



KATALOG DOBRYCH PRAKTYK PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO

czyli praktyczne sposoby
na najwyższy standard usług

ZWIĄZEK BIUR PORAD OBYWATELSKICH
2023

Niniejsze opracowanie udostępnione jest na zasadach otwartego dostępu w celach niekomercyjnych - wykorzystywanie, kopiowanie całości lub fragmentów możliwe jest pod warunkiem podania autora:
Związek Biur Porad Obywatelskich

Publikacja powstała w ramach projektu
„Ku przyszłości poradnictwa obywatelskiego”.



Sfinansowano ze środków Narodowego Instytutu Wolności –
Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego
w ramach Rządowego Programu Wspierania Rozwoju
Organizacji Poradniczych na lata 2022-2033



Spis treści

Wstęp	4
Wykaz omówionych praktyk	6
Klient i jego sprawa	13
Ład organizacyjny	25
Jakość merytoryczna porad	30
Słowo na zakończenie	36

Poradnictwo obywatelskie to opracowanie i przekazanie klientowi rzetelnych, skonkretyzowanych i zindywidualizowanych informacji o różnych możliwościach rozwiązania problemu klienta i o związanych z nimi konsekwencjach. Poradę obywatelską cechuje podejście kompleksowe, uwzględniające pozaprawny kontekst problemu, z jakim przychodzi klient. Poradnictwo obejmuje także wsparcie w dokonaniu wyboru sposobu postępowania, a także w razie potrzeby, sporządzenie wspólnie z klientem planu działania i udzielenie pomocy w jego realizacji. Istotną cechą tej formy usług jest więc zapewnienie oferty wieloetapowej i długofalowej pomocy w procesie wychodzenia z trudnej sytuacji. Wszystko to odbywa się z poszanowaniem samodzielności klienta w podejmowaniu decyzji.

Zapotrzebowanie na zindywidualizowane usługi wsparcia społecznego, kontakt osobisty z doradcą nie słabnie pomimo szybkiego rozwoju technologicznego, sztucznej inteligencji i szeroko dostępnych algorytmów informacyjnych. Dotyczy to także pomocy w rozumieniu i korzystaniu z praw oraz obowiązków w naszym społeczeństwie. Pomocą taką w ramach systemu poradnictwa obywatelskiego zajmują się doradcy obywatelscy.

Doradczynie i doradców obywatelskich obowiązują zasady etycznego działania opierającego się na udzielaniu porad w ramach standardów takich jak: bezpłatność, bezstronność, otwartość dla wszystkich i szeroka dostępność, niezależność, aktualność, profesjonalizm i rzetelność informacji, szacunek dla samodzielności klienta, poufność, unikanie konfliktu interesów.

Takie właśnie standardy poradnicze, oparte na wzorach anglosaskich, w Polsce zostały przyjęte za drogowskaz przez wybrane pozarządowe organizacje poradnicze i Kliniki Prawa. Co istotne, z czasem ww. standardy doczekały się metodycznego przełożenia przez stosujące je podmioty na konkretne, powtarzalne działania, „nawyki” poradnicze wraz z utrwalonym systemem zapewniania jakości świadczonych usług.

Standardy od lat inspirują i służą jako punkt wyjścia do wdrażania szeregu pożytecznych praktyk poradniczych. Niniejsza publikacja prezentuje działania, które w największym stopniu przyczyniają się do wdrażania tych ogólnych standardów.

Interesuje nas więc odpowiedź na pytania - aktualne dla wielu organizacji, które podjęły się świadczenia usług poradniczych w społecznościach lokalnych:

- Na czym w codziennej praktyce polega etyczne działanie doradców obywatelskich, aby z poszanowaniem samodzielności klienta wspierać go w odzyskaniu życiowej sprawczości w obszarze swoich praw i obowiązków?
- W jaki sposób pomagać, by poradnictwo obywatelskie, zgodnie z jego założeniami, nie zostało sprowadzone do udzielania było tylko prostym udzielaniem odpowiedzi na pytanie o informacji o procedurach, ale niosto pomoc w kompleksowym i długofalowym rozwiązaniu trudnej sytuacji życiowej?
- Jakich użyć metod, by świadczyć rzeczywiście użyteczne poradnictwo obywatelskie, cenione za skuteczność zarówno przez bezpośrednich odbiorców - mieszkańców, jak też decydentów samorządowych?

Konkretnych odpowiedzi niech dostarczy wiedza o dobrych praktykach, które zostały zebrane w ramach projektu „Ku przyszłości poradnictwa obywatelskiego” realizowanego przez Związek Biur Porad Obywatelskich we współpracy z organizacjami poradniczymi. Dzięki szerokiemu przekrojowi podmiotów uczestniczących w projekcie w prezentowanym zbiorze uwzględniono praktyki sprawdzone w toku działalności poradniczej doświadczonych organizacji w Polsce i za granicą. Omawiane praktyki zostały po części ujęte w „listy kontrolne”, pomocne do weryfikacji stosowania poszczególnych praktyk i rozwiązań.

Zakres tematyczny omawianych tutaj działań obejmuje obszary związane bezpośrednio z samym poradnictwem obywatelskim, a pomija inne działania, które mogą towarzyszyć pracy organizacji poradniczej, jak na przykład edukacja, asysta, mediacja lub rzecznictwo zmian przepisów i procedur, dotkliwych dla klientów poradnictwa.

Mamy nadzieję, że opracowanie będzie ułatwieniem przy podnoszeniu jakości usług dla tych wszystkich, którym zależy na poradnictwie dobrej jakości.

Owocnej lektury!

ZWIĄZEK BIUR PORAD OBYWATELSKICH

Wykaz omówionych praktyk

KLIENT, JEGO SPRAWA I POTRZEBY

I. PORZĄDEK PROCESU DORADCZEGO - działanie według sprawdzonego schematu

I.1. WPROWADZENIE KLIENTA W ZASADY PORADNICTWA - tzw. monolog doradcy

I.1.a PUBLICZNIE DOSTĘPNE MATERIAŁY INFORMACYJNE

I.2. ODEBRANIE WYMAGANEJ DOKUMENTACJI I UZUPEŁNIENIE DANYCH, o ile istnieją takie wymogi

I.2.a BIEŻĄCE OBJAŚNIENIA PODEJMOWANYCH CZYNNOŚCI

I.3. KOMPLEKSOWA DIAGNOZA SYTUACJI i pomocne tutaj techniki komunikacji

- wysłuchanie klienta, poznanie jego punktu widzenia i ew. sporządzanie notatek
- analiza dokumentów klienta
- uściślenie i usystematyzowanie przekazywanych przez klienta informacji
- diagnoza problemów klienta, określenie obszarów wymagających wsparcia,
- ustalenie priorytetów - które problemy powinny być omawiane jako pierwsze

I.3.a PARAFRAZA

I.3.b UNIKANIE OCENIANIA

I.3.c UMIEJĘTNE ZADAWANIE PYTAŃ

- pytania zamknięte
- pytania otwarte
- pytania zagrażające
- pytania sugerujące

I.3.d DOWARTOŚCIOWYWANIE

I.3.e UWAŻNOŚĆ NA TON GŁOSU I MOWĘ CIAŁA - klienta oraz własną doradcy

- ton głosu
- kontakt wzrokowy
- pozycja
- język ciała

- o usytuowanie rozmówców i przestrzeń osobista

I.4. POSZUKIWANIE I OPRACOWANIE MOŻLIWYCH ROZWIĄZAŃ – kompletność, kompleksowość i etyka doradcza

I.5. PRZEDSTAWIENIE MOŻLIWYCH ROZWIĄZAŃ i wsparcie klienta w wyborze

- o omówienie konsekwencji zaproponowanych rozwiązań - poradnictwo etyczne wymaga, aby poinformować klienta o następstwach,
- o wybór rozwiązania przez klienta – doradca nie podejmuje decyzji za klienta, który sam dokonuje wyboru na podstawie informacji uzyskanych od doradcy,
- o wspólne wypracowanie planu działania – czyli wyszczególnienie działań i ustalenie ich kolejności, z przypisaniem istotnych terminów wymaganych prawem

I.5.a SPORZĄDZENIE NOTATKI PODSUMOWUJĄCEJ DANY ETAP PORADY DLA KLIENTA

I.5.b PROSTY JĘZYK

I.5.c DOSTOSOWANIE SPOSOBU KOMUNIKACJI DO ZDOLNOŚCI POZNAWCZO-FIZYCZNYCH KLIENTA

I.5.d. REGULARNE UPEWNIANIE SIĘ, CZY KLIENT ZROZUMIAŁ PRZEKAZ

I.5.e METODA ZDARTEJ PŁYTY

I.6. ZAKOŃCZENIE ROZMOWY DORADCZEJ

I.6.a POWIADOMIENIE KLIENTA O MOŻLIWOŚCI SKŁADANIA OCEN, UWAG I WNIOSKÓW USPRAWNIAJĄCYCH.

