

## **ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΗΣ Ε.Α.Π.Π.Π.ΝΑ.Ε.**

### **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Όλα τα μέλη της εταιρείας "Ένωση για την Ανάπτυξη της Προσωποκεντρικής Προσέγγισης και της Παιδοκεντρικής Παιγνιοθεραπείας Νοτιοανατολικής Ευρώπης" (Ε.Α.Π.Π.Π.ΝΑ.Ε.), με διακριτικό τίτλο «Πρόσωπον Γίνεσθαι» χρειάζεται να διέπονται από τη φιλοσοφία και τις αρχές της Προσωποκεντρικής ή/και Παιδοκεντρικής Προσέγγισης και δεσμεύονται από τις σαφώς διατυπωμένες ηθικές αρχές που αυτές ακολουθούν. Για το σκοπό αυτό, η εταιρεία διαθέτει γραπτό κώδικα δεοντολογίας εναρμονισμένο με τις κατευθυντήριες οδηγίες δεοντολογίας των ADPCA, PCE Europe, WAPCEPC, APT, PTI, PTUK, ΕΕΨΕ, ΕΑΡ, ΕΕΣ και ΕΑC. Όλα τα μέλη αποδεχόμενα τον Κώδικα ως κοινό σημείο αναφοράς, ανταποκρίνονται στις θέσεις του και υποχρεούνται στην τήρηση του.

Όπου αναφέρονται οι όροι «μέλος/μέλη» και «επαγγελματίας/ες» αντιστοιχούν στους Προσωποκεντρικούς Συμβούλους, Ψυχοθεραπευτές, Παιδοκεντρικούς Παιγνιοθεραπευτές όπως επίσης και στους Εκπαιδευτικούς και Επιμορφωτικούς Οργανισμούς που πληρούν τους όρους και τις προϋποθέσεις του καταστατικού και του εσωτερικού κανονισμού της εταιρείας.

### **1. ΣΚΟΠΟΣ**

Σκοπός αυτού του κώδικα είναι:

- 1.1 Να διερευνήσει τα ηθικά θέματα για τα μέλη της Ε.Α.Π.Π.Π.ΝΑ.Ε.
- 1.2 Να θεμελιώσει και να διατηρήσει κανόνες άσκησης της προσωποκεντρικής και παιδοκεντρικής προσέγγισης.
- 1.3 Να ενημερώσει και να προστατεύσει όλους όσους θα ζητήσουν και θα χρησιμοποιήσουν τις γνώσεις και τις υπηρεσίες των αντίστοιχων επαγγελματιών.

### **2. ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ**

Κάθε μέλος ενσωματώνει στην εργασία του αυτές τις συνθήκες και πρακτικές οι οποίες διατυπώθηκαν και συμπεριλήφθηκαν στο θεραπευτικό κίνημα αρχικά από τον Carl Rogers και βοηθούν στην δημιουργία ενός κλίματος εμπιστοσύνης και ανάπτυξης.

Αναλυτικότερα:

2.1 Δεσμεύεται ως προς την πρωταρχική σπουδαιότητα της σχέσης ανάμεσα στον πελάτη και τον θεραπευτή στην ψυχοθεραπεία, τη συμβουλευτική και την παιγνιοθεραπεία.

2.2 Θεωρεί την τάση πραγμάτωσης και τον φαινομενολογικό κόσμο του πελάτη ως κεντρικά σημεία της θεραπευτικής πρακτικής.

2.3 Κατανοεί αμφοτέρους, πελάτες και θεραπευτές, ως πρόσωπα που είναι συγχρόνως άτομα, αλλά και σε σχέση με άλλους, καθώς και με τα διαφορετικά περιβάλλοντα τους και τις κουλτούρες τους.

2.4 Η αφοσίωσή του βρίσκεται πάντα στη συνεπή προσφορά των τριών πυρηνικών συνθηκών του Carl Rogers και στην εξισορρόπηση της εξουσίας μέσα στη θεραπευτική σχέση.

2.5 Εξελίσσει διαρκώς τον εαυτό του μέσω της διαρκούς ανάπτυξης της ενσυναίσθησης, της αυθεντικότητας και της αυτοαποδοχής στο «εδώ και τώρα». Αυτές να είναι και να γίνονται τρόπος ζωής για τον θεραπευτή.

2.6 Είναι ανοιχτό στην ανάπτυξη και επεξεργασία της Προσωποκεντρικής και Παιδοκεντρικής θεωρίας στο πλαίσιο της παρούσας, αλλά και της μελλοντικής έρευνας και πρακτικής.

2.7 Μόνο το επίπεδο ετοιμότητας του πελάτη θα προσδιορίσει την ταχύτητα που αναπτύσσεται η εμπιστοσύνη στη σχέση, και η εγκαθίδρυση της είναι αυτό που θα προσδιορίσει το επίπεδο και την ποιότητα της εργασίας που θα πραγματοποιηθεί.

2.8 Η αμοιβαία εμπιστοσύνη οδηγεί στην ανάπτυξη της αμοιβαιότητας.

2.9 Στην ανάπτυξη της θεραπευτικής σχέσης και της αμοιβαιότητας βοηθά η οικειότητα (intimacy).

2.10 Η εδραίωση της αμοιβαιότητας είναι κεντρικής σημασίας. Ο σύμβουλος και ο πελάτης βιώνουν τη διαδικασία σαν μια πραγματικά αμοιβαία μοιρασμένη προσπάθεια και εκτιμούν ο ένας στον άλλο την προσήλωση στην επίτευξη και διατήρηση της αυθεντικότητας μέσα στην σχέση του ενός προς τον άλλο. Οι αμυντικές στάσεις και συμπεριφορές απουσιάζουν μεταξύ συμβούλου και πελάτη που έχουν επιτύχει την αμοιβαιότητα.

2.11 Με αυξανόμενο ρυθμό, ο θεραπευτής και ο πελάτης γίνονται τόσο διαφανείς ώστε παύουν να αποτελούν σύμβολα μεταξύ τους, και μπορούν να τολμούν να δουν ο ένας τον άλλο ξεκάθαρα.

2.12 Ο θεραπευτής δεν έχει πλέον δυσκολία στο να απελευθερώσει την ενσυναίσθητική του ευαισθησία με κάθε αυθεντικό τρόπο.

2.13 Ο πελάτης γίνεται πιο δραστήριος στο να κάνει υποδείξεις για το πώς θα συνεχιστεί η διαδικασία.

2.14 Τα μέλη τα οποία ασκούν την παιδοκεντρική παιγνιοθεραπεία χρειάζεται να βασίζονται στις ακόλουθες αρχές της V. Axline. Η πρακτική τους εξαρτάται από την απόκτηση και τον σεβασμό της εμπιστοσύνης των πελατών.

