

**MODUL 1B**

# **PRINCIPY A ČINNOSTI**

# **OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ**

**Základní školicí materiál Asociace občanských poraden**



Projekt Program rozvoje a školení poradců  
je financován programem EU PHARE.



**Březen 2002**

# PRINCIPY A ČINNOSTI OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ

**V tomto sešitě, který je druhou částí Modulu 1, vám budeme chtít**

objasnit principy a činnosti občanského poradenství tak, abyste :

- pochopili, co tyto principy občanských poraden znamenají
- věděli, jak se jimi řídí práce v poradně
- rozpoznali problémy s nimi spojené
- byli schopni prakticky je využít
- objasnili si problémy, které mohou vzniknout při jejich používání
- pochopili význam politiky rovných příležitostí, která má za cíl boj proti diskriminaci postižených lidí, národnostních menšin, homosexuálů, žen, lidí nemocných HIV/AIDS aj.
- byli schopni podporovat a prosazovat tyto principy v práci poradny.

## **Kdo vás bude vést a pomáhat vám**

Podle možností jednotlivých poraden bude pro zácvik nových poradců určen jeden zkušený poradce (vedoucí výcviku), na kterého se budete moci obrátit s žádostí o radu nebo pomoc. Zapisujte si také při čtení tohoto sešitu své dotazy nebo poznámky do osobního sešitu poradce.

Uvědomujeme si, že zkušenosti, dovednosti a schopnosti nových poradců jsou velmi různé. Se svými dotazy se obraťte na vedoucího výcviku.

Diskuse, které nyní započnete, budou pokračovat v průběhu celého vašeho zaškolení a i poté. To proto, že se jedná o základní hodnoty, kterými se práce v poradně řídí. Využijte proto každou příležitost promluvit si s vedoucím výcviku.

## **Jaké je postavení a význam MODULU 1 v sadě školících materiálů pro poradce**

Tento modul si prostudujte jako první. Je možné současně probírat i Modul A a B, ale ostatní Moduly by měly následovat až po zvládnutí Modulu 1.

Celý Modul 1 je třeba podrobně prostudovat před pobytovým školením.

## **Jak tento sešit používat**

V tomto sešitě jsou:

- texty k přečtení
- cvičení (písemné vypracování)
- úkoly (ústní)

Nesnažte se zvládnout celý sešit najednou. Doporučujeme, abyste věnovali určitý čas na promyšlení a zažití každé části a teprve potom pokračovali dál.

### **Jak dlouho vám to bude trvat**

Je dobré si uvědomit, že na zvládnutí druhé části Modulu 1 budete potřebovat, kromě času stráveného v poradně, ještě asi 3 až 5 hodin času na samostudium. Časová náročnost je ale samozřejmě věc velmi individuální.

## **OBSAH**

<b>Oddíl 1 : Diskrétnost služby</b>	<b>...3</b>
<b>Oddíl 2 : Bezplatnost služby</b>	<b>...6</b>
<b>Oddíl 3 : Nezávislost služby</b>	<b>...7</b>
<b>Oddíl 4 : Nestrannost služby</b>	<b>...9</b>

## **1 : DISKRÉTNOST SLUŽBY**

Všichni známe některé diskrétní služby, např. rozhovor se svým lékařem zpravidla považujeme za diskrétní.

Když s někým jednáme diskrétně, co od něj očekáváme?

V občanských poradnách (dále jen OP) se jedná o následující:

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

Toto platí ve všech občanských poradnách.

Základní definice diskrétnosti:

*Nic, co se v poradně zjistí od klienta, včetně informace o tom, že poradnu navštívil, nebude, bez výslovného souhlasu klienta, předáno nikomu mimo občanskou poradnu.*

Diskrétnost je důležitá, protože ovlivňuje vztah mezi poradcem a klientem. Pokud klienti vědí, že mohou mluvit volně a beze strachu, a že to, co řekli, nebude prozrazeno někomu mimo poradnu, budou spíše ochotni se svěřit svému poradci.

Diskrétnost je vztah mezi klientem a poradnou; poradci se mohou, pokud je to nezbytné, poradit se svými kolegy, vedoucím poradny nebo jinou občanskou poradnou. V rámci poradny také ředitel OP provádí kontrolu záznamových archů



## Cvičení 1

Porušíte princip diskrétnosti, pokud případ prodiskutujete s :

1. ředitelem OP
2. členem výkonného výboru
3. ostatními pracovníky OP
4. pracovníky z koordinačního centra Asociace občanských poraden
5. členy vaší rodiny
6. blízkým přítelem
7. supervizorem?