II. ZACHOWANIE POUFNOŚCI

II.1. REZYGNACJA Z UTRWALANIA PEŁNYCH DANYCH OSOBOWYCH, zawsze, gdy to możliwe

II.2. ANONIMOWOŚĆ KLIENTA W PRZYPADKU PRZEKAZYWANIA JEGO PROBLEMU DO DALSZEJ KONSULTACJI

II.3. OSOBOM TRZECIM NIE SĄ UDZIELANE INFORMACJE NA TEMAT SPRAW KLIENTÓW bez uzyskania ich odrębnej zgody

II.4. BEZPIECZNY SPOSÓB PRZECHOWYWANIA DOKUMENTACJI

II.5. ZEBRANE OD KLIENTA INFORMACJE BEZ ICH ANONIMIZACJI NIE MOGĄ ZOSTAĆ WYKORZYSTANE DO INNYCH CELÓW

II.6. KLIENT JEST INFORMOWANY O OGRANICZENIACH ZASADY
POUFNOŚCI

II.7. ZAPEWNIENIE WARUNKÓW TECHNICZNYCH I LOKALOWYCH DLA
POUFNOŚCI

III. KONFLIKT INTERESÓW I PRAWO ODMOWY PROWADZENIA SPRAWY

III.1. DORADCA MOŻE ODMÓWIĆ PROWADZENIA SPRAWY W RAZIE
WYSTĄPIENIA KONFLIKTU SUMIENIA LUB KONFLIKTU INTERESÓW

III.2. OSOBA UDZIELAJĄCA PORADY MOŻE ODMÓWIĆ PROWADZENIA
SPRAWY, JEŚLI KLIENT ODNOSI SIĘ DO NIEJ W SPOSÓB SPRZECZNY Z
ZASADAMI WSPÓŁŻYCIA SPOŁECZNEGO

IV. PREZENCJA DORADCY I WIZERUNEK

IV.1. UBIÓR, TAK JAK I ZACHOWANIE DORADCY, KTÓRE NIE
ONIEŚMIELAJĄ

IV.2. WPISANIE W POLSKIE NORMY KULTUROWE

V. DBAŁOŚĆ O BEZPIECZEŃSTWO W KONTAKCIE Z AGRESYWNYM KLIENTEM

V.1. WŁĄCZENIE DO PROGRAMU SZKOLEŃ DORADCÓW ĆWICZENIA
KOMPETENCJI DEESKALACJI AGRESJI

V.2. ZADBANIE O DODATKOWE POCZUCIE BEZPIECZEŃSTWA
DORADCÓW

ŁAD ORGANIZACYJNY

VI. WARUNKI LOKALOWE I TECHNICZNE ZAPEWNIAJĄCE POUFNOŚĆ

VI.1. OSŁONIĘCIE OKIEN

VI.2. WYGŁUSZONE

VI.3. ORGANIZACJA ELEKTRONICZNEGO PRZESYŁANIA I ARCHIWIZACJI DOKUMENTÓW

VI.4. PRZY PORADACH NA ODLEGŁOŚĆ WYKORZYSTYWANIE INDYWIDUALNYCH SŁUŻBOWYCH KONT I KANAŁÓW

VII. SZEROKIE UŁATWIENIA DOSTĘPNOŚCI

VII.2. DOSTĘPNOŚĆ PRZESTRZENNA

VII.2.a W PRZYPADKU OSÓB Z DYSFUNKCJĄ NARZĄDU RUCHU

VII.2.b W PRZYPADKU OSÓB Z DYSFUNKCJĄ NARZĄDU WZROKU

VII.3. DOSTĘPNOŚĆ DLA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZY POROZUMIEWANIU SIĘ

VII.3.a W PRZYPADKU OSÓB DYSFUNKCJĄ NARZĄDU SŁUCHU

VII.3.b W PRZYPADKU OSÓB Z DYSFUNKCJĄ NARZĄDU WZROKU,

VII.3.c W PRZYPADKU OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ

VII.4. DOSTĘPNOŚĆ MIEJSCA ŚWIADCZENIA USŁUG

VII.4.a PREFERENCJA DLA SPOTKAŃ OSOBISTYCH DORADCA-KLIENT

VII.4.b GOTOWOŚĆ DO ŚWIADCZENIA PORADNICTWA METODAMI POROZUMIEWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ

VII.4.c PREFERENCJA VIDEO KOMUNIKATORÓW DLA UDZIELANIA PORAD NA ODLEGŁOŚĆ JAKO NAJLEPSZA NAMIASTKA ROZMOWY OSOBISTEJ, DAJĄCEJ SZERSZE MOŻLIWOŚCI KOMUNIKACJI

VII.5. DOSTĘPNOŚĆ CZASOWA

VII.6. DOSTĘPNOŚĆ DLA OBCOKRAJOWCÓW

VII.7. PRZYJAZNA REJESTRACJA NA PORADY

VII.8. CZAS OCZEKIWANIA NA PORADĘ

VIII. NIEKOMERCYJNY I BEZINTERESOWNY CHARAKTER USŁUG

VIII.1. NIEPRZYJMOWANIE OD KLIENTA WYNAGRODZENIA LUB INNEJ KORZYŚCI

VIII.2. NIEŚWIADCZENIE JAKICHKOLWIEK ODPŁATNYCH USŁUG

VIII.3. NIEPOLECANIE KLIENTOM USŁUG KOMERCYJNYCH

VIII.4. MATERIAŁY BIUROWE I URZĄDZENIA DO DYSPOZYCJI DORADCÓW

JAKOŚĆ MERYTORYCZNA PORAD

IX. W RAMACH NALEŻYTEGO PRZYGOTOWANIA DO PRACY KAŻDY DORADCA

IX.1. Odbił OGÓLNE SZKOLENIE z zakresu świadczenia poradnictwa obywatelskiego

IX.2. Odbił SZKOLENIA NOWYCH DORADCÓW przeprowadzane w ORGANIZACJI

IX.3. Zdobył WIEDZĘ I DOBRE ROZEZNANIE W OFERCIE LOKALNYCH INSTYTUCJI POMOCOWYCH

IX.4. WPROWADZENIE I STAŻ WSTĘPNY

IX.5. KOORDYNATOR/SPECJALISTA DS. JAKOŚCI

IX.6. W RAZIE STWIERDZENIA PORADY NIEPEŁNEJ CZY BŁĘDNEJ

X. BAZY WIEDZY - organizacja je zapewnia a doradca potrafi sprawnie dotrzeć do niezbędnych zasobów informacyjnych

X.1. BAZA POWSZECHNIE OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISÓW PRAWNYCH

X.2. ZBIORY AKTÓW PRAWA MIEJSCOWEGO

X.2. AKTUALNA LISTA INNYCH NIEODPŁATNYCH SPECJALISTYCZNYCH USŁUG ŚWIADCZONYCH LOKALNIE W POROZUMIENIU Z POWIATEM

X.2.a LISTA OGÓLNOPOLSKICH INSTYTUCJI PORADNICZYCH - INFOLINIE I TELEFONY POMOCOWE, CHATY, E-WIZYTY, PROWADZONE PRZEZ INSTYTUCJE CENTRALNE

XI. WŁĄCZANIE INNYCH SPECJALISTÓW LUB PRZEKIEROWANIE KLIENTA - każda porada powinna być udzielona w oparciu o rzetelną wiedzę, aktualne przepisy i doświadczenie życiowe doradcy.

XI.2. KONSULTACJE DORADCY ZE SPECJALISTĄ Z INNEJ DZIEDZINY

XI.1. GDY WIEDZA DORADCY NIE POZWALA NA ODNIESIENIE SIĘ DO MERITUM SPRAWY PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ KLIENTA

- przekierowanie do innej osoby
- przekierowanie do innego zewnętrznego podmiotu
- współpraca doradcy z innymi podmiotami, jeśli klient upoważnił

XII. RZETELNOŚĆ I ADEKWATNOŚĆ PRACY DORADCÓW jest wspierana SYSTEMEM ZAPEWNIANIA JAKOŚCI ŚWIADCZONEGO PORADNICTWA

XII.1. CYKLICZNE SPOTKANIA ZESPOŁU

XII.2. ODPOWIEDNIE DOKUMENTOWANIE SPRAWY I PORADY

XII.3. OCENA – RECENZJA WYBRANYCH PORAD PRZEZ INNEGO DOŚWIADCZONEGO DORADCĘ

XII.4. ANALIZA OCEN, UWAG I WNIOSKÓW USPRAWNIAJĄCYCH SKŁADANYCH PRZEZ KLIENTÓW

- ankiety satysfakcji,
- opinie, skargi, wnioski wyrażane w drodze innych procedur,
- opinie zamieszczane z własnej inicjatywy klientów np. w Internecie

XII.5. USTAWICZNE PODNOSZENIE KOMPETENCJI DORADCÓW

XII.6. WSPÓLNE UDZIELANIE PORAD W OBECNOŚCI Z INNYM DOŚWIADCZONYM DORADCĄ

XII.7. ZAMÓWIONY PRZEZ SAMĄ ORGANIZACJĘ AUDYT ZEWNĘTRZNY

XII.7.a AUDYTY KRZYŻOWE

XII.9. CYKLICZNY WYWIAD FOKUSOWY Z GRUPĄ KLIENTÓW

XII.10. BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI METODĄ TAJEMNICZEGO KLIENTA

**XIII. PRZECIWDZIAŁANIE WYPALENIU ZAWODOWEMU
DORADCY - komfort pracy doradców traktowany jako
warunek konieczny dla zachowania należytej jakości
poradnictwa**

XIV.1. PRAKTYKA SUPERWIZJI WEWNĄTRZORGANIZACYJNEJ

KLIENT, JEGO SPRAWA I POTRZEBY

I. PORZĄDEK PROCESU DORADCZEGO - działanie według sprawdzonego schematu

Prowadzenie rozmowy z klientem warto jest oprzeć na określonym planie. Doświadczenie pokazuje, że niżej zaprezentowane etapy rozmowy służą lepszej komunikacji z klientem, bo prowadzą przez solidną diagnozę sytuacji a następnie wspierają wypracowanie porady adekwatnej do rzeczywistego problemu.

I.1. WPROWADZENIE KLIENTA W ZASADY PORADNICTWA

- tzw. monolog doradcy

Na samym wstępie kontaktów z klientem ważne jest przedstawienie mu naszych zasad udzielania pomocy, by mógł świadomie zdecydować o zasięgnięciu porady. W ten sposób zawierany jest swego rodzaju ustny „kontrakt” pomiędzy klientem a doradcą i jego organizacją.

Warto by klient miał świadomość podstawowych zasad udzielania porad, zanim zostanie mu udzielona pomoc. Takie informacje wstępne powinny obejmować co najmniej:

- cel doradztwa,
- zasady i warunki współpracy oraz
- czas realizowania usług doradczych.

Klienci powinni być również informowani, kto ma prawo do uzyskania wsparcia w ramach systemu poradnictwa obywatelskiego.

Przykłady

Dzień dobry, nazywam się... Jestem doradcą w biurze/punkcie porad obywatelskich, prowadzonym przez (nazwa organizacji).

Jeśli chodzi o zasady naszej pracy, to usługi są bezstronne i bezpłatne. Na podstawie uzyskanych informacji przedstawię Panu/i możliwe rozwiązania i wyjaśnię konsekwencje każdego z nich. Wybór konkretnego rozwiązania będzie należał do Pana/i.

W razie potrzeby wspólnie opracujemy plan działania i będę wspierać Pana/ią w jego realizacji.

