

JOLANTA ARCIMOWICZ

POTENCJAŁ SPOŁECZNY PORADNICTWA PRAWNEGO I OBYWATELSKIEGO

ZAPOTRZEBOWANIE NA BEZPŁATNE PORADNICTWO PRAWNE I OBYWATELSKIE (PPIO) JEST I BĘDZIE DUŻE. NISKI STAN ŚWIADOMOŚCI PRAWNEJ I NIEZNAJOMOŚĆ PRAWA PRZEZ POLAKÓW JEST FAKTEM BEZSPORNYM, EDUKACJA W TYM ZAKRESIE TO KONIECZNOŚĆ, ALE RÓWNIE WAŻNA JEST WIEDZA O TYM, GDZIE PROFESJONALNĄ POMOC UZYSKAĆ. BADANIE ISP, KTÓREGO EFEKTEM JEST M.IN. OGÓLNOPOLSKA MAPA PODMIOTÓW ŚWIADCZĄCYCH POMOC PRAWNĄ I OBYWATELSKĄ, LUKĘ TĘ WYPEŁNIA.

POTENCJAŁ SPOŁECZNY PPIO TO NIE TYLKO ISTNIEJĄCA SIĘĆ PODMIOTÓW PORADNICZYCH, TO TAKŻE POTENCJAŁ TKWIĄCY W POSTAWACH KONCYLIACYJNYCH SPOŁECZEŃSTWA. SPERSONALIZOWANA I ODFORMALIZOWANA POMOC, UMOŻLIWIAJĄCA ZACHOWANIE POUFNOŚCI W PRZYPADKU DOŚWIADCZANYCH PROBLEMÓW, JEST BLIŻSZA SPOŁECZNYM OCZEKIWANIOM I PREFEROWANYM WZOROM ZACHOWAŃ W SYTUACJI KONFLIKTU BĄDŹ SPORU.

SYSTEM PORADNICTWA PRAWNEGO I OBYWATELSKIEGO POWINIEN BYĆ UZUPEŁNIANY I WZMACNIANY PRZEZ ISTNIEJĄCĄ SIĘĆ ALTERNATYWNYCH FORM ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW (ADR – ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION, NP. MEDIACJE). OBIE PROCEDURY MOGĄ W ZNACZNIE WIĘKSZYM ZAKRESIE PEŁNIĆ ROLĘ INSTYTUCJI FILTRUJĄCYCH, TJ. Z JEDNEJ STRONY ODCIĄŻAJĄC URZĘDY I SĄDY, A Z DRUGIEJ STRONY WSPOMAGAJĄC JEDNOSTKI, KTÓRE CHCĄ SAMODZIELNIE POSZUKIWAĆ I DECYDOWAĆ O SPOSOBIE ROZWIĄZANIA SYTUACJI TRUDNYCH BĄDŹ KONFLIKTOWYCH.

KOBIETY I OSOBY STARSZE SĄ ADRESATAMI DZIAŁAŃ PPIO, ALE W STOPNIU NIEWYSTARCZAJĄCYM. ICH OBECNOŚĆ WŚRÓD BENEFICJENTÓW PODMIOTÓW PORADNICZYCH BĘDZIE W PRZYSZŁOŚCI ZNACZNIE SILNIEJ NIŻ OBECNIE DETERMINOWAĆ ZAKRES I FORMY ŚWIADCZONYCH USŁUG PORADNICZYCH.

PORADNICTWO SZANSĄ NA UPODMIOTOWANIE OBYWATELI

Trwające w Polsce od ponad dziesięciu lat dyskusje nad modelem bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego (PPIO) wskazywały nie tylko na konieczność wprowadzenia rozwiązań systemowych, ale też brak kompleksowych badań funkcjonującego poradnictwa, jego skali, potencjału, efektywności, zapotrzebowania na usługi poradnicze. Podjęte przez ISP badania, realizowane w ramach projektu systemowego „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce”, lukę tę wypełniają, dostarczając pogłębionej wiedzy o podmiotach poradniczych, ich klientach i instytucjach wspierających system poradnictwa prawnego¹. Rezultatem badania jest także ogólnopolska mapa podmiotów, świadczących pomoc prawną i obywatelską, będąca zarazem unikatową bazą informacyjną nie tylko dla obecnych i przyszłych beneficjentów, ale wszystkich zainteresowanych funkcjonowaniem PPIO w Polsce².

W dyskusjach nad rozwiązaniem systemowym czy modelem poradnictwa *in spe* często nawiązuje się do doświadczeń innych państw, które mają taką tradycję, a to może być w projektowaniu polskich rozwiązań pomocne (np. model holenderski, skandynawski czy system Citizen’s Advice Bureaus w Wielkiej Brytanii). Warto pamiętać, że nawet najlepsze wzory, instytucje (przejmowane, kopiowane) mogą okazać się nieskuteczne (niesprawne) działając w innym otoczeniu prawnym, instytucjonalnym, społecznym (wzorowana na francuskich rozwiązaniach KRRiTV jest tego przykładem). Claus Offe, pisząc o problemach, jakie mogą towarzyszyć budowie instytucji obywatelskich w państwach postkomunistycznych, zwraca uwagę na znaczenie indywidualnych aktorów, których działania mogą przesądzić o powodzeniu bądź fiasku projektów instytucjonalnych. „Dobrzy obywatele, pisze Offe, tworzą dobre instytucje, a instytucje są dobre o tyle, o ile stwarzają i wychowują dobrych obywateli, czy też wydobywają najlepsze ich cechy”³.

¹ W swojej analizie odnoszę się do badania omówionego w raporcie: A. Peisert, T. Schimaneck, M. Waszak, A. Winiarska (red.), *Poradnictwo prawne i obywatelskie w Polsce. Stan obecny i wizje przyszłości*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2013.

² Mapa dostępna jest pod adresem internetowym: mapaporadnictwa.org

³ C. Offe, *Projektowanie instytucji w krajach Europy Wschodniej w okresie przemian*, w: J. Hausner (red.), *Studia nad systemem reprezentacji interesów*, t. III, „Narodziny demokratycznych instytucji”, Wyd. AE, Kraków 1995, s. 15.

Parafrazując, można powiedzieć, że obywatele, rozumiejący potrzebę istnienia systemu bezpłatnego poradnictwa prawnego będą wywierać wpływ na takie dobre praktyki, ale też dobre rozwiązania instytucjonalne będą kształtować dobrych obywateli.

