & Shaw (2006).

Παρότι τα αποτελέσματα των ερευνών δεν βρίσκονται πάντοτε σε συμφωνία μεταξύ τους, νεώτερες έρευνες καταδεικνύουν ότι οι διαδικτυακή Συμβουλευτική μπορεί να είναι εξίσου αποτελεσματική με τις πρόσωπο-με-πρόσωπο συνεδρίες. Σε μία άλλη μελέτη, οι Richards και Viganó (2013, σελ. 994) υποστηρίζουν ότι: «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 περισσότερων εμπειρικών δεδομένων προκειμένου να διαπιστωθεί η αποτελεσματικότητα και να κατανοηθούν πληρέστερα οι μοναδικοί διαμεσολαβητικοί και διευκολυντικοί παράγοντες».

Δεδομένου ότι οι θεραπευτές και οι σύμβουλοι αδειοδοτούνται από κάποιον κρατικό φορέα ή επαγγελματική ένωση, ο πελάτης μπορεί να καταφύγει σε αυτόν τον φορέα ή την ένωση σε περίπτωση προβλήματος σχετικού με την ποιότητα των υπηρεσιών, την ακολουθούμενη θεραπεία, την οικονομική χρέωση ή για οποιοδήποτε άλλο θέμα που δεν μπορεί να επιλυθεί απ' ευθείας μεταξύ του ιδίου και του συμβούλου/θεραπευτή και χρήζει διακανονισμού.

*Διασφάλιση
ποιότητας*

Οι αδειοδοτημένοι θεραπευτές και σύμβουλοι οφείλουν να τηρούν τους Κώδικες Ηθικής και Δεοντολογίας καθώς και τους κανονισμούς και τις διατάξεις που έχουν θεσπιστεί από τις επαγγελματικές τους ενώσεις (τοπικές, κρατικές, εθνικές ή διεθνείς) για τη ρύθμιση του επαγγέλματός τους. Δεδομένου ότι η Συμβουλευτική και η Ψυχοθεραπεία μέσω Διαδικτύου αποτελούν νέα επαγγελματικά πεδία, τα εθνικά συμβούλια, οι περιφερειακοί οργανισμοί και οι επαγγελματικές ενώσεις βρίσκονται ακόμη στο στάδιο της αξιολόγησης της πολιτικής που θα ακολουθήσουν, ενώ οι σχετικοί κανονισμοί βρίσκονται ακόμη υπό διαμόρφωση. Παρά ταύτα, οι επαγγελματίες του χώρου χρειάζεται να κατανοούν και να τηρούν τις τελευταίες εκδόσεις των ακολουθούμενων πολιτικών και κανονισμών.

Όπως συμβαίνει και στο παραδοσιακό σχήμα, υπάρχει πάντοτε η πιθανότητα ένα άτομο να βρεθεί σε κρίση και να επικοινωνήσει με το θεραπευτή του μέσω του διαδικτύου. Και παρότι υπάρχει πληθώρα τηλεφωνικών γραμμών που μπορεί κάποιος να καταφύγει σε περίπτωση κρίσης (και οι οποίες μάλιστα έχουν αποδειχθεί ιδιαιτέρως αποτελεσματικές) είναι προτιμότερο να μπορεί ο θεραπευτής να συναντήσει διά ζώσης το άτομο σε κρίση ή να το παραπέμψει στις υφιστάμενες υπηρεσίες ψυχικής υγείας. Συνεπώς, είναι βασικό να γνωρίζει ο θεραπευτής την πραγματική ταυτότητα και τη γεωγραφική θέση των πελατών του. Τούτο δεν αποτελεί μόνο ηθικό καθήκον του θεραπευτή, αλλά και νομική υποχρέωσή του, στην περίπτωση που ένας πελάτης βρεθεί σε κρίση ή θέσει σε κίνδυνο τον εαυτό του ή άλλα άτομα. Κατά συνέπεια, είναι σημαντικό να έχει προηγηθεί συμφωνία μεταξύ πελάτη και θεραπευτή για τις διαδικασίες που θα ακολουθηθούν σε περίπτωση κρίσης. Ο πελάτης οφείλει να 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.

Ενώ στην παραδοσιακή ψυχοθεραπεία, η επικοινωνία γίνεται μέσω μιας πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντησης, στην η-Θεραπεία υπάρχει ένα διαφορετικό μέσο επικοινωνίας: η τεχνολογία. Και παρότι η σύγχρονη τεχνολογία είναι αρκετά αξιόπιστη, η πιθανότητα δυσλειτουργιών δεν μπορεί να αποκλειστεί. Οι δυσλειτουργίες συνήθως έγκεινται σε αστοχία της σύνδεσης στο Διαδίκτυο ή της πλατφόρμας που υποστηρίζει την επικοινωνία, ωστόσο, και οι αστοχίες σε προγράμματα λογισμικού δεν αποκλείονται. Οι μορφές ψυχοθεραπείας που συντελούνται μέσω σύγχρονης επικοινωνίας είναι ιδιαιτέρως ευάλωτες σε δυσλειτουργίες. Εάν 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. 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 ποιος είναι υπεύθυνος για την επανέναρξη της επικοινωνίας, σε ποια χρονικά πλαίσια, καθώς, και ποιο είναι το εναλλακτικό κανάλι επικοινωνίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ηλεκτρονικό μήνυμα κειμένου, τηλεφωνική κλήση).

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

Αδειοδότηση

Θέματα σχετιζόμενα με παρεμβάσεις σε περιπτώσεις κρίσης

Η τεχνολογία στη διαδικτυακή θεραπεία.

Δυσλειτουργίες των τεχνολογικών μέσων είναι πιθανές, σε αυτές τις περιπτώσεις πρέπει να ακολουθείται μια προσυμφωνημένη μεταξύ πελάτη και θεραπευτή διαδικασία

Οι διαδικτυακοί θεραπευτές θα πρέπει να έχουν δεξιότητες και ικανότητες σε θέματα υπολογιστών

γκεκριμένα, ο θεραπευτής που χρησιμοποιεί τεχνολογικώς υποστηριζόμενα μέσα επικοινωνίας θα πρέπει αφ' ενός να κατέχει δεξιότητες στις τεχνολογίες αυτές, όπως η δακτυλογράφηση, η ταχύτητα, η ακρίβεια, και αφ' ετέρου 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 και αποτελεί καθήκον του ίδιου του θεραπευτή να εκπαιδεύσει τον πελάτη σε θέματα λογισμικού και τεχνογνωσίας που εγγυώνται την ασφάλεια των δεδομένων και τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των κλινικών δεδομένων.

Οι θεραπευτικές παρεμβάσεις με τη χρήση ασύγχρονων μέσων επικοινωνίας δέχονται κριτική αναφορικά με την έλλειψη σε αυτές μη λεκτικών στοιχείων επικοινωνίας. Παρότι υπάρχουν επιστημονικά τεκμηριωμένες ενδείξεις ότι η απουσία μη-λεκτικής επικοινωνίας μπορεί να έχει οφέλη (επί παραδείγματι στις περιπτώσεις που αυτή χρησιμοποιείται σε μια προσπάθεια χειραγώγησης του θεραπευτή), προτείνεται οι διαδικτυακοί θεραπευτές να είναι καταρτισμένοι στη χρήση των λεγόμενων emoticons και των ακρωνυμίων που χρησιμοποιούνται ευρέως στο Διαδίκτυο, καθώς επίσης να γνωρίζουν πώς να δηλώνουν λεκτικά τα συναισθήματά τους.

Τα θέματα τεχνολογίας σχετίζονται κατά κάποιο τρόπο με τα όρια της διαδικτυακής θεραπείας. Καθώς το Διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης είναι εύκολα προσβάσιμα, δημιουργούν την παρανόηση ότι ο σύμβουλος ή ο θεραπευτής είναι διαθέσιμοι ανά πάσα στιγμή. Ο θεραπευτής 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, και, τέλος, του κόστους των υπηρεσιών και της πληρωμής του.

Το κόστος της διαδικτυακής θεραπείας θα πρέπει να είναι σαφές και σε συμφωνία με τους κανονισμούς των εκτελεστικών/ρυθμιστικών φορέων, εφόσον υπάρχουν. Καθώς η διαδικτυακή θεραπεία είναι σχετικά καινούργια μορφή ψυχοθεραπείας, σπανίως καλύπτεται από τις ασφαλιστικές εταιρείες. Στην πλειοψηφία 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 θεραπευτής.

Η χρησιμότητα της εξοικείωσης με τα emoticons και τα ακρωνύμια που χρησιμοποιούνται στη διαδικτυακή επικοινωνία στην προσφοράς θεραπευτικών παρεμβάσεων με τη χρήση ασύγχρονων μέσων επικοινωνίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, διαδικτυακή συζήτηση, ηλεκτρονικά fora)

Όρια

Το Διαδίκτυο δημιουργεί την ψευδαίσθηση ότι ο θεραπευτής είναι διαθέσιμος ανά πάσα στιγμή. Οι θεραπευτές οφείλουν να θέτουν σαφή όρια για το χρονικό πλαίσιο.

Κόστος/πληρωμή

Βιβλιογραφία

- 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 Counselling Psychologist* 33, 6, 872–880.
- Bhola, 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 Counselling 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 Counsellors 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 Counselling and Psychotherapy: A Review of Mental Health Professions. *Journal of Technology in Human Services*, 32(3), 149–157. doi:10.1080/15228835.2013.872074
- Hertlein, K. M., Blumer, M. L. C., & Mihaloliakos, J. H. (2015). Marriage and Family Counsellors' 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 Counselling: 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 Counselling. *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 Counselling 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 Counselling: Assessing Current Practices with an Ethical Intent Checklist. *Journal of Counselling & 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 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-Counselling-Real-Life-Decision/dp/041589879X>



6. Οικονομικά και χρηματοοικονομικά ζητήματα

Συγγραφείς: Nives Hudej (Integra) και Karin-Drda-Kühn (media k GmbH, Germany)

Η η-Συμβουλευτική και η η-Θεραπεία ως νέα εργασιακά πεδία

Στην ενότητα αυτή εξετάζονται οι οικονομικές και χρηματοοικονομικές πτυχές της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας μέσω διαδικτύου. Τα στοιχεία που ακολουθούν έχουν γενικό χαρακτήρα και δεν συμπεριλαμβάνουν τις επιμέρους διαφοροποιήσεις που υφίστανται σε κάθε χώρα.

Στα πλαίσια του παρόντος κειμένου, η η-Συμβουλευτική και η η-Θεραπεία λογίζονται ως νέοι τρόποι παροχής καλύτερων υπηρεσιών σε συγκεκριμένες ομάδες-στόχους, αλλά και γενικότερα, ως μέσα ικανοποίησης των αναγκών μιας κοινωνίας στην οποία η χρήση κινητών εφαρμογών διαρκώς αυξάνεται. Για τους συμβούλους και τους θεραπευτές, όμως, η η-Συμβουλευτική και η η-Θεραπεία είναι κάτι περισσότερο: αποτελούν ένα μέσο για να διευρύνουν το εργασιακό τους πεδίο και τις επαγγελματικές τους ευκαιρίες. Για τους ελεύθερους επαγγελματίες, οι διαδικτυακές υπηρεσίες καθιστούν πιο ελαστικό το ωράριο εργασίας, διευρύνουν το εργασιακό τους πεδίο και μπορούν να αποτελέσουν μια ενδιαφέρουσα, από οικονομικής απόψεως, επέκταση των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων.

Η αξιοποίηση αυτών των νέων ευκαιριών, ωστόσο, προϋποθέτει συγκεκριμένες ικανότητες και προσόντα που σχετίζονται με οικονομικά και χρηματοοικονομικά ζητήματα, όπως η χρέωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, ο σχεδιασμός της παρουσιάσής τους προς τον πελάτη και η γνωστοποίηση βασικών απαιτήσεων (όπως η προστασία των δεδομένων) κατά την επικοινωνία με τον πελάτη. Επίσης, απαιτεί απαντήσεις στο ερώτημα πώς χειρίζεται ο επαγγελματίας τις περιπτώσεις πελατών που δεν γνωρίζει ή που ενδεχομένως δεν θα ξανασυναντήσει στο μέλλον, και οι οποίοι καλούνται να καταβάλουν το αντίτιμο των προσφερομένων υπηρεσιών.

Ασφάλειες υγείας και διαδικτυακές υπηρεσίες

Στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες, η Συμβουλευτική και η Ψυχοθεραπεία μέσω διαδικτύου δεν συμπεριλαμβάνονται στον κατάλογο των υπηρεσιών υγείας που καλύπτονται από τα ασφαλιστικά ταμεία. Ωστόσο, στις σχετικές εθνικές νομοθεσίες προβλέπονται εξαιρέσεις με βάση τις οποίες ο ασθενής μπορεί να απαιτήσει από το ταμείο

Οικονομικές και χρηματοοικονομικές πτυχές

Επέκταση του εργασιακού πεδίου

Οι καινούριες ευκαιρίες έχουν νέες απαιτήσεις

Νομοθεσία για την υγειονομική περίθαλψη

του καταβολή των χρημάτων του για θεραπείες που δεν περιλαμβάνονται στους σχετικούς καταλόγους, όταν οι θεραπείες αυτές παρασχέθηκαν σε επείγουσες περιπτώσεις και ήταν κρίσιμες για την ίδια του τη ζωή. Ο τομέας της ιδιωτικής ασφάλισης καλύπτει στις περισσότερες περιπτώσεις όλες τις σχετικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των διαδικτυακών, εκτός αν ο θεραπευτής είναι ανάδοχος παραχώρησης υπηρεσίας και προσφέρει συγκεκριμένες υπηρεσίες είτε ως μέρος ενός δημόσιου δικτύου υγείας είτε δωρεάν, στα πλαίσια ενός μη κερδοσκοπικού σχήματος. Κατά συνέπεια, οι σύμβουλοι και οι θεραπευτές οφείλουν να ενημερώνουν τους εν δυνάμει πελάτες/ασθενείς τους ποιες από τις υπηρεσίες τους προσφέρονται δωρεάν και ποιες επ' αμοιβή. Από την άλλη πλευρά, οι πελάτες οφείλουν να πληροφορούνται οι ίδιοι ποιες από τις διαδικτυακές υπηρεσίες καλύπτονται (μερικώς) από τους ασφαλιστικούς οργανισμούς ή τις εταιρείες που είναι ασφαλισμένοι. Προκειμένου να καλύψουν τα σχετικά έξοδα, οι ασφαλιστικοί οργανισμοί και οι εταιρείες απαιτούν συνήθως να έχει προηγηθεί επίσκεψη σε γιατρό, ο οποίος θα έχει συνταγογραφήσει την αντίστοιχη υπηρεσία.

