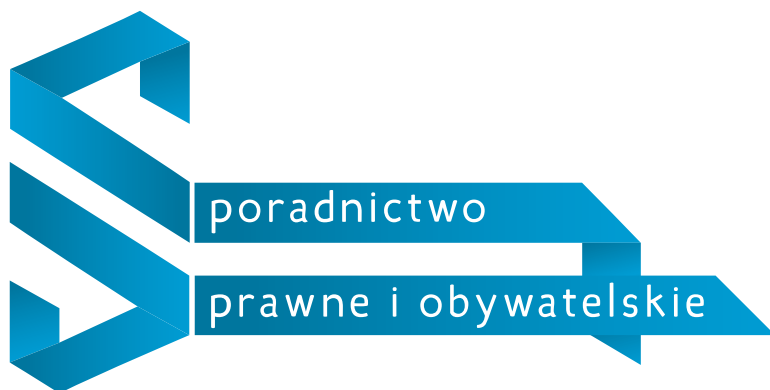


**Izabela Henning
Anna Rozkosz**

PORADNIK

**DLA DORADCZYŃ I DORADCÓW
PORADNICTWA PRAWNEGO
I OBYWATELSKIEGO**

Warszawa 2014



**Izabela Henning
Anna Rozkosz**

PORADNIK

**DLA DORADCZYŃ I DORADCÓW
PORADNICTWA PRAWNEGO
I OBYWATELSKIEGO**

Warszawa 2014



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Autorzy:

Izabela Henning (Rozdziały 1, 2, 3)
Anna Rozkosz (Wprowadzenie, Rozdziały 4, 5, 6, 7)

Konsultacje merytoryczne:

Monika Bartosiewicz-Niziołek, Polskie Towarzystwo Ewaluacyjne
Katarzyna Furman-Łajszczał, Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych
Stefania Krawczyk, Biuro Porad Obywatelskich przy Stowarzyszeniu Rudzkie Konto Pomocy
Alicja Moroz-Rutkowska, Stowarzyszenie Wspierania Poradnictwa Obywatelskiego
Teresa Nieradziki, Biuro Porad Obywatelskich przy Stowarzyszeniu Rudzkie Konto Pomocy
Ija M. Ostrowska, Związek Biur Porad Obywatelskich

Redakcja:

Lechosław Jan Czajka
Justyna Kalita
Agnieszka Żychalak

Wydawca:

ZWIĄZEK BIUR
PORAD OBYWATELSKICH



Związek Biur Porad Obywatelskich
ul. Gałczyńskiego 3
00-362 Warszawa
www.zbpo.org.pl

Projekt i skład:

Joanna Bębenek
BrandMade.pl

Druk:

Oficyna Wydawniczo-Reklamowa SAGALARA
ul. Lodowa 106A, 92-232 Łódź

© Copyright Związek Biur Porad Obywatelskich, Warszawa 2014

ISBN 978-83-939072-0-5

Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach projektu „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce”

Egzemplarz bezpłatny

Spis treści

Wprowadzenie	7
Rozdział 1	
O poradnictwie prawnym i obywatelskim	13
1.1 Definicje	13
1.2 Poradnictwo prawne i obywatelskie na świecie	21
1.3 Poradnictwo prawne i obywatelskie w Polsce	25
Rozdział 2	
Standardy świadczenia usług poradniczych	33
2.1 Krótka historia standardów w poradnictwie	33
2.2 Etyka i zasady poradnictwa	34
2.3 Standardy dotyczące usługi	37
2.4 Standardy dotyczące osób świadczących porady prawne i obywatelskie	47
2.5 Standardy zarządzania placówką poradniczą	60
Rozdział 3	
Niezbędnik doradcy – metodologia pracy	71
3.1 Przed poradą	72
3.2 Wysłuchanie klienta	82
3.3 Proces udzielania porady	89
3.4 Zakończenie pracy z klientem	101
3.5 Zagrożenia pojawiające w trakcie procesu doradczego	107
Rozdział 4	
Monitoring i kontrola	115
4.1 Czym jest monitoring?	115
4.2 Jak to zrobić?	118
4.3 Baza spraw klientów	118
4.4 Wewnętrzne narzędzia kontroli	120
4.5 Ewaluacja	123
Rozdział 5	
Współpraca placówek poradniczych z innymi instytucjami	129
5.1 Współpraca z sektorem publicznym	131
5.2 Współpraca z innymi organizacjami pozarządowymi	134
5.3 Współpraca z sektorem prywatnym	136

Rozdział 6

Źródła wsparcia pracy poradniczej

139

- | | | |
|-----|---|-----|
| 6.1 | Oszacowanie kosztów | 140 |
| 6.2 | Rozpoczęcie działań | 141 |
| 6.3 | Źródła finansowania | 141 |
| 6.4 | Wiedza i informacje o zmieniającym się prawie | 143 |
| 6.5 | Organizacje krajowe i międzynarodowe | 145 |
| 6.6 | Publikacje, czasopisma, źródła internetowe | 145 |

Rozdział 7

Wpływ Modelu na poradnictwo prawne i obywatelskie

149

Bibliografia

153

Nazwy i skróty używane w treści:

BPO	Biuro Porad Obywatelskich
FUPP	Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych
ISP	Fundacja Instytut Spraw Publicznych
INPRIS	INPRIS Fundacja Instytut Prawa i Społeczeństwa
Model	„System Nieodpłatnego Poradnictwa Prawnego i Obywatelskiego w Polsce. Propozycje rozwiązań modelowych i założeń polityki państwa”
NGO	organizacja pozarządowa (z ang. <i>non-governmental organization</i>)
OPS	Ośrodek Pomocy Społecznej
PCPR	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie
Poradnik	„Poradnik dla doradczyń i doradców poradnictwa prawnego i obywatelskiego”
PPiO	poradnictwo prawne i obywatelskie
Projekt	Projekt systemowy „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce”
ZBPO	Związek Biur Porad Obywatelskich

Wprowadzenie

Od blisko dziesięciu lat w Polsce toczy się debata na temat nieodpłatnej pomocy prawnej. Pojawiło się wiele pomysłów, teorii i rozwiązań. Powstały projekty ustaw, odbywały się spotkania robocze z udziałem ekspertów dotyczące nieodpłatnej pomocy prawnej. Helsińska Fundacja Praw Człowieka opracowała raport „Dostępność nieodpłatnej pomocy prawnej – raport z monitoringu”¹. W debacie uczestniczyli przedstawiciele i przedstawicielki instytucji publicznych, Ministerstwa Sprawiedliwości i Ministerstwa Finansów, samorządów prawniczych, organizacji pozarządowych oraz naukowcy. Wszyscy uczestnicy dyskusji uznali, że niezbędne są zmiany prawa zwiększające dostępność bezpłatnej pomocy prawnej. Według badań instytucji zajmujących się badaniem, jakości oraz dostępności pomocy prawnej i funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości najważniejsza jest szybka, skuteczna porada prawna, dostępna jeszcze przed postępowaniem sądowym². Dostępność pomocy prawnej jest jednym z podstawowych praw człowieka i obywatela zagwarantowanych w Konstytucji RP. Obecnie dostępność do nieodpłatnej pomocy prawnej jest możliwa w wyniku działalności organizacji pozarządowych, udzielających porad prawnych i obywatelskich osobom, których nie stać na usługi świadczone przez prawników w kancelariach prawnych. Skuteczna porada prawna i obywatelska ogranicza koszty postępowań sądowych, podwyższa społeczną świadomość prawną i przyczynia się do budowania kultury prawnej w państwie³.

Aby skutecznie rozwiązywać problemy dostępności do nieodpłatnej pomocy prawnej, rozpoczęto w grudniu 2011 realizację projektu systemowego „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa

1 http://www.fupp.org.pl/download/dostepnosc_nieodplatnej_pomocy_prawnej.pdf.

2 Więcej na ten temat w: Barendrecht M., Gramatikov M., von Zeeland C., *Porady prawne w Polsce: Sugestie, wynikające z praktyki międzynarodowej*, www.ppio.eu.

3 *Ibidem*, s. 8.

prawnego i obywatelskiego w Polsce”, który zakończy się w sierpniu 2014 r. Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego⁴. Celem Projektu jest opracowanie systemowego modelu poradnictwa prawnego i obywatelskiego, a jednym z zadań – wydanie „Poradnika dla doradczyń i doradców poradnictwa prawnego i obywatelskiego”, który niniejszym prezentujemy. Ponadto Projekt ma wypracować kierunki i zasady polityki państwa w zakresie wzmocnienia i rozwoju poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce. W ramach Projektu przeprowadzono badania, które zgromadziły kompleksową wiedzę o stanie poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce oraz w wybranych krajach Europy i USA. Istotnym zadaniem omawianego Projektu jest wypracowanie modelowych rozwiązań dotyczących zasad działania, finansowania, oceny oraz prowadzenia kontroli jakości w zakresie udzielania porad prawnych i obywatelskich – zadanie to nazywa się dalej Modelem. Opracowanie systemowych rozwiązań ma pomóc w stworzeniu spójnej polityki państwa skierowanej do podmiotów świadczących poradnictwo prawne i obywatelskie. Bardzo ważnym zadaniem Projektu jest upowszechnianie wiedzy na temat możliwości i zakresu korzystania z bezpłatnych porad prawnych i obywatelskich wśród wszystkich interesariuszy (instytucje grantodawcze, decydenci, personel instytucji poradniczych) oraz klientów i klientek. Projekt ma również umożliwić prowadzenie debaty, z wykorzystaniem danych naukowych oraz wypracować rekomendacje. Dzięki temu, podmioty zajmujące się tematyką poradnictwa będą mogły działać wspólnie, przyczyniając się do wzrostu świadomości prawnej wszystkich zainteresowanych oraz do budowania realnej siły w ramach rzecznictwa dotyczącego nieodpłatnego systemu poradnictwa prawnego i obywatelskiego.

Projekt prowadzi Departament Pożytku Publicznego (DPP) w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej, który jest też odpowiedzialny za zarządzanie przedsięwzięciem. Partnerami w projekcie są cztery organizacje:

- Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych (FUPP);
- INPRIS Fundacja Instytut Prawa i Społeczeństwa;
- Fundacja Instytut Spraw Publicznych (ISP);
- Związek Biur Porad Obywatelskich (ZBPO).

Jako inicjator i lider Projektu DPP jest odpowiedzialny za organizowanie i prowadzenie spotkań Komitetu Konsultacyjnego i Rady Partnerów. DPP razem z INPRIS zorganizował konferencję omawiającą proponowany Model wsparcia PPiO oraz jest zaangażowany w działania związane z upowszechnieniem Mode-

4 Program Operacyjny Kapitał Ludzki, Priorytet V. Dobre rządzenie, Działanie 5.4. Rozwój potencjału trzeciego sektora, Poddziałanie 5.4.1. *Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce.*

lu w Polsce, szczególnie wśród Rad Powiatowych. Podczas prac nad Modelem DPP prowadził konsultacje z przedstawicielami administracji rządowej.

Zadaniem Fundacji Uniwersyteckich Poradni Prawnych w projekcie jest upowszechnienie wiedzy na temat efektów pracy partnerstwa, m.in. poprzez zaprojektowanie strategii wizerunkowej Projektu, przygotowanie i uruchomienie strony internetowej (www.ppio.eu) oraz założenie i prowadzenie profilu na portalu społecznościowym (<https://www.facebook.com/PPiO.eu>). Fundacja udostępniła również internetową mapę placówek poradniczych i opracowała powiązany z mapą przewodnik dla osób poszukujących porad. Fundacja przeprowadziła dwa szkolenia trenerskie i opracowała podręcznik dla trenerów, dotyczący wdrażania Modelu. Zrealizowała 11 szkoleń upowszechniających rozwiązania wypracowane w Projekcie dla przedstawicieli organizacji pozarządowych i uniwersyteckich klinik prawa oraz 5 szkoleń dla przedstawicieli administracji publicznej. W ramach prac nad Modelem FUPP prowadziła konsultacje ze środowiskiem naukowym i prawniczym.

W pierwszej, badawczej fazie Projektu INPRIS – Fundacja Instytut Prawa i Społeczeństwa przygotowała obszerną analizę danych zastanych o stanie pomocy prawnej, poradnictwa prawnego i obywatelskiego w kraju i zagranicą oraz opracowania eksperckie. Głównym zadaniem INPRIS było wypracowanie optymalnego Modelu funkcjonowania systemu nieodpłatnej pomocy prawnej w Polsce oraz jednolitej polityki państwa wobec podmiotów świadczących usługi poradnicze. Podczas pracy nad Modelem Fundacja zorganizowała seminarium z udziałem ekspertów i ekspertek zagranicznych zaangażowanych w udostępnianie pomocy prawnej, informacji prawnej oraz poradnictwa prawnego i obywatelskiego poprzez różne systemowe rozwiązania. Zagraniczni eksperci mieli okazję zapoznać się i ocenić prace nad polskim Modelem. INPRIS konsultowała z przedstawicielami wymiaru sprawiedliwości i korporacji prawniczych wstępną wersję Modelu.

Instytut Spraw Publicznych zrealizował badania, które dostarczyły danych ilościowych i jakościowych dotyczących działania podmiotów udzielających porad, charakterystyki beneficjentów i beneficjentek korzystających z bezpłatnego wsparcia poradniczego, infrastruktury, jaką dysponują usługodawcy oraz działalności Punktów Obsługi Interesantów w sądach⁵. Fundacja zorganizowała w Sejmie RP konferencję podsumowującą wyniki badań. Eksperti i ekspertki ISP pracowali nad merytoryczną treścią internetowej mapy zawierającej wyszukiwarkę podmiotów poradniczych. Byli też autorami i autorkami analiz i opinii

5 Wszystkie raporty dostępne są na stronie Projektu www.ppio.eu w zakładce *Produkty*.

poświęconych m.in. potencjałowi społecznemu w zakresie poradnictwa oraz wizerunkowi medialnemu poradnictwa w Polsce. Instytut wydał też specjalny numer kwartalnika pt.: „Trzeci Sektor”, w całości poświęcony organizacjom pozarządowym zajmującym się poradnictwem prawnym i obywatelskim. W ramach prac nad Modelem Instytut był odpowiedzialny za prowadzenie konsultacji ze środowiskiem samorządowców na szczeblu gminnym, powiatowym i wojewódzkim.

Głównym zadaniem Związku Biur Porad Obywatelskich w Projekcie było upowszechnienie jego rezultatów poprzez zorganizowanie 10 szkoleń poświęconych Modelowi, szczególnie adresowanych do osób z organizacji pozarządowych świadczących usługi poradnicze. W ramach pracy nad Modelem ZBPO przeprowadził konsultacje z przedstawicielami trzeciego sektora w 9 miastach Polski. Jednym z kluczowych efektów Projektu w wyniku pracy Związku jest niniejszy „Poradnik dla doradczyń i doradców poradnictwa prawnego i obywatelskiego”.

Bardzo przydatnym narzędziem opracowanym w Projekcie jest elektroniczna mapa poradnictwa w Polsce (www.mapaporadnictwa.org) – wirtualny przewodnik po organizacjach i instytucjach udzielających nieodpłatnych porad prawnych i obywatelskich. Jest to interaktywne narzędzie umożliwiające sprawdzenie, kto i gdzie udziela nieodpłatnej pomocy prawnej w danej miejscowości lub województwie. Podmioty są oznaczone, tzn. wiadomo, czy jest to Biuro Porad Obywatelskich, czy np. Uniwersytecka Klinika Prawa, a w opisach podany jest zakres udzielanych w danej placówce porad.

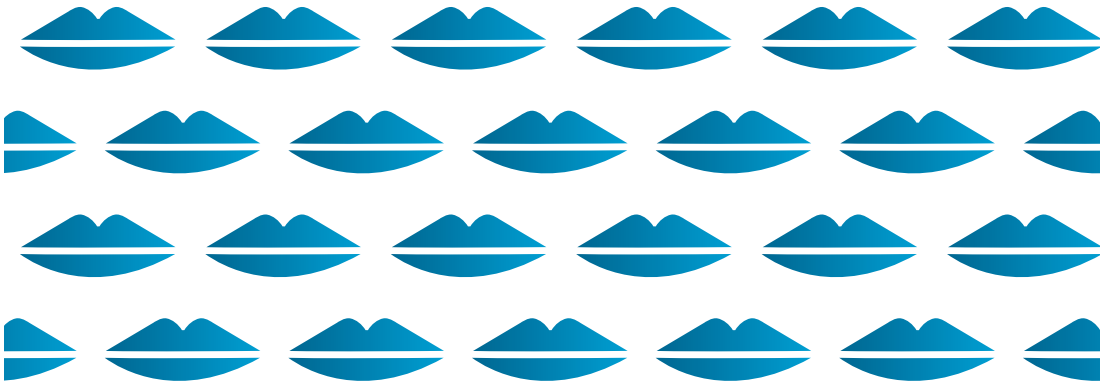
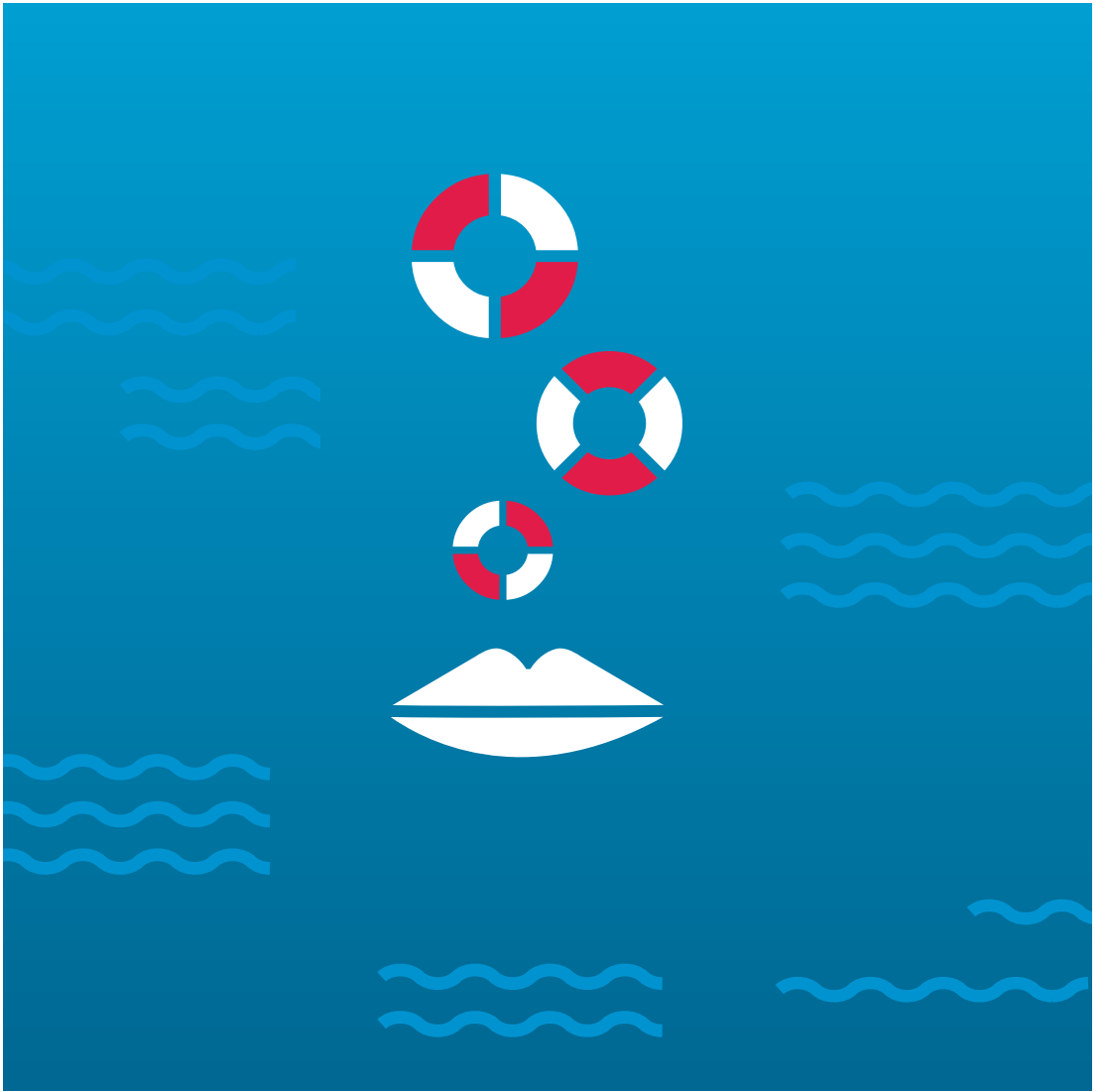
Lider Projektu i partnerzy zaangażowali ekspertów i ekspertki do pracy nad rozwiązaniami modelowymi. Umożliwiło to poszerzenie wiedzy o problemach poradnictwa prawnego i obywatelskiego. Powstało wiele dokumentów opisujących działanie systemu poradniczego na świecie oraz w Europie; poza tym upubliczniono raporty z badań, prezentację Modelu i poradniki. Wszystkie te dokumenty można znaleźć na stronie internetowej Projektu (www.ppio.eu).

Adresaci i adresatki Projektu to kierownictwo instytucji publicznych i niepublicznych wspierających poradnictwo prawne i obywatelskie, władze gmin, powiatów i województw, przedstawiciele i przedstawicielki organizacji pozarządowych i instytucje prowadzące poradnictwo prawne i obywatelskie oraz ci wszyscy, którzy udzielają bądź mają zamiar udzielać porad prawnych i obywatelskich. Poradnik powstał w szczególności z myślą o ostatnich dwóch wymienionych grupach. Szereg przedstawionych tu propozycji i rozwiązań pochodzi z pracy nad Modelem oraz jest wynikiem działań, dobrych praktyk i standar-

dów wypracowanych przez najbardziej doświadczone organizacje pozarządowe udzielające porad prawnych i obywatelskich w Polsce. Przydatne w pracy nad poradnictwem okazały się także badania społeczne i raporty dotyczące działań sektora pozarządowego oraz współpracy międzysektorowej⁶.

Celem „Poradnika dla doradczyń i doradców poradnictwa prawnego i obywatelskiego” jest dostarczenie niezbędnych narzędzi do uruchomienia i prowadzenia profesjonalnej placówki poradniczej, udzielającej satysfakcjonującej pomocy osobom potrzebującym. Poradnik jest przewodnikiem po procedurach działania placówki poradniczej. Opisano w nim standardy udzielania porad prawnych i obywatelskich, zakres kompetencji zespołu doradczego, potrzeby infrastrukturalne placówek oraz podkreślono konieczność zapewnienia odpowiedniej kontroli jakości pracy. Poruszono również temat współpracy z innymi instytucjami, organizacjami i specjalistami oraz omówiono zagadnienia związane z pozyskiwaniem funduszy niezbędnych do sprawnej działalności. Dzięki tej publikacji osoby prowadzące placówki poradnicze będą mogły skutecznie przygotować i monitorować zespół pracowników do udzielania pomocy prawnej oraz odpowiednio zorganizować infrastrukturę zapewniającą optymalny zakres wsparcia dla osób potrzebujących. Doradcy, doradczynie i wszyscy zainteresowani działalnością pomocową w zakresie poradnictwa prawnego i obywatelskiego otrzymują kompendium wiedzy, dzięki któremu ich praca będzie skuteczniejsza i zgodna ze standardami poradnictwa prawnego i obywatelskiego.

6 <http://www.pokl541.pozYTEK.gov.pl/Produkty,38.html>; <http://isp.org.pl/publikacje,573,552.html>.



O poradnictwie prawnym i obywatelskim

1.1 Definicje

Na przestrzeni ostatnich kilkunastu lat utrwaliły się w Polsce dwa główne sposoby świadczenia pomocy w rozwiązywaniu problemów natury prawnej związanych z postępowaniem przed sądami oraz urzędami:

- doradztwo prawne oferowane odpłatnie przez kancelarie prawne,
- bezpłatne poradnictwo prawne i obywatelskie oferowane przez instytucje publiczne i organizacje pozarządowe.

W wynikach analizy danych zastanych dotyczących bezpłatnej pomocy prawnej i obywatelskiej w Polsce, dokonanej w ramach Projektu, zwraca się uwagę na problem braku jednolitych i spójnych definicji pojęć związanych z problematyką PPIO oraz na fakt, iż na rzecz wzmocnienia poradnictwa prawnego i obywatelskiego działa wiele różnych instytucji⁷.

Pomoc prawna jest definiowana w różny sposób; dla potrzeb niniejszego poradnika, posłużymy się definicją Projektu określającą, że pomoc prawna obejmuje: „wszystkie działania podejmowane systematycznie i regularnie przez zorganizowane podmioty, wyłącznie w celu udzielenia informacji prawnej w konkretnej sprawie i/lub wykonania konkretnej usługi prawnej w konkretnej sprawie, na rzecz zindywidualizowanej osoby fizycznej, zindywidualizowanej grupy osób fizycznych lub zindywidualizowanej osoby prawnej działającej na zasadach non-profit, podejmowane na wniosek sformułowany przez beneficjenta, dostępne dla każdego, podejmowane dla celów niekomercyjnych”⁸. Pomoc prawna może być świadczona w formie doradztwa albo poradnictwa, które jest przedmiotem niniejszej publikacji.

⁷ *Bezpłatne poradnictwo prawne i obywatelskie – analiza danych zastanych*, INPRIS 2012, s. 31.

⁸ *Ibidem*, s. 31.

Dokonując próby dookreślenia poradnictwa (doradztwa) prawnego i obywatelskiego można posłużyć się zamieszczonymi poniżej definicjami, które zostaną rozwinięte w kolejnych podrozdziałach.

Doradztwo prawne, rozumiane szeroko, polega na udzielaniu porad prawnych przez podmioty posiadające uprawnienia określone w ustawach oraz nieposiadające takich uprawnień, na każdym etapie sprawy, zarówno pozasądowym, jak i sądowym. Może dotyczyć pomocy w formułowaniu pism czy kierowania postępowaniem klienta przed sądami i organami, włączając w to sporządzanie projektów pism procesowych.

Doradztwo, w wąskim ujęciu, adresowane jest do indywidualnego odbiorcy porady prawnej. Za poradę prawną uważa się, z kolei, zindywidualizowany, skonkretyzowany i przekazany klientom zestaw rzetelnych informacji, odnoszących się do przedstawionego problemu prawnego oraz, w razie potrzeby, pomocy w jego rozwiązaniu do etapu sądowego sprawy⁹.

Poradnictwo obywatelskie można zdefiniować jako szersze, wszechstronne doradztwo dla osób, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej, mających problem, z którym samodzielnie nie potrafią sobie poradzić. Jest to poszukiwanie najlepszego rozwiązania, które niekoniecznie musi być związane z konkretnymi dziedzinami prawa.

NA CZYM POLEGA DORADZTWO PRAWNE I KTO JE ŚWIADCZY?

W powszechnym rozumieniu pomoc prawna utożsamiana jest najczęściej z doradztwem prawnym oraz z reprezentacją przez sądem. Następujące po sobie, liczne zmiany w ustawie o działalności gospodarczej¹⁰ oraz ustawa o swobodzie działalności gospodarczej¹¹ doprowadziły do niejasnej sytuacji, w której, obok osób należących do korporacji prawniczych, również inne osoby nieposiadające uprawnień adwokata lub radcy, otrzymały możliwość świadczenia doradztwa prawnego w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej. Powstało wiele podmiotów specjalizujących się w różnych dziedzinach prawa. Obecnie niektóre z nich tworzą prężnie działające sieci, jak na przykład KRISLEX Kancelarie Doradców Prawnych, która określa siebie, jako największą ogólnopolską sieć kancelarii doradców prawnych, działającą

9 Grabowski W., *O potrzebie rozwoju poradnictwa obywatelskiego w Polsce*. Artykuł powstał w ramach Projektu, <http://wiadomosci.ngo.pl/wiadomosci/902149.html> z dn. 01.09.2013 r.

10 Ustawa z dnia 23 grudnia 1988 r. o działalności gospodarczej, Dz. U. 1988 nr 41, poz. 324 ze zm.

11 Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz. U. 2004 nr 173, poz. 1807 ze zm.



na zasadzie franszyzy¹². Osoby świadczące takie doradztwo nie posiadają jednak w ramach działalności zawodowej możliwości reprezentacji swoich klientów przed sądem i sporządzania oraz składania pism procesowych w imieniu klienta. Taką możliwość mają wyłącznie adwokaci i radcy prawni, co wynika z przepisów kodeksowych¹³. Stan niepewności trwa nadal i zarówno rola doradców, jak również ich status prawny, nie są do końca jasne. Budzi to wciąż zastrzeżenia przedstawicieli korporacji prawniczych. Należy jednak zwrócić uwagę, że już wcześniej, wraz z rozwojem gospodarczym, powstawało wiele podmiotów świadczących tak zwane doradztwo inwestycyjne czy biznesowe na rzecz przedsiębiorców, które jednak zawierało w sobie elementy doradztwa prawnego. Z biegiem lat powstała grupa zawodowa doradców finansowych czy korporacja doradców podatkowych. Komercyjne podmioty doradcze działają obecnie w wyspecjalizowanych obszarach i dziedzinach oraz niejednokrotnie współpracują z pełnomocnikami procesowymi, świadcząc kompleksowe usługi doradztwa prawnego.

W świetle obowiązujących przepisów (np. przepisów o ustroju korporacji zawodowej adwokatów¹⁴ czy radców prawnych¹⁵) doradztwo jest jednym z elementów pomocy prawnej świadczonej przez przedstawicieli tych zawodów. Z przepisów dotyczących ustroju adwokatury wynika, iż zawód adwokata polega na świadczeniu pomocy prawnej, czyli na:

- udzielaniu porad prawnych;
- sporządzaniu opinii prawnych;
- opracowywaniu projektów aktów prawnych;
- występowaniu przed sądami;
- występowaniu przed urzędami.

Polska Klasyfikacja Działalności i Usług¹⁶ w podklasie usług prawniczych (69.10) rozróżnia między innymi:

- reprezentowanie interesów jednej strony przeciw drugiej stronie przed sądem lub innym ciałem orzekającym prowadzone przez adwokatów, radców prawnych lub pod ich nadzorem;
- doradztwo i reprezentowanie w sprawach cywilnych;
- doradztwo i reprezentowanie w sprawach karnych;
- doradztwo i reprezentowanie w przypadkach sporów pracowniczych;

12 Dane z oficjalnej strony KRISLEX Kancelarie Doradców Prawnych, <http://www.krislex.pl/biuroPrasowe.php> z dn. 30.09.2013 r.

13 Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, Dz. U. z 1964 nr 43, poz. 296 ze zm.

14 Ustawa z dnia 26 maja 1982 r. Prawo o adwokaturze, Dz. U. z 2009 r. nr 146, poz. 1188 ze zm.

15 Ustawa z dnia 6 lipca 1982 r. o radcach prawnych, Dz. U. 10.10.65, tekst jednolity.

16 Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 24.12.2007 r. w sprawie Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD), Dz. U. 2007 r. nr 251, poz. 1885.



- doradztwo prawne i ogólne konsultacje, przygotowywanie dokumentów prawnych.

Doradztwo nie jest, zatem tożsamy z reprezentacją przed sądem. Może występować m.in. jako pomoc na etapie przedsądowym, jak również przed wszczęciem postępowania przed organem administracji publicznej; pomoc w postaci wyjaśnienia treści przepisów w trakcie danego postępowania czy też po zakończeniu procesu sądowego, jak również postępowania przed organami administracji publicznej w celu wszczęcia postępowania np. postępowania odwoławczego. W zakresie doradztwa świadczonego przez adwokata i radcę może jednak mieścić się szereg czynności faktycznych i prawnych, możliwych do wykonywania wyłącznie przez podmioty, które uzyskały uprawnienia po spełnieniu określonych warunków (ukończenie studiów prawniczych, odbycie szkolenia zawodowego, czyli aplikacji, zakońzonego pozytywnie zaliczonym egzaminem), nabyły uprawnienia i korzystają z nich na podstawie odpowiednich przepisów.

Osoby zajmujące się doradztwem i poradnictwem zwracają uwagę na to, aby nie łączyć doradztwa z zastępstwem procesowym. W powszechnym rozumieniu pomoc prawna jest kojarzona z działalnością kancelarii, a więc również z reprezentacją strony przed sądem. Stanowisko usługodawców jest zrozumiałe nie tylko biorąc pod uwagę przytoczone wyżej przepisy o adwokaturze i klasyfikację działalności i usług. Trzeba tutaj podkreślić, że pomoc prawna musi gwarantować fachowość, a więc być udzielana przez osoby kompetentne, posiadające potwierdzoną dyplomem wiedzę (prawnicy, adwokaci, radcy prawni).

NA CZYM POLEGA PORADNICTWO PRAWNE I OBYWATELSKIE?

Niejasności budzi również pojęcie poradnictwa, zwłaszcza obywatelskiego. Trudno jest osobie poszukującej pomocy określić, na czym polega doradztwo prawne, a tym bardziej może być dla takiej osoby niezrozumiałe pojęcie poradnictwa, określanego, jako „obywatelskie”.

Idea poradnictwa obywatelskiego została w Polsce zaadaptowana i rozpowszechniona w drugiej połowie lat 90-tych przez powstającą sieć Biur Porad Obywatelskich wzorujących się na brytyjskich *Citizens Advice Bureaux*. Był to czas intensywnego rozwoju w Polsce społeczeństwa obywatelskiego, w którym ludzie mają świadomość swoich praw i aktywnie uczestniczą w życiu publicznym, stając się odpowiedzialnymi i zdolnymi do samoorganizacji. Okazało się, iż w zmieniającej się rzeczywistości nie wszystkie osoby sobie dobrze radzą, czują się zagubione, nie wiedzą jakie mają prawa, a jakie obowiązki, gdzie mogą



szukać pomocy w tym zakresie. Poradnictwo obywatelskie, poprzez wspieranie samodzielności życiowej i podmiotowości obywateli, szczególnie tych, którzy znajdują się w trudnej sytuacji życiowej, stało się usługą ułatwiającą uzyskanie pełnoprawnego członkostwa w społeczeństwie obywatelskim. Wartością poradnictwa jest bezpłatność, powszechność i otwartość na różnorodne problemy ludzi (od spraw spadkowych po sąsiedzkie konflikty), którzy mogą się zgłosić po pomoc bez względu na ich status społeczny czy ekonomiczny. Tego typu poradnictwo gwarantuje powszechny dostęp do informacji o prawach i obowiązkach obywateli stanowiąc fundament społeczeństwa obywatelskiego.

Materiały szkoleniowe opracowane przez Związek Biur Porad Obywatelskich jeszcze w latach 90-tych na potrzeby szkoleń wewnętrznych, zatytułowane: „Podstawowe umiejętności doradcze. Podręcznik Doradcy Biura Porad Obywatelskich”¹⁷, definiują poradnictwo obywatelskie, jako metodę wspierania osób w poszukiwaniu rozwiązań ich problemów. Wsparcie powinno nastąpić poprzez udzielanie porad i informacji o prawach i obowiązkach obywatela w dziedzinach określonych w ofercie usług danej placówki poradniczej. Udzielający porady doradca/ doradczyni wysłuchuje klienta/ klientki i we współpracy z nim/ nią określa istotę problemu. W zależności od rodzaju problemu – doradca/ doradczyni udziela porady lub informacji.

Z raportu Instytutu Spraw Publicznych opracowanego w 2013 r.¹⁸ wynika, że podmioty świadczące poradnictwo rozgraniczają definicyjnie poradnictwo obywatelskie od prawnego. W ich odczuciu poradnictwo obywatelskie opiera się na informowaniu o prawach i instytucjach, do których powinien zgłosić się klient, żeby rozwiązać sprawę; poradnictwo prawne kojarzy się ze sporządzeniem pism urzędowych czy reprezentowaniem klienta w sądzie – świadczenie porad prawnych wymaga znajomości prawa. Poradnictwo obywatelskie uważane jest przez podmioty świadczące usługi za „bliższe człowiekowi” w takim sensie, że oprócz przedstawienia aspektów prawnych sytuacji, w jakiej znajduje się klient i omówienia konkretnych sposobów rozwiązania problemu, doradca/ doradczyni wspiera i mobilizuje klienta/ klientkę do podejmowania działań, zawsze w poszanowaniu jego autonomicznych wyborów.

De facto, poradnictwo obywatelskie zawiera w sobie doradztwo prawne i jest czymś znacznie szerszym niż sama porada prawna. W opracowaniu pt.: „Sys-

17 *Podstawowe umiejętności doradcze. Podręcznik Doradcy Biura Porad Obywatelskich*, Związek Biur Porad Obywatelskich, Warszawa 2003, s. 6.

18 Peisert A., Schimanek T., Waszak M., Winiarska A., *Poradnictwo prawne i obywatelskie. Stan obecny i wizje przyszłości*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2013, <http://www.isp.org.pl/publikacje,1,597.html> (dostęp: 23.09.2013).



tem nieodpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce. Propozycje rozwiązań modelowych i założeń polityki państwa”, znajdziemy następujące definicje poradnictwa prawnego i obywatelskiego:

Poradnictwo jest rozumiane jako rodzaj usług adresowanych do różnych podmiotów (przede wszystkim osób fizycznych) doświadczających problemów życiowych i prawnych w celu wzmocnienia ich podmiotowości oraz po to, by ich sprawy toczyły się sprawiedliwie. Poradnictwo obejmuje usługi podstawowe, tj.:

- informację prawną, polegającą na dostarczaniu zgłaszającym się podmiotom informacji o regulacjach prawnych odnoszących się do ich sytuacji;
- poradę prawną, polegającą na opracowaniu i przekazaniu zgłaszającym się podmiotom rzetelnych, skonkretyzowanych i zindywidualizowanych zestawów informacji, odnoszących się do przedstawionego przez nie problemu prawnego oraz, w razie potrzeby, pomocy w jego rozwiązaniu do momentu wkroczenia sprawy na etap sądowy;
- poradę obywatelską, polegającą na opracowaniu i przekazaniu zgłaszającym się podmiotom rzetelnych, skonkretyzowanych i zindywidualizowanych zestawów informacji o różnych możliwościach rozwiązania problemu i o związanych z nimi konsekwencjach, wspieraniu ich – z poszanowaniem samodzielności w podejmowaniu decyzji, w dokonaniu wyboru sposobu postępowania oraz, w razie potrzeby, sporządzeniu wspólnie z nimi planu działania i pomocy w jego realizowaniu. Poradnictwo obejmuje też niekiedy usługi dodatkowe, tj.: mediację, edukację i rzecznictwo¹⁹.

Wyjaśniając poszczególne elementy powyższej definicji można stwierdzić, że poradnictwo obywatelskie wykracza znacznie poza doradztwo prawne rozumiane, jako interpretację przepisów, znajdowanie rozwiązań problemów klienta/ klientki, a zwłaszcza podejmowanie decyzji w imieniu udzielającego pełnomocnictwa mocodawcy. Porada obywatelska w wielu przypadkach oznacza przede wszystkim wysłuchanie klienta, zdiagnozowanie jego sytuacji oraz znalezienie rozwiązania, które pozwoliłoby na poprawę jego sytuacji bądź zmniejszenie negatywnych skutków problemu, z jakim się zgłosił. W sytuacji osób słabo wykształconych, mniej samodzielnych, z deficytami społecznymi porady świadczone są w oparciu o zasady pracy socjalnej. Doradca „prowadzi” daną osobę, wyjaśnia i zachęca do podejmowania kolejnych kroków w sprawie, służąc pomocą i wsparciem podczas wizyt.

Porady obywatelskie najczęściej dotyczą spraw i problemów życiowych takich jak: kłopoty mieszkaniowe, utrata prawa najmu, zagrożenie eksmisją, długi,

19 System..., op. cit., s. 9.



świadczenia i zasiłki, prawo do emerytur i rent itd. Osoby, które zgłaszają się po porady obywatelskie najczęściej nie korzystają z porady adwokata czy radcy prawnego, gdyż sądzą, że usługi te są zbyt kosztowne, a czasami również niedostępne, ze względu na niezrozumiały dla nich język prawniczy. Osoba, której nie stać na zakup jedzenia czy biletów komunikacji miejskiej, raczej nie skieruje się do kancelarii prawnej. Porady udzielane przez organizacje świadczące poradnictwo obywatelskie wiążą się często ze sprawami regulowanymi prawem miejscowym, uchwałami samorządu lokalnego, wymagają dokładnej wiedzy o adresach i kompetencjach konkretnych lokalnych instytucji. Są to sprawy, które w małym stopniu leżą w sferze zainteresowania przedstawicieli korporacji prawniczych, a stwarzają realne problemy dla osób mniej zaradnych, słabo wykształconych, starszych czy osób z niepełnosprawnością.

Porady obywatelskie powinny być świadczone przez osoby odpowiednio przygotowane, posiadające kwalifikacje zdobyte w toku specjalistycznego szkolenia. Doradcami i doradczyniami poradnictwa obywatelskiego mogą być osoby bez wykształcenia prawniczego. Bardzo często przedmiotem porady obywatelskiej są sprawy dotyczące przemocy w rodzinie, niedostatku, niezaradności życiowej, problemów osób z niepełnosprawnością fizyczną lub intelektualną, problemów tych osób, które doświadczają przewlekłej choroby czy problemu uzależnienia. W takiej sytuacji konieczne jest odpowiednie przygotowanie doradcy/ doradczynie, fachowa wiedza o społecznych problemach, umiejętność korzystania ze zbiorów przepisów prawnych, w tym internetowych systemów prawnych, jak również umiejętność przekazania osobie zainteresowanej kluczowych informacji w sposób jasny i zrozumiały. Poradnictwo obywatelskie pełni, zatem rolę „porady lekarza pierwszego kontaktu”, poprzez zapewnienie pomocy w rozwiązaniu wielu życiowych problemów, czy skierowanie do właściwego specjalisty (udzielającego bezpłatnie specjalistycznych porad). Może być swoistym „pogotowiem ratunkowym” w pilnych sprawach często dotyczących problemów codziennych. Jako „pogotowie” może udzielić informacji dotyczących doraźnych rozwiązań prawnych i obywatelskich i skierować osobę potrzebującą do właściwej organizacji czy instytucji na takiej samej zasadzie, jak pogotowie ratunkowe udziela pierwszej pomocy i kieruje pacjenta/ pacjentkę do właściwego lekarza.

Z analiz wykonanych przez INPRIS²⁰ wynika, że zdefiniowanie poradnictwa obywatelskiego wciąż napotyka trudności. Wśród osób świadczących poradnictwo prawne i obywatelskie jest zgoda, aby traktować świadczone usługi, jako poradę o zakresie szerszym niż porada prawna. Treść porady i zakres możliwych

20 *Bezpłatne...*, op. cit., s. 34-35.



rozwiązań jest, w tym rozumieniu, znacznie szerszy niż w przypadku porady prawnej. Porada obywatelska nie skupia się wyłącznie na rozwiązaniach prawnych, ale znajduje scenariusze rozwiązania dotyczące różnych sfer życia obywateli i obywaterek.

Podobnie jak porada prawna, porada obywatelska, w odróżnieniu od udzielania informacji, jest zindywidualizowana, uzależniona od konkretnego przypadku i kontekstu. Niezbędna jest dokładna analiza problemu klienta i jego sytuacji.²¹

UKIERUNKOWANIE NA SAMODZIELNE DZIAŁANIE KLIENTA

Poradnictwo obywatelskie wiąże się często z działaniami, które wchodzą w zakres pracy socjalnej. Dzieje się tak nie tylko, dlatego, że porad udzielają niejednokrotnie osoby posiadające wykształcenie kierunkowe z zakresu pracy socjalnej, ale też poradnictwo w swojej istocie polega na wspieraniu klienta w dokonywaniu najlepszego wyboru i we wszystkich podejmowanych później działaniach, co oznacza ciągłą pracę z daną osobą nad jej problemem.

Organizacje świadczące poradnictwo nie mają możliwości reprezentacji klienta przed organami ani sporządzania pism procesowych. Nawet, jeśli przepisy art. 61 Kodeksu postępowania cywilnego²² stwarzają taką możliwość organizacjom, których działania statutowe polegają na ochronie interesów określonej grupy, rzadko organizacje, nie mając wystarczających zasobów finansowych, taką działalność podejmują. Najczęściej pomagają w sporządzeniu treści żądań czy wniosków dowodowych, wydaniu wzoru pisma, sformułowaniu zarysu uzasadnienia, udzieleniu pomocy w przygotowaniu pisma w precyzyjnym prawniczym języku, wyjaśnianiu różnych niezrozumiałych prawniczych terminów. Organizacje te nie posiadają jednak żadnej mocy sprawczej ani instytucjonalnej.

