

ZGŁOSZENIE PRACY W KONKURSIE “DOBRYCH PRAKTYK” NPP

Mija piąty rok mojej działalności w nieodpłatnym poradnictwie prawnym. Świadczenie porad prawnych w ramach NPP rozpoczęłam jako aplikant adwokacki, obecnie kontynuuję jako adwokat. Doświadczenie zebrane w trakcie kontaktu z beneficjentem jest mi bardzo pomocne w prowadzeniu własnej kancelarii i w kontakcie z moim klientem. Dopiero w “żywiolu” mogłam wypracować pewne praktyki, które ułatwiają mi nie tylko świadczenie pomocy prawnej, ale też nawiązanie i utrzymanie dobrego i wspierającego kontaktu z osobą szukającej tej pomocy. Pragnę podzielić się swoimi praktykami z szerszym gronem, mając nadzieję, że znajdą one uznanie u odbiorców i posłużą jako inspiracja do powszechnego stosowania. Ujednolicenie dobrych praktyk w obszarze całego systemu NPP z pewnością pomogłoby utrzymać świadczoną pomoc na wysokim poziomie.

Dobre praktyki przedstawię w kolejności, w jakiej staram się je stosować w trakcie świadczenia pomocy prawnej w punkcie NPP. W ostatnich punktach opisałam również swój udział w edukacji prawnej beneficjentów NPP, a także wskazałam parę technicznych kwestii usprawniających przebieg porady. Mam nadzieję, że w dalszej swojej działalności w NPP będę mogła poszerzyć katalog dobrych praktyk o kolejne - wypracowane samodzielnie lub przez moich współpracowników.

W załączeniu przedkładam:

1. Pracę konkursową - opis “Dobrych Praktyk”
2. Formularz zgłoszeniowy
3. Oświadczenie Uczestnika w przedmiocie praw autorskich
4. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych

PRACA KONKURSOWA OPIS “DOBRYCH PRAKTYK”

1. “Jak mogę pani/panu pomóc?”

Rozmowę z beneficjentem rozpoczynam od zadania w życzliwy sposób pytania “Jak mogę pani/panu pomóc?”. Zauważyłam, że pytanie to rozładowuje pewne napięcie spowodowane wizytą u prawnika i luzuje w akceptowalny sposób formalny charakter spotkania.

Beneficjent może również dzięki temu poczuć, że jego problem jest istotny i trafił w miejsce, w którym może uzyskać pomoc. Dzięki życzliwemu podejściu, beneficjent płynniej przedstawia swój problem, a także chętniej korzysta z pomocy.

2. “W trakcie rozmowy będę notować w komputerze, co oznacza, że uważnie pani/pana słucham”

Wykonawca ma obowiązek wprowadzania do systemu Obsługi NPP-NPO zanonimizowanych danych dotyczących sprawy, z którą zgłosił się beneficjent. Przyjęłam praktykę wprowadzania danych w trakcie trwania wizyty beneficjenta, na bieżąco, z uwagi na usprawnienie organizacji dyżuru. Przede wszystkim notując na bieżąco nie pomijam istotnych elementów sprawy i mam możliwość w trakcie porady wrócić do stanu faktycznego, nie mam potrzeby następnie odtwarzać sprawy z pamięci, a także nie korzystam w tym celu z czasu między poradami, co usprawnia obsługę beneficjentów i nie powoduje konieczności opóźniania przyjęcia kolejnego beneficjenta. Pisanie na komputerze w trakcie rozmowy z beneficjentem może jednak sprawiać wrażenie, że zajmuję się inną sprawą lub że nie słucham beneficjenta. Dlatego jeszcze przed rozpoczęciem wysłuchania beneficjenta, wyjaśniam, że w trakcie spotkania, od czasu do czasu “będę stukać w klawiaturę”, ponieważ muszę zapisać jego sprawę, ale to oznacza, że bardzo uważnie go słucham. Staram się również pisząc utrzymywać kontakt wzrokowy z beneficjentem.

Beneficjent zwykle w takim wypadku uśmiecha się, wyraża zrozumienie i w swobodny sposób relacjonuje zagadnienie. Beneficjent jest świadomy tego, co wprowadzam do systemu i dzięki temu ma poczucie okazanego zainteresowania jego sprawą, a z pewnością można zapobiegać powstaniu przeciwnego poczucia, tj. braku zainteresowania.

