

MODUL 1A

CÍLE

OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ

Základní školicí materiál Asociace občanských poraden



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



Březen 2002

CÍLE OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ

V tomto sešitě, který je první částí Modulu 1, Vám budeme chtít

objasnit základní cíle občanského poradenství tak, abyste je dokázali:

- vysvětlit a propagovat,
- uplatnit při své práci v poradně.

Většinu práce s tímto materiálem můžete dělat i mimo poradnu. Ty úkoly, které jsou vázané na práci v poradně, budou v textu jasně vyznačené tímto symbolem - občanská poradna

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 o radu a pomoc. Zapisujte si při čtení tohoto modulu své dotazy nebo poznámky do osobního sešitu poradce (dále jen OSP).

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 zaškolování 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 školicích 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 pobytoým školením.

Jak tento sešit používat

V tomto sešitě jsou:

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

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

Jak dlouho vám to bude trvat

Je dobré si uvědomit, že na zvládnutí první části Modulu 1 budete potřebovat, kromě času stráveného v poradně, ještě asi 2,5 až 3 hodiny času na samostudium. Časová náročnost je ale samozřejmě věc velmi individuální.

OBSAH

ÚVOD	...3
Cíl 1: Pomoc klientům při řešení jejich problémů	...4
Cíl 2: Předcházení vzniku podobných problémů u jiných	...9

ÚVOD

Lidé, kteří přicházejí do poradny, jsou stejní jako jsme my. Stejně tak jako se my můžeme v určitém období svého života dostat do situace, která nám množstvím svých problémů připadá neřešitelnou, tak i naši klienti mají problémy, které musí řešit a pokusit se je zvládnout.

Když se v životě dostaneme do obtíží, můžeme je řešit s příbuznými, přáteli, odborníky nebo s občanskou poradnou.

Pokud máme třeba nízký příjem a málo peněz, mohou být problémy závažnější a jejich zvládnutí obtížnější. Nedostatek peněz omezuje možnosti, jak věci změnit nebo zlepšit, např. vyřešení bytové situace, nákup potřeb do domácnosti, zaplacení za odbornou pomoc a služby.

Někdy ani nevíme, kdo by nám mohl pomoci, nebo nemáme důvěru k místním či státním úřadům. Možná máme špatnou zkušenost s chováním úředníků, na které jsme se obrátili s žádostí o pomoc, protože jejich chování bylo nadřazené, nevstřícné nebo i diskriminační.

Možná jsme marně hledali pomoc tam, kde nám ani pomoci nemohli.

Tak jako my máme různě závažné problémy, přicházejí klienti do poradny s problémy ve škále od těch jednoduchých až po velmi složité. Ať jsou jejich problémy jakékoliv, jsme tu od toho, abychom jim pomohli.

Naše cíle

Cílem občanských poraden je:

- *zajišťovat, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby.*
- *na základě analýzy problémů občanů upozorňovat zákonodárné orgány, orgány místních samospráv, příslušné orgány státní správy na nedostatky legislativy a současně informovat subjekty poskytující služby na neřešené problémy občanů, a tím přispívat k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní a celostátní úrovni.*

První cíl se naplňuje, když lidé přicházejí do poradny se svými dotazy a poradci v poradně těmto lidem pomáhají jejich osobní problémy řešit.

Druhý cíl vyjadřuje snahu předcházet podobným problémům i u jiných lidí, nejen u vlastních klientů. Naplňuje se tak, že poradna shromažďuje a vyhodnocuje zkušenosti klientů. Výstupy tohoto postupu jsou následně (samozřejmě anonymně), použity takovým způsobem, aby se příčinám těchto problémů v budoucnosti předcházelo.

V tomto ohledu se poradna snaží, pokud to situace vyžaduje, působit na:

- ministerstva a orgány státní správy,
- zastupitelské orgány všech stupňů,
- zástupce výrobců a služeb,
- profesní organizace,
- organizace nestátního a neziskového sektoru,

to znamená – na všechny orgány a instituce, které ovlivňují život lidí, popř. vytvářejí pravidla, nařízení a zákony.