W sytuacji, gdy poradnictwo jest świadczone przez instytucję związaną z pomocą społeczną bądź pomocą rodzinie, wówczas odpowiednie organy mogą dodatkowo przedsięwziąć, na wniosek lub z urzędu, odpowiednie kroki. Taka sytuacja zachodzi, gdy klient zwraca się w sprawie związanej z zagrożeniem życia i zdrowia dziecka, zaniedbaniami ze strony opiekunów. Organy takie jak OPS czy PCPR mogą natychmiast, z urzędu wszcząć procedurę dotyczącą umieszczenia dziecka, którego dobro jest zagrożone, w ośrodku opiekuńczym. W organizacjach poradniczych, nawet, jeśli wskaże się klientowi skorzystanie

21 Ibidem, s. 34-35.

22 Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, Dz. U. z 1964 nr 43, poz. 296 ze zm., art. 61.



z pomocy adwokata czy radcy prawnego, to w wielu przypadkach, nie będzie go na to stać. Dlatego tak ważnym elementem poradnictwa jest edukacja klienta i pokierowanie jego działaniami tak, aby był w stanie samodzielnie załatwić daną sprawę i rozwiązać problem. Nacisk kładzie się przede wszystkim na usamodzielnienie się klienta i podbudowanie jego poczucia własnej wartości. Konieczne jest w poradnictwie przekonanie klienta o konieczności „wzięcia sprawy w swoje ręce”. Klient powinien być przekonany, że sam może załatwić swoją sprawę i może kontrolować swoje życie. Jest to niezbędne w sytuacji, gdy klientowi brak pełnomocnika, który mógłby w jego imieniu udać się do instytucji i załatwić daną sprawę. Udzielanie stałego wsparcia osobom, często przejawiającym duże zahamowania lub nieporadność życiową ma charakter terapeutyczny.

Dlatego niezwykle istotne, dla jakości poradnictwa są cechy doradcy. Nie wystarczy, aby była to osoba o odpowiednim wykształceniu, doświadczeniu i wiedzy na dany temat. Poradnictwo wymaga by doradca udzielał zarówno wsparcia psychologicznego, wykazywał empatię a jednocześnie, aby pełnił rolę nauczyciela czy raczej edukatora. To wszystko stawia duże wyzwania przed doradcami.

1.2 Poradnictwo prawne i obywatelskie na świecie

Bezpłatne poradnictwo jest świadczone przez kilka rodzajów organizacji. Na świecie znane są głównie:

- instytucje powołane przez organy rządowe i samorządowe;
- organizacje pozarządowe zajmujące się szeroko pojmowanym poradnictwem prawnym;
- organizacje świadczące usługi na rzecz wąskiej grupy klientów lub wyspecjalizowane w danym zakresie;
- organizacje zajmujące się poradnictwem obywatelskim;
- kliniki prawa funkcjonujące przy wyższych uczelniach²³.

Opisane poniżej modele poradnictwa zostały zaczerpnięte z opracowania wykonanego w ramach Projektu²⁴. Model poradnictwa obywatelskiego wywodzi się z Wielkiej Brytanii i na przestrzeni lat osiągnął tam wysoki poziom rozwoju. Warto przyrzeć mu się bliżej; rodzime placówki poradnicze postawały w oparciu o standardy wypracowane przez organizacje brytyjskie na przestrzeni siedemdziesięciu lat.

²³ *System...*, op. cit., s. 95.

²⁴ *Bezpłatne...*, op. cit., s. 339.



Organizacje świadczące bezpłatną pomoc prawną powstały w odpowiedzi na zapotrzebowanie związane z coraz bardziej skomplikowaną rzeczywistością. Po wybuchu II Wojny Światowej mieszkańcy Wysp Brytyjskich zaczęli służyć pomocą tym, którzy w czasach niepokoju byli coraz bardziej zdezorientowani w nowej sytuacji. W odpowiedzi na problemy społeczne okresu wojennego (poszukiwanie zaginionych członków rodziny, ewakuacja ludności, reglamentacja towarów) powstały biura poradnictwa obywatelskiego tzw. *Citizens Advice Bureaux* (CAB). Obecnie na terenie Anglii i Walii działa 338 tego typu placówek prowadzących porady w ponad 3 300 punktach. Pracuje w nich 28 500 doradców, w tym 22 200 wolontariuszy. W sezonie 2011/2012 z serwisu internetowego *Adviceguide.org.uk* skorzystało ponad 11 milionów osób. Warto dodać, że stowarzyszenie *Citizens Advice* zrzeszające poszczególne biura, prowadzi rozbudowany, dostępny dla wszystkich biur serwis internetowy funkcjonujący według określonego standardu przekazywania informacji. Poradnictwo obywatelskie świadczone jest w wielu dziedzinach – od spraw dotyczących długów do świadczeń socjalnych czy bezrobocia.

Innym systemem, uwzględniającym działalność różnych usługodawców, jest system bezpłatnego poradnictwa funkcjonujący w Anglii i Walii²⁵. Mogą to być praktykujący prawnicy oraz organizacje pozarządowe, między innymi CAB. Organizacje świadczące pomoc muszą posiadać znak jakości. Jeden z nich nadawany jest przez organizację zawodową prawników (*The Legal Society*), pozostałe – przez instytucję administrującą systemem pomocy prawnej, czyli *Legal Service Commission* (LSC)²⁶.

LSC kieruje systemem pomocy prawnej w Anglii i Walii. System działa w oparciu o współpracę z indywidualnymi prawnikami i organizacjami pozarządowymi udzielającymi informacji prawnych, porad prawnych oraz reprezentującymi w sądzie osoby znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej. LSC opłaca usługi prawników na rzecz osób ubogich, a także monitoruje jakość tych usług. System pomocy prawnej, za którego wdrożenie odpowiedzialna jest LSC, umożliwia dostęp nie tylko do informacji prawnej czy doradztwa, ale też do wymiaru sprawiedliwości. Poziom doradztwa musi spełniać wysokie kryteria i tylko wtedy można uzyskać dofinansowanie na prowadzenie usług poradniczych. Klienci mogą, zatem liczyć na szeroki wachlarz usług pozwalający im chronić swoje prawa. Otrzymują nie tylko informację i poradę prawną, ale mają również zapewnioną reprezentację przed sądem. Uzyskanie porady na wczesnym etapie postępowania i otrzymanie prawa do pełnomocnika czy obrońcy na wy-

25 Ibidem, s. 361-365 (źródło: <http://www.justice.gov.uk/legal-aid/quality-assurance/quality-mark>).

26 Ibidem, s. 361-365.



padek oskarżenia o popełnienie przestępstwa, umożliwia obywatelom korzystanie z pełni prawa do sądu oraz prawa do sprawiedliwego procesu, co nie jest regułą w wielu państwach demokratycznych, w tym w Polsce. *Legal Services Commission* jest instytucją finansowaną przez Ministerstwo Sprawiedliwości (*Lord Chancellor*), które sprawuje kontrolę nad budżetem LSC. Minister Sprawiedliwości wyznacza ogólne kierunki polityki w zakresie udzielania bezpłatnej pomocy prawnej. LSC działa za pośrednictwem biura centralnego w Londynie oraz trzynastu biur terenowych w całej Anglii i Walii²⁷.

Aby ukazać, w jaki sposób funkcjonuje system bezpłatnego poradnictwa na terenie innych państw i na jakich zasadach jest on dostępny dla mieszkańców, warto przyrzeć się, jak poradnictwo zorganizowane jest na terenie Niemiec, Belgii, Holandii oraz Stanów Zjednoczonych.

Belgijski system pomocy prawnej uwzględnia różnice związane ze złożoną strukturą etniczną, językową i kulturową kraju²⁸. Niegdyś świadczenie pomocy prawnej należało wyłącznie do środowisk prawniczych i wiązało się z ich działalnością charytatywną. W 1998 r. została przyjęta na poziomie federalnym ustawa o pomocy prawnej, jednak wiele organizacji społecznych świadczy usługi doradztwa i pomoc prawną w oparciu o rozwiązania prawne obowiązujące na poziomie regionu. Urząd Pomocy Prawnej (*Bureau for Legal Aid*) finansowany z budżetu państwa ma swoją siedzibę w każdym z okręgów i działa przy lokalnych izbach adwokackich w oparciu o własną politykę.

Z kolei na terenie Niemiec nie funkcjonuje żadna instytucja centralna, która kierowałaby systemem, a usługi w ramach pomocy prawnej są dostarczane niemal wyłącznie przez prawników zatrudnionych w prywatnych kancelariach²⁹. System pomocy prawnej w Niemczech nie jest finansowany z jednego, krajowego budżetu. Każdy *land* posiada własne sądownictwo, na które składa się 5 systemów pomocy³⁰. Usługi pomocy prawnej świadczą prawnicy, którzy z racji wykształcenia upoważnieni są do tego, w tym do pomocy przedsądowej i reprezentacji klienta w sądzie na rzecz osób objętych ubezpieczeniem. Podobne rozwiązania funkcjonują w Szwecji. Przykładem państw, w których za poradnictwo prawne odpowiadają przede wszystkim prawnicy, są Ukraina, Francja, RPA oraz Szwecja³¹.

27 *Bezpłatne...*, op. cit., s. 361-365.

28 *Ibidem*, s. 343-345.

29 *Ibidem*, s. 361.

30 *Ibidem*, s. 365.

31 *Ibidem*, s. 366 i następn.



W Holandii natomiast, na mocy Europejskiej Konwencji Praw Człowieka oraz holenderskiej konstytucji³², każdy obywatel ma prawo dostępu do sądu, zwrócenia się o pomoc prawną i reprezentację w sądzie, a jeśli nie stać go na pokrycie kosztów usług prawnika, ma prawo uzyskać pomoc od państwa. Przepisy prawa holenderskiego gwarantują pomoc prawną obywatelom, którzy z powodu braku środków finansowych nie są w stanie ponieść całkowitych kosztów tej pomocy. Szacunkowe dane potwierdzają uprawnienie do tego rodzaju usług na poziomie 37% ludności kraju. Pomoc prawna jest finansowana głównie z budżetu państwa (*Legal Aid Fund*) i, w niewielkiej części, przez klienta o niskich dochodach. Instytucją odpowiedzialną za organizowanie i administrowanie świadczeniem pomocy jest *Legal Aid Board*, co najtrafniej można przetłumaczyć, jako Radę Pomocy Prawnej. Rada jest odpowiedzialna za wszelkie kwestie związane z pomocą prawną. Składa się z pięciu biur regionalnych oraz biura centralnego, finansowanego przez Ministerstwo Sprawiedliwości, przy którym *Legal Aid Board* pełni funkcję doradczą. Reforma systemu pomocy prawnej z 2006 r. uzależnia przyznanie pomocy prawnej od szacunku oceny dochodów rocznych oraz posiadanych własności³³. System pomocy prawnej w Holandii jest dwustopniowy. Pierwszym kontaktem dla potencjalnego klienta są tzw. Punkty Obsługi Prawnej (*Legal Services Counters*), gdzie świadczona jest pomoc prawna w mniej skomplikowanych kwestiach. W sprawach bardziej zawiłych pomocy udzielają prywatni prawnicy i mediatorzy.

W Stanach Zjednoczonych funkcjonuje system pomocy prawnej oparty na modelu *Judicare*. Jest on równoznaczny z outsourcingiem usług prawnych, świadczonych przez niezależnych prawników, które opłacane są przez państwo³⁴. W systemie tym uczestniczy amerykańska spółka non-profit *Legal Services Corporation*, która zajmuje się głównie finansowaniem programów pomocy prawnej funkcjonujących w różnych stanach Ameryki. Oferuje zainteresowanym usługodawcom różne typy grantów: granty ogólne na prowadzenie działalności w zakresie pomocy prawnej, granty specjalistyczne związane z pomocą ofiarom klęsk żywiołowych oraz granty technologiczne, mające na celu wsparcie rozwoju nowych technologii u usługodawców świadczących pomoc prawną. LSC stawia usługodawcom wysokie wymagania i kładzie nacisk na standardy. Warto nadmienić, że standardy świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej zostały zaakceptowane przez *American Bar Association*, czyli stowarzyszenie, które może być uznane za odpowiednik funkcjonującej w Polsce korporacji adwokackiej. Co ciekawe, organizacjom uzyskującym dofinansowanie z LSC,

32 Ibidem, s. 353-358.

33 Ibidem, s. 357.

34 Ibidem, s. 368.



nie wolno udzielać porad osobom, skazanym za przestępstwa związane z narkotykami, ani niektórym grupom cudzoziemców³⁵.

Należy też wspomnieć o osobach świadczących poradnictwo, czyli doradcach bez wykształcenia prawniczego (*paralegals*). Wyspecjalizowani w jakiejś dziedzinie prawa (np. świadczenia rodzinne, ubezpieczenia społeczne, pomoc społeczna, sprawy z zakresu prawa rodzinnego, mieszkaniowego) są oni często głównymi wykonawcami usług poradniczych w Wielkiej Brytanii. Instytucja ta wywodzi się z tradycji brytyjskiej, gdzie po dziś dzień porady świadczone przez *paralegals* cieszą się dużym powodzeniem. Podobne jest w Holandii, gdzie doradcy bez wykształcenia prawniczego świadczą pomoc w ramach tzw. pierwszego kontaktu. Poza Europą doradcy zaangażowani są w system nieodpłatnego poradnictwa np. w RPA³⁶. Choć do tej pory pojęcie *paralegals* nie funkcjonowało w nomenklaturze prawniczej w Polsce, w praktyce osoby niebędące prawnikami z wykształcenia, od dawna świadczą pomoc prawną, działając w strukturach placówek poradniczych.

1.3 Poradnictwo prawne i obywatelskie w Polsce

Rozwój poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce nastąpił w latach 90-tych ubiegłego wieku i był jednym z elementów przemian społeczno-gospodarczych, jakie wówczas nastąpiły. Powstawało wiele instytucji i organizacji, które zajmowały się między innymi poradnictwem prawnym i obywatelskim. Poza przedstawicielami korporacji i innymi podmiotami prywatnymi doradztwo jest świadczone przez wiele organizacji pozarządowych, podmioty działające w sferze administracji rządowej lub samorządowej oraz uniwersyteckie poradnie prawne zwane klinikami prawa (z ang. *legal clinics*).

Organizacje pozarządowe funkcjonują w obrocie prawnym, jako fundacje lub stowarzyszenia. Działają one w oparciu o statut, w którym zawarte są ich cele, a także rodzaje działalności, jaką mogą prowadzić. Wśród tych statutowych postanowień muszą znaleźć się konkretne informacje, z których wynika, że organizacja może świadczyć usługi pomocy prawnej lub poradnictwa prawnego i obywatelskiego. Istnieją takie jednostki, które udzielają porad w szerokim zakresie (na przykład organizacje prowadzące Biura Porad Obywatelskich) oraz takie, które świadczą tzw. poradnictwo specjalistyczne, czyli udzielają pomocy wyspecjalizowanej, kierowanej do pewnych grup dotkniętych ciężką sytuacją

35 Ibidem, s. 401 i następn.

36 *System...*, op. cit., s. 5.



życiową (jak na przykład Polski Związek Niewidomych czy La Strada – Fundacja Przeciwko Handlowi Ludźmi i Niewolnictwu). Wśród adresatów ich działań są osoby określane ogólnie, jako zagrożone wykluczeniem społecznym, na przykład osoby z niepełnosprawnością, bezrobotne, ofiary handlu ludźmi. Poradnictwo może też dotyczyć ściśle określonego zakresu przedmiotowego (porady dla poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych, porady dotyczące korzystania z funduszy unijnych, porady dla zakładających działalność gospodarczą). Nie ma przeszkód, aby specjalizacja odbywała się na jeszcze głębszym poziomie, np. uwzględniając specyfikę funkcjonowania organizacji świadczącej poradnictwo specjalistyczne w określonym języku i na rzecz określonej grupy odbiorców (np. uchodźcy, osób z mniejszości narodowych)³⁷.

Wśród podmiotów prawa publicznego świadczących pomoc prawną znajdują się w szczególności instytucje publiczne lokalnej pomocy społecznej takie jak: ośrodki pomocy społecznej oraz powiatowe centra pomocy rodzinie. W ramach swojej działalności instytucje pomocy społecznej świadczą pomoc specjalistyczną obejmującą – obok pomocy rodzinnej i psychologicznej – również poradnictwo prawne.

Instytucje te mają z pewnością wielkie znaczenie w dostarczaniu porad prawnych w miejscach, gdzie istnieje ich deficyt ze względu na brak innego typu usługodawców (np. kancelarii prawnych, wyspecjalizowanych organizacji pozarządowych). Jednostki świadczące poradnictwo posiadają własne, najczęściej pochodzące z budżetu państwa, źródła finansowania, działają w ramach ustawowych kompetencji i obowiązków³⁸. Zatrudniają pracowników, którzy pracy wykonują swe zadania w ramach stosunku. Niektóre jednostki zatrudniają również adwokatów i radców.

Należy także wspomnieć, że od wielu lat przy wydziałach prawa, administracji czy prawa kanonicznego z powodzeniem rozwijają się Studenckie Poradnie Prawne. Są to jednostki organizacyjne funkcjonujące w ramach uczelni wyższych, których celem jest nie przede wszystkim świadczenie pomocy prawnej, lecz doskonalenie procesu kształcenia studentów prawa. Studenci świadczą pomoc pod kierunkiem opiekunów – pracowników naukowych. Poradnie te oferują bezpłatne porady prawne osobom niezamożnym. Sieć 25 poradni w Polsce koordynuje i wspiera Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych.

Nie można zapominać o pomocy świadczonej przez związki zawodowe oraz wiele lokalnych samodzielnych organizacji, które powstawały na gruncie prze-

37 *System nieodpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce (proponowane rozwiązania modelowych i założeń polityki państwa)*, INPRIS, Warszawa 2013, s. 54-55.

38 *Ibidem*, s. 55.



mian społecznych w latach 90-tych minionego stulecia. Pomoc prawna i doradztwo świadczone jest ponadto przez rzeczników praw konsumenta w sprawach konsumenckich czy np. Państwową Inspekcję Pracy w zakresie naruszeń praw pracowniczych. Jeszcze inaczej działa Rzecznik Praw Obywatelskich czy Rzecznik Praw Dziecka. Instytucje te w ramach kompetencji ustawowych mogą interweniować w sprawach, które uznają za godne uwagi. Utrwaliła się również reguła, że pomoc świadczą biura poselskie i senatorskie.

Nasze rodzime poradnictwo obywatelskie ma swoje korzenie w Wielkiej Brytanii. W Polsce, na wzór brytyjskich odpowiedników *Citizens Advice Bureaux* (CAB), powstały pierwsze Biura Porad Obywatelskich. W 1996 r. pojawiły się placówki w Warszawie, Przemyślu, Wrocławiu i Łomży. Ich powstanie było związane z budowaniem demokratycznego, świadomego swoich praw społeczeństwa; przede wszystkim jednak, stanowiło odpowiedź na problemy związane z przemianami ustrojowymi i gospodarczymi lat 90-tych, takie jak: utrata zatrudnienia, zmieniające się w szybkim tempie przepisy, brak możliwości zdobywania informacji o uprawnieniach. Sposób funkcjonowania biur był również podobny do przyjętego w sieci brytyjskich *Citizens Advice Bureaux*. W Związku Biur Porad Obywatelskich (ZBPO), działającym od kwietnia 1998 r.³⁹ zrzeszone są niezależne organizacje: stowarzyszenia i fundacje prowadzące biura porad obywatelskich.

Misją ZBPO jest zapewnienie obywatelom wiedzy o przysługujących im prawach⁴⁰, edukacja i aktywizacja obywatelska, co wyraża się w stosowanych metodach pracy z klientem. Jedną z naczelnych zasad poradnictwa świadczonego przez BPO jest położenie nacisku na samodzielność klienta – zapewnienie informacji wszystkim potrzebującym tak, aby potrafili w aktywny i skuteczny sposób rozwiązywać swoje problemy. W 2012 r. 27 biur zrzeszonych w Związku udzieliło ponad 35 tys. porad, z których skorzystało 29 tys. osób⁴¹. Związek dba o przestrzeganie zasad i standardów, dostarcza członkowskim organizacjom aktualnych informacji w zakresie PPiO, organizuje szkolenia dla doradców i doradczyń. Charakterystycznym elementem poradnictwa prowadzonego przez BPO jest rejestrowanie porad w bazie spraw klientów, dostarczając istotnych danych statystycznych mogących być wykorzystywanych w kształtowaniu polityk społecznych lokalnych, jak i poziomu krajowego. Ciągłe jednak dzieje się to w niedostatecznym stopniu

39 *Informujemy, pomagamy, doradzamy. Poradnictwo obywatelskie.*, broszura Związku Biur Porad Obywatelskich, Warszawa, 2005, s. 6.

40 Strona oficjalna Związku Biur Porad Obywatelskich, http://www.zbpo.org.pl/page/pl/poradnictwo_w_mediach/pakiet_dla_mediow/misja/, informacja z dnia 30.09.2013 r.

41 Dane na podstawie elektronicznej Bazy Danych Klientów ZBPO.



Idea poradnictwa i jej upowszechnianie stanowią jeden z najważniejszych celów ZBPO. Należy podkreślić, że w rozwój poradnictwa obywatelskiego od początku zaangażowani byli wolontariusze podejmujący się organizowania nowych działań w zakresie poradnictwa na rzecz lokalnej społeczności. Biura kierują się wspólnymi zasadami i standardami wypracowanymi przez organizacje należące do Związku. W skrócie sprowadzają się one do następujących zasad: bezpłatność, niezależność, poufność, otwartość, bezstronność, równy dostęp do prawa i poradnictwa dla wszystkich obywateli, niedyskryminowanie. Celem nadrzędnym wszystkich BPO jest zapewnienie ich klientom i klientkom dostępu do porad w każdej sprawie, a także wpływanie na poprawę stanu wiedzy obywateli na temat możliwości samodzielnego rozwiązania ich problemów.

Ważnym elementem działań ZBPO oraz poszczególnych Biur jest rzecznictwo w sprawach dotyczących ogółu obywateli, a także działanie na rzecz pożądaných społecznie zmian. Jednym z najważniejszych i najbardziej nośnych działań była prowadzona w 2008 roku kampania „Stop dziedziczeniu długów!”; kampania miała na celu uświadomienie obywatelom zagrożeń płynących z przyjęcia spadku obciążonego zadłużeniem. Stało się to plagą w coraz bardziej zadłużonym społeczeństwie, a BPO były jednymi z pierwszych, które sygnalizowały istnienie tego zjawiska. W chwili obecnej (jesień 2013 roku) trwają prace nad zmianami kodeksu cywilnego (prawa spadkowego) w zakresie ograniczenia odpowiedzialności za długi spadkowe nieświadomych tego zagrożenia spadkobierców. Jeśli zmiany zostaną przyjęte i uchwalone, Związek Biur Porad Obywatelskich będzie miał na swym koncie udział w tym zwycięstwie.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, poradnictwo obywatelskie jest świadczone w ograniczonym wymiarze przez Ośrodki Pomocy Społecznej oraz Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie. Na mocy ustawy o pomocy społecznej⁴², świadczenia z pomocy społecznej obejmują tzw. poradnictwo specjalistyczne, w szczególności poradnictwo prawne, psychologiczne i rodzinne, co wchodzi w zakres tak zwanych świadczeń niepieniężnych.

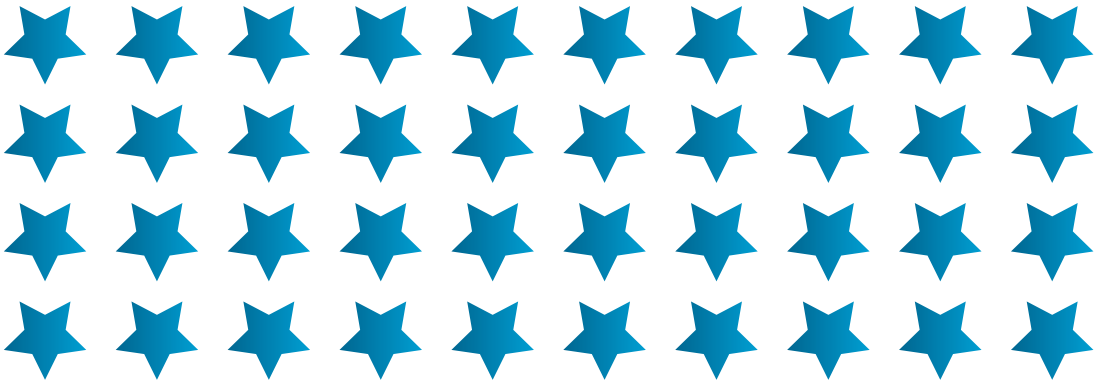
Na zakończenie, aby ukazać podobieństwa i różnice pomiędzy niektórymi podmiotami świadczącymi doradztwo i poradnictwo oraz szeroko rozumianą pomoc prawną, można posłużyć się poniższą tabelą.

42 Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz. U. z 2004 r. nr 64, poz. 593 ze zm., art. 6.



PODMIOT	REPREZENTACJA	DOKUMENTY	WSPÓŁDZIAŁANIE
Adwokaci i radcy prawni	Posiadają wyłączne prawo do reprezentacji klienta przed sądem i możliwości wglądu w akta.	Sporządzają opinie, umowy, pisma procesowe i wnoszą je do sądu w imieniu klienta.	Współpracują z klientem bez jego większego udziału (przy jednoczesnym informowaniu klienta o stanie sprawy czy kolejnych działaniach), na podstawie pełnomocnictwa zajmują się sprawą na każdym etapie.
Doradcy i prawnicy w instytucjach	Nie mają prawa do reprezentowania klienta w sądzie (z wyjątkiem szczególnych przypadków) ani do wglądu w akta sprawy.	Sporządzają projekty i wzory umów, pism procesowych, nie mogą wnosić ich do sądu w imieniu klienta.	Świadczą pomoc w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub stosunku pracy na żądanie klienta.
Doradcy obywatelscy	Nie mają prawa do reprezentowania klienta w sądzie ani do wglądu w akta.	Wydają wzory pism procesowych, mogą udzielać pomocy w sporządzeniu uzasadnienia, projektu pisma procesowego, wniosku.	Zasady poradnictwa wymagają stałego udzielania wsparcia w rozwiązywaniu sprawy klienta, „prowadzenia go” na bieżąco podobnie jak w pracy socjalnej.
Pracownicy socjalni	Nie reprezentują podopiecznych.	Udzielają pomocy w ramach swoich obowiązków pracowniczych i kompetencji.	Mają obowiązek prowadzić podopiecznych w rozwiązaniu ich problemów życiowych.

PODMIOT	REPREZENTACJA	DOKUMENTY	WSPÓŁDZIAŁANIE
Państwowa Inspekcja Pracy	W określonych przypadkach może wnosić pozwy przeciwko pracodawcy w imieniu pracownika.	Pracownicy PIP udzielają pomocy w sporządzaniu pism, interpretują przepisy.	W przypadku stwierdzenia naruszeń praw pracowniczych działają w ramach kompetencji ustawowych (kary nakładane na pracodawców, wstrzymanie działania przedsiębiorstwa).
Rzecznicy praw konsumentów	Mają uprawnienia do wytaczania powództw na rzecz konsumenta oraz do wstępowania o postępowania.	Mogą działać w ramach uprawnień ustawowych wzywając do złożenia wyjaśnień. W ramach toczącego się postępowania posiadają uprawnienia procesowe.	Mają uprawnienia do wytaczania powództw na rzecz konsumenta oraz do wstępowania o postępowania.
Rzecznik Praw Obywatelskich	W szczególnych przypadkach ustawa daje mu kompetencje działania w imieniu obywatela.	Posiada wszelkie uprawnienia przysługujące pełnomocnikom czy prokuratorowi.	Biuro Rzecznika weryfikuje, czy rzeczywiście doszło do naruszenia prawa i czy dana sprawa kwalifikuje się do podjęcia działań przez RPO.



Rozdział 2

Standardy świadczenia usług poradniczych

Istotne jest, aby warunkiem uczestnictwa placówek poradniczych w systemie finansowania stało się spełnianie wymogów działania zgodnie z etyką branżową oraz dostosowaniem funkcjonowania jednostki do wypracowanych standardów PPiO. Służyć temu mogą mechanizmy kontrolne egzekwowania standardów świadczenia pomocy prawnej, umożliwiające efektywną kontrolę, monitoring, ewaluację systemu poradnictwa, a także certyfikację jednostek świadczących usługi PPiO.

Posługując się definicją standardów poradnictwa, wypracowaną przez Fundację Uniwersyteckich Poradni Prawnych, można przyjąć, że „standardy to spisany katalog konkretnych zasad prowadzenia poradnictwa prawnego i obywatelskiego w zakresie: usług (formy, zasady obsługi klienta, kontroli jakości itp.), osób świadczących (wykształcenie, przygotowanie, doświadczenie) oraz podmiotów je organizujących (zarządzanie, lokale, sprzęt itd.), a następnie ich kontroli i oceny.”⁴³ Osoby zajmujące się monitorowaniem usługi poradnictwa wyróżniają ponadto:

- standardy dotyczące ujednoczenia usług;
- standardy służące zachowaniu jakości wypracowanej marki;
- standardy stanowiące zbiór wyznawanych zasad⁴⁴.

2.1 Krótka historia standardów w poradnictwie

Organizacje (instytucje) świadczące usługi bezpłatnego poradnictwa, działające na terenie różnych państw i w kontekście odmiennych systemów prawnych, wy-

43 *System...*, op. cit., s. 92.

44 *Ibidem*, s. 92.



pracowały na przestrzeni lat własne standardy, w oparciu, o które działają i stale podnoszą poziom świadczonych usług. Wewnętrzne przepisy obowiązujące w danej instytucji regulują kwestie organizacyjne, a także dają gwarancję rzetelności i jakości świadczonych usług. Prawie każda organizacja (czy to działająca samodzielnie, czy w ramach sieci) posiada zbiór standardów, jednak często są one zbudowane na innych zasadach. Standardy te charakteryzują się niewielkim zakresem cech wspólnych⁴⁵.

Na przykładzie dużych organizacji działających w Polsce (np. Związek Biur Porad Obywatelskich, Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych) i skupiających mniejsze podmioty świadczące usługi poradnictwa i działające w oparciu o wspólnie wypracowane standardy, można stwierdzić, że zasady te nie stanowią jedynie martwych zapisów statutowych. Ułatwiają one działanie organizacji, budują ich renomę, stanowią gwarancję jakości świadczonych usług. Duże organizacje działające najdłużej i obejmujące zakresem usług poradniczych obszar całego kraju włączają standardy działania do dokumentów regulujących ich funkcjonowanie. W oparciu o wypracowane na własne potrzeby standardy, działają między innymi takie organizacje jak: Fundacja Centrum Praw Kobiet, Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych, Komitet Ochrony Praw Dziecka, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej, Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji czy Związek Biur Porad Obywatelskich⁴⁶.

W Polsce nie funkcjonował do tej pory jednolity zbiór standardów, który obowiązywałby wszystkie organizacje poradnicze. Dopiero eksperci pracujący nad Modelem poradnictwa zebrali i opracowali podstawowe standardy⁴⁷ wykorzystując wyniki badania podmiotów świadczących aktualnie usługi poradnicze w Polsce oraz wcześniejszych opracowań w tym zakresie. Zakres zasad i standardów, w oparciu, o które powinny działać i jakimi powinny się kierować placówki świadczące usługi poradnicze w Polsce, zostały przedstawione w niniejszym poradniku.

2.2 Etyka i zasady poradnictwa

Chociaż poszczególne placówki wyznają nieco odmienne zasady, można przyjąć, że istnieje grupa zasad wspólnych, którymi powinny kierować się wszystkie podmioty świadczące usługi poradnictwa prawnego i obywatelskiego. Zasady i to, co w praktyce oznaczają one dla placówki poradniczej, zostanie szczegó-

45 Ibidem, s. 93-94.

46 Ibidem, s. 92.

47 *System...*, s. 93-94.



łowo omówione w dalszej części tego rozdziału. Stosowanie się do tych zasad jest bezwzględny wymogiem i dotyczy zarówno samych organizacji, jak i poszczególnych doradców. Organizacje uregulowały zasady funkcjonowania, świadczenia usług przez doradców, rozwiązywania spraw klientów czy kultury organizacyjnej biura. Na jakość i efektywność prowadzonego poradnictwa bezpośredni wpływ ma przygotowanie merytoryczne i przeszkolenie doradców. Na nich też spoczywa ciężar odpowiedzialności za rzetelność przekazywanej porady, a sami doradcy muszą być profesjonalistami, na których pracy opiera się funkcjonowanie i renoma danej organizacji.⁴⁸

Kluczowy jest niewątpliwie wymóg etycznego działania. Nie powinien on pozostać abstrakcyjnym postulatem, który ładnie prezentuje się w dokumentach. Mówiąc o poradnictwie musimy pamiętać o tym, co jest jego istotą, a przede wszystkim mieć na uwadze usługobiorców, czyli klientów; zważać nie tylko na przepisy, ale również na zasady współżycia społecznego. Główny obowiązek etycznego poradnictwa spoczywa na doradcy. Problemy, z którymi zwracają się klienci, mogą dotyczyć bardzo osobistych spraw. Doradca, osoba z zewnątrz, uzyskuje dostęp do wiedzy o czyimś życiu prywatnym, rodzinnym, chorobach, dowiaduje się np. o fakcie występowania przemocy czy niepełnosprawności. W Ustawie o ochronie danych osobowych⁴⁹ takie informacje określane są mianem *danych wrażliwych*. W poradnictwie chodzi o to, aby zarówno doradca, jak i obsługa placówki poradniczej, wykazali się wrażliwością i kierowali się nią w kontaktach z klientem/ klientką, którzy opisując sprawę nie ograniczają się do ujawniania informacji wyłącznie na swój temat. Może się okazać, że doradca wejdzie w posiadanie informacji na temat znajomych, czy nawet członków rodziny klientów. Trzeba mieć również na uwadze, że klientem jest często osoba wymagająca indywidualnego podejścia i zrozumienia. Dopełnieniem wymogu etycznego poradnictwa jest obowiązek zatrudnienia właściwych osób, a zarazem wprowadzenia polityki zdecydowanego reagowania wobec wszystkich, którzy zasady etyki naruszają.

Etyczne poradnictwo oznacza udzielanie porad w zgodzie z obowiązującym prawem, ale także wspomnianymi wyżej zasadami współżycia społecznego. Etyczne poradnictwo nie ogranicza się do samego udzielania informacji; poprawne pod względem treści i zgodne z obowiązującymi przepisami może również doprowadzić do pogłębienia konfliktu, a nawet skrzywdzenia drugiej strony, czy obchodzenia prawa. W takich okolicznościach zadaniem doradcy jest zwrócenie uwagi nie tylko na zgodność danego działania z literą prawa,

⁴⁸ Ibidem, s. 94.

⁴⁹ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dziennik Ustaw 2002 r. Nr 101 poz. 926 ze zm.).

ale na praktyczne skutki w relacjach z otoczeniem klienta. Poradnictwo to również edukowanie i wpływanie na wzrost świadomości prawnej klienta, nie tylko w zakresie jego praw, ale także obowiązków.

Jeżeli klient zamierza rozwiązać problem biorąc pod uwagę tylko swój jednostkowy interes, a pomijając prawa innych uczestników konfliktu oraz zasady współżycia społecznego, poszukując w przepisach dogodnego wyjścia tylko dla siebie, biuro porad nie może mu pomóc. Jeżeli klient nie jest tego świadom, doradcy powinni mu to uzmysłwić.

PRZYKŁAD

Klient zamierza wyeksmitować swoją starszą krewną z nieruchomości, którą odziedziczył. Krewna nie ma możliwości finansowych, by płacić za wynajem mieszkania, jednak w świetle przepisów o ochronie lokatorów nie będzie się kwalifikowała do ochrony. W praktyce grozi jej bezdomność. W świetle prawa klient ma prawo wypowiedzieć jej umowę bezpłatnego użyczenia, a następnie eksmitować. To prawo ma obowiązek potwierdzić doradca. Jednak etyczne poradnictwo wymaga, aby zwrócić klientowi uwagę na całokształt okoliczności – może znajdzie się inne rozwiązanie. Zupełnie niedopuszczalne i nieetyczne byłoby natomiast udzielenie informacji, które przyczynią się do utrudnienia życia lokatorce, nawet gdyby wszystkie działania klienta były teoretycznie zgodne z prawem.

Przydatne może się tutaj okazać wyjaśnienie pewnej kwestii. Aksjomatem prawa obowiązującego w państwach demokratycznych jest to, że wszystko, co nie jest zabronione, jest dozwolone. Jako doradcy świadczący poradnictwo, powinniśmy jednak mieć na uwadze, że nie wszystko, co jest dozwolone jest etyczne. Ma to związek ze starożytnym rozróżnieniem na *ius* i *lex*, w dużym skrócie oznaczającym rozróżnienie na cel danego przepisu i wartości, które miał chronić oraz twardą literę prawa i jego dosłowną interpretację, która czasem może prowadzić do niesprawiedliwości. Nie wdając się w teoretyczne rozważania należy mieć na uwadze, że nawet, jeżeli zamierzone przez klienta działania są w teorii i zgodnie z literą prawa dopuszczalne, mogą okazać się nieetyczne i zmierzać do nagannych moralnie następstw. Poradnictwo etyczne wymaga, aby przynajmniej poinformować klienta o tych następstwach.

Etyczne poradnictwo, to nie tylko szacunek dla klienta, ale też dla praworządności, zasad współżycia społecznego, przepisów prawa. Edukujemy klienta, ukazujemy mu rozwiązania zgodne z prawem i uwzględniające szacunek dla wszystkich członków społeczności, a nie wyłącznie chroniące partykularne interesy.

2.3 Standardy dotyczące usługi

Katalog standardów poradnictwa został zebrany w oparciu o model i postulaty zawarte w powoływanym już opracowaniu „System nieodpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce (propozycje rozwiązań modelowych i założeń polityki państwa)”.

NIEODPŁATNOŚĆ

Podstawą bezpłatnego poradnictwa jest, jak sama nazwa wskazuje, jego nieodpłatność. Za udzielanie informacji prawnych, porad prawnych i obywatelskich nie pobiera się żadnych opłat od klienta. Oznacza to, że w jednostce, w której świadczona jest porada, nie wolno żądać i przyjmować zapłaty za wykonaną usługę, ani też uzależniać porady od wpłaty darowizny czy przekazania jakiegoś datku.

DOSTĘPNOŚĆ USŁUGI

Zasada dostępności usługi, pojmowana szeroko, oznacza stały dostęp proponowanych usług dla wszystkich obywateli bez dyskryminacji ze względu na wiek, płeć, status majątkowy czy narodowość. Doradcy udzielają porady lub przekazują informację w sposób zrozumiały dla klienta, ograniczony wyłącznie istniejącymi możliwościami, zasobami kadrowymi, czasowymi czy ograniczeniami ustawowymi. Dostępność jest tożsama z zasadą otwartości dla wszystkich obowiązującą w niektórych organizacjach. Na tak rozumianą dostępność powołuje się także raport Instytutu Spraw Publicznych dotyczący usługodawców⁵⁰, w którym zwraca się uwagę na ogólną dostępność i brak warunków stawianych osobom chcącym skorzystać z poradnictwa. Oznacza to, że każda osoba może być klientem biura, w którym będzie przyjęta w sposób uwzględniający jej potrzeby i możliwości. Usługa jest dostępna na jasno określonych, powszechnie znanych zasadach.

Jeden z wariantów Modelu poradnictwa opracowany przez zespół INPRIS proponuje ujęcie dostępności do usług w wąskim rozumieniu, czyli zakłada, że z usług korzystać będą osoby „uprawnione”⁵¹. Jest to sprzeczne z propozycją ZBPO i ISP dostępności dla wszystkich. Należy dodać, że z badań wynika, iż większość usługodawców nie stosuje ograniczeń w dostępie do usług; opierają

50 G. Makowski (red.), *Podmioty udzielające bezpłatnych porad prawnych i obywatelskich. Raport cząstkowy*, Instytut Spraw Publicznych, styczeń 2013.

51 *System...*, op. cit., s. 99.

się oni na założeniu, że każdy ma prawo do porady⁵². Pod względem formalnym dostępność oznacza też, że placówka poradnicza zapewnia fizyczny dostęp do porady każdemu i „dąży do uwzględniania zróżnicowanych potrzeb klientów, poprzez dostosowanie warunków lokalowych oraz sposobu świadczenia usług bądź uruchomienia alternatywnych form pomocy”⁵³.

RZETELNOŚĆ UDZIELANYCH PORAD

Jedną z najważniejszych zasad, mających wpływ na jakość usługi, jest zasada rzetelności, związana z zasadą aktualności informacji przekazywanych klientowi. Informacje prawne, porady prawne i obywatelskie świadczone w ramach poradnictwa udzielane są w sposób rzetelny, konkretny i wyczerpujący, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa⁵⁴. Każda porada jest udzielana w oparciu o istniejący system informacyjny. Doradcy korzystają z aktualizowanych systemów informacji prawnej, mają dostęp do źródeł prawa (np. skany dzienników ustaw za pośrednictwem stron internetowych, System Informacji Prawnej LEX).

Podstawą rzetelnej porady jest przedstawiony przez klienta stan faktyczny i stosowanie się doradcy do przepisów mających zastosowanie w danej sytuacji. Porady powinny być przekazywane w sposób zrozumiały, kompleksowy i wyczerpujący, a placówka poradnicza zobowiązana jest do stosowania wewnętrznej kontroli przestrzegania standardów, prowadzonej, co najmniej raz w roku. W razie stwierdzenia porady niepełnej czy błędnej, zalecany jest kontakt z klientem w celu sprostowania.

ZAPEWNIENIE JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG

Porady powinny odznaczać się wysoką jakością, co wiąże się z dbałością o pozytywny wizerunek placówki. Usługa poradnictwa kojarzona jest z doradcami. W sytuacji, gdy z czasem stają się oni osobami rozpoznawalnymi, zwłaszcza w małej społeczności, ich rozpoznawalność jest w pewnym sensie gwarantem jakości. Jeżeli doradca pozwalałby sobie na pomyłki, najprawdopodobniej biuro straciłoby szybko klientów. Administracja placówki poradniczej powinna zwracać baczność uwagę na postępowanie doradców, gdyż o jakości usług świadczy nie tylko poprawność porad. Hołdowanie zasadom etycznego postępowania w kontaktach z klientami w placówce i poza nią, a także kultura osobista doradcy, jego profesjonalizm potwierdzają, że jednostka spełnia wysokie standardy.

52 *Podmioty...*, op. cit., s. 30.

53 *System...*, op. cit., s. 100.

54 *Ibidem*, s. 99-100.



Rzetelne porady i właściwy stosunek do klienta są elementami wpływającymi, na jakość świadczonych usług. Klient prawdopodobnie zwróci uwagę w równym stopniu na treść porady, osobę doradcy, jak i na warunki panujące w samej placówce. Jeżeli proces rejestracji będzie zaburzony, a czas oczekiwania na przyjęcie przez doradcę zbyt długi, ta uciążliwość wpłynie na negatywną ocenę całej jednostki.

Według Modelu poradnictwa opracowanego w ramach Projektu⁵⁵ zapewnienie jakości świadczonych usług powinno się odbywać poprzez zastosowanie co najmniej trzech z poniższych zasad:

- regularne badanie opinii klientów korzystających z usług PPIO;
- zapewnienie możliwości zgłaszania skarg i uwag przez klientów;
- ocenę udzielanych porad przez niezależnego eksperta zewnętrznego;
- systematyczne spotkania zespołu w celu omówienia spraw związanych z jakością usług i pracy podmiotu;
- systematyczną analizę prowadzonej dokumentacji.

POUFNOŚĆ

Podstawową zasadą poradnictwa jest poufność. Placówka poradnicza, jako jednostka organizacyjna pracująca według określonych standardów, powinna dochować staranności, aby do wiadomości osób trzecich nie dotarła żadna informacja dotycząca wizyty klienta. Tajemnicą jest objęty zarówno fakt pobytu klienta w placówce, jak i wszystkie dostarczone przez klienta informacje.

Jedynymi wyjątkami od tej zasady są sytuacje określone w przepisach prawa karnego. Mamy tu na myśli okoliczności, w których doradca, przy okazji udzielania porady, dowiadyuje się o popełnieniu przestępstwa albo nabywa uzasadnione podejrzenie, że tak się stało. Jeżeli doradca, posiadając dowody albo uzasadnione podejrzenie, nie powiadomi organów ścigania o ewentualności popełnienia przestępstwa w sytuacjach określonych w Kodeksie postępowania karnego może być pociągnięty do odpowiedzialności karnej (por. Rozdział 3.5 Zagrożenia pojawiające w trakcie procesu doradczego).

Aby sprostać wymogom zachowania poufności należy stosować zawsze podwyższone standardy. Doradca jest tą osobą, której klient wyjawia swe najbardziej intymne sprawy. Klient musi mieć absolutną pewność, że sprawy, o których mówi nie zostaną ujawnione osobom trzecim.

55 Ibidem, s. 100-101.



W katalogu spraw, z którymi zwraca się klient szczególnie często pojawiają się sprawy rodzinne, a nierzadko związane z problemem przemocy. Klient najczęściej nie ogranicza się do opowiadania o sobie, ale przytacza historie na temat pozostałych domowników, swojej rodziny, sąsiadów. Doradcy, którzy świadczą usługi, szczególnie w małej społeczności, uzyskują wiele informacji na temat konfliktów rodzinnych, spraw intymnych, związków łączących różne osoby w tej społeczności. Zdarza się, że dowiadują się o popełnieniu czynów zabronionych, o czyichś działaniach mających charakter przestępstwa, o prawdopodobieństwie korupcji, nielegalnym zatrudnianiu pracowników, różnego rodzaju oszustwach. W takiej sytuacji doradca powinien zachować w zupełnej tajemnicy wszystkie uzyskane informacje (poza wspomnianym wyjątkiem).