NIEWYKORZYSTANY POTENCJAŁ PORADNICTWA W POLSCE

Wyniki przeprowadzonego badania pokazują, że w Polsce nie ma spójnego systemu poradnictwa prawnego, a wśród podmiotów poradniczych dominują te, dla których pomoc prawna i obywatelska stanowi „jeden z...” celów prowadzonej działalności. Rozproszenie, brak odgórnej koordynacji działań, a także czytelnej polityki wsparcia i rozwoju PPiO powoduje, że podmioty poradnicze nie tylko samodzielnie wypracowują standardy prowadzonych usług, rozpoznają potrzeby i określają zakres świadczonej pomocy, ale też są skazane na funkcjonowanie w zamkniętym układzie „usługodawców” i „darczyńców” (podmiotów wspierających, współfinansujących bądź je dotujących). **Skala wsparcia udzielanego PPiO, chociaż niewielka i ograniczająca się głównie do form pozafinansowych, jest kierowana do wybranych podmiotów – znanych, zaufanych, sprawdzonych. Działanie to, skądinąd racjonalne, prowadzi do sytuacji, w której ogranicza się innowacyjność (m.in. tworzenie nowych programów czy podmiotów poradniczych), dzieli usługodawców na „swoich” i „obcych”, a także utrwala istniejący stan.** O tym, że funkcjonujący system jest zamknięty, świadczą również deklaracje instytucji wspierających o chęci dalszej pomocy, a te, które takich działań nie podejmowały, nie mają zamiaru zmieniać swoich dotychczasowych przyzwyczajeń.

Elementy negatywne, wymagające zmian, równoważą zalety PPiO, do których można zaliczyć m.in. relatywnie gęstą sieć placówek rozpoznawanych i zakorzenionych w środowiskach lokalnych⁴, dobrze przygotowaną i profesjonalną kadrę (prawników, pracowników socjalnych, społeczników), kompleksową pomoc, która nie ogranicza się do „zwykłego” informowania klientów (np. udzielania podstawowych informacji w kwestiach prawnych), ale jest uzupełniona o wsparcie psychologiczne, terapeutyczne, doradztwo czy pomoc w kształtowaniu (nabywaniu) konkretnych umiejętności życiowych. Często jest to działalność znacznie szersza niż poradnictwo prawne *sensu stricto* i bliższa terminowi „social support”⁵. Siłą poradnictwa prawnego

4 Należy jednak zaznaczyć, że sieć tę tworzą głównie jednostki pomocy społecznej (ośrodki pomocy społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie), w mniejszym stopniu także organizacje pozarządowe, których zakres i typ usług ściśle związany jest ze specyfiką działania tych instytucji.

5 Wsparcie społeczne można definiować szeroko jako sieć instytucji, tj. rodzina, sąsiedzi, członkowie wspólnoty lokalnej, organizacje społeczne, które zapewniają jednostce będącej w trudnej sytuacji pomoc psychologiczną, psychiczną, finansową itp.

i obywatelskiego jest także wysoka społeczna ocena jakości świadczonych usług. Patrząc na wypracowany przez PPIO kapitał (zasoby kadrowe, standardy działania, doświadczenie i wiedzę wsparte wieloletnią praktyką czy społeczne zaufanie i uznanie), można także wskazać na te elementy, które kondycję budowanego systemu poradnictwa wzmocnią. Są to m.in. wzrost nakładów finansowych na działalność podmiotów poradniczych, gwarancje stałości i stabilności działania wykraczające poza horyzont konkretnego grantu, projektu bądź wygranego konkursu (dotyczy to przede wszystkim podmiotów niepublicznych), wzmocnienie współpracy między podmiotami poradniczymi, ale też między „usługodawcami” i podmiotami wspierającymi (m.in. administracją publiczną), zdecydowanie większy nacisk na działania promocyjne – tak, by informacja o usługach, pomocy czy doradztwie mogła dotrzeć do jak największej liczby potencjalnych klientów.

Zapotrzebowanie na bezpłatne poradnictwo prawne i obywatelskie jest i będzie duże – postępującej jurydyzacji życia społecznego nie da się zatrzymać, a regulacji prawnych będzie coraz więcej: „Ustaw przybywa i trudno znaleźć takie, których uchwalenie spotkałoby się z powszechną aprobatą. Wielość ustaw – nazywana inflacją prawa – powoduje, że ustawodawca traci swoją tożsamość. W okresie VI kadencji uchwalono 953 ustawy. Nie sposób świadomie uchylać tak wielu przepisów, a więc studiować różnych ich wersji na rozmaitych etapach sejmowego procesu legislacyjnego i głosować ze zrozumieniem nad tyloma zagadnieniami”⁶. Przepisy są coraz bardziej skomplikowane, wymagają fachowej pomocy w zrozumieniu i interpretacji. Niski stan świadomości prawnej i nieznanostwo prawa wśród Polaków jest faktem, edukacja w tym zakresie to konieczność, ale równie ważna, jeśli nie ważniejsza w sytuacji permanentnych zmian przepisów (nowelizacji) jest wiedza, gdzie i jak profesjonalną pomoc prawną uzyskać. Niemal w każdym urzędzie można usłyszeć o dziesiątkach telefonów od osób, które „poszukują informacji o...”, „chcą dowiedzieć się, czy...” i na ogół są odsyłane (przekierowywane) do innych instytucji; często też słyszą: „urząd porad prawnych nie udziela”. Budowa sprawnego systemu poradnictwa prawnego jest koniecznością, a przedłużające się dyskusje nad rozwiązaniami modelowymi – chociaż bardzo ważne i potrzebne – stan oczekiwania na zmianę wyłącznie przedłużają.

⁶ R. Piotrowski, „Prawo w okowach polityki” (www.bibula.com/?p=45322, aktualizacja: 2011-10-9 9:35 pm).

