

MODUL 4A

AKCE V ZÁJMU

KLIENTA

Základní školicí materiál Asociace občanských poraden



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



Březen 2002

AKCE V ZÁJMU KLIANTA

Návaznost na další moduly

Modul 4 je možné zařadit kdykoliv po Modulech 1A,B a Modulu 2.

Cíle Modulu 4

Po prostudování obou částí tohoto modulu byste si měli uvědomit:

- co všechno (jaké jednání) může klient potřebovat, abyste v jeho zájmu udělali,
- jaké dovednosti souvisejí s telefonickým rozhovorem.

Tento modul je možné studovat mimo kancelář občanské poradny (dále OP). Některá cvičení je však možné dělat pouze v OP.

Vedoucí výcviku

Domluvte se prosím s vedoucím výcviku, kdy se sejdete a prodiskutujete spolu otázky, které se vyskytnou v souvislosti s prací na modulu. Poznámky, které byste chtěli prodiskutovat, a cvičení si napište do osobního sešitu poradce

AKCE V ZÁJMU KLIENTA

Cíle Modulu 4A

Po absolvování byste měli být schopni rozlišit a uplatňovat tyto rozdílné způsoby jednání:

- aktivní pomoc klientovi
- asistenci
- odkazování a předávání

OBSAH

Úvod	...3
1. Aktivní pomoc	...4
2. Asistence	...8
3. Odkázání a předávání klienta	...13
4. Akce zahrnující další osoby – nátlakové skupiny	...17
Shrnutí	...17

ÚVOD

V modulu 2 jsme se zabývali procesem rozhovoru a souvisejícími dovednostmi. Skončili jsme u plánování akce (jednání).

Dobrý plán akce obsahuje odpovědi na následující otázky:

Co se má udělat?

Kdo si co vezme na starost?

Kdy to bude vykonáno?

Jaká další pomoc nebo zdroje budou nezbytné?

Akci pak může podle okolností provést klient sám, klient s pomocí poradny nebo poradce, který klienta zastupuje.

Když nabízíme pomoc, tak bychom se především měli snažit, aby klient jednal sám, aby využil vlastních schopností a zdrojů, které má k dispozici. Tímto způsobem můžeme klientovi pomoci, aby zvládl nejen tu současnou, ale i případnou budoucí problémovou situaci.

Není vůbec obtížné se chytit do pastí, která spočívá v tom, že děláme pro klienta něco navíc, co klient ani nechce, ani nepotřebuje. Klienty je třeba povzbuzovat k vlastní aktivitě – jde o

uznání respektu ke klientovi a uznání schopnosti klienta rozvinout své vlastní dovednosti a zdroje.

Vždy je třeba mít na paměti, že bychom měli jednat za klienta pouze tehdy, když nás o to klient sám požádá.

1. AKTIVNÍ POMOC

Někteří klienti jsou schopni samostatného jednání, ale postrádají určité dovednosti, které jsou pro provedení akce potřebné.

To se může týkat kterékoliv z následujících dovedností:

- a) vysvětlování obsahu dokumentů
- b) pomoc s výpočty
- c) psaní poznámek
- d) vyplňování formulářů a dotazníků
- e) pomoc s psaním dopisů

Postoje a dovednosti poradce při aktivní pomoci jsou založené na stejných klíčových přístupech a dovednostech poradce, které jsou popsány v Modulu 2. Jde o:

- upřímný (pravý, ryzí) zájem o klienta, snaha o rozvinutí jeho zdrojů a dovedností
- respekt k potenciálu klienta problém řešit a provést akci
- empatické porozumění klientovým potřebám, přáním a jeho pohledu na věc
- užívání základních dovedností aktivního naslouchání, sumarizace a kladení otázek

Jde o to, že poradce pomáhá klientovi, aby se učil a rozvíjel dovednosti, které potřebuje.

Co spolu s klientem zjišťovat nejdříve:

- jaké schopnosti a dovednosti vzhledem k plánované akci klient již má?
- jakou úroveň pomoci může potřebovat?

Tyto otázky nám pomohou určit, jestli podpora, kterou klient potřebuje, má základní nebo doplňkový charakter, nebo jestli jde o zlepšení dovedností, kterými již disponuje.