Zapewnienie poufności osobom korzystającym z porad to przede wszystkim zarejestrowanie przez placówkę poradniczą bazy danych w GODO i przestrzeganie zapisów Ustawy o Ochronie Danych Osobowych (Dz. U.1997 nr 133, poz. 833). Trzeba zapewnić między innymi: odpowiednie warunki lokalowe, odpowiedni sposób przechowywania dokumentacji, a także zgodę klienta na przetwarzanie jego danych. Ograniczeniem zasady poufności są przepisy prawa, na mocy, których organizacja jest zobowiązana do ujawnienia danych, czyli przekazania informacji na temat prowadzonej sprawy na żądanie sądu, prokuratury lub innego uprawnionego organu. W sytuacji, gdy doradca dowiedział się o popełnieniu przestępstwa, lub też miał takie podejrzenie, istnieje obowiązek powiadomienia odpowiednich organów⁵⁶. Usługodawcy zgadzają się, co do tego, że kontaktowanie za zgodą klienta z instytucjami, które mogą zająć się jego sprawą w bardziej profesjonalny sposób albo konsultowanie sprawy klienta z zespołem biura, nie stanowi naruszenia zasady poufności⁵⁷.

SAMODZIELNOŚĆ KLIENTA

Kolejną z naczelných zasad poradnictwa jest wspieranie klienta w samodzielnym rozwiązywaniu problemów. Samodzielność oznacza, że doradca nie podejmuje decyzji za klienta. Klient sam dokonuje wyboru w oparciu o rzetelnie udzieloną informację, mając na uwadze zarówno dobre, jak i złe strony rozwiązania. Zadaniem doradcy jest jednak udzielenie na tyle pełnej i rzetelnej informacji, by klient dokonał wyboru najwłaściwszego z możliwych i z przedstawionych. Zgodnie z tą zasadą, wg Modelu poradnictwa: „porady prawne i obywatelskie udzielane są z poszanowaniem autonomii klienta, w sposób mobilizujący klienta do możliwie najszerszej aktywności i samodzielności”⁵⁸.

⁵⁶ System..., op. cit., s. 101.

⁵⁷ Podmioty..., op. cit., s. 56.

⁵⁸ System..., op. cit., s. 101-102.



Tak, więc osoba prowadząca sprawę klienta nie powinna wyręczać go w sprawach, które może on poprowadzić samodzielnie. Ponadto zasada samodzielności oznacza, że klient jest wspierany we wszystkich działaniach, czynnościach prawnych i faktycznych, których powinien dopełnić. Jeśli pragnie rozwiązać swój problem, powinien zmobilizować się do szeroko zakrojonego działania.

Samodzielność klienta wynika ze stosowania zasad aktywizacji obywateli, co ma skutkować podniesieniem poziomu ich wiedzy prawnej a także poczuciem własnego sprawstwa. Są jednak osoby, które ze względu na duże poczucie bezradności wynikające z niskiego poziomu wykształcenia, wieku czy stanu zdrowia nie będą w stanie aktywnie działać w swojej sprawie. Doradca musi zdawać sobie sprawę, że nie w każdym przypadku może egzekwować zasadę samodzielności klienta.

INFORMACJA O UDZIELANEJ POMOCY

Zasada ta dotyczy dostępności informacji związanej ze sposobem świadczenia usług. Klient powinien wiedzieć, na jakich warunkach otrzyma poradę i czy w ogóle ją otrzyma. Musi mieć pewność, że wie, co się dzieje, dlaczego otrzymuje takie, a nie inne informacje, w jakim celu doradca wyjaśnia mu pewne procedury, ukazuje funkcjonowanie instytucji prawnych, instrumenty prawne. Klient powinien mieć jednak przede wszystkim świadomość zasad, zgodnie, z którymi otrzymuje poradę, i według których działa placówka. Musi też posiadać możliwość zapoznania się z nimi zanim zostaną mu udzielone porady. Zasady te powinny być znane wszystkim pracownikom placówki, także nowym, a zwłaszcza osobom kontaktującym się z klientami, dokonującymi rejestracji wizyty itp.

Jeżeli usługi nie są dostępne dla wszystkich, klienci powinni być w sposób niebudzący wątpliwości informowani, kto ma prawo do zdefiniowanego zakresu świadczonych usług. Mogą temu służyć ogólnie dostępne materiały informacyjne (plakat, ulotka, strona internetowa).

ZGŁASZANIE SKARG I UWAG

Możliwość zgłaszania skarg jest jednym ze sposobów weryfikacji jakości usług poradnictwa. Podmiot zapewnia klientom możliwość zgłaszania skarg lub uwag dotyczących jakości otrzymanej informacji/porady oraz sposobu jej udzielenia. Może to nastąpić w postaci wyrażenia swojej opinii o otrzymanej usłudze, ale także poprzez zgłaszanie wniosków, a w poważniejszych przypadkach – skarg.

Procedura zgłaszania skarg i uwag oraz sposób ich rozpatrywania powinna być jasno określona⁵⁹. Informacja o procedurze i zeszyt skarg powinny znajdować się w miejscu widocznym i dostępnym dla klientów.

FORMA ŚWIADCZENIA USŁUG

Informacje prawne, porady prawne i obywatelskie mogą być świadczone osobiście, telefonicznie, listownie, za pośrednictwem poczty elektronicznej czy z wykorzystaniem nowych technologii, takich jak Internet, infolinia czy skatalogowane standardowe odpowiedzi udostępniane w formie elektronicznej bądź drukowanej, w postaci dostępnych poradników i ulotek dotyczących danej kwestii.

Z badań przeprowadzonych przez ISP wynika, że najczęściej stosowane są porady osobiste, a na drugim miejscu telefoniczne⁶⁰. Jest to o tyle zasadne, że tylko podczas bezpośredniej wizyty dochodzi do bardziej otwartego kontaktu ułatwiającego diagnozę problemu. Czasami jednak, w drastycznych sytuacjach może się okazać, że to właśnie kontakt za pośrednictwem drogi elektronicznej pozwala na większą otwartość i uporządkowanie problemów przez klienta.

Usługodawcy zwracają uwagę, iż rozmowa telefoniczna jest obciążona dużym ryzykiem udzielenia niewłaściwej porady⁶¹. Udzielanie porady telefonicznej dotyczącej omówienia jakiegoś dokumentu jest stanowczo odradzane. Doradca powinien zobaczyć dokument, sprawdzić daty, sygnatury.

W niektórych organizacjach obowiązuje reguła, iż porady lub niektóre informacje muszą być udzielone w formie pisemnej, ze względu na stopień skomplikowania sprawy, a także możliwość łatwej weryfikacji. Utrudnieniem jest czasochłonność takiej metody.

Ważną kwestią organizacyjną jest sposób rejestracji faktu wizyty klienta, a także rejestracja samej porady. Dobrym pomysłem jest wprowadzenie jednolitego sposobu dokumentacji. Sprawnie prowadzona ewidencja umożliwia dostęp do historii wizyt osób zasięgających porad, co zapewnia możliwość weryfikacji poprawności porad. Poza tym ewidencja jest przydatna dla celów statystycznych i opracowania raportów⁶².

59 Ibidem, str. 102.

60 *Podmioty...*, op. cit., s. 143.

61 Ibidem, s. 46.

62 *System...*, op. cit. s. 102.



NOWOCZESNE TECHNOLOGIE W PORADNICTWIE PRAWNYM I OBYWATELSKIM

Technologie informatyczne są stosowane w komercyjnym obrocie prawnym i zasadne jest, aby z tej możliwości skorzystał też system nieodpłatnej pomocy prawnej. Niektóre jednostki mają już duże doświadczenie w udzielaniu porad drogą elektroniczną. Zastosowanie tej metody jest bardziej czasochłonne niż udzielenie porady w tradycyjnej formie, ale za to stwarza możliwości przekazania klientowi licznych odniesień (linków tematycznych) nawiązujących do treści porady, odsyłania do internetowych stron dotyczących usług specjalistycznych; taki sposób pracy umożliwia przekazanie kompleksowej informacji klientowi. Metoda ta posiada też inne zalety:

- opracowana porada może być w jakimś zakresie wykorzystana ponownie;
- zagwarantowane jest osobie zgłaszającej problem poczucie intymności, zwłaszcza w sprawach związanych z przemocą, z naruszeniem nietykalności, molestowaniem, daje gwarancję, że jest się „niewidzialnym” dla doradcy, a więc można sobie pozwolić na głębsze zwierzenia;
- oszczędność czasu i wygoda klientów.

Przy stosowaniu opisanej metody przydatne są bazy wzorów pism i generatory dokumentów⁶³.

Przy czym istnieje ryzyko niezachowania rzetelności – metoda wymaga stałej aktualizacji bazy, co w polskich warunkach, kiedy przepisy zmieniają się bardzo często, może prowadzić do braku aktualnych zbiorów. Największą trudnością jest wciąż słaby dostęp do Internetu i niewystarczające kompetencje cyfrowe Polaków, zwłaszcza w grupie klientów poradnictwa bezpłatnego.

Przeszkodą w efektywnym wykorzystaniu informacji udzielonej drogą elektroniczną, a zwłaszcza informacji zaczerpniętej ze strony internetowej jest to, że klient może mieć trudności ze zrozumieniem tekstu, zwłaszcza wtedy, gdy informacja opracowana została prawniczym językiem. Tego typu porada nie jest zindywidualizowana.

ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOWI INTERESÓW

Mówiąc o standardach poradnictwa prawnego i obywatelskiego, należy wspomnieć o możliwości wystąpienia konfliktu interesów. Można założyć, że konflikt interesów jest nieodłącznym elementem doradztwa czy poradnictwa, zwłaszcza

63 Ibidem, s. 106-108.

w małej miejscowości, w której trudno uniknąć wzajemnych powiązań towarzyskich czy rodzinnych. Jest to bardzo prawdopodobne, że do placówki poradniczej zwrócą się obie strony konfliktu, krewni, a nawet znajomi doradców. Ryzyko wystąpienia konfliktu interesów istnieje zawsze i trudno go uniknąć. W opracowanym Modelu w następujący sposób opisano sposoby minimalizowania ryzyka konfliktu interesów:

Podmiot prowadzi spis swoich dotychczasowych oraz obecnych klientów, zgodnie z obowiązującymi regulacjami ochrony danych osobowych.

- Przed udzieleniem pomocy prawnej podmiot ustala, czy w sprawie nie istnieje konflikt interesu. W wypadku ustalenia ryzyka konfliktu interesów, podmiot nie przyjmuje sprawy i wskazuje inny podmiot, który mógłby pomóc klientowi w rozwiązaniu jego problemu. Jeżeli nadal prowadzi sprawę drugiej strony konfliktu, to rezygnuje również z tej sprawy. W wypadkach wyjątkowych podmiot może nie zrezygnować z prowadzenia wcześniej przyjętej sprawy, jeżeli spełniona jest którakolwiek z poniższych przesłanek:
- podmiot nie uzyskał żadnych istotnych informacji o sprawie od drugiej strony konfliktu;
- druga strona konfliktu wystąpiła do podmiotu w celu spowodowania konfliktu.
- Podmiot nie prowadzi spraw, w których może wystąpić konflikt interesu klienta z interesem tegoż podmiotu lub osoby należącej do personelu podmiotu lub wolontariusza⁶⁴.

Sprawdzenie powiązań klienta z innymi klientami bądź z personelem placówki poradniczej rzadko jest możliwe. Jeżeli klient zgłasza się po poradę, a nie został wcześniej zarejestrowany, mało możliwe jest sprawdzenie kim jest. Z drugiej strony, placówka i personel nie mają możliwości ani potrzeby sprawdzania, czy informacje podawane przez klienta są prawdziwe. Odmowa porady według zasad opisanych w Modelu powinna nastąpić wtedy, gdyby okazało się, że dwie strony konfliktu trafiły do tego samego doradcy. Tylko on ma szansę wychwycić tę sytuację. O ile w kancelariach adwokackich jest to łatwe do sprawdzenia – w organizacjach świadczących poradnictwo dużo trudniejsze. Adwokat posiada znacznie większą wiedzę o kliencie, przeciwniku klienta, świadkach czy osobach trzecich zaangażowanych w konflikt, niż doradca. Dzieje się tak chociażby, dlatego, że prowadzenie sprawy przed sądem wymaga takiej wiedzy. Klient, przy okazji zlecenia sporządzenia pisma procesowego, musi podać dokładne dane drugiej strony oraz wszelkie informacje istotne dla sprawy, dane świadków, adresy. W przypadku usług poradnictwa, klient opowiadając swoją historię, bardzo rzadko podaje pełne imię i nazwisko swego oponenta, a tym

64 Ibidem, s. 103.



bardziej jego adres. Doradca nie musi zbierać tak dokładnych danych o stronach i osobach zaangażowanych w konflikt.

Gdyby, zatem doszło do tak rozumianego konfliktu interesów, doszłoby do konfliktu wartości. Doradca musiałby rozstrzygnąć, co jest ważniejsze: zasada powszechnej dostępności czy zasada unikania konfliktu interesów.

Postulat minimalizowania czy wręcz unikania konfliktu interesów jest niezwykle trudny do spełnienia. Może się tak zdarzyć, że dwie strony konfliktu zgłoszą się do placówki poradniczej, przy czym pierwsza jest tą stroną, która częściowo wszczyną konflikt. Czy zatem tej drugiej stronie – osobie poszkodowanej – powinno się nie udzielić porady? Czy etyczna byłaby odmowa świadczenia porad takiej osobie?

Doradca nie jest adwokatem klienta. Doradca nie będzie zatem prowadził sprawy klienta w taki sposób, w jaki ma obowiązek adwokat lub radca prawny. Ci ostatni, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej i na zlecenie klienta, mają za zadanie doprowadzić do osiągnięcia pozytywnego rozwiązania na jego rzecz (działając oczywiście z uwzględnieniem obowiązujących ich kodeksów etycznych). Zadaniem doradcy nie będzie wyszukiwanie na siłę dowodów w celu osiągnięcia pozytywnego rozstrzygnięcia sprawy klienta. To jest zadaniem klienta. Doradca może ewentualnie wyrazić opinię, czy np. dany dowód nadaje się do powołania w sądzie.

W celu przybliżenia sytuacji można posłużyć się następującym przykładem:

PRZYKŁAD

Małżonkowie rozwodzą się. Każde nich korzysta z usług adwokata. Zadaniem pełnomocników jest reprezentowanie i argumentowanie stanowisk swoich klientów, na przykład wykazanie, że to druga strona winna jest rozkładu pożycia. Gdyby ta sama para zwróciła się po poradę do placówki poradniczej, zadaniem doradcy byłoby wyłącznie poinformowanie o przesłankach, których wystąpienie daje podstawy do orzeczenia rozwodu lub też poinformowanie o skutkach prawnych orzeczenia, jak też i innych konsekwencjach rozwodu. Zadaniem doradcy, z całą pewnością nie jest uzasadnianie stanowiska klienta czy wyszukiwanie dowodów.

Skoro doradca nie prowadzi sprawy, tylko ocenia szanse klienta, udziela wskazań procesowych w zgodzie z obowiązującymi przepisami, nie ma to wpływu na konflikt interesów. Gdyby doradca działał w imieniu klienta, podejmował jakiegokolwiek czynności można byłoby mówić o konflikcie interesów.

Zadaniem doradcy jest kierowanie się dobrem klienta, powinien on jednak zachować obiektywizm i nie angażować się w sprawę nadmiernie, obiecując na przykład pozytywne rozstrzygnięcie. Doradca nie ma wpływu na to, co w rzeczywistości uczyni klient.

Etyka, obiektywizm i zasada poufności mogą zapobiegać konfliktowi interesów.

Takie podejście jest logiczne, praktyczne i nie stwarza sztucznych barier, nie obarcza doradcy niemożliwym do wypełnienia obowiązkiem „sprawdzania” klientów w celu weryfikowania, czy przypadkiem nie następuje konflikt interesów. Jest to zgodne ze zdrowym rozsądkiem i zasadą sprawiedliwości. W praktyce stwarza to możliwość równego dostępu do informacji prawnej i porady. Tylko takie podejście do świadczenia porad jest możliwe do wykonania w praktyce. O tym wszystkim powinni przede wszystkim pamiętać doradcy, którzy są prawnikami, nierzadko aplikantami lub adwokatami czy radcami, którzy kierują się zasadami obowiązującymi w korporacjach i myślą doradztwo z pracą w kancelarii.

2.4 Standardy dotyczące osób świadczących porady prawne i obywatelskie

Osoby udzielające porad prawnych i obywatelskich powinny posiadać wystarczającą wiedzę pozwalającą im na świadczenie usług, ale również charakteryzować się określonymi cechami. Informacje o osobie doradcy i jego szczególnej roli znajdziemy w rozdziale 3 poświęconym metodologii pracy z klientem.

KTO MOŻE BYĆ DORADCĄ?

W Modelu postuluje się, aby świadczeniem poradnictwa obywatelskiego zajmowały się równorzędnie trzy grupy podmiotów. Jeśli chodzi o sprawy skomplikowane i należące do kategorii poradnictwa prawnego, rozstrzyganie ich powinno należeć wyłącznie do osób z wykształceniem prawniczym w tym: osób z dyplomem ukończenia studiów prawniczych, aplikantów adwokackich. W tym przypadku najbardziej odpowiednią osobą jest wykwalifikowany prawnik⁶⁵.

Kolejną kategorią są osoby, które nie mają wykształcenia prawniczego, ale są wyszkolone i odpowiednio przygotowane do świadczenia porad. Osoby te określane są, jako tzw. *paralegals*. Warunkiem niezbędnym jest właściwe szkolenie i takie ich przygotowanie merytoryczne, aby mogły udzielać porad z zachowaniem

65 Ibidem, s. 104.



wymaganych standardów jakości i radcowskich, adwokatów i radców prawnych. Jest to zasadne zwłaszcza w zakresie spraw bardziej skomplikowanych, proceduralnych, związanych z rozstrzygnianiem wątpliwości powstających na tle orzecznictwa w przypadkach, w których nie wystarczy prosta porada. Wielu usługodawców potwierdza, że osoby zgłaszające się po pomoc prawną często borykają się z wielowątkowymi, nawarstwionymi problemami.

Ostatnią kategorię stanowią studenci prawa świadczący porady pod nadzorem merytorycznym doświadczonego pracownika naukowego. Sugeruje się, aby byli to studenci powyżej drugiego roku studiów. Doświadczenie wskazuje, że studenci z klinik prawa w znaczący sposób przyczyniają się do poszerzenia dostępności usług nieodpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego⁶⁶.

Jeżeli chodzi o kwalifikacje i wykształcenie osób udzielających porad prawnych i obywatelskich, wiele zależy od ukierunkowania organizacji na świadczenie porad prawnych czy obywatelskich. Organizacja, która świadczy pomoc prawną, powinna w roli doradców angażować prawników. Tam, gdzie usługodawca nastawia się głównie na świadczenie porad obywatelskich, usługi mogą świadczyć osoby bez wykształcenia prawniczego, które posiadają wykształcenie pokrewne, na przykład ukończyły resocjalizację, studia administracyjne, politologię, socjologię. Najważniejsze jest, aby wszyscy doradcy byli przeszkoleni nie tylko w zakresie metod komunikowania się z klientem, ale też w obszarze umiejętności diagnozowania problemu i znajdowania informacji dotyczących rozwiązania problemu. Konieczna jest umiejętność poruszania się w zbiorach przepisów (programy informacji prawnej: LEX, LEGALIS) oraz korzystania z zasobów stron internetowych właściwych instytucji. Przeszkolenie merytoryczne powinno obejmować sprawy, z którymi zwracają się klienci do placówek poradniczych

Należy tutaj zwrócić uwagę, że opieranie zaawansowanego specjalistycznego poradnictwa wyłącznie na osobach z wykształceniem prawniczym jest przeceniane. Sprawy z zakresu świadczeń z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, które tak często się pojawiają w poradnictwie są trudne dla wszystkich bez względu na posiadanie wykształcenia prawniczego lub jego brak. Sprawy związane z przyznawaniem czy przeliczaniem emerytur są bardzo częste i należą do najtrudniejszych, z jakimi stykają się doradcy, ze względu na ciągle zmiany w systemie rent i emerytur. Bardzo mało prawników specjalizuje się w sprawach świadczeń społecznych, tak samo jak trudno znaleźć specjalistów do spraw zasiłków socjalnych.

66 Ibidem, s. 57.

Dlatego jedynie rzetelne szkolenie merytoryczne prawników i doradców, którzy nie są prawnikami może zagwarantować poprawność udzielanych porad.

Doradcami są często osoby z bogatym doświadczeniem zawodowym oraz osoby starsze, które po uzyskaniu uprawnień emerytalnych nadal pozostają aktywne i dzielą się swoją wiedzą. Na przykładzie raportu opracowanego w oparciu o rozmowy z usługodawcami można wykazać jak wysokimi kwalifikacjami cechują się doradcy bez wykształcenia prawniczego. Potwierdza to praktyka wielu organizacji świadczących poradnictwo. I tak, w jednej z organizacji usługi poradnictwa świadczą: były starosta, doktor nauk rolniczych, dyrektor powiatowego urzędu pracy, dyrektor szpitala psychiatrycznego⁶⁷.

W placówce poradniczej doradcą może być osoba nieposiadająca wykształcenia prawniczego, ale przeszkolona i przygotowana do pracy poradniczej, a dodatkowym atutem będzie posiadanie doświadczenia w pracy z ludźmi.

KOMPETENCJE PERSONELU/WOLONTARIUSZY

Pracownicy placówki poradniczej, jak wynika z wcześniejszych rozdziałów, powinni charakteryzować się pewnymi szczególnymi cechami. Osoba doradcy i jego cechy osobowości, a także postawa personelu pomocniczego placówki mają znaczenie nie mniejsze niż fachowa wiedza i kwalifikacje. O kompetencjach doradcy świadczy najczęściej kolejka chętnych; za pośrednictwem „poczty pantoflowej” klienci dowiadują się z kim najlepiej się spotkać – w opinii poprzednich klientów konkretny doradca może być szczególnie godny polecenia w danej placówce. Powoduje to konieczność zastosowania rozwiązań organizacyjnych takich jak przyjmowania zapisów na godziny, aby uniknąć kolejek i tłumy chętnych w czasie dyżuru jednej osoby.

W toku doświadczeń wypracowany został zbiór cech i kwalifikacji, jakie powinna posiadać osoba udzielająca bezpłatnie porad prawnych i obywatelskich. Są to:

- wiedza z zakresu obowiązujących przepisów prawa;
- umiejętność szukania i uzyskiwania informacji;
- umiejętność korzystania z dostępnych narzędzi (edytor tekstu, program LEX);
- doświadczenie;
- empatia;
- otwartość;

⁶⁷ *Podmioty...*, op. cit., s. 78.



- komunikatywność;
- asertywność.

W placówkach poradniczych mogą pracować osoby z wykształceniem nieprawniczym, ale przeszkolone i dobrze przygotowane do zadań doradczych. Osoby z wykształceniem prawniczym mogą być zaangażowane do konsultowania spraw bardziej skomplikowanych, wymagających głębszej wiedzy prawnej⁶⁸.

WYMAGANE SZKOLENIE/PRZYGOTOWANIE ZAWODOWE

Doradcy zaangażowani w poradnictwo muszą liczyć się z koniecznością ciągłego podwyższania kwalifikacji i pogłębiania wiedzy. W związku z tym, że porady obywatelskie mogą być świadczone przez osoby bez wykształcenia prawniczego, powinny one uzupełniać wiedzę, co najmniej w zakresie spraw, z jakimi najczęściej zwracają się klienci (prawo rodzinne, spadkowe, spółdzielcze). Porady muszą też często dotyczyć kwestii, które nie są przedmiotem nauczania na wydziałach prawa albo traktowane są pobieżnie jedynie pod kątem zasad i funkcjonowania systemu (np. system świadczeń rodzinnych, pomocy społecznej). Klienta nie interesuje jak funkcjonuje system – chce poznać swoje uprawnienia, a ściślej rzecz biorąc, dowiedzieć się, czy i w jakiej wysokości przysługuje mu np. dany zasiłek. W takiej sytuacji zarówno prawnicy, jak i inni doradcy muszą po prostu skorzystać ze zbioru przepisów czy stron internetowych ministerstw i instytucji, tym bardziej, że zasady przyznawania świadczeń, ich wysokość stale ulegają zmianie. Z kolei sprawy dotyczące niepełnosprawności, przemocy w rodzinie, niedostatku, nieporadności życiowej osób z dysfunkcjami będą raczej wymagały pogłębiania wiedzy z pogranicza socjologii i psychologii.

Dlatego szkolenia powinny być priorytetem dla organizacji i placówek wkraczających na rynek poradnictwa, a także dla wszystkich organizacji i osób już udzielających porad. Istotne jest, aby poza stale uaktualnianą wiedzą merytoryczną, doradcy dysponowali również pogłębioną wiedzą psychologiczną, umieli rozpoznawać język ciała czy nawiązać kontakt np. z osobą z zaburzeniami psychicznymi. Wzorem dla placówek świadczących poradnictwo w Polsce powinny być działania podejmowane przez brytyjskie *Citizens Advice Bureaux* czy holenderskie Centra Pomocy Prawnej, które organizują kompleksowe szkolenia swoich doradców i wolontariuszy⁶⁹.

68 Ibidem, s. 73-78.

69 *System...*, op. cit., s. 57-59.

**ETYKA I ETYCZNE ZACHOWANIA W TRAKCIE I PO UDZIELENIU
PORADY**

Mimo, że doradców nie obowiązują na razie wypracowane zasady podobne do reguł ujętych w kodeksach etycznych, jak ma to miejsce w przypadku adwokatów czy radców, to każda z organizacji świadcząca usługi już od dawna posługuje się własnymi zasadami, które można za takie uznać. Do głosu dochodzą tutaj także inne kwestie, które nie znajdują miejsca we wspomnianych wyżej kodeksach.

Doradców obowiązują podwyższone standardy etyczne. Jakość i efektywność prowadzonego poradnictwa gwarantują szkolenia i odpowiednie przygotowanie merytoryczne doradców. Zasady etyki obowiązują doradcę nie tylko podczas bezpośredniego spotkania z klientem, ale także poza placówką i w życiu prywatnym.

Osoby odpowiedzialne za pracę doradców powinny zwracać szczególną uwagę na tych, którzy dopiero rozpoczynają świadczenie usług doradczych i osoby te powinny być szczególnie uczulone na zasady zachowania poufności. Może się zdarzyć, że kontakt z ludzkimi problemami albo intymnymi szczegółami, zwłaszcza w odniesieniu do osób znanych w lokalnej społeczności, będzie tak intrygujący, że spowoduje chęć opowiedzenia o tym znajomym lub rodzinie. Jest to już nie tylko ewidentne łamanie zasad, lecz zagrożenie dla całej organizacji. Osoby odpowiedzialne za prowadzenie punktu poradnictwa powinny omawiać z zespołem różne przejawy nieetycznego postępowania. Poza odpowiednim szkoleniem i superwizją nie ma skutecznych narzędzi chroniących organizację przed takimi zachowaniami.

Co jednak zrobić, gdy któraś z zaangażowanych w poradnictwo osób będzie postępować nieetycznie? Właściwą reakcją jest uświadomienie zespołowi, że doradca, który ujawnił informacje poufne poza placówką, który ujawnił informacje poufne poza placówką, naruszając obowiązujące w zespole zasady, poniesie odpowiednie konsekwencje.

Akty nieetycznego zachowania mogą ujawnić przede wszystkim sami klienci, którzy zwrócą się ze skargą na takie postępowanie. Pośrednia albo bezpośrednia informacja zwrotna jest najlepszym narzędziem umożliwiającym szybką interwencję. Sygnałem ostrzegawczym, który może pomóc w weryfikowaniu jakości usługi świadczonej przez danego doradcę, mogą być następujące pytania klientów: „Czy dziś przyjmuje Pan/Pani X?” „Nie chcę trafić do tej samej osoby”, „Czy mogę zostać przyjęta/y przez kogoś innego?”



Takie zachowanie powinno zwrócić uwagę osoby rejestrującej klienta. Jej obowiązkiem jest wówczas dowiedzieć się, dlaczego klient nie chce się spotkać z danym doradcą i co sprawiło, że klient – decydując się na ponowne omówienie swego problemu – pragnie, by pomagał mu ktoś inny.

Etyczne postępowanie doradcy wymaga nie tylko tego, aby zachował on dla siebie wszelkie informacje, które nabył w kontakcie z klientem. Niedopuszczalne jest również komentowanie zachowania klientów, ich sytuacji życiowej i okoliczności sprawy poza placówką poradniczą. Etyczny doradca odnosi się do klienta z pełnym poszanowaniem, nie używa stygmatyzujących, poniżających ani obraźliwych określeń w trakcie kontaktu doradczego. Doradca powinien również unikać zachowania, które wprawiałyby klienta w zakłopotanie, czy w jakikolwiek sposób wywyższać się. Nie do zaakceptowania są drobne gesty czy stwierdzenia sugerujące lekceważący stosunek do klienta i piętnujące jego braki intelektualne.

Taki wydzwięk może mieć chociażby pozornie neutralna uwaga: „Przecież każdy poradziłby sobie z taką prostą sprawą”, czy komentarze na temat problemu, do powstania, którego klient sam się przyczynił, np. „Jak można było doprowadzić do takiej sytuacji?”. Bez względu na to, jak bardzo naganne, nielogiczne czy niezrozumiałe może wydawać się doradcy postępowanie klienta, powinien on powstrzymać się od ocen, co najwyżej skupiając się na edukowaniu, wskazując sposoby postępowania właściwe z punktu widzenia prawa i zasad współżycia społecznego.

SUPERWIZJA/NADZÓR

Weryfikacja jakości porad i umiejętności doradców musi być dokonywana na bieżąco. Jak już wspomnieliśmy wcześniej, może to budzić trudności, gdyż spotkanie z klientem odbywa się w cztery oczy. Dlatego placówka poradnicza powinna korzystać ze sprawdzonych sposobów weryfikacji poziomu świadczonych usług. To samo odnosi się do procesu rekrutacyjnego nowych doradców. Zdaniem autorów Modelu systemu nieodpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego w wyborze osób właściwych mogą pomóc:

- rozmowa wstępna i analiza przedstawianych dokumentów;
- okres próbny;
- system wprowadzania nowych osób (np. półroczny wolontariat lub praca z bardziej doświadczonym doradcą);
- informacja zwrotna od klientów ⁷⁰.

70 *System...*, op. cit., s. 58.

Powróćmy teraz do kwalifikacji i kompetencji osób, które pragną spróbować swoich sił w doradztwie. Rozmowa z kandydatem na doradcę/doradczynię, podobnie jak podczas większości procesów rekrutacyjnych, jest niezbędna. Ze względu na fakt, że doradca powinien charakteryzować się szczególną wrażliwością oraz specyficznym nastawieniem do klienta, osoba odpowiedzialna za rekrutację powinna zwrócić uwagę na to, czy kandydat/ kandydatka rzeczywiście posiada te cechy. Życiorys kandydata może nam pomóc w ocenie, czy dana osoba rzeczywiście ma poczucie misji oraz doświadczenie w podejmowaniu prac społecznych. Pamiętajmy jednak, że każdy musi gdzieś rozpocząć drogę zawodową. Nie skreślajmy młodego człowieka tylko, dlatego, że nie ma za sobą wieloletniego doświadczenia w pracy społecznej. Nie w każdym regionie działają prężne organizacje, w których jest dość miejsca dla tych, którzy chcieliby zdobywać doświadczenie zawodowe.

Wydaje się, że osoby skupione, uważne, a przede wszystkim pełne empatii, najlepiej nadają się na doradcę. Jak wskazują doświadczenia wielu placówek poradniczych, w roli doradcy doskonale radzą sobie nie tylko osoby rozpoczynające karierę zawodową, ale też osoby starsze, często emerytowani urzędnicy, prawnicy lub nauczyciele, którzy posiadają ogromne doświadczenie zawodowe oraz życiowe. Ich wiedza i wartości, jakie mogą wnieść do organizacji, są nieocenione.

Okres próbny nie powinien być zbyt długi, aby nie zniechęcać kogoś, kto chciałby pracować z ludźmi przy rozwiązywaniu ich problemów. Kandydat na doradcę może zacząć szlifować umiejętności na przykład odpowiadając na listy, czy to w formie papierowej, czy elektronicznej, pełnić rolę researcher'a, czyli wyszukiwać informacje na polecenie doradcy i na doraźne potrzeby klientów, odbierać telefon albo dokonywać rejestracji klientów. W tych sytuacjach również możemy przekonać się, czy posiada wystarczające kwalifikacje, niezbędne w bezpośrednim poradnictwie.

Jak już wspomnieliśmy wcześniej, pośrednia albo bezpośrednia informacja zwrotna od klienta jest najlepszym narzędziem umożliwiającym ocenę doradcy. Jeżeli zauważymy, że klienci z niewiadomych przyczyn unikają dyżurów jednego z doradców, będzie to wystarczający powód, aby przyjrzeć się jego pracy.

Z doradcą zawsze powinna zostać zawarta umowa o pracę lub umowa zlecenia, a jeśli nie mamy funduszy na wynagrodzenia to umowa wolontariacka.

UMOWA ZLECENIA

W dniu w pomiędzy
zwanym/ą w dalszej części ZLECENIODAWCĄ

reprezentowanym/ą przez:

..... – wiceprezesa/skę

..... – członka/kinie zarządu

a, zamieszkałym/ą:,

legitymującym/ą się:

dowód osobisty:

PESEL:

zwanym/ą w dalszej części ZLECENIOBIORCĄ/CZYNIĄ

została zawarta umowa następującej treści:

§1.

ZLECENIOBIORCA/CZYNI zobowiązuje się do pełnienia funkcji doradcy/czyni w placówce poradniczej działającej przy

W szczególności ZLECENIOBIORCA/CZYNI zobowiązuje się:

- do świadczenia poradnictwa prawnego i obywatelskiego na rzecz klientów placówki,
- do świadczenia pomocy w rozwiązywaniu ich problemów codziennych, a także związanych z załatwianiem spraw urzędowych czy prowadzonymi przez klientów sprawami przed sądami polskimi.
- do kontaktów z innymi osobami zaangażowanymi w pracę w placówce w przypadku spraw pilnych lub skomplikowanych.
- do prowadzenia dokumentacji klientów zgodnie z polityką prywatności oraz zasadami obowiązującymi w placówce.

§2.

Rozpoczęcie wykonania świadczeń strony ustalają na dzień, a zakończenie na dzień

§3

Strony zgodnie ustalają, że za wykonanie dzieła ZLECENIODAWCA wypłaci ZLECENIOBIORCY/CZYNI wynagrodzenie w wysokości zł brutto (słownie,) miesięcznie płatne przelewem na konto nr po przedłożeniu i zaakceptowaniu rachunku przez ZLECENIODAWCĘ w danym okresie do ostatniego dnia każdego miesiąca.

§4.

Strony mogą wypowiedzieć umowę z dwutygodniowym okresem wypowiedzenia.

§5.

ZLECENIODAWCA zobowiązuje się do zwrotu wydatków ZLECENIOBIORCY/CZYNI, które ten/ta poczynił/a w celu należytego wykonania świadczenia, w tym kosztów podróży służbowych i diet na zasadach wynikających z odrębnych przepisów. Zwrot wydatków, o których mowa w pkt. 6 nastąpi w terminie 7 dni po otrzymaniu od ZLECENIOBIORCY/CZYNI stosownego rozliczenia wraz z dowodami poniesionych wydatków w zakresie kosztów przejazdów na zadania związane z wykonywaniem powierzonych zadań – po okazaniu biletów i rachunków.

§6.

W sprawach nieuregulowanych porozumieniem zastosowanie ma kodeks cywilny oraz Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

§7.

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

ZLECENIODAWCA

ZLECENIOBIORCA



ROLA WOLONTARIUSZY

Zespół placówki poradniczej stanowią doradcy, personel administracyjny i wolontariusze. Status wolontariuszy jest uregulowany w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. 2003 nr 96, poz. 873). Często się tak dzieje, że zanim doradca stanie się etatowym pracownikiem bądź zleceniobiorcą, najpierw pracuje jako wolontariusz. Zawsze należy o tym bezwzględnie pamiętać, aby zawsze zawrzeć z wolontariuszem umowę lub porozumienie o współpracy⁷².

Wolontariuszom można powierzać wykonywanie różnych zadań w organizacji, ale do wykonania każdej czynności wolontariusze powinni być poinstruowani albo przeszkoleni. Zasadą wielu organizacji jest to, że angażują wyłącznie pełnoletnie osoby. Ale do niektórych zadań można zaangażować również osobę niepełnoletnią, na przykład licealistę, który zechce unowocześnić stronę internetową organizacji. Wymagana jest wtedy zgoda rodziców lub opiekunów. Nie ma przeszkód, by wolontariuszem została każda chętna osoba posiadająca minimalne przygotowanie do pracy biurowej. Zakres obowiązków wolontariusza powinien zostać dostosowany do jego możliwości intelektualnych, doświadczenia i umiejętności. Każda osoba, która wykazuje chęci do wolontarystycznego wspierania pracy poradniczej powinna mieć możliwość wykazania się. Często zajęciem wolontariuszy jest udzielanie informacji o możliwościach skorzystania z usług bezpłatnego poradnictwa.

Pamiętajmy, że jako podmiot dostarczający lokalne usługi, istniejemy dla ludzi. Nie zamykajmy drzwi przed osobami zbyt młodymi albo takimi, które mają już drogę zawodową za sobą, które nie zdążyły uzyskać odpowiedniego dokumentu potwierdzającego fakt zaliczenia programu studiów w określonym terminie.

Posiadanie dyplomu nie jest równoznaczne z potwierdzeniem kompetencji ani z posiadaniem kwalifikacji. Tak samo nie jest nim odbycie szkoleń czy kursów. Kwalifikacje, czy to do pracy administracyjnej, czy też przy bezpośrednim poradnictwie, zdobywane są w trakcie rozmów z klientami, czyli podczas wykonywania określonych czynności w kontaktach z ludźmi. Odwołując się nie tylko do anglosaskiej tradycji wolontariatu, ale też do polskiej przedwojennej pracy ochotniczej, powinniśmy wspierać zaangażowanie i inicjatywę osób, z który-

72 Obowiązek ustanowiony przez Ustawę z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, Dz. U. 2003 nr 96, poz. 873.

mi być może przyjdzie nam współpracować. Gdy taka współpraca ulegnie zakończeniu, należy potwierdzić świadczenie wolontariatu na rzecz organizacji zaświadczeniem dla wolontariusza. Zasady współpracy z wolontariuszami stanowią nadal „poligon doświadczalny” dla organizacji korzystających z ich pomocy. Zamieszczone wzory dokumentów, jak i proponowany model współpracy są – z pewnymi modyfikacjami – na bieżąco stosowane między innymi przez organizacje, w których działania zaangażowane są autorki niniejszej publikacji⁷³. W razie wątpliwości związanych ze statusem wolontariusza można odwołać się do informacji zawartych na stronach <http://wolontariat.ngo.pl/>, <http://www.pozYTEK.gov.pl/Wolontariat,378.html>, <http://www.wolontariat.org.pl/>.

73 Wzory zostały opracowane na podstawie dokumentów wykorzystywanych w dotychczasowej praktyce w szczególności przez Stowarzyszenie Radlińskie Biuro Porad Obywatelskich.

POROZUMIENIE O WSPÓŁPRACY

W dniu w
pomiędzy z siedzibą
reprezentowaną przez>

..... – prezesa/skę

..... – członka/kinie zarządu

zwanym w dalszej części Korzystającym

a

Panią/Panem
dowód osobisty nr
zamieszkałym/ą w
zwanym/ą w dalszej części Wolontariuszem/ką,

zostało zawarte porozumienie następującej treści:

§1.

Korzystający i Wolontariusz/ka zawierają porozumienie o współpracy w zakresie: pomocy w organizacji i w prowadzeniu placówki poradniczej oraz pomocy przy świadczeniu doradztwa w terminie od do.....

§2.

Wolontariusz/ka zobowiązuje się wykonywać w ramach porozumienia następujące świadczenia:

- udzielanie informacji o zasadach działania w biurze Korzystającego potencjalnym klientom
- pomoc przy udzielaniu porad, w tym wyszukiwanie informacji;
- obsługa korespondencji;
- pomoc w obsłudze administracyjnej placówki;
- pomoc w tworzeniu projektów.

§3.

Wolontariusz/ka zobowiązuje się wykonywać świadczenia w następującym wymiarze

.....

§4.

Strony zgodnie ustalają, że niniejsze porozumienie obejmuje świadczenia o charakterze wolontariackim, które mają charakter bezpłatny. Za wykonane czynności i wywiązywanie się z zadań wolontariusz/ka nie otrzyma wynagrodzenia.

§5.

Wolontariusz/ka zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji z zakresu wykonywanego porozumienia, a w szczególności danych osobowych oraz informacji związanych z sytuacją socjalną i zdrowotną osób, na rzecz których świadczy pomoc Korzystający w ramach swoich działań statutowych.

§6.

Korzystający poinformował wolontariusza/kę o zasadach bezpiecznego i higienicznego wykonywania świadczeń oraz takie warunki zapewnia.

§7.

Wolontariusz/ka oświadcza, że:

- posiada wiedzę i umiejętności pozwalające na wywiązanie się z porozumienia,
- zapoznał/a się ze Statutem i Regulaminem obowiązującym u Korzystającego.

§8.

Korzystający zobowiązuje się do zwrotu Wolontariuszowi/ce wydatków, które ten/ta poniósł w celu należytego wykonania świadczenia, w tym kosztów podróży służbowych i diet na zasadach wynikających z odrębnych przepisów.

§9.

Zwrot wydatków, o których mowa w pkt. 5 nastąpi w terminie 7 dni po otrzymaniu od Wolontariusza/ki stosownego rozliczenia wraz z dowodami poniesionych wydatków w zakresie kosztów przejazdów na zadania związane z wykonywaniem powierzonych zadań – po okazaniu biletów i rachunków.

§10.

W sprawach nieuregulowanych porozumieniem zastosowanie ma Ustawa Kodeks Cywilny oraz Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

§11.

Porozumienie może być wypowiedziane przez każdą ze stron w terminie dwóch tygodni.

§12.

Porozumienie sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

KORZYSTAJĄCY/A

WOLONTARIUSZ/KA

Data,

(pieczęć jednostki)

**ZAŚWIADCZENIE O WYKONYWANIU
ŚWIADCZEŃ WOLONTARIACKICH**

Potwierdzamy, że Pan/i
Zamieszkały/a w
w okresie od do
wykonywał/a czynności wolontariusza/ki wynikające z zawartego w dniu.....
z (*dane jednostki*) porozumienia
o współpracy dotyczącego świadczeń wolontariackich.

Pan/i, w ramach Porozumienia wykonywał/a umó-
wione świadczenia ochotniczo i bez wynagrodzenia. Świadczenia miały ścisły związek z działal-
nością (*dane jednostki*), czyli poradnictwem na
rzecz osób ubogich w zakresie ogółu spraw obywatelskich, dotyczących między innymi postę-
powań przed sądami, urzędami oraz kontaktów z instytucjami.

Pan/i, pomagał/a w rozwiązywaniu spraw klientów
oraz w czynnościach administracyjnych związanych z funkcjonowaniem placówki.

W zakres wykonywanych świadczeń wchodziły następujące czynności:

- (np.: pomoc w doradztwie na rzecz beneficjentów);
- (np.: wyszukiwanie koniecznych informacji);
- (np.: prowadzenie korespondencji);
- (np.: obsługa urzędów biurowych).

Pan/i, jako wolontariusz/ka
..... Powyższe świadcze-
nia były wykonywane w wymiarze średnio w tygodniu pod kierun-
kiem kierownika jednostki

Pan/i, jako wolontariusz/ka wykazał/a się
wiedzą, sumiennością, pracowitością i zaangażowaniem oraz wyraża chęć dalszej współpracy
z (*dane jednostki*)

.....

(podpisy osób uprawnionych do reprezentowania jednostki)

⁷⁵ Wzór zaświadczenia opracowany w oparciu o dokumenty obowiązujące w Stowarzyszeniu Radlińskie Biuro Porad Obywatelskich.

**OSOBA/ORGANIZACJA „UCZĄCA SIĘ” – STALE PODNOSIMY
KOMPETENCJE**

Doradca musi się stale uczyć. Pogłębianie wiedzy przy stale zmieniających się przepisach jest koniecznością, jeśli wymagamy od doradców rzetelności i fachowości. Specjalistyczne szkolenia merytoryczne, szkolenia z obsługi klienta, trening zarządzania stresem w pracy, jak też z zakresu obsługi aplikacji informatycznych są niezbędne, by doradca mógł kompetentnie wykonywać swoje obowiązki. Jak potwierdzają osoby związane ze świadczeniem poradnictwa, oferta szkoleniowa i edukacyjna dla osób zajmujących się poradnictwem nie jest zbyt bogata⁷⁶. Wielkie pole do popisu mają firmy szkoleniowe, zwłaszcza kształcące kompetencje osobiste, szkolące z zakresu radzenia sobie z tzw. „trudnym” klientem, szeroko pojętej asertywności czy przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu. Istnieje wysoki popyt zwłaszcza na ten ostatni zakres szkoleń. Doradca jest stale narażony na negatywne czynniki wpływające na jego kompetencje zawodowe. Nie chodzi tutaj tylko o stres spowodowany pracą pod presją czasu, ale także o całokształt okoliczności, w jakich odbywa się świadczenie porad – zdenerwowanie klientów, poczucie bezsilności, doświadczanie agresji. Większość organizacji zajmujących się poradnictwem nie dysponuje jednak wystarczającymi środkami na sfinansowanie wszystkich potrzebnych szkoleń dla doradców.

