

ETICKÝ KODEX OBČANSKÝCH PORADCŮ

Etický kodex občanských poradců vychází ze zákona o sociálních službách, listiny základních práv a svobod a mezinárodních úmluv o lidských právech. Cílem kodexu je stanovit základní povinnosti občanského poradce v souvislosti s poskytováním občanského poradenství a zajistit respektování práv klientů užívajících služeb občanského poradenství.

Občanským poradcem se rozumí pracovník občanské poradny, který vede s klientem osobně, prostřednictvím telefonu, internetu, dopisu či jiným způsobem komunikaci, v rámci které se formuluje zakázka klienta a je poskytována poradenská služba. Občanským poradcem není pracovník, který vykonává pouze administrativní či organizační činnosti, včetně objednávání klientů. Občanský poradce může být vůči občanské poradně v pracovněprávním, dobrovolnickém či jiném právním vztahu.

Klientem se zde rozumí jak zájemce o službu, tak uživatel služby ve smyslu zákona o sociálních službách..

1. Občanský poradce je nezávislý:

- při poskytování poradenství sleduje legitimní zájem klienta a nenechává se ovlivnit vnějšími vlivy nebo zájmy třetích osob,

Poradenství má sloužit potřebám klienta, poradce je tudíž povinen poskytnout řádnou službu bez ohledu na skutečnost, že jde například o pomoc se žalobou na donora poradny.

Poradce se musí držet v mezích zákona. O „legitimní zájem“ klienta tudíž nepůjde například v situaci, kdy klient žádá radu, jak podvodně vylákat sociální dávky.

Není etické, aby poradce poskytl službu klientovi ve sporu, kde poskytuje či v minulosti poskytoval službu protistraně.

- pokud je jeho nezávislost ohrožena, klienta na to upozorní a nabídne mu možnost pokračovat v konzultaci u jiného poradce či v jiné poradně.

Klient má právo vědět, zda je nezávislost poradce ohrožena a rozhodnout se, zda navzdory této skutečnosti má v poradnu a poradce důvěru. Vůči klientovi může působit velmi nedůvěryhodně, pokud se o dotčených skutečnostech dozví až následně.

Klient např. vyhledá radu ve věci soudního sporu s obcí, která poskytuje poradně dotace – poradce by měl na tuto skutečnost klienta upozornit a vysvětlit, že poradna bez ohledu na tuto skutečnost poskytne nezávislé služby. Nemá-li klient důvěru, služby nevyužije. Pokud je mu však tato skutečnost zatajena, může se cítit podveden a domýšlet si, že mu poradně úmyslně poradila špatně.

Poradce při vysvětlování musí pamatovat na svoji povinnost mlčenlivosti. Nemůže-li např. službu poskytnout z toho důvodu, že již poskytuje služby protistraně, musí se omezit na podání obecného vysvětlení, kterým povinnost mlčenlivosti neporuší. Není-li jiná možnost, je zde etické klientovi zalhat a vymyslet si jiný důvod, proč není možné službu poskytnout (např. nedostatečná odbornost, kvůli které je odkázán klient na „zkušenějšího“ kolegu).

2. Občanský poradce je nestranný,

- při poskytování poradenství postupuje bez ohledu na rasu, barvu pleti, jazyk, víru a náboženství, politické či jiné smýšlení, národní nebo sociální původ, příslušnost k národnostní nebo etnické menšině, majetek, rod či jinou okolnost, která je obecně vnímána jako nepřípustná diskriminace,

Pro poradce by mělo být samozřejmostí, že právo na využívání služeb poradny mají všichni bez ohledu na případné diskriminační okolnosti. Poradce by měl vědomě kontrolovat, zda podvědomě některým skupinám klientů neposkytuje služby v menším rozsahu, nižší úrovni, či je více neodkazuje na jinou službu (není-li k takovému postupu legitimní důvod).

