

***Etický kódex poradcu
na linkách pomoci
a v krízových službách
občianskeho združenia
IPčko***

IPčko je občianske združenie, ktoré od roku 2012 stojí pri ľuďoch, keď potrebujú pomoc a podporu. Cieľom IPčka je, aby ľudia, ktorí sa ocitnú v náročných a krízových situáciách mali nonstop dostupnú odbornú prvú psychologickú pomoc a podporu. Pri plnení tohto cieľa využívame a prepájame najnovšie psychologické poznatky s modernými technológiami.

Sme skupina psychológov, sociálnych pracovníkov a špeciálnych pedagógov, ktorí sú presvedčení, že pomoc a podporu musí dostať každý, keď sa cíti zmätený, slabý, nešťastný, sklamaný, sám. Robíme ťažkú, no pre nás najkrajšiu prácu na svete.

IPčko je súčasťou Integrovaného záchranného systému, členom Asociácie liniek pomoci a International Association for Suicide Prevention.

Poradenskú a krízovú pomoc poskytujeme anonymne, bezplatne, nonstop a diskretné na linkách pomoci IPčko a v ďalších projektoch.



IPčko.sk je linka pomoci pre mladých ľudí, kde získajú prijatie, pomoc, podporu a profesionálny prístup od psychológov a sociálnych pracovníkov pri riešení poradenských a krízových situácií na nonstop anonymnej a bezplatnej chatovej a mailovej poradni.



Dobrá linka je špecializovaná linka dôvery pre mladých ľudí so zdravotným znevýhodnením.



Krízová linka pomoci je špecializovaná linka pomoci pri akútnych životných situáciách spojených s pandemiou COVID-19. Psychosociálna pomoc je pre ľudí v ťažkostiach dostupná aj na webových stránkach **www.chcemsazabit.sk** (pomoci pri samovražde) a **www.stalosato.sk** (pomoc obetiam kybergroomingu) a prostredníctvom projektu

Online terénnej práce, v ktorom skupina psychológov denne mapuje online priestor a intervenuje v uzatvorených skupinách na sociálnych sieťach a na streamovacích platformách a vytvára pomáhajúci obsah (videá, články, kampane, podcasty, live streamy).



Prvú psychologickú pomoc a podporu sme rozšírili aj do offline prostredia.



Krízový intervenčný tím IPčko je výjazdový tím, ktorý prichádza priamo za človekom v akútnej kríze, k obetiam domáceho a sexuálneho násillia a ľuďom, ktorí zažívajú tragickú a emocionálne náročnú situáciu.



Káčko je kontaktným bodom pre ľudí v krízových životných situáciách a špecifickou krízovou službou. Je mostom, ktorý prepája naše linky pomoci: IPčko.sk, Krízovú linku pomoci (0800 500 333), Dobrú linku a osobnú psychologickú pomoc, o ktorú sa môžu ľudia v ťažkostiach oprieť a nájsť ju priamo u nás.



Klub Machovisko vytvára a ponúka bezpečné miesto pre mladých ľudí v kríze. Je to nový koncept neformálnej psychologickkej pomoci pre mladých ľudí v krízových situáciách, v ktorom sa stretáva odbornosť, neformálnosť, pomoc, zážitok, záujem a rozvoj.



Psychologické laboratórium virtuálnej reality je moderný nástroj odbornej pomoci.

„Nečakajte na svojich lídrov, ale začnite teraz - od človeka k človeku.“

Matka Tereza

Preambula

V živote každého človeka sa občas čosi zasekne a je potrebné to „opraviť“. Niekedy je však veľmi ťažké „opraviť“ ľudský život“. Často sú totiž problémy také komplikované, že jeden človek na ne nestačí. Vtedy je dobré mať po boku niekoho, kto vie pomôcť, podá pomocnú ruku, pomôže osušiť slzy. S cieľom takejto pomoci sme vytvorili webové portály internetových poradní IPčko.sk, Dobrá linka a Krízová linka pomoci. Internet je súčasťou života. Najmä pre mladých ľudí primárnym zdrojom zábavy, slúži im na nadväzovanie sociálnych kontaktov, vyhľadávanie, sťahovanie hudby, filmov či hranie online hier. Väčšina mladých ľudí je aktívna na sociálnych sieťach, internetových diskusiách. Sú v zložitom období, v ktorom sa prejavuje najviac duševných ťažkostí, no napriek tomu sa mladí boja vyhľadať pomoc alebo je pre nich ťažko dostupná. V IPčku sme si uvedomili, že ak chceme nadviazať komunikáciu s mladými ľuďmi a pomáhať im, tak je potrebné kontaktovať sa s nimi tam, kde trávajú svoj čas. Náš projekt online poradenstva prebieha na portáloch

www.ipcko.sk,

www.dobralinka.sk, www.krizovalinkapomoci.sk,

www.chcemsazabit.sk a

www.stalosato.sk.