3. “Porada potrwa jeszcze 10 minut”

Sprawy beneficjentów niekiedy są tak złożone, że wymagają poświęcenia dłuższego czasu niż umówiony. Jeżeli jednak przedłużenie czasu porady nie byłoby znaczne (mam na myśli czas dłuższy o ok. 10 minut), warto dokończyć poradę, by nie facygować beneficjenta na kolejną wizytę za kilka dni. W takim wypadku, jeśli na poradę oczekuje inny beneficjent, przepraszam go za opóźnienie i pytam, czy ma możliwość poczekać jeszcze 10 minut.

Dzięki temu oczekujący beneficjent ma świadomość dodatkowego czasu oczekiwania oraz wiedzę co do tego jak długi będzie to czas, a obsługiwany beneficjent ma szansę na rozwiązanie jego problemu prawnego przy jednej wizycie. Obaj beneficjenci czują się w takiej sytuacji “zaopiekowani”, a potencjalni kolejni beneficjenci korzystający z systemu NPP mają możliwość skorzystania z wolnego terminu.

4. Przesunięcie uwagi na inny tor

Zdarza się, że beneficjenci zgłaszają się ze sprawami trudnymi od strony emocjonalnej. Są to na przykład sprawy rozwodowe, dotyczące opieki nad dziećmi albo spadkowe. W trakcie przedstawiania problemu zdarza się, że beneficjent ma trudność z opanowaniem emocji, jest bliski płaczu albo wręcz płacze, a z powodu płaczu często trudno jest wrócić beneficjentowi do omawianego problemu. Staram się w takiej sytuacji wychwycić w jego ostatnich zdaniach bezpieczny punkt zaczepienia, który odciąga na chwilę uwagę beneficjenta od emocjonującej kwestii i daje czas na opanowanie emocji. Na przykład, gdy beneficjentka relacjonowała sprawę rozwodową, była bliska płaczu, gdy wspominała o mężu, który tego rozwodu się domaga, ale ożywiała się, gdy opowiadała o dziecku. W chwili, gdy napięcie prowadzić mogło do wybuchu płaczu, zmieniałam na chwilę temat i zadawałam luźne pytanie o dziecko, co powodowało uśmiech na twarzy tej osoby.

Powrót do tematu bywa zwykle łatwiejszy po chwilowym oderwaniu myśli, a także szybszy niż w przypadku, gdy beneficjent straci panowanie nad emocjami - w tym ostatnim przypadku wymaga więcej czasu na zebranie myśli i zapanowanie nad emocjami, często też traci wątek, co może skutkować pominięciem ważnej dla sprawy okoliczności.

5. Używanie języka potocznego

Pojęcia prawne i język prawniczy bywają niezrozumiałe dla beneficjenta, który nie ma doświadczenia związanego z prawem. Utańczyło się przekonanie, że trudno jest zrozumieć mowę prawnika, a pisma urzędowe sformułowane są w sposób niezrozumiały i zawiły. Staram się w swojej pracy posługiwać pojęciami zrozumiałymi dla każdego człowieka, używać języka potocznego, a w razie konieczności nazwania instytucji prawnej zgodnie z przepisami, niezwłocznie wyjaśniam znaczenie słów, których używam, tak aby moja mowa była zrozumiała przez beneficjenta.

Dzięki temu po pierwsze - obalam mit prawnika, który mówi "szyfrem", po drugie - osiągam cel spotkania z beneficjentem, tzn. wyjaśniam mu rozwiązanie problemu prawnego w taki sposób, by było to zrozumiałe, po trzecie - wyjaśnianie pojęć ma jednocześnie walor edukacyjny.

6. Rysunek lub inny przykład z życia pomaga zrozumieć problem i rozwiązanie go

Sprawa beneficjenta bywa niekiedy skomplikowana na tyle, że beneficjent ma trudność w zrozumieniu jej. Staram się przy tłumaczeniu sprawy posługiwać wszelkimi dostępnymi narzędziami i swoją wyobraźnią, aby ułatwić beneficjentowi zrozumienie problemu. Często przy sprawach działowych (np. dział spadku, podział majątku wspólnego małżonków) rozrysowuję podział na kartce i pozwalam beneficjentowi śledzić kolejne elementy, które umieszczam na schemacie. Ponadto posługuję się przykładami analogicznymi do sprawy beneficjenta, jednak o wiele prostszymi, zaczerpniętymi z życia codziennego.