Treść sprawy i porady są poufne. Natomiast wypełnienie dokumentacji jest niezbędne do uzyskania porady. Dostęp do niej będą mieli jedynie przedstawiciele grantodawcy, który wspiera naszą działalność. Bliższe zasady przetwarzania danych są na tablicy ogłoszeń, na stronie internetowej

Dzisiaj mamy godzinę, możemy umówić się na kolejne spotkanie, które też jest darmowe.

Zakomunikowanie zasad na początku powinno znacząco ułatwić dalszą współpracę klienta i doradcy. Dzięki temu doradca zyskuje możliwość odwoływania się do ustaleń podczas kolejnych etapów procesu poradniczego, np. gdy klient oczekiwałby od doradcy podjęcia za niego decyzji o wyborze najlepszego rozwiązania z przedstawionych wariantów.

Zasady udzielania pomocy powinny być znane wszystkim pracownikom placówki kontaktującym się z klientami, zwłaszcza osobom przyjmującym zapisy i obsługującym infolinię.

Wiedzę o zasadach świadczenia usług warto też upowszechniać wśród podmiotów, które przekazują informacje o usługach poradnictwa obywatelskiego potencjalnym odbiorcom usług. Do podmiotów tych należą sądy, kolegia odwoławcze, samorządy lokalne, biura poselskie i senatorskie, organizacje pozarządowe a także branżowe instytucje pomocowe, jak np. komisje rozwiązywania problemów alkoholowych, inspekcja pracy, rzecznicy praw konsumentów itd. Optymalnie byłoby, gdyby instytucje pośredniczące korzystały z zestawów informacji opracowanych i aktualizowanych przez samą organizację udzielającą poradnictwa na danym terenie.

I.1.a PUBLICZNIE DOSTĘPNE MATERIAŁY INFORMACYJNE

Zestawy informacyjne w postaci plakatów, ulotek, witryn internetowych, klasycznej tablicy ogłoszeń również służą zaznajomieniu z zasadami usług i warto, by zawierały informacje spójne z przekazywanymi przez osoby zapisujące na wizyty, przez doradców i inne instytucje. Przyczyni się to do minimalizacji ryzyka nieporozumień z klientami, którzy mogą negatywnie odbierać sprzeczne informacje, zwłaszcza na temat tego, kto i do czego jest uprawniony w ramach usług poradniczych.

Opracowując materiały informacyjno-promocyjne, warto poinformować o:

- zakresie usług,
- nieodpłatności usług,
- komu przysługuje pomoc,
- lokalizacji punktu poradniczego ze wskazówkami dojścia/dojazdu,
- sposobach zapisu i danych kontaktowych,
- czasie porady i możliwość kontynuacji,
- sposobach przygotowania się do porady,
- w jaki sposób można uzyskać więcej informacji.

I.2. ODEBRANIE WYMAGANEJ DOKUMENTACJI I UZUPEŁNIENIE DANYCH, o ile istnieją takie wymogi

Na tym etapie dopełniane są formalności, które najczęściej obejmują:

- przedstawienie lub złożenie dokumentów uprawniających do otrzymania porady, a także oświadczenia o zapoznaniu się z regulaminem przetwarzania danych osobowych i o zgodzie na ich przetwarzanie, oraz o zaznajomieniu się z regulaminem udzielania porad w danej organizacji.
- wypełnienie z klientem dokumentacji porady w części obejmującej dane statystyczne. Na końcu rozmowy może brakować czasu albo mogą wystąpić inne niesprzyjające okoliczności, aby je odnotować.

I.2.a BIEŻĄCE OBJAŚNIENIA PODEJMOWANYCH CZYNNOŚCI

Objaśnienie podejmowanych czynności powinno odbywać się na każdym etapie i w sposób przystępny dla klienta. Doradca powinien krótko i w prosty sposób informować o celu kolejnych czynności i krokach podejmowanych w trakcie całego procesu poradniczego.

Przykłady

Będę prosił teraz Pana/ią o podanie kilku ogólnych danych do celów statystycznych, do zbierania których zobowiązuje nas instytucja finansująca porady. Nie są one powiązane z Pana/i danymi osobowymi, więc pozostają w pełni anonimowe.

Pozwoli Pan/i, że będę notować, abym mógł wrócić do sprawy i aby podczas kontroli można było sprawdzić prawidłowość tej porady.

Teraz spiszę istotne dane z tych dokumentów/sfotografuję/zeskanuję/należy sporządzić kserokopię z tych dokumentów/, gdyż będą nam niezbędne do przygotowania na następne spotkanie projektu pisma, o którym mówiliśmy.

Wszelkie, choćby krótkie, objaśnienia tego co dzieje się w procesie poradniczym, mają służyć temu, by klient czuł się bardziej komfortowo i aby wzmacniać atmosferę zaufania do doradcy. Brak prostych, bieżących informacji może spowodować utrudnienia we współpracy i spotęgować wątpliwości klienta, czy można i czy warto otwarcie przedstawiać wszystkie, czasem niełatwe do wyjawienia okoliczności swojej sytuacji. Tymczasem takie informacje mogą być kluczowe dla ustalenia stanu faktycznego a co za tym idzie istotnie wpłynąć na treść porady.

I.3. KOMPLEKSOWA DIAGNOZA SYTUACJI i pomocne techniki komunikacji

Diagnoza sytuacji klienta i potrzeb, doprecyzowanie problemu, poznanie kontekstu sytuacji sprawy klienta, w tym m.in. uwarunkowań rodzinnych, zdrowotnych, finansowych i mieszkaniowych, ma często kluczowe znaczenie dla sformułowania porady adekwatnej do sytuacji klienta a dzięki temu całościowej i spójnej.

Poradnictwo obywatelskie, jak wspomnieliśmy we wstępie, wyróżnia kompleksowość, a to oznacza identyfikację również pozaprawnych elementów zgłaszanej sprawy. Niekiedy „praprzyczyna” problemu nie jest oczywista nawet dla klienta, a bez jej zidentyfikowania często nie można udzielić skutecznej pomocy. Osobnym argumentem za potrzebą tego typu podejścia jest problem tzw. „resortowości” czy „silosowości” działania administracji publicznej, czyli spojrzenie na sprawy obywatela przez pryzmat danej dziedziny branżowej i związanych z nią regulacji, co nierzadko wyklucza się z podejściem innych instytucji. Generuje to często dodatkowe problemy. Również w takich przypadkach nieodzowne jest spojrzenie całościowe, do którego wagę przykładają doradcy obywatelscy.

Praktyka diagnozowania najczęściej przebiega następującymi etapami:

- wysłuchanie klienta, poznanie jego punktu widzenia i ew. sporządzanie notatek,
- analiza dokumentów klienta,
- uściślenie i usystematyzowanie przekazywanych przez klienta informacji,

- doprecyzowanie problemów klienta - określenie obszarów wymagających wsparcia,
- ustalenie priorytetów - które problemy powinny być omawiane jako pierwsze.

I.3.a PARAFRAZA

Parafraza to technika komunikacyjna polegająca na swobodnym powtórzeniu (własnymi słowami) wypowiedzi klienta z zachowaniem jej zasadniczego sensu.

Parafraza sprzyja lepszemu rozumieniu rozmówców, poprawia komunikację, buduje poczucie zrozumienia u klienta. Ponadto pozwala doprecyzowywać wypowiedź klienta, umożliwia uściślić jej sens.

Parafraza zazwyczaj zaczyna się od:

O ile dobrze rozumiem, to ...

Z tego co Pani mówi rozumiem, że ...

Można dodać: *Proszę mnie poprawić, jeśli się mylę (przed parafrazą). Czy dobrze to zrozumiałem? (po parafrazie).*

I.3.b UNIKANIE OCENIANIA

Bezstronność, zaniechanie oceniania jest niezbędne do prawidłowej komunikacji. Jeżeli przed poradą lub na jej początku będziemy kierowali się stereotypami, osądami, obiegowymi opiniami, pozorami na temat klienta, sami nie będziemy w stanie poznać istoty problemu i udzielić rzetelnej porady. Oceniony klient może poczuć dyskomfort, co zwiększa prawdopodobieństwo wystąpienia zaburzeń w komunikacji w trakcie porady. Ponadto klient ten raczej nie wykona założonego planu działania, a także nie skorzysta więcej z naszych usług.

I.3.c UMIEJĘTNE ZADAWANIE PYTAŃ

W kontakcie doradczym istotną rolę pełni umiejętność zadawania pytań i dostosowanie ich do usposobienia rozmówcy. Przykładowo w przypadku klientów „zalewających” doradcę informacjami **pytania zamknięte** pozwalają odzyskać kontrolę nad przebiegiem rozmowy. Natomiast **pytania otwarte** mogą zachęcić klientów nieśmiałych czy małomównych do szerszej wypowiedzi. Należy przy tym wspomnieć, że generalnie stosowanie pytań zamkniętych utrudnia komunikację i może wydłużyć etap diagnozy.

Pytaniem zamkniętym jest także takie, którym sam pytający zawęża obszar rozmowy, np. w którym podajemy dwie alternatywy: *Napije się Pani kawy czy herbaty?*

Pytania otwarte to takie, które ułatwiają „otwierają” komunikację i przenoszą jej ciężar z doradcy na klienta oraz zachęcają do udzielenia odpowiedzi, ponieważ klient układa ją sam, np. *Czego się Pani napije? Przenosząc powyższe na rozmowę doradcą, otwartymi będą pytania takie jak: np.*

Jak wówczas zareagowali członkowie Pani rodziny?

Ważną kompetencją doradcy jest umiejętne pytanie o kwestie, które mogą być potraktowane jako **pytania zagrażające**. Chodzi o takie pytania, które mogą budzić negatywne reakcje

klienta i skłaniać go do odmowy udzielenia odpowiedzi lub podawania odpowiedzi nieprawdziwych. Dotyczą zazwyczaj spraw osobistych (np. życia osobistego), tematów uznawanych za drażliwe społecznie (alkoholizm, przemoc domowa itd.). Pytanie o dochody także bywa uznawane za zagrażające. Jeżeli konieczne jest zadanie tego typu pytań, należy je złagodzić poprzez dodatkowy komunikat oraz objaśnienie, dlaczego konieczne jest ustalenie danych kwestii, np.