Dále je vhodné se spolu s klientem zamyslet nad následujícím:

- Co je nejdůležitější oblast? Jaké jsou klientovy priority?
- Jaká pomoc může být získána jinde např.: S psaním dopisu by mohl klientovi pomoci jiný člen rodiny. Jak vyplnit podací lístek se klient může dozvědět přímo na poště při odesílání dopisu.

a) vysvětlování obsahu dokumentů

Někteří klienti mohou mít problémy s jazykem použitým na formulářích nebo letáčcích, s právními termíny apod.

Pro objasnění nějaké informace může být nezbytné převést ji do jazyka, který je pro klienta pochopitelnější. Klient může být schopný číst slova, ale nemusí rozumět větám nebo frázím. Převod řeči do srozumitelného jazyka může být to jediné, co klient potřebuje, aby mohl svoji situaci samostatně řešit.

b) pomoc s výpočty

Neměli bychom předpokládat, že klienti neumějí počítat. Některí klienti pouze potřebují, abychom jejich výpočty zkontrolovali, opravili nebo potvrdili. Pokud to uděláme, poradí si příště už sami.

Jiným klientům možná budete muset pomoci vypočítat výši dávky, na kterou mají nárok, anebo výši poplatku, který se po nich požaduje.

Jiní zase potřebují vypočítat výši nájmu nebo pomoc se splátkovým kalendářem.

Nezapomeňte, že vždy můžete použít kalkulačku.

c) psaní poznámek

Na konci rozhovoru, když jste se s klientem domluvili na dalším postupu, může klient potřebovat, abyste mu poznamenali detaily tohoto postupu.

Poznámky, které děláte pro někoho jiného, by měly být:

- čitelné
- sepsané společně s klientem - takže jim pak nejen vy, ale i klient rozumíte

Cvičení 1 - psaní poznámek - vysvětlení cesty

Možná byste si chtěli otestovat vaši vlastní schopnost dělat jasné a lehce pochopitelné poznámky. Poznamenejte si toto cvičení ve svém osobním sešitu poradce a zkuste si tento úkol příležitostně udělat.

Představte si, že píšete pro někoho poznámky, které jej povedou např.:

- z vašeho domu do poradny při použití městské hromadné dopravy
- z OP na určité oddělení v nemocnici, úřadě apod.

Poté si představte, že neznáte cestu a dělejte pouze to, co máte v poznámkách. Přesvědčte se, kam vás vaše poznámky vedou a zda by vám více podrobností neusnadnilo cestu.

d) vyplňování formulářů a dotazníků

Někteří klienti mohou mít problémy s vyplňováním formulářů a dotazníků. Má-li být poradce schopný klientovi pomoci, měl by se sám s formuláři aktivně seznámit.

Cvičení 2 - vyplňování formulářů

Poznamenejte si do svého osobního sešitu poradce následující úkol:

Obstarejte si formulář nebo jej příp. získáte od vedoucího výcviku (např. z pošty, kontaktního místa státní sociální podpory atd.) a vyplňte jej s použitím vlastních osobních dat.

Výsledek pak zkonzultujte s vedoucím výcviku.

e) pomoc s psaním dopisů

Když píšete dopisy za klienty jménem OP je třeba, abyste znali způsob, jak se píše všechna korespondence v organizaci. Budete nejspíše používat hlavičkový papír a písmo určitého typu a velikosti. Vzhled, který dopis má, bude mít vliv na třetí stranu při hodnocení vašich schopností. Pokud dopis vypadá nedbale napsaný a nemá žádný výrazný styl, bude třetí strana předpokládat, že celá organizace je nedbalá a neprofesionální, a nepřizná jí tedy velkou vážnost.

Klíčové body, které by měl dopis obsahovat:

Obecné:

- informace o organizaci (ty mohou být zahrnuty v hlavičce dopisu) – včetně jména kontaktní osoby, adresy organizace, čísla telefonu, faxu, mobilního telefonu a e-mailové adresy;
- datum napsání dopisu;
- jejich číslo jednací (pokud na nějaké odkazujete);
- vaše číslo jednací (pokud je používáte);
- „Věc: ..“ a předmět, kterého se dopis týká
- oslovení např. „Vážený pane...“
- jméno ředitele poradny pod jeho vlastnoručním podpisem nebo podpisem jiné osoby, která má k podpisu oprávnění

Obsah:

- uvedení situace a účel dopisu, vyjádření problému
- podstatné detaily
- klientovy cíle
- návrh vhodné odpovědi adresáta (výstupy, které od adresáta očekáváte)
- přílohy, kopie dokumentů
- pokud někoho zveme, pak úřední dny a hodiny
- Je také důležité, pokud píšete za klienta třetí straně, zahrnout i doklad o tom, že vám klient dal oprávnění jednat v jeho prospěch a získat informace od třetí strany o jeho případu.

