

Terminy:

# **WEZWANIE** do uzupełnienia braków formalnych

czyli  
krótki przewodnik po dobrych praktykach  
w studenckim wolontariacie prawniczym

Joanna Gieroba, Izabela Precz, Delaine R. Swenson

Sąd Rejonowy w \_\_\_\_\_ Sąd Okręgowy w \_\_\_\_\_  
Okręgowy Apelacyjny  
Wydział \_\_\_\_\_ Wydział \_\_\_\_\_



Instytut na rzecz Państwa Prawa  
Lublin 2011

Sygn. akt



**WEZWANIE**  
**do uzupełnienia**  
**braków formalnych**

**czyli**  
**krótki przewodnik po dobrych praktykach**  
**w studenckim wolontariacie prawniczym**

Joanna Gieroba, Izabela Precz, Delaine R. Swenson

Lublin 2011

Przewodnik po dobrych praktykach, wydany w ramach projektu „Rozwój wolontariatu wśród studentów prawa uczelni lubelskich”, jest dofinansowany ze środków Programu Operacyjnego Fundusz Inicjatyw Obywatelskich.



**Autorzy:**

Joanna Gieroba

Izabela Precz

Delaine R. Swenson (red.)

**Wydawca:**

Fundacja Instytut na rzecz Państwa Prawa

ul. Chopina 14/70,

20-023 Lublin

tel./fax: +48 81 743 68 05

e-mail: [fundacja@fipp.org.pl](mailto:fundacja@fipp.org.pl)

[www.fipp.org.pl](http://www.fipp.org.pl)

ISBN 978-83-62551-32-3

Copyright by Fundacja Instytut na rzecz Państwa Prawa

# Spis treści

**OD AUTORÓW** 5

## ROZDZIAŁ I

**TROCHĘ TEORII** 7

## ROZDZIAŁ II

**JAK ROZMAWIAĆ Z KLIENTAMI?** 19

## ROZDZIAŁ III

**ETYKA PRAWNIKA** 39

**DODATKOWA LITERATURA** 46

**PRZYDATNE ADRESY** 47



# Szanowny Studencie Prawa,


Rozpoczynając naukę na uczelni wyższej często masz już plan swojej przyszłej kariery zawodowej. Wydaje Ci się, że wiesz jak zdobyć potrzebną wiedzę i doświadczenie, aby dobrze przygotować się do roli radcy prawnego, adwokata, sędziego czy prokuratora. Zgłębiasz przepisy prawne, ich znaczenie, analizujesz orzecznictwo sądów. Odbywasz studenckie praktyki w kancelariach prawnych i organach ochrony prawnej. Co jeszcze możesz zrobić aby przekuć zdobywaną w czasie studiów wiedzę w praktykę? Czy wiesz jak efektywnie wykorzystać swoje umiejętności i predyspozycje?

**Wzywamy Cię niniejszym do uzupełnienia braku formalnego** w Twoich staraniach o pełne przygotowanie do wykonywania zawodu. Nie zaniedbaj wszystkich możliwości i bez wahania rozpocznij pracę wolontariusza w bezpłatnej poradni prawnej. Angażując swój czas i wiedzę możesz nie tylko spojrzeć na prawo od strony praktyka, wykształcić pozytywne metody pracy z klientem, szlifować swój warsztat, ale również pomóc wielu ludziom, których sytuacja finansowa nie pozwoliłaby nigdy na skorzystanie z profesjonalnej pomocy prawnej. To zarówno nauka, jak i misja.

Mamy nadzieję, że nie razi Cię słownictwo typu „klient” oraz „praca w punkcie bezpłatnych porad prawnych”. Na swoje usprawiedliwienie chcemy Ci powiedzieć, że pomaganie innym poprzez dzielenie się swoją wiedzą prawniczą to jeden z bardziej profesjonalnych wolontariatów.

Ten poradnik przybliży Ci zarówno samą ideę wolontariatu, jak i regulacje prawne w tym zakresie, techniki dialogu społecznego oraz metody pracy z klientami bezpłatnej poradni prawnej. Wskazuje on dobre praktyki w bezpłatnym poradnictwie prawnym, wynikające z wieloletniego doświadczenia autorów, rozpoczynających swoją pracę przy organizacji Lubelskiego Centrum Bezpłatnych Porad Prawnych jako wolontariusze.

Nie zwlekaj dłużej i dołącz do grona studentów oraz prawników, którzy swoją pracą i zaangażowaniem przełamują stereotypy pokazując, że bezinteresowna pomoc ma wielką wartość.



**Idea pracy prawniczej *pro bono*** zapoczątkowana została w Polsce przez uniwersyteckie kliniki prawa. Celem ich utworzenia było nie tylko uatrakcyjnienie zmieniających się na początku lat 90-tych programów nauczania i dostosowanie ich do wymogów europejskich na uczelniach wyższych, polegające na położeniu większego nacisku na rozwijanie praktycznych umiejętności studentów. Było nim również promowanie wśród przyszłych prawników postaw obywatelskich i zaszczepienie im idei pracy *pro bono*. Równoległe do uniwersyteckich poradni prawnych tę szczytną inicjatywę podejmowały także organizacje pozarządowe, których celem jest działanie na rzecz podnoszenia świadomości prawnej obywateli i świadczenie pomocy prawnej osobom niezamożnym.



# ROZDZIAŁ I

# TROCĘ TEORII


Drogi Studencie, skoro zgłębiasz na co dzień rozliczne regulacje prawne, zapoznaj się także z przepisami, które kształtują funkcjonowanie wolontariatu w Polsce. Kwestia ta jest uregulowana **w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie**, która zawiera definicję wolontariusza.

Wolontariusz jest to osoba fizyczna, która ochotniczo i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na zasadach określonych w ustawie.

Możemy więc wskazać **cechy**, które charakteryzują ten rodzaj aktywności, mianowicie jest ona:

- ▶ świadoma,
- ▶ dobrowolna,
- ▶ bezpłatna,
- ▶ bezinteresowna.

Należy odróżnić wolontariat od stosunku pracy czy świadczenia usług w formie umów cywilnoprawnych jak umowa zlecenia czy umowa o dzieło. Jest to bowiem uzupełnienie działań o charakterze zawodowym poprzez pewnego rodzaju pomoc w ich wykonywaniu.



Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. Nr 96, poz. 873, z późn. zm.).

## Jakie wymagania stawiane są przed Tobą?

Ustawa wskazuje na wymagania, które stawiane są przed wolontariuszem. Powinien on posiadać **kwalifikacje** i spełniać wymagania odpowiednie do rodzaju i zakresu wykonywanych świadczeń, jeżeli obowiązek posiadania takich kwalifikacji i spełniania stosownych wymagań wynika z odrębnych przepisów.

Oczywiste jest więc, że mimo braku prawnych regulacji w zakresie wymagań, w naszym przypadku student żadnego innego kierunku nie mógłby świadczyć bezpłatnych porad prawnych, gdyż nie posiada odpowiedniego przygotowania gwarantującego rzetelną pomoc.

Dodatkowo, każda poradnia prawna powinna posiadać regulamin, w którym bardziej szczegółowo określone są wymagania stawiane wolontariuszom. Może to być na przykład wymóg zaliczenia określonych przedmiotów na uczelni, czy też ukończenie odpowiedniego roku studiów.

Jeśli czegoś nie wiesz, mów to, co Ci się wydaje.

**FAKTY I MITY**

**MIT** Zdaj sobie sprawę, że niewiedza to nie koniec świata. Studiujesz prawo i wiesz jak znaleźć odpowiedź na pytanie klienta, musisz to jednak sprawdzić. Nigdy nie przekazuj informacji, których nie jesteś pewien udając przy tym, że doskonale znasz rozwiązanie problemu. Możesz tym komuś zaszkodzić.

## Gdzie możesz odbyć wolontariat?

Ustawa wskazuje ponadto rodzaj podmiotów, które mogą korzystać z pomocy wolontariuszy. Są to:

- 1) **organizacje pozarządowe oraz spółdzielnie socjalne** w zakresie ich działalności statutowej, w szczególności w zakresie działalności pożytku publicznego, z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej,
- 2) **organy administracji publicznej (centralnej i samorządowej)**, z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej,
- 3) **jednostki organizacyjne podległe organom administracji publicznej** lub nadzorowane przez te organy (m.in. szkoły, placówki oświatowe, ośrodki pomocy społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie, ośrodki interwencji kryzysowej, placówki opiekuńczo-wychowawcze), z wyłączeniem prowadzonej przez te jednostki działalności gospodarczej,
- 4) **podmioty lecznicze** w rozumieniu przepisów o działalności leczniczej w zakresie wykonywanej przez nie działalności leczniczej.

