

Univerzita Karlova

Filosofická fakulta

Pedagogika

magisterské prezenční studium

Občanská poradna



**jako zprostředkovatel
sociálně-pedagogické pomoci**

Civic Advisory Bureau as the Intermediary of
Social-pedagogical Assistance

Diplomová práce

Zpracovala: Jaroslava Paštiková

Vedoucí práce: PhDr. Jitka Lorenzová, PhD.

Praha 2008

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem předloženou diplomovou práci zpracovala samostatně s použitím literatury v ní uvedené.

V Praze dne 27.3.2008

Jaroslava Paštiková

Poděkování

**Na tomto místě bych chtěla velmi poděkovat PhDr.Jitce Lorenzové,
PhD. za její odbornou pomoc, vstřícnost a věcné připomínky při
zpracovávání diplomové práce.**

**Dále bych chtěla poděkovat Občanské poradně v Českých Budějovicích
při Jihočeské rozvojové o.p.s a Občanské poradně Remedium z Prahy,
za poskytnutá data z vlastní praxe.**

| | |
|--|-----------|
| 1. ÚVOD | 6 |
| 2. VYMEZENÍ SOCIÁLNĚ-PEDAGOGICKÉ POMOCI..... | 7 |
| 2.1. SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA A OBČANSKÉ PORADENSTVÍ | 7 |
| 2.2. POMOC V PORADENSTVÍ..... | 9 |
| 3. HISTORIE OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ | 12 |
| 3.1. HISTORIE OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ V ANGLII..... | 12 |
| 3.2. HISTORIE OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE | 13 |
| 4. SOUČASNOST OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ V ČR..... | 15 |
| 5. OBČANSKÁ PORADNA V AOP | 18 |
| 5.1. CÍLE OBČANSKÉ PORADNY V AOP | 18 |
| 5.2. PRINCIPY OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ V AOP..... | 19 |
| 5.3. OZNAMOVACÍ POVINNOST | 20 |
| 6. PORADENSKÝ ROZHOVOR V OP..... | 21 |
| 6.1. STRUKTURA PORADENSKÉHO ROZHOVORU – EGANŮV MODEL | 21 |
| 6.1.1. ROZBOR FÁZÍ ROZHOVORU | 23 |
| 6.2. REFLEKTUJÍCÍ TÝM..... | 31 |
| 6.3. PROSTŘEDÍ PRO PORADENSKÝ ROZHOVOR | 33 |
| 6.4. ZPŮSOB VEDENÍ ROZHOVORU | 35 |
| 6.4.1. KLADENÍ OTÁZEK | 37 |
| 6.5. BARIÉRY PORADENSKÉHO ROZHOVORU..... | 41 |
| 6.6. FORMY PORADENSKÉHO ROZHOVORU | 43 |
| 6.6.1. ROZHOVOR „Z OČÍ DO OČÍ“ | 43 |
| 6.6.2. TELEFONICKÝ KONTAKT | 43 |
| 6.6.3. EMAIL | 45 |
| 6.6.4. DOPIS..... | 46 |
| 7. KLIENTI OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ..... | 47 |
| 7.1. SPECIFICKÉ SKUPINY..... | 48 |

8. PORADCE V OBČANSKÉ PORADNĚ..... 49

| | |
|--|-----------|
| 8.1. KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY | 49 |
| 8.2. OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY PORADCE | 50 |
| 8.3. JAK ZŮSTAT PROFESIONÁLEM | 52 |
| 8.3.1. VZDĚLÁVÁNÍ..... | 52 |
| 8.3.2. ZPĚTNÁ VAZBA..... | 53 |
| 8.3.3. SUPERVIZE..... | 55 |
| 8.3.5. RELAXACE | 57 |

9. PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE..... 58

| | |
|---|-----------|
| 9.1. KASUISTIKA | 58 |
| 9.2. ANALÝZA INSTITUCE – OBČANSKÁ PORADNA | 64 |
| v ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH PŘI JIHOČESKÉ ROZVOJOVÉ O.P.S. | 64 |

10. OBČANSKÉ PORADENSTVÍ A MEDIACE 72

| | |
|---|-----------|
| 10.1. PRINCIPY MEDIACE | 72 |
| 10.2. SPORY VHODNÉ ČI NEVHODNÉ PRO MEDIACI | 73 |
| 10.3. MEDIÁTOR..... | 74 |
| 10.4. FÁZE MEDIACE | 75 |

11. ZÁVĚR..... 81

POUŽITÁ LITERATURA..... 83

PŘÍLOHY 86

| | |
|--|-----------|
| 1. PROJEKT „PRÁVO DO ŠKOL“ | 86 |
| 2. KLASIFIKACE DOTAZŮ | 89 |
| 3. CHARTA OBČANSKÝCH PORADEN..... | 94 |
| 4. ETICKÝ KODEX OBČANSKÝCH PORADCŮ..... | 95 |

RESUMÉ..... 97

1. Úvod

Již druhým rokem pracuji jako poradce v Občanské poradně v Českých Budějovicích při Jihočeské rozvojové o.p.s. Ve svých začátcích jsem postrádala ucelený text, který by seznamoval s občanským poradenstvím jako celkem, jeho historií, současností a metodami, kterými pracuje.

V současné době občanské poradny procházejí další vlnou větších změn, díky novému zákonu o sociálních službách č.108/2006 Sb., který vešel v platnost 1.1.2007. Touto prací bych chtěla přispět k zachycení těchto změn, a vytvořit tak aktuální ucelený text o občanském poradenství v naší republice. Zatím první a bohužel poslední ucelený text vytvořila M.Richtrová v roce 2002.

V úvodu této práce se dozvíme o historických počátcích občanského poradenství v Anglii, které měly zásadní vliv na vznik občanského poradenství u nás. Hlavní těžiště práce bude věnováno poradenskému procesu, z pohledu registrované služby, poradce i klienta.

V závěru práce se seznámíme se statistickými údaji z Občanské poradny v Českých Budějovicích při Jihočeské rozvojové o.p.s.

V této práci bych také chtěla shrnout své dosavadní zkušenosti a postřehy, které jsem získala díky dvouletému působení v Občanské poradně v Českých Budějovicích na pozici poradce a koordinátora dobrovolníků.

2. Vymezení sociálně-pedagogické pomoci

2.1. Sociální pedagogika a občanské poradenství

Počátky sociální pedagogiky v naší zemi jsou spojovány s G.A: Lindnerem, profesorem pedagogiky na Karlově univerzitě v Praze, který navazoval především na své německé kolegy. Systematický rozvoj sociální pedagogiky se v naší zemi začal pomalu rozvíjet po roce 1990. Dosud však nedošlo k jednotnému vymezení této vědní disciplíny.

V této práci se opřeme o definici B.Krause a V. Poláčkové. B. Kraus sociální pedagogiku definuje jako *„disciplínu, která se zaměřuje nejen na problémy patologického charakteru, marginálních skupin, částí populace ohrožených ve svém rozvoji a potencionálně deviantně jednajících, ale především na celou populaci ve smyslu vytváření souladu mezi potřebami jedince a společností, na utváření optimálního způsobu života v dané společnosti.“* (Kraus, 2001, s.12) Nyní zasadíme tuto definici do kontextu občanského poradenství. V občanském poradenství se setkáváme s problémy patologického charakteru, kterými jsou například domácí násilí, závislosti, diskriminace atd. Nejčastějšími marginálními skupinami, které se obracejí na občanskou poradnu jsou romové a imigranti. Poradna se snaží prostřednictvím pomoci vytvářet soulad mezi jejich potřebami a společností.

V.Poláčková vymezuje sociální pedagogiku *„jako multi disciplinární obor, který integruje a rozvíjí poznatky věd o člověku a společnosti do edukačního, preventivního a reedukačního působení. Analyzuje dynamické vztahy mezi jedincem a prostředím a usiluje o jejich optimalizaci. Zkoumá propojenost bio-psycho-sociálních jevů ovlivňujících sociální integraci a zvládání životních situací jedincem. Respektuje individuální potřeby a zájmy jedince a iniciuje takové změny v sociálním prostředí, které podporují jeho rozvoj. V sociálně pedagogických činnostech zdůrazňuje ochranu jedince před nežádoucími vlivy. Za významnou považuje dovednost vést dialog, který mobilizuje rezervy účastníků a realizuje se v něm proces jejich osobního růstu.“* (Sekot, 1997, s. 26).

Z této definice je pro občanské poradenství významný důraz na respektování individuálních potřeb a zájmů jedince. Přes respekt k individuálním potřebám klienta usiluje o optimalizaci vztahů mezi klientem a jeho sociálním prostředím. Pomoc v poradně se uskutečňuje především prostřednictvím rozhovoru, který pomáhá klientům mobilizovat jejich rezervy při řešení jejich problému, a tím pomáhá k jejich osobnímu rozvoji.

2.2. Pomoc v poradenství

System práce s klientem v občanských poradnách se opírá o systemický přístup. Tento přístup přináší do občanského poradenství pohled na poradce jako na součást poradenského procesu, čímž ovlivňuje jeho výsledky. Dovedností poradce by mělo být rozlišování, kdy klientovi nabízí pomoc – jako formu spolupráce či kdy klienta spíše kontroluje, a tím za něj přebírá starost. Těžiště práce poradce v občanské poradně leží na nabízení pomoci, tedy spolupráce. Téma a rozsah spolupráce se stanovuje na základě dohody, neboli zakázky, mezi poradcem a klientem. Dohoda v občanském poradenství má ústní formu.

Oproti přístupům, kde poradce vystupuje jako expert na řešení klientova problému, v systemickém přístupu je expertem na svůj problém sám klient. Poradce pouze nabízí možnosti řešení, ale to jaké je pro klienta to nejlepší, si volí klient sám.

Abychom si dovedli pomoc představit, podívejme se, jak tento pojem definuje I. Úlehla: *„Aby pracovník přesně věděl, kdy může mluvit o pomoci, potřebuje ji chápat jako výsledek vzájemné interakce s klientem, která splňuje následující:*

- 1. Prvním krokem je klientova **objednávka**, to znamená přání.*
- 2. Druhým krokem je pracovníkova **nabídka**. Tou si pracovník otevírá příležitost nabídnout pomoc. Je to jeho odpověď na objednávku. Tedy nabídka pomoci vycházející vstříc hledání pomoci.*
- 3. Tyto kroky se opakují ve sledu, jemuž říkáme **dojednávání** či nabízení pomoci. Výsledkem nabízení pomoci je dohoda o pomoci, jejím cíli, čili **zakázce** ne kontraktu. To jsou synonyma označující, že se pracovník s klientem domluvili na společné práci, jejím cíli a cestě, jak jej dosáhnout. Tedy vyřešení otázky, co spolu budou dělat, aby pracovník naplnil svou touhu pomáhat a klient svou touhu pomoc najít.“*

(Úlehla, 1999, s. 21)

Součástí profesní výbavy musí být i umění kontroly neboli přebírání starosti poradcem. Ta sice není v občanské poradně stěžejní, ale někdy se bez ní poradce při pomáhání neobejde. Kontrola se od pomoci odlišuje tím, že je postavena na zájmu poradce či společnosti a ne na zájmu klienta.

Příkladem může být výrok „Podle Tvé matky si potřebuješ najít vhodné zaměstnání, aby sis zaplatil byt a stravu. Můžeme na tom pracovat?“

Tuto nabídku může klient přijmout nebo odmítnout. V případě přijetí nabídky se otevírá možnost, že v budoucnu se bude moci přejít od kontroly k pomoci.

Je třeba, aby byl poradce schopen rozlišit, jakou formu intervence právě zvolil a proč. Cílem občanského poradenství je svého klienta zplnomocňovat, tedy pomáhat mu k tomu, aby byl schopen situaci řešit vlastními silami. Budeme-li mít v občanské poradně poradce, který se bude domnívat, že klientovi pomáhá, a přitom ho bude neustále kontrolovat, nebude naplňovat tento cíl občanského poradenství. Oproti zplnomocňování, bude klienta činit na službě závislým.

I.Úlehla ve své knize znázorňuje profesionální způsoby pomoci a kontroly, dle míry spoluúčasti poradce následovně:



(Úlehla, 1999, s. 33)

Výše uvedené pojetí, které uskutečňuje pomoc klientovi prostřednictvím spolupráce, můžeme rozšířit o chápání pomoci dle M.Scallyho a B.Hopsona (1979), kteří rozlišují **šest typů pomoci** druhým, podle potřeb osoby, která pomoc vyhledala:

- 1) Pomáhání **podáním jednoduchých věcných informací**
 - 2) Pomáhání **poskytnutím rad** – oproti poskytnutí informací, zde nabízíme klientovi i svůj odborný názor, jak by měl klient nejlépe postupovat
 - 3) Pomáhání **prostřednictvím učení** – cílem je, aby klient získal určité znalosti a dovednosti, které mu pomohou řešit jeho situaci.
 - 4) Pomáhání **prostřednictvím psychologického náhledu** – poradce pomáhá klientovi pochopit proč problém vznikl a jaké jsou možnosti jeho řešení.
 - 5) Pomáhání **prostřednictvím přímé akce** – poradce vykonává za klienta nějakou činnost, které je potřeba k vyřešení situace
 - 6) Pomáhání **vyvolané změnou systému** – prostřednictvím této pomoci se poradce usiluje o změnu systému, který klientovi způsobuje problémy.
- (Matoušek, 2003, s. 85)

Všechny tyto typy pomoci jsou v rámci občanského poradenství realizovány, jak si popíšeme v samostatné kapitole.

3. Historie občanského poradenství

3.1. Historie občanského poradenství v Anglii

Jediným pramenem, který se zmiňuje o historii občanského poradenství je kniha M. Richtrové – Občanské poradenství (2002), ze které vybírám následující informace:

Občanské poradny v podobě jaké je známe dnes, vznikly na základě inspirujících poznatků z Anglie, kde občanské poradny fungují od roku 1939. Roli zastřešovatele, kterou má u nás asociace občanských poraden, má v Anglii National Association of Citizens Advice Bureau.

Poradny měly reagovat na rozvoj sociálního státu. Jejich prostřednictvím chtěl stát informovat občany o jejich právech a povinnostech. V prvním roce tak otevřeli 200 poraden po celé zemi. Pod vlivem okolní tíživé situace, kterou byla druhá světová válka, se poradny začaly více věnovat problémům, které s ní souvisely. Nejčastěji řešené problémy byly dluhy, zprostředkování komunikace mezi příbuznými či samotné vyhledávání příbuzných. Poradny byly hojně využívány a v roce 1942 se v zemi nacházelo již přes tisíc poraden. V občanských poradnách pracovali výhradně dobrovolníci, což v občanském poradenství v Anglii převládá dodnes.



Pojízdná občanská poradna.(REVERS, č.1)

Poradny byly financovány státem až do konce války. Po válce bylo financování ze strany státu ukončeno a počet poraden se změnil na polovinu. Zachované poradny mohly fungovat díky nadacím, kterým se myšlenka občanského poradenství líbila, a tak se je rozhodly podporovat. V budoucnosti se podpora poraden začala rozšiřovat, dle toho, jaký ve společnosti převládal problém. Když například vzešel v platnost nový zákon o pronájmu bytu, k podpoře poraden začal opět přispívat stát. S příchodem spotřebitelských otázek poradny začalo podporovat i Ministerstvo spotřebitelských věcí.

V roce 2000 bylo v Anglii něco kolem 1 200 občanských poraden, které ročně navštívilo 5,5 milionu lidí.

3.2. Historie občanského poradenství v České Republice

Na počátku myšlenky občanského poradenství v České Republice stálo několik odborníků, kteří měli možnost poznat systém poradenství v Anglii. Tento model se jim velice líbil a domnívali se, že by byl velkým přínosem i pro naše občany v době velkých změn. Konkrétnější spolupráce začala v roce 1996 v Praze. V počátcích byl ustanoven koordinátor projektu rozvoje občanských poraden a v únoru 1997 bylo založeno **Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden**. Toto sdružení založily čtyři poradny (Děčín, Havířov, Praha – Jižní Město, Brno), které již podobnou službu poskytovaly a chtěly svou službu rozšířit do celé republiky. Finanční i osobní podporou bylo sdružení Know- How Fund britských poraden. Občanské poradny byly od samého počátku vítány Ministerstvem práce a sociálních věcí, díky němuž se dostaly do návrhu věcného záměru zákona o sociální pomoci z dubna roku 1998 jako forma základního sociálního poradenství služby sociální intervence, článek 12.2.3. Odborným garantem pro práci s klientem se stala katedra sociální práce a sociální politiky Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. Od počátku existence sítě občanských poraden

se pracovalo na jednotných principech a standardech, což zajišťovalo záruku dobré kvality, což je do dnes výhodou při žádání o různé finance.

Cílem sdružení bylo vybudovat síť občanských poraden, vytvořit pro ně informační databázi, ve které by byly přehledně a ve srozumitelné podobě zpracovány zákony a praktické informace z jednotlivých oblastí. Oblasti pro databázi se určovaly podle nejčastějších dotazů klientů.

Sdružení se v roce 1998 přejmenovalo na **Asociaci občanských poraden**. V témže roce se měl v rámci pilotního projektu ověřit systém fungování sítě občanských poraden, funkčnost informační databáze a nastavit systém školení. Projektu se účastnilo všech 6 členských poraden a projekt trval dva a půl roku. V rámci tohoto projektu se konzultovaly nejčastější dotazy s právníky a celý proces byl konzultován se zástupci poradců z Anglie. Projekt byl financován hlavně Know How Fundem.

V roce 1998 asociace začala zpracovávat i statistiky, které sloužily hlavně k prosazování služby v místních komunitách. Získaná statistická data začal nabízet mediím, díky nimž se informovanost o občanských poradnách dostávala více do povědomí občanů.

S blížícím se koncem pilotního projektu začala asociace vyhledávat nové členy. O spolupráci projevilo zájem dvacet poskytovatelů podobné služby. V červnu roku 1999 se konala první schůzka, na které byly prezentovány podmínky přijetí do asociace. S ohledem na standardy do užšího výběru postoupilo 8 organizací, z nichž pouze 3 byly v roce 2000 přijaty za členy AOP.

O dva roky později, v roce 2002, v AOP najdeme deset členských občanských poraden, z toho skoro polovinu v Praze (4 poradny). Tato situace ještě zdaleka neodpovídala cíli AOP, která chtěla, aby se občanská poradna nacházela v každé větší obci a naplňovala potřeby místní komunity. Přijímání nových členů je však velmi organizačně i finančně náročné. Bez větší a širší podpory státu se poradenství rozšiřuje velmi pomalu.

4. Současnost občanského poradenství v ČR

V současnosti se v České Republice můžeme setkat s dvěma typy občanských poraden.

Prvním typem jsou občanské poradny, které splňují podmínky **dle zákona o sociálních službách Sb.č.108/2006**, který vešel v platnost 1.1.2007. Tento zákon vymezuje občanskou poradnu jako poskytovatele odborného sociálního poradenství, který se zaměřuje na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin.

Odborné sociální poradenství zahrnuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- b) sociálně terapeutické činnosti,*
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*

(Sb.č.108/2006 - § 37)

Druhým typem jsou občanské poradny, které jsou členem **Asociace občanských poraden** (dále AOP). Pro vstup do této asociace musí poradna splňovat podmínky stanovené výše uvedeným zákonem a navíc dodržovat druhové standardy občanského poradenství, chartu občanských poraden, etický kodex poradců, platit členské příspěvky a účastnit se průběžných vzdělávacích kurzů. V současnosti je v celé České Republice **39 členských občanských poraden**.

AOP je pro poradny důležitým partnerem, který poskytuje poradnám propagační, metodickou a finanční pomoc. Její role není snadná vzhledem k nastavení systému financování sociálních služeb v naší republice. Občanské poradny získávají z MPSV, v rámci dotačního řízení pro poskytovatele sociálních služeb, tolik peněz, že stěží přežívají. Platit měsíčně i třeba jen nízkou částku, je pro ně leckdy existenční otázkou. Využívání dalších zdrojů, kterými jsou například fundraising či strukturální fondy EU, není pro všechny poradny samozřejmostí. S touto situací se poradnám snaží AOP pomoci tím, že o různé granty žádá ona, a s jejich naplněním počítá se spoluúčastí poraden.

V současné době činí členský příspěvek pro AOP 15 000,-Kč ročně. Když tuto částku rozpočítáme na měsíc, je to z pohledu toho, co má AOP všechno pro poradnu zajišťovat, opravdu zanedbatelná částka. AOP se proto potýká s finanční nestabilitou, což způsobuje značnou fluktuaci zaměstnanců, kteří jsou v AOP většinou jen po dobu svého projektu. Porovnáním nám může být opět Anglie. V naší asociaci pracuje střídavě okolo 10 lidí, v Anglii okolo 400 lidí. Přes zdánlivě nízký počet zaměstnanců pomáhá zajišťovat členským poradnám velmi vysoký standart poskytované služby.

AOP zajišťuje zaškolení začínajících poradců. Poradci musí absolvovat 2x týdenní školení „Práce s klientem v občanské poradně“. Při tomto školení se začínající poradce zaškolí v metodách práce s klientem v občanských poradnách spadajících pod Asociaci občanských poraden.

