
**“Право на здравје –
обезбедување на паракправна помош”**

Работа со корисници

- I. Прием на корисници
- II. Сослушување/интервјуирање на корисници
- III. Посочување, упатување и придружување
- IV. Давање на паракправен совет и подготовка на писмена
- V. Последователни активности
- VI. Документирање

I. ПРИЕМ НА КОРИСНИЦИ

- Подготвителни чекори
- Пет златни правила за параправникот
- Доверливост
- Локации за прием

Подготвителни чекори

Што треба да проверите пред да ги примите корисниците?

- Дали потенцијалните корисници се свесни за локацијата на која се врши прием, видот на услуги кои се обезбедуваат, деновите и времето кога се врши прием (односно дали преку Мобилизирање на заедницата соодветно сте ги информирале)?
- Дали има место за корисниците да седнат и почекаат?
- Дали сте во можност да зборувате насамо со корисниците?
- Внимавајте!
- Останатите корисници и другите луѓе околу Вас не треба да можат да го слушнат вашиот разговор или пак со тоа да предизвикате чувство на непријатност кај корисникот.
- Дали го имате соодветниот формулар или предмет пред себе?
- Дали имате безбедно место за чување на документите кои ги примате од корисникот?

Пет златни правила за параправникот

1. Бидете учтив/а;
2. Однесувајте се професионално;
3. Направете се корисникот да се чувствува пријатно и опуштено;
4. Обрнете внимание на реакциите на корисникот и почитувајте ги неговите/нејзините потреби; и
5. Обезбедите почитување на начелото на доверливост.

Доверливост

Ова е еден од најважните аспекти од вашата работа како параправник.

Морате да обезбедите дека информациите кои корисникот ги споделува со вас ќе се чуваат во тајност.

Корисникот мора да се чувствува дека тој/таа може да ви верува и дека неговите/нејзините информации ќе бидат зачувани и искористени само за потребите на решавање на случајот.

Што значи почитување на начелото на доверливост?

- Не треба да ги разоткривате тие информации на друга организација или институција, ваши пријатели и/или семејство, итн.;
- Да обезбедите дека тие информации не можат случајно да се искористат/злоупотребат од страна на друго лице, особено на оние кои имаат пристап до досиеја или затоа што тие не се чуваат на доволно безбедно место;
- Информациите треба да ги споделувате само со параправникот, координаторот и колегите од други организации, како и ЕСЕ; и
- За горенаведените принципи треба да го информирате корисникот.

Локации за прием

Корисниците можете да ги примите на различни места.

Без оглед каде ќе ги примите корисниците тие мора да се чувствуваат пријатно: повеќето луѓе или не го познаваат или имаат страв од законот и правниот систем и заради тоа тие се нервозни, несигурни, па дури и заплашени од проблемот со кој се соочуваат.

1. Канцеларија

Ова е место кое е посебно назначено за работа на параправникот. На овој начин ќе имате повеќе можности да го организирате просторот за тој најдобро да одговара на потребите на корисниците.

Тоа подразбира дека во канцеларијата треба да има:

- Поставена табла на која се наведени услугите кои се нудат;
- Табла на која се наведени деновите и времето кога се нудат услугите;
- Лице за прием, кое ќе ги прими корисниците и ќе им го објасни начинот на обезбедување на помош додека чекаат да се сретнат со параправникот;
- Просторот за прием треба да има доволно столчиња за седење и кога е можно и вода за освежување на корисниците;
- Исто така треба да поставите материјали за читање, како брошури или летоци, весници или извештаи на сродни организации.

-
- Просторот за прием може исто така да се користи за да се постават постери преку кои се пренесуваат корисни информации поврзани со работата на параправниците;
 - Да постои листа за регистрирање на корисниците; и
 - Исто така, можете да воведете и систем на закажување за да корисниците не чекаат предолго или доколку доаѓаат по втор пат да се сретнат со истата личност.

