



Технологии и стандарты работы правозащитных приёмных



Электронная брошюра содержит
описание технологий и стандарты
работы общественных
приёмных



Creative Commons
«Attribution-NonCommercial-ShareAlike»
(«Атрибуция — Некоммерческое
использование — На тех же условиях») 3.0
Непортированная

Консультирование -
метод, обеспечивающий
практические советы и помощь.

Два подхода к консультированию

Любая форма оказания помощи в
виде практических советов

Особая профессиональная служба
(помощь в выявлении проблем, их
анализе и решении, а также, в
случае необходимости, выполнении
решений)

Правозащитное консультирование, в своём традиционном понимании, соответствует широкому подходу к определению консультирования, когда консультант сам не отвечает за решение задачи, но предлагает пути решения.

Однако такое консультирование возможно и в формате консультационной службы, оказывающей комплекс услуг, направленных на решение правозащитной задачи.

Консультирование - процесс взаимодействия консультанта и клиента, направленный на выявление и разъяснение клиенту возможных вариантов решения его проблемы.

Консультант

- профессиональный юрист или команда специалистов
- про боно специалист (оказывает профессиональную помощь бесплатно);
- консультант, не обладающий юридическим образованием, но имеющий необходимые для консультирования знания

Клиент

- население (физические лица)
- инициативные группы и неформальные объединения граждан
- юридические лица

1. Консультирование направлено на оказание помощи клиенту любым законным способом в соответствии с профессиональной совестью и убеждениями консультанта.
2. Консультирование - это двухсторонний процесс, где консультант и клиент совместно заинтересованы в решении проблемы консультанта.
3. Консультант содействует клиенту в анализе ситуации и помогает ему в поиске решения, но не отвечает за решение сложной ситуации клиента, который несет ответственность.
4. Консультант должен помнить не только о правовых последствиях его рекомендаций, но также и о психологических и социальных последствиях, которые клиенту предстоит испытать.
5. Консультант должен всегда соблюдать конфиденциальность в отношении бывших и настоящих клиентов, за исключениями случаев, предусмотренных законодательством.
6. Консультант должен поддерживать высокую степень собственной независимости для того, чтобы иметь возможность дать клиентам беспристрастный совет.

Принципы правозащитного консультирования

Навыки консультанта

Профессиональные навыки

- способность видеть сущность проблемы и анализировать фактическую информацию с тем, чтобы выделять в ней юридически значимую для решения задачи и отличать главную от второстепенной
- навыки ориентирования в нормативном материале и умения находить правовую основу для дачи консультации и решения проблемы
- способность выявлять альтернативные варианты действий клиента для достижения его цели*
- способность оценивать реалистичность предложенных альтернативных вариантов действий клиента

Навыки эмпатии

- понимать и учитывать обстоятельства и ситуацию, в которых находится клиент;
- исходить из того, что уже само обращение клиента за помощью говорит о том, что он находится в стрессе и в уязвимой ситуации
- понимать собственные ограничения (профессиональные, эмоциональные, временные)

Коммуникативные навыки

- способность установить первый контакт с клиентом, чтобы определить его потребности в консультировании
- способность оценивать готовность клиента принять помощь
- способность оказывать содействие и вызывать доверие
- способность обсуждать боязни и ожидания, расхождения в надеждах
- способность говорить с клиентом о времени, необходимом для выполнения работы,
- способность видеть реакцию других по отношению к себе
- способность терпеть и справляться с антагонизмом и конфликтами
- способность доступно разъяснить клиенту правовую сторону его проблемы, возможные последствия решений

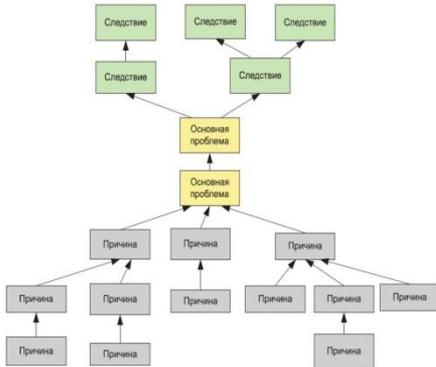
«Технология 1»

*Как подготовить себя и клиента к
консультированию*

Как консультанту подготовиться к консультированию

1. Проведите анализ законодательства по тому вопросу, с которым обращается клиент, если он сказал его при предварительной записи.
2. Определите несколько альтернативных вариантов действий клиента для решения его проблемы.
3. Подумайте над ограничениями и барьерами, которые имеет клиент – они могут повлиять на его решение.
4. Определите, какие возможны возражения со стороны клиента и почему?
5. Подумайте над аргументами, которые будете приводить и формой представления информации клиенту.
6. При встрече прежде всего разъясните клиенту правила консультирования и его права (возможность задавать вопросы и переспрашивать, если клиент не понял, просить дать ссылку на НПА и распечатать выдержки из них и т.д.).
7. Разъясните клиенту цели консультации и определите, какие задачи должны быть на ней решены.
8. Опишите клиенту несколько альтернативных решений проблемы клиента, их положительные и отрицательные последствия.
9. Назначьте дополнительную консультацию, если в этом есть необходимость.

Как подговорить клиента к консультированию



1. Помогите клиенту правильно сформулировать его проблему.

- ✓ *В чем состоит проблема с его точки зрения?*
- ✓ *В чем состоят причины возникновения данной проблемы?*
- ✓ *Какие могут быть последствия существования проблемы?*
- ✓ *Почему клиенту необходима помощь? Какой она должна быть?*
- ✓ *Какой результат хочет получить клиент?*

Объясните клиенту, что важны прежде всего действия клиента и документы, но не личное эмоциональное отношение к ним.

2. Попросите клиента подготовить все необходимые документы: ответы из гос.органов, переписку, судебные решения – все что может дать ясность о вопросе и понять, на каком этапе сейчас находится клиенту .

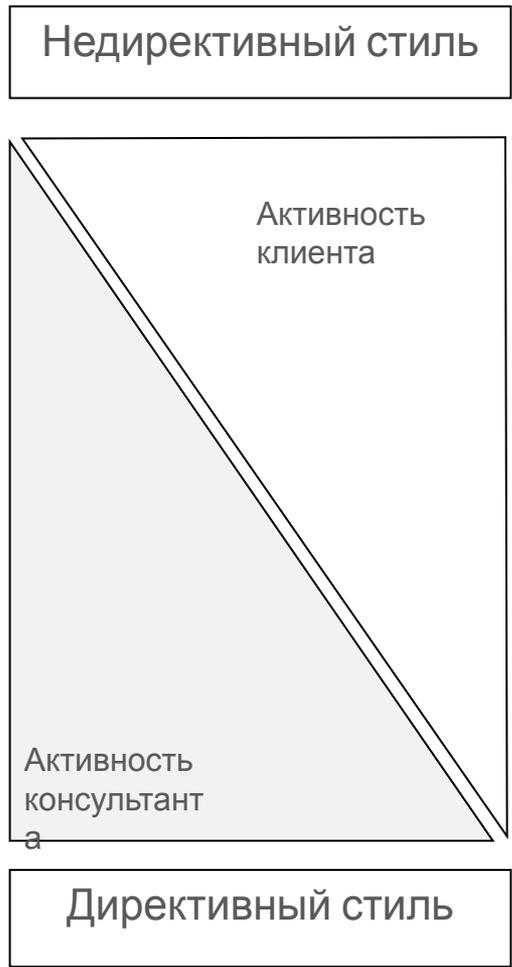
3. Попросите клиента сформулировать вопросы для консультации - на какие вопросы клиент хочет получить ответы.