1. Ο θεραπευτής πρέπει να δημιουργήσει μια ζεστή, φιλική σχέση με το παιδί η οποία θα οδηγήσει όσο το δυνατόν πιο γρήγορα σε μια καλή επαφή μεταξύ τους.
2. Ο θεραπευτής αποδέχεται το παιδί ακριβώς όπως είναι.
3. Ο θεραπευτής χτίζει τη σχέση του με το παιδί σε μια ατμόσφαιρα αποδοχής και ανεκτικότητας έτσι ώστε το παιδί να μπορεί να εκφράσει ελεύθερα και ανεμπόδιστα όλα του τα συναισθήματα.
4. Ο θεραπευτής είναι προσεκτικός και σε πλήρη συνείδηση ώστε να αναγνωρίζει τα συναισθήματα που θέλει να εκφράσει το παιδί και τα αντανακλά πίσω στο παιδί με τέτοιο τρόπο ώστε αυτό να κατανοεί καλύτερα την συμπεριφορά του.
5. Ο θεραπευτής σέβεται την ικανότητα του παιδιού να ανταπεξέρχεται μόνο του στις δυσκολίες που αντιμετωπίζει όταν του δοθεί η ευκαιρία να έχει επιλογή για την συμπεριφορά του. Η απόφαση για διαφοροποίηση και το ξεκίνημα μιας αλλαγής είναι υπόθεση του παιδιού.
6. Ο θεραπευτής δεν προσπαθεί να επηρεάσει τις πράξεις ή τα λεγόμενα του παιδιού. Το παιδί δείχνει το δρόμο και ο θεραπευτής ακολουθεί.
7. Ο θεραπευτής δεν προσπαθεί να επισπεύσει την ροή της θεραπείας. Είναι ένας δρόμος που πρέπει να ακολουθηθεί αργά, βήμα-βήμα και ο θεραπευτής το γνωρίζει.
8. Ο θεραπευτής βάζει όρια μόνο εκεί όπου είναι απαραίτητα για να τοποθετηθεί η θεραπεία μέσα στον κόσμο της πραγματικότητας και για να δώσει στο παιδί να καταλάβει την συνυπευθυνότητα του στην μεταξύ τους σχέση.

### **3. ΚΩΔΙΚΑΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ**

#### **3.1. Γενικό πλαίσιο**

Η σύμφωνη με την δεοντολογία άσκηση της συμβουλευτικής/ψυχοθεραπείας/παιγνιοθεραπείας από τις αρχές της προσωποκεντρικής και παιδοκεντρικής προσέγγισης που το μέλος δηλώνει ότι ακολουθεί και ασκεί το επάγγελμά του.

Σύμφωνα με το παραπάνω, κάθε μέλος:

3.1.1 Φροντίζει να εργάζεται με τους κανόνες του κώδικα δεοντολογίας ανεξάρτητα αν η υπηρεσία που προσφέρει είναι αμειβόμενη ή εθελοντική και η θεραπευτική σχέση να βασίζεται στην ισοτιμία θεραπευτή-πελάτη.

3.1.2 Προσφέρει τις υπηρεσίες του μόνο αν του ζητηθούν από τον ίδιο τον ενδιαφερόμενο σαφώς και ανοικτά. Στην περίπτωση του παιδοκεντρικού παιγνιοθεραπευτή, οι υπηρεσίες του προσφέρονται μόνο αν του ζητηθούν από τον/τους φροντιστή/ες του ανηλίκου.

3.1.3 Ορίζει την έναρξη της θεραπευτικής εργασίας από την πρώτη επαφή (ακόμα και από το τηλεφώνημα με το οποίο κλείνεται το ραντεβού).

3.1.4 Διευκρινίζει τους όρους χώρος, εχεμύθεια, χρόνος, αμοιβή, προσέγγιση, ακυρούμενες συναντήσεις σύμφωνα με τους οποίους προσφέρει την υπηρεσία του, πριν αρχίσει η θεραπευτική σχέση. Αναθεωρήσεις και αλλαγές αυτών των όρων μπορεί να συζητηθούν και συμφωνηθούν πριν εφαρμοστούν. Η λεπτομερής και ξεκάθαρη συμφωνία μεταξύ μέλους και πελάτη εκφράζει και προάγει τον σεβασμό και την αυτονομία του ατόμου.

3.1.5 Οφείλει να παρέχει εχεμύθεια για τις συναντήσεις του με τους πελάτες του. Κανείς δεν μπορεί να έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί μια συνάντηση εκτός κι αν έχει ενημερωθεί και συμφωνήσει ο ίδιος ο πελάτης. Το ίδιο ισχύει για μαγνητοσκοπήσεις ή μαγνητοφωνήσεις μιας συμβουλευτικής συνάντησης.

3.1.6 Γνωρίζει ότι το μήκος χρόνου της αρχικής φάσης εξαρτάται από το επίπεδο ετοιμότητας του πελάτη. Μόνο το επίπεδο ετοιμότητας του πελάτη θα προσδιορίσει την ταχύτητα που αναπτύσσεται η εμπιστοσύνη στη σχέση, και η εγκαθίδρυση της είναι αυτό που θα προσδιορίσει το επίπεδο και την ποιότητα της εργασίας που θα πραγματοποιηθεί.

3.1.7 Είναι υπεύθυνος προς τον πελάτη του και όχι για αυτόν.

3.1.8 Το δικαίωμα του απορρήτου δεν μπορεί να παραβιαστεί παρά μόνο για όλως ιδιαίτερους λόγους ή και αξιόποινες πράξεις, και πάντα κατά την κρίση του μέλους σε συνεννόηση με τον επόπτη του.

3.1.9 Λαμβάνει υπόψη του ότι η ορθή πρακτική περιλαμβάνει την αποσαφήνιση και τη συμφωνία των δικαιωμάτων και των ευθυνών τόσο του θεραπευτή, του πελάτη, του φροντιστή ή των νομικά υπεύθυνων, του παραπέμποντος και του επιτρόπου σε κατάλληλες στιγμές κατά την διάρκεια της σχέσης που βρίσκεται σε εξέλιξη.

3.1.10 Αναπτύσσεται διαρκώς. Αυτό συνεπάγεται τη συνεχή ενημέρωση, εκπαίδευση, εποπτεία και θεραπευτική υποστήριξη του ίδιου.

3.1.11 Ενθαρρύνεται να τηρεί τα κατάλληλα αρχεία της εργασίας του με τους πελάτες, εκτός εάν υπάρχουν επαρκείς λόγοι για να μην τηρεί αρχεία. Όλα τα αρχεία πρέπει να είναι ακριβή, να σέβονται τους πελάτες και τους συναδέλφους του και να προστατεύονται από μη εξουσιοδοτημένη δημοσιοποίηση δεσμευμένο από το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Οι πελάτες και όσοι είναι νομικά υπεύθυνοι για αυτούς, θα πρέπει να ενημερώνονται κατάλληλα για τις επιπτώσεις τυχόν δυνητικών δικαστικών διαδικασιών.

3.1.12 Λαμβάνει υπόψη του ότι πολλαπλές σχέσεις προκύπτουν όταν έχει δύο ή περισσότερα είδη σχέσεων ταυτόχρονα με έναν πελάτη, για παράδειγμα πελάτης, φροντιστής και εκπαιδευόμενος, γνωστός και πελάτης, συνάδελφος και εποπτευόμενος. Η ύπαρξη μιας πολλαπλής σχέσης με έναν πελάτη είναι σπάνια ουδέτερη και μπορεί να έχει μια ισχυρή ευεργετική ή επιζήμια επίδραση που μπορεί να μην είναι πάντα εύκολα προβλέψιμη. Για τους λόγους αυτούς, τα μέλη καλούνται να

λάβουν υπόψη τους τις συνέπειες της σύναψης πολλαπλών σχέσεων με πελάτες, να αποφύγουν τη σύναψη σχέσεων που είναι πιθανό να είναι επιζήμιες για τους πελάτες και να είναι εύκολα υπόλογοι στους πελάτες και τους συναδέλφους για τυχόν πολλαπλές σχέσεις που συμβαίνουν.

