

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, světónázorové 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.

Naleznete nás:

Beroun
Bohumín
Brandýs nad Labem – Stará
Boleslav
Brno - Anenská
Brno - Orlí
Bystřice nad Pernštejnem
České Budějovice
Děčín
Dobruška
Dobřany - Plzeň
Frydlant
Havířov
Havlíčkův Brod
Hradec Králové
Chrudim
Jablonec nad Nisou
Jičín
Jihlava
Karlovy Vary
Karviná
Kostelec nad Orlicí
Letohrad
Liberec
Litomyšl
Most
Náchod
Neratovice
Nové Město na Moravě
Nymburk
Opava
Ostrava
Ostrava - Moravská Ostrava
Ostrava - Poruba
Pardubice
Pelhřimov
Písek
Plzeň
Polička
Praha Jižní Město
Praha 1
Praha 12
Praha 3
Praha 9
Rokycany
Rumburk
Rychňov nad Kněžnou
Světlá nad Sázavou
Šumperk
Teplá
Trutnov
Třebíč
Uherské Hradiště
Ústí nad Orlicí
Valešské Meziříčí
Varnsdorf
Zlín

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 nenárokují 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.
- Východiskem práce poradce je tolerance odlišností a úcta k lidské osobnosti.

Naleznete nás:

Beroun
Bohumín
Brandýs nad Labem – Stará
Boleslav
Brno - Anenská
Brno - Orlí
Bystřice nad Pernštejnem
České Budějovice
Děčín
Dobruška
Dobřany - Plzeň
Frydlant
Havířov
Havlíčkův Brod
Hradec Králové
Chrudim
Jablonec nad Nisou
Jičín
Jihlava
Karlovy Vary
Karviná
Kostelec nad Orlicí
Letohrad
Liberec
Litomyšl
Most
Náchod
Neratovice
Nové Město na Moravě
Nymburk
Opava
Ostrava
Ostrava - Moravská Ostrava
Ostrava - Poruba
Pardubice
Pelhřimov
Písek
Plzeň
Polička
Praha Jižní Město
Praha 1
Praha 12
Praha 3
Praha 9
Rokycany
Rumburk
Rychnov nad Kněžnou
Světlá nad Sázavou
Šumperk
Teplá
Trutnov
Třebíč
Uherské Hradiště
Ústí nad Orlicí
Vlašská Meziříčí
Varnsdorf
Zlín

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.

založeno 1998

Naleznete nás:

Beroun
Bohumín
Brandýs nad Labem – Stará
Boleslav
Brno - Anenská
Brno - Orlí
Bystřice nad Pernštejnem
České Budějovice
Děčín
Dobruška
Dobřany - Plzeň
Frýdlant
Havířov
Havlíčkův Brod
Hradec Králové
Chrudim
Jablonec nad Nisou
Jičín
Jihlava
Karlovy Vary
Karvíná
Kostelec nad Orlicí
Letohrad
Liberec
Litomyšl
Most
Náchod
Neratovice
Nové Město na Moravě
Nymburk
Opava
Ostrava
Ostrava - Moravská Ostrava
Ostrava - Poruba
Pardubice
Pelhřimov
Písek
Plzeň
Polička
Praha Jižní Město
Praha 1
Praha 12
Praha 3
Praha 9
Rokycany
Rumburk
Rychnov nad Kněžnou
Světlá nad Sázavou
Šumperk
Teič
Trutnov
Třebíč
Uherské Hradiště
Ústí nad Orlicí
Valašské Meziříčí
Varnsdorf
Zlín

Asociace občanských poraden byla založena v roce 1998 jako servisní centrum občanských poraden, které poskytují bezplatné, nezávislé, nestranné a diskrétní služby občanského poradenství v 55 místech po celé ČR. AOP je zakládajícím členem Citizens Advice International a Asociace sociálního poradenství. Za podporu děkujeme Magistrátu hl. města Prahy, Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR, Ministerstvu pro místní rozvoj ČR, Ministerstvu průmyslu a obchodu, Nadaci rozvoje občanské společnosti, Open Society Fund a institucím Evropské unie.

Zvláštní poděkování patří Feroně a.s.