2.5 Standardy zarządzania placówką poradniczą

Kultura organizacyjna placówki zależy od tego, czy jest to jednostka publiczna finansowana z budżetu państwa lub samorządu czy też organizacja pozarządowa, w której wzajemne relacje mogą opierać się na innych zasadach. Zdarza się, że organizacje są tworzone przez grono pasjonatów, którzy w imię swojej wizji będą działać nawet wtedy, kiedy zabraknie środków. W takich okolicznościach trudno dyskutować o przywództwie czy hierarchii, gdy wszyscy są przekonani o konieczności działania i czynią starania, by organizacja funkcjonowała. W sformalizowanych strukturach np. w przypadku jednostek administracji publicznej istnieje ustalona hierarchia wśród wszystkich zatrudnionych i określone procedury awansu.

Jeśli chodzi o organizacje pozarządowe zasadne jest, aby prace zespołu nadzorowała osoba na stanowisku kierownika, a doradcy i pracownicy odpowiedzialni za czynności pomocnicze znali zakres swoich obowiązków.

⁷⁶ *Podmioty...*, op. cit., s. 83.

ZAPISY W STATUCIE

Świadczenie usług poradnictwa prawnego i obywatelskiego powinno być przewidziane w akcie powołującym dany podmiot do istnienia. W przypadku organizacji pozarządowych zapisy takie powinny znaleźć się w statucie. Brzmienie tego zapisu warto dobrze przemyśleć. Pamiętajmy, że jakiegokolwiek ograniczenie obszarów działalności może spowodować trudności w ubieganiu się o dofinansowanie. Z drugiej strony, dokładnie określone zapisy statutowe mogą stanowić wyjaśnienie dla podejmowania bądź niepodejmowania określonych działań. Na przykład placówka świadczy porady na rzecz ofiar przestępstw, dlatego może nie chcieć udzielać porad osobom osadzonym w zakładach karnych. Warto tu podkreślić, że bez względu na to, jak określa swoje usługi dana organizacja, najbezpieczniej będzie użyć w statucie pojęcia świadczenie poradnictwa prawnego i/lub obywatelskiego. Należy uważać, aby nie określić tej działalności w taki sposób, że da się ją przypisać kodowi 69.10. Z Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD)⁷⁷. Jest to podklasa „Działalność prawnicza”, która obejmuje:

- reprezentowanie interesów jednej strony przeciw drugiej stronie przed sądem lub innym ciałem orzekającym, prowadzone przez adwokatów, radców prawnych lub pod ich nadzorem:
 - » doradztwo i reprezentowanie w sprawach cywilnych;
 - » doradztwo i reprezentowanie w sprawach karnych;
 - » doradztwo i reprezentowanie w przypadkach sporów pracowniczych;
- doradztwo prawne i ogólne konsultacje, przygotowywanie dokumentów prawnych w zakresie:
 - » statutów, umów, porozumień i innych dokumentów związanych z prowadzeniem firm;
 - » dokumentacji patentowej i praw autorskich;
 - » przygotowywanie innych dokumentów prawnych, np.: testamentów, pełnomocnictw;
- działalność notariuszy, komorników, sędziów polubownych, rzeczników patentowych, radców prawnych, mediatorów sądowych.

Jak już wielokrotnie podkreślaliśmy, placówki poradnictwa prawnego i obywatelskiego nie powinny wyręczać klientów w sporządzaniu pism. W razie odmowy sporządzenia pozwu docieklivy i roszczeniowy klient może stwierdzić, że działamy niezgodnie ze statutem. O wiele większym problemem może być jednak sytuacja, w której placówka nie zostanie zwolniona przez naczelnika urzędu skarbowego z konieczności zapłaty podatku VAT za usługi, które przecież mają być nieodpłatne dla klientów. Wówczas od wartości usługi trzeba będzie odpro-

⁷⁷ Rozporządzenie Rady Ministrów z 24.12.2007 r. w sprawie Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD).

wadzać podatek w wysokości 23%. Zdarza się, że zasady finansowania wykluczają pokrywanie kwot podatku VAT z dofinansowania. Tak więc albo środki uzyskane w postaci grantów będą musiały zostać pomniejszone o ok. 1/5, albo organizacja będzie zmuszona zebrać tę kwotę w inny sposób.

Pojęcia poradnictwa obywatelskiego nie znajdziemy w klasyfikacji PKD. Mieści się ono natomiast w zakresie podklasy „Pozostała pomoc społeczna bez zakwaterowania, gdzie indziej niesklasyfikowana (88.99.Z)”.

Klasy i podklasy, które mogą również obejmować poradnictwo, to:

- pozostałe pozaszkolne formy edukacji, gdzie indziej niesklasyfikowane (85.59.B);
- pozostała działalność usługowa w zakresie informacji, gdzie indziej niesklasyfikowana (63.99);
- pozostała pomoc społeczna bez zakwaterowania (88.9);
- działalność wspomagająca edukację (85.60.Z);
- pomoc społeczna bez zakwaterowania dla osób w podeszłym wieku i osób niepełnosprawnych (88.10.Z).

Świadczenie poradnictwa obywatelskiego może służyć realizacji następujących celów wymienionych w ustawie o organizacjach pożytku publicznego i wolontariacie:

- pomoc społeczna, w tym pomoc rodzinom i osobom w trudnej sytuacji życiowej oraz wyrównywanie szans tych rodzin i osób;
- działalność na rzecz mniejszości narodowych;
- działania na rzecz osób niepełnosprawnych;
- promocja zatrudnienia i aktywizacja zawodowa osób pozostających bez pracy i zagrożonych zwolnieniem z pracy;
- upowszechnianie i ochrona praw kobiet oraz działalność na rzecz równych praw kobiet i mężczyzn;
- działalność na rzecz porządku i bezpieczeństwa publicznego oraz przeciwdziałania patologiom społecznym;
- upowszechnianie i ochrona wolności i praw człowieka oraz swobód obywatelskich, a także działań wspomagających rozwój demokracji;
- upowszechnianie i ochrona praw konsumentów;
- działania na rzecz integracji europejskiej oraz rozwijania kontaktów i współpracy między społeczeństwami⁷⁸.
- Świadczenie poradnictwa służy także realizacji celu sformułowanego jako:

78 Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, Dz. U. 2003 nr 96, poz. 873.

„upowszechnianie i ochrona praw człowieka, a w szczególności działalność na rzecz równego dostępu do prawa, do sądu i sprawiedliwego procesu”⁷⁹.

W statucie należy wyraźnie sprecyzować, w jaki sposób organizacja realizuje swe cele. Mogą to być zapisy w rodzaju:

[Nazwa organizacji] realizuje swoje cele w szczególności poprzez:

- podnoszenie świadomości obywatelskiej;
- pomoc w rozwiązywaniu problemów wynikających z przemocy w rodzinie i środowisku;
- pomoc w rozwiązywaniu problemów powstałych na tle braku dostępu do informacji prawnej;
- ułatwianie dostępu do informacji prawnej;
- przeciwdziałanie wykluczeniu z uwagi na brak dostępu do informacji prawnej;
- ułatwianie dostępu do informacji o prawach osób dyskryminowanych, w tym mniejszości;
- rozwój bezstronnej, bezpłatnej i niezależnej informacji nakierowanej na zapobieganie konfliktom lokalnym wywołanym brakiem wiedzy w zakresie przysługujących praw obywatelskich oraz możliwości rozwiązywania podstawowych problemów życiowych;
- stworzenie zespołu profesjonalnych doradców świadczących usługi w zakresie poradnictwa obywatelskiego;
- prowadzenie bezstronnego, rzetelnego i ogólnie dostępnego poradnictwa obywatelskiego.

WARUNKI LOKALOWE

Dostępność placówki poradniczej, a zarazem usług i informacji dla klientów jest łączona z zasadą dostępności dla wszystkich, czyli tzw. zasadą otwartości. Tym razem jednak skupimy się bezpośrednio na lokalu, jego fizycznym położeniu i dostępności od strony czysto technicznej. Aby wykorzystać istniejące już dobre praktyki można posłużyć się standardami opracowanymi przez Związek Biur Porad Obywatelskich, odnoszącymi się sposobu organizacji zrzeszonych w nim placówek poradniczych. Lokal powinien być łatwo dostępny, bez barier architektonicznych, położony w dogodnym miejscu, najlepiej w centrum miejscowości, z dostępnym parkingiem. Placówka poradnicza nie powinna zbyt często zmieniać lokalu, w którym świadczone są usługi, ze względu na przyzwyczajanie się osób korzystających do danego miejsca, adresu. W miarę stałe i określone powinny być również godziny pracy placówki na przykład

79 Ibidem.

w wymiarze 3-4 dni w tygodniu i kilku godzin dziennie. Jednostka powinna świadczyć usługi w takich porach, aby osoby pracujące/ uczące się w różnym czasie mogły z niej skorzystać.

Lokal powinien składać się z minimum trzech pomieszczeń: poczekalni (miejsce, w którym klienci oczekują na rozmowę z doradcą), zaplecza (niedostępnego dla klientów, zapewniającego spokojną pracę doradców i ochronę dokumentów) oraz pomieszczenia, w którym doradca będzie się spotykał z klientami. Pomieszczenia te powinny bezwzględnie zapewniać ochronę prywatności. Dobrze byłoby, gdyby placówka dysponowała kilkoma pokojami. W zależności od możliwości organizacyjnych dopuszcza się sytuacje, gdy z większego pomieszczenia wydzielone są mniejsze części, oddzielone ściankami działowymi, czy parawanem. Lokal powinien zapewniać dostęp do pomieszczeń sanitarnych⁸⁰. Zdarza się, że niektórzy usługodawcy zapewniają dodatkowe udogodnienia np. pokój dla matki z dzieckiem, czy miejsce dla zabaw dzieci. Wskazana jest także automatyczna sekretarka, aby można było uzyskać informację o godzinach pracy placówki.

Zapewnienie poufności

Zapewnienia poufności nie należy mylić ze standardami; polega bowiem na rzeczywistej możliwości zapewnienia tajemnicy dotyczącej wizyty klienta w biurze. Warunki panujące w biurze powinny gwarantować całkowite bezpieczeństwo i to, że klient nie zostanie dostrzeżony przez osoby postronne. Jest to postulat nieco idealistyczny, ale należy mieć go na uwadze. Jeżeli chodzi o kwestie organizacyjne, na pewno powinno się unikać sytuacji, gdy klient siedzi w pobliżu okna albo w miejscu, skąd może być łatwo widoczny. Wykluczone są na pewno szklane drzwi albo świadczenie doradztwa w pomieszczeniu przechodnim. Pamiętajmy, że wiele osób odczuwa skrępowanie, gdy zwraca się o pomoc, zwłaszcza, jeśli sprawa związana jest z przeżytą traumą, czy sytuacjami drastycznymi. Porady często dotyczą konfliktu z lokalnymi władzami czy z ważnymi w danym środowisku osobami. W takich okolicznościach klient powinien mieć gwarancję całkowitej prywatności i poufności.

Dostępność dla osób z niepełnosprawnością

Klientami placówek poradnictwa są często osoby doświadczające niepełnosprawności. Dlatego w lokalu nie może być barier architektonicznych utrudnia-

⁸⁰ *Standardy działania Biur Porad Obywatelskich*, materiały wewnętrzne udostępnione przez Związek Biur Porad Obywatelskich.



jących dostęp do porad. Biuro powinno spełniać wymogi określone w odrębnych przepisach związanych z dostępem lokali dla osób z niepełnosprawnością. Zasadne jest, aby biuro mieściło się na parterze, ze względu na osoby z dysfunkcjami ruchu. Ważne jest również, aby można było zorganizować tymczasowe wydzielone miejsce na przyjęcie osoby niedosłyszącej, aby rozmowa mogła odbywać się głośno. Pamiętajmy, że spełnienie wymogów formalnych nie zapewni nam całkowicie fizycznej dostępności. Zależy ona przede wszystkim od wypracowanej zasady dotyczącej ułatwienia osobie z niepełnosprawnością skorzystania z porady, w zależności od rodzaju zaburzenia. Gdy placówka znajduje się na piętrze dobrze byłoby, aby doradcy zeszli na parter do osoby, która ma trudności we wchodzeniu po schodach. Osobom niesłyszącym należy zapewnić tłumacza migowego. W przypadku osób o innych ograniczeniach warto jest rozważyć udzielenie porady podczas wizyty domowej.

WYMAGANE ŚRODKI TECHNICZNE I KOMUNIKACYJNE

Warunkiem skutecznego poradnictwa jest w obecnych czasach dostęp do nowoczesnych mediów. Posiadanie lokalu i zatrudnienie kadry, nawet odpowiednio wykształconej i wykwalifikowanej, nie rozwiązuje problemu dostępności do pomocy prawnej – tę można zapewnić jedynie poprzez odpowiednie zasoby w postaci zbiorów przepisów, w tym wspomnianych wcześniej baz informacji prawnej LEX czy LEGALIS. Obecne warunki i skomplikowana rzeczywistość prawna wymagają, aby w biurze placówki poradniczej znajdował się komputer z dostępem do Internetu, kserokopiarka i drukarka.

Fachowe i rzetelne poradnictwo wymaga od nas, dostarczenia klientowi konkretnych i aktualnych informacji. Te z kolei muszą znaleźć odzwierciedlenie w dosłownym brzmieniu przepisów czy przytoczonym orzecznictwie, które klient otrzymuje, a także w postaci wzorów niezbędnych pism (pozwów, wniosków, wezwań, umów itp.). Może się zdarzyć, że w celu sporządzenia uzasadnienia klienti będą musieli powołać się na dokładne brzmienie danego przepisu. Nie można narażać klienta na odręczne spisywanie fragmentów kodeksów. Może się także zdarzyć, że porada będzie polegała na tym, iż klient dostarczy wzór pisma na nośniku elektronicznym i będzie prosił o jego sprawdzenie. Jest to o tyle ryzykowne, że nośnik klienta może zawierać tak zwane wirusy, które zainfekują cały system w biurze placówki. O wiele bezpieczniejsze jest poprosić klienta o przesłanie wzoru pisma bezpośrednio w treści korespondencji elektronicznej, czyli za pośrednictwem e-maila, o ile klient ma dostęp do Internetu (można też wskazać gdzie dostęp do Internetu można uzyskać bezpłatnie).



Dostęp do telefonu, Internetu, komputera

Źródłem wiedzy jest nie tylko elektroniczna baza przepisów, ale również Internet i strony instytucji, banków, urzędów. Może się na przykład zdarzyć, że w celu poprawnego udzielenia porady niezbędne okaże się sprawdzenie regulaminu obowiązującego klientów banku czy ubezpieczyciela. Akty prawa miejscowego również zamieszczane są w postaci plików na stronach urzędów gmin czy miast. Podobnie jest w przypadku uchwał i zarządzeń innych jednostek samorządu terytorialnego czy organów uczelni wyższych, a także zasad dofinansowania, o które mogą ubiegać się uprawnione pomioty. Zatem biuro, w którym świadczone są porady, musi mieć dostęp do łącza internetowego i telefonicznego. Pamiętać należy, iż w chwili obecnej Dziennik Ustaw dostępny jest za pośrednictwem Internetu w formie elektronicznej. Najłatwiejszym sposobem dotarcia do źródeł prawa jest więc Internet.

Dostęp do uaktualnionej informacji prawnej

Pożądanym byłoby, aby wszyscy doradcy mieli dostęp internetowych przepisów prawa takich jak np. LEX, LEGALIS i mogli wydrukować potrzebny wzór pisma czy treść danego aktu prawnego albo jego fragmentu. Często klienci zwracają się z prośbą o udostępnienie orzecznictwa w danej sprawie. Pojawiają się postulaty, aby poradnictwo korzystało ze wspólnej uaktualnionej bazy danych. Skoro jednak istnieją podmioty, których działalność gospodarcza polega na tworzeniu takich zaktualizowanych zbiorów, rozsądne byłoby skorzystać z ich pomocy, nawet biorąc pod uwagę koszty związane z licencją za korzystanie z bazy; podmioty te potwierdzają swój profesjonalizm wieloletnim już funkcjonowaniem na rynku, a z ich usług korzystają zarówno urzędy, jak i sądy czy pełnomocnicy procesowi. Rzetelne poradnictwo wymaga, aby w każdej placówce doradcy mieli zapewniony dostęp do aktualnego zbioru przepisów.

Obsługa administracyjna biur

Dla zapewnienia sprawnej obsługi klientów dobrze byłoby, aby organizacja dysponowała personelem administracyjnym, który dokonywałaby rejestracji wstępnej, zapisów na dany termin czy prowadził dokumentację formalną. Rzadko jednak organizacja ma tego typu zasoby. Warto natomiast wyznaczyć w zespole osobę do tzw. pierwszego kontaktu. Może nią być mniej doświadczony doradca czy wolontariusz, i osoba taka powinna być do tej funkcji przygotowana, przeszkolona.



Wymogi dotyczące przechowywania akt i ich archiwizacja

Kwestie dotyczące administrowania zasobami organizacji, w tym dokumentów zależą przede wszystkim od rodzaju podmiotu świadczącego poradnictwo. Jeżeli placówka należy do podmiotów publicznych, obowiązują ją zasady dokumentacji określone w tzw. Instrukcji Kancelaryjnej⁸¹. Jeżeli podmiot jest organizacją pozarządową, powinien wypracować indywidualne i przejrzyste zasady. Tym, co powinno zwrócić wszystkim uwagę jest zapewnienie niezbędnej przestrzeni do archiwizowania dokumentów.

Najbardziej istotne dokumenty należy zabezpieczyć w specjalnie do tego przeznaczonych metalowych, wodoszczelnych i ogniotrwałych skrzynkach. Dokumenty można podzielić na kilka grup:

- związane z funkcjonowaniem podmiotu;
- dotyczące spraw klientów;
- korespondencję w sprawach klientów oraz tę związaną z funkcjonowaniem jednostki;
- dokumenty objęte szczególnym rygorem archiwizacji i dotyczące współpracy z podmiotami finansującymi (grantodawcami, jednostkami samorządu czy jednostkami reprezentującymi budżet państwa), które potwierdzają wykonanie usług będących przedmiotem dofinansowania.

Obowiązek archiwizacji wynika z postanowień umów o dofinansowaniu. Warto dodać, że do projektów, a zatem usług finansowanych z budżetu państwa oraz ze środków pochodzących z funduszy Unii Europejskiej stosuje się zazwyczaj długi okres archiwizacji (od 10 do 25 lat).

Jeżeli chodzi o dokumentację dotyczącą funkcjonowania podmiotu, a szczególnie spraw finansowych, najczęściej jest ona tworzona i archiwizowana w wersji papierowej. Jeśli chodzi o dokumentację usług i klientów, poza ankietą potwierdzającą kontakt i zgodę na przetwarzanie danych, można wprowadzić elektroniczny zbiór dokumentów zabezpieczony dostępem tylko dla uprawnionych osób. Temat ten został szerzej przedstawiony w rozdziale 3 Poradnika. W wielu przypadkach archiwizacja tradycyjna w wersji papierowej jest łatwiejsza i bardziej dostępna, ale zabiera dużo miejsca.

81 Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, Dz. U. 2011 nr 14, poz. 67.

GIODO

Zbiory danych klientów muszą być zgłoszone do Głównego Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Jest to wymóg dotyczący każdej organizacji dysponującej danymi osób fizycznych, a zwłaszcza tak zwanymi danymi wrażliwymi. Organizacja rozpoczynająca działalność musi zarejestrować zbiór, który dopiero jest tworzony, czyli nawet przed przyjęciem pierwszego klienta klienta.

Zasady dotyczące rejestracji zbiorów danych osobowych, w tym obowiązek rejestracji zbiorów danych osobowych, obligatoryjna treść zgłoszenia oraz przypadki, w których administrator danych zwolniony jest z obowiązku rejestracji, określone zostały w rozdziale 6 Ustawy o ochronie danych osobowych, zatytułowanym „Rejestracja zbiorów danych osobowych”⁸². Zgodnie z art. 42 ust. 2 ustawy, prowadzony przez GODO rejestr zbiorów jest jawny. Osoby zainteresowane mogą przeglądać go w biurze GODO albo za pośrednictwem elektronicznej platformy e-GODO, która umożliwia przeszukiwanie według wielu kryteriów, takich jak np. nazwa zbioru, nazwa administratora danych, siedziba administratora. W jaki sposób zarejestrować zbiór danych nowej organizacji najłatwiej dowiemy się ze strony internetowej prowadzonej przez Urząd⁸³. Dla organizacji świadczącej poradnictwo ważne są następujące sprawy:

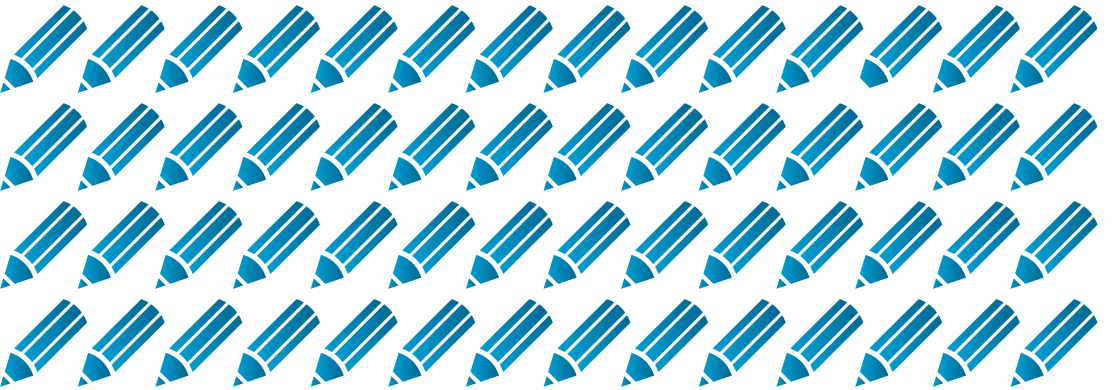
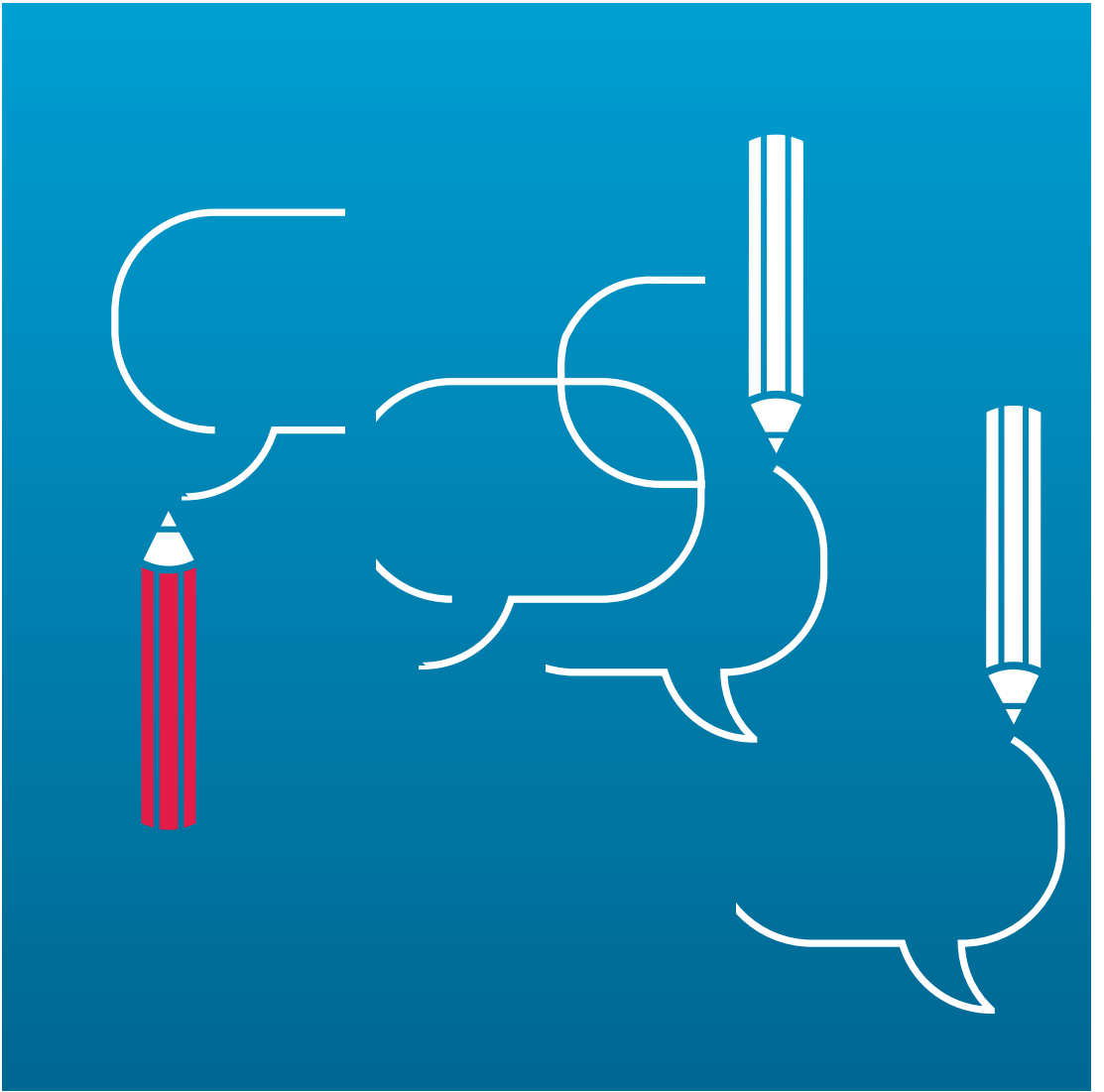
- cel przetwarzania danych;
- opis kategorii osób, których dane dotyczą;
- zakres przetwarzanych danych;
- sposób zbierania oraz udostępniania danych;
- informacja o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane mogą być przekazywane;
- opis środków technicznych i organizacyjnych znajdujących zastosowanie w celu ochrony danych i ich przetwarzania.

Bardzo ważne jest, aby każdy klient podpisywał w trakcie wizyty oświadczenie o zgodzie na przetwarzanie danych osobowych, zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych w zakresie dotyczącym procesu rejestracyjnego usług.

Zasadne jest, aby wszystkie osoby zatrudnione w biurze zaznajomiły się z procedurą zabezpieczającą dokumenty, a także z zasadami dotyczącymi ochrony danych osobowych, urządzeń technicznych i systemów informatycznych. Dla biur udzielających porad najważniejsze jest, aby nie doszło do „wycieku” danych wrażliwych na zewnątrz i informacji identyfikujących klientów i ich sprawy.

82 Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Tekst jednolity: Dz. U. 2002 r. Nr 101 poz. 926, ze zm.

83 http://www.giodo.gov.pl/593/id_art/2688/j/pl z dnia 14.09.2013.



Rozdział 3

Niezbędnik doradcy — metodologia pracy

W niniejszym rozdziale przybliżymy metody pracy doradcy z klientem oraz położymy nacisk na pewne elementy organizacyjne, a także inne czynniki wpływające na proces porady. Podane informacje mogą być znane doświadczonym doradcom, którzy długo zajmują się udzielaniem porad. Nie mniej zostały tu przedstawione dla umożliwienia wszystkim zainteresowanym zorganizowania profesjonalnej placówki udzielającej porady, a placówkom już działającym – porównania swoich doświadczeń w celu poprawienia struktury organizacyjnej i administracyjnej placówki. Zamieszczone wzory dokumentów zostały opracowane w oparciu o dokumenty obowiązujące w Biurach Porad Obywatelskich⁸⁴.

Istotą poradnictwa jest wysłuchanie, diagnoza i znalezienie rozwiązania pomagającego klientowi. Najważniejszy w poradnictwie jest klient, któremu trzeba pomóc, a także zachęcić go do pozytywnego odniesienia do rozwiązania jego problemu. Udzielanie skutecznej pomocy klientowi będzie ułatwione, jeśli potwierdzimy swoją fachowość, bezstronność i tym samym przekonamy się, że możemy realnie pomóc w jego problemach. Wtedy można zebrać wszystkie potrzebne informacje, rzeczowo ocenić sprawę i wspólnie z klientem opracować strategię rozwiązania problemu. W procesie doradczym wiele zależy od organizacji udzielającej porad oraz od kultury organizacyjnej placówki poradniczej. Inaczej będzie przebiegał proces wsparcia w dużych placówkach, prowadzonych przez prężnie działającego usługodawcę, a jeszcze inaczej w jednostkach dopiero budujących swoją pozycję.

84 Wzory zostały opracowane na podstawie dokumentów wykorzystywanych w dotychczasowej praktyce w szczególności przez Stowarzyszenie Radlińskie Biuro Porad Obywatelskich.

3.1 Przed poradą

Należy pamiętać, aby przed udzieleniem porady, dopełnić pewnych formalności dla zorientowania się w specyfice problemu klienta i dla usprawnienia dalszego procesu udzielania porady.

Usługi poradnicze są bezpłatne, a możliwości ich udzielania są uzależnione od zewnętrznego wsparcia finansowego. Poradnictwo jest finansowane ze środków uzyskanych z konkursów organizowanych przez fundacje, jednostki samorządu terytorialnego i ministerstwa. Wymagana jest określona procedura rejestracyjna oraz prowadzenie dokumentacji sprawozdawczej. Warunkiem korzystania z usług przez klienta jest spełnienie wymogów określonych w umowie o dofinansowaniu. Dokumentacja sprawozdawcza działalności placówki jest konieczna przy prowadzeniu poradnictwa dotowanego zewnętrznemu i ma potwierdzić rzeczywiste wykonywanie usług poradniczych. W takim przypadku, dokumentacja zawiera często bardzo szczegółowe dane na temat klienta, który czasami może być nawet zobowiązany do podpisania oświadczenia o odpowiedzialności karnej w przypadku podania nieprawdziwych informacji. Jeśli nie mamy wymogów narzuconych nam przez sponsorów, dokumentacja może być bardziej uproszczona i skrótowa.

Proces doradczy powinien przewidywać następujące procedury rejestracji klienta:

- Rejestracja osobista i telefoniczna odbywa się podczas godzin funkcjonowania placówki.
- Rejestracja powinna przewidywać obowiązek podania przez klienta niezbędnych identyfikujących danych. Klient powinien zostać uprzedzony o ewentualnej konieczności podania uzupełniających informacji. Umożliwia to rejestracja za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- Dla rejestracji klientów, którzy nie mogą stawić się w placówce osobiście w celu dokonania zapisu na określony termin, powinien funkcjonować całodobowy telefon z automatyczną sekretarką lub adres poczty e-mail sprawdzany na bieżąco przez osobę odpowiedzialną za funkcjonowanie placówki.
- Klient przychodzący osobiście otrzymuje zestaw niezbędnych informacji o warunkach udzielania porad, zawartych na przykład w wypełnianej przez niego ankiecie.

Ważne jest, aby regulamin udzielania porad był powszechnie dostępny i umieszczony w widocznym miejscu.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA PORAD

1. Każda osoba może być klientem biura porad i będzie przyjęta w sposób uwzględniający jej potrzeby i możliwości.
2. Porady są poufne, a dane klienta są chronione i objęte nadzorem Głównego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.
3. Klienci są przyjmowani według kolejności zgłoszeń w godzinach świadczenia porad w placówce.
4. Każda porada jest udzielana w oparciu o istniejący w placówce system informacyjny, aktualne przepisy prawa oraz informacje podane przez klienta.
5. Doradca zakłada, że klient zwracając się z problemem podaje informacje prawdziwe i niezbędne do udzielenia prawidłowej porady.
6. Osoby udzielające porad w placówce, bez względu na doświadczenie i uprawnienia zawodowe, są **WYŁĄCZNIE** doradcami placówki poradniczej.
7. Doradca, w ramach pomocy świadczonej w placówce poradniczej, nie ma prawa wykonywać czynności prawnych w imieniu klienta ani prowadzić jego spraw przed sądami.
8. Doradca nie ma prawa składania obietnic pozytywnego rozstrzygnięcia/ rozwiązania sprawy.
9. Doradca nie podejmuje decyzji za klienta. To klient sam dokonuje wyboru.
10. Wszelkie czynności wykonywane przez doradcę są bezpłatne.
11. Klient uzyskujący poradę jest obowiązany wypełnić każdorazowo dokument potwierdzający udzielenie bezpłatnej porady w Biurze.
12. W razie, gdy porady udzielane są w ramach realizowanego projektu, klient obowiązany jest dostosować się do wymagań projektu, wypełnić wszelkie dokumenty i podać informacje wymagane przez instytucję finansującą projekt.

85 Wzór regulaminu opracowany w oparciu o regulamin obowiązujący w Stowarzyszeniu Radlińskie Biuro Porad Obywatelskich.

ANKIETA

NUMER SPRAWY _____ KAT. _____ PŁEĆ _____

SKĄD DOWIEDZIAŁ/A SIĘ PAN/I O NASZEJ PLACÓWCE?

WIEK

- DO 25 LAT 26-24 LAT 41-50 LAT 51-60 LAT 61-75LAT
 POWYŻEJ 75 LAT

WYKSZTAŁCENIE

- podstawowe gimnazjalne zawodowe średnie wyższe

ŹRÓDŁO UTRZYMANIA

- praca emerytura renta zasiłki z pomocy społecznej z urzędu pracy
 z świadczeń rodzinnych

MIEJSCE / ADRES ZAMIESZKANIA

TELEFON

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych. (Dz. U. Nr 133 poz. 833 z dn. 29.08.97.) w zakresie dotyczącym procesu rejestracyjnego usług poradnictwa świadczonych w

.....
(data)

.....
(podpis)

Jesteśmy objęci nadzorem GODO. Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane przez i użyte wyłącznie w celu udzielenia Panu/Pani pomocy. Podanie tych danych jest dobrowolne. Przysługuje Panu/Pani prawo wglądu i poprawiania sposobu ich zapisu.

86 Wzór ankiety wraz z informacją o warunkach świadczenia porad i usług opracowany w oparciu o ankietę obowiązującą w Stowarzyszeniu Radlińskie Biuro Porad Obywatelskich i w oparciu o wzór zalecany przez Związek Biur Porad Obywatelskich.

INFORMACJA O WARUNKACH ŚWIADCZENIA PORAD

Korzystając z naszych z usług, klient wyraża zgodę na poniższe warunki:

1. Placówka nie podejmuje żadnych działań w imieniu i na rzecz klienta.
W szczególności nie dokonuje czynności prawnych ani nie reprezentuje klienta.
Podejmując działania w swojej sprawie, klient czyni to we własnym imieniu i na własną odpowiedzialność.
2. Placówka dokłada wszelkich starań, aby udzielona porada była zgodna z aktualnym stanem prawnym i zawierała wszystkie możliwości postępowania klienta w przedstawionej przez niego sytuacji.
3. Porada jest udzielana klientowi w oparciu o przedstawiony przez niego stan faktyczny i dokumenty. Możliwe ścieżki postępowania są oparte o ten stan.
Niejawnienie wszystkich informacji może skutkować tym, że porada może być nieadekwatna do sytuacji.
4. W trakcie kontaktu, po ewentualnej konsultacji z innymi doradcami i wykorzystaniu zasobów placówki poradniczej, doradca proponuje klientowi kilka możliwych rozwiązań problemu.
5. Doradca wspiera klienta w samodzielnym rozwiązaniu problemu, np. pomaga napisać pismo, ale nie ma prawa sporządzać dla niego pisma. Informuje także, jakie mogą być konsekwencje podjętych przez niego decyzji.
6. Decyzja, którą z proponowanych ścieżek wybrać, należy do samego klienta.
7. Placówka nie udziela żadnej gwarancji, wyraźnej ani dorozumianej, że skorzystanie z udzielonej przez doradcę informacji przyniesie pożądanę przez klienta rezultaty.

Zapoznałem/łam się z powyższymi warunkami i akceptuję je.

.....

Data

.....

Podpis

POMIESZCZENIE DO UDZIELANIA PORAD

Organizacja pomieszczeń do udzielania porad powinna zapewniać spokojną, z zachowaniem poufności rozmowę, ułatwiającą klientowi przedstawienie swojego problemu. Należy unikać sytuowania miejsca udzielania porad np. przy oknie, z którego to miejsca będzie widoczny i może być łatwo rozpoznany. Klient powinien mieć świadomość całkowitej poufności.

Telefon w pomieszczeniu w czasie spotkania powinien być wyłączony (wystarczy odłożenie słuchawki). Dzwoniący telefon może rozpraszać klienta a doradca udzielający porady bezpośredniej, nie może równocześnie prowadzić rozmów telefonicznych.

Klient może sporządzać notatki z przebiegu rozmowy, a gdy będzie chciał zapisać kolejne czynności, powinien mieć do dyspozycji notatnik i przybory piśmiennicze. Dobrze byłoby, aby w pokoju mogła się znaleźć również woda mineralna, czy chusteczki higieniczne – reakcjom klienta mogą towarzyszyć silne emocje.

Bardzo ważną sprawą przy udzielaniu porad jest możliwość korzystania ze zbioru przepisów, wydrukowania ich, skserowania dokumentów, czyli wyposażenie miejsca udzielania porad w takie sprzęty jak drukarka, kserokopiarka, fachowe książki czy gazety.

Klient powinien mieć dostęp do informacji, na jakich zasadach opiera się poradnictwo. Regulamin oraz informacje o zasadach świadczenia porad powinny być umieszczone w widocznym miejscu, np. w poczekalni, korytarzu, pokoju gdzie udzielane są porady.

DORADCA – OSOBA WZBUDZAJĄCA ZAUFANIE KLIENTA

Przedstawiciele organizacji zajmujących się poradnictwem nie są zgodni, jakie wykształcenie mogą mieć doradcy placówki zajmującej się udzielaniem porad prawnych i obywatelskich⁸⁷. Mniej problemów stwarza określenie cech doradcy, jako osoby współpracującej z klientem. Określenie cech doradcy następuje w odniesieniu do następujących punktów: umiejętności interpersonalne, cech charakteru, kultury osobistej, prezencja i wizerunek.

87 System..., op. cit., s. 89-90, 93.

Umiejętności interpersonalne

W punktach poradnictwa powinny pracować osoby, które są szkolone w umiejętnościach interpersonalnych. Osoby te powinny być zmotywowane do tego typu pracy, powinny umieć rozmawiać w taki sposób, aby zdiagnozować problem klienta, powinny wiedzieć jak postępować w sytuacjach trudnych, posiadać nie tylko wiedzę, ale i umiejętność jej przekazywania. Te cechy są nieodzowne, gdy porada jest związana z różnymi bolesnymi czy traumatycznymi sytuacjami klienta. Konieczna jest wtedy nie tylko wiedza prawna, ale też wiedza dotycząca postępowania z takimi osobami, jak też umiejętne przekazanie jej swojego współczucia.

I bardzo ważna sprawa – doradca musi umieć słuchać. Nie powinien okazywać zniecierpliwienia albo rozdrażnienia. Klient przychodzi, aby opowiedzieć o swoim problemie.

Cechy charakteru

Doradca musi być odporny psychicznie na stres, zdolny do panowania nad negatywnymi emocjami, aby odpowiednio zareagować na przedstawiony przez klienta problem. Reakcja klienta może okazać się bardzo emocjonalna, łączyć się z podawaniem drastycznych szczegółów, osobistymi i intymnymi zwierzeniami. Dotyczy to głównie problemów rodzinnych. Nie można także wykluczyć sytuacji, gdy sprawa klienta, z obiektywnego punktu widzenia, raczej może wydawać się błaha, ale subiektywnie, dla klienta jest bardzo trudnym doświadczeniem.

Kultura osobista

Doradca nie może okazywać zniecierpliwienia lub co gorsza rozbawienia przedstawianym problemem albo sposobem jego przedstawiania. W żadnym razie nie można okazać klientowi, że jego sprawa jest nieważna lub mniej istotna wobec wielu innych, znacznie poważniejszych problemów. Nawet, jeżeli problem jest łatwy do rozwiązania, klient w żadnym razie nie może odczuć braku szacunku ze strony personelu placówki.

Należy pamiętać, że osoby starsze są szczególnie wrażliwe, gdy chodzi o ich godność osobistą, honor, prawdomówność czy uczciwość. Konflikt, powstały pomiędzy dwiema osobami starszymi np. drobna sprzeczka, może stanowić dla nich sprawę bardzo poważną. Nie można do starszych osób, jak również i do młodszych wiekiem zwracać się per „ty”.



Jeśli doradca oceni, że sprawa nie kwalifikuje się do rozpatrywania przed sądem, powinien nakłonić klienta do zaniechania ewentualnego wkroczenia na drogę sądową i wskazać inne możliwości rozwiązania problemu. Niedopuszczalne jest potraktowanie klienta i jego problemu z lekceważeniem, uświadamiając mu błahy wymiar problemu i dając do zrozumienia, że niepotrzebnie tracimy czas. Należy unikać porównania problemu klienta do spraw znacznie poważniejszych. Wykonane analizy potwierdzają cyt.: „umiejętność prowadzenia rozmowy z klientem opartej na szacunku i bezstronności, pozwalającej prawidłowo zdiagnozować problem, z jakim klient przychodzi i w konsekwencji udzielić mu potrzebnych informacji jest kluczowa dla poradnictwa prawnobywatelskiego”⁸⁸.

Prezencja doradcy i wizerunek

Na prezencję doradcy ma wpływ wiele czynników. Jednym z najważniejszych czynników jest stonowany wygląd zewnętrzny doradcy⁸⁹. To, jak będzie doradcę postrzegał klient, może wpływać na sam proces porady. Fachowość, rzeczowość, styl wypowiedzi, są cechami, które mogą doprowadzić klienta do uważnego potraktowania informacji udzielanych przez doradcę. Jeżeli doradca będzie wystarczająco wiarygodny, klient nabierze przekonania, że warto podjąć określone działania i dostosować się do wskazówek doradcy.

Niezbędne i wymagane jest, aby doradca był schludnie ubrany oraz nie naruszał powagi miejsca. Należy zwrócić uwagę na polskie zasady kultury – okazywania szacunku i powagi w relacjach bezpośrednich. Za granicą, np. w Wielkiej Brytanii lub Holandii, zwraca się uwagę nie tylko na fizyczną dostępność punktów poradnictwa, ale także na stwarzanie przyjaznej atmosfery. W wielu krajach formułuje się zasady nakazujące doradcom noszenie strojów, które mają nie wywoływać poczucia niższości u klienta, nie są onieśmiałające, nie tworzą różnic statusu społecznego, którą może sugerować np. zbyt elegancki czy wyszukany strój doradcy. Propaguje się w tych krajach, aby doradca ubierał się luźno, niezbyt oficjalnie, aby unikał noszenia strojów podkreślających przynależność do wyższej grupy społecznej.

Reguły wzajemnych relacji w Polsce są inne i mają swoje uzasadnienie. Bez powoływania się na konkretne badania można stwierdzić, że odpowiedni wizerunek doradcy prowadzi do zwiększenia jego autorytetu i wiarygodności. Odpowiedni

88 System bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce. Raport zbiorczy z konsultacji rozwiązań modelowych z organizacjami pozarządowymi, Warszawa, 29.04.2013, s. 21.

89 Cialdini R., *Wywieranie wpływu na ludzi*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2000, s. 200-207.

strój specjalisty daje większe szanse na właściwe przyjęcie porady przez klienta, niż strój zbyt swobodny. Panie powinny unikać wyzywających i nadmiernie eksponujących ich wygląd strojów. W przypadku panów, należy unikać używania odzieży sportowej, szortów czy podkoszulków z krzykliwymi nadrukami. Klienta mogą także zrazić prowokacyjnie wyeksponowane tatuaże. Marynarka albo garsonka, koszula, czy bluzka, sprawia, że doradca strojem swoim nie zrazi czy zniechęci klienta. W trakcie prowadzenia usług doradczych, klienci zwracający się o pomoc często przychodzą ubrani odświętnie, z powagą należną jak podczas wizyty w urzędzie. Regułami dotyczącymi stroju i zachowania kierują się zwłaszcza osoby starsze, okazujące w ten sposób szacunek osobie reprezentującej wiedzę i stanowisko. W ten sposób podkreślają wyjątkowość sytuacji, oczekując poważnego traktowania. Zbyt luźny styl ubioru doradcy jest w takich sytuacjach zupełnie nie na miejscu i utrudnia rozmowę. Klient bezpłatnego poradnictwa, może taki strój odebrać, jako brak szacunku ze strony doradcy i niepoważne traktowanie. Swobodny strój doradcy może zostać skojarzony z lekceważeniem albo różnicowaniem klientów na tych korzystających z porad bezpłatnych oraz tych, którzy przychodzą do kancelarii prawnej i płacą za porady.

Klient zawsze będzie oczekiwał od drugiej strony fachowości i rzetelności. Dlatego doradca, jeśli chce być poważnie traktowany przez klienta, musi odpowiednio się prezentować. Niektóre usługi świadczone dla określonej grupy odbiorców, mogą przewidywać wizyty doradców w specyficznym środowisku na przykład w ośrodku dla uchodźców, noclegowni dla osób bezdomnych; wówczas doradca powinien dopasować swój strój do charakteru miejsca wizyty.