Przepraszam, że zapytam o...

Muszę zapytać o...

To czego należy unikać w rozmowie z klientem, to **pytania sugerujące**, czyli takie, które w pewnym stopniu z góry ograniczają i sugerują klientowi odpowiedź, zgodnie z zamierzoną lub niezamierzoną intencją doradcy, np.

Otrzymując wtedy kwiaty uznała je Pani to za niechciany prezent?

Czy uważa Pani, że informowanie gości zaproszonych na ślub o powodzie, dlaczego się nie odbył, było uporczywym nękaniami Pani osoby?

Chcąc wierniej odtworzyć fakty i okoliczności, lepiej posłużyć się wspomnianymi pytaniami otwartymi.

I.3.d DOWARTOŚCIOWYWANIE

Dowartościowanie stanowi technikę mającą na celu uznanie wysiłków klienta podjętych w celu rozwiązania przez niego sytuacji problemowej. Użyteczne będzie szczególnie w kontakcie z klientem narzekającym, "zalewającym", stosującym dużo uogólnień.

Zastosowanie dowartościowania może spowodować u klienta uspokojenie emocji a w konsekwencji umożliwi przeprowadzenie porady.

Dowartościowanie pozwala wydobyć określone pozytywne cechy, zasoby i umiejętności osoby. Może także prowadzić do wzrostu zaangażowania klienta w rozwiązanie swojej sprawy, o ile będziemy podkreślali konkretne jego umiejętności (przede wszystkim te, które pojawiają się w różnych sytuacjach).

Przykłady

Klientka opowiada o tym, ile instytucji odwiedziła, aby rozwiązać sytuację związaną z egzekucją komorniczą (klientka jest ewidentnie zdenerwowana, mówi dużo i bardzo szybko).

Widzę, że ta sprawa jest dla Pani bardzo ważna i włożyła już Pani wiele wysiłku w to, aby znaleźć dla niej rozwiązanie (dodatkowo można wymienić instytucje, w których klientka już była).

Klientka, której niedawno zmarła siostra i jest na granicy płaczu.

Doceniam Pani gotowość do opowiadania o swoich przeżyciach tak otwarcie.

Klient, który chce uregulować kontakty z dziećmi po rozwodzie. Do tej pory widywał dzieci sporadycznie ze względu na ograniczenia stawiane przez byłą żonę.

To, że potrafił Pan sobie do tej pory radzić w tej sytuacji, jest dowodem Pana dużego zaangażowania w opiekę nad dziećmi.

Klient, który już kilka razy odwoływał umówione spotkanie, ale tym razem pojawił się na poradzie.

Doceniam, że dzisiaj Pan przyszedł.

I.3.e UWAŻNOŚĆ NA TON GŁOSU I MOWĘ CIAŁA klienta oraz własną doradcy

Doradca, wykazując dbałość o efektywny przebieg porady, powinien mieć na uwadze znane fakty z badań nad znaczeniem komunikacji pozasłownej. Jak podaje Encyklopedia Zarządzania w procesie komunikacji interpersonalnej 7% to informacje przekazywane za pomocą słów, 38% to brzmienie głosu a aż 55% to zachowania niewerbalne (źródło: <https://mfiles.pl>).

Uważność na sposób komunikacji pozasłownej klienta i własny może być znaczący a nawet decydujący dla budowania zaufania w relacji poradniczej. Przykładowo klient często będąc onieśmiałony, nie wskaże wprost trudności z rozumieniem przekazu doradcy, ale jego mowa ciała może to manifestować, dlatego warto zwracać na nią uwagę.

Mowa ciała przejawia się na wiele sposobów, które mogą wyrażać życzliwość i otwartość na drugą osobę lub przeciwnie. W rozmowie doradczej warto zwrócić uwagę na:

- ton głosu,
- kontakt wzrokowy,
- pozycja ciała,
- język ciała - mimikę twarzy, gestykulację, ruchy głową, dźwięki paralingwistyczne, jak np. westchnięcia albo mruknięcia,
- usytuowanie rozmówców i przestrzeń osobista – optymalnie, by doradca i klient nie siadali w dużym dystansie i po przeciwnych stronach stołu czy biurka, ale raczej w „kącie prostym”, co umożliwi zachowanie odpowiedniej odległości i nienaruszanie przestrzeni osobistej a jednocześnie ułatwi wspólne oglądanie dokumentów w razie takiej potrzeby.

I.4. POSZUKIWANIE I OPRACOWANIE MOŻLIWYCH ROZWIĄZAŃ – kompletność, kompleksowość i etyka doradcza

Rzetelna diagnoza i usystematyzowanie również pozaprawnych elementów zgłaszanej sprawy może wymagać sformułowania rozwiązań z różnych obszarów, całościowych i spójnych. Praca poradnicza doradcy ma być odwrotnością wąskiego podejścia prezentowanego niekiedy w administracji publicznej czy na wolnym rynku, a porada ma pomóc przezwyciężyć jego skutki.

Skoro poradnictwo obywatelskie ma charakter szeroki i kompleksowy, zadaniem doradcy jest zwrócić klientowi uwagę na całokształt okoliczności, co często daje możliwość znalezienia innych rozwiązań niż te, które stanowią odpowiedź w postaci prostej informacji o procedurze czy brzmieniu przepisu. Już często sama rozmowa na etapie diagnozy rzuca nowe światło i naprowadza klienta na samodzielne odnalezienie rozwiązań dotąd nierozważanych.

Niektóre ze zidentyfikowanych aspektów zostaną załatwione całościowo w ramach poradnictwa obywatelskiego, niekiedy z włączeniem konsultacji z prawnikami i innymi specjalistami. Inne obszary problemowe będą wymagały przekierowania klienta do innych specjalistycznych podmiotów pomocowych wraz z przekazaniem aktualnych danych kontaktowych.

Pozostałe praktyki sprzyjające podejściu całościowemu zostaną przybliżone w ostatniej części „**Jakość merytoryczna porad**”, w podrozdziałach pt.:

- „Włączanie innych specjalistów lub przekierowanie klienta”
- „Aktualna lista innych nieodpłatnych specjalistycznych usług świadczonych lokalnie w porozumieniu z powiatem”
- „Lista ogólnopolskich instytucji poradniczych”.

Mówiąc o etapie projektowania rozwiązań warto zwrócić uwagę na etyczne aspekty poradnictwa. Doradca powinien poruszać się w etycznie dopuszczalnym spektrum projektowanych wspólnie z klientem rozwiązań. Nie wszystko, co jest dozwolone, jest etyczne. Zupełnie niedopuszczalne byłoby udzielenie informacji, które przyczynią się do utrudnienia życia innym osobom, pogłębienia konfliktu, nawet gdyby wszystkie działania klienta były teoretycznie zgodne z prawem.

Udzielana porada powinna uwzględniać nie tylko szacunek dla klienta, ale też poszanowanie wszelkich relacji, w tym rodzinnych, sąsiedzkich stosownie do zasad współżycia społecznego. Edukujemy klienta, ukazujemy mu rozwiązania zgodne z prawem i uwzględniające wszystkich członków społeczności, a nie wyłącznie chroniące partykularne interesy.

I.5. PRZEDSTAWIENIE MOŻLIWYCH ROZWIĄZAŃ i wsparcie klienta w wyborze

Celem pracy doradcy z klientem jest przedstawienie mu możliwych rozwiązań i wspieranie w dokonaniu wyboru, a także udzielenie pomocy w realizacji wyznaczonych celów. Na etap ten składają się:

- omówienie konsekwencji zaproponowanych rozwiązań - poradnictwo etyczne wymaga, aby poinformować klienta o następstwach;
- wybór rozwiązania przez klienta – doradca nie podejmuje decyzji za klienta, który sam dokonuje wyboru na podstawie informacji uzyskanych od doradcy;
- wspólne wypracowanie planu działania – wyszczególnienie działań i ustalenie ich kolejności, z przypisaniem istotnych terminów wymaganych prawem.

O ile klient nie jest w stanie samodzielnie zanotować poprawnie ważnych ustaleń, warto mu w tym pomóc.

I.5.a SPORZĄDZENIE NOTATKI PODSUMOWUJĄCEJ DANY ETAP PORADY DLA KLIENTA

Notatka pełni rolę przypomnienia klientowi o kolejnych krokach, które należy podjąć w sprawie. W przypadku kontynuacji udzielania porad, taka notatka przypomni o „pracy domowej”, która musi być przez klienta wykonana, np. zgromadzić i skopiować określone dokumenty, ustalić w administracji wysokość zadłużenia itp.

Można też na niej odnotować inne ważne informacje, np. przydatną, zwłaszcza dla osób starszych, informację o terminie kolejnej wizyty.

I.5.b PROSTY JĘZYK

W całej rozmowie doradczej, w tym na etapie przedstawiania możliwych działań, ważne jest w kontaktach z każdym klientem stosowanie języka prostego i unikanie obcego, branżowego, hermetycznego słownictwa. Nadużywanie języka specjalistycznego tworzy barierę w kontakcie. Onieśmiela i powoduje, że doradca występuje w roli eksperta, a klient jednocześnie może przyjąć rolę "petenta".

I.5.c DOSTOSOWANIE SPOSOBU KOMUNIKACJI DO ZDOLNOŚCI POZNAWCZO-FIZYCZNYCH KLIENTA

Warto zaznaczyć, że praktyka ta nie dotyczy jedynie osób z wyraźnymi ograniczeniami poznawczymi. Doradca powinien liczyć się z tym, że wśród klientów z najlepszym wykształceniem będą osoby, które pod wpływem emocji związanych z ich trudną sprawą osobistą, mogą mieć ograniczoną percepcję.

Szczególnego potraktowania wymaga komunikacja z osobami z dysfunkcją narządu słuchu (głośne i wyraźne formułowanie myśli, niezastanianie twarzy, porozumiewanie poprzez notatki, ewentualnie stosowanie sprzętu wspomagającego), wzroku (odczytywanie dokumentów powoli, ewentualnie stosowanie sprzętu wspomagającego). W przypadku osób z niepełnosprawnością intelektualną należy stosować jak najprostsze słownictwo i wypowiadać je maksymalnie krótkimi wyraźnymi zdaniami.