Полезным бывает задать один и тот же вопрос применительно к разным временным промежуткам и/или обстоятельствам.

4. Попросите клиента сформулировать желаемый результат по окончании консультации: это важно для того , чтобы работать с клиентом над решением проблемы в партнерстве и для того, чтобы консультация оправдала ожидания.

*Выбор оптимальной роли
консультанта*

Модель континуума ролей
- непрерывность спектра
возможных ролей
консультанта и клиента, их
неограниченное
потенциальное количество и
взаимосвязь

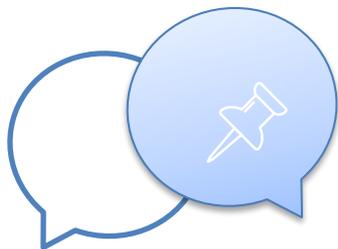


- Рол**
- Консультант, дающий обратную связь
 - Консультант, обнаруживающий факты и находящий альтернативы
 - Помощник в решении проблем
 - Инструктор/ментор
 - Адвокат
 - Лоббист

Факторы,
определяющие
выбор роли консультанта и
стиля консультирования



Стили консультирования

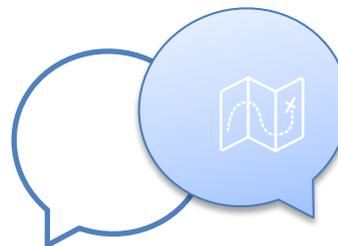


Директивный стиль

Может быть приемлем и эффективен в случаях, если клиент беспомощен

Может созидать, но и уменьшить уровень влияния и вклада клиента по отношению к решениям

Может повысить уровень зависимости клиента, что сделает сложным в последствии самостоятельное управление для клиента



Недирективный стиль

Способствует повышению возможности обойти острые углы в вопросах несогласия с клиентом

Способствует повышению роли решений, предлагаемых самим клиентом.

Повышает независимость клиента
Может увеличивать опасения консультанта, который хочет повысить зависимость клиента

Можно легко
разрушить
взаимоотношения и
потерять клиента из-
за чрезмерного
опасения
продемонстрировать
истинные
компетенции, или
из-за
недостаточного
участия клиента.

Вне зависимости от выбора стиля консультирования следует избегать следующих ситуаций:

- Консультант полностью принимает на себя контроль системой. Клиент недостаточно вовлечен в процесс принятия решений.
- Консультант игнорирует готовность клиента к действию и становится сам инициатором перемен, но одновременно теряет заинтересованность клиента.
- Консультант недостаточно проинформирован о текущей ситуации и действиях клиента. Действует согласно самостоятельно задуманным планам.
- Консультант рассматривает перемены в широком смысле слова, тогда как клиент сталкивается с проблемой на рутинном, повседневном уровне.**

Что нужно делать:

- Позволить клиенту как можно в большей степени самостоятельно управлять решением своей проблемы;
- Контролировать соответствие действий консультанта нуждам клиента;
- Создать план действий и сформулировать критерии успеха консультирования



Памятка для консультанта

1. не принимайте симптомы за проблемы, копайте глубже
2. избегайте составлять заранее (до проведения анализа) мнение о причинах проблем, не подтасовывайте факты под “понятные вам результаты”
3. старайтесь придерживаться многодисциплинарного подхода, не скатываясь в сторону знакомой вам сферы деятельности (например, юридическая среда)
4. обеспечивайте “обратную связь” с клиентом
5. внимательно слушайте не только слова, но и тональность произносимого
6. постоянно проверяйте свое понимание происходящего, выясняйте непонятные моменты
7. исследуйте различные варианты, не заикливаясь на чем-то одном
8. прорабатывайте позитивные отношения с клиентом
9. доводите начатое дело до конца, не останавливайтесь на полпути.

*Технология диспетчирования
нецелевых (непрофильных) групп
клиентов*

В каких случаях проводится диспетчирование непрофильных клиентов

1. Если вопрос, с которым обратился клиент, не входит в компетенцию правозащитной приёмной (нет необходимых специалистов и компетенций для оказания квалифицированной помощи).
2. Если в организацию обратился профильный посетитель, но решение вопросов требует вмешательства других органов и организаций.

Кто занимается диспетчированием клиентов

Для проведения диспетчирования должен быть выделен отдельный специалист, который ведёт первичный прием клиентов и определяет, к компетенции какого консультанта относится решение вопроса. Этот же специалист (диспетчер) может вести запись на консультирование и может разъяснять клиенту, как ему стоит подготовиться к консультации с юристом. (см. Технология 1 Как подготовить себя и клиента к консультированию)

Диспетчерские услуги

- значимая информация об организациях, где клиент может получить необходимую помощь (место расположения, время приема, необходимость записи и т. д.);
- запись клиента на прием/договоренность о встрече в организациях, где клиент может получить необходимую помощь;
- разъяснение клиенту, как ему стоит подготовиться к консультации в организациях, где клиент может получить необходимую помощь;
- предоставление посетителю выдержек из нормативных актов и/или образцов заявлений;
- предоставление клиенту брошюр, буклетов, в которых он может найти нужную информацию и советы;
- доступ к имеющимся информационным ресурсам и правовым базам.

Условия для полноценного диспетчирования:

- постоянно собирать и актуализировать информация о государственных / муниципальных и социальных услугах в регионе;
- собирать информация о центрах бесплатной помощи и других общественных приёмных;
- поддерживать партнёрские связи с другими организациями и социальными учреждениями;
- разрабатывать брошюры и буклеты о новшествах законодательства и вопросах, с которыми наиболее часто обращаются клиенты (в том числе непрофильные);

Подсказки для
диспетчера.
Где найти бесплатную
юридическую помощь
в Пермском крае.

Карта Общественных приёмных Пермского края.

Общественные приёмные Пермского края отмечены на одной карте с использованием сервиса Яндекс.карт.

Всего на карте региона отмечено более 150 мест, где жители Пермского края могут получить бесплатную консультацию по различным вопросам.



Подсказки для диспетчера. Ресурсная поддержка

Ресурсные центры тематической специализации (примеры)

Развитие НКО в секторе социальных услуг

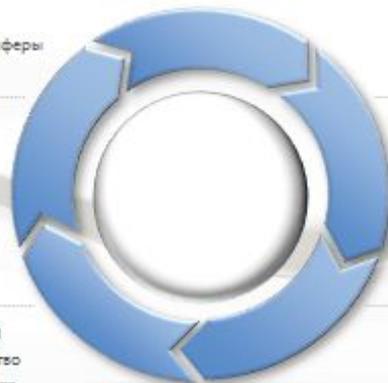
Центр ГРАНИ
Центр инноваций социальной сферы

Информационная поддержка

Агентство социальной информации
Теплица социальных технологий
ИнфоДом Алтай

Правовая поддержка

Юристы за гражданское общество
Ресурсный правозащитный центр



Развитие фондов местных сообществ

Партнерство фондов местных сообществ.

Развитие согласительных процедур

Центр «Судебно-правовая реформа».

Бухучет в НКО

НП «Клуб бухгалтеров и аудиторов НКО».

Развитие добровольчества

Благотворительное общество «Невский Ангел».