Ľuďom, ktorí prežívajú náročné životné obdobie ponúkame online poradenstvo v tých oblastiach ich života, v ktorých pociťujú ťažkosti a nevedia si pomôcť vlastnými silami. Vytvárame príležitosť a bezpečný priestor, aby mohli dostať odpovede, na svoje otázky. Často sa stávame súčasťou príbehov ľudí, ktorí sa cítia sami, snažia sa zlepšiť svoje vzťahy, pomôcť vyriešiť situáciu v rodine, zažili rôzne traumatické situácie, domáce a aj sexuálne násilie. Mnohí trpia depresiami, prekonávajú anorexiu a niektorí z nich majú aj myšlienky na samovraždu. Všetci ľudia, ktorí sa na nás obrátia, majú k dispozícii možnosť individuálneho poradenstva – odborne vyškolení poradcovia (dobrovoľníci) poskytujú pod odbornou externou a internou supervíziou podporu pri riešení ich zložitej životnej situácie. Týmto chceme podať pomocnú ruku hlavne tým ľuďom, ktorí sú ohrození rôznymi sociálno-

patologickými javmi a chceme rozvíjať ich kompetencie pri zvládaní ťažkostí. Podľa viacerých odborníkov internet vytvára špecifické prostredie, ktoré mení naše správanie – v porovnaní s našim správaním v reálnom svete, sme omnoho viac otvorenejší, oveľa viac vyjadrujeme pocity, ľahšie dokážeme odložiť zábrany a prekonať nesmelosť. V kontexte internetového poradenstva to znamená, že klient má menej zábran a otvorenejšie sa vyjadruje o svojich problémoch. Možnosť anonymného zverenia sa s problémom, vytvára pocit bezpečia, čo v kombinácii s ľahkou dostupnosťou služby povzbudzuje ľudí riešiť svoje problémy. Internetové poradenstvo tak má svoje výhody, ktoré sa dajú využiť v prospech mladého človeka, zároveň má však aj svoje limity, ktoré je potrebné mať na zreteli pri poskytovaní takejto služby. V našej práci sa snažíme o profesionalitu a ľudský – priateľský prístup, chceme byť podporou pre seba navzájom a aj pre tých, ktorí u nás hľadajú pomoc. Chceme, aby každý zažil skúsenosť prijatia a nezostával so svojimi problémami osamote.

Nasledujúce etické princípy sú založené na základných hodnotách spoločnosti citlivej, zdvorilej, vnímavej a ohľaduplnej k potrebám druhých. Spoločnosti, ktorá prijíma každého človeka.

OSOBNOSŤ PORADCU (DOBROVOLNÍKA)

+ Poradca je v neustálom styku s ľuďmi, a preto by mal dosahovať vysokú úroveň morálnych vlastností.

+ Poradca vykonáva svoju dobrovoľnícku službu svedomito, čestne, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a snaží sa ich uplatňovať podľa svojho najlepšieho vedomia a svedomia.

+ Poradca vykonáva svoju dobrovoľnícku službu v súlade so Zákonom o dobrovoľníctve (č. 406/2011 Z.z.)

+ Poradca má právo na uplatnenie výhrady vo svedomí, v rámci výkonu dobrovoľníckej služby má právo konať alebo nekonať, v súlade so svojim svedomím.

+ Poradca zachováva mlčanlivosť vo vzťahu k osobným údajom klientov, ktorým v rámci svojej dobrovoľníckej služby pomáha, v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. O ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

+ Poradca nesmie používať, prehliadať, podporovať, alebo spolupracovať s akýmkoľvek prejavom diskriminácie. Poradca predchádza činom a situáciám, ktoré sú nehumánne, alebo diskriminujú jednotlivca, či skupinu ľudí.

+ Poradca nesmie tolerovať, ani ospravedlňovať akúkoľvek nečestnosť, podvod alebo klamstvo.

+ Poradca nesmie dopustiť, aby jeho osobné problémy, úzkosti, právne problémy, užívanie návykových látok, alebo psychické problémy ohrozovali záujmy klientov, ktorým pomáha.

Poradca, ktorý takého problémy má, prizná ich a konzultuje svoje pokračovanie v dobrovoľníckej službe so zástupcami organizácie.