I.5.d. REGULARNE UPEWNIANIE SIĘ, CZY KLIENT ZROZUMIAŁ PRZEKAZ

Dobrze, by doradca upewniał się często, czy klient zrozumiał przekaz oraz potwierdzał to na bieżąco w trakcie rozmowy. Ważne więc będzie unikanie przez doradcę długich monologów a także obszernego cytowania regulacji, wymieniania instytucji i terminów prawnych, które dodatkowo onieśmielią klienta i podkopią jego wiarę w możliwość samodzielnego poradzenia sobie ze sprawą.

I.5.e METODA ZDARTEJ PŁYTY

Tzw.metoda zdartej płyty polega na wielokrotnym powtarzaniu komunikatu, aby klient ostatecznie przyjął go do wiadomości. Komunikat ten może być jednym zdaniem, może też być dłuższą parafrazowaną kilkakrotnie wypowiedzią. Ważne, aby nie zmieniać argumentacji, nie podawać nowych przyczyn. Metoda zdartej płyty będzie przydatna do przekazania informacji, której klient nie przyjmuje lub jako technika asertywnego odmawiania, np.

Niestety w Pana sytuacji nie jest to możliwe

Jak wcześniej mówiłem, prawodawstwo w tym zakresie nie pozwala na takie rozwiązanie. Rozwiązanie, które Pani proponuje, nie jest dopuszczalne.

I.6. ZAKOŃCZENIE ROZMOWY DORADCZEJ

Zakończenie rozmowy doradczej obejmuje

- podsumowanie ustaleń i przekazanie innych przydatnych informacji oraz notatki podsumowującej, jeśli wskazane było jej sporządzenie.
- kolejna wizyta:
 - jeżeli sprawa wymaga kontynuacji, w miarę potrzeb ustala się termin kolejnej wizyty,
 - jeśli sprawa wymaga zrealizowania przez klienta ustalonych działań, a w ocenie doradcy istnieje potrzeba świadczenia dalszego wsparcia - zachęcenie do ustalenia terminy kolejnej wizyty po ich realizacji.
- zaproszenie do ponownego kontaktu i skorzystania z naszych usług w przyszłości.

Istotną cechą poradnictwa jest jego procesualność. Polega ona na zapewnieniu klientowi przez organizację i doradców poczucia długofalowego wsparcia. Wynika ono z możliwości wielokrotnego zasięgnięcia pomocy w szczególności, gdy sprawa jest niezwykle złożona, a rozwiązanie problemu wieloetapowe i rozłożone w czasie.

I.6.a POWIADOMIENIE KLIENTA O MOŻLIWOŚCI SKŁADANIA OCEN, UWAG I WNIOSKÓW USPRAWNIAJĄCYCH

Klient zawsze powinien zostać poinformowany o możliwości ocenienia usługi, złożeniu skargi czy podzieleniu się uwagami. Praktycznym sposobem zrealizowania tej zasady jest:

- udostępnianie **ankiety oceniającej (satysfakcji)** po udzielonej poradzie - w tym momencie istotne jest zapewnienie klienta, że jego ocena jest ważna dla organizacji i podnoszenia jakości usług;
- **ustalenie procedury innej** niż ankieta satysfakcji sposobu zgłaszania skarg i wniosków - procedura ta oraz zasady rozpatrywania zgłoszeń powinny być maksymalnie proste i jasno określone. Powinny też znajdować się w miejscu widocznym i dostępnym dla klientów.

Informacje płynące z obu procedur dają wskazówki o potrzebach klientów, są bieżącą informacją zwrotną, cenną dla doradców a przez to dają możliwość podnoszenia jakości usług i ich optymalizowania przez bliższe dostosowywanie oferty usług do zapotrzebowania.

II. ZACHOWANIE POUFNOŚCI

Porady i konsultacje udzielane są w warunkach i na zasadach poufności a zasada poufności obowiązuje bezterminowo. Zasada ta powinna być traktowana w bardzo restrykcyjny sposób, dotyczy to zarówno porady, jak i samego faktu jej zasięgnięcia czy terminu wizyty danej osoby i wszelkich innych okoliczności. Zasada poufności powinna być realizowana jednocześnie na kilka sposobów, które omawiamy poniżej.

II.1. REZYGNACJA Z UTRWALANIA PEŁNYCH DANYCH OSOBOWYCH, zawsze, gdy to możliwe

Wszędzie tam, gdzie nie jest to bezwzględnie konieczne, warto zrezygnować z zapisu pełnych danych osobowych. W praktyce polega to na zastępowaniu ich inicjałami albo imieniem, albo innym, jeszcze mniej identyfikowalnym określeniem osoby.

II.2. ANONIMOWOŚĆ KLIENTA W PRZYPADKU PRZEKAZYWANIA JEGO PROBLEMU DO DALSZEJ KONSULTACJI

W sytuacji przekazania problemu klienta do merytorycznej z innymi specjalistami doradca, który konsultuje z osobą trzecią sprawę, na ogół zachowuje anonimowość klienta. Taka powinna być dobra praktyka. Ujawnienie danych osobowych nie jest wymagane dla pozyskania wskazówek działania w omawianej sytuacji.

II.3. OSOBOM TRZECIM NIE SĄ UDZIELANE INFORMACJE NA TEMAT SPRAW KLIENTÓW bez uzyskania od klienta odrębnej zgody

Bez odrębnej zgody klienta nie powinno się przekazywać osobom trzecim informacji o sprawie, której dotyczy porada obywatelska.

Dodatkowo ze względu na zasadę poufności dba się, by sam fakt korzystania z usług poradniczych przez daną osobę nie został ujawniony, przykładowo przez nieuwagę podczas rozmowy telefonicznej z osobą trzecią albo w wyniku przeprowadzania rozmowy poradniczej w odsłoniętym miejscu.

II.4. BEZPIECZNY SPOSÓB PRZECHOWYWANIA DOKUMENTACJI

Bezpieczny sposób przechowywania dokumentacji związanej z poradą uniemożliwia dostęp do niej osobom niepowołanym. Należy tu uwzględnić zarówno zasoby papierowe, jak i elektroniczne, np. poprzez organizację dostępu do folderów z dokumentami cyfrowymi.

II.5. ZEBRANE OD KLIENTA INFORMACJE BEZ ICH ANONIMIZACJI NIE MOGĄ ZOSTAĆ WYKORZYSTANE DO INNYCH CELÓW NIŻ PORADA

Zebrane od klienta informacje bez ich anonimizacji nie mogą zostać wykorzystane do innych celów niż związane z opracowaniem i udzielaniem porady, chyba że za odrębną zgodą klienta, a także wyjątkami, jak poniżej.

II.6. KLIENT JEST INFORMOWANY O OGRANICZENIACH ZASADY POUFNOŚCI

Może wyjątkowo zaistnieć sytuacja ograniczenia zasady poufności, przykładowo gdy zajdzie obowiązek przekazania informacji na temat prowadzonej sprawy na żądanie sądu, prokuratury lub innego uprawnionego organu albo w innych sytuacjach przewidzianych prawem, jak w niektórych przypadkach obowiązek zgłoszenia przestępstwa.

II.7. ZAPEWNIENIE WARUNKÓW TECHNICZNYCH I LOKALOWYCH DLA POUFNOŚCI

W trakcie spotkania poradniczego powinno się zapewnić warunki pozwalające na pełną dyskrecję. To samo dotyczy wymiany informacji i dokumentów podczas porad zdalnych. Bliżej omówimy ten punkt w dalszej części pt. Ład organizacyjny": „Warunki lokalowe i techniczne zapewniające poufność.

III. KONFLIKT INTERESÓW I PRAWO ODMOWY PROWADZENIA SPRAWY

Konflikt interesów i prawo odmowy prowadzenia sprawy odnoszą się do wszystkich doradców z danej organizacji świadczącej poradnictwo obywatelskie i opierają się na zasadach wskazanych poniżej.

III.1. DORADCA MOŻE ODMÓWIĆ PROWADZENIA SPRAWY W RAZIE WYSTĄPIENIA KONFLIKTU SUMIENIA LUB KONFLIKTU INTERESÓW

W takim wypadku doradca w miarę możliwości powinien wskazać inną osobę mogącą zastąpić ją w udzieleniu kompetentnej porady. Zasady te powinny być ogłoszone w ogólnodostępnych miejscach, aby można było się do nich w każdej chwili odwołać, zarówno podczas problematycznych wizyt porad stacjonarnych, jak i tych prowadzonych poza siedzibą lub metodami porozumiewania się na odległość.

III.2. OSOBA UDZIELAJĄCA PORADY MOŻE ODMÓWIĆ PROWADZENIA SPRAWY, JEŚLI KLIENT ODNOSI SIĘ DO NIEJ W SPOSÓB SPRZECZNY Z ZASADAMI WSPÓŁŻYCIA SPOŁECZNEGO

Doradca może odmówić prowadzenia sprawy między innymi w sytuacji, gdy klient:

- jest pod wpływem substancji psychoaktywnych,
- obraża doradcę,
- grozi,
- próbuje nakłonić do działań nieetycznych lub sprzecznych z obowiązującym w Polsce prawem.

IV. PREZENCJA DORADCY i WIZERUNEK

Postrzeganie doradcy przez klienta jako wystarczająco wiarygodnego istotnie wpływa na przebieg samego procesu poradniczego i na uważne potraktowanie informacji przedstawianych przez doradcę.

IV.1. UBIÓR, TAK JAK I ZACHOWANIE DORADCY, KTÓRE NIE ONIEŚMIELAJĄ

Ważne jest, aby tworzyć różnicę statusu społecznego. Holenderskie i brytyjskie biura porad obywatelskich przyjęły to jako zasadę "tworzenia przyjaznej atmosfery". W wielu krajach zaleca się przeciętny, niezbyt oficjalny „dress code”, który nie spowoduje poczucia niższości u klientów o różnej zamożności i statusie społecznym.