Тематическая специализация поддержки НКО и инициатив в Пермском крае

- Пермская гражданская палата
- Центра ГРАНИ
- ЦПА
- Лига ТОС

Поддержка инициатив

Защита прав человека

- Пермский правозащитный центр
- Мемориал
- ЦПА
- УПЧ

Развитие общественного контроля

Развитие добровольчества

- Молодежный мемориал
- Центр поддержки добровольчества
- Фонд «Содействие»

- Пермская гражданская палата
- Центра ГРАНИ
- Лига ТОС

Поддержка Благотворительности

ЖКХ

- Союз защиты пермяков

- Фонд «Содействие»

«Технология 4»

*Проведение правозащитного
консультирования*

Объект консультирования

- для населения
- для организаций (руководители, сотрудники, волонтёры организации)

Субъект консультирование

- профессиональный консультант
- эксперт
- «равный консультант» (консультирование методом «равный равному»)

Содержание консультирования

- тематическое (предметное) консультирование
- управленческое консультирование

Типы консультирования

В зависимости от степени сложности

- экспресс-консультирование
- отложенное консультирование

С учетом дальнейшего взаимодействия с клиентом

- разовая консультация
- длящееся консультирование

В зависимости от характера взаимодействия с клиентом

- очные консультации
- удаленные консультации с помощью телефона или специального программного обеспечения (например, skype, viber)

Масштабы консультационного процесса

- индивидуальные консультации
- мелкогрупповые консультации
- консультации в коллективе

В зависимости от формы

- устные консультации
- письменные консультации

Правозащитная приёмная***

- ✓ просветительская площадка
- ✓ инструмент исследования и мониторинга соблюдения общественных интересов
- ✓ поставщик волонтеров и новых специалистов
- ✓ бренд общественной организации
- ✓ фандрайзинговый инструмент организации.

Клиент ***

- ✓ возможный распространитель информации об организации
- ✓ возможный волонтер и про боно специалист
- ✓ возможный поставщик информации о нарушениях прав
- ✓ возможный респондент, участник соцопросов.
- ✓ посредник между организацией и гражданами, ищущими поддержки
- ✓ Возможный сторонник организации

Этапы консультирования



ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РАБОТУ ПРИЕМНОЙ

- Организация пространства для приема посетителей
- Создание условий для работы консультантов
- Распространение информации об ОП
- Организация записи на прием
- Прием граждан
- Распространение информации о результатах деятельности и успехах

СТАНДАРТ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ

Примерное содержание

- Требования к условиям ведения приема посетителей, организации записи, месту консультанта
- Тематическая специализация, круг вопросов и условия предоставления консультаций, критерии отбора посетителей, основания для отказа
- Требования к квалификации консультанта, внешнему виду
- Процедура записи и ведения приема, сроки ожидания и продолжительность приема
- Требования к учету и отчетности, заполнению журналов, баз данных

ВАРИАНТ СТАНДАРТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ

Выдержки из Приказа Пермской гражданской палаты

О заполнении книг учета

1. Книги учета консультаций заполняются сотрудниками ППП, осуществляющими консультирование.
2. Сотрудники ППП ФИО имеют личные книги учета консультаций.
3. Информация о консультировании НКО заносится в специальную единую книгу учета сотрудниками, осуществляющими консультирование НКО, вне зависимости от предмета консультаций.
4. Информация о консультировании "в рабочем порядке" (вне часов приема) вносится в специальную единую книгу учета сотрудниками, осуществляющими консультирование.
5. В книги учета консультаций заносится следующая информация:
Ф.И.О клиента (название НКО);
фамилия консультанта (в единых книгах);
адрес, телефон клиента;
предмет консультации (указывается отрасль права или правозащиты и кратко конкретная тема консультирования, например: "трудовой спор, задержка заработной платы", "право на альтернативную службу, отсрочка баптисту", можно что-нибудь образное добавить от себя);
отметка о правозащитном или благотворительном характере консультирования (правозащитное - "п", благотворительное - "б"); отметка ставится только при консультировании граждан;
отметка о повторном консультировании (повторное и последующее консультирование клиента отмечается "О").
6. Книги учета входящей и исходящей корреспонденции ППП и ПРПЦ заполняются секретарем ППП по ранее утвержденной форме.
7. Книга оказания технической помощи заполняется секретарем ППП по ранее утвержденной форме. В книге фиксируются все факсимильные и e-mail сообщения, копирование электронных материалов по заявкам клиентов, ксерокопирование по заявкам клиентов фиксируется при тираже свыше 5 копий.
8. Книга факсимильных сообщений в СМИ заполняется пресс-секретарем ППП по ранее утвержденной форме.
9. Книга учета патронажных дел заполняется секретарем ППП по ранее утвержденной форме.