Zázemí, které asociace občanským poradnám poskytuje, není zanedbatelné. Každá poradna obdrží počítačový právní program ASPI – ve kterém jsou vždy aktuální znění všech zákonů, zákony které jsou schváleny i ty, které již neplatí (i ty jsou pro OP potřebné). Dále pro asociaci pracují různí odborníci na různá témata a ti pro poradny zpracovávají

tzv. informační databázi.

V této databázi jsou pro klienty ve srozumitelné podobě vyloženy následující oblasti:

- 1) Sociální dávky
- 2) Sociální pomoc
- 3) Pojištění
- 4) Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost
- 5) Bydlení
- 6) Rodina a mezilidské vztahy
- 7) Majetkoprávní vztahy a náhrada škody
- 8) Finanční a rozpočtová problematika
- 9) Zdravotnictví
- 10) Školství a vzdělávání
- 11) Specifické skupiny obyvatel
- 12) Ochrana spotřebitele
- 13) Právní systém a právní ochrana
- 14) Ostatní

K této databázi zajišťuje asociace během celého roku proškolení již stávajících poradců v oblastech, které jsou z řad poradců nejžádanější, nebo v oblastech, ve kterých nastaly velké změny.

Na níže uvedeném obrázku se můžete podívat, jak jsou v současné době rozloženy občanské poradny sdružené v Asociaci občanských poraden.



(dostupné na www.obcanskeporadny.cz, 10.3.2007)

Finanční situace občanských poraden není stále stabilní, a tak se jejich počet a umístění neustále mění. .

5. Občanská poradna v AOP

5.1. Cíle občanské poradny v AOP

Oproti specializovaným poradnám, kterými jsou například manželská poradna, poradna pro seniory atd., je okruh klientů občanských poraden velmi široký. Do občanské poradny má možnost přijít kdokoliv, kdo se ocitl v těžké životní situaci a potřebuje s ní pomoci.

Prvním cílem občanských poraden je, aby lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností. Slouží tedy jako pevný bod pro lidi, kteří se v dnešní době rychlých změn těžko orientují. Lidé nemusejí znát všechny změny zákonů a vyhlášek či novinky z jejich regionu, stačí, když vědí o občanské poradně, která všechny změny sleduje za ně. Ve chvíli potíží se obrátí na poradnu, která jim pomůže se v současné situaci a možnostech řešení zorientovat a tím přispět k včasnému podchycení problému.

Druhým cílem občanské poradny je úzká spolupráce s dalšími neziskovými organizacemi a státní správou. Důležitou prací občanské poradny je nejen práce se samotnými klienty, ale zároveň statistické zpracovávání dat o klientech. Na výsledky svých analýz, které ukazují nejakutnější problémy klientů, by měla upozorňovat státní správu. Smyslem této činnosti je nejen snaha o upravení nevyhovujících zákonů, ale pro každodenní život možná důležitější, změnit nevyhovující chování, ať už jednotlivých úředníků či celých úřadů.

5.2. Principy občanského poradenství v AOP

Služeb občanské poradny mohou klienti využít osobní návštěvou občanské poradny, konzultací po telefonu, napsáním dopisu či emailu. Ať si klient vybere jakoukoliv formu služeb OP, vždy musí být dodrženy ze strany poradny čtyři základní principy občanského poradenství, kterými jsou: diskrétnost, bezplatnost, nezávislost a nestrannost. Dále si popíšeme jak jsou tyto principy práce s klientem definovány AOP

Diskrétnost:

- obsah jakéhokoliv jednání či rozhovoru s klientem nesdělíme nikomu jinému mimo OP
- jakýkoliv záznam takového jednání či rozhovoru nebude předán nikomu jinému mimo OP

Bezplatnost – služby OP poskytujeme zásadně zdarma, a to:

- ať už si je klient může dovolit zaplatit nebo ne
- ať je práce s klientem jakkoliv zdlouhavá a náročná

Nezávislost:

- činnost OP nemůže být řízena ze strany jiných subjektů
- poradce sám není řízený někým nebo něčím jiným

Nestrannost:

- nepřidávat se na žádnou stranu
- nebýt zaujatý
- nemít předsudky
- nedávat najevo náklonnost
- nebýt ovlivněn v chování k druhému vlastními nebo cizími názory, přístupy a nebo vírou

(AOP, *Principy a činnosti občanského poradenství* 2002, str.3 a násl.)

Důležité je zájemce o službu před poskytnutím služby seznámit s podmínkami poskytované služby, aby se mohl rozhodnout zda je pro něj tato služba vhodná či nikoliv.

Očekávání zájemce o službu bývají často taková, že poradci sdělí svůj problém a poradce ho za něj vyřeší. Úkolem poradce je toto očekávání co

nejdříve uvést na pravou míru. Cílem občanské poradny je klienta zplnomocňovat, tzn. pracovat s ním tak, aby svůj problém vyřešil dle svých možností a dovedností co nejvíce sám, za podpory svého okolí a poradce. Tato fakta se objevují i v definici poradenství u Ivana Úlehly :

„Poradenství je spoluprací klienta s pracovníkem. Pomoc se rozvíjí na základě klientova přání, jímž míří k rozvinutí vlastních možností. Klient u sebe pocituje překážky, které mu znemožňují dosáhnout cílů. Přeje si odstranit to, čemu nerozumí a co mu brání rozšířit repertoár možností. Na to odpovídá pracovník nabídkou rad, návodů a nápadů či námětů. Činí tak právě nyní, pro tuto příležitost a pro tohoto klienta. Vytváří je na základě své zkušenosti v průběhu rozhovoru s klientem. K tomu se hodí mít vypracovaný bohatý zásobník rad a návodů, ale umět z něho čerpat je vždy věcí tvořivosti a momentální spolupráce s klientem. Pracovník klientovi pomáhá najít nejužitečnější cesty, přičemž posuzovatelem užitečnosti zůstává klient sám.“ (Úlehla, 1999, s.37).

Myšlenka občanského poradenství je taková, že když se jeden klient naučí konkrétní problém řešit sám, může tuto dovednost předávat sám dál ve svém okolí.

5.3 Oznamovací povinnost

Občanské poradny, i když pracují na principu diskrétnosti, musí dodržovat oznamovací povinnost. Ta vyplývá z Trestního zákona § 167 **Nepřekážení trestného činu**. Tento paragraf stanoví, jaké trestné činy o nichž se dozvíme, že je někdo připravuje nebo páchá musíme nahlásit Policii ČR, abychom trestnému činu zabránili. S touto skutečností jsou klienti seznamováni ve veřejně dostupných materiálech o způsobu poskytování služby občanského poradenství.

6. Poradenský rozhovor v OP

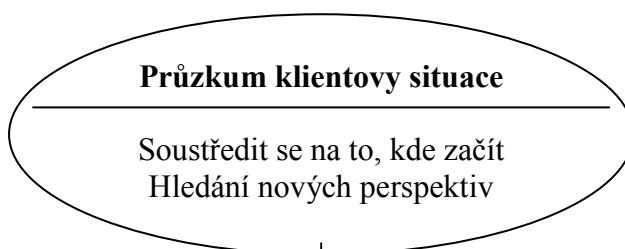
6.1. Struktura poradenského rozhovoru – Eganův model

V občanské poradně se s klientem pracuje formou řízeného rozhovoru. Na rozhovor s klientem má poradce 45 minut. Aby byl tento čas co nejefektivněji využit, pracuje se na základě tzv. **Eganova modelu**, který je přejat z občanských poraden z Velké Británie. Tento model ve Velké Británii vytvořili na základě díla amerického psychologa Gerarda Egana, který svůj přístup řešení problému popisuje v knize *The Skilled Helper – A problem Management Approach to Helping* (Wilson; Mniszko, 1998, s. 35)

Proces rozhovoru je dělen na tři fáze

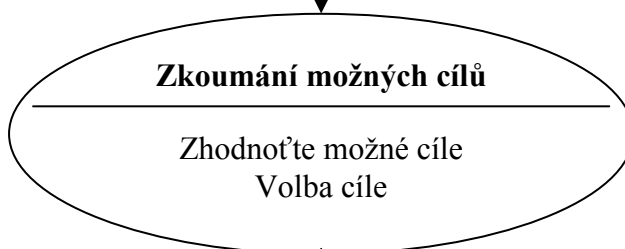
FÁZE I:

Kde se klient nachází nyní



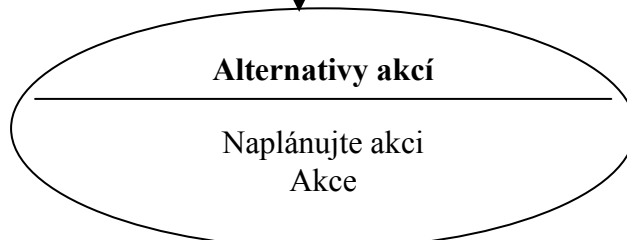
FÁZE II:

Kde klient chce být



FÁZE III:

Jak se tam klient dostane



(Kol. autorů, *Práce s klientem v občanské poradně*, 2002, s. 7)

V následujícím textu si blíže popíšeme jednotlivé fáze poradenského rozhovoru. Pro snadnější učení se postupu řízeného rozhovoru se jednotlivé fáze rozhovoru znázorňují do modelu pyramidy. Toto znázornění má poradci zdůraznit, že každá fáze rozhovoru má své místo a bez pečlivého provedení jednoho stupně nelze postupovat dál. Zároveň nám šíře každého stupně ukazuje, kolik času s největší pravděpodobností zabere.

Při vedení rozhovoru se postupuje od spodní části pyramidy až k jejímu vrcholu. Používá se přirovnání: „Nemá-li pyramida pevné základy, celá se dříve či později zhroutí, a bez pevných mezípater nedosáhneme vrcholu.“ Je samozřejmostí, že se během práce s klientem někdy může stát, že se životní situace klienta změní, a tehdy se s poradcem vrací na druhý stupeň či na úplný začátek pyramidy.



Obrázek: Učební model vedení rozhovoru

Modrá část pyramidy nám ukazuje, kdy je aktivnější sám klient. Při stanovování zakázky (jak se dozvíme níže) je důležitá dohoda obou stran. Ve žluté části přichází na řadu „vědomostní“ připravenost poradce, který navrhuje jednotlivé možnosti řešení problému.

6.1.1. Rozbor fází rozhovoru

FÁZE I.

Ke zmapování celkové situace klienta slouží první fáze poradenského rozhovoru. Cílem první fáze rozhovoru je co nejpodrobněji **zmapovat situaci**, ve které se klient nachází a navození důvěrné atmosféry mezi poradcem a klientem.

Při mapování poradce zjišťuje, jestli se již klient pokoušel nějak svůj problém řešit. Tato informace je důležitá pro volbu následujícího postupu, aby poradce klientovi nenavrhol něco, co již sám zkoušel. Z vlastní praxe bych klienty občanského poradenství rozdělila do dvou skupin. Klienti jednotlivých skupin jsou odlišní tím, v jaké fázi řešení své situace se na poradnu obrací. V prvním případě přichází do občanské poradny klient v těžké životní situaci v momentě, kdy se po dlouhé době odhodlal svůj problém řešit. V druhém případě klient přichází do poradny po dlouhém období, kdy se pokoušel problém řešit vlastními silami, a problém se mu takto vyřešit nepodařilo. Z výše uvedeného je zřejmé, že i když budeme mít klienta se stejným problémem, ke každému musíme přistupovat individuálně, protože každý z nich bude mít jiné zkušenosti, jiné kompetence k řešení problému, jiné zázemí atd.

Podívejme se na případ, kdy k nám přijde klient, který se dlouho odhodlával říct o pomoc při řešení svého problému. Tento klient od nás bude v první fázi potřebovat hlavně podporu. Úkolem poradce v této situaci je podpořit klienta v tom, že se odhodlal svůj problém řešit a že poradce je tu od toho, aby ho v této nelehké situaci provázel a pomohl mu problém vyřešit. Seznámení klienta s principy občanského poradenství může klienta podpořit v tom, aby se poradci co nejvíce otevřel. Zároveň ho informujeme o maximální délce rozhovoru, aby si byl vědom, v jakém časovém rámci bude rozhovor probíhat. Samozřejmostí je, že když se všechno nestihne vyřešit v jedné konzultaci, klient má možnost se objednat na konzultaci v dalších dnech. Počet konzultací není nijak omezen.

Jiné potřeby bude mít klient, který do poradny přichází již ve stádiu, kdy se pokoušel svůj problém řešit a takto se mu to nepodařilo. Tento klient bude potřebovat především podporu, aby neztrácel motivaci problém dál řešit. Často to bývá opravdu nelehká situace, jejíž vyřešení bude potřebovat ještě hodně času. Podpoření klienta, třeba jen v tom, že všechny kroky, které učinil, jsou správné a že pro vyřešení problému opravdu učinil maximum, může být pro klienta velkou úlevou.

Při mapování situace se poradce také snaží zjistit, jaké kompetence k řešení problému má sám klient či někdo z jeho blízkého okolí. Využití blízkého okolí k řešení problému je velmi efektivní i pro následnou podporu během nelehké situace klienta a nepřináší pro klienta většinou žádné finanční výdaje oproti odborné pomoci. Z výše uvedeného je patrné, že dobré zmapování situace, ve které se klient nachází, zabere hodně času. Nezřídka se stává, že mapování probíhá celou první konzultací. Nemysleme si však, že to je ztráta času ba naopak. Stane-li se, že poradce situaci zmapuje nedostatečně, může se stát, že společně s klientem budou pracovat na řešení, které se z nějakého důvodu stane neproveditelné.

V prvním stupni pyramidy kde poradce mapuje klientovu situaci, hovoří převážně klient. Úkolem poradce je aktivně naslouchat tzn. v této fázi hlavně klást otevřené otázky, oceňovat, resonovat a povzbuzovat (více o technikách aktivního naslouchání v následující kapitole). Otevřené otázky pomohou klientovi zamyslet se nad problémem ze stran, které jeho samotného nenapadnou.

Na konci této fáze by měl poradce **sumarizovat** situaci, ve které se klient nachází, aby si potvrdil, že situaci rozumí správně.

FÁZE II.

Ve chvíli, kdy je situace co nejkompletněji zmapována, může poradce společně s klientem zahájit druhý stupeň pyramidy, kterým je **formulace problému**, kterému se chce klient v poradně věnovat. Zde se poradce ptá klienta na to, jaké si představuje řešení své situace a jakou pomoc očekává od poradce. V této fázi poradce klade především otevřené otázky (např. „Čeho chcete dosáhnout?“ , „Jak poznáte, že se problém vyřešil?“).

Po definování problému přichází na řadu **výběr cíle**. Cíl by měl být co nejkonkrétnější, měřitelný, klientem akceptovatelný, reálný a termínovaný. V případě, že je klientova situace komplikovaná, stanovují se dílčí cíle, které vedou k postupnému vyřešení celé problémové situace. Postupuje se od nejpálčivějšího problému, a to z pohledu klienta. V některých případech bývá pro poradce velmi náročné akceptovat rozhodnutí klienta o tom, co je pro něj akutnější. Často se to stává u dluhové problematiky. Klient má velké dluhy u státu, bankovních ústavů a přátel. Přestože od státu mu hrozí kvůli těmto dluhům trestní stíhání, u bank vysoká procenta z prodlení, klient se rozhodne nejdříve splatit dluhy svým přátelům, protože své přátele nechce zklamat a riskovat jejich ztrátu.

Na závěr druhé fáze poradce společně s klientem uzavřou **zakázku** tzn. dohodu, na čem budou společně pracovat.

FÁZE III.

Teprve až po stanovení zakázky přebírá větší aktivitu poradce. Nastává zde předěl, kdy poradce „opouští klienta“ a jde vyhledávat informace do informační databáze, která je zpracována od odborníků na danou problematiku. Tento moment slouží jako ochrana poradce, který klientovi ukazuje a čte informace z textu přímo před ním. Klient tak vidí, odkud poradce informace čerpá a nemusí ho podezřívat, že si vymýšlí a říká mu své domněnky.

V této fázi poradce navrhuje **strategie**, prostřednictvím kterých lze dosáhnout konkrétního cíle. Poradce nejen navrhuje možná řešení, ale zároveň

upozorňuje na jejich rizika. Stejně jako v předešlých fázích poradce pečlivě naslouchá, s jakými řešeními přichází sám klient, popřípadě ho povzbuzuje, aby zkusil sám na nějaké přijít. Opět je na klientovi, pro kterou z variant řešení se rozhodne.

Po fázi volby strategie přichází samotná **akce** – řešení problému. Samotná akce může mít několik podob, které rozlišujeme podle míry součinnosti poradce s klientem na řešení problému.

V občanské poradně se dělí **akce do 4 úrovní služby**:

- 1) **informace** (+ odkazování)
- 2) **rada** (+ předávání)
- 3) **aktivní pomoc**
- 4) **asistence** (+ doprovázení, vyjednávání, zastupování)

1) Informace

V nejnižší úrovni sdělujeme klientovi pouze **informace**. Tato situace nastává v případě, že si klient přeje pouze poskytnutí referenční informace (např. „Můžete mi říct číslo na Českou správu sociálního zabezpečení?“). Dále v situacích, kdy žádají takovou pomoc, kterou poradna nenabízí (právní zastupování, oděv, jídlo, peníze atd.). V těchto případech dostanou informaci o tom, kdo tyto služby nabízí. V občanském poradenství se tomuto říká **odkazování** – odkazujeme klienta na jinou kompetentní instituci, která je klientovi schopna pomoci. Jak je z výše uvedeného patrné, k podávání informací či odkazování se v poradenském rozhovoru často dostaneme velmi rychle. V některých poradnách mohou tuto úroveň služby poskytovat i poradcovi asistenti. Riziko rychlého odkázání je, že klientovi podáváme informaci, kterou požaduje sám klient bez jakékoliv předešlé konzultace s někým dalším. Může se tak stát, že řešení, na které přišel sám, není vůbec pro jeho situaci vhodné. Proto se snažíme s každým klientem alespoň trochu jeho situaci zmapovat a v případě potřeby mu navrhnout jiné varianty řešení jeho problému – tedy poskytnout mu druhou úroveň služby.

2) Rada

V této úrovni poradce navrhuje klientovi možná řešení jeho situace i s jejich důsledky. Měly by padnout všechny možné varianty řešení dané situace, nejen ty, která jsou dle poradce vhodná. Poradce zároveň poukazuje na možná rizika, které s sebou dané rozhodnutí nese. Je však opět na klientovi, aby si ujasnil celou situaci a na základě toho provedl zodpovědné rozhodnutí.

V této úrovni se setkáváme i s tzv. **předáváním** klienta. K předávání dochází v případě, že existuje specializované pracoviště, které se může konkrétnímu problému klienta věnovat lépe než občanská poradna. Rozhodnutí o tom, zda toto předání klient využije, je opět na něm. V případě, že s předáním klient souhlasí, může poradce kontaktovat dotyčnou organizaci a domluvit klientovi první schůzku. V jiném případě může poradce klienta předat asistentovi, aby ho do konkrétní organizace doprovodil. Jedná se pouze o doprovod u klientů, kteří jsou třeba z jiného města a organizaci by hledali obtížně. Pozor, nezaměňujme tyto doprovody asistentů se čtvrtou úrovní služby tzv. asistencí, kdy doprovázení a vyjednávání za klienta vykonává poradce (viz. asistence).

3) Aktivní pomoc

Aktivní pomoc může mít mnoho forem. Celkově se však jedná o to, že poradce aktivně spolupracuje s klientem na řešení problému (např. pomáhá vyplňovat formuláře, píše spolu dopisy, hledají společně na internetu, vysvětlování obsahu dokumentů atd.).

Poradce musí neustále myslet na to, že je tu proto, aby klientovi pomáhal – aby co nejvíce zvládl sám a přiučil se něčemu novému. Aby poradce dovedl klienta k cíli, nabízí mu varianty řešení, ze kterých si klient vybírá tu pro něj nejvhodnější. Například u sepisování stížností poradce nabízí následující varianty:

- 1) Klient si může připravit návrh nebo alespoň důležité body doma, a poté přinést ke shlednutí a společným úpravám poradci do poradny.
- 2) Poradce společně s klientem sepisuje dokument přímo v poradně.

Klienti se často a rádi stavějí do pozice laiků, kteří to přeci nemohou zvládnout tak jako „odborník“ poradce. Toto si musí poradce hlídat, a nenechat se vmanipulovat do pozice, kdy za klienta odvede celou práci sám. Pro poradce by to tak bylo také jednodušší a rychlejší, ale klient by se tak nic nenaučil. Takto bychom vytvářeli závislost u klientů na službě a cíl občanského poradenství je právě opačný. Klient by měl příště zvládnout situaci řešit samostatněji a lépe.

Nejčastěji sepisované dokumenty v občanských poradnách jsou výzvy dlužníkům k zaplacení dlužných peněz. Na druhé straně je velmi časté sepisování dopisů věřitelům o tíživé situaci klienta, který se dostal do dluhové spirály, situaci chce řešit, ale nemá finanční prostředky, aby mohl splácet smluvené částky. V této situaci sepisujeme oznamovací dopis, kde popisujeme klientovu situaci a žádáme věřitele o sdělení aktuální dlužné částky. V dopise věřiteli sdělujeme, jakou částku je klient schopen měsíčně splácet, aby mu navrhli nový splátkový kalendář popř. napíšeme návrh splátkového kalendáře, který zasíláme společně s dopisem.