CZYNNIKI SPRZYJAJĄCE POZASĄDOWYM FORMOM ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

Wśród czynników budujących społeczną siłę poradnictwa prawnego i obywatelskiego warto wskazać na element, zasygnalizowany w analizach wyników badania PPIo, który rozwój poradnictwa prawnego i obywatelskiego może wzmocnić. Jest to potencjał tkwiący w postawach koncyliacyjnych Polaków, a także swego rodzaju dystans do oficjalnych (sformalizowanych, konfrontacyjnych) procedur rozwiązywania konfliktów i sporów. Dystans ten czy niechęć nie powinny być interpretowane wyłącznie przez pryzmat negatywnych ocen funkcjonowania polskiego wymiaru sprawiedliwości. Przekonanie o niesprawnie działających sądach, skorumpowanych sędziach, niesprawiedliwych wyrokach jest dość powszechne (66% Polaków nie wierzy w niezawisłość sędziów)⁷, ma także w Polsce długą tradycję. Należy dodać, że choć większość respondentów badań sondażowych wypowiada się o sądach i sędziach źle, to na ogół podstawą formułowanych opinii czy ocen nie są bezpośrednie doświadczenia, ale zasłyszane, przekazane informacje pochodzące od bliskich, znajomych bądź z mediów (telewizja, radio, prasa są zresztą wymieniane jako podstawowe źródło informacji o funkcjonowaniu instytucji publicznych). Z badań przeprowadzonych przez CBOS wynika, że 22% respondentów miało w ostatnich pięciu latach bezpośredni kontakt z sądami i sędziami: „W ostatnich pięciu latach ponad jedna piąta badanych miała osobisty kontakt z sądem, natomiast nieco mniejszy odsetek (18%) przyznaje, że doświadczenia takie mieli ich bliscy. Zdecydowana większość respondentów (64%) nie deklaruje ani bezpośrednich, ani też pośrednich kontaktów z sądownictwem”⁸. Społeczny dystans do sformalizowanych sądowych procedur widoczny był w PRL, gdy niezawisłość sędziowska była fikcją, a prawo traktowano instrumentalnie, jest też widoczny po 1989 roku w warunkach reżimu demokratycznego. Jacek Kurczewski, opisując charakterystyczne dla społeczeństwa polskiego lat siedemdziesiątych poprzedniego wieku sposoby rozwiązywania konfliktów i sporów, użył terminu „kultura kompromisu”. Nie wdając się w szczegółową analizę znaczeniową i rozważania definicyjne związane z pojęciami „konflikt” oraz „spór”, warto jednak zaznaczyć, że w języku potocznym są one często zamiennie używane, z kolei prawnicy, socjologowie prawa czy

7 Patrz *O przestrzeganiu prawa i funkcjonowaniu wymiaru sprawiedliwości w Polsce*, Rafał Boguszewski, Raport CBOS, Warszawa, styczeń 2013, s. 13.

8 Tamże, s. 5.

antropologdy odmienności znaczeniową obu terminów wyraźnie podkreślają. „Konflikt, pisze Jacek Kurczewski przytaczając definicję R. Abela, może rozwinąć się w spór, jeżeli sprzeczne roszczenia są potwierdzone publicznie, tj. roszczenia i ich niezgodność jest zakomunikowana innej osobie. Intuicja każe nam uznać odmienności gatunkową konfliktów i sporów, bo przecież nie każdy konflikt, nawet rozumiany z uprzednio przyjętą definicją, jest sporem⁹. Spór zatem, w najbardziej ogólnym ujęciu, to upubliczniony konflikt poddany osądowi zewnętrznej wobec stron sporu publiczności (osób trzecich). Podsumowując wyniki badań prowadzonych w latach siedemdziesiątych, Kurczewski podkreśla widoczną w przypadku rozwiązywania sytuacji spornych elastyczność w doborze środków zaradczych czy pomocowych, a zarazem wyraźne dążenie stron sporu do uzyskania obojętnej zgody i satysfakcji. Zwraca też uwagę na widoczne społeczne preferencje w wyborze określonych wzorów reakcji na spór czy konflikt – wyżej stawiane są rozwiązania autonomiczne, tj. takie, które „pozostają w rękach samych zainteresowanych przebiegiem konfliktu stron, dopiero wtedy, gdy to nie zdaje egzaminu, najbardziej preferowane są procedury o charakterze mediacyjnym i rozjemczym, a więc takie przy których przyjęcie rozwiązania jest uzależnione od decyzji spierających się stron¹⁰. Sformalizowana, konfrontacyjna procedura sądowa jest postrzegana jako ostateczność.

Egzemplifikacją tej tendencji jest m.in. odpowiedź respondentów na pytanie zadane w ogólnopolskim sondażu: Co jest lepsze? Rozwiązanie sporu przez instytucję urzędową (np. sąd), która ma władzę i może narzucić rozstrzygnięcie? (32% badanych udzieliło odpowiedzi twierdzącej); czy rozwiązanie sporu przez postronnych ludzi, którzy mogą jedynie doradzić zwaśnionym jak postępować? (52% respondentów wskazało to rozwiązanie). Odpowiedzi „trudno powiedzieć” udzieliło 16% pytanych¹¹. W tym samym sondażu większość respondentów stwierdziła, że najbardziej sprawiedliwe i najbardziej skuteczne jest ich porozumienie się bez udziału osób z zewnątrz (68% i 50%); na drogę sądową jako najbardziej sprawiedliwą i najbardziej skuteczną wskazało 17% i 24% badanych. Biorąc pod uwagę te wyniki, a także widoczną wówczas wśród respondentów skłonność do aprobaty rozwiązań nielegalnych (60% badanych uznało, że lepsze jest rozstrzygnięcie sporu ku zadowoleniu obu stron, choćby nie było to ściśle dopuszczone przepisami prawa), możemy – pisze Jacek Kurczewski – scharakteryzować naszą kulturę jako kulturę kompromisu: „Idealnym kulturowym rozwiązaniem konfliktu jest sytuacja, gdy strony dogadają się między sobą, idą na wzajemne ustępstwa, przy czym dokonuje się to poza sferą działania instytucji oficjalnie powołanych do kontroli konfliktu i do jego uregulowanego rozwiązania. Można to nazwać generalną niechęcią do korzystania z działania instytucji oficjalnych i pokazywania problemów prywatnych na forum publicznym¹². Możemy to również nazwać kulturą koncyliacji, dla której wybór „miękkich” (niesformalizowanych, niekonfrontacyjnych) rozwiązań konfliktów (np. negocjacje, mediacje, koncyliacja) stanowi konsekwencję dążenia do porozumienia, pojednania i osiągnięcia zadowolenia obu stron. Prawdopodobnie też czynniki psychologiczne, tj. wstyd, obawa bądź lęk przed ujawnianiem, upublicznianiem problemów osobistych – bardziej niż ograniczenia insty-