Stosunek doradcy do klienta

Klient zwraca się po poradę w sytuacjach, kiedy samodzielnie nie potrafi znaleźć rozwiązania. Zetknąwszy się z gąszczem przepisów, niezrozumiałymi sformułowaniami w oficjalnych dokumentach, z procedurami pełnymi pułapek, których nie jest świadom, może czuć się zagubiony i zdezorientowany. Wtedy okazanie zrozumienia jest niezbędne. Okazanie współczucia dla ciężkiej sytuacji klienta jest konieczne, ale doradca powinien umieć zdystansować się do sytuacji i reagować bez nadmiernych emocji. Na etapie, jakim jest rozpoznanie sprawy, należy skupić się na sprawie klienta i ewentualnych ograniczeniach w komunikacji. Celem doradcy jest pozyskanie niezbędnych informacji, które posłużą do zdiagnozowania problemu, a w konsekwencji – udzielenia miarodajnej, rzeczowej i kompletnej porady.

Aby otwarcie opowiedzieć o problemie, a następnie podjąć decyzję o podjęciu konkretnych zmian w swoim życiu, klient potrzebuje wsparcia i zrozumienia.

Doradca powinien przekonać klienta, że rozumie problem, stara się tak postępować, aby klient uznał, że ma do czynienia z profesjonalnym doradcą. Wtedy klient nie będzie ukrywał faktów, które mogą mieć istotne znaczenie dla sprawy.

KLIENT JAKO PARTNER

Doradca powinien posiadać wspomniane już cechy, ponieważ wymaga tego praca ze szczególną kategorią klientów. Na podstawie przeprowadzonych badań stwierdzono, że usługodawcy świadczą poradnictwo na rzecz osób, które z różnych powodów nie potrafią sobie poradzić z narastającymi problemami, a ich trudna sytuacja życiowa wymaga podjęcia określonego działania⁹⁰. W przeciwieństwie do klientów kancelarii prawnych działających w warunkach rynkowych, klientem bezpłatnego poradnictwa jest osoba wieloproblemowa, deklarująca, co najmniej problemy finansowe, a często są to osoby kwalifikujące się do pomocy określonej w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej⁹¹. Art. 7 ustawy określa katalog osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, które są najczęściej grupę docelową bezpłatnych usług poradniczych. Zgodnie z Art. 7 pomocy społecznej udziela się z następujących przyczyn:

- ubóstwo;
- sieroctwo;
- bezdomność;
- bezrobocie;
- niepełnosprawność;
- długotrwała lub ciężka choroba;
- przemoc w rodzinie;
- ochrona ofiar handlu ludźmi;
- ochrona macierzyństwa lub wielodzietności;
- bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstw domowych, zwłaszcza w rodzinach niepełnych lub wielodzietnych;
- braku umiejętności przystosowania do życia młodzieży opuszczającej całodobowe placówki opiekuńczo-wychowawcze;
- trudności w integracji cudzoziemców, którzy uzyskali status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą;
- trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego;
- alkoholizmu i narkomanii;
- zdarzenia losowego i sytuacji kryzysowej;
- klęski żywiołowej lub ekologicznej.

⁹⁰ *Podmioty...*, op. cit., s. 116-117.

⁹¹ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz. U. 2004 Nr 64 poz. 593 z późn. zm.



Osoby należące do wyżej wymienionych kategorii charakteryzuje niedostateczny poziom wiedzy prawnej, który – według usługodawców – pogłębił się w ostatnich latach, i który wpływa także na ich wykluczenie prawne⁹². Osoby te będą wymagały szczególnej uwagi oraz wsparcia i to nie tylko w podejmowaniu decyzji czy np. w formułowaniu treści pisma.

Z badań przeprowadzonych przez Instytut Spraw Publicznych w roku 2013 na potrzeby określenia profilu klienta bezpłatnej pomocy prawnej⁹³ okazało się, że pomimo krytycznej oceny wiedzy prawnej większości obywateli, zwracający się po pomoc są bardziej zaradni niż osoby, które nie sięgają po pomoc. Osoby te mają również znacznie wyższą świadomość prawną, są w stanie działać w zorganizowany sposób i poprawiać swoją sytuację. Badanie wykazało, że korzystający z bezpłatnej pomocy prawnej, nawet, jeżeli znajdują się w trudnej sytuacji prawnej i życiowej, z reguły nie są osobami „trwale marginalizowanymi”, czyli nie należą do grupy wykluczonych z życia społecznego. Szukanie pomocy jest postrzegane, jako dowód zaradności życiowej klienta⁹⁴.

Ważne jest, aby zgłaszający się po pomoc nie byli traktowani, jako podopieczni, lecz jako klienci. Jest to zasadnicza różnica. Podopieczny będzie oczekiwał o wiele większego wsparcia niż klient, a takiej szerokiej pomocy placówka poradnicza nie jest w stanie udzielić.

Klienci potrzebujący pomocy, muszą być traktowani przychylnie i poważnie, bo tylko takie podejście prowadzi do pełnej współpracy z doradcą i umiejętnego rozwiązania trudnej sytuacji klienta. Klient nie może wymagać, aby doradca lub zespół placówki wykonał za niego działania, a doradca – działał w jego imieniu. Doradcy nie wolno sporządzać treści pisma procesowego. Odpowiedzialność za treść pisma procesowego lub innego pisma w danej sprawie ponosi wyłącznie adwokat lub radca prawny.

O zasadach świadczenia porad klient powinien zostać poinformowany na początku procesu doradczego.

ROZPOZNANIE OCZEKIWANIA KLIENTA

Kluczowym w procesie porady jest ustalenie, czego klient oczekuje i co chciałby osiągnąć poprzez poradę. Oprócz sprawy zgłaszanej, problemem mogą być też

92 *Podmioty...*, op. cit., s. 117.

93 *Korzystający i niekorzystający z poradnictwa prawnego i obywatelskiego. Raport cząstkowy*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa, styczeń 2013, s. 61.

94 *Ibidem*, s. 61.

inne kłopoty życia codziennego lub brak pomocy na wcześniejszym etapie sprawy, narastanie poczucia odtrącenia i osamotnienia.

Doradca musi się wykazać wielkim zrozumieniem dla całej wypowiedzi klienta a także własną intuicją. Zważywszy na niewystarczający poziom wiedzy prawnej części społeczeństwa oraz na nieumiejętność posługiwania się fachowym słownictwem, nieznaną terminologią i instytucjami funkcjonującymi w prawie, doradca musi być niezwykle uważny, aby nie popełnić błędu źle interpretując oczekiwania klienta.

Klienci często stosują zamiennie określenia, które w ich odczuciu niczym się nie różnią. Jeśli doradca nie jest pewien, czy dobrze rozumie klienta, powinien stosować parafrazy, zapytania, wyjaśnienia, a także techniki aktywnego słuchania.

Konieczne jest także odróżnienie sytuacji, w której klient wie, co chciałby osiągnąć i prosi o krótką informację/sprawdzenie/wzór pisma, od sprawy wymagającej dłuższej rozmowy i zaangażowania. Taki klient jest określany, jako „świadomy”, w przeciwieństwie do „nieśmiałych petentów”⁹⁵.

3.2 Wysłuchanie klienta

Proces poradniczy zaczyna się w momencie, gdy klient przekracza próg pomieszczenia, w którym udzielana jest porada. Warunkiem skutecznego poradnictwa jest prawidłowa komunikacja pomiędzy klientem a doradcą. Wzajemne porozumienie jest niezbędne. Służyć temu ma nie tylko wiedza doradcy, jego kultura osobista czy empatia, ale także posługiwanie się sprawdzonymi technikami komunikacyjnymi. Klienta należy uważnie wysłuchać, ale również zadawać mu pytania. Może to zakłócić tok wypowiedzi klienta, ale jest niezbędne dla prawidłowego i pełnego rozpoznania sprawy. Dlatego wskazane jest wyczuć momentu przzerwania wypowiedzi klienta.

W prawidłowej komunikacji, np. w celu skonkretyzowania problemu, ważne jest przede wszystkim ustalenie, czy obie strony dobrze się zrozumiały. Wiele będzie też zależało od stylu wypowiedzi klienta, jego stosunku do doradcy, a także od wielu innych czynników, które zostały opisane w części 3.5 poświęconej zagrożeniom pojawiającym się w procesie doradczym.

95 Ibidem, s. 62.



ROLA KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ

W opinii niektórych specjalistów zajmujących się komunikacją międzyludzką, komunikacja niewerbalna może stanowić 50% – 80% przekazu. Poza naszą świadomością mogą zachodzić procesy, od których zależy, jak jesteśmy postrzegani przez innych. Czynniki, które wpływają na jakość komunikacji mogą mieć związek z językiem ciała albo, z tak zwanymi utrwalonymi wzorcami reakcji⁹⁶. Zdaniem niektórych badaczy język ciała jest jednym z narzędzi ułatwiających odbiór drugiej osoby. Może ułatwić zrozumienie intencji ludzi i tego, co chcą nam przekazać. Możemy reagować na język ciała i odczytywać go, nie zdając sobie z tego sprawy. Czasami czujemy w trakcie rozmowy sympatię lub antypatię do rozmówcy nie analizując początkowo, dlaczego tak się dzieje. Doradcy powinni zwracać uwagę nie tylko na to, co klient mówi, ale również – w jaki sposób.

Ma to znaczenie zwłaszcza w sytuacji, gdy klient zwraca się po poradę w błażej sprawie, a prawdziwy problem pozostaje początkowo ukryty. Klient może podświadomie oczekiwać, że doradca odkryje prawdziwy powód jego wizyty w biurze. Dlatego tak ważne jest odpowiednie przygotowanie i szkolenie doradców, aby mieli odpowiednie umiejętności.

Interakcje na poziomie komunikacji niewerbalnej zachodzą w dwóch kierunkach. Nie chodzi tylko o to, jak doradca odbiera klienta, ale również, w jaki sposób postrzegany jest też doradca. Należy podkreślić, że najważniejsze dla doradcy, bez względu na wrażenia płynące z komunikacji niewerbalnej, powinno być rozpoznanie problemu klienta i udzielenie mu pomocy.

Celem doradcy jest ułatwienie klientowi wypowiedzi, wychodzenie naprzeciw jego problemom. Nie należy jednak przesadnie klienta onieśmielać. Doradca powinien pamiętać o zasadach, które są tak samo ważne jak słowa. Do bardziej widocznych interakcji dochodzi za pośrednictwem kontaktu wzrokowego, poprzez przyjęcie określonej pozycji w trakcie rozmowy oraz sposób wykorzystania przestrzeni. Trzeba też przypomnieć o roli gestykulacji i mimiki mogącej zrazić klienta.

Kontakt wzrokowy

Bardzo istotne jest, aby nie nadużywać kontaktu wzrokowego. Uporczywe wpatrywanie się w klienta może wpływać onieśmielająco i być krępujące, gdy klient

96 Cialdini R., op. cit., s. 14.



opowiada o intymnych i nierzadko bardzo trudnych przeżyciach. Z kolei, rozbiegany wzrok klienta, wodzenie oczami za nieistniejącym przedmiotem może być sygnałem, że klient próbuje coś ukryć albo konfabuluje czy też nie mówi nam całej prawdy. Powinien to być sygnał ostrzegawczy, gdyż pojawia się wówczas ryzyko udzielenia niewłaściwej porady. Jeżeli klient rzeczywiście mija się z prawdą w opisie sytuacji, porada nie będzie adekwatna i rzetelna. Może być oceniana jedynie w odniesieniu do zakresu informacji udzielonych przez klienta. Trzeba dodać, że również rozbiegany wzrok doradcy czy odwracanie oczu od klienta, może utrudniać komunikację, czyniąc doradcę niewiarygodnym.

Pozycja

Zalecana jest pozycja otwarta, niewysyłająca negatywnych sygnałów. Doradca powinien unikać zakładania nogi na nogę, trzymania rąk założonych na klatce piersiowej albo pozycji skulonej. Ta ostanía może budzić wątpliwości dotyczące jego kompetencji w oczach klienta. Obie strony mogą nie zdawać sobie sprawy z przyjmowanych pozycji, mniej lub bardziej gwałtownych ruchów, przesuwania krzeseł itd. Wszystkie te zachowania, gesty, mimika, wyraz twarzy mogą wywołać reakcje odmienne od oczekiwanych.

Język ciała i naśladowanie

Pozycja przybierana przez doradcę w trakcie rozmowy z klientem może sprawić, że klient będzie bardziej konkretny i przedstawi problem albo zamknie się w sobie. Znaczenie będą miały również drobne gesty, ułożenie rąk, mimowolne poruszanie się na krześle. Klient z reguły dostrzega zniecierpliwienie doradcy i koryguje swój styl wypowiedzi. Jeżeli doradca nie opanuje sztuki słuchania i nie będzie stale kontrolował siebie, w pewnym momencie może dojść do głosu zwykle zmęczenie, zniechęcenie roszczeniową postawą klienta czy przygnębienie z powodu sytuacji klienta nierokującej poprawy.

Przyjmowanie postawy podobnej do prezentowanej przez klienta może spowodować, że przedstawiony zostanie otwarcie problem klienta. Zachowanie przeciwne może z kolei pomóc w opanowaniu emocji klienta. Jest to istotne w sytuacji, gdy klient mówi podniesionym głosem i nie można przejść do kolejnych etapów porady. Wówczas skupienie doradcy, opanowany głos i ważenie słów mogą pomóc w uspokojeniu emocji klienta. Nie należy jednak przeceniać swoich możliwości. Klienci są często tak bardzo zaabsorbowani tym, co mówią i zdenerwowani sytuacją, że trudno jest ich uspokoić. Rozwiązaniem może być wówczas zwrócenie uwagi, że inne osoby oczekujące pod drzwiami mogą usłyszeć szczegóły sprawy, a ten argument często uspokaja klienta.



Przestrzeń

Doradca oraz klient mają prawo do przestrzeni osobistej i lokal powinien taką przestrzeń zapewnić. W przypadku placówki świadczącej usługi bezpłatnego poradnictwa nie powinny być stosowane wielkie, masywne biurka spełniające rolę bariery fizycznej i budujące zarazem barierę na poziomie psychicznym, lepiej sprawdzą się niewielkie stoliki. Powinniśmy unikać sytuacji, która mogłaby onieśmiać klienta.

Może się zdarzyć, że klient będzie poszukiwał bliskiego kontaktu, będzie usiłował schwycić doradcę za rękę, czy też będzie się do niego nieświadomie zbliżał, przysuwając krzesło. Pamiętajmy, że doradca również ma prawo do zachowania swojego komfortu i nietykalności – powinien kulturalnie zasygnalizować klientowi, że bliski kontakt nie pomoże w lepszym zrozumieniu jego problemu.

OKREŚLANIE PROBLEMU

Ustalenie, co klient rzeczywiście chce przekazać i w czym tkwi jego problem, jest głównym zadaniem doradcy na tym etapie procesu doradczego.

Aby skutecznie doradzać, czyli udzielić zindywidualizowanej i konkretnej porady, trzeba dowiedzieć się, co jest problemem klienta. Trzeba również dowiedzieć się i ustalić jak najrzetelniej, co klient chciałby osiągnąć dzięki poradzie.

Doradcy zauważają, że wiedza prawna klientów wynoszona jest najczęściej z telewizji, czy z filmów prezentujących obce systemy prawne. Z kolei migracja rodzin i prowadzenie aktywności życiowej na terenie innych państw powoduje, że Polacy posługują się pojęciami niewystępującymi w polskim systemie prawnym (np.: „nakaz sądowy”, „zgoda na rozwód”). Klienci często uważają, że organy prawa jednego kraju są tożsame z podobnymi jednostkami działającymi w innym państwie. Z brakiem zrozumienia spotykają się na przykład instytucje służebności i dożywocia. Pojęcia te są przez klientów stosowane zamiennie i mylone z darowizną, czy zapisem testamentowym. W dużym skrócie chodzi o to, by przedstawić klientowi podobne możliwości i uprawnienia pozwalające na rozwiązanie danej kwestii. Doradca nie może wyłącznie wysłuchiwać klienta i powinien ustalić, czy klient używając konkretnych określeń rzeczywiście ma na myśli dany problem i jest zainteresowany proponowanym rozwiązaniem. Jeżeli klient nie przedstawił żadnych dokumentów, choć je posiada, trzeba go zaprosić na kolejny termin i poprosić o dostarczenie stosownych dokumentów. Z wymienionych już wyżej powodów może się okazać, że klient używając terminów języka prawnego przedstawił problem niezgodnie ze stanem faktycznym.



Próba moderowania wypowiedzi klienta – techniki aktywnego słuchania

Zdarza, że klient nie potrzebuje porady obywatelskiej ani prawnej, lecz poszukuje słuchacza. W przypadkach wypowiedzi bardzo emocjonalnych klient może stracić panowanie nad sobą. Zdarza się, że wypowiedź będzie chaotyczna lub niejasna. Wtedy przydatne są tak zwane „narzędzia aktywnego słuchania”.

Doradca powinien, w miarę możliwości, zadawać pytania, uściślać odpowiedzi klienta, używać parafrazy. Wejście w słowo klienta podczas jego wypowiedzi nie będzie niegrzeczne, i może pomóc w wychwyceniu nieścisłości albo ważnych faktów. Stosowanie mowy zależnej w rodzaju: „Powiedział/a Pan/Pani, że...”, „Zatem nie do końca jest tak, jak twierdził/a Pan/Pani na początku rozmowy...” jest niezbędne, aby dojść do sedna sprawy przedstawianej przez klienta.

Stwierdzenia podsumowujące dany wątek, takie jak np.: „Czyli, jak rozumiem...”, „Zatem możemy ustalić, że...” mogą bardzo pomóc w ustaleniu stanu faktycznego.

Podobną rolę mogą również odegrać pytania: „Czy mógłby/mogłaby Pan/Pani określić, co jest w tej chwili najważniejsze...”, „Co chcieliby Państwo osiągnąć dzięki wizycie w naszej placówce?”, „Co w takich okolicznościach możemy dla Państwa zrobić?”.

Na pewno przydatne mogą okazać się też wypowiedzi pozytywnie oceniające klienta, np.: „Czyli jednak potrafi Pan/Pani sobie poradzić”, „Bardzo dobrze, że podjął/podjęła Pan/i decyzję o zmianie tej sytuacji”, „W tej sytuacji wykazał się Pan/Pani wielką odwagą”, „Widzę, że doskonale potrafi Pan/Pani poradzić sobie z pismami”. Takie wypowiedzi poprawiają samopoczucie klienta i mogą sprawić, że wyjawi on fakty ważne dla sprawy i opowie o krokach, które zostały już podjęte.

Ułatwienia dla klienta

Jednym z czynników wpływających na komfort klienta jest okazanie mu sympatii i zrozumienia. Może to nastąpić między innymi poprzez dostosowanie słownictwa do możliwości percepcji klienta, wychodzenie mu naprzeciw na zasadzie odgadywania słów, których poszukuje.

Założeniem poradnictwa jest udzielanie pomocy osobom, których nie stać na profesjonalną pomoc prawnika, adwokata czy radcy prawnego. Zostało już stwierdzone, że wśród klientów znajdziemy osoby słabo wykształcone, starsze, ubogie, które nie miały szans na zdobycie wiedzy niezbędnej do rozwiązania



problemu. Zważywszy na często niską świadomość prawną klientów, nierozumiejących konstrukcji prawnych, procedur i niepotrafiących z nich korzystać, doradcy trudno ustalić, co klient chce powiedzieć i o co mu chodzi. W wielu regionach, zwłaszcza na obszarach wiejskich, gdzie mieszkańcy mają mniejsze niż w dużych ośrodkach miejskich możliwości pogłębiania wiedzy, mogą funkcjonować lokalne określenia instytucji prawnych. Czasami mieszkańcy porozumiewają się gwarą. Bywa też, że osoba doradcy działa na klienta tak onieśmialająco, zatem używanie przez doradcę wyszukanego języka może utrudniać lub nawet uniemożliwić wzajemne zrozumienie. W przypadku osób słabo wykształconych używanie prawniczego języka może przynieść efekt przeciwny do oczekiwanego. O ile to możliwe, doradca powinien starać się zwracać do klienta w taki sposób, aby być zrozumiałym. Na przykład, sformułowanie o „konieczności dochowania wymogów formalnych na drodze dochodzenia roszczeń, a poprzedzających dokonanie czynności prawnej” może być niezrozumiałe dla klienta. Podobnie niezrozumiałe będzie urzędniczy żargon i używanie skrótów myślowych w rodzaju: „trzeba podpiąć zwrotkę do wezwania”. Klient powinien wiedzieć, że zanim wniesie pozew do sądu, należy najpierw wezwać drugą stronę sporu do dobrowolnego spełnienia świadczenia, czyli na przykład spłaty długu. Klient musi wiedzieć, że aby skutecznie wezwać dłużnika, powinien wysłać wezwanie za zwrotnym potwierdzeniem obioru pisma, czyli z „żółtym kartonikiem” naklejonym z drugiej strony koperty a potwierdzenie odbioru musi do niego wrócić. Te sprawy – oczywiście dla osób jednych – mogą być nieznanne dla osoby nieorientowanej, która wcześniej nigdy nie załatwiała spraw urzędowych.

Doradca nie może posługiwać się hermetycznym i wyszukanym językiem prawniczym. Powinien uwzględnić, że klienci pochodzą z różnych środowisk. Może się zdarzyć, że w instytucji poradniczej zjawi się obcokrajowiec. Chcąc się pokazać z jak najlepszej strony, będzie starał posługiwać się poprawnym językiem polskim. Jeżeli założymy, że osoba ta zna dobrze język polski, ale nie uwzględnimy jej pochodzenia kulturowego, kraju pochodzenia, może okazać się, że porada będzie niezrozumiała. Trzeba wówczas szczególnie uważać na stosowane określenia.

Porada obywatelska nie wymaga, aby doradca imponował klientowi erytyką prawniczą. Poradnictwo zakłada wyjście do ludzi, naprzeciw ich problemom, a nie uświadamianie im luk w ich wykształceniu czy wiedzy.

Systematyzowanie problemów

Zdarza się, że klient zwraca się z problemem, który jest dla niego ważny, ale w rzeczywistości dotyczy wyłącznie jego sfery psychicznej. Nie jest to problem,



który wymaga podejmowania konkretnych działań ani czynności prawnych, np. wkraczania na drogę sądową. Rozwiązanie problemu zależy wtedy bardziej od świadomego podejścia do życia np. podjęcia terapii, niż od zmian w organizowaniu życia na nowo. Ale może okazać się, że klient nie ma wiedzy gdzie leży realny problem. Nie ma dostatecznej świadomości albo nie zna przepisów prawa na tyle, aby wiedzieć, że jego sytuacja prawna jest gorsza, niż uważa albo rzeczywisty jego problem jest zupełnie inny niż zidentyfikowany na początku.

PRZYKŁAD 1

Klientka nie może poradzić sobie z chorobą alkoholową męża. Mąż nie dopuszcza się aktów przemocy, nie zaciąga zobowiązań, nadal pracuje zawodowo. Wiadomo także, że – z uwagi na powiązania rodzinno-towarzyskie – zgłoszenie sytuacji do Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych może okazać się bezcelowe. Klientkę trzeba poinformować o polskich uwarunkowaniach związanych z uzależnieniami, jak również o ograniczonych możliwościach działania w danej sytuacji. Prawo nie przewiduje już przymusowego leczenia osoby, która – w teorii – nikomu nie zagraża, gdyż nie czyni fizycznej szkody. Istotne jest poinformowanie klientki o możliwości podjęcia profesjonalnej psychoterapii, zarówno przez jej męża, jak również przez nią samą, gdyż należy do rodziny osoby uzależnionej i wskazana byłaby terapia dla osób współuzależnionych.

PRZYKŁAD 2

Klientka nie może się pogodzić z odejściem partnera. Z relacji wynika, iż związek nie był sformalizowany a partnerzy nie posiadali wspólnych dzieci. Pomimo tego klientka uważa, że może od byłego partnera dochodzić alimentów. Musi zrozumieć, że jest to bezzasadne i niemożliwe. W trakcie rozmowy okazuje się, że na prośbę partnera podpisywała dokumenty w jego imieniu, używając jego imienia i nazwiska. Klientka nie zdaje sobie sprawy, że może jej zostać postawiony zarzut przestępstwa fałszerstwa dokumentów czy też podrobienia podpisu.

Innym przykładem jest zajmowanie się błahym problemem, podczas gdy ten właściwy jest zbyt trudny do ujawnienia, choć klient go sygnalizuje. Doradca musi wiedzieć o występującym niekiedy tzw. mechanizmie wyparcia. Jeśli klient opowiada o błahostkach, przy okazji wymieniając traumatyczne wydarzenia, doradca powinien zwrócić uwagę klienta, że może mieć inny, poważniejszy problem.

Nie jest wykluczone, że będzie to pomoc, której oczekiwał klient. Ofiary zgwałcenia, molestowania seksualnego czy generalnie – ofiary przemocy rzadko na wstępie mówią o sytuacji, w jakiej się znalazły. Najprawdopodobniej klient nie będzie

słuchał doradcy, lecz ciągle będzie podtrzymywał własny wątek. Doradca musi dokonać wartościowania problemów, ale od klienta będzie ostatecznie zależało, czy zechce zająć się zidentyfikowanym problemem i jakie kroki podejmie. Zadaniem doradcy jest uświadomienie klientowi jego sytuacji i uwrażliwienie go na skutki, jakie mogą nastąpić. Szczególnie ważne są np. skutki spóźnionego działania ze strony klienta czy wręcz zaniechania podejmowania kroków zaradczych.

3.3 Proces udzielania porady

Porada nie jest tylko wskazówką lub informacją, ale procesem, w trakcie, którego klient zwracający się do punktu poradnictwa powinien otrzymać wsparcie w określeniu problemu, jakiego doświadcza, uzyskać niezbędne informacje, zdobyć nowe umiejętności i wiedzę pozwalającą na rozwiązanie problemu. Pamiętajmy, że klienci nie zgłaszają się do placówek poradniczych, aby pochwalić się udanym życiem. Doradca zetknie się z najbardziej intymnymi relacjami, z tragicznymi wydarzeniami, a opisywane sytuacje mogą być drastyczne. Doradca musi ocenić swoją wytrzymałość psychiczną i musi też umieć ukierunkować klienta.

Proces porady można podzielić na trzy etapy:

- etap diagnozy;
- etap poszukiwania rozwiązań;
- etap podejmowania wspólnej decyzji.

DIAGNOZA PROBLEMU

Dotarcie do sedna sprawy jest czasami utrudnione z uwagi na skumulowanie problemów i wielość wątków. Historia klienta może być pełna nierozwiązanych spraw, zaniechanych prób zmiany sytuacji, niedopełnionych formalności. W trakcie wysłuchania klienta doradca powinien zwracać uwagę zarówno na elementy ważne dla klienta, jak i na te, które potencjalnie stanowią pole do podjęcia działania i powinny zostać dokładniej wyjaśnione. Należy przy tym liczyć się z oporem klienta, a także z forsowaniem rozwiązania uznawanego przez klienta za najwłaściwsze. Gdy klient twierdzi, że wie najlepiej, co tak naprawdę należy zrobić w danej sprawie i będzie nalegał na wydanie wzoru pisma procesowego, czy też na udzielenie informacji mającej związek z trybem odwoławczym, trzeba udzielić stosownej informacji. Pamiętajmy, że to klient podejmuje decyzję, co do postępowania. Doradca powinien tylko pomóc w określeniu i nazwaniu problemu, nakreśleniu możliwych rozwiązań i konsekwencji z nich wynikających.

Czym jest diagnoza w poradnictwie?

- Opierając się na wielu definicjach pojęcia diagnozy, funkcjonujących w różnych dziedzinach, przyjmujemy, że w poradnictwie prawnym i obywatelskim poprzez diagnozę powinniśmy rozumieć:
- rozpoznanie problemu lub wielu problemów;
- ustalenie źródeł problemu;
- zidentyfikowanie czynników zwiększających problem, w tym osobowych i przedmiotowych;
- dokonanie wartościowania problemów;
- ustalenie, czy istnieje możliwość ograniczenia skutków problemu, wyjścia z sytuacji, wprowadzenia zmian na lepsze.

Prawidłowo postawiona diagnoza pozwala skierować klienta na drogę prowadzącą do naprawy sytuacji. W celu postawienia właściwej diagnozy doradca wspólnie z klientem powinien znaleźć odpowiedzi na zasadnicze pytania:

- dlaczego klient zwrócił się po poradę, co się stało w jego życiu, jaka jest jego sytuacja faktyczna?
- co było początkiem problemu, jakiego rodzaju zdarzenie zainicjowało trudności, działanie lub zaniechanie?
- kto (jaka osoba) oraz co (jakie czynniki zewnętrzne) wywołało problem, czy klient ponosi odpowiedzialność za zaistniałą sytuację?
- jeżeli problemów jest więcej, co będzie dla klienta najpoważniejszym problemem?
- czy można podjąć próbę zmiany sytuacji i od czego klient może rozpocząć swoje działania?
- co klient chce osiągnąć?

Każda z odpowiedzi na powyższe pytania diagnostyczne powinna być rozpatrywana z punktu widzenia klienta i doradcy; wyjaśnienie wagi tego problemu nastąpi w następnych punktach. Po sformułowaniu wstępnej diagnozy należy ją zweryfikować informacjami uzupełniającymi uzyskiwanymi od klienta w toku udzielania porady. Następnie można przystąpić do poszukiwania rozwiązań

Określenie problemu z punktu widzenia klienta.

Klient posiada pewną wizję rozwiązania problemu, którego doświadcza. Rzadko zdarza się, aby osoba przychodząca do placówki po poradę nie wiedziała, czego chce. Na wstępnym etapie rozmowy klient powinien opowiedzieć nie tylko o problemie, ale także o oczekiwaniach wobec doradcy i placówki. Doradca powinien wychwycić wizję problemu i ustalić, czy rzeczywiście jest to najważniejsza kwestia dla klienta zwracającego się po poradę. Należy wybrać



najważniejsze kwestie i doprecyzować problem. Następnie można poszukiwać wyjścia z sytuacji i możliwych rozwiązań.

Na pierwszym etapie należy wysłuchać klienta i dokonać oceny sytuacji z jego punktu widzenia. Trudność w identyfikacji problemu przez klienta może wynikać z przekonania, która kwestia wymaga rozwiązania. Ocena sytuacji przez klienta nie zawsze jest prawidłowa.

Doradca powinien przede wszystkim pytać. Stawianie pytań dla doprecyzowania jest istotne z punktu widzenia prawidłowości porady. Jeżeli stwierdzenia klienta są niejasne trzeba dopytać, uściślić, uszczegółwić daną kwestię. Jeżeli tego nie zrobimy od razu, może okazać się, że udzielona porada nie będzie odnosiła się do faktycznego problemu klienta.

Należy zwrócić uwagę na dwa sposoby rozpatrywania problemu stosowane najczęściej przez doradców. Zgodnie z pierwszą metodą, doradca powinien przyjmować słowa klienta bezkrytycznie i uznać za największy problem to, co jest uznane przez klienta. W takim przypadku porada polega głównie na zajmowaniu się kwestiami, które zgłaszane są jako najważniejsze dla klienta.

Drugie podejście do udzielania porad można zaobserwować wtedy, gdy doradca edukuje klienta, informuje o możliwych rozwiązaniach, o swoich spostrzeżeniach i ukazuje inne strony problemu. Trzeba podkreślić, że klient nie zawsze dostrzega, gdzie jest rzeczywisty problem, że istnieją kwestie wymagające natychmiastowej reakcji. Jeśli jednak klient podtrzymuje swoje oczekiwania, próby przekonania go, że nie osiągnie oczekiwanych korzyści i rezultatów mogą okazać się nieskuteczne.

PRZYKŁAD

Z taką sytuacją spotkamy się często w przypadku konfliktów rodzinnych czy sąsiedzkich. Klient, pod wpływem osób trzecich albo informacji w mediach postanawia wejść na drogę sądową zamiast podjąć próbę zażegnania sporu poprzez rozmowę lub pojednania z oponentem. Działając pod wpływem emocji i przekonany o swojej racji, klient nie stosuje racjonalnych argumentów i nie jest w stanie przeprowadzić postępowania dowodowego. Efektem jest przegrana w sądzie sprawa i eskalacja konfliktu. Klient, który unosząc się fałszywie pojmovaną dumą nie chciał wyciągnąć ręki do przeciwnika, czuje się bardziej upokorzony przegraną sprawą i koniecznym zwrotem kosztów.

Przed zaproponowaniem rozwiązań, doradca powinien zachęcić klienta do pownego przemyślenia sytuacji i wykonania krótkiego spisu ważnych spraw



i prawdopodobnych skutków. Może się okazać, że klient dostrzeże więcej problemów niż przypuszczał. Może to powstrzymać od kosztownego i wyczerpującego emocjonalnie procesu sądowego. Jeżeli wyborem klienta będzie sprawa sądowa wówczas dalsze etapy porady musimy przesunąć na inny termin.

Podobna sytuacja będzie miała miejsce wtedy, gdy klient nie zechce przyjąć do wiadomości informacji udzielanych przez doradcę. Jeżeli klient nie przyjmuje informacji od doradcy, najlepiej wtedy nie podejmować prób przekonania klienta, gdyż nie tylko nie przyniosą spodziewanego rezultatu, ale mogą pogorszyć sytuację.

Skonkretyzowanie problemu z punktu widzenia doradcy – ustalenie stanu faktycznego

Z punktu widzenia doradcy problem może wyglądać odmiennie od przedstawionego przez klienta. Doradca posiada określoną wiedzę, odpowiednie wykształcenie i doświadczenie zawodowe. Doradca musi starać się ocenić problem obiektywnie. Na etapie początkowym udzielania porady głównym zadaniem jest ustalenie stanu faktycznego.

Ocena sytuacji przez klienta, przedstawienie jej i opisanie z punktu widzenia osoby, która czuje się skrzywdzona, potraktowana nieuczciwie, może być inna niż ocena doradcy niedoświadczającego takich emocji jak klient i w związku z tym bardziej obiektywnego.

Celem pracy z klientem jest przedstawienie mu możliwych rozwiązań i wspieranie w dokonaniu wyboru, a także wspieranie w realizacji wyznaczonych celów. Jeżeli klient nie zgodzi się z oceną dokonaną przez doradcę, nie zechce podjąć zaproponowanych działań należy to zaakceptować lub poczekać; często klienci po czasie weryfikują swoje początkowe nastawienie i są skłonni przyjąć wskazówki doradcy.

Doradca, podejmujący ocenę sytuacji, nie powinien ograniczać się do jednego, najczęściej stosowanego rozwiązania, ale przedstawić całą gamę możliwych rozwiązań.

Może się okazać, że efektem wizyty będzie podjęcie innych działań przez klienta, niż początkowo planowane. Czasem klient potrzebuje tylko pomocy, aby zmierzyć się z problemem i uświadomić sobie, co chce osiągnąć. Może się zdarzyć, że sytuacja jest w miarę czytelna, ale klient potrzebuje zachęty i wsparcia we wprowadzeniu w życie dokonanego już wyboru.



Ustalenie charakteru problemu – ustalenie stanu prawnego

Należy zwracać uwagę na styl wypowiedzi klienta. Jego słownictwo może znacznie odbiegać od oficjalnego, a używane określenia mogą być niezgodne z językiem prawnym obowiązującym w definicjach legalnych i w ustawach. Jeżeli doradca zorientuje się, że klient posługuje się w sposób dowolny pewnymi pojęciami lub stosuje je zamiennie, będzie to sygnał do większej uważności. Może się zdarzyć, że klient będzie używał skomplikowanego i wyszukanego języka nie posiadając wystarczającego rozeznania; może mylić pojęcia i w efekcie porada zostanie udzielona niezgodnie z oczekiwaniami klienta.

Próbując uzyskać informacje dotyczące przeniesienia własności nieruchomości za życia albo rozrządzenia na wypadek śmierci, klienci używają zamiennie takich określeń jak: „zapis”, „dożywocie”, „darowizna”, „oddanie domu”, „spadek”.

Porada udzielona i przyjmująca domniemanie, że klient potrzebuje informacji na temat instytucji prawnej, której nazwy używał, może spowodować nieprawidłowe pokierowanie przebiegiem sprawy. Porada będzie poprawna z punktu widzenia przepisów, ale klient nie osiągnie oczekiwanych rezultatów.

PRZYKŁAD

Powszechnie niewłaściwie rozumianym pojęciem stosowanym w zapisach prawa jest separacja. Wiele osób uważa, że zmiana miejsca zamieszkania, opuszczenie małżonka i zamieszkanie z innym partnerem jest już separacją. Jest to rozumienie potoczne. Z punktu widzenia przepisów prawa rodzinnego jest inaczej, gdyż oddzielne zamieszkiwanie w wyniku decyzji podjętej osobiście przez jedną ze stron nie oznacza separacji i nie rodzi żadnych skutków prawnych, jakie kodeks rodzinny wiąże z orzeczeniem separacji przez sąd.

Zawsze należy dopytywać, co klient ma na myśli, co nastąpiło w jego życiu i jak wygląda jego faktyczna sytuacja.

Nie należy mylić tradycji z prawem zwyczajowym lub z obowiązującym prawem. Klient może być przekonany, że zdarzenie wywołuje określone skutki, gdyż w jego odczuciu jest to zgodne z panującymi zwyczajami.

PRZYKŁAD

Opisując stosunki majątkowe pomiędzy krewnymi klient używa określenia „umowa”. Prawdopodobnie doradca będzie przekonany o istnieniu dokumentu podpisanego przez obie strony. Tymczasem po bliższym rozeznaniu i wyjaśnieniu terminu okazuje się, że umowa była tylko ustnym porozumieniem pomię-



dzy nieżyjącymi już stronami albo też strony już od dawna nie pamiętają i nie stosują się do owego porozumienia. Należy zwrócić uwagę, że w przypadku np. zbycia nieruchomości wynika z zapisów prawa, a ustne umowy nie mają mocy prawnej.

Precyzyjne ustalenie intencji klienta ważne jest z punktu widzenia rzetelności porady i etycznego postępowania wobec klienta. Rozpoznanie intencji klienta jest zabezpieczeniem doradcy przed udzieleniem błędnej porady, co mogłoby w konsekwencji doprowadzić do odpowiedzialności karnej za ewentualną szkodę. Doradca dla własnego bezpieczeństwa jest zobowiązany do dochowania należytej staranności i ustalenia stanu faktycznego opisywanej sprawy.

Okoliczności sprawy, realia, w jakich funkcjonuje klient

Zadaniem poradnictwa jest rozwiązanie problemu klienta, a także dostarczenie wiedzy i umiejętności, które pozwolą samodzielnie i sprawnie funkcjonować w lokalnej społeczności, rodzinie lub miejscu pracy. Klient powinien być w stanie rozwiązać swoje problemy w ramach obowiązujących stosunków, zasad współżycia społecznego, ładu prawnego oraz włączać się w życie społeczne. Jeśli ma jednak wygórowane żądania lub wydaje mu się, że wyniósł wiedzę prawną z mediów i rozwiązanie sprawy opiera na wiedzy np. z filmów, przedstawiających najczęściej zagraniczne systemy prawne, rolą doradcy jest przedstawienie faktycznie obowiązujących, polskich rozwiązań prawnych. Zwrócenie uwagi na okoliczności sprawy oraz realia i czynniki wpływające na rozwiązanie problemu, ma uświadomić klientowi jego rzeczywistą sytuację, ukazać realne możliwości postępowania i poprowadzić w kierunku właściwego rozwiązania. Jak dowodzą badania wykonane przez Instytut Spraw Publicznych, stanowisko takie potwierdza praktyka podmiotów poradniczych⁹⁷.

POSZUKIWANIE ROZWIĄZAŃ

Po określeniu problemu, gdy doradca i klient ustalą, czym będą się zajmować, można przejść do poszukiwania możliwości rozwiązania problemu. Na tym etapie możliwe jest opracowanie strategii działania. Zadaniem doradcy jest:

przedstawienie klientowi możliwych rozwiązań i wynikających z nich konsekwencji, czyli wskazać zmiany, jakie mogą nastąpić, jeśli klient podejmie określone działania oraz uświadomić klientowi konsekwencje zaniechania działania; przedstawić prawa i obowiązki klienta wynikające z różnych rozwiązań

⁹⁷ Podmioty..., op. cit., s. 30.



Ocena sytuacji. Obiektywne szanse a możliwości klienta

Doradca, poszukując rozwiązań trudnej sytuacji życiowej klienta, powinien wziąć pod uwagę realia jego życia, kompetencje, możliwości osobiste i dostosować do tego poradę. Poszukiwanie rozwiązań problemu sprowadza się do ukazania możliwych do realizacji rozwiązań i wszczęcia określonej procedury. Droga optymalna z punktu widzenia prawa nie zawsze będzie możliwa do zastosowania. Występują przypadki, gdy obiektywnie możliwa do podjęcia procedura prawna, z przyczyn indywidualnych klienta, nie będzie mogła być zastosowana. Najczęściej jest to brak środków finansowych na prowadzenie postępowania sądowego.

Jest to jeden z największych problemów wymiaru sprawiedliwości, gdy klient chcąc egzekwować swoje prawa napotyka barierę finansową, której przezwyciężenie jest niezbędne do rozpoczęcia procesu. Wykazanie trudnej sytuacji materialnej nie jest wystarczającym kryterium do przyznania pełnomocnika z urzędu. Wymagane jest udowodnienie, że w związku z koniecznością opłacenia wynagrodzenia pełnomocnika prawnego może nastąpić zagrożenie utrzymania finansowego klienta i jego rodziny. Wszystkie tego typu sytuacje są oceniane indywidualnie i może się zdarzyć, że decyzja sądu będzie niekorzystna dla klienta. Jeżeli klient nie jest zagrożony ubóstwem, pracuje i otrzymuje regularne wynagrodzenie (nawet relatywnie niskie), może nie otrzymać zwolnienia od kosztów i może nie zostać przyznany pełnomocnik z urzędu, mimo przekonania klienta, że jego środki finansowe są niewystarczające do zapłacenia prawnikowi. Bariery do rozpoczęcia procesu może być wysokość wpisu stosunkowego. Jeśli klient nie ma czasu na gromadzenie dowodów, poszukiwanie dokumentów, spotkania z potencjalnymi świadkami, rozpoczęcie sprawy jest pozbawione sensu, gdyż istnieje realne ryzyko przegranej; może wystąpić konieczność zwrotu kosztów procesu stronie przeciwnej. Są również sytuacje, w których strona – na mocy prawa – musi być reprezentowana przez pełnomocnika procesowego.

PRZYKŁAD

Najbardziej ewidentny jest przykład kasacji, przy wniesieniu, której obowiązuje przymus adwokacko-radcowski. Z racji czasochłonności pracy, którą trzeba poświęcić na sporządzenie kasacji trudno jest oczekiwać ze strony adwokata lub radcy pomocy pro bono. Napotykamy tu również ograniczenia ze strony ustaw podatkowych w postaci quasi zakazu świadczenia świadczeń nieodpłatnych. Oznacza to, że chociaż zakaz taki nie został zawarty w sposób wyraźny, pełnomocnik, który poprowadzi sprawę pro bono i tak powinien odprowadzić podatek od rynkowej wartości tej usługi.



Ze względu na niewystarczającą wiedzę prawną, klient pozbawiony pełnomocnika prowadząc sprawę przed sądem samodzielnie, nie ma możliwości wygrania sprawy. Kolejne nowelizacje prawa cywilnego i karnego coraz bardziej ograniczają rozpoznawczą rolę sądu. Zmiany zmierzają ku jak największej aktywności stron – zgodnie z zasadą kontradyktoryjności. Bezstronny sąd powinien dokonywać oceny sytuacji w oparciu o dowody przedstawione przez strony, a jednocześnie sąd ma ograniczone możliwości pouczenia strony słabiej zorientowanej w procedurze prawnej.

Jeżeli strona nie potrafi udowodnić swoich racji, to nawet w oparciu o prawo materialne, pomimo podstawy do uzyskania pozytywnego orzeczenia, sąd nie będzie miał możliwości orzec na korzyść klienta.

Rozwiązania proponowane przez klienta, skutki prawne i wpływ na życie codzienne klienta

Przed omówieniem treści porady i jej następstw w życiu klienta, zwrócić należy uwagę na dwa aspekty praktyki doradczej:

- udzielając informacji prawnej przedstawiamy skutki egzekwowania praw i obowiązków oraz potencjalne efekty postępowania sądowego;
- wskazujemy prawdopodobne następstwa dla życia codziennego klienta.

Wyjaśnienia wymaga termin skutków prawnych, na który powinni zwrócić uwagę doradcy niebędący prawnikami. Skutki prawne to wszystkie następstwa w sferze prawa, które ustawa uzależnia od wystąpienia danych okoliczności, dokonania bądź niedokonania czynności prawnych, od wystąpienia pewnych zdarzeń losowych. Klient mając świadomość zmian w swoim życiu po podjęciu działań wynikających z porady i akceptując je, może nie mieć wiedzy o skutkach, jakie mogą nastąpić w jego prawach i obowiązkach.