+ Poradca sa za žiadnych okolností nesmie dostať do sexuálneho kontaktu s jednotlivými klientmi, ktorým pomáha, nezáleží na tom, či je kontakt založený na obojstrannej zhode alebo vynútený.

+ Poradca nesmie sexuálne obťažovať jednotlivých klientov, pričom pod sexuálnym obťažovaním rozumieme sexuálne návrhy, žiadosti o sexuálne služby a iné verbálne alebo fyzické správanie sexuálnej povahy.

+ Poradca pristupuje ku klientom priateľsky, no vzťah, ktorý vzniká medzi poradcom a klientom, ostáva na profesionálnej úrovni. To znamená, že sa mimo rámec vzájomne nekontaktujú a nevyhľadávajú. Osobné stretnutia poradcu s klientom sú možné len za účelom odbornej

pomoci v priestoroch organizácie, po dohode a súhlasom koordinátorov liniek pomoci a riaditeľa

organizácie. Ak akýkoľvek kontakt s poradcom iniciuje klient, poradca klientovi podá citlivo vysvetlenie a informuje ho o výhradnej možnosti kontaktu prostredníctvom organizácie IPčko.

+ Poradca nesmie používať hanlivé výrazy v písomnej ani v ústnej komunikácii s jednotlivými klientmi, ani pri rozprávaní o klientoch. Poradca používa vhodné a zdvorilé výrazy pri komunikácii s jednotlivými klientmi, aj v komunikácii o klientoch.

DOBROVOLNÁ SLUŽBA

+ Poradca na linkách pomoci a v krízových službách IPčko vykonáva svoju službu z vlastnej slobodnej vôle, je ochotný venovať svoj čas a schopnosti v prospech ľudí s potrebou pomoci. Pracovníci občianskeho združenia IPčko poradcu v jeho službe vedú a sú mu podporou a zázemím pre rozvoj jeho kompetencií v dobrovoľníckej službe.

+ Poradca nežiada poplatok alebo inú odmenu pre seba alebo svojich blízkych za poskytovanie pomoci klientom, ktorí majú nárok na poskytované služby bezplatne.

+ Poradca poskytuje svoje služby len tým ľuďom, ktorí prejavili o takúto pomoc záujem. Tento svoj záujem klienti potvrdia prihlásením na chat internetovej poradne IPčko.sk., Dobrá linka alebo Krízová linka pomoci,

+ Poradca používa jasné a zrozumiteľné informácie a klientov, ktorí prejavia o pomoc záujem, informuje o účele poskytovaných služieb, rizikách spojených so službami, obmedzeniach služieb, o práve klientov odmietnuť alebo odvolať ponúkané služby, o časovom rámci, na ktorý sa ponúkané služby vzťahujú a o alternatívach poskytovaných služieb. Poradcovia poskytnú klientom možnosť klásť doplňujúce otázky.

+ Klient má právo byť informovaný o možných rizikách poskytovaných služieb, napr. o možnosti porušenia dôvernosti zdieľaných informácií a) pri využívaní verejných sietí počas komunikácie s poradcom, b) zásahom hackerov prípadne poskytovateľa internetových služieb, c) pri mailovej komunikácii môžu byť e-maily poslané na nesprávnu adresu, prípadne ak je počítač zdieľaný s inými ľuďmi, existuje riziko porušenia

dôvernosti zdieľaných informácií zo strany týchto ľudí a pod.

+ Klient má právo byť informovaný o ochranných opatreniach, ktoré poradca realizuje, aby predišiel možným rizikám.

+ Klient má právo byť informovaný o alternatívach online poradenstva, ako je napríklad a) poradenstvo prostredníctvom osobného kontaktu, b) zverenie sa s problémom priateľovi alebo členovi rodiny, c) požívanie relaxačných cvičení alebo meditácie a pod.

+ Poradca má právo a povinnosť robiť záznamy o poskytovaných službách. Ak tieto záznamy obsahujú kópie citlivé informácie o klientovi, klient má právo byť o tom informovaný. Poradca nesmie použiť akékoľvek informácie o klientovi na iné účely, ako na svoju prácu na linkách pomoci a v krízových službách IPčko.

+ Poradca (rovnako aj ostatní odborní pracovníci) má právo na svoje súkromie.

+ Poradca vynaloží primerané úsilie na zabezpečenie kontinuity pomoci klientom internetovej poradne v prípade, že jeho služba je prerušená faktormi ako je napr. choroba, nečakané denné udalosti, ukončenie dobrovoľníckej služby a pod.