Συστάσεις για θεραπευτές και συμβούλους: όροι πληρωμής

Η παρουσίαση των υπηρεσιών που προσφέρονται διαδικτυακά θα πρέπει να γίνεται λεπτομερώς στις συσκευές εκείνες για τις οποίες είναι σχεδιασμένες να λειτουργούν. Ειδικά δε το θέμα των πληρωμών θα πρέπει να παρουσιάζεται με μεγάλη ακρίβεια και σαφήνεια ώστε να αποφεύγονται τυχόν παρανοήσεις.

Η παρουσίαση της πολιτικής πληρωμών που ακολουθείται, με τους σχετικούς όρους να παρατίθενται με σαφήνεια και ακρίβεια, έχει αποδειχθεί ιδιαίτερα αποτελεσματική. Οι πελάτες έχουν την ανάγκη να γνωρίζουν τι αναμένεται από αυτούς και πότε. Η πολιτική πληρωμών θα πρέπει να περιλαμβάνει απαντήσεις στα ακόλουθα ερωτήματα:

- Ποια είδη πληρωμών γίνονται αποδεκτά από το σύμβουλο ή το γιατρό;
- Προσφέρεται κλιμακούμενο τιμολόγιο; Υπό ποιες προϋποθέσεις;
- Προσφέρονται σχέδια πληρωμής; Υπό ποιες προϋποθέσεις;
- Τι θεωρείται εκπρόθεσμη πληρωμή; Σε 5 ημέρες; Σε 30 ημέρες;
- Χρεώνονται τόκοι στην περίπτωση εκπρόθεσμης πληρωμής;
- Ποιες οι κινήσεις του συμβούλου/γιατρού σε περίπτωση μη πληρωμής του;
- Πώς γίνεται η αποστολή του παραστατικού πληρωμής; Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή σε έντυπη μορφή;

Η ακολουθούμενη πολιτική πληρωμών θα πρέπει να έχει καταστεί απολύτως σαφής στον πελάτη είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε μέσω του ιστότοπου της υπηρεσίας, πριν την πρώτη συνεδρία. Για την περίπτωση πελατών που αδυνατούν να καταβάλλουν το σύνολο της αμοιβής εφάπαξ προτείνεται η λύση των εβδομαδιαίων δόσεων. Η παροχή σχετικής έκπτωσης (της τάξης του 5%) ενθαρρύνει τις προπληρωμές και τις έγκαιρες πληρωμές. Επίσης, μερικοί θεραπευτές και σύμβουλοι απαιτούν την καταβολή ορισμένου ποσού ως εγγύησης πριν τη συνάντηση. Το ποσό αυτό μπορεί να κρατείται στην περίπτωση που ο πελάτης δεν παρουσιαστεί στην προγραμματισμένη συνάντηση ή την ακυρώσει αργά. Το εγγυητικό ποσό λειτουργεί επίσης αποτρεπτικά στην περίπτωση που ο πελάτης θελήσει να παραλείψει κάποια συνάντηση.

Όροι πληρωμής

Πολιτική πληρωμών

*Πολιτική πληρωμών
Διαφάνεια προς τους πελάτες*

Οι θεραπευτές και οι σύμβουλοι μπορούν να επιλέξουν μεταξύ πολλών τρόπων πληρωμής: μέσω διαδικτυακής τραπεζικής εντολής, μέσω πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας, μέσω διαφόρων συστημάτων διαδικτυακής πληρωμής. Τα συστήματα αυτά προσφέρουν πολλές δυνατότητες, όπως παρακολούθηση των πληρωμών, τήρηση εταιρικού τραπεζικού λογαριασμού και πρόσβαση σε διεθνείς τραπεζικές υπηρεσίες. Συστήνεται η διερεύνηση των διαθέσιμων στον πελάτη επιλογών. Όλα τα προαναφερθέντα συστήματα πληρωμής λειτουργούν με ασφαλείς διαδικασίες, στοιχεία για τις οποίες δημοσιεύονται στους αντίστοιχους ιστότοπους.

Στους συμβούλους και τους θεραπευτές που δουλεύουν με πελάτες σε καθεστώς ανωνυμίας προτείνεται η πολιτική της προπληρωμής.

Υπολογισμός πληρωμών

Γιατροί, σύμβουλοι και θεραπευτές θα πρέπει να έχουν επίγνωση του γεγονότος ότι ο καθορισμός της τιμής των διαδικτυακών υπηρεσιών ενδέχεται να είναι εντελώς διαφορετικός συγκριτικά με τις παραδοσιακές υπηρεσίες. Οι κατευθυντήριες γραμμές των ασφαλιστικών εταιρειών και των επαγγελματικών ενώσεων μπορεί να προσφέρουν χρήσιμες υποδείξεις, ωστόσο, βασικός γνώμονας παραμένει ότι η τιμή που θα οριστεί για μια υπηρεσία θα πρέπει να καλύπτει όλα τα κόστη που αυτή συνεπάγεται.

Ο υπολογισμός της τιμής μίας διαδικτυακής υπηρεσίας θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει:

- το κόστος των υπηρεσιών του γιατρού/συμβούλου, συμπεριλαμβανομένου του κόστους του ασφαλιστικού του ταμείου,
- το ετήσιο κόστος των λειτουργικών εξόδων (ενοίκιο, ηλεκτρικό ρεύμα, Διαδίκτυο, συντήρηση του εξοπλισμού, φορολογία κτλ.)
- κάποιο υπολογισμένο πλεόνασμα για επενδύσεις σε εξοπλισμό και λογισμικό.

Επιπλέον παράγοντες που μπορούν να συμπεριληφθούν είναι το μέγεθος της αγοράς και η φήμη του γιατρού/συμβούλου.

Τρόποι πληρωμής

Οι γιατροί, οι θεραπευτές και, σε ορισμένες περιπτώσεις, οι σύμβουλοι έχουν στη διάθεσή τους δύο τρόπους χρέωσης: μέσω του εθνικού συστήματος υγείας ή ιδιωτικά, με ή χωρίς συνταγή. Η χρέωση των εθνικών συστημάτων υγείας δεν συζητείται στο παρόν κείμενο, καθώς υπάρχουν καθιερωμένες διαδικασίες τις οποίες οφείλουν να ακολουθούν οι γιατροί και οι θεραπευτές κάθε χώρας. Τα επόμενα αναφέρονται στα λογιστικά των επαγγελματιών που ασκούν ιδιωτικό έργο και στις αντίστοιχες πρακτικές τιμολόγησης. Στην περίπτωση αυτή, μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την πληρωμή εξειδικευμένες εταιρείες είσπραξης. Ωστόσο, και διαδικτυακά συστήματα πληρωμής είναι επίσης κατάλληλα για την τιμολόγηση των προσφερομένων υπηρεσιών.

Δεδομένου ότι υπάρχουν πολλοί τρόποι πληρωμής των διαδικτυακών υπηρεσιών συστήνεται στους συμβούλους/θεραπευτές να προσφέρουν στους πελάτες τους περισσότερες από μία επιλογές.

*Πρακτικές
τιμολόγησης*

*Η αντιμετώπιση των
ανώνυμων πελατών*

Ορίζοντας τα κόστη

*Ρεαλιστικοί
υπολογισμοί*

Επιλογές χρέωσης

*Οι πελάτες πρέπει να
έχουν περισσότερες
από μία επιλογές*

Εφιστάται η προσοχή στο γεγονός ότι σε όλους τους τρόπους μεταφοράς χρηματικών ποσών - πλην του Bitcoin - απαιτούνται τα προσωπικά στοιχεία του πελάτη.

Διαδικτυακές τραπεζικές υπηρεσίες

Οι πιστωτικές κάρτες προσφέρουν ένα γρήγορο και αξιόπιστο τρόπο πληρωμής. Υπάρχουν πολλοί πάροχοι υπηρεσιών πληρωμής μέσω πιστωτικής κάρτας και οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να ενσωματωθούν στον ιστότοπο του γιατρού/συμβούλου. Η προπληρωμή είναι δυνατή μέσω του τρόπου αυτού, κάτι που είναι επιθυμητό στην περίπτωση που ο θεραπευτής/σύμβουλος δεν γνωρίζει τον πελάτη. Ωστόσο, οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμής μέσω πιστωτικής κάρτας χρεώνουν τις υπηρεσίες τους – συνήθως ως ποσοστό επί του χρηματικού ποσού – και η χρέωση αυτή επιβαρύνει το γιατρό/σύμβουλο.

Διαδικτυακά συστήματα πληρωμής προσφερόμενα από εταιρείες

Η πληρωμή μέσω κάποιας διαδικτυακής πλατφόρμας είναι για τους πελάτες μία από τις πιο ασφαλείς μεθόδους πληρωμής, και, ως ένα βαθμό τους προστατεύει από εξαπάτηση. Τα συγκεκριμένα συστήματα επιτρέπουν στους πελάτες να προπληρώνουν τις διαδικτυακές συμβουλευτικές/θεραπευτικές παρεμβάσεις, ενώ για τη χρήση τους υπάρχει χρέωση.

Τα διαδικτυακά συστήματα πληρωμής δεν είναι εξίσου αποδεκτά σε όλες τις χώρες. Ακολουθώντας παρατίθενται τα πλέον γνωστά τέτοια συστήματα:

PayPal: στην περίπτωση που τόσο ο σύμβουλος/θεραπευτής όσο και ο πελάτης διατηρούν λογαριασμό στη συγκεκριμένη υπηρεσία, υπάρχει δυνατότητα μεταφοράς του χρηματικού ποσού της αμοιβής από το λογαριασμό PayPal του πελάτη στο λογαριασμό PayPal του συμβούλου/θεραπευτή. Όταν η μεταφορά του ποσού ολοκληρωθεί, ο σύμβουλος/θεραπευτής λαμβάνει ειδοποίηση και μπορεί να προχωρήσει στην παροχή της διαδικτυακής παρέμβασης (εφόσον έχει συμφωνηθεί προπληρωμή της).

Authorize.net: είναι η πιο ευρέως χρησιμοποιούμενη πύλη πληρωμής του Διαδικτύου. Με μια βάση χρηστών άνω των 300.000 πωλητών, η Authorize.net προσφέρει την πιο διαδεδομένη λύση για ιστότοπους ηλεκτρονικού εμπορίου που χρειάζονται πύλη πληρωμής στο Διαδίκτυο για την αποδοχή πληρωμών.

2Checkout πρόκειται για έναν ακόμη επεξεργαστή πληρωμών ο οποίος συνδυάζει λογαριασμό πωλητή και πύλη πληρωμής, επιτρέποντας στους χρήστες του να λαμβάνουν πληρωμές μέσω πιστωτικής κάρτας και μέσω PayPal. Ο συγκεκριμένος επεξεργαστής πληρωμών προσφέρει τη δυνατότητα διεθνών πληρωμών, υποστηρίζει τη λειτουργία ηλεκτρονικού καλαθιού αγορών καθώς και λειτουργία επαναλαμβανόμενης χρέωσης.

Bitcoin

Το Bitcoin συνιστά παγκόσμιο κρυπτονόμισμα και σύστημα ψηφιακών πληρωμών. Αποκαλείται επίσης το πρώτο αποκεντρωμένο ψηφιακό νόμισμα, καθώς ο τρόπος που λειτουργεί δεν απαιτεί κεντρικό αποθετήριο ούτε έναν μόνο διαχειριστή. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται απ' ευθείας μεταξύ των δύο μερών χωρίς ενδιάμεσους, πιστοποιούνται από διαδικτυακούς κόμβους και καταγράφονται σε ένα γενικό καθολικό το οποίο αποκαλείται blockchain. Το Bitcoin μπορεί να δημιουργηθεί ανώνυμα γεγονός που θεωρείται ως πλεονέκτημα από ορισμένες ομάδες πελατών.

Προστασία των δεδομένων

Πιστωτικές κάρτες

Διαδικτυακές πλατφόρμες πληρωμής

Αποδοχή των μεθόδων πληρωμής σε εθνικό επίπεδο

PayPal

Authorize.net

2Checkout

Bitcoin

Πληρωμές μέσω κινητών συσκευών

Λογισμικά όπως το Square, και το GoPayment της εταιρείας Intuit δίνουν τη δυνατότητα σε πωλητές προϊόντων ή υπηρεσιών να δέχονται πληρωμές με πιστωτική κάρτα απ' ευθείας σε κινητή συσκευή, όπως το iPhone, το iPad και οι κινητές συσκευές με λειτουργικό Android. Μέσω αυτών των λογισμικών, οι κινητές συσκευές λειτουργούν ως κινητό POS (Point Of Sale).