Rady a aktivní pomoc jsou nejčastěji poskytovanými úrovněmi služby občanského poradenství.

4) Asistence

a) Při asistenci může poradce klienta **doprovázet** mimo poradnu. Poradce zde vystupuje jako morální podpora klienta, do případu aktivně nezasahuje.

Tohoto doprovodu využívají klienti často na jednání s úředníky. Samotný fakt, že rozhovor neprobíhá mezi čtyřma očima, ale je přítomna nějaká třetí osoba, hodně napomáhá k tomu, že se úředníci chovají ke svému klientovi vstřícněji.

Další skupinu častých doprovodů tvoří doprovody k soudním jednáním. V těchto případech poradce funguje opět jako morální podpora – v soudní síni může sedět za veřejnost. Tohoto doprovodu využívají klienti, které čeká v soudní síni velmi psychicky náročný proces a ve svém okolí nemají žádnou blízkou osobu, která by je před a po procesu vyslechla a podpořila.

b) Druhou variantou asistence je **vyjednávání** v zájmu klienta.

Tuto variantu si klient vybírá v případech, kdy je komunikace se třetí stranou příliš komplikovaná. Komplikací může být požadavek třetí strany na přílišnou odbornost nebo psychická náročnost setkání se s třetí osobou.

U vyjednávání je důležité si předem přesně stanovit kompetence, které bude poradce při vyjednávání mít. Týká se to hlavně vymezení informací, které může poradce třetí straně sdělit. Nebezpečím, na které musí poradce neustále myslet, je, že při vyjednávání zastává názor klienta a ne svůj. Na tomto místě bych chtěla zdůraznit rozdíl mezi vyjednáváním v zájmu klienta a **mediací**. Při vyjednávání zastáváme vždy zájmy našeho klienta oproti mediaci, kdy mediátor zastává neutrální pozici k oběma stranám. Cílem vyjednávání tedy je nastolit funkční komunikaci mezi zúčastněnými stranami, která vede pro klienta k uspokojivému řešení (více o mediaci v samostatné kapitole).

Před zahájením vyjednávání je tedy důležité co nejpodrobněji zmapovat stanoviska klienta ke konkrétní situaci, ale i to, co si dle klienta o celé situaci myslí třetí strana. Klient by měl poradci sdělit, jaké si představuje ideální

řešení, popřípadě z čeho je ochoten slevit a z čeho naopak nikoliv. Poradce si může důležité údaje poznamenat na papír, aby na nic důležitého nezapomněl.

Při samotném vyjednávání je důležité nastolit co nejotevřenější atmosféru vůči třetí straně. Poradce by se měl představit a objasnit předpokládaný průběh celého vyjednávání. Měl by být připraven na to, že výpověď třetí strany může být zcela odlišná od toho, co mu sdělil klient.

Poradce by měl využívat hlavně sumarizace a parafrázování z důvodu, aby si byl jist, že správně rozumí tomu, co mu třetí strana sděluje. V případě, že při vyjednávání nastane nepředpokládaná situace, kdy poradce neví, jak by si klient přál zareagovat, může požádat o přerušování vyjednávání a další krok musí konzultovat s klientem. Stejně tak musí být poradce připraven na to, že i klient má právo na změnu vyjednávací pozice.

c) Třetí možností asistence je **zastupování** klienta. Formu zastupování žádají klienti z důvodu, že se domnívají, že je pro ně nemožné učinit daný úkon. Je na poradci, aby danou situaci s klientem dobře zmapoval. Někteří klienti takto činí jen z obav z vlastního selhání při řešení situace. Je na poradci, aby klientovi nabídl jiné možnosti řešení – např. že se na daný úkon mohou společně připravit v klidu v poradně, a po té bude poradce fungovat jako podpora klienta, třeba formou doprovodu. Klient musí být ujištěn, že v případě jakýchkoliv nesnází při řešení problému je tu stále pro něj poradce, který mu může pomoci navrhnout nové kroky.

Samozřejmě existují klienti, kteří to na poprvé opravdu nezvládnou. Není slabostí klienta, že něco nezvládne. Nemělo by se však stávat, že klient stále přichází s jedním a tím samým problémem a neustále chce po poradci, aby za něj stejný problém řešil. V tomto případě se klient stává závislým na službě a to je v rozporu s posláním občanských poraden, které mají klienty zplnomocňovat k řešení svých problémů.

Zastupování může probíhat při řešení konkrétního úkonu, ke kterému klient zplnomocní konkrétního poradce. Poradce si musí dobře ujasnit konkrétní úkon, ke kterému bude klientem zplnomocněn.

6.2. Reflektující tým

Po užití tzv. **reflektujícího týmu** může poradce sáhnout ve chvíli, kdy se domnívá, že se s klientem točí v kruhu a již několik konzultací se nemohou pohnout vpřed v řešení problému.

Ve studijních materiálech Institutu pro systemickou zkušenost o této metodě píší: *„Reflektování v týmu velmi dobře slouží k soustředění se na práci se sebou a k disciplinovanému vyslovení námětů pro další rozvoj rozhovoru.“* (Institut pro systemickou zkušenost, 1999).

Podoba práce s reflektujícím týmem prošla od svých počátků určitou změnou. V počátcích systemické terapie byl reflektující tým oddělen od probíhající terapie mezi terapeutem a klientem jednostranně průhledným zrcadlem. K revoluční změně došlo vlastně chybou technologie, kterou v knize Systemická terapie a poradenství její autoři popisují takto: *„Poté co jednou pracovní skupina vinou technické chyby zažila, jak rodina sledovala debatu týmu ve vedlejší místnosti, a potom vzrušeně živě reagovala, proti očekávání nikoliv rozzlobená, nýbrž velmi motivovaná, začal Andersen (norský terapeut) stále častěji umožňovat rodinám, aby diskusi naslouchaly.“* (Schlippe, Schweitzer, 2001, s.29)

V občanské poradně se využívá modifikace této metody v tom smyslu, že poradenskému rozhovoru není přítomný reflektující tým, ale pouze reflektující jedinec. Je to z důvodu charakteru služby. Větší počet osob v místnosti by mohl být pro klienty velmi stresující. S využitím této metody musí být klient předem seznámen a musí s ní souhlasit. Užití této metody vyžaduje, aby poradenskému rozhovoru byli přítomni nejméně dva vyškolení profesionálové. To však bývá pro občanské poradny často nedostupné, z důvodu nedostatku proškolených poradců v poradnách.

Při samotném vedení poradenského rozhovoru je tedy v místnosti přítomen další poradce. V občanských poradnách se doporučuje, aby seděl na místě, kde při běžném poradenském rozhovoru sedí asistent. Klient musí být od začátku seznámen s následujícím průběhem konzultace. Začátek rozhovoru probíhá stejně jako při běžné konzultaci. Během toho co poradce mapuje situaci klienta reflektující kolega mlčky naslouchá rozhovoru a přemítá, co

mu přichází na mysl – nápady, pocity, prožitky, nerozumění, pochybnosti, obdiv atd.

Po zmapování situace poradce sděluje klientovi, že nyní přichází chvíle, kdy se obrátí na kolegu, který zreflektuje jejich dosavadní rozhovor. Klient má za úkol pečlivě reflektujícímu kolegovi naslouchat a mít možnost dělat si poznámky, kdyby ho v reflexi cokoliv zaujalo. Nyní tedy nastává prostor, kdy poradce vyzývá reflektujícího kolegu aby jim popsal co slyšel, za co by klienta ocenil, co mu není jasné, na co by se chtěl klient zeptat atd.

Pravidla po poskytování reflexe jsou následující. Reflektující kolega mluví pouze k poradci a hovoří ve třetí osobě např. „Zajímalo by mě, jestli paní Nováková přemýšlela o tom, že kdyby se situace opakovala, tak by pana Nováka opustila.“ Forma má být osobní např. „já myslím, podle mého, zdá se mi...“. Styl řeči by měl být hypotetický, otevírající, podmiňovací a hledající. Samotné reflektování by mělo trvat 3-5min.

Možné přínosy reflexe mohou být – ocenění, zplnomocnění, nabídka nápadů, myšlenek, dojmů, fantazií, zpochybnění samozřejmého, vnesení alternativních pohledů, náměty na další vedení rozhovoru.

Dalším přínosem této metody je, že se během konzultace střídá rozhovor s nasloucháním, který umožňuje klientovi odpočinout si a znovu si utřídit myšlenky.

6.3. Prostředí pro poradenský rozhovor

Předpokladem pro úspěšný rozhovor je nejen odborné vedení rozhovoru poradcem, ale také prostředí ve kterém se rozhovor odehrává. V následujícím odstavci si budeme popisovat spíše ideál, ke kterému se v dnešní době občanské poradny snaží směřovat. V současnosti, kdy se poradny teprve musí prosazovat a dokazovat, že jsou službou pro město velmi přínosnou, jsou vděční za každou místnost, kde mohou poradenství vykonávat. Doufejme tedy, že do budoucna se posunou na žebříčku priorit každého většího města.

Na prostorové parametry se musí myslet již při výběru místa poradny. Poradna by měla být dostupná jak teritoriálně (nebýt na okraji velkého města, protože občané z druhé strany města by to měli příliš daleko), tak vzhledem k lidem se specifickými potřebami (staří lidé, matky s kočárky atd.).

Začátek našeho vzájemného kontraktování začíná již v čekárně, kdy zájemce seznamuje s naší službou. Měli by tam tedy pro něj být v jemu srozumitelné formě viditelně umístěny podmínky poskytnutí naší služby. Zároveň bychom měli myslet na to, že k nám přichází člověk, v tíživé životní situaci. Prostředí čekárny by tedy mělo být zklidňující a přijímající.

K tomuto bych doporučila každému poradci, aby si představil pro něj tíživou situaci a zkusil se do ní vžít. Poté aby si šel sednout k nim do čekárny. Tak jak se bude cítit on sám, bude se nejspíše cítit i jejich zájemce o službu. V naší poradně toto přispělo k pořízení silnějšího osvětlení v čekárně. Předtím bylo v čekárně dosti velké šero, což působilo depresivně. Zároveň se nám objasnilo, proč lidé v čekárně jenom sedí a nečtou si vystavené dokumenty – neviděli na ně.

Nyní si představme, že vybíráme a zařizujeme novou poradenskou místnost. Na co všechno bychom měli myslet, aby naše budoucí rozhovory s klienty probíhaly co nejsnadněji?

Měli bychom dbát na to, aby místnost ve které se rozhovor odehrává působila klidným a určitě čistým dojmem. Když hovořím o klidném místě,

představuji si, že by náš rozhovor neměl rušit kolemjdoucí za okny, kolega z druhé kanceláře, zvonící telefon či zvonek u dveří.

Příkladem může být rušení konzultace zvoněním telefonu v naší poradně. Telefon je sice umístěn ve vedlejší místnosti, ale do konzultační místnosti je slyšet jenom tam, kde sedí poradce, ale přísedící asistent už ho neslyší. Proto se často stává, že poradce musí přerušit rozhovor a říci asistentovi, aby šel zvednout telefon. Když se to stane dvakrát během jedné konzultace, není to nic příjemného ani pro poradce ani pro klienta, protože jejich rozhovor to velmi narušuje. Proto jsme se rozhodli do konzultační místnosti na místo, kam vidí jen poradce a asistent, nainstalovat světelné signalizační zařízení, které při zvonění telefonu začne blikat.

Dalším významným prvkem je zvolení konzultačního stolu a židlí. Židle by samozřejmě měly být pohodlné a zároveň hygienicky snadno udržovatelné. Stůl by neměl být velký a mohutný, aby příliš neoddaloval poradce od klienta. Vhodné varianty jsou stoly čtvercové či kulaté. U čtvercového stolu je výhodou, že nikdo nesedí v čele. U stolu kulatého je navíc výhodou, že si klient může lépe zvolit místo, kam si chce vůči poradci sednout – zda naproti či spíše po jeho boku.

Stejně jako prostředí konzultační místnosti je důležité oblečení poradce. Poradce by neměl přicházet do poradny v extravagantním oblečení, které by mohlo příliš strhávat pozornost klienta. Také obleky a kostýmký nebudou v klientovi navozovat příliš otevřenou náladu. Poradce by měl mít takové oblečení, ve kterém se cítí uvolněně a pohodlně, a při tom na sebe nestrhával pozornost. Při výběru vhodného oblečení bychom měli mít na mysli, že k nám chodí také klienti, jejichž finanční situace nemusí být dobrá. Jak by se asi cítili, kdyby jim radila slečna v kostýmku na míru a říkala jim, že chápe, jak to mají těžké. Taková poradkyně by uměle stavěla bariéru mezi sebe a klienta, který by jí podvědomě její slova nemusel věřit.

6.4.Způsob vedení rozhovoru

Základním předpokladem kvalitního poradenského rozhovoru je umění poradce pozorně klientovi naslouchat. Pro toto pozorné naslouchání se používá termín **tzv. aktivní naslouchání**. Mezi techniky aktivního naslouchání patří povzbuzování, objasňování, resonance, zrcadlení pocitů, parafráze, shrnování a oceňování. (Srov. Matoušek, 2003, s. 98 a násl.)

Prostřednictvím **povzbuzování** projevujeme zájem o to, s čím klient přichází a zároveň ho podporujeme, aby dál hovořil o své nelehké situaci. Díky povzbuzování se nám klient postupně více a více otevírá, a nebojí se o své situaci hovořit mnohem podrobněji (např. „Mohl byste mi říci něco více o“).

Druhou technikou je **objasňování**. Při objasňování klademe otevřené i uzavřené otázky, které nám slouží k upřesnění získaných informací či k jejich doplnění (např. „Kdy se Vám to stalo naposledy?“).

Třetí technikou je **resonance a zrcadlení pocitů**. Během rozhovoru klient pojmenovává nějaké emoce, které v něm daná problematická situace vyvolává. Častěji se však stává, že je v sobě klient potlačuje a poradce je pouze tuší. V této chvíli přichází na řadu resonance a zrcadlení pocitů. Poradce se snaží pojmenovat pocity, které nelehká situace v klientovi vyvolává. Klient nám tyto pocity buď potvrdí nebo je pojmenuje sám přesněji (např. „Vypadá to, že Vás to hodně rozzlobilo.“).

Čtvrtou technikou je **parafrázování**. Parafrázování znamená, že vlastními slovy opakujeme to co nám klient sdělil. Pomocí parafráze si ověřujeme, jestli správně rozumíme tomu, o čem klient hovoří (např. „Jestli tomu dobře rozumím, tak ...“).

Pátou technikou je **oceňování**. Oceňování je jednou z nejpůsobivějších technik aktivního naslouchání. Všeobecně v našich kulturních podmínkách nejsme vedeni k tomu, abychom druhé oceňovali, a proto na to poradci často zapomínají. Když se však oceňovat naučí, rázem zjišťují, jak se jim klient otevírá před očima a získává velkou sílu k následnému řešení svého problému. Často narážíme u začínajících poradců na argument, že některé klienty opravdu není za co ocenit. Odpovědí na toto je, že každého můžeme ocenit za to, že se odhodlal svůj problém řešit a navštívil naši poradnu, protože jak jsme psali již na začátku, pro některé je to ten nejtěžší krok při řešení jejich situace.

Šestou technikou je **shrňování**. Poradce shrnuje důležité prvky klientovi situace. Shrnuje fakta, myšlenky i pocity. Shrňování pomáhá nejen poradci, ale i klientovi uvědomit si, co je v daný okamžik tím nejdůležitějším.

J.Křivohlavý upozorňuje, že kvalitně naslouchat neznamena pouze naslouchat ušima, ale zároveň vidět očima klientovy neverbální projevy. (Křivohlavý, 1993, s.28)

Měli bychom si uvědomit, že navození důvěrné atmosféry a pocitu, že klientovi nasloucháme, nezáleží pouze na zvládnutí technik aktivního naslouchání. Při navozování příjemné atmosféry je důležitá také poradcova neverbální komunikace, která by měla být v souladu s tím, co říká, a zároveň otevřená a přijímající.

6.4.1. Kladení otázek

Umění kladení otázek, je nejtěžejší dovedností dobrého poradce. Není nic horšího, než špatně položená otázka.

Pro příklad uvedu vzpomínku na klienta, se kterým jsem vedla úspěšně poradenský rozhovor celých 45min. Tento klient se svůj problém snažil řešit již s několika institucemi, ale s žádnou nebyl spokojen. U spousty věcí klient zdůrazňoval, že jsem první, komu se s tím do této míry svěřuje. S klientem jsme domluvili zakázku a následný postup při řešení akutní klientovy situace. Přesto, že byla dohodnuta zakázka a další schůzka byla domluvena na další den, klient se neustále vracel k emočně tíživé situaci, která se v jeho životě objevila – se zakázkou však neměla nic společného. Měla jsem pocit, že bych toto měla nějak reflektovat. Zvolila jsem však špatnou otázku, která byla neúměrná klientovu trápení. Klient se beze slova sebral a odešel. Na schůzku druhý den již nepřišel.

Na uvedeném příkladě, jsem chtěla ukázat, jak moc je důležité umět položit tu správnou otázku ve správný čas a jakou moc otázky mají.

Otázky můžeme dělit na

- uzavřené
- otevřené

Uzavřené otázky můžeme zjednodušeně popsat jako ty otázky, na které lze odpovědět ano či ne, a dále ty, kterými dáváme na výběr buď a nebo. V poradenství se nejvíce používají otázky otevřené, které umožňují dotazovanému zamyslet se nad svou situací z jiného úhlu, který ho do této chvíle třeba nenapadl.

V následujícím textu vyberu nejčastěji používané otázky v občanském poradenství (I.Úlehla, 1999 , s. 71 a násl.)

Konstruktivní otázky

Konstruktivní otázky se začaly rozvíjet od osmdesátých let. Jde o důkladně formulované otevřené otázky, jejichž cílem je, aby si klient sám našel odpověď na svůj problém. Poradce mu jen prostřednictvím otázek umožňuje podívat se na svůj problém z jiného úhlu. Na dobře položenou konstruktivní otázku, nám klient nejčastěji odpoví „nevím“. Tato odpověď je pro poradce známkou toho, že se mu povedlo přimět klienta podívat se na svůj problém jinak, než se na něj díval doposud.

Konstruktivní otázky dále dělíme na otázky, kterými se klienta ptáme na **cíle, minulost, řešení, průběh a zvládnání**.

otázky na **cíle**:

„Čeho bychom měli při dnešní konzultaci dosáhnout, abyste odcházel spokojen?“.

otázky na **minulost**:

„Co se na začátku stalo, že jste se dostal do takové situace.“

otázky na **řešení**:

„Máte ještě někoho mimo mě, na koho byste se mohl obrátit o pomoc?“

otázky na **průběh**:

„To co tu s Vámi dosud dělám, je to to, pro co jste si přišel?“

otázky na **zvládnání**:

„Co Vám pomáhá, abyste tak těžkou situaci zvládl?“

Zázračná otázka

Tato otázka v sobě skrývá velký potenciál k tomu, aby si klient mohl utřídit svou situaci a představit si, čeho by vlastně chtěl dosáhnout. Zázračná otázka umožňuje klientovi podívat se na svou tíživou situaci trochu s nadhledem. Pohled na svou situaci pomocí fantazie vede k uvolnění klienta a ke snadnějšímu hledání odpovědí.

„Představte si, že Váš problém již neexistuje, jak to poznáte?“

„Představte si, přes noc se stal zázrak a problém zmizel. Ráno se probudíte a když se kolem sebe rozhlédnete, podle čeho poznáte, že se zázrak opravdu stal?“

Měřicí otázka

Měřicí otázky pomáhají jak klientovi tak poradci zmapovat co nejpřesnější informace o naléhavosti klientovy situace. Nejčastěji používanou měřicí otázkou bývá představa desetibodové stupnice. Číslo jedna znamená velké trápení a číslo 10 znamená, že už je to všechno vyřešené – kde se nacházíte nyní?

Někdy je pro klienta náročné vybrat si mezi čísly, pro někoho může být počet 10 bodů malý, pro někoho mohou být čísla omezující a nejraději by řekl někde mezi dvojkou a trojkou. Ve své vlastní praxi, abych se tomu vyhnula, nejraději využívám tužku a papír a na něj si s klienty kreslím přímku.

Na papír zanesu přímku, která má krajní bod – nejhorší stádium a druhá strana značí vyřešení problému. Klient na přímku zanes bod, kde si myslí, že se právě nachází. Tuto přímku si přiložím k záznamovému archu klienta a při další konzultaci klient může zanést nový bod. Porovnáváme nový bod s tím z předešlé konzultace, je-li na tom klient od minulé konzultace lépe či hůře. Na tuto škálu mohou navázat konstruktivní otázky typu – „Co se od minula změnilo, že problém lépe zvládáte?“ „Co Vám pomohlo k lepšímu zvládnání problému?“

Shrneme-li, čemu nám mohou měřicí otázky pomoci porozumět, jsou to tyto věci:

- co všechno se už klient pokoušel udělat
- jak jsou jeho cíle dle něj daleko
- jaké první kroky chce k vyřešení problému udělat
- jak pozná, že udělal další krok k vyřešení problému

Nezapomínejme na to, že měřicí otázky jsou tu proto, že odpovědi na svůj problém zná nejlépe klient sám. Prostřednictvím měřících otázek si můžeme ověřovat směřování naší spolupráce a měření našich společných výsledků. Měřicí otázky nám mohou posloužit také k tomu, jestli je pro klienta naše služba stále užitečná či již dosáhl cíle.