Tato činnost občanských poraden je naplněním druhého cíle Asociace občanských poraden a nazývá se „sociální politika“.

Význam stanovených cílů

Všechna práce v poradně by měla buď přímo, nebo nepřímo vycházet z cílů občanského poradenství. K nim se budete stále vracet, protože jsou základem všeho, co budete dělat.

Je proto nezbytné, aby vám uvedené cíle byly naprosto jasné.

Tak jak budete procházet tímto modulem, poznamenejte si do OSP všechno, o čem byste si chtěli se svým vedoucím výcviku promluvit.

Cíle Asociace občanských poraden jsou velmi důležité. Proto by měla být jejich písemná forma vyvěšena v každé poradně.

občanská poradna

Úkol: Je plakát s posláním a chartou občanských poraden ve vaší poradně vyvěšen tak, aby jej každý kdo přichází do poradny, viděl?

CÍL 1. POMOC KLIENTŮM PŘI ŘEŠENÍ JEJICH PROBLÉMŮ

Rozsah a obsah činnosti poradny jsou determinovány jak současnými, tak i potenciálními klienty. Občanská poradna se je tu od toho, aby pomohla každému, kdo o to požádá.

Příklady

V této fázi se ještě nesnažte jednotlivé případy posuzovat ani rozmýšlet možná řešení.

1. Pan J.D. (35 let) utrpěl pracovní úraz a v současné době je v pracovní neschopnosti. Zaměstnavatel nechce s panem D. sepsat pravdivou verzi o pracovním úrazu a vyhrožuje mu, že když pan D. nepodepíše o pracovním úrazu verzi zaměstnavatele, nebude mu vyplacena nemocenská, odškodné ani mzda. Klient neví, co má dělat.
2. A. H. nedostala od svého bývalého zaměstnavatele za prosinec výplatu. Přitom je samoživitelka. Doma má jen malou finanční rezervu. Žije v bytě 2+1. V současné době je bez zaměstnání, pracovní smlouvu měla uzavřenou jen do konce loňského

roku. Prodloužena jí nebyla. Je v ochranné době, čeká ji operace nohy. Nyní je zcela bez prostředků a neví, kam se obrátit.

3. Paní M. je již dva roky vyléčená alkoholička. Stejnou dobu je i rozvedená. Dítě (4 roky) je v péči otce, resp. tchýně. Soudně má povolen styk s dítětem 1x týdně, ale tchýně jí odmítá dítě vydat s odůvodněním, že by ho zkazila. Zítra má paní M. jednání na OÚ s právníčkou o úpravě styku. Chce vědět, jak má postupovat při jednání, aby se domohla zlepšení situace.

4. J.S. bydlí v bytě po své babičce a nemá ještě na sebe převedený dekret na byt. Majitelem bytu je město. Do bytu nad panem S. se přistěhovali problémoví nájemníci a bez povolení si instalovali do koupelny novou vanu. Ta je špatně osazená, a tak už několik měsíců prosakuje do koupelny pana S. voda. Strop je trvale promáčený a na zdech se začala tvořit plíseň. Pan S. se obává, že se strop propadne. Všechny jeho stížnosti na bytovém odboru i u firmy, která dům spravuje, zůstaly bez odezvy.

5. Paní H. je 20 let vdaná. Její manžel přinesl do manželství družstevní byt z prvního manželství. Jeho první manželka zemřela, zůstaly tři děti. Teď je manžel paní H. těžce nemocen a ona by ráda věděla, co se stane s bytem po jeho smrti.

6. Manželé B. si před třemi měsíci koupili kávovar, který se jim před dvěma týdny porouchal. V obchodě, kde kávovar koupili, jim odmítli přijmout reklamaci, protože ztratili paragon o jeho koupi. Manželé se reklamace dožadují a upozorňují na fakt, že kávovar kupovali s přítelem, který jim koupi dosvědčí.