Styl:

- v dopise by měla být uvedena fakta tak, jak je poradce OP pochopil – měla by být uvedena slovy „podle našich informací ...“, „bylo nám řečeno“, jak tomu rozumíme“ apod.
- dopis by měl být zdvořilý (bez výhrůžek)
- bez žargonu
- jasný a stručný
- gramaticky a stylisticky správný
- neposuzující

Možná budete navrhovat dopis, který by chtěl poslat klient sám za sebe, ale potřebuje pomoci s jeho formulací. Je třeba věnovat pozornost následujícímu:

- klientovo jméno by mělo být napsáno na stroji nebo počítači pod jeho vlastnoručním podpisem
- fakta v dopise je třeba uvést tak, jak jim rozumí klient
- klient může, pokud píše za sebe (ne OP) a v případě, že se tento postup jeví jako smysluplný, upozornit adresáta na to, že pokud mu neodpoví, bude hledat jinou možnost řešení problému, např. soudní cestu

Důvodem psaní dopisů za klienty může být to, že jejich vlastní dopisy se minuly účinkem, ale i to, že klient není schopný z nejrůznějších důvodů dopis napsat sám. Vždy je však potřeba, aby klient sám o napsání dopisu požádal.

Vždy bychom si měli v OP nechat kopii každého dopisu, který napíšeme, a to i dopisu psaného za klienta. Všechny dopisy kontroluje ředitel poradny.

Cvičení 3 - psaní dopisů

Poté, co si přečtete krátké shrnutí případu (viz níže), napište za pana Nováka dopis osobnímu oddělení firmy. Účelem dopisu je požádat osobní oddělení o peníze, které panu Novákovi náleží.

Klient: Jan Novák, U zelené louky 5, 699 00 Brno, tel. 05/622613

Klient byl zaměstnaný jako zásobovač v podniku PVT, Stolni 13, 692 00 Brno. Před dvěma měsíci s ním zaměstnavatel kvůli reorganizaci podniku ukončil pracovní poměr výpovědí z nadbytečnosti. Prozatím nedostal od podniku žádné odškodné, ani mzdu za poslední měsíc, kdy byl ještě zaměstnancem podniku. Zároveň mu odmítají vydat zápočtový list, který nutně potřebuje, aby se mohl ucházet o jiné zaměstnání.

Prodiskutujte dopis s vedoucím výcviku.

Cvičení 4 - psaní dopisů

Vyhledejte si takový záznamový arch, ze kterého vyplývá, že akcí naplánovanou při rozhovoru bylo právě psaní dopisu. Kopie tohoto dopisu by měla být přiložena k záznamovému archu.

Nedívejte se na tuto kopii v záznamovém archu.

Nejdříve sestavte vlastní dopis. Potom jej porovnejte s dopisem u záznamového archu.

Pokud vám koncipování dopisu činí potíže, obraťte se na vedoucího výcviku a prodiskutujte to s ním.

2. ASISTENCE

Jde o činnost ve prospěch klienta, která je vykonávána mimo občanskou poradnu. Jedná se následující činnosti:

- a) doprovázení – poradce doprovází klienta mimo poradnu na oficiální jednání, je v pozadí, sám aktivně nezasahuje. Je spíše morální oporou. Tomuto bodu se dále nebudeme věnovat.
- b) vyjednávání – poradce jedná v zájmu klienta s třetí stranou
- c) zastupování – poradci je dána plná moc oficiálně zastupovat klienta při úředním jednání, a to nejen před soudem

b) vyjednávání

Klient vás může požádat, abyste za něj něco vyjednali se třetí stranou. Je třeba, abyste si byli jisti, že vyjednání je pro klienta nezbytné.

Tři věci, které je potřeba vést v patrnosti dříve než začnete:

- ujistěte se, že jste si s klientem ujasnili, které informace můžete a které nemůžete třetí straně odhalit
- stále mějte na mysli, že reprezentujete klientův pohled na situaci, nikoliv svůj vlastní
- vysvětlíte klientovi svoji roli:
 - vyjednáváte za klienta
 - reprezentujete klientovu pozici
 - vaším cílem je dosáhnout takového výsledku, který klientovi vyhovuje
 - vaším cílem není změnit klientovu pozici. Uvědomujete si však, že klient se sám může během jednání rozhodnout ke změně své vlastní pozice.