## Cvičení 2

1. Zamyslete se nad následujícím telefonátem poradce s bývalou spolupracovnicí:

*„Promiň, že jsem ti už tak dlouho nevolal. Byl jsem teď velice zaneprázdněn. Strávil jsem spoustu času v poradně. Máme mnoho zajímavých případů a je to velmi podnětná práce, ale stojí mě to veškerou moji energii. Hlavně ten případ, na kterém právě pracuji. Kvůli té paní jsem telefonoval a psal dopisy prakticky neustále. Je s rozumem v koncích a kdo by nebyl, kdyby ho vyhodili z práce a navíc by byl po krk v dluzích. Její zaměstnavatel vyhazuje lidi jak na běžícím páse a říká se, že se za chvíli stejně položí. Ani mě to nepřekvapuje, protože velká poptávka po lahůdkách v Dlouhé ulici být nemůže, zvláště od té doby, co tam postavili tu novou samoobsluhu Plus“.*

Porušil pracovník princip diskrétnosti?

2. Nyní se zamyslete nad následujícím rozhovorem mezi poradkyní a ředitelkou OP:

*„Báro, právě byl u mě jeden muž, který strašně spěchal a vypadal, jako by právě uběhl tři kilometry. Řekl, že je bratr paní Moravcové - pomatuješ si na tu paní, které jsme dali adresu Ženského azylového centra. Řekl, že má její kabelku, ve které je její peněženka a šeková knížka. Nechala si ji prý u něho před tím, než k nám odešla, a on se bál, že je nyní úplně bez prostředků. No, vzhledem k tomu v jakém byla stavu, se vůbec nedivím, že to zapoměla.*

*Uvědomila jsem si, že další autobus, který jede k azylovému centru, odjíždí za tři minuty. Ani jsem ho ale nemusela pobízet ke spěchu, sám vystřelil z kanceláře“.*

Byl porušen princip diskrétnosti?

3. Nyní se zamyslete nad následujícím telefonátem:

*„Dobré ráno, jsem desátník Novotný. Právě prošetřujeme jeden případ krádeže nějakého zboží a myslím, že byste nám mohli pomoci. Hledáme chlapa jménem Pavel Vondra. Víte, je problém se zbožím, které prodával. Je totiž vadné. Jedná se o dětská elektrická vozítka, která mají špatnou kabeláž, takže může dojít i ke smrtelným úrazům. Jedno dítě je už v nemocnici s těžkými popáleninami a mohou následovat další. Myslíme si, že k vám Vondra včera šel a informoval se na licenci pro stánkaře. Můžete nám pomoci?*

Co byste v této situaci udělali vy?

## **Rekapitulace po cvičeních**

Princip diskretnosti znamená že :

- veškerá konverzace o práci v poradně se musí vyhýbat jakékoliv možnosti, že totožnost klienta nebo kohokoliv s klientem spojeného bude odhalena mimo OP.
- obsah jakéhokoliv rozhovoru s klientem se nesdělí nikomu mimo OP bez klientova výslovného souhlasu.
- poradna neřekne nikomu mimo poradnu, zda-li klient tuto poradnu vůbec navštívil.

## **Zaznamenávání případu**

Přestože všechny podrobnosti o klientech jsou přísně diskretní, musí být nicméně sepsán zápis o rozhovorech a všech úkonech s tím souvisejících.

Pro zachování diskretnosti je nutné, aby k těmto dokumentům měl přístup pouze klient, pracovník poradny, a pokud je to nezbytné, tak oblastní pracovníci. Po dobu, kdy se záznamy nepoužívají, by měly být uloženy na bezpečném místě.

Témata o diskretnosti materiálů jsou také probírána v Modulu C

## **Problémy spojené s diskretností**

Z praxe vyplývá, že s dodržováním principu diskretnosti jsou spojeny četné problémy vyplývající mj. z toho, že poradna je místo volně přístupné veřejnosti. Někteří lidé, kteří přicházejí do poradny, mohou mít sociálně nepřijatelné chování jako například:

- výhružné chování
- chování pod vlivem alkoholu nebo drog
- násilné chování
- dělání diskriminačních poznámek
- neslušné vystavování
- snaha o krádež

Takovéto chování může vyústit v situaci, kdy případná ochrana pracovníků poradny může být v rozporu s principem diskretnosti (např. zavolání záchytky).

Někteří klienti také přicházejí s problémy, které se týkají porušení zákona. Mnohým klientům již poradna v podobných situacích pomohla. Poradce pochopitelně může cítit nejistotu a obavu, pokud by měl pomáhat klientovi s problémy, u kterých je nebezpečí, že například dojde k ohrožení zdraví dětí nebo spáchání jiného závažného trestného činu. Situace jako tyto vyvolávají otázku, zda je možné v takovýchto případech dodržet diskretnost.

Musíme posoudit obě hlediska - jak pomoci klientovi i jak neohrozit ostatní. Můžeme klientovi pomoci posoudit důsledky jeho činnosti a můžeme mu nabídnout podporu. Je také třeba klienta včas upozornit na oznamovací povinnost danou právním systémem.

Problematické situace je třeba zkonzultovat s ředitelem poradny. Pokud to je nezbytné, je možné zavolat policii.

Rozhodnutí, zda porušit princip diskretnosti nebo ne, učiní ředitel poradny.

Nyní si položte následující otázky. Pokud jsou pro vás některé z těchto otázek problémem, poznamenejte si je do Osobního sešitu poradce (dále jen OSP) a později to prodiskutujte s vedoucím výcviku.