Tyto příklady vám možná napoví, s jakými problémy se lidé na poradnu obracejí.

Velmi často se stává, že klient přijde do poradny s jedním určitým problémem a v průběhu rozhovoru vyplují na povrch problémy další. Například:

- někdo, komu vyhrožuje zaměstnavatel krácením mzdy, má také problémy se splácením nájmu a netuší, že má nárok na příspěvek na bydlení
- někdo, kdo chce úpravu styku s dítětem, neví, jaká práva má vůči zaměstnavateli.

Na mnoha institucích nebo úřadech je možné se poradit o konkrétním problému, který spadá do sféry jejich působnosti. Např. sociální odbor na obvodních úřadech řeší problémy, které se vztahují k dávkám sociální péče, advokáti řeší právní problémy a manželské poradny mezilidské vztahy.

Není vždy jasné, jakým způsobem k problému klienta přistoupit. Vyřešení dílčího problému nemusí vyřešit problém jako celek, někdy to může situaci i zkomplikovat.

Je důležité přistoupit k problému v kontextu celé situace a snažit se přiblížit ho klientovi tak, aby i on sám na svůj problém nahlížel komplexně.

Občanské poradny, protože poskytují všeobecné poradenské služby a nejsou omezeny tím, že by se specializovaly určitým směrem, řeší problémy právě tímto komplexním přístupem.

Cvičení 1

Posuďte následující komplikovaný případ a запиšte všechny instituce a úřady, které by musel klient kontaktovat, pokud by svoji situaci chtěl vyřešit sám bez pomoci občanské poradny.

Manželé Vránovi dostali už třetí upomínku o nezaplacení plynu a elektřiny s výhružkou, že budou odpojeni. Mají také skluz v placení nájemného a nájemce hrozí žalobou. Do této situace se manželé postupně dostávali v průběhu 6 měsíců, kdy pan Vrána ztratil zaměstnání. Měl dostat odstupné, ale firma jeho bývalého zaměstnavatele mezitím zbankrotovala a odstupné mu nevyplatila. Pan Vrána shání jinou práci, zatím bezvýsledně. Plat paní Vránové stačí pouze na základní životní potřeby. Vztah manželů Vránových se v poslední době, pod vlivem tíživých podmínek, také zhoršil, pan Vrána začal znovu pít (před deseti lety absolvoval protialkoholní léčbu) a paní Vránová začala vyhrožovat rozvodem.

Odpověď

Manželé Vránovi by pravděpodobně museli navštívit následující úřady:

- *místní úřadovny energetických závodů (plyn + elektřina),*
- *pokud platí inkaso z účtu v bance, pak také banku,*
- *firmu, která spravuje dům, kde bydlí, a zřejmě také majitele domu,*
- *úřad práce,*
- *pokud je bývalý zaměstnavatel v konkurzu, pak také správce konkurzní podstaty s nárokem pohledávky za nevyplacenou mzdu,*
- *kontaktní místo pro sociální dávky,*
- *sociální odbor místního úřadu,*
- *manželskou (a možná i protialkoholní) poradnu.*

Ať už jste vypsali všechny uvedené instituce, nebo jste dokonce přišli i na jiné, je z tohoto seznamu jasné, co všechno obnáší jeden takovýto komplikovaný případ, a před jakými potížemi stojí klient, když se může obrátit pouze na specializované instituce.

Specialisté se zabývají jen tou částí problému, která se jich týká, a neposuzují problém jako celek. Přitom dílčí vyřešení komplexního problému vůbec nemusí vést k vyřešení situace klienta.

Kdyby se například manželé Vránovi obrátili na plynárny jako na první s prosbou, aby je ještě neodpojili, nejspíš by je tam přesvědčili, že musí zaplatit ihned všechny poplatky za plyn. Tento postup by ale jejich situaci ještě zhoršil.