Τα βασικά μοντέλα πληρωμής μέσω κινητής συσκευής είναι τα ακόλουθα:

- κινητά (ηλεκτρονικά) πορτοφόλια
- πληρωμή με κάρτα,
- πληρωμή μέσω του τηλεπικοινωνιακού παρόχου (μέσω SMS ή απ' ευθείας),
- ανέπαφες πληρωμές με τεχνολογία NFC (Near Field Communication),
- απ' ευθείας μεταφορά από τον τραπεζικό λογαριασμό του πληρωτή σε αυτόν του δικαιούχου σε σχεδόν πραγματικό χρόνο (μοντέλο ενδο/διατραπεζικής συναλλαγής το οποίο είναι διαλειτουργικό τόσο σε επίπεδο τράπεζας όσο και σε επίπεδο δικτυακού παρόχου (bank & mobile operator agnostic).

Επίσης, υφίστανται οι ακόλουθοι συνδυασμοί:

- απ' ευθείας συνεργασία τηλεπικοινωνιακού παρόχου-τράπεζας
- τραπεζικός λογαριασμός και κάρτα ταυτόχρονα, όπως η Virps και η MobilePay (με τις οποίες μπορεί να γίνει χρέωση είτε του τραπεζικού λογαριασμού είτε της κάρτας).

Έξυπνες κάρτες πληρωμών

Πωλούνται στην τιμή των 10, 20, 50 και 100 ευρώ, ενεργοποιούνται μέσω αριθμού PIN και μπορούν να χρησιμοποιηθούν για διαδικτυακές αγορές.

Καθώς ορισμένοι από τους προαναφερθέντες τρόπους πληρωμής ενδέχεται να μην είναι διαδεδομένοι σε κάποια χώρα, συστήνεται στους επαγγελματίες να συζητήσουν το θέμα με συνεργάτες ή με κάποιον εκπρόσωπο της σχετικής επαγγελματικής ένωσης, ο οποίος οφείλει να είναι σε θέση να προτείνει τα κατάλληλα συστήματα πληρωμής για την περίπτωση υπηρεσιών που προσφέρονται διαδικτυακά.

Επισκόπηση της βιβλιογραφίας:

- Maheu, M. M., & Gordon, B. L. (2000). Counseling and therapy on the Internet. *Professional Psychology: Research and Practice*, 31(5), 484–489
- BACP (2003a) Introduction to Online Counselling and Psychotherapy. [BACP Information Sheet] Rugby, England: British Association for Counselling and Psychotherapy. http://www.bacp.co.uk/members_visitors/members_login/info_sheets/info-sheet-P6.htm
- Cabaniss, K. (2001b), Computer-Related Technology Use by Counselors in the New Millenium: A Delphi Study, *Journal of Technology in Counseling* 2(2). http://jtc.colstate.edu/Vol2_2/cabaniss/cabaniss.htm
- Goss, S. and K. Anthony, eds. (2003) *Technology in Counselling and Psychotherapy: A Practitioner's Guide*. London: Palgrave Macmillan.

[Amazon UK-paperback: <http://www.amazon.co.uk/exec/obidos/ASIN/1403900604/efpy78nc-21> | Amazon US-paperback: <http://www.amazon.com/exec/obidos/ASIN/1403900604/rzd6bv3v-20>

- Lundberg, D.J. and C.I. Cobitz (1999) ,Use of Technology in Counseling Assessment: A Survey of Practices, Views, and Outlook', Journl of Technology in Counseling 1(1). http://jtc.colstate.edu/vol1_1/assessment.htm
- Mastercard offical webiste: Smartpaycard (online article). Ανακτήθηκε από τη διεύθυνση: https://www.smartpaycard.net/en/smartpaycard_simple.wlgt
- Stofle, G.S. (1997) ,Thoughts About Online Psychotherapy: Ethical and Practical Considerations', Rider University. <http://members.aol.com/stofle/onlinepsych.htm>
- Sušnik, A. (2015): Online payment methods (online article). Ανακτήθηκε από τη διεύθυνση: <https://www.optiweb.com/blog/placilne-metode-na-spletu/>
- Webpagefx: 10 Excelent Online Payment Systems (online article). Ανακτήθηκε από τη διεύθυνση: <https://www.webpagefx.com/blog/web-design/online-payment-systems/>
- Wikipedia: Mobile payments (online text). Ανακτήθηκε από: https://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_payment

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

Συγγραφέας: Παντελής Μπαλαούρας
(GUnet, Ελλάδα)

Απαιτήσεις σε τεχνικές ικανότητες

Οι τεχνικές ικανότητες που απαιτούνται από τον επαγγελματία της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας προκειμένου να προσφέρει τις υπηρεσίες του μέσω διαδικτύου υπάγονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

- i) Τεχνικές ικανότητες αναφορικά με το περιεχόμενο του ιστότοπου που ο επαγγελματίας διατηρεί, και, ειδικότερα, με την επιλογή περιεχομένου κατάλληλου για έναν επαγγελματικό ιστότοπο.
- ii) Γενικές τεχνικές ικανότητες σε θέματα εξοπλισμού υπολογιστών και λογισμικού.
- iii) Γενικές τεχνικές ικανότητες σχετικές με τις πρακτικές που πρέπει να ακολουθεί ένας χρήστης του Διαδικτύου ώστε να είναι προστατευμένος έναντι των κυβερνοεγκληματιών.
- iv) Ειδικές τεχνικές ικανότητες σε θέματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων και των δεδομένων υγείας των πελατών.

Ιστότοπος/Πύλη

Οι ιστότοποι χρησιμοποιούνται σε μεγάλη κλίμακα από συμβούλους και θεραπευτές για την παρουσίαση των υπηρεσιών τις οποίες προσφέρουν και λειτουργούν ως βασικό μέσο προσέγγισης εν δυνάμει νέων πελατών, συνεπώς, ο ρόλος τους είναι ιδιαίτερος σημαντικός. Ο σχεδιασμός ενός ιστοτόπου καθώς επίσης και η φιλοξενία και διαχείρισή του θα πρέπει να ανατίθενται σε επαγγελματίες κατασκευαστές ιστοσελίδων (web designers). Ένας ιστότοπος θα πρέπει να περιέχει πληροφορίες για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, μια παρουσίαση του ίδιου του συμβούλου/θεραπευτή, τη διεύθυνσή του, το ωράριο λειτουργίας, στοιχεία επικοινωνίας, τις γλώσσες στις οποίες προσφέρει τις υπηρεσίες τους, τις τεχνολογίες επικοινωνιών που χρησιμοποιεί, το κόστος των υπηρεσιών και τους τρόπους πληρωμής, καθώς και όποια άλλη πληροφορία μπορεί να θεωρηθεί χρήσιμη για τον πελάτη. Ιδιαίτερως θα πρέπει να προσεχθούν τα νομικής φύσεως κείμενα του

*Απαιτήσεις σε
τεχνικές ικανότητες*

Ιστότοπος/Πύλη

ιστοτόπου, όπως η «Δήλωση αποποίησης ευθύνης» (Disclaimer) και οι «Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις».

Παράλληλα, ο ιστότοπος θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και καλαισθησία και να εμπεριέχει χαρακτηριστικά Web 2.0, όπως:

- Διαδικτυακό ημερολόγιο, στο οποίο να αποτυπώνεται η διαθεσιμότητα του συμβούλου/θεραπευτή,
- Διαδικτυακές φόρμες μέσω των οποίων ο πελάτης θα μπορεί να ζητήσει συνάντηση με τον σύμβουλο/θεραπευτή,
- Διαδικτυακά εργαλεία επικοινωνίας,
- Τρόπους πληρωμής μέσω του Διαδικτύου,
- Λειτουργία blog στο οποίο ο σύμβουλος/θεραπευτής μπορεί να δημοσιεύει εισαγωγικά άρθρα στην περιοχή της εξειδίκευσής του,
- Διαδικτυακούς χάρτες

Ο ιστότοπος πρέπει να είναι ασφαλής για τους επισκέπτες/χρήστες του, και, ειδικότερα να παρέχει ασφάλεια κατά τη μετάδοση των δεδομένων και να πληροί τα πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Απαιτήσεις σε λογισμικό και υλικό

Η διαμεσολαβούμενη με υπολογιστή ή κινητή συσκευή επικοινωνία του συμβούλου/θεραπευτή με τον πελάτη μέσω ήχου και βίντεο προϋποθέτει τη μεταφόρτωση και εγκατάσταση κατάλληλου λογισμικού στον υπολογιστή ή στην κινητή συσκευή. Οι κινητές συσκευές, όπως οι ταμπλέτες, τα έξυπνα κινητά τηλέφωνα και οι φορητοί υπολογιστές, είναι ήδη εξοπλισμένες με κάμερα, μικρόφωνο και ηχεία. Εάν πρόκειται να χρησιμοποιηθεί σταθερός υπολογιστής, απαιτείται μια εξωτερική διαδικτυακή κάμερα και ένα ζεύγος ακουστικών με μικρόφωνο καθώς η χρήση των ηχείων ή του μικροφώνου του υπολογιστή μπορεί να οδηγήσει σε προβλήματα όπως μικροφωνισμό και ηχώ.

Απαιτήσεις σε λογισμικό και υλικό

Τι είναι η διαδικτυακή ασφάλεια, η ασφάλεια δεδομένων και τα πρότυπα προστασίας του ιδιωτικού απόρρητου

Η **διαδικτυακή ασφάλεια** ή ασφάλεια στο Διαδίκτυο αναφέρεται στη γνώση **πρακτικών και προφυλάξεων αυτοπροστασίας**, οι οποίες πρέπει να ακολουθούνται ώστε i) προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα (όπως είναι τα δεδομένα που αφορούν την υγεία) να προστατεύονται (ιδιωτικότητα της πληροφορίας), και ii) ο ίδιος ο υπολογιστής και τα αποθηκευμένα σε αυτόν δεδομένα να παραμένουν ασφαλή (ασφάλεια δεδομένων).

Τι είναι η διαδικτυακή ασφάλεια, η ασφάλεια δεδομένων και τα πρότυπα προστασίας του ιδιωτικού απόρρητου

Ο όρος **ιδιωτικότητα της πληροφορίας (information privacy)** ή ιδιωτικότητα των δεδομένων (data privacy) περιλαμβάνει τις σχέσεις που υφίστανται ανάμεσα στη διαδικασία συλλογής και διάδοσης δεδομένων, στην τεχνολογία, στο δημόσιο αίσημα για το ιδιωτικό απόρρητο και στα νομικά και πολιτικά ζητήματα που περιβάλλουν αυτά τα θέματα. Ανησυχίες αναφορικά με την ιδιωτικότητα αναφύονται κάθε φορά που προσωπικές ή άλλες ευαίσθητες πληροφορίες συλλέγονται, αποθηκεύονται, χρησιμοποιούνται και τελικώς καταστρέφονται ή διαγράφονται – σε

ψηφιακή ή άλλη μορφή. Η απουσία ή η ανεπάρκεια του πλαισίου ελέγχου δημοσιοποίησης πληροφοριών αποτελεί τη γενεσιουργό αιτία προβλημάτων που σχετίζονται με την ιδιωτικότητα.

Με τον όρο **ασφάλεια δεδομένων** νοείται η προστασία των δεδομένων, όπως αυτά που διατηρούνται σε μια βάση δεδομένων, από καταστρεπτικούς παράγοντες και από της ανεπιθύμητη δράση μη εξουσιοδοτημένων χρηστών.

Πρότυπα προστασίας του ιδιωτικού απορρήτου είναι κανονισμοί για την προστασία των σχετιζόμενων με την ιδιωτική ζωή δεδομένων των πολιτών. Τυπικά τέτοια πρότυπα είναι ο «Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων» (General Data Protection Regulation-GDPR) της ΕΕ, ο οποίος αντικατέστησε την Οδηγία 95/46/ΕΚ, και ο «Νόμος για τη Φορητότητα και Ευθύνη της Ασφάλισης Υγείας» (Health Insurance Portability and Accountability Act -HIPAA) των ΗΠΑ.

Γενικές οδηγίες για χρήστες του Διαδικτύου

Προστασία του υπολογιστή και των δεδομένων

Η **προστασία υπολογιστή ή κινητής συσκευής από κυβερνοεγκληματίες** που θα επιχειρήσουν να αποκτήσουν πρόσβαση σε αυτές απαιτεί τη λήψη κατάλληλων μέτρων προφύλαξης. Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται οι πιο πρόσφατες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος, να εγκαθίστανται προγράμματα προστασίας από ιούς (antivirus) και ηλεκτρονικά τείχη προστασίας (firewall) και να γίνεται τακτικός έλεγχος των διαθέσιμων ενημερώσεων. Επίσης, θα πρέπει να αποφεύγεται η μεταφόρτωση προγραμμάτων που διατίθενται ελεύθερα από ιστοτόπους που δεν είναι γνωστοί ή έμπιστοι. Γενικώς, η μεταφόρτωση προγραμμάτων θα πρέπει να γίνεται μόνο από γνωστές και έμπιστες εταιρείες. Πολλά από τα προγράμματα (εφαρμογές) που διατίθενται ελεύθερα εγκαθιστούν στον υπολογιστή ή την κινητή συσκευή κακόβουλα λογισμικά κατασκοπείας (spyware) ή διαφημίσεων (adware). Τέλος, απαραίτητη είναι η λήψη αντιγράφων ασφαλείας (backup) των δεδομένων του υπολογιστή ή της κινητής συσκευής σε μία ή περισσότερες εξωτερικές συσκευές αποθήκευσης. Μάλιστα, τα αντίγραφα θα πρέπει να προστατεύονται από κωδικό πρόσβασης εφόσον η χρησιμοποιούμενη εξωτερική συσκευή το υποστηρίζει.