3.1.13 Οφείλει να εξετάζει προσεκτικά τους περιορισμούς της εκπαίδευσης και της εμπειρίας του και να εργάζεται εντός αυτών των ορίων, εκμεταλλεύόμενο τη διαθέσιμη επαγγελματική υποστήριξη. Εάν η εργασία με πελάτες απαιτεί την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών που λειτουργούν παράλληλα με την προσωποκεντρική συμβουλευτική/ψυχοθεραπεία/παιγνιοθεραπεία, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η διαθεσιμότητα τέτοιων υπηρεσιών, καθώς η απουσία τους μπορεί να αποτελεί σημαντικό περιορισμό.

## **3.2. Συνθήκες πρακτικής**

Κάθε μέλος θα πρέπει να είναι υπεύθυνο για να ενημερώνεται αλλά και να λαμβάνει υπόψη του τα διαφορετικά πρωτόκολλα, συμβάσεις και προτιμήσεις που μπορούν να αφορούν διαφορετικά εργασιακά περιβάλλοντα και πολιτισμούς.

Ειδικότερα για την πραγματοποίηση και λήψη παραπομπών :

3.2.1 Οφείλει να συζητά εκ των προτέρων όλες τις παραπομπές σε συναδέλφους και άλλες υπηρεσίες, με τον φροντιστή/νόμιμο υπεύθυνο και με τον πελάτη. Πριν από την αποδοχή μιας παραπομπής, ο επαγγελματίας θα πρέπει να εξετάσει προσεκτικά: α) την καταλληλότητα της παραπομπής, β) την πιθανότητα η παραπομπή να είναι επωφελής για τον πελάτη, γ) την επάρκεια της συναίνεσης του φροντιστή/πελάτη για την παραπομπή, και να λάβει εύλογη φροντίδα ώστε να διασφαλιστεί ότι ο παραλήπτης της παραπομπής είναι σε θέση να παρέχει την απαιτούμενη υπηρεσία και όποιες εμπιστευτικές πληροφορίες του αποκαλύπτονται κατά τη διαδικασία παραπομπής να προστατεύονται επαρκώς.

3.2.2 Επίσης, να λαμβάνει τη συγκατάθεση του φροντιστή/νόμιμου υπεύθυνου και του πελάτη, τόσο για την παραπομπή όσο και για την αποκάλυψη των πληροφοριών που θα συνοδεύουν την παραπομπή. Εάν ο παραπέμπων υποχρεούται επαγγελματικά να διατηρήσει τη συνολική ευθύνη για την εργασία με τον πελάτη, θεωρείται επαγγελματικά σκόπιμο να παρέχονται στον παραπέμπων σύντομες αναφορές προόδου. Τέτοιες αναφορές θα πρέπει να γίνονται σε συνεννόηση με τους πελάτες και φροντιστές και όχι κατά κανόνα κατά των ρητών επιθυμιών τους.

## **4. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ & ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥΣ ΑΛΛΩΝ ΣΥΝΑΦΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ (ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΩΝ)**

Οι καλές εργασιακές σχέσεις και τα συστήματα επικοινωνίας που έχουν τη δυνατότητα να αναπτύσσονται μεταξύ των επαγγελματιών, βελτιώνουν τις υπηρεσίες προς τους πελάτες ανά πάσα στιγμή.

Ειδικότερα, τα μέλη της εταιρείας οφείλουν :

4.1 Να σέβονται τις ανάγκες, τις ιδιαίτερες γνώσεις και υποχρεώσεις των συναδέλφων τους, να γνωρίζουν και να λαμβάνουν υπόψη τους τις παραδόσεις και τις πρακτικές των άλλων επαγγελματικών ομάδων καθώς και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των ινστιτούτων ή οργανισμών με τους οποίους συνεργάζονται οι συνάδελφοί τους.

4.2 Να συμπεριφέρονται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην υπονομεύουν την εμπιστοσύνη του κοινωνικού συνόλου στο ρόλο του ή στην εργασία άλλων επαγγελματιών. Στην περίπτωση που παρατηρηθεί ότι οι πράξεις, οι ενέργειες και γενικά η συμπεριφορά κάποιου μέλους μειώνει την ιδιότητα στην κοινή γνώμη ή έρχονται σε αντίθεση με το δημόσιο αίσθημα, το θέμα θα παραπέμπεται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας και στην Επιτροπή Δεοντολογίας.

4.3 Να γνωστοποιούν την ιδιότητά τους και την παρουσίαση των τίτλων ή της εξειδίκευσης τους, τις πινακίδες ή άλλα έντυπα τα οποία πρέπει να ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα.

4.4 Επιπλέον, να μην υπερβαίνουν τα όρια της δικής τους ιδιότητας και συγκεκριμένα, οφείλουν να μην αναλαμβάνουν να κάνουν διάγνωση ή να καθορίζουν θεραπευτική αγωγή ή να προσφέρουν κάθε άλλου είδους υπηρεσία που παρεκκλίνει από τις γνώσεις και τις αρμοδιότητές τους.

4.5 Να αντιμετωπίζουν όλους τους συναδέλφους δίκαια και να προάγουν την ισότητα των ευκαιριών. Ειδικότερα, να μην κάνουν διακρίσεις εναντίον συναδέλφων για οποιονδήποτε από αυτούς τους λόγους επιτρέποντας να επηρεάζονται από τις προσωπικές απόψεις συναδέλφων τους σχετικά με τον τρόπο ζωής, το φύλο, την ηλικία, την αναπηρία, τη φυλή, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, τις πεποιθήσεις ή τον πολιτισμό ενός συναδέλφου & εκπροσώπους άλλων συναφών επαγγελμάτων.

4.6 Να μην υπονομεύουν τις σχέσεις ενός συναδέλφου με τους πελάτες, τους φροντιστές, τους παραπέμποντες ή τους επιτρόπους, κάνοντας αδικαιολόγητα ή ανυπόστατα σχόλια.

4.7 Κατά την επικοινωνία τους με συναδέλφους τους & εκπροσώπους άλλων συναφών επαγγελμάτων σχετικά με τους πελάτες, να τηρούν μια επαγγελματική βάση και συνεπώς η επικοινωνία αυτή να είναι σκόπιμη, σεβαστή και συνεπής με τη διαχείριση των εμπιστευτικών στοιχείων όπως δηλώθηκε στους πελάτες.

4.8 Στην περίπτωση που προσφέρουν εργασία ή εποπτεύουν άλλους επαγγελματίες ή ειδικευόμενους, να διευκολύνουν την επαγγελματική εξέλιξη των ατόμων αυτών και να προωθούν τις ικανότητές τους.

