



## תקנון אתיקה - עמותת ער"ן

ינואר 16

### מבוא:

ההתנדבות בער"ן מושתתת על קיום מערכות אמון המחייבות את המתנדבים והעובדים לרמה גבוהה ביותר של שמירה על עקרונות ועל כללי התנהגות אתיים.

עקרונות תקנון האתיקה נובעים בעיקר מהמקורות הבאים:

- ערכי החוק והמוסר של החברה.
- תקנון העמותה.
- הניסיון שנצבר בער"ן ובארגונים מקבילים, בהתמודדות היום-יומית עם בעיות אתיקה ומוסר.

שילוב מקורות אלה נעשה תוך מגמה להקיף את מירב המצבים הבעייתיים מבחינה אתית בהגשת העזרה הראשונה הנפשית על ידי מתנדבי ער"ן, תוך מודעות למגבלות בניסוח כללי התנהגות מול מגוון המצבים האנושיים הנחשפים בפניות לער"ן.

הקשר בין פונה ומתנדב בנוי על תפיסה שכל שיחה טלפונית ותכתובת מקוונת הנה מפגש ייחודי חד-פעמי ואנונימי בין מתנדב ופונה, אותו יזם הפונה - למעט פרויקטים ייחודיים שאישרה הנהלת ער"ן או בהנחיית מנהל.

כדי לממש תפיסה זאת, וכדי לאפשר נגישות מרבית עבור הפונים, נבנתה מסגרת העבודה על עיקרון של אנונימיות המתנדב והפונה, ועל העיקרון של אנונימיות המתנדב כלפי הציבור הרחב.

לעומת זאת - במצבי פיקוח נפש, יפעל המתנדב להצלת חיי אדם.

נקודות אלה מהוות את הבסיס האתי לפעילות בער"ן.

### 1. מאפייני השירות

- 1.1 השירות וגבולותיו: מטרת ער"ן: להיות כתובת זמינה, בטלפון ובאינטרנט, לכל אדם שחוה קושי או מצוקה רגשיים, ולספק אוזן קשבת, סיוע נפשי ראשוני ומידע תוך שמירה על סודיות ואנונימיות הפונה. השיחות בער"ן אינן תחליף לתהליך טיפולי אלא מהוות שירות של תמיכה רגשית ממתנדבים שהוכשרו לכך ובליווי מקצועי.
- 1.2 כל אדם זכאי לפנות לער"ן. השירות מתבצע באמצעות שיחה או תכתובת ובד"כ ביוזמת הפונה.
- 1.3 הפניה לער"ן הנה יחידה עצמאית וחד-פעמית במהותה (למעט פרויקטים ייחודיים שאישרה הנהלת ער"ן או בהנחיית מנהל). העיקרון של מפגש חד-פעמי מתייחס לקשר בין הפונה לבין אותו מתנדב אך לא בין הפונה לבין ער"ן, כך שהפונה יכול לפנות לער"ן שוב.
- 1.4 השירות ניתן לאדם אשר פונה לער"ן באופן ישיר. במידה ופונה אדם ומדווח על מצוקתו של אדם אחר, יש למקד את השיחה בפונה עצמו. ניתן להציע כי הפונה יבקש מהאדם האחר לפנות לער"ן באופן ישיר כך שנוכל לסייע לו. אין ליזום שיחות עם אנשים שלא בחרו לפנות לקבלת השירות.



התערבות במקרים חריגים הנוגעים לצד שלישי תיעשה רק באישור ובהנחיית מנהל.