Προστασία πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα

Η διαδικτυακή ασφάλεια νοείται ως **η προστασία των πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα του επαγγελματία και του πελάτη** (ιδιωτικότητα της πληροφορίας) κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασης με ιστοτόπους, της ανταλλαγής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, των διαδικτυακών συνομιλιών μέσω κειμένων, ήχου ή βίντεο κτλ. Στοιχεία όπως η ταχυδρομική διεύθυνση, το πλήρες ονοματεπώνυμο, ο τηλεφωνικός αριθμός, η ημερομηνία γέννησης και/ή ο ΑΜΚΑ μπορούν εν δυνάμει να χρησιμοποιηθούν από κυβερνοεγκληματίες. Συνεπώς, στις περιπτώσεις που ο επαγγελματίας ή ο πελάτης χρειάζεται να παράσχουν πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να έχει διασφαλιστεί ότι ο ιστότοπος είναι έμπιστος (να ανήκει σε καλής φήμης εταιρία ή σε κυβερνητικό οργανισμό) και ασφαλής (βλ. στα επόμενα). Πάντοτε θα πρέπει να έχει προηγηθεί ανάγνωση της πολιτικής απορρήτου του ιστοτόπου. Σε περιπτώσεις διαδικτυακής πληρωμής θα πρέπει να δίνονται μόνον οι πληροφορίες που εί-

*Γενικές οδηγίες
για χρήστες του
Διαδικτύου*

*Προστασία του
υπολογιστή και των
δεδομένων*

*Γενικές οδηγίες
για χρήστες του
Διαδικτύου*

*Προστασία
πληροφοριών
προσωπικού
χαρακτήρα*

ναι απαραίτητες για την αγορά, όπως η διεύθυνση παράδοσης και ο αριθμός της πιστωτικής κάρτας. Ποτέ δεν πρέπει να δίνονται κωδικοί πρόσβασης (password), αριθμοί pin ή λεπτομέρειες του τραπεζικού λογαριασμού.

Ο διαμοιρασμός της πληροφορίας συνιστά μεν τον πυρήνα των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, ωστόσο, η θέσπιση ορίων, όπως ο καθορισμός των ατόμων που μπορούν να έχουν πρόσβαση στο προφίλ και στις φωτογραφίες του χρήστη, αποτελεί κοινή πρακτική ασφάλειας. Η μέθοδος αυτή αποσκοπεί στην προστασία των χρηστών των κοινωνικών δικτύων όχι μόνον από «κλοπή ταυτότητας» αλλά και από άτομα που μπορούν να προβούν σε παρενοχλητική παρακολούθησή τους (stalking) ή να τελέσουν σεξουαλικά αδικήματα (sex offenders), καθώς, σε σπάνιες περιπτώσεις, έχει καταγραφεί η χρήση ιστοτόπων για την εύρεση υποψήφιων θυμάτων.

Προσοχή με τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Η διαδικτυακή ασφάλεια αφορά επίσης τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Το ηλεκτρονικό «ψάρεμα» (phishing) αποτελεί μια συνήθη μορφή διαδίκτυακής απάτης κατά την οποία το υποψήφιο θύμα λαμβάνει ένα μήνυμα με φαινομενικά «επίσημη» μορφή μέσω του οποίου καλείται να δώσει στοιχεία τα οποία μπορούν να οδηγήσουν σε «κλοπή ταυτότητας». Παράλληλα, τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ενδέχεται να περιέχουν ιούς.

Υποδείξεις

- **Σχετικά με τις συσκευές:** για την επικοινωνία με τους πελάτες να χρησιμοποιείτε συσκευή αποκλειστικά για τη συγκεκριμένη χρήση, διαφορετική από αυτήν που έχετε για να επισκέπτεστε το Διαδίκτυο για προσωπική χρήση.
- **Σχετικά με τους κωδικούς ασφαλείας (passwords):** επιλέξτε ισχυρούς (όχι απλούς) κωδικούς ασφαλείας στη συσκευή ή τις συσκευές, τις εφαρμογές και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιείτε. Μην κοινοποιείτε σε κανέναν τους κωδικούς ασφαλείας σας και αλλάζετε τους σε τακτική βάση.
- **Σχετικά με τα προγράμματα προστασίας από ιούς και τα ηλεκτρονικά τείχη προστασίας:** εγκαταστήστε αυτού του τύπου τα προγράμματα στις συσκευές που χρησιμοποιείτε. Να ενημερώνετε σε τακτική βάση τα αρχεία αναγνώρισης ιών (virus definition files). Να προβαίνετε σε αναβάθμιση των προγραμμάτων αυτών κάθε φορά που γίνεται διαθέσιμη η καινούργια έκδοσή τους.
- **Σχετικά με τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:** Αποφεύγετε να ανοίγετε συνημμένα αρχεία εάν δεν έχει προηγηθεί έλεγχός τους από πρόγραμμα προστασίας από ιούς. Μην παραλείπετε να αποσυνδεθείτε, ειδικά εάν χρησιμοποιήσετε υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από δημόσια χρησιμοποιούμενο υπολογιστή, διαγράψτε τα μηνύματα από άγνωστους παραλήπτες και ποτέ μην απαντάτε σε μηνύματα ανεπιθύμητης αλληλογραφίας (spam).
- **Σχετικά με εφαρμογές και υπηρεσίες:** Να προβαίνετε σε ενημέρωση των εφαρμογών σε τακτική βάση και να χρησιμοποιείτε την τελευταία έκδοσή τους. Να ζητάτε από την άλλη πλευρά (πελάτες και συνεργάτες) να πράττουν το ίδιο. Να ελέγχετε τις επιλογές ασφάλειας/ιδιωτικότητας των εφαρμογών και των υπηρεσιών που χρησιμοποιείτε.

*Γενικές οδηγίες
για χρήστες του
Διαδικτύου*

*Προσοχή με
τα μηνύματα
ηλεκτρονικού
ταχυδρομείου*

Υποδείξεις

- **Σχετικά με ιστοτόπους:** Μην δίνετε προσωπικές ή ευαίσθητες πληροφορίες σε ιστοτόπους των οποίων το πρώτο μέρος της διεύθυνσης είναι «http://». Βεβαιωθείτε ότι είναι «https://». Διαβάστε προσεκτικά την πολιτική για την ιδιωτικότητα (privacy policy) του χρησιμοποιούμενου ιστοτόπου.

Συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για συμβούλους/θεραπευτές

Πριν την παράθεση συγκεκριμένων κατευθυντήριων γραμμών για συμβούλους και θεραπευτές θα παρουσιαστούν ο «Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων» (General Data Protection Regulation – GDPR) και ο «Νόμος για τη Φορητότητα και Ευθύνη της Ασφάλισης Υγείας» (Health Insurance Portability and Accountability Act-HIPAA), που ισχύουν στην ΕΕ και στις ΗΠΑ αντίστοιχα.

Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) της ΕΕ

Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (General Data Protection Regulation (GDPR)) της ΕΕ, ο οποίος αντικαθιστά την Οδηγία για την Προστασία των Δεδομένων 95/46/EC, έχει σχεδιαστεί με σκοπό την εναρμόνιση των σχετικών εθνικών νομοθεσιών της ΕΕ, την προστασία και την ενίσχυση του δικαιώματος στην προστασία προσωπικών δεδομένων των πολιτών της ΕΕ και την αναδιαμόρφωση των τρόπων με τους οποίους προσεγγίζεται το θέμα από επιχειρήσεις και οργανισμούς εντός της ΕΕ. Ο Κανονισμός αυτός εγκρίθηκε από το ευρωπαϊκό κοινοβούλιο στις 15 Απριλίου του 2016, τίθεται σε εφαρμογή το Μάιο του 2018 και προβλέπει υψηλά πρόστιμα σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

Σύμφωνα με το Άρθρο 4 (1) του Κανονισμού ο όρος «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα» δηλώνει «κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»): το ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου».

Σύμφωνα με το Άρθρο 4 (15) του Κανονισμού ως «δεδομένα που αφορούν την υγεία» νοούνται «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα οποία σχετίζονται με τη σωματική ή ψυχική υγεία ενός φυσικού προσώπου, περιλαμβανομένης της παροχής υπηρεσιών υγειονομικής φροντίδας, και τα οποία αποκαλύπτουν πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση της υγείας του».

Σύμβουλοι και θεραπευτές που συγκεντρώνουν και αποθηκεύουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, δεδομένα που αφορούν την υγεία και την ταυτότητα των πελατών τους θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι οι ακολουθούμενες διαδικασίες είναι σε συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Ορισμένες σχετικές απαιτήσεις προς αυτή την κατεύθυνση είναι οι εξής:

Συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για συμβούλους/θεραπευτές

Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) της ΕΕ

- Η συγκέντρωση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα απαιτεί τη συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων. Το υποκείμενο των δεδομένων έχει το δικαίωμα να αποσύρει τη συγκατάθεσή του. Στην περίπτωση που έχουν ήδη συγκεντρωθεί δεδομένα με διαδικασία μη συμμορφούμενη με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων, η συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων θα πρέπει ζητηθεί και να δοθεί εκ των υστέρων.
- Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και τα δεδομένα που αφορούν την υγεία θα πρέπει να διατηρούνται ασφαλή. Η συγκεκριμένη απαίτηση διατυπώνεται με γενικούς όρους και δεν απαιτεί ρητά τη λήψη ενισχυμένων μέτρων προστασίας των δεδομένων, όπως είναι η κρυπτογράφησης τους.

Πηγή: Ο επίσημος ιστότοπος του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων <http://www.eugdpr.org/>

Νόμος για τη Φορητότητα και Ευθύνη της Ασφάλισης Υγείας (Health Insurance Portability and Accountability Act-HIPAA) των ΗΠΑ

Ο νόμος αυτός καθορίζει τα εθνικά πρότυπα των ΗΠΑ για την προστασία των ιατρικών αρχείων και άλλων δεδομένων που αφορούν την κατάσταση της υγείας ενός ατόμου και έχει πεδίο εφαρμογής τα προγράμματα υγείας των ασφαλιστικών εταιρειών, τις υπηρεσίες εκκαθάρισης υγειονομικής περίθαλψης, και τους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης που πραγματοποιούν ορισμένες συναλλαγές υγειονομικής περίθαλψης με ηλεκτρονικά μέσα. Ο νόμος απαιτεί τη λήψη κατάλληλων μέτρων για τη διασφάλιση του απορρήτου των δεδομένων που αφορούν την υγεία και θέτει περιορισμούς και όρους σχετικά με την ενδεχόμενη χρήση και την κοινοποίηση των δεδομένων αυτών σε τρίτους χωρίς τη συναίνεση του ασθενούς. Επίσης, ο νόμος αυτός δίνει στους ασθενείς συγκεκριμένα δικαιώματα επί των δεδομένων που αφορούν την υγεία τους, όπως το δικαίωμα να λάβουν αντίγραφο των ιατρικών αρχείων τους και να ζητήσουν διορθώσεις. Η συμμόρφωση με το νόμο αυτό απαιτείται μόνο σε περιπτώσεις κατά τις οποίες υπάρχει συνδιαλλαγή με πελάτη ή υπηρεσία υγείας με έδρα τις ΗΠΑ.

Πηγή: <https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/privacy/index.html>

Κατευθυντήριες Γραμμές σχετικά με τα πρότυπα προστασίας του ιδιωτικού απορρήτου

Η συμμόρφωση με τα πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων (GDPR, HIPAA) στις περιπτώσεις που για την επικοινωνία με τους πελάτες χρησιμοποιούνται πλατφόρμες τρίτων είναι μεγάλης σημασίας. Προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τα πρότυπα αυτά θα πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο εκείνες οι πλατφόρμες που συμμορφώνονται με τους κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Υπόδειξη: Να γίνεται χρήση υπηρεσιών οι οποίες συμμορφώνονται με τους κανόνες κατά GDPR στην ΕΕ και HIPAA στις ΗΠΑ και οι οποίες προσφέρουν στο χρήστη σύμφωνο επιχειρηματικής συνεργασίας για το σύνολο των προσφερομένων εργαλείων (υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κλήσεις βίντεο/ήχου, διαδικτυακή συνομιλία μέσω μηνυμάτων κειμένου).

Ο νόμος HIPAA των ΗΠΑ

Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τα πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων

Συγκεκριμένες Κατευθυντήριες Γραμμές για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποτελούν σημαντικό εργαλείο επικοινωνίας για συμβούλους και θεραπευτές. Οι υπηρεσίες αυτές είναι ασφαλείς μόνον αν και οι δύο πλευρές (σύμβουλος/θεραπευτής και πελάτης) χρησιμοποιούν την ίδια κρυπτογραφημένη υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Και βέβαια δεν είναι πρακτικό να απαιτείται από όλους τους πελάτες να χρησιμοποιούν τη συγκεκριμένη υπηρεσία που χρησιμοποιεί ο σύμβουλος/θεραπευτής.

Υπόδειξη: Χρησιμοποιήστε υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μόνον κατά την αρχική επικοινωνία με τον πελάτη. Κάθε φορά που απαντάτε σε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μην συμπεριλαμβάνετε το κείμενο που σας έστειλε ο πελάτης και στο οποίο απαντάτε ούτε πληροφορίες για την κατάσταση της υγείας του ή αναφορές σε αυτήν.