IV.2. WPISANIE W POLSKIE NORMY KULTUROWE

Polscy eksperci poradnictwa komentując powyższą praktykę niektórych biur porad za granicą wskazują, że w polskiej kulturze przyjęły się nieco odmienne normy. Szacunek dla klienta wyraża się również schludnym ubiorem. Sądzą, że w tych realiach należy przyjąć podejście umiarkowane, aby doradca ani zbyt wyszukany, ani lekceważącym wizerunkiem, nie podważał wrażenia swojego profesjonalizmu.

V. DBAŁOŚĆ O BEZPIECZEŃSTWO W KONTAKCIE Z AGRESYWNYM KLIENTEM

V.1. WŁĄCZENIE DO PROGRAMU SZKOLEŃ DORADCÓW ĆWICZENIA KOMPETENCJI DEESKALACJI AGRESJI

Ważne jest, aby doradca miał umiejętności reagowania w wielu trudnych sytuacjach, między innymi umiał zapobiegać eskalacji agresji. Przykładowo pomocna może być metoda FUEO Fakty-Uczucia-Oczekiwania. Jest to technika komunikacyjna mająca na celu zmianę zachowania klienta. Koncentrujemy się na opisie faktów, opisujemy własne odczucia, odwołujemy się do zachowania klienta.

Przykład

Czuję się niekomfortowo, gdy podnosi Pan głos podczas porady, proszę tego nie robić. (Można dodać informację o konsekwencjach: bo będę zmuszona zakończyć rozmowę z Panem).

V.2. ZADBANIE O DODATKOWE POCZUCIE BEZPIECZEŃSTWA DORADCÓW

Przy tego typu działaniach chodzi o sytuacje, które zdarzają się niezwykle rzadko i znakomita większość doradców w ogóle nie zetknie się z nimi w całej swojej praktyce, jednak potencjalnie mogą wystąpić. Chodzi o zagrożenie zdrowia doradcy, pomimo profesjonalnego zastosowania technik deeskalujących agresję. Zachowanie takie w skrajnych przypadkach może prezentować klient cierpiący na ciężkie zaburzenia lub choroby psychiczne.

Można tu podjąć pewne działania dla zapewnienia doradcom większego bezpieczeństwa, a jednocześnie dostarczyć większego psychicznego komfortu pracy, nawet jeśli doradcy nie stykali się z tego typu przypadkami i traktujemy to czysto profilaktycznie:

- zainstalowanie w miejscach udzielania porad tzw. cichego alarmu. Doradca wie, że w każdym w momencie zagrożenia może dyskretnie użyć przycisku tzw. cichego alarmu w celu wezwania pomocy. Najlepiej umieścić przycisk w niewidocznym miejscu, ale łatwo dostępnym dla doradcy w trakcie wizyty, np. pod pulpitem stołu.
- wyposażenie doradców w gaz pieprzowy (w żelu w pomieszczeniach zamkniętych), wraz z instrukcją do bezwzględnego stosowania.

ŁAD ORGANIZACYJNY

VI. WARUNKI LOKALOWE I TECHNICZNE ZAPEWNIAJĄCE POUFNOŚĆ

Przy omawianiu sprawy udzielający porady dąży do zapewnienia komfortu i dyskrecji podczas świadczenia usług w pomieszczeniu, gdzie świadczone są porady.

VI.1. OSŁONIĘCIE OKIEN

W przypadku okien w pomieszczeniach znajdujących się na parterze, a także przy udzielaniu porad w pomieszczeniach przeszklonych, należy je przesłonić, by przechodnie i inne osoby postronne nie mogły zobaczyć, kto korzysta z porady.

VI.2. WYGŁUSZENIE

Jeśli pomieszczenia nie są wystarczająco wygłuszone, można dodatkowo rozważyć włączenie muzyki „w tle”.

VI.3. OCHRONA DOKUMENTÓW CYFROWYCH

Organizacja elektronicznego przesyłania i archiwizacji dokumentów powinna zapewniać dostęp do spraw jedynie doradcom do nich przypisanym.

VI.4 KORZYSTANIE Z KANAŁÓW SŁUŻBOWYCH

Przy poradach na odległość warto wykorzystywać jedynie indywidualne konta służbowe i kanały przypisane do doradców zajmujących się konkretnymi sprawami. Należy unikać przekazywania informacji i dokumentów przy pomocy ogólnych kont pocztowych i kanałów całej organizacji na komunikatorach internetowych, gdzie dostęp miałyby osoby nieprowadzące sprawy klienta, a także inne osoby niepowołane.

VII. SZEROKIE UŁATWIENIA DOSTĘPNOŚCI

VII.2. DOSTĘPNOŚĆ PRZESTRZENNA

VII.2.a W PRZYPADKU OSÓB Z DYSFUNKCJĄ NARZĄDU RUCHU

Uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami i ograniczeniami czasowymi związanymi z dysfunkcją ruchu, warto zorganizować porady w lokalach położonych na parterze, bez barier architektonicznych lub w innych pomieszczeniach wyposażonych w podjazdy, windy lub podnośniki wózków inwalidzkich.

VII.2.b W PRZYPADKU OSÓB Z DYSFUNKCJĄ NARZĄDU WZROKU

Dość istotne będzie odnotowanie w momencie zapisu, że na dyżurze stawi się osoba z dysfunkcją narządu wzroku. Wówczas można przygotować się i zaoferować pomoc tej osobie w skierowaniu się do właściwego miejsca, o ile życzy sobie ona takiej pomocy.

Jeśli tak, najlepszym rozwiązaniem jest podanie własnego ramienia zamiast chwytania jej za rękę. W pomieszczeniu porad należy wskazać jest krzesło, na którym może usiąść.

Gdy osoba z dysfunkcją narządu wzroku, porusza się z psem asystującym, powinno się umożliwić jej wejście do pomieszczenia wraz ze zwierzęciem i nie zaczepiać psa asystującego.

VII.3. DOSTĘPNOŚĆ DLA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI PRZY POROZUMIEWANIU SIĘ

Przede wszystkim ważne jest, by nie pomijać osób zainteresowanych poradą a mających szczególne potrzeby związane z porozumiewaniem się, a uzgodnić, czy życzą sobie udzielenia dodatkowej pomocy. W trakcie wizyty, nawet jeśli osoba trzecia wspiera komunikację, nie zapominajmy, by zwracać się bezpośrednio do klienta.

Oto ułatwienia, które warto zapewnić poniższych grupom.

VII.3.a W PRZYPADKU OSÓB DYSFUNKCJĄ NARZĄDU SŁUCHU

Jeśli organizacja ani klient nie dysponują sprzętem wspomagającym porozumiewanie się (przypominającym dyktafon) za zgodą klienta można zorganizować poradę:

- z osobistym udziałem osoby znającej język migowy (wówczas można na spotkanie wybrać inne miejsce, dogodne dla wszystkich stron),
- ze zdalnym udziałem osoby znającej język migowy, np. zatrudnionej w jednostce samorządu terytorialnego albo świadczącej usługi poprzez jeden z portali internetowych, który umożliwia bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza migowego w trybie zdalnym lub stacjonarnym.

Wszelkie komunikaty skierowane do tej grupy osób należy formułować wyraźnie i dokładnie wypowiadać słowa i sylaby. Istotne jest utrzymywanie kontaktu wzrokowego i nie zasłanianie ust podczas rozmowy. Możliwe jest także używanie do porozumienia się pisma odręcznego. W tym przypadku należy pisać wyraźnie, najlepiej wielkimi drukowanymi literami. Warto maksymalnie ograniczyć hałas w pomieszczeniu.

VII.3.b W PRZYPADKU OSÓB Z DYSFUNKCJĄ NARZĄDU WZROKU

W sytuacji, gdy porada udzielana jest osobie z dysfunkcją wzroku, w tym:

- osób niewidomych,
- osób ociemniałych,
- osób słabowidzących,

należy rozmowę dostosować w taki sposób, aby zawierała ona całość komunikacji w formie werbalnej. Dodatkowo, jeśli organizacja ani dana osoba nie posiadają czytnika tekstu, ani niezbędnego sprzętu zamieniającego tekst na alfabet Braille'a, powoli odczytywać klientowi treść dokumentów. Ponadto należy udzielić pomocy w składaniu podpisu na oświadczeniu lub piśmie przy pomocy specjalnej ramki, poprzez wskazanie miejsca i naprowadzenie ręki. W przypadku osób słabowidzących dobrze, aby organizacja na wszelki wypadek dysponowała lupą. .

VII.3.c W PRZYPADKU OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ

Udzielając porady osobie z niepełnosprawnością intelektualną, należy dostosować komunikaty do jak najprostszej formy i słownictwa oraz wypowiadać je w sposób wyraźny i maksymalnie krótkimi wyraźnymi zdaniami.

VII.4. DOSTĘPNOŚĆ MIEJSCA ŚWIADCZENIA USŁUG

VII.4.a PREFERENCJA DLA SPOTKAŃ OSOBISTYCH DORADCA-KLIENT

Z uwagi na fakt, że poprawna niezakłócona komunikacja, która zawsze odbywa się również niewerbalnie, jest warunkiem sformułowania dobrej diagnozy i poprawnej porady, preferowane są spotkania osobiste podczas wizyt stacjonarnych.

VII.4.b GOTOWOŚĆ DO ŚWIADCZENIA PORADNICTWA METODAMI POROZUMIEWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ

Jednocześnie organizacja powinna być zawsze przygotowana na wyjątkowe sytuacje klientów (obiektywny brak możliwości przybycia, np. osoba potrzebująca wsparcia jest obłożnie chora bądź opiekuje się taką osobą, zamieszkiwanie poza granicami kraju) albo inne okoliczności ogólne (zagrożenie pandemiczne).

VII.4.c PREFERENCJA DLA KOMUNIKATORÓW WIDEO

Jeśli już konieczne jest zastosowanie komunikacji na odległość, warto przedłożyć Wideo komunikatory nad samą wymianę nad tekstowe lub samą rozmowę telefoniczną. Komunikacja wideo będzie stanowiła namiastkę rozmowy osobistej i da szersze możliwości, włączając komunikację niewerbalną możliwość prezentowania i wspólnej pracy nad dokumentami.

VII.5. DOSTĘPNOŚĆ CZASOWA

Dostępność czasowa oznacza zróżnicowane godziny dyżurów dla osób pracujących i niezatrudnionych, np. dla emerytów, którzy wolą dotrzeć na poradę za dnia.