- Proč je princip diskrétnosti potřebný?
- Jak ovlivňuje princip diskrétnosti způsob jednání poradce s jinými organizacemi ohledně klientova případu?
- Jak se má nakládat s telefonáty a dopisy podle principu diskrétnosti?
- Porušuje použití „fiktivních“ klientských případů v materiálech o poradnách nějakým způsobem princip diskrétnosti?
- Jak odpovíte příteli, který se vás zeptá, co v poradně děláte?
- Co byste udělali, kdybyste na ulici potkali jednoho z vašich klientů?
- Jak se zachováte, pokud si myslíte, že nějaký jiný pracovník porušuje princip diskrétnosti?

## **2 : BEZPLATNOST SLUŽBY**

Služby občanského poradenství poskytujeme zásadně ZDARMA, a to:

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

Klienti vlastně nepřímo již za tyto služby zaplatili. Finanční prostředky získáváme z místního a státního rozpočtu, popřípadě z grantů. Tyto prostředky pocházejí z daní, takže nepřímo a částečně si je klienti platí sami.

Naše služby poskytujeme bezplatně, protože zastáváme názor, že má každý právo na přístup k zákonům a službám a tento přístup by neměl být omezen nedostatkem finančních prostředků. Zákony schvaluje parlament pro společnost jako celek. Nemají být dostupné pouze pro ty, kteří si v případě potřeby mohou dovolit nechat vyložit jejich obsah a možné cesty k naplnění těchto zákonů.

Někteří lidé předpokládají, že pokud něco dostanou zadarmo, tak asi nejde o nic hodnotného. Ve skutečnosti občanské poradny udržují vysoký standard poskytovaných služeb a jednou ze záruk kvality je právě systém proškolení nových poradců, kterým právě procházíte. Práce v poradně vyžaduje vysoký stupeň dovedností a znalostí.

### **Cvičení 3**

Jaké problémy, podle vašeho názoru, mohou vzniknout v následujících třech situacích z hlediska bezplatnosti služeb poraden.

1. V poradně je vyvěšen nápis: „Tato poradna zaměstnává výhradně dobrovolníky. Jakékoliv příspěvky na náš provoz budou přijaty s vděčností.“

2. Klient, který právě dostal příspěvek ze sociálního zabezpečení, na který ho upozornila poradna, se chce o něj s poradnou rozdělit.
3. Klient dává poradně věcný dar (např. kávu, čokoládu, vyřazený kancelářský nábytek)

Otázky, na které je vhodné se zaměřit při diskusi s vedoucím výcviku:

- Pokud jsou služby OP bezplatné, proč se vůbec zabýváme otázkou příspěvků od klientů?
- Jak je poradna finančně zajištěná?
- Jaký máte názor na způsob uplatňování principu bezplatnosti ve vaší OP?
- Jak se rozhoduje o nákladech za služby vyžádané klienty (např. telefonické hovory a poštovné pro klienta, kopírování dokumentů)?

### 3 : NEZÁVISLOST SLUŽBY

Zamyslete se nad tím, co znamená pojem NEZÁVISLOST.

Jde o to, že:

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

Poradny musejí být v nejvyšší možné míře nezávislé na státních nebo jiných (např. charitních) organizacích, protože klient právě s nimi může být ve sporu. Klient musí mít možnost konzultovat s nezávislou poradnou, která nebude mít žádný politický (ideologický) nebo finanční zájem na výsledku případu. Takto si OP udržuje i důvěru veřejnosti.

Naskýtá se otázka :

„Je nemožné, aby OP byly nezávislé, když jsou financovány mj. i z místních rozpočtů“?

### Cvičení 4

Posuďte následující případ:

*Po několik let si chodili nájemníci z panelových domů na Slavomírově ulici stěžovat do občanské poradny na špatný stav bytů. Poradna dělala, co se dalo, aby jednotlivým klientům co nejvíce pomohla. Nicméně se nikdy nepodařilo prosadit opravy, které nájemníci požadovali. Když se nájemníci dali dohromady a utvořili občanské sdružení na podporu svých zájmů, poradna to uvítala.*

*Zástupci nájemníků přišli do poradny, aby jim pomohla připravit se na soudní při. Poradna jim zprostředkovala znalecký posudek bytů a poradila jim, co dalšího mohou v mezích zákona podniknout.*



*Protože dosavadní snahy nájemníků neměly žádný výsledek, rozhodli se předložit případ před soud, aby donutili majitele byty opravit. Požádali ředitele poradny, aby svědčil u soudu a řekl, jak dlouho se celá věc už vleče. Ten jim vyhověl a k soudu šel. Nájemníci spor vyhráli a majitel byl donucen udělat potřebné opravy.*

*Další den zavolal řediteli OP jeden z radních a řekl mu, že poradna by se neměla vměšovat do takovýchto záležitostí a že toto jednání bude mít vliv na jednání o příští dotaci pro poradnu.*

Co by měl ředitel poradny udělat? Co byste vybral/a z následujících možností?