2. Ад хок локација

Постојат ситуации кога ќе треба да се сретнете со корисник на јавно место, односно на улица или во нечиј дом затоа што корисникот сака да се сретне со Вас без претходна најава.

Како параправници, вие треба секогаш да бидете подготвени да помогнете и да се обидете да ги обезбедите најдобрите услови за разговор со корисникот и покрај разните ограничувања.

- Најдете конкретен простор каде ќе ја гарантирате доверливоста и ќе се осигурете дека нема да ве прекинуваат;
- Информирајте го корисникот за вашата организација, или усно или со давање на брошура, лична карта на организацијата, итн.; и
- Осигурајте се дека сите документи кои ги примате од корисникот или пополнетите формулари за клиенти се чуваат на безбедно и за тоа одредено место.

II. ИНТЕРВЈУИРАЊЕ НА КОРИСНИЦИТЕ

- Што е интервју
- Подготовка на интервју
- Средба со корисникот
- Интервјуирање
- Завршување на интервјутото
- Документирање на интервјутото
- Вештини за интервјуирање
 - Слушање
 - Комуникација

Интервјуирањето е разговор кој е дизајниран да ви помогне вам, како параправник, да ги приберете потребните информации и да ги разберете прашањата, проблемите или барањата на клиентот.

Тоа е од суштинско значење и претставува прелиминарен чекор пред да го советувате или да му помогнете на корисникот.

Интервју: процес од пет фази

ФАЗА ЕДЕН – Подготовка

ФАЗА ДВА – Средба со корисникот

ФАЗА ТРИ – Интервјуирање

ФАЗА ЧЕТИРИ – Завршување на интервјутото

ФАЗА ПЕТ – Документирање

ФАЗА ЕДЕН – Подготовка

Кога станува збор за првично интервју:

- Подгответе се ментално;
- Бидете сигурни дека имате доволно време за интервјутото;
- Идентификувајте и организирајте соодветно место за интервјутото;
- Имајте ги подготвени алатките за интервјутото, на пр. формулар за клиент, пенкало, хартија, досие, итн.;

Кога станува збор за последователно интервју:

-
- Обезбедете дека го имате направено тоа на кое сте се обврзале;
 - Обезбедете дека ги имате документите кои претходно може да биле обезбедени од корисникот;
 - Бидете подготвени да ги споделите резултатите од вашето истражување и/или активностите со корисникот; и
 - Дискутирајте за различните расположливи опции со корисникот.

ФАЗА ДВА – Средба со корисникот

- Поздравете го корисникот на учтив начин и посакајте му добредојде;
- Дозволете му на корисникот да седне и да се смести и обрнете внимание на тоа дали тој/таа се чувствува сигурно, безбедно и пријатно.

Внимавај!

Во случај кога имате жена корисничка на услуга, можете да ја прашате дали таа би претпочитала да зборува со жена параправник.

- Претставете се на корисникот. Објаснете ја вашата улога како параправник и услугите кои можете и не можете да ги обезбедите;
- Прашајте го корисникот како тој/таа дознал/а за вашите услуги за параправна помош;
- Објаснете како ќе се одвива процесот на интервјуирање, т.е. дека ќе запишувате одредени информации во текот на интервјуто, дека ќе поставувате одреден број на директни прашања, и дека ќе го пополнувате формуларот за клиенти;
- Уверете го корисникот дека информациите кои ги споделува со Вас ќе останат во тајност ; и
- Побарајте потврда дека корисникот разбрал како ќе се одвива процесот на интервјуирање и дека се согласува да продолжите со интервјуто.

ФАЗА ТРИ – Интервјуирање

- Потврдете ги личните податоци за корисникот, име, адреса, итн., и запишете ги одговорите на корисникот во почетниот формулар (рубрики 1,2 и3);
- Побарајте од корисникот накратко да го објасни својот случај. Во овој момент, важно е да не го прекинувате корисникот, а тоа направете го само за да појасните одредени околности во врска со случајот;

-
- Поставувајте “отворени прашања” за да дадете можност да го разгледате случајот со корисникот и да ги идентификувате можните правни аспекти кои се однесуваат на фактите;

Внимавај !