6.5. Bariéry poradenského rozhovoru

Poradenský rozhovor je komunikace, probíhající mezi poradcem a klientem. V tomto rozhovoru tedy dochází k oboustranné výměně informací. V následujícím textu se podíváme na to, co všechno může bránit přenosu těchto informací.

Bariéry v komunikaci můžeme rozdělit na verbální a neverbální. Bariéry mohou nastat jak ze strany klienta, tak ze strany poradce.

a) Verbální

Verbální bariéry v komunikaci označuje Thomas Gordon jako komunikační zátarasy a dělí je do 12 skupin.

12 komunikačních zátarasů dle Thomase Gordona

- 1) **Příkazování, vyžadování** = Ne! Můj syn a odejít ze školy, to nedovolím
- 2) **Varování, strašení** = Skonči školu, a neuvidíš od nás peníze.
- 3) **Moralizování, kázání** = Vzdělání je ta nejcennější věc, co můžeš dostat.
- 4) **Dávání rad a návodů** = Udělej si pořádný rozvrh a všechno zvládneš.
- 5) **Poučování a argumenty** = Vysokoškoláci mají nejmíň dvojnásobné příjmy.
- 6) **Souzení, kritika, obvinění** = Jak seš velkej tak si hloupej.
- 7) **Pochlebování, výčitky** = Vždycky jsi přeci byl dobrý student a šlo ti to.
- 8) **Posměch, dávání jmen** = Mluvíš jako hipík.
- 9) **Interpretování a analýza** = Nemáš školu rád, protože se bojíš neúspěchu.
- 10) **Uklidňování, soucit** = Já vím, jak ti je, ale to se změní, až budeš starší.
- 11) **Zjišťování, výslech** = Co budeš dělat bez vzdělání?
- 12) **Přerušování nezájmem** = U večere nechci žádné problémy! Jak hráli naši?

(Srov. Úlehla, 1999, s. 54)

Výše zmíněným zátarasům by se měl poradce vyvarovat. Jak ze samotného názvu vyplývá, jsou to zátarasy, které mohou přerušit chuť k další vzájemné komunikaci, a tudíž i spolupráci, a to jak ze strany klienta, tak ze strany poradce.

Další bariérou v poradenském rozhovoru může být užívání rozdílného kódování a dekodování sdělovaného obsahu. Tato situace v občanských poradnách nastává při komunikaci s rómským etnikem, kdy si pod stejnými slovy každá ze stran představuje jiný obsah.

b) Neverbální

Mezi neverbální složky komunikace řadí J.Valenta:

- kinesiku – celkový charakter pohybu těla
- chronemiku – temporytmus pohybu těla
- fyziognomiku – sdělující výraz rysů těla
- proxemiku – vzdálenost mezi komunikujícími
- mimiku – výraz obličeje
- teritorialitu – organizace prostoru
- gestiku – sdělování rukama
- posturiku – postoj těla
- haptiku – dotykové sdělení
- vegetativní signály – např. červenání
- paralingvistiku (např. hlasová intonace, zabarvení hlasu)

(J.Valenta, 2004, s.15 a násl.)

Neverbální komunikace je pro poradce zdrojem důležitých informací. Dotváří nám verbální komunikaci a díky ní můžeme odhadovat, jaké procesy se v klientovi odehrávají. Z neverbální komunikace může poradce poměrně spolehlivě u klienta odhadovat jeho pocity, vztahy a postoje. V případě odhadování jeho vlastností či konkrétních obsahů myšlení, musí být poradce velmi obezřetný, a své odhady nemůže brát jako stoprocentně pravdivé. Rolí poradce je neverbální projevy brát v úvahu a reagovat na ně a neustále si ověřovat, že značí opravdu to, co si poradce myslí, že znamenají.

6.6. Formy poradenského rozhovoru

6.6.1. Rozhovor „z očí do očí“

Tato forma poradenského rozhovoru je statisticky nejvyužívanější od klientů z blízkého okolí poradny. Dle statistiky AOP za rok 2006 občanské poradny navštívilo osobně **67,8%** klientů. Neznamená pro ně totiž žádné další výdaje, jako je tomu například u telefonu či dopisu.

Rozhovor v poradně ovlivňuje nejen odbornost poradce ve vedení rozhovoru, ale i prostředí, ve kterém se rozhovor odehrává. Parametry vhodného prostředí jsme si popsali v samostatné kapitole.

6.6.2. Telefonický kontakt

Prostřednictvím telefonu, nás mohou kontaktovat zájemci o naši službu z celé České republiky. Této formy využívají klienti z větší vzdálenosti nebo lidé, kteří mají ztížený pohyb (např. staří lidé). Procentuelní zastoupení telefonických klientů občanského poradenství v celé České Republice za rok 2006 činí **19,2%**.

Telefonický kontakt bývá velmi často prvním kontaktem většiny zájemců, kteří mají zájem o využití služeb občanské poradny. Tento způsob kontaktu jim zajišťuje určitou míru anonymity, která jim umožní ujistit se, že se opravdu obrací na diskrétní službu, která jim pomůže s jejich problémem. V úvodu telefonického rozhovoru poradce nesmí zapomenout zájemce o službu detailně seznámit s poskytovanou službou. U telefonického rozhovoru platí stejně jako u rozhovoru z očí do očí, že si klienta objednáváme na celou hodinu, aby měl tento klient nerušený prostor na 45minutovou konzultaci. Zároveň když si s klientem domluvíme čas, kdy spolu rozhovor povedeme, klient má dost času, aby se na rozhovor připravil.

Před samotným rozhovorem, by měl mít u sebe poradce nachystanou tužku a papír či speciální záznamový arch, do kterého si bude během telefonátu zaznamenávat důležité informace. Když nám začne v poradně zvonit telefon, doporučuje se nezvedat ho okamžitě po prvním zazvonění, ale nechat ho cca třikrát zazvonit. Umožní to jak poradci, tak klientovi uklidnit

se a zkoncentrovat se na případný rozhovor. Po zvednutí telefonu by měl klient dostat jasnou informaci o tom, kam se dovolal. Důležitý je také tón hlasu, kterým s klientem hovoříme. Při telefonickém rozhovoru se doporučuje mít pusu v lehkém úsměvu. Lehký úsměv velice pomáhá barvě hlasu, která je pro posluchače na druhé straně zklidňující a přijímající.

Na poradce klade vedení telefonického rozhovoru velké nároky na zvládnutí dobrého poradenského rozhovoru. Oproti rozhovoru z očí do očí je zde poradce ochuzen o neverbální komunikaci, což znamená, že mu schází cca 45% sdělovaného obsahu ze strany klienta. Zároveň na toto musí myslet i sám poradce. Zvláště v první fázi rozhovoru by měl „slyšitelně“ aktivně naslouchat. Pokyvování hlavou, které můžeme využít při kontaktu z očí do očí, zde klient nevidí. Při telefonickém rozhovoru využíváme „hm“ a reflektování pocitů, abychom se ujistili, že situaci klienta rozumíme dobře. Zároveň se tím vyhneme situaci, kdy klient na druhé straně slyší ticho a uprostřed popisování své těžké situace se musí ptát „haló, je tam někdo?“.

Výše popsané aktivní naslouchání samozřejmě platí i u rozhovoru z očí do očí – zde sice spoustu věcí vidíme, ale to neznamená, že je vidíme správně.

U telefonického rozhovoru se poradce musí vyrovnávat s tím, že volající je často pod časovým tlakem, chce rozhovor co nejrychleji ukončit, aby ho to moc nestálo. Když to poradce vycítí, snaží se klientovi opět připomenout, že může poradnu navštívit osobně, a znovu mu popíše výhody osobní návštěvy. V případě že klient nechce poradnu osobně navštívit, nesmí se poradce nechat vtáhnout do „hry“ o co nejrychlejší rozhovor. V tomto případě se často stane, že nezmapuje situaci celou – např. chybí mu nějaké informace pro zodpovězení dotazu, navrhne varianty, které již klient zkoušel atd.

Telefonický rozhovor se většinou dělí na dvě části. V první části rozhovoru poradce mapuje situaci a domlouvá si zakázku. Po té se s klientem buď domluví, že mu vyhledá odpověď, nebo na tom jaké kroky podniknou do dalšího telefonátu. Poradce by se měl klienta zeptat, zda má u sebe papír a tužku, aby si mohl důležité informace zapisovat.

Občanská poradna pracuje na principu bezplatnosti. Tento princip se však vztahuje na poskytování samotné služby. Telefonický hovor si však

hradí klient sám cenou běžného hovoru. Vychází se z toho, že klienta má vždy možnost se na poradnu obrátit osobně, což ho většinou nic nestojí (maximálně dopravné). Síť občanských poraden by tedy měla být taková, aby byla pro každého časově i finančně dostupná co se jízdného týče. S ohledem na tuto skutečnost je však v současné době hustota zvláště v jižních a západních Čechách nedostatečná.

6.6.3. Email

Pro tuto formu kontaktu ještě stále platí, že jí využívá mladší generace klientů. Prostřednictvím emailu se na občanské poradny za rok 2006 obrátilo **11,5%** klientů.

V úvodu emailové komunikace, je třeba klienta ujistit, že jsme jeho dotaz obdrželi, a seznámit ho s dalším postupem ze strany občanské poradny. Při tvorbě psaného textu by poradce opět neměl zapomínat na reflektování pocitů klienta a hlavně na podporu klienta.

Této formy nejčastěji využívají klienti, jejichž problém není akutní. Většinou je to problém, který trvá již delší dobu a oni až nyní na internetu našli kontakt na občanskou poradnu. Další skupinou klientů jsou lidé, kteří hledají stručnou odpověď na jednu otázku. Ne vždy tomu tak ve skutečnosti je. Většina klientů se domnívá, že jejich problém není tak složitý a že chtějí vědět jen jednu věc. Během výměny několika emailů se však ukazuje, že situace je komplikovanější a odpovědi na jejich dotaz je také několik. Poradce ve své odpovědi klientovi nastíní několik variant řešení jeho situace. Je opět na klientovi, aby se pro některou z variant rozhodl. Při psaní celého textu by měl poradce dbát na co nejsrozumitelnější formu. Měl by mít na mysli, že na druhé straně sedí laik, pro kterého je spousta termínů neznámých. Začínajícím poradcům se doporučuje, aby sepsaný text dali přečíst např. svému kolegovi nebo nejlépe asistentovi, jestli bude danému vysvětlení situace rozumět.

Poradce opětovně klienta upozorňuje, že kdyby něčemu nerozuměl, může se na poradnu znovu obrátit. Zároveň ho informuje o dalších možných způsobech jak poradnu kontaktovat (osobní schůzka, telefon).

6.6.4. Dopis

Dopis je nejméně využívanou formou. Z celkového počtu konzultací dopisu využilo **0,8%** klientů. Této formy využívají často klienti trpící duševní poruchou (často při pocitu pronásledování). Další skupinou, která využívá této formy jsou klienti, kteří jsou z daleka, a potřebují nám zaslat dokumenty týkající se jejich případu.

Tato forma je však nejméně operativní. Výměna informací trvá delší dobu než u předchozích forem rozhovoru. Během této doby se v situaci klienta může změnit hodně věcí, které mají vliv na řešení problému.

Formální a obsahový postup je stejný jako u emailové pošty. Dopisy se posílají doporučeně, aby bylo zajištěno předání do vlastních rukou klienta a zároveň aby poradna měla doklad o řešení případu.

7. Klienti občanského poradenství

Občanská poradna je specifická tím, že její služby mají být pro každého, kdo se ocitnul v těžké životní situaci a nedokáže ji řešit vlastními silami. Toto východisko se však s příchodem nového zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. stalo neslučitelným s jeho dikcí. Pro účely registrace sociální služby bylo třeba uvést cílovou skupinu, pro kterou je sociální služba určena. Na to, co by měli uvést občanské poradny, nepanuje jednotný názor, ať už ze stran samotných poraden, AOP či úředníků z jednotlivých krajů, kteří registraci služeb prováděli.

Stanovisko AOP je, že by se při registraci měly zaškrtnout všechny následující skupiny:

- děti a mládež ve věku od 6 do 26let ohrožené společensky nežádoucími jevy
- imigranti a azylanti
- oběti domácího násilí
- oběti obchodu s lidmi
- oběti trestné činnosti
- osoby bez přístřeší
- osoby do 26let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče
- osoby komerčně zneužívané
- osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách
- osoby s chronickým duševním onemocněním
- osoby s chronickým onemocněním
- osoby s jiným zdravotním postižením
- osoby se zdravotním postižením
- osoby s kombinovaným postižením
- osoby s mentálním postižením
- osoby s tělesným postižením
- osoby se sluchovým postižením
- osoby se zrakovým postižením
- osoby v krizi

- osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách
- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy
- pachatelé trestné činnosti
- rodiny s dítětem / dětmi
- senioři
- etnické menšiny
- jiné

Na tomto místě bych chtěla upozornit na skupinu osob lidí se zdravotním postižením a skupinu osob s jiným zdravotním postižením, které mohou pozorného čtenáře zaujmout. Rozdíl mezi těmito skupinami mi není zcela znám. Vnesla jsem tedy dotaz na MPSV, jestli by mi mohli poslat definici klientů spadajících do jednotlivých skupin. Na to mi bylo odpovězeno, že to jednoznačně vyplývá ze samotného názvu každé skupiny. Položila jsem tedy druhý konkrétní dotaz, jak se liší skupina lidí se zdravotním postižením a skupina lidí s jiným zdravotním postižením. Na tento dotaz mi již nikdo bohužel neodpověděl.

7.1. specifické skupiny

Skupiny klientů, na které se musí každá poradna připravit individuálně, a které se nedají zcela zvládnout standartním postupem jsou následující:

- imigranti a azylanti
- lidé s omezením v komunikaci
- osoby s mentálním postižením
- osoby se sluchovým a zrakovým postižením

8. Poradce v občanské poradně

8.1. Kvalifikační předpoklady

Poradce v občanské poradně je dle zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb. definován jako sociální pracovník. Tento zákon klade také kvalifikační předpoklady, které musí sociální pracovník splňovat:

- a) *vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu (zákon č. 561/2004 Sb. ve znění zákona č. 383/2005 Sb.) v oborech, vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*
- b) *vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku akreditovaném podle zvláštního právního předpisu (zákon č. 111/1998 Sb. ve znění pozdějších předpisů),*
- c) *absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),*
- d) *u manželského a rodinného poradce vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.*

(Zákon č.108/2006 Sb., §110 odst.4)

8.2. Osobnostní předpoklady poradce

Být profesionálním poradcem v občanské poradně neznamena splňovat pouze kvalifikační předpoklady stanovené zákonem. Důležitým prvkem jsou osobnostní předpoklady pro výkon této profese. Tato profese s sebou nese bezpochyby velkou psychickou zátěž. Oproti jiným profesím, kde jako nástroj používají různé nářadí, pro poradce je nástrojem on sám. Poradce by v sobě neměl mít nevyřešené těžké životní události. Neznamena to však, že by nám nějaký klient nemohl připomínat naše nepříjemné vzpomínky. Profesionál od neprofesionála se liší v tom, že profesionál si je svých slabín vědom, zná své hranice a umí s nimi zacházet. V situaci, kdy se poradce setká s klientem, u kterého ví, že jemu nemůže ze svých osobních důvodů poskytnout kvalitní službu, měl by to umět rozpoznat a v té chvíli vhodným způsobem klienta předat svému kolegovi.

Z vlastní praxe mám zkušenost s asistentem, který měl v sobě velkou bolest ze smrti svého sourozence. Pro tohoto asistenta bylo velmi náročné, když do poradny přišel klient, který chtěl řešit smrt svého blízkého či smrt někoho blízkého souvisela s jeho tíživou situací. V těchto chvílích asistent často opouštěl konzultační místnost. Konfrontace se smrtí v něm znovu vyvolávala nezadržitelnou úzkost a smutek.

Ke zpracování případných těžkostí z podobných konzultací poradcům slouží supervize. O jejích možnostech si více povíme v samostatné kapitole.

Každý pracovník v pomáhajících profesích by měl prozkoumat své motivy, které ho vedly k výkonu této profese. O motivech pracovníků v pomáhajících profesích hovoří ve své knize P.Hawkins: *„Pokud si budeme vědomi toho, čemu jungovci říkají „stinné“ stránky, budeme mít menší potřebu přisuzovat jiným, co nedokážeme přijmout sami u sebe..... Představa, že my sami jsme ztělesněná pomoc, a ne jen prostředníci na cestě k pomoci, je nebezpečná.“* (Hawkins, 2004, s. 24)

Příklad ze supervizního sezení týmu, kdy probíhala prudká výměna názorů na to, jak léčit jednoho z klientů:

„Nejste tady, abyste klienty léčili, ani tu nejste, abyste je ošetřovali nebo jim přinášeli úlevu. Prací personálu je udržovat strukturu a ponechávat otevřený prostor, v němž se klienti mohou učit a růst. Jste pouhými služebníky tohoto procesu.“ (Hawkins, 2004, s. 25)

Motivy dle Hawkinse mohou pocházet ze tří oblastí. Jednou oblastí je naše touha po moci. Další oblastí může být snaha po naplnění našich vlastních potřeb nebo přání léčit.

O. Matoušek ve své knize uvádí souhrnný termín W. Schmidbauera, který tento komplex nazývá syndromem pomáhajících: *„syndrom pomáhajících je specifická narcistická porucha, jejímž prostřednictvím pracovník v pomáhající profesi řeší, většinou nevědomě, své rané trauma odmítnutého dítěte. Trpí hladem po porozumění a po uznání. Pokud je pomáhající profese provozována bez supervize, jen prohlubuje tuto nekončící a nenasytnou touhu po vděčnosti a obdivu.“ (Matoušek, 2003, s. 59)*

8.3. Jak zůstat profesionálem

8.3.1. Vzdělávání

Jak jsme si uvedli v úvodu této práce, poradce v občanské poradně musí splňovat kvalifikační předpoklady stanovené zákonem. Dále musí absolvovat 2x týdenní školení AOP – práce s klientem. Po té může začít vykonávat poradenství.

Poradce nesmí zapomínat na to, že chce-li být opravdovým profesionálem ve své profesi, splnění kvalifikačních předpokladů při nástupu mu nebude stačit až do odchodu do důchodu. Poradce by se měl neustále zajímat o to, jak se dále rozvíjejí metody práce s klientem jeho služby. Vývoj poznání člověka jde neustále v před, a tudíž by se poradce měl dále v těchto nových postupech vzdělávat. Celoživotní vzdělávání ovšem nemá jen funkci poznávání věcí nových, ale stejně důležité procvičování věcí již jednou naučených.

V současné době jsem členem komise pro vzdělávání v rámci AOP. Od letošního roku se zavádí čtyřdenní kurz pro poradce, kteří již v poradně nějaký čas pracují. Náplní tohoto kurzu bude osvěžení vedení poradenského rozhovoru, reflektování dosavadní praxe, péče o poradcovu psychické zdraví, sdílení zkušeností poradců z různých poraden a získání námětů pro další rozvoj občanského poradenství v České republice. Do této chvíle se AOP pečlivě starala o zajištění kvality začínajících poradců. Nyní jsme ve chvíli, kdy máme ve svých řadách již několik let působící poradce, na jejichž potřeby tento kurz navazuje a umožňuje jim tuto profesi dál vykonávat s menším rizikem vyhoření.

8.3.2. Zpětná vazba

Každý z poradců se může učit poznávat své způsoby chování na základě dobře poskytnuté **zpětné vazby**. Díky zpětné vazbě se více dozvídá o tom, co jeho chování vyvolává v druhých. Pomocí dobře poskytnuté zpětné vazby, se může stále posouvat vpřed, aby si byl co nejvíce vědom toho, co vyvolává ve svém okolí.

Pro ilustraci toho, k čemu nám slouží zpětná vazba, nám může posloužit tzv. „Johari okno“, které je pojmenované po Josephu Luftovi a Harry Inghamovi. Pomocí zpětné vazby chceme zmenšovat naši **tzv. slepou skvrnu**. Slepou skvrnou označujeme takové naše chování, kterého si nejsme vědomi, ale naše okolí ano. Díky tomu, že nám druzí poskytnou zpětnou vazbu o tom, co vidí na našem chování...

| Johari okno | | |
|----------------------------|-------------------------|---------------------------|
| | Co o sobě vím já | Co o sobě nevím já |
| Co o mně ví druzí | veřejně známé | naše slepá skvrna |
| Co o mně neví druzí | naše tajemství | oblast pro budoucí objevy |

(E. Zahradková, 2005, s.29)

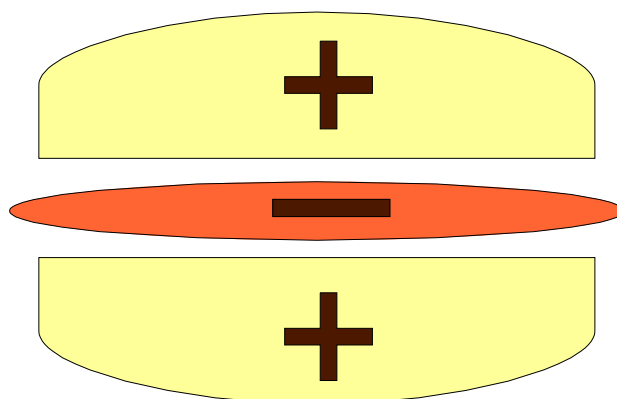
Zpětná vazba by **neměla**:

- ✘ generalizovat
- ✘ dávat rady
- ✘ posuzovat osobnost člověka
- ✘ hodnotit

Zpětná vazba by **měla** být:

- ▶ zaměřena na chování
- ▶ zaměřena na to, co jsme viděli a slyšeli
- ▶ popisná
- ▶ konkrétní
- ▶ o vlastních pocitech
- ▶ zaměřena na to, s čím může dotyčný něco udělat
- ▶ započata na pozitivní projevy

Při poskytování zpětné vazby postupujeme na základě tzv. **sendviče**. Nejdříve upevňujeme to, co se poradci povedlo. Až po té hovoříme o tom, co by mohl poradce zlepšit, čeho jsme si všimli, že klienta zaskočilo atd. Na závěr poradce opět za něco pochválíme. Takto poskytnutá zpětná vazba se poradci lépe poslouchá a lépe ji přijme.