Είναι ασφαλές το Gmail;

Στην περίπτωση κατά την οποία ο σύμβουλος/θεραπευτής χρησιμοποιεί μια κρυπτογραφημένη υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προκειμένου να στείλει ένα μήνυμα σε πελάτη ο οποίος χρησιμοποιεί την ελεύθερη έκδοση του Gmail ή άλλου αντίστοιχου παρόχου (το οποίο συμβαίνει στην πλειοψηφία των περιπτώσεων), τότε, από τη στιγμή που το μήνυμα φτάσει στους εξυπηρετητές της Google, σαρώνεται και αποθηκεύεται ώστε να χρησιμοποιηθεί για την αποστολή στοχευμένων διαφημίσεων στο χρήστη – όχι μόνο μέσω του Gmail, αλλά ολόκληρου του δικτύου της Google (τον Ιούνιο του 2017, η Google ανακοίνωσε ότι θα σταματήσει τη σάρωση των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το 2018). Για παράδειγμα, εάν ο σύμβουλος/θεραπευτής αποστέλλει στον πελάτη ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο οποίο του υπενθυμίζει την αγωγή του με lamotrigine ή του περιγράφει τις δυνατότητες νοσηλείας, τότε «ξαφνικά», και καθώς ο πελάτης περιηγείται στο Διαδίκτυο, θα εμφανιστούν στην οθόνη του διαφημίσεις σχετικά με κλινικές, με κατάθλιψη και διπολική διαταραχή και με μονάδες νοσηλείας. Είναι προφανής ο αντίκτυπος μιας τέτοιας κατάστασης στην περίπτωση που σύζυγος ή φίλοι του πελάτη χρησιμοποιούν τον ίδιο αυτό υπολογιστή. Τα παραπάνω συμβαίνουν ανεξαρτήτως του πόσο «ασφαλής» φαίνεται να είναι ο συγκεκριμένος λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Κατευθυντήριες Γραμμές για βιντεοκλήσεις και την υπηρεσία Skype

Η θεραπεία μέσω υπηρεσιών βιντεοκλήσης συνιστά μια από τις σημαντικότερες τεχνολογικές καινοτομίες στο χώρο της ψυχοθεραπείας. Τα οφέλη της έχουν μελετηθεί και καταγραφεί από ερευνητές, ωστόσο, τα ζητήματα προστασίας του ιδιωτικού απορρήτου και ασφάλειας παραμένουν ασαφή. Γενικά, η ψυχοθεραπεία μέσω υπηρεσιών βιντεοκλήσεων είναι ασφαλής. Σχεδόν όλες οι σχετικές πλατφόρμες χρησιμοποιούν κρυπτογραφημένες συνδέσεις και η ίδιες οι εικονοροές κρυπτογραφούνται κατά τη μετάδοσή τους μέσω του Διαδικτύου. Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένα σημαντικά ζητήματα όχι με το ίδιο το βίντεο αλλά με την πλατφόρμα. Επί πολλά χρόνια, η υπηρεσία Skype προτιμάται από συμβούλους και θεραπευτές. Φτηνή, σχεδόν πανταχού παρούσα και γενικώς αξιόπιστη. Ωστόσο, η υπηρεσία Skype δεν συμμορφώνεται με τους κανονισμούς των GDPR και HIPAA.

*Συγκεκριμένες
Κατευθυντήριες
Γραμμές για
τις υπηρεσίες
ηλεκτρονικού
ταχυδρομείου*

*Συγκεκριμένες
Κατευθυντήριες
Γραμμές για
τις υπηρεσίες
ηλεκτρονικού
ταχυδρομείου*

*Είναι ασφαλές το
Gmail;*

*Κατευθυντήριες
Γραμμές για
βιντεοκλήσεις και την
υπηρεσία Skype*

Ένα πρώτος δείκτης είναι ότι η Microsoft (η ιδιοκτήτρια εταιρεία του Skype) ενώ παρέχει σύμφωνα επιχειρηματικής συνεργασίας για τις υπηρεσίες που προσφέρει στο διαδικτυακό νέφος, δεν περιλαμβάνει σε αυτές το Skype. Καθώς δεν υπάρχει τρόπος να αποκτήσει κάποιος σύμφωνο επιχειρηματικής συνεργασίας με τη Microsoft ειδικώς για το Skype, γίνεται σαφές ότι το Skype δεν συμμορφώνεται με τους κανονισμούς των GDPR και HIPAA.

Ένα ακόμη πρόβλημα με το Skype είναι ότι, παρά την κρυπτογράφηση, οι καταγραφές αποθηκεύονται στους εξυπηρετητές της υπηρεσίας. Βλέποντας τις συνομιλίες, ο χρήστης μπορεί να δει το ιστορικό τους έως αρκετούς μήνες πίσω στο παρελθόν, αποθηκευμένες σε μια πλατφόρμα η οποία δεν είναι συμμορφούμενη με τους κανόνες των GDPR και HIPAA. Στην πλατφόρμα διατηρούνται αρχεία με τους συμμετέχοντες σε συνομιλία και με τη διάρκειά της, γεγονός που συνιστά κατάφωρη παραβίαση του ιδιωτικού απορρήτου του πελάτη, δεδομένου ότι δεν υπάρχει εγγύηση για την ασφάλεια των δεδομένων αυτών ούτε νομική προστασία του χρήστη μέσω κάποιου συμφώνου επιχειρηματικής συνεργασίας στην περίπτωση που συμβεί διαρροή των δεδομένων του Skype.

Πηγή

- Brian Dear. [A Therapist and Coach Guide to Encryption](#).

Αναφορές

- HIPAA/HITECH Act Implementation Guidance for Microsoft Office 365 and Microsoft Dynamics CRM Online (not SKYPE) <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=257510>
- Accelerate GDPR compliance with the Microsoft Cloud <https://www.microsoft.com/en-us/trustcenter/Privacy/GDPR>

Υπόδειξη: Εντοπίστε πλατφόρμες που μπορούν να υποστηρίξουν ψυχοθεραπεία με τη χρήση βιντεοκλήσεων οι οποίες είναι συμμορφούμενες με τα πρότυπα προστασίας προσωπικών δεδομένων και, παράλληλα, ο πάροχός τους είναι σε θέση να προσφέρει σύμφωνο επαγγελματικής συνεργασίας. Επιπρόσθετα, οι πλατφόρμες θα πρέπει να λειτουργούν με τρόπο εύχρηστο για τον πελάτη και να είναι προσβάσιμες στη μεγάλη πλειοψηφία των εν δυνάμει πελατών.

Για περισσότερες πληροφορίες επί του θέματος προτείνεται η αναζήτηση στο Διαδίκτυο με τις ακόλουθες λέξεις-κλειδιά: «Ασφάλεια στο Διαδίκτυο» («Online safety»), «συμμόρφωση με GDPR» («GDPR compliance»), «συμμόρφωση με HIPAA» («HIPAA compliance») σε συνδυασμό με “Messaging Applications”, “Video chat”, “Voice chat”, και την ονομασία των εφαρμογών ή υπηρεσιών που προγραμματίζεται να χρησιμοποιηθούν, π.χ “SKYPE encryption” ή “SKYPE GDPR compliance”, “SKYPE HIPAA compliance”.

Υπόδειξη

Για περισσότερες πληροφορίες

8. Ζητήματα ψυχολογίας και δεξιοτήτων στις διαδικτυακές παρεμβάσεις

Συγγραφέας: Evelyn Schlenk
(Innovation in Learning Institute, FAU, Germany)

Προς το παρόν, ο χώρος της διαδικτυακής συμβουλευτικής στερείται κάποιου ενιαίου θεωρητικού πλαισίου¹ με αποτέλεσμα να έχουν μεταφερθεί και να εφαρμόζονται σε αυτόν διάφορες προσεγγίσεις της πρόσωπο-με-πρόσωπο συμβουλευτικής. Δεδομένης της έλλειψης ενιαίας θεωρητικής προσέγγισης, μεγάλος αριθμός συμβούλων ασκούν το έργο τους με γνώμονα τους πόρους που υπάρχουν διαθέσιμοι και τις λύσεις στις οποίες στοχεύουν (βλ. [Mode-Scheibel, 2014]). Ο τρόπος αυτός ενισχύει την ανάπτυξη νέων τρόπων δράσης, ενεργοποιεί τους πόρους των πελατών και τους ενθαρρύνει να κάνουν τα δικά τους ανεξάρτητα βήματα στη διαδικασία της αλλαγής, ενισχύει την αυτοπραγμάτωση, συνεισφέρει στην αύξηση του αισθήματος αυτό-αποτελεσματικότητας και προωθεί την ανάπτυξη της αυτονομίας.

Στο χώρο της διαδικτυακής ψυχοθεραπείας, η μεθοδολογική προσέγγιση έχει τυποποιηθεί σε βαθμό μεγαλύτερο από αυτόν της διαδικτυακής συμβουλευτικής (βλ. [Knaevelsrud, Wagner & Böttche 2016]). Τούτο οφείλεται στο ότι, μέχρι στιγμής, οι καλά δομημένες πρακτικές της γνωσιακής-συμπεριφορικής ψυχοθεραπείας έχουν μεταγραφεί σε διαδικτυακή μορφή. Έλεγχοι της αποτελεσματικότητας της διαδικτυακής ψυχοθεραπείας σε αυτή τη βάση έχουν ήδη πραγματοποιηθεί για ασθένειες όπως η κατάθλιψη, οι διαταραχές πρόσληψης τροφής, η διαταραχή άγχους, η μετατραυματική διαταραχή άγχους και η επιμένουσα σύνθετη διαταραχή πένθους, και τα αποτελέσματα της θεραπείας είναι συγκρίσιμα με αυτά των κλασικών πρόσωπο-με-πρόσωπο μεθόδων ψυχοθεραπείας.

Είτε πρόκειται για τη διαδικτυακή συμβουλευτική είτε για τη διαδικτυακή ψυχοθεραπεία, η επαγγελματική εκπαίδευση είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική προσφορά διαδικτυακών υπηρεσιών. Προς το παρόν, δεν υπάρχουν γενικώς αποδεκτά πρότυπα ποιότητας², ούτε στο πεδίο της διαδικτυακής συμβουλευτικής ούτε σε αυτό της διαδικτυακής ψυχοθεραπείας, ωστόσο, όλο και περισσότεροι οργανισμοί (πανεπιστήμια, επαγγελματικές ενώσεις, επαγγελματικά επιμελητήρια ψυχοθεραπευτών, εκκλησιαστικοί και κοινωνικοί φορείς και οργανισμοί ασφάλισης) συμμετέχουν στο διάλογο για τη διαμόρφωση ενός γενικού πλαισίου των κατ' ελάχιστον απαιτήσεων που οδηγούν στην πιστοποίηση. Προς το παρόν, στο διάλογο έχουν αποκρυσταλλωθεί ως σχετικά τα ακόλουθα στοιχεία (επί τη βάση της αναφοράς [Reindl, 2015]): Οι σύμβουλοι και οι θεραπευτές που ενδιαφέρονται να εφαρμόσουν διαδικτυακές μεθόδους παρέμβασης θα πρέπει να:

Οι διαθέσιμοι πόροι και οι επιθυμητές λύσεις ως γνώμονες της διαδικτυακής συμβουλευτικής

Εγχειρίδια θεραπείας στη διαδικτυακή ψυχοθεραπεία

Διάλογος για τις κατ' ελάχιστον απαιτήσεις πιστοποίησης των διαδικτυακών συμβούλων και θεραπευτών

- Κατέχουν ήδη πιστοποίηση στη Συμβουλευτική ή την Ψυχοθεραπεία,
- αποκτήσουν επιπλέον πιστοποίηση στη διαδικτυακή συμβουλευτική ή ψυχοθεραπεία (όπου αυτό είναι εφαρμοστέο και διαθέσιμο),
- κατέχουν πιστοποίηση για την ομάδα-στόχο στην οποία απευθύνονται
- γνωρίζουν το νομικό πλαίσιο της διαδικτυακής συμβουλευτικής ή/και ψυχοθεραπείας της χώρας τους.

Βεβαίως, μια τυπική επιπρόσθετη πιστοποίηση στη διαδικτυακή συμβουλευτική ή θεραπεία μπορεί να αποκτηθεί μόνον εφόσον υπάρχουν διαθέσιμοι οι απαραίτητοι κύκλοι περεταίρω κατάρτισης. Οι Κατευθυντήριες Γραμμές του έργου **Therapy 2.0**, σε συνδυασμό με το όλο εκπαιδευτικό υλικό και την Εργαλειοθήκη έχουν σκοπό να προσφέρουν στα άτομα που ενδιαφέρονται για τη διαδικτυακή συμβουλευτική και θεραπεία και τα οποία δεν έχουν στη διάθεσή τους ευκαιρίες τέτοιας περεταίρω κατάρτισης, ορισμένες πρωτοπόμενες προτάσεις αυτομελέτης προερχόμενες από τη θεωρία και την πράξη.

