

Этический кодекс кризисного консультанта



ПОЛИНА.
кризисный
центр
для женщин

1

ПРЕАМБУЛА

1. Назначение Этического кодекса (далее — «ЭК»):

- защита интересов Консультантов и Клиенток;
- этический регламент отношений Консультантов между собой, с Клиентками, а также с иными лицами, группами лиц и обществом в целом;
- основа для анализа сложных случаев из практики кризисного консультирования и для оценки иной деятельности Консультантов, связанной с практикой кризисного консультирования;
- поддержание и воспроизводство профессиональных стандартов кризисного консультирования, в частности в области сопровождения пострадавших от гендерно обусловленного насилия.

2. Термин **«Кризисное консультирование»** относится к методу помогающей практики для сопровождения Клиентки в остром стрессовом состоянии, который, ввиду ряда условий (повышенной угрозы психическому и физическому здоровью Клиентки и очень малого сензитивного периода эффективности профессионального вмешательства), является по умолчанию экстренным, краткосрочным и бесплатным.

3. Термины **«Консультант»**, **«Консультантка»** относятся к лицу, оказывающему кризисное консультирование в рамках специализированной организации, волонтерской инициативы или частной практики и прошедшему один и более из следующих видов обучения:

- образование не ниже среднего специального в области психологии, психотерапии, психиатрии или социальной работы;
- профессиональная переподготовка в области психологии, психотерапии, психиатрии, сексологии или социальной работы;
- стажировка по кризисному консультированию в специализированной организации;
- специальная подготовка по практике равного консультирования.

4. Термин **«Клиентка»** относится к лицу, обратившемуся за профильными услугами — непосредственно к Консультанту, в специализированную организацию либо в волонтерскую инициативу.

5. Действие ЭК распространяется на все виды и форматы деятельности Консультантов, связанные с кризисным консультированием как методом. Консультант стремится руководствоваться ЭК, учитывая специфику своей профессиональной деятельности, а также опираясь на положения иных нормативных актов и этических сводов, принятых в его/её организации или профессиональной ассоциации (при наличии).

6. Положения ЭК призваны служить ориентиром как для каждого отдельного Консультанта, так и для всего профессионального поля кризисного консультирования.

2

ПРАВОВЫЕ И ЦЕННОСТНЫЕ ОСНОВАНИЯ

1. ЭК составлен в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации,
- ФЗ РФ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»,
- ФЗ РФ «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»,
- ФЗ РФ «О персональных данных»,
- Всеобщей декларацией прав человека,

2. Консультант с равным уважением относится к Клиенткам вне зависимости от их отдельных характеристик, качеств и взглядов: возраста, пола, сексуальной ориентации и гендерной идентичности, национальности, расовой и этнокультурной принадлежности, вероисповедания, языка, социально-экономического статуса, физических возможностей и других оснований. Консультант стремится к беспристрастному отношению к Клиентке, невзирая на субъективную симпатию или антипатию к ней, а также на общность или различие с ней по каким-либо социальным характеристикам.

3. В работе с Клиенткой Консультант придерживается принципа непричинения вреда. Консультант применяет только такие методы консультирования и диагностики, которые не представляют угрозу для здоровья и жизни Клиентки. Консультант стремится давать Клиентке только такие профессиональные рекомендации к действиям, которые не подвергают опасности ее здоровье и жизнь и/или не увеличивают уже существующие риски.

4. Приоритет Консультанта — оценить уровень актуальной угрозы для Клиентки, а также проводить переоценку рисков в ситуации Клиентки на каждой из последующих консультаций, если таковые предусмотрены. Если, по профессиональному мнению Консультанта, здоровью и жизни Клиентки угрожает опасность здесь и сейчас, или может угрожать опасность в ближайшем будущем (в том числе, при выходе из ситуации насилия) — то Консультант обязан уведомить об этом Клиентку, разъяснить природу этих рисков и способы их минимизации, предложить обратиться в службы быстрого реагирования.

5. Учитывая сложившуюся практику работы кризисных онлайн-служб, а также недоступность в некоторых регионах и странах низкопороговой психологической помощи, Консультанту, работающему в подобной организации или инициативе, следует по умолчанию рассматривать любое первичное обращение как кризисное: оказать Клиентке эмоциональную и информационную поддержку, прояснить ситуацию и запрос, и лишь тогда при необходимости перенаправить в другие профильные организации или к другим специалистам.

