

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ГЕШТАЛЬТ-АНАЛИЗА И СУПЕРВИЗИИ**  
**ООО «КТЦ ГЕШТАЛЬТ-АНАЛИЗА»**

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор МИГАС

Дыхне Елена Александровна

\_\_\_\_\_ М.П.

«06» июня 2020 г.

**КОДЕКС ЭТИКИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРАКТИКИ**  
**ДЛЯ ВСЕХ ЧЛЕНОВ ЕВРОПЕЙСКОЙ АССОЦИАЦИИ**  
**ГЕШТАЛЬТ-ТЕРАПИИ (ЕАГТ)**

**Москва, 2020**

## **ВВЕДЕНИЕ:**

Это новая редакция Кодекса этики и профессиональной практики для всех индивидуальных и институциональных членов Европейской Ассоциации Гештальт-Терапии (ЕАГТ). Данный кодекс выполняет двойную задачу: во-первых, определение общих ценностей и принципов и установления стандартов профессионального поведения для гештальт-терапевтов и институтов обучающих гештальту; во-вторых – информирование и защита представителей общественности, прибегающих к их услугам.

Гештальт-терапевты несут ответственность за соблюдение принципов, изложенных в Кодексе этики и профессиональной практики, и должны использовать данный Кодекс как основу добросовестной практики, а не как перечень минимальных требований.

Эти Кодексы предназначены не только для защиты клиентов, но также для защиты терапевта, поскольку устанавливают стандарты деятельности и обозначают границы практики и ответственности в рабочем сеттинге.

Общая цель психотерапии — способствовать психофизическому и социально-экологическому благополучию отдельных личностей, групп и сообщества в целом в рамках психотерапевтических отношений (предпочитаемый сеттинг). Гештальт-терапия признает эти цели в общем, и в особенности субъективность благополучия личности как феноменологической сущности в своей среде. Поскольку реализация этой конкретной цели осуществляется посредством диалогического подхода, который зиждется на признании личностной автономии и саморегуляции, эти кодексы практики предлагают площадку для разрешения трудностей между двумя или более сторонами. Разрешение трудностей у гештальт-терапевтов достигается путём диалога и взаимобмена, а не посредством иерархической системы осуждения и последствий.

Эти Кодексы применимы ко всем индивидуальным и институциональным членам Европейской Ассоциации Гештальт-Терапии на международном уровне. В случае расхождения положений данного кодекса с национальными кодексами позиции национального кодекса имеют приоритет. Этот Кодекс может быть пересмотрен в случае, если он окажется неадекватным для практического применения в качестве стандартов профессионального поведения.

Жалобы против обучающего института, как такового, либо против большей части его сотрудников рассматриваются, в т.ч. для консультации, Этической комиссией ЕАГТ.

Кодекс состоит из двух разделов. В первом разделе излагаются ценности и принципы, являющиеся неотъемлемыми правами человека. Второй раздел содержит методические указания по соблюдению и защите этих прав.

Все члены ЕАГТ соглашаются иметь процедуру рассмотрения жалоб, чтобы сообщать и оценивать нарушения их Кодекса этики и профессиональной практики.

Каждый член принимает, вместе с Кодексом этики и профессиональной практики, правила процедуры рассмотрения жалоб и придерживается их.

Этическая Комиссия ЕАГТ отвечает за постоянный обзор Кодексов этики и процедур рассмотрения жалоб для национальных зонтичных организаций и, при необходимости, национальных организаций, присуждающих награды.

ЕАГТ будет поощрять и поддерживать страны, не имеющие кодекса этики и процедуры рассмотрения жалоб, в их процессе разработки и введения такого кодекса,

который соответствует стандартам ЕАГТ, учитывающим культурное разнообразие, либо условия среды (юридические, политические и т.д.).

ЕАГТ также будет поощрять и поддерживать каждую национальную зонтичную организацию в создании и соблюдении кодекса этики и процедуры рассмотрения жалоб в случае, если такового еще нет.

Процедура рассмотрения жалоб в разделе В настоящего Кодекса – это процедура, которой необходимо следовать в случае, если имеется жалоба либо претензия против члена ЕАГТ, проживающего в стране, где нет национальной организации присуждающей награды, либо национальной организации гештальт-психотерапии с этическим кодексом и процедурой подачи жалоб.

В странах, где эти организации существуют, национальная наградная организация будет арбитром, а ЕАГТ будет обеспечивать окончательный процесс апелляции в случае несоблюдения точности процедур.