Jednání se může dít za různých okolností:

- jsou okolnosti, za kterých se dá očekávat, že klient dosáhne uplatnění svých nároků

- jsou okolnosti, za kterých klient buď nemá žádné uplatnitelné nároky, anebo by pokus o jejich uplatnění ničemu nepomohl

Druhému bodu se budeme věnovat detailněji.

• **Vyjednávání za klienta v situaci, kdy klient buď nemá žádné uplatnitelné nároky, anebo by pokus o jejich uplatnění ničemu nepomohl:**

Za těchto okolností může vyjednávání pouze pomoci znovu nastolit komunikaci mezi klientem a tím, s kým je klient ve sporu. To se může stát např. mezi sousedy. Klient může nebo nemusí mít určitý nárok, na který se může odvolat. Dokonce i tehdy, když takový nárok existuje, tak trvání na jeho uplatnění situaci nijak neulehčí.

Cílem vyjednávání může být opětovné nastolení diskuse. Může jít například o přesvědčování zúčastněných, aby se podívali na situaci novým způsobem a hledali nové body pro komunikaci.

Jednání může podpořit klienta i ostatní zúčastněné, aby zvážili svoje pozice a pokusili se o dohodu.

• **Některé zásady pro poradce, který vyjednává za klienta:**

- buďte schopni akceptovat odlišné pocity a názory klienta a další strany empatickým způsobem (což není totéž jako souhlasit s nimi)
- hledejte zájmy, které jsou oběma stranám společné
- hledejte objektivní standardy, na které se mohou obě strany odvolat

- **Akceptace lišících se pocitů a náhledů empatickým způsobem:**

Poradce např. vyjednává za klienta, který žádá o místo v penzionu, s úředníkem magistrátu, kde se místa v penzionu rozdělují. Je třeba si uvědomit, že obě strany mají důvod k nepříjemným pocitům – klient proto, že je již dlouho zapsaný v pořadníku a věc se nehýbe, úředník proto, že míst je málo a čekatelů hodně – takže na sebe cítí neúměrný tlak. Poradce může tyto pocity reflektovat (viz Modul 2), stále však musí mít na paměti, že vyjednává za klienta, nikoliv za úředníka.

- **Hledání společných zájmů**

Například majitel domu a nájemce mají společné zájmy:

- udržovat majetek v dobrém stavu
- dobré vztahy v domě
- řádné plnění práv a povinností oběma stranami
- stabilní nájem
- neosobovat si právo říkat druhým, jak mají žít

Současně nemusí dojít ke shodě ohledně důležitých bodů jako je např.:

- rozumný nájem

- dodatečné opravy
- plnění práv a povinností.

Tím, že poradce pomáhá oběma stranám najít společné zájmy, může pomoci klientovi i druhé straně, aby došli k dohodě o tom, co je vzájemně výhodný výsledek a jak by ho mohli dosáhnout.

Vždy je však nutné, aby poradce nezapomněl, že reprezentuje klientovy zájmy a ne zájmy druhé strany.

Pokud výsledek zahrnuje společné zájmy, je větší pravděpodobnost, že se ho dosáhne.

- **Hledání objektivního standardu**; např. se můžete odvolat na takové standardy jako je:

- tržní hodnota
- náklady na přemístění
- expertní odhady
- standardy odvozené z dřívějších dohod (precedens)
- dřívější dlouhodobé zvyky a způsoby
- postupy, které fungovaly dříve
- co mohou lidé pro sebe v dané situaci očekávat
- právní řád
- etické kodexy
- lidská práva

Tímto způsobem pomáháte klientovi a ostatním, aby dospěli k dohodě, aniž byste se „nechali vtáhnout“ do situace. Pro klienta (i pro zúčastněnou stranu) vhodné rozhodnutí může být založeno na objektivním standardu, ke kterému se obě strany vztahují.

Vyjednávání za klienta může pomoci klientovi (i třetí straně) rozšířit nebo modifikovat vlastní pozici nebo uvážit výhody nového přístupu ke sporu.