Этический кодекс кризисного консультанта

6. Консультанту необходимо принимать во внимание законодательство страны своего пребывания и учитывать, что законодательство в стране пребывания Клиентки может быть иным. В любом случае моральное обязательство Консультанта заключается в оказании профессиональной помощи согласно современному научному мировоззрению и этическим стандартам, в интересах Клиентки и с целью преумножения рисков для ее здоровья и жизни.

7. Консультант осознает, что его/ее личные ценности могут влиять на коммуникацию с Клиенткой, на выбор методик и практик в их взаимодействии. При существовании признанных альтернатив, Консультанту недопустимо подавать Клиентке свои подходы и методы своей профессиональной школы как единственно эффективные.

8. Консультант признает право Клиентки на сохранение максимальной автономии и самоопределения, включая право запросить профессиональную помощь со стороны Консультанта и право отказаться от нее по своему усмотрению. Профессиональные отношения между Клиенткой и Консультантом могут быть расторгнуты по инициативе Клиентки в любой момент и без объяснения причин.

9. Консультант не имеет право принуждать Клиентку:

- следовать определенным рекомендациям;
- участвовать в какой-либо активности (в т.ч. оговоренной заранее);
- обращаться или не обращаться к определенным специалистам или в определенные организации/инициативы.

10. Консультант не нарушает ЭК по просьбе или под давлением самой Клиентки, третьего лица или группы лиц.

11. Консультант не допускает злоупотреблений своим авторитетом при работе с Клиенткой. Эксплуатация Консультантом Клиентки в материальной, сексуальной, эмоциональной сфере и в целях продвижения на профессиональном рынке (в собственных интересах, ради выгоды третьего лица либо организации) — недопустима.

12. Консультанту не следует прекращать работу с Клиенткой без объяснения причин. Если приходится завершить взаимодействие по инициативе Консультанта, то ему/ей необходимо объяснить свое решение Клиентке, предложить альтернативные кандидатуры других Консультантов или рассказать о критериях самостоятельного поиска помогающей специалистки или специалиста.

3

ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ И ИНФОРМИРОВАННОЕ СОГЛАСИЕ

1. Отношения Клиентки и Консультанта — это профессиональные отношения. Информировать Клиентку о правилах такого взаимодействия — задача Консультанта.

2. При обработке первичного обращения от Клиентки (в онлайн-приемной или по телефону доверия) Консультант при необходимости уведомляет Клиентку об основных особенностях кризисного консультирования как метода: о его назначении и ограничениях, периоде применения в зависимости от давности произошедшего тяжелого события, сроках и основных целях возможной дальнейшей работы. Если в ситуации Клиентки кризисное консультирование как метод неактуально, Консультант перенаправляет ее за получением помощи другого профиля и обоснует свою рекомендацию.

3. На старте краткосрочного цикла индивидуальных кризисных консультаций (в формате очных встреч или видео-связи) Консультант разъясняет Клиентке на доступном ей языке **особенности их профессиональных отношений**, а именно:

→ **универсальные принципы психологического консультирования** (права и обязанности сторон, конфиденциальность, согласие, непричинение вреда и т.д.);

→ **особенности практики Консультанта как специалиста конкретного профиля или представителя конкретной организации/инициативы** (компетенции Консультанта, подробности о методе, сроки предстоящей работы, наличие или отсутствие оплаты, работа с Клиентками определенного возраста, определенных социальных характеристик и т.д.);

→ **правила, принимаемые сообща Консультантом и Клиенткой для их взаимодействия, которые при необходимости можно корректировать** (формат предстоящей работы, график, условия переноса и отмены сессий, правила экстренной связи и т.д.).

Любой договор, заключенный между Консультантом и Клиенткой, письменный либо устный, — это обязательство для обеих сторон.

4. При необходимости Консультант разъясняет Клиентке следующие **особенности информированного согласия: оно должно быть добровольным, осознанным, четко выраженным, отзываемым, данным здесь и сейчас**. Любые изменения условий взаимодействия Клиентки и Консультанта требуют обсуждения и получения отдельного согласия от Клиентки.

