

Etický kódex poradcu (dobrovoľníka zapojeného v projekte) internetovej poradne IPčko.sk

„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 webový portál internetovej poradne. Internet je súčasťou života. Je 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 porúch, no napriek tomu mladí sa 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 trávia svoj čas. Naš projekt online poradenstva prebieha na portáli www.ipcko.sk.

Mladým ľuďom 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 mladých 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 anorexiou a niektorí z nich majú aj myšlienky na samovraždu. Mladí ľudia tu majú k dispozícii možnosť individuálneho poradenstva - odborne vyškolení poradcovia (dobrovoľníci) poskytujú pod odbornou supervíziou záujemcom podporu pri riešení ich zložitej životnej situácie. Zároveň máme nakontaktovaných viacerých odborníkov z oblasti práva, sociálnej práce, psychológie, zdravotníctva, s ktorými v prípade potreby konzultujeme jednotlivé problémy.

Týmto chceme podať pomocnú ruku hlavne tým mladým ľuďom, ktorí sú ohrození rôznymi sociálno-patologickými javmi a chceme rozvíjať ich kompetencie pri zvládaní týchto 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, používame pri práci s mladými 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 sám.

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

1. hodnota: 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. 122/2013 Z.z. O ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

1/5

- 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 byť spojený, nesmie tolerovať, ani ospravedlniť akúkoľvek nečestnosť, podvod alebo klamstvo.

1/4

- 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 klientami, 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 zapojený do projektu IPčko.sk pristupuje ku klientom priateľsky, no vzťah, ktorý vzniká medzi poradcom a klientom ostáva na profesionálnej úrovni. To znamená, že sa mimo rámec internetovej poradne vzájomne nekontaktujú a nevyhľadávajú. Osobné stretnutia poradcu s klientom sú možné len za účelom odbornej pomoci v priestoroch organizácie, po dohode a súhlasom koordinátorov poradne a riaditeľa organizácie. Ak akýkoľvek kontakt s poradcom iniciuje klient, poradca klientovi podá citlivo vysvetlenie a informuje ho o výhradnej možnosti kontaktu prostretníctvom 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.

2. hodnota: **DOBROVOLNÁ SLUŽBA**

- Poradca v projekte *internetovej poradne IPčko.sk* vykonáva svoju službu z vlastnej slobodnej vôle, ochotný venovať svoj čas a schopnosti v prospech (nielen) mladých 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 internetovej poradne, 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.
- 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 internetovej poradni IPčko.sk.
- 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.

3. hodnota: 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 dôležitosť každého človeka. Otvorenie sa jedinečnosti a pozitívne prijímanie vzájomných odlišností, nám pomáha prekonať prípadné stereotypy a predsudky.
- Poradca zapojený do projektu *internetovej poradne IPčko.sk* 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 niest' 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.

4. Hodnota: VZŤAH PORADCU K ORGANIZÁCIÍ

- Poradca si je neustále vedomí 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 nespreneverí ani nepoužije na nežiaduce účely.
- Poradca jasne rozlišuje medzi výrokmí a činmi, 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 hovoriaci v mene organizácie, ktorú zastupuje, reprezentuje oficiálny postoj organizácie.
- Poradca bez súhlasu riaditeľa organizácie, alebo jeho žiadať 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 prijmu 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.

5. Hodnota: 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 napĺňaní 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 požiada 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 v projekte *internetovej poradne IPčko.sk*, organizuje školiace semináre,



pravidelné individuálne a skupinové supervízie, na ktorých sa poradca povinne zúčastňuje.

6. Hodnota: 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 v projekte *internetovej poradne IPčko.sk*.
- 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.

7. Hodnota: 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, komunít a prostredia, v ktorom žije.
- Poradca uľahčuje a podporuje podieľanie sa miestnej komunity na naplňaní 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.