9 J. Kurczewski, *Spór i sądy*, IPSiR UW, Warszawa 1982, s. 55.

10 Tamże, s. 48.

11 Badania ankietowe na próbie ogólnopolskiej. J. Kurczewski, K. Frieske, „Jak rozstrzygamy spory?”, OBOP 1974.

12 J. Kurczewski, *Spór i sądy*, s. 51.

tuczonalne – wpływają na dystans do urzędowych, sformalizowanych procedur. Istnieje wiele koncepcji wyjaśniających społeczne preferencje wyboru form opanowywania (rozwiązywania) sporów. Są np. takie, które kładą nacisk na kulturę (historię, tradycję, mentalność społeczeństwa) i jej decydujący wpływ na decyzję między nieformalnym a zinstytucjonalizowanym postępowaniem (kultury Dalekiego Wschodu z ich przywiązaniem do ugodowych, „miękkich” procedur są kontrastowane z nawykami społeczeństwa amerykańskiego, bardzo często korzystającego z usług prawników i sądów) oraz takie koncepcje, które czynniki kulturowe podważają pokazując, że możliwe jest np. przez wprowadzenie odgórnych (ustawowych) rozwiązań, rekomendujących pozasądowe sposoby rozwiązywania konfliktów, kształtowanie i wpływanie na społecznie preferowane bądź utrwalone sposoby działania¹³.

Odpowiedź na pytanie, czy charakterystyczne dla społeczeństwa lat siedemdziesiątych wzory reakcji na występujące w życiu codziennym spory i konflikty są nadal aktualne, nie jest prosta. Wyniki prowadzonych po 1989 roku badań nie są jednoznaczne. W podsumowaniu badań powtórzonych przez Jacka Kurczewskiego po ponad 20 latach możemy przeczytać: „Ogólnie, tak jak przed laty i dzisiaj koncyliacyjne, kompromisowe i kierujące się dążeniem do harmonii niezależne od obowiązującego prawa rozwiązanie pozostaje ideałem rozwiązania sporu. Zabawne, pisze Kurczewski, że dokładnie takie same wzorce ireniczne są traktowane w literaturze jako charakterystyczne dla dalekowschodniej, konfucjańskiej czy buddyjskiej kultury prawa”¹⁴. W tym miejscu warto wspomnieć, że gotowość do zawarcia ugody, chęć osiągnięcia kompromisu, a także przekonanie o wyższości autonomicznych rozwiązań w sytuacji konfliktów bądź sporów nad rozwiązaniami autorytatywnymi, są także widoczne w wypowiedziach beneficjentów poradnictwa prawnego i obywatelskiego (ISP 2013)¹⁵.

W książce *Polskie spory i sądy* podano informację, że po 1989 roku nasiliło się zjawisko „prywatyzacji” sporów, tj. zmalała w społeczeństwie gotowość do użycia sądów i innych oficjalnych organów do ich rozstrzygnięcia, wyraźnie zaś wzrosła chęć do usuwania sporów z forum publicznego. Trudno tę zmianę tłumaczyć wyłącznie wzrostem kosztów sądowych czy znanymi i opisywanymi dysfunkcjami wymiaru sprawiedliwości – *nota bene* osoby bezpośrednio kontaktujące się z sądami wyrażają coraz lepsze opinie o ich pracy¹⁶. Paradoksalnie, deklaracjom, które świadczą o zmniejszonej gotowości do korzystania z drogi sądowej w sytuacji sporu, towarzyszy rosnąca z roku na rok liczba spraw kierowanych do sądów – drastyczny wzrost był widoczny w latach 1989–2002 (333%), a dane ostatnie pokazują, że spraw jest coraz więcej (w 2009 roku było to ok. 11 mln spraw w sądach rejonowych, z czego większość ok. 6,5 mln stanowiły sprawy cywilne, w 2009 ich liczba wyniosła 10,3 mln, a w 2005 roku ok. 9,5 mln). Widoczny proces usądowienia życia społecznego tłumaczy się obecnością w sferze publicznej nowych

13 J. Kurczewski, *Polskie spory i sądy. Podsumowanie*, w: J. Kurczewski, M. Fuszara, *Polskie spory i sądy*, ISNS UW, Warszawa 2004, s. 255, R. Abel, *The Contradictions of Informal Justice*, „The Politics of Informal Justice”, Vol. 1, UK: Academic Press, London 1982, s. 142.

14 J. Kurczewski, *Spory i sądy 25 lat później*, w: J. Kurczewski, M. Fuszara (red.), *Polskie spory i sądy*, s. 31.

15 S. Burdziej, „Korzystający i niekorzystający z poradnictwa prawnego i obywatelskiego. Raport cząstkowy”, ISP 2013 (<http://isp.org.pl/uploads/filemanager/pliki/poradnictwo/RaportISPBeneficjencifinal16.04.13.pdf>, dostęp 14.06.2013).

16 Patrz: *O przestrzeganiu prawa i funkcjonowaniu wymiaru sprawiedliwości w Polsce*, Raport CBOS, Warszawa, styczeń 2013.

podmiotów (prywatne przedsiębiorstwa, osoby fizyczne wykonujące działalność gospodarczą, spółki osobowe, kapitałowe itd.). Prawdopodobnie rejestrowane spory toczą się obecnie nie tylko między jednostkami, ale przede wszystkim między osobami prawnymi¹⁷. Wpływ na widoczną „prywatyzację sporów prywatnych” może mieć także działalność coraz większej liczby instytucji filtrujących dostęp do sądów – rozwój sądownictwa polubownego, a także różnych form ADR (Alternative Dispute Resolution), tj. alternatywnych form rozwiązywania konfliktów rozpoczął się w Polsce na początku lat dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku.

