

Standardy poradnictwa

Celem niniejszego zestawu standardów jest wskazanie osobom zajmującym się poradnictwem podstawowych wytycznych do etycznego, skutecznego i kompetentnego wykonywania swoich obowiązków, a jednocześnie wskazanie instytucjom zatrudniającym te osoby – zarówno odpłatnie, jak i nieodpłatnie – wskazówek, które powinny być uwzględniane w sposobie i organizacji ich pracy, wewnętrznych regulaminach i w ramach ich kultury organizacyjnej. Adresatem niniejszych standardów są wszystkie te osoby, które zawodowo, pozazawodowo lub jako wolontariusze – niezależnie od tego, czy wykonują zawód certyfikowany, czy nie – udzielają porad w ramach zinstytucjonalizowanej organizacji, bez względu na jej status formalny. Poradnictwo to każda czynność związana z udzielaniem porady, informacji i konsultacji z zakresu poradnictwa prawnego, obywatelskiego, psychologicznego, rodzinnego, konsumenckiego, zawodowego i prozdrowotnego. Jest to usługa pierwszego kontaktu. Rezultatem podjęcia próby znalezienia standardów łączących pracę osób zajmujących się tak różnorodnymi rodzajami poradnictwa jest skupienie się na najważniejszych cechach wspólnych rzetelnej i skutecznej pracy osób zajmujących się poradnictwem. Poniższe standardy nie wyczerpują zatem wszystkich wskazówek i wymagań odnośnie do etycznego, skutecznego i kompetentnego doradzania, każda specjalność poradnicza ma swoją specyfikę, niekiedy wymagania prawne, kodeksy etyczne czy dobre zwyczaje, które powinny być uwzględniane przy wykonywaniu poradnictwa.

1. Profesjonalizm:

- a. informacje, konsultacje i porady udzielane są tylko przez uznane za kompetentne – zgodnie z wymaganiami i zakresem działania przez organizującą poradnictwo danego rodzaju instytucję czy organizację – osoby, przygotowane zarówno merytorycznie, metodologicznie, jak i w zakresie umiejętności miękkich;
- b. osoba udzielająca porady jest odpowiedzialna za przebieg pracy z klientem;
- c. porady udzielane są w sposób dostosowany do zdolności poznawczo-fizycznych klienta;
- d. praca z klientem powinna być dookreślona przez kontrakt doradczy zawierający: cel doradztwa, formy pracy, warunki współpracy i miejsce realizowania usług doradczych. Kontrakt doradczy ma charakter umowy ustnej albo pisemnej;
- e. w razie potrzeby, a w zwłaszcza w trudnych lub skomplikowanych sprawach, osoba udzielająca porady konsultuje się z innym specjalistą w danej dziedzinie, przekierowuje klienta do innych specjalistów bądź współpracuje z innymi podmiotami w zakresie, do jakiego uzyskała od klienta pisemne upoważnienie;
- f. jeżeli klient nie posługuje się językiem polskim, osoba udzielająca porady powinna posługiwać się językiem zrozumiałym dla klienta w stopniu przynajmniej komunikatywnym lub skorzystać z pomocy osoby tłumaczącej albo przekierować w miarę możliwości klienta do innej osoby mającej kwalifikacje i znającej jej język;
- g. osoba udzielająca porady ma obowiązek przekazać informację o innych usługach, z jakich jej zdaniem w danym przypadku klient mógłby skorzystać;

- h. każda osoba udzielająca porad ma obowiązek stałego podnoszenia swoich kwalifikacji, w tym poprzez korzystanie z pomocy z osób bardziej doświadczonych;
- i. osoba udzielająca porad powinna wspomagać mniej doświadczone osoby w tym względzie;
- j. osoba udzielająca porad jest gotowa poddać kontroli i ocenie swoje działania, współpracując z osobami i podmiotami do tego uprawnionymi;
- k. osoba udzielająca porad w przypadku, gdy jest świadkiem postępowania niezgodnego ze standardami poradnictwa podczas pracy z klientem przez inną osobę udzielającą porady, jest zobowiązana do osobistej interwencji (np. rozmowa w cztery oczy) lub powiadomienia o tym fakcie osoby formalnie odpowiedzialnej;
- l. osoba udzielająca porad powinna być objęta ubezpieczeniem od odpowiedzialności zawodowej.