- a) rozhodnout se, že se takovýmto případům v budoucnu vyhne.
- b) říci předsedovi výkonného výboru OP, aby si s radním promluvil.
- c) napsat na radnici zprávu o tom, jak poradna s radnicí dobře spolupracuje.
- d) Prodiskutovat s radním celou záležitost jako věc principu.

Uveďte nějaké další konkrétní příklady, kdy je důležité, aby si poradna zachovala nezávislost.

Některé příklady:

- rodiče, kteří se soudí s vedením ústavu ve věci ústavní péče o jejich dítě.
- zaměstnanec radnice, stěžující si na šikanu na pracovišti.
- uprchlík, který chce zjistit, zda může zůstat na našem území.

Klienti mohou chtít vědět, zda se svěřují nezávislé organizaci. Mohou se bát, že se s nimi bude jednat špatně, když jsou ve sporu se státní správou. Mnozí klienti si mohou myslet, že je poradna součástí státní správy a budete je muset o opaku přesvědčovat.

Pro poradnu je důležité

- stále si uvědomovat, že má právo ( a povinnost vůči klientům) zachovat si nezávislost.
- dávat klientům jasně najevo, že nezávislá opravdu je.

Nezávislost není otázka boje nebo sporů se státními úřady. Jde o princip, který je často vítaný nejen klienty, ale i místními úřady a státní správou - tehdy, když si uvědomují důležitost existence nezávislé organizace, která je může upozornit, pokud něco dělají špatně.

## **Otázky, které je vhodné prodiskutovat s vedoucím výcviku**

1. Jaký užitek plyne pro klienty z nezávislosti OP?
2. Jak by mohla být nezávislost OP ohrožena?

## 4 : NESTRANNOST SLUŽBY

Zamyslete nad tím, co pro vás znamená pojem NESTRANNOST

Několik postřehů:

- 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.

Princip nestrannosti je, jako ostatní principy, hluboce zakotven ve všem, co poradna dělá. Navíc je také věcí osobní. Je nezbytné, abychom se zamysleli nad vlastními hodnotami a přístupy k druhým lidem a nad tím, jak ovlivňují poradnu i nás osobně.

Základní definice nestrannosti:

*Služby poskytované občanskými poradnami AOP jsou nestranné, tzn. že jsou otevřené všem lidem bez rozdílu rasy, pohlaví, postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světónázorové orientace, sociálního statusu apod. OP poskytují rady a pomoc bez jakékoli předpojatosti.*

Zbytek oddílu 4 se věnuje diskusi následujících tří otázek:

1. Znamená tento princip, že se nesmím politicky angažovat?
2. Znamená to, že se s každým zachází úplně stejně?
3. Znamená to, že poradce nesmí připustit, aby jeho vlastními pocity, názory nebo přístupy ovlivňovaly jeho práci s klienty?

### 1. Nesmím se politicky angažovat?

Každý má nějaké vlastní politické názory. Někteří pracovníci OP jsou dokonce přímo členy nějaké politické strany. Toto jim (ani vám) nemělo bránit v nestrannosti.

Jako poradci si musíte být jisti, že vaše politické názory neovlivňují ani vaši práci s klienty ani vaši angažovanost v sociální politice poradny.

Jde o dvě z možných situací, kdy se poradce princip nestrannosti osobně dotýká. Pokud má velmi silné politické cítění a názory, může pro něj být dodržování nestrannosti občas dosti obtížné.

## 2. Zachází se s každým úplně stejně?

V průběhu diskuse o této otázce se budeme zabývat následujícími tématy:

- a) Nestranná služba
- b) Individuální přístup k potřebám klientů
- c) Nediskriminující chování
- d) Problémy s aplikací principu nestrannosti

### a) Nestranná služba

S každým klientem musíme pracovat se stejnou ochotou: být důslední, svědomití a čestní ve všem, co děláme.

- Ke každému klientovi je třeba přistupovat se stejným respektem, vcítěním a opravdovostí.
- Každému klientovi je třeba věnovat plnou pozornost.
- Je třeba udělat pro každého klienta vše, co je v našich silách, aby mohl vyřešit své problémy.

Jakmile začneme pracovat s klientem, jsme už pouze pro něj a hájíme jeho zájmy.

### Posuďte následující příklad:

*Poradkyně Monika vyslechla klientku, paní Houdovou, která si stěžovala na zedníka. Uvedla, že zedník nedokončil práci tak, jak měl, a odmítla mu zaplatit účet. Chtěla vědět, co může udělat proto, aby donutila zedníka dokončit práci tak, jak chtěla ona.*

*Později přišel do OP za Monikou zedník. Stěžoval si, že paní Houdová nezaplatila, a chtěl vědět, co může dělat, aby ji donutil zaplatit, co mu dluží.*

Monika nemůže poradit oběma klientům. Pokud by nabídla pomoc oběma stranám, nebylo by to možné považovat ani za nestrannost, ani za jednání v nejlepším zájmu klienta.