4.9 Να μην επωφελούνται των επαγγελματικών τους σχέσεων με τους πελάτες, εποπτευόμενους, εκπαιδευόμενους ή συμμετέχοντες σε έρευνα για σεξουαλικά ή άλλα οφέλη.

4.10 Στην περίπτωση που υποπέσει στην αντίληψη τους κάποια παραβίαση του κώδικα δεοντολογίας από άλλο μέλος, και εφόσον είναι θεμιτό, να επιχειρήσουν να διευθετηθεί το θέμα ανεπισημως, θέτοντάς το υπ' όψιν του ατόμου αυτού. Εφόσον η παραβίαση δεν είναι σοβαρή και φαίνεται να οφείλεται σε έλλειψη ευαισθησίας, γνώσης ή εμπειρίας, μια τέτοια ανεπίσημη επίλυση είναι συνήθως η κατάλληλη. Τέτοιες ανεπίσημες διορθωτικές προσπάθειες γίνονται με ευαισθησία και σεβασμό στο δικαίωμα της εμπιστευτικότητας. Αν η παραβίαση δεν φαίνεται να μπορεί να διευθετηθεί με ανεπίσημους τρόπους ή είναι σοβαρή, τα μέλη το θέτουν υπ' όψιν της εταιρείας.

4.11 Να συνεννοηθούν με τον συνάδελφο που αρχικά παρέπεμψε τον πελάτη σ' αυτούς, όταν εκπρόσωπος άλλης ειδικότητας παραπέμπει ένα άτομο για θεραπεία σε ένα μέλος/επαγγελματία και χρειαστεί αυτό το ίδιο άτομο να παραπεμφθεί σε επιστήμονα άλλης ειδικότητας.

4.12 Να εξετάσουν την περίπτωση που κάποιο άτομο ζητά τη βοήθεια ενός μέλους της εταιρείας ενώ συνεργαζόταν με άλλον ειδικό, με το συγκεκριμένο άτομο και με τους συναδέλφους ώστε να αποφεύγονται δυσαρέσκειες και συγκρούσεις.

4.13 Όταν ένας πελάτης δέχεται παρόμοιες υπηρεσίες από άλλο επαγγελματία, να εξετάσουν προσεκτικά τη σχέση τους με τον επαγγελματία αυτό, και να προχωρήσουν με προσοχή και ευαισθησία στα θεραπευτικά θέματα, με κριτήριο και την προστασία του πελάτη. Όταν ένας πελάτης παρακολουθείται και από άλλους επαγγελματίες του χώρου της υγείας τα μέλη διευκρινίζουν το θέμα αυτό με τον πελάτη ώστε να περιοριστεί ο κίνδυνος σύγχυσης. Στο πλαίσιο αυτό δεν αναλαμβάνουν πελάτες που παρακολουθούνται από άλλους επαγγελματίες ψυχικής υγείας ή που δεν έχουν ολοκληρώσει τη θεραπευτική σχέση μαζί τους, εκτός των περιπτώσεων που αυτό γίνεται κατόπιν της σύμφωνης γνώμης ή στα πλαίσια της συνεργασίας με τους συγκεκριμένους συναδέλφους.

## **5. ΕΡΕΥΝΑ & ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΙΣ**

Η Ε.Α.Π.Π.Π.ΝΑ.Ε. προάγει την έρευνα που θα ενημερώνει και θα αναπτύσσει πρακτικές. Όλα τα μέλη της ενθαρρύνονται να υποστηρίζουν την έρευνα που πραγματοποιείται για λογαριασμό του επαγγέλματος και να συμμετέχουν ενεργά σε ερευνητικές εργασίες για την παροχή αποδεικτικών στοιχείων βάσει πρακτικής. Όλες οι έρευνες πρέπει να πραγματοποιούνται με αυστηρή προσοχή στην ποιότητα και την ακεραιότητα τόσο της ίδιας της έρευνας όσο και της διάδοσης των αποτελεσμάτων της έρευνας. Τα δικαιώματα όλων των συμμετεχόντων στην έρευνα θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και να προστατεύονται προσεκτικά. Τα ελάχιστα δικαιώματα περιλαμβάνουν το δικαίωμα ελεύθερης συγκατάθεσης και ενημέρωσης, καθώς και το δικαίωμα υπαναχώρησης σε οποιοδήποτε φάση της έρευνας. Τα άτομα δεν πρέπει να ταυτοποιούνται εκτός της εμπιστευτικής ερευνητικής ομάδας και στη συνέχεια μόνο για λόγους επαλήθευσης και επικύρωσης. Οι ερευνητικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται πρέπει να συμμορφώνονται με τα πρότυπα ορθής πρακτικής των ψυχολογικών μεθόδων και δεν πρέπει να επηρεάζουν δυσμενώς τους πελάτες.

## 5.1. Αρχές έρευνας

5.1.1 Γενική Αρχή ερευνητικής διαδικασίας: Η απόφαση της ανάληψης κάποιας έρευνας έγκειται σε μία κριτική απόφαση από τον ερευνητή προκειμένου να συνεισφέρει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στις ανθρώπινες επιστήμες και στο "ευ ζῆν". Έχοντας πάρει την απόφαση να διενεργήσει έρευνα, ο ερευνητής εξετάζει εναλλακτικές κατευθύνσεις, όπου θα μπορούσαν να επενδυθούν οι ενέργειες και οι πόροι της έρευνας. Στη βάση αυτής της θεώρησης ο ερευνητής διενεργεί την έρευνα με σεβασμό και ενδιαφέρον για την αξιοπρέπεια και το "καλῶς ἔχειν" των ανθρώπων που συμμετέχουν, καθώς και με επίγνωση των κανονισμών και επαγγελματικών κριτηρίων που διέπουν την διενέργεια της έρευνας, όπου συμμετέχουν άνθρωποι.

5.1.2 Όταν διεξάγουν έρευνα σε ινστιτούτα ή οργανισμούς, τα μέλη πρέπει να εξασφαλίζουν τη συγκατάθεση των φορέων αυτών.

5.1.3 Οφείλουν να έχουν την επίγνωση των υποχρεώσεών τους προς τους μελλοντικούς ερευνητές και να εξασφαλίζουν ότι τα ινστιτούτα ή οι οργανισμοί που φιλοξενούν τέτοιες δραστηριότητες ενημερώνονται επαρκώς για την έρευνα και ότι αναγνωρίζεται η συμβολή τους με τον κατάλληλο τρόπο.

5.1.4 Στο σχεδιασμό μιας μελέτης, ο ερευνητής που διενεργεί την έρευνα, έχει την ευθύνη να κάνει μία προσεκτική αξιολόγηση της δεοντολογικής της διάστασης (ethical acceptability). Στο μέτρο που η συνεκτίμηση επιστημονικών και ανθρώπινων αξιών υπονοεί τη διακύβευση οποιασδήποτε αρχής, ο ερευνητής έχει μία αντίστοιχη σοβαρή υποχρέωση να αναζητήσει ηθική συμβουλή και να τηρήσει αυστηρά μέτρα, προκειμένου να προστατέψει τα δικαιώματα των ανθρώπων που συμμετέχουν.

