

THE PAUSE HUB

Nguyên tắc Thực hành dành cho Peer Facilitator

Áp dụng cho hoạt động Peer Support (Hỗ trợ đồng đẳng) của The Pause Hub

(Code of Care)

Mục đích

The Pause Hub hướng tới việc tạo ra những không gian Peer Support an toàn, tôn trọng và bình đẳng tại Việt Nam. Bộ nguyên tắc này giúp Peer Facilitator hiểu rõ giới hạn của vai trò và cách duy trì một mối quan hệ hỗ trợ phù hợp với người tham gia.

Những nguyên tắc này không thể bao quát mọi tình huống. Khi gặp một tình huống không rõ ràng, mình nên dừng lại, suy nghĩ và trao đổi với team thay vì tự mình xử lý.

Phạm vi áp dụng

Bộ nguyên tắc này áp dụng cho tất cả Peer Facilitator tham gia tổ chức, điều phối hoặc hỗ trợ các session Peer Support của The Pause Hub tại Việt Nam, dù diễn ra trực tiếp hay trực tuyến. Các nguyên tắc áp dụng trong suốt thời gian Peer Facilitator đảm nhiệm vai trò. Những nghĩa vụ cần tiếp tục được duy trì sau khi kết thúc vai trò, đặc biệt liên quan đến bảo mật, quyền riêng tư và việc sử dụng thông tin của người tham gia, vẫn được áp dụng sau khi vai trò kết thúc.

MÌNH SẼ

- ✓ Giữ sự tương tác với người tham gia trong phạm vi vai trò Peer Facilitator: lắng nghe, đồng hành, đặt câu hỏi, chia sẻ trải nghiệm phù hợp, và kết nối người tham gia với nguồn lực khi cần mà không trở thành bạn bè, người chăm sóc hay người giải quyết vấn đề thay họ.
- ✓ Tôn trọng quyền tự quyết của người tham gia: họ muốn chia sẻ điều gì, tham gia đến mức nào, làm gì tiếp theo hoặc không làm gì. Quyết định cuối cùng luôn thuộc về người tham gia.
- ✓ Giữ bí mật những thông tin người tham gia chia sẻ, chỉ trao đổi trong nội bộ team khi cần thiết theo quy trình của Hub, đặc biệt khi có mối lo ngại về an toàn.
- ✓ Duy trì liên lạc với người tham gia chỉ qua các kênh chính thức của The Pause Hub.
- ✓ Sử dụng trải nghiệm cá nhân một cách có chủ đích, để kết nối chứ không để chuyển trọng tâm cuộc trò chuyện sang câu chuyện của mình hoặc ngầm định người tham gia nên có cùng cảm xúc, góc nhìn hay lựa chọn.
- ✓ Chủ động trao đổi với team ngay khi có một mối quan hệ cá nhân, công việc, hoặc lợi ích khác với người tham gia có thể ảnh hưởng đến vai trò của mình (xung đột lợi ích).
- ✓ Báo cáo ngay với team hoặc người phụ trách khi nhận thấy người tham gia có dấu hiệu rủi ro về an toàn (tự hại, bị hại, khủng hoảng tâm lý...), theo đúng quy trình của Hub.
- ✓ Chuẩn bị và có mặt đầy đủ cho session, giữ trang phục và ngôn ngữ phù hợp dù session diễn ra trực tiếp hay online.

- ✓ Khi hỗ trợ online, bật camera theo quy định của Hub và chỉ sử dụng nền tảng, thời gian đã được thống nhất.
- ✓ Tự hỏi bản thân khi không chắc chắn: Điều này có nằm trong vai trò của mình không? Mình làm điều này vì người tham gia hay vì nhu cầu của chính mình? Điều này có thể tạo ra sự phụ thuộc hoặc hiểu nhầm về mối quan hệ không? và hỏi team trước khi hành động nếu cần.