Dzięki obrazowaniu problemu, beneficjent ma możliwość szybszego i przyjemniejszego przyswajania informacji, a także możliwość łatwiejszego zapamiętania rozwiązania. Utrwalony w pamięci obraz można w prostszy sposób odtworzyć po czasie, niż ustną informację prawną co do sposobu rozwiązania sprawy.

7. Powtórzenie treści porady przez beneficjenta

Zdarza się, że beneficjent po otrzymaniu porady prawnej twierdzi, że już wszystko wie w swojej sprawie i wie jak powinien się zachować, aby sprawę załatwić. Często jednak

beneficjent sprawia wrażenie, jakby chciał pokazać prawnikowi, że rozumie jakie kroki powinien podjąć, ale w rzeczywistości nie jest przekonany co do tego, czy faktycznie zrozumiał poradę. Dlatego przed zakończeniem spotkania z beneficjentem, zwykle upewniam się co do tego, że treść porady jest zrozumiała. Pytam beneficjenta, czy wie od czego ma zacząć i czekam aż mi odpowie co powinien w sprawie zrobić.

Dzięki temu po pierwsze - beneficjent utrwala wiedzę, którą zyskał w czasie porady, po drugie - mam możliwość uzupełnienia porady albo jej powtórzenia w inny sposób, który będzie łatwiej przyswajalny przez beneficjenta, po trzecie - beneficjent, który zrozumiał treść porady przystąpi do rozwiązywania swojej sprawy bez konieczności umawiania kolejnej wizyty w punkcie porad.

8. Notatka zawierająca instrukcję działania

Zdarza się, że po poradę prawną zgłasza się osoba nieporadna życiowo, którą należy poinstruować w zakresie każdego kroku w sprawie, łącznie z technicznymi elementami, takimi jak na przykład zaadresowanie koperty.

W takim przypadku, po opracowaniu pisma, przygotowuję dodatkową notatkę, napisaną w sposób zwięzły i prosty, zawierającą instrukcję działania. Notatka jest pomocna nie tylko beneficjentowi, ale też każdej osobie, którą poprosi on o pomoc po opuszczeniu punktu porad. Na przykład instruuje beneficjenta o tym do jakiego sądu należy skierować pozew, w ilu egzemplarzach, o tym, że powinien zostawić jeden egzemplarz sobie na potwierdzenie złożenia pisma, podaję adres sądu, numer konta do dokonania opłaty sądowej, ewentualnie wyjaśniam jak dokonać opłaty w sądzie, instruuje jakim listem wysłać przesyłkę, jaki dodatkowy druk wypełnić na poczcie itd. Staram się przewidzieć w miarę możliwości wszystkie kroki, które nieporadny beneficjent będzie musiał podjąć i uwzględniam je w instrukcji.

9. Wydruk przepisów

Beneficjent jako osoba nieposiadająca doświadczenia i wiedzy prawnej może mieć trudność z zapamiętaniem przepisów, na podstawie których wydana została porada. Jeżeli sytuacja

wymaga, aby beneficjent posiadał dostęp do podstawy prawnej przyjętego rozwiązania, przygotowuję mu wyciąg i treść przepisów w formie czytelnego wydruku.

Dzięki temu beneficjent otrzymuje poparcie przyjętego stanowiska w przepisach prawnych i może posłużyć się nimi w kontakcie z przeciwnikiem prawnym albo w celu wyegzekwowania swoich praw.

10. Telefon do sądu/urzędu

W przypadku beneficjenta nieporadnego życiowo zdarza się sytuacja, w której nie jest on w stanie samodzielnie uzyskać dokumentów albo informacji niezbędnych do udzielenia porady. Zdarza się to w szczególności w przypadku prowadzonych spraw sądowych, w których beneficjent z różnych przyczyn nie korzysta z pomocy pełnomocnika. Trudność w uzyskaniu dokumentów albo informacji na temat sprawy sprowadza się przeważnie do braku zdolności komunikacyjnych beneficjenta.