- 1.5 משך שיחה מומלץ הינו כ- 20-30 דקות, למעט מקרים של מצוקה חריפה ופונים בסיכון. מטרת הגבלת משך השיחה היא לאפשר לסייע גם לפונים הממתינים, וכן שמירה על גבולות הסיוע.
- 1.6 המתנדב לא ינקוט כל עמדה אישית בזמן השיחות בנושאים פוליטיים, חברתיים ודתיים.
- 1.7 גבולות הקשר: המתנדב לא ינהל כל קשר עם הפונה שלא בגבולות השיחה עצמה. אין לנהל שיחות של ער"ן מחוץ לתחנה או מחוץ לבית המתנדב (במידה וההתנדבות אושרה להתבצע מבית המתנדב), אלא בהנחיית המנהל ובאישורו. חל איסור מוחלט להיפגש עם פונה או ליזום שיחה עם פונה או אנשים הקשורים אליו ללא הנחיה מוקדמת. אין ליצור עם הפונה קשרים אישיים, חברתיים או טיפוליים.
- 1.8 מתנדב יימנע מהמלצה ישירה לנקיטת פעולה או מייעוץ ישיר, על מנת שלא לגרום לנזק אפשרי.
- 1.9 ער"ן מספקת תמיכה רגשית גם לפונים חוזרים, בהם פונים המאובחנים כמתמודדים עם פגיעות נפשיות, הזקוקים למענה תומך, רגיש וקשוב. יחד עם מתן מענה אמפתי ומכבד לפונה המתקשר בתדירות גבוהה (פונה חוזר), יש להגביל את תדירות השיחות שלו ומשכן. במידת הצורך, תיקבע מדיניות ספציפית לגבי פונים מסוימים, כפי שיחולט, על פי שיקול דעת מקצועי. מטרת הגבלת מספר השיחות ומשכן היא לאפשר להיענות למספר הגדול של פונים במצוקה ובמשבר הממתינים לקבלת מענה, וכן שמירה על גבולות הסיוע.
- 1.10 סיום השיחה: יש לשאוף לכך שהחלטה על סיום השיחה תיעשה במשותף עם הפונה. במקרים של ניצול הקו לרעה, לרבות במקרים של הטרדה או הפניית תוקפנות ואלימות מילולית כלפי המתנדב, יסיים המתנדב את השיחה באופן ראוי ומכבד.

## 2. אנונימיות

- 2.1 אנונימיות הפונה: זכות הפונה לקבוע את גבולות האנונימיות שלו. המתנדב רשאי להפר זכות זו אך ורק במקרה של סכנה לנפש, על ידי הפעלת נוהל איתור פונה בסיכון.
- 2.2 אנונימיות המתנדב: מתנדב ער"ן, בכל האמור בהגשת סיוע רגשי טלפוני ובאמצעים מקוונים, פועל באנונימיות. על המתנדב לשמור את זהותו בסוד, וכן אין למסור לפונה פרטים מזהים או מועד תורנות נוסף שלו או של מתנדב אחר.
- 2.3 אנונימיות המתנדב כלפי חוץ: על מתנדב ער"ן להימנע מחשיפת דבר התנדבותו בער"ן בפומבי ובפני הציבור הרחב, למעט במקרים שבהם החשיפה עשויה לתרום בגיוס מתנדבים, משאבים ופונים, או במסגרת מילוי תפקידו בעמותה כגון חברות בוועד המנהל, ייצוג (באישור מוקדם) של העמותה בפני גופים חיצוניים, וכדומה.
- 2.4 היכרות קודמת בין המתנדב לפונה: כאשר מתנדב, חונך או מודרך, מגלים כי הם מכירים את הפונה, עליהם להפסיק מיד את השתתפותם בשיחה זו. אם פונה מעלה חשש להכרות קודמת עם מתנדב, יש לומר לו כי ער"ן תעשה כל שביכולתה שלא ידבר אתו ולא ישמע אותו אדם שמכיר אותו.

## 3. חיסיון



- 3.1 מיקום הסניפים והשלוחות בער"ן הנו חסוי. אין למסור פרטים אודות מיקום הסניפים, פרטי העובדים והצוות המקצועי או מתנדבים נוספים בעמותה.
- 3.2 הפניות לער"ן הינן חסויות. מידע הנמסר למתנדב בתוקף תפקידו לא ייצא מחוץ לער"ן. על המתנדב להימנע מעירוב גורם נוסף הקשור בבעיית הפונה. במידה ועל פי ההנחיות המקצועיות הוחלט כי יש לערב גורם חיצוני (כגון: מטפל, מעביד, קרוב משפחה), ככלל הדבר יובא בפני הפונה לצורך קבלת הסכמתו, פרט למקרים של פיקוח נפש. בכל מקרה, על המתנדב לקבל על כך אישור מראש ממנהל הסניף, ובכל מקרה של חריגה - יש לדווח מיידית למנהל הסניף.
- 3.3 אין להקליט שיחה או חלקים ממנה.
- 3.4 אם פונה מבקש לדעת אם יש מאזין לשיחה, יש להיענות לבקשתו. אם אכן מתבצעת האזנה, יש להסביר שהדבר נעשה למטרת הדרכה בלבד. במידה והפונה מתנגד להאזנה, יש להפסיק למשך השיחה.
- 3.5 הכנסת אורחים למוקד (לרבות מתנדבים מארגונים בחו"ל, בני משפחה של מתנדבים, ואנשי מקצוע הקשורים לער"ן) תבצע באישור מנהל בלבד, לאחר תדרוך מתאים של האורח אודות עקרונות החיסיון ומתן התחייבות לשמירת החיסיון.
- 3.6 חובה על המתנדב לדווח בגיליון דיווח במערכת הממוחשבת על כל שיחה, זאת לצורכי הדרכה, בקרה, מחקר וסטטיסטיקה. המתנדב ישמיט פרטים מזוהים שנמסרו לו, במידה ואינם משמשים למטרת איתור פונה בסיכון, על מנת להבטיח את אנונימיות הפונה. פונה המתייחס לרישום שיחה - יש לאשר קיומה ולהוסיף, שמטרת הרישום הן צרכים פנימיים של הדרכה, בקרה, מחקר וסטטיסטיקה.