Postoj jedné strany může být natolik fixovaný nebo může být natolik plný předsudků, že se situace nemůže změnit, pokud nebudou obě strany ochotny ke změně. Poradce může pomoci stranám k tomu, aby si uvědomily důsledky, které s sebou přináší změna nebo naopak setrvávání v neměnném stavu. Tím, kdo rozhodne, jestli svoji vyjednávací pozici změnit, je vždy klient, kterého reprezentujete.

• **Postup při vyjednávání za klienta**

- **Příprava**

Ujistěte se, že jasně rozumíte:

- faktům

- vyjednávací pozici klienta
- tomu, jak klient chápe situaci
- tomu, jak se klient domnívá, že situaci chápe druhá strana
- tomu, jaká práva a povinnosti obě strany mají
- tomu, jaký výsledek jednání chce klient
- tomu, jaké další výsledky přicházejí v úvahu

Rozhodněte se, na koho se hodláte obrátit:

- jde-li např. o problém ve spotřebitelských vztazích budete chtít jednat s vedoucím
- pokud neuspějete, buďte připraveni zkusit někoho výše postaveného ve firmě

Formulář na poznámky

Klientův problém
Klientův prioritní cíl
Alternativní cíle (pro klienta přijatelné)
Minimální cíl pro klienta přijatelný
Jaké kontakty už byly učiněny
Koho kontaktovat
Argumenty, které mohou být užitečné
Možné pocity stran
Možné společné zájmy
Možné objektivní standardy
Shrnutí vyjednávání

- Během vyjednávání

- na úvod vysvětlíte:
 - kdo jste
 - koho reprezentujete
 - informace, které klient dovolil odhalit
- zeptejte se, jak druhá strana vidí situaci
- buďte připraveni na rozdílný pohled a možná i na nové informace
- předložte návrh řešení, který jste vypracovali spolu s klientem

- je-li to třeba, vyžádejte si přerušení jednání
- změnu pozic a další návrhy řešení konzultujte s klientem
- používejte aktivní naslouchání, především reflexe a sumarizace
- informujte klienta o každém kroku. Zkontrolujte, že všechno, co jste řekl/a a odsouhlasil/a jménem klienta, druhá strana správně pochopila

Při vyjednávání se používají stejné dovednosti jako při mediaci (což je řešení sporů za účasti prostředníka). Rozdíl mezi mediací a vyjednáváním je v tom, že při mediaci je mediátor s oběma stranami v přímém kontaktu, řídí proces vyjednávání a je nestranný v tom smyslu, že nezastupuje ani jednu ze stran. Při vyjednávání hájí poradce pozici klienta a rozdíl je i v tom, že nemá možnost řídit proces vyjednávání.

Cvičení 5 - vyjednávání

Najděte si v záznamových arších příklad vyjednávání za klienta.

Prostudujte záznam a hledejte co nejvíce informací o tom, o jaké vyjednávání šlo.

Je-li to možné, prodiskutujte s příslušným poradcem, jak se připravoval na vyjednávání, jak vyjednávání probíhalo a jaký byl výsledek.

c) zastupování

Při zastupování klienta budete potřebovat použít obdobné dovednosti jako při vyjednávání.

- Příprava vlastní prezentace

- Seznamte se se zákonem, který je příslušný k případu klienta– buďte připraveni ho přesně ocitovat.
- Seznamte se s orgánem, který rozhoduje. Jak je vytvořen? Jaká je norma pro důkaz? Existují pravidla o tom, jaký typ důkazů se přijme? Musejí být dokumenty zaslány předem? Pokud budete moci sledovat případ někoho jiného, budete lépe rozumět tomu, jak nejlépe pomoci svému klientovi.
- Vždy si podrobně a kriticky přečtete všechny písemné materiály k případu, zaměřte se na důkazy proti klientovi a na ty, které jsou v jeho prospěch. Udělejte si poznámky takovým způsobem, abyste byli schopni najít dané stránky rychle.
- Sepište si argumenty – pak uvidíte mezery a slabá místa v argumentech a najdete si informace a důkazy, které potřebujete.
- Pokud potřebujete nové informace či důkazy, začněte je shromažďovat co možná nejdříve.
- Vždy si napište body, kterých se chcete dotknout, ale nepište si „scénář“, protože potřebujete být při slyšení přizpůsobiví a vnímaví.
- Procvičte si shrnutí klíčových bodů vašich argumentů několika slovy