5.1.5 Η εκτίμηση του κατά πόσον ένας συμμετέχων σε μία σχεδιασμένη μελέτη θα είναι ένα "υποκείμενο σε κίνδυνο" ή ένα υποκείμενο σε "ελάχιστο κίνδυνο", σύμφωνα με αναγνωρισμένα κριτήρια, αποτελεί πρωταρχική ηθική υποχρέωση του ερευνητή.

5.1.6 Ο ερευνητής πάντα διατηρεί την ευθύνη για τη διασφάλιση της ηθικής πρακτικής στην έρευνα. Ο ερευνητής είναι επίσης υπεύθυνος για την ηθική αντιμετώπιση των συμμετεχόντων στην έρευνα από συνεργάτες, βοηθούς, σπουδαστές και υπαλλήλους, οι οποίοι έχουν τις ίδιες υποχρεώσεις.

5.1.7 Εξαιρουμένης της έρευνας ελαχίστου κινδύνου, ο ερευνητής εξασφαλίζει μία σαφή και δίκαιη συμφωνία με τους συμμετέχοντες στην έρευνα, πριν τη συμμετοχή τους, η οποία διευκρινίζει τις υποχρεώσεις και τα καθήκοντα ενός εκάστου. Ο ερευνητής έχει την υποχρέωση να τηρήσει όλες τις υποσχέσεις και δεσμεύσεις σε αυτήν την συμφωνία. Ενημερώνει τους συμμετέχοντες για όλες τις πλευρές της έρευνας, που λογικά θα αναμένονταν να επηρεάσουν την προθυμία για συμμετοχή και εξηγεί όλες τις άλλες πλευρές της έρευνας για τις οποίες έχουν απορίες οι συμμετέχοντες. Αποτυχία για πλήρη ενημέρωση πριν την συγκατάθεση απαιτεί επιπρόσθετα μέτρα για την



προστασία του «καλῶς ἔχειν» και της αξιοπρέπειας των συμμετεχόντων στην έρευνα. Έρευνες με παιδιά ή συμμετέχοντες που έχουν ελλείμματα τα οποία θα περιόριζαν την κατανόηση και /ή την επικοινωνία απαιτούν ειδικές διαδικασίες προστασίας.

5.1.8 Μεθοδολογικές απαιτήσεις μιας μελέτης μπορεί να κάνουν να φαίνεται απαραίτητη η χρήση απόκρυψης ή εξαπάτησης. Πριν τη διενέργεια μιας τέτοιας μελέτης, ο ερευνητής έχει ιδιαίτερη ευθύνη:

5.1.9 Να καθορίσει εάν η χρήση τέτοιων τεχνικών δικαιολογείται από την αναμενόμενη επιστημονική, εκπαιδευτική ή ενυπάρχουσα αξία.

5.1.10 Να καθορίσει εάν υπάρχουν εναλλακτικές διαθέσιμες διαδικασίες που δεν χρησιμοποιούν απόκρυψη ή εξαπάτηση.

5.1.11 Να εξασφαλίσει ότι οι συμμετέχοντες θα ενημερωθούν ικανοποιητικά το ταχύτερο δυνατόν.

5.1.12 Ο ερευνητής σέβεται την ελευθερία του ατόμου να αρνηθεί να συμμετέχει ή να αποσυρθεί από την έρευνα σε οποιαδήποτε στιγμή. Η υποχρέωση της προστασίας της ελευθερίας απαιτεί προσεκτική σκέψη και φροντίδα όταν ο ερευνητής βρίσκεται σε θέση όπου ασκεί εξουσία ή επίδραση στον συμμετέχοντα. Τέτοιες θέσεις εξουσίας συμπεριλαμβάνουν, αλλά δεν περιορίζονται σε, καταστάσεις όπου η συμμετοχή στην έρευνα απαιτείται έως μέρος της εργασιακής απασχόλησης ή όπου ο συμμετέχων είναι σπουδαστής, πελάτης ή υπάλληλος του ερευνητή. Τα δικαιώματα του ατόμου υπερσκελίζουν, προεξάρχον των αναγκών του ερευνητού να ολοκληρώσει την έρευνα.

5.1.13 Ο ερευνητής προστατεύει τον συμμετέχοντα από σωματική ή ψυχική δυσχέρεια, βλάβη και κίνδυνο που μπορεί να προκύψουν από τις ερευνητικές διαδικασίες. Αν υπάρχει κίνδυνος για τέτοιες συνέπειες, ο ερευνητής πληροφορεί τον συμμετέχοντα για το γεγονός. Οι ερευνητικές διαδικασίες που πιθανόν να προκαλέσουν σοβαρή ή μόνιμη βλάβη σε κάποιον συμμετέχοντα δεν χρησιμοποιούνται εκτός εάν η μη χρησιμοποίησή τους θα εξέθετε τον συμμετέχοντα σε κίνδυνο για μεγαλύτερη βλάβη, ή εάν η έρευνα έχει μεγάλο δυνητικό όφελος και έχει πλήρως ενημερωθεί ο κάθε συμμετέχων προκειμένου να συναινέσει. Ο συμμετέχων θα πρέπει να ενημερωθεί για διαδικασίες με τις οποίες μπορεί να έρθει σε επαφή με τον ερευνητή εντός λογικού χρονικού διαστήματος μετά από την έναρξη συμμετοχής του εάν προκύψουν στρεσογόνες καταστάσεις πιθανότητα βλάβης ή σχετικές απορίες ή ανησυχίες. Συναίνεση που έχει ληφθεί από τον συμμετέχοντα δεν περιορίζει τα νομικά δικαιώματά του ούτε μειώνει τις νομικές ευθύνες του ερευνητή.

5.1.14 Αφού συγκεντρωθούν τα στοιχεία, ο ερευνητής παρέχει στον συμμετέχοντα πληροφορίες γύρω από τη φύση της μελέτης και προσπαθεί να αποσαφηνίσει τις όποιες παρανοήσεις μπορεί να έχουν προκύψει. Όπου επιστημονικές ή ανθρωπιστικές αξίες δικαιολογούν αναβολή ή παρακράτηση της πληροφόρησης, ο ερευνητής αναλαμβάνει

ειδική ευθύνη να καταγράψει την έρευνα και να εξασφαλίσει πως δεν υπάρχουν επιβλαβείς συνέπειες για τον συμμετέχοντα.

5.1.15 Όπου οι ερευνητικές διαδικασίες έχουν ως αποτέλεσμα ανεπιθύμητες συνέπειες για τον συμμετέχοντα, ο ερευνητής έχει την ευθύνη να ανιχνεύσει και να απομακρύνει ή να διορθώσει αυτές τις συνέπειες, συμπεριλαμβανομένων των μακροπρόθεσμων αποτελεσμάτων.

5.1.16 Οι πληροφορίες που αποκτώνται για κάποιον συμμετέχοντα κατά τη διάρκεια της πορείας μιας έρευνας είναι εμπιστευτικές εκτός εάν υπάρχει διαφορετική συμφωνία από την αρχή. Όταν υπάρχει πιθανότητα άλλοι να αποκτήσουν πρόσβαση σε τέτοιες πληροφορίες, αυτή η πιθανότητα, όπως και οι τρόποι για την προστασία της εχεμύθειας εξηγούνται στον συμμετέχοντα ως μέρος της διαδικασίας προκειμένου να επιτευχθεί συναίνεση.