W takiej sytuacji podczas porady wykonuję przy beneficjencie telefon do sądu, aby uzyskać informację w sprawie (tu pytania zadaje beneficjent jako osoba uprawniona do uzyskania informacji, jednak pod moje dyktando) albo pomagam beneficjentowi zamówić akta. W obu przypadkach telefon wykonany przy beneficjencie poza uzyskaniem ważnych informacji (ewentualnie zamówieniem akt), ma też walor edukacyjny, ponieważ beneficjent kolejny telefon może wykonać już samodzielnie. Dodatkowo, moja pomoc w tym zakresie przyspiesza sprawę, a także daje mi pewność uzyskania oczekiwanego rezultatu.

11. Wybór należy do beneficjenta

W trakcie porady przedstawiam beneficjentowi różne możliwe drogi poprowadzenia sprawy i omawiam konsekwencje, jakie płyną z każdej z nich - zarówno plusy, jak i minusy każdego rozwiązania. Upewniam się, czy beneficjent rozumie znaczenie wyboru każdej z możliwości, po czym wybór rozwiązania pozostawiam do uznania beneficjenta.

Dzięki takiemu przedstawieniu sprawy beneficjent pozostaje osobą decyzyjną, a co za tym idzie odpowiedzialną za dokonany wybór.

12. Zgłaszanie przypadków trudnych

Od czasu do czasu zdarza się, że po poradę zgłasza się beneficjent, którego zachowanie budzi obawę co do bezpieczeństwa osoby świadczącej pomoc (np. stosuje przemoc słowną, jest agresywny i grozi wyrządzeniem krzywdy), a także beneficjent, który notorycznie z tej pomocy korzysta w różnych punktach porad, nawet tego samego dnia. Gdy dostrzegam taki przypadek, zgłaszam go koordynatorowi (w moim wypadku koordynatorowi Fundacji pod której patronatem świadcę pomoc prawną) i proszę o zweryfikowanie sprawy oraz ewentualne wytyczne co do postępowania w przyszłości.

Takie zgłoszenie ma dwa wymiary: pierwszy - zadbanie o bezpieczeństwo wszystkich osób, które świadczą pomoc, drugi - umożliwienie szerszego dostępu do poradnictwa prawnego innym beneficjentom, którzy nie mogą skorzystać z przyjęcia w punkcie z powodu zajęcia terminu przez beneficjenta nadużywającego swojego prawa do pomocy.

13. Rozwiązanie sprawy beneficjenta z poszanowaniem jego czasu

W trakcie wizyty beneficjenta, po zapoznaniu się ze stanem faktycznym, przedstawiam możliwe drogi prawne działania w sprawie. Jednocześnie informuję beneficjenta o niezbędnych dokumentach, jakie będą potrzebne do załatwienia sprawy oraz o czasie opracowania sprawy, tj. sporządzenia pisma w punkcie porad. Listę dokumentów przygotowuję w trakcie pierwszej wizyty i jeśli jest możliwe umówienie kolejnej porady od razu, rezerwuję beneficjentowi kolejny termin mojego dyżuru na taki czas, który pozwoli na opracowanie sprawy kompleksowo przy jednej wizycie. Na przykład, gdy beneficjent potrzebuje pomocy w sporządzeniu pozwu, przedstawiam mu listę dokumentów, które będą potrzebne do sporządzenia pozwu i jeśli te dokumenty beneficjent posiada od razu umawiam beneficjenta na kolejny termin i rezerwuję odpowiedni czas pracy (w zależności od stopnia skomplikowania).

Dzięki temu po pierwsze beneficjent jest świadomy czasu, jaki należy przeznaczyć na opracowanie sprawy, po drugie skracam drogę umawiania wizyty, gdyż pomijana jest centrala obsługi systemu NPP, po trzecie, dzięki opracowaniu listy wymogów możliwe jest kompleksowe załatwienie sprawy przy jednej wizycie.

14. “Mój beneficjent” od przyjęcia do rozwiązania sprawy

Przyjmując beneficjenta na pierwszą poradę orientuję się, czy sprawa wymaga kontynuacji. Jeśli tak jest, informuję beneficjenta o terminach dyżurów, podczas których świadczę pomoc i proszę go o umówienie kolejnej wizyty w sprawie do mnie. Jeżeli możliwe jest umówienie terminu kolejnej wizyty w trakcie trwania obecnej porady, sama dokonuję takiego zapisu.

