



Criteria standard per la pratica etica del webcounseling

National Board For Certified Counselors, Inc.

(traduzione a cura di G. Esposito)

Il punto di partenza relativo all'uso di Internet per il servizio e la distribuzione di un prodotto lascia perplessi gli autori di standard dal momento in cui si sono iniziate a concepire pratiche etiche su Internet. Questo documento, come tutti i codici di condotta, cambierà in relazione sia all'informazione sia alle circostanze che non sono state ancora previste. Comunque, ogni versione di questo codice di etiche è il miglior standard attuale di condotta passata attraverso il Consiglio dei Direttori NBCC. Come con ogni codice, e specialmente con un codice come questo, ideato per un campo di lavoro che si sta sviluppando, la NBCC e il CCE danno il benvenuto a commenti e idee per un'ulteriore discussione e inclusione. Inoltre, lo sviluppo di questi standard del webcounseling è stato guidato dai seguenti principi:

- Questi standard sono stati intesi per indirizzare le attività che sono specifiche per il webcounseling e per i web-consulenti.
- Questi standard non duplicano standard che non siano basati su Internet adottati in altri codici etici.
- Riconoscendo che emerge continuamente una nuova e significativa tecnologia, questi standard debbono essere rivisti frequentemente.
- I casi etici del webcounseling debbono essere rivisti alla luce dei sistemi di distribuzione esistenti al momento piuttosto che ogni qual volta gli standard debbono essere adottati.

I web-consulenti che non sono Consulenti Nazionali Certificati possono indicare nel loro sito Web la loro aderenza a questi standard, ma



non possono pubblicare questi standard nella loro interezza senza un permesso scritto del National Board per Consulenti Certificati.

La pratica del *webcounseling* viene definita come la pratica del counseling professionale e dell'erogazione di informazione che avviene quando un cliente (i) e un consulente sono in località separate o remote e utilizzano tecnologie elettroniche per comunicare attraverso Internet.

In aggiunta al seguente codice NBCC di etiche riguardanti la pratica del counseling professionale, i web-consulenti dovranno:

1. Sottoporre a revisione i codici legali ed etici pertinenti per possibili violazioni derivanti dall'attività di webcounseling e di supervisione.

Le polizze assicurative di responsabilità dovrebbero essere riviste anche per determinare se l'attività di webcounseling è un'attività coperta dall'assicurazione stessa. Gli statuti locali, statali, provinciali e nazionali, come anche i codici delle organizzazioni di soggetti professionisti, come i consigli degli ordini professionali che certificano o che erogano licenze statali e provinciali, necessitano di essere rivisti. Inoltre, come non ci sono risposte definitive alle domande che riguardano se il webcounseling debba prendere posto nello spazio del web-consulente o in quello del web-utente (cliente), i web-consulenti dovrebbero considerare attentamente gli usi locali che riguardano l'età minima per contrarre un contatto e l'abuso dei minori.

2. Informare i web-utenti (clienti) che sono stati utilizzati metodi di crittografia per garantire la riservatezza delle comunicazioni del cliente/consulente/supervisore.

I metodi di crittografia dovrebbero essere usati ogni qual volta è possibile. Se la crittografia non è resa disponibile ai clienti, i clienti debbono essere informati del possibile rischio di comunicazione non garantita su Internet. I rischi possono includere l'intercettazione di comunicazioni autorizzate o non autorizzate e/o registrazioni di sedute di web-counseling.

3. Informare gli utenti se, come e per quanto tempo i dati delle sedute lunghe sono stati preservati.



8. Provvedere a creare link nei siti Web con tutte le idonee certificazioni e le licenze ministeriali per facilitare la tutela dell'utente.
9. Contattare la nbcc/cce o lo stato del web-cliente o l'ufficio provinciale delle licenze per ottenere il nominativo di almeno un consulente da contattare nell'ambito della regione geografica del web-cliente.

I webconsulenti che hanno contattato un soggetto per conoscere la sua disponibilità per fungere da Consulente a chiamata (entrambi di persona, per telefono o per via e-mail) dovrebbero inoltre assicurarsi che il web-cliente è provvisto di numeri locali di hotline per interventi di crisi, 911 e similari nel caso che il Consulente a chiamata non sia contattabile.

10. Discutere con i loro web-clienti sulle procedure per contattare il web-consulente quando è off-line.

Ciò significa spiegare esattamente ogni quanto tempo i messaggi e-mail sono controllati dal webconsulente.

11. Indicare nei propri siti Web quei problemi che ritengono essere inappropriati per l'attività di web-counseling.

Finché non viene effettuata una ricerca esaustiva sull'argomento, questi argomenti potrebbero includere: abusi sessuali come principale problema, relazioni violente, disturbi del comportamento alimentare e disturbi psichiatrici che causano distorsioni della realtà.

12. Avvertire i clienti della possibilità di inconvenienti della tecnologia.

Il web-consulente:

- da istruzioni ai web-clienti sulle chiamate se insorgono problemi;
- discute sulla chiamata del cliente più adeguata quando la stessa potrebbe originare da ogni parte del mondo;
- fa menzione delle differenti fasce orarie;
- parla di affrontare responsabilmente i ritardi nell'invio e nella ricezione dei messaggi e-mail.



13. Spiegare ai clienti come arrivare a far fronte a potenziali equivoci legati all'assenza di aspetti non verbali del web-consulente o del web-cliente.

Per esempio, suggerendo che l'altra persona dica semplicemente: "Poiché non posso vedere la tua faccia o sentire il tono della tua voce nei tuoi messaggi e-mail, non sono sicuro come interpretare quest'ultimo messaggio."