

# 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.

Poradce se při nástupu do poradny seznámí s Etickým kodexem a svým podpisem stvrzuje, že se bude tímto kodexem řídit.