

Formularz dla kwalifikacji - podgląd

Typ wniosku

Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK

Nazwa kwalifikacji

Prowadzenie poradnictwa obywatelskiego

Skrót nazwy

--- Brak treści ---

Rodzaj kwalifikacji

Kwalifikacja cząstkowa

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji

5

Krótką charakterystyka kwalifikacji, obejmująca informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację „Prowadzenie poradnictwa obywatelskiego” jest przygotowana do samodzielnego udzielania porad obywatelskich. W swojej działalności zawodowej wykorzystuje wiedzę z zakresu zapobiegania i rozwiązywania problemów społecznych oraz metodyki poradnictwa obywatelskiego. Prowadzi rozmowę z klientem tak, aby skutecznie uzyskać informacje o jego sytuacji, problemach i preferowanych sposobach rozwiązania. Określa istotne obszary problemowe oraz opracowuje wspólnie z klientem sposoby rozwiązania problemu przygotowując zindywidualizowany plan działania. Dostosowuje formy komunikacji do potrzeb klienta. Respektuje różnice w poglądach, wyznaniach, przekonaniach politycznych. Prowadzi dokumentację poradniczą. W trakcie udzielanej porady obywatelskiej stosuje się do standardów poradnictwa obywatelskiego. Osoba posiadająca niniejszą kwalifikację może znaleźć zatrudnienie m.in. Biurach Porad Obywatelskich i punktach porad specjalistycznych prowadzonych przez organizacje pozarządowe. Orientacyjny koszt uzyskania kwalifikacji: 1000 zł.

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]

120

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji

Uzyskaniem kwalifikacji mogą być zainteresowane osoby posiadające wykształcenie m.in. z zakresu nauk społecznych i/lub prawa i administracji oraz gotowość i predyspozycje do pracy wspierającej, w tym przede wszystkim: - osoby pracujące z osobami z grup defaworyzowanych (np. zagrożonymi ubóstwem, z niepełnosprawnościami, w podeszłym wieku, imigrantami, itd.); - pracownicy i wolontariusze organizacji pozarządowych; - pracownicy ośrodków pomocy społecznej; - absolwenci administracji, prawa i nauk społecznych; - doradcy zawodowi; - asystenci rodziny i pracownicy socjalni; - osoby udzielające porad obywatelskich, które chcą potwierdzić swoje kwalifikacje w tym zakresie.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Kwalifikacja pełna z minimum 6 poziomem PRK.

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji

Kwalifikacja pełna z minimum 6 poziomem PRK.

Zapotrzebowanie na kwalifikację

Poradnictwo obywatelskie w Polsce zaczęło się rozwijać w latach 90. ubiegłego wieku. Pierwsze Biura Porad Obywatelskich powstały w 1996 roku w Warszawie, Łomży, Przemyślu i Wrocławiu. Rozwój tej usługi był wynikiem przemian społeczno – gospodarczych, jakie wówczas nastąpiły i pojawienia się nowych problemów społecznych, z którymi obywatele nie potrafili sobie poradzić, jak bezrobocie, bezdomność, ubożenie związane z uwolnieniem cen, zagubienie w nowej społeczno-gospodarczej i prawno-instytucjonalnej rzeczywistości. Rozwój poradnictwa obywatelskiego wiązał się również z budowaniem demokratycznego, świadomego swoich praw społeczeństwa. Sposób funkcjonowania polskich Biur Porad Obywatelskich wzorowany był na brytyjskich odpowiednikach Citizens Advice Bureaux (CBA). W szczególności chodzi o przyjęte w poradnictwie obywatelskim, i stosowane w Polsce od ponad 25 lat, podstawowe standardy i zasady: /1/ bezpłatność (świadczony poradę są całkowicie nieodpłatne), /2/ bezstronność (doradca udzielając porad nie kieruje się własnymi opiniami, przekonaniami i wartościami, nie ocenia klienta i jego działań, nie angażuje się po żadnej ze stron konfliktu), /3/ otwartość dla wszystkich zgłaszających się (każda osoba będzie przyjęta w sposób uwzględniający jej potrzeby i możliwości), /4/ poufność, (zapewnione jest zachowanie tajemnicy samego faktu pobytu klienta oraz wszystkich powierzonych przez niego informacji), /5/ niezależność (doradca udzielając porad kieruje się wyłącznie dobrem klienta, nie zaś interesem kogokolwiek innego), /6/ aktualność i rzetelność (każda porada powinna być udzielona w oparciu o aktualną podstawę prawną, informacje są zgodne z obowiązującymi przepisami oraz aktualną ofertą instytucji i organizacji działających na rzecz obywateli), /6/ samodzielność klienta (doradca nie podejmuje decyzji za klienta; to klient sam dokonuje wyboru). Poradnictwo obywatelskie jest metodą pracy polegającą na udzielaniu porad obywatelskich osobom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej. Istotą poradnictwa obywatelskiego jest wysłuchanie, diagnoza sytuacji, przedstawienie możliwych rozwiązań i ich konsekwencji i wsparcie klienta w samodzielnym wyborze rozwiązania oraz jego realizacji. W poradnictwie obywatelskim uwzględnia się przede wszystkim zasadę samodzielności klienta, co oznacza, że zakres udzielanej pomocy uzależniony jest od stopnia jego umiejętności społecznych i funkcjonalnych. Świadczona porada ma charakter kompleksowy, gdyż obejmuje rozważenie różnych sposobów rozwiązania problemu, w tym zawsze informacje o uprawnieniach i obowiązkach, jako punkt wyjścia. Poradnictwo obywatelskie zmierza do podniesienia świadomości osoby znajdującej się w trudnej sytuacji życiowej odnośnie przysługujących jej uprawnień, a także spoczywających na niej obowiązków. W procesie wspierania aktywizuje ją do działania oraz zachęca do korzystania z zasobów instytucjonalnych dostępnych i przydatnych osobie, której udzielana jest porada. W ten sposób, umożliwiając osobom znajdującym się w trudnej sytuacji nabycie lub odzyskanie życiowej samodzielności, poradnictwo obywatelskie przeciwdziała wykluczeniu społecznemu.