5. Клиентка вправе знать цели конкретных психодиагностических процедур и результаты проведенных тестов. Задача Консультанта — удостовериться, что применяемые им/ею в работе с Клиенткой методики адекватны целям взаимодействия, состоянию и возможностям Клиентки. Консультанту следует применять такие способы работы с Клиенткой, методы обработки и интерпретации ее диагностического материала, которые признаны в международном профессиональном сообществе.

Этический кодекс кризисного консультанта

6. Консультанту важно учитывать, что определенные ранее признанные теории и методики могут устаревать. Если в профессиональном сообществе пока отсутствует консенсус по какой-либо проблемной области, Консультант при необходимости информирует Клиентку о том, какую из теорий он/она разделяет и какие альтернативные подходы существуют.

7. Консультанту запрещается предоставлять Клиентке заведомо ложные сведения о своей компетенции, об особенностях своей работы или деятельности своей организации/инициативы, а также намеренно искаженную интерпретацию результатов психодиагностики.

8. Консультант не злоупотребляет неосведомленностью Клиентки. Если в ходе взаимодействия между Клиенткой и Консультантом выявляется ранее неоговоренный вопрос или этическая дилемма, задача Консультанта — предложить и обосновать Клиентке решение, основанное на принципах профессионального взаимодействия.

9. Если Консультант замечает существенную ошибку в своей диагностике или интерпретации случая после того, как неверная информация была озвучена Клиентке, то Консультант обязан известить об этом Клиентку и по возможности исправить свою ошибку.

10. Если возник конфликт интересов между Клиенткой и организацией (инициативой, профессиональной ассоциацией), которую представляет Консультант, то Консультанту следует поставить Клиентку в известность о такой ситуации и по возможности перенаправить Клиентку в другую помогающую организацию (инициативу, профессиональную ассоциацию).

11. Рекламные объявления, описания работы Консультанта и другие виды его/её публичной самопрезентации как специалиста должны быть представлены содержательно и доступно для восприятия Клиентками и коллегами. Консультанту следует воздерживаться от любых высказываний Клиентке, которые могут повлечь за собой неоправданные ожидания от их взаимодействия. Если Консультант обнаружит ошибку в публичном освещении своей деятельности со стороны третьего лица или организации (в том числе в средствах массовой информации), то Консультанту следует принять меры для исправления неверных данных, чтобы избежать дезинформирования потенциальных Клиентов.

4

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ

1. Консультант принимает во внимание, что первичные обращения Клиенток в организации или инициативы, специализирующиеся на кризисной помощи, зачастую анонимные, что обусловлено повышенными рисками для Клиенток, их психическим состоянием и/или социокультурным контекстом. При взаимодействии с Клиенткой Консультант следует презумпции доверия и опирается лишь на те сведения, которые получены от самой Клиентки. Консультант признает право Клиентки не раскрывать своих реальных персональных данных и не ищет о Клиентке дополнительную информацию.

2. Задача Консультанта — при необходимости разъяснить Клиентке, какая информация является предметом конфиденциальности в их работе и не подлежит раскрытию без согласия Клиентки, а именно: сам факт обращения Клиентки за помощью, персональные данные Клиентки, а также все материалы, полученные во время их взаимодействия (заполненные бланки методик, текстовые сообщения, видео- и аудиозаписи сессий, рабочие записи Консультанта касательно Клиентки и т.п.).

3. Консультант обязан принимать меры по защите информации о Клиентке в ходе их взаимодействия и после его окончания, в т.ч. соблюдать правила кибербезопасности. Консультант хранит рабочие записи о Клиентке и ее консультативный материал в безопасном месте и в тот период, что предусмотрен законодательством о персональных данных.

4. При необходимости Консультант информирует Клиентку о рисках для конфиденциальности и безопасности со стороны самой Клиентки и связанных с ней третьих лиц (партнеров или родственников, в частности применяющих насилие). Задача Консультанта — разъяснить Клиентке правила конфиденциального и безопасного взаимодействия исходя из особенностей ситуации и формата их работы (очной, по переписке, по аудио- или видеосвязи). Также при необходимости Консультант уведомляет Клиентку о рисках освещения ее ситуации в социальных сетях или в СМИ, и по запросу предлагает ей пути минимизации этих рисков.