## **А. КОДЕКС ЭТИКИ**

1. Утверждение равной ценности каждой личности.
2. Уважение к уникальности, ценности и достоинству личности.
3. Понимание и уважение различий расы, происхождения, этнической и половой принадлежности, сексуальной идентичности или предпочтений, физических ограничений, возраста, вероисповедания, языка, социального или экономического статуса, а также духовных потребностей.
4. Признание важности автономии и саморегуляции личности в контексте контактных межличностных отношений.

## **Б. КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРАКТИКИ В ГЕШТАЛЬТ-ТЕРАПИИ**

### **Б.1 Компетентность**

Б.1.1 Гештальт-терапевт берется только за те задачи, касательно которых он/она знает, или предполагает, что он/она обладает необходимой компетенцией для решения этих задач и доведения их до благоприятного для процесса клиента завершения.

Б.1.2 Обнаружив пределы своей компетенции во время рабочего процесса, гештальт-терапевт направляет клиента к другому специалисту, либо устанавливает сотрудничество с другим/и специалистом/ами, включая обращение за супервизией насчёт того, как это сделать.

Б.1.3 Первым шагом в этом процессе является пересмотр первоначального контракта с клиентом. Продолжение работы с клиентом предполагает необходимые действия со стороны терапевта для повышения своей компетентности.

Б.1.3.1 Терапевт внимательно изучает, применима ли его/ее компетенция в той сфере, в которой должна проводиться терапевтическая работа в полной мере в интересах клиента. Если гештальт-терапевт определяет, что контекстуальное поле, его структура, границы и цели, преобладающие в этом поле, каким-либо образом противоречат или слишком ограничивают раскрытие компетенций, необходимых для развития процесса клиента, он/она воздерживается от любых дальнейших рабочих проектов в этой направлении.

Б.1.3.2 Гештальт-терапевт ищет поддержку и ясность, относительно своей проблемной ситуации, общаясь с опытными коллегами.

Б.1.3.3 Гештальт-терапевт обращается за индивидуальной либо групповой супервизией, выбирая наиболее подходящий формат супервизии для поддержки и внесения ясности в свою ситуацию.

Б.1.3.4 Гештальт-терапевт устанавливает связи с представителями других профессий и учреждений (например, клиник), чтобы располагать необходимой диагностической и терапевтической безопасностью и доступностью средств помощи для клиента на случай достижения границ своей компетенции либо возможностей сеттинга.

Б.1.4 Гештальт-терапевт защищает свою работу и профессию в целом от любых неквалифицированных действий, проектов и процедур (лекции, интервью, в средствах массовой информации, семинары), которые не соответствуют согласованным профессиональным стандартам.

Б.1.5 Гештальт-терапевт обращается за личной терапией в случае турбулентности в своей терапевтической работе, как, например: личные кризисы, признаки выгорания и/или трудности в обеспечении сохранности границ близости и соблазнения.

Б.1.6 Методологический и технический подход в терапевтическом процессе должен служить терапевтическим целям и требованиям развития клиента, согласованным в контракте. Гештальт-терапевт осознает, что любое отреагирование, особенно выразительное и катарсическое отыгрывание, требует дедраматизации, достигаемой посредством детальной и тщательной проработки.

Б.1.7 В образовательном процессе, продолжающемся всю профессиональную жизнь, гештальт-терапевт старается расширить и углубить свою профессиональную и личную компетентность. Гештальт-терапевт открыт для важных разработок, которые влияют на этот процесс, будь то в области гештальт-психотерапии или в других областях или школах психотерапевтических исследований и практики, с учетом пользы для клиентов.

Б.1.8 Гештальт-терапевт тщательно документирует свою диагностическую и терапевтическую работу с клиентом и соблюдает национальные предписания относительно срока хранения документации и требуемых мер безопасности. Тщательное документирование означает соответствие научному уровню, предусмотренному национальными психотерапевтическими правилами, и соблюдение объективности и ясности, необходимых для того, чтобы сделать документацию и ее содержание понятными и доступными для другого терапевта.

## **Б.2 Отношения клиент / терапевт**

Б.2.1 Отношения клиент/терапевт — это профессиональные отношения, в которых благополучие клиента является для терапевта основным приоритетом.

Б.2.2 Гештальт-терапевты осознают важность взаимоотношений для эффективной терапии и осознают силу и влияние, а также проблемы зависимости, присущие этой ситуации. Гештальт-терапевт будет действовать сообразно этому пониманию, не будет использовать клиентов и злоупотреблять этими отношениями в финансовом, сексуальном, эмоциональном, политическом или идеологическом смысле для своей личной выгоды, или для удовлетворения собственных потребностей, или в интересах любого другого человека или учреждения.