- nenechává se ovlivnit svými předsudky, postoji či pocity,

Poradce by si měl uvědomovat, že je jenom člověk a tudíž se nemůže nikdy zcela oprostít od předsudků, postojů a pocitů. Na druhou stranu s nimi musí vědomě pracovat a hodnotit, nakolik mají či nemají vliv na poskytovanou službu. Zjistí-li, že je poskytování služby narušeno, měl by vyhledat příslušnou podporu začít neprodleně pracovat na odstranění tohoto nedostatku.

- pokud je jeho nestrannost ohrožena, klienta na to upozorní a nabídne mu možnost pokračovat v konzultaci u jiného poradce či v jiné poradně.

Nelze vyloučit, že poradce v konkrétním případě nedokáže zaujmout nestranný postoj (např. vzhledem k osobní traumatické zkušenosti). V takovémto případě je opět „menším zlem“, klientovi přiměřeně vysvětlit, že poradce v dané věci nemůže vystupovat nestranně, než poskytnout nekvalitní službu.

3. Občanský poradce je diskrétní,

- zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví v rámci či v souvislosti s poskytováním poradenství,

Základní pravidlo zde zní, že informace získané v souvislosti s poskytováním služeb „zůstávají v poradně“, poradce si může o případu promluvit s kolegou či supervizorem vázaným mlčenlivostí, ale není přípustné probírat tyto věci s třetími osobami, přičemž je třeba pamatovat, že takovouto cizí osobou je i vlastní rodina, pokud nepracuje v poradně!

Probírá-li poradce s oprávněnou osobou věci ke kterým se váže mlčenlivost, musí vždy uvážit aktuální souvislosti a nakolik je garantováno soukromí takového

rozhovoru. Poradce by nikdy neměl podceňovat, kdo může rozhovor či jeho část zaslechnout, takže tyto věci neprobírá na zastávce autobusu či v kavárně.

O porušení mlčenlivosti nejde, pakliže jsou dotčené skutečnosti anonymizovány do té míry, že není možné identifikovat o jaké osoby se jedná. Zde je nezbytné zachovávat náležitou obezřetnost a nepodceňovat možnost identifikování klienta podle nepřímých indicií. (Kolik lidí se např. v dotčeném městě na přestupkové komisi zrovna pře se sousedem o rušení nočního klidu hradním pétanque ve dvě hodiny ráno?)

- mlčenlivosti poruší pouze na základě výslovného souhlasu klienta, či v situaci, kdy prolomení mlčenlivosti ukládá obecně závazný právní předpis, na tuto možnost klienty předem upozorňuje.

Mlčenlivost lze prolomit jen ve dvou případech. Zaprvé je to na základě výslovného souhlasu klienta, který je z hlediska možnosti jeho následného doložení vhodné získat písemně a to včetně vymezení rozsahu, v jakém smí být mlčenlivost porušena (co do obsahu i co do osob, vůči kterým je poradce mlčenlivostí zbaven).

Zadruhé jde o případy, kdy prolomení mlčenlivosti ukládá právní předpis, významná je zde především povinnost překazit a oznámit vybrané trestné činy a spolupracovat podle trestního řádu s orgány činnými v trestním řízení. Stručně řečeno podat trestní oznámení musí poradce jen v některých případech, ale pokud si jeho vysvětlení či výpověď vyžádají orgány činné v trestním řízení, musí prolomit mlčenlivost i u trestných činů, kde povinnost oznámení či překažení trestného činu není uložena.

4. Občanský poradce nevyžaduje úplatu či prospěch,

- výslovně ani mlčky nevyžaduje a ani neočekává od klientů za poskytnutou službu žádný dar či jiný prospěch, případný dar či prospěch smí přijmout jen jménem a ve prospěch poradny.

Poradna ani poradci nesmí působit tak, že se očekává poskytnutí daru či jiného prospěchu. Je-li dar nabídnut, měl by poradce vysvětlit, že poskytnutí daru není nutné. Trvá-li dárce na poskytnutí daru, měl by poradce přiměřeně vysvětlit, že dar může přijmout jen jménem poradny a nabídnout vystavení potvrzení či darovací smlouvy.