Во оваа фаза може да се почувствувате дека вие како параванници не можете да се справите со овој случај.

Тоа можеби е резултат на тоа што корисникот нема правен проблем (т.е. проблемот може да биде социјален, психолошки или економски карактер).

Во таква ситуација, може ќе сакате да препорачате корисникот да побара помош од квалификуван советник и/или специјализирана организација, соодветно на проблемот и да го/ја упатите странката соодветно. Осигурете се дека корисникот разбира зошто го упатувате кај тоа лице или организација.

- Продолжете со прашања со кои ќе се појаснат фактите;
- Разберете ја природата на случајот кој ви е претставен, односно осигурајте фактите да не се контрадикторни и дека имате целосна информација за проблемот на клиентот/клиентката (рубрики 4, 5 и 6 од Почетниот формулар);
- Соодветно на утврдената состојба дадете совет/информација и/или подгответе одредено писмено (рубрика 7 од Почетниот формулар) ;
- Клучно е корисникот да ја донесе конечната одлука за тоа како ќе се постапува ;

ФАЗА ЧЕТИРИ – Завршување на интервјуто

- Утврдете дали има потреба од обезбедување на дополнителни информации и/или документи за постапување по случајот;
- Утврдете дали има потреба од преземање на дополнителни дејствија од страна на параванникот;
- Заеднички договорете ги следните чекори кои треба да се преземат по случајот (рубрика 7 од Почетниот формулар);
- Ако е потребно, договорете следна средба со корисникот;
- Прашајте ја странката дали е задоволна од обезбедената помош и поддршка;
- Заблагодарете му се на корисникот што дошол да ве посети; и
- Покажете му на корисникот каде е излезот.

ФАЗА ПЕТ – Документирање

- Финализирајте ги вашите белешки и коментари во Почетниот формулар, внесете ги Вашите податоци, ставете датум/време и потпишете се;
- Ставете го формуларот за клиентот на безбедно место согласно на системот за документирање на случаите на параверна помош.

Вештини за интервјуирање

Потребно е да ги развиете следните вештини за да можете успешно да го спроведете интервјуто:

1. Слушање
2. Комуникација

Слушање

- Обезбедете говорот на вашето тело да го направи корисникот да се чувствува релаксирано и дека го слушате додека зборува;
- Дадете му доволно време на корисникот и тивка средина да зборува;
- Не го прекинувајте корисникот додека зборува освен доколку имате потреба да појасните некоја околност;
- Давајте неутрални коментари – ‘да’, ‘хм’, ‘Да сфаќам’, за да покажете дека го следите разговорот и дека сте заинтересирани за тоа што го кажува говорникот;
- Поставувајте релевантни последователни прашања откако корисникот ќе го претстави својот случај; и
- Бидете сигурни дека вашите реакции не се осудувачки , т.е. не покажувајте дека сте шокирани, итн.

Неколку техники за поставување прашања

- Користете тон на гласот кој покажува интерес, загриженост и пријателство;
- Поставувајте по едно прашање и почекајте го одговорот пред да го поставите следното прашање;
- Бидете сигурни дека прашањата кои ги поставувате се по одреден логичен редослед;
- Ако корисникот не го разбира прашањето, повторете го прашањето или поставете го на поинаков начин;
- Поставувајте отворени прашања за да дадете можност да го истражите случајот заедно со корисникот; и

-
- Продолжете да барате да го разберете корисникот со појаснување на дадените изјави, резимирање на информациите и повторување за корисникот.

Отворени и затворени прашања

Отворени прашања се прашањата со ‘што, кој, каде, кога, каде’ кои овозможуваат или даваат можност за повеќе разни одговори.

Пример: Како го стекнавте имотот?