Б.2.3 Гештальт-терапевты осведомлены о тех случаях, когда другие отношения или внешние обязательства противоречат интересам клиента. Когда существует такой конфликт интересов, ответственность гештальт-терапевта состоит в том, чтобы открыто

внести его в поле терапевтических отношений и предпринять необходимые действия для решения проблемы.

Б.2.4 Физический контакт в терапевтическом процессе направлен исключительно на благополучие клиента и требует особого профессионального осмысления и заботы. При физическом контакте в терапевтическом процессе согласие клиента имеет первостепенное значение.

Б.2.5 Гештальт-терапевты признают, что двойные отношения, такие как сотрудник, близкий друг, родственник, сосед или партнер, несовместимы с терапевтическим процессом.

### **Б.3 Конфиденциальность**

Б.3.1 Любое общение между гештальт-терапевтом и клиентом считается конфиденциальными в соответствии с пунктом Б.7 ниже.

Б.3.2 Хранение личных данных клиентов, в том числе историй болезни, регулируется соответствующими национальными правовыми и профессиональными нормами.

Б.3.3 Гештальт-терапевт заботится о том, чтобы личная информация не передавалась через пересекающиеся сети конфиденциальных отношений, таких как супервизия.

Б.3.4 В случае, если гештальт-терапевт желает использовать определенную информацию, полученную во время работы с клиентом, в лекции или публикации, он/она получает на то разрешение клиента и сохраняет строгую анонимность в отношении имен/данных, изменяя личную информацию, комбинируя материал, используя сборные образы, или другого коллеги в качестве автора, чтобы гарантировать неузнаваемость клиента.

Б.3.5 Когда гештальт-терапевт желает использовать материалы конкретного случая для тематических исследований, отчетов или публикаций, он/она по возможности получает информированное согласие клиента и сохраняет анонимность клиента.

Б.3.6 Для видео-, фото- и аудиозаписи или фильма необходимо разрешение клиента или письменное разрешение его/ее законного представителя.

Б.3.7 Когда гештальт-терапевт желает получить определенные данные о клиенте от других специалистов или организаций, он/она соблюдает права клиента, согласно тому, как это регулируется национальным законодательством. Это также относится к обращению с письменными данными о клиенте.

Б.3.8 Гештальт-терапевт учитывает право клиента на ознакомление с его/ее письменными данными, как предусмотрено национальными регуляторными нормами, и обращается с этой документацией избирательно по отношению к клиенту.

Б.3.9 Если государственные или частные учреждения, такие как суды, страховые компании и т. д. запрашивают данные о клиенте, гештальт-терапевт соблюдает нормы национального законодательства. Поступая таким образом, гештальт-терапевт обсуждает это с клиентом и действует наиболее благоприятным для терапевтического процесса образом.

Б.3.10 Когда клиент считается несовершеннолетним в соответствии с положениями национального законодательства, гештальт-терапевт придерживается всех вышеизложенных соображений в терапевтических отношениях. Кроме того,

гештальт-терапевт обязан следовать национальным правовым и профессиональным нормам, касающимся информации по заботе о ребенке в случаях жестокого обращения или других серьезных форм халатного отношения.

Б.3.11 В случае, если у гештальт-практика, работающего в организациях, есть обоснованные сомнения или опасения по поводу безопасности клиента и/или его/ее окружения, это может стать основанием его/ее решение нарушить правило конфиденциальности и проинформировать официальных лиц или специалистов, которые могут вмешаться и предотвратить предполагаемую опасность или риск. Клиент должен быть проинформирован о таких шагах.

#### **Б.4 Заключение договора с клиентом**

Б.4.1 Любой договор, заключенный между гештальт-терапевтом и клиентом, является обязательным для обеих сторон, будь он письменный или устный.

Б.4.2 Гештальт-терапевт ясно и открыто говорит о своей компетентности, знаниях и опыте при заключении терапевтического контракта с потенциальным клиентом.

Б.4.3 Гештальт-терапевт использует процедуру приема, совместимую с процедурами приема в том месте, где он/она практикует.

Б.4.4 Любая запись, видеосъемка или наблюдение терапевтических сеансов обсуждается и согласовывается с клиентом.

Б.4.5 В письменных или устных договорах с клиентами ясно прописаны вопросы цены, график оплат, место проведения, перерывы и отмены сеансов клиентом либо терапевтом. Некоторыми примерами перерывов могут быть праздники, другие профессиональные обязательства, болезнь и т. д. Продолжительность терапии, перенаправление клиентов и прекращение лечения обсуждаются с клиентами и требуют взаимных обязательств.

Б.4.6 В случае личного кризиса или физического заболевания гештальт-терапевт прибегает к супервизии, как к способу восстановления профессиональных отношений.