Poradnictwo to różni się od poradnictwa prawnego sposobem podejścia do osoby potrzebującej pomocy oraz zakładanymi celami. Wymaga bardziej wnikliwego, kompleksowego zdiagnozowania problemu, udzielenia porady dopasowanej do indywidualnych potrzeb, wspierania w samodzielnym rozwiązywaniu problemu. W razie potrzeby opracowywany jest wspólnie z osobą korzystającą z pomocy plan działania. Poradnictwo obywatelskie ukierunkowane jest na wspieranie, a nie na arbitralne wskazywanie rozwiązań. Jest to podstawowa różnica w metodyce pracy doradcy obywatelskiego i doradcy prawnego. Udzielanie porady prawnej ma często charakter jednorazowy, a prawnik w oparciu o swoją wiedzę i doświadczenie wskazuje rozwiązanie. Pomoc prawna ma więc na celu wyłączenie klienta w rozwiązaniu problemu. Doradca obywatelski natomiast opracowuje wspólnie z klientem plan działania, przedstawia różne możliwe rozwiązania i wspiera go w realizacji. W misję prowadzenia poradnictwa obywatelskiego wpisane jest także podejmowanie działań na rzecz sygnalizowania zagadnień prawnych i społecznych wymagających zmiany.

O społecznym zapotrzebowaniu na poradnictwo obywatelskie świadczą statystyki ZBPO. Aż 95% klientów biur porad obywatelskich nie radzi sobie z samodzielną interpretacją przepisów prawnych, a tym samym z ochroną swoich praw. Według tych danych (baza porad) w 2016 roku Biura Porad Obywatelskich udzieliły 24 398 porad, 28,7% z nich dotyczyło zadłużenia, roszczeń i zobowiązań finansowych, 14% spraw mieszkaniowych, a 17,9% świadczeń, zasiłków i spraw rodzinnych.

Z wieloletnich danych pochodzących z biur porad obywatelskich zrzeszonych w ZBPO wynika, że z poradnictwa obywatelskiego korzystają przede wszystkim osoby z wykształceniem podstawowym, zawodowym i średnim (łącznie 73% korzystających z poradnictwa obywatelskiego).