Pokud klient neví, že má nárok na určité dávky nebo přídavky, tak je prostě nedostane. Jednotlivý úřad nemusí o systému dávek a úlev nic vědět, a tudíž ani nenasměruje klienta tímto směrem.

To, aby člověk obešel všechny úřady, vyžaduje velkou dávku trpělivosti, energie a času. Na všech úřadech musí nalézt osobu, která by se měla jeho problémem zabývat, a bude ji muset přesvědčit, že jeden z jeho problémů má v kompetenci právě ona. Mnoho lidí celou věc předem vzdá a ani o pomoc nepožádá.

Cvičení 2

Napište do svého sešitu všechno to, co asi manželé Vránovi zažijí při obcházení úřadů. Jaké asi budou mít pocity? Jaké vlastnosti, schopnosti a dovednosti by museli mít, aby se jejich věc zdárně vyřešila?

Možné pocity a vlastnosti:

Pocity:

Zlost - na to, že je celý postup tak komplikovaný

Deprese - problém je příliš velký a zahlcuje nás

Odpor - k návštěvě tolika úřadů a jednání na úřadech vůbec

Beznaděj - není možné vyřešit celý problém a není možné to zvládnout

Zmatek - každá instituce nám dává jinou, často protichůdnou, radu

Rezignace - nikdo nám nemůže pomoci, nezbývá než to vzdát

Vlastnosti:

Trpělivost - obejít všechny úřady a znova a znova vysvětlovat, o co jim jde

Energii - absolvovat celé kolečko návštěv

Schopnost jasně a srozumitelně vyjádřit podstatu problému - příslušní úředníci nemusí klást ty správné otázky

Naděje - že lze situaci zvládnout a vše se nakonec vyřeší

Odhodlání - pokračovat, i když situace vypadá bezvýchodně.

Klienti s problémy, které nejsou jednoduché, jen velmi obtížně najdou někoho, kdo jim pomůže. Tím, že je jejich situace tak komplikovaná, často i ztrácí důvěru ve vlastní schopnosti. Zvládnutí nahromaděných, komplikovaných problémů vyžaduje od každého velkou dávku energie, času a duševní vyrovnanosti. Někteří klienti se při této představě o nějaké zvládnutí ani nepokusí.

V čem se změní situace pro manžele Vránovy, pokud se obrátí na občanskou poradnu?

Již tím, že občanské poradny poskytují všeobecné poradenství, jsou ve výhodnějším postavení proti specializovaným poradnám. Jejich služby je možné do určité míry přirovnat ke službám praktikujícího lékaře. Ten také diagnostikuje onemocnění, většinu z nich léčí, ale pokud je potřeba pacienta odborně vyšetřit, pošle jej ke specialistovi. Kdyby pacient nemohl jít ke svému praktikovi a mohl by se obrátit jen na specialisty, musel by každý být schopen samodiagnózy, aby věděl, na koho se obrátit. Jen někteří z nás jsou něčeho takového schopni. Občanské poradny mají zdroje informací a znalosti z mnoha oblastí a vědí i o možnostech ostatních služeb. Komplexním přístupem k problémům manželů Vránových má jejich situace určitě větší naději na zlepšení, resp. úplné vyřešení.

Stává se, že klient přijde do poradny v kritickém stadiu nahromaděných problémů. Nejvhodnější řešení může vyžadovat okamžitou reakci. Někdy jsou problémy tak závažné, že bude nutné vyhledat okamžitou odbornou pomoc, která je mimo možnosti občanské poradny. Je nutné mít stále na zřeteli, že taková situace se může vyskytnout.

Okolnosti, které vedou k nutnosti odkázat klienta na jinou instituci, jsou uvedeny v Modulu 4A.

Některé občanské poradny se mohou specializovat na určitý okruh problémů, nikdy to ale nesmí být na úkor všeobecného poradenství.

občanská poradna

Cvičení 3

Při příští návštěvě poradny se zaměřte buď na

- výběr 10 – 15 záznamových archů. Jejich počet bude záviset na složitosti jednotlivých případů,
- nebo si vyjednejte se svým vedoucím výcviku, že se zaměříte na jednoho poradce, pročtete si jeho případy v jednom konkrétním dni a potom s ním tyto případy proberete.