Katalog rodzajów instytucji, jest więc dość szeroki. Zwróć jednak uwagę, że działalność wolontarystyczna wyłączona jest w wypadku prowadzenia działalności gospodarczej przez dany podmiot w zakresie dotyczącym tej działalności. Inaczej kłóciłoby się to z samą ideą wolontariatu, czyli z działaniem przynoszącym nie zysk finansowy, a korzyść o wymiarze społecznym.

## Jak w takim razie znaleźć instytucję, w której można odbyć wolontariat?

Szanowny Studencie Prawa, otóż należysz do grupy szczęściarzy, których zaangażowaniem są bardzo zainteresowane **organizacje pozarządowe** zajmujące się działalnością poradniczą pro bono. Istnieje duża szansa, że ogłoszenia o poszukiwaniach wolontariuszy zaatakują Cię same na korytarzach uczelni czy stronach internetowych. Wystarczy rozejrzeć się z umiarkowanym natężeniem uwagi.

Jeśli jednak nie natrafisz na owe informacje, zorientuj się, jakie organizacje działają w mieście Twojej Alma Mater. Gdy znajdziesz już organizację, która prowadzi poradnię prawną pro bono, umów się na spotkanie i porozmawiaj o możliwości nawiązania współpracy. Zabierz ze sobą CV.

Pamiętaj, że poradnie prawne funkcjonują w różny sposób. Przyjmowanie spraw, kontakt z klientem czy formy świadczenia pomocy będą inne, choć zorganizowane na podobnych zasadach. Także pewnym odmiennościom podlegał będzie zakres Twoich obowiązków i czas, o którego poświęcenie będziesz proszony. Zapoznaj się z zasadami, by w pełni wiedzieć, czy jesteś w stanie tak zaplanować swój tydzień zajęć, by realizacji rzetelnie realizować swoje zadania w ramach wolontariatu (dla organizacji zajmujących się wolontariatem jest wielkim problemem, gdy zrekrutowany i przeszkolony do pracy na swoim stanowisku wolontariusz traci zainteresowanie wolontariatem po pierwszych swoich doświadczeniach).

Musisz też być świadomy, że ludzie, którzy zawierają Ci swoje życiowe sprawy, liczą na Ciebie.

Od świadczenia bezpłatnych porad prawnych w formie wolontariatu należy odróżnić działanie w uniwersyteckiej klinice prawa. Jest to aktywność w ramach zajęć na uczelni, nie stanowi więc wolontariatu w rozumieniu ustawy, choć ma równie istotne znaczenie społeczne.

## Co musi zapewnić Ci korzystający z Twojej pracy?

Rozpoczynając pracę jako wolontariusz musisz także wiedzieć, jakie obowiązki ciążą na korzystającej z Twojej aktywności instytucji (organizacji).

- I. Pierwszym istotnym elementem jest **konieczność zawarcia z Tobą porozumienia o współpracy**. Jest to umowa określająca zakres, sposób i czas Twojego zaangażowania w działania wolontarystyczne w danej organizacji. Powinieneś zwrócić uwagę, czy porozumienie czyni zadość ustawowemu wymogowi wskazania w nim okresu, w którym obie strony mogą sobie wzajemnie wypowiedzieć porozumienie.

Jako, iż wolontariat to nie stosunek pracy a umowa, do wszelkich nieuregulowanych w nim kwestii zastosowanie będzie mieć Kodeks cywilny. Każde porozumienie o współpracy zawierane na dłużej niż 30 dni musi posiadać **formę pisemną**. Jeśli Twoja pomoc przewidziana jest na okres krótszy, wystarczy zawarcie porozumienia w formie ustnej. Jeśli jednak będziesz chciał otrzymać pisemne potwierdzenia zawarcia takiej umowy, korzystający ma obowiązek na Twoją prośbę takowe potwierdzić na piśmie.

Spójrz na przykładowy wzór porozumienia o współpracy. Zawiera on podstawowe elementy, których wymagają przepisy ustawy. Może także zawierać dodatkowe uregulowania, które w sposób bardziej szczegółowy będą kształtować Twój stosunek prawny z korzystającym z Twojej pracy.

## POROZUMIENIE O WSPÓŁPRACY

Wskazanie zakresu współpracy jest elementem koniecznym porozumienia

Szczegółowe wyliczenie Twoich zadań w ramach zakresu obowiązków

Z samego charakteru umowy nie wynika brak możliwości wykonania jej przez inną osobę. Ten zapis wprowadzany jest po to, by jasne było, że nie możesz przysłać nikogo w zastępstwie za siebie.

Pamiętaj, że od okresu trwania wolontariatu zależy obowiązek ubezpieczeniowy NNW Korzystającego!

Chyba, że będziesz udzielał porad w innym wskazanym miejscu.

W dniu ..... w ..... pomiędzy ..... reprezentowaną/ym przez ..... zwanym dalej *Korzystającym*,  
a  
Panią/Panem....., legitymującą się dowodem osobistym nr ....., zamieszkałą w ..... zwaną/ym dalej *Wolontariuszem*, zostało zawarte porozumienie następującej treści:

1. *Korzystający* i *Wolontariusz* zawierają porozumienie o współpracy w zakresie świadczenia bezpłatnych porad prawnych na rzecz klientów *Korzystającego*.
2. *Wolontariusz* zobowiązuje się wykonać w ramach porozumienia świadczenie polegające na pełnieniu dyżuru prawnego w wymiarze Xh tygodniowo oraz prowadzeniu dokumentacji spraw klientów.
3. *Wolontariusz* jest obowiązany wykonywać uzgodnione świadczenie osobiście.
4. Rozpoczęcie wykonania świadczenia strony ustalają na dzień ....., a zakończenie do dnia .....
5. Miejscem wykonywania świadczenia będzie siedziba *Korzystającego*.
6. Strony zgodnie ustalają, że porozumienie niniejsze obejmuje świadczenia o charakterze wolontarystycznym, które mają charakter bezpłatny.
7. *Korzystający* zobowiązuje się do zwrotu wolontariuszowi wydatków, które ten poczynił w celu należytego wykonania świadczenia.
8. *Korzystający* poinformował *Wolontariusza* o zasadach bezpieczeństwa i higieny wykonywania świadczenia.

9. *Wolontariusz* zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji w zakresie wykonywanego porozumienia.

Szczególnie ważny obowiązek!

10. *Wolontariusz* oświadcza, iż jest studentem objętym ubezpieczeniem zdrowotnym na podstawie odpowiednich przepisów.

11. *Wolontariusz* oświadcza, iż został poinformowany o przysługujących mu prawach i obowiązkach.

12. Porozumienie może być rozwiązane przez każdą ze stron za 14 dniowym wypowiedzeniem.

Kolejny element wymagany ustawowo.

13. Wszelkie zmiany porozumienia będą dokonywane za zgodą obu stron w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

14. Spory wynikłe ze stosowania porozumienia będzie rozstrzygać właściwy sąd powszechny.

15. W sprawach nieuregulowanych w porozumieniu zastosowanie mają Kodeks cywilny oraz Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

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

**KORZYSTAJĄCY**

**WOLONTARIUSZ**

- II. Korzystający ma ponadto obowiązek **informować wolontariusza o ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa** związanym z wykonywanymi świadczeniami oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami. Nie jest to równoznaczne z obowiązkiem przeprowadzenia szkolenia z zakresu bhp. Wystarczy, że w zrozumiałej dla Ciebie formie zostaniesz zapoznany z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy. Dla wykazania realizacji tego wymogu, informacja o zapoznaniu Cię z wyżej wskazanymi zasadami najczęściej zawarta jest w treści porozumienia o współpracy.
- III. Korzystający jest obowiązany **zapewnić wolontariuszowi**, na dotyczących pracowników zasadach **bezpieczne i higieniczne warunki wykonywania przez niego świadczeń**, w tym - w zależności od rodzaju świadczeń i zagrożeń związanych z ich wykonywaniem - odpowiednie środki ochrony indywidualnej.

Ten przepis ustawy przypomina, że organizacja, która angażuje Cię do swoich działań musi nie tylko poinformować Cię o zasadach BHP, ale także sama jest zobligowana ich przestrzegać. Jeśli charakter wykonywanych czynności tego wymaga, musisz zostać także wyposażony we wszelki sprzęt chroniący Cię przed ewentualną szkodliwością środowiska pracy, jak np. ubranie ochronne. Jako adept sztuki prawniczej udzielający porad prawnych możesz jednak spokojnie odetchnąć – nie będzie potrzebny Ci fartuch ani specjalne obuwie. Co nie znaczy, że na odbiór Twojej pracy przez osoby, którym pomagasz nie będzie miało wpływu wrażenie, jakie po sobie pozostawisz nie tylko w formie przekazanej im porady prawnej, ale całego zachowania.