5.1.17 Όσοι συμβάλλουν σε ερευνητική εργασία που ανακοινώνεται ή δημοσιεύεται αναφέρονται ονομαστικά ανάλογα με την συμμετοχή τους είτε ως συγγραφείς είτε στον πρόλογο ή σε ιδιαίτερη σημείωση.

## **5.2. Δημοσιεύσεις**

Το όνομα όσων έχουν συμβάλει σε μια δημοσίευση πρέπει να αναφέρεται ανάλογα με τη συμβολή τους σε αυτήν. Στην περίπτωση που πολλά άτομα έχουν μεγάλη επιστημονική συμβολή σε μία δημοσίευση, τότε θεωρούνται συγγραφείς από κοινού, ενώ πρώτο αναγράφεται το όνομα του συγγραφέα με την μεγαλύτερη συμβολή. Μικρότερες επιστημονικές συμβουλές, ή άλλες μη επιστημονικές αναγνωρίζονται με ειδική υποσημείωση ή σε μία αρχική δήλωση. Βιβλιογραφική αναφορά γίνεται στις μη δημοσιευμένες καθώς και στις δημοσιευμένες εκείνες εργασίες που επηρέασαν άμεσα την έρευνα ή την συγγραφή. Τα μέλη που συγκεντρώνουν και επιμελούνται υλικό άλλων προς δημοσίευση, δημοσιεύουν το υλικό με το όνομα των δημιουργών τους, ενώ οι ίδιοι εμφανίζονται ως επιμελητές. Όλοι οι συγγραφείς αναφέρονται ονομαστικά.

## **6. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ ΨΥΧΟΘΕΡΑΠΕΙΑ**

Καθώς η Πρόσωπον Γίνεσθαι αφοσιώνεται στην προώθηση και τη διατήρηση υψηλών προτύπων των υπηρεσιών που παρέχονται από τα μέλη της, έχει ενσωματώσει στον Κώδικα Δεοντολογίας της τις ακόλουθες κατευθυντήριες οδηγίες.

Αυτές σχετίζονται με το έργο των μελών της ένωσης τα οποία χρησιμοποιούν την τεχνολογία στις υπηρεσίες που παρέχουν. Είναι ευθυγραμμισμένες με τις συνιστώμενες κατευθυντήριες οδηγίες και τα κριτήρια των BACP, IACP, NCS και ACTO για την εξ αποστάσεως/διαδικτυακή συμβουλευτική και ψυχοθεραπευτική πρακτική.

Θα πρέπει να διαβαστούν προσεκτικά, να ληφθούν υπόψη και να ακολουθούνται από όλα τα μέλη παράλληλα με τον υπόλοιπο Κώδικα Δεοντολογίας της ένωσης .

Ο όρος «εργασία στο διαδίκτυο» περιλαμβάνει όλες τις μεθόδους επικοινωνίας οι οποίες χρησιμοποιούν τη ψηφιακή τεχνολογία και την τεχνολογία πληροφοριών, ανεξάρτητα από το αν ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται είναι επιτραπέζιος ή φορητός υπολογιστής, ταμπλέτα, έξυπνο τηλέφωνο ή οποιαδήποτε άλλη συσκευή.

## **6.1 Ικανότητα και εκπαίδευση**

Όλα τα μέλη που εργάζονται διαδικτυακά θα πρέπει να είναι επαρκώς ικανά στη χρήση της τεχνολογίας, ώστε να μπορούν να παρέχουν αξιόπιστες και επαρκείς υπηρεσίες σε πελάτες και συναδέλφους. Η βασική ικανότητα περιλαμβάνει την ύπαρξη εναλλακτικών τρόπων παροχής υπηρεσιών για την άμεση επικοινωνία με τους πελάτες, εάν η κύρια μέθοδος επικοινωνίας αποτύχει. Επιπλέον, περιλαμβάνει την πρόσβαση σε τεχνολογική υποστήριξη που σέβεται την εμπιστευτικότητα της εργασίας που αναλαμβάνεται από τα μέλη και την διαρκή ενημέρωσή τους σχετικά με τις νέες εξελίξεις στην τεχνολογία που χρησιμοποιείται, έτσι ώστε να παρέχεται η ασφαλέστερη δυνατή και η πιο αξιόπιστη εξυπηρέτηση στους πελάτες.

### **6.1.1 Εμπειρία**

Δεδομένου ότι η διαδικτυακή παροχή θεραπείας καλύπτει πλέον τεράστιες γεωγραφικές περιοχές, οι πιθανοί πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε οποιοδήποτε ιστότοπο της επιλογής τους και με μια μυριάδα περίπλοκων ζητημάτων. Αυτές οι μεταβλητές σημαίνουν ότι η εμπειρία και η εκπαίδευση είναι βασικές απαιτήσεις για όποιον θέλει να εργαστεί με πελάτες σε αυτό το πλαίσιο. Τα μέλη είναι χρειάζεται να αναδιαπραγματεύονται στο εδώ και τώρα την εμπειρία , την ικανότητα και τα όριά τους.

### **6.1.2 Εκπαίδευση**

Η εκπαίδευση στον εξειδικευμένο τομέα της διαδικτυακής συμβουλευτικής θα πρέπει να θεωρείται προτεραιότητα από κάθε μέλος που ελπίζει να παρέχει τις υπηρεσίες του με αυτό το μέσο. Τα μέλη χρειάζεται να αναδιαπραγματεύονται στο εδώ και τώρα την καταλληλότητα και τα όριά τους.

Επιπλέον:

α. Η εκπαίδευση θα πρέπει να περιλαμβάνει τις ηθικές, θεωρητικές και πρακτικές διαστάσεις της εργασίας με πελάτες στο διαδίκτυο. Επιπλέον, είναι πιο ωφέλιμο εάν μια τέτοια εκπαίδευση ενσωματώνει και τη βιωματική μάθηση στο διαδίκτυο.

β. Η αποτελεσματική παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών απαιτεί επάρκεια σε δεξιότητες πληροφορικής και επίγνωση του τρόπου αποθήκευσης των ηλεκτρονικών δεδομένων και πληροφοριών, μαζί με τις ηθικές και νομικές απαιτήσεις της παροχής των υπηρεσιών αυτών. Η τήρηση ηλεκτρονικών πληροφοριών και η διαφύλαξη των αρχείων των πελατών είναι βασικό στοιχείο των διαδικτυακών μαθημάτων κατάρτισης.

γ. Η ικανότητα στην παροχή υπηρεσιών που χρησιμοποιούν άγνωστη τεχνολογία υποστηρίζεται καλύτερα από επίσημη εκπαίδευση από ειδικούς ή σε συνεργασία με πιο έμπειρους επαγγελματίες.

## **6.2 Διαδικτυακή εποπτεία**

6.2.1 Οι επόπτες να τηρούν τις ηθικές αρχές και τις αξίες που ορίζονται σε αυτόν τον κώδικα δεοντολογίας είτε αυτοί εργάζονται διαδικτυακά, ηλεκτρονικά, πρόσωπο με πρόσωπο είτε χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε άλλη μέθοδο επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών σε επαγγελματικό επίπεδο.