17 J. Kurczewski, *Polskie spory i sądy. Podsumowanie*, s. 15.

Rozwiązania określane terminem ADR pojawiły się w USA w połowie lat siedemdziesiątych XX wieku, w ramach ruchu pokojowego rozwiązywania konfliktów (Peaceful Conflict Resolution), a alternatywność tych procedur polegała początkowo na tym, że były one pozapaństwowe, pozasądowe (postępowanie było krótsze, tańsze, odformalizowane). Obecnie coraz częściej stanowią uzupełnienie procedury sądowej, stąd też skrót ADR czyta się jako Amicable Dispute Resolution, a więc przyjazne, polubowne. Wśród wielu typologii ADR (F. E. Sander, L. Baum, Ch. Moore, J. Folberg, A. Taylor) wyróżnia się formy podstawowe i hybrydowe (*mixed*), będące kombinacją negocjacji, mediacji, arbitrażu oraz czasami procedur sądowych. Mediacje to podstawowa i zarazem najbardziej popularna forma ADR. „Jest ona ukierunkowana nie tylko na rozwiązanie konkretnego sporu, ale także na ułożenie stosunków między stronami w przyszłości [...] Wspólne spotkania i dyskusje bez presji ze strony mediatora sprzyjają również lepszemu wyjaśnieniu własnego punktu widzenia, a także zrozumieniu interesów drugiej strony. W przeciwieństwie do mediacji udział w postępowaniu przed sądem najczęściej powoduje eskalację żądań oraz postawy roszczeniowe i wpływa niekorzystnie na dalsze stosunki między stronami”¹⁸.

Mediacja w polskim systemie prawa pojawiła się w 1991 roku wraz z uchwaleniem ustawy o rozwiązywaniu sporów zbiorowych. W 1997 roku została wpisana w procedurę postępowania karnego, a od 2001 roku obowiązuje również w sprawach osób nieletnich (sędzia może skierować do mediacji każdą sprawę, jeśli sprawca i pokrzywdzony wyrażają na to zgodę). W 2002 roku została wprowadzona do procedury sądowo-administracyjnej, a w 2005 roku wprowadzono przepisy o stosowaniu mediacji w sprawach cywilnych, rodzinnych, gospodarczych i pracowniczych. Należy w tym miejscu wspomnieć, że Polacy bardzo dobrze znają instytucję mediacji – 83% respondentów wie, że jest to dobrowolny i poufny proces dochodzenia do rozwiązania sporu, prowadzony w obecności osoby neutralnej (mediatora), a jedna z jej zalet to możliwość osiągnięcia kompromisu uwzględniającego

¹⁸ E. Gmurzyńska, *Mediacja w sprawach cywilnych w amerykańskim systemie prawnym – zastosowanie w Europie i w Polsce*, Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa 2007, s.1.

interesy obu stron. Uważają również, że wyrok sądu jest rozstrzygnięciem gorszym od ugody zawartej przed mediatorem¹⁹.

Statystyki dotyczące mediacji pokazują nadto, że być może nie mamy do czynienia z zawrotnym tempem wzrostu spraw kierowanych do mediacji, ale w latach 2006–2011 liczba mediacji praktycznie we wszystkich kategoriach (cywilne, rodzinne, gospodarcze, pracownicze i w sprawach nieletnich) wzrosła²⁰. Dane sądowe uzupełnione o informacje pochodzące od podmiotów prowadzących mediację (m.in. PCM Partners itp.) na pewno poprawiłyby statystyki mediacyjne, chociaż osoby związane z „branżą” mediacyjną i tak uważają, że w Polsce rozwój rynku mediacji to wciąż daleka przyszłość. Jedynie w przypadku mediacji karnych jest widoczna tendencja odwrotna – liczba takich spraw systematycznie spada (5052 w 2006 roku, 4178 w 2007 roku, 3891 w 2008 roku, 3714 w 2009 roku, 3480 w 2010 roku i 3254 w 2011 roku oraz 2339 w pierwszym półroczu 2012 roku)²¹. Nie wnikając w przyczyny widocznego spadku, warto jednak zwrócić uwagę na formy zadośćuczynienia występujące w sprawach karnych poddanych mediacji. Z badań przeprowadzonych przez Marzenę Kruk w latach 1998–2003 wynika, że w prawie połowie spraw zadośćuczynienie polegało na przeproszeniu pokrzywdzonego przez sprawcę – 34% w 2000 i 49% w 2002 roku. „Systematycznie zwiększa się też pozycja określana jako „inne” formy zadośćuczynienia (od 26,1% w 1999 roku do 46,5% w 2002 i 40,7% w 2003 roku). Mieszczą się tu różne zobowiązania sprawcy do określonego zachowania, np. poddania się leczeniu przeciwalkoholowemu czy leczeniu z uzależnienia od środków odurzających, uzupełnienia wykształcenia, ukończenia jakiegoś kursu, poddania się terapii, zobowiązania się do niestosowania przemocy wobec rodziny itp.”²². Wymienione oczekiwania, przybierające formę „zobowiązania do...”, trudno nazwać zachowaniami odwetowymi. Mamy tu raczej do czynienia z szukaniem rozwiązań, które nie tylko opanują trudną sytuację, ale przede wszystkim będą korzystne dla stron.

Poradnictwo prawne i ADR to instytucje, od których oczekuje się, że odciążą sądy i urzędy państwowe, że spowodują przyspieszenie procedur urzędowych i wpłyną na zmniejszenie liczby spraw kierowanych do sądów. W przypadku ADR wątek remedium na niewydolne sądownictwo (dużą liczbę spraw, wysokie koszty procesu czy długotrwałą procedurę) jest szczególnie eksponowany. Mediacja, co potwierdzają wyniki badań, przyspiesza i skraca postępowania sądowe, jest także skuteczną metodą prewencyjną, dzięki której wnoszenie spraw do sądu staje się zbędne. **Poradnictwo prawne i ADR to także instytucje, w przypadku których autonomia i samodzielność jednostki w dążeniu do rozwiązywania sytuacji trudnej, spornej czy konfliktowej jest szczególnie chroniona i wspierana.** Potencjał poradnictwa prawnego i obywatelskiego, a także potencjał mediacji w tym zakresie jest bardzo duży, wciąż też czeka na znacznie większe niż dotychczas wykorzystanie. **Obie procedury (pomoc prawna i ADR) powinny nadto w znacznie większym zakresie pełnić rolę instytucji filtrujących, tj. z jednej**

19 „Badanie opinii publicznej na temat wizerunku wymiaru sprawiedliwości, oceny reformy wymiaru sprawiedliwości, aktualnego stanu świadomości społecznej w zakresie alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów oraz praw osób pokrzywdzonych przestępstwem”, Warszawa 2009. Badanie przeprowadzono na zlecenie Ministerstwa Sprawiedliwości.

20 S. Pieckowski, „Mediacja w sprawach gospodarczych. Stan prawny na 1 grudnia 2012 r.”, Ministerstwo Sprawiedliwości, „Mediacje w polskim systemie prawa”, Warszawa 2012, s. 5.