Statystyki ZBPO oraz dane udostępniane przez Ministerstwo Sprawiedliwości pokazują, że osoby znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej, mają przede wszystkim problemy z zadłużeniem, w tym mieszkaniowym. Istnieje duże zapotrzebowanie na poradnictwo w sprawach zadłużenia, sprawach mieszkaniowych i zabezpieczenia społecznego. Wymienione kategorie problemów prowadzą do bardzo poważnych skutków społecznych, jak bezdomność, utrata zdrowia psychicznego i fizycznego, rozpad rodziny. Rodząc więc kolejne problemy natury niekoniecznie prawnej, które rozwiązują doradcy poradnictwa obywatelskiego. Dużą skalę problemu potwierdzają zestawienia dot. liczby wniosków odnośnie ogłoszenia upadłości konsumenckiej (<https://isws.ms.gov.pl/pl/baza-statystyczna/opracowania-wieloletnie/>). W ciągu 8 lat nastąpił ponad 10-krotny wzrost liczby wniosków o upadłość – od 985 wniosków w 2009, do ponad 11 tys. wniosków w 2017. Należy podkreślić, iż kwestie te są rzadko są podejmowane w ramach poradnictwa prawnego.

Zapotrzebowanie na poradnictwo obywatelskie związane jest także z tym, że w obecnej sytuacji społeczno-politycznej następują szybkie zmiany przepisów prawnych, zasad uzyskiwania świadczeń, ulg, zakresu obowiązków. W tych okolicznościach, nawet osoby z wyższym wykształceniem czują się zagubione. Doradca obywatelski mający orientację w zmianach przepisów, ale także znający lokalne instytucje pomocowe specjalizujące się w różnych zakresach stanowi dużą pomoc w tym zakresie. Pomocy takiej nie udziela prawnik w zakresie udzielanych porad prawnych. Także i w tym obszarze poradnictwo obywatelskie zapełnia więc lukę w istniejącym systemie wspierania obywateli.

Ze względu na nieporadność części obywateli w zakresie czytania pism, załatwiania swoich spraw, bronięcia praw i realizacji obowiązków znajomość udzielania porad metodą wspierającą, jaką jest prowadzenie poradnictwa obywatelskiego, jest także przydatną umiejętnością dla pracowników organizacji pozarządowych, asystentów rodziny, pracowników instytucji państwowych i in. związanych z pomocą społeczną. Duże zapotrzebowanie na poradnictwo obywatelskie w społeczeństwie rodzi także zapotrzebowanie na rynku zdobywania i potwierdzania tego rodzaju wiedzy, umiejętności i kompetencji.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się

Kwalifikacja wykazuje podobieństwa z kwalifikacjami zdobywanymi w trakcie szkoleń z zakresu świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego prowadzonych przez podmioty uprawnione do prowadzenia szkolenia oraz kursu doszkalającego w zakresie określonym ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (t.j.

Dz.U. 2019, poz. 294). Wiedza, kompetencje i umiejętności nabywane w ramach szkoleń prowadzonych na podstawie ustawy dają formalne uprawnienia do świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego w punktach nieodpłatnego poradnictwa funkcjonujących w ramach systemu darmowej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego finansowanych z budżetu państwa. Kwalifikacje zdobywane w ramach wskazanego powyżej systemu mogą stanowić punkt wyjścia do uzyskania kwalifikacji prowadzenie poradnictwa obywatelskiego. Kwalifikacja prowadzenie poradnictwa obywatelskiego skupia się w większym stopniu na umiejętnościach praktycznych, a także uwzględnia komponent znajomości polityk społecznych i rzecznictwa na rzecz zmian w prawie. Kwalifikacja prowadzenie poradnictwa obywatelskiego rozwija ministerialny system poradnictwa, zgodnie z art. 2 ust. 2 przywołanej ustawy „Niniejsza ustawa nie ogranicza działalności w zakresie nieodpłatnego poradnictwa prawnego, poradnictwa obywatelskiego oraz edukacji prawnej”.

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację „Prowadzenie poradnictwa obywatelskiego” może znaleźć zatrudnienie w podmiotach i instytucjach, w których istotne są umiejętności, wiedza i kompetencje z zakresu udzielania porad obywatelskich w sposób dostosowany do potrzeb klienta, w tym w szczególności w: 1. Biurach Porad Obywatelskich, 2. punktach porad specjalistycznych prowadzonych przez organizacje pozarządowe; 3. w organizacjach i instytucjach wymagających pracy metodami wspierającymi.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

1. Weryfikacja

1.1. Metody weryfikacji

Efekt uczenia weryfikuje się z wykorzystaniem następujących metod: - test teoretyczny, - obserwacja w warunkach symulowanych, - rozmowa z komisją.

1.2. Zasoby kadrowe

Komisja weryfikacyjna składająca się z minimum trzech osób. Każdy z członków komisji spełnia poniższe warunki, posiada: - wykształcenie wyższe magisterskie (kwalifikacja pełna z poziomem 7 Polskiej Ramy Kwalifikacji), - minimum 500 godz. udokumentowanego doświadczenia w obszarze poradnictwa obywatelskiego zdobytego w ciągu ostatnich 5 lat; - pełną zdolność do czynności prawnych.