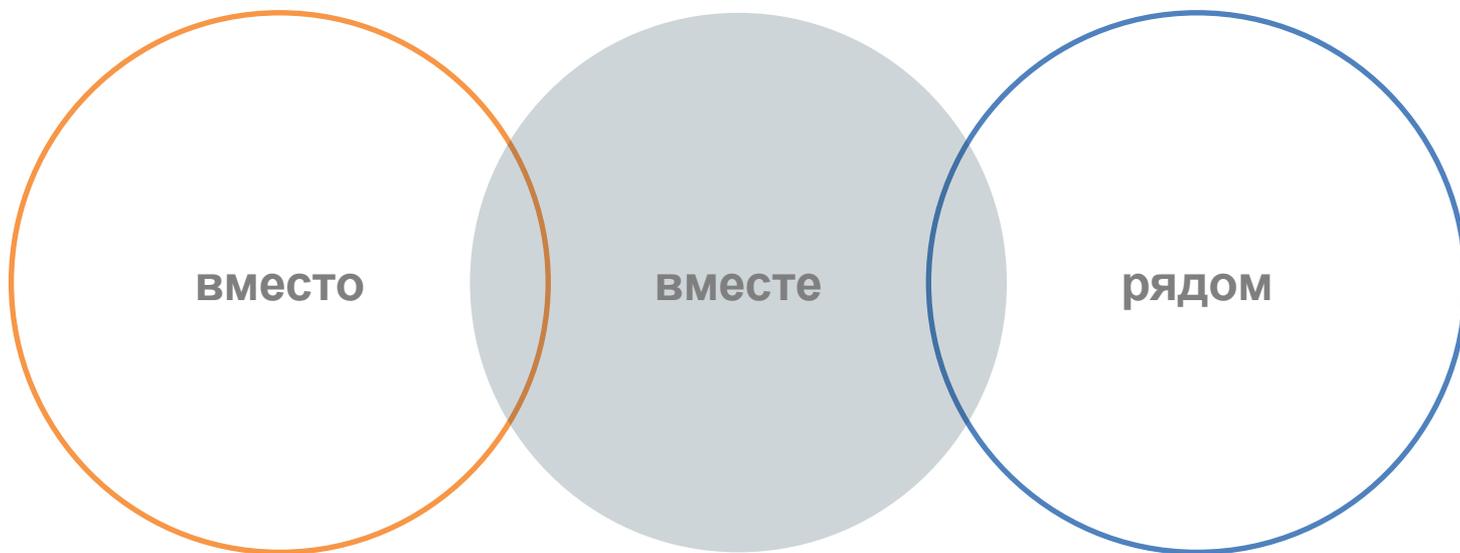
О приеме посетителей

10. Прием посетителей ведется по понедельникам, средам и четвергам с 16.00 до 19.00.
11. Прием ведут:
ФИО - тематика.
При необходимости и наличии необходимой квалификации сфера специализации консультантов может быть расширена.
12. Консультационная помощь оказывается по правозащитным и по благотворительным мотивам, а также в рамках поддержки некоммерческих организаций.
13. К правозащитным относятся консультации по следующим вопросам:
...;
По данным вопросам консультационная помощь оказывается всем обратившимся гражданам и НКО.
14. К благотворительным относятся консультации по следующим вопросам;
...;
По данным вопросам консультационная помощь оказывается только социально уязвимым группам населения и некоммерческим организациям.
15. Первичная регистрация посетителей осуществляется секретарем, либо замещающим его по распоряжению председателя ППП лицом. Информация о посетителе заносится в листы первичного учета (листы подшиваются в специальную папку). В листе указывается Ф.И.О. посетителя и тема обращения. В соответствии с темой обращения секретарь направляет посетителя к соответствующему специалисту.
В случае "неподведомственности" посетителя (см. п. 12-14) секретарь в корректной форме отказывает ему в оказании консультационной помощи, по возможности информируя об иных возможностях ее получения. Решение спорных и конфликтных вопросов передается председателю ППП или его заместителю.
16. Первичная регистрация посетителей начинается за 15 минут до начала приема.
17. Консультационная регистрация посетителей ведется специалистами ППП, осуществляющими консультирование. Информация о посетителях заносится в личные книги учета. Информация о консультировании НКО заносится в специальную единую книгу учета консультации НКО. Книги заполняются в соответствии с п. 5 настоящего приказа.
18. Во время официального приема посетителей секретарь Палаты обеспечивает выполнение следующего "оргминимума":
 - раздача консультантам "бейджиков" и книг учета посетителей;
 - обеспечение "инвентарем" регистрационного рабочего места: регистрационная табличка, листы первичного учета, визитные карточки ППП-ПРПЦ, материалы для вдумчивого развлекания посетителей,
 - по возможности, обеспечение приемного холла необходимым количеством посадочных мест;
 - осуществление первичного регистрирования и диспетчирования посетителей.

«Технология 5»

Эффективное общение с клиентом

Позиция консультанта****



Невербальные сигналы,
располагающие к контакту

*При первом контакте люди доверяют
на 55% невербальным сигналам, на 38%
-паралингвистическим и лишь на 7% -
содержанию вашей речи*

Формула Альберта Меграбяна

Проксемика

- ✓ Угол поворота тела от 45 до 90 градусов (боковое положение передает сообщение: «Я не имею агрессивных намерений»)
- ✓ Угол наклона тела меньше прямого («Тупой угол между собеседниками — это провал переговоров»).
- ✓ Дистанция -- индивидуализированная, с учетом общих закономерностей:

Интимная	0—45 см
Личная	45-60-120 см
Социальная	120-210-360 см
Публичная	360-750 — ... см

Такесика

- ✓ движение собеседников в пространстве Не допускаются: ритмические движения движения большой амплитуды резкие движения

Позы

- ✓ Открытая, а не закрытая (нескрещенность конечностей, развернутость корпуса и головы, раскрытость ладоней, расслабленность мышц, контакт глаз)

Мимика

- ✓ улыбка
- ✓ живое, естественно изменяющееся выражение лица

Прикосновения

- ✓ ритуализированные прикосновения допускаются
- ✓ неритуализированные прикосновения не допускаются

Взгляд

- ✓ продолжительность контакта глаз 3-5 сек
- ✓ частота контакта — не реже 1 раза в минуту
- ✓ частота моргания — раз в 3—5 сек

Паралингвистические сигналы при вступлении в контакт

- ✓ Отчетливость речи
- ✓ Доброжелательная интонация
- ✓ Громкость голоса — средняя
- ✓ Быстрота речи — умеренная

Техники активного слушания: умение «разговорить»

№	Коммуникативные техники	Определения	Как это сделать?
1.	Открытые вопросы	Вопросы, предполагающие развернутый ответ	Начинайте вопрос со слов: Что? Как? Почему? Каким образом? При каких условиях? и т. п. «На какие факты (условия, ограничения, преимущества и т. п.) мы должны обратить внимание?» 'Что следует предпринять, чтобы изменить ситуацию?' «Какой результат был бы приемлемым для Вас?» «Как мы могли бы сформулировать свою задачу?» «Что Вы имеете в виду, когда говорите о...» «Если Вы займете эту позицию, то какими будут ваши первые действия?»
2.	Закрытые вопросы	Вопросы, предполагающие однозначный ответ (например, сообщение точной даты, названия, указания на количество чего-либо и т. п.) или ответы «да» или «нет».	Когда истекает срок сдачи проекта? Сколько у Вас осталось в резерве единиц? Вы согласны взяться за этот проект? и т. п.
3.	Альтернативные вопросы	Вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов	Ты предпочитаешь начать самостоятельно, вместе с Ивановым или привлечь еще кого-нибудь? Вы затрудняетесь ответить, потому что не знаете ответа, потому что ответ будет неприятным или потому что Вас просили мне пока ничего не сообщать?

Техники активного слушания: умение услышать

№	Техники	Определения	Как это сделать?
1.	Вербализация, ступень А	Повторение: дословное воспроизведение, цитирование сказанного клиентом	Вставляйте цитаты из высказываний клиента в собственные фразы - Итак, вы считаете...(далее цитата). Насколько я вас понял... (далее цитата) Повторите дословно последние слова клиента Повторите с вопросительной интонацией одно или два слова, произнесенные клиентом
2.	Вербализация, ступень Б	Перефразирование: краткая передача сути высказывания клиента	Старайтесь лаконично сформулировать сказанное клиентом. Следуйте логике клиента, а не собственной логике
3.	Вербализация, ступень В	Интерпретация: высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания клиента	1. Задавайте уточняющие вопросы: - Вы, наверное, имеете в виду...? - Вы, наверное, говорите это потому, что....? - По-видимому, вы хотите, чтобы...? 2. Используйте технику пробных вопросов, или условных гипотез: - А может быть так, что вы надеетесь, что...? - А может быть так, что вы хотели бы...? - А может быть так, что для вас важнее победить, чем ...?

Техники регуляции эмоционального напряжения и налаживания контакта

Снижают напряжение:

1. Подчеркивание общности с клиентом (сходство интересов, мнений, личностных черт и др.)
2. Вербализация эмоционального состояния:
а) своего; б) клиента
3. Проявление интереса к проблемам клиента
4. Предоставление клиенту возможности выговориться
5. Подчеркивание значимости клиента, его мнения в ваших глазах
6. В случае вашей неправоты, немедленное признание ее
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации
8. Обращение к фактам
9. Спокойный уверенный темп речи
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела

Техника подчеркивания общности

Мы оба хотим добиться разрешения этой ситуации.

Мы с тобой оба любим творческих людей

1) это сходство должно быть приятно клиенту, и для этого речь должна идти:

а) о достоинствах (наблюдательность, изобретательность, артистизм, ответственность, эффективность и т. п.);

б) хотя и о спорных, но своеобразных чертах, таких как, доминантность, эксцентричность, индивидуализм и т. п.

Повышают напряжение:

1. Подчеркивание различий между собой и клиентом
2. Игнорирование эмоционального состояния:
а) своего; б) клиента
3. Демонстрация незаинтересованности в проблеме клиента
4. Перебивание клиента
5. Принижение клиента, негативная оценка личности клиента, приуменьшение вклада клиента в общее дело и преувеличение своего
6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее
7. Поиск виноватых и обвинение клиента
8. Переход на «личности»
9. Резкое убыстрение темпа речи
10. Избегание пространственной близости и контакта глаз

Техника подчеркивания значимости клиента, его мнения, вклада в общее дело

«Мне кажется ценным то, что вы делаете»

Ваша идея мне показалась очень ценной.,

1) конкретность, «укорененность» в фактах;

2) искренность.

Рекомендации при взаимодействии с «трудными» партнерами.

Главная задача - решить для себя - я хочу решать проблему, или выяснять отношения?

Сосредоточьтесь на проблеме. **Решить проблему по-настоящему можно, только когда учтены точки зрения и интересы обеих сторон.** Подход «Выиграть – проиграть», менее эффективен, чем подход **«Выиграть – выиграть»**. Истинное решение проблемы, когда мы оба в выигрыше.