Monika by měla zedníka odkázat na jinou OP, anebo - pokud to není možné - na jiného poradce v rámci OP.

Střet zájmů má v tomto případě přednost, před principem diskrétnosti. Monika tedy o návštěvě paní Houdové v poradně zedníkovi říct může a musí.

### b) Individuální přístup k potřebám klientů

#### *Úkol*

Začněme úvahou o možných klientech a o tom, co může obsahovat práce s nimi. Posuďte situaci každého z níže popsanych klientů a napište, jak jim může OP a poradce vyjít vstříc:

- Klient zavalený obrovskými dluhy

- Klient na invalidním vozíku
- Klient, který je nemocný nebo se nemůže dostavit z jiných důvodů
- Klient, který se nemůže dostavit v otvírací době poradny
- Klient, který potřebuje radu od specialisty
- Klient, který neumí dobře česky

Komentář:

Každý z těchto klientů bude mít jiné potřeby a poradce musí podle těchto potřeb reagovat. Potřeby nejsou nikdy stejné a tak ani reakce na ně nejsou nikdy stejné. Pro různé klienty se nabízejí např. následující možnosti:

- věnovat mu více času
- možnost bezbariérového přístupu
- poskytnutí pomoci na jiném místě než v poradně, např. v nemocnici, u klienta doma, ve vězení apod.
- schůzka mimo úřední hodiny
- odkaz na specialistu, který může poskytnout adekvátní pomoc
- spolupráce poradny s lidmi, kteří ovládají různé jazyky

Z toho vyplývá, že ke každému klientovi budete přistupovat jinak, individuálně. Přesto zůstáváme nestranní.

### **c) Nediskriminující chování**

Doposud jsme se zabývali nestrannou nabídkou služby - poskytnutí stejně kvalitní služby klientům s různými potřebami

Mnoho lidí v naší společnosti má důvod se domnívat, že nemůže očekávat od nikoho opravdovou a upřímnou pomoc. Klienti OP mohou mít zkušenosti s vlastní bezbranností vzhledem k diskriminujícímu jednání ze strany jedince, organizace nebo instituce.

Diskriminací je míněno:

- nečestné, nespravedlivé, nadřazené nebo záporné chování vůči skupině lidí na základě připsané charakteristiky této skupiny

Pokud mají mít ti, kteří jsou často diskriminováni, přístup k nestranným službám, potom musí OP jako organizace i každý poradce činit opatření, která umožní zachovat nestrannost. Jde o to, že každý klient dostává stejnou možnost přístupu ke službám. Každý klient tak má stejnou šanci a vyhlídky.

Naším hlavním cílem je zajistit stejný přístup k našim službám. Abychom tohoto dosáhli, musíme se nejprve podrobněji podívat na diskriminaci jako takovou.

Cílem následujícího rozboru diskriminace je alespoň zčásti ozřejmit potřeby diskriminovaných lidí a příčiny, které diskriminaci způsobují.

Následující cvičení by měla pomoci pochopit diskriminaci a její důsledky. Budeme nahlížet na tento problém z různých hledisek. Není třeba dělat všechna cvičení. Záleží na domluvě s vedoucím výcviku.

Poznamenejte si veškeré otázky, které byste rádi později prodiskutovali s vedoucím výcviku a ostatními.

## **Cvičení 5**

Diskriminační chování je často založeno na předpokladech a názorech, které jsou rozšířené v naší společnosti.

Například:

- Dlužníci rozhazují peníze bez rozmyslu
- Bezdomovci si za všechno mohou sami
- Nezaměstnaní nechtějí pracovat

Napište alespoň jeden obecně rozšířený předpoklad o skupině lidí z následujícího seznamu.

Po každé poznámce napište, jaké diskriminační chování může s podobných názorů vzejít.

Například:

Ženy

Předpoklad: Neschopné rozhodovat ve velmi důležitých věcech

Diskriminace: Malé zastoupení žen v řídicích funkcích

### **Skupiny lidí:**

- Ženy
- Bezdomovci
- Romové
- Lidí na podpoře
- Muži
- Staří lidé
- Homosexuálové
- Postižení lidé
- Lidé s dluhy
- Drogově závislí
- Imigranti
- Mladí lidé

- Lidi jiné barvy pleti
- Lidé HIV pozitivní

Pomocí tohoto cvičení je možné si uvědomit některé obecné názory, které vedou k diskriminačnímu chování vůči různým skupinám osob.

Měli bychom se také zamyslet, jak osobně přejímáme obecně rozšířené názory a zda snadno sklouzáváme k diskriminačnímu chování.

## Cvičení 6

Většina negativních předsudků vychází z hodnocení rozdílů jednotlivých sociálních skupin – rozdílů, kterými se nějak odlišují od ostatních lidí. Tyto rozdíly se pak často zobecňují a automaticky předpokládají u všech jedinců dané skupiny.