Poradci v občanské poradně může nejlépe podat zpětnou vazbu o proběhlé konzultaci s klientem jeho kolega. V praxi to probíhá tak, že kolega sedí na místě, kde normálně sedává asistent a pozorně naslouchá probíhajícímu rozhovoru. V průběhu si dělá poznámky o tom, co ho zaujalo. Po odchodu klienta může poradci poskytnout zpětnou vazbu o tom, co při konzultaci viděl či slyšel.

Když do poradny přichází nový poradce, je pravidlem, že v prvních týdnech své práce pracuje pouze s náslechem zkušenějšího kolegy, který po každé konzultaci podává zpětnou vazbu.

Další variantou zpětné vazby může být videonahrávka z konzultace. Tato zpětná vazba je více zaměřená na naše neverbální chování vůči klientovi. Zásadou však musí být, že klient s nahráváním souhlasí. Musíme si velmi dobře ověřit, že to klientovi opravdu nevádí, že na naši žádost nepřistupuje pod tlakem. Videokamera by měla být nastavena tak, aby zabírala buď pouze poradce, nebo případně i klienta tak, aby mu nebylo vidět do tváře.

8.3.3. Supervize

Mezi hlavní **funkce supervize dle Hawkinsna** patří vzdělávání, podpora a řízení.

Supervizor pomáhá:

- lépe porozumět klientovi
- více si uvědomovat své reakce a odezvy na klienta
- chápat dynamiku toho, jak probíhají jejich interakce s klientem
- podívat se na to, jak intervenují a jaké jsou dopady jejich intervencí
- zkoumat další způsoby práce s touto a podobnými situacemi klientů

(Hawkins, 2004, s. 60)

Pojetí Hawkinsna můžeme porovnat s pojetím **I.Veltrubské**:

„Supervizor pomáhá hledat supervizantovi, kterým může být jednotlivec nebo celý tým, nejlepší cestu, řešení situace, která je problematická a brzdí práci. Tématem supervize může být hledání přístupu k problematickému klientovi (typická témata v supervizi jsou: nespolupracující, agresivní, nekomunikující či suicidální klient...), řešení konfliktů v týmu, vytváření optimálně fungujícího manažerského týmu, pomoc vedoucím pracovníkům vycházet co nejlépe s podřízenými a podřízeným optimálně komunikovat s vedením.

SUPERVIZE JE TEDY POMOC A PODPORA pro ty, kteří sami pomáhají. Protože je to pomoc, vzniká na základě objednávky (zakázky) a uzavírá se pro ni pro obě strany závazný kontrakt. Supervize je pomoc, která pomáhá lépe pomáhat, zachovat si objektivitu a dále profesionálně růst, je hledáním řešení tam, kde mnohdy zůstáváme v psychologické obraně a místo obtížné domluvy hledáme viníky a sankce.“

(Veltrubská, Supervize a co s ní, dostupné na www.ivavel.cz, 16.3.2008)

Supervizi poskytuje nezávislý externí odborník, který je vyškolený v supervizi.

Supervize můžeme dělit podle zaměření:

a) na případ

b) na tým

(Veltrubská, Supervize a co s ní, dostupné na www.ivavel.cz 16.3.2008)

Supervize můžeme dělit podle účastníků supervize:

a) supervize skupinová

Při této formě se scházejí pracovníci, kteří netvoří tým. Z toho vyplývá, že tato forma je vždy zaměřena na případ. Pracovníci se sejdou na společném setkání, kde se jim věnuje jeden supervizor. Každý z přicházejících s sebou může přinést své téma, které by na supervizním setkání chtěl probrat. Skupina z předložených témat vybere jedno téma, které ji nejvíce zajímá. S tímto tématem se pracuje formou, kterou jim nabízí supervizor (např. bálintovské skupiny, řízená diskuse, práce ve skupinách).

b) supervize týmová

Jak vyplývá z názvu, tato supervize se věnuje supervizi týmu, který pracuje společně na jednom úkolu.

c) supervize individuální

Individuální supervize může poradce využít v případě, kdy se mu při práci s klientem otevřelo nějaké osobní téma, které nechce reflektovat před svými kolegy. Další možností, kdy je možné využít individuální supervize je, když má poradce problém s nějakým kolegou či vedoucím. Buď si vyřeší svůj problém zde nebo tato individuální supervize může sloužit jako předstupeň supervize týmové, kde se vzniklý problém bude reflektovat a společně hledat možnosti řešení.

V naší poradně první zkušenost se supervizí nebyla zrovna dobrá. Vyškolený supervizor, který svou původní profesí byl terapeut, nedokázal tyto dvě profese od sebe oddělit a pouštěl se při supervizi do osobních témat jednotlivých poradců, které do supervize rozhodně nepatří. Pole působnosti supervize se omezuje pouze na pracovní záležitosti. Supervize je zaměřena na podporu a rozvoj profesních kompetencí pracovníka oproti terapii, která se zaměřuje i na mimo pracovní oblast.

8.3.5. Relaxace

U profesí, kde se člověk rozhodl pomáhat druhým se často stává, že zapomíná sám na sebe a své potřeby. V případě, že své potřeby poradce potlačuje na úkor své profese, nebude schopen tuto profesi dlouho vykonávat.

Formy kvalitního odpočinku jsou pro každého jiné. Z vlastní praxe a ze zkušenosti ostatních kolegů je pro odpočinek poradců charakteristické, že je to buď manuální činnost či intenzivní pohybová činnost. Platí zde pravidlo, že jsme-li přehlčeni z práce s lidmi, při odpočinku je nevyhledáváme.

9. Příklad dobré praxe

V následujícím textu bych chtěla předložit kasuistiku ze své praxe. Tuto kasuistiku jsem vybrala proto, protože je zde vidět vývoj klientčiny situace v delším časovém úseku. Hezky je zde vidět práce poradce, který klientku především provází v její situaci a pomáhá jí s konkrétními úkony jen na klientčinu žádost. Tato kasuistika je dokladem toho, jak málo stačí ze strany poradce k tomu, aby se i velmi složitá situace klienta vyřešila k jeho spokojenosti.

9.1. Kasuistika

1. KONZULTACE

45min

žena , návštěva v poradně

úroveň služby - aktivní pomoc

dozvěděla se o nás od příbuzného

Klientka žije s mužem rok v domě, který mají pronajatý od soukromého majitele. Mají uzavřenou nájemní smlouvu na dobu určitou do 31.12.2006. Nájemné činí 7 000,-Kč měsíčně. Dům je v dezolátním stavu. Majitel ho opravit nechce – nemá na to peníze.

Klientka má nízké příjmy – nájem zaplatí z úspor po svém otci. Kl. by se klidně odstěhovala do bytu – má podanou žádost o obecní byt, zatím však neúspěšně. Přítel kl. trpí depresemi, dlouho podnikal, avšak nedařilo se mu. Rok byl evidován na ÚP, pobíral dávky, ale ty mu byly odebrány. Klientka si s ním neví rady. Přítel navštěvuje psychiatra spíše sporadicky a jeho stav se nelepší.

Klientka se dostává do obtížné situace, vzhledem k tomu, že přítel nemá žádný příjem a ona má starobní důchod cca 5500,- Kč, což nepokrývá ani nájem.

Klientka má několik otázek:

Má majitel povinnost opravit dům?

Může v tom něco podniknout hygiena?

Jak si zajistit stabilnější bydlení?

Jak vyjít s penězi a další info ohledně stavu přítele?

Klientka byla poradcem podpořena a oceněna za to, že se obrátila na občanskou poradnu a rozhodla se tak svou situaci řešit. S klientkou zrekapitulovány 4 základní témata, aby si poradce ověřil, jestli jsou to ty, které jsou pro klientku důležité

– bydlení, dávky, finance a zdravotní stav přítele.

Zakázka

1) Stabilizovat klientčinu finanční a bytovou situaci.

2) Vyhledat možnou pomoc klientčinu příteli, tak aby soužití do budoucna nebylo pro klientku tak vyčerpávající.

Klientka pro tuto konzultaci zvolila jako prioritní téma – bydlení a finance.

Poradce klientku seznámil s možnostmi bydlení (najít si jiný byt, možnosti přidělení bytu od obce, dům pro seniory). Společně probrali výhody a nevýhody jednotlivých variant. Na základě toho se klientka rozhodla, že se pokusí o přiměřenou slevu z nájemného vzhledem k porušování povinností pronajímatele (udržovat stav předmětu nájmu ve způsobilém stavu). Poradce pomohl zformulovat dopis, který klientka pošle doporučeně pronajímateli. Pronajímatel se má vyjádřit do 14 dnů. Poté se klientka ozve.

Ostatní zakázky kvůli času odloženy na příští konzultaci.

2. KONZULTACE

Po roce

45min

Návštěva v poradně

Úroveň služby – rada

potřeba emoční podpory a hledání vhodného postupu

Klientka tu již byla tak před rokem – ohledně nevyhovujícího nájmu. S majitelem se dohodli na snížení nájmu z 7000,- na 3000,- + energie – což dělá cca 9000,-. Pronajímatel udělal minimální opravy. Nyní jsou ale v situaci, kdy na nájem nemají, a tudíž si nemohou stěžovat, protože by je mohl z nájmu vyhodit kvůli neplacení. Klientčin přítel, se kterým žije 25let, se pět let léčí na psychiatrii. Dříve pracoval jako automechanik, ale nikdy klientce nepřispíval na domácnost ani na nájem a v současné době nepracuje vůbec. Klientka měla dříve velký majetek cca mil korun – teď nemají nic – vše utratila za nájem a potřeby domácnosti. V současné době má důchod a chodí si přivydělávat na příležitostné brigády – ale peněz má stále málo. V současné době dluží 10 000,- Kč někomu ze známých. Klientka od přítele již několikrát odešla, ale zase se vrátila, protože jí vyhrožoval, že si ublíží nebo nechtěl jíst a podobně. Klientka hovoří o tom, jak byla sama šťastná – jak by chtěla bydlet třeba v domě s pečovatelskou službou a pomáhat tam babičkám. Její přítel jí však tvrdí, že se o něj musí postarat, protože on je na léčení a ona ho nesmí rozčilovat a nájem musí taky platit sama, protože ho sehnala ona. Klientka hovoří o tom, že je pro ni situace již zdravotně a psychicky neúnosná.

Zakázka

Pomoci zorientovat se ve své situaci.

Klientka si potřebovala celou situaci ujasnit. Poradce klientce rekapituloval, jak svou situaci klientka v úvodu popisovala - mluvil o tom, že se o svého přítele bezmezně stará již 25let a nic se stále nemění. Již v minulosti mu dávala šance a on jen sliboval. On je dospělý člověk, který za svůj život nese odpovědnost sám. Poradce klientce sdělil, že má plné právo říct, že už na to nemá sílu, a chce-li, tak může odejít. Poradce zreflektoval, že vidí, když

klientka mluví o životě jinde, že září štěstím. To jak naloží se svým životem je jen na ní a nikdo nemá právo jí do toho mluvit. Klientce nabídnuta další konzultace ohledně domů s pečovatelskou službou, aby se klientka podpořila ve shánění nového bydlení. Klientka nabídku ráda přijala. Klientka odchází uvolněnější než v úvodu konzultace a chce se znovu sejít. Až bude klientka chtít, tak si zavolá a objedná se.

3. KONZULTACE

Po měsíci

40min

Návštěva v poradně

Úroveň služby – rada

předávání - odbor sociálních pomoci

Klientka přichází oproti minulým konzultacím uvolněnější a usměvavá. V úvodu konzultace sděluje, že se rozhodla od přítele odejít, ale tak aby o tom nevěděl do poslední chvíle. Chtěla by si najít nějaké vhodné ubytování v Jindřichově Hradci. Klientka má důchod cca 5500,-Kč. V současné době jí vypomáhá s výdaji sestra – klientka jí dluží cca 12000,- -sestře to chce rozhodně vrátit. Klientka má ještě bratra, který bydlí v Jindřichově Hradci.

Zakázka

Pomoci najít vhodné bydlení.

Poradce zrekapituloval dosavadní myšlenky klientky z předchozích konzultací. Klientka potvrdila, že by jí nejvíce vyhovoval domov pro seniory. Problém je, že chce bydlet v Jindřichově Hradci a k tomu, aby se zde mohla ucházet o místo v domě pro seniory, musela by mít trvalý pobyt v Jindřichově Hradci. Klientka si tedy promluví s bratrem, jestli by si nemohla nahlásit trvalý pobyt u něj. Klientce předány kontakty na domovy pro seniory v Jindřichově Hradci – aby se zde informovala kolik mají volných míst či jaká

je čekací lhůta na umístění do domovů. V případě potřeby se klientka znovu objedná.

Klientka odeslána na odbor sociální pomoci, který domovy spravuje.

4. KONZULTACE

Po měsíci

50min

Návštěva v poradně

Úroveň služby - Aktivní pomoc

Klientka navštívila odbor sociální pomoci, kde jí sdělili, že pro zařazení do pořadníku musí vyplnit žádost o umístění do domu pro seniory. Klientka přišla do poradny se žádostí o pomoc při vyplňování této žádosti.

Zakázka

Asistence při sepsání žádosti.

S klientkou byly vyplněny formuláře žádosti.

5. KONZULTACE

Po třech měsících

45min

Návštěva v poradně

Úroveň služby – informace

Klientka přichází poděkovat za minulé konzultace. Sděluje, že je zařazena do pořadníku ve dvou domech pro seniory. Moc se těší, že bude bydlet sama. Přítel stále nepracuje, což jí trápí, často se hádají. Klientka si našla další brigádu, kde je spokojená.

Zakázka

Seznámit poradnu s tím, jak se to dál vyvíjí.

Poradce klientku vyslechl, oceňoval a podpořil klientku v její snaze osamostatnit se.

Z této kasuistiky je patrné, jakou zásadní roli při změně náhledu klientky na svou situaci, může hrát aktivní naslouchání ze strany poradce. Podíváme-li se pozorně na druhou konzultaci, uvidíme, že celých 45 minut konzultace bylo věnováno zrcadlení pocitů, objasňování, parafrázování, sumarizování a oceňování. V závěru této konzultace nebylo na klientce vidět žádné posunutí v jejím uvažování. Jak je z další návštěvy patrné, klientka potřebovala měsíc čas, aby si celou situaci v sobě zpracovala. Zásadní změna v klientčině životě se tak odehrála mezi druhou a třetí konzultací.

Dle systemické teorie se klientovi, který má problém (klient=system hledající radu), má během konzultace dostat především významného podnětu, kterým se myslí informace, která představuje významný rozdíl oproti dosavadním popisům systému. Tento podnět se odrazí ve změněném způsobu komunikace, v našem případě mezi klientkou a jejím partnerem, která bude vyvolávat nové vzájemné reakce obou partnerů. K tomu aby se změna mohla do systému promítnout, doporučuje se mezi sezeními dělat 3 – 4 týdny rozestupy. (Schlippe, Schwietzer, 2001, s.151 a násl.)

V naší kasuistice toto klientka potvrzuje tím, že se sama na poradnu obrátila po měsíci. Následující konzultace byly již jen o pomoci klientce zajistit vnější podmínky (bydlení a finance) pro možnost vykonání jejího zásadního rozhodnutí, kterým bylo odejít od partnera.

9.2. Analýza instituce – Občanská poradna v Českých Budějovicích při Jihočeské rozvojové o.p.s.

Následující data budou vycházet z praxe Občanské poradny v Českých Budějovicích při Jihočeské rozvojové o.p.s. V této poradně pracuji již druhým rokem jako poradce a koordinátor dobrovolníků. Tato poradna je členem Asociace občanských poraden.

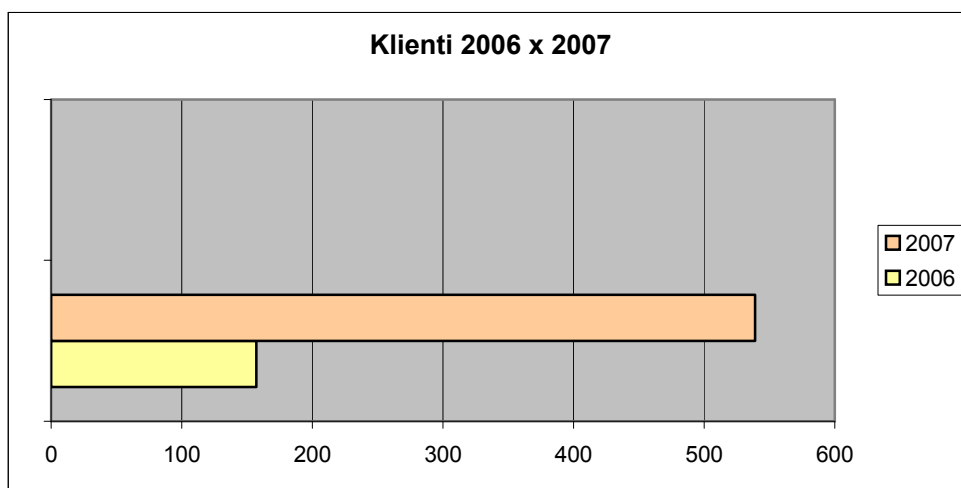
Vznik této poradny iniciovala bývalá poradkyně z pražské Občanské poradny Remedium. Ze získaných zkušeností při poradenství viděla, jak je tato služba přínosná a hojně využívaná. V době před dvěma lety, existovala již celkem hustá síť občanských poraden po celé České republice. Obyvatelé jižního cípu republiky, však možnost využívat tuto službu neměli. Jihočeská rozvojová o.p.s. tedy napsala grant, díky němuž se založila občanská poradna i v Českých Budějovicích.

Níže se můžeme podívat na některá zajímavá čísla poradny za rok 2006 a 2007. Data jsou získaná ze záznamových archů Občanské poradny v Českých Budějovicích. Poradna písemně zaznamenává informace o každém případě, který se v poradně řeší a tyto data uchovává po dobu 5 let.

Každý z dotazů klientů je zaevidován, dle vnitřního rozdělení dotazů. Z přehledu v příloze č.2. si můžete udělat podrobnější představu o tom, s jakými dotazy klienti do poradny chodí.