VII.6. DOSTĘPNOŚĆ DLA OBCOKRAJOWCÓW

Jeżeli klient nie posługuje się językiem, którym włada doradca w stopniu przynajmniej komunikatywnym, doradca może:

- korzystać z pomocy w postaci automatycznego tłumacza;
- za zgodą klienta udzielać pomocy w obecności tłumacza;
- w miarę możliwości przekierować klienta do innej osoby mającej kwalifikacje i porozumiewającej się językiem znanym klientowi.

VII.7. PRZYJAZNA REJESTRACJA NA PORADY

Przyjazna rejestracja na porady obejmuje wyczerpującą informację dla nowych klientów:

- jak przygotować się do wizyty, w tym by zabrać ze sobą dokumenty istotne dla sprawy;
- jak dotrzeć na wizytę bądź od strony technicznej przygotować się na kontakt metodami porozumiewania się na odległość;

- ramy czasowe rozmowy z doradcą oraz
- prośbę o każdorazowe informowanie o niemożności przybycia na poradę, by ze wsparcia mogły skorzystać inne osoby.

Jeżeli proces rejestracji będzie zaburzony, a czas oczekiwania na przyjęcie przez doradcę zbyt długi, ta uciążliwość wpłynie na negatywną ocenę pracy całej organizacji.

VII.8. CZAS OCZEKIWANIA NA PORADĘ

Istotne dla skracania czasu oczekiwania klientów na usługę będzie racjonalizowanie procesu rejestracji oraz optymalizowanie zasobów kadrowych w zależności o zainteresowania klientów daną lokalizacją czy porą dnia.

Celem jest maksymalne skrócenie czasu oczekiwania przez klientów, jak również w miarę możliwości zapewnienie na każdym z dyżurów odpowiedniego, nie za krótkiego, czasu wizyty przypadającego na jednego klienta.

VIII. NIEKOMERCYJNY I BEZINTERESOWNY CHARAKTER USŁUG

Niekomercyjny i bezinteresowny charakter usług przewiduje polecenie klientom innych specjalistycznych podmiotów, ale jedynie pod warunkiem, że ich usługi w tym zakresie pozostają tak samo nieodpłatne jak poradnictwo obywatelskie.

Doradca nigdy nie inicjuje i zawsze odmawia podejmowania poniższych działań, nawet gdy nalega na to klient.

VIII.1. NIEPRZYJMOWANIE OD KLIENTA WYNAGRODZENIA LUB INNEJ KORZYŚCI

Za prowadzenie sprawy lub udzielenie informacji doradca nigdy nie przyjmuje żadnego wynagrodzenia od klienta ani innej korzyści.

VIII.2. NIEŚWIADCZENIE JAKICHKOLWIEK ODPŁATNYCH USŁUG

Doradca nie świadczy żadnych jakichkolwiek odpłatnych usług na rzecz obsługiwanego klienta w czasie poza pracą w danej organizacji.

VIII.3. NIEPOLECANIE KLIENTOM USŁUG KOMERCYJNYCH

Nie warto, aby przez angażowanie się w proces polecenia, a nawet wyszukiwania, nasza organizacja poradnicza została skojarzona z nierzetelnymi podmiotami, gdyby usługa nie została zrealizowana prawidłowo. Ostatecznie, gdy wydaje się, że mamy do czynienia z osobą mniej paradną, zamiast polecenia konkretnego podmiotu, można zaprezentować obiektywną metodę znalezienia odpowiedniego specjalisty, np. przekazać kontakt do danego samorządu zawodowego lub zachęcić do skorzystania z wyszukiwarek internetowych.

VIII.4. MATERIAŁY BIUROWE I URZĄDZENIA DO DYSPOZYCJI DORADCÓW

Absolutnym minimum jest zapewnienie doradcom ciągłego dostępu do takich sprawnych urządzeń jak:

- telefonu,
- komputera z odpowiednim oprogramowaniem,

- wydajnego Internetu,
- drukarki,
- kserokopiarki,
- skanera.

JAKOŚĆ MERYTORYCZNA PORAD

IX. NALEŻYTE PRZYGOTOWANIE DO PRACY DORADCA

IX.1. OGÓLNE SZKOLENIE z zakresu świadczenia poradnictwa obywatelskiego

W ramach należytego przygotowania do pracy każdy doradca odbył ogólne szkolenie z zakresu świadczenia poradnictwa obywatelskiego.

IX.2. SZKOLENIA NOWYCH DORADCÓW przeprowadzane w ORGANIZACJI

Każdy nowo zatrudniony doradca odbywa szkolenia prowadzone w organizacji przez kierownika (koordynatora/specjalistę ds. jakości), w tym wprowadzenie w zasady działania organizacji, jej procedury, regulaminy.

IX.3. WIEDZA I DOBRE ROZEZNANIE W OFERCIE LOKALNYCH INSTYTUCJI POMOCOWYCH

Doradca powinien mieć wiedzę i dobre rozeznanie w ofercie lokalnych instytucji pomocowych publicznych, samorządowych, pozarządowych.

IX.4. WPROWADZENIE I STAŻ WSTĘPNY

Nowy doradca w pierwszym okresie wykonywania obowiązków powinien być w bliskiej współpracy z wyznaczonym doświadczonym doradcą, towarzysząc mu na początku w udzielaniu porad.

IX.5. KOORDYNATOR/SPECJALISTA DS. JAKOŚCI

W sytuacji, gdy mało doświadczony doradca prowadzi już poradnictwo osobiście, umożliwia się mu stały dostęp do koordynatora/specjalisty ds. jakości, z którym może na bieżąco konsultować się.

IX.6. W RAZIE STWIERDZENIA PORADY NIEPEŁNEJ CZY BŁĘDNEJ

W sytuacji stwierdzenia błędu lub niepełnej porady doradca kontaktuje się z klientem w celu sprostowania, a jeśli to konieczne, również dla opracowania prawidłowych rozwiązań.

X. BAZY WIEDZY - organizacja je zapewnia, a doradca potrafi sprawnie dotrzeć do niezbędnych zasobów informacyjnych

X.1. BAZA POWSZECHNIE OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISÓW PRAWNYCH

Taką bazę może stanowić Internetowy System Aktów Prawnych (<https://isap.sejm.gov.pl>) lub komercyjne systemy informacji prawnej.

X.2. ZBIORY AKTÓW PRAWA MIEJSCOWEGO

Dobłą praktyką jest zapewnienie dostępu do zbiorów aktów prawa miejscowego. Przykładowo w przeglądarkach internetowych skonfigurowano zakładki kierujące do BIP-ów jednostek samorządów terytorialnego z obszaru działania organizacji i okolicznych, jako łatwo dostępne, elektroniczne bazy aktów prawa miejscowego.

X.2. AKTUALNA LISTA INNYCH NIEODPŁATNYCH SPECJALISTYCZNYCH USŁUG ŚWIADCZONYCH LOKALNIE W POROZUMIENIU Z POWIATEM

Warto podkreślić, że oferta instytucji i organizacji działających na rzecz obywateli powinna być w centrum zainteresowania każdej organizacji, która działa lokalnie. Rozeznanie w obszarze lokalnym od samego początku było podstawowym atutem poradnictwa obywatelskiego (Citizens Advice) w Wielkiej Brytanii i można wnioskować, że silne zakorzenienie lokalne do dziś stanowi o niezwykle wysokim autorytecie poradnictwa obywatelskiego w tym kraju.

Lista uporządkowana i sprawdzona pod kątem aktualności jest niezbędna, gdy sprawa wymaga współpracy klienta z innymi specjalistami lub w przypadkach gdy nawet częściowo nie może być rozwiązana poprzez udzielenie porady obywatelskiej.

Istotne może być śledzenie ewentualnych zmian na liście nieodpłatnego poradnictwa specjalistycznego prowadzonej przez władze powiatowe. W myśl ustawy o NPP/NPO "starosta sporządza i aktualizuje listę jednostek nieodpłatnego poradnictwa, dostępnego dla mieszkańców powiatu, które obejmuje w szczególności: 1) poradnictwo rodzinne, psychologiczne, pedagogiczne, z zakresu pomocy społecznej, w sprawie rozwiązywania problemów alkoholowych i innych uzależnień, w sprawie przeciwdziałania przemocy w rodzinie, w ramach interwencji kryzysowej, dla bezrobotnych, dla osób pokrzywdzonych przestępstwem, a także z zakresu praw konsumentów, praw dziecka, praw pacjenta, ubezpieczeń społecznych, prawa pracy, prawa podatkowego, dla osób w sporze z podmiotami rynku finansowego i inne (art. 8a)".

X.2.a LISTA OGÓLNOPOLSKICH INSTYTUCJI PORADNICZYCH

Warto zwrócić uwagę, że cytowana powyżej regulacja stanowi o wszelkich nieodpłatnych usługach poradniczych dostępnych dla mieszkańców, zatem lista powinna zawierać również kontakty do ogólnopolskich infolinii i telefony pomocowe, chaty, e-wizyty, prowadzone przez instytucje centralne.

Kontakt z tymi instytucjami może być źródłem cennej wiedzy także dla samego doradcy.

XI. WŁĄCZANIE INNYCH SPECJALISTÓW LUB PRZEKIEROWANIE KLIENTA - każda porada powinna być udzielona w oparciu o rzetelną wiedzę, aktualne przepisy i doświadczenie życiowe doradcy.

Gdy w konkretnym przypadku doradcy brakuje wiedzy lub doświadczenia potrzebnych do udzielania rzetelnej, kompletnej porady, powinien skorzystać z możliwości wsparcia.

XI.1. KONSULTACJE DORADCY ZE SPECJALISTĄ Z KONKRETNEJ DZIEDZINY

Organizacja powinna zapewnić doradcom szybką ścieżkę dostępu do specjalistów, w szczególności prawników. W sytuacji potrzeby skorzystania przez doradcę z konsultacji zewnętrznej, doradca informuje klienta, że widzi taką potrzebę i umawia się z klientem na kolejne spotkanie.