Například:

- Ženy jsou emocionální
- Mladí lidé se o nic nezajímají

Lidé často používají tyto stereotypy a podle nich předem soudí příslušníky různých skupin. Tyto předsudky jsou velmi nebezpečné. Mohou vést k obviňování určitých skupin lidí ze sociálních a společenských problémů a mohou z těchto lidí udělat obětní beránky.

Například:

- Ukrajinci jsou zodpovědní za nezaměstnanost.
- Romové mohou za zvýšenou kriminalitu

Smyslem tohoto cvičení je naučit se rozpoznávat předsudky o různých skupinách lidí, uvědomit si jak mohou být tyto skupiny paušálně hodnoceny.

Utvořte si dva seznamy. Do jednoho si napište skupiny lidí, které jsou podle vás společností hodnoceny negativně a do druhé naopak takové, které společnost hodnotí pozitivně. Pro větší názornost označujte každou skupinu podle toho, jak si myslíte, že je obecně hodnocena, a to jak u těch co jsou hodnoceny negativně, tak u těch co pozitivně. Dejte každé známku od jedné do tří, přičemž jednička reprezentuje nejsilnější a trojka nejslabší hodnocení. V prvním seznamu bude tedy jednička představovat ty, co jsou hodnoceny nejvíce negativně, ale v druhém naopak ty, které společnost hodnotí nejpozitivněji.

Například:

### Negativní

Nezaměstnaní	3
Trestanci	1
Bezdomovci	2
Drogově závislí	1

## **Pozitivní**

Lékaři	1
Zdravotní sestry	1
Úspěšní obchodníci	2
Policisté	3

Další příklady skupin, které můžete použít:

- Sociální pracovníci
- Politici
- Odboráři
- Úředníci
- Vědci
- Učitelé

Až budete s tímto úkolem hotovi, zamyslete se nad možnostmi, jak takovéto hodnocení skupin může vést k diskriminaci jednotlivců.

Například:

Silně záporné hodnocení může vést ke špatnému chování k bezdomovcům snažícím se najít si zaměstnání.

## **Cvičení 7**

Přejímání některých obecných názorů a stereotypů vede k vytváření předsudků o lidech, kteří sdílejí nějakou skupinovou charakteristiku. Tyto předsudky se projevují diskriminačním chováním, které znemožňuje rovné příležitosti ve společnosti. Tato diskriminace se může projevit jako přímá anebo nepřímá, a to jak u jednotlivců, tak u institucí. O přímou diskriminaci se jedná v případě, že se zachází s jednotlivcem nebo skupinou nečestně na základě jejich příslušnosti k určité skupině obyvatel. Tato diskriminace může také prorůst celou organizací a stát se tak diskriminací institucionální.

Například:

Zaměstnavatel se rozhodne, že místo nebude nabídnuto bez ohledu na jejich schopnosti a kvalifikaci:

- Romům
- Postiženým lidem
- Lidem nad 50 let
- Lidem pod 30 let

Nepřímou diskriminací se rozumí, jestliže je jedinec nebo skupina znevýhodněna podmínkami nebo okolnostmi, které jsou záměrně vytvořeny tak, aby postihly určitou skupinu lidí. Nepřímá diskriminace se může opět stát institucionální.

Například:

- Odmítnutí volné pracovní doby zaměstnancům
- Požadavek povolat pracovníka kdykoliv okamžitě do práce

Z vaší vlastní zkušenosti vyberte další příklady diskriminace ať už přímé, nebo nepřímé, individuální nebo institucionální.

Situace, ve kterých by mohlo k diskriminaci dojít:

- Přidělování bytů
- Plat za stejnou práci
- Poplatky za vzdělání a za školení
- Inzeráty zaměstnavatele
- Možnosti dovolené
- Zdravotní péče

Po vypracování seznamu příkladů diskriminace, dostaneme obrázek situace v naší společnosti.

Pokud chceme zajistit rovný přístup k našim službám, musíme si být vědomi toho, jak mnozí z nás jsou diskriminováni a jak snadno můžeme také my sklouznout k diskriminačnímu chování a předsudkům.

## Cvičení 8

Toto cvičení pomáhá v tom, abychom si uvědomili, jaké to je být diskriminován. Každý z nás se již pravděpodobně někdy dostal do situace, kdy se s ním nezacházelo čestně, kdy byl automaticky zaškatulkován, anebo se setkal s různými předsudky vůči své osobě jen proto, že náležel k nějaké skupině. Diskriminovaný člověk se zpravidla cítí bezmocný.

Zkuste si nyní vzpomenout na nějakou událost ve vašem životě, kdy jste se stali terčem diskriminace.

Zde je nabídka možných situací: Člověk:

- který je terčem vtipů kvůli nějaké odlišnosti
- na kterého se obvykle všechno svádí
- o kterém se automaticky předpokládá, že je hloupý
- který je z něčeho nespravedlivě obviněn
- je vyloučený z určité společnosti kvůli nějaké odlišnosti
- který žije ve strachu před druhými
- který cítí, že okolnosti pro něj vyznívají špatně



Reflexe diskriminace a jejich dopadů nás vede k tomu, abychom zaručili rovný přístup k našim službám pro všechny - i pro ty, proti kterým je diskriminace často namířena.