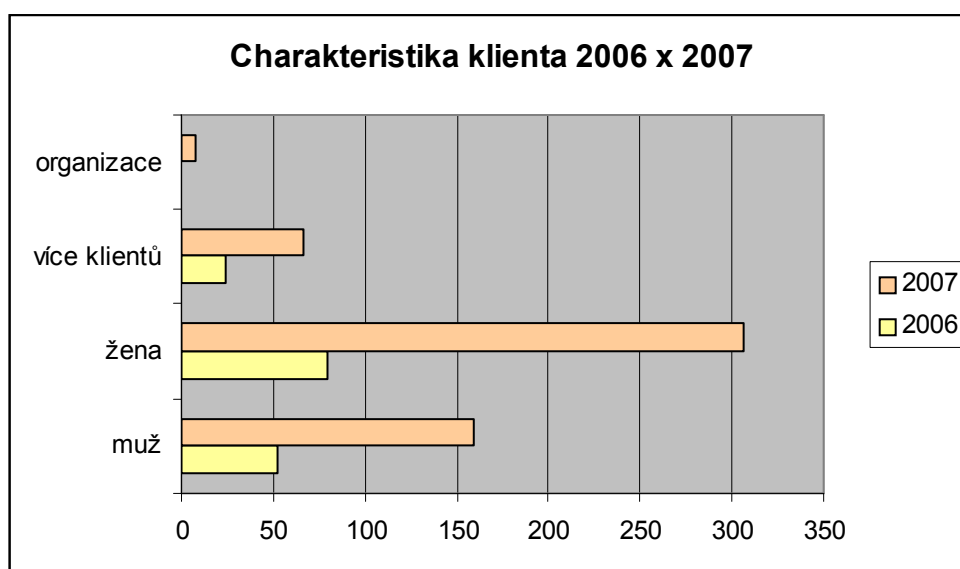
Upozorňuji na to, že data za rok 2006 jsou od doby otevření poradny – tedy za období duben – prosinec.

| Počet klientů | |
|---------------|-----|
| 2006 | 157 |
| 2007 | 539 |



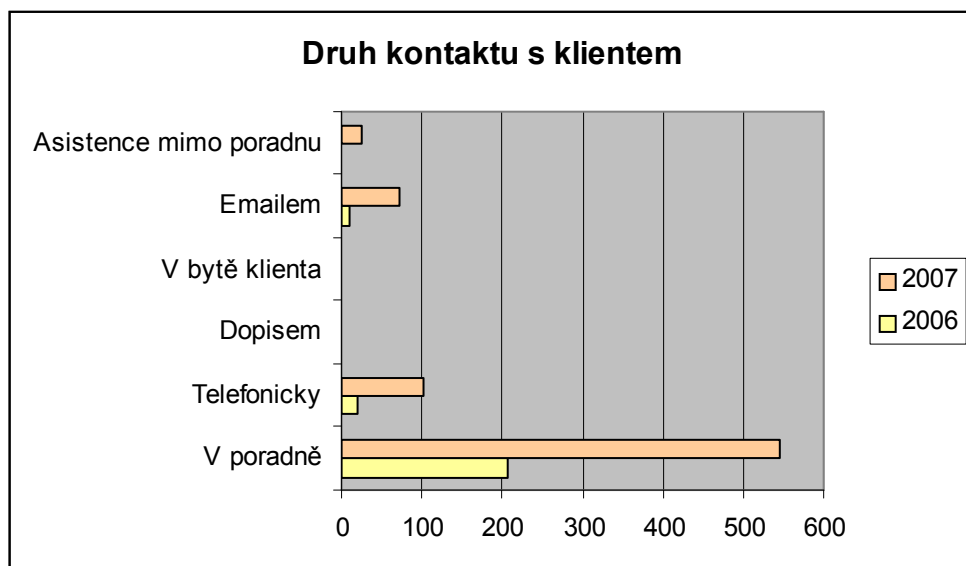
V roce 2006 se na Občanskou poradnu v Českých Budějovicích obrátilo celkem nových 157 klientů. V roce 2007 se počet nových klientů zvýšil na 539. Z těchto čísel je zřejmé, že se občanská poradna postupem času dostává do většího povědomí místních obyvatel. Rostoucí návštěvnost ukazuje na potřebnost služby v regionu.

| Charakteristika klienta | | | | |
|-------------------------|-----|------|--------------|------------|
| rok | muž | žena | více klientů | organizace |
| 2006 | 52 | 80 | 24 | 1 |
| 2007 | 159 | 306 | 66 | 8 |



Z grafu je patrné, že služeb občanského poradenství využívají převážně jednotlivci, přičemž ženy se obracejí na poradnu častěji než muži. Což nasvědčuje tomu, že ženy si častěji říkají o pomoc než muži. Zároveň z těchto čísel můžeme vyvozovat, že se v naší společnosti řeší problémy spíše samostatně, i když jde o problémy manželů či celé rodiny. Velmi malé procento klientů chodí řešit svůj problém společně.

| Druh kontaktu s klientem | | | | | | |
|--------------------------|-----------|-------------|---------|----------------|---------|------------------------|
| rok | V poradně | Telefonicky | Dopisem | V bytě klienta | Emailem | Asistence mimo poradnu |
| 2006 | 207 | 20 | 3 | 0 | 11 | 1 |
| 2007 | 546 | 103 | 1 | 2 | 71 | 26 |



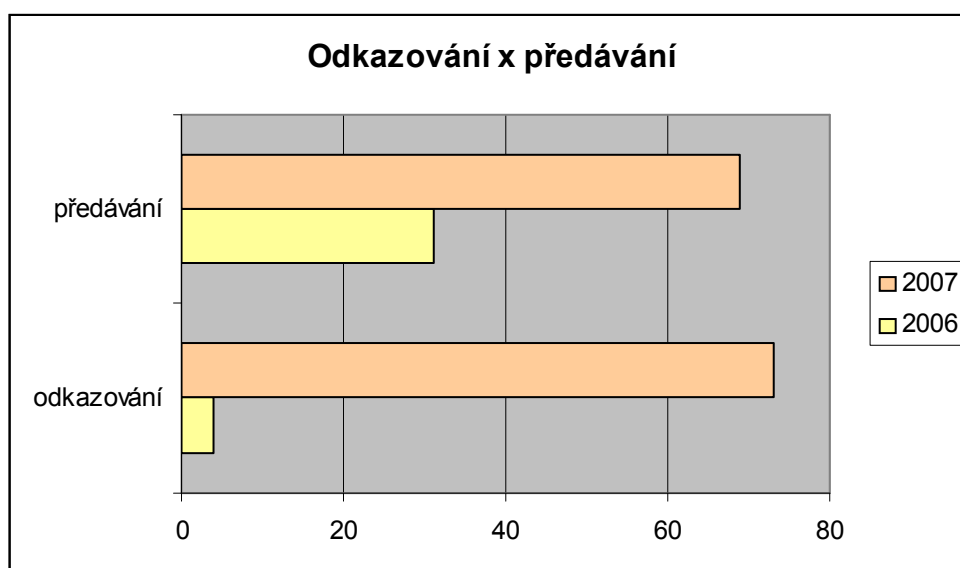
Klienti občanského poradenství se nejčastěji obrazejí na poradnu osobně. Tato skutečnost nasvědčuje tomu, že při řešení nepříznivé situace klienti raději vyhledávají osobní kontakt s pomáhající osobou.

Druhou nejvyužívanější možností, jak kontaktovat občanskou poradnu, je prostřednictvím telefonu. Hned po telefonickém kontaktu je statisticky nejvýznamnější emailový kontakt s klientem.

V roce 2007 můžeme sledovat značný nárůst v asistenci klientům mimo poradnu oproti roku 2006.

Mezi nejméně využívané druhy kontaktu patří návštěva v bytě klienta a dopis.

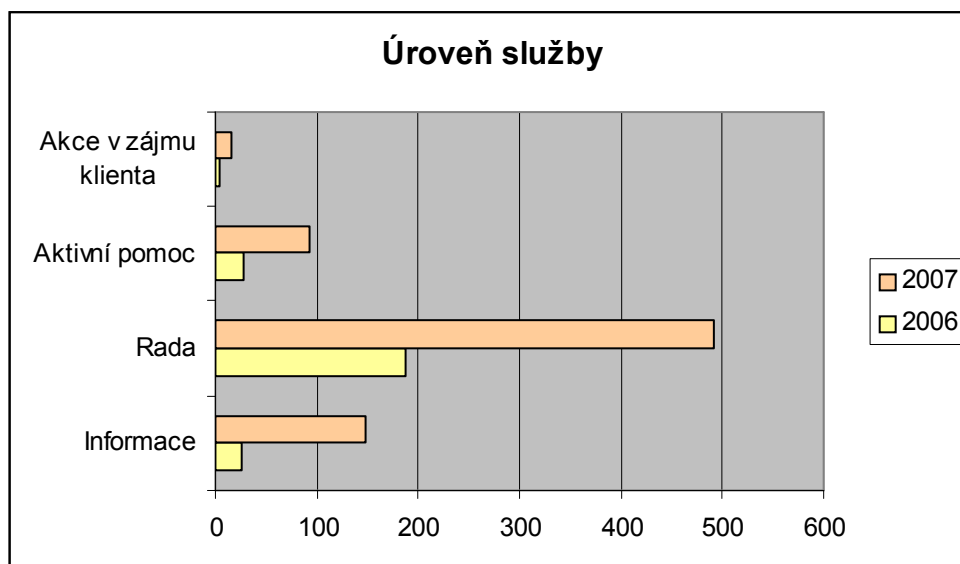
| Odkazování x předávání | | |
|------------------------|------------|-----------|
| rok | odkazování | předávání |
| 2006 | 4 | 31 |
| 2007 | 73 | 69 |



V roce 2007 se zvýšil počet odkazovaných klientů na jinou kompetentnější organizaci k řešení jejich problému, oproti předávání, které má vzhledem k vyššímu počtu klientů spíše snižující se tendenci.

K většímu počtu odkazování docházelo kvůli nedostatečné kapacitě poradny, kdy poradna klienty odkazovala na podobné poradny. Často se klienti odkazovali na Oblastní inspektorát práce, a to z toho důvodu, že jim zde kromě zodpovězení dotazu, mohou také přijmout podnět na prošetření nevyhovující situace v zaměstnání. Další velkou skupinou odkázaných klientů byli ti, kteří byli odkázáni k bezplatnému právníkovi, aby si zde ověřili specifické právní informace, které získali v poradně.

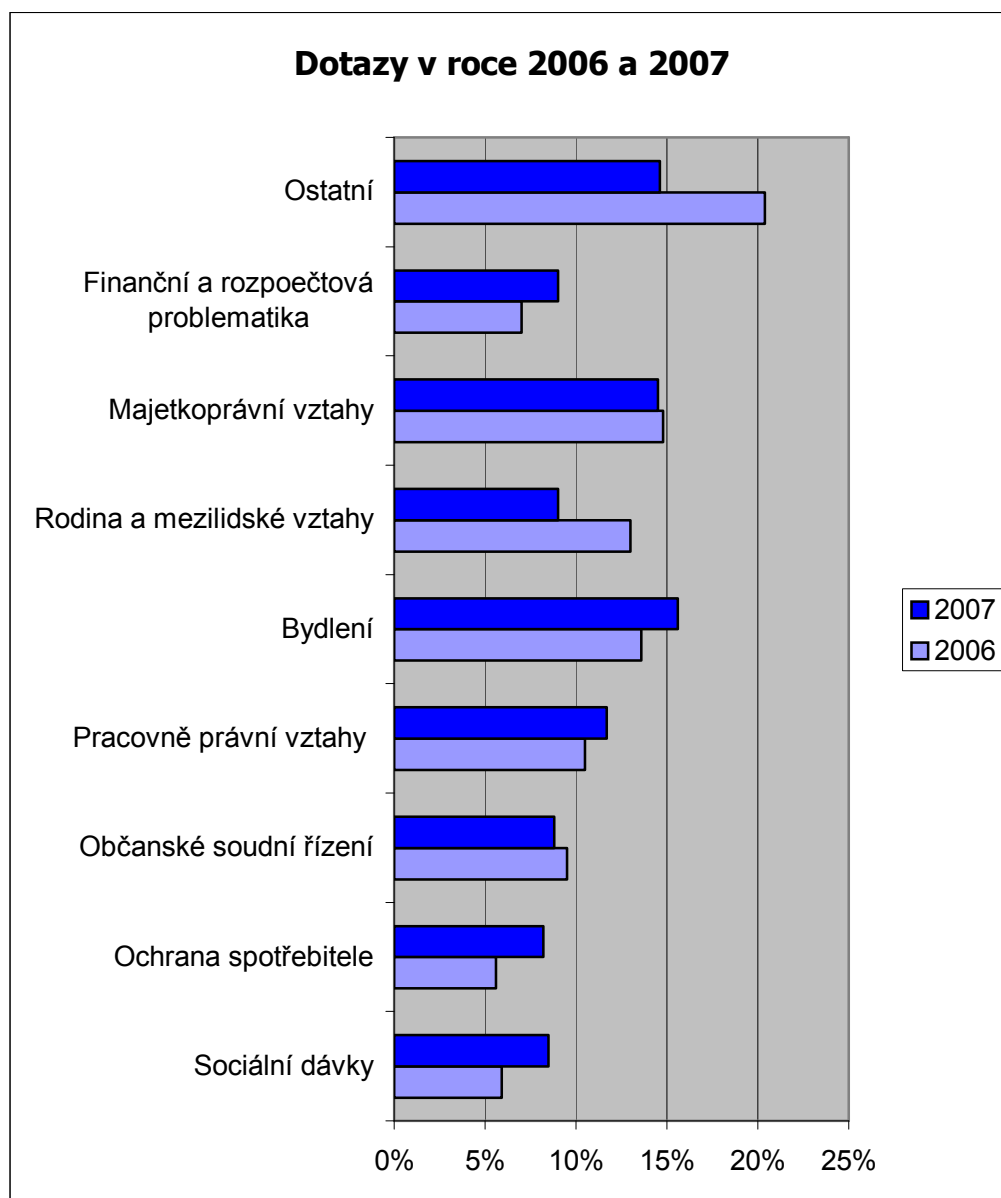
| Úroveň služby | | | | |
|---------------|-----------|------|---------------|----------------------|
| rok | Informace | Rada | Aktivní pomoc | Akce v zájmu klienta |
| 2006 | 25 | 187 | 28 | 3 |
| 2007 | 149 | 491 | 92 | 15 |



Významně nejčastější úrovní služby je v obou letech poskytování rad. Druhou nejčastější úrovní je poskytování rad. Na třetím místě je poskytování aktivní pomoci. nejméně poskytovanou úrovní je akce v zájmu klienta.

| Nejčastější dotazy 2006 | |
|---------------------------------|-------|
| | % |
| ostatní | 20,4% |
| majetkopř.vztahy, náhrada škody | 14,8% |
| bydlení | 13,6% |
| rodina a mezilidské vztahy | 13% |
| prac.právní vztahy,zaměstnanost | 10,4% |
| občanské soudní řízení | 9,5% |
| finanční a rozpočtová problem. | 7% |
| sociální dávky | 5,8% |
| ochrana spotřebitele | 5,6% |

| Nejčastější dotazy 2007 | |
|-------------------------------------|--------|
| | % |
| bydlení | 15,55% |
| ostatní | 14,63% |
| majetkoprávní vztahy, náhrada škody | 14,50% |
| prac.právní vztahy,zaměstnanost | 11,70% |
| finanční a rozpočtová problem. | 9% |
| rodina a mezilidské vztahy | 9% |
| občanské soudní řízení | 8,84% |
| sociální dávky | 8,54% |
| ochrana spotřebitele | 8,23% |



V roce 2006 byla na druhém a v roce 2007 na prvním místě skupina dotazů, které jsou v tabulce uvedeny jako ostatní. Tato skupina zahrnuje méně se opakující dotazy klientů (např. zdravotnictví, právo Evropské unie, zdravotnictví atd.).

Z uvedených čísel nelze vyvozovat žádný dlouhodobý trend, protože se jedná o data pouze za dva roky.

Z grafu, který porovnává dotazy v letech 2006 a 2007 je však patrné, že nedochází k významným výkyvům v rozložení položených dotazů na občanskou poradnu.

10. Občanské poradenství a mediace

Některé poradny jako nadstavbu občanského poradenství nabízejí svým klientům placenou službu mediaci. Mediace je jednou z alternativ mimosoudního urovnání sporů. Spor neboli konflikt J.Křivohlavý definuje jako : „*střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících či protichůdných snah, sil a tendencí*“.

(J.Křivohlavý, 2002, s.17)

Přesto, že mediace se oproti běžnému poradenství platí, vyjde klienty levněji, než kdyby se svůj spor rozhodli řešit soudní cestou, což je pro klienty velmi důležitý motivační prvek k tomu, aby svůj spor s druhou stranou začali řešit dříve, než spor dojde do roviny soudního jednání. Tato služba je v naší republice poměrně nová a tudíž se klienti teprve učí této možnosti využívat. Velkou úlohu při rozhodování klientů zda využít možnosti mediace bude hrát především důvěra klientů vůči mediátorovi. Právě proto mi přijde velmi užitečné, aby mediaci nabízely právě občanské poradny. Současná praxe ukazuje, že se na ni klienti obracejí stále častěji a raději než na úřady. Vzhledem ke vzrůstající oblibě občanských poraden u klientů, by od ní mohli snadněji přijímat nabídku mediace.

10.1. Principy mediace

- **Nestrannost** - mediátor přistupuje k oběma stranám bez předpoklů a nepřiklání se k žádné straně.
- **Vyváženost** – úkolem mediátora je zajistit, aby každá ze stran měla stejný prostor při řešení sporu.
- **Neutralita** – mediátor nehodnotí názory klientů a neprosazuje své názory a návrhy řešení.
- **Nezávislost** – mediátor by neměl být nijak spojen s klienty a to především vztahově a psychicky.

10.2. Spory vhodné či nevhodné pro mediaci

Hlavním předpokladem, jak jsme si uvedli již v úvodu je, aby obě strany s řešením sporu prostřednictvím mediace souhlasí. Mediace je vhodná v těch případech, kdy jsou obě strany ve vzájemném vztahu, a tudíž obě strany cítí potřebu spor vyřešit. Samozřejmostí pro možnost užití mediace je schopnost obou stran spolu komunikovat alespoň na základní úrovni. Pro využití celého potenciálu mediace je vhodné, aby šlo o spor, u kterého je více než jedna či dvě varianty řešení.

Mediace je nevhodným způsobem řešení sporu ve chvíli, kdy jedna ze stran zastává názor, že při vyřešení sporu musí být vítěz a poražený. V situacích, kdy jedna strana druhé vyhrožovala či ji fyzicky napadla. Jistě by se mediace nedařila ve chvíli, kdy by jedna ze stran odmítala poskytnout veškeré, se sporem související, informace. Další extrém, který nepovede k využití potenciálu mediace, nastane, když se jedna ze stran projeví jako pasivní až do té míry, že bude ochoten se zříknout vlastních práv.

Dalším významným faktorem pro vhodnost či nevhodnost mediace je postoj mediátora vůči klientům. Může se stát, že mediátor má vůči klientům předsudky či morální zábrany. Mediátor profesionál si tyto postoje uvědomí a buď případ předá kolegovi nebo je odkáže na jiného poskytovatele mediace.

10.3. Mediátor

Mediaci řídí poradce tzv. **mediátor**. Mediátor musí mít speciální výcvik ve vedení rozhovoru, který má pevně stanovenou strukturu.

Co by mediátor **neměl dělat**:

- ✘ radit klientům
- ✘ hodnotit jejich názory či dokonce moralizovat
- ✘ rozebírat nevědomé motivy klientů
- ✘ chvat se dominantně a povýšeně
- ✘ přiklánět se k jednomu z klientů
- ✘ ztrácet kontrolu nad rozhovorem
- ✘ prosazovat vlastní hodnoty a řešení
- ✘ nutit klienty k něčemu

Co by naopak mediátor dělat **měl**:

- ▶ umět srozumitelně klientům vysvětlit, v čem spočívá mediace, její principy a roli mediátora
- ▶ umět vést rozhovor a usnadnit komunikaci mezi stranami sporu
- ▶ vytvářet otevřenou, důvěrnou, konstruktivní a kooperativní atmosféru
- ▶ podporovat a oceňovat klienty za snahu spor řešit
- ▶ umět aktivně naslouchat
- ▶ shromažďovat podstatné informace o daném sporu
- ▶ aktivně naslouchat a pracovat s emocemi klientů, aby usnadnil cestu k racionálnímu řešení
- ▶ zjišťovat aktuální zájmy klientů a rozlišovat jejich důležitost
- ▶ umět sepsat kvalitní mediační dohodu
- ▶ důležitou dovedností poradce je umění práce s pozičními výroky.

S pozičními výroky se pracuje technikami aktivního naslouchání, které umožní klientovi podívat se na své výroky z jiného úhlu.

V následujícím textu si rozebereme jednotlivé fáze mediace. Abyste si dokázali průběh mediace lépe představit, bude tato teorie proložená kasuistikou proběhlé mediace v jedné občanské poradně.

10.4. Fáze mediace

Nultá fáze: Příprava

Tato fáze vlastně přechází samotné mediaci, ale její funkce je neméně důležitá. Během této fáze by si měli všichni vyjasnit

- co přesně mediace je
- kdo je mediátor a jeho funkce
- jestli jí klienti považují za momentálně nejlepší cestu k řešení svého sporu
- jaké jsou finanční podmínky mediace
- kdy a kde se sejdou k první schůzce

Pro další usnadnění komunikace všech stran, by u sebe měl mít mediátor kontakty na všechny strany, které se budou mediace účastnit.

Nultá fáze v naší kasuistice:

Na občanskou poradnu se obrátila klientka, která chtěla pomoci s dohodou o rozdělení společného majetku a výchově tří společných dětí mezi ní a jejím manželem na období po rozvodu. Manželé spolu mohou komunikovat, ale už spolu nechtějí dál žít. Klientce byla nabídnuta služba nad rámec občanského poradenství – mediace. Klientce se tato možnost líbila. Dohodli se s poradcem, že mediátor osloví dopisem i manžela klientky a nabídne mu tuto možnost.

Mediátor odeslal manželovi dopis, ve kterém ho informuje, že se jeho žena obrátila na naši organizaci se žádostí o pomoc při dohodě ohledně věcí souvisejících s rozvodovým řízením. Manžel obdržel v dopise základní informace o tom, co mediace je a chce-li jí také využít na koho a do kdy se má obrátit. Na odpověď, zda manželka přijme či nepřijme se čeká 10dnů – o této lhůtě je i ona v dopise informována.

Manžel nabídku přijal.

1. Fáze: Zahájení

V této fázi by se měla navodit důvěrná a otevřená atmosféra pro následnou mediaci. Všechny strany by se měli navzájem seznámit. Důležitým prvkem při seznamování je vyjasnění si, jak se všichni budou v průběhu mediace oslovovat. Úkolem mediátora je nyní už detailně klienty seznámit s následným průběhem mediace. Každá strana by měla vědět základní pravidla pro mediaci (např. oslovování, pravidla při komunikaci – neskákat si do řeči, délka konzultace atd.). Zároveň bychom měli každé pravidlo zdůvodnit, proč je ho třeba, aby klienti tyto pravidla snáze přijmuli.