Στις γερμανόφωνες χώρες, οι διαθέσιμες από την επιστημονική έρευνα και πράξη πηγές αναφέρονται κυρίως σε διαδικτυακά αιτήματα διατυπωμένα σε γραπτό λόγο. Μια προσεκτική ματιά στις παρεμβάσεις μέσω του Διαδικτύου που εφαρμόζονται στην πράξη καταδεικνύει ότι, σε αυτές, η επικοινωνία πραγματοποιείται κυρίως μέσω γραπτού λόγου, παρά το γεγονός ότι τα νέα μέσα προσφέρουν ποικίλα άλλα εργαλεία επικοινωνίας. Σύμφωνα με τους Eichenberg & Kühne (2014), στην πράξη, τα όρια του φάσματος είναι «από την απλή προετοιμασία κειμένων για τον ιστότοπο μέχρι αλληλεπιδραστικές μορφές διαδικτυακής συμβουλευτικής και θεραπείας, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η διαδικτυακή συνομιλία, τα ηλεκτρονικά fora και τα SMS» [ΣτΜ: η μετάφραση από τη γερμανική στην αγγλική γλώσσα είναι της συγγραφέως αυτού του κεφαλαίου]. Επομένως, οι διαδικτυακοί σύμβουλοι και θεραπευτές θα πρέπει να έχουν υψηλού βαθμού ικανότητες ανάγνωσης και γραφής προκειμένου να προσφέρουν με επιτυχία τις υπηρεσίες τους. Τι ακριβώς σημαίνει αυτό;

Όπως ήδη αναφέρθηκε στην Ενότητα 3, η κλασική, πρόσωπο-με-πρόσωπο συνάντηση συμβουλευτικής παρέμβασης ή ψυχοθεραπείας είναι πλούσια τόσο σε λεκτική όσο και σε μη-λεκτική πληροφορία από/σχετικά-με τον πελάτη. Οι σύμβουλοι και οι θεραπευτές αξιολογούν την πληροφορία που λαμβάνουν από διαφορετικές αισθητήριες οδούς βασιζόμενοι στην εμπειρία τους από παρόμοιες καταστάσεις, συνδυάζουν τα επιμέρους στοιχεία συνθέτοντας τη μεγάλη εικόνα και εκφράζουν τις εντυπώσεις τους εν είδει ανατροφοδότησης στη συμβουλευτική ή θεραπευτική διαδικασία.

Σε πλαίσια επικοινωνίας όπως αυτό της Συμβουλευτικής μέσω τηλεφώνου, η πρόσληψη μη λεκτικών στοιχείων επικοινωνίας είναι ήδη πιο περιορισμένη συγκριτικά με την πρόσωπο-με-πρόσωπο επικοινωνία: η επιπλέον οπτική πληροφορία απουσιάζει, ωστόσο, ακουστικά σήματα όπως η γλώσσα, η διάλεκτος, το τραύλισμα, η αναπνοή, το κλάμα, οι θόρυβοι στο υπόβαθρο, το γένος, η κατά προσέγγιση ηλικία κτλ μπορούν να γίνουν αντιληπτά, να ερμηνευθούν και να γίνουν θέματα της συγκεκριμένης συζήτησης.

Στην περίπτωση, όμως, των γραπτών κειμένων που δημιουργούνται με ηλεκτρονικά μέσα, οποιαδήποτε πηγή επιπλέον πληροφορίας απουσιάζει και μόνον οι γραπτές λέξεις λειτουργούν ως σύνδεσμοι μεταξύ του συμβούλου/θεραπευτή και του ατόμου που ζητά τις υπηρεσίες Συμβουλευτικής/Ψυχοθεραπείας. Ακόμη και η μορφή του ηλεκτρονικού κειμένου – σε αντίθεση με το χειρόγραφο – δεν μπο-

Τα διαδικτυακά αιτήματα εκφράζονται κυρίως μέσω γραπτού λόγου και απαιτούν υψηλού βαθμού ικανότητες ανάγνωσης και γραφής

Απώλεια των ερμηνευτικών βοηθημάτων στη διαμεσολαβούμενη από υπολογιστή γραπτή επικοινωνία

ρεί να λειτουργήσει ερμηνευτικά, καθώς οι ρυθμίσεις του γράφοντος, όπως το είδος, το μέγεθος και το χρώμα της γραμματοσειράς, το υπόβαθρο, το πλαίσιο, οι αλλαγές γραμμής, οι κατάλογοι, οι πίνακες, τα emoticons και τα σχήματα ενδέχεται να εμφανίζονται εντελώς διαφορετικά στη συσκευή του αναγνώστη.

Αυτή η έλλειψη επιπλέον ερμηνευτικών εργαλείων για την αποκρυπτογράφηση ενός θέματος που απασχολεί τον πελάτη απαιτεί από το σύμβουλο ή το θεραπευτή να έχει μια πιο ανοιχτή στάση απέναντι σε πιθανές ερμηνείες: δεν θα πρέπει να συνάγει πρώιμα συμπεράσματα από την πληροφορία που του περιγράφεται, θεωρώντας την ξεκάθαρα «άσπρη ή μαύρη». Σε βαθμό μεγαλύτερο από την πρόσωπο-με-πρόσωπο επικοινωνία είναι σημαντικό να αναλογίζεται ότι οι λέξεις που επιλέγονται από το άτομο που προσφεύγει στις υπηρεσίες του δεν αποτελούν παρά μια προσεγγιστική μετάφραση του εσωτερικού κόσμου αυτού του ατόμου και με κανέναν τρόπο δεν αντιπροσωπεύουν την ίδια την πολύπλοκη και πολύπλευρη πραγματικότητα. Ο βαθμός στον οποίο ο πελάτης μπορεί να εκφραστεί με ακρίβεια, δεν είναι μόνο θέμα του πλούτου του λεξιλογίου του, αλλά, εξαρτάται επίσης από τα συναισθήματα και τις σκέψεις που κυριαρχούν όταν γράφει το κείμενο, καθώς επίσης και από το βαθμό στον οποίο ο ίδιος έχει κατανοήσει το θέμα που τον απασχολεί. Αυτό το τελευταίο είναι, όπως αναμένεται και το βασικό ζήτημα: ένα άτομο απευθύνεται σε κάποιον σύμβουλο ή θεραπευτή ακριβώς επειδή ελπίζει ότι αυτός θα του προσφέρει μια πιο ξεκάθαρη οπτική και θα του μετριάσει τη σύγχυση αναφορικά με τις πολύπλοκες καταστάσεις του βίου του, το ψυχολογικό του υπόβαθρο και τις δυνατότητες που έχει για να δράσει.

Ωστόσο, ακόμη και στην περίπτωση που ο πελάτης έχει όντως επεξεργαστεί την απόδοση της θέσης του και των εσωτερικών του καταστάσεων σε γραπτό κείμενο σχετικά εύστοχα αναφορικά με τον προσωπικό του ορίζοντα³, το κείμενο αυτό αναγκαστικά μεταφέρεται σε διαφορετικό ορίζοντα όταν φτάσει στο σύμβουλο ή το θεραπευτή: εξαιτίας αυτού, ο σύμβουλος ή ο θεραπευτής αναπτύσσουν τις δικές τους εσωτερικές εικόνες και συναισθήματα κατά τη διάρκεια της ανάγνωσης και της κατανόησης του κειμένου. Και ενώ μεταξύ διαφορετικών ατόμων υπάρχει υψηλός βαθμός διαφοροποίησης των εσωτερικών εικόνων ακόμη και στην περίπτωση συγκεκριμένων όρων, όπως «δένδρο» ή «σπίτι», η διαφοροποίηση αυτή γίνεται ακόμη μεγαλύτερη στην περίπτωση αφηρημένων εννοιών, όπως «ταλαιπωρία», «ευτυχία» ή «άγχος». Ο διαδικτυακός σύμβουλος ή θεραπευτής θα πρέπει πάντοτε να έχει επίγνωση του γεγονότος ότι οι ιδέες του, οι οποίες αναπτύσσονται καθώς διαβάσει ένα κείμενο, δεν αναπαράγουν μονοσήμαντα όσα ο συγγραφέας του κειμένου εννοούσε. Παρ' όλα αυτά, η αυξανόμενη συσχέτιση των ιδεών του γράφοντος-πελάτη και του αναγνώστη-συμβούλου/θεραπευτή αποτελούν τη βάση για την κατανόηση από πλευράς του δεύτερου των υποκείμενων ανησυχιών του πρώτου καθώς και των σχετικών με αυτές αναγκών.

Πώς μπορούν σύμβουλοι και θεραπευτές να αντιμετωπίσουν τις ασάφειες που περιγράφηκαν μέχρι αυτού του σημείου;

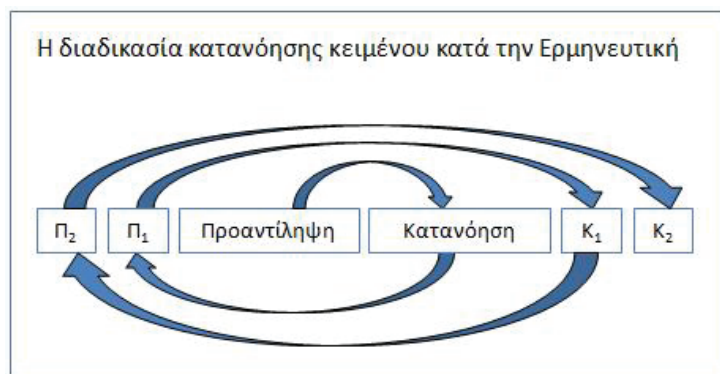
Σε θεωρητικό επίπεδο, η Ερμηνευτική -η θεωρία της ερμηνείας και κατανόησης κειμένων- προσφέρει χρήσιμα μοντέλα. Η έννοια του ερμηνευτικού κύκλου (Gadamer, 1959, 2010) ή της ερμηνευτικής σπείρας (Bolten, 1985) περιγράφουν πώς ένα κείμενο συναντά την αποκαλούμενη προαντίληψη του αναγνώστη. Αυτή η προαντίληψη εξελίσσεται σε μια πρώτη κατανόηση του κειμένου, κατά την ανάγνωσή του (βλ. Σχήμα 1). Ακόμη και κατά τη διάρκεια της πρώτης ανά-

Τα γραπτά κείμενα ως προσεγγιστικές ερμηνείες των πολύπλευρων εσωτερικών καταστάσεων

Γράφων και αναγνώστης έχουν διαφορετικούς ορίζοντες

Η κατά την Ερμηνευτική κατανόηση κειμένου: από τη διεύρυνση των οριζόντων στη συγχώνευση των οριζόντων

γνωσης, αλλά, και στην πορεία των αναγνώσεων που ακολουθούν, τούτη η πρώτη κατανόηση μετεξελίσσεται σε μία νέα προαντίληψη Π_1 μέσω διορθώσεων και επεκτάσεων, η οποία στη συνέχεια οδηγεί σε μια ευρύτερη κατανόηση του κειμένου K_1 κτλ. Η διαδικασία πλήρους κατανόησης του υποκείμενου θέματος που απασχολεί τον πελάτη ακολουθεί σπειροειδή διαδρομή:

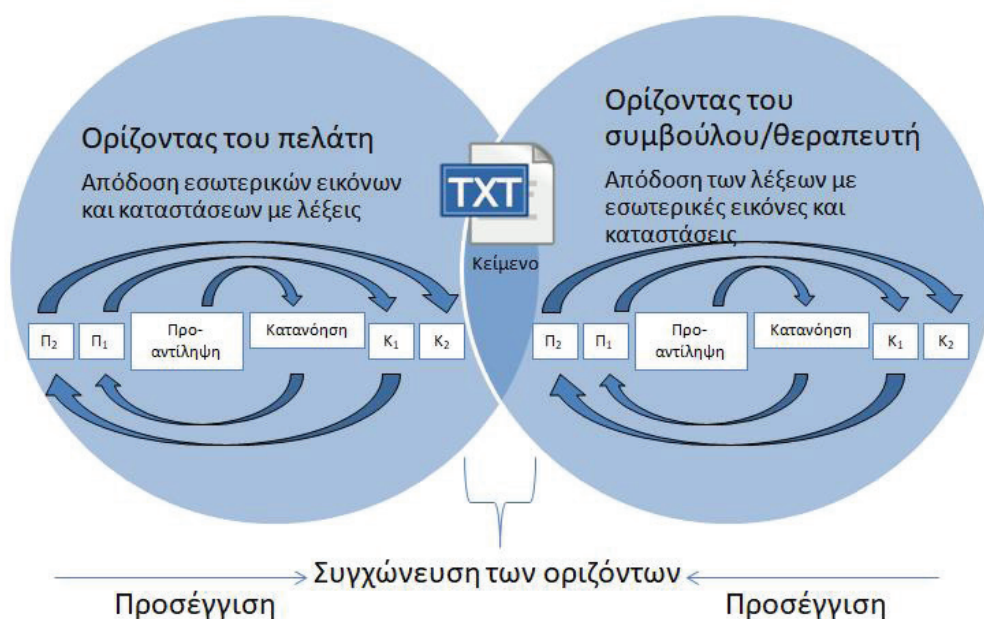


Σχήμα 1:

Η διαδικασία κατανόησης κειμένου κατά την Ερμηνευτική. Παρουσίαση της Evelyn Schlenk

Στα πλαίσια μιας αλληλεπιδραστικής συνεδρίας συμβουλευτικής ή ψυχοθεραπείας που συντελείται μέσω διαδικτυακής ανταλλαγής ηλεκτρονικών κειμένων, αυτή η, κατά την ερμηνευτική, διαδικασία κατανόησης κειμένου λαμβάνει χώρα όχι μόνο στο πρόσωπο του συμβούλου ή του θεραπευτή, αλλά, και στο πρόσωπο του πελάτη, ο οποίος αποκρυπτογραφεί με τον ίδιο τρόπο τα κείμενα που λαμβάνει. Μέσω της διερεύνησης των κειμένων που ανταλλάσσονται και της ενσωμάτωσης νέων αντιλήψεων, οι ορίζοντες των δύο μερών που επικοινωνούν διευρύνονται και προσεγγίζουν ο ένας τον άλλο (βλ. Σχήμα 2). Η περιοχή που οι δύο ορίζοντες επικαλύπτονται συμβολίζει τη ζώνη αμοιβαίας κατανόησης. Κατά τον Gadamer [Gadamer (1959), Gadamer (2010)], επιτελείται τότε συγχώνευση των οριζόντων.