3. ODKAZOVÁNÍ A PŘEDÁVÁNÍ KLIENTA

V poradenské praxi je poměrně častou záležitostí odkazování a předávání klientů a naopak příjem takto odeslaných osob z jiných organizací. Odkazování a předávání klientů je poradenským nástrojem se stejným faktickým základem. V obou případech poskytujeme klientům informace o jiné organizaci, která by jim mohla pomoci při řešení jejich problému. Obojí má však svá specifika a své místo v poradenském procesu.

a) Odkazování

- většinou se realizuje v prvních fázích poradenského rozhovoru. Jedná se velmi často o rychlé odkázání na jinou instituci, pouhé poskytnutí adresy či telefonního čísla nebo jiných referenčních informací. Odkazujete-li klienta na jinou instituci, nevedete s ním většinou “řádný” poradenský rozhovor, nenavrhujete řady možností, nekoordinujete další kroky při řešení klientova případu, naopak poskytnete klientovi požadovanou informaci, případně vysvětlíte kde se instituce nachází a podrobněji jej seznámíte se způsoby a podmínkami poskytování služeb organizací, na kterou je odkázán. Velmi často odkazují klienty na jiné instituce již pracovníci vykonávající službu v recepci (klienti žádající pouze např. základní referenční informace již se tak nemusejí objednávat či dlouho čekat na konzultaci s poradcem).

Kdy je správné někoho odkázat jinam

Klienty většinou odkážeme jinam, jestliže:

- žádají pouze referenční informace (např. adresu, telefon, popis cesty, kontaktní osobu a pod.)
- žádají-li vysoce odborné služby, které poradna nemůže nabídnout (např. služby komerčního advokáta)
- žádají-li o pomoc takového druhu, který poradna nenabízí (např. peníze, ošacení, nábytek apod.)
- obrací-li se na poradnu, jako na orgán výkonné nebo soudní moci (např. chtějí žádat o dávky nebo pověřit poradnu vymáháním dluhu)
- jedná se o střet zájmů (poradna již poskytuje pomoc tomu druhému ve sporu dvou osob - například manželů ve sporu týkajícího se rozvodu); ačkoliv je často rada druhé osobě poskytnuta předtím, než poradna zjistí, že poradila druhé straně, je vhodné, aby v zájmu klienta jakoukoliv další pomoc této druhé osobě poskytoval někdo jiný (pokud možno nejlépe jiná organizace)

Pokud do poradny přijde člověk, který hned od začátku požaduje např. pouze referenční informaci nebo bude chtít “pouze odkázat”, je vždy rozumné udělat jednu věc - neodkázat jej hned, ale přesvědčit se, že to, co požaduje, je opravdu ta věc, kterou potřebuje.

Kdy je chybné někoho odkázat jinam

Zbytečný odkaz je chybou. Rozhodně není čestné posílat lidi k někomu jinému jen proto, že jste došli k závěru, že jejich problém je příliš složitý. Při odkazování je třeba mít na paměti zejména následující:

- Klient se možná již pokusil získat pomoc v jiných poradnách a neuspěl. Možná vás tak

považuje za svou poslední naději.

- Jedná-li se o osobu starší či invalidní, nebo jednoduše znavenou celou záležitostí, vaše rychlé odkázání může znamenat, že vše vzdá a nedostane se jí vůbec žádné pomoci.
- Nikdy neposílejte někoho zpátky tam, kde původně celý problém vznikl. Dostat adresu sociálního zabezpečení je naprosto zbytečné pro někoho, kdo z tohoto úřadu nemůže vydobýt rozumnou odpověď.
- Nedávejte někomu adresu pouze se slovy “jděte tam”, pokud odkaz není to, co tazatel chtěl, a pokud není jisté, že tam skutečně půjde. Pokud se klientovi tato možnost řešení nelíbí, nikdy to neudělá.

b) Předávání

- oproti odkazování se již jedná o výstup z poradenského rozhovoru, jednu z nabízených možností či dílčí krok při řešení klientova problému. Klienti se však často mohou vracet do poradny a my s nimi na základě dílčích dosažených výsledků pokračujeme při řešení jejich situace. Jindy můžeme klienta předat i více organizacím (např. v případě velmi rozsáhlého a komplexního problému) a celý postup následně koordinovat.