Шаг 1 Отделите себя от проблемы. (*Я уважаю себя, даже если мы не сможем решить эту проблему, даже если я сделаю ошибку*)

Шаг 2 Отделите партнера от проблемы. (*Я уважаю и ценю партнера, у него есть право на свое восприятие проблемы, свое поведение, даже если оно не совпадает с моим.*)

Во время переговоров - Главная задача - **сохранять точку цели.** Когда Вы обсуждаете проблему с клиентом, четко помните Вашу цель и направленность.

Вы хотите учесть интересы вас обоих. Вы стремитесь к совместному решению проблемы, а не к доказательству своей правоты.

Если не получается договориться:

- Не прибегая к угрозам, четко опишите последствия, вытекающие из отсутствия соглашения
- Имейте четкое представление о ваших законных правах и процедуре их обеспечения.
- Узнайте возможные последствия позиции, занятой партнером.
- Думайте о том, какими могут быть стимулы, способные склонить Вашего партнера изменить свое мнение.
- Выработайте альтернативы, обеспечивающие наилучший исход на тот случай, если он все-таки не примет вашу точку зрения.

Ситуация манипулирования (давления)

Оставайтесь спокойным, продолжайте управлять ситуацией для этого: 1) работайте с дыханием и расслаблением тела. 2) сделайте паузу позвольте партнеру «излить» его чувства. (*Я понимаю Ваши чувства...*). 3) перенаправьте энергию противостояния:

- преобразуйте нападение на вас как нападение на проблему. Например, оскорбление типа: **«Ты безмозглый идиот!»** можно парировать **«Какой аспект проблемы я, по-вашему, не учел?»**

- избегайте прямого несогласия с клиентом. Вместо **«Вы совершенно не правы!»** можно сказать **«Учтены ли в данном случае интересы всех?»**

- представить его несогласие или решение как одну из многих альтернатив. Например, на фразу **«Вы сделаете по-моему»** – можно ответить: **«Конечно, это одна из альтернатив, есть ли еще какие-либо, которые подходят Вам?»**

4) решите для себя - за какие вопросы стоит бороться, в данной ситуации, а за какие – нет. Иногда затраты, связанные с попытками переубедить непропорционально велики. Если это так, лучше уйти от обсуждения при помощи некоторых техник.

Техника внешнего согласия:

«Какая неожиданная мысль, надо будет ее обдумать...» «Я подумаю над тем, как учесть это в работе...»

«Знаешь я вынужден согласиться с тобой, хотя мне трудно сделать это сразу.» «Я подумаю, имеет ли это отношение ко мне...»

Техника «напускания тумана»

- Уверенный человек может внешне выражать согласие не соглашаясь внутренне(из тактических целей)
- *«Мы не достигнем согласия в этом вопросе, и мне кажется это просто пример более общей нашей проблемы»*

Тест на стрессогенность

Проверьте себя, выполнив тест на определение факторов, мешающих вам и вашей работе.

Тест имеет четыре секции: конфликтность, перегрузка, сферы деятельности и напряженность с руководством.

Для обработки результатов тестирования необходимо найти сумму баллов по каждой секции. К секциям относятся следующие номера вопросов:

1. Конфликтность — 1, 2, 3;

2. Перегрузка — 4, 5, 6;

3. Сферы деятельности — 7, 8, 9;

4. Напряженность с руководством — 10, 11, 12;

По каждой из секций можно набрать от 3 до 15 баллов. Количество баллов от 12 и выше указывает на то, что в данной сфере имеются проблемы. Общий балл по всему тесту может варьировать от 12 до 60 баллов. Показатель в 36 и более баллов свидетельствует о том, что ваша работа «насыщена» стрессогенными факторами.

№	Высказывание	Никогда	Редко	Иногда	Часто	Всегда
1	Работающие с вами люди не знают, что они могут от вас ожидать	1	2	3	4	5
2	Вы убеждены, что вы делаете то, что нужно	1	2	3	4	5
3	Вы чувствуете, что вы не в состоянии удовлетворить разноречивые требования вышестоящих руководителей	1	2	3	4	5
4	Вы ощущаете перегрузку	1	2	3	4	5
5	Вам не хватает времени, чтобы сделать работу как следует	1	2	3	4	5
6	Вы чувствуете, что работа отражается на личной жизни	1	2	3	4	5
7	Вы часто не знаете, что вам дадут делать	1	2	3	4	5
8	Вы чувствуете, что для исполнения работы вам не достает власти	1	2	3	4	5
9	Вы чувствуете, что не можете «переварить» всю необходимую вам информацию	1	2	3	4	5
10	Вы не знаете, как вас оценивает ваш начальник	1	2	3	4	5
11	Вы не в состоянии предугадать реакций вышестоящих начальников	1	2	3	4	5
12	Ваши взгляды коренным образом расходятся со взглядами вашего начальника	1	2	3	4	5

«Стандарт 1»

*Стандарт работы с
персональными данным*

Любая организация, включая некоммерческую, может являться оператором персональных данных, если она обрабатывает, например, персональные данные своих сотрудников, контрагентов, волонтеров, благополучателей.

Вопрос сбора и использования персональных данных регулируется Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных". Под персональными данными понимается любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу.

Какая информация относится к персональным данным

- ✓ имя, отчество и фамилия человека
- ✓ дата и место рождения
- ✓ адрес
- ✓ семейное, социальное и имущественное положение
- ✓ образование
- ✓ номера паспортов, ИНН, СНИЛС и других документов
- ✓ доходы
- ✓ изображение (фотография) человека и биометрические персональные данные (характеризующие физиологические особенности человека, на основе которых можно установить его личность) и другое.

Что такое обработка персональных данных

Обработка персональных данных - любое действие, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Статья 22 Федерального закона «О персональных данных» закрепила за операторами обязанность до начала обработки персональных данных уведомить уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных, которым является Роскомнадзор, о своем намерении осуществлять обработку персональных данных.

Основные требования в области обработки персональных данных правозащитной приёмной

- обработка может осуществляться исключительно в целях обеспечения соблюдения законов и иных нормативных правовых актов
- все персональные данные работника следует получать у него самого (или при наличии письменного согласия указанных лиц либо в случаях, установленных федеральными законами)
- нельзя раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных
- обработке подлежат только персональные данные, которые отвечают целям их обработки
- содержание и объем обрабатываемых персональных данных должны соответствовать заявленным целям обработки

Когда нужно получать письменное согласие на обработку персональных данных

- обработка персональных данных осуществляется на основании федерального закона, устанавливающего ее цель, условия получения персональных данных и круг субъектов, персональные данные которых подлежат обработке, а также определяющего полномочия оператора
- обработка персональных данных необходима в связи с реализацией международных договоров РФ о реадмиссии
- обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора, одной из сторон которого является субъект персональных данных
- обработка персональных данных осуществляется для статистических или иных научных целей при условии обязательного обезличивания персональных данных
- обработка персональных данных необходима для защиты жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов субъекта персональных данных, если получение согласия субъекта персональных данных невозможно
- обработка персональных данных необходима для доставки почтовых отправлений организациями почтовой связи, для осуществления операторами электросвязи расчетов с пользователями услуг связи за оказанные услуги связи, а также для рассмотрения претензий пользователей услугами связи
- обработка персональных данных осуществляется в целях профессиональной деятельности журналиста либо в целях научной, литературной или иной творческой деятельности при условии, что при этом не нарушаются права и свободы субъекта персональных данных
- осуществляется обработка персональных данных, подлежащих опубликованию в соответствии с федеральными законами, в том числе персональных данных лиц, замещающих государственные должности, должности государственной гражданской службы, персональных данных кандидатов на выборные государственные или муниципальные должности.