5. Консультант признает право Клиентки обсуждать свое взаимодействие с Консультантом с третьими лицами или публично, включая социальные сети, а также распространять о нем/ней отзывы любого содержания (не нарушая действующего законодательства).

6. Консультант может обсуждать свою работу с Клиенткой с третьими лицами либо публично, включая социальные сети, только с согласия самой Клиентки или при условии соответствующей анонимизации. Если случай настолько узнаваем в определенной среде, что анонимизация невозможна, Консультанту следует воздержаться от его обсуждения в данном сообществе. Если между Клиенткой и Консультантом достигнута договоренность о публичном освещении случая Клиентки со стороны Консультанта или помогающей организации, которую он/она представляет, Консультант обязан организовать подписание Клиенткой информированного согласия на передачу Консультантом/организацией сведений о Клиентке, с указанием адресата (конкретных третьих лиц,

Этический кодекс кризисного консультанта

СМИ, социальной сети) и пределов раскрытия информации (используется настоящее имя Клиентки или псевдоним, в каком объеме указываются сведения о Клиентке и её случае и т. д.). Данное информированное согласие не является бессрочным и требуется от Клиентки при каждом подобном случае.

7. Существуют исключительные обстоятельства, когда Консультант может открыть полученную от Клиентки информацию без ее ведома и согласия третьим лицам (как правило, правоохранительным органам или службам быстрого реагирования) — в случаях, если ее сокрытие угрожает здоровью либо жизни Клиентки или других людей. Но поскольку на практике обращения Клиенток в кризисные службы и инициативы чаще всего анонимные, в таких случаях Консультанту необходимо лишь настоятельно рекомендовать Клиентке обращение в полицию или скорую помощь, и при необходимости предложить ей свое содействие в вызове компетентных служб.

8. Если Консультанту становится известно о суицидальном риске для Клиентки, проходящей цикл индивидуальных кризисных консультаций, то Консультанту необходимо как можно раньше обсудить возможные исключения в конфиденциальности на экстренный случай (вызвать скорую психиатрическую помощь по месту нахождения Клиентки; сообщить родственникам Клиентки, узнав об актуальном плане суицида; установить правило контрольных созвонов Клиентки и Консультанта, и если Клиентка не выходит на связь, то связаться с ее близкими; и т. д.). Консультант не обязан сообщать родственникам или близким совершеннолетней и дееспособной Клиентки о высоком риске суицида, однако вправе сделать это.

5

КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ПСИХОГИГИЕНА

1. Консультант обязан осуществлять практическую деятельность в рамках собственной компетентности, основанной на полученном образовании и опыте, а также стремится использовать методы доказательных подходов в своей консультативной практике. При принятии решения о начале работы с поступившим запросом, Консультант не пренебрегает собственными профессиональными предпочтениями и трудностями.
2. При возникновении этических дилемм во взаимодействии Консультанта и Клиентки ответственность за их решение несет Консультант.
3. Консультант регулярно оценивает качество своей работы самостоятельно и понимает необходимость поддержания и развития своих профессиональных знаний, умений и навыков.
4. Ввиду социальной остроты гендерно обусловленного насилия и повышенной опасности для жизни и здоровья Клиенток, нуждающихся в кризисном консультировании, практикующему Консультанту необходимо на постоянной основе получать профессиональную супервизию со стороны независимого специалиста аналогичного профиля и/или интервизию со стороны коллег-Консультантов, разделяющих те же этические принципы. Возможность тем или иным образом систематически принимать меры психогигиены и профилировать профессиональное выгорание следует считать обязательным условием длительной работы Консультанта в организации/инициативе, специализирующейся на кризисной помощи.
5. Консультант регулярно проверяет себя на признаки эмоционального, ментального и физического истощения и воздерживаются от предоставления услуг Клиенткам, когда не имеет на это необходимого ресурса (ограничивает число Клиенток, временно прекращает практику и т.п.).
6. Обнаружив, что определенный случай вышел за рамки компетентности Консультанта, он/она сообщает об этом Клиентке и принимает меры для того, чтобы эта Клиентка получила необходимую помощь: предлагает Клиентке ко-терапию в паре с компетентным коллегой, рекомендует на замену себе другого специалиста и т. д.
7. Ввиду того, что пострадавшим от гендерно обусловленного насилия как правило требуется не только психологическое, а комплексное сопровождение, часто у Консультанта в работе присутствует дополнительная задача — содействовать установочным контактам Клиентки с другими специалистами по смежным вопросам (юридическая консультация, медикаментозное лечение, адвокатское сопровождение в суде, гинекологическое обследование, заселение в социальную квартиру и т. п.). Если это возможно, в такой ситуации Консультант стремится к поддержанию согласованных либо ко-терапевтических отношений с другим вовлеченным специалистом.