6.2.2 Οι επόπτες οφείλουν να έχουν πλήρη κατανόηση όλων των θεμάτων, τόσο θεωρητικών όσο και πρακτικών, τα οποία επηρεάζουν τη δουλειά του κάθε μέλους με τους διαδικτυακούς πελάτες.

6.2.3 Οι επόπτες που ασκούν εξ αποστάσεως εποπτεία χρησιμοποιώντας διαδικτυακή τεχνολογία ή/και μέσα κοινωνικής δικτύωσης οφείλουν να αναπτύξουν τις απαραίτητες δεξιότητες και γνώσεις σχετικά με τις τεχνικές, ηθικές και νομικές προϋποθέσεις τέτοιων εποπτικών συναντήσεων.

6.2.4 Οι επόπτες οφείλουν να έχουν επίγνωση των πιθανών κινδύνων και να λαμβάνουν μέτρα για την προστασία και την διασφάλιση της διαδικτυακής εποπτικής διαδικασίας.

6.2.5 Συνιστάται στους επόπτες να θεωρούν την προσωπική τους αυτο-φροντίδα ως εύλογη προτεραιότητα και απαραίτητη προϋπόθεση για τη διατήρηση της ασφαλούς πρακτικής με τους πελάτες.

## **6.3 Θεραπευτικό συμβόλαιο και πελάτης**

6.3.1 Εάν οι υποψήφιοι πελάτες φαίνονται απίθανο να επωφεληθούν από την ηλεκτρονική υπηρεσία, χρειάζεται να υπάρχουν διαδικασίες από τα μέλη προκειμένου να τους καθοδηγήσουν προς μια ταιριαστή εναλλακτική.

6.3.2 Όταν ο πελάτης είναι ανήλικος, τα μέλη οφείλουν να ενημερώνουν τον γονέα, κηδεμόνα ή φροντιστή και να ζητούν συναίνεση.

## **6.4 Ειδικά ζητήματα που σχετίζονται με την εργασία στο διαδίκτυο**

Τα μέλη οφείλουν να:

6.4.1 Αναγνωρίζουν και να σέβονται τη πολυπολιτισμικότητα και τη διαφορετικότητα ειδικά όταν εργάζονται πέρα από τα διεθνή/πολιτιστικά όρια και να είναι σε εγρήγορση για την πιθανότητα παρερμηνείας του γραπτού ή/και προφορικού λόγου.

6.4.2 Λαμβάνουν υπόψη τους για να αντιμετωπιστούν τα ακόλουθα πριν την παροχή διαδικτυακής συμβουλευτικής:

α. Σχεδιασμός πρόληψης κρίσεων και συχνότητα επαφών κ.λπ. μαζί με πρακτικά θέματα όπως η διάρθρωση της χρέωσης στο πλαίσιο του αρχικού συμβολαίου.

β. Ο κίνδυνος να πιστέψει ένας πελάτης ότι έχει 24ωρη πρόσβαση στον θεραπευτή.

γ. Επίγνωση πιθανής επαγγελματικής και προσωπικής αλληλοεπικάλυψης χρησιμοποιώντας με προσοχή και συγκράτηση τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

δ. Όταν χρησιμοποιούνται πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης, οι προσωπικοί λογαριασμοί πρέπει να διατηρούνται ιδιωτικοί από δημόσια προβολή, κάνοντας χρήση των επιπέδων απορρήτου σύμφωνα με τη συγκεκριμένη πλατφόρμα κοινωνικών μέσων. Θα πρέπει να χρησιμοποιούνται πρόσθετοι και ξεχωριστοί λογαριασμοί χρηστών για επαγγελματικούς σκοπούς και χρήση.

ε. Δεν υπάρχει εγγύηση παράδοσης των μηνυμάτων που στάλθηκαν με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας και συστήνεται να γίνεται επιβεβαίωση της λήψης.

ζ. Οι ανοιχτές διαδικτυακές πλατφόρμες και οι ομαδικές συνομιλίες, όπως είναι οι διαδικτυακοί χώροι συζητήσεων, δεν είναι κατάλληλοι για να συζητείται η δουλειά με τους πελάτες και δεν μπορούν να αντικαταστήσουν την ανάγκη για επαγγελματική εποπτεία. Τα μέλη να έχουν υπόψη ότι υπάρχει πιθανότητα οι πελάτες να αναγνωρίσουν ότι πρόκειται για τους ίδιους, ακόμα και αν έχει γίνει αλλαγή του ονόματός τους.

η. Τα ραντεβού μπορούν να καθορίζονται μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικού γραπτού μηνύματος και να γίνεται η διαχείριση τους μέσω ηλεκτρονικών ημερολογίων. Υπάρχει δυνατότητα υπενθύμισης του ραντεβού στον πελάτη με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Οι υπηρεσίες προς τους πελάτες μπορούν να παρασχεθούν μέσω διαφόρων διαδικτυακών και ψηφιακών ειδών επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων των γραπτών μηνυμάτων, μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ηχητικών ή οπτικοακουστικών μέσων επικοινωνίας ή με χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Οι ηλεκτρονικές καταγραφές των συνεδριών, οι αποδείξεις παροχής υπηρεσιών και τα αποδεικτικά πληρωμής μπορούν να λαμβάνονται και να αποθηκεύονται με ηλεκτρονικά μέσα.

## 6.5 Ασφάλεια και εμπιστευτικότητα

Τα μέλη που προσφέρουν υπηρεσίες διαδικτυακά χρειάζεται να εξασφαλίζουν ότι οι υπηρεσίες τους διασφαλίζουν συνεχώς την εμπιστευτικότητα και την διαδικτυακή ασφάλεια, καθώς είναι βασικά στοιχεία των υπηρεσιών που προσφέρονται διαδικτυακά. Ως εκ τούτου, όλα τα μέλη χρειάζεται να συμμορφώνονται με τον ΓΚΠΔ και να διαθέτουν τα απαραίτητα προσόντα ώστε να διασφαλιστεί ότι τα δεδομένα και το απόρρητο των πελατών είναι ασφαλή και δεν διακυβεύονται ποτέ.

Πιο συγκεκριμένα, τα μέλη οφείλουν να:

6.5.1 Χρησιμοποιούν πλατφόρμες οι οποίες είναι ασφαλείς σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ, σχετίζονται με κινδύνους παραβίασης του απορρήτου και ηλεκτρονικής πειρατείας, με θέματα αποθήκευσης δεδομένων κατά τη χρήση της διαδικτυακής πλατφόρμας, λογισμικών, τεχνολογιών ή εφαρμογών, μέσω των οποίων προσφέρονται οι υπηρεσίες στους πελάτες.

6.5.2 Αποκαλύπτουν πληροφορίες σχετικά με τον πελάτη μόνο κατόπιν άδειας από τον ίδιο, αλλά και να ενημερώνουν τον πελάτη για τις εξαιρέσεις και τους περιορισμούς που αφορούν θέματα απορρήτου.