21 Tamże.

22 M. Kruk, *Instytucje mediacji w sprawach karnych. Badania empiryczne*, „Palestra” nr 9–10, 2004.

strony odciążających urzędy i sądy, a z drugiej strony wspomagających jednostki, które chcą samodzielnie poszukiwać i decydować o sposobie rozwiązania sytuacji trudnych bądź konfliktowych. Przekonanie Polaków o skuteczności autonomicznych rozwiązań i zaufanie do „miękkich” procedur, wsparte wiedzą o działaniu podmiotów pomocowych, system budowanego PPIO powinny wzmocnić.

ADRESATKAMI DZIAŁAŃ PPIO SĄ KOBIETY, CHOĆ W STOPNIU NIEWYSTARCZAJĄCYM

Zastanawiając się nad potencjałem bezpłatnego poradnictwa prawnego, warto też zwrócić uwagę na dwie grupy społeczne – kobiety i osoby starsze, których obecność wśród beneficjentów PPIO będzie w przyszłości znacznie silniej niż obecnie determinować zakres i formy świadczonych usług poradniczych. Kobiety stanowią szczególną, bo najliczniej reprezentowaną wśród klientów poradnictwa prawnego i obywatelskiego grupę. Trudno jest jednak dokonać charakterystyki, typowej czy statystycznej, beneficjentki. Wyniki badania ogólnopolskiego oraz dane z próby celowej klientów PPIO wskazywały na kobietę w średnim wieku (30–59 lat), która ma średnie bądź wyższe wykształcenie, ma stałą pracę, jest mężatką, a swoją sytuację materialną określa jako dobrą lub średnio zadowalającą; sprawy, w których szuka pomocy dotyczą przede wszystkim prawa cywilnego i prawa pracy. Nieco inny obraz statystycznego zainteresowanego poradą wyłania się z wypowiedzi usługodawców i przedstawicieli podmiotów wspierających przekonanych o tym, że beneficjentami są przede wszystkim osoby ubogie, w trudnej sytuacji materialnej, niezaradne życiowo. „Usługodawcy” poproszeni o charakterystykę klientów, mimo sceptycyzmu i zapewnień, że statystycznego portretu beneficjenta nie da się stworzyć, wymieniali, że są to głównie kobiety, osoby starsze, osoby w trudnej sytuacji życiowej bądź niezaradne życiowo: „To jest raczej kobieta, (...) kobiet jest zdecydowanie więcej, taki układ $\frac{2}{3}$ i $\frac{1}{3}$. To są często ludzie o niezbyt wysokim doświadczeniu i niezbyt wysokich dochodach, tzn. z niskim wykształceniem i niezbyt wysokich dochodach”; „Generalnie, jeżeli chodzi o sam przekrój płciowy, to z porad więcej korzystają kobiety. Stosunek 704 kobiety i 417 mężczyzn od początku realizacji projektu. 104 kobiety, 63 mężczyzn w tych terenowych punktach... Kobieta w wieku 30–50 lat, często bezrobotna, często w sprawach związanych z alimentami, rozwodami, często w sprawach związanych z procedurą przeprowadzenia rozwodów, podwyższenia alimentów itd.”; „Jeżeli chodzi o klientów, to są naprawdę, to ludzie bardzo ubodzy, (...). Osoby są naprawdę różne, w różnym wieku, z wykształceniem, naprawdę, czy, czy jeżeli mają nawet dochody, to są bardzo niskie.”²³.

²³ Cytowane wypowiedzi pochodzą z raportu częściowego: G. Makowski (red.), „Podmioty udzielające bezpłatnych porad prawnych i obywatelskich. Raport częściowy”, ISP, Warszawa 2013 (<http://isp.org.pl/uploads/filemanager/pliki/poradnictwo/RaportISPUslugodawcy14.03.13.pdf>, dostęp 10.06.2013).

Szkiecowany powyżej obraz „klienta bezpłatnego poradnictwa” wydaje się bliższy także potocznemu wyobrażeniu o osobach korzystających z bezpłatnej pomocy prawnej i obywatelskiej. Nie wnikając w przyczyny widocznej niespójności sondażowych wyników i subiektywnych ocen usługodawców, odpowiedź na pytanie, „kto korzysta z bezpłatnej pomocy prawnej, a kto korzystać powinien?”, będzie najważniejsza przy podejmowaniu decyzji o kształcie przyszłego systemu bezpłatnego poradnictwa. Nie dociekając nadto, jak dalece subiektywne odczucia usługodawców (zwłaszcza że nie prowadzą rozbudowanej ewidencji klientów) rozmiągają się z opiniami beneficjentek na swój temat, ani też, czy mamy do czynienia z kobietami najbardziej potrzebującymi, czy też najbardziej aktywnymi w poszukiwaniu pomocy, można z pełnym przekonaniem stwierdzić, że problemy kobiet będących w trudnej sytuacji (materialnej, rodzinnej, osobistej itp.) i pozostających obecnie poza systemem poradnictwa prawnego będą w przyszłości w większym stopniu determinować zakres świadczonych usług. Beneficjentki bezpłatnego poradnictwa stanowią znikomą część kobiet potrzebujących pomocy – kobiety stanowią większość osób bezrobotnych (52%) i długotrwale pozostających bez pracy (63%), są bardziej niż mężczyźni narażone na życie w ubóstwie (opisywane zjawisko feminizacji biedy), stanowią także zdecydowaną większość ofiar przemocy domowej (zjawisko to, choć coraz lepiej rozpoznawalne, wciąż czeka na rozwiązania systemowe pozwalające ograniczyć skalę przemocy). W kontekście powyższych danych nawet informacje o tym, że w Polsce pomoc specjalistyczna w ramach istniejącego systemu poradnictwa jest kierowana głównie do kobiet, osób niepełnosprawnych i bezrobotnych, nie zmienią przekonania, że jest to pomoc niewspółmierna do rzeczywistych potrzeb.