#### **d) Problémy s aplikací principu nestrannosti**

Následující situace jsou příkladem konfliktů, do kterých se poradce může dostat u klienta, který se projevuje diskriminačním způsobem:

- Klient nepřátelský vůči cizincům v čekárně
- Klient, který trvá na tom, že bude mluvit pouze s bílým poradcem.

V těchto případech si musíme s diskriminačním chováním umět poradit.

Podobné situace budete moci prodiskutovat se svým vedoucím výcviku.

Nyní stačí si uvědomit, že :

- Takovéto problémy mohou nastat
- Pokud bychom se jim nepostavili, mohli by si lidé myslet, že :
  1. se nezajímáme o dopady diskriminačního chování
  2. služby OP nejsou přístupné všem stejně bez rozdílu
- Může však nastat situace, kdy je vhodné jednat citlivě, pokud muž nebo žena chce mluvit s poradcem stejného pohlaví (individuální přístup).

### **3. Nesmí poradce dovolit svým vlastním názorům a postojům, aby ovlivňovaly jeho práci s klienty?**

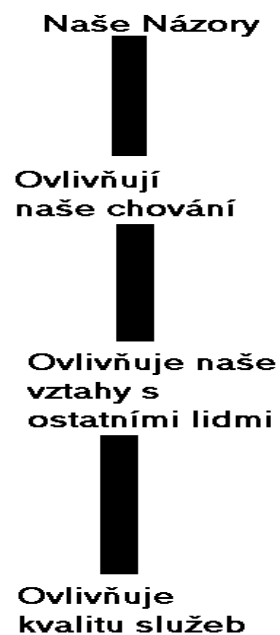
Někdy může být poměrně těžké uplatňovat některá doporučení v praxi. Naše názory a postoje se odrážejí i v našem chování a celkovém přístupu, aniž bychom si to uvědomovali.

Každý z nás má vlastní postoje a předsudky. Není realistické myslet si, že tomu tak není.

Práce v poradně je velmi různorodá. Budete potkávat různé typy lidí. Někteří z nich ve vás mohou vyvolat silný odpor až nepřátelství.

Naším cílem je pracovat se všemi klienty tak, abychom nebyli ovlivněni naším vlastním postojem. Později se tímto budeme zabývat také v Modulu 2 a na pobytovém školení.

Následující tabulka ukazuje, jak je důležité být si vědom všech našich názorů a předsudků.



Chovat se bez předsudků znamená, že naše práce nejeví známky souhlasu nebo nesouhlasu s klientem, jeho problémem nebo důvody, kvůli kterým hledá pomoc.

Znamená to, že akceptujeme klientův vlastní pohled na problém, jeho potřebu řešit tento problém a právo na co nejlepší pomoc.

Nestrannosti je možné se naučit.

Prvním krokem je rozpoznat a uvědomit si vlastní hodnoty, postoje a předsudky, což není jednoduché.

My všichni máme určité předsudky, které si neuvědomujeme. Často si jich všimneme až poté, když jsou aktivovány nějakou událostí nebo situací.

## Úkoly

Následující cvičení mají pomoci lépe si uvědomit své vlastní předsudky. Udělejte ta cvičení, o kterých se domníváte, že vám mohou pomoci.

### *Úkol – Vaše reakce*

Jak reagujete na:

- náruživé kuřáky
- lidi, kteří páchnou
- rodiče, kteří nezvládají své děti
- lidi, kteří mají sklon vás poučovat
- chudé lidi, kteří utrácejí mnoho peněz za jídlo pro své domácí miláčky
- zámožné lidi, kteří se vyhýbají placení daní
- lidi, kteří si hrají na bezmocné
- lidi, kteří si stoupnou příliš blízko k vám
- to, jak lidé vypadají

Zamyslete se nad tímto seznamem. Můžete do něj něco přidat?

### **Komentář:**

U tohoto úkolu neexistuje žádná správná nebo špatná odpověď..... Má pouze ukázat, že některé každodenní maličkosti, mohou ovlivnit naše pocity a naše chování ke klientovi, aniž bychom si to uvědomili. Tak například ke klientovi, který vypadá, že si hraje na bezmocného, se můžeme chovat autoritativně a snažit se ho donutit k tomu, aby se vzchopil, aniž bychom věděli, zda si vše pouze namlouvá, anebo zda potřebuje doopravdy pomoc.

### *Úkol – Co si myslíte?*

Tento úkol by měl pomoci zamyslet se nad některými přístupy a předsudky, které se mohou objevit při práci s klienty. To, jak na ně budete reagovat, může ovlivnit to, jak budete reagovat na samotné klienty.

Zde je seznam výroků, které reprezentují určité názory. Odrážejí se v nich různé přístupy. Někdy jsou postaveny na faktech a zkušenostech. Často jsou bezvýhradně přijímány bez ohledu na to, zda se jedná o fakt nebo názor.