6.5.3 Διασφαλίζουν ότι οι υπηρεσίες είναι προσβάσιμες και αποδεκτές από τους πελάτες λαμβάνοντας ικανοποιητικά μέτρα, τα οποία διασφαλίζουν τα απαραίτητα επίπεδα ασφάλειας που αναλογούν στο είδος των υπηρεσιών που προσφέρονται. Να βρίσκονται επίσης σε εγρήγορση, ώστε να μπορούν να αποφεύγουν νέους παράγοντες που απειλούν την ασφάλεια καθώς προκύπτουν στα πλαίσια των αλληπάλληλων αλλαγών που συμβαίνουν τόσο στον επαγγελματικό χώρο όσο και στον χώρο της τεχνολογίας.

6.5.4 Είναι άμεσα υπεύθυνοι για την προστασία της επικοινωνίας από τη μεριά που του πελάτη. Η καλή πρακτική προστατεύει ως προς τη φυσική εισβολή, περιλαμβάνει: εγρήγορση σε περίπτωση που κάποιος τρίτος παρακολουθεί ή ακούει τις συνεδρίες, έναν κατάλληλο κωδικό προστασίας και κρυπτογράφηση των δεδομένων ώστε να αποφευχθεί η εισβολή στον εξοπλισμό και στο λογισμικό που χρησιμοποιείται, και την ενημέρωση του πελάτη σχετικά με τη βέλτιστη προστασία της ασφάλειας του/της.

6.5.5 Προστατεύουν ενάντια στην εισβολή από τρίτους που περιλαμβάνει: τη χρήση κατάλληλου κωδικού προστασίας και την κρυπτογράφηση των προσφερόμενων υπηρεσιών, συχνή αναβάθμιση του προγράμματος προστασίας (firewall), τη χρήση συστήματος προστασίας ενάντια σε ιούς ή άλλα κατάλληλα συστήματα προστασίας, και την παροχή σχετικών πληροφοριών στους χρήστες των υπηρεσιών, οι οποίες θα τους δώσουν τη δυνατότητα να προστατεύσουν την επικοινωνία από πλευράς τους.

6.5.6 Χρησιμοποιούν παρόχους και ηλεκτρονικές πλατφόρμες τα οποία καλύπτουν τα προαπαιτούμενα της ιδιωτικότητας και τις προδιαγραφές ποιότητας σε θέματα φροντίδας της υγείας, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις που εμπλέκονται ευαίσθητες προσωπικές πληροφορίες. Σημαντικός είναι επίσης ο προσεκτικός έλεγχος των όρων και προϋποθέσεων που αναφέρονται στη σύμβαση του παρόχου, ώστε να διασφαλίζεται ότι είναι ο κατάλληλος για το είδος της παρεχόμενης υπηρεσίας.

6.5.7 Προσφέρουν επιπλέον εναλλακτικές ασφάλειας στους πελάτες, όπου αυτό είναι εφικτό, με το να είναι οι ίδιοι ενήμεροι για τις νέες εξελίξεις που ενισχύουν την ιδιωτικότητα, την ασφάλεια και την αξιοπιστία της μεθόδου επικοινωνίας που έχει επιλεγεί.

6.5.8 Εγγυώνται την προστασία ενάντια σε ηλεκτρονική παρακολούθηση από εθνικές υπηρεσίες ασφαλείας που περιλαμβάνει τα εξής: να είναι συνεχώς ενήμεροι για τις επιπτώσεις από τέτοια παρακολούθηση για κάθε εργασία που αναλαμβάνουν και να ασκούν και για τα δικαιώματά τους ως πολίτες στην προσπάθειά τους να επηρεάσουν τη δημόσια πολιτική γραμμή και τους νόμους.

6.5.9 Επανεξετάζουν και να κατανοούν τις απαιτήσεις και τη σχετική νομοθεσία της συγκεκριμένης περιοχής δικαιοδοσίας σε αυτήν την οποία επιθυμούν να παρέχουν διαδικτυακή υποστήριξη στον πελάτη.

## **6.6 Δουλεύοντας με πελάτες άλλων χωρών**

Η νομοθεσία διαφέρει σε κάθε κράτος. Στις περιπτώσεις δια ζώσης εργασίας η εφαρμοστέα νομοθεσία καθορίζεται από τον τόπο που λαμβάνει χώρα η παροχή υπηρεσίας. Στις περιπτώσεις διαδικτυακής εργασίας είναι πιθανό το μέλος και ο/η πελάτης να βρίσκονται σε τοποθεσία με διαφορετικά νομικά συστήματα και να υπόκεινται σε διαφορετική νομοθεσία. Συνεπώς, χρειάζεται να ληφθούν υπόψη τα παρακάτω:

6.6.1 Τα μέλη χρειάζεται να εξηγούν με σαφήνεια στο θεραπευτικό συμβόλαιο ότι οι υπηρεσίες προσφέρονται σύμφωνα με τους νόμους που ισχύουν στο κράτος στο οποίο βρίσκονται και ότι τυχόν διαφωνίες θα επιλύονται με βάση τη νομοθεσία του συγκεκριμένου κράτους.

6.6.2 Τυχόν διαφωνίες που αφορούν το θεραπευτικό συμβόλαιο ρυθμίζονται συνήθως από το νομικό σύστημα στο οποίο υπόκειται το μέλος, με την προϋπόθεση ότι έχει συμπεριληφθεί στο θεραπευτικό συμβόλαιο ανάμεσα στον θεραπευτή και τον πελάτη. Ωστόσο, τυχόν ισχυρισμοί για αστική βλάβη ή ποινικά αδικήματα που τελέστηκαν από το μέλος, μπορούν να εισάγονται για διευθέτηση στο νομικό σύστημα που ισχύει στο κράτος που κατοικεί ο πελάτης.

6.6.3 Τα μέλη χρειάζεται επίσης να επιβεβαιώνουν τον τόπο κατοικίας του πελάτη και να γνωρίζουν τα νομικά προαπαιτούμενα που ισχύουν για την παροχή της υπηρεσίας και ιδιαιτέρως αυτά που σχετίζονται με περιπτώσεις αστικής ευθύνης, περιλαμβανομένης της αμέλειας και της παραβίασης του απορρήτου ή της ιδιωτικότητας. Ομοίως, θα ήταν συνετό για τα μέλη να γνωρίζουν τυχόν σημαντικές διαφορές που υπάρχουν στην ποινική νομοθεσία.

## **6.7 Επαγγελματική εγρήγορση**

Οι νέες τεχνολογίες προσφέρουν καθοριστικής σημασίας δυνατότητες για πληθώρα ανθρώπων. Επίσης έχουν κάνει τα επαγγέλματα συμβουλευτικής, τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και την πρακτική άσκηση προσιτά σε ανθρώπους, οι οποίοι δεν θα επέλεγαν ή δε θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν αυτές τις υπηρεσίες δια ζώσης. Ωστόσο, αυτά τα σημαντικά πλεονεκτήματα συνοδεύονται και από νέους κινδύνους. Η τεχνολογία η οποία διευκολύνει αυτές τις εξελίξεις, αλλάζει συνεχώς και η ίδια. Χρειάζεται λοιπόν ιδιαίτερη επαγγελματική εγρήγορση τόσο σε ατομικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο, ώστε να συμπορεύεται το κάθε μέλος με τις νέες εξελίξεις προκειμένου να διασφαλίζει ότι τα πλεονεκτήματα υπερτερούν των κινδύνων.

**- Τέλος Κώδικα -**