Затворени прашања се прашања на кои се добиваат едноставни да/не одговори. Вообичаено тоа се наведувачки прашања и со нив се добива само еден одговор на прашањето.

Внимавај! Ќе ризикувате ако го наведувате корисникот на одредени одговори, наместо да му овозможите да го објасни случајот на начин на кој го доживува. Но, кон крајот на интервјуто за да појасните одредени конкретни факти, може ќе треба да поставите одреден број на затворени прашања.

Внимавај! Избегнувајте прашања кои се однесуваат на ‘зошто’. Тоа на корисникот може да му звучи како да го осудувате.

Комуникација

Комуникацијата е начин на кој испраќаме или пренесуваме порака со употреба на зборови, знаци или говор на телото, со цел да се стекне разбирање.

Секогаш треба да се обидете да бидете свесни за пораките кои ги испраќате или пренесувате со говорот на телото – во спротивно, постои ризик ненамерно да испратите или пренесете погрешна порака.

Бидете свесни дека сè што ќе кажете или нема да кажете, сепак значи испраќање на порака на другото лице.

Јасната комуникација го зголемува разбирањето.

Главни елементи на комуникацијата:

- Бидете уверливи – корисникот сака да се чувствува дека вие ја познавате предметната тема. Меѓутоа, не се преправајте дека знаете работи кои всушност не ги знаете;
- Седете или стојте на соодветно растојание – така што корисникот има простор, но да не мора да зборува многу гласно;

-
- Одржувајте контакт со очи додека зборувате;
 - Зборувајте уверливо на јазикот кој вашиот корисник го зборува и разбира;
 - Бидете свесни за ефектите од вашиот личен стил на комуникација и како тоа влијае на другите. Бидете сигурни дека не го заплашувате корисникот;
 - Зборувајте помалку од корисникот; и
 - Овозможувајте кратки периоди на тишина.

Внимавај!

Облеката која ја носите како параван кај корисникот може да предизвика пријатност или непријатност. Затоа секогаш внимавајте како се облекувате.

III. ПОСОЧУВАЊЕ, УПАТУВАЊЕ И ПРИДРУЖБА

Доколку не сте во можност да ги обезбедите услугите кои ги бара корисникот, можете да му:

- посочите на клиентот за тоа каде да се обрати за помош, на пр: во друга организација, адвокат, суд, општина, полициска станица, народен правобранител, трудова инспекција, итн. или
- да го упатите на друга организација која ќе го преземе случајот.

Внимавај! Правите разлика помеѓу посочување од упатување

Кога да се придружува корисникот...

- Доколку на корисникот му е потребна помош на пр: малолетник, старо лице, болно лице, итн.;
- Доколку корисникот е несигурен за тоа како сам да пристапи на идентификуваната организација или институција; или
- Доколку за дадениот случај, заради особеностите или сензитивноста, потребно е да се преземат последователни активности.

Кога ќе извршите посочување, упатување и придружба ...

- Бидете сигурни дека сте го направиле најдобриот избор за идентификуваната организација/институција врз основа на конкретните елементи на случајот;
- Објаснете му го процесот на корисникот, односно информирајте го за услугите кои ги нуди идентификуваната организација/институција, процедурите кои треба да се применат, и случаите на кои тие работат; и
- Проверете дали корисникот има капацитет и средства да стигне на време до местото на кое сте му укажале, упатиле и др.

Кога упатувате...

- Прашајте дали корисникот се согласува или не со упатувањето;
- Ако корисникот се согласува, подгответе ја организацијата каде го упатувате да го прими корисникот со пишување на писмо за упатување, телефонирање на вработените таму, или пак посетете ги. Додека го правите тоа, истакнете ги специфичните потреби на корисникот (доколку има); и
- Ако е потребно, почекајте да добиете потврда од идентификуваната организација дека корисникот ќе биде примен пред да се направи формалното упатување. Во меѓувреме, редовно

информирајте го корисникот за напредокот на процесот на упатување.