Б.4.7 Согласно требованию профессиональной конфиденциальности, гештальт-терапевт гарантирует, что в период терапевтических отношений он не будет, сознательно или намеренно, общаться с каким-либо лицом, связанным с клиентом, не имея согласия клиента.

Б.4.8 Любые изменения вышеупомянутых условий требуют пересмотра изначального контракта.

#### **Б.5 Реклама**

Реклама ограничивается описательными формулировками относительно имеющихся услуг и квалификации тех, кто эти услуги предоставляет. Реклама не должна содержать отзывов, сравнительных утверждений или каким-либо образом намекать на то, что услуги, о которых идёт речь, являются более эффективными, чем те, что предоставляют иные коллеги других терапевтических школ или организаций. Реклама регулируется национальными кодексами и постановлениями правовых и профессиональных организаций.

#### **Б.6 Безопасность**

Б.6.1 Гештальт-терапевт принимает все разумные меры, чтобы гарантировать, что клиенту не будет причинен физический или психологический вред во время сеансов терапии в той физической среде, в которой терапия проводится.

Б.6.2 Гештальт-терапевт обеспечивает защищённое пространство для сеансов терапии, которые не должны быть слышимы, записываемы или наблюдаемы кем-либо другим, кроме терапевта, без информированного согласия.

Б.6.3 Гештальт-терапевты и учреждения должны гарантировать, что их профессиональная деятельность адекватным образом покрывается соответствующим страхованием возмещения убытков (если таковое доступно в их стране).

### **Б.7 Исключительные обстоятельства**

Б.7.1 Возможны обстоятельства, при которых гештальт-терапевту необходимо предпринять действия, которые защитят клиента и/или его/ее социальное окружение, в случае, если у клиента предполагается недостаток самоконтроля. При таких обстоятельствах нужно информированное согласие клиентов на изменение договора о конфиденциальности, когда это возможно, за исключением случаев, когда есть веские основания считать, что клиент больше не желает или не может нести ответственность за свои действия.

Б.7.2 При установлении контакта с клиентом, с которым гештальт-терапевт считает исключительные обстоятельства вероятными, он/она просит клиента назвать другое лицо, к которому можно обращаться в таком случае. При непредвиденных обстоятельствах, отступление от договора о конфиденциальности будет ограничено фактами и временем, строго до тех пор, пока клиент не восстановит ответственность за свои действия, кроме случаев, когда имеется пристальная супервизия процесса терапии.

Б.7.3 В индивидуальной и/или коллективной чрезвычайной ситуации (например: индивидуальная и/или коллективная опасность для жизни, беспорядки, войны, стихийные бедствия и т. д.) гештальт-терапевт сохраняет автономию клиента и профессиональную конфиденциальность настолько, насколько это позволяют конкретные обстоятельства.

Б.7.4 Гештальт-терапевт заботится об автономности клиента и профессиональной конфиденциальности в тех случаях, когда психотерапевтический процесс является частью более широкого процесса, касающегося благополучия клиента. Это, в т.ч. случаи, когда психотерапевтическая работа инициирована «по заказу» (работа в клинических условиях, работа с организациями, работа с несовершеннолетними и т. д.) или в команде с другими операторами здравоохранения. Гештальт-терапевт разъясняет особенности такого контракта на начальном этапе контракта со своими клиентами и другими вовлеченными лицами/профессионалами и связывается с третьей стороной только после достижения согласия клиента.

### **Б.8 Регулирование роли терапевта в обществе**

Б.8.1 Закон. Гештальт-терапевт проинформирован и осведомлен о действующем внутреннем законодательстве в вопросах, касающихся профессиональной деятельности и поведения в условиях частной практики или работы в учреждении, и внимательно следит за соответствующими юридическими предписаниями.

Б.8.2 Исследования. Гештальт-терапевт открыт для сотрудничества и внесения вклада в исследовательскую работу, которая играет важную роль в дальнейшем развитии

профессиональной терапевтической и диагностической работы и делает свою исследовательскую работу доступной для терапевтического сообщества.

Б.8.3 В своей собственной исследовательской работе гештальт-терапевт уважает правила, касающиеся уважения к работе коллег, а также соблюдает авторские права на все профессиональные материалы.

Б.8.4 Ответственность перед коллегами и другими людьми. Гештальт-терапевт несет ответственность за свою работу перед коллегами и работодателями в соответствии с ситуацией, учитывая, прежде всего, необходимость уважения к частной жизни, потребностям и автономии клиента, а также договор о конфиденциальности, согласованный с клиентом.

Б.8.5 Гештальт-терапевт воздерживается от публичного или частного продвижения своих услуг, образования и профессиональных качеств.