PRZYKŁAD 1

Skutkiem prawnym rozwodu jest między innymi to, że ustaje wspólność majątkowa małżonków; w konsekwencji rozwiedziony małżonek nie odpowiada za długi byłego małżonka, ale też nie może po nim dziedziczyć majątku.

PRZYKŁAD 2

Rodzice pragną przekazać dom dorosłemu dziecku. Skutkiem prawnym zawarcia umowy darowizny jest nabycie prawa własności. Po stronie nabywcy ciąży wiele obowiązków codziennych i także wiele obowiązków prawnych. Jest nim



m.in. obowiązek podatkowy na mocy przepisów ustawy o podatku od spadków i darowizn. Jeżeli nabywca należy do grupy osób uprawnionych do zwolnienia (dzieci), może zgodnie z przepisami nie płacić podatku, jeżeli sprostą procedurze i wymogom ustawy, czyli złoży oświadczenie o nabyciu darowizny i dowód, że jest zstępnym należącym do pierwszej grupy uprawnionych.

Skutkiem prawnym złożenia oświadczenia o nabyciu darowizny na odpowiednim formularzu, w wymaganym terminie 6 miesięcy będzie zwolnienie od konieczności zapłaty podatku.

Skutkiem prawnym niezłożenia oświadczenia będzie konieczność zapłaty podatku, o czym powiadomi nabywcę właściwy urząd skarbowy.

O wynikających z prawa konsekwencjach, doradca ma obowiązek poinformować klienta, zwłaszcza, kiedy klient skłania się ku rozwiązaniom, co, do których istnieje prawdopodobieństwo, że nie przyniesie oczekiwanych rezultatów. Każde rozwiązanie, które odpowiada klientowi musi być dokładnie rozpatrzone. Poniżej podano przykład pokazujący jak znaczące i odległe w czasie skutki prawne może wywołać dla klienta porada udzielona bez należynej ostrożności lub akceptacja wprowadzenia w życie niepoprawnego prawnie rozwiązania.

PRZYKŁAD 3

Osoba starsza nie radząc sobie z problemem choroby alkoholowej małżonka wnosi pozew o rozwód bez pełnej świadomości skutków swojej decyzji. Rozwód zostaje orzeczony, a jego skutkiem prawnym jest rozdzielenie majątkowa oraz alimenty, które są jedynym źródłem dochodów klientki. Każdy z byłych małżonków odpowiada od tej chwili za „swoją” część mieszkania, ale mieszkają wspólnie, gdyż klientki nie stać na założenie kolejnej sprawy o podział majątku, a środków z podziału nie wystarczy na zakup dwóch oddzielnych mieszkań. Były małżonek klientki nie dokonuje bieżących opłat. Klientka musi wносить opłaty za siebie i byłego męża, aby zapobiec odcięciu mediów lub eksmisji. Ma nikłe szanse na wyegzekwowanie pieniędzy. Poza tym mąż klientki notorycznie narusza jej prywatność wprowadzając do wspólnego domu osoby nadużywające alkoholu i zakłócające spokój, a także kolejną partnerkę. Klient nie wyraża na to zgody, a nie ma wpływu na sytuację. W sytuacji, gdy były małżonek zawrze kolejny związek małżeński i umrze, jego nowa żona odziedziczy część mieszkania zajmowanego przez klientkę i otrzyma prawo do renty rodzinnej po zmarłym małżonku. Z chwilą śmierci małżonka ustaną zasądzone od niego alimenty. Klientka straci jedyne źródło utrzymania, a zamieszkująca z nią wdowa może nie ponosić kosztów utrzymania swojej części mieszkania.

Opisana sytuacja pokazuje niekorzystne dla klientki skutki decyzji o rozwodzie podjętej bez wiedzy o konsekwencjach prawnych. Klient mając wizję rozwiązania problemu, która wydaje się jedyną możliwą, bez rozważenia skutków prawnych swojej decyzji ryzykuje, że skutki będą odmienne od oczekiwanych.

Punkt widzenia doradcy. Określenie rozwiązania korzystnego dla klienta.

Opisane przykłady pokazują, że rozeznanie sytuacji klienta, jego oczekiwań i zamiarów powinno opierać się na wiedzy i doświadczeniu doradcy. W trakcie porady określona zostaje sytuacja życiowa klienta: rodzinna, zawodowa, sąsiedzka itp. Od indywidualnej sytuacji klienta, a także od skutków prawnych zalecanego rozwiązania zależy konkretne rozwiązanie.

Doradca uzyskując informacje o warunkach mieszkaniowych, zawodowych i rodzinnych klienta, powinien przedstawić zmiany, jakie mogą nastąpić w jego życiu, gdy podejmie konkretne kroki prawne. Wybór najlepszego rozwiązania zależy nie tylko od sytuacji indywidualnej klienta, ale od sytuacji rodziny i jej warunków, w jakich cała rodzina funkcjonuje. Doradca powinien ocenić problem w kontekście dla całego jego najbliższego otoczenia.

OSTATECZNY WYBÓR ROZWIĄZANIA

Po rozmowie z doradcą klient staje wobec konieczności podjęcia decyzji, z wykorzystaniem uzyskanych informacji. Pomagając klientowi w dokonaniu wyboru doradca powinien potwierdzić, czy na pewno zostały wzięte pod uwagę wszystkie ważne szczegóły. Klient ma określony cel, który chce osiągnąć – zadaniem doradcy jest przedstawienie dróg dojścia do tego celu i wyjścia z sytuacji problemowej, określenie możliwości, a następnie pomoc w wyborze najlepszego z proponowanych rozwiązań. Każda decyzja niesie za sobą konsekwencje, a klient powinien być o nich poinformowany i mieć świadomość, że to on ponosi odpowiedzialność za swój wybór.

Ustalenie, że klient jest poinformowany o konsekwencjach wyboru określonego rozwiązania

Podjęcie rozwiązania problemu może zaangażować na dłuższy czas uwagę klienta. Dokonany wybór może doprowadzić do nowych zobowiązań, a także wydatków. Proces sądowy i związane ze skomplikowanymi sprawami postępowanie pozaprosesowe np. ubezwłasnowolnienie członka rodziny, są źródłem dodatkowych kosztów finansowych i emocjonalnych. Dlatego należy skrupulatnie analizować konsekwencje wyboru określonego rozwiązania oraz udzielać



pełnych informacji istotnych w indywidualnej, specyficznej sytuacji klienta.

Dla doradcy ważne jest ustalenie, na ile klient dostrzega rozwiązanie problemu. Pod koniec spotkania należy ustalić, że klient wybierając konkretne rozwiązanie:

- wie, co chce osiągnąć;
- zdaje sobie w pełni sprawę ze skutków prawnych;
- zdaje sobie w pełni sprawę ze skutków faktycznych dokonanego wyboru;
- liczy się z kosztami;
- bierze pod uwagę czas potrzebny do osiągnięcia rozwiązania problemu;
- bierze pod uwagę zmiany, jakie mogą wystąpić w życiu osobistym.

Decyzja klienta, co do wyboru określonych rozwiązań zależy w dużej mierze od informacji przekazanych przez doradcę w trakcie spotkania. Jak stwierdzono wcześniej, dzięki dodatkowym informacjom klient może uzyskać nowy obraz sytuacji. Klient musi dowiedzieć się o wszystkich następstwach, które mogą wystąpić w jego życiu codziennym. Zmiany w życiu klienta powinny zostać przedstawione tak, aby klient dokonał świadomego wyboru. Ważne jest określenie wysokości wydatków, które musi ponieść w związku z podejmowaną sprawą; są to np. koszty gromadzenia odpisów aktów stanu cywilnego, opłat administracyjnych związanych z wydawaniem wypisów, odpisów, wyrysów z dokumentacji geodezyjnej. Wystąpią także koszty osobiste. Próba rozwikłania sytuacji może doprowadzić do konfliktu w rodzinie, utraty znajomych, którzy mogą stanąć po przeciwnej stronie konfliktu, czyli podsumowując klient powinien być świadom wszelkich konsekwencji wynikających z rozwiązania problemu.

Ustalenie konkretnych działań

Określenie realnych działań zależy od specyfiki sytuacji. Nie zawsze jest możliwe wskazanie dokładnie i po kolei wszystkich możliwości rozwiązania problemu. Czasami klient szybko dostrzega, które wyjście jest najbardziej uzasadnione. W innych przypadkach, klient od samego początku zwraca się z prośbą o ściśle określone informacje, wzór pisma, wyjaśnienie treści orzeczenia lub zwrotów z terminologii prawniczej; w takich okolicznościach klient będzie oczekiwał wyłącznie informacji prawnej i na tym zakończy się działanie doradcy.

Gdy klient zgłasza się z rozbudowanym problemem, będzie wymagał większego wsparcia. Warto wtedy odwołać się do określonej już sytuacji faktycznej klienta, indywidualnych cech klienta, możliwości, wiedzy. Nie wystarczy wskazać przepisy, na których oparte będą działania i zwrócić uwagę na właściwe procedury. Skomplikowane przypadki wymagają innych elementów porady, np. edukowania, pomocy w sformułowaniu treści pisma. Pamiętajmy, że jednym

z podstawowych celów poradnictwa jest doprowadzenie do tego, aby klient korzystając z porady, samodzielnie radził sobie w życiu, a także wiedział o następstwach podejmowanych kroków: czasochłonności, kosztach finansowych, zmianach w życiu osobistym.

Ustalenie kolejności działań, podanie elementów procedury

Po wyborze wspólnie z klientem właściwej procedury, należy przedstawić kolejne etapy, dokładny opis działań, czynności faktyczne i prawne, które muszą być wykonane.

Wskazane jest w miarę możliwości odwołanie się do języka klienta, jego zasobu pojęć, sformułowań, jakimi się posługuje. Opowiadanie o procedurze w sposób oficjalny, sformalizowanym prawniczym językiem, może być niezrozumiałe dla klienta, który może nadal nie wiedzieć, jakie konkretne ma podjąć działania. Elementy procedury powinny zostać przedstawione w taki sposób, aby klient zrozumiał je i samodzielnie doszedł do przekonania, że realne jest dla niego wprowadzenie w życie rozwiązania zgodnie z poradą, tym bardziej, że nie zawsze możliwe jest skorzystanie z pomocy adwokata z urzędu.

Pomocna jest technika udzielania informacji zwrotnej, polegająca na potwierdzeniu przez klienta, co zamierza zrobić oraz czy poszczególne elementy procedury są dla niego zrozumiałe. Stwarza to zarazem okazję do skorygowania ewentualnych nieporozumień, sprostowań, ostatecznego wyjaśnienia treści przepisów. Przydatne są np. pytania „Czy jest Pan/Pani pewna, że poradzi sobie w tej sytuacji?”, „Jakie będą kolejne działania”, „Czy to rozwiązanie jest jasne?”.

Wspieranie klienta w samodzielnym rozwiązywaniu spraw

Zadania doradcy i poradnictwa są znacznie szersze niż tylko udzielanie porad. Należy podkreślić wagę długotrwałego procesu wspierania klienta, szczególnie, gdy będzie zwracał się o pomoc wielokrotnie. Zdarza się, że klient, nawet, gdy sprawia wrażenie zdecydowanego, może obawiać się podjęcia jakiegokolwiek działania. Jednym z celów poradnictwa jest dążenie do usamodzielnienia się klienta. Dlatego należy na każdym etapie działań wspomagać klienta, wskazywać pozytywne zmiany sytuacji życiowej. Wspieranie klienta to nie tylko zachęcania go do działania, ale też wsparcie psychiczne, okazanie klientowi zrozumienia. Zadaniem doradcy jest też wzmacnianie danej osoby przez wskazanie jej, jak wiele już zrobiła i że może jej się uda wprowadzić również i kolejne zmiany do swojego życia. Ale też wielokroć trzeba podkreślać, że to klient bierze odpowiedzialność za swoje wybory.



Określenie praw i obowiązków klienta oraz sytuacji prawnej

Występują przypadki, kiedy klient nie przyjmuje do wiadomości, że poza przysługującymi mu uprawnieniami przy podjęciu określonych działań ma też obowiązki, że musi się wywiązywać np. z zawartych umów i zobowiązań. Niektórzy chcą postrzegać punkty poradnicze jak kolejną instytucję, która udzieli im jednostronnego wsparcia i sądzą, że porada nie powinna wykraczać ponad oczekiwane informacje. W takiej sytuacji konieczne jest wyjaśnienie, że dochodzenie do uprawnień odbywa się poprzez wykonanie określonych zobowiązań.

3.4 Zakończenie pracy z klientem

Gdy proces porady dobiega końca, należy dopełnić spraw formalnych potwierdzających efekty przyjętego rozwiązania problemu. Działania takie potwierdzają wiarygodność doradcy, a jednocześnie są podstawą do zidentyfikowania klienta i jego problemu w sytuacji, gdy ponownie odwiedzi placówkę poradniczą, poszukując wsparcia.

PROWADZENIE DOKUMENTACJI I DOPEŁNIENIE FORMALNOŚCI

Dokumentacja jest dostosowana do standardów danej organizacji, jednak placówki poradnicze powinny posiadać podstawowy zestaw dokumentów, jak np.: ankietę rejestracyjną, ankietę na potrzeby projektu finansującego konkretne działania poradnicze oraz kartę usługi doradczej.

Przy realizacji programów i projektów, wyjaśnienia wymaga kwestia stosowania dodatkowych dokumentów. Zawsze, niezwłocznie po wejściu do biura, klient powinien zostać poinformowany o określonych wymogach związanych z realizacją projektu, np. wypełnieniu dodatkowych kwestionariuszy, które pozwolą na zaliczenie jego lub niezaliczenie do beneficjentów projektu. Niedopełnienie wymogów grantodawcy może narazić placówkę poradniczą na komplikacje w rozliczeniach finansowych i nieosiągnięcie zadeklarowanych w projekcie rezultatów. A klient może, ale nie musi dostosować się do wymogów grantodawcy. Należy pamiętać, że nieetyczną byłaby odmowa porady, natomiast nie zawsze możemy udzieloną poradę wykazać w rozliczeniu projektu.

Finansując poradnictwo z Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS) trzeba liczyć się z koniecznością ścisłego dokumentowania usług. Od klientów zbieranych jest wiele szczegółowych danych osobowych, nawet, tzw. danych wrażliwych, co może zniechęcać do korzystania z porady. Dlatego należy bardzo

dokładnie poinformować o zasadach i potwierdzić, że zbierane przez nas dane służą wyłącznie monitoringowi rzetelności świadczonych usług, a nie identyfikacji klienta i jego sytuacji. Zamieszczamy poniżej wzór ankiety opracowanej na potrzeby projektu współfinansowanego ze środków EFS.

Wiele osób podchodzi do biurokracji z dużą nieufnością i zaskoczeniem. Kultura organizacyjna pracy i zasoby kadrowe placówki poradniczej powinny ułatwiać klientom sprawne dopełnienie obowiązków wynikających z przepisów prawa administracyjnego lub procedur projektowych.

WZÓR⁹⁸

DANE UCZESTNIKA/CZKI PROJEKTU „.....”
realizowanego przez
współfinansowanego

Imię (imiona)	
Nazwisko	
Płeć	kobieta
	mężczyzna
Wiek w chwili przystępowania do projektu	
PESEL	
Wykształcenie	brak
	podstawowe
	gimnazjalne
	ponadgimnazjalne
	pomaturalne
	wyższe
Opieka nad dziećmi do lat 7 lub opieka nad osobą zależną	tak
	nie
Ulica	
Nr domu	
Nr lokalu	
Miejscowość	
Obszar	obszar miejski
	obszar wiejski
Kod pocztowy	
Województwo	
Powiat	
Telefon stacjonarny	
Telefon komórkowy	
Adres poczty elektronicznej (e-mail)	

Status na rynku pracy	bezrobotny
	długotrwale bezrobotny
	nieaktywny zawodowo
	osoba ucząca się lub kształcąca się
	samo-zatrudniony
	rolnik
	pracownik w gorszym położeniu
	zatrudniony w mikroprzedsiębiorstwie (od 2 do 9 pracowników)
	zatrudniony w małym przedsiębiorstwie (od 10 do 49 pracowników)
	zatrudniony w średnim przedsiębiorstwie (od 50 do 249 pracowników)
	zatrudniony w dużym przedsiębiorstwie (powyżej 249 pracowników)
	zatrudniony w administracji publicznej
	zatrudniony w organizacji pozarządowej

Oświadczam, że zostałem/łam poinformowany/a o warunkach i zasadach uczestnictwa w projekcie.

Oświadczam, że spełniam warunki uczestnictwa w projekcie.

Oświadczam, że zostałem/łam poinformowany/a o odpowiedzialności karnej za składanie nieprawdziwych oświadczeń i że wszystkie podane przez mnie informacje są zgodne ze stanem faktycznym.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 133 poz. 833 z dn. 29.08.97) w zakresie dotyczącym projektu.

.....
Data

.....
Czytelny podpis uczestnika/czki



ZAPISANIE NAJWAŻNIEJSZYCH ELEMENTÓW PROBLEMU I PORADY, UZYSKANIE AKCEPTACJI I PODPISU KLIENTA

Końcowe formalności służą zidentyfikowaniu klienta przez zespół doradczy; są niezbędne szczególnie wtedy, gdy w placówce dyżuruje kilku doradców, a klient nie ma możliwości spotkania się z wybranym wcześniej doradcą. Jest to także pomocne, gdy np. nagłący termin dokonania czynności procesowej nie pozwala na spotkanie z wybranym doradcą. Opisując problem klienta w bazie spraw klientów należy to robić z poszanowaniem godności osobistej klienta.

Treść zapisanej porady powinna być zawsze do wglądu klienta. Zalecane jest, aby wypracowana była procedura składania podpisu przez klienta pod zapisem porady, potwierdzając tym samym prawdziwość przekazanych informacji i zgodność ze stanem faktycznym.

W praktyce, ze względu na czasochłonność i warunki lokalowe, dopełnienie wszystkich formalności nie zawsze jest możliwe. Zdarzają się sytuacje, gdy klienci nie są umówieni na konkretną godzinę, a przedłużająca się wizyta może spowodować irytację innych oczekujących. Jeżeli wizyta klienta zaplanowana jest na konkretną godzinę, możliwe jest również, że nie uda się załatwić sprawy w wyznaczonym czasie i niezbędne będzie spotkanie w innym terminie. Pomocna w takich przypadkach jest karta doradcza, która przyspiesza przypomnienie sprawy klienta. Zamieszczony poniżej wzór dotyczy pierwszej wizyty klienta. Do rejestracji kolejnej wizyty można użyć tej samej karty, albo jej skróconej wersji.

WYDAWANIE WZORÓW PISM, ADRESÓW INSTYTUCJI, ODSYŁANIE DO ŹRÓDEŁ WIEDZY

Zdarzają się takie sytuacje, gdy klient potrzebuje jedynie określonego wzoru pisma procesowego albo zapoznania się z treścią konkretnego przepisu. Dlatego ważne jest wyposażenia placówki poradniczej w sprzęt komputerowy, aktualizowane bieżąco zbiory przepisów, dostęp do Internetu oraz posiadanie aktualnych kodeksów prawa. Jeśli klient wyraźnie prosi o wgląd do przepisów i chciałby samodzielnie odnaleźć interesujące go fragmenty, to o ile pozwalają na to warunki, wskazane jest udostępnienie jemu stanowiska komputerowego, gdzie samodzielnie wyszuka interesujące go artykuły. Taka praktyka pobudza do samodzielności oraz daje możliwość bezpośredniego zaznajomienia się z treścią aktów prawnych.

WZÓR⁹⁹

KARTA USŁUGI DORADCZEJ	
Numer sprawy:	
Kategoria sprawy:	
Data usługi doradczej:	
Imię i nazwisko doradcy:	
Imię i nazwisko osoby korzystającej z usługi:	
Opis problemu	
Opis porady	
Data kolejnego spotkania	

.....

Data i podpis klienta

.....

Podpis osoby udzielającej porady

⁹⁹ Wzór karty doradczej opracowany w oparciu o standard zalecany przez Związek Biur Porad Obywatelskich.

3.5 Zagrożenia pojawiające w trakcie procesu doradczego

Bezpieczeństwo doradców powinno być jednym z priorytetów placówki prowadzącej usługi doradcze. Kontakt fizyczny z klientem będącym w stanie silnych emocji niesie ze sobą wiele zagrożeń. Zagrożenia dzielimy na:

- zagrożenia natury fizycznej, związane bezpośrednio z bezpieczeństwem doradcy;
- zagrożenia natury psychologicznej, związane z jego odpornością psychiczną;
- zagrożenia natury prawnej, związane z jakością udzielanej porady.

Trzeba brać pod uwagę, że część osób zwracających się po poradę może kwalifikować się do kategorii tak zwanych „trudnych klientów”.

BEZPIECZNE BIURO A TRUDNE SYTUACJE Z KLIENTEM

Kwestia bezpieczeństwa i zapewnienia komfortu doradcy jest bardziej związana z klientem, a mniej z warunkami lokalowymi. Wiele zależy także od struktury organizacyjnej biura oraz od możliwości placówki udzielającej porad. Spotkanie z klientem musi odbywać się w warunkach dyskrecji, zapewniających prywatność, spokój oraz poczucie bezpieczeństwa. Jest to jeden ze standardów, a także wymogów organizacyjnych dotyczących lokalu poradniczego. Nie zapewnia to jednak całkowitego poczucia bezpieczeństwa doradcy.

Klientami poradnictwa są osoby doświadczające różnych przeciwności losu, przeszkód na drodze procedur prawnych i problemów życia codziennego. Czasami są to osoby przejawiające problemy osobowościowe, a także cierpiące na choroby psychiczne. Klienci przeżywają silne emocje, chcą się podzielić swoimi problemami, znaleźć słuchacza, któremu opowiedzą swoją trudną historię. Często klienci ci przychodzą zdenerwowani i pragną, nawet nieświadomie, rozładować emocje. Czasami celem werbalnego ataku może być doradca.

Zdarza się, że sytuacja prawna i faktyczna klienta jest tak trudna, że doradca nie ma możliwości udzielenia pozytywnej odpowiedzi, gdyż nie ma wyjścia z sytuacji lub chociażby jej polepszenia. Mogą nastąpić nieprzyjemne konsekwencje, z którymi klient nie zawsze jest w stanie się pogodzić. Nieopanowanie klientów może być związane z przekroczeniem określonych prawem terminów, niedochowaniem wymogów formalnych lub niezrozumieniem niuansów procedury. Wówczas rozżalenie osoby, która wiele straciła, a uważa, że problem wystąpił bez jej winy, jest wprost proporcjonalne do rangi problemu.

Zadaniem doradcy jest stonowanie emocji klienta, opanowanie sytuacji, uniknięcie uszczerbku psychicznego lub też fizycznego. Chociaż nie opisano drastycznych przypadków, w których zdrowie lub życie doradców mogło być zagrożone, mając na względzie profil klientów poradnictwa, należy brać pod uwagę trudne przypadki i nie można wykluczyć prawdopodobieństwa wystąpienia niebezpiecznych zdarzeń.

Klientami bywają także osoby zachowujące się w sposób roszczeniowy, skoncentrowane wyłącznie na własnej perspektywie. Zwracając się do placówki poradniczej szukają rozmówcy, który ma im okazać współczucie i utwierdzić w słuszności ich postępowania. Takie osoby mogą manipulować informacjami, usiłując przedstawiać siebie w jak najlepszym świetle. Gdy zauważą, że rozmowa nie przebiega po ich myśli, a doradca udowadnia, że klient popełnił jakiś błąd i wskazuje, co powinien zmienić, mogą wtedy reagować agresywnie. Doradca może być obwiniany o brak wsparcia i „trzymanie z drugą stroną”, bez względu na rzeczywiste wydarzenia związane ze sprawą. Trudne sytuacje mogą także wystąpić, gdy klientem jest osoba, z zaburzeniami osobowości czy chorobą psychiczną, która może zachowywać się agresywnie. Tak samo trudne sytuacje mogą zdarzyć się wtedy, gdy zgłasza się do nas osoba, która opuściła po długim czasie zakład karny, wymaga bardziej rozważnego podejścia niż osoba niekarana.

Osoba doświadczająca w życiu wielkich przeciwności losu może reagować w sposób trudny i niezrozumiały dla otoczenia. Doradca musi wykazać wyczuć i delikatność, by nie oceniać i nie prowokować niepotrzebnie, a jednocześnie być pomocnym w rozwiązaniu trudnych sytuacji.

System organizacji każdej placówki powinien zapewniać bezpieczeństwo każdemu doradcy. Niezbędne jest np. przestrzeganie zasady, aby zawsze podczas udzielania porad znajdowały się w placówce, co najmniej 2 osoby, czy też, aby była zapewniona możliwość szybkiego wezwania pomocy z zewnątrz przez doradcę przebywającego w pomieszczeniu z zachowującym się agresywnie klientem.

ZAANGAŻOWANIE W SPRAWY KLIENTA

Zbyt duże zaangażowanie w sprawy klienta może stanowić zagrożenie. Doradca w swojej pracy powinien uwzględniać swój dobrostan psychiczny. Zbytne zaangażowanie się w emocjonalne w problemy klientów, przenoszenie wątków z życia klientów do sfery prywatnej może po dłuższym czasie doprowadzić do wypalenia zawodowego. Mogą wystąpić wtedy objawy zmęczenia wobec kolejnej trudnej sprawy i drażliwość wywołana poczuciem bezsilności, niemożności



podjęcia koniecznych działań dla efektywnego poprowadzenia sprawy klienta. Z takim nastawieniem i doświadczając takich stanów emocjonalnych doradca nie będzie w stanie skutecznie pomóc. Pracując z ludźmi, często z trudnymi klientami, przy wysokim natężeniu problemów ludzkich, naturalne jest doświadczanie wątpliwości, co do sensu pracy doradcy. Może to zaowocować nadmiernie krytycznym podejściem do rzeczywistości i utrudniać obiektywną ocenę sytuacji oraz konstruktywną postawę, która powinna być prezentowana przed klientem.

Wypalenie zawodowe doradcy jest związane ze stresem, z poczuciem bezsilności, brakiem oczekiwanych efektów w przewidywanym czasie lub powtarzaniem się różnych trudnych sytuacji. Doradca powinien starać się zachować dystans, dostrzegać niedoskonałości systemu prawnego oraz aktualnego systemu poradnictwa w Polsce i realnie oceniać możliwości zmiany sytuacji – ta bywa ograniczona. Warto również zachęcać doradców do uczestniczenia w szkoleniach, kursach zapobiegających wypaleniu zawodowemu.

UPRZEDZENIA DORADCY

Zdarza się, że doradca mniej lub bardziej świadomie będzie kierował się w kontaktach z klientem własnymi przekonaniem¹⁰⁰. Czasami łatwiej, a czasem trudniej udzielać porady osobie, która przedstawia sytuację, która jest problemem również i dla doradcy.

Przykładowo, gdy doradca pochodzi z rozbitej rodziny albo doświadczył przemocy może lepiej rozumieć problemy osób porzuconych lub ofiar przemocy. Jednak może się wtedy tak zdarzyć, że trudno będzie zachować neutralność w sytuacji, gdy po poradę zwróci się klient próbujący nie wywiązywać się ze swojego obowiązku alimentacyjnego. To samo, gdy doradca doświadczał w przeszłości ograniczeń w kontaktach z własnym dzieckiem; może identyfikować się z klientem, który walczy z byłą żoną o prawo do widywania dziecka. W takim przypadku obiektywność wobec klienta jest zagrożona i występuje ryzyko stronniczości.

Zjawisko skutków identyfikacji i projekcji własnych doświadczeń na klientów jest związane bardziej z osobą doradcy i jego doświadczeniem życiowym, kontekstem kulturowym, niż z osobą klienta i jego cechami. Jeżeli doradca uświadomi sobie ten mechanizm, będzie w stanie bardziej obiektywnie rozpatrywać sprawy klientów. Zawsze należy kierować się dobrem klienta, a nie własnymi odczuciami.

100 Cialdini R., op. cit., s. 155-175.



TRUDNE SYTUACJE. RELACJE MIĘDZY DORADCĄ A KLIENTEM WYSTĘPUJĄCE NA TLE NIEETYCZNYCH ZACHOWAŃ KLIENTA

W pracy doradcy występują sytuacje związane z nieetycznym zachowaniem klientów. Bywa, że klient żąda informacji jak obejść prawo, nagiąć je do własnych potrzeb lub postąpić nieetycznie, uwolnić się od odpowiedzialności wykorzystując do tego przepisy prawa cywilnego czy rodzinnego. Można w takiej sytuacji poinformować o odpowiedzialności karnej za próby niestosowania się do prawa. Klient powinien wiedzieć, że placówka poradnicza w żadnym wypadku nie będzie wspierać łamania prawa, a co więcej, ma obowiązek poinformować o próbie manipulacji prawnej właściwe organy ścigania.

Zdarza się, że klienci żądają informacji, które są sprzeczne nie tylko z zasadami współżycia społecznego, ale również z powszechnie obowiązującymi przepisami. Klienci chcą się dowiedzieć w jaki sposób uniknąć interwencji wierzycieli, nie płacić długów, alimentów, czyli nie wywiązywać się z zobowiązań i odpowiedzialności za własne postępowanie albo zaniechanie swoich obowiązków.

Poradnictwo nie może polegać na udzielaniu informacji na temat obchodzenia prawa, unikania spłaty zobowiązań, uchylania się od obowiązków. Jednostki świadczące poradnictwo powinny brać czynny udział w kształtowaniu świadomości prawnej, edukować, uczyć obywateli praworządności i działania w granicach przysługującego im prawa. W praktyce tak właśnie się dzieje, co potwierdzają badania prowadzone w podmiotach poradniczych. Osoby świadczące porady podkreślają, że informują klientów o uprawnieniach, ale również o ich obowiązkach¹⁰¹.

Doradca nie jest adwokatem klienta, lecz rzecznikiem interesu społecznego i ma wspomagać klienta w oparciu o obowiązujące prawo. Działania poradnicze oparte są na zasadach sprawiedliwości społecznej i praworządności. Klienci powinni posiadać umiejętności funkcjonowania w warunkach demokratycznego porządku prawnego w państwie

Kontrowersyjnym zagadnieniem jest karna odpowiedzialność doradcy za zatajenie okoliczności popełnienia przestępstwa, o którym dowiedział się w czasie udzielania porady. Klient musi wiedzieć, że doradca nie jest jego obrońcą, który musi zachować w tajemnicy informacje o złamaniu prawa, o czym dowiedział się podczas prowadzenia sprawy klienta. Jeżeli klient wyjawia tego rodzaju informacje powinien być świadomy, że doradca może zawiadomić o tym organy

101 *Podmioty...*, op. cit., s. 30.

ścigania. Możliwe są też sytuacje, kiedy doradca będzie wezwany na świadka w sprawie, o której dowiedział się podczas udzielania porady klientowi.

W razie niezgłoszenia podejrzenia złamania prawa doradca staje się współwinny popełnieniu przestępstwa, co określone jest w prawie karnym, jako współuczestnictwo bierne i może powodować odpowiedzialność za ukrywanie dowodów, utrudnianie śledztwa czy też współudział. Należy jednak założyć, że sytuacje takie rzadko się zdarzają. Klienci najczęściej przedstawiają siebie w jak najlepszym świetle, a nie, jako przestępców. Konflikt może nastąpić w przypadku obowiązku zachowania poufności porady przez doradcę i jednocześnie obowiązku wynikającego z przepisów kodeksu karnego. Nie do końca wiadomo też, jak ma zachować się doradca wobec informacji udzielanych przez klienta, a mających charakter groźby. Zdarza się, że doprowadzony do ostateczności klient grozi, że dopuści się przestępstwa wobec doradcy, którego postrzega, jako sprawcę swojego nieszczęścia. Groźby są jednak najczęściej wypowiedziane pod wpływem nagłych emocji. Nie można jednak wykluczyć, że stanowią realne zagrożenie i klient rzeczywiście dopuści się aktu przemocy – dlatego zawsze takie zachowanie należy traktować poważnie i próbować uspokoić klienta.

ZAGROŻENIE ZWIĄZANE Z NIEPEŁNĄ LUB NIEWŁAŚCIWIE UDZIELONĄ PORADĄ

Zagrożenie dla doradcy może wynikać z jego własnych błędów popełnionych w pracy. Klienci czasem używają niepoprawnych terminów na określenie tego, co chcą wyrazić. W wyniku nieporozumienia doradca może udzielić porady na niewłaściwy temat albo porada będzie niepełna. Klienci stosują nieraz zamiennie określenia różnych instytucji prawa. Może dojść do pominięcia istotnej kwestii, na przykład w wyniku zatajenia kluczowej informacji przez klienta, której ważności klient nie jest świadomy. Gdy porada dotyczy spraw majątkowych występuje zagrożenie realnej szkody materialnej – tym większe, im większa jest wartość przedmiotu porady. Może się również zdarzyć, że klient podczas sprawy sądowej przedstawi swoje stanowisko w niejasny sposób lub w niewłaściwej kolejności.

Przedstawiony poniżej przykład ilustruje zagrożenia wynikające z niezrozumienia przepisów prawa przez klientów. Opisana sytuacja nie jest związana z błędem doradcy, ale dobrze pokazuje jak doniosłe skutki prawne mogą wynikać z nieznamości języka prawnego oraz przesadnego zaufania do informacji przekazywanych w mediach.



PRZYKŁAD

Klient złożył wniosek o stwierdzenie nabycia spadku z jednoczesnym działem spadku. Wraz z synem byli jedynymi spadkobiercami. Aby zaoszczędzić na kosztach notarialnych, obaj zwrócili się do sądu. Zażądali działu spadku w ten sposób, iż ojciec zrzekł się całości swojej własności darując ją synowi, a ten następnie ustanowił dożywotnią służebność na rzecz ojca. Nie była to jednak umowa dożywocia. Klienci przeczytali w prasie, że w świetle przepisów o podatku od spadków i darowizn są zwolnieni od podatku, jako osoby należące do pierwszej grupy obdarowanych/spadkobierców. Nie wiedzieli jednak o 6-miesięcznym terminie złożenia oświadczenia o nabyciu spadku w urzędzie skarbowym. Po upływie kilku lat urząd skarbowy obarczył ich obowiązkiem zapłaty zaległego podatku, wraz z doliczeniem domiaru podatku z tytułu nieujawnionych dochodów oraz odsetkami z tego tytułu. Mało tego, urząd skarbowy stwierdził, że ojciec nabył prawo określonej wartości w postaci ustanowionej na jego rzecz służebności i obciążył go jeszcze wyższą kwotą.

Chociaż w sytuacji klienta i jego syna pozornie nic się nie zmieniło – wciąż mieszkali w tym samym domu i poza wpisem swych nazwisk w księdze wieczystej niczego nie zyskali – zdaniem urzędu skarbowego nabyli prawo i zostali obciążeni podatkiem tylko z tego powodu, że w wymaganym czasie nie poinformowali o tytule nabycia.

W opisaney sytuacji doszło dodatkowo do nieporozumienia na tle pojęć umowy dożywocia oraz ustanowienia służebności, które klient uznał za tożsame. Klient nie wiedział również, że nie musi darować synowi całej nieruchomości, a ten nie musi ustanawiać służebności.

Aby uniknąć problemu, wystarczyło, aby klient zatrzymał dla siebie służebność mieszkania w nieruchomości, której do tej pory był właścicielem oraz w czasie 6 miesięcy złożył wraz z synem odpowiednie formularze PIT w urzędzie skarbowym. Wtedy żadna z tych osób nie musiałaby zapłacić podatku. Zatrzymanie służebności nie oznacza nabycia czegokolwiek. Różnica jednego słowa w postanowieniu sądu oraz brak znajomości procedur i terminów spowodowały w życiu klientów poważne kłopoty.

Podkreślić trzeba, że to klient złożył wniosek i zawarł w nim określone żądania. Gdyby okazało się, że doradca doradził zwrócić się do sądu i dodatkowo nie poinformował o konieczności złożenia oświadczenia w urzędzie skarbowym, odpowiedzialność ponosiłby doradca. Doradca odpowiada za poprawność udzielonej porady.



W zakresie usług związanych ze świadczeniem pomocy prawnej wyłącznie adwokaci i radcy prawni są objęci ustawowym obowiązkiem ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej wynikającym z ustaw i rozporządzeń regulujących wykonywanie zawodu radcy czy adwokata. Obowiązek ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej działalności uniwersyteckich poradni prawnych wprowadziła również Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych. Jak potwierdza Instytut Prawa i Społeczeństwa, takim obowiązkiem nie są objęte inne podmioty świadczące poradnictwo, jednak wskazane jest wprowadzenie obowiązkowego ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej do wewnętrznych standardów organizacji poradniczych¹⁰².

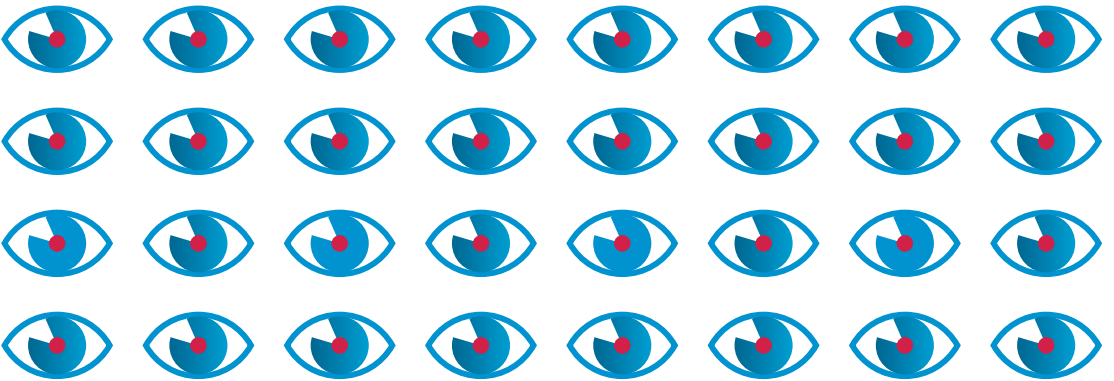
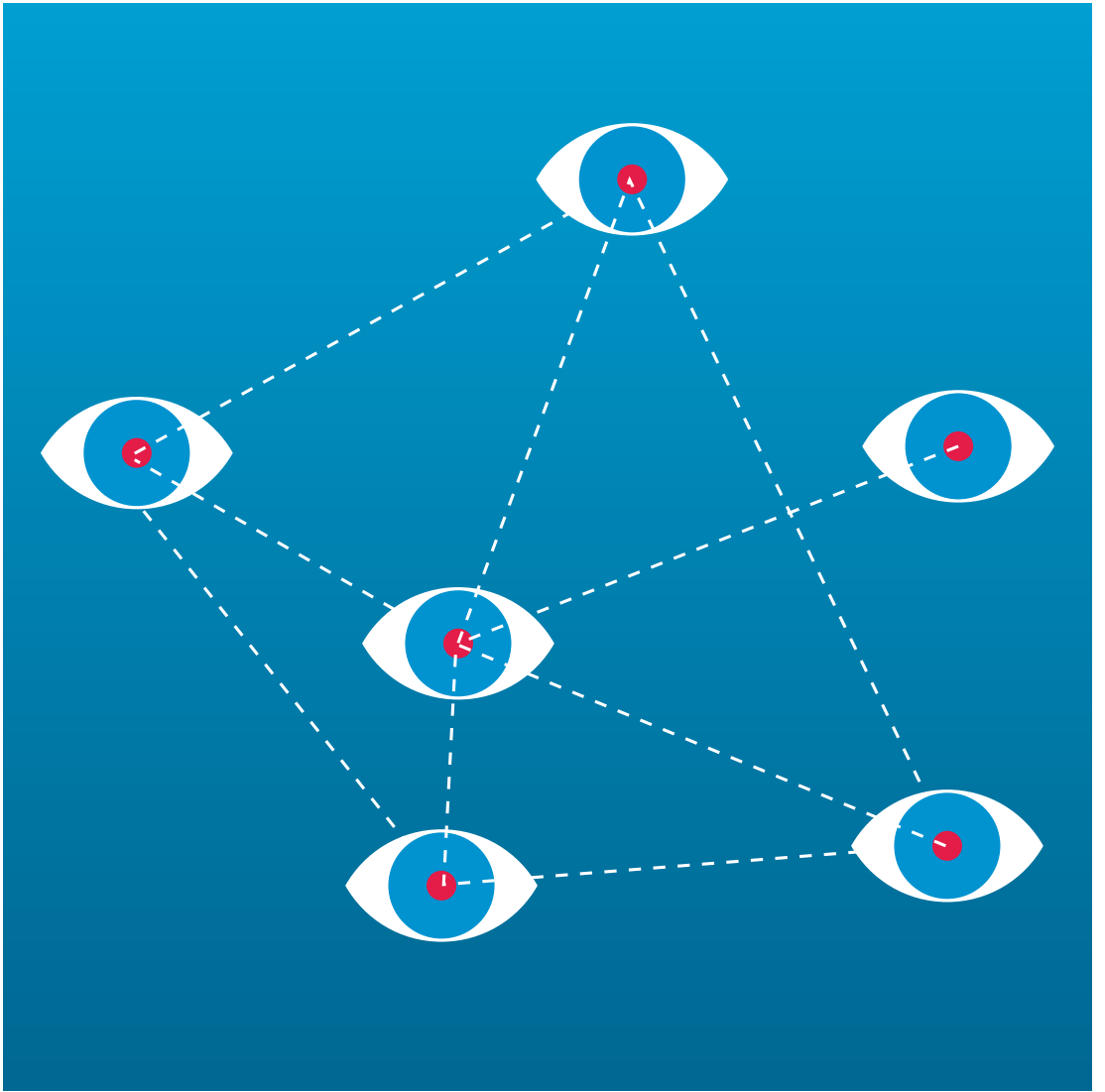
Na brak systemowego rozwiązania w tym zakresie zwrócił uwagę Instytut Prawa i Społeczeństwa. Nie zastosowano jednak dotychczas skutecznych rozwiązań, które chroniłyby placówki poradnicze od skutków ewentualnych błędów¹⁰³. Przyjmowanie standardów nakładających obowiązek ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej nie jest powszechnie stosowane. Jednym z powodów tej sytuacji może być także stanowisko firm ubezpieczeniowych i związane z tym koszty.

W chwili obecnej jest utrudnione ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej placówki, a zarazem wszystkich udzielających porad doradców. Doradcy mogą jednak ubezpieczać się prywatnie, a największą przeszkodą jest brak ustawowych gwarancji prawidłowego zabezpieczenia podczas wykonywania obowiązków, co stwarza pole do dowolności doradcy prawnego, który nie jest adwokatem, może wykazać się dyplomem ukończenia studiów prawnych; dyplom nie daje jednak pełnych możliwości korzystania z uprawnień zawodowych, o ile absolwent prawa nie uzyska uprawnień adwokata lub radcy. Wiąże się z tym domniemanie, że doradca nie dysponuje odpowiednią wiedzą i nie daje wystarczających gwarancji jakości podczas wykonywania pracy. Dla ubezpieczycieli jest to wystarczający powód, aby odmówić zawarcia umowy ubezpieczeniowej lub stosować wygórowane stawki. Wprowadzenie obowiązku prawnego ubezpieczenia¹⁰⁴ od odpowiedzialności cywilnej osób udzielających pomocy prawnej oraz realne możliwości dostępności uzyskania takiego ubezpieczenia to wciąż kwestie nierozwiązane.

102 *Bezpłatne...*, op. cit., s. 26.

103 *Bezpłatne...*, op. cit., s. 328.

104 *Ibidem*.



Monitoring i kontrola

Na podstawie raportu z badań Instytutu Spraw Publicznych „Podmioty udzielające bezpłatnych porad prawnych i obywatelskich” wykazano, że spośród 450 badanych podmiotów, nie całe 40% monitoruje jakość świadczonych usług poradniczych. Takie działania częściej prowadzą podmioty niepubliczne (61%) niż placówki publiczne (35%), najczęściej poprzez rozmowy z klientami lub krótką ankietę wypełnioną anonimowo. Tylko 47% badanych podmiotów ocenia pracę osób udzielających porad, a wśród nich tylko 27% robi to w oparciu o system oceny. Autorzy raportu notują, że „jedynie co druga instytucja obserwuje dalszy przebieg sprawy po udzielonej poradzie, a aż 2/3 ogółu instytucji nie sprawdza na ile udzielona porada przyczyniła się do rozwiązania problemu danej osoby”¹⁰⁵. Te dane wskazują na potrzebę wsparcia takich placówek we wdrażaniu systemu i narzędzi pozwalających na śledzenia jakości i skuteczności oferowanej pomocy.

4.1 Czym jest monitoring?

Monitoring jest to systematyczny proces gromadzenia informacji, służący ocenie osiągnięcia zaplanowanych celów i rezultatów. Monitoring jest prowadzony w trakcie wykonywanych działań i bada trzy zasadnicze elementy:

- zgodność prowadzonych działań z planowanym harmonogramem;
- zgodność prowadzonych działań z planowanymi wydatkami (budżetem);
- stopień realizacji założonych rezultatów.