První fáze v naší kasuistice:

První schůzky manželů se konaly odděleně. Každá schůzka trvala hodinu.

Při setkání s mediátorem si vyjasnili konkrétní pravidla mediace a její další průběh.

2. Fáze Mediátor naslouchá stranám

Při této fázi mediátor určuje, v jakém pořadí budou klienti vyjadřovat svůj pohled na spor. Nejčastěji jako první začíná popisovat situaci ten, který mediaci inicioval. Cílem této fáze je, aby se všechny strany seznámili s pohledem na spor ostatních stran. Mediátor během této fáze hlavně aktivně naslouchá všem účastníkům a shromažďuje všechny informace. (více o aktivním naslouchání viz str.35). Na základě získaných informací by měl pojmenovat důvod sporu a písemně ho zaznamenat nejlépe na viditelné místo např flipchart.

Na tomto místě by mediátor rozhodně neměl zapomenout klienty ocenit za ochotu a snahu spor objasnit.

Druhá fáze v naší kasuistice:

Po 14 dnech se manželé setkali na společné schůzce s mediátorem. Schůzka trvala hodinu a půl. Z informací od manželů vyplynulo, že se chtějí rozvést formou smlouveného rozvodu. Chtějí se dohodnout na péči o děti, otázce bydlení a rozdělení společného jmění manželů.

3.Fáze: Strany naslouchají jedna druhé

V této fázi mediátor pomáhá oběma stranám pochopit vnímání sporu druhou stranou. Každá ze stran by měla být schopna zformulovat, jaký postoj zaujímají druhá strana, a tím si ověřit, zda druhou stranu vnímá správně. Během vyjasňování pohledů na věc by se nemělo zapomínat na vyjasňování pocitů, které spor v klientech vyvolává.

Třetí fáze v naší kasuistice:

Manželka chce vychovávat děti a od manžela dostávat příspěvky na hrazení nákladů spojených s výchovou dětí a užíváním bytu.

Manžel chce také vychovávat děti. Bytu se klidně vzdá, když ho žena vyplatí. Částka na vyplacení, na které se dohodli již před půl rokem, se mu nyní zdá nízká. Argumentuje tím, že od té doby ceny vzrostly.

4.Fáze: Hledání možných řešení

V této chvíli přichází pro klienty dlouho očekávaná chvíle, kdy budou moci navrhnout možná řešení sporu.

Pro uvolnění klientů a navržení co nejvíce variant řešení sporu můžeme využít techniku **brainstormingu**. Cílem brainstormingu, neboli bouře nápadů, je vygenerovat co nejvíce nápadů. Předpokladem je, že na základě podnětů více osob, se vygeneruje větší počet nápadů, než kdyby je vymýšlel každý sám.

Pravidla brainstormingu jsou následující:

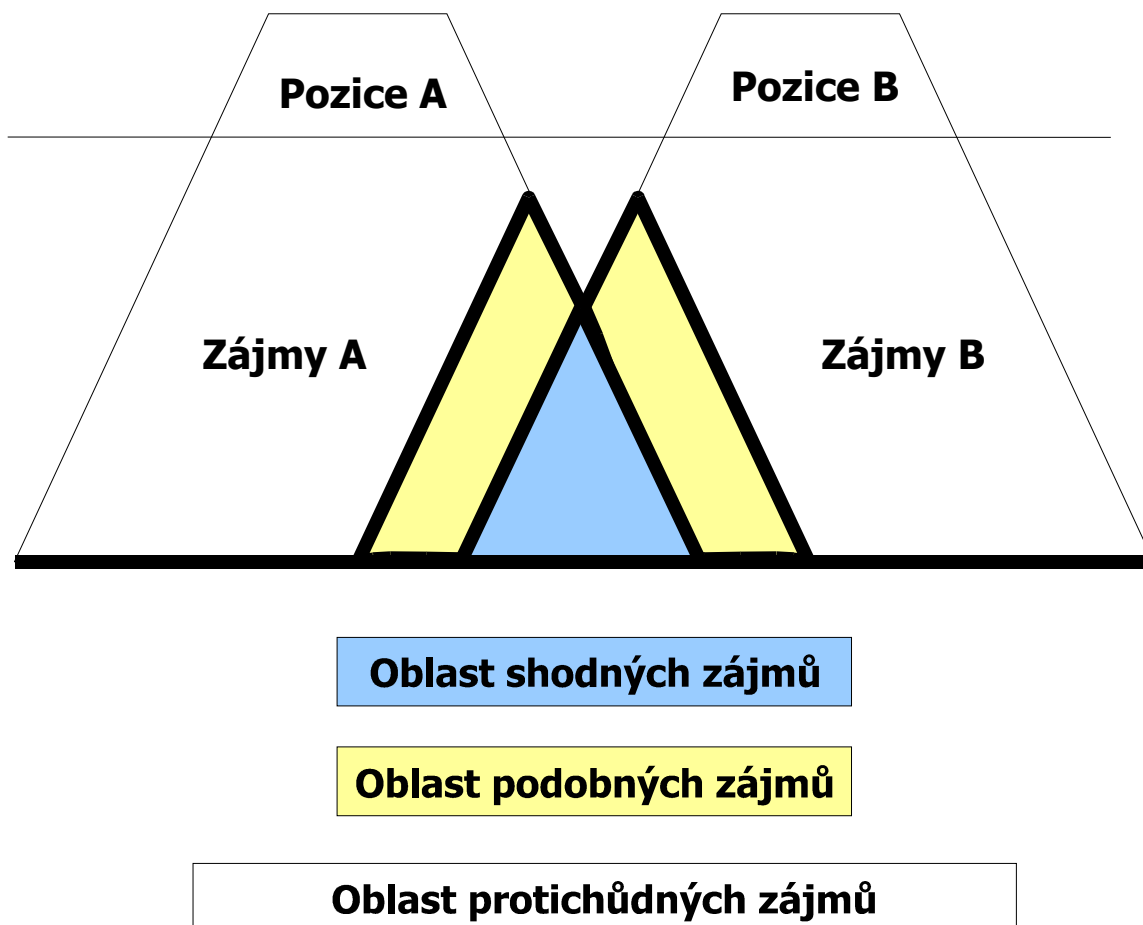
- nápady nehodnotit
- zapisovat všechny nápady
- podpořit uvolněnou atmosféru

(<http://cs.wikipedia.org/wiki/Brainstorming>, 2007)

Z navržených témat společně vybereme ty, které jsou pro obě strany přijatelné. Samozřejmě se může stát, že po prvním probrání návrhů nezůstane žádný, který by byl pro obě strany přijatelný. V této chvíli by se mediátor mohl zaměřit na budoucnost. Co si klienti představují že nastane, když se

nedohodnou. Po této reflexi by se měli znovu vrátit k návrhům řešení situace a pokusit se vybrat ty návrhy, které obsahují alespoň nějaké styčné body.

Když se podíváme na následující obrázek, v této fázi vyhledáváme ty návrhy, které se nacházejí v oblasti podobných či shodných zájmů.



(Dle Matoušek, 2003, s.139)

Čtvrtá fáze v naší kasuistice:

Manželé spolu diskutovali především konkrétní varianty výše výživného a společné péče o děti, které dny budou s kým, v jaké hodiny je nejlepší si je předávat.

Dále se řešilo vypořádání společného jmění manželů – výše částky vyplacené manželovi za přenechání bytu manželce. S tím se řešilo, kde by manželka mohla získat potřebné peníze na vyplacení manželovy poloviny.

Dalším z bodů bylo propočítávání nákladů spojených s užíváním bytu za každé dítě. Společně s tím se řešilo, jak se budou poplatky počítat, když bude dítě u otce.

5.Fáze: Dosažení dohody

Nyní již máme seznam několika návrhů řešení, které jsou více či méně pro obě strany přijatelné. Cílem této fáze je, aby mediátor pomohl vybrat ten návrh, který je pro obě strany nejvíce vyhovující. Po vybrání té nejlepší varianty se společně sestaví detailní dohoda o tom – KDO, KDY, KDE, JAK a CO udělá.

Pátá fáze v naší kasuistice:

Manželé společně s mediátorem sepsali rámeček budoucí dohody o vypořádání společného jmění manželů a společné péči o děti.

- 1) Stávající byt bude převeden do vlastnictví manželky.
- 2) Manžel bude vyplacen částkou 1mil Kč, kterou manželka získá uzavřením hypotéky u vybraného finančního ústavu.
- 3) Současné vybavení bytu bude ponecháno ve stávajícím bytu k užívání manželce a dětem. Při případné obnově vybavení bytu bude stávající vybavení předáno manželovi.
- 4) Náklady spojené s užíváním stávajícího bytu, ve kterém budou žít děti s manželkou, budou hrazeny ze 2/3 manželkou a 1/3 manželem dle skutečných nákladů za dané období (zvažované položky – topení, elektřina, plyn, voda). Vyúčtování bude provedeno vždy k 15. dni v měsíci.
- 5) Hrazení nákladu spojených s výživou a výchovou dětí
 - byly zvažovány tyto oblasti: družina, škola, pomůcky, škola v přírodě, stravování ve škole, kroužky, oděvy a obuv. Manželé se budou podílet hrazením ½ nákladů.
 - náklady na stravu dětí budou vypočteny dle stanoveného režimu dětí v pracovním týdnu

6) Pro dobu po rozvodu se manželé dohodli na společné péči o děti.

7) Z režimu péče o děti se manželé dohodli takto:

- svátky a prázdniny – polovinu času stráví s matkou, polovinu s otcem
- víkendy – jeden víkend s matkou, následující s otcem, s tím, že za víkend jsou považovány tři noci – pátek od 19h do pondělního odchodu do školy.
- režim péče o děti během pracovního týdne. Dny, kdy má děti na starost matka, jsou pondělí, středa, pátek (zajištění aktivit, stravy a přípravy do školy). Otec bude mít děti v úterý a ve čtvrtek.

6.Fáze: Sepsání dohody a závěr mediačního procesu

Na samém konci mediace tedy sestavujeme písemnou dohodu. Dohoda obsahuje rozdělení plnění úkolů a zároveň obsahuje sankce za jejich nedodržení.

Písemná dohoda by měla být

- srozumitelná,
- jednoznačná,
- přehledná,
- podepsaná stranami i mediátorem
- kdy a kde byla sepsána
- cíle ke kterým vede by měly být:

strukturované, měřitelné, akceptovatelné všemi, reálné a termínované

(Matoušek, 2003, s. 143)

Šestá fáze v naší kasuistice:

S klienty byla sepsána dohoda se všemi náležitostmi.

Výhodou mediace pro klienty není pouze menší finanční zátěž. Další velkou výhodou je rychlost vyřešení konfliktní situace, díky níž jsou všechny strany oproti táhlým soudním sporům ve stresové situaci kratší časový úsek.

11. Závěr

V této práci jsem shrnula historická východiska občanského poradenství v Anglii a potažmo v České republice. Stěžejní část textu se věnovala rozboru poradenského rozhovoru s ohledem na podmínky, ve kterých se tento proces odehrává. Upozornila jsem na důležitost podpory od Asociace občanských poraden, materiální podmínky, odborné a osobnostní předpoklady dobrého poradce.

V závěru práce jsem uvedla zajímavá data získaná z Občanské poradny v Českých Budějovicích při Jihočeské rozvojové o.p.s. Z těchto dat můžeme vidět, jak rychle se občanská poradna dostává do povědomí místních občanů, a že už během prvních dvou let provozu začíná být její kapacita nedostačující. Tato situace může být pro laika překvapivá, a to z toho důvodu, že v Českých Budějovicích je velmi hustá síť různých sociálních služeb. Mezi těmito službami je i dlouhá řada různých odborných poraden (např. Sdružení na obranu spotřebitelů, Sdružení na obranu nájemníků, Poradny pro ženy v krizi atd.). Všechny tyto poradny jsou ve městě vyhlášené svou profesionalitou. Přes počáteční obavy těchto poraden, že jim občanská poradna odláká klientelu se ukázalo, že občanská poradna plní dosavadní díru v komunitě. Jejím hlavním přínosem je větší provázanost místních služeb, a s tím spojená větší spolupráce jednotlivých odborníků. K přesunu klientů nedošlo, ba naopak, díky existenci občanské poradny se zvedla návštěvnost i ostatních poraden, protože díky občanské poradně se klienti o existenci dalších služeb více dozvědí.

Cílem této práce bylo vytvořit ucelený text, který by zachycoval nejdůležitější fakta jak z historie, tak ze současnosti občanského poradenství v naší republice. Práce je uzpůsobena tak, aby mohla sloužit jako prvotní seznámení s nejdůležitějšími způsoby práce s klientem v občanské poradně. Tvorba tohoto textu byla velmi náročná, kvůli nedostatku odborných pramenů, o které by se dalo opřít.

Přesto věřím, že se mi podařilo toto téma zpracovat takovou formou, aby zaujala začínající poradce v občanském poradenství, a tento text jim mohl sloužit jako prvotní vhled do občanského poradenství jako celku.

Zároveň jsem chtěla v textu zachytit své dosavadní zkušenosti z této profese. Doufám, že budou pro budoucí čtenáře podnětem k zamyšlení, a zároveň jim umožní neopakovat stejné chyby, a tím profesi občanského poradce posunout rychleji zase o krok v před.

Použitá literatura

HAWKINS, P.; SHONET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9

KALISTOVÁ, D. *Dobrovolně manažerem*. REVERS, 2007, č.1, 2007. ISSN 1802-4602

KALLWASS, A. *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-299-7

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6

KOL.AUTORŮ. *Sociální poradenství jako druh pomoci*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2003. ISBN 80-7041-809-5

KOL.AUTORŮ. *Akce v zájmu klienta*. Praha: Asociace občanských poraden, 2002.

KOL.AUTORŮ. *Práce s klientem v občanské poradně*. Praha: Asociace občanských poraden, 2002.

KOL.AUTORŮ. *Telefonický rozhovor*. Praha: Asociace občanských poraden, 2002.

KOL.AUTORŮ. *Principy a činnosti občanského poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden, 2002.

KOL.AUTORŮ. *Cíle občanského poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden, 2002.

- KOL.AUTORŮ. *Vytváření záznamů o případech*. Praha: Asociace občanských poraden, 2002.
- KRAUS, B; POLÁČKOVÁ, V. *Člověk, prostředí výchova*. Brno: Paido, 2001.
ISBN 80-7315-004-2
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-642-X
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak přežít vztek, zlost a agresi*. Havlíčkův Brod: Grada, 2004. ISBN 80-247-0818-3.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej - naslouchám*. Praha: Návrat, 1993. ISBN 80-85495-18-X
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.
ISBN 80-7178-548-2
- MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7
- NAKONEČNÝ, M.: *Sociální psychologie*. Praha: ACADEMIA, 1999. ISBN 80-200-0690-7
- RICHTROVÁ, M. *Občanské poradny v České republice*. Praha: Katedra sociální práce, 2000.
- RICHTROVÁ, M. *Občanské poradenství*. Praha: Socioklub, 2002. ISBN 80-86484-02-5
- SEKOT, J. *Sociální pedagogika jako vědní disciplína a studijní obory v ČR*. Závěrečná zpráva programu PHARE. Praha: 1997.
- SCHLIPPE, A.; SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. Brno: Cesta, 2001. ISBN 80-7295-013-4
-

TOLAN, J. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-146-8

ZAHRÁDKOVÁ, E. *Teambuilding – cesta k efektivní spolupráci*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-042-9

VALENTA, J. *Manuál k tréninku řeči lidského těla*. Kladno: ASIS o.s., 2004. ISBN 80-239-2575-X

WILSON, D.; MNISZKO, S. *Jak založit a vést občanskou poradnu*. Praha: Asociace občanských poraden, 1998.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 1999. ISBN 80-85850-69-9

Zákon o sociálních službách Sb.č.108/2006 v platném znění.

Etický kodex občanských poradců

Charta občanských poraden

ASPI – právní počítačový program

Webové stránky

www.supevize.eu

www.ivavel.cz

www.pravodoskol.cz

www.obcanskeporadny.cz

<http://cs.wikipedia.org/wiki/Brainstorming>,

Přílohy

1. Projekt „Právo do škol“

Projekt Právo do škol je pracovním názvem pilotního projektu **Vytvoření středoškolského vzdělávacího programu pro občanskou kompetenci absolventů**. Projekt vznikl na základě podnětu poradců občanských poraden, kteří na základě své praxe vyhodnotili tuto cílovou skupinu jako nejohroženější. Zároveň je to však skupina, u které se dá předpokládat, že její proškolení bude mít z dlouhodobého hlediska největší společenský efekt.

Projekt je realizován AOP ve spolupráci s poradci z pražských poraden, pedagogickými pracovníky a právníky, byl zahájen na území hlavního města Prahy na podzim roku 2006. Zapojilo se do něj **8** pražských škol (kontakty viz závěr tohoto textu).

Cílem tohoto projektu je prostřednictvím šesti školení pomoci středoškolským studentům závěrečných ročníků zorientovat se v právním systému České Republiky. Tato cílová skupina byla vybrána vzhledem k tomu, že jsou to mladí lidé, kteří vstupují do výru světa „dospělých“ a měli by být na to patřičně připraveni. V běžném životě začnou podepisovat své první pracovní smlouvy, začnou shánět bydlení, budou si kupovat věci potřebné k životu. Nejen k tomu, ale i ke spoustě dalších úkonů budou potřebovat znát svá práva a povinnosti. Výběr témat navazuje na statistiky AOP, kde se dá lehce vyhledat, s jakými problémy mladí nejčastěji přicházejí.

Studenti jsou vzděláváni v následujících **oblastech**:

- 1) Úvod do právního systému
- 2) Pracovně právní vztahy
- 3) Systém sociálního zabezpečení
- 4) Problematika bydlení a rodiny
- 5) Majetkoprávní vztahy a ochrana spotřebitele
- 6) Trestní právo a zákon o přestupcích

Tato témata byla zpracována do přehledných a srozumitelných brožurek, které si absolventi projektu odnášejí s sebou domů. Tyto brožury obsahují i vzory nejčastěji používaných smluv.

Předávání informací studentům ke každému okruhu může mít **dvě formy**:

- 1) systémový přehled (dvě vyučovací hodiny)
- 2) případové studie (jedna vyučovací hodina)

Lektoři předávají informace prostřednictvím interaktivních metod (cvičení, diskuze nad případy z praxe). Doplnkovou možností, jak si ověřit znalost získaných informací, je prostřednictvím testu umístěného na internetu. (www.pravodoskol.cz).

Díky tomuto projektu budou na vstup do světa dospělých lépe připraveni.

Zapojené školy:

Masarykova střední škola
chemická
Křemencova 12
Praha 1
116 28
www.mssch.cz

Jedličkův ústav a školy pro tělesně postižené hl.m. Prahy
V Pevnosti 4
Praha 4

128 41
www.jus.cz

Gymnázium na Vítězné pláni
Na Vítězné pláni 1160
Praha 4

140 87
www.gvp.cz

Střední průmyslová škola zeměměřičská
Pod Tábořem 300
Praha 9

190 78
www.spszem.cz

Soukromé střední
odb. učiliště společného stravování
Svídnická 1a/599
Praha 8
181 00
www.ssou-praha8.cz

Střední průmyslová škola
Na Třebešíně 2299
Praha 10
108 00
www.trebesin.cz

Střední odb. škola
a střední odb. učiliště
Weilova 4
Praha 10
102 00

www.skolahostivar.cz

Střední odborná škola služeb
K Sídlišti 840
Praha 4
147 00

www.ksidlisti.cz

2. Klasifikace dotazů

občanských poraden

1. Sociální dávky

- | | | |
|--------|--|----------------|
| 1.1. | Dávky státní sociální podpory | ID 1.1 |
| 1.1.1. | Dávky poskytované v závislosti na příjmu | |
| 1.1.2. | Ostatní dávky | |
| 1.1.3. | Životní minimum | |
| 1.1.4. | Ostatní | |
| 1.2. | Dávky sociální péče pro těžce zdravotně postižené občany | ID 1.2 |
| 1.2.1. | Dávky opakované | |
| 1.2.2. | Dávky jednorázové | |
| 1.2.3. | Ostatní | |
| 1.3. | Dávky pomoci v hmotné nouzi | ID 1.3. |
| 1.3.1. | Příspěvek na živobytí | |
| 1.3.2. | Doplatek na bydlení | |
| 1.3.3. | Mimořádná okamžitá pomoc | |
| 1.3.4. | Ostatní | |
| 1.4. | Pomoc v mimořádných situacích mimo rámec sociálního zabezpečení ¹ | |
| 1.5. | Ostatní | |

2. Sociální služby

- | | | |
|------|--|-------------|
| 2.1. | Příspěvek na péči | ID 2 |
| 2.2. | Sociální poradenství | |
| 2.3. | Služby sociální péče | |
| 2.4. | Služby sociální prevence | |
| 2.5. | Podmínky poskytování sociálních služeb | |
| 2.6. | Ostatní | |

3. Pojištění

- | | | |
|--------|---|----------------|
| 3.1. | Pojistné na sociální zabezpečení | ID 3.1. |
| 3.1.1. | Poplatníci pojistného | |
| 3.1.2. | Výše pojistného | |
| 3.1.3. | Odvod pojistného | |
| 3.1.4. | Ostatní | |
| 3.2. | Dávky z důchodového pojištění | ID 3.2. |
| 3.2.1. | Uplatnění nároku na důchod | |
| 3.2.2. | Starobní důchod | |
| 3.2.3. | Předčasný starobní důchod | |
| 3.2.4. | Invalidní důchod plný a částečný | |
| 3.2.5. | Pozůstalostní důchody | |
| 3.2.6. | Ostatní | |
| 3.3. | Dávky z nemocenského pojištění | ID 3.3. |
| 3.3.1. | Nemocenské | |
| 3.3.2. | Podpora při ošetřování člena rodiny | |
| 3.3.3. | Vyrovňovací příspěvek v těhotenství a mateřství | |
| 3.3.4. | Peněžité pomoci v mateřství | |

¹ finanční pomoc při povodních, bezúročná půjčka zaměstnancům krachujícího podniku apod.