Б.8.6 Гештальт-терапевт соблюдает национальные профессиональные правила, обеспечивая свою доступность с помощью дверных табличек, уведомляя об открытии практики в газетах, телефонных справочниках или в Интернете.

Б.8.7 Общественность не должна вводиться в заблуждение информацией о наличии, в действительности отсутствующих, услуг и квалификации, поскольку это может помешать клиенту воспользоваться предложением такой услуги или квалификации где-либо еще.

Б.8.8 Гештальт-терапевт не скрывает от клиента информацию о возможности получения помощи и профессиональных услуг посредством других коллег и учреждений.

Б.8.9 Гештальт-терапевт уважает, в том числе публично, работу других коллег и воздерживается от дисквалифицирующих высказываний насчет других теоретических моделей, школ или коллег, имеющих иные профессиональные роли.

Б.8.10 Гештальт-терапевт не принимает задачу или проект, в котором уже участвует другой коллега, особенно когда существует терапевтический контракт между клиентом и другим терапевтом. В случае сомнений гештальт-терапевт вступает в диалог с коллегой после получения информированного согласия клиента.

Б.8.11 Гештальт-терапевт не принимает экономические или личные выгоды за направление клиентов к другому коллеге или другому учреждению.

Б.8.12 Гештальт-терапевт, которому становится известно о поведении коллеги, которое может навредить репутации психотерапевтической области, обязан противодействовать этому коллеге и/или их профессиональному сообществу.

Б.8.13 Вредоносная деятельность. Гештальт-терапевт не вовлекается в официальную либо частную деятельность, которая может поставить под сомнение репутацию и этику его/ее профессионального поведения и роли, а также репутацию самой профессии.

Б.8.14 Политические аспекты терапевтической работы. Гештальт-терапевт осознает возможные социальные и политические последствия своей работы, а также социальные и политические аспекты, влияющие на контексты их клиентов.

Б.8.15 Психотерапевтическое обучение и образование. Задача психотерапевтического образования состоит в том, чтобы объективно и понятно информировать обучающихся о теоретических, методологических и технических разработках психотерапии в целом и гештальт-терапии в частности. Личное мнение учителей должно быть заявлено как таковое. Не следует давать поводы для ложных

ожиданий, особенно в том, что касается официального признания соответствующего образования национальными властями и законов, регулирующих психотерапевтическое обучение и разрешения носить звание «психотерапевт», а также финансирования расходов на психотерапию со стороны службы здравоохранения и страхования.

Б.8.16 Институты, обучающие гештальту, проверяют квалификацию, ожидания и психофизическую пригодность кандидатов и предоставляют четкую и полную информацию, относительно учебных планов и внутренних правил.

Б.8.17 Институты, занимающиеся подготовкой гештальт-терапевтов гарантируют качество образования как в отношении конкретной компетенции тех, кто преподает и контролирует, так и относительно согласованности учебных программ. Они обеспечивают внутренний контроль для проверки качества образования и предоставляют пространство и место для обновления и сравнения методологии обучения.

Б.8.18 Отношения между преподавателями и студентами, а также между институтами являются ясными и прозрачными. Обучающие гештальт-терапевты осознают особенности ролевых отношений между преподающими и учащимися, и не используют эти отношения в своих интересах. Они особенно внимательны к аспектам зависимости, идеализации и оценки, присущим этим отношениям. Учебные институты предоставляют директивы, регулирующие отношения между учителем и учеником, площадку, на которой можно рассматривать и решать проблемы.

Б.8.19 Институты периодически проверяют, достиг ли студент удовлетворительного уровня подготовки, и предоставлять для этого подходящие и прозрачные структуры.

Б.8.20 Этические принципы руководства и регулировки отношений между клиентом и терапевтом и роли терапевта в обществе в равной степени актуальны для сферы обучения и подготовки, а также для учителей и студентов (компетентность, конфиденциальность, вопросы взаимоотношений, заключение договоров и безопасность).

Б.8.21 Обучающая гештальт-терапия студента защищена от возможной турбулентности, создаваемой путаницей ролей со стороны обучающего терапевта, который воздерживается от участия в официальной процедуре оценки, предусмотренной для оценки успеваемости и пригодности его/её ученика.

Б.8.22 Институты контролируют и обеспечивают адекватные личные, дидактические, клинические и научные стандарты в отношении своего преподавательского состава. Важно обеспечивать профессиональный обмен между обучающимися терапевтами, необходимую супервизию и дальнейшее обучение и развитие.

Б.8.23 Если гештальт-терапевт обнаруживает, что находится в конфликте между различными этическими позициями и требованиями и не может разрешить этот конфликт самостоятельно или с помощью интервизии и супервизии, он/она обращается в этический комитет своего института или профессиональной ассоциации, для получения необходимой консультации.