Celem monitoringu jest zapewnienie zgodności realizacji danego przedsięwzięcia z jego wcześniejszymi założeniami, a także ocena postępów prowadzonych

¹⁰⁵ *Podmioty...*, op. cit., s. 89.

działań oraz weryfikacja tempa i kierunku danej interwencji. Monitoring dostarcza informacji służących identyfikacji ewentualnych problemów zagrażających realizacji działań i rozwiązywaniu ich. Umożliwia bieżącą modyfikację podjętych działań, harmonogramu i budżetu przedsięwzięcia w celu jego dostosowania do zmieniających się warunków. Monitoring pozwala określić, czy pracownicy i wolontariusze działają zgodnie z założonymi wytycznymi i standardami. Dobrze zaprojektowany monitoring pozwala na wykrycie mankamentów w pracy biura poradniczego, np. nieprawidłowego obiegu informacji, hamującego sprawną realizację zadań.

Dane pochodzące z monitoringu stanowią podstawę ewaluacji przedsięwzięcia realizowanego przez placówkę poradniczą.

Monitoringiem zazwyczaj zajmuje się osoba zarządzająca pracą, ale w jej wykonaniu jest zaangażowany cały zespół. Podstawowe narzędzia monitoringu to zróżnicowane arkusze pozwalające na zbieranie i porządkowanie wskaźników postępu, sprawozdania, karty pracy, ankiety, raporty finansowe, programy, listy, formularze gromadzenia danych o przeprowadzonych działaniach¹⁰⁶.

Integralną i najważniejszą częścią ewidencjonowania oraz monitorowania pracy instytucji udzielającej porad prawnych i obywatelskich jest prowadzenie bazy spraw klientów. Baza jest zapisem każdej udzielonej porady. Zawiera skrócony, kompleksowy opis problemu, proponowane rozwiązania problemu, odniesienie do regulacji prawnej, opis możliwych sposobów zakończenia sprawy i podstawowe dane o kliencie (wiek, płeć, źródła utrzymania, dochód, miejsce zamieszkania itp.). Dzięki sprawnemu i systematycznemu prowadzeniu bazy spraw klientów osoby zarządzające organizacją oraz doradcy mają możliwość monitorowania na bieżąco zakresu spraw oraz udzielonych porad. Baza zapewnia przejrzystość pracy, pozwala na sprawne zarządzanie biurem, umożliwia szybkie diagnozowanie problemów; wspiera także rozwój doradców/doradczyń i ułatwia pomoc dla klientów zgłaszających się po poradę, szczególnie w długotrwałych i skomplikowanych przypadkach. Baza danych pozwala klientowi, który ponownie zwraca się po poradę, powrócić w łatwy sposób do sprawy głównej. System monitorowania poradnictwa za pomocą bazy danych umożliwia także prowadzenia sprawozdawczości biura, ułatwia prowadzenie kontroli jakości poprzez ewaluację, dostarcza niezbędnych informacji i danych, które mogą być przekazywane właściwym władzom i przydatne w projektowaniu polityk publicznych.

¹⁰⁶ Według wytycznych Komisji Europejskiej.



Należy dodać, że efektywne prowadzenie bazy spraw klientów oraz monitoring jest wymogiem przedstawionym w Modelu PPiO. Zaproponowano, aby wszystkie podmioty udzielające porad, oprócz składanych standardowo, corocznie sprawozdań, poddały się audytowi umożliwiającemu ubieganie się o certyfikację. W ramach starań o certyfikację uwzględniono następujące przesłanki:

- funkcjonowanie podmiotów w systemie,
- wymogi formalno-prawne związane z formą organizacyjną podmiotu,
- zarządzanie dokumentacją podmiotu (prowadzenie bazy danych, polityki bezpieczeństwa dotyczącej zarządzania i ochrony danych),
- zapewnienie profesjonalnego podejścia i wysokiego poziomu świadczonej nieodpłatnie pomocy prawnej (dbałość o jakość porad udzielanych przez doradców i doradczynie, poziom kompetencji zespołu doradczego),
- zapewnienie standardów ekonomiczno-finansowych,
- odpowiednie zarządzanie informacją i wykorzystanie systemów komunikacyjnych¹⁰⁷.

Dzięki dobrze zaplanowanym i skutecznie prowadzonym działaniom monitoringowym placówka będzie miała w przyszłości możliwość certyfikowania świadczonych usług i kontynuowania działań prowadzonych na wysokim poziomie, zgodnie ze standardami określonymi w Modelu PPiO. Będzie mogła również ubiegać się o dofinansowanie z budżetu Państwa na prowadzenie działalności poradniczej¹⁰⁸.

Działania o charakterze monitoringowym oraz ewaluacyjnym powinny być prowadzone systematycznie w ramach pracy organizacji i instytucji poradniczych, należą do najważniejszych standardów działania placówek. Sprawna kontrola działań doradców i doradczynie oraz jakość udzielanych przez nich porad jest wyznacznikiem standardów ich pracy. Stanowi też ważne źródło danych o problemach społecznych¹⁰⁹.

Poprzez dane udostępnione w bazie spraw klientów można na bieżąco monitorować aktualne problemy społeczne. Dzięki sprawnej metodologii działań można szybko zareagować na nowe wyzwania społeczne i przygotować zespół do pracy merytorycznej. Można również pozyskane dane statystyczne oraz jakościowe, przedstawić instytucjom samorządowym i rządowym odpowiedzialnym za rozwiązywanie problemów społecznych.

107 *System...*, s. 61-64.

108 *Ibidem*, s. 117.

109 Więcej na ten temat w: Barendrecht M., Gramatikov M., von Zeeland C., op. cit., www.ppio.eu.

Przykładem takiej sprawy mogą być częste problemy osób starszych z firmami oferującymi swoje produkty podczas specjalnie w tym celu aranżowanych spotkań. Uczestnicy tych spotkań są nakłaniani do kupienia pewnych artykułów na kredyt, mimo że nie stać ich na spłacanie pożyczki. Klienci często nie radzą sobie z tego rodzaju praktykami firm, podpisują umowy kredytowe, a następnie są zmuszeni szukać pomocy w placówkach poradniczych. W odpowiedzi na ten problem, można np. zorganizować spotkania dla seniorów o tych praktykach, aby zapobiec zaciągnięcia przez nich kosztownych i niepotrzebnych długów.

4.2 Jak to zrobić?

Monitoring działań poradniczych powinien być prowadzony od początku działalności placówki, niezależnie od monitorowania realizowanych projektów. Należy stworzyć prostą metodologię pozwalającą skutecznie zarządzać placówką poradniczą czy punktem udzielania porad. Metodologię dostosowujemy do warunków technicznych, liczebności zespołu, częstotliwości udzielania porad lub specjalizacji zespołu doradczego. Warto również ustalić z zespołem zasady komunikacji dla potrzeb monitoringu i wybrać osobę nadzorującą takie działania np. kierownika/ kierowniczkę lub pracownika/ pracowniczkę wdrożonych do stosowania zasad monitoringu organizacji. Należy również opracować zasady na jakich odbywać się będą spotkania zespołu doradczego oraz wprowadzić regularne raportowanie działań monitorujących zgodne ze zrozumiętymi dla zespołu kryteriami. Prowadzenie monitoringu jest często wymogiem instytucji lub organizacji, do której należy dana placówka (np. ZBPO czy FUPP). Wtedy najczęściej procedura jest już opracowana – wystarczy ją wdrożyć dopasowując do potrzeb i specyfiki konkretnego podmiotu.

4.3 Baza spraw klientów

Bazy danych można prowadzić w oparciu o istniejące systemy, jak np. w przypadku biur porad obywatelskich lub stworzyć własne uwzględniające specyfikę organizacji. Jest to podstawowa forma prowadzenia monitoringu spraw i ewidencjonowania pracy biura. Stanowi wstęp do wszystkich innych działań o charakterze kontrolnym i badawczym, takich jak superwizje czy spotkania zespołu. Właściwie zaprojektowana baza danych, zarówno w formie papierowej jak i elektronicznej, dostarcza kluczowych informacji w procesie ewaluacji pracy placówki poradniczej. Prowadzenie bazy spraw klientów umożliwia konsultowanie udzielanych porad z ekspertami zewnętrznymi, dla upewnienia się, że przekazywane klientom informacje są pełne i prawidłowe pod kątem prawnym.



Zaletą prowadzenia bazy danych jest uzyskanie dzięki jej prowadzeniu możliwości skutecznego i szybkiego reagowania na pojawiające się problemy, zgłaszania problemów do właściwych instytucji oraz zaplanowania optymalnego postępowania w celu ich rozwiązania.

FORMA PAPIEROWA

Baza spraw klientów może być prowadzona jako kartoteka lub zbiór teczek klientów i klientek. Powinna obejmować standardowe formularze np. kwestionariusz wypełniony przez klienta podczas każdorazowej wizyty w placówce poradniczej zawierający podstawowe dane osobowe, opis sprawy, kategorię sprawy, wszelkie dane statystyczne charakteryzujące klienta wraz z klauzulą o ochronie danych osobowych i zobowiązaniem placówki do udzielania porad, z wyłączeniem reprezentowaniem przed sądem. Klauzula poufności powinna być podpisana przez klienta/ klientkę, a placówka zobowiązana jest do zapewnienia ochrony danych osobowych klientów. W kwestionariuszu umieszcza się również informację o specyficznych aspektach udzielanej porady.

Należy także sporządzić instrukcję posługiwania się papierową bazą danych, opis zasad korzystania z bazy, opis obiegu dokumentów kwestionariuszowych. Przy archiwizacji dokumentów niezbędne jest określenie i stosowanie zasad bezpieczeństwa danych i ochrony danych osobowych. Z klauzulą poufności powinni zapoznać się i potwierdzić jej przestrzeganie własnoręcznym podpisem wszyscy doradcy i wolontariusze korzystający z bazy danych. Papierowa baza danych musi być przechowywana w odpowiednio zabezpieczonym miejscu niedostępnym dla osób nieuprawnionych.

FORMA ELEKTRONICZNA

Prowadzenie bazy spraw klienta umożliwiają i ułatwiają technologie elektroniczne. Bazę danych można prowadzić w podstawowej formie tj., jako elektroniczny dokument z tabelą danych, albo jako systemy danych w zaawansowanych programach ewidencjonowania i gromadzenia danych, ułatwiających zarządzanie danymi (np. program Microsoft Access). Programy te można wykorzystać do monitorowania przebiegu pracy w placówce, ewaluacji pracy i do przygotowania raportów lub ekspertyz. Niektóre instytucje, np. ZBPO, dysponują specjalnie zaprojektowanymi dla tej organizacji elektronicznymi programami do ewidencjonowania danych uwzględniającymi specyfikę i formę udzielanych porad. Baza danych jest użytecznym narzędziem konsultowania udzielanych porad z zewnętrznymi ekspertami bez wglądu w dane osobowe klientów i klientek. Osoba prowadząca biuro, zabezpieczając dane osobowe,

powinna wyznaczyć do obsługi bazy pracowników z uprawnieniami do dostępu do zasobów; pracownicy ci będą wprowadzać dane i przekazywać informacje zwrotne do zespołu doradców.

Narzędzia elektroniczne umożliwiają sprawną wymianę informacji pomiędzy różnymi stronami i podmiotami. Komunikację elektroniczną można zaprojektować na poziomie rozwiązań wewnętrznych komunikatorów elektronicznych, takich jak intranet, w internetowym systemie zarządzania dokumentami, np. w google docs, z wykorzystaniem tzw. „chmur” oraz prowadzeniem listy mailingowej. Internet pozwala na sprawne wymianę informacji pomiędzy instytucjami nadzorującymi pracę biur lub konsultantami weryfikującymi proces udzielania porad. Zespoły wyznaczone do realizacji zadań poprzez technologie elektroniczne mogą współpracować na różnych poziomach zaawansowania pracy np. przy monitorowaniu wspólnych spraw, formułowaniu rozwiązań, w grupach roboczych, wzmacniając tym samym instytucjonalnie każdy podmiot, który prowadzi wymianę informacji.

4.4 Wewnętrzne narzędzia kontroli

Oprócz wspomnianych narzędzi zarządzania danymi i monitorowania spraw klientów, należy zwrócić uwagę na wszelkie wewnętrzne formy kontroli procesu udzielania porad. Są to m.in. szkolenia, superwizje, regularne spotkania zespołu oraz badania satysfakcji klientów. Dobrze zaprojektowane wewnętrzne narzędzia kontroli są pomocne w nadzorze jakości pracy placówki poradniczej i jej personelu. Wewnętrzne narzędzia kontroli przygotowuje się na poziomie danej organizacji czy instytucji, a ich stosowanie należy do obowiązków osób zarządzających placówkami. Skuteczne i prawidłowe prowadzenie oraz gromadzenie zebranych informacji jest ważnym elementem pracy zespołu.

REGULARNE SPOTKANIA ZESPOŁU

Regularne spotkania personelu placówki rozwijają kulturę współpracy oraz wymianę wiedzy, współtworzą organizację uczącą się; są niezbędnym elementem rozwoju organizacji przy zmieniającym się prawie, procedurach i nowych zjawiskach społecznych generujących potrzebę poradnictwa. Ważnym etapem kontroli przebiegu pracy jest wspólna analiza informacji według określonego wcześniej modelu analizowania spraw i podsumowań. Na podstawie zebranych informacji formułuje się nowe rozwiązania i planuje określone działania. Spotkania dają możliwość podsumowania i oceny osiągnięć zespołu oraz zaprojektowania nowych działań w oparciu o materiał informacyjny pozyskany z mo-



monitoringu spraw. Dla sprawnego przebiegu spotkań, pomocne jest zastosowanie ukierunkowanej moderacji według określonego porządku spotkania, tak, aby uczestnicy docenili wagę spotkania. Należy określić zakres poruszanej tematyki wraz ze sporządzeniem sprawozdania do udostępnienia osobom zainteresowanym. Istotne jest, aby określić cel i charakter spotkań; spotkania mają służyć rozwojowi zespołu, rozwiązywaniu pojawiających się problemów związanych z udzielaniem porad oraz wymianie informacji zwrotnych na temat pracy placówki. Jednym z głównych celów regularnych spotkań zespołu powinno być także monitorowanie sytuacji bieżącej w placówce poradniczej. Spotkania mają również służyć formułowaniu wniosków wynikających z analizy danych i dostosowaniu funkcjonowania organizacji do potrzeb pojawiających się w pracy poradniczej. Spotkania powinny mieć walor edukacyjny – zespół wymieniając zebrane doświadczenia, w tym z zakresu stosowania prawa, może zwiększać swoje kompetencje.

SUPERWIZJA ZESPOŁU

Superwizja zespołu jest jednym ze standardów pracy biur porad prawnych i obywatelskich, a stosowanie superwizji obowiązuje również w innych organizacjach poradniczych. Superwizja polega przede wszystkim na nadzorze prowadzonym przez osoby z dłuższym stażem i odpowiednimi kwalifikacjami wobec osób, które dopiero rozpoczynają pracę doradcy. Podobne procedury są znane psychoterapeutom, pracownikom socjalnym oraz osobom prowadzącym szkolenia i pracującym w obszarze pomagania.

Według definicji encyklopedycznej superwizja pracy socjalnej to aktywność interpersonalna, która umożliwia praktykom refleksję nad tym, czy w ich pracy jest zachowany związek pomiędzy celami i procedurami. Superwizja stwarza kontekst do rozwoju organizacji poprzez akcentowanie otwartości na potrzeby klientów i odpowiedzialności przy podejmowaniu decyzji. Typowa dla superwizji jest forma dialogu, w trakcie którego omawiane są zagadnienia dotyczące emocjonalnej, poznawczej i etycznej strony trójstronnej relacji – pomiędzy klientem, pracownikiem biura i placówką¹¹⁰.

Superwizja jest zorganizowaną aktywnością prowadzoną w celu udoskonalenia pracy doradców. Istnieją różne rodzaje superwizji, stosowane w zależności od potrzeb i specyfiki danej organizacji lub instytucji. Pierwszy rodzaj to superwizja służąca kontroli i poprawie pracy doradcy pod kątem norm i standar-

110 http://www.ips.uw.edu.pl/pliki/podyplomowe/podyplomoweSNoPiPS/dlstudentow/superwizja_w2-BSJaworska.pdf

dów placówki. Superwizja spełnia funkcję edukacyjną umożliwiając zespołowi doradczemu poszerzenie wiedzy, umiejętności i modyfikowanie zachowania dzięki informacji zwrotnej dostarczonej przez superwizora/ superwizorkę. Superwizja pomaga kierownikowi/ kierownicze prowadzącemu instytucję lub organizację poradniczą w:

- podtrzymywaniu wśród personelu motywacji do realizacji celów organizacji;
- zachowaniu standardów i norm zawodowych;
- przestrzeganiu przepisów i rozporządzeń;
- utrzymywaniu ciągłego rozwoju zawodowego;
- utrzymaniu dobrych relacji pracowniczych wśród personelu¹¹¹.

Proces superwizji przebiega w formie sesji, czyli regularnych zebrań, na których kierownik/ kierowniczka placówki omawia z pracownikami/ pracowniczkami (indywidualnie lub grupowo) przebieg pracy poradniczej i wspólnie poszukuje sposobów rozwiązywania problemów pojawiających się w trakcie pracy. Dzięki dobrze zaplanowanej i przeprowadzonej superwizji doradcy i doradczynie zdobywają niezbędne umiejętności pracy z klientem/ klientką i zarządzania własną pracą z dbałością o standardy i etykę.¹¹²

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA/KLIENTKI

Uproszczoną wersją badania satysfakcji klienta/ klientki jest wypełnienie przez klienta ankiety ewaluacyjnej. Dostarczone przez klientów informacje stanowią wiedzę, na podstawie której można ocenić jakość procesu udzielania porady, jakość informacji w ramach udzielanej porady, umiejętności i kompetencje zespołu doradczego. Informacje zwrotne stanowią element monitorowania działania placówki udzielającej porad prawnych i obywatelskich, pozwalające potwierdzić:

- przygotowanie doradców do świadczenia usług,
- sposób udzielania porad,
- elementy pracy doradców, które należy zmodyfikować,
- przestrzeganie standardów pracy obowiązujących w placówce,
- fachowość udzielanych porad,
- użyteczność porad dla potrzebujących.

Na tym etapie monitorowania pracy placówki poradniczej stosowane są wewnętrzne narzędzia kontroli, co oznacza, że badanie satysfakcji klienta planuje się z uwzględnieniem standardów organizacji. Za pomocą pytań pozwalających

111 *Polityka, pomoc, praca. Podręcznik dla pracowników socjalnych*, red. Krzyszkowski J, Dolnośląski Ośrodek Polityki Społecznej, Wrocław 2012, s. 47

112 *Ibidem*, s. 49.



ustalić, czy standardy procesu udzielania porad zostały zrealizowane, działania placówki są weryfikowane na różnych poziomach. Monitorowanie jakości pracy placówki ułatwia osobom zarządzającym oraz doradcom i doradczyniom wdrożenie działań naprawczych.

Inną formą badania satysfakcji klientów jest wywiad przeprowadzany telefonicznie przy wykorzystaniu kwestionariusza. W ten sposób sprawdzamy poziom zadowolenia klienta z udzielonej porady po upływie określonego czasu. Ta forma monitoringu dostarcza zespołowi placówki poradniczej informacji na temat skuteczności proponowanych sposobów rozwiązania problemu w ramach udzielanych porad. Wywiady należy powtarzać w przypadkach, gdy klienci zgłaszają się po porady wielokrotnie.

Wskazane jest opracowanie i stosowanie różnych typów badań oraz analizowanie danych zwrotnych weryfikujących poszczególne etapy udzielania porad i jakość pracy doradców. Analiza pozyskanych informacji powinna stanowić stały element regularnych spotkań zespołu przyczyniając się do budowania strategii rozwoju organizacji.

4.5 Ewaluacja

Ewaluacja polega na systematycznym badaniu wybranych elementów przedsięwzięcia i szacowaniu ich wartości przy pomocy określonych kryteriów z wykorzystaniem metodologii badań społecznych. Ewaluacja może być okresowa (podsumowująca etap przedsięwzięcia) lub końcowa (podsumowująca całość przedsięwzięcia), bieżąca (systematyczna np. co miesiąc) lub odroczone (np. 6 miesięcy po zakończeniu przedsięwzięcia). Ewaluacja pomaga w planowaniu kolejnych działań, dostarcza informacji umożliwiających podjęcie decyzji dotyczących określonych komponentów przedsięwzięcia wymagających usprawnienia, umożliwia ocenę stanu osiągnięcia założonych celów. Ewaluacja identyfikuje zalety i wady rozwiązań zastosowanych w ramach interwencji w zakresie poradnictwa.

Ewaluacja powinna stanowić stały element zarządzania placówką poradniczą. Jakość udzielanych porad oraz praca doradców powinny być regularnie oceniane. Ewaluacja zakłada wykorzystywanie badań do kontroli, a także do podjęcia działań naprawczych umożliwiając praktyczne wykorzystanie zaleceń ewaluatorów¹¹³ dla rozwoju i profesjonalizacji działalności. Ewaluacja umożliwia placów-

¹¹³ *Model ewaluacji w pomocy społecznej. Raport z badań*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, s. 7, publikacja dostępna pod adresem www.politykaspoleczna.obserwatoria.malopolska.pl

ce systematyczną i obiektywną analizę własnych osiągnięć w celu podniesienia jakości podejmowanych działań. W opracowanych w ramach Projektu PPIO analizach oraz w literaturze przedmiotu zostały opisane różnorodne metody badawcze procesu udzielania porad¹¹⁴, do zapoznania się z którymi zachęcają autorki niniejszego poradnika.

Ewaluacja może obejmować ocenę przyjętego sposobu wdrażania założonych działań, diagnozę czynników mających wpływ na proces realizacji tych działań oraz ocenę skuteczności w osiągnięciu spodziewanych rezultatów. Badanie ewaluacyjne ocenia jakość zarządzania przedsięwzięciem, a także stopień zgodności realizowanych działań z założonymi celami. Ewaluacja może być zaplanowana w taki sposób, aby dostarczyć niezbędnej wiedzy dotyczącej jakości i efektywności udzielanych porad oraz stosowania standardów w pracy doradców.

Najczęstsze spotykane kryteria ewaluacyjne to:

- Trafność/adekwatność: ocenia m. in. w jakim stopniu udzielona porada odpowiada na realne, zidentyfikowane problemy i potrzeby klienta/klientki;
- Efektywność: ocenia stosunek poniesionych nakładów pracy do uzyskanych wyników i rezultatów;
- Skuteczność: ocenia, czy cele zostały osiągnięte tj. w jakim stopniu uzyskana porada umożliwiła rozwiązanie danego problemu;
- Użyteczność: ocenia, w jakim stopniu udzielone porady są przydatne dla klientów;
- Oddziaływanie: ocenia, w jakim stopniu przedsięwzięcia prowadzone przez placówkę poradniczą miały szerszy wpływ na środowiska, w którym funkcjonują;
- Trwałość: ocenia stopień trwałości efektów osiągniętych w wyniku udzielonej porady (np. zmiany sytuacji życiowej klienta).
- W oparciu o kryteria ewaluacyjne formułowane są pytania badawcze, a odpowiedzi pozyskuje się w trakcie badania ewaluacyjnego.

Przykładowe pytania ewaluacyjne:

- Czy i w jakim stopniu udzielone porady były dostosowane do potrzeb klientów/ klientek? Czy były one pełne, zrozumiałe, konkretne i wyczerpujące?
- W jakim stopniu udzielone porady były dla klientów/ klientki przydatne? Czy umożliwiły rozwiązanie problemów? Czy przyczyniły się do usamodzielnienia klientów?
- Czy zachowano standardy udzielania porad, standardy kompetencji do-

¹¹⁴ *System...*, op. cit. s. 40-42, 73-74, 82-83.

- radców/ doradczyń i podmiotów świadczących porady?
- Czy klienci/ klientki zgłaszali skargi i uwagi? Jeśli je zgłaszali, czego dotyczyły? Które elementy pracy doradców należy zmodyfikować?
 - W jaki sposób klienci oceniają usługi świadczone przez placówkę poradniczą? Czy klienci są usatysfakcjonowani?
 - Jakie działania naprawcze podjęła placówka poradnicza w wyniku monitorowania działalności?
 - Na jakie bariery napotykają doradcy i doradczynie w rozwiązywaniu problemów klientów/ klientek? Jakie są przyczyny tych barier?
 - Z jakimi partnerami współpracuje placówka doradcza? W jaki sposób układa się współpraca?

Warto wspomnieć, że ważną zasadą badań ewaluacyjnych jest triangulacja metod i technik badawczych, czyli dobór co najmniej trzech różnych metod badających dane zjawisko w celu uzyskania rzetelnych, wiarygodnych i wzajemnie weryfikowalnych wyników. Ewaluacja jest realizowana przy pomocy metod jakościowych, takich jak np. analiza dokumentacji, wywiady indywidualne i grupowe, obserwacja, a także przy pomocy metod ilościowych, jak np. sondaż¹¹⁵. W ewaluacji stosuje się dane zastane pochodzące m.in. z monitoringu np. z bazy spraw klientów, kart usługi doradczej, ankiety satysfakcji klienta, a także z wniosków ze spotkań roboczych zespołów placówek poradniczych.

Ewaluacja może być klasyfikowana jako zewnętrzna, wewnętrzna lub autoewaluacja. Zewnętrzna ewaluacja jest przeprowadzona przez niezależnego eksperta lub ekspertkę niezwiązanych z placówką realizującą przedmiot ewaluacji. Ewaluacja może być przeprowadzona przez osoby w pośredni lub bezpośredni sposób związane z placówką odpowiedzialną za ewaluowany przedmiot, ale nie zaangażowane w realizację danego przedsięwzięcia – wtedy mamy do czynienia z wewnętrzną ewaluacją. Ewaluacja przeprowadzona przez osoby bezpośrednio zaangażowane w realizację przedsięwzięcia jest autoewaluacją; jest też znana jako samoewaluacja. W ostatnich dwóch przypadkach mogą być zaangażowani zewnętrzni eksperci/ ekspertki wspierający proces ewaluacji swoją wiedzą i doświadczeniem, ale nie biorący udziału w wykonaniu zadań ewaluacyjnych – zbieraniu danych, analizie wyników, opracowaniu wniosków i rekomendacji.

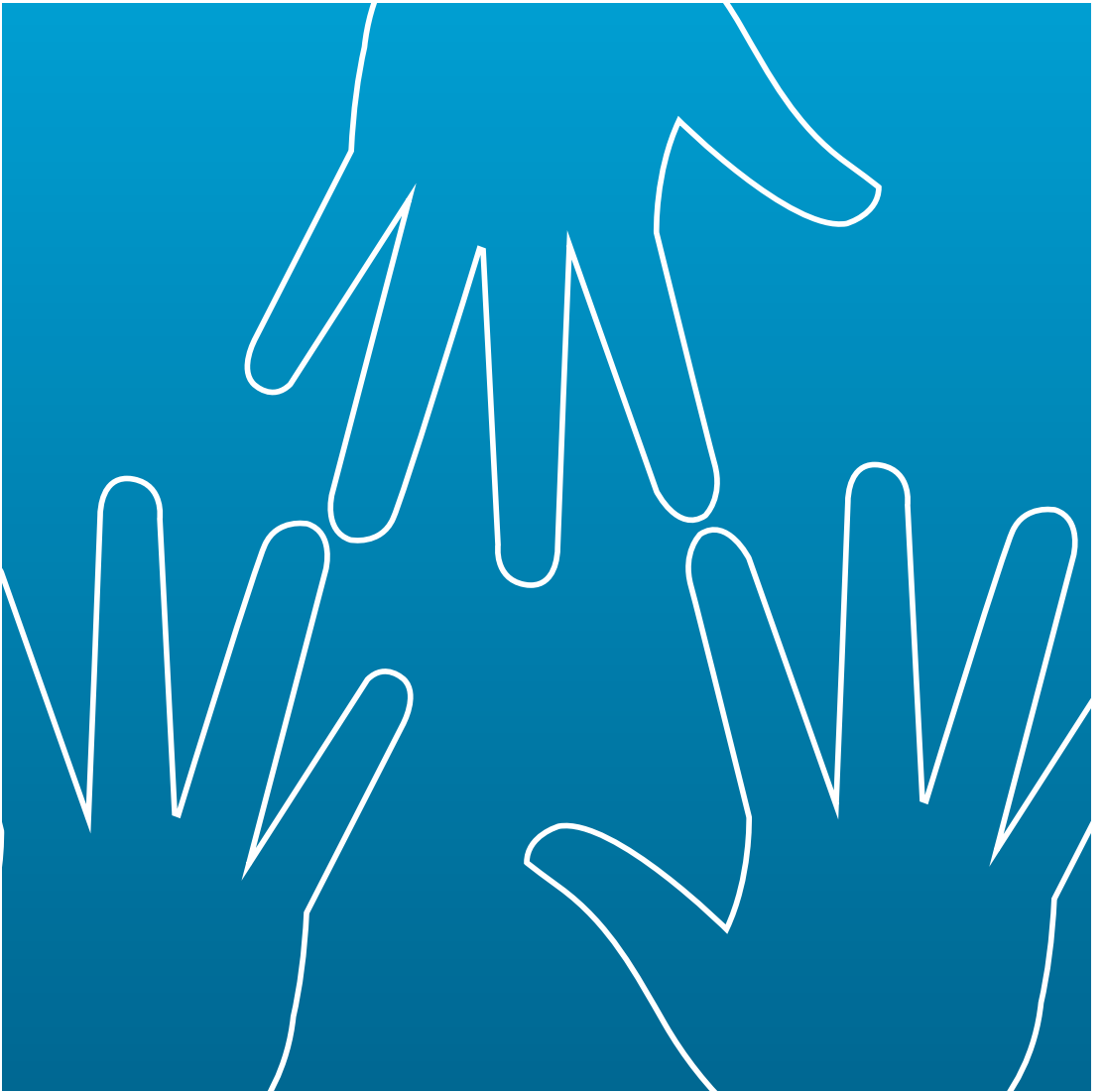
Niezależnie od jej rodzaju ewaluacja powinna przebiegać zgodnie z zasadami i standardami ewaluacyjnymi. W tym celu należy zapoznać się z opinią doświadczonego ewaluatora/ ewaluatorki lub dokonać przeglądu literatury facho-

115 Wywiady w wersji papierowej bądź telefonicznej oraz wypełnienie kwestionariuszy w wersji papierowej czy internetowej.

wej¹¹⁶. Istotne jest również określenie sposobu zarządzania danymi pozyskanymi w trakcie badania. Zgodnie z podstawowymi standardami ewaluacyjnymi należy również przygotować zalecenia odnośnie zarządzania pozyskanymi danymi; wśród materiału badawczego mogą znaleźć się dane osobowe, które wymagają zabezpieczenia.

Organizacja lub instytucja prowadząca przejrzystą politykę monitoringu i stosująca strukturalizowaną ewaluację buduje potencjał ekspercki oraz wizerunek ośrodka, który realnie oddziałuje na życie społeczności lokalnej. Staje się równorzędnym i kompetentnym partnerem w działaniach rzeczniczych czy legislacyjnych na różnych poziomach zarządzania polityką publiczną. Może prowadzić współpracę na poziomie lokalnym i ogólnokrajowym przyczyniając się wymiennie do kształtu poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce.

116 Por. www.pte.org.pl; www.ewaluacja.org.pl.



Rozdział 5

Współpraca placówek poradniczych z innymi instytucjami

W opracowanym Modelu poradnictwa prawnego i obywatelskiego zostały wyszczególnione trzy ścieżki rozwoju placówek poradniczych umożliwiające wywieranie znaczącego wpływu na kształtowanie polityk publicznych. Praktyki te są rekomendowane na podstawie doświadczeń brytyjskich biur porad¹¹⁷. Placówki poradnicze, w tym organizacje pozarządowe, z racji swojej specyfiki, mogą stać się wyspecjalizowanymi organizacjami, które budują swoją ekspertyzę na doświadczeniu i wiedzy pozyskiwanej m.in. od klientów, jak również poprzez realizację projektów i współpracę z partnerami. Taki zakres działalności organizacji pozarządowych przewiduje Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie¹¹⁸.

Ścieżka pierwsza: system poradnictwa prawnego i obywatelskiego może służyć skutecznemu realizowaniu polityk społecznych ukierunkowanych na specyficzne kategorie problemów. Poprzez wyspecjalizowanie systemu możliwe jest bardziej kompleksowe i skuteczne realizowanie polityki społecznej w wybranych obszarach. Do tych polityk należą np.:

- polityka prorodzinna i przeciwdziałania przemocy w rodzinie;
- polityka przeciwdziałania ubóstwu;
- polityka antydyskryminacyjna;
- polityka rynku pracy;
- polityka migracyjna i integracji cudzoziemców;
- polityka mieszkaniowa,
- polityka zdrowotna.

117 Więcej: Paris H., *The use of Social Policy in the UK Citizens Advice Service in the determination of legal aid structures, and amendment to local policies*, www.inpris.pl.

118 Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, Dz. U. 2003 Nr 96 poz. 873, <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20030960873>, sprawdzono w dniu 2.10.2013 r.



W obszarze polityki publicznej wyspecjalizowanie to np. określanie podmiotowych i przedmiotowych kryteriów dostępu do systemu, ustalanie standardów poradnictwa, nakładanie na podmioty udzielające pomocy obowiązku współpracy z instytucjami publicznymi, zwłaszcza z ośrodkami pomocy społecznej i jednostkami interwencyjno-kontrolnymi; przeprowadzenie odpowiedniej diagnostyki problemów zgłaszanych przez klientów.

Ścieżka druga: system poradnictwa prawnego może realizować zadania sygnalizujące kluczowe obszary problemowe w społeczeństwie. Poradnictwo oprócz swojej głównej funkcji, jaką jest zapewnienie indywidualnym klientom porad, może także służyć identyfikacji i analizie problemów życiowych i prawnych obywateli w wymiarze statystycznym, co może stanowić podstawę do ukierunkowania polityki społecznej na konkretne kwestie społeczne, które są najdotkliwsze i/lub najtrudniejsze do rozwiązania. Narzędziami służącymi do realizacji takiej funkcji, mogą być mechanizmy raportowania, monitoringu i ewaluacji działalności organizacji udzielających porad z wykorzystaniem scentralizowanego systemu komputerowego zawierającego dane na temat udzielonych porad. Informacja uzyskana od doradców działających w systemie może służyć do projektowania zmian legislacyjnych i być wykorzystywana do usprawniania funkcjonowania właściwych jednostek administracji publicznej¹¹⁹.

Ścieżka trzecia: poprzez dostarczanie bezpłatnej pomocy prawnej o wysokiej jakości system poradnictwa prawnego i obywatelskiego może przyczynić się do sprawnego rozwiązywania problemów obywateli. Zwłaszcza, gdy dostęp do innego rodzaju pomocy prawnej jest utrudniony np., gdy obywatela/ obywatelkę nie stać na skorzystanie z usług kancelarii prawnej. Może oddziaływać bezpośrednio na wymiar sprawiedliwości. Uzyskanie porady prawnej na wczesnym etapie zaistnienia danego problemu pomaga obywatelom i obywatelkom podjąć właściwą decyzję przy późniejszym postępowaniu na drodze sądowej, co może zmniejszyć obciążenia pracą, czas rozstrzygania spraw i kolejki w sądach¹²⁰.

Organizacja pozarządowa zajmująca się poradnictwem PPiO powinna aktywnie uczestniczyć w ustalaniu polityki publicznej, zwiększając tym samym swoje umiejętności partycypacyjne.

Ważnym elementem planowania działań organizacji poradniczej we współpracy z administracją publiczną na różnych szczeblach, jest uwzględnienie funkcji, jaką pełnią organizacje pozarządowe. Model współpracy trzeciego sektora z ad-

119 Ibidem, s. 118.

120 Ibidem, s. 118.



ministracją publiczną zakłada trzy formy współdziałania:

- w zakresie realizacji zadań publicznych;
- w zakresie aktywizacji społecznej;
- w zakresie realizacji polityk publicznych.

Każda z tych form współpracy dobrze wpisuje się w zadania placówek poradniczych. Każdy obszar został opisany szczegółowo w Modelu PPIO z perspektywy realizacji sześciu zasad:

- efektywność;
- pomocniczość;
- jawność;
- suwerenność stron;
- uczciwa konkurencja;
- współpraca.

Zasady te stanowią oś Modelu obejmującego wzajemne, pozytywne relacje organizacji pozarządowych oraz administracji publicznej. Każda z powyższych zasad powinna być uwzględniona w planowaniu działań placówki poradniczej.

5.1 Współpraca z sektorem publicznym

SAMORZĄDY GMINNE, POWIATOWE I REGIONALNE (WOJEWÓDZKIE)

Współpraca organizacji poradniczych z instytucjami sektora publicznego powinna opierać się na rzetelnie opracowanych raportach, briefingach i sprawozdaniach zawierających dane zebrane przez placówkę w trakcie bieżącej pracy. Opisy problemów podzielone na kategorie mogą tworzyć zestaw danych mogących stanowić przedmiot konsultacji z samorządem, temat debat czy podstawą zmian w prawie. Należy dodać, że lokalny poziom współpracy może okazać się najbardziej efektywny z racji, i dostępności wszystkich zainteresowanych na terenie, na którym pracuje placówka poradnicza. Wiarygodnym źródłem danych są również wszelkie raporty z ewaluacji, o których była mowa w rozdziale 4. Dzięki rzetelnie prowadzonej działalności organizacja poradnicza staje się równorzędnym partnerem na szczeblu lokalnym polityki społecznej. Bardzo ważnym zadaniem placówek poradniczych powinno być aktywne uczestniczenie w lokalnych partnerstwach z jednostkami samorządu terytorialnego, opiniowanie programów i diagnoz prowadzonych w ramach polityk publicznych, aktywne ich współtworzenie np. poprzez prowadzenie wspólnych projektów z PCPR lub OPS we wspólnych obszarach lokalnego działania. Placówka poradnicza może być inicjatorem zmian np. w gminie, jeśli będzie korzystała ze zgroma-



dzonej w trakcie działalności wiedzy eksperckiej; niezbędny do tego jest także dobry przepływ informacji między partnerami, wzajemne zaufanie oraz wola współdziałania dla osiągnięcia wspólnego celu.

DOBRA PRAKTYKA

Od 2006 r. w Warszawie, w wyniku dużych zmian w polityce lokalowej dotyczącej wynajmowania mieszkań należących do zasobów miasta, do Biura Porad Obywatelskich zgłaszały się osoby, które w konsekwencji tych zmian znajdowały się w bardzo trudnej sytuacji. Dlatego warszawskie Biuro Porad Obywatelskich (BPO) podjęło się realizacji działań systemowych mających na celu wprowadzenie zmian w przepisach. Nawiązano współpracę z Biurem Polityki Lokalowej m. st. Warszawy (BPL). Na spotkaniach z pracownikami BPL – z dyrektorami Zarządu Gospodarowania Nieruchomościami (ZGN) – BPO przedstawiło sprawy wymagające zmian, w oparciu o analizę przypadków zgłaszanych przez osoby, którym udzielono porady. Zgłaszane sprawy dotyczyły potrzeby zmniejszenia opłat za bezumowne zajmowanie mieszkania, co znacznie wpływało na pogłębianie się zadłużenia; zwiększenia dostępu do uzyskania lokali należących do zasobów miasta osobom zamieszkującym budynki odzyskane przez prywatnych właścicieli; problemów członków rodzin funkcjonariuszy państwa bez tytułu prawnego do zamieszkiwanych lokali, których właścicielem jest miasto, ale pozostających w dyspozycji resortu (np. w mieszkań policyjnych). W wyniku wyżej opisanych działań BPO zostało zaproszone do konsultacji projektu zmian w uchwale w sprawie zasad wynajmowania lokali wchodzących w skład mieszkaniowych zasobów m. st. Warszawy. Między innymi dzięki działaniom BPO nową uchwałą wprowadzono przepisy dotyczące zwiększenia dostępności mieszkań dla lokatorów kamienic odzyskanych przez prywatnych właścicieli, jak również zmieniono kształt polityki czynszowej m. st. Warszawy uwzględniając zmniejszenia wysokości odszkodowania za bezumowne zajmowanie lokali.

ADMINISTRACJA RZĄDOWA

Wskazane jest zgłaszanie do administracji rządowej nowych zjawisk systemowych w oparciu o wyniki pracy poradniczej np. przypadków związanych ze źle funkcjonującym prawem. Stronie rządowej mogą być również zgłaszane sprawy o charakterze międzynarodowym np. uprowadzenia dzieci poza granicę Polski przez jednego z rodziców czy zjawisko handlu ludźmi występujące często w międzynarodowym pośrednictwie pracy.



DOBRA PRAKTYKA

W związku z narastającym problemem dot. odziedziczonych długów spadkowych i brakiem wiedzy obywateli o możliwościach przeciwdziałania tej trudnej sytuacji, co potwierdzała coraz większa liczba przypadków zgłaszanych do Biur Porad Obywatelskich, Związek Biur Porad Obywatelskich rozpoczął w 2008 r. kampanię upowszechnienia wiedzy o przepisach dotyczących dziedziczenia długów. Kampanię prowadzono poprzez Internet – założono stronę www.dlugispadkowe.pl, zamieszczano informacje w mediach ogólnopolskich i lokalnych, wydano publikacje, rozdystrybuowano plakaty i ulotki zawierającymi podstawowe informacje z zakresu prawa spadkowego i dziedziczenia długów. Lokalne BPO udzielając porad zachęcały klientów do przekazywania swoich historii w celu nagłośnienia problemu. Kampanię wspierali Rzecznik Praw Obywatelskich oraz Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji, a patronat medialny objął dziennik Rzeczypospolita i Gazeta Prawna. Systematycznie (przez 5 lat) nagłaśniane informacje przyczyniły się do upowszechnienia wiedzy o prawie spadkowym w społeczeństwie, jak również miały wpływ na zmiany w przepisach prawa spadkowego, jakie nastąpiły w styczniu 2014 r.

PODMIOTY KRAJOWE, KTÓRE UDZIELAJĄ INFORMACJI O PRAWACH I OBOWIĄZKACH OBYWATELI

W sektorze publicznym funkcjonują podmioty wyspecjalizowane w doradztwie dotyczącym spraw obywatelskich. Takimi podmiotami są: Rzecznik Praw Obywatelskich, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik Praw Pacjenta, Rzecznik Ubezpieczonych, Pełnomocnik Rządu ds. Równego Traktowania, Państwowa Inspekcja Pracy, Krajowa Informacja Podatkowa, Rzecznik Praw Dziecka¹²¹.

We współpracy z tymi podmiotami najważniejsza jest rola informacyjna i sygnalizacyjna wobec zjawisk społecznych – zgłaszanie problemów lub konkretnych przypadków naruszenia praw obywateli. Rzecznicy mogą wszczynać działania wyjaśniające lub kontrolne i wyciągać konsekwencje wobec odpowiedzialnych jednostek. Można również prowadzić działalność rzeczniczą związaną z sygnalizowaniem różnorodnych problemów oraz zgłaszać efekty swoich działań podczas konsultacji społecznych czy działań monitoringowych organizowanych przez te instytucje. Nie bez znaczenia dla rzetelnej i efektywnej pracy doradców może być udział w szkoleniach w obszarze kompetencji wymienionych podmiotów i przez nie współorganizowanych.

121 Lista instytucji oraz adresów ich stron internetowych znajduje się w bibliografii.



PRZYKŁAD

Przykładem dobrej praktyki może być systematyczne przesyłanie do Rzecznika Praw Obywatelskich wyników audytu miejsc publicznych pod kątem dostępności dla osób z niepełnosprawnością przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji.

BIURA I PUNKTY OBSŁUGI INTERESANTÓW W SĄDACH POWSZECHNYCH UDZIELAJĄCE INFORMACJI W SPRAWACH SĄDOWYCH

Biura i punkty obsługi interesantów nie udzielają porad prawnych, o czym nie zawsze wiedzą klienci sądów. Często zdarza się, że klienci szukają tam rozwiązania swojego problemu wtedy, kiedy jest już za późno. Biura te w ramach obowiązujących je zasad działania udzielają tylko podstawowych informacji o sprawie rozpoznawanej w wydziale osób zgłaszających się osobiście, telefonicznie lub pocztą elektroniczną. Poza tym dystrybuują formularze urzędowe, przyjmują pisma procesowe, udostępniają wzory pism sądowych, wnioski itp. Placówki poradnicze mogą nawiązać współpracę z Punktem lub Biurem Obsługi Interesantów (POI/BOI) sądu rejonowego. Współpraca może polegać na wskazywaniu kategorii spraw, w których interesanci najczęściej wykazują się niezajomością procedur sądowych. Właściwą reakcją placówki poradniczej może być instruowanie klientów w zakresie poruszania się w sądowych procedurach, czy przygotowanie dla klientów map/ schematów/ infografik ze ścieżką postępowania sądowego. Pracownicy BOI/POI mogą odsyłać interesantów do stron internetowych placówek poradniczych zawierających odpowiednie informacje.

5.2 Współpraca z innymi organizacjami pozarządowymi

LOKALNE ORGANIZACJE POZARZĄDOWE UDZIELAJĄCE NIEODPŁATNYCH PORAD SPECJALISTYCZNYCH

Korzystne jest współpracowanie i dbanie o dobre relacje z lokalnymi organizacjami poradniczymi i realizację wspólnych przedsięwzięć mających na celu rozwiązywanie konkretnych problemów społecznych. Placówki udzielające porad specjalistycznych dysponują często cenną wiedzą, którą warto poznać. Korzystne jest przekierowywanie do partnerskich organizacji klientów wymagających pomocy specjalistycznej, wspólne organizowanie akcji informacyjnych, spotkań edukacyjnych, wspólnych warsztatów czy konferencji dla doradców. Zawierając porozumienia z innymi organizacjami zwiększamy skuteczność własnego oddziaływania.