U každého bodu si udělejte poznámku, zda souhlasíte nebo nesouhlasíte. A poznamenejte si také, jak jste k tomuto přesvědčení dospěli.

- Muži jsou agresivnější než ženy
- Ženy jsou emocionálnější než muži
- Většina Romů má na svědomí nějakou krádež

- Většina penzistů si žije docela dobře
- Mnoho z těch, co žádají o sociální pomoc, jsou příživníci
- Imigrační kontroly jsou nezbytné, aby se zabránilo přílivu nežádoucích národnostních menšin
- Mnoho nezaměstnaných lidí práci ani nehledá
- Je třeba chovat se tak, jak se vyvíjejí trendy v Americe a západní Evropě

### ***Úkol – Vaše pocity***

Toto cvičení by mělo připomenout různé pocity spojené s některými situacemi. Můžeme se do podobných situací dostat během práce s klienty. Pomůže nám to uvědomit si, jak silné tyto pocity mohou být a jak mohou ovlivnit náš vztah ke klientovi.

Níže je seznam takových situací. Představte si, že se v nich nacházíte. Nejdříve se zamyslete nad tím, jak byste se v takovéto situaci cítili sami, a poté nad tím, jak by to ovlivnilo váš přístup k osobě, která se v té situaci nachází.

- Mladý muž, který po havárii na motorce ochrnul od pasu dolů
- Otec, který sexuálně zneužíval svou dceru
- Osoba, která je zadlužena tak, že nemá žádnou možnost dluhy splatit
- Romská rodina, které někdo poničil dům nebo byt zápalnou bombou
- Osoba, která ztratila práci v důsledku nadměrného pití alkoholu
- Svobodná sedmnáctiletá matka

### **Poznámka na závěr**

V této části jsme se zabývali principem nestrannosti a související politikou rovných příležitostí. Měli bychom se nad těmito tématy zamyslet. Bude se nám to hodit později, když budeme tato témata probírat znovu, ale z jiných úhlů pohledu.

Diskuse na toto téma bývají častým námětem hovorů v poradně a odpovědi se jistě budou měnit i v čase.

Prodiskutujte všechna témata, která jsou pro vás důležitá, s vedoucím výcviku. Zapište si je také do osobního sešitu poradce.

## ODPOVĚDI A KOMENTÁŘE

### *Odpovědi na cvičení 1*

1. **Ne**, ředitel vám může pomoci nebo poradit. A je to kolega, který je také vázán zásadou diskrétnosti.
2. **Ano**, členové výkonného výboru OP nejsou zaměstnanci poradny a někdy i reprezentují jiné organizace. Mohlo by tedy dojít ke střetu zájmů.
3. **Ne**, jako ředitel
4. Obecně lze říci, že **Ne**. Zaměstnanci KC AOP mají stejný závazek vzhledem k principu diskrétnosti jako pracovníci jednotlivých poraden. Je však vhodné se informovat, zda mají podepsanou mlčenlivost.
5. **Ano**
6. **Ano**
7. **Ne**, jako ředitel

### *Komentáře ke cvičení 2*

1. Je nerealistické očekávat, že pracovníci nebudou o své práci mluvit se svou rodinou nebo přáteli. Nicméně, i v při krátkém rozhovoru pracovník princip diskrétnosti porušil. I když přímo nezmínil jméno klienta, poskytl dostatek údajů k tomu, aby totožnost klientky i jejího zaměstnavatele mohla být snadno zjištěna.
2. V tomto případě porušil pracovník princip diskrétnosti tím, že řekl bratru paní Moravcové, že paní Moravcová ve skutečnosti poradnu navštívila. Zde to ovšem může mít vážné důsledky. Azylová centra pro ženy zachovávají své adresy v tajnosti. Tento muž mohl být pouze násilnický manžel, který lhal, že je její bratr jen proto, aby získal její adresu.
3. Neměli bychom říci policistovi, jestli pan Vondra navštívil poradnu nebo ne. Vysvětlili bychom mu princip diskrétnosti a řekli, že nic nemůžete prozradit bez povolení klienta. Pouze soud nás může předvolat, abychom svědčili.

### *Komentáře ke cvičení 3*

1. Mnozí lidé by mohli takovéto nápisy považovat za morální vydírání a to je neslučitelné s principem bezplatných služeb.
2. 3. Někteří klienti mohou chtít věnovat poradně nějaký dar a záleží na poradně, aby se s tím taktně vyrovnala. Někdy může poradna přijmout dar po skončení případu, když je jasné, že to nebude mít vliv na kvalitu poskytovaných služeb. Dar i okolnosti daru by se měly zaznamenat, aby se předešlo jakýmkoliv nařčením v budoucnosti (vhodné je uzavřít darovací smlouvu). Pokud se jedná o drobný dar poradci (např. káva, květina), měl by poradce zvážit, zda se přijetím daru zároveň nezavazuje k jakémusi nadstandardnímu přístupu k tomuto klientovi.

### *Odpověď na cvičení 4 - Měl by udělat (d)*