VZŤAH PORADCU A KLIENTA

+ Primárnou úlohou poradcov je napomáhať zvyšovaniu kvality života klientov a rozvíjať ich kompetencie. Poradca odpovedá na potreby klienta, ktoré klient spontánne vyjadrí a reaguje na ne profesionálnou intervenciou, na základe odborných vedomostí, supervízie, hodnôt a usmernení organizácie. Plne dodržiava Dohovor o právach dieťa. Všeobecne platí, že záujmy klienta sú pre poradcu prioritné. Môže sa stať, že poradca pred záujmami klienta uprednostní svoju zodpovednosť voči spoločnosti alebo konkrétnym právnym úkonom, ktoré prekryjú lojalitu voči klientovi. O tomto kroku bude klient poučený.

+ Poradca ku každému klientovi, ktorému poskytuje pomoc, pristupuje starostlivo, individuálne, s úctou a rešpektom jedinečnosti a dôležitosti každého človeka. Otvorenie sa jedinečnosti a pozitívne prijímanie vzájomných odlišností, nám pomáha prekonať prípadné stereotypy a predsudky.

+ Poradca rešpektuje potreby, vôľu a prania jednotlivých klientov a pomáha klientom v ich úsilí identifikovať a objasniť svoje potreby.

+ V prípade, že sa poradca a klient dohodnú, že požadované informácie budú klientovi zaslané e-mailom, klient má právo byť informovaný o tom, kedy môže takýto e-mail očakávať.

+ Používanie pseudonymov (nickov) je bežné pre internetové prostredie a klient nie je povinný používať svoje skutočné meno. Klient má však právo byť informovaný o mene a kvalifikácii poradcu.

+ Poradca rešpektuje právo klienta na súkromie. Poradca nevyžaduje osobné informácie od jednotlivých klientov, pokiaľ to nie je nevyhnutné pre poskytovanie pomoci. Ak sú osobné informácie zdieľané s poradcom, platí zásada dôvernosti. Poradca môže prezradiť dôverné informácie v prípade potreby iba s platným súhlasom dotyčného klienta.

+ Poradca sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel pri výkone dobrovoľníckej služby a ktoré v záujme organizácie alebo klientov nemožno oznamovať iným osobám, a to aj po skončení dobrovoľníckej služby; to neplatí, ak ho tejto povinnosti zbavil štatutárny orgán organizácie. Porušením princípu mlčanlivosti nie je zdieľanie skúseností a informácií na supervíznych stretnutiach, ani ich rozbor so supervízorom na pracovisku, či počas individuálnych supervízií.

+ Poradca podporuje právo jednotlivých klientov na vlastné rozhodnutia; nepreberá zodpovednosť za činy jednotlivých klientov, necháva ich samých rozhodovať a niešť za svoje rozhodnutia zodpovednosť.

+ Poradca môže obmedziť právo jednotlivých klientov na vlastné rozhodnutia, pokiaľ takéto konanie alebo potenciálne konanie predstavuje vážne, predvídateľné a bezprostredné nebezpečenstvo pre neho alebo pre iných. Je doporučené spoločné uvažovanie nad alternatívami riešenia problému a konzultácia so supervízorom.

+ Poradca konajúci v mene klientov, ktorí nemajú schopnosť prijímať vlastné rozhodnutia, podniká primerané kroky na ochranu záujmov a práv týchto členov.

VZŤAH PORADCU K ORGANIZÁCIÍ

- + Poradca si je neustále vedomý poslania svojej pomoci, jej hodnôt a etických princípov, koná v súlade s nimi. Poradca vykonáva svoju službu čestne a zodpovedne aj vo vzťahu k organizácii, ktorej je dobrovoľníkom.
- + Poradca dodržiava záväzky voči organizácii, ktorej je dobrovoľníkom.
- + Poradca prispieva k zlepšeniu postupov a služieb organizácie.
- + Poradca rozumne využíva zdroje organizácie, šetrí finančné prostriedky a nikdy ich nesprenverí, ani nepoužije na nežiaduce účely.
- + Poradca jasne rozlišuje medzi výrokmí a činmí, ktoré koná ako súkromná osoba, a ktoré koná ako zástupca organizácie, v ktorej je dobrovoľník.
- + Poradca sa zaväzuje bezodplatne šíriť dobré meno organizácie a dbať o ochranu jej záujmov. V prípade problémov a nezrovnalostí, najskôr ich riešiť priamo so zástupcami organizácie, a nie prostredníctvom tretej osoby.
- + Poradca hovorí v mene organizácie, ktorú zastupuje, reprezentuje oficiálny postoj organizácie.
- + Poradca bez súhlasu riaditeľa organizácie alebo jeho žiadost' neposkytuje vyjadrenia pre médiá týkajúce sa činnosti organizácie.
- + Organizácia, v rámci ktorej poradca vykonáva dobrovoľnícku službu, prijme primerané opatrenia vedúce k zamedzeniu, odhaleniu, prevencii a náprave neetického správania sa poradcu. Poradca je oboznámený so stanovenými zásadami a postupmi v prípade neetického správania sa. Ak je to nutné, zástupcovia organizácie príjmu opatrenia prostredníctvom vhodného postupu.
- + Poradca, ktorý sa domnieva, že jeho kolega konal neeticky, sa usiluje prediskutovať problém s kolegom, ak je to možné, a ak je pravdepodobné, že takýto rozhovor bude produktívny. Ďalším krokom je oznámiť neetické správanie kolegu riaditeľovi organizácie.
- + Poradca sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel pri výkone dobrovoľníckej služby. To neplatí, ak ho tejto povinnosti zbavil štatutárny orgán organizácie.