- IV. Kolejnym obowiązkiem przyjmującej Cię organizacji jest **pokrycie**, na dotyczących pracowników zasadach określonych w odrębnych przepisach, **kosztów podróży służbowej i diet**. Istnieje także możliwość **opłacenia szkoleń dla wolontariuszy**, które podnoszą umiejętności w zakresie świadczonej przez wolontariuszy pracy.
- V. Korzystający może **pokrywać** na zasadach dotyczących pracowników, określone w odrębnych przepisach, także **inne niezbędne koszty ponoszone przez wolontariusza**. Muszą to być koszty niezbędne, związane ze świadczeniem działań na rzecz korzystającego. Biorąc pod uwagę specyfikę udzielania bezpłatnych porad prawnych, organizacja powinna zapewnić Ci koniecznie potrzebne do tego wyposażenie, tj. przybory do pisania, papier, możliwość drukowania pism i korzystania z pomocy naukowych w postaci kodeksów, komentarzy, monografii.



Jeśli organizacja nie ma takich możliwości technicznych, a obowiązują w jej strukturze przepisy prawa pracy, korzystający powinien zwrócić Ci np. koszt wydrukowania z własnych środków pisma sporządzonego dla klienta.

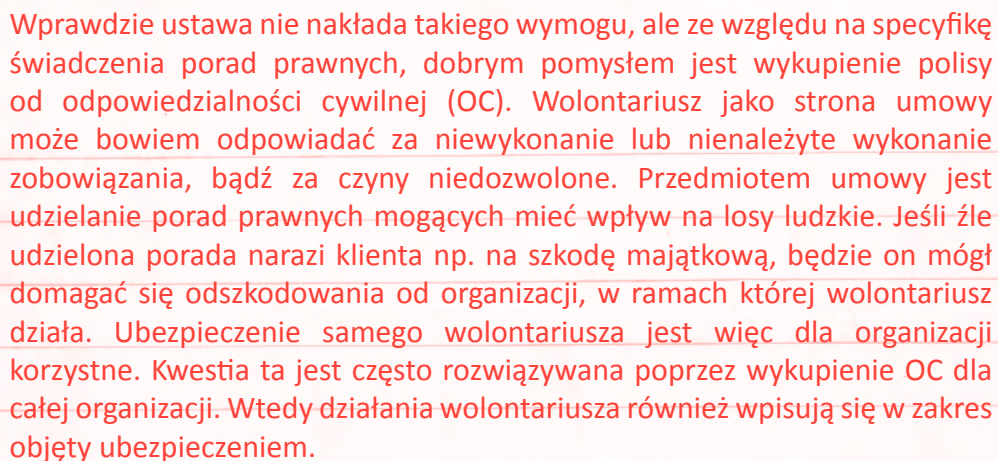
Możesz zwolnić organizację, dla której świadczysz wolontarystycznie pracę z obowiązku pokrywania kosztów wyjazdów służbowych, szkoleń czy ponoszenia innych niezbędnych kosztów. Dla skuteczności tego zwolnienia, należy zachować formę pisemną.

- VI.** Wolontariuszowi mogą przysługiwać **świadczenia zdrowotne** na zasadach przewidzianych w przepisach o powszechnym ubezpieczeniu zdrowotnym. Jest to uzależnione do tego, czy wolontariusz posiada już inny tytuł do objęcia ubezpieczeniem.

W Twoim przypadku, Drogi Studencie, jest to ubezpieczenie przysługujące Ci z uczelni. Jesteś już objęty ubezpieczeniem zdrowotnym, korzystający nie musi więc dodatkowo Cię w tym zakresie ubezpieczać.

- VII.** Musisz jednak być objęty **ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków** (NNW) i to niezależnie od faktu, czy takie ubezpieczenie przysługuje Ci już z innego tytułu. Jeżeli zawierasz z daną organizacją porozumienie o współpracy na czas dłuższy niż 30 dni, jesteś objęty ubezpieczeniem na podstawie ustawy z dnia 30. 10. 2002 r. o zaopatrzeniu z tytułu wypadków lub chorób zawodowych powstałych w szczególnych okolicznościach (Dz. U. Nr 199, poz. 1674 z późn. zm.), co oznacza, że nie muszą być odprowadzane przez korzystającego składki. Jesteś wtedy ubezpieczony przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych i w razie ewentualnego wypadku przy pracy uruchamiana jest procedura wskazana w ustawie.

Jeżeli jednak porozumienia zawarte jest na mniej niż 30 dni, organizacja ma obowiązek Cię ubezpieczyć. Takie ubezpieczenie wykupowane jest w towarzystwie ubezpieczeniowym wybranym przez strony. Procedurę powypadkową określa wtedy umowa zawarta z ubezpieczycielem.



Wprawdzie ustawa nie nakłada takiego wymogu, ale ze względu na specyfikę świadczenia porad prawnych, dobrym pomysłem jest wykupienie polisy od odpowiedzialności cywilnej (OC). Wolontariusz jako strona umowy może bowiem odpowiadać za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, bądź za czyny niedozwolone. Przedmiotem umowy jest udzielanie porad prawnych mogących mieć wpływ na losy ludzkie. Jeśli źle udzielona porada narazi klienta np. na szkodę majątkową, będzie on mógł domagać się odszkodowania od organizacji, w ramach której wolontariusz działa. Ubezpieczenie samego wolontariusza jest więc dla organizacji korzystne. Kwestia ta jest często rozwiązywana poprzez wykupienie OC dla całej organizacji. Wtedy działania wolontariusza również wpisują się w zakres objęty ubezpieczeniem.

**VIII.** Korzystający ma obowiązek **poinformować wolontariusza o przysługujących mu prawach i ciężących obowiązkach** oraz zapewnić dostępność tych informacji. Musisz więc znać zasady, na jakich będzie odbywał się Twój wolontariat. Zazwyczaj porozumienie o współpracy będzie zawierało postanowienie, w którym oświadczasz, że te obowiązki i prawa są Ci znane.

**IX.** Na Twoją prośbę organizacja, w ramach której realizujesz swoje zadania jako wolontariusz musi wystawić Ci **zaświadczenie**. Możesz też prosić o pisemną **opinię** o przebiegu Twojej pracy, gdzie oprócz zakresu wykonywanych obowiązków korzystający wyrazi swoje zdanie o jakości Twojej pracy, podejściu do niej oraz Twoich predyspozycjach.

Taka opinia może okazać się przydatna w późniejszym etapie rozwoju Twojej kariery. Będziesz bowiem w stanie udokumentować doświadczenie w pracy poradniczej oraz obycie w kontaktach z klientami.

Przyjmowanie drobnych podarunków od klientów jest ok.

**MIT** Nie oczekuj materialnych dowodów wdzięczności klientów. Przychodzą po bezpłatne porady prawne nie bez powodu. Negatywnym zjawiskiem jest wykształcanie przekonania, że nadziewana czekolada przysłuży się Twojemu większemu zaangażowaniu w sprawę. Nie wyrzucaj za drzwi klienta, który zadowolony z rezultatu Twojej pracy zjawi się z bukietem tulipanów, ale nie zachowuj się tak, jakby to Ci się rzeczywiście należało.

## Jakie są obowiązki wolontariusza?

Znasz już obowiązki, które spełnić musi organizacja zawierająca z Tobą porozumienie o wolontariacie. Jako, że jest to umowa, Ty także przyjmujesz na siebie pewne zobowiązania, które wynikają zarówno z ogólnych zasad wykonywania czynności umownych, jak i ze specyfiki wykonywanych działań.

Po pierwsze jesteś zobowiązany do **należytej staranności** przy realizacji swojej pracy. Oznacza to, że dokładasz wszelkich starań, aby rzetelnie, z odpowiednim przygotowaniem udzielać klientom porad prawnych.

Musisz **dbać o mienie organizacji**, powierzone Ci do wykonywania pracy oraz wykorzystywać je zgodnie z przeznaczeniem.

Porozumienie o współpracy wskaże Ci także, że jesteś zobligowany do **zachowania w tajemnicy wszelkich informacji**, które uzyskasz w trakcie swojej pracy. Jako osoba mającą dostęp do danych osobowych klientów, zaznajomiona z wrażliwymi wiadomościami na temat życia ich i ich bliskich musisz być świadomy, jak wielkie znaczenie ma ten obowiązek. Zostajesz obdarzony zaufaniem zarówno organizacji, w ramach której świadczysz porady prawne, jak i ludzi, z których problemami się stykasz. Wykształcenie w sobie dobrych nawyków zachowania pewnych danych w tajemnicy będzie Twoim atutem i zaletą w przyszłej pracy zawodowej.