Συγχώνευση των οριζόντων: Ζώνη αμοιβαίας κατανόησης



Σχήμα 2: Η κατά την Ερμηνευτική διαδικασία κατανόησης κειμένου και η συγχώνευση των οριζόντων στη διαδικτυακή συμβουλευτική και θεραπεία μέσω κειμένων. Απεικόνιση της Evelyn Schlenk

Οι Knatz & Dodier (2003, 2013) διαμόρφωσαν μια συγκεκριμένη πρόταση για την εφαρμογή της κατά την Ερμηνευτική συγχώνευσης οριζόντων στη διαδικασία της διαδικτυακής συμβουλευτικής, στη βάση της οποίας βρίσκεται η έννοια των τεσσάρων φίλτρων. Σύμφωνα με αυτήν, το κείμενο του πελάτη διαβάζεται τέσσερις φορές, με διαφορετικό κάθε φορά σύνολο ερωτήσεων που πρέπει να απαντηθούν. Η μεταβαλλόμενη εστίαση του ενδιαφέροντος σε κάθε ανάγνωση του κειμένου παραλληλίζεται με την εφαρμογή στο κείμενο ενός διαφορετικού φίλτρου το οποίο αναδεικνύει στο προσκήνιο συγκεκριμένα θέματα, αφήνοντας τα υπόλοιπα στο υπόβαθρο. Τα θέματα και το περιεχόμενο των διαφορετικών φίλτρων παρουσιάζονται στο Σχήμα 3:

Η κατά την Ερμηνευτική διαδικασία κατανόησης κειμένου στην πράξη: η έννοια των τεσσάρων φίλτρων ως παράδειγμα αποκρυπτογράφησης κειμένου

1ο Φίλτρο: Η προσωπική φωνή

- Ποιο είναι το πρώτο, αυθόρμητο συναίσθημα που βιώνω διαβάζοντας το κείμενο;
- Ποιες είναι οι πρώτες εσωτερικές εικόνες και φαντασίες;
- Πιστεύω ότι το πρόβλημα είναι επιλύσιμο; Από εμένα; Ανταλλάσσοντας κείμενα;
- Μπορώ να φανταστώ την εγκαθίδρυση μιας λειτουργικής σχέσης με τον πελάτη;
- Τι θα ευχόμουν αυθόρμητα στον πελάτη;

2ο Φίλτρο: Το θέμα και το ψυχοκοινωνικό υπόβαθρο

- Ποιο είναι το θέμα του κειμένου; (υπογράμμιση των λέξεων-κλειδιών)
- Ποιο είναι το κοινωνικό πλαίσιο του πελάτη;
- Έχω λάβει επαρκή στοιχεία (ηλικία, φύλο, οικογενειακή κατάσταση...);
- Ποια τα ισχυρά και ποια τα αδύναμα σημεία του πελάτη;

3ο Φίλτρο: Διάγνωση

- Είναι σαφές το θέμα του πελάτη;
- Είναι σαφής ο στόχος του;
- Ποιες ερωτήσεις και επιθυμίες μου απηύθυνε ο πελάτης;
- Ποια τα ανοιχτά ερωτήματά μου προς τον πελάτη;
- Ποιες οι υποθέσεις που έχω κάνει;

4ο Φίλτρο: Παρέμβαση

- Ποιος είναι ο κατάλληλος χαιρετισμός προς τον πελάτη; Πώς να εισαγάγω τον εαυτό μου και το φορέα μου;
- Ποιες από τις γενικές ερωτήσεις μπορώ ήδη να απαντήσω; (Π.χ εμπιστευτικότητα, ανωνυμία,...)
- Τι είδους ανατροφοδότηση μπορώ να προσφέρω με βάση την κατανόηση που έχω ήδη για τα γεγονότα και τα συναισθήματα;
- Ποιες πληροφορίες λείπουν; Τι δεν έχω ακόμη κατανοήσει;
- Για ποια θέματα μπορώ να εκφράσω ευαρέσκεια;
- Με ποιες ερωτήσεις θα θέσω τις υποθέσεις και τις προτάσεις μου;
- Τι μπορώ να προσφέρω σε αυτού του είδους τη συμβουλευτική; Ποια είναι τα όρια της προσφοράς μου;
- Απευθύνω πρόσκληση προς τον πελάτη για συνέχιση της επικοινωνίας ή τον παραπέμπω σε πιο κατάλληλα άτομα ή μορφές παρέμβασης;

Σχήμα 3: Η έννοια των τεσσάρων φίλτρων με βάση τους Knatz & Dodier (2003, 2013). Απεικόνιση της Evelyn Schlenk

Μετά από κάθε ανάγνωση κειμένου, ο διαδικτυακός σύμβουλος/ θεραπευτής καταγράφει τις απαντήσεις στις ερωτήσεις που προαναφέρθηκαν. Στη συνέχεια, τις διαβάζει ως όλον και διαμορφώνει το κείμενο απάντησης προς τον πελάτη. Η εν λόγω προσέγγιση έχει καθιερωθεί εδώ και χρόνια στη διαδικτυακή συμβουλευτική μέσω κειμένων, ενώ έχει καταγραφεί και στη σχετική βιβλιογραφία. Επίσης, αποτελεί δομικό στοιχείο των κύκλων εκπαίδευσης διαδικτυακών συμβούλων σύμφωνα με τις κατευθυντήριες της Γερμανικής Ένωσης Διαδικτυακής Συμβουλευτικής (DGOB).

Στο σημείο αυτό – έχοντας γεφυρώσει τη θεωρία της Ερμηνευτικής με την πράξη – η συζήτηση σχετικά με τις απαιτήσεις που πρέπει να καλύπτουν οι διαδικτυακοί σύμβουλοι και θεραπευτές οδηγείται σε κάποια πρώτα συμπεράσματα. Θα πρέπει να τονιστεί ότι όσα αναφέρθηκαν μέχρι αυτού του σημείου είχαν σκοπό να αυξήσουν το επίπεδο επίγνωσης για το ότι η επικοινωνία μέσω υπολογιστή οδηγεί σε απώλεια όλων εκείνων των ερμηνευτικών βοηθημάτων που οδηγούν στην κατανόηση των θεμάτων που απασχολούν τον πελάτη. Παρ' όλα αυτά, μια ανοιχτή, διερευνητική και προσεκτική στάση σε συνδυασμό με κατάλληλες ερμηνευτικές μεθόδους μπορούν να οδηγήσουν σε μια από κοινού κατανόηση ως βάση αποτελεσματικών παρεμβάσεων, ακόμη και στην περίπτωση που χρησιμοποιούνται γραπτά ηλεκτρονικά κείμενα και μορφές ασύγχρονης επικοινωνίας. Για ευρύτερες και εις βάθος αναλύσεις των θεμάτων αυτών (καθώς επίσης και για την περίπτωση μορφών επικοινωνίας όπως η διαδικτυακή συζήτηση, τα ηλεκτρονικά fora, η βιντεοδιάσκεψη κτλ.) ο ενδιαφερόμενος αναγνώστης παραπέμπεται στη βιβλιογραφία που ακολουθεί.

*Περίληψη και
προοπτικές*

Βιβλιογραφία

- Apolinário-Hagen, J. & Tasseit, S. (2015): Chancen und Risiken der Internettherapie für die Regelversorgung in Deutschland. Ein Beitrag zur Psychotherapie im Zeitalter von Web 2.0.. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 7, April 2015
- Bolten, J. (1985): Die Hermeneutische Spirale. Überlegungen zu einer integrativen Literaturtheorie. In: Poetica 17 (1985), H. 3/4., S. 362 f.
- BPtK (2017): Internetprogramme zur Leistung für alle Versicherten machen. BPtK-Checkliste für Internetpsychotherapie. Pressemitteilung der BPtK vom 27.06.2017. Download: http://www2.psychotherapeutenkammer-berlin.de/uploads/20170627_pm_bptk_internetpsychotherapie.pdf [Online-Zugriff am: 17.07.2017]
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014): Einführung Onlineberatung und -therapie. Ernst Reinhardt Verlag: München
- Gadamer, H.-G. (1959): Vom Zirkel des Verstehens. Erschienen in: M. Heidegger, Festschrift zum 70. Geburtstag. Pfullingen 1959, S. 24-34
- Gadamer, H.-G. (2010): Gesammelte Werke/1: Hermeneutik I: Wahrheit und Methode; Grundzüge einer philosophischen Hermeneutik. 7. Auflage. Mohr: Tübingen
- Justen-Horsten, A. & Paschen, H. (2016): Online-Interventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden. Beltz: Weinheim
- Knaevelsrud, C., Wagner, B. & Böttche, M. (2016): Online-Therapie und -Beratung. Ein Praxisleitfaden zur onlinebasierten Behandlung psychischer Störungen. Hogrefe: Göttingen
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz - Theorie und Praxis der Beratung per E-mail. Klett-Cotta: Stuttgart
- Knatz, B. (2013): Handbuch Internetseelsorge. Grundlagen – Formen – Praxen. Gütersloher Verlagshaus: Gütersloh
- Kühne, S. & Hintenberger, G. (Hrsg.) (2009): Handbuch Online-Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht: Göttingen
- Mode-Scheibel, B. (2014): Analyse verschiedener Beratungsansätze und Interventionen in der psychosozialen Onlineberatung. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 10. Jahrgang, Heft 2, Artikel 4, Oktober 2014
- Petzold, M. (2006): Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 6, September 2006
- Reindl, R. (2015): Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6, April 2015
- Schardt, F.: Hermeneutik – Von der Zirkelstruktur des Verstehens. Online-Ressource: <http://www.friedel-schardt.de/hermeneutik.htm> [Online-Zugriff am 25.07.2017]

- Schlenk, E. (2007): Online-Beratung: Förderung von Autonomie im virtuellen Raum. Workshop im Rahmen des 28. Kongresses der DGTA in Stuttgart. 18.05.2007. Online-Ressource: http://www.impulswirkstatt.de/ssl/documents/Schlenk_WS6_TA-Kongress_2007 [Online-Zugriff am 25.07.2017]
- Schulz von Thun, F. (2006): Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Rowohlt: Reinbeck

Υποσημειώσεις

- ¹ Η θέση αυτή αναφέρεται στις γερμανόφωνες χώρες και είναι αποτέλεσμα επισκόπησης της βιβλιογραφίας κατά το έτος 2017.
- ² Όπως και στην υποσημείωση 1.
- ³ Ορίζοντας: έννοια της ερμηνευτικής που αποδίδει τον κόσμο του νου ενός ατόμου.

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

Συγγραφέας: Karin Drda-Kühn
(media k GmbH, Germany)

Για πολλά από τα άτομα που αιτούνται πολιτικό άσυλο ή είναι πρόσφυγες, οι εμπειρίες του αεροπορικού ταξιδιού, το τραύμα της προσφυγικής ζωής και η συνακόλουθη συναισθηματική αστάθεια ανοίγουν το δρόμο για την εμφάνιση σοβαρών διαταραχών που απαιτούν συμβουλευτικές και ψυχοθεραπευτικές παρεμβάσεις. Σχετικές μελέτες και τα αποτελέσματα της επιστημονικής έρευνας των τελευταίων ετών έχουν συνεισφέρει στην κατανόηση του θέματος και στον προσδιορισμό των συμβουλευτικών και θεραπευτικών μέσων που μπορούν να προσφερθούν. Σύμφωνα με μία μελέτη του Τεχνικού Πανεπιστημίου του Braunschweig (Γερμανία), ποσοστό 25% των προσφύγων υποφέρει από μετατραυματική διαταραχή άγχους. Σε ένα άλλο 25% υπάρχει η υποψία ήπιας κατάθλιψης, ενώ ένας στους δέκα ενδέχεται να υποφέρει από βαριά κατάθλιψη. Οι συγκεκριμένες καταστάσεις λειτουργούν ως εμπόδια στην κοινωνική ενσωμάτωση αυτών των ατόμων και ελαττώνουν τη δυνατότητα ανάληψης ευκαιριών για εκπαίδευση και καριέρα, ενώ μπορεί να αποτελέσουν το έναυσμα για στροφή στη ριζοσπαστικοποίηση και την τρομοκρατία.

Η εξίσωση των εχόντων προβλήματα ψυχικής υγείας προσφύγων και αιτούντων άσυλο με εν δυνάμει τρομοκρατική απειλή θα αποτελούσε λάθος αντίστοιχο του στιγματισμού. Επίσης, δεν χρήζουν ψυχοθεραπείας όλοι οι πρόσφυγες με κάποιο ψυχικό τραύμα, καθώς, σύμφωνα με τους ειδικούς, μερικές συνεδρίες Συμβουλευτικής μπορούν να είναι αποτελεσματικές. Ωστόσο, στα κέντρα υποδοχής σπανίως προσφέρονται υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής συμβουλευτικής ή ψυχοθεραπείας καθώς οι παροχές υγείας εστιάζουν σε άλλα θέματα.