5. Občanský poradce respektuje klienty,

- uvědomuje si, že účelem poradenství je splnit zakázku klienta a nikoliv očekávání poradce a proto respektuje právo klienta na vlastní přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí,

Poradce nesmí připustit, aby začal prostřednictvím klienta realizovat svoje vlastní přání, potřeby, názory a postoje. Takováto tendence jednak brání v tom, aby poradce zjistil skutečnou zakázku klienta (řeší to co si myslí, že je třeba řešit, místo toho, aby řešil, co chce řešit klient) a zadruhé vede k tomu, že klienta vědomě či podvědomě tlačí klienta pro zvolení určité varianty dalšího postupu, aniž by proto byl objektivní důvod.

Například poradce řeší žalobu na neplatnost jednostranného zvýšení nájmu a má pocit, že by klient měl být rád, že stále bydlí za zlomek tržního nájemného (klient si stěžuje na nespravedlnost spočívající v tom, že by měl platit 1/4 toho, co za nájem bytu dává poradce) a ne podávat zcela právně neodůvodněnou žalobu. Takováto úvaha však poradce nepřísluší. Klient má právo považovat dotčené nájemné za nepřiměřené a má právo rozhodnout se podat žalobu, ačkoliv je poradcem upozorněn na právní neodůvodněnost a na nutnost hradit v případě neúspěchu náklady řízení..

- respektuje lidskou důstojnost klienta a poskytuje službu způsobem, který odpovídá klientovým schopnostem a možnostem.

Do poradny přichází klienti disponující různými schopnostmi a možnostmi, všichni mají nárok na to, aby s nimi poradce zacházel ze stejnou úctou, bez ohledu na to, kdo je „obecní blázen“ a kdo „starosta“. Poradce službu poskytuje tak, aby klienta neurazil, ale na druhou stranu se musí ujistit, že je forma přiměřená schopnostem klienta. Je tudíž chybou poskytnout službu na takové úrovni, ve které jí klient není schopen vstřebat, ale na druhou stranu nesmí poradce zvolit formu, která klienta zbytečně zneschopňuje či zinfantilňuje. Služba by vždy měla probíhat tak, aby byla přiměřená klientovi a umožňovala mu maximálně využít vlastních schopností a možností.

6. Občanský poradce usiluje o svůj odborný růst,

- uvědomuje si, že klienti spoléhají na odbornou úroveň služby a proto samostudiem, účastí na akreditovaných i neakreditovaných kurzech i dalšími vhodnými formami neustále prohlubuje a rozšiřuje své odborné znalosti.

Občanské poradenství není jen o schopnosti vedení poradenské rozhovoru, ale rovněž o značném odborném přehledu co do dostupných služeb, možností řešení životních situací, právní úpravy i aplikační praxe. Poradce by se proto měl snažit sledovat společenské dění a průběžně aktualizovat a doplňovat své znalosti. Kariéra v občanském poradenství znamená závazek celoživotního vzdělávání.

7. Občanský poradce dbá o to, aby nepoškodil klienta,

- poradce si uvědomuje limity svých možností a schopností, navzdory případným očekáváním klienta neposkytne službu, která by šla nad jejich rámec.

Bez ohledu na to, jak důsledně občanský poradce usiluje o svůj odborný růst, je záběr občanského poradenství natolik široký, že není v lidských silách obsáhnout celou jeho odbornou šíři. Poradce by si měl být proto v první řadě vědom toho, co neví či co neví s dostatečnou jistotou a dbát o to, aby klienta svojí neznalostí nepoškodil. Klient může mít nereálná očekávání ohledně schopnosti poradce odpovědět na jeho otázky a poradce by se neměl nechat vmanipulovat do pozice, kdy začne odpovídat bez náležité znalosti věci. Není hanbou, ale známkou profesionality, pokud si poradce v této situaci vymínil čas na náležité nastudování dotčené problematiky. Pokud ani pak není schopen poradce jednoznačněji odpovědět, musí klientovi poctivě vylíčit, nakolik podložené či nepodložené informace mu může poskytnout a nikoliv ve snaze zachovat zdání „vševědoucnosti“ vydávat své domněnky za nezpochybnitelné fakty.