2. Rzetelność:

- a. porady udzielane są po pełnym przeanalizowaniu przedstawionych przez klienta informacji i dokumentacji oraz odpowiednich, aktualnych przepisów prawa;
- b. porady udzielane są w sposób rzetelny, konkretny i możliwie wyczerpujący;
- c. osoba udzielająca porady nie przekazuje informacji, których nie jest pewna;
- d. w przypadku niemożności kontynuacji pracy z klientem udzielający porady jest zobowiązany do przekazania za zgodą klienta informacji niezbędnych do zachowania ciągłości poradnictwa innemu profesjonalście.

3. Poufność:

- a. porady i konsultacje udzielane są w warunkach i na zasadach poufności;
- b. osobom trzecim nie są udzielane informacje na temat prowadzonych spraw oraz klientów, bez uzyskania od tych ostatnich pisemnej zgody;
- c. zasada poufności obowiązuje bezterminowo;
- d. sposób przechowywania dokumentacji uniemożliwia dostęp do niej osobom niepowołanym;
- e. zebrane od klienta informacje nie mogą zostać wykorzystane do celów innych niż związane z opracowaniem i udzielaniem porady, chyba że za zgodą klienta albo po ich zanonimizowaniu;
- f. w przypadku konsultacji merytorycznej z innymi specjalistami udzielający porady zapewnia anonimowość klienta;
- g. klient jest informowany o ograniczeniach zasady poufności, np. obowiązku przekazania informacji na temat prowadzonej sprawy na żądanie sądu, prokuratury lub innego uprawnionego organu albo w sytuacji uzyskania od klienta informacji o popełnieniu przestępstwa
- h. udzielający porady dąży do zapewnienia komfortu i intymności warunków świadczenia usługi w ramach obiektywnych warunków lokalowych.

4. Bezstronność:

- a. każda osoba uprawniona do uzyskania pomocy musi być traktowana w taki sam sposób;
- b. udzielający porady ma obowiązek opierać się na obiektywnych kryteriach, a nie na osobistych przekonaniach i uprzedzeniach;

c. udzielający porady nie udziela porad stronom tego samego konfliktu, chyba że wszystkie strony konfliktu wyrażają na to zgodę.

5. Samodzielność klienta:

- a. informacje oraz porady udzielane są z poszanowaniem autonomii klienta;
- b. udzielający porady wypracowuje z klientem możliwe rozwiązania problemu i przedstawia ich konsekwencje, uwzględniając zarówno zalety, jak i wady poszczególnych rozwiązań, nie podejmuje jednak ostatecznej decyzji za klienta;
- c. udzielający porady w miarę możliwości zachęca klienta do aktywności i mobilizuje go do samodzielnego działania i uczestniczenia w rozwiązywaniu sprawy.

6. Prawo odmowy prowadzenia sprawy:

- a. osoba udzielająca porady może odmówić prowadzenia sprawy w razie wystąpienia konfliktu sumienia lub konfliktu interesów, w miarę możliwości powinna jednak wskazać inną osobę mogącą udzielić kompetentnej porady;
- b. osoba udzielająca porady może odmówić prowadzenia sprawy, jeśli klient odnosi się do niej w sposób sprzeczny z zasadami współżycia społecznego (w tym gdy jest pod wpływem substancji psychoaktywnych), obraża ją, grozi bądź próbuje nakłonić do działań nieetycznych lub sprzecznych z obowiązującym w Polsce prawem.

7. Niekomercyjny charakter usługi poradniczej:

- a. żądanie oraz przyjmowanie od klienta za prowadzenie sprawy lub udzielenie informacji wynagrodzenia lub innej korzyści, niż te wynikające z zasad organizacji, w ramach której doradca jest zatrudniony, jest niedopuszczalne;
- b. świadczenie jakichkolwiek odpłatnych usług na rzecz aktualnie obsługiwanego klienta w czasie poza pracą w danej organizacji jest niedopuszczalne;
- c. udzielający porady nie może polecać usług komercyjnych swoim klientom.