Oprócz wyżej wymienionych obowiązków, musisz także **respektować regulamin poradni prawnej**. Będą tam wskazane metody i zasady pracy poradniczej. Regulamin może nakładać na Ciebie obowiązek prowadzenia według odpowiedniego klucza dokumentacji spraw klientów, przygotowywanie pism czy opinii w określony sposób, zasady kontaktu z klientem (np. dopuszczalność form kontaktu innych niż spotkania osobiste w biurze) itp. Szereg obowiązków formalnych jest bowiem niezbędny dla prawidłowego funkcjonowania administracyjnego poradni. Każda organizacja ma swój wypracowany optymalny model działania, któremu będziesz musiał się poddać.

## ROZDZIAŁ II

# JAK ROZMAWIAĆ Z KLIENTAMI?

W bezpłatnym poradnictwie prawnym wielokrotnie przekonasz się, że dobry kontakt z klientem i odpowiednie podejście do niego ułatwia pełne zrozumienie sprawy i pozwala na efektywne jej rozwiązanie. Aby klient opowiedział Ci o swoich problemach musi Ci zaufać, a Ty w odpowiedni sposób musisz dokonać oceny jego sytuacji.

# Wywiad z klientem można podzielić na następujące etapy:

I

## Przywitanie klienta

- Wstęp
- Przełamanie lodów – pogawędka
- Podanie niezbędnych informacji – ograniczenia czasowe, cel wywiadu, poufność
- Pytania ramowe – otwarte pytania, mające na celu wydobycie celów klienta
- Pytania ramowe – otwarte pytania, mające na celu sprowokowanie odpowiedzi klienta

II

## Wysłuchanie historii

- Aktywne metody słuchania
- Ustalenie celu klienta, jego interesu i ograniczeń
- Zrozumienie ogółu historii

### III

#### Badanie i wydobycie kluczowych elementów sprawy

- Wyjaśnij opisy lub wnioski
- Zbadaj główne punkty
- Zbadaj priorytety,  
istotne kwestie
- Porozumienie z klientem

### IV

#### Zakończenie wywiadu

- Określ swoją rolę
- Powtórz najważniejsze fakty
- Zapoznaj klienta  
ze wstępną diagnozą,  
ewentualnymi opcjami  
i możliwościami  
rozwiązania problemu
- Wyjaśnij kolejne kroki
- Ustal z klientem zakres  
swojej pomocy

Jak mam  
do **Pani** mówić?  
Pani prawnik  
czy **Pani** mecenas?



Dobrze  
**Pani**  
mecenas.

Wystarczy  
„proszę  
pani”





# I. Przywitanie klienta

Pierwszym problemem, z jakim się zetkniesz, będzie **stereotypowe wyobrażenie prawnika**.

Wiele osób uważa, że prawnik to taki dystyngowany pan, siedzący w wielkim gabinecie za mahoniowym biurkiem, który od razu będzie wiedział, jak skutecznie rozwiązać problem klienta. Co więcej, od ręki napisze każde, nawet najtrudniejsze pismo procesowe i da gwarancję stuprocentowego sukcesu. Twoim zadaniem jest przekonać klienta, że usługi świadczone przez prawników wyglądają zupełnie inaczej. Musisz zatem pamiętać o kilku podstawowych zasadach, dzięki którym unikniesz niepotrzebnych nieporozumień:

- Skoro mowa o mecenasie – mimo, że to przyjemne, kiedy ktoś Ci schlebia i zwraca się do Ciebie w takiej formie, to nie warto tworzyć sztucznego dystansu pomiędzy Tobą a klientem. Zwykła forma grzecznościowa „Pan – Pani” pozwala na swobodniejszą rozmowę i bardziej szczerą postawę klienta.
- Przedstaw się, poproś o wypełnienie wymaganych formularzy (gdziekolwiek byś nie został wolontariuszem, formalny ślad po Twojej pracy zwykle musi pozostać), wyjaśnij do czego są potrzebne. Sprawnie przeprowadź klienta przez wszystkie formalności wymagane przez punkt bezpłatnych porad prawnych. To ważne, aby spotkanie zacząć od wypełnienia tych dokumentów, aby później już nic nie rozpraszało uwagi.
- Jeżeli po poradę zgłasza się osoba, której sprawa nie dotyczy, a jest np. krewnym lub znajomym, zawsze proś o pełnomocnictwo od osoby uprawnionej – czasem zdarza się, że klienci chcą dowiedzieć się czegoś bez wiedzy, a nawet wbrew woli osoby, której dana sprawa dotyczy.



Taka  
młoda  
dziewczyna  
i niby zna  
te wszystkie  
przepisy???



- Zwróć uwagę na to, żeby cała rozmowa odbyła się profesjonalnie. To banalne rady, ale niedopuszczalne jest udzielanie porady na stojąco, gdzieś w korytarzu czy przy obcych osobach. Nawet jeśli klient będzie nalegał, abyś mu w takich warunkach odpowiedział na „dwa szybkie pytania”, poproś aby poczekał na bardziej komfortowe warunki.
- Rozluźnij atmosferę. Poproś o zdjęcie płaszcza, zajęcie wygodniejszego krzesła. Zapytaj o coś niezobowiązującego (z biegiem czasu dowiesz się, które tematy są kontrowersyjne, nawet jeżeli nie wydają się takie na pierwszy rzut oka, więc najbezpieczniej zapytać o pogodę). Postaraj się, aby klient nie czuł się skrępowany wizytą „u mecenasa”.
- Ubierz się stosownie. Musisz znaleźć złoty środek pomiędzy eleganckim ubiorem jaki zwykle ubierasz na egzamin, a ciuchami, które nosisz na co dzień. Zbytня przesada zarówno w jedną, jak i w drugą stronę może obniżyć Twoją wiarygodność, gdyż klient uzna, że nie jesteś ubrany, a przebrany...
- Traktuj klientów z szacunkiem. Nawet jeśli uparcie nie chcą przyjąć do wiadomości Twoich opinii czy podważają Twoje kompetencje. Najlepszym sposobem jest wtedy zaproponowanie takiej osobie możliwości uzyskania porady w innych punkcie bezpłatnego poradnictwa, np. w uniwersyteckich poradniach prawnych.
- Wyjaśnij, że nie możesz reprezentować klienta w sądzie, ale wyjaśnisz mu każdy etap postępowania, pomożesz sformułować odpowiednie pisma itd. To wszystko powtórz jeszcze na koniec porady, aby nie było co do tego wątpliwości.

- Zapytaj klienta czego od Ciebie oczekuje. To ważne, żeby na początku rozmowy określić jakie są jego wymagania, a przede wszystkim na co pozwala Ci Twoja pozycja studenta – wolontariusza.
- Ustal, czy klient trafił na właściwy dyżur. Czasem zdarza się, że na początku mówi, że potrzebuje porady z zakresu prawa pracy, a w trakcie porady okazuje się, że zawarł z daną firmą umowę o dzieło.

**Co Pana  
do nas  
sprowadza?**



**Czego  
konkretnie  
dotyczy?**

**... Sprawa  
z prawa  
rodzinnego**

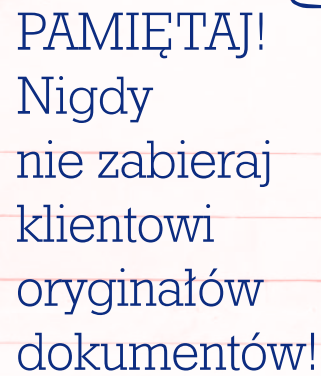
**Kupiłem  
od brata  
samochód i...**



## II. Wysłuchanie historii


Najważniejszą kwestią podczas spotkania z klientem, jest ustalenie **stanu faktycznego**. Wydaje się, że nie ma nic prostszego, bo przecież klient sam powie co go do nas sprowadza i jaki jest jego problem, ale... ale właśnie tutaj zaczynają się schody. Przede wszystkim musisz dokładnie zweryfikować słowa klienta, ponieważ to co mówi to głównie jego wyobrażenie o sprawie.

- Zadawaj pytania otwarte ogólne (*W jaki sposób Pana sąsiad przeszkadza Panu w korzystaniu z własnego ogrodu? Jak zareagował mąż na przyjazd Policji?*). Jeżeli na początku rozmowy dobrze rozpoznasz problem prawny łatwiej Ci będzie zadawać szczegółowe pytania, dzięki którym ustalisz stan faktyczny.
- Postaraj się nie skakać z tematu na temat, a zadawać pytania, które pozwolą na stworzenie jasnego obrazu sytuacji, w jakiej znalazł się klient.
- Nie twórz atmosfery przesłuchania. Nie zadawaj zbyt wielu pytań zamkniętych (na które odpowiedzi to tak lub nie). Postaraj się zadawać pytania od najłatwiejszego aż do trudniejszych, by znowu wrócić do łatwiejszych. To taka sztuczka, która pozwoli na uspokojenie klienta i nie pozostawienie go z negatywnymi myślami na koniec.
- Dowiedz się, czy klient przyniósł ze sobą dokumenty dotyczące sprawy. W ten sposób będziesz pewny, że stan faktyczny jest zgodny z tym co usłyszałeś. Klienci mogą nie pamiętać dokładnie dat (kiedy odebrali pismo, kiedy je wysłali), kwot, miejsc czy stron. Sprawdzając takie rzeczy w dokumentach nie popełnisz błędów przy sporządzaniu pism procesowych.
- Poproś klienta o kserokopie, a jeżeli masz taką możliwość to sam skseruj dokumenty. Wy tłumacz mu, że będą Ci potrzebne przy pisaniu pism lub opinii, a także przy sporządzaniu listy załączników.