## **Б.9 Отношения с бывшими клиентами**

Б.9.1 Гештальт-терапевт остается полностью ответственным за отношения с бывшими клиентами и нынешними студентами.

## **Б.10 Судебные разбирательства**

Б.10.1 Любой гештальт-терапевт, который является членом ЕАГТ и осужден судом за какое-либо уголовное преступление или является объектом успешного частного иска со стороны клиента, сообщает об этом правлению ЕАГТ.

Б.10.2 Любой гештальт-практик в организациях, которые являются членом ЕАГТ и осужден судом за какое-либо уголовное преступление или является объектом успешного частного иска со стороны клиента, информирует об этом Исполнительный Комитет ЕАГТ.

### **ВВЕДЕНИЕ В ПРОЦЕДУРЫ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ**

Ниже приведены процедуры, которые применяются в случае подачи жалобы на члена ЕАГТ, проживающего в стране, где нет национальной организации, присуждающей награды, или Национальной Организации Гештальт-Терапии (НОГТ) с этическим кодексом и процедурой рассмотрения жалоб.

Если есть НОГТ, но участник, против которого подана жалоба, не является членом НОГТ, он/она должен быть членом ЕАГТ.

### **ОРГАНИЗАЦИЯ И РОЛИ**

#### **Комитет по Жалобам (КПЖ)**

Этот комитет управляет процедурой и процессом рассмотрения жалоб. Комитет состоит как минимум из 3 членов, как из практиков гештальт-терапии в организации (ГПО), так и их гештальт-терапевта (ГТ), и избирается членами ЕАГТ сроком на 3 года. После закрытия дела Комитет представляет в Этическую Комиссию и Исполнительный Комитет отчет, сохраняющий анонимность (как заявителя, так и члена, на которого подана жалоба). Это касается характера, количества, результатов и любых вопросов, связанных с процессом рассмотрения жалоб.

#### **Комиссия по Рассмотрению Жалоб**

Для рассмотрения каждой официальной жалобы председатель Комитета по Жалобам формирует Комиссию из трех человек. Эта Комиссия состоит минимум из одного члена Комитета по Жалобам и до двух специально назначенных членов, в зависимости от ситуации. Комиссия по Рассмотрению Жалоб представляет письменный отчет председателю Комитета по Жалобам (см. В.1.13).

### **В СЛУЧАЕ АПЕЛЛЯЦИИ УЧАСТВУЮТ СЛЕДУЮЩИЕ ОРГАНЫ:**

#### **Координатор Апелляций**

Координатор Апелляций является полным членом ЕАГТ, избранным общим собранием. Он/она назначает Апелляционную комиссию, членом которой он/она является.

#### **Апелляционная комиссия**

Комиссия состоит из трех человек, включая координатора по апелляциям и независимое лицо в качестве председателя. Решение этой комиссии основывается на руководящих принципах, и Апелляционная комиссия не занимается содержанием жалобы (см. 2.2). Эта комиссия определяет, есть ли достаточно весомый повод для апелляции, и организывает и проводит процедуру апелляции и сообщает о своих выводах Председателю комитета по жалобам, истцу и члену, против которого жалоба подана.

#### **Исполнительный комитет**

Этот орган ратифицирует любые рекомендации и санкции. Исполнительный комитет информируется о любых жалобах и апелляциях в отчете, который сохраняет анонимность.

## **В.1 ПРОЦЕДУРА ЖАЛОБЫ**

В.1.1 Следующие ниже процедуры предназначены для обеспечения площадки для коммуникации, представления точек зрения, расследования, примирения и возмещения ущерба, в котором все стороны, затронутые жалобой, могут чувствовать себя поддержанными и услышанными.

Все жалобы следует направлять офис-менеджеру ЕАГТ, info@eagt.org, который сохранит анонимность заявителя до тех пор, пока КПЖ (Комитет по жалобам) не примет жалобу.

Жалобы следует подавать как можно ближе к моменту времени, к которому они относятся. Потенциально процедура состоит из трех этапов:

1. Неформальная встреча между подателем жалобы и участником, против которого подана жалоба, с независимым лицом (лицами) для фасилитации процесса диалога;
2. Комиссия по рассмотрению жалоб берет на себя официальную процедуру рассмотрения жалоб на арбитражном \*) заседании;
3. Формальная апелляция.

\*) *Арбитражное заседание — это официальное собрание, на котором роль комиссии по рассмотрению жалоб формируется в составлении мнения и принятии решений касательно того, как действовать в данной ситуации.*

В.1.2 Сторона, против которой подана жалоба, должна быть членом ЕАГТ на момент предполагаемого нарушения Кодекса (кодексов) этики и/или профессиональной практики. Если отдельный член откажется от своего членства в ЕАГТ в процессе подачи жалобы или апелляции, процесс будет продолжен.