#### 4. מסירת מידע לגבי שירותים

- 4.1 במידה והפונה מעוניין לקבל מידע אודות שירותים קהילתיים וציבוריים, יימסר מידע רלוונטי מתוך מאגר מידע הקיים במוקדי ער"ן. חל איסור להמליץ על שירותים טיפוליים וגורמי סיוע אחרים שאינם שירותים ציבוריים מורשים.

#### 5. פיקוח נפש, נוהל חירום

- 5.1 במצבי פיקוח נפש יש לפעול על מנת להציל חיים, במעורבות כוון או מנהל. במצבים אלו ניתן להגמיש את עקרונות האנונימיות, הסודיות ותחום חיסיון הפרט.
- 5.2 בכל שלוחה יימצא נוהל חירום. נוהל זה בא לסייע לתפקוד יעיל של המתנדב, תוך שמירת הקשר הנוצר עם הפונה. כאשר נוכח המתנדב כי נשקפת לפונה סכנת חיים, ינהג בהתאם לנוהל החירום ויפנה לכוון/מנהל.
- הכוון ינהג בהתאם לשלבים הבאים:

- איתור רצוני / לא רצוני
- הזעקת שירותי חירום בהתאם לצורך
- דיווח

- 5.3 במצבי פיקוח נפש, אחריות ער"ן מסתיימת ברגע שגורם מטפל או שירותי החירום הגיעו אל הפונה.



## **6. חומר כתוב על ער"ן**

6.1 חומר לשימוש פנימי: כל חומר כתוב על ער"ן (עלונים, חומר הדרכה וכיו"ב), לא יכיל מידע שיש בו כדי לפגוע באנונימיות או בחיסיון לעיל. ההפצה תוגבל בין חברי ער"ן בלבד, ויש לציין זאת על גבי החומר. אם נכלל בחומר תוכן שיחות, ישמש חומר זה לצרכים פנימיים בלבד. כל מתנדב ועובד מחויב לשמור על סודיות החומר. חומר הנוגע לנהלי עבודה ולמדיניות יופץ רק על ידי מנכ"ל, מנהל מקצועי ארצי או יו"ר הוועד המנהל.

6.2 חומר לשימוש חיצוני: חומר המיועד לצורכי פרסום, יחסי ציבור, מחקר והסברה יאושר על ידי מנכ"ל, מנהל מקצועי ארצי או יו"ר הוועד המנהל.

## **7. מסירת מידע על ער"ן**

7.1 כל מסירת מידע על ער"ן (בכלל זה - ראיונות לכלי התקשורת, הרצאות והכשרות), חייבת באישור מוקדם של מנכ"ל, מנהל מקצועי ארצי או יו"ר הוועד המנהל.

## **8. מענה לתלונות פונים**

8.1 פניות – לרבות תלונות, לגבי תפקוד מתנדבים ונהלי ער"ן, יש להפנות בכתב למנכ"ל ער"ן, למנהל המקצועי הארצי או ליו"ר הוועד המנהל. יש להימנע מניהול שיחות עם פונים על נושאים אלה, ולהציע לפונה לפנות בכתב. לשם ייעול הטיפול בפנייה, יש להמליץ לפונה לצרף אליה פרטים שיאפשרו את איתור המקרה (יום, שעת הפנייה, מין המתנדב וכו').

8.2 אין לנהל שיחות עם פונים על מתנדבים אחרים. תגובות או תלונות יש להפנות כאמור בסעיף 8.1 למנכ"ל ער"ן, למנהל המקצועי הארצי או ליו"ר הוועד המנהל.

## **9. הנחלת תקנון האתיקה**

על כל עובד וכל מתנדב בער"ן להיות בקיא בקוד האתי, ובמכלול ההנחיות להתנדבות בער"ן. התקנון נלמד במסגרת קורסי ההכשרה של המתנדבים, ונמצא הן בסניפי העמותה והן באתר העמותה. סעיפי התקנון יידונו מעת לעת לפי הצורך בפגישות בסניפים ובמפגשים הארציים של העמותה.