PAMIĘTAJ!  
Nigdy  
nie zabieraj  
klientowi  
oryginałów  
dokumentów!

- Jeżeli klient nie będzie chciał Ci o czymś powiedzieć to zaakceptuj ten fakt, ale uprzedź, że może to negatywnie wpłynąć na rozumienie sprawy.
- Na koniec porady postaraj się streścić całą wypowiedź klienta i przedstawić mu jak zrozumiałeś jego wypowiedź – to najskuteczniejsza metoda na wyłapanie wszelkich nieścisłości.



Pamiętaj, że w przypadku spraw rodzinnych, opowieść klienta jest bardzo osobista i może się krępować opowiadając o swoich problemach. Często dobrym rozwiązaniem w takim wypadku jest zaproponowanie, żeby klient przyniósł Ci spisane na kartce uzasadnienie jego decyzji. Możesz wtedy odpowiednio wkomponować je w uzasadnienie pozwu/wniosku.

Uprzedź klientów, jakich pytań mogą spodziewać się w sądzie (pytania o życie małżeńskie, partnerów seksualnych, konkretne przykłady znęcania się, etc.).

## Stosuj aktywne metody słuchania:

- Utrzymuj z klientem kontakt wzrokowy i spokojnie zachęcaj go do kontynuowania historii.
- Pokazuj, że słuchasz poprzez reagowanie drobnymi gestami np. potakiwaniem.
- Nie nadużywaj gestów i nie patrz zbyt intensywnie w stronę klienta – może Cię nieopatrzenie zrozumieć, albo przestraszyć się.
- Stosuj odzwierciedlenia

*Rozumiem, że to Panią zdenerwowało...*
- Staraj się utrzymać uwagę klienta na najważniejszych problemach (klaryfikacja)

*Wiem, że to dla Pana przykre, ale czy odpowiedział Pan...*
- Parafrazuj klienta

*Rozumiem, że od 30 lat zajmuje się Pan gospodarstwem, a po postępowaniu dotyczącym spadku po babci okazało się, że nie jest Pan jedynym właścicielem?*
- Rób krótkie notatki. Nie pisz całym elaboratów, raczej słowa–klucze, daty, osoby. Jeżeli będziesz pisał wypracowania, klient pomyśli, że w ogóle go nie słuchasz.
- Rysuj. Uchroni Cię to od zguby przy sprawach spadkowych i własności nieruchomości będącej w wielodzietnej rodzinie od pokoleń.
- Unikaj uogólnień *zawsze, nigdy*. Bądź konkretny.
- Nie kończ zdań za klienta, nie naprowadzaj go na terminologię prawniczą. Zasugerowany podpowiedzią może nie wyjaśnić, o co mu dokładnie chodziło.
- Nie oceniaj w trakcie wypowiedzi. Jeśli już musisz, skup się na ocenie zachowania, a nie osoby.
- Jeżeli chcesz coś sprecyzować zadaj pytanie zamknięte, ale postaraj się nie przerywać co chwila klientowi.

*Ile razy wzywał Pan policję?  
Kiedy dostał Pan pierwsze pismo?*

### III. Badanie i wydobycie kluczowych elementów sprawy

Słuchając opowieści klienta zaczynasz dopasowywać do danego stanu faktycznego konkretne przepisy i często potrafisz już wstępnie zdiagnozować, co należy dalej czynić. Zanim postanowisz wyjaśniać wszystko klientowi odczekaj chwilę i spójrz na swoje notatki. Czy są w nich jakieś luki? Jeśli tak, to to jest odpowiedni czas na ich uzupełnienie.

- Jeżeli nie uda Ci się podczas jednej wizyty zebrać wszystkich potrzebnych informacji postaraj się jak najbardziej zminimalizować konieczność kolejnych spotkań. Pamiętaj, że musisz szanować czas swój i swoich klientów. Wypisz na kartce wszystkie potrzebne dokumenty o których przyniesienie należy prosić klienta. Koniecznie zapisz mu datę i godzinę następnego spotkania.
- Prostuj niedomówienia. Często klienci przychodzą z konkretnymi propozycjami rozwiązania swoich problemów, co nie zawsze jest zgodne z obowiązującym prawem. Wyjątkowo są to przypadki, kiedy ktoś oczekuje od Ciebie znalezienia kruczków prawnych pozwalających obejść przepisy. Częściej będziesz miał do czynienia z kwestią jak wytłumaczyć klientowi, że to co usłyszał w telewizji czy radiu, przeczytał w Internecie, gazecie lub usłyszał od sąsiada nijak się ma do jego problemów. Nigdy w takiej sytuacji nie krytykuj źródeł wiedzy klienta, skup się na argumentach, że każdy przypadek jest nieco inny i trzeba do niego podejść indywidualnie.
- Jeżeli sprawa jest dla Ciebie zbyt skomplikowana (kwestie niedostatecznie uregulowane w przepisach, dyskusyjne, wymagające specjalistycznej wiedzy i doświadczenia) po prostu to powiedz. Jeżeli nie płynie żaden termin możesz obiecać klientowi, że spróbujesz się dowiedzieć jak najwięcej o tego typu sprawach, ale jeżeli czas jest ograniczony i niemożliwe jest, abyś opanował daną tematykę to po prostu uprzedź o tym klienta.



## IV. Zakończenie wywiadu

Mając już zarys sytuacji możesz zacząć wyjaśniać klientowi jakie ma możliwości działania w danej sytuacji. Dla wielu wolontariuszy moment ten jest bardzo stresujący ze względu na niepewność swojej wiedzy prawniczej. Ale bez obaw. Jeśli czegoś nie jesteś pewny, nie ma co zgrywać Wielkiego Prawnika, a spokojnie powiedzieć klientowi, że musisz się dokładnie zapoznać z dokumentami i przedstawisz mu swoje propozycje rozwiązania problemu na następnym spotkaniu.

- Ustal priorytety klienta w oparciu o zdobyte od niego informacje. Wskaż, co jeszcze według Ciebie jest problemem, albo wyjaśnij, na co tak naprawdę powinien zwrócić uwagę w tej historii.
- Określ swoją rolę. Wskaż, co możesz zrobić dla klienta, jakie przygotować pismo. Powiedz co jest dla Ciebie niemożliwe do zrealizowania (np. napisanie apelacji w 2 dni).
- Przypomnij, że nie możesz reprezentować go w sądzie. Jeżeli uważasz, że potrzebna mu jest fachowa pomoc także podczas rozpraw, zaproponuj pomoc w napisaniu wniosku o pomoc prawną z urzędu.
- Umów się z nim na konkretny termin przekazania pism. Najlepiej przy nim wpisz to sobie do wypełnionego przez niego formularza zgłoszeniowego.
- Upewnij się, że zebrałeś odpowiednią ilość informacji kontaktowych od klienta, aby osoby pracujące w punkcie, w którym udzielasz porad prawnych, skontaktowały się z nim w razie nieprzewidzianych przez Ciebie trudności (brak istotnych wiadomości o sprawie, nagła choroba).

Jeżeli uda ci się znaleźć rozwiązania problemów Twojego klienta, nic nie stoi na przeszkodzie, aby mu wyjaśnić jego sytuację i wskazać możliwe rozwiązania. Używaj wtedy zrozumiałego języka. Tłumacząc zawiłości prawne często mamy pokusę, żeby posługiwać się językiem prawniczym, ale przecież dla większości społeczeństwa nasz nabywany od czasu studiowania prawa rzymskiego żargon oraz skróty myślowe są niezrozumiałe. Naucz jednak klienta niezbędnej terminologii prawniczej. Ułatwi mu to prawidłowe budowanie wypowiedzi podczas rozprawy lub rozmowy w urzędzie. Wytłumacz mu krok po kroku, jak będzie się toczyć jego sprawa.