KOMPETENCIE PORADCU

- + Poradca vykonáva svoju službu v rámci svojich právomocí, správa sa kompetentne iba v medziach svojho vzdelania, odbornej prípravy, prijatej konzultácie alebo pod dohľadom supervízora.
- + Poradca je aktívny v naplňaní potrieb a zabezpečovaní služieb pre klientov s potrebou pomoci.
- + Poradca prispieva k vytváraniu životných podmienok vedúcich k naplneniu základných ľudských potrieb jednotlivých klientov, ktorým pomáha.
- + Poradca zabezpečuje prístup k potrebným informáciám, službám a zdrojom, rovnosti príležitostí a zmysluplnej spoluúčasti na rozhodovaní pre klientov s potrebou pomoci.
- + Poradca požíada o radu zástupcov organizácie, ak je táto konzultácia v najlepšom záujme klienta. Poradca pri konzultáciách so zástupcami organizácie zverejní dostatok informácií o danej situácii klienta, potrebných na dosiahnutie cieľa konzultácie. Potom postupuje podľa odporúčaní organizácie.
- + Poradca sa neustále snaží rozvíjať a zvyšovať svoje odborné vedomosti a zručnosti, a aplikuje ich v praxi. Organizácia, v rámci ktorej poradca vykonáva dobrovoľnícku službu, je pre poradcu podporou a zázemím pre rozvoj jeho kompetencií, vedie ho počas jeho zapojenia na linkách pomoci a v krízových službách IPčko, organizuje školiace semináre, pravidelné individuálne a skupinové supervízie, na ktorých sa poradca povinne zúčastňuje.

VZŤAH PORADCU KU KOLEGOM

- + Poradca rešpektuje znalosti a skúsenosti svojich kolegov a ostatných odborných pracovníkov. Poradca je ochotný spolupracovať s kolegami a ostatnými odbornými pracovníkmi, aby bol využitý synergický efekt spolupráce v prospech pomoci klientom.
- + Poradca si váži dôveru, o ktorú sa s ním delia kolegovia v rámci vzájomného kontaktu, počas jeho zapojenia sa na linkách pomoci a v krízových službách IPčko.
- + Poradca vytvára a udržiava vhodné podmienky, ktoré uľahčia kolegom eticky a kompetentne vykonávať svoju prácu.

- + Poradca rešpektuje rozdiely v názoroch a praktickej činnosti kolegov a ostatných odborných pracovníkov. Kritické pripomienky k nim vyjadruje na vhodnom mieste a vhodným spôsobom. Poradca vyhľadá pomoc supervízora pri riešení sporu vtedy, keď konflikty s kolegami vyžadujú príležitosť profesionálne nad nimi uvažovať.
- + Poradca prejavuje kolegom rovnaký rešpekt a spoluprácu, akú mu ponúkajú oni.

VZŤAH PORADCU K SPOLOČNOSTI

- + Poradca podporuje rozvoj citlivej, zdvorilej, vnímavej a ohľaduplnej spoločnosti k potrebám druhých na miestnej až po globálnu úroveň.
- + Poradca podporuje rozvoj jednotlivcov, komunit a prostredia, v ktorom žije.
- + Poradca uľahčuje a podporuje podieľanie sa miestnej komunity na napĺňaní potrieb jednotlivých jej členov.
- + Poradca vytvára a podporuje podmienky, zásady a postupy, ktoré preukazujú rešpekt pre odlišnosť, chránia práva a potvrdzujú rovnosť a sociálnu spravodlivosť pre všetkých ľudí.