Až budete číst záznamové archy, všimněte si těchto tří věcí:

1. s jakými druhy problémů klienti přicházejí,
2. jaké schopnosti a dovednosti prokázali klienti při řešení svých problémů, než do poradny přišli,
3. jakými způsoby přivedou poradci své klienty k tomu, aby své problémy řešili lépe.

Závěr

Pomoc klientům spočívá v tom, že:

- jim ukážete, jak mohou své problémy řešit o něco nebo podstatně lépe. Vy jejich problémy za ně neřešíte. Rozhodnutí o způsobu řešení problému je pouze na klientovi, ne na poradci.
- poskytujete návod, podporu a informace, které klienti mohou využít při řešení svých problémů.
- pomáháte klientům využívat jejich schopností a dovedností tak, aby dokázali lépe zvládat své problémy.

Ve své poradenské činnosti budete při pomáhání klientům potřebovat řadu dovedností. Jaké tyto dovednosti jsou a jak je získáte se dozvíte v Modulu 2 a na pobytovém školení.

Práce s klienty, vedení klientů k tomu, aby dokázali své problémy řešit o něco nebo výrazně lépe než předtím, je práce nelehká. Nikdo by si netroufl tvrdit opak. Je to ale práce mimořádně smysluplná a může přinášet poradcům pocit uspokojení.

Z toho, co jsme doposud uvedli, by se mohlo někomu zdát, že poradci občanských poraden jsou informovaní a mimořádně schopní lidé, kteří svým umem a dovednostmi pomáhají

pasivním nebo dokonce bezmocným klientům. Tak tomu samozřejmě není. Když užíváme slovo „pomáhat“, myslíme tím spíše „iniciovat využití vlastních schopností a dovedností“ tak, aby klienti dokázali sami udělat to, co je v dané situaci potřeba. Abychom to dokázali, je třeba si osvojit celou řadu specifických dovedností.

CÍL 2. PŘEDCHÁZENÍ VZNIKU PODOBNÝCH PROBLÉMŮ U JINÝCH

Práce v oblasti sociální politiky by se dala charakterizovat jako:

- prosazování smysluplného vlivu na rozvoj sociální politiky a služeb, a to jak na místní, tak na celonárodní úrovni.

Je možné na ni nahlížet jako na práci v oblasti prevence.

Prevence

„Snad ne zase ten stejný případ ...“ – to je běžné povzdechnutí v poradnách. Některé problémy se mohou opakovat i proto, že mají původ ve špatném nařízení, vyhlášce nebo dokonce zákonu. Někdy je třeba spojit úsilí mnoha poraden dohromady ke změně zákona s celoplošnou platností, někdy bude stačit vyvinout tlak na místní orgány.

Konkrétní příklad z občanské poradny:

19.1.2000 ředitel jedné občanské poradny jednal s ředitelem úřadu práce.

Projednávaná věc: námitka občanské poradny, zastupující občany, proti stávající praxi úřadu práce, kdy uchazeči o zaměstnání přebírají rozhodnutí o nepřiznání hmotného zabezpečení.

Při návštěvě ÚP dostávali občané do ruky text rozhodnutí. Pod textem bylo razítko, s následujícím zněním:

Převzal osobně dne

Po projednání, s výše uvedeným rozhodnutím

souhlasím a vzdávám se práva odvolání.

Podpis:.....

Klienti si při podpisu neuvědomovali, že jedním podpisem podepisují převzetí i vzdání se práva na odvolání. Při rozhovoru v poradně se svěřovali se svoji domněnkou, že tento postup není korektní a že byli podvedeni.