Внимавај! Во специфични случаи, за кои немате доволно правнички знаења и/или тоа е особено сложен случај, можете да го упатите корисникот во ЕСЕ.

Кога придружувате...

- Придружувајте го корисникот на начин “направи сам” така што следниот пат тој/таа ќе биде во можност сам да се справи или да преземе последователни активности за сличен случај; и
- Во одредени ситуации, на пример заради растојанието, можете Вие да се обратите на идентификуваната организација или институција во име на корисникот.

IV. ПРАВЕН СОВЕТ И ПОДГОТОВКА

Правен совет е обезбедување на информации, анализи и помош за правни прашања кои се однесуваат на случајот на корисникот.

Правниот совет можете да го дадете лично на корисникот или заедно со другиот параправник, зависно од типот на случај и особеностите на проблемот.

Како да препознаете дека корисникот се соочува со правен проблем?

Тука може да се вклучат следните ситуации:

- Некој го прекршил законот;
- Поднесена е тужба против корисникот;
- Законот не се применува;
- Постојат недоречености во однос на законот или законот е проблематичен;
- Постојат закони кои се во колизија (противречни); или
- Непознавање на законот, законските одредби.

За да дадете соодветен правен совет, треба:

- Да бидете добро информирани за законите, регулативата и процедурите;
- Да можете да го разберете и анализирате проблемот; и
- Да можете да ги извлечете законските проблеми од фактите кои се изнесени и да ги идентификувате следните чекори (на пр: законско/административно постапување).

Внимавај!

Бидете сигурни дека располагате со сите факти за случајот и дека тие се јасни пред да дадете било каков правен совет.

- Во случај на комплексни правни проблеми, може да одлучите да побарате помош од ЕСЕ.
- Во тој случај информирајте го корисникот дека повторно ќе му се обрратите со соодветните информации.

Процес на изработка на поднесоци

1. Да обезбедите дека сте ги обезбедиле сите факти за случајот од корисникот;
2. Користење на фактите: анализирајте го случајот во однос на фактите и релевантниот и применлив закон и определете како

-
- може случајот да биде подобро сработен и кои се применливите временски ограничувања;
3. Доколку за случајот не се потребни поднесоци, тогаш советувајте го корисникот што да направи;
 4. Напишете го поднесокот;
 5. Побарајте од корисникот да го потпише;
 6. Потоа корисникот треба да го поднесе или испрати потпишаниот поднесок до соодветната институција;
 7. Дадете му на корисникот една копија за негова евиденција; и
 8. Советувајте го корисникот за следните чекор(и) кои треба да ги преземе.

V. ПОСЛЕДОВАТЕЛНИ АКТИВНОСТИ

- Карактерот на вашата работа како параправник е континуирана.
- Откако сте обезбедиле правна совет, посочување, упатување и/или придружба, итн., секогаш кога е можно потребно е да се преземат последователни активности за случајот.
- За секое последователно дејствие/средба го пополнувате Формуларот за последователни дејствија

Што е последователна активност?

- Последователната активност се однесува на следење на напредокот на случајот за да се види дали активностите кои вие сте ги предложиле профункционирале и/или ќе треба да преземете повеќе мерки или да остварите повеќе контакти, итн.
- Овие последователни активности треба да доведат до конечно и дефинитивно решение на проблемот кој првично ви бил презентираан од страна на корисникот.
- Последователните активности започнуваат кога ќе го примите случајот додека не се најде решение за случајот, т.е. корисникот ги остварил своите права или барањето било решено.

VI. ДОКУМЕНТИРАЊЕ

- Тетратка на параправникот: да фаќа белешки во текот на секојдневната работа;
- Распоред за закажани и планирани средби;
- Почетен формулар за клиентот;
- Формулар за последователни активности со клиентот;
- База на податоци;
- Класери;
- Подготовка на извештаи (месечни и тримесечни).