Dzięki temu możliwe jest usprawnienie systemu NPP, ponieważ zaoszczędzony zostaje czas beneficjenta i innych osób świadczących pomoc prawną na zapoznanie się ze sprawą od początku i ułożenie strategii działania. Również w przypadku, gdy z różnych przyczyn konieczne jest zastąpienie mnie przez innego prawnika w świadczeniu pomocy prawnej na dyżurze, w przypadku gdy beneficjent zechce uzyskać od niego poradę prawną staram się poinformować zastępcę o sprawie i podjętych do tej pory krokach. Jednak, gdy sprawa wymaga mojej osobistej kontynuacji i przełożenie porady nie przyniesie uszczerbku dla sprawy beneficjenta, umawiam się z beneficjentem na najbliższy możliwy termin pełnionego przeze mnie dyżuru.

15. Beneficjenci umawiają się na poradę

Zaczynając pracę w NPP spotkałam się wiele razy z przypadkiem osób, które chociaż nie umówiły się wcześniej na poradę, domagały się przyjęcia ich w chwili zgłoszenia do punktu. Bardzo często osoby takie prezentowały roszczeniową postawę i w agresywny sposób wymuszały przyjęcie bez wcześniejszego umówienia się. Częstym argumentem, jaki podawali beneficjenci była okoliczność, że inny prawnik, u którego już wcześniej zostali przyjęci, zgodził się przyjąć te osoby z pominięciem zapisów. W odczuciu takich beneficjentów odmowa przyjęcia ich “z marszu” wynika z niskich pobudek prawnika, a nie z faktu, że system NPP jest zbudowany w taki sposób, że wymagane są wcześniejsze zapisy na porady. Zdarzało się, że w razie odmowy przyjęcia (np. w sytuacji, gdy za chwilę miał zgłosić się zapisany beneficjent), osoba niezapisana wszczyniała awanturę na korytarzu budynku, w którym świadczona była pomoc, w związku z czym inne osoby przebywające w budynku zmuszone były biernie w niej uczestniczyć. Z tego względu przyjąłam stałą praktykę odmawiania udzielenia porady prawnej osobom, które wcześniej nie umówiły się na poradę.

Dzięki takiej praktyce po pierwsze - beneficjenci są traktowani jednakowo, po drugie - można zapobiegać nieprzyjemnym sytuacjom, w których prawnicy są ze sobą porównywani

i z powodu niejednolitej praktyki nieraz obrażani, po trzecie - prawnik ma zapewniony komfort pracy, ponieważ może zaplanować czas przyjęć beneficjentów zapisanych tak, aby załatwić ich sprawę podczas jednej wizyty, a przy tym nie tracić czasu na reorganizację dyżuru z powodu beneficjenta “wpadkowego”.

16. Zorganizowanie czasu dzieci w trakcie porady

Zdarza się, że beneficjent uczestniczy w spotkaniu razem z małym dzieckiem, które szybko traci cierpliwość i zainteresowanie oraz stara się zwrócić na siebie uwagę. Tym samym dziecko rozprasza uwagę moją oraz uwagę rodzica, co utrudnia pracę nad sprawą. W czasie takich wizyt staram się już na samym początku spotkania znaleźć dziecku zajęcie, które na dłuższą chwilę pozwoli mu zająć się sobą, a mi porozmawiać z beneficjentem bez przerywania. Jest to na przykład przekazanie kartki i długopisów do rysowania albo udostępnienie do zabawy własnego gadżetu (jako mama malucha sama często noszę w torebce tzn. przyciągacze uwagi dziecka). W trakcie omawiania sprawy staram się również wyczuć odpowiedni moment do zrobienia pauzy, aby skupić się chwilowo na dziecku, które powoli zaczyna tracić zainteresowanie zajęciem i po okazaniu mu zainteresowania ponownie może ono skupić się na swoim zajęciu.

Dzięki temu staram się utrzymać kontrolę nad sprawnym przebiegiem spotkania i organizacją jego czasu.