PŁEĆ WARUNKUJE CZĘSTOTLIWOŚĆ I SPOSÓB KORZYSTANIA Z POMOCY PRAWNEJ

Wyraźna nadreprezentacja (72%) kobiet wśród beneficjentów PPIo bywa różnie interpretowana. Można spotkać wyjaśnienia, że „Po pierwsze, kobietom częściej niż mężczyznom zdarza się znaleźć w sytuacji, gdy pomoc prawna jest potrzebna. Po drugie, większa może być nie tyle częstotliwość występowania takich sytuacji wśród kobiet, ile ich skłonność do szukania pomocy, wynikająca być może z większego poczucia odpowiedzialności za dobrobyt rodziny. Po trzecie, być może, funkcjonujące w naszym społeczeństwie stereotypy obu płci sprawiają, że mężczyźni są rzadziej skłonni do poszukiwania wszelkiej pomocy, nie tylko prawnej, i nie tylko bezpłatnej. Po czwarte wreszcie, można argumentować, że mężczyźni mają większe możliwości korzystania z płatnej pomocy prawnej²⁴. Biorąc pod uwagę widoczne dysproporcje w zarobkach kobiet i mężczyzn można sądzić, że mężczyznom rzeczywiście byłoby łatwiej korzystać z płatnych porad prawnych. Wyniki prowadzonych badań pokazują, że nie robią tego zbyt często, nie są też liderami wśród beneficjentów porad bezpłatnych. Mężczyźni tłumaczą, że to przede wszystkim stres i emocje stanowią dla nich barierę w korzystaniu z poradnictwa prawnego i obywatelskiego, wymieniają także „czas”, który trzeba poświęcić na zgrupowanie i przygotowanie niezbędnych dokumentów bądź oczekiwanie na poradę. Na stres i emocje wskazują również kobiety, ale niezależnie od tego, czy powodem stresu jest nurtujący je problem lub fakt zwracania się o pomoc, decydują się (są zmuszone?) szukać pomocy w rozwiązaniu trudnej sytuacji.

Stereotypy płciowe są głęboko zakorzenione w świadomości społecznej – ideał wrażliwej, pomocnej, oddanej i spolegliwej matki, żony, przyjaciółki, kształtowany w procesie socjalizacji, edukacji, wzmacniają i utrwalają przekazy medialne²⁵. Przekonanie o większym u kobiet poczuciu odpowiedzialności za rodzinę bądź bliskich wydaje się dobrym usprawiedliwieniem dla istniejącego *status quo*. Kobiety wprawdzie częściej niż mężczyźni korzystają z poradnictwa prawnego i obywatelskiego, ale – co istotne – należą do tej grupy klientów, która najchętniej nie korzystałaby z tego typu usług: „męż-

²⁴ Patrz S. Burdziej, „Korzystający i niekorzystający z poradnictwa prawnego i obywatelskiego. Raport cząstkowy”, s. 20 (http://isp.org.pl/uploads/filemanager/pliki/poradnictwo/RaportISP_Beneficjencifinal16.04.13.pdf, dostęp 11.06.2013).

²⁵ B. Łaciak, *Kwestie społeczne w polskich serialach obyczajowych – prezentacje i odbiór*, Wyd. Akademickie Żak, Warszawa 2013.

czyżni znacznie częściej niż kobiety wyrażają gotowość do skorzystania z systemu nieodpłatnej pomocy prawnej. Wydaje się to kłócić z faktem, że to kobiety znacznie częściej z tego systemu korzystają. Być może jednak ta dysproporcja (na korzyść kobiet) wśród faktycznie korzystających z pomocy byłaby jeszcze większa, gdyby więcej kobiet gotowe było skorzystać z takiej pomocy. Może być również tak, że kobiety przejawiają większą aktywność w obliczu sytuacji problemowych i częściej same rozwiązują te problemy”²⁶. Realizacja postulatu zwiększenia aktywności obywateli w rozwiązywaniu swoich problemów m.in. przez upowszechnienie i rozpropagowanie idei PPiO spowoduje, że do grona obecnych beneficjentów dołączą kolejne kobiety szukające pomocy. **Klientki PPiO to spore grono osób korzystających z zasobów poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce, ale skala problemów dotyczących przede wszystkim tę grupę społeczną pokazuje, że będą one także wyzwaniem dla budowanego systemu poradnictwa prawnego. „Wymuszona nadaktywność” poradnicza kobiet – niezależnie od tego, czy powodem są uwarunkowania kulturowe (stereotypy, przyzwyczajenia itp.), dyskryminacja na rynku pracy, bezrobocie, feminizacja biedy, przemoc domowa czy inne trudne sytuacje życiowe – wydaje się jednym z głównych elementów budujących wizerunek PPiO, który w Polsce ma i chyba jeszcze długo będzie miał twarz kobiety.**

²⁶ S. Burdziej, „Korzystający i niekorzystający z poradnictwa prawnego i obywatelskiego. Raport cząstkowy”, ISP, Warszawa 2013, s. 91 (<http://isp.org.pl/uploads/filemanager/pliki/poradnictwo/RaportISPBeneficjencifinal16.04.13.pdf>, dostęp 14.06.2013).

NALEŻY PODJĄĆ WYSIŁKI NA RZECZ OBJĘCIA DZIAŁANAMI PPIO OSÓB STARSZYCH

Osoby starsze są z kolei „wielkimi nieobecnymi” wśród beneficjentów poradnictwa prawnego i obywatelskiego. Seniorzy (70 lat i więcej) stanowili znikomą liczbę respondentów badań ogólnopolskich (4%), a także klientów w próbie celowej (6%). Wynik jest zastanawiający i nawet świadomość ewentualnych barier (np. kłopoty ze zdrowiem, mniejsza mobilność, a tym samym ograniczona możliwość kontaktu z instytucją czy organizacją świadczącą porady, obawy związane z kosztami poradnictwa itd.) dysonansem nie zmniejsza. Wśród grup społecznych niejako predestynowanych do korzystania z bezpłatnej pomocy prawnej i obywatelskiej (np. osoby w trudnej sytuacji materialnej, niezaradne życiowo itp.) – niezależnie od tego, czy chodzi o „zwykłe” informowanie, doradczą interwencję czy rzecznictwo interesów (najdalej idący rodzaj pomocy, jaki oferuje BPO) – można oczekiwać większej reprezentacji osób starszych. „Nieobecność” seniorów w gronie korzystających z pomocy prawnej, widoczna w badaniu ogólnopolskim i próbie celowej, zaskakuje także w kontekście wypowiedzi „usługodawców”. Jak wspomniałam, dość niechętnie opisywali typowego klienta, ale często w swobodnej rozmowie wymieniali „osoby starsze” jako najczęściej korzystające z bezpłatnej pomocy prawnej i obywatelskiej: „Tu głównie ludzie starsi przychodzą. To są jacyś ludzie tacy, 60, po sześćdziesiątce, po siedemdziesiątce, tak?”, „Głównie to dla tych już osób starszych... Ci, którzy do nas przychodzą, to są ludzie z wykształceniem tak podejrzewam, może podstawowym, może gimnazjalnym, może zawodowym... Czyli osoba starsza, z niższym wykształceniem, czyli gdzieś powiedzmy podstawowe czy gimnazjalne, czy zawodowe, chyba mężczyźni przeważają”.