Το παράδειγμα της Γερμανίας: Μόλις το 5% των προσφύγων με ψυχική διαταραχή ως αποτέλεσμα ψυχικού τραύματος δέχονται θεραπεία ή συμβουλευτικές υπηρεσίες. Το σοβαρότερο πρόβλημα που πρέπει να επιλυθεί είναι η απουσία διερμηνέων με τα κατάλληλα προσόντα, καθώς, αυτή τη στιγμή, οι εγκεκριμένες υπηρεσίες Ψυχοθεραπείας και Συμβουλευτικής προσκρούουν στο εμπόδιο της γλώσσας.

Λόγω της απουσίας επαρκούς εμπειρίας και τεκμηρίωσης, η παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας μέσω διαδικτύου με αποδέκτες άτομα αιτούμενα πολιτικό άσυλο και πρόσφυγες δεν μπορεί να γίνει προς το παρόν με τρόπο επιτυχή και αποτελεσματικό. Επίσης, δεν είναι βέβαιο ότι μπορούν να αντληθούν συμπεράσματα για

Η μετατραυματική διαταραχή άγχους ως εμπόδιο στην ενσωμάτωση

Ελλιπής η προσφορά υπηρεσιών ψυχοκοινωνικής συμβουλευτικής ή ψυχοθεραπείας

Το εμπόδιο της γλώσσας- το μεγαλύτερο πρόβλημα

Η ευκαιρία των διαδικτυακών υπηρεσιών

τη συγκεκριμένη κατηγορία χρηστών από την ήδη υπάρχουσα εμπειρία από τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας στο γενικό πληθυσμό.

Το βέβαιον είναι ότι για τους ανθρώπους αυτούς, που βρίσκονται σε μια δύσκολη συγκυρία της ζωής τους, και βιώνουν ως τρομακτικό το περιβάλλον που βρίσκονται, η ίδια η επίσκεψη σε έναν επαγγελματία Συμβουλευτικής ή Ψυχοθεραπείας αποτελεί εμπόδιο. Η ύπαρξη, λοιπόν, διαδικτυακών υπηρεσιών συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας μπορεί να λειτουργήσει ως προτροπή προκειμένου να αναζητήσουν βοήθεια.

Ο συνδυασμός μάλιστα διαδικτυακών υπηρεσιών με τις αντίστοιχες διά ζώσης μπορεί να θεωρηθεί ως πολλά υποσχόμενη πρακτική. Το δε εμπόδιο της γλώσσας μπορεί να υπερνικηθεί με τη χρήση διαδικτυακών μεταφραστικών εργαλείων σε πραγματικό χρόνο, τα οποία έχουν φτάσει σε τέτοιο βαθμό ανάπτυξης που θα μπορούσαν να χρησιμοποιούνται, τουλάχιστον στη Συμβουλευτική.

Η μεγάλη πλειοψηφία αυτής της ομάδας-στόχου, και ιδιαίτερα τα νεαρά άτομα, έχουν πρόσβαση σε κάποιο έξυπνο κινητό τηλέφωνο με σύνδεση στο Διαδίκτυο και είναι εξοικειωμένα με τη χρήση του. Συνεπώς, οι τεχνικές απαιτήσεις ικανοποιούνται. Βέβαια, άλλοι παράγοντες λειτουργούν ανασταλτικά για τη συγκεκριμένη ομάδα. Η διασφάλιση της συνέχειας στη συμβουλευτική διαδικασία ή την ψυχοθεραπεία καθώς και η διαχείριση της αβεβαιότητας για το καθεστώς παραμονής αποτελούν τους καθοριστικούς παράγοντες για την επιτυχία ή την αποτυχία της συμβουλευτικής/ψυχοθεραπευτικής διαδικασίας.

Όσον αφορά τους ίδιους τους επαγγελματίες της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας, η πρώτη ανάγκη είναι η απόκτηση επαρκών προσόντων που θα τους επιτρέπουν να προσφέρουν διαδικτυακά τις υπηρεσίες τους. Τα αποτελέσματα έρευνας του έργου **Therapy 2.0** μεταξύ 252 επαγγελματιών σε επτά ευρωπαϊκές χώρες κατέδειξαν αφ' ενός ότι δεν απαντώνται σε όλες τις χώρες επαγγελματίες με τα κατάλληλα προσόντα και αφ' ετέρου ότι υπάρχει σχετικό ενδιαφέρον. Συνεπώς, αναμένεται πως τα επόμενα χρόνια θα διαμορφωθεί το πλαίσιο των επαγγελματικών προσόντων για την παροχή υπηρεσιών διαδικτυακής παρέμβασης.

Οι υπηρεσίες διαδικτυακής παρέμβασης μπορούν επίσης να λειτουργήσουν ως μέσο προσέγγισης ασυνόδευτων ανήλικων ατόμων. Για τα άτομα αυτά, ο μόνος συνδετικός κρίκος με τις οικογένειες και τα φιλικά πρόσωπα στην πατρίδα τους είναι τα έξυπνα κινητά τηλέφωνα, τα οποία, συνιστώντας το κύριο επικοινωνιακό κανάλι τους, δημιουργούν κανάλι επικοινωνίας για τις διαδικτυακές υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας.

Συμπερασματικά, οι διαδικτυακές υπηρεσίες είναι κατάλληλες για την προσέγγιση των αιτούντων άσυλο και των προσφύγων, αφ' ενός για λόγους πληροφόρησης και αφ' ετέρου για την εφαρμογή παρεμβάσεων Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας, ενώ στην περίπτωση ασυνόδευτων ανήλικων ατόμων, συμπληρωματικά. Το έργο **Therapy 2.0** στοχεύει να συμβάλλει στην ευθυγράμμιση μελλοντικών διαδικτυακών υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας με τις ανάγκες των αιτούντων άσυλο, των προσφύγων και των ασυνόδευτων ανήλικων ατόμων καθώς επίσης και με τις δεξιότητες συμβούλων και θεραπευτών.

*Τα έξυπνα
κινητά τηλέφωνα
ως εργαλεία
Συμβουλευτικής*

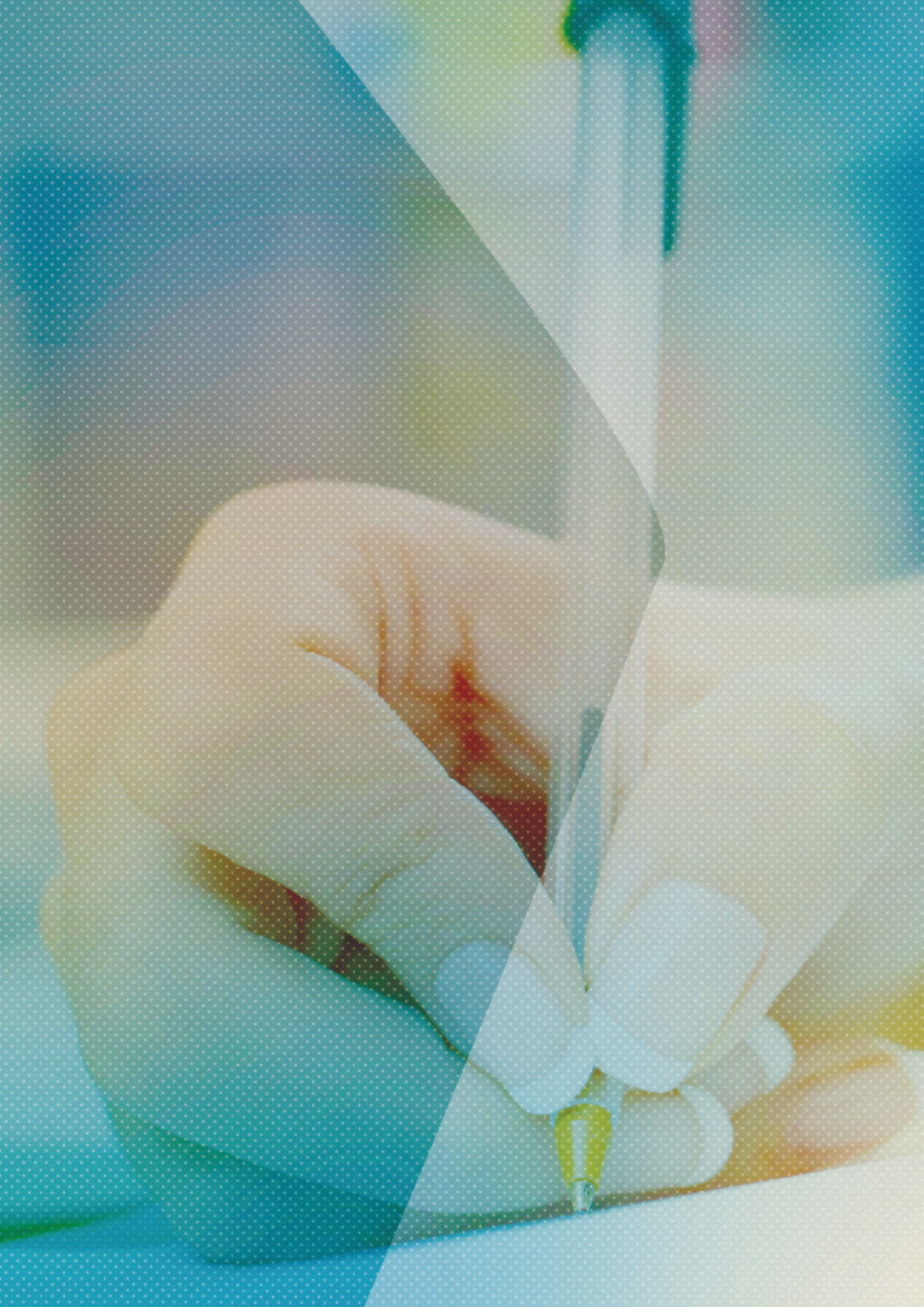
*Η ανάγκη για
επαγγελματίες της
Συμβουλευτικής και
της Ψυχοθεραπείας
με τα κατάλληλα
προσόντα για την
παροχή υπηρεσιών
διαδικτυακής
παρέμβασης*

*Η προσέγγιση
ασυνόδευτων
ανήλικων ατόμων
μέσω των υπηρεσιών
διαδικτυακής
παρέμβασης*

*Το έργο **Therapy
2.0** ως συνεισφορά
στη χρήση της
διαδικτυακής
Συμβουλευτικής και
Ψυχοθεραπείας*

Βιβλιογραφία

- Kröger, Christoph e.a.: „Posttraumatische und depressive Symptomatik bei Asylsuchenden – Screening in einer Landesaufnahmestelle“ (Posttraumatic Stress and Depressive Symptoms amongst Asylum Seekers Screening in a State Refugee Reception Center), Stuttgart 2016.
- Αναφορά της εθνικής ομάδας εργασίας «Ψυχοκοινωνικά Κέντρα για πρόσφυγες και θύματα βασανιστηρίων» (Arbeitsgemeinschaft Psychosozialer Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer): Deutsches Ärzteblatt 3/2017, S. 101. Βλ. επίσης: http://www.baff-zentren.org/wp-content/uploads/2017/02/Versorgungsbericht_3-Auflage_BAfF.pdf
- <https://www.ecounselling4youth.eu/needs/>



10. Οι εταίροι του έργου Therapy 2.0

Η πληροφορία που περιέχεται στις παρούσες Κατευθυντήριες Γραμμές συγκεντρώθηκε από τους εταίρους του έργου **Therapy 2.0**. Η επεξεργασία και η τελική διαμόρφωση έγινε από το ινστιτούτο ILI – Institut für Lern-Innovation:

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

Ευχαριστίες

Οι εταίροι του έργου **Therapy 2.0** ευχαριστούν τους συμβούλους και θεραπευτές που συμμετείχαν στη φάση «Αξιολόγηση αναγκών» του έργου (Δεκέμβριος 2016 – Φεβρουάριος 2017) καθώς και όλους όσους συμμετείχαν στο έργο παρέχοντας πολύτιμη ανατροφοδότηση για το περιεχόμενο αυτών των Κατευθυντήριων Γραμμών.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες απευθύνονται στα μέλη της Συμβουλευτικής Επιτροπής για την παροχή πληροφοριών και συναδελφικής υποστήριξης:

- Dr. David Ebert, Τμήμα Κλινικής Ψυχολογίας και Ψυχοθεραπείας του Friedrich-Alexander University Erlangen-Nürnberg (Γερμανία), εκλ. Πρόεδρος της Διεθνούς Εταιρείας για την Έρευνα στις Διαδικτυακές Παρεμβάσεις (International Society for Research on Internet Interventions ISRII.org)
- Καθ. Fernando Barbosa, Τμήμα Ψυχολογίας και Επιστημών της Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου του Πόρτο (FPCEUP), κύριος ερευνητής στο Εργαστήριο Νευροψυχοφυσιολογίας του ιδίου τμήματος (Πορτογαλία)
- Martina Rojnic Kuzman, M.D., Ph.D., επίκουρη καθηγήτρια στην Ιατρική Σχολή του Πανεπιστημίου του Ζάγκρεμπ (ZSM) και στο τμήμα Ψυχιατρικής του πανεπιστημιακού νοσοκομείου του Ζάγκρεμπ (ZUHC) (Κροατία)
- Ingibjörg Kristinsdóttir, σύμβουλος εκπαίδευσης και σταδιοδρομίας και πρόεδρος της Ένωσης Συμβούλων Εκπαίδευσης και Σταδιοδρομίας (FNS) (Ισλανδία).



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Το Έργο χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα έκδοση 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.

THERAPY 2.0

COUNSELLING AND THERAPEUTIC INTERACTIONS WITH DIGITAL NATIVES

Κατευθυντήριες Γραμμές για Συμβούλους και
Θεραπευτές σχετικά με τη χρήση διαδικτυακών
παρεμβάσεων

www.ecounselling4youth.eu