XI.2. GDY WIEDZA DORADCY NIE POZWALA NA ODNIESIENIE SIĘ DO MERITUM SPRAWY PRZEDSTAWIONEJ PRZEZ KLIENTA

Doradca przekazuje informacje, które posiada, a dodatkowo:

- **przekierowuje do innej osoby** w ramach tej samej organizacji;
- **przekierowuje do innego zewnętrznego podmiotu**, który jest właściwy do udzielania pomocy specjalistycznej, w szczególności przekazuje dane teleadresowe nieodpłatnych usług z właściwego zakresu świadczonych na terenie powiatu lub przez instytucje centralne;
- **współpracuje z innymi podmiotami, jeśli klient go upoważnił** – praktyka taka również może być wynikiem poinformowania klienta o innych usługach, z jakich w danym przypadku klient mógłby skorzystać.

XII. RZETELNOŚĆ I ADEKWATNOŚĆ PRACY DORADCÓW JEST WSPIERANA SYSTEMEM ZAPEWNIANIA JAKOŚCI ŚWIADCZONEGO PORADNICTWA

XII.1. CYKLICZNE SPOTKANIA ZESPOŁU

Wśród wewnątrzorganizacyjnych praktyk istotne znaczenie mają osobiste lub on-line spotkania zespołu, w celu omówienia przypadków poradniczych i wymiany doświadczeń pomiędzy doradcami w tym zakresie, ale także uzyskania wsparcia od grupy.

Takie spotkania mają więc cel szkoleniowy i są ważnym elementem rozwoju zawodowego dla doradców. Spotkania takie dodatkowo mogą zawierać element zbliżony do superwizji, co zostanie poruszone w ostatniej części poradnika.

XII.2. ODPOWIEDNIE DOKUMENTOWANIE SPRAWY I PORADY

Odpowiednie udokumentowanie sprawy znaczy udokumentowanie ze szczegółowością pozwalającą na:

- weryfikację liczby i jakości udzielonych porad;
- zapewnienie ciągłości procesu doradczego, tj. aby sam doradca miał orientację, wracając do danej sprawy klienta;
- zapewnienie ciągłości przy konieczności przejęcia prowadzenia sprawy przez innego doradcę.

XII.3. OCENA – RECENZJA WYBRANYCH PORAD PRZEZ INNEGO DOŚWIADCZONEGO DORADCĘ

Recenzja wybranych porad przez innego doświadczonego doradcę może stanowić punkt wyjścia do późniejszego omówienia różnych aspektów sprawy i metod pracy poradniczej.

Jako osoba udzielająca porad doradca jest gotowy poddać kontroli i ocenie swoje działania, współpracując z osobami i podmiotami do tego uprawnionymi. Każda osoba udzielająca porad ma obowiązek stałego podnoszenia swoich kwalifikacji, w tym poprzez korzystanie z pomocy z osób bardziej doświadczonych.

XII.4. ANALIZA OCEN, UWAG I WNIOSKÓW USPRAWNIAJĄCYCH SKŁADANYCH PRZEZ KLIENTÓW

Dla zapewnienia jakości poradnictwa i rozwoju zawodowego doradców konieczna jest regularnie prowadzona analiza ocen, uwag i wniosków usprawniających składanych przez klientów w formach:

- o **ankiety satysfakcji** wypełnianych po udzielonej poradzie;
- o **opinii, skarg, wniosków wyrażanych w drodze innych procedur**, o których klient został poinformowany, np. na tablicy ogłoszeń, w regulaminie;
- o **opinii zamieszczanej z własnej inicjatywy klientów, np. w Internecie** (Google, Talk To Loop, Facebook, Instagram), i inne.

Wiadomości płynące z informacji zwrotnych od klientów dają niekiedy cenne wskazówki o ich potrzebach, problemach, a także o jakości świadczonych usług i zadowoleniu klientów. Rzetelna i regularna analiza tych informacji daje możliwość optymalizowania usług, dostosowania oferty i treści do przyszłych szkoleń kadry.

XII.5. USTAWICZNE PODNOSZENIE KOMPETENCJI DORADCÓW

Dla podnoszenia kompetencji doradców wskazane są regularne, wspólne decyzje doradcy i wyznaczonej osoby w organizacji odnośnie kierunków i sposobów podnoszenia kompetencji doradcy.

XII.6. WSPÓLNE UDZIELANIE PORAD W OBECNOŚCI Z INNYM DOŚWIADCZONYM DORADCĄ

Wspólne udzielanie porad w obecności z innym doświadczonym doradcą jest dobrym punktem wyjścia do późniejszego omówienia różnych aspektów sprawy i metod pracy poradniczej, w tym komunikacji z klientem.

XII.7. ZAMÓWIONY PRZEZ ORGANIZACJĘ AUDYT ZEWNĘTRZNY

W każdej organizacji konieczna jest bieżąca wewnętrzna kontrola przestrzegania standardów poradnictwa i obsługi klienta. Dla monitorowania skuteczności organizacji w zapewnianiu jakości świadzonego poradnictwa sprawdzi się praktyka przeglądu przeprowadzanego „chłodnym okiem” przez zewnętrzne osoby kompetentne w sprawach działalności poradniczej. Warto o to zadbać co najmniej raz do roku.

XII.7.a AUDYTY KRZYŻOWE

Chcąc uniknąć dodatkowych kosztów, można zorganizować audyt zewnętrzny wymiennie z inną organizacją poradniczą, której doświadczeni doradcy wizytują naszą organizację, a nasi doradcy tam dokonują przeglądu jakości. Warto włożyć trochę wysiłku w sieciowanie sektorowe i nawiązać w tym celu współpracę z inną cenioną przez nas organizacją, nawet z odległym geograficznie obszarem działania..

XII.9. CYKLICZNY WYWIAD FOKUSOWY Z GRUPĄ KLIENTÓW

Cykliczny wywiad fokusowy z grupą klientów może odbywać się w ten sposób, że raz na kwartał zapraszani są klienci, którzy już korzystali z usług, np. samotne matki, emeryci, osoby z niepełnosprawnościami. Wywiad grupowy przeprowadzany w trakcie takiej rozmowy przy kawie/herbacie obejmuje potrzeby tej specyficznej grupy i wypracowanie wniosków o zasadnych usprawnieniach obsługi klientów. Dzięki temu założenia partycypacji nie pozostają pustym sloganem dotyczącym polityki społecznej, ale są też metodą świadczenia usług społecznych na rzecz społeczności.

XII.10. BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI METODĄ TAJEMNICZEGO KLIENTA

Podczas badania przeszkoleni badacze wcielają się w rolę zwykłych klientów i przekazują swoje uwagi i spostrzeżenia. Warto jednak zaznaczyć, że w przypadku tej metody zasady etyki badawczej wymagają ogólnego poinformowania osób kontrolowanych o objęciu ich pracy tego typu praktyką.

Badanie jakości obsługi metodą tajemniczego klienta niewątpliwie umożliwia efektywną kontrolę stosowania standardów obsługi klienta przez dany zespół i daje możliwość pozyskania wartościowych i unikatowych wniosków niedostępnych innymi metodami. Podczas takiego badania weryfikacji podlega także stosowanie przez doradców ustalonych procedur i wiedzy nabywanej podczas szkoleń.

XIII. PRZECIWDZIAŁANIE WYPALENIU ZAWODOWEMU DORADCY - komfort pracy doradców traktowany jako warunek konieczny dla zachowania należytej jakości poradnictwa

Przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu doradcy obejmuje dbałość o higienę pracy i dobrostan psychiczny doradców. Należy zdać sobie sprawę, że ciągła styczność z trudnymi sytuacjami życiowymi klientów jest źródłem stresu. Dlatego w organizacji poradniczej przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu jest tak samo ważne, jak w przypadku innych tzw. zawodów pomocowych, jak terapii czy pracy socjalnej.

Wśród szeregu pożytecznych praktyk w tym zakresie warto tu odrębnie wymienić superwizję.

XIV.1. PRAKTYKA SUPERWIZJI WEWNĄTRZORGANIZACYJNEJ

Praktyka superwizji wewnątrzorganizacyjnej jest o tyle przydatna, że większość organizacji nie dysponuje funduszami na zapewnienie regularnych zewnętrznych superwizji dla doradców.

Według definicji superwizja, przykładowo w pracy socjalnej, to aktywność interpersonalna, która umożliwia praktykom refleksję nad tym, czy w ich pracy jest zachowany związek pomiędzy celami i procedurami. Takie spotkania pozwalają doradcom doskonalić umiejętność indywidualnego podejścia do każdego klienta oraz spełniają kilka innych celów: edukacyjny, monitorująco-kontrolny, wspierający.

Rozmowa o celach zbliżonych do superwizji, czyli poprowadzona przez bardziej doświadczonych doradców z danej organizacji, warto by odbywała się przynajmniej raz na miesiąc. Może towarzyszyć wspomnianym wcześniej zebraniom doradców, organizowanym dla omówienia spraw bieżących i przypadków poradniczych.

Superwizje dodatkowo będą okazją do omówienia w gronie pracowników i koordynatorów/kierowników, jak podnieść komfort pracy doradców, co z pewnością przełoży się na poziom motywacji i jakość udzielanych porad. W ten sposób superwizja stwarza możliwość rozwoju całej organizacji przez akcentowanie zarówno potrzeb klientów, jak i doradców w ich pracy. Typową formą jest tu dialog, w trakcie którego jest okazja do omówienia aspektów poznawczych, emocjonalnych i etycznych w relacjach doradca – klient – organizacja.

Regularne superwizje dostarczają też wniosków o potrzebnych usprawnieniach organizacyjnych i włączają doradców do współdecydowania w tych sprawach.

NA ZAKOŃCZENIE

Z końcem roku 2023 zamykamy projekt „Ku przyszłości poradnictwa obywatelskiego”. Chcemy jednak pozostać w kontakcie z uczestnikami projektu a także Doradcami – Czytelnikami poradnika dobrych praktyk.

Gdyby lektura publikacji bądź wdrażanie dobrych praktyk w poradnictwie nasunęły Państwu uwagi, uzupełnienia, inne propozycje sprawdzonych praktyk, bardzo chętnie zapoznamy się z nimi pod adresem poczty elektronicznej zbpo@zbpo.org.pl.

Życzymy wszystkim Czytelnikom powodzenia w pracy doradczej!

ZWIĄZEK BIUR PORAD OBYWATELSKICH