17. Zachowanie cierpliwości

Beneficjenci nieraz są poddenerwowani sprawą, z którą zgłaszają się do punktu NPP, jak również tym, że nie potrafią sobie poradzić z jej rozwiązaniem i zawilocią procedury prawnej. Zdenerwowanie beneficjenta nie powinno udzielać się osobie świadczącej pomoc. Przede wszystkim, jeżeli istnieje potrzeba wytłumaczenia beneficjentowi zagadnień prawnych, to dobrą praktyką jest tłumaczenie aż do osiągnięcia skutku, tzn. do czasu, aż beneficjent zrozumie. Możliwe jest to poprzez parafrazowanie, podawanie przykładów, rozpisanie albo rozrysowanie sprawy. W takich sytuacjach staram się nie dać odczuć beneficjentowi, że zrozumienie sprawy jest trudne z jego powodu, ale wyjaśniam, że sprawa jest skomplikowana obiektywnie i rozwiązanie może nie być proste do zrozumienia. Dzięki takiemu podejściu

przede wszystkim uspokaja się beneficjenta, okazuje się mu zrozumienie i pomaga mu w zrozumieniu sprawy.

18. Beneficjenci z dysfunkcją

Świadcząc pomoc prawną na rzecz beneficjenta z dysfunkcją, jak np. osoby słabo słyszące albo słabo widzące, staram się dostosować swoje zachowanie i pomoc do takiego beneficjenta. W szczególności staram się mówić powoli, głośniej, gdy jest to wymagane, formułować krótsze zdania, dobierać słowa wyraziste i dźwięczne, które łatwiej jest usłyszeć. W przypadku osób, którym trudnościami sprawia przeczytanie tekstu, pytam czy beneficjent potrzebuje mojej pomocy i jeżeli tak jest odczytuję treść oświadczenia, które beneficjent podpisuje, a także odczytuję treść ankiety z Karty Pomocy B, jeżeli beneficjent wyraża zgodę na jej wypełnienie.

Dzięki indywidualnemu podejściu do beneficjenta z dysfunkcjami można pomóc beneficjentowi w wymaganych czynnościach, a także pomóc przełamać barierę w korzystaniu z pomocy świadczonej przez prawników w punktach NPP.

19. Przekierowanie do innej instytucji pomocowej

Porada prawna okazuje się czasem niewystarczająca do rozwiązania problemu beneficjenta. Zdarza się, że jest on ofiarą przemocy, osobą w depresji potrzebującą wsparcia psychologicznego itd. W takim przypadku udostępniam beneficjentowi listę instytucji pomocowych, którą tworzymy i aktualizujemy razem z prawnikami świadczącymi pomoc w NPP z ramienia Fundacji Academia Iuris. Przekierowując osobę do innej instytucji udzielam jej informację o rodzaju wsparcia, jakie może w niej otrzymać, o numerze telefonu, siedzibie instytucji oraz godzinach przyjęć.

Dzięki temu beneficjent NPP otrzymuje pomoc kompleksową nie tylko na poziomie prawnym, ale też życiowym. Niekiedy zaproponowanie pomocy innego specjalisty dopiero uświadamia beneficjentowi, że taka pomoc jest mu potrzebna.

20. Informowanie i zachęcanie do podzielenia się opinią o punkcie porad i udzielonej poradzie prawnej

Beneficjenci po zakończeniu porady prawnej otrzymują ode mnie informację o możliwości podzielenia się opinią o świadczonej pomocy oraz o punkcie porad NPP. Często beneficjenci nie są zainteresowani wypełnianiem dodatkowych ankiet i druków, jeżeli nie jest to konieczne. Staram się im w takiej sytuacji wytłumaczyć, że dzięki ich opinii istnieje możliwość podniesienia jakości świadczonej usługi, pozostawiając jednocześnie decyzję co do pozostawienia opinii beneficjentom. Zdarzają się również sytuacje, kiedy beneficjenci jeszcze przed przedstawieniem im możliwości dotyczącej pozostawienia opinii pragną odwdziżyć się za udzieloną pomoc i czują się zakłopotani tym, że nie stać ich na pomoc odpłatną. Tłumaczę im w takiej sytuacji, że pomoc NPP świadczona jest nieodpłatnie i skierowana jest do osób, których nie stać na pomoc odpłatną, a dzięki temu, że system NPP przewiduje możliwość pozostawienia opinii o udzielonej poradzie w formie Karty Pomocy B, proponuję, aby beneficjent pozostawił pisemną opinię, co byłoby najwłaściwszą formą podziękowania.