DOBRA PRAKTYKA

Biura Porad Obywatelskich zrzeszone w ZBPO często współpracują z lokalnymi organizacjami zajmującymi się pomocą jakiejś konkretnej grupie osób np. osobom niepełnosprawnym, starszym, bezdomnym – udzielając porad i informacji beneficjentom, jak i personelowi tych organizacji.

EUROPEJSKIE INSTYTUCJE I ORGANIZACJE POZARZĄDOWE ZAJMUJĄCE SIĘ PORADNICTWEM PRAWNYM I OBYWATELSKIM

Potencjał zagranicznych organizacji poradniczych, takich jak European Citizen Action Service (ECAS), polega na ich sprawności instytucjonalnej oraz wiedzy opartej o dobre praktyki wypracowane podczas długoletniej działalności. Organizacje zagraniczne dysponują profesjonalnym zapleczem oraz sprawdzonymi wzorcami postępowania. Organizacje międzynarodowe specjalizujące się w udzielaniu określonych porad monitorują sytuację społeczną na obszarze swojego działania; wnioski płynące z monitoringu mogą wykorzystywać polskie organizacje poradnicze w ramach współpracy międzynarodowej w obrębie konkretnego zagadnienia, np. problemu migracji. Organizacje krajowe mogą uzyskać w ten sposób dostęp do wiedzy i praktyk wypracowanych przez organizację międzynarodową, a także do informacji pozwalających przeprowadzić analizę porównawczą dotyczącą sytuacji¹²² zagranicą i w Polsce.

Należy tutaj wymienić dwa serwisy internetowe, które udzielają porad „na odległość” z zakresu prawa europejskiego. Pierwszym serwisem jest „Twoja Europa – Porady” prowadzonym przez European Citizen Action Service na podstawie umowy z Komisją Europejską (http://europa.eu/youreurope/advice/index_pl.htm). Porady można uzyskać poprzez wypełnienie ankiety internetowej w sprawie dotyczącej praw przysługujących obywatelom krajów Unii Europejskiej (UE). Problemy mogą dotyczyć podróżowania po UE, zamieszkania, podejmowania pracy, studiów, emeryturach w innych krajach UE oraz unijnego prawa konsumentów.

Drugi serwis to sieć placówek SOLVIT (http://ec.europa.eu/solvit/site/about/index_pl.htm) udzielających wsparcia w rozwiązywaniu problemów zaistniałych w relacjach między osobami prywatnymi lub firmami/ urzędami w innych krajach, wynikające z niewłaściwego stosowania prawa UE. Jeżeli sprawa wysłana do „Twojej Europy – Porada” jest zbyt skomplikowana lub wymaga większego nakładu czasu od organizacji, przekazywana jest do sieci SOLVIT.

122 Kaszubska E., *Benchmarking – nowoczesna metoda planowania strategicznego*, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa, 2012, s. 1.



ORGANIZACJE KRAJOWE ZRZESZAJĄCE PODMIOTY UDZIELAJĄCE PORAD PRAWNYCH I OBYWATELSKICH

Opisane w Modelu PPIO standardy oraz system ewaluacji organizacji poradniczych wskazują na potrzebę przyjęcia przez każdą organizację poradniczą właściwej polityki jakości dotyczącej prowadzonych działań. Taką możliwość daje przynależność do organizacji zrzeszających organizacje poradnicze, jak np. Związek Biur Porad Obywatelskich czy Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych. Przejście od takich organizacji określonych standardów i wzorców działania zapewnia placówce poradniczej skuteczność i efektywność, chroni przed błędami, na których już wcześniej ktoś się uczył, przygotowuje na trudności wiążące się z wykonywaniem zawodu doradcy. Dzięki szkoleniom i sprawdzonej metodologii działania, wzrasta profesjonalizm zrzeszonej w stowarzyszeniu placówki, która zyskuje większe możliwości, np. w ubieganiu się o granty, nawiązywaniu współpracy, a przede wszystkim otrzymuje wsparcie merytoryczne w bieżącym działaniu. Dzięki komunikacji elektronicznej organizacje członkowskie rozwijają współpracę, dzielą się doświadczeniami i dobrymi praktykami i jednocześnie zwiększają swoją siłę instytucjonalną.

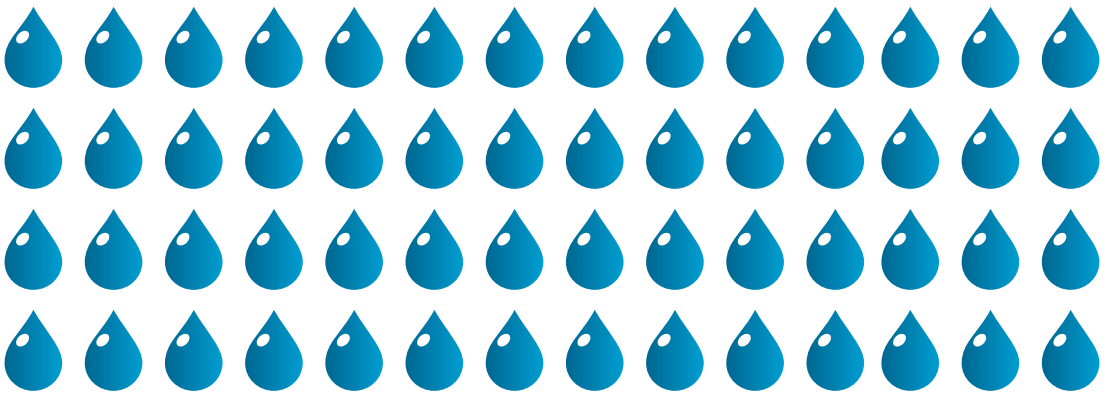
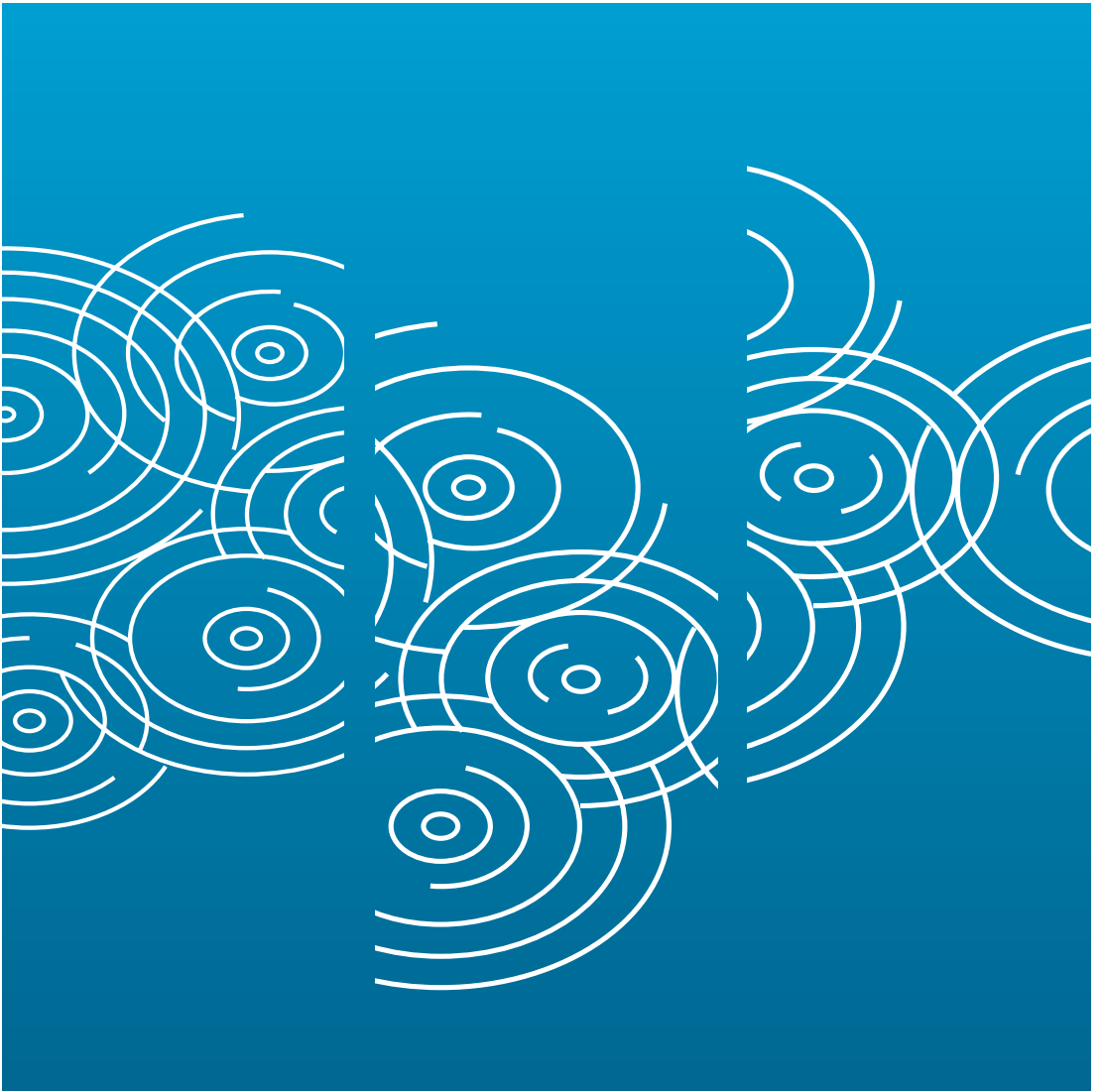
5.3 Współpraca z sektorem prywatnym

Współpraca z sektorem prywatnym dotyczy szeroko pojmowanego współdziałania z prawnikami, samorządami i organizacjami prawniczymi, a także przedstawicielami innych branż biznesowych. Dobrym pomysłem jest zidentyfikowanie zadań, które placówka poradnicza może realizować w porozumieniu z przedsiębiorcami. Prawnicy należący do samorządów zawodowych nierzadko pomagają doradcom obywatelskim, jako eksperci lub przejmują skomplikowane przypadki zgłaszane przez klientów placówek poradniczych. Organizacje eksperckie typu „think-tank” mają możliwości aktywnego wspierania działań organizacji pozarządowych w zakresie prawnym, np. konsultując publikacje, uczestnicząc w organizowanych wydarzeniach. Mogą także realizować własne zadania poprzez wsparcie badań czy opiniowanie aktów prawnych na zlecenie placówki poradniczej.

Współpracę z podmiotami biznesowymi można prowadzić w formie porozumień, w oparciu o politykę społecznej odpowiedzialności biznesu (z ang. *corporate social responsibility* – CSR), korzystając z pomocy o charakterze finansowym lub rzeczowym, a także przekazywanej w formie „know-how” firmy np. poprzez prowadzone przez wolontariuszy z danej firmy szkolenia tematyczne dla doradców. Coraz więcej firm w Polsce opracowuje i stosuje strategie CSR.



Warto opracować zakres działań organizacji, które będą wpisywały się w te strategie a wymagają wsparcia profesjonalistów np. prawników lub przedsiębiorców z innych branż (np. finansowej, ubezpieczeniowej). Organizacje biznesowe mogą dostarczać ekspertyz, pomagać we wzmacnianiu placówki poradniczej w działaniach rzeczniczych. Należy jednak pamiętać, aby definiować zakres współpracy z sektorem prywatnym unikając jednocześnie konfliktu interesów, który może narazić placówkę lub jej interesariuszy na negatywne konsekwencje.



Rozdział 6

Źródła wsparcia pracy poradniczej

Organizacja pracy placówki zajmującej się działalnością poradniczą, współpracująca z ekspertami i specjalistami oraz sprawna i szybka obsługa klientów wymagają stałego finansowania. Osoba kierująca placówką powinna pozyskiwać dotacje, analizować finanse organizacji, planować budżet oraz efektywnie zarządzać finansami, a także zarządzać kompetencjami i rozwojem pracowników i wolontariuszy.

Według założeń Modelu Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Obywatelskiej finansowanie poradnictwa prawnego i obywatelskiego powinno się odbywać ze środków publicznych, przy uwzględnieniu obecnych możliwości instytucjonalnych oraz osobowych placówek poradniczych. W rekomendacjach Grupy Roboczej uwzględniono sposób obliczania wartości świadczonych usług poradniczych oraz metody badania jakości i dostępności usług dla klientów placówek¹²³.

Źródło oraz możliwości ubiegania się o dotacje uzależnione są od form działalności placówki. Inaczej funkcjonują uniwersyteckie poradnie prawne, które korzystają z bezpośredniego wsparcia uczelni wyższej, a inaczej biura porad będące zazwyczaj organizacjami pozarządowymi, a jeszcze inaczej – punkty poradnicze prowadzone w ramach instytucji publicznych. Wszystkie te formy działania łączy jedno – potrzeba korzystania z dofinansowania publicznego i/ lub prywatnego oraz konieczność dywersyfikowania źródeł finansowania.

Warto wspomnieć o poszukiwaniu funduszy poprzez fundraising. Zawodowy fundraiser jest zorientowany w specyfice danej organizacji i w oparciu o strategię jej rozwoju oraz formę świadczonej pomocy, ubiega się o środki z różnych źródeł. Aby zdobywanie źródeł finansowania było skuteczne warto podjąć dłuż-

123 *System...*, op. cit., s. 43-52, 83-84.



szą współpracę z osobą doświadczoną w obszarze fundraising'u oraz skorzystać z jej wiedzy. Zawód fundraiser'a jest znany i popularny w Stanach Zjednoczonych i w zachodniej Europie. Organizacje pozarządowe z powodzeniem korzystają z usług tego typu specjalistów, aby móc długofalowo i skutecznie realizować swoje działania.

6.1 Oszacowanie kosztów

Poszukiwanie źródeł finansowania działalności poradniczej należy rozpocząć od sporządzenia planu kosztów i potrzeb placówki. W tym celu należy określić działania wynikające z opracowanej strategii rozwoju. Są to koszty, podzielone na następujące kategorie:

- koszty osobowe: wynagrodzenie personelu, wynagrodzenie specjalistów pracujących w placówce, wynagrodzenie osób zajmujących się obsługą administracyjną oraz księgową biura;
- koszty lokalu: koszty użytkowania pomieszczeń;
- koszty wyposażenia placówki: koszty zakupu sprzętu komputerowego, telefonów, sprzęt faksu, kserokopiarki, materiałów biurowych.

Wydatki mogą się zmieniać w zależności od potrzeb projektu, trzeba uwzględnić delegacje, zakup dodatkowego sprzętu, publikacji czy zatrudnienie kolejnych osób.

Należy zaplanować środki na działania promocyjne oraz marketingowe, np. druk ulotek, obsługę strony internetowej czy prowadzenie działań o charakterze „public relations” w lokalnym środowisku, czyli nawiązywania trwałych relacji z interesariuszami i darczyńcami.

Analiza danych finansowych pozwala opracować strategię pozyskiwania dotacji oraz umiejętnie je wykorzystywać. Dobre oszacowanie kosztów sprzyja rozwojowi organizacji poradniczej, która powinna ściśle realizować zapisy statutowe i misję, dla której została powołana. Odpowiednie zapisy w statucie są też często wymogiem formalnym w konkursach grantowych.

Rzetelne i umiejętne planowanie finansowe umacnia współpracę w zespole, a także wzmacnia pozycję placówki i buduje siłę oddziaływania organizacji.



6.2 Rozpoczęcie działań

Dobry plan finansowy odpowiada na następujące pytania:

- Od kogo możemy pozyskać wsparcie?
- Jakimi metodami będzie pozyskiwane wsparcie?
- Kto będzie pracował przy pozyskiwaniu funduszy?
- W jakim czasie będą zrealizowane poszczególne czynności?
- Jaki rodzaj wsparcia będzie poszukiwany?
- Jaka będzie przewidywana wysokość wsparcia?
- Do realizacji, jakich zadań będzie przeznaczony wsparcie?

Strategia zbierania funduszy i plan finansowy powinny podlegać stałej kontroli i weryfikacji. Dokumenty te wymagają bieżącej modyfikacji i korekt. Część działań fundraisingowych może się okazać nieskuteczna, wtedy należy poszukiwać nowych źródeł finansowania. Ważne jest opracowanie zasad weryfikacji strategii i planu finansowego oraz zarezerwowanie czasu na realizację zapisów zawartych w tych dokumentach w harmonogramie działań organizacji¹²⁴.

6.3 Źródła finansowania

Źródła finansowania możemy podzielić na kilka kategorii:

Środki publiczne – to przede wszystkim środki budżetowe przeznaczone na wsparcie różnego rodzaju działalności, np. fundusze Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej (Fundusz Inicjatyw Obywatelskich, www.pozytek.gov.pl/FIO,379.html), fundusze Ministerstwa Sprawiedliwości (fundusz pomocy postpenitencjarnej, fundusz pomocy pokrzywdzonym), środki dystrybuowane w gminach, np. z funduszu korkowego (pozyskane przez gminy z opłat za koncesję alkoholową), dotacje Fundacji Narodowego Banku Polskiego, Ministerstwa Edukacji Narodowej, Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji (fundusze przeznaczone na przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu oraz udostępnianie dla wszystkich stron internetowych instytucji publicznych) oraz wszelkie dotacje na poziomie gmin czy sołectw skierowane na wspieranie działań organizacji pozarządowych w ramach określonych zadań publicznych.

Środki europejskie – to środki z funduszy europejskich, zaprojektowane na finansowanie działań o charakterze społecznym, ale także fundusze przeznaczone

124 *Studencka Poradnia Prawna. Idea. Organizacja. Metodologia*, red. Łomowski D., Wydawnictwo CH Beck, s. 98.



czony na realizację projektów o charakterze innowacyjnym oraz programów wspierających polityki publiczne. Informację o tych środkach można znaleźć na stronach wojewódzkich urzędów pracy, wojewódzkich regionalnych programów operacyjnych oraz Ministerstwa Rozwoju Regionalnego (www.mrr.gov.pl). Warto zaznaczyć, że środki unijne zostały zaprojektowane do końca roku 2013, co oznacza, że od 2015 roku będzie obowiązywał nowy sposób udzielania dotacji oraz nowe programy, według których trzeba będzie ubiegać się o dotacje unijne. Wszelkie informacje związane z ogłoszeniami o konkursach oraz niezbędne informacje dla grantobiorców można znaleźć na stronie internetowej www.efs.gov.pl. Warto zwrócić również uwagę na programy dotacyjne oferowane bezpośrednio przez Komisję Europejską jak np. Grundtvig, w ramach, którego można sfinansować np. edukacyjne zagraniczne wizyty studyjne dla dorosłych uczestników (www.grundvig.org.pl) czy też program Erasmus + <http://erasmusplus.org.pl/> (nowy program edukacyjny na lata 2014-2020).

Fundusze Szwajcarskie oraz Fundusze Norweskie – są to środki przeznaczone na rozwój demokracji i społeczeństwa obywatelskiego; ich operatorami są w Polsce instytucje publiczne oraz organizacje pozarządowe. Operatorem funduszy norweskich (ufundowanych przez Królestwo Norwegii, Islandię oraz Księstwo Liechtensteinu) są w Polsce Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Fundacja im. Stefana Batorego oraz Polska Fundacja Dzieci i Młodzieży (www.ngofund.pl). Informacje na temat Szwajcarsko-Polskiego Programu Współpracy można znaleźć na jego oficjalnej stronie – www.programszwajcarski.gov.pl. Środki tych funduszy przeznaczone są na różnorodną działalność, w tym również na inicjatywy o charakterze obywatelskim, w tym doradztwo prawne i obywatelskie.

Fundacje krajowe i zagraniczne – chodzi tu głównie o środki prywatne zarządzane przez powołane do tego celu fundacje. Są to: fundacja bankowa L. Kronenberga, <http://www.citibank.pl/poland/kronenberg/polish/>), fundacje korporacji prawniczych, np. Fundusz Społeczny Notariatu (www.fundusznotariatu.pl), fundacje powołane przez korporacje finansowe (np. Fundacja PZU <http://www.pzu.pl/grupa-pzu/dzialalnosc-spoeczna/fundacja-pzu>), Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności, która była fundatorem programu dotacyjnego Obywatel i Prawo. Program ten został powołany dla finansowania działalności poradniczej, a korzystają z niego uniwersyteckie poradnie prawne, biura porad obywatelskich oraz inne organizacje poradnicze. Program kończy się w 2014 r., a jego operatorem jest Instytut Spraw Publicznych¹²⁵.

125 <http://www.isp.org.pl/programy,program-prawa-i-instytucji,projekty,obywatel-i-prawo-vii,861.html>.



Inne – mogą to być środki z darowizn, z tzw. 1% podatku dla organizacji o statusie Pożytku Publicznego (OPP), dotacje od sponsorów przedsięwzięć, ze zbiorów publicznych, ale też nieodpłatne wsparcie rzeczowe oraz eksperckie czy wolontariat pracowniczy.

Organizacje posiadające status Organizacji Pożytku Publicznego mające możliwość pozyskiwania środków z tzw. 1%, powinny zadbać o lokalną kampanię promocyjną, dzięki której pozyskają darczyńców z lokalnej społeczności. Takie działania mogą zapewnić w miarę stabilny dopływ środków finansowych, a jednocześnie wzmocnić lokalną świadomość, co do potrzeby prowadzenia działań poradniczych. Informując mieszkańców o bieżących działaniach lokalnej placówki poradniczej jednocześnie kampania może pełnić rolę edukacyjną dla obywateli.

Korzystne jest opracowanie strategii utrzymywania długofalowych i pozytywnych relacji z darczyńcami i grantodawcami. Strategia musi uwzględniać działania prowadzone w sposób zaplanowany i konsekwentny. Kontakty z darczyńcami należy powierzyć osobie odpowiedzialnej za komunikację zewnętrzną, natomiast kontakty z instytucjami grantodawczymi – osobom zarządzającym oraz koordynatorom, mającym bezpośredni wpływ na prowadzone działania i właściwe rozliczanie projektów. Konieczne jest zadbanie o przejrzystość działań i poprawność merytoryczną sprawozdań, a także dopełnienie wymogów formalnych grantodawców.

Wszelkie aktualne informacje i ogłoszenia o naborach wniosków w konkursach grantowych można znaleźć na stronie www.ngo.pl w zakładce „fundusze” oraz na stronach poszczególnych grantodawców, jak również na stronie www.pozytek.gov.pl.

6.4 Wiedza i informacje o zmieniającym się prawie

Jednym z najważniejszych zadań kierowników placówek poradniczych oraz zespołu doradców jest systematyczne poszerzanie wiedzy i podnoszenie kompetencji poradniczych. Skuteczną metodą poszerzania kompetencji jest regularny monitoring zmian w prawie. Należy zbierać wszelkie informacje pochodzące z lokalnego środowiska, ponieważ są pomocne w ukierunkowaniu działania placówki na istotne dla danej społeczności tematy. Ciągłe poszerzanie wiedzy wpływa bezpośrednio na skuteczność i efektywność udzielanych porad. Wymiana pozyskanych informacji powinna być stałym tematem spotkań zespołu doradczego, lub odbywać się w formie wewnętrznego biuletynu, notatek, mailingu.



Kompetentnym źródłem pozyskania wiarygodnej wiedzy o zmieniającym się prawie są komercyjne programy prawne. To niezbędne źródło wiedzy w pracy każdego doradcy, pozwalające na weryfikację aktualnego stanu prawnego, m.in. prawa pracy, które często ulega zmianie. Skuteczną formą monitoringu jest też systematyczny wgląd do Biuletynów Informacji Publicznej w Internecie, gdzie są ogłaszane zmiany ustaw czy rozporządzeń ministerstw. Ważnym i łatwo dostępnym narzędziem jest codzienny przegląd informacji o charakterze prawnym w mediach, np. w internetowych wydaniach prasy codziennej.

Inną metodą pozyskiwania informacji jest subskrypcja biuletynów, np. wydawnictw literatury i czasopism prawnych lub portali o tematyce prawniczej, także tych przeznaczonych dla specjalistów. Należy pamiętać o portalach zamieszczających aktualne orzeczenia sądowe oraz stronie Trybunału Konstytucyjnego (www.trybunal.gov.pl). Z procesem nowelizacji prawa i planowanych zmian można zapoznać się na stronie Rządowego Procesu Legislacji <http://legislacja.rcl.gov.pl>. Źródłem informacji jest też Internetowy System Aktów Prawnych (ISAP), zawierający opisy bibliograficzne oraz teksty aktów prawnych (www.isap.sejm.gov.pl). Aktualne działania oraz opisy interwencji Rzecznika Praw Obywatelskich są zamieszczone na stronie www.rpo.gov.pl.

Obowiązujące akty prawne są do wglądu na stronach:

- **Dziennik Ustaw**
dziennikustaw.gov.pl;
- **Internetowy System Aktów Prawnych**
<http://isap.sejm.gov.pl/index.jsp>;
- **Publiczny Portal Informacji o Prawie**
<http://PPiOp.rcl.gov.pl/>.

Aktualne orzecznictwo sądów powszechnych można znaleźć na stronach:

- **Centralna Baza Orzeczeń Sądów Administracyjnych**
<http://orzeczenia.nsa.gov.pl/cbo/query>;
- **Portal Orzeczeń Sądów Powszechnych**
<http://orzeczenia.ms.gov.pl/>;
- **Baza Orzeczeń Sądu Najwyższego**
<http://www.sn.pl/orzecznictwo/SitePages/Baza%20orzecze%C5%84.aspx>;
- **Baza Orzeczeń Trybunału Konstytucyjnego**
<http://www.trybunal.gov.pl/orzeczenia/>;
- **Europejski Trybunał Praw Człowieka**
hudoc.echr.coe.int;
- **Trybunał sprawiedliwości UE**
http://curia.europa.eu/jcms/jcms/j_6/.



6.5 Organizacje krajowe i międzynarodowe

Wszelkie działania organizacji o zasięgu międzynarodowym, wzmacniające aktywność obywatelską w krajach europejskich, przeciwdziałające wykluczeniu społecznemu, mające na celu równy dostęp do systemu ochrony prawnej, przeciwdziałające handlowi ludźmi czy monitorujące rynek pracy są także szansą uzyskania potrzebnej wiedzy. Wśród tych instytucji warto wymienić: ECAS (European Citizen Action Service, www.ecas-citizens.eu), ILO (Międzynarodowa Organizacja Pracy, www.ilo.org) oraz organizacje pozarządowe lub związkowe zajmujące się ochroną praw pracowniczych. Wymienione organizacje posiadają wieloletnie doświadczenie, z którego można korzystać w ramach współpracy partnerskiej (zob. podrozdział 5.2).

Istotnym wsparciem mogą okazać się działania krajowych organizacji pozarządowych, które dostarczają wiedzy na temat budowania potencjału instytucjonalnego organizacji, np. portalu prowadzonego przez Stowarzyszenie Klon/Jawor (www.ngo.pl) czy organizacji zrzeszających podmioty o charakterze poradniczym – Związek Biur Porad Obywatelskich (www.zbpo.org.pl) oraz Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych (www.fupp.org.pl). Istnieją też organizacje pozarządowe zajmujące się udzielaniem nieodpłatnych porad prawnych, które dostarczają szeregu ekspertyz z zakresu różnych problemów społecznych, np. dostępu do pomocy medycznej w zakładach karnych, wsparcia dla bezdomnych itp.

6.6 Publikacje, czasopisma, źródła internetowe

Kolejne źródła wsparcia w pracy poradniczej można znaleźć w bibliotekach specjalistycznych, uniwersyteckich i internetowych. Wiedzy mogą dostarczyć działania organizacji eksperckich i badawczych. Można też uczestniczyć w organizowanych spotkaniach, szkoleniach, seminariach i włączać się w działania formalne i nieformalne grup związanych z zagadnieniami prawnymi.

Możemy również korzystać z zasobów portali internetowych dostarczających specjalistycznej wiedzy, jak np. www.centrumcyfrowe.pl, gdzie można znaleźć informacje na temat prawa autorskiego. Portal www.informacjapubliczna.pl zawiera informacje na temat jawności życia publicznego i daje dostęp do aktów prawnych czy orzeczeń sądowych. Z kolei na stronie internetowej Instytutu Prawa i Społeczeństwa (www.inpris.pl) możemy znaleźć wiele publikacji na temat nieodpłatnej pomocy prawnej oraz ekspertyzy z tego zakresu. Instytut



Spraw Publicznych (www.isp.org.pl), dostarcza wiedzę poprzez raporty z badań społecznych, które są nieodzownym narzędziem pracy doradcy.

Bardzo istotne informacje dotyczące zarządzania danymi osobowymi można znaleźć na stronie Głównego Inspektora Danych Osobowych (www.giodo.gov.pl). Portalami zawierającymi często aktualizowane informacje prawne wraz z komentarzami są: www.e-prawnik.pl, www.legeo.pl czy www.legal24.pl. Z komentarzami prawników na temat uchwalanego prawa można się zapoznać w Obserwatorze Konstytucyjnym (www.obserwatorkonstytucyjny.pl). Z kolei strona Urzędu ds. Ochrony Konkurencji i Konsumenta (www.uokik.gov.pl) zawiera szereg bardzo przydatnych informacji związanych z prawem konsumenckim, w tym również rejestr klauzul niedozwolonych¹²⁶. Z tymi klauzulami mają często do czynienia klienci poszkodowani w wyniku nieuczciwych praktyk sprzedawców.

Często stosowaną praktyką w pracy organizacji eksperckich typu „think tank” lub instytutów badawczych jest bezpłatne udostępnianie bibliotek książek i czasopism w wersji papierowej. Korzystanie z tych zasobów jest możliwe po uprzednim zgłoszeniu do biblioteki instytucji. W przypadku organizacji pozarządowych, jak np. ISP, publikacje są dostępne na stronie internetowej. W wersji on-line publikowane jest również czasopismo „Klinika”, wydawane przez Wydawnictwo C.H. Beck we współpracy z FUPP.

W przypadku płatnego dostępu do książek i czasopism warto rozważyć zawarcie porozumienia z wydawnictwami prawniczymi lub podmiotami komercyjnymi. Wtedy możliwe jest pozyskanie patronów dla działań projektowych lub dla wsparcia eksperckiego poradni prawnych i obywatelskich.

Ważnym źródłem wiedzy są Biblioteki Cyfrowe¹²⁷, funkcjonujące zazwyczaj w każdym mieście wojewódzkim z bezpłatnym i nieograniczonym dostępem. Istnieją również biblioteki wojewódzkie, z których mogą korzystać nie tylko studenci czy pracownicy naukowcy, ale też doradcy. Kolejną istotną formę wsparcia stanowi dostęp do internetowych zasobów multimedialnych, np. nagrania na Vimeo lub You Tube, podcast’y radiowe zawierające interesujące informacje czy wypowiedzi ekspertów/ ekspertek.

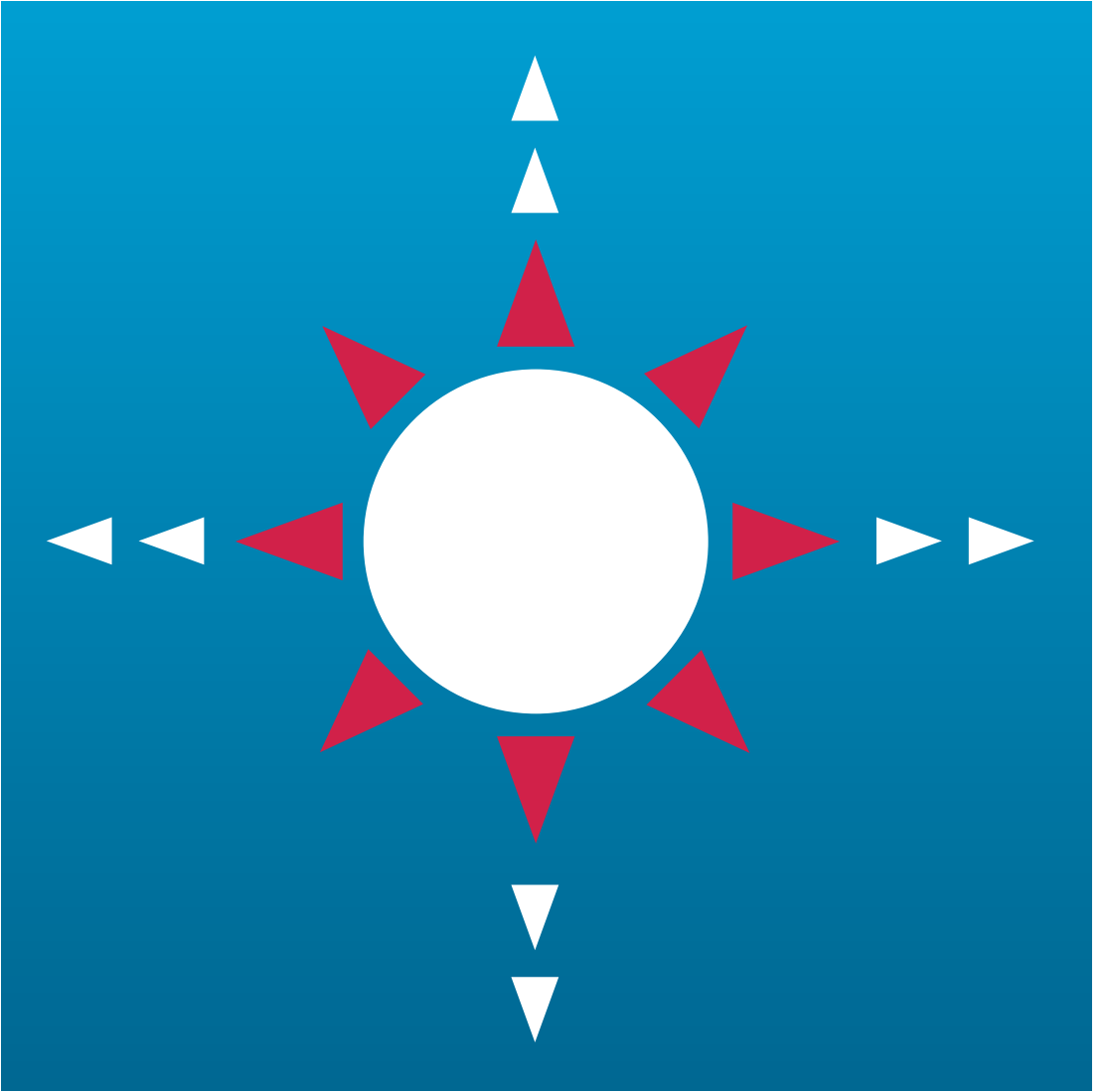
Inną formą wsparcia pracy poradniczej i ważnym elementem pracy doradcy jest udział w spotkaniach różnych grup i zespołów badawczych. Spotkania te są

126 http://www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php.

127 <http://fbc.pionier.net.pl/owoc/list-librs>.



ukierunkowane na wymianę wiedzy i poglądów, informacji zwrotnych, zgłoszenia aktualnych problemów społecznych, wypracowywanie nowych rozwiązań dla problemów doświadczanych przez większość działaczy. Spotkania branżowe stanowią wsparcie w działaniach rzeczniczych oraz monitoringowych. Warto uczestniczyć w takich grupach, na szczeblu krajowym i międzynarodowym. Zespoły badawcze funkcjonują np. w obrębie organizacji, a dostęp do nich jest otwarty dla wszystkich np. poprzez dopisanie się do listy mailingowej, a także publikowanie informacji na portalach społecznościach np. Facebook'u.



Wpływ Modelu na poradnictwo prawne i obywatelskie

Zastosowanie założeń wypracowanych w Modelu umożliwia długofalowe planowanie z uwzględnieniem zmian w programach samorządów i skuteczne realizowanie potrzeb społecznych, także pomoc przy rozwiązywaniu problemów prawnych.

Wyniki badań przeprowadzonych przez firmę manBase we współpracy z portalem Interia.pl na grupie ponad 2,5 tys. osób, pokazują, że pracownicy wymieniają, jako istotne pozapłacowe warunki pracy: możliwości rozwoju (90,5%), znaną ścieżkę kariery (87,2%) i niezależność w podejmowaniu decyzji (84,8%)¹²⁸.

Praca doradcy jest poważnym wyzwaniem. Oprócz przygotowania merytorycznego do prowadzenia poradnictwa prawnego czy obywatelskiego, niezbędne jest ciągłe podnoszenie kompetencji zespołu i utrzymanie wysokiej jakości udzielanych porad, orientacja w problematyce społecznej oraz prawnej, dbałość o etykę i standardy pracy, a wreszcie – stała kontrola jakości pracy oraz udzielanych porad. Dlatego tak ważne jest, aby oprócz możliwości profesjonalnego wypełniania swoich obowiązków zawodowych oraz właściwego wynagradzania za pracę, zapewnić doradcom jasną ścieżkę rozwoju oraz wsparcie w postaci wiedzy eksperckiej lub dostarczania niezbędnych narzędzi pracy. Przytoczony w Poradniku Model PPIO wskazuje szereg rozwiązań, które mogą mieć realny wpływ na pracę doradców.

Poważne znaczenie ma kontrola jakości pracy. Dzięki wiedzy gromadzonej systematycznie w uporządkowanej formie, praca doradców staje się przejrzysta, bardziej merytoryczna, łatwiej przeprowadzać superwizje, a doradca może

¹²⁸ <http://www.egospodarka.pl/92919,Wysokie-zarobki-wazniejsze-niz-swiadczenia-pozaplacowe,1,39,1.html>.



lepiej kontrolować swoje działania. Dzięki kontroli jakości doradca sprawniej pracuje, zna swoją indywidualną ścieżkę rozwoju i może planować rozwój zawodowy we współpracy z zarządzającym placówką.

Model wskazuje również na inne elementy pracy placówek poradniczych, np. działania o charakterze rzeczniczym, edukacyjnym oraz mediacyjnym. Pozwalają one na specjalizację zespołu oraz kształcenie pod kątem realizacji tych działań. Opisywana w niniejszym poradniku działalność poradnicza jest wciąż jeszcze mało popularna. Działania o charakterze edukacyjnym są realizowane zazwyczaj przy okazji projektów. Funkcję mediacyjną prowadzą placówki specjalistyczne, w znikomym stopniu realizowane są działania rzecznicze. Nie dostrzega się jednocześnie możliwości realizacji zadań publicznych.

Natomiast wzrasta zapotrzebowanie społeczne na działalność poradniczą. Znaczące zmiany w funkcjonowaniu systemów gospodarczych, politycznych, a w konsekwencji zmiany w życiu wciąż rosnącej grupy ludzi, rodzą coraz większe potrzeby wsparcia, które mogą być skutecznie realizowane nie tylko przez instytucje administracji rządowej, ale również poprzez pozarządowe placówki poradnicze. Placówki poradnictwa prawnego i obywatelskiego przy organizacjach pozarządowych mogą docierać do licznych grup społecznych silnie zagrożonych wykluczeniem społecznym, nieradzących sobie z problemami życia codziennego

Bibliografia

1. Barendrecht M., Gramatikov M., von Zeeland C., *Porady prawne w Polsce: Sugestie, wynikające z praktyki międzynarodowej*.
2. *Bezpłatne poradnictwo prawne i obywatelskie – analiza danych zastanych*, INPRIS 2012.
3. Cialdini R., *Wywieranie wpływu na ludzi*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2000.
4. Collin P. H., Słupski J., *Słownik biznesu angielsko-polski*, Wydawnictwo WILGA.
5. Grabowski W., *O potrzebie rozwoju poradnictwa obywatelskiego w Polsce*. Artykuł powstał w ramach projektu „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce”, realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.
6. *Informujemy, pomagamy, doradzamy. Poradnictwo obywatelskie.*, Związek Biur Porad Obywatelskich, Warszawa, 2005.
7. *Korzystający i niekorzystający z poradnictwa prawnego i obywatelskiego. Raport cząstkowy*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa, styczeń 2013.
8. *Narzędzia do badania jakości usług świadczonych przez BPO oraz kontroli jakości pracy biura*, ZBPO.
9. Paris H., *The use of Social Policy in the UK Citizens Advice Service in the determination of legal aid structures, and amendment to local policies*.
10. Peisert A., Schimanek T., Waszak M., Winiarska A., *Poradnictwo prawne i obywatelskie. Stan obecny i wizje przyszłości*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2013.
11. *Podmioty udzielające porad prawnych i obywatelskich. Raport cząstkowy*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa, styczeń 2013.
12. *Podstawowe umiejętności doradcze. Podręcznik Doradcy Biura Porad Obywatelskich*, Związek Biur Porad Obywatelskich, Warszawa, 2003.
13. *Polityka, pomoc, praca. Podręcznik dla pracowników socjalnych*, red. Krzyszkowski J, Dolnośląski Ośrodek Polityki Społecznej, Wrocław 2012.
14. Redelbach A., Wronkowska S., Ziemiński Z., *Zarys teorii państwa i prawa*, Wydawnictwo Naukowe PWN 1994.
15. Sekutowicz K., *Rola procesu samooceny i Narzędzia Zarządzania Rozwojem Organizacji*.
16. *Standardy działania Biur Porad Obywatelskich*, materiały wewnętrzne udostępnione przez Związek Biur Porad Obywatelskich.
17. *Studencka Poradnia Prawna. Idea. Organizacja. Metodologia*, red. Łomowski D., Wydawnictwo CH Beck, Warszawa, 2005.
18. *System nieodpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce (proponowane rozwiązania modelowych i założeń polityki państwa)*, INPRIS, Warszawa 2013.

Akty normatywne

1. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, Dz. U. 2011 Nr 14, poz. 67.
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 24.12.2007 r. w sprawie Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD), Dz. U. 2007 Nr 251, poz. 1885.
3. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz. U. 2004 Nr 64 poz. 593 z późn. zm.
4. Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, Dz. U. 1964 Nr 43, poz. 296 ze zm.
5. Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz. U. 2004 Nr 173, poz. 1807 ze zm.
6. Ustawa z dnia 23 grudnia 1988 r. o działalności gospodarczej, Dz. U. 1988 Nr 41, poz. 324 ze zm.
7. Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, Dz. U. 2003 Nr 96, poz. 873.
8. Ustawa z dnia 26 maja 1982 r. Prawo o adwokaturze, Dz. U. 2009 Nr 146, poz. 1188 ze zm.
9. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, (tekst jednolity: Dz. U. 2002 Nr 101 poz. 926, ze zm.).
10. Ustawa z dnia 6 lipca 1982 r. o radcach prawnych, (tekst jednolity: Dz. U. 10.10.65).

Strony internetowe

1. **Informacja Podatkowa** – <http://www.kip.gov.pl>
2. **Państwowa Inspekcja Pracy** – <http://www.pip.gov.pl>
3. **Pełnomocnik Rządu ds. Równego Traktowania** – <http://rownetraktowanie.gov.pl>
4. **Polskie Towarzystwo Ewaluacyjne** – <http://www.pte.org.pl>
5. **Rzecznik Praw Dziecka** – <http://www.brpd.gov.pl>
6. **Rzecznik Praw Obywatelskich** – <http://www.brpo.gov.pl>
7. **Rzecznik Praw Pacjenta** – <http://www.bpp.gov.pl>
8. **Rzecznik Praw Ubezpieczonych** – <http://rzu.gov.pl>
9. **SOLVIT** – http://ec.europa.eu/solvit/site/about/index_pl.htm
10. **Twoja Europa – Porady** – http://europa.eu/youreurope/advice/index_pl.htm
11. **Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów** – <http://www.uokik.gov.pl>
12. <http://archiwum.parp.gov.pl/partnerinfo/przewodnik/11dzo2.rtf>
13. <http://dlugispadkowe.zbpo.org.pl/>
14. <http://fbc.pionier.net.pl/owoc/list-lib>
15. <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20030960873>
16. <http://isp.org.pl/publikacje,573,552.html>
17. <http://wiadomosci.ngo.pl/wiadomosci/902149.html> z dn. 01.09.2013 r.
18. http://www.batory.org.pl/programy_operacyjne/masz_glos_masz_wybor/akcja_masz_glos_masz_wybor
19. <http://www.egospodarka.pl/92919>
20. <http://www.ewaluacja.org.pl>
21. http://www.fupp.org.pl/down/dostepnosc_nieodplatnej_pomocy_prawnej.pdf
22. http://www.giodo.gov.pl/593/id_art/2688/j/pl
23. <http://www.inpris.pl/>
24. http://www.ips.uw.edu.pl/pliki/podyplomowe/podyplomoweSNoPiPS/dlstudentow/superwizja_w2-BSJaworska.pdf
25. <http://www.isp.org.pl>
26. <http://www.krislex.pl/biuroPrasowe.php>
27. <http://www.pokl541.pozytek.gov.pl/Produkty,38.html>
28. <http://pozytek.gov.pl/FIO,379.html>
29. <http://www.ppio.eu>
30. http://www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php
31. <http://www.zbpo.org.pl/>



INPRIS



ZWIĄZEK BIUR PORAD
OBYWATELSKICH



pozytek.gov.pl
Departament Pozytku Publicznego



Fundacja Uniwersyteckich
Fundacji Prawnych

**INSTYTUT SPRAW
PUBLICZNYCH**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ISBN 978-83-939072-0-5



9 788393 907205 >