1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki przeprowadzenia weryfikacji

Weryfikacja składa się z dwóch części: pierwszej - teoretycznej i drugiej - praktycznej. Warunkiem podejścia do części drugiej jest pozytywny wynik części pierwszej. W części pierwszej wykorzystywana jest metoda testu teoretycznego, a sprawdzeniu podlegają efekty uczenia się z Zestawu 01. W części drugiej wykorzystywana jest metoda obserwacji w warunkach symulowanych (symulacja rozmowy z klientem następnie przygotowanie zindywidualizowanego planu działania), a sprawdzeniu podlegają efekty uczenia się z Zestawu 02. Rozmowa z komisją jest stosowana komplementarnie do innych metod. Instytucja certyfikująca musi zapewnić: - dostęp dla uczestników walidacji do aktów prawnych; - osobę przygotowaną do odegrania scenek, np. , aktor, statysta, członek komisji; - wzory kart spraw klienta; - kamerę do nagrywania praktycznej części weryfikacji.

2. Identyfikowanie i dokumentowanie Instytucja certyfikująca zapewnia wsparcie doradcy walidacyjnego.

2.1. Metody

Podczas etapu identyfikowania zaleca się stosowanie następujących metod: - wywiad swobodny połączony z prezentacją materiałów na temat praktyki poradnictwa obywatelskiego, - analiza dowodów i deklaracji.

2.2. Zasoby kadrowe

Doradca walidacyjny musi spełniać następujące warunki: - poświadczony min. 5-letnie doświadczenie w poradnictwie obywatelskim; - znajomość metod stosowanych podczas walidacji.

Propozycja odniesienia do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy)

Nie dotyczy.

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację jest gotowa do samodzielnego świadczenia porad obywatelskich. W swoich działaniach wykorzystuje wiedzę z obszaru metodyki poradnictwa obywatelskiego, zapobiegania i rozwiązywania problemów społecznych oraz ustaw i rozporządzeń oraz aktów prawa miejscowego z zakresu przede wszystkim zadłużenia, spraw mieszkaniowych oraz zabezpieczenia społecznego i wsparcia rodziny. Jest przygotowana do przeprowadzenia całego procesu poradnictwa obywatelskiego począwszy od

zawarcia wstępnego kontraktu z klientem poprzez identyfikację potrzeb i oczekiwań do zamknięcia sprawy. Tworzy zindywidualizowany plan działania i prowadzi dokumentację świadczonej porady. Stosuje techniki komunikacyjne w rozmowie z klientem i wskazuje instytucje, organy i osoby kompetentne do udzielenia pomocy wyspecjalizowanej.

Zestawy efektów uczenia się

Zestaw

Numer zestawu w kwalifikacji

1

Nazwa zestawu

Podstawy teoretyczne poradnictwa obywatelskiego

Poziom PRK

6

Orientacyjny nakład pracy [godz]

60

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia

1) Posługuje się wiedzą z obszaru poradnictwa obywatelskiego

Kryteria weryfikacji

- wyjaśnia różnicę pomiędzy poradnictwem prawnym a obywatelskim; - omawia historię kształtowania się poradnictwa obywatelskiego w Polsce, - omawia formy aktywizacji obywatelskiej; - omawia źródła prawa i określa ich hierarchię; - omawia źródła rzetelnej i aktualnej informacji prawnej; - wskazuje instytucje, organy i osoby kompetentne do udzielenia pomocy wyspecjalizowanej; - omawia kwestie regulowane prawem miejscowym i przepisami szczególnymi; - wymienia obowiązujące akty prawne regulujące kwestie związane między innymi z zadłużeniem, sprawami mieszkaniowymi oraz zabezpieczeniem społecznym i wsparciem rodziny.

Efekt uczenia

2) Charakteryzuje obszar działalności zawodowej doradcy obywatelskiego

Kryteria weryfikacji

- omawia etapy porady obywatelskiej; - omawia zasady i standardy poradnictwa obywatelskiego wskazując na nieodpłatność, szeroki dostęp do usługi, rzetelność udzielnych porad, zapewnienie jakości świadczonych usług, poufność, mobilizowanie klienta do samodzielnego działania, formę świadczonej pomocy; - omawia znaczenie wsparcia doradcy w procesie rozwiązywania sytuacji problemowej objętej poradą; - wskazuje sytuacje problemowe, jakie mogą wystąpić w pracy doradcy obywatelskiego; - omawia sposoby reagowania na sytuacje problemowe; - wskazuje sytuacje, w których doradca może odmówić udzielenia porady.