В какой форме должно быть получено согласие на обработку персональных данных

Согласие в письменной форме субъекта персональных данных на обработку его персональных данных должно включать в себя, в частности:

- 1) фамилию, имя, отчество, адрес субъекта персональных данных, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе
- 2) фамилию, имя, отчество, адрес представителя субъекта персональных данных, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия этого представителя (при получении согласия от представителя субъекта персональных данных)
- 3) наименование или фамилию, имя, отчество и адрес оператора, получающего согласие субъекта персональных данных
- 4) цель обработки персональных данных
- 5) перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие субъекта персональных данных
- 6) наименование или фамилию, имя, отчество и адрес лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению оператора, если обработка будет поручена такому лицу
- 7) перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие, общее описание используемых оператором способов обработки персональных данных
- 8) срок, в течение которого действует согласие субъекта персональных данных, а также способ его отзыва, если иное не установлено федеральным законом
- 9) подпись субъекта персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных

Я, _____

(фамилия, имя, отчество)

даю согласие

(наименование организации)

на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных, в соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О защите персональных данных» содержащихся в настоящем заявлении, в целях [оказания бесплатной юридической помощи], а именно:

1. ФИО

2.

Настоящее согласие является бессрочным и действует до его письменного отзыва.

Дата

подпись

Вправе ли физическое лицо предоставлять персональные данные своих близких родственников?

Предоставление физическим лицом оператору персональных данных близких родственников возможно только при наличии письменного согласия указанных лиц либо в случаях, установленных федеральными законами.

В каких случаях оператор вправе осуществлять обработку персональных данных без уведомления Роскомнадзора?

- 1) обрабатываемых в соответствии с трудовым законодательством;
- 2) полученных оператором в связи с заключением договора, стороной которого является субъект персональных данных, если персональные данные не распространяются, а также не предоставляются третьим лицам без согласия субъекта персональных данных и используются оператором исключительно для исполнения указанного договора и заключения договоров с субъектом персональных данных;
- 3) относящихся к членам (участникам) общественного объединения или религиозной организации и обрабатываемых соответствующими общественным объединением или религиозной организацией, действующими в соответствии с законодательством Российской Федерации, для достижения законных целей, предусмотренных их учредительными документами, при условии, что персональные данные не будут распространяться или раскрываться третьим лицам без согласия в письменной форме субъектов персональных данных;
- 4) сделанных субъектом персональных данных общедоступными;
- 5) включающих в себя только фамилии, имена и отчества субъектов персональных данных;
- 6) необходимых в целях однократного пропуска субъекта персональных данных на территорию, на которой находится оператор, или в иных аналогичных целях;
- 7) включенных в информационные системы персональных данных, имеющие в соответствии с федеральными законами статус государственных автоматизированных информационных систем, а также в государственные информационные системы персональных данных, созданные в целях защиты безопасности государства и общественного порядка;
- 8) обрабатываемых без использования средств автоматизации в соответствии с федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, устанавливающими требования к обеспечению безопасности персональных данных при их обработке и к соблюдению прав субъектов персональных данных;
- 9) обрабатываемых в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации о транспортной безопасности, в целях обеспечения устойчивого и безопасного функционирования транспортного комплекса, защиты интересов личности, общества и государства в сфере транспортного комплекса от актов незаконного вмешательства.

То есть если Вы берете у своего клиента только ФИО, при непосредственном участии человека (то есть без использования средств автоматизации) и не передаете эти данные третьим лицам, то можно не уведомлять Роскомнадзор.

Какие требования предъявляются к обработке персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации?

- фиксация персональных данных на материальных носителях - необходимость ведения журнала (реестра, книги);
- при фиксации персональных данных на материальных носителях не допускается фиксация на одном материальном носителе персональных данных, цели обработки которых заведомо не совместимы.
- лица, осуществляющие обработку персональных данных должны быть проинформированы о факте обработки ими персональных данных, обработка которых осуществляется оператором без использования средств автоматизации, категориях обрабатываемых персональных данных, а также об особенностях и правилах осуществления такой обработки, установленных нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, а также локальными правовыми актами организации (при их наличии).

Как направить уведомление в Роскомнадзор?

- Уведомление должно быть направлено в письменной форме и подписано должностным лицом или направлено в электронной форме и подписано электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- Образец формы уведомления об обработке персональных данных и методические рекомендации по его заполнению размещены на официальном сайте Роскомнадзора www.rsoc.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Какие локальные акты по обработке персональных данных должна принять некоммерческая организация?

локальный нормативный акт, регламентирующий порядок хранения и использования персональных данных работников

локальный нормативный акт утверждающий форму согласия на обработку персональных данных, требования к материальным носителям, требования к помещениям, в которых находятся носители информации

приказ о назначении лица, ответственного за организацию работы с персональными данными

приказ об установлении списка лиц, имеющих право доступа к персональным данным

обязательство о неразглашении персональных данных

Работники и их представители должны быть ознакомлены под роспись с документами организации, устанавливающими порядок обработки персональных данных работников, а также об их правах и обязанностях в этой области.

«Стандарт 2»

*Стандарт публичной
нефинансовой отчетности
правозащитной приёмной*

В целях повышения прозрачности и позитивного сотрудничества, правозащитные приёмные и некоммерческих организациях, созданных при них, в добровольном порядке могут выпускать публичные нефинансовые отчеты, призванные сформировать у заинтересованных сторон комплексное представление о деятельности , достигнутых результатах года, приверженности миссии.

Какую информацию должны содержать публичные отчеты

- ✓ информация о деятельности общественной приёмной, выраженная в количественных и качественных показателя
- ✓ количественные показатели (количество проведённых консультаций, количество человек получивших помощь и в какой форме)
- ✓ качественные показатели, которые включают:
 - непосредственные результаты проекта (фактически оказанные услуги или созданные продукты);
 - отсроченные по времени результаты (изменения, которые произошли с людьми, группами людей или организациями во время или после того, как они приняли участие в проекте)
 - ожидаемое социальное влияние (основная стратегическая цель проекта).
- ✓ миссия и ценности
- ✓ информация о планах и намерениях
- ✓ информация о сотрудниках, волонтерах, про боно специалистов
- ✓ система внутреннего контроля качества деятельности
- ✓ уважение к бенефициарам (диалог и учет их мнения)
- ✓ взаимодействие с заинтересованными сторонами (партеры, грантодатели, государство)
- ✓ случаи из жизни и истории благополучателей (кейсы и сторителлинг).

Виды публичной отчетности

- ✓ промежуточные и итоговые нефинансовые отчеты о выполнении социально значимых программ (проектов)
- ✓ годовые публичные отчёты

Новые форматы отчетности

- ✓ краткие отчеты и инфографика
- ✓ интерактивные отчеты
- ✓ лонгриды – формат подачи с мультимедийными элементами: фотографии, видео, и прочих

Доказательства и контроль качества отчетности

- Нефинансовая отчетность должна содержать убедительные доказательства, подтверждающие прямую связь между проектом и указанными результатом и быть репрезентативной.
- Элементами обеспечения достоверности публичных нефинансовых отчетов является надлежащее взаимодействие с заинтересованными сторонами (интервью, фокус-группы), улучшение системы сбора данных и информации, привлечение независимых экспертов к подготовке отчетов.