- 3.3.5. Ostatní
- 3.4. Zdravotní pojištění
- 3.5. Komerční pojištění
- 3.6. Ostatní

4. Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost **ID 4.**

- 4.1. Závislá činnost Část 1
 - 4.1.1. Situace před vznikem a vznik pracovního poměru
 - 4.1.2. Pracovní smlouva
 - 4.1.3. Změny pracovního poměru
 - 4.1.4. Zánik pracovního poměru
 - 4.1.5. Plat a mzda
 - 4.1.6. Dovolená
 - 4.1.7. Práce konané mimo pracovní poměr
 - 4.1.8. Odpovědnost za škodu ze závislé činnosti
 - 4.1.9. Ochrana pracovníků
- 4.2. Zaměstnanost Část 2
 - 4.2.1. Práva a povinnosti uchazečů o zaměstnání
 - 4.2.2. Zprostředkování zaměstnání
 - 4.2.3. Rekvalifikace
 - 4.2.4. Podpora v nezaměstnanosti
- 4.3. Ostatní

5. Bydlení **ID 5.**

- 5.1. Bydlení v bytě - obecně² Část 1
- 5.2. Bydlení v bytě na základě (spolu)vlastnického práva Část 2
 - 5.2.1. Vlastnické právo k bytu
 - 5.2.2. Spoluvlastnické právo k bytu³
 - 5.2.3. Problematika společenství vlastníků jednotek
 - 5.2.4. Problematika bytových družstev
- 5.3. Bydlení na základě nájemní smlouvy Část 3
 - 5.3.1. Vznik nájmu
 - 5.3.2. Práva a povinnosti pronajímatele a nájemce
 - 5.3.3. Nájemné
 - 5.3.4. Ceny služeb
 - 5.3.5. Přejechod nájmu
 - 5.3.6. Zánik nájmu a společného nájmu
 - 5.3.7. Výměna nájemních bytů
- 5.4. Bydlení v bytě na základě smlouvy o podnájmu Část 4
- 5.5. Bydlení členů nájemcovy domácnosti Část 5
- 5.6. Bydlení na základě užívacího práva k bytu
- 5.7. Sousedské vztahy Část 6
- 5.8. Trvalé bydliště a hlášení pobytu
- 5.9. Bydlení na základě věcného břemene
- 5.10. Ostatní

6. Rodinné a partnerské vztahy **ID 6.**

- 6.1. Manželství Část 1
 - 6.1.1. Vznik manželství a podmínky pro uzavření manželství
 - 6.1.2. Vztahy mezi manžely

² druhy bytů, prostory

³ podílové spoluvlastnictví (včetně spoluvlastnictví společných částí domu mezi vlastníky jednotek nebo nebytových prostor) a společné jmění manželů

- 6.1.3. Zánik manželství
- 6.1.4. Úprava vztahů k nezletilým dětem v průběhu rozvodového řízení a po rozvodu
- 6.2. Vztahy mezi rodiči a dětmi Část 2
 - 6.2.1. Rodičovská zodpovědnost
 - 6.2.2. Sociálně právní ochrana dětí
 - 6.2.3. Určení rodičovství
 - 6.2.4. Osvojení
 - 6.2.5. Poručenství a opatrovnictví
 - 6.2.6. Pěstounská péče
 - 6.2.7. Úprava vztahu k nezletilým dětem žijícím mimo manželství
- 6.3. Výživné Část 3
 - 6.3.1. Vzájemná vyživovací povinnost rodičů a dětí
 - 6.3.2. Vyživovací povinnost mezi ostatními příbuznými
 - 6.3.3. Vyživovací povinnost mezi manžely
 - 6.3.4. Výživné rozvedeného manžela
 - 6.3.5. Příspěvek na výživu a úhradu některých nákladů neprovdané matce
 - 6.3.6. Neplnění vyživovací povinnosti ze strany povinného
- 6.4. Partnerské vztahy
 - 6.4.1. Druh a družka
 - 6.4.2. Registrované partnerství
- 6.5. Vztahy mezi ostatními rodinnými příbuznými
- 6.6. Domácí násilí
- 6.7. Ostatní

7. Majetkoprávní vztahy a náhrada škody

ID 7.

- 7.1. Vlastnictví, jeho obsah a ochrana, nabývání a pozbývání vlastnického práva
- 7.2. Spoluvlastnictví
 - 7.2.1. Podílové spoluvlastnictví
 - 7.2.2. Společné jmění manželů
- 7.3. Věcná břemena
- 7.4. Ostatní práva k věcem cizím (zástavní právo, zadržovací právo)
- 7.5. Závazkové právo smluvní
 - 7.5.1. Kupní smlouva
 - 7.5.2. Darovací smlouva
 - 7.5.3. Ostatní smlouvy
- 7.6. Závazkové právo mimosmluvní (odpovědnost za škodu a náhrada škody)
- 7.7. Dědění
- 7.8. Restituce
- 7.9. Ostatní

8. Finanční a rozpočtová problematika

- 8.1. Daně a poplatky ID 8.1.
 - 8.1.1. Daň darovací
 - 8.1.2. Daň dědická
 - 8.1.3. Daň z převodu nemovitost
 - 8.1.4. Daň z nemovitosti
 - 8.1.5. Daň z příjmu fyzických osob
 - 8.1.6. Ostatní daně
 - 8.1.7. Poplatky
 - 8.1.8. Ostatní
- 8.2. Problematika zadlužování občanů ID 8.2.
 - 8.2.1. Práva a povinnosti dlužníků
 - 8.2.2. Práva a povinnosti věřitelů

- 8.2.3. Práva a povinnosti ručitelů
- 8.2.4. Ostatní
- 8.3. Rodinný a osobní rozpočet
- 8.4. Ostatní

9. Zdravotnictví **ID 9.**

- 9.1. Práva a povinnosti pacientů
- 9.2. Léčebně preventivní péče
- 9.3. Psychiatrická péče
- 9.4. Péče v kojeneckých ústavech
- 9.5. Ostatní

10. Školství a vzdělávání

- 10.1. Systém školství
- 10.2. Práva a povinnosti účastníků vzdělávacího procesu
- 10.3. Ostatní

11. Ekologie, právo životního prostředí

- 11.1. Ochrana životního prostředí
- 11.2. Živelné pohromy⁴ **ID 11.2.**
- 11.3. Ostatní

12. Ochrana spotřebitele **ID 12.**

- 12.1. Smluvní vztahy Část 1
- 12.2. Vymáhání práv spotřebitele Část 2
- 12.3. Ostatní

13. Základy práva ČR **ID 13.**

- 13.1. Právní systém ČR obecně
- 13.2. Právní vztahy
 - 13.2.1. vzniklé z právních úkonů⁵
 - 13.2.2. vzniklé z právních událostí a stavů⁶
 - 13.2.3. vzniklé z rozhodnutí státních orgánů⁷
- 13.3. Ostatní

14. Právní systém EU

- 14.1. Úvod do práva EU **ID 14.1.**
- 14.2. Volný pohyb osob v rámci EU **ID 14.2.**
- 14.3. Sociální dávky osob v rámci EU **ID 14.3.**
- 14.4. Ochrana spotřebitele v EU **ID 14.4.**
- 14.5. Přibližování českého trestního práva právu EU **ID 14.5.**
- 14.6. Evropský soudní dvůr a Soud první instance v Lucemburku
- 14.7. Evropský správní prostor a právo na dobrou správu
- 14.8. Ostatní

15. Občanské soudní řízení

⁴ povodně, požáry, zemětřesení, laviny, zřícení skal, sesuvy půdy atd.

⁵ např. ze smluv, z odstoupení od smlouvy, z výpovědi smlouvy, z neplatných smluv

⁶ např. z narození, z úmrtí, důsledky nabytí zletilosti

⁷ např. z prohlášení za mrtvého

- | | | |
|--------|---|----------------|
| 15.1 | Občanské soudní řízení | ID 15.1 |
| 15.1.1 | Soudní pravomoc a příslušnost | |
| 15.1.2 | Řízení v prvním stupni (sporná řízení) | |
| 15.1.3 | Další řízení dle OSŘ (nesporná řízení) | |
| 15.1.4 | Opravné prostředky (řádné a mimořádné) | |
| 15.1.5 | Řízení ve věcech, o nichž bylo rozhodnuto jiným orgánem | |
| 15.1.6 | Výkon rozhodnutí | |
| 15.1.7 | Exekuční řízení dle exekučního řádu | |
| 15.1.8 | Mimosoudní řízení o urovnání sporů (arbitráže) | |
| 15.1.9 | Ostatní | |
| 15.2 | Způsobnost k právním úkonům | ID 15.2 |
| 15.2.1 | Řízení o zbavení způsobilosti k právním úkolům | |
| 15.2.2 | Práva a povinnosti opatrovníka | |
| 15.2.3 | Způsobnost z hlediska trestního práva | |
| 15.2.4 | Ostatní | |

16. Veřejná správa

- | | | |
|---------|---|----------------|
| 16.1. | Činnost veřejné správy | |
| 16.1.1. | stavební právo | |
| 16.1.2. | živnostenské právo | |
| 16.1.3. | matriční právo | |
| 16.1.4. | pobyt cizinců a občanství ČR | |
| 16.1.5. | rehabilitace a odškodnění | |
| 16.1.6. | ochrana osobních údajů | |
| 16.1.7. | ostatní | |
| 16.2. | Správní řízení | ID 16.2 |
| 16.2.1. | Pravidla a účastníci správního řízení | |
| 16.2.2. | Řízení v prvním stupni | |
| 16.2.3. | Opravné prostředky (řádné a mimořádné) | |
| 16.2.4. | Exekuce ve správním řízení | |
| 16.2.5. | Přestupkové řízení | |
| 16.3. | Soudnictví ve věcech správních (Soudní řád správní) | ID 16.3 |
| 16.4. | Právo na přístup k informacím | ID 16.4 |
| 16.5. | Kontrola veřejné správy ⁸ | |
| 16.6. | Ostatní | |

17. Trestní právo

- | | |
|-------|---|
| 17.1. | Trestní právo hmotné (Trestní zákon) ⁹ |
| 17.2. | Trestní řízení (Trestní řád) |
| 17.3. | Trestní soudnictví ve věcech mládeže |
| 17.4. | Ostatní |

18. Ústavní právo

- | | |
|-------|---|
| 18.1. | Prameny ústavního práva ¹⁰ |
| 18.2. | Mezinárodní smlouvy |
| 18.3. | Lidská práva a svobody a jejich ochrana Evropským soudem pro lidská práva ve Štrasburku |
| 18.4. | Řízení před Ústavním soudem ČR |
| 18.5. | Osta |

⁸ kontrola Parlamentem ČR, NKÚ, Veřejným ochráncem práv

⁹ např. trestné činy a odpovědnost za ně, tresty, pachatelé

¹⁰ např. Ústava ČR, Listina základních práv a svobod

3. Charta občanských poraden

CHARTA OBČANSKÝCH PORADEN

I. Služby občanské poradny jsou poskytovány bezplatně, jsou nezávislé, důvěrné a nestranné. Jsou určeny všem lidem bez rozdílu.

II. Občanská poradna je nezávislá nevládní organizace a je součástí sítě občanských poraden. V rámci této sítě je zajištěna jednotná informační databáze, jednotné školení poradců, jednotná metodika a kontrola činnosti.

III. Občanská poradna zajišťuje, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby. Poradna poskytuje informace o právní úpravě, nikoliv o právním řešení problému.

IV. Občanská poradna poskytuje rady a informace každému zájemci ve všech oblastech se zaměřením na sociální problematiku, pracovněprávní vztahy, bydlení, problematiku rodiny, mezilidské vztahy, lidská práva a spotřebitelské rady. Problém klienta je řešen jako celek a v případě jeho rozdělení na jednotlivé odborné části je poradnou koordinován.

V. Pokud občanská poradna nemůže pomoci, odkáže klienta na jinou poradnu nebo instituci, která může požadovanou radu poskytnout.

VI. Poradci vždy respektují klienta a jeho rozhodnutí o tom, jak dále jednat. Klienti jsou podporováni k samostatnému jednání, aby se nestali závislími na poradně. Každé jednání je vedeno pouze se souhlasem klienta.

VII. Rada musí být nestranná a neutrální (bez hodnocení) a musí být podána s ohledem na klientovu situaci. Podaná rada a informace nesmí být ovlivněna jinými názory a zájmy.

VIII. Občanská poradna zachovává důvěrnost sděleného problému a bez souhlasu klienta nesmí být poskytnuty podrobnosti jeho dotazu mimo poradnu. Klient má právo vystupovat v občanské poradně anonymně.

IX. O všech dotazech klientů a rozhovorech jsou vedeny záznamové archy a klient má právo do nich nahlédnout. Dotazy všech klientů jsou statisticky zpracovávány a na základě jejich vyhodnocení jsou upozorňováni pracovníci státní správy a zastupitelé na všech úrovních na problémy občanů a nedostatky legislativy.

4. Etický kodex občanských poradců

Etický kodex občanských poradců vychází ze Základní listiny práv a svobod, stanoví respektování práv klientů v poradenském procesu a nezpochybnitelnost lidské důstojnosti.

Občanský poradce je pracovník občanské poradny, který vede rozhovor s klientem a spolupracuje s ním na řešení jeho problému.

1. Poradce se řídí principy občanského poradenství:

1.1. Nezávislost

- Poradce při jednání s klientem postupuje nezávisle na svých pocitech, postojích a názorech v oblastech politiky, světového názoru, vztahu k jednotlivým skupinám obyvatel, osobnosti klienta, apod.
- Poradce poskytuje své rady nezávisle na postojích zřizovatele organizace a případných dárců
- Poradce poskytuje služby klientům nezávisle na státních či jiných organizacích, které by mohli mít ideologický nebo finanční zájem na výsledku případu.
- Poradce nehodnotí postoje a názory klientů.
- V případě střetu zájmů poradce včas upozorní klienta na tuto možnost a odkáže jej na poradnu nebo organizaci, kde tato okolnost nehrozí.

1.2. Nestrannost

- Poradce poskytuje rady všem klientům bez ohledu na rozdíl rasy, pohlaví, postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu, apod. Odmítnout klienta může pouze v případě hrozícího střetu zájmů, pokud klient ohrožuje poradcovu bezpečnost, nebo pokud jeho požadavek směřuje mimo poslání občanské poradny.
- Poradce poskytuje rady a pomoc bez jakékoliv předpojatosti.
- Poradce poskytuje rady a pomoc bez ohledu na svoje postoje, pocity a předsudky.
- Poradce zná podmínky, za kterých může předat klienta či ho odmítnout.

1.3. Diskrétnost

- Poradce považuje všechna sdělení klientů za důvěrná.
- Poradce respektuje požadavek klienta aby rozhovor probíhal v soukromí mimo doslech a dohled jiných osob, kterými mohou být jiní klienti, spolupracovníci z poradny, či jakékoli jiné osoby.
- Poradce je povinen vyžádat souhlas klienta s přítomností dalších osob při poskytování služeb.
- Poradce je povinen vyžádat si souhlas klienta k poskytnutí obsahu jeho dotazu mimo poradnu.
- Poradce je povinen podepsat prohlášení o mlčenlivosti ihned při zahájení své spolupráce s poradnou.
- Poradce je vázán mlčenlivostí o klientech a to i po ukončení spolupráce s poradnou, nebo pracovního poměru v ní.
- Poradce chrání dokumentaci o klientově případu před případným zneužitím.

1.4. Bezplatnost

- Poradenství pro klienty je bezplatné, poradce rovněž nenárokuje od klienta odměnu formou peněz, darů či jiných služeb pro svou potřebu.
- Pokud poradce přijímá peněžní či věcný dar, musí být patrné, že se jedná o příspěvek pro poradnu a musí při tom postupovat podle vnitřních předpisů poradny.

1.5. Respektování

- Poradce respektuje právo klienta na informace.

- Poradce respektuje právo klienta vyjádřit své přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí klienta.
- Poradce respektuje právo klienta odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od ní bez uvedení důvodu.
- Poradce jedná s klientem tak, aby byl patrná podstata občanského poradenství – Občan pomáhá Občanovi.
- Poradce žádným přímým ani nepřímým způsobem neútočí na lidskou důstojnost klienta.
- Poradce neznehodnocuje lidskou důstojnost klienta v žádné ani emocionálně vypjaté situaci.
- Výhodiskem práce poradce je tolerance odlišností a úcta k lidské osobnosti.

2. Poradce poskytuje služby podle metodiky AOP :

- Poradce vede rozhovor s klientem citlivě, empaticky a pečlivě klientovi naslouchá.
- Poradce vždy zjišťuje cíle, kterých chce klient dosáhnout, respektuje je a případnou změnu těchto cílů iniciuje vždy s klientovým souhlasem.
- Poradce musí vést rozhovor tak, aby klientovi umožnil pochopit podstatu jeho problému, možnosti řešení a volbu řešení optimálního.
- Informace a rady sdělované poradcem musí být pro klienta zcela srozumitelné.
- Poradce navrhuje pouze taková řešení, která jsou pro klienta přijatelná, nejsou v rozporu s klientovými názory a zájmy a nezpůsobují klientovi další obtížné situace.
- Poradce neprosazuje taková řešení, která vyhovují jeho speciálním znalostem a dovednostem, ale snaží se nacházet řešení obecně platná a pro klienta dostupná.
- Poradce vždy respektuje klienta v jeho rozhodnutí o tom, jak dále jednat.
- Poradce podporuje klienta v samostatném jednání, přičemž podpora má přednost před přímou pomocí.
- Veškeré další aktivity ve prospěch klienta musí poradce provádět s jeho vědomím a souhlasem.

3. Poradce usiluje o svůj odborný růst

- Poradce má právo na prohlubování a zvyšování kvalifikace.
- Poradce má právo jak na individuální tak na skupinovou supervizi a podporu.
- Poradce má právo vyžádat si konzultaci.
- Poradce realizuje jen takové zakázky, které jsou v souladu s jeho kompetencemi, znalostmi, zkušenostmi a dovednostmi.
- Poradce se po celou dobu svého působení v poradně dále vzdělává podle požadavků vedení poradny a AOP.

4. Poradce vede veškerou agendu v souladu s metodikou AOP a s vnitřními předpisy poradny

- Zápis o průběhu rozhovoru a dalších akcích ve prospěch klienta provádí poradce v co nejkratší době po jejich ukončení.
- Záznamy o případu píše poradce objektivně a věcně tak, aby byla jasná podstata a řešení problému. U dlouhodobých případů pak i průběh a případně výsledek práce na problému.

Resumé

Diplomová práce shrnuje dosavadní poznatky o Občanském poradenství v České republice. V úvodní části práce jsou vymezena teoretická východiska sociálně-pedagogické pomoci na základě uvedené literatury. Na tuto část navazuje stručný popis historie občanského poradenství v Anglii, které bylo inspirací pro vznik poradenství u nás. Hlavní těžiště práce je v rozboru metody práce s klientem v občanské poradně, a to jak z pohledu poradce, tak klienta. Teoretické pasáže jsou doplňovány praktickými zkušenostmi autorky, která v té době již druhým rokem pracovala na pozici poradce v občanské poradně.

Na teoretickou část navazuje analýza jedné občanské poradny, která zahrnuje kasuistiku a zpracování statistických dat za roky 2006 a 2007.

Cílem této práce je zachytit dosavadní poznatky z občanského poradenství u nás, a vytvořit tak doposud chybějící ucelený text, který by mohl sloužit jako metodická podpora pro zaučování nových poradců.

Summary

The thesis summarizes present knowledge about civic consultancy in The Czech Republic. Theoretical data of social pedagogical help are allocated in the beginning with the help of mentioned literature. Following part contains brief history of the civic consultancy in the UK which was the inspiration for the genesis of consultancy in The Czech Republic. Main focus of the thesis is in the description of the work with clients in civic advisory bureau from the view of the client and advisor. Theoretical parts are complemented by practical experiences of the author, who is working as an advisor in civic advisory bureau for two years.

Theoretical part is followed by analysis of one civic advisory bureau which includes case report and processing of statistical data from 2006 and 2007.

The aim is to intercept contemporary knowledge about civic consultancy in the Czech Republic and create a complete text which hasn't been written so far and which can be used as a methodical support in process of teaching new advisors.

Souhlasím s půjčováním diplomové práce pro studijní účely.

Jaroslava Paštiková