Zestaw

Numer zestawu w kwalifikacji

2

Nazwa zestawu

Świadczenie porady obywatelskiej

Poziom PRK

6

Orientacyjny nakład pracy [godz.]

60

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia

1) Zawiera wstępny kontrakt z klientem

Kryteria weryfikacji

- informuje o zasadach udzielania porad obywatelskich; - przedstawia warunki udzielenia porady.

Efekt uczenia

2) Identyfikuje potrzeby i oczekiwania klienta

Kryteria weryfikacji

- wymienia rodzaj informacji, które należy uzyskać od klienta; - uzyskuje informacje od klienta o jego problemach, zasobach, deficytach i sytuacji społeczno-ekonomicznej; - diagnozuje problemy; - ustala oczekiwania klienta; - wskazuje uprawnienia i obowiązki klienta; ustala stan faktyczny sytuacji klienta wraz z klientem ustala priorytety i obszary problemowe wymagające wsparcia.

Efekt uczenia

3) Udziela porady obywatelskiej

Kryteria weryfikacji

- podaje możliwe sposoby rozwiązania problemu oraz jego skutki (np. negatywne i pozytywne następstwa); - wyjaśnia treść dokumentów z jakimi przychodzi klient; - przygotowuje wraz z klientem pisma/dokumenty (np. pismo urzędowe, sądowe); - edukuje w zakresie obowiązków i praw przysługujących klientowi, a także w zakresie sposobów, terminów i skutków działań lub zaniechań w zakresie ich realizacji - aktywizuje klienta do samodzielnego działania poprzez zapewnienie jego udziału w wyborze celu i sposobu postępowania; - wskazuje instytucje, organy i osoby kompetentne do udzielenia pomocy wyspecjalizowanej; - podsumowuje rozmowę.

Efekt uczenia

4) Tworzy zindywidualizowany plan działania

Kryteria weryfikacji

- omawia cel i zasady tworzenia zindywidualizowanego planu działania; - korzysta z baz danych aktów prawnych; - opracowuje zindywidualizowany plan działania, zawierający: - wskazanie podstawy prawnej propozycji rozwiązań, - terminy, harmonogram, -

obszary problemowe (spriorytetyzowane), - propozycje rozwiązań i ich konsekwencje, - sposoby monitorowania efektów, - inne zasoby wsparcia.

Efekt uczenia

5) Prowadzi dokumentację świadczonej porady obywatelskiej.

Kryteria weryfikacji

- wyjaśnia cele tworzenia dokumentacji; - omawia elementy karty sprawy klienta; - wypełnia kartę sprawy klienta w zakresie obejmującym opis problemu i opis świadczonej porady; - kategoryzuje poradę zgodnie z aktualnie obowiązującym systemem rejestracji danych (np. bazą spraw klientów zgodnie z wymogami wynikającymi z aktualnie obowiązujących regulacji dotyczących ochrony danych osobowych -dokonuje anonimizacji danych.

Efekt uczenia

6) Stosuje techniki komunikacyjne w rozmowie z klientem

Kryteria weryfikacji

- wita i żegna się z klientem; - w rozmowie z klientem stosuje techniki komunikacji interpersonalnej (np. parafrazowanie, pytania otwarte, pytania zamknięte, uzyskiwanie informacji zwrotnej, zachęty); - dostosowuje przekaz do klienta; - wyjaśnia rolę komunikacji niewerbalnej.

Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji

--- Brak treści ---

Wnioskodawca

Związek Biur Porad Obywatelskich

Minister właściwy

Ministerstwo Sprawiedliwości

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności

Okres ważności - 5 lat. Warunkiem przedłużenia ważności certyfikatu jest złożenie przed upływem terminu ważności wniosku o przedłużenie terminu ważności certyfikatu wraz z dokumentami potwierdzającymi: - świadczenie w okresie min. 24 miesięcy w okresie 5 lat poradnictwa obywatelskiego w wymiarze min. 20 godz. miesięcznie. - doksztalcania się w wymiarze min. 8 godzin rocznie z zakresu efektów uczenia się.

Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji

Certyfikat

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji

Brak.

Kod dziedziny kształcenia

762 - Pomoc społeczna i poradnictwo

Kod PKD