Dzięki takiemu rozwiązaniu beneficjent może wyrazić swoją opinię i robi to z radością oraz poczuciem, że mógł się odwdziżyć (jest to szczególnie istotne osobom w podeszłym wieku), a także sprzyja to rozwojowi systemu NPP, ponieważ na podstawie wydanych opinii możliwe jest wprowadzanie usprawnień pracy punktów, jeśli takie są potrzebne.

21. Edukacja prawna pojedynczego beneficjenta

W trakcie świadczenia pomocy prawnej mam możliwość wychwytywania pewnych schematów zachowań beneficjentów, które powodują ryzyko wystąpienia problemów prawnych w przyszłości. Do takich zachowań należy na przykład świadome niepodejmowanie korespondencji sądowej. Beneficjenci są nieraz przekonani o słuszności swojego zachowania, uważają, że jeśli nie odbiorą listu doręczanego na ich adres zamieszkania, to unikną sprawy sądowej. Korzystam z takich okazji do działań edukacyjnych - wyjaśniam beneficjentom skutki prawne ich zachowań, o których nie mieli pojęcia. Uczę również beneficjentów praktycznych zagadnień, jak na przykład tego w jaki sposób nadać list, aby mógł stanowić dowód w sprawie, jak liczyć terminy, jak sprawdzić za pomocą Internetu stan prawny w księdze wieczystej itd.

Dzięki temu beneficjenci czerpią wiedzę na przyszłość i potrafią rozwiązać pewne swoje problemy samodzielnie, a nawet mogą zapobiec powstaniu takiego problemu. Z własnego doświadczenia chciałabym wspomnieć beneficjentkę, która wróciła do mnie po paru miesiącach od zakończenia jej sprawy. W trakcie tej wizyty wspomniała, że pamięta, jak tłumaczyłam jej dlaczego odbieranie korespondencji jest ważne, dlatego ona korespondencję odebrała i jak sama zauważyła, okazało się, że gdyby jej nie odebrała poniosłaby negatywne skutki w swojej sprawie. Utwierdziło mnie to w przekonaniu, że warto na pewne zagadnienia zwracać beneficjentom uwagę, nawet gdy nie są one kluczowe dla rozwiązania bieżącej sprawy, ale mogą służyć na przyszłość.

22. Edukacja prawna zorganizowana na szerszą skalę

W ramach świadczonej pomocy prawnej w NPP stałam się współautorem trzech poradników publikowanych na stronie internetowej Miasta Stołecznego Warszawy, w zakładce nieodpłatna pomoc prawna - edukacja prawna (<https://um.warszawa.pl/nieodplatnapomocprawna>) oraz Fundacji Academia Iuris im. Macieja Bednarkiewicza (https://www.academiaiuris.pl/#h.p_jlNFUDnyeMIT). Poradniki zostały również częściowo wydane w formie papierowej i są dostępne dla beneficjentów w niektórych punktach NPP na terenie Warszawy. Tematy poradników zostały dobrane tak, aby dotyczyły jak najszerszej grupy beneficjentów NPP w oparciu o prowadzone statystyki najczęściej zgłaszanych w punktach zagadnień prawnych. W 2019 r. wydany został *“Poradnik o sprawach dotyczących spadku”*, w 2020 r. wydany został *“Poradnik o sprawach dotyczących alimentów”*, natomiast w 2021 r. wydany został poradnik pt. *“Obywatel w sądzie powszechnym w sprawie cywilnej - praktyczny poradnik o tym, czego spodziewać się w sądzie”*. Zawarta w poradnikach wiedza obejmuje nie tylko teorię prawa, ale też praktyczne przykłady jej zastosowania. Ostatni z wymienionych poradników natomiast jest poświęcony najważniejszym zagadnieniom procedury cywilnej, ale również jest bardzo praktycznym pomocnikiem w odnalezieniu się w sądzie przez osobę, która wcześniej nie miała z sądem styczności: zawiera opis nie tylko procedury cywilnej, ale też opis budynku sądu, instrukcję poruszania się po jego terenie, jak też zachowania na sali rozpraw i poza nią.