Důvody pro předávání

Někdy se stane, že se setkáte s problémy, které není možno vyřešit v OP. V takové situaci pamatujte, že:

- přímo v poradně může být někdo jiný, kdo by byl schopen klientovi pomoci a přesvědčete se o reálnosti této alternativy;
- v některých případech pak bude vhodné předat vašeho klienta jiné organizaci, která bude mít potřebné znalosti a zdroje, aby této osobě mohla pomoci.

Předání klienta se může realizovat za následujících okolností:

- případ je pro organizaci příliš složitý;
- případ je spojen s aspekty, jež jsou mimo vaše možnosti
- jedná se o střet zájmů;
- existuje jiná organizace, která poskytuje služby dobré kvality a více vyhovuje potřebám klienta, např. vzhledem k místu či specializaci;
- pro další problémy, v jejichž důsledku není klientovi poskytnuta služba (např. klient byl násilnický či hrubý) nebo požadavky klienta jsou mimo standardy či možnosti služby.

Co je třeba zvážit před předáním klienta

Rozhodujete-li se, zda by předávání mohlo být vhodnou alternativou, měl/a byste zvážit následující věci:

- Jste schopen problém vyřešit sám, nebo je zde nějaká osoba či jiná organizace, která by vám mohla pomoci s řešením?
- Máte patřičné znalosti (informace), odbornost?
- Mohli byste postoupit vašeho klienta někomu jinému ve vaší organizaci?
- Jaká je strategie vaší organizace při předávání klientů?
- Existuje nějaká organizace/poradna, která se na danou problematiku specializuje?

Před realizací samotného předání možná potřebujete ověřit platnost informací o organizaci, ke které klienta předáváte.

- Stane-li se, že se nově zjištěné informace liší od těch, které byly poskytnuty klientovi, pak budete nuceni s klientem posoudit znovu vhodnost předání a priority případu.
- Vždy si ověřte, zda je váš klient spokojen se skutečností, že byl předán jiné organizaci.

Umožnění klientovi rozhodnout se pro předávání

Zvažujete-li předání klienta jiné organizaci, věnujte dostatek času posouzení všech okolností, které úspěšnost tohoto kroku mohou ovlivnit. Jsou jimi zejména:

- časové možnosti klienta
- otázka vzdálenosti a dostupnosti
- rodinné podmínky
- finanční možnosti
- vlastní požadavky klienta, jeho obavy i potřeby

Zvážíte-li všechny tyto aspekty a rozhodnete se pro předání klienta, pak předání navrhujte jako možnou alternativu řešení. Aby se klient mohl dobře rozhodnout, musíte mu zajistit dostatek podrobností o všech výhodách i nevýhodách, zejména pak o ceně, dostupnosti, vhodnosti, odborné znalosti, způsobu poskytování služeb apod.

Uskutečňování předávání

Máte-li prozkoumané možnosti, a souhlasí-li klient s tím, aby byl odkázán k jiné organizaci, musíte učinit některá nezbytná opatření:

- Vysvětlíte klientovi, proč je nutné, aby šel jinam, získejte jeho souhlas a zájem místo toho, abyste mu prostě jen oznámili, že má jít jinam.
- Vysvětlíte klientovi, co mu může organizace, ke které má být předán, nabídnout a co vše bude potřebovat.
- Kontaktujte organizaci, k níž chcete klienta předat - raději za účasti klienta - a sjednejte schůzku, nebo usnadněte kontakt jiným způsobem (nejste-li si zcela jisti posláním či účelem organizace, vždy se před předáním ujistěte o tom, že právě tato organizace je pro řešení klientova problému správnou).
- Ověřte, zda váš klient chápe, kam jít a kdy, co si vzít s sebou, případně je-li možno si přizvat k prvnímu pohovoru třetí osobu.
- Ověřte si, že klient porozuměl (neporozumění by znamenalo komplikace).
- Diskutujte nad otázkami, jež by mu mohly být položeny předávající organizací, můžete i připravit seznam otázek - je-li to vhodné (lze takto ušetřit čas a zejména se přenést přes nejasné formulace, nervozitu atd.)
- Vždy dodržujte pravidla, na nichž jste se pro odkazy domluvili s příslušnou organizací.
- Zapište to, co jste klientovi řekli a co jste pro něj sjednali, do záznamového archu.

Co když klient předání odmítá

Během vaší praxe se můžete setkat s tím, že klient bude odmítat vaši nabídku na předání jeho případu či jeho části. Může se tak stát z mnoha důvodů, např. klient může mít dřívější negativní zkušenosti, může se obávat změny nebo se třeba stal závislý na vaší poradně či

některém poradci.