Ředitel OP, při jednání na úřadě práce, celý problém vysvětlil řediteli úřadu práce i úřednici odpovědné za stávající praxi. Uvedl argumenty pro změnu textu razítka i postupu při vyřizování této záležitosti, která je pro občany nevýhodná.

17.2. 2000 došlo k faktické změně ve formulaci textu razítka, kde je uvedeno pouze:

Převzal jsem ...

Pokud se bude občan vzdávat práva odvolání, učiní tak mimo toto razítko, a bude tak zřetelně řečeno v textu následujícím, který je stvrzen samostatným podpisem.

Změna je užitečná pro celou oblast, ve které žije 150.000 obyvatel.

... a další příklad

Skupina poraden v jednom regionu zjistila, že místní energetický závod nepostupuje jednotně při vymáhání poplatků za elektřinu a následných sankcích (vypínání elektrického proudu). Po jednání s tímto závodem bylo dosaženo formulování závazných pravidel a postupů a jejich zveřejnění.

V obou těchto případech se předešlo vzniku problémů v budoucnosti.

Poradny vedou záznamy o každé konzultaci i následné činnosti OP. Prostřednictvím této dokumentace získávají poradny databázi různých problémů klientů. Pokud by tyto informace nevyužívaly s cílem zjednat nápravu, znamenalo by to, že by stejné problémy řešily znova a znova. Je velmi důležité využívat shromážděné informace k upozornění institucí na všech úrovních na možné důsledky jejich činnosti.

Sociální politika na úrovni národní

Ministerstva i jiné státní orgány a organizace by měly aktivně vyhledávat zpětnou vazbu z „terénu“. Vzhledem k poměrně krátkému působení Asociace občanských poraden v naší zemi uvedeme dva příklady z Velké Británie:

- Plynárenské závody, které při zavádění nového postupu při placení, resp. neplacení, odběrů plynu se obrátili na síť Citizens Advice Bureaux (NACAB), aby jim zprostředkovaly zpětnou vazbu o dopadu této změny v praxi.
- NACAB přispěl k iniciování novely zákona o příspěvcích na bydlení.

Asociace občanských poraden shromažďuje informace z jednotlivých poraden a závěry z nich publikuje.

Úroveň regionální

Mnoho problémů je vázáno na určitý region. Mohou to být otázky menšin, problémy s vysokou mírou nezaměstnanosti nebo s institucemi poskytujícími služby v regionu (energetické a dopravní závody, regionální orgány sociální péče, apod.).

Úroveň místní

V místě působnosti občanské poradny může být místní zastupitelstvo, určitá služba nebo obchod příčinou problémů, a to jak vědomých, tak nevědomých. Je na občanské poradně, aby problém prošetřila a zjistila, co je možné v tomto směru podniknout. Včasné řešení problémů přímo u zdroje je pro místní komunitu velmi důležité.

Všechny poradny se ve zprostředkovávání zpětné vazby přímo angažují. Je to přirozenou součástí jejich práce s klienty.

Závěr

Závěrem ještě jednou zdůrazňujeme – cíle občanských poraden jsou:

- pomáhat svým klientům řešit jejich problémy
- prevence vzniku problémů.

Cvičení 4

Kdo, podle vašeho názoru, se ve vaší poradně zabývá prací související se sociální politikou?

ředitel poradny	ano/ne
zástupce ředitele poradny	ano/ne
poradci	ano/ne
řídící výbor	ano/ne

Cvičení 5

Sociální politika je nedílnou součástí práce všech, kdo v poradně pracují. Napište seznam všech činností, které v tomto ohledu po vaší poradně Asociace občanských poraden vyžaduje.

Možné odpovědi:

- posuzovat situace klientů z hlediska toho, zda ovlivní jiné lidi, popř. zda se pravděpodobně nebude opakovat
- udělat si čas na zaznamenání opakujících se, třeba i různých, problémů, které se zdají mít stejnou příčinu
- pomáhat při sběru dat za účelem - ovlivnění místních poměrů
- ovlivnění věcí z celonárodního hlediska