6

МНОЖЕСТВЕННЫЕ ОТНОШЕНИЯ

1. Множественные (двойные) отношения складываются в тех ситуациях, если взаимодействие Консультанта и Клиентки по тем или иным причинам осуществляется в двух и более различных сферах. Так, с кризисным консультированием несовместима дружба между Клиенткой и Консультантом, семейное родство между ними, романтические или сексуальные отношения, деловое сотрудничество, образовательный процесс, услуги из сферы обслуживания (стрижка, массаж и т. п.).

2. Во избежание конфликта интересов Консультанту недопустимо проводить кризисное консультирование лицам, которых связывают близкие отношения или совместная деятельность с другими Клиентками Консультанта.

3. Специфика работы кризисных служб (в частности, анонимность Клиентки и Консультанта при обработке первичного обращения в онлайн-приемной или по телефону доверия) повышает риск ненамеренного образования множественных отношений в рамках кризисного консультирования. Если Консультант выясняет, что его/ее Клиентка имеет с ним/ней регулярные пересечения в другой жизненной сфере, задача Консультанта — указать Клиентке на этот факт, разъяснить суть препятствий для совместной работы в такой ситуации и переадресовать Клиентку к другому специалисту. Если Консультанту становится известно о существовании такого пересечения между двумя его/ее Клиентками, Консультанту рекомендуется таким же образом отказаться от работы с той из них, кто пришла на консультации позже другой.

4. Консультант обязан отказываться от любых подарков со стороны Клиентки и от любого рода бартерных отношений с ней.

5. Консультант, параллельно ведущий психотерапию, преподавание или научно-исследовательскую деятельность, а также имеющий медицинскую или юридическую практику, воздерживается от предложений данных своих услуг той Клиентке, с которой у него уже начат процесс кризисного консультирования — с целью сохранить объективность актуального профессионального взаимодействия между ними и минимизировать риски эксплуатации Клиентки. Если Клиентка нуждается в услугах такого рода наравне с кризисным консультированием, то Консультант рекомендует Клиентке обратиться за такой помощью к стороннему специалисту и по возможности инициирует скоординированное междисциплинарное взаимодействие по этому случаю.

6. Консультант соблюдает профессиональные границы в онлайн-общении с Клиенткой, в частности воздерживается от дружбы с Клиенткой через личный профиль в той или иной социальной сети. Чтобы избежать нарушений границ профессионального общения с Клиенткой в социальных сетях, Консультанту рекомендуется использовать для коммуникации с Клиентками отдельный профессиональный профиль либо строго сортировать публикуемый контент, доступный для подписчиц-Клиенток.

Этический кодекс кризисного консультанта

7. В отдельных случаях, когда практически невозможно избежать множественных отношений (например, Клиентка и Консультант проживают в одном и том же маленьком населенном пункте, условий для регулярной дистанционной работы нет, а также нет других специалистов сходного профиля на местном уровне), Консультанту необходимо четко разъяснять Клиентке все нюансы и риски множественных отношений и их возможные последствия, и строго придерживаться профессиональных границ в общении. Однако при первой возможности следует предложить Клиентке перенаправление к другому специалисту.

8. Консультант может вступать с бывшей Клиенткой в отношения, описанные в п. 6.1, только по окончании определенного карантинного периода, в течение которого рекомендуется выдерживать с бывшей Клиенткой социальную дистанцию. В среднем такой карантинный период составляет от 1 года до 3 лет.



ПОЛИНА.
кризисный
центр
для женщин

+7 (812) 327-30-00
info@crisiscenter.ru
crisiscenter.ru