MÌNH SẼ KHÔNG

- ✗ Không chẩn đoán, gán nhãn tình trạng sức khỏe tinh thần, cung cấp trị liệu/tham vấn chuyên môn, quản lý cuộc sống của người tham gia, quyết định thay họ, hoặc nhận trách nhiệm cho kết quả từ lựa chọn của họ.
- ✗ Không chủ động phát triển mối quan hệ cá nhân với người tham gia trong hoặc thông qua vai trò Peer Facilitator. Mình không chủ động hẹn gặp riêng ngoài các hoạt động của The Pause Hub để duy trì hoặc tiếp tục mối quan hệ hỗ trợ.
- ✗ Không tiếp tục thực hiện 1-1 Peer Support với người tham gia nếu sau session, mình và người đó trở thành bạn. Mối quan hệ lúc này nằm ngoài vai trò Peer Facilitator. Người tham gia vẫn có thể tiếp tục tham gia The Pause Hub và đăng ký 1-1 với một Peer Facilitator khác.
- ✗ Không chia sẻ thông tin liên lạc cá nhân hoặc sử dụng các kênh cá nhân để tiếp tục Peer Support sau session. Mình sử dụng các kênh liên lạc của The Pause Hub khi cần tiếp tục trao đổi hoặc kết nối với người tham gia.
- ✗ Không chủ động kết bạn hoặc theo dõi người tham gia trên mạng xã hội để phát triển mối quan hệ cá nhân. Nếu nhận được lời mời kết bạn hoặc kết nối từ người tham gia, mình sẽ cân nhắc theo hướng dẫn của The Pause Hub và trao đổi với team nếu tình huống có thể ảnh hưởng đến vai trò Peer Facilitator.
- ✗ Không cho, mượn hoặc nhận tiền, quà, hoặc lợi ích vật chất từ/đến người tham gia.
- ✗ Không chủ động khởi xướng tiếp xúc cơ thể với người tham gia ngoài những gì phù hợp và được người tham gia chủ động đồng ý trong bối cảnh văn hoá và session.
- ✗ Không chụp ảnh, quay video hoặc ghi âm người tham gia hay session khi chưa có sự đồng ý rõ ràng và phê duyệt của Hub.
- ✗ Không giữ ghi chú có thể nhận diện người tham gia (viết tay hoặc điện tử) ngoài hệ thống được Hub phê duyệt.
- ✗ Không chia sẻ mật khẩu, đường link phòng họp online của session cho người ngoài.
- ✗ Không giới thiệu người tham gia đến dịch vụ hoặc chuyên gia bên ngoài trừ khi nằm trong danh sách nguồn lực đã được Hub phê duyệt.
- ✗ Không sử dụng rượu, bia, chất kích thích trong lúc thực hiện vai trò Peer Facilitator, và không cung cấp các chất này cho người tham gia.
- ✗ Không sử dụng vai trò hoặc thương hiệu The Pause Hub để quảng bá dịch vụ, sản phẩm hay lợi ích cá nhân.

- ✗ Không tiết lộ thông tin cá nhân của người tham gia cho bên thứ ba ngoài quy trình nội bộ của Hub, kể cả trên mạng xã hội, podcast hay bài viết công khai.

Khi tình huống không rõ ràng

Không phải tình huống nào cũng có câu trả lời rõ ràng là "được" hay "không được". Khi không chắc chắn, mình có thể tự hỏi:

- Điều này có nằm trong vai trò Peer Facilitator của mình không?
- Mình đang làm điều này vì người tham gia hay vì nhu cầu của chính mình?
- Điều này có thể tạo ra sự phụ thuộc hoặc hiểu nhầm về mối quan hệ không?
- Nếu mình không chắc, mình có thể hỏi team trước không?

Khi cần, mình sẽ dừng lại và tìm sự hỗ trợ từ team trước khi hành động.

Báo cáo vi phạm

Nếu mình nhận thấy bộ nguyên tắc này bị vi phạm bởi chính mình hoặc bởi một Peer Facilitator khác mình sẽ:

- Ưu tiên hành động kịp thời để đảm bảo an toàn cho người tham gia.
- Báo cáo với người phụ trách hoặc team điều phối của The Pause Hub càng sớm càng tốt.
- Tuân thủ quy trình xử lý khiếu nại và sự cố hiện có của Hub.
- Trong trường hợp có dấu hiệu vi phạm pháp luật, phối hợp báo cáo với cơ quan chức năng liên quan theo hướng dẫn của Hub.

Vi phạm nghiêm trọng hoặc lặp lại có thể dẫn đến việc trao đổi lại về vai trò hoặc tạm dừng/kết thúc sự tham gia của Peer Facilitator tại The Pause Hub.

Cam kết

Bằng việc tham gia với vai trò Peer Facilitator tại The Pause Hub, mình mặc định đã đọc, hiểu và đồng ý tuân thủ đầy đủ Nguyên tắc Ranh giới này trong suốt và sau thời gian tham gia hoạt động Peer Support tại Hub.