В.1.3 Жалобы, касающиеся юридических, уставных или коммерческих договорных вопросов, не входят в компетенцию Комитета по рассмотрению жалоб. В этих случаях жалобы следует направлять в инстанции в соответствии с национальным законодательством.

В.1.4 В случае возникновения претензии или жалобы в отношении к члену ЕАГТ, заявитель должен подать свою жалобу на английском языке офис-менеджеру, который направит ее Председателю Комитета по жалобам. Комитет по жалобам, как можно быстрее, определяет, содержит ли жалоба достаточные основания для подачи. (См. Этический кодекс.)

1. В случае каких-либо неясностей, Председатель направляет жалобу подателю жалобы для дальнейших разъяснений относительно формата и/или содержания жалобы.

2. Председатель Комитета по жалобам регистрирует жалобу и подтверждает получение жалобы истцу и отправляет копию члену, против которого подана жалоба, в течение семи рабочих дней.

3. В случае, если комитет по жалобам определяет, что жалоба не содержит достаточных оснований, Председатель сообщает о результате рассмотрения подателя жалобы и члена, против которого она подана, и закрывает дело в течение 14 рабочих дней. Если истец не согласен с решением, он может подать апелляцию.

В.1.5 Если жалоба принята, Комитет по жалобам связывается с подателем жалобы и информирует ответчика в течение четырнадцати рабочих дней, чтобы обсудить варианты и процедуры, доступные заявителю. Этот член комитета по жалобам, в качестве первого шага побуждает заявителя и ответчика к неформальному диалогу, чтобы прийти к взаимоприемлемому соглашению в качестве решения, и даёт им возможность ответить. (В

случае наличия очевидных доказательств грубого нарушения профессиональной этики дело будет рассматриваться как официальная жалоба непосредственно комиссией по рассмотрению жалоб).

В.1.6 В случае, если диалог отклонен или не приводит к разрешению, заявитель может подать официальную письменную жалобу, которая направляется Председателю Комитета по жалобам ЕАГТ. Член Комитета по жалобам, который уже был вовлечен, отстраняется от дальнейшего процесса. Когда заявитель решает подать официальную письменную жалобу, он/она уплачивает взнос в ЕАГТ заранее в качестве депозита (см. В.1.16).

В.1.7 Участник, против которого подана жалоба, и заявитель информируются о том, что отныне жалоба будет рассматриваться как официальная. Письменный ответ ответчика на жалобу ожидается в течение двадцати рабочих дней с момента ее получения Председателем Комитета по жалобам, который направляет копию заявителю.

В.1.8 Председатель Комитета по жалобам стремится назначить комиссию по рассмотрению жалоб, которая будет максимально беспристрастной. На это назначение будет отведено двадцать рабочих дней. Если доступность членов или другие практические соображения препятствуют назначению, это может привести к задержке, о которой необходимо сообщить сторонам и предоставить продление на двадцать рабочих дней.

В.1.9 Председатель комиссии по рассмотрению жалоб уведомляет обе стороны о деталях арбитражного заседания. Обычно это подразумевает очную встречу группы с присутствием обеих сторон. Если это невозможно, комиссия по рассмотрению жалоб определит альтернативную форму устного общения в разумные сроки.

В.1.10 Заявитель и участник, против которого подана жалоба, имеют право назначить одного советника/помощника, который будет доступен во время арбитража. Советники/помощники не участвуют напрямую в разговоре с комиссией, но могут присутствовать на встрече.

В.1.11 Комиссия по рассмотрению жалоб берет на себя ответственность за то, чтобы арбитражный процесс был записан на аудиозапись. Запись и все письменные материалы возвращаются Председателю Комитета по жалобам и хранятся до тех пор, пока рассмотрение вопроса не будет завершено, затем они должны быть уничтожены. Все доказательства и другие письменные документы и показания комиссии по рассмотрению жалоб хранятся в соответствии с правовыми нормами (*общий регламент о защите данных*).

В.1.12 Комиссия по рассмотрению жалоб запрашивает всю соответствующую документацию не позже чем за двадцать рабочих дней до арбитражного заседания, чтобы ее можно было направить другой стороне и комиссии.

В.1.13 Комиссия по рассмотрению жалоб направляет письменный отчет об арбитражном заседании и свои рекомендации Председателю Комитета по жалобам в течение десяти рабочих дней. Копии отчета направляются Председателем Комитета по жалобам заявителю и члену, на которого подана жалоба, в течение одной недели после его получения.