Что делать после того, как отчет выпущен

- Публичные отчеты могут стать поводом для дальнейших дискуссий и диалогов заинтересованными сторонами и бенефициарами.
- Публичные отчеты могут направляться на конкурс годовых отчетов некоммерческих организаций, которые проводятся в субъектах РФ и всероссийский, такие как «Точка отсчета»

Где размещать публичную нефинансовую отчетность правозащитной приёмной

- на официальном сайте правозащитной приемной и/или организации при которой существует приёмная;
- в социальных сетях правозащитной приемной и/или организации при которой существует приёмная ;
- на портале некоммерческих организаций и/или СО НКО;
- на официальном сайте ведомства, предоставляющего субсидии, грантодателя (если правозащитная приемная получает соответствующее финансирование);

Что дает нефинансовая публичная отчетность

- ✓ публичное информирование заинтересованных сторон о миссиях и целях
- ✓ подтверждение принципов прозрачности и подотчетности
- ✓ подтверждение приверженности правам человека и верховенству закона
- ✓ увеличение доверия к компаниям со стороны клиентов, а также партнёров, возможных грантодателей, государства
- ✓ повышению уровня узнаваемости правозащитной приёмной
- ✓ повышение эффективности деятельности правозащитных приёмных, в том числе за счет диалога, возникающего с заинтересованными сторонами в процессе подготовки публичного нефинансового отчета
- ✓ содействие обмену опытом и лучшими практиками.

«Стандарт 3»

*Стандарт «понятного языка» в
правозащитной приёмной*

«Понятный язык» - это простота восприятия клиентами правозащитной приёмной значимой информации и её адаптация для восприятия различными аудиториями. (Это касается не только устной консультации, но и письменного разъяснения, включая оформление стендов для посетителей правозащитной приёмной.

Верно ли клиент усвоил наши рекомендации?

Так ли он понял алгоритм своих дальнейших действий?

Правильно ли он запомнил список документов, которые ему нужно предоставить?

Перевод законов
на «народный язык»
– важный навык
консультанта

Как говорить с клиентом

- говорите на языке клиента, а не на профессиональном языке;
- избегайте сложных терминов и формального языка;
- не утрируйте. Помните, что клиент пришел к вам со с проблемой, которую нужно решить.
- не используйте непонятных простому обывателю сокращений

С чего начать для того, чтобы объяснить всё коротко и внятно

- Выделить наиболее непонятные куски текста. Может быть, их можно просто убрать или заменить?
- Разбейте текст на смысловые куски и «переводить» только самое важное. Остальное, если нужно, можно убрать в приложения.
- Покажите готовый «перевод» текста «фокус—группе»: клиентам, знакомым, родственникам, чтобы они оценили результат и помогли вам его улучшить.



Инфографика, сторителлинг, аудио, видео,
интеллектуальные карты - инструменты перевода на
понятный язык

Как правильно оформить стенд в правозащитной приёмной или написать письмо

1. Главная цель переводчика того или иного закона – сделать его понятным, раскрыв читателю его суть. Использование понятного, доступного языка – лишь одно из средств достижения поставленной цели.
2. Законы имеют свойство располагать главы, не заботясь о последовательности. Например, в 6 главе закона может содержаться информация, без которой 2 глава будет непонятна читателю или, что еще хуже, будет понята им неправильно. Перестраивать структуру закона и разделять его на части по своему усмотрению полезно, а чаще всего просто необходимо.
3. Авторы законов никогда не приводят примеров, это не входит в число их задач. Однако для переводчика эта задача одна из важнейших. Пытаться приводить примеры, реально иллюстрирующие применение тех или иных норм на практике.
4. Нормы, изложенные в законах, могут иметь неясное толкование по причине краткости изложения и, как правило, ориентированы на подготовленного читателя. Сделать понятным принцип важнее, чем передать все смысловые тонкости закона или конкретной нормы. Комментировать каждую часть текста, которая может показаться непонятной и требующей от читателя других знаний.
5. Если вы не обладаете достаточными правовыми знаниями - по возможности покажите текст юристу. Его задача – не проверять качество вашего «перевода» с точки зрения стиля, орфографических ошибок, а проконтролировать, не исказили ли вы смысл закона, пересказывая его «простым языком». Посоветуйтесь с юристом: какую формулировку лучше использовать, чтобы объяснить более просто и в то же время не отходить от буквы закона.

21 шаг к понятности и открытости правозащитной приёмное*****

1. Определите вашу аудиторию и пишите для неё
2. К каждой отдельной аудитории обращайтесь отдельно
3. Выстройте материал так, чтобы он мог ответить на вопросы читателей
4. Используйте полезные заголовки
5. Используйте короткие разделы
6. Используйте простые формы глаголов
7. Используйте сжатие текстов там, где это возможно
8. Не превращайте глаголы в существительные
9. Опускайте ненужные слова
10. Избегайте юридических терминов, иностранных слов и жаргонизмов
11. Используйте один термин для обозначения одного и того же понятия или предмета
12. Пишите короткими предложениями
13. Располагайте подлежащие, сказуемое и дополнение рядом
14. Избегайте двойного отрицания
15. Излагайте главную мысль перед исключениями и условиями
16. Используйте примеры, перечни, таблицы, иллюстрации для сложной информации
17. Используйте выделение, чтобы отмечать важные идеи
18. Сведите к минимуму количество перекрёстных ссылок
19. Избегайте формального языка
20. Не перегружайте документ PDF-файлами
21. Давайте действующие ссылки

«Стандарт 3»

*Стандарт доступности и
оборудования правозащитной
приёмной*

Минимальный «стандарт комфортности»

A large orange circle containing text.

**Доступность для
различных групп
населения**

A large blue circle containing text.

**Обеспечение
приватности
консультирования**

Обеспечение деятельности помещения приёмной для различных групп населения

Хороший дизайн «для

всех»

- ✓ эргономика
- ✓ общедоступность
- ✓ безопасность
- ✓ когнитивный комфорт
- ✓ понятность и предсказуемость
- ✓ мобильность

Доступная общественная приёмная включает в себя

- ✓ лестницы и пандусы, которых имеют перила с обеих сторон
- ✓ бордюры и зонирования территории
- ✓ лифты и подъемные платформы
- ✓ указатели и тактильные элементы (шрифт Брайля, таблички с рельефными буквами)
- ✓ ориентиры и информация, независимая от письменной речи
- ✓ достаточный уровень окружающей яркости (освещенности)
- ✓ туалеты, доступные для маломобильных групп
- ✓ отдельные гардеробные для посетителей
- ✓ комфортные места ожидания и места консультирования, обеспечивающие соблюдение приватности

Обеспечение деятельности помещения приёмной для различных групп населения

Коммерческие и административные здания

- должны обеспечивать инклюзивность и не дискриминационный доступ
- Все физические препятствия для пользования должны быть удалены или предложены альтернативные варианты доступа (кнопка вызова помощника)
- должны соответствовать потребностям клиентов и работников

Транспорт

- должна обеспечиваться доступность и возможность пользования общественным транспортом.
Даже если помещение максимально оборудовано для использования маломобильных лиц, у них может не быть возможности добраться до приёмной в связи с тем, что общественный транспорт не оборудован подъемниками и окружающая городская среда содержит препятствия.

Гостиницы, общежития

- должны обеспечивать независимое (самостоятельное) пользование услугами или возможность помощи сопровождающего

Обеспечение приватности консультирования

В правозащитной приёмной должно уделяться особое внимание соблюдению конфиденциальности при общении консультанта с клиентом.

Фотографирование и видеосъемка

Во всех случаях фотографирования и видеосъемки сотрудников и клиентов для корпоративных нужд (например, для использования в отчетных и презентационных материалах) необходимо два разрешения каждого: сначала разрешение на съемку, затем разрешение на публикацию данного конкретного кадра в данном конкретном контексте, а также отдельное разрешение на разрешения на съемку и публикацию несовершеннолетнего ребенка клиента.