Mając na uwadze specyfikę podmiotów pomocowych, a także subiektywne oceny pracowników i możliwe uogólnienia, wyniki badania ogólnopolskiego i tak budzą niepokój. Wydają się potwierdzać opisywane przez badaczy zjawisko marginalizacji osób starszych, wykluczenia z rynku pracy, życia publicznego i kontaktów społecznych. Proces szybkiego starzenia się społeczeństwa będzie coraz większym wyzwaniem dla polityki społecznej, a zmiany będą wymagały przede wszystkim „powszechnego uświadomienia sobie sytuacji demograficznej i jej konsekwencji dla osób starszych i całego społeczeństwa. Choć w Polsce dużo się o tym mówi, wydaje się, że jeszcze nie osiągnęliśmy w tym zakresie <masę krytycznej>, która uruchomi-

łaby konsekwentne działania²⁷. **Aktywizacja i wykorzystanie kapitału społecznego osób starszych będzie wyzwaniem dla instytucji wspierających i świadczących usługi opiekuńcze, poradnicze. Dla budowanego w Polsce systemu poradnictwa prawnego i obywatelskiego podstawowa będzie odpowiedź na pytanie, jak zmienić (zmodyfikować, usprawnić) istniejące rozwiązania organizacyjne, by dostęp do usług informacyjnych i poradnictwa prawnego seniorom ułatwić, a w wielu przypadkach po prostu uczynić możliwym.**

²⁷ T. Schimanek, *Starzenie się społeczeństwa wyzwaniem XXI wieku*, za: M. Rymsza, *Seniorzy w organizacjach pozarządowych*, „Trzeci sektor” nr 25, 2011, s. 17.

Potencjał społeczny można opisywać mając na uwadze środki, zasoby, które mogą być wykorzystane do realizacji określonego celu – przymiotnik społeczny wskazywałby na charakter działań ukierunkowanych na zaspokajanie potrzeb społecznych. Tak definiowany potencjał społeczny poradnictwa prawnego i obywatelskiego, szeroko opisywany i analizowany w badaniu ISP, obejmuje m.in. zasoby kadrowe PPIO, w tym umiejętności, wiedzę, kompetencje i doświadczenie pracowników, ich zaangażowanie w działalność poradniczą, skuteczną i efektywną pracę; istniejącą sieć relacji, w tym zakorzenienie podmiotów poradniczych w lokalnych społecznościach i współpracę z różnymi instytucjami, organizacjami; innowacyjność rozumianą także jako zdolność podejmowania nowych wyzwań. Wyniki badania wskazują, że problemy kobiet – obecnych i przyszłych beneficjentek PPIO oraz problemy dotyczące osób starszych to wyzwania, które będą także swego rodzaju testem efektywności, skuteczności i innowacyjności budowanego systemu poradnictwa prawnego i obywatelskiego.

Potencjał społeczny PPIO można też ujmować jako możliwości, zdolności dane przez społeczeństwo. „Kultura konsensu” wydaje się tym zasobem społecznym, który wzmocni rozwój systemu poradnictwa prawnego i obywatelskiego. Informowanie, doradzanie czy pomaganie w rozwiązaniu problemów to działania wspomagające jednostki w trudnych sytuacjach; poradnictwo prawne i obywatelskie nie jest rozstrzygnięciem czy decydowaniem za kogoś. Spersonalizowana i odformalizowana pomoc, umożliwiająca zachowanie poufności w przypadku doświadczanych przez klientów PPIO problemów, jest nie tylko przez nich dobrze oceniana, ale także bliższa społecznym oczekiwaniom i preferowanym rozwiązaniom autonomicznym w sytuacji konfliktu bądź sporu.

JOLANTA ARCIMOWICZ

dr hab., socjolog, adiunkt w Katedrze Socjologii i Antropologii Obyczajów i Prawa w Instytucie Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego. Członek Polskiego Towarzystwa Socjologicznego. Interesuje się zagadnieniami z zakresu socjologii prawa, władzy i polityki, a także teorii demokracji. Autorka monografii *Rzecznik Praw Obywatelskich. Aktor sceny publicznej* (2003), książek *Urzędnicy w służbie demokratycznego państwa* (2011), *Zależność czy współpraca? Dialektyka praktyk urzędowych* (2011), artykułów naukowych opublikowanych m.in. w „Polish Sociological Review”, „Societas/Communitas”, „Służba Cywilna” oraz w publikacjach zbiorowych.

ANALIZY

I OPINIE

#132

06.2013

„Analizy i Opinie” – seria kilkustronicowych analiz dotyczących ważnych tematów dla Polski i Europy. W ten sposób Instytut Spraw Publicznych chce aktywnie włączyć się w debatę publiczną – pokazywać istotne problemy, często nieobecne w polskiej i ogólnoeuropejskiej debacie, oraz proponować konkretne rozwiązania. Tematyka poruszana w „Analizach i Opiniach” obejmuje zagadnienia związane między innymi z integracją europejską, polityką społeczną, edukacją, administracją publiczną, polityką migracyjną i polityką wschodnią.

Publikacja przygotowana została w ramach projektu systemowego współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce”



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Za treść publikacji odpowiada Instytut Spraw Publicznych.

Przedruk materiałów Instytutu Spraw Publicznych w całości lub części jest możliwy wyłącznie za zgodą Instytutu. Cytowanie oraz wykorzystanie danych empirycznych jest dozwolone z podaniem źródła.

© Copyright by Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2013

Redaktor serii: dr Jacek Kucharczyk
Koordynator serii: Rafał Załęski, e-mail: publikacje@isp.org.pl
Redakcja językowa: Barbara Gruszka

Adres: Instytut Spraw Publicznych
ul. Szpitalna 5 lok. 22, 00-031 Warszawa
tel. 22 556 42 60, fax 22 556 42 62
e-mail: isp@isp.org.pl, www.isp.org.pl

Publikacja rozpowszechniana bezpłatnie