- Jeżeli istnieje kilka możliwości rozwiązania problemu wskaż je wszystkie klientowi, zaznaczając, jakie może ponieść koszty w poszczególnych wariantach. Jeżeli jest to uzasadnione, namawiaj klienta do ugodowego zakończenia sprawy.
- Kilka razy powtórz, a najlepiej zapisz klientowi, jakie ma terminy na dokonanie danych czynności. Nie musisz wprawdzie jak adwokat czy radca monitorować przebiegu sprawy, ale staraj się uczulić klienta na co zwrócić uwagę na poszczególnych etapach sprawy. Najlepiej jest przekonać go, że „jak tylko przyjdzie coś z sądu”, powinien jak najszybciej dostarczyć Ci pismo – w ten sposób będziesz miał czas zareagować.
- Przygotuj informacje, jakie dokumenty i w ilu kopiach musi skompletować do danego pisma. Wskaż, gdzie składa się dokumenty w sądzie, ile będzie to kosztować, co jeszcze musi dołączyć. Dobrze byłoby, gdybyś poprosił klienta o potwierdzenie odebrania dokumentów, najlepiej na dodatkowym wydruku stworzonego przez Ciebie pisma. Załącz to do swojej dokumentacji. W ten sposób będziesz dokładnie wiedział co w danej sprawie zrobiłeś i łatwiej będzie Ci formułować kolejne pisma.
- Częstym błędem klientów jest wysyłanie przygotowanych przez wolontariusza pism bez ich uprzedniego podpisania i skserowania dla własnych celów. Upewnij się, że klient wie, że ma dane pismo własnoręcznie podpisać, albo że dokona tego nawet w Twojej obecności, jeśli zgadza się z jego treścią.

Ciężko przekazuje się wieści, które nie są dla naszego klienta dobre. Z pewnością będziesz bardzo zestresowany mówiąc klientowi, że w jego sprawie nic się nie da zrobić, ale skup się na tym, że on będzie jeszcze bardziej zdenerwowany tym, co usłyszy.

- Mów tak, aby nie obwiniać klienta za wynik sprawy. Często z ich winy nie da się już nic zrobić, ponieważ przegapili termin lub nie przeczytali tego, co podpisali. Pamiętaj, aby mówić neutralnie, nawet jeżeli jest to całkowicie ich wina.

~~... Niestety,  
nie złożył Pan  
pisma  
w terminie,  
nic się już  
nie da zrobić.~~



... Niestety,  
w tym wypadku  
upłynął już  
termin na odwołanie  
i nie ma możliwości,  
aby go przywrócić.

- Daj klientowi chwilę, aby się otrząsnął. Najważniejsze, abyś w tym momencie nie pokazywał zniecierpliwienia lub irytacji, a spokojnie powiedział, co dalej się będzie działo w danej sprawie. Dobrze jest uprzedzić klienta o następnych wydarzeniach, np. jak będzie wyglądać egzekucja, co może zrobić, aby ustrzec się niepotrzebnych kosztów itd.
- Nie dawaj złudnych nadziei w sytuacji, kiedy dobrze wiesz, że nie ma szans na pomyślne rozwiązanie sprawy. Może Tobie byłoby w ten sposób łatwiej zakończyć sprawę, ale klient poczuje się oszukany jeśli okaże się, że nic nie wskóra daną czynnością.

# Kiedy powiedzieć nie?

Parę słów musimy też poświęcić tzw. **trudnym klientom**. Nie ma sensu wyjaśniać kim jest taka osoba, bo każdy widzi to trochę inaczej. Dla niektórych są to piniacze sądowi, których rozczarujesz mówiąc, że swoim wnioskiem raczej nic w sądzie nie wskórają. Dla innych będzie to osoba, która całkowicie nie rozumie swojej sytuacji prawnej i jest odporna na wszelkie próby tłumaczenia. Trudnym klientem jest również klient, który tak naprawdę nie ma żadnego problemu, a przychodzi tylko porozmawiać hipotetycznie „co by było gdyby”. Nie ma jednej recepty na skuteczną rozmowę z takimi osobami.

Dla Twojego dobra najlepiej jest zacząć pracować nad praktycznymi umiejętnościami prawniczymi jak najwcześniej. Żaden z prawidłowo funkcjonujących punktów bezpłatnej pomocy prawnej nie dopuści do sytuacji, w której udzielałbyś porad sam, bez odpowiedniego merytorycznego wsparcia. Najczęściej stosuje się praktykę dobierania w pary bardziej i mniej doświadczonych wolontariuszy prawników/studentów prawa. Często też zanim zaczniesz udzielać porad możesz po prostu siedzieć obok studenta, który ma więcej doświadczenia i przysłuchiwać się jego wywiadam z klientami.

Trudni klienci zdarzają się rzadko, a z biegiem czasu nauczysz się radzić z najtrudniejszymi sytuacjami. Jeżeli mimo naszych zapewnień przeraża Cię wizja takich porad to pamiętaj, że w przyszłości również czekają Cię takie spotkania z klientami. **Dlatego warto zacząć już na studiach doskonalić swoje umiejętności praktyczne.** To, że będziesz adwokatem, radcą, prokuratorem czy nawet sędzią, nie spowoduje, że ludzie będą się wobec Ciebie inaczej zachowywać i zawsze wszystko będzie przebiegało gładko.

# Przede wszystkim musisz być asertywny.

- *Nie pomogę Panu w tej sprawie, ponieważ uważam, że jest to obejście prawa.*  
– Przekaż klientowi czytelny komunikat, aby nie było wątpliwości, jakie jest Twoje stanowisko w tej kwestii. Nie przepraszaaj, nie zasłaniaj się brakiem czasu itd.
- Czas jest kolejną kwestią, do której niektórzy klienci zupełnie nie przywiązują wagi. Pamiętaj, odmawiaj klientom żądającym napisania z dnia na dzień odwołań, skarg, apelacji, sprzeciwów, oraz pism, które niewłaściwie sformułowane zamkną klientowi drogę do dochodzenia swoich praw. Pod presją czasu możesz nie zdążyć skonsultować się z innym prawnikiem i popełnić błąd, za który to Ty będziesz odpowiedzialny. W takich sytuacjach najlepiej powiedzieć, że na ostatnią chwilę nie przygotowujecie pism i jedyne co możesz w ten sytuacji zrobić to dać wzór takiego pisma.
- Asertywność, jak i cnota cierpliwości przyda Ci się, gdy trafisz na klienta, który stara się na Tobie wymusić dane czynności i nie przyjmuje do wiadomości Twojej odmowy. Takie osoby mogą w nieskończoność powtarzać daną prośbę, albo uciekać się do emocjonalnego szantażu (z racji swojego wieku, sytuacji rodzinnej, choroby itd.). Jeżeli naprawdę nie chcesz, albo nie możesz udzielać takich porad powtarzaj klientowi do znudzenia czytelny komunikat, że nie zajmiesz się daną sprawą, bo nie jesteś w stanie w sposób odpowiedzialny i profesjonalny pomóc.

Jeżeli masz problem z konkretną sprawą i nie potrafisz na nią znaleźć odpowiedzi, nie załamuj się, tylko pytaj innych wolontariuszy lub swojego opiekuna. Z pewnością wskażą Ci, gdzie szukać rozwiązania.

# PRACUJĄC NAD FAKTAMI SPRAWY

By dobrze reprezentować klienta, musisz mieć nie tylko dobrą wiedzę na temat przepisów prawa, dotyczących sprawy, ale przede wszystkim należy mieć dobre rozeznanie, co do faktów determinujących sprawę klienta. Bardzo często klient przedstawia fakty w sposób wrywkowy, chaotyczny, albo przedstawia te fakty, które są emocjonalnie ważne dla niego, przy okazji pomijając fakty, które są dla niego niewygodne, a mają znaczenie prawne.

Gdy zbierzemy jak najwięcej faktów, musimy je dokładnie przeanalizować, upewniając się, że nasze rozumowanie jest właściwe i możemy pomóc klientowi w danej sprawie.

## A ROZPOZNANIE FAKTÓW MAJĄCYCH ZNACZENIE PRAWNE:

Są to te fakty, które mają wpływ na wynik sprawy. Należy zadać sobie pytania, jakie fakty uzna sąd / organ administracji, aby zdecydować o sprawie oraz jakich faktów potrzebuje on, aby odnieść się do kwestii, które mogą wypłynąć podczas procesu / postępowania administracyjnego.

Dobre rozumienie prawa jest kluczowe w identyfikowaniu faktów mających znaczenie prawne.

## B ROZPOZNANIE KLUCZOWYCH FAKTÓW POBOCZNYCH:

Fakty poboczne to takie fakty, które sprawiają, że stan faktyczny jest zrozumiały. Nadają faktom mającym znaczenie prawne odpowiedni kontekst.