Чек-лист проверки комфортности

ВНЕШНЯЯ СРЕДА

Прилегающая к правозащитной приёмной территория ухожена (озеленение, чистота)

Около правозащитной приёмной есть скамейки для сидения и урны

Наличие автомобильной парковки около правозащитной приёмной

Входа в правозащитную приёмную оборудован стоянкой для колясок и велосипедными парковками

Пешеходные дорожки на прилегающей территории допускают передвижение на инвалидной коляске (нет бортиков и резких

перепадов высоты, огорожены опасные участки, есть место для разворота)

Наличие уличного освещения

ВНУТРЕННЯЯ СРЕДА

Вход в здание оборудован приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни), уклон и длина

пандуса обеспечивают безопасное передвижение,

В случае отсутствия пандуса, наличие кнопки вызова помощника, расположенной в прямом доступе, на удобной высоте,

находящейся в рабочем состоянии

Ширина коридоров, дверных проемов и проемов лифта достаточная для движения и разворота человека, передвигающегося

на коляске, отсутствуют пороги

Лестничные переходы оборудованы поручнями

Наличие лифта, если правозащитная приёмная оборудована на втором и выше этажах

Туалетная кабинка работает и доступна для пользования туалетом маломобильных граждан без помощи третьих лиц

(оборудована поручнями, доступна для колясочников)

Есть гардероб для посетителей

Есть детский уголок

ПОМЕЩЕНИЕ ДЛЯ ОЖИДАНИЯ ПРИЕМА КОНСУЛЬТАНТА

Наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами

Достаточная проветриваемость помещения (наличие свежего воздуха)

Оборудовано место диспетчера (для записи клиентов)

Наличие таблички с фамилией, именем, отчеством диспетчера

Чек-лист проверки комфортности (продолжение)

МЕСТО КОНСУЛЬТАНТА

Оборудовано не менее чем двумя стульями для клиентов

Наличие табличек с фамилиями, именами и отчествами консультантов

Находится отдельно от места приема (обеспечена приватность)

Есть доступ к принтеру

Есть правовая система, которая находится в актуальном состоянии

Есть доступ к интернет, в том числе для того, чтобы клиента мог отправить документы

ИНФОРМАЦИОННАЯ СРЕДА

Имеется библиотека с материалами о правах человека и тематикам деятельности правозащитной приёмной , которые посетители могут читать во время ожидания

Есть раздаточные материалы по тематике правозащитной приемной (брошюры, памятки, буклеты) , которые свободно и бесплатно распространяются

Есть информационный стенд, которые содержит актуальную для посетителей информация (например, новеллы законодательства). Все материалы написаны на языке, доступном для понимания лиц, не имеющих специальных знаний (см. Стандарт 3. Стандарт внедрения «понятного языка» в правозащитной приёмной)

Наличие информации о приеме (наличие информации с фамилиями, именами и отчествами консультантов и вопросов, по которым они ведут прием, информация о времени работы специалистов, необходима ли запись и т.п)

Наличие информации о том, как подать жалобу, если клиент остался не доволен работой консультанта.

«Стандарт 5»

*Стандарт информационной
деятельности правозащитной
приемной*

Обеспечение деятельности
помещения приёмной для
различных групп населения

Внутренние стандарты (внешняя коммуникация)

- что нужно сказать, чтобы нас услышали, поняли и захотели поддержать?
- как заинтересовать нужную аудиторию: представителей органов власти, бизнеса, СМИ?
- публичный годовой отчет правозащитной приемной, как инструмент коммуникации (см. Стандарт 2. Стандарт публичной нефинансовой отчетности правозащитной приёмной)

Внутренние стандарты (внутренняя коммуникация)

- как выстроить диалог со своими коллегами: сделать упор на онлайн или офлайн?
- с помощью каких онлайн-инструментов команде проще и быстрее работать над проектом?

Требования из вне

- требования к непубличной финансовой отчетности для поставщиков соц. услуг;
- требования для получателей бюджетных услуг;
- требования, которые устанавливаются грантодателями.

Цели коммуникационной стратегии правозащитной приёмной

- ✓ позиционирование миссии организации;
- ✓ популяризация идей и ценностей
- ✓ повышение узнаваемости бренда
- ✓ увеличение информированности аудитории о деятельности, продуктах, услугах организации (создание спроса)
- ✓ укрепление связей с партнерами
- ✓ корректировка образа
- ✓ нейтрализация негатива.

Две составляющие информационной открытости

Доступность информации

- размещение на официальном сайте, в социальных сетях, информационные стенды, печатная продукция (листовки, буклеты, брошюры, справочники и т. п.)

Качество предоставления информации

- понятность, доступность для понимания,
- достаточность и избыточность информации,
- своевременность и актуальность,
- точность, непротиворечивость, объективность информации.

Задача правозащитной приемной - определить свои каналы информации, которой пользуется большая часть заинтересованной аудитории и благополучатели.

Залог успешной коммуникации

- ✓ доступный грамотный язык
- ✓ реальные истории
- ✓ использование различных вариантов представления информации: тексты, лонгриды, изображения, фотографии, видео, инфографика
- ✓ рассказ об успехах
- ✓ полезные для аудитории материалы
- ✓ «перевод на понятный язык» законодательных новелл (см. Стандарт 3. Стандарт «понятного языка» в правозащитной приёмной)
- ✓ ответы на наиболее часто встречающиеся вопросы клиентов
- ✓ обзоры официальных и научных документов.

Используйте лицензию Creative Commons,

которая позволяют авторам (правообладателям) сообщить общественности, от каких прав на свои произведения они хотели бы отказаться, а какие права они оставляют за собой (этот подход был назван «some rights reserved» – «некоторые права сохранены», в отличие от стандартного подхода копирайта «все права сохранены»)

Чек лист стандарта информационной открытости правозащитной приёмной

Официальная информация о правозащитной приёмной
Наименование правозащитной приемной или организации, при которой она создана
Контактная информация: адрес электронной почты, контактный телефон, почтовый адрес
Учредительные документы
Лицензии на осуществление деятельности (если требуются)
Решение о назначении руководителя
Положения о филиалах, представительствах
Сведения о проверках, проведённых аудитах
Команда сотрудников и консультантов
Информацию о руководителе
Структура управления
Информация об источниках финансирования и расходовании денежных средств
Информация о правозащитной приёмной
Миссия, цели и задачи правозащитной приёмной
Сведения о приёме: - время приемов - вопросы по которым ведется прием - кто может обратиться в приёмную - консультанты, которые ведут прием - процедура записи на прием - информацию о бесплатности - информация для клиентов о том, как подготовиться к приему консультанта (см. Технология 1. Как подготовить себя и клиента к консультированию)
Публичный нефинансовый отчет
Новости и информирование о новых мероприятиях
Обратная связь, отзывы получателей услуг, реальные истории
Сведения о том, как подать жалобу
Если публикуются фотографии клиентов, то наличие их письменного на то согласия.
Все используемые материалы публикуются с согласия правообладателей и/или вместо них используются официальные базы бесплатных фотографий

Источники:

*Лидия Воскобитова «Консультирование как вид деятельности адвоката»

** Support to the Network of SME Development Agencies
Tacis Project SMERUS 9502, TACIS

*** По материалам проекта «Будущее прав человека в России». Пермская гражданская палата,

**** По материалам В.И. Кожарской

***** Более подробно смотрите методику на английском языке:

<http://www.plainlanguage.gov/howto/guidelines/FederalPLGuidelines/think.cfm>)