

## „Jaunimo linijos“ (JL) darbo ETIKOS PRINCIPAI IR TAISYKLĖS

### 1. Anonimiškumas:

1.1. Pokalbio metu savanoris privalo, o skambinantysis turi teisę išlikti anonimišku.

### 2. Paslapties saugojimas (konfidencialumas):

2.1. Viskas, ką skambintojas papasakoja savanoriui, lieka JL tarnybos viduje. Visuomenei informacija pateikiama maskuota forma (tyrimuose, spaudoje ir kt.).

2.2. Informacija apie skambintoją jos prašantiems asmenims arba institucijoms nesuteikiama. Krizinėse situacijose informacija apie skambintoją gali būti perduota kitoms tarnyboms, jeigu su tuo sutinka pats skambintojas.

2.3. Vykstant pokalbiui, patalpoje turi būti tik savanoris ir pokalbį stebintys asmenys.

2.4. Tarnybos specifinė informacija ir dokumentai tarnyboje nedirbantiems asmenims neatskleidžiami.

2.5. Kai skambintojas klausia apie savanorių naudojamas įrašų priemones, užrašus ir kt., pateikiama minimali informacija apie fiksuojamus bendrus statistinius duomenis (pvz., kliento lytis, amžius, pateikiamos problemos pobūdis). Pabrėžiama, kad užtikrinamas skambintojo paslapties saugojimas.

2.6. Neatskleidžiama JL telefono buvimo vieta.

### 3. Bendraujant su skambintoju, palaikomi tausojančios santykiai:

3.1. Gerbiama skambintojo individualybė ir toleruojamas jo skirtingumas.

3.2. Su skambintoju bendraujama dėmesingai, geranoriškai, nuoširdžiai, stengiamasi jį priimti besąlygiškai.

3.3. Savanoris neprimeta skambintojui savo normų ar pažiūrų.

3.4. Išlaikomas neutralumas skambintojo religiniams, politiniams, ideologiniams įsitikinimams.

3.5. Savanoris visada siekia palengvinti skambintojo skausmą, padėti išgyventi sielvartą bei pats nepadaryti skambintojui žalos ir nesukelti kančios.

3.6. Jei įmanoma, savanoris sudaro galimybę skambintojui kalbėtis gimtąja arba kuo geriau jam suprantama kalba.

### 4. Savanoris su skambintoju palaiko tik konsultacinius santykius:

4.1. Savanoris siekia, kad pokalbio metu išliktų skambintojo iniciatyva ir atsakomybė už savo gyvenimą.

4.2. Savanoris nevertina ir neduoda skambintojui patarimų, nesprendžia už skambintoją.

4.3. Savanoris neatlieka už skambintoją jokių veiksmų (pvz. kam nors skambina ir pan.), išskyrus įsikišimo (intervencines) situacijas (pvz., kai žudomasi) skambintojui sutikus.

4.4. Skambintojams neteikiama jokia informacija apie savo asmeninį gyvenimą.

4.5. Skambintojas nukreipiamas į kitą savanorį ar specialistą, jei paaiškėja, kad santykiai su skambintoju negali išlaikyti konsultacinio pobūdžio.

4.6. Pokalbio metu neleidžiama skambintojui tyčiotis ar manipuliuoti savanoriu, piktnaudžiauti juo kaip seksualinių poreikių tenkinimo objektu; šiais atvejais savanoris turi teisę pirmas nutraukti pokalbį, prieš tai perspėjęs skambintoją.

### 5. Esant poreikiui, skambintojas informuojamas apie konsultacinius santykius:

5.1. Pasakoma apie santykių tikslą, pobūdį, numatomą laiką, pokalbio naudą ir skambučio kainą.

5.2. Pasakoma apie savanorio kvalifikaciją.

5.3. Savanoris nesako kito savo budėjimo laiko. Informacija, kada budės kitas savanoris taip pat neteikiama.

5.4. Jei skambintojas yra nepatenkintas JL darbu ir nori išsakyti savo nusiskundimus, jis nukreipiamas į tarnybos vadovą.

**6. Savanoris visada rūpinasi savo darbo kokybe, konsultuojasi su patyrusiais kolegomis bei supervizoriais, dirba kvalifikacijos palaikymo ir kėlimo grupėse.**

**7. Atsakingi santykiai su kolegomis:**

7.1. Už savo darbą su skambintoju savanoris atsako pats.

7.2. Pokalbiuose su skambintojais kitų savanorių ir tarnybų darbas nevertinamas.

7.3. Savanoris dėl savo asmeninių problemų neskambina į JL.

**8. Atsakingi santykiai su organizacija:**

8.1. Gerbiama ir palaikoma organizacija bei jos tikslai.

8.2. Laikomasi sutarčių ir darbo taisyklių.

**9. Atsakingi santykiai su visuomene:**

9.1. Siekiama, kad visuomenei pateikiama informacija apie JL veiklą būtų teisingai suprasta ir nepadarytų žalos. Todėl savanoris, atstovaudamas JL (viešuose renginiuose, žiniasklaidoje, kontaktuose su kitomis organizacijomis), turi suderinti savo veiksmus su tarnybos vadovu.