**Należy uwzględnić jak najwięcej faktów pobocznych tak, aby zrozumieć istotę problemu – ale nic więcej.**

*Niekiedy pomocnym jest, aby zidentyfikować ważne fakty drugoplanowe, które mogłyby wzbudzić u sędziego współczucie dla klienta, nawet jeżeli nie są to fakty istotne dla sprawy. Przykładowo, w sprawach alimentacyjnych, w których uprawdopodobnia się konieczne wydatki ponoszone na utrzymanie dziecka, kwestie dotyczące osobowości dziecka są nieistotne. Jednakże pokazując dziecko jako uzdolnione, ale całkowicie pozbawione uwagi rodzica można wzbudzić u sędziego uczucie empatii.*

## C

### ODPOWIEDNIE UPORZĄDKOWANIE FAKTÓW:

Klient bardzo często nie będzie w stanie przedstawić faktów w prosty, zrozumiały sposób. Naszym zadaniem będzie uporządkować wydarzenia tak, aby nie tylko poszerzyć rozumienie sprawy, ale także przedstawić fakty sądowi i innym osobom w klarowny sposób.

**Fakty te powinny być uporządkowane w taki sposób, aby prezentowały wersję klienta całościowo i koherentnie.**

Porządek chronologiczny sprawdza się zazwyczaj najlepiej, jako że jest to sposób najbardziej odpowiadający naszemu sposobowi przetwarzania informacji.

## D

### UPEWNIJ SIĘ, ŻE FAKTY SĄ ODPOWIEDNIE I OBIEKTYWNE:

Klienci nie są obiektywni. Ważny dla nich jest przedmiot sprawy i często są emocjonalnie zaangażowani w jej wynik. Nie są zdolni do zimnej oceny faktów, pozwalającej oszacować ich ważność.

**Do zadań prawnika należy potwierdzenie ścisłości faktów przedstawianych przez klienta i analiza ich nie tylko z perspektywy klienta, ale także drugiej strony oraz obiektywnego sądu.** Na prawnikach ciąży odpowiedzialność przedstawienia relewantnych faktów sądowych, więc musisz być pewien, że rozumiesz i potrafisz udowodnić wydarzenia, na które się powołujesz.





# ETYKA PRAWNIKA

Oprócz znajomości regulaminu organizacji, w której udzielasz porad prawnych dobrze byłoby pamiętać o **Kodeksie Etyki Adwokackiej** oraz **Kodeksie Etyki Radcy Prawnego**. Dlaczego?


Z prostego powodu – normy tam zawarte można łatwo zastosować w bezpłatnym poradnictwie prawnym. Omówmy najważniejsze z nich:

# I. Celem podejmowanych czynności jest ochrona interesów klienta.

Niby jasne, ale czasem możesz zmierzyć się z własną pokusą, aby wskazać klientowi rozwiązanie sprawy, które dla Ciebie byłoby rozwinięciem nowych umiejętności.

# II. Nie możesz prowadzić spraw klientów, których interesy są sprzeczne.

Zdarzają się sytuacje, w których do jednego punktu porad prawnych przychodzą obie strony konfliktu. Teoretycznie, jeżeli są przyjmowane przez różnych wolontariuszy nie zachodzi **konflikt interesów**, ale w regulaminie organizacji, w której udzielasz porad, może być to uregulowane inaczej.




Jeżeli zdarzy się sytuacja, że podczas porady prawnej zorientujesz się, że masz do czynienia z osobą pozostającą w konflikcie z Twoim wcześniejszym klientem, powinieneś poinformować o tym koordynatora. Zakończ grzecznie poradę, mówiąc w czym tkwi problem oraz poinformuj o zaistniałej sytuacji opiekuna/koordynatora. Twój przełożony zadecyduje, czy nie należy zmienić osób prowadzących sprawę, aby uniknąć podejrzania o wykorzystanie wiadomości uzyskanych od drugiej strony.

### III. Masz obowiązek zachowania w tajemnicy informacji uzyskanych od klienta.

O tym już wspominaliśmy, ale warto omówić to raz jeszcze. Od tej reguły, chroniącej prywatność naszych klientów jest jednak kilka odstępstw.

Jeżeli sprawa wymaga konsultacji z opiekunem wolontariuszy lub innym prawnikiem nie dochodzi do złamania tej zasady jeżeli zostawisz dla siebie personalia i wszelkie dane klienta, które pozwoliłyby na jego identyfikację przez osoby postronne. Konkretna sprawa może posłużyć przecież jako kasus omawiany w celach dydaktycznych. Oczywiście tylko wtedy, gdy z okoliczności sprawy nie da się ustalić tożsamości naszego klienta.

Zabezpiecz, najlepiej jak to możliwe, dokumenty z informacjami uzyskanymi od klienta. Uważaj, żeby nie zostawiać nigdzie kopii pism, nie zostawiaj plików z informacjami na publicznych komputerach, zanim pożyczysz komuś *pen-drive* sprawdź, czy nie zostawiłeś tam żadnych informacji uzyskanych w czasie świadczenia porad.



Pamiętaj też, że w przeciwieństwie do adwokatów i radców prawnych, nie chroni Cię obowiązek tajemnicy zawodowej, więc jeżeli klient zwierza Ci się z czynów zabronionych ustawą, musisz go poinformować, że nie możesz odmówić zeznań przed sądem lub innym organem państwowym, w sytuacji gdy organy te do tego Cię wezwą.

To bezpośrednio wiąże się z *zakazem udzielania pomocy prawnej, która ułatwiałaby popełnienie przestępstwa lub wskazywałaby możliwość uniknięcia odpowiedzialności karnej za czyn, który miałby zostać popełniony w przyszłości.*

## IV. Wykonuj wszelkie czynności według najlepszej woli i wiedzy, z należytą uczciwością, sumiennością i gorliwością.

W miarę upływu godzin spędzonych na udzielaniu porad zauważysz, że pewne sprawy są do siebie bardzo podobne (tzw. pożyczki – chwilówki, stwierdzenia nabycia spadku, podwyższenia alimentów, odwołania od decyzji dot. orzeczenia niepełnosprawności, uznanie przedawnionego długu itd.). Taka sytuacja rodzi

pokusę, aby szybko i bez większego zastanowienia udzielić porady lub od ręki napisać pismo. Staraj się ograniczać takie zapędy. Pamiętaj, że każdy klient zasługuje na należytą uwagę, nawet jeśli nie możesz zrozumieć jego **prawnej niefrasobliwości**, przejawiającej się najczęściej podpisywaniem umów bez uprzedniego dokładnego przeczytania.

### FAKTY I MITY

Skoro klienci nie płacą za porady, mają mniejsze wymagania.

### MIT

Jesteś tak samo zobowiązany do rzetelnej i fachowej porady jak prawnik pobierający za swoje usługi wynagrodzenie. Chodzi przecież o solidne, wartościowe porady a nie o fuszerkę.

Z pewnością spotkasz się również z tzw. modnymi sprawami. **Modne sprawy** to takie, które nagle zaczynają interesować klientów, najczęściej dlatego, że nowe przepisy stały się sensacją dnia w mediach. Niestety, rzadko zdarza się, aby serwisy informacyjne chociażby w skrócie (rzetelnie) opisały wymagania, jakie powinny spełniać określone osoby. Przykładem takiego szkodliwego szumu medialnego była kwestia tzw. upadłości konsumenckiej, która jako nowość w prawie spowodowała prawdziwe obłędzenie poradni. Niestety, na wszystkie przyjęte w Lubelskim Centrum Bezpłatnych Porad Prawnych

osoby nie trafiła się ani jedna spełniająca przesłanki ustawowe. Jest to o tyle niekomfortowa sytuacja, że w przeważającej części były to osoby starsze i bardzo ciężko nam było mówić, że pisanie takiego wniosku jest bezcelowe.

## V. Przed udzieleniem pomocy prawnej powinieneś upewnić się, czy w tej sprawie klient nie korzysta już z pomocy prawnej innej osoby.

Taki obowiązek często wynika z regulaminu punktu pomocy prawnej, w którym jesteś lub chcesz być wolontariuszem, ale warto o nim wspomnieć z kilku powodów. Przede wszystkim, Twoja późniejsza praktyka pokaże Ci, że nieetyczne jest przyjmowanie klientów w sprawach, których ktoś już się podjął. Jest to marnowanie czasu klientów, innego prawnika, a przede wszystkim Twojego.

Zobaczysz zresztą, że jest taki typ klienta, który nie zaufa żadnemu z doradców, więc będzie chodził od prawnika do prawnika (po różnych organizacjach pozarządowych i klinikach prawa) i wszystkich pytał o te same kwestie prawne. To objaw braku zaufania, zrozumiałego o tyle, że klienci często rzykują skromnym majątkiem swojego życia.

Pamiętaj też, że równie nieetyczne jest polecenie konkretnych adwokatów i radców prawnych. Klienci, którzy korzystają z bezpłatnych porad prawnych, czasem nie spełniają kryterium niezamożności, ale to nie upoważnia Cię do wskazywania im kancelarii, do których mają się udać. Zakaz ten często wynika z faktu, że punkt bezpłatnych porad prawnych powinien pozostać niezależny. Ma on też swoje praktyczne podłoże. Często się zdarza, że taki adwokat nie jest w stanie pomóc klientowi lub co gorsza popełni jakiś błąd w jego sprawie. Stajesz się wtedy w oczach klienta współodpowiedzialny za jego porażkę i stąd może mieć do Ciebie słuszne pretensje.