Dzięki stałemu dostępowi do poradników w formie elektronicznej, mam możliwość promowania ich jako materiałów edukacyjnych w trakcie porad prawnych, zachęcając

beneficjentów do odwiedzenia strony internetowej Miasta i zapoznania się z poradnikiem o interesującej go tematyce.

23. Edukacja prawna w terenie

W oparciu o *Ustawę o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej*, miałam przyjemność prowadzić w 2019 r. szkolenia dla mieszkańców dzielnicy Żoliborz oraz dzielnicy Bemowo m.st. Warszawy, w trakcie których prezentowałam najważniejsze zagadnienia z tematyki prawa spadkowego. Podczas szkoleń bazowałam na *“Poradniku dotyczącym spadków i darowizn”*, którego jestem współautorem, a którego egzemplarze zostały wręczone słuchaczom po przeprowadzonym szkoleniu.

Dzięki przeprowadzonym szkoleniom słuchacze zostali poinformowani o prawach i obowiązkach spadkowych, mieli możliwość zadawania pytań i uzyskania na nie odpowiedzi, a także dowiedzieli się o możliwości skorzystania z porad prawnych w punktach NPP.

24. Przygotowanie druków oświadczeń

Po wejściu do punktu porad przed przyjęciem beneficjenta upewniam się, że posiadam wydrukowane egzemplarze oświadczenia, o którym mowa w art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2021 r. poz. 945), a także Karty Pomocy B.

Dzięki przygotowaniu formularzy przed przyjęciem beneficjenta mam możliwość w trakcie jego wizyty poświęcić jak najwięcej czasu na świadczenie pomocy prawnej. Dodatkowo taka praktyka pomaga zapobiec wytworzeniu u beneficjenta wrażenia co do nadmiernego formalizmu spotkania, ponieważ beneficjent nie uczestniczy w “procesie wydruku”.

25. Porządek w miejscu pracy

Punkt porad, w którym świadcę pomoc prawną (w Urzędzie Dzielnicy Włochy - m.st. Warszawy), jest bardzo schludnym punktem, zorganizowanym z dbałością o komfort pracy osoby świadczącej pomoc prawną, jak też o dobre samopoczucie beneficjenta. Jest to

pomieszczenie wyposażone w niezbędny sprzęt, odpowiednie meble, a także rośliny, na które beneficjenci często zwracają uwagę, zachwycając się nimi. Już sam wystrój wnętrza punktu stanowi często początek rozmowy z beneficjentem i rozładowuje jego napięcie spowodowane wizytą u prawnika. Jako osoba pracująca w punkcie staram się utrzymywać porządek w takim zakresie, jaki ode mnie zależy, a przede wszystkim dbam o to, by na biurku pozostawały jedynie przedmioty istotne z punktu świadczonej pomocy oraz aby okrycie wierzchnie schowane było w szafie. Przed obsługą beneficjenta chowam z widoku przedmiotu zbędne oraz dbam o to, by stanowisko pracy było uprzątnięte, a przybory biurowe i materiały niezbędne do świadczenia porady, aby znajdowały się na właściwym miejscu.

Dzięki temu po pierwsze - zachowany jest profesjonalizm, a po drugie - beneficjent ma poczucie, że prawnik jest skupiony na jego problemie, nic nie odciąga uwagi zarówno beneficjenta jak i prawnika.

26. Wyłączone dźwięki w telefonie

Dźwięk dzwonka telefonu, czy przychodzących powiadomień potrafi wytrącić beneficjenta z równowagi, przez co traci on wątek. Przed rozpoczęciem każdego dyżuru upewniam się, że mój telefon jest wyciszony, aby nie odciągał uwagi od sprawy zarówno beneficjenta, jak i mojej. Tym bardziej nie odbieram telefonów ani nie odczytuję powiadomień w trakcie wizyty beneficjenta.

Dzięki wyciszeniu rozpraszcza zapobiegam wytworzeniu u beneficjenta wrażenia braku zainteresowania, braku profesjonalizmu oraz ułatwiam sobie i beneficjentowi rozmowę oraz pracę nad sprawą. Wyłączenie dźwięków w telefonie jest też wyrazem kultury.

..