O předání jako o všech ostatních možnostech platí, že úkolem poradce je rozprostírat před klientem varianty řešení a možnosti hledání východisek z jeho situace. Rozhodnutí a zodpovědnost za realizované kroky však vždy zůstává na samotném klientovi. Vaším úkolem je klientovi umožnit rozhodnout se pro předání. Odmítne-li však tuto variantu, je to jeho právo. V takovéto situaci je vaší povinností se pokusit nalézt všechny možné další varianty řešení. Vždy však mějte na paměti, že musíte dodržet své vlastní hranice a limity dané standardem vaší služby.

Může se stát, že klient odmítne být předán k jiné organizaci, přičemž vy jste všechny možnosti řešení vyčerpali a další práce by již nebyla plodná. V takovéto situaci vám pak nezbyde nic jiného, než sdělit toto klientovi a případ ukončit. V některých případech vaše rozhodnutí klienty přesvědčí o reálnosti situace a v podstatě jim umožní se rozhodnout pro předání. Vždy vše podrobně zaznamenejte do záznamového archu.

Přijímání odkázaných a předaných klientů

Je důležité, abychom přijímali odkázané a předané klienty jinými organizacemi do OP tak dobře, jak sami klienty předáváme.

Občanská poradna by měla zajistit, aby všechny důležité informace o její službě byly předány i dalším organizacím, které by mohly potenciálně odkazovat na naši službu a předávat nám své klienty. Budou-li spolupracující organizace dobře na naši službu odkazovat své klienty, značně jim tím zjednoduší přístup k naší službě a také nám lépe připraví zázemí pro vytvoření efektivního vztahu - takto přichází klienti budou mít jasnou představu o tom, co od nás mohou očekávat.

Cvičení 6

Zjistěte, jestli u vás v okolí existují některé z následujících služeb. Zapište si poznámky do svého osobního sešitu poradce.

S čím mohou následující služby pomoci?

- Bílý kruh bezpečí
- Ekologický právní servis
- Sdružení obrany spotřebitelů
- La Strada
- Sdružení Veronica
- Poradna pro plánované rodičovství
- Modrá linka
- AIDS poradna při Krajské hygienické stanici
- Sdružení na ochranu nájemníků
- Klub oklamáných sametem

4. AKCE ZAHHRNUJÍCÍ DALŠÍ OSOBY – NÁTĽAKOVÉ SKUPINY

Za určitých okolností může mít problém klienta souvislost s dalšími lidmi, kteří jsou ve stejné problémové situaci. Cílem potom nebude jen změna reakce jednotlivce na situaci, ale změna situace samotné.

Problémem může být např. hrozba zastavení dodávky plynu nebo elektřiny do domácnosti. Jednotlivý klient může např. vyjednávat s plynárnami.

Jiné jednání, které je také potřeba vzít v úvahu, je možnost:

- Zkontaktovat zájmovou nátlakovou skupinu, na kterou by bylo možné klienta odkázat.
- Zjistit, kolika lidí se týká obdobný problém. Pokud by se spojili, pak by mohli mít určitý vliv, včetně např. kontaktu s místními médii (tisk, rádio).
- Dát klientovi vědět, že další klienti mají stejný problém. Mohli by se pak zúčastnit akcí sociální politiky OP a stát se nátlakovou skupinou.

K jednání, které zahrnuje druhé, bychom měli přistupovat se stejnou péčí jako k odkazování. Je nezbytné s klientem prodiskutovat následující body a dojít shody ohledně toho:

- Zda budou klientovy potřeby tímto jednáním naplněny
- Zda je toto jednání (akce) přiměřené a odpovídá situaci
- Jaké skupiny mohou nabídnout pomoc a jak může být nápomocná sociální politika OP
- Čeho se tímto jednáním obecně dosáhne
- Zda klient má skutečně zdroje, které potřebuje k tomu, aby se mohl účastnit
- Povolení pro občanskou poradnu, aby mohla využít zkušenost klienta a mohla sdělit ostatním v nátlakové skupině kontakt na klienta

SHRNUTÍ

V Modulu 4A jsme se zabývali různými druhy jednání, které můžeme uskutečnit za klienta. Věnovali jsme se také důvodům pro určité jednání a postupy.

Prodiskutujte prosím s vedoucím výcviku jakékoliv podněty, které vás napadly při studiu této části.