### FAKTY I MITY

**Klienci uważają, że będziesz także pomagał im przed sądem.**

### FAKT

Musisz od razu dać do zrozumienia, że Twoja porada to pomoc na etapie przesądowym lub rady co do samego przebiegu postępowania, ale nie jesteś adwokatem i nie masz uprawnień, żeby reprezentować klientów przed sądem.

## VI. Twoim obowiązkiem jest dbałość o rozwój zawodowy poprzez kształcenie ustawiczne.

Teoretycznie nie musielibyśmy tego pisać, bo skoro jesteś studentem, to i tak wciąż się czegoś uczysz. Tak naprawdę jednak dopiero podczas wolontariatu zauważysz, z jakiego zakresu brakuje Ci wiedzy i co można by jeszcze doczytać.

Możemy Ci jednak zagwarantować, że samodzielne przygotowywanie się do udzielania porad prawnych jest jedną z najbardziej efektywnych form kształcenia i bardzo dobrze procentuje w przyszłości – wiemy co mówimy!

### FAKTY I MITY

**Twój strój nie ma znaczenia.  
Ważna jest tylko wiedza.**

#### MIT

Ubijając się odpowiednio stwarzasz wrażenie profesjonalisty. Top na ramiączkach, odkryty pępek, czy T-shirt z zabawnym rysunkiem nie pomoże Ci w zyskaniu zaufania klienta. Co więcej, możesz przez nie wpaść w osobiste tarapaty. Twój wygląd ma dawać im poczucie bezpieczeństwa. Jeśli doradzasz cudzoziemcowi z innego kręgu kulturowego musisz być świadomy (świadoma), że już samo udanie się po poradę do kobiety nie jest dla niego czymś zwyczajnym, a co dopiero gdy jest ona ubrana „bardzo po europejsku”.

VII. Musisz być wolny od wszelkich wpływów a zwłaszcza tych, które wynikają z Twoich osobistych interesów czy nacisków zewnętrznych, ograniczeń, nakłaniania, gróźb, ingerencji bezpośredniej lub pośredniej z jakiejkolwiek strony lub z jakiegokolwiek powodu.

Nie osądzaj klientów, nawet jeśli robią coś niezgodnie z Twoim światopoglądem. Możesz nie akceptować ich nagannego zachowania, ale jednocześnie pamiętaj, że Twoim obowiązkiem jest im pomóc pod względem prawnym. Jeśli z jakichś powodów nie jesteś w stanie traktować swojego klienta bez uprzedzeń, poproś swojego opiekuna o wyznaczenie innej osoby do prowadzenia jego sprawy.

## DODATKOWA LITERATURA:

Jeżeli uważasz, że chciałbyś czegoś więcej dowiedzieć się o przedstawionych tu zagadnieniach, proponujemy Ci następujące lektury:

- R. Alberti, M. Emmons, *Asertywność. Sięgaj po to co chcesz, nie raniąc innych*, Gdańsk 2011.
- Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych, *Studencka Poradnia Prawna. Idea, organizacja, metodologia*, Warszawa 2005.
- E. Griffin, *Podstawy komunikacji społecznej*, Gdańsk 2003.
- M. McKay, M. Davis, P. Fanning, *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, Gdańsk 2007.
- J. Stewart, *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, Warszawa 2010.
- E. Tierney, *30 minut dla skutecznej komunikacji, czyli jak być rozumianym przez innych*, Katowice 2002.



## PRZYDATNE ADRESY:

**Uniwersytecka Poradnia Prawna  
Wydział Prawa, Prawa Kanonicznego  
i Administracji  
Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego  
Jana Pawła II**

ul. St. Staszica 3, I piętro pokój 67,  
20-081 Lublin  
tel. +48 81 532 67 99  
tel. +48 81 532 67 98  
e-mail: upp\_kul@kul.lublin.pl

**Fundacja Academia Iuris**

ul. Krakowskie Przedmieście 1,  
20-001 Lublin  
Centrum Duszpasterstwa  
Młodzieży  
tel: +48 81 532 13 95

**Fundacja Academia Iuris**

ul. Mieszka I 4, 20-610 Lublin  
Miejski Ośrodek  
Pomocy Rodzinie w Lublinie  
Filia Nr 3  
tel: +48 81 466 54 70

**Uniwersytecka  
Studencka Poradnia Prawna  
Wydział Prawa i Administracji  
Uniwersytetu  
im. Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie**

ul. Radziszewskiego 17/3,  
20-036 Lublin  
tel./fax: +48 81 537 58 22 w. 102  
e-mail: uspp@interia.pl

**Fundacja**

**Instytut na rzecz Państwa Prawa**

ul. Chopina 14/70,  
20-023 Lublin  
tel./fax: +48 81 743 68 05  
e-mail: porady@fipp.org.pl

**Katolickie Stowarzyszenie**

**Pomocy Osobom Uzależnionym  
„AGAPE”**

ul. Bernardyńska 5,  
20-012 Lublin  
tel./fax +48 81 534 38 87  
e-mail: poczta@agape.lublin.pl

# AUTORZY PUBLIKACJI:

## Joanna Gieroba

aplikantka radcowska, w Instytucie na rzecz Państwa Prawa koordynuje projekt „Bezpłatne poradnictwo prawne i obywatelskie w powiatach kraśnickim, krasnostawskim i świdnickim” oraz prace Lubelskiego Centrum Bezpłatnych Porad Prawnych im. Eweliny Milczanowskiej. Od 2009 roku udziela bezpłatnych porad prawnych z zakresu prawa cywilnego oraz rodzinnego.

## Izabela Precz

doktorantka na Wydziale Prawa, Prawa Kanonicznego i Administracji Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II. W Instytucie na rzecz Państwa Prawa koordynuje projekt „Rozwój wolontariatu wśród studentów prawa uczelni lubelskich” oraz projekt „Integracja Cudzoziemców na Lubelszczyźnie II”. Od 2008 roku udziela bezpłatnych porad prawnych z zakresu prawa cywilnego.

## Prof. Delaine Russell Swenson

przewodniczący Rady Fundacji Instytut na rzecz Państwa Prawa. Kierownik Katedry Prawa Międzynarodowego i Amerykańskiego KUL, a także dyrektor i założyciel Ośrodka Doskonalenia Umiejętności Prawniczych KUL. Jest absolwentem Whitworth College, gdzie ukończył Historię/Nauki Polityczne oraz Teatrolgię. Otrzymał tytuł Juris Doctorate (J.D.) w National Law Center na Uniwersytecie George`a Washington`a. Pracował przez ponad 10 lat jako adwokat w Stanach Zjednoczonych, specjalizując się w sprawach cywilnych i karnych.



FUNDACJA INSTYTUT NA RZECZ PAŃSTWA PRAWA jest organizacją pozarządową utworzoną przez polskich i amerykańskich prawników związanych z Wydziałem Prawa Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego. Powstała na przełomie 2001 i 2002 roku, w celu podnoszenia świadomości prawnej społeczeństwa, kwalifikacji zawodowych prawników, promowania integracji europejskiej, działania na rzecz ochrony praw człowieka i reformy systemu edukacji prawniczej.

Misją Instytutu na rzecz Państwa Prawa jest podejmowanie działań prowadzących do pełniejszej realizacji zasady demokratycznego państwa prawnego, zawartej w art. 2 Konstytucji RP. Poprzez polski przykład chcemy wspierać również wprowadzanie tych standardów w innych krajach, w których trwają przemiany demokratyczne.

**Na działania Instytutu składają się cztery programy:**

- **Program Migracyjny**
- **Program Uchodźczy**
- **Program Poradnictwa Prawnego**
- **Program Think-tank**

FUNDACJA INSTYTUT NA RZECZ PAŃSTWA PRAWA

ul. Chopina 14/70,

20-023 Lublin

tel./fax: +48 81 743 68 05

e-mail: [fundacja@fipp.org.pl](mailto:fundacja@fipp.org.pl)

[www.fipp.org.pl](http://www.fipp.org.pl)

[www.facebook.pl/fipp.org](http://www.facebook.pl/fipp.org)

NOTATKI:

A series of horizontal dashed lines for writing notes, spanning the width of the page below the title.



.....

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

Blank lined paper with horizontal ruling lines.





Przewodnik po dobrych praktykach, wydany w ramach projektu „Rozwój wolontariatu wśród studentów prawa uczelni lubelskich”, jest dofinansowany ze środków Programu Operacyjnego Fundusz Inicjatyw Obywatelskich.



ISBN 978-83-62551-32-3



Europejski Rok Wolontariatu 2011