В.1.14 Отчет проясняет характер жалобы, использованные процедуры и результаты процесса для обеих сторон. Варианты заключения комиссии:

- вопрос был разрешен к разумному удовлетворению всех сторон и никаких дальнейших действий не предпринималось;

- жалоба не может быть удовлетворена;
- жалоба удовлетворена в некоторых, либо во всех отношениях. Если жалоба удовлетворена, то в отчет включаются конкретные указания на то, подтверждается ли каждое из предполагаемых нарушений по пунктам положений Кодекса этики и практики.

Комиссия по рассмотрению жалоб может рекомендовать любые из следующих санкций, только если жалоба поддержана в какой-либо степени:

1. дополнительная супервизия;
2. пересмотр практики участника;
3. повышение квалификации;
4. официальное предупреждение и требование о том, чтобы участник прекратил работать определенным образом.

5. приостановление или выход из членства может быть рекомендовано в случаях грубого профессионального проступка, такого как активное сексуальное взаимодействие с клиентом.

Комиссия по рассмотрению жалоб должна установить сроки, в течение которых должны быть применены санкции.

В.1.15. Результаты рассмотрения жалоб, которые поддержаны, доводятся до сведения исполнительного комитета Председателем Комитета по жалобам. Рекомендации о приостановлении членства или выходе из него сообщаются исполнительному комитету для их ратификации. Податель жалобы и член, против которого подана жалоба, уведомляются о том, была ли удовлетворена жалоба, в течение двадцати рабочих дней после заседания комиссии. Участник, против которого подана жалоба, уведомляется о любых санкциях, которые он должен выполнить, и о сроках, необходимых для выполнения. В случае, когда требуется ратификация исполнительным комитетом, стороны уведомляются в течение десяти рабочих дней о следующем заседании исполнительного комитета.

В.1.16 Как правило, за процесс подачи жалобы взимается плата. Этот сбор и соответствующие расходы оплачиваются заявителем заранее и возвращаются участником, против которого подана жалоба, в случае, если жалоба окажется обоснованной. Фактический сбор составляет 300€ для заявителей из стран Западной Европы и 150€ для заявителей из стран Восточной Европы.

## **В.2 ПРОЦЕДУРА АПЕЛЛЯЦИИ**

В.2.1 Член, против которого подана жалоба, и заявитель могут обжаловать результаты комиссии по рассмотрению жалоб. Решение по апелляции должно быть отправлено офис-менеджеру, который направит его координатору по апелляциям в течение пятнадцати рабочих дней после получения отчета комиссии по рассмотрению жалоб.

В.2.2 Апеллянт должен указать четкие и убедительные причины, подтверждающие его/её мнение о том, что одно или оба из следующих условий были выполнены:

- исход жалобы не соответствует ситуации.
- опубликованные процедуры рассмотрения жалоб не соблюдались до такой степени, что это повлияло на результат.

В.2.3 Апелляцию рассматривает координатор по апелляциям, который назначает апелляционную комиссию, членом которой он является. Задача апелляционной комиссии — определить наличие веских оснований для апелляции.

В.2.4 Процесс обжалования имеет ту же структуру оплаты, что и процедура рассмотрения жалоб.

В.2.5 Если апелляция принята апелляционной комиссией, координатор апелляций информирует об этом обе стороны. Присутствие обеих сторон требуется только по усмотрению апелляционной комиссии.

В.2.6 Все документы и аудиозаписи, которые имелись в период рассмотрения жалобы, передаются в апелляционную комиссию. Никакие дополнительные материалы, ни устные, ни письменные, ни одна из сторон жалобы предоставлять не может.

В.2.7 Учитывая ограничения в перемещении, члены апелляционной комиссии могут пользоваться конференцсвязью для организации и проведения апелляции. Предполагается, что процесс апелляции после принятия апелляции будет завершен в течение тридцати рабочих дней.

В.2.8 Решение апелляционной комиссии передается в письменной форме в течение семи рабочих дней Председателю Комитета по жалобам, председателю исполнительного комитета и координатору по апелляциям. Координатор по апелляциям информирует заявителей о результатах в течение семи рабочих дней. Это решение будет окончательным и обязательным для всех вовлеченных сторон.

В.2.9 Все доказательства, свидетельские показания и другие письменные документы по апелляции хранятся согласно правовым нормам.

**Изменения, одобренные голосованием Собрания членов ЕАГТ:**

Белград, 13 сентября 2008 г.

Краков, 19 сентября 2013 г.

Таормина, 19 сентября 2015 г.

Будапешт, 6 октября 2018 г